

연구보고서

고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련(2)

김정임·최보람·백은미·최은희

산업재해예방

안전보건공단

산업안전보건연구원



제 출 문

산업안전보건연구원장 귀하

본 보고서를 “고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강
보호 매뉴얼 마련(2)”의 최종 보고서로 제출합니다.

2023년 11월

연구진

연구기관 : **경동대학교 산학협력단**

연구책임자 : 김정임 (교수, 경동대학교 간호학과)

연구원 : 최보람 (교수, 한양사이버대학교 보건행정학과)

연구원 : 백은미 (연구교수, 가톨릭대학교 예방의학교실)

연구원 : 최은희 (교수, 을지대학교 간호학과)

요약문

- 연구기간 2023년 8월 ~ 2023년 11월
- 핵심단어 고객응대근로자, 방문서비스 직종, 건강보호 매뉴얼
- 연구과제명 고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련(2)

1. 연구배경

2018년 10월 고객의 폭언 등으로부터 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주 조치의무를 담은 「산업안전보건법」이 시행되었다. 이에 따라, 2019년 12월에는 「산업안전보건법」에 따른 고객응대근로자 건강보호 가이드라인이 제작되었다.

2020년에 고객응대근로자 보호 규정 하위법령(시행령·시행규칙)에 따라, 「고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련 연구」에 의하여 방문서비스 근로자에 대한 맞춤형 관리방안을 포함한 매뉴얼이 개발되었다. 직종은 재가요양보호사, 설치·수리 현장기사, 도시가스 점검원·검침원, 정신건강복지센터 상담사, 대여제품 점검원, 다문화 방문 지도사, 돌봄서비스종사원(육아도우미), 방문간호사, 방문상담원(건강보험, 국민연금)이다.

본 연구는 2020년 진행된 1차 연도 연구에서 누락된 4개 업종인 가사관리사, 장애인활동지원사, 방문학습지도사, 의료급여관리사의 근로자 건강보호 매뉴얼을 마련하였다.

2. 주요 연구내용

이 연구의 내용은 방문서비스 고객응대 업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대처방법을 포함한 매뉴얼 마련이다. 연구결과에 의하여 가사관리사, 방문학습지교사, 장애인활동지원사, 의료급여관리사의 4개 직종의 매뉴얼을 개발하였다.

1) 직종별 특성 및 문제 조사

가사관리사, 방문학습지교사, 장애인활동지원사, 의료급여관리사의 직종 정의, 관련 법과 관리기관, 업무특성 및 사회적 주요 이슈를 조사하고 분석하였다. 조사 방법은 관련 법령, 선행 가이드라인과 매뉴얼, 연구보고서, 연구논문, 해외 문헌 및 보도기사 등을 고찰하였다.

2) 직종별 초점집단면접(Focus Group Interview, FGI) 실시

직종별 특성 및 문제 조사를 통하여 도출된 직종별 설문지를 통하여, 4개 직종의 근로자를 대상으로 초점집단면접(FGI)을 실시하였다. 연구를 위하여 기관생명윤리위원회의 심의를 통하여 IRB심의 면제를 받고 연구를 시행하였다(1041455-202308-HR-015-01).

3) 직종별 매뉴얼 개발

가사관리사, 장애인활동지원사, 방문학습지교사, 의료급여관리사를 위한 방문서비스 고객응대 업무로 인한 문제 상황 발생 시 근로자의 건강을 보호하기 위한 매뉴얼을 마련하였다.

매뉴얼에는 방문서비스 사업주의 조직적 측면에서의 관리방안 제시, 직종

별 업무특성을 반영한 구체적인 예방조치, 고객응대 업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대처방법을 포함하였다.

3. 연구 활용방안

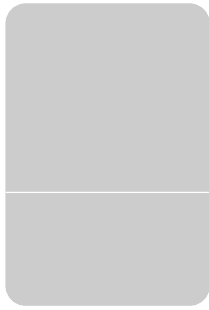
고객응대근로자 보호 규정이 반영된 방문서비스 직종의 업종별 매뉴얼의 예시를 통하여, 각 사업장에서 근로자에게 적용할 수 있다. 또한, 건강장해 예방 관련 교육자료 개발을 통하여 사업장에서 근로자를 보호를 위한 방안이 용이해지고, 근로자의 건강을 보호하는데 활용할 수 있다.

4. 연락처

- 연구책임자: 경동대학교 교수 김정임
- 연구상대역: 산업안전보건연구원 직업건강연구실 연구위원 최준혁
 - ☎ 052) 703. 0856
 - E-mail radio@kosha.or.kr

목 차

I . 서론	3
1. 연구의 배경	3
2. 연구의 목적과 목표	5
II . 연구의 내용과 추진체계	9
1. 연구의 내용	9
2. 연구방법	10
2. 연구의 추진체계	51
III . 연구의 결과	91
1. 직종별 선행연구 고찰	91
2. 직종별 초점집단면접(FGI) 수행 분석 결과	5..... 4



목 차

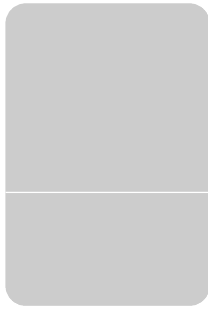
IV. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼1... 9

- 1. 가사관리사 9
- 2. 장애인활동지원사 15
- 3. 방문학습지교사 10
- 4. 의료급여관리사 16

V. 결론 및 제언 15

- 1. 결론 185
- 2. 제언 188
- 3. 고객응대근로자 건강보호를 위한 발전방향091

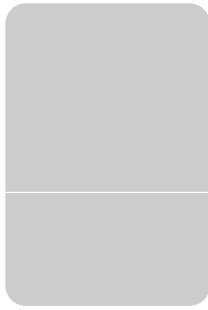
참고문헌	193
Abstract	199
부록 1. 가사관리자 FGI 질문지	32
부록 2. 장애인활동지원사 FGI 질문지	502
부록 3. 방문학습지교사 FGI 질문지	702
부록 4. 의료급여관리사 FGI 질문지	902



표

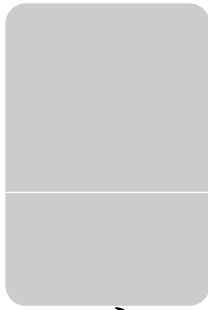
<표 II-1> FGI 수행 전 Warming up & Ice breaking 순서	2	1
<표 II-2> 면접 참여자의 특성	3	1
<표 III-1> 장애인활동 지원 관련 법령	2	2
<표 III-2> 장애인활동지원사 자격 및 장애인활동보조 급여 지원자격	3	2
<표 III-3> 장애인활동보조 급여의 내용	3	2
<표 III-4> 의료급여관리사 인력 배치기준	9	2
<표 III-5> 의료급여 사례관리 사업의 수행체계	0	3
<표 III-6> 가사관리사의 FGI 주제 및 구성요소	5	4
<표 III-7> 장애인활동지원사의 FGI 주제 및 구성요소	5	5
<표 III-8> 방문학습지교사의 FGI 주제 및 구성요소	6	6
<표 III-9> 의료급여관리사의 FGI 주제 및 구성요소	6	7
<표 IV-1> 가사관리사에 대한 고객의 문제행동	4	9
<표 IV-2> 고객의 문제행동 관련 법령(가사관리사)	5	9
<표 IV-3> 고객응대근로자 건강보호 관련 법령	0	1
<표 IV-4> 심리상담 및 치료 연계자원(가사관리사)	3	1
<표 IV-5> 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등 수행 시 필요한 지원(가사관리사)	114	
<표 IV-6> 장애인활동지원사에 대한 고객의 문제행동	8	1
<표 IV-7> 고객의 문제행동 관련 규정 및 법령(장애인활동지원사)	9	1

<표 IV-8> 장애인활동보조 급여의 내용	1·2 1
<표 IV-9> 직장 내 법정 의무교육 실시(장애인활동지원사)	2···2·· 1
<표 IV-10> 건강장해 예방교육 대상 및 계획(장애인활동지원사)	4···2·· 1
<표 IV-11> 건강장해 예방교육 내용(장애인활동지원사)	4···2·· 1
<표 IV-12> 성희롱 및 성추행에 대한 대처단계	0·3 1
<표 IV-13> 성희롱 및 성추행에 대한 대처방법(언어적, 비언어적) ···	1···3·· 1
<표 IV-14> 고객응대근로자 건강보호 관련 법령	2·3 1
<표 IV-15> 안전사고 보고서 작성 내용(장애인활동지원사)	7···3·· 1
<표 IV-16> 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등 수행 시 필요한 지원 (장애인활동지원사)	8
<표 IV-17> 방문학습지교사 관련 산업안전보건법	2·4 1
<표 IV-18> 방문학습지교사에 대한 고객의 문제행동	4·4 1
<표 IV-19> 고객의 문제행동 관련 규정 및 법령(방문학습지교사) ···	4···4·· 1
<표 IV-20> 방문학습지교사 교육실시	7·4 1
<표 IV-21> 건강장해 예방교육 내용(방문학습지교사)	9···4·· 1
<표 IV-22> 고객응대근로자 건강보호 관련 법령	5·5 1
<표 IV-23> 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등 수행 시 필요한 지원 (방문학습지교사)	8
<표 IV-24> 의료급여관리사에 대한 고객의 문제행동	6···6·· 1
<표 IV-25> 고객의 문제행동 관련 법령(의료급여관리사)	6···6·· 1
<표 IV-26> 가정방문 시 준비사항	86 1



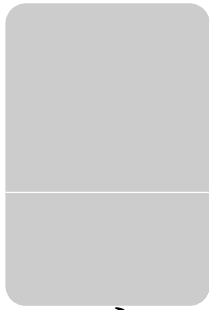
표

<표 IV-27> 의료급여관리사 교육실시 근거 법률	2·7·1
<표 IV-28> 사고 유형별 대책(의료급여관리사)	3·7·1
<표 IV-29> 언어적 진정기술의 적용 예시	6·7·1
<표 IV-30> 반려동물 안전관리	7·7·1
<표 IV-31> 심리상담 및 치료 연계자원(의료급여관리사)	0·8·1
<표 IV-32> 고객응대근로자 건강보호 관련 법령	0·8·1
<표 IV-33> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용 ..	1·8·1



그림목

[그림 II-1] 고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련 연구내용 ·····	9
[그림 II-2] 직종별 초점집단면접(FGI) 주제의 흐름 ·····	4····· 1
[그림 II-3] 연구추진체계 ·····	5·· 1
[그림 III-1] WHO의 건강한 사업장 모형 ·····	8·· 3
[그림 III-2] CDC의 사업장 건강모형 ·····	9·· 3
[그림 IV-1] 가사관리사 명칭 홍보 포스터와 폭언·폭행 금지 문구 ·····	0··0·· 1
[그림 IV-2] OO업체 서비스 시간과 휴식시간 인정 안내(가사관리사) 1예제 · 1	
[그림 IV-3] OO업체 가사관리 서비스 내용 안내(리플렛) 예시 ·····	2··0·· 1
[그림 IV-4] 고객의 문제행동에 대한 대응절차(가사관리사) ·····	9··0·· 1
[그림 IV-5] 고객의 문제행동에 대한 법적 대응요령(가사관리사) ·····	9··0·· 1
[그림 IV-6] 안내문구 스티커(예시) ·····	7·2 1
[그림 IV-7] 안내문구 배너(예시) ·····	7·2 1
[그림 IV-8] 고객의 문제행동에 대한 대응절차(장애인활동지원사) ·····	5···3·· 1
[그림 IV-9] 감정노동 캠페인 ·····	841
[그림 IV-10] 안내문구 스티커(예시) ·····	0·5 1
[그림 IV-11] 안내문구 배너(예시) ·····	1·5 1
[그림 IV-12] 고객의 문제행동에 대한 대응절차(방문학습지도사) ·····	9···5·· 1
[그림 IV-13] 고객응대근로자 건강보호를 위한 안내문구 스티커(예시) ·····	9··6·· 1



그림목

- [그림 IV-14] 고객응대근로자 건강보호를 위한 안내문구 배너(예시) 7 1
- [그림 IV-15] 고객의 문제행동에 대한 법적 대응요령(의료급여관리사) 8 1
- [그림 V-1] 고객응대근로자 건강보호를 위한 발전방향 19 1

I. 서론

.....

I. 서론

1. 연구의 배경

고객응대 업무는 ‘고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무’로 정의된다.

고객응대 업무를 하는 과정에서 말투나 표정, 몸짓 등 드러나는 감정표현을 직무의 한 부분으로 하여, 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동을 ‘감정노동(Emotional labor)’이라고 한다(Hochschild, 1983). 이러한 감정노동은 규범화된 조직과 고객의 기대를 실현하는 노동과정으로 이해할 수 있으며, 관리되도록 기대되는 감정은 사회적·문화적 규범의 영향을 받는다(Hochschild, 2003).

근로자들은 고객응대의 과정에서 자신의 감정과 다른 표현을 해야 하거나 자신의 감정을 숨기는 노력을 해야 하여 감정 부조화(Emotional dissonance)를 경험하게 되고, 이것은 결국 수용력에 한계를 느껴 감정소진을 경험하거나 감정적 고갈을 경험하게 된다(Morris & Feldman, 1996). 그 결과, 감정노동으로 인하여 근로자들은 우울, 불면 등의 정신적 증상과 소화기 장애 및 근골격계 증상 등의 신체적 증상을 호소하였고, 특히, 심뇌혈관질환, 요통, 기타의 작업 관련성 질환 발생비율이 많았다(이새롬 등, 2015).

이에, 2018년 10월 고객의 폭언 등으로부터 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주 조치의무를 담은 「산업안전보건법」이 시행되었다. 구체적으로 관련 조항을 살펴보면, 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치), 산업안전보건법 시행령 제41조(제3자의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치), 산업안전보건법 시행령 제96조의 2(휴게시설 설치, 관리기준 준수 대상 사업장의 사업주)가 있다. 또한, 산업재

해보상보험법의 제37조(업무상 재해의 인정기준)에 의하여 근로기준법 제76조 2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병은 업무상 질병으로 인정된다.

2019년 12월에는 「산업안전보건법」에 따른 고객응대근로자 건강보호 가이드라인이 제작되었다. 또한, 「산업안전보건법 시행규칙」에 제시된 매뉴얼 개발에 따라 기본안으로 간호사, 유치원교사, 사회복지사, 버스운전사, 호텔종사자, 마트계산원, 항공기 객실승무원, 아파트 경비원, 콜센터 상담원, 텔레마케터, 보험설계사, 골프 경기 보조원(캐디) 직종이 개발되었다.

2020년 가구 방문서비스 고객응대근로자 796명을 대상으로 한 '가구 방문노동자 인권상황 실태조사' 결과 내용을 보면, 노동자 796명 중 고객으로부터 부당대우는 74.2%, 회사로부터 부당대우는 65.1% 경험한 적이 있다고 응답하였고, 이들 중 41%는 자살을 생각해 보았다고 답변하여 매우 심각함을 시사하였다(남우근, 2020). 특히, 노동자가 직접 가정을 방문하여 서비스를 제공하는 가구 방문서비스 노동자는 악성 및 강성민원 응대 매뉴얼과 작업중지권, 심리상담 및 법적 지원이 시급히 제시되어야 하며 업종별 감정노동 표준 매뉴얼 보급이 시급히 필요하다고 제안하고 있다(공선영 등, 2022).

2020년에 고객응대근로자 보호 규정 하위법령(시행령·시행규칙)에 따라, 「고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련 연구」에 의하여 방문서비스 근로자에 대한 맞춤형 관리방안을 포함한 매뉴얼이 개발되었다(최은희 등, 2020). 직종은 재가요양보호사, 설치·수리 현장기사, 도시가스 점검원·검침원, 정신건강복지센터 상담사, 대여제품 점검원, 다문화 방문 지도사, 돌봄서비스종사원(육아도우미), 방문간호사, 방문상담원(건강보험, 국민연금)이다.

따라서, 이 연구는 2020년 진행된 1차 연도 연구에서 누락된 4개 업종인 가사관리사, 장애인활동지원사, 방문학습지교사, 의료급여관리사의 매뉴얼을 마련하고자 실시되었다.

2. 연구의 목적과 목표

1) 연구의 목적

이 연구의 목적은 고객응대 업무 중 고위험 직종(방문서비스) 근로자에 대한 조직 및 개인 차원의 맞춤형 관리방안을 제시하고, 매뉴얼을 개발·보급함으로써 근로 현장에서 발생 가능한 건강문제에 보다 신속히 대처하고 감정노동으로 인한 문제를 예방하고자 하는 것이다.

2) 연구의 목표

연구의 목표는 고객응대근로자(방문서비스 직종) 중 가사관리사, 장애인활동지원사, 방문학습지도사, 의료급여관리사 4개 직종의 건강보호 매뉴얼을 마련하는 것이다.

구체적인 목표는 아래와 같다.

첫째, 방문서비스 직종별 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼을 마련한다.

둘째, 사업주의 조직적 측면에서의 사업장 관리방안 제시한다.

셋째, 직종 업무특성을 반영한 구체적인 예방조치를 마련하여 근로자 건강보호 방안을 제시한다.

넷째, 고객응대 업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대처방법으로 사후관리 조치방안을 제시한다.

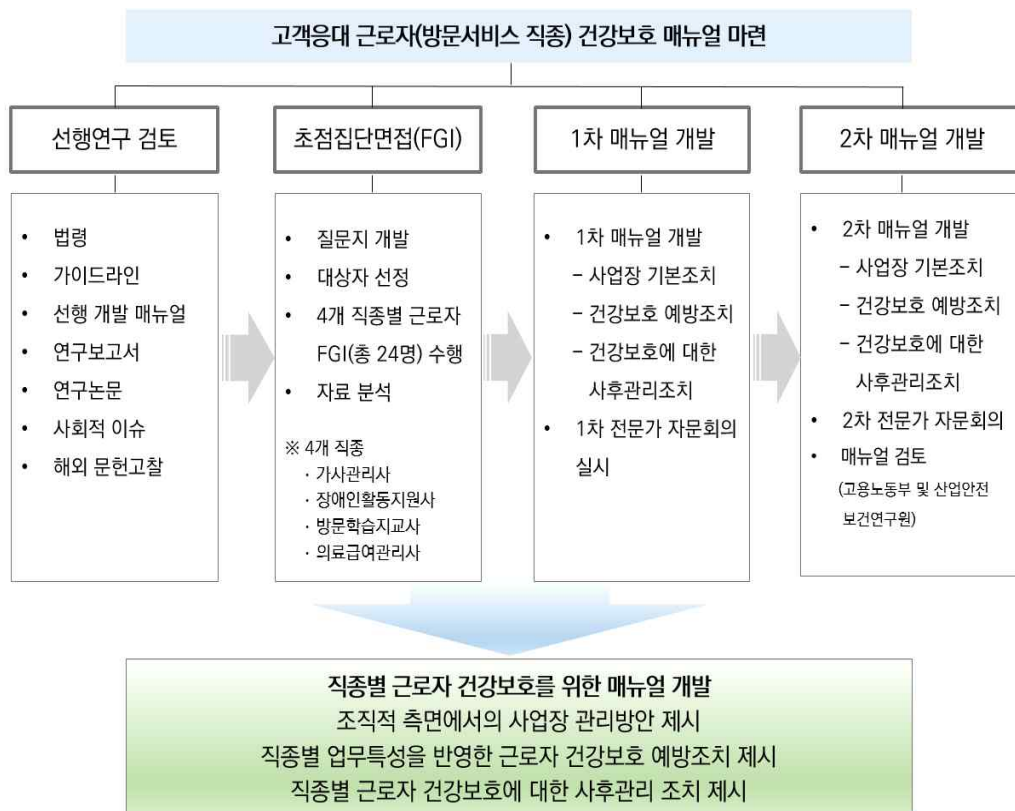
Ⅱ. 연구의 내용과 추진체계

.....

II. 연구의 내용과 추진체계

1. 연구의 내용

이 연구의 내용은 아래와 같다.



[그림 II-1] 고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련 연구내용

2. 연구방법

1) 선행연구 검토

(1) 직종별 선행연구 고찰

4개의 직종(가사관리사, 장애인활동지원사, 방문학습지교사, 의료급여관리사)에 대한 정의와 특성을 조사하였다. 이를 위해 국제노동기구(ILO) 협약과 권고, 관련 법령들과 정부기관에서 발행한 연구보고서 및 연구논문들을 검토하였다. 관련 법령은 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr>)에서의 검색 및 조사와 안전보건공단 홈페이지를 통한 KOSHA Guide 자료를 조사하였다. 연구보고서는 산업안전보건연구원 및 온-나라정책연구(프리즘) 사이트에서 제공하고 있는 자료들을 검토하였다. 이러한 자료조사를 통해 직종별 업무의 특성과 건강문제들을 고찰하였다. 관련 연구논문들의 문헌검색을 위해 데이터베이스(학술연구정보서비스(RISS), 학술콘텐츠 플랫폼 누리미디어(DBpia), 한국학술정보(KISS), 국회전자도서관 시스템을 활용하였다.

(2) 직종별 사회적 이슈

4개의 직종(가사관리사, 장애인활동지원사, 방문학습지교사, 의료급여관리사)에 관한 각종 보도자료(정부 및 언론매체 등)를 검토한 후, 최근 사회적 이슈 현황에 대하여 조사하였다.

(3) 해외 문헌고찰

해외의 문헌들을 검토하기 위해 세계보건기구(WHO)와 미국의 질병통제예방센터(CDC), 산업안전보건청(OSHA), 국립산업안전보건연구원(NIOSH) 및 미연방 보안위원회(ISC)에서 제시하고 있는 지침들을 조사하였다. 그리고 캐

나다, 독일, 호주, 일본에서 현황과 지침들을 조사하였다. 해외의 현황과 지침들은 각 직종별 관련 기관 홈페이지를 통하여 자료를 수집하여 검토하였다.

2) 직종별 초점집단면접(FGI) 실시

(1) FGI 수행 목적

고객응대근로자(방문서비스 직종) 중 4개의 직종(가사관리사, 장애인활동지원사, 방문학습지도사, 의료급여관리사)의 건강보호 매뉴얼을 마련하는 것이다.

(2) 질문지 개발

선행연구를 검토한 문헌고찰 결과를 기반으로 직종별 초점집단면접(Focus Group Interview, FGI) 수행을 위한 질문지를 개발하였다. 4개의 직종에 대한 질문지는 부록 1~4에 첨부하였다.

(3) 직종별 초점집단면접(FGI) 수행

집단면접의 참여 대상자를 선정하기 위해 각 직종별 노조, 협회 및 유관기관을 통하여 면접 대상자를 추천받았다. 즉, 자료수집을 위한 면접 참여자는 자발적 편의표본 추출방법으로 선정기준을 설정하였다. 참여자 선정기준을 설정한 이유는 직종별 근로의 특성, 문제유발 고객현황 및 건강문제에 대하여 깊이 있는 자료를 수집하기 위함이다. 선정기준은 첫째, 해당 근무 경력이 최소 4~5년 이상이며, 둘째, 선정된 참여자들의 근무지역 분포로 이 두 가지를 고려하여 선정하였다.

4개 직종별 초점집단면접(FGI) 질문을 시작하기 전, 참여 대상자들이 편하게 연구의 배경과 목적, 면접 방법 등에 대하여 설명하였다. 또한 면접 과정

중의 모든 내용은 녹취되며 관련 자료는 모두 익명으로 처리됨을 알리고 참여자들의 개인정보와 비밀보장을 포함한 연구윤리를 준수하여 참여자들에게 동의의 획득한 후, 면접 진행 시 녹음을 시작하였다.

<표 II-1> FGI 수행 전 Warming up & Ice breaking 순서

FGI 수행 전 Warming up & Ice breaking
① FGI 목적 및 주제에 대한 설명
② 모더레이터(연구자) 소개
③ FGI 진행 과정과 응답 요령 설명 - 소요시간: 1~2시간 이내 - 편안하게 자신의 의견이나 생각을 표현 - 자신의 의견을 공유하는데 있어서 부담을 느낄 필요 없음을 설명 - 정확한 답이 있는 것이 아니므로 솔직하게 의견 공유 요청 - 참석자 모두가 골고루 의견을 내고, 다른 사람의 의견을 경청 - 토론이 주제에서 벗어나거나 매끄럽지 못할 경우 모더레이터(연구자)가 중간에 개입할 수 있음에 대하여 이해 구함 - 오늘 이 자리에서 얻은 정보 및 내용에 대해 비밀 유지 당부
④ 참석자 소개 - 거주 및 근무지역(예> 서울, 경북, 세종 등 17개 시도명) - 연령대(예> 20대, 30대, 40대 등) - 해당분야 경력 기간 - 직업(본인의 업무) 등 간단한 소개: 평소 대상자에게 제공하는 업무에 대한 소개

면접은 직접 대면 또는 화상회의 시스템(Zoom)을 활용하여 진행하였다. 이 연구의 연구자 1~2명이 모더레이터로 참여하였으며 연구 참여자들은 해당 질문에 대해 자신의 경험 및 의견들을 자유롭게 솔직하게 말할 수 있도록 최대한 배려하여 면담을 진행하였다. 면접 수행은 2023년 8월 31일~10월 2일까지 진행하였으며, 총 7번의 면접이 진행되었다.

(4) 면접 참여자의 수 및 특성

집단면접에 참여한 대상자 수는 24명으로 가사관리사 7명, 장애인활동지원사 8명, 방문학습지교사 4명, 의료급여관리사 5명이었다. 업무의 특성상 참여자들은 모두 여성이었으며, 면접 참여자의 특성은 아래의 표와 같다.

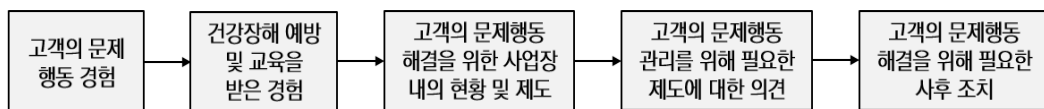
<표 II-2> 면접 참여자의 특성

구분	참여자	성별	연령대	해당경력	근무지역
가사관리사	참여자 A	여	60대	5년 이상	서울
	참여자 B	여	50대	5년 이상	서울
	참여자 C	여	50대	5년 이상	서울
	참여자 D	여	50대	5년 이상	서울
	참여자 E	여	50대	8년	인천(플랫폼)
	참여자 F	여	50대	6년	서울(플랫폼)
	참여자 G	여	50대	5년 이상	서울(플랫폼)
장애인활동 지원사	참여자 A	여	60대	5년	서울
	참여자 B	여	60대	9년	서울
	참여자 C	여	50대	5년	서울
	참여자 D	여	50대	4년	서울
	참여자 E	여	50대	9년	서울
	참여자 F	여	60대	6년	충북
	참여자 G	여	50대	14년	인천
	참여자 H	여	40대	10년	충북
방문 학습지 교사	참여자 A	여	50대	26년	서울
	참여자 B	여	40대	25년	경기
	참여자 C	여	40대	30년	서울
	참여자 D	여	40대	22년	경기
의료급여 관리사	참여자 A	여	50대	15년	전북
	참여자 B	여	50대	12년	인천

구분	참여자	성별	연령대	해당경력	근무지역
	참여자 C	여	40대	10년	대구
	참여자 D	여	50대	18년	경남
	참여자 E	여	50대	19년	전북

(5) 면접자료의 결과 분석

자료 분석을 위해 면담으로 수집한 녹취 내용을 축어록으로 작성한 후, 연구자 2인이 내용을 여러 차례 정독하였다. 그리고 의미하는 내용을 찾은 후, 각각의 내용을 서로 비교하는 방식(Constant comparison)으로 개념 분류 및 범주화하여 이름을 명명하여 분석하였다. 면접에서 진행한 주제의 흐름은 아래의 그림과 같다.



[그림 II-2] 직종별 초점집단면접(FGI) 주제의 흐름

3) 직종별 매뉴얼 개발

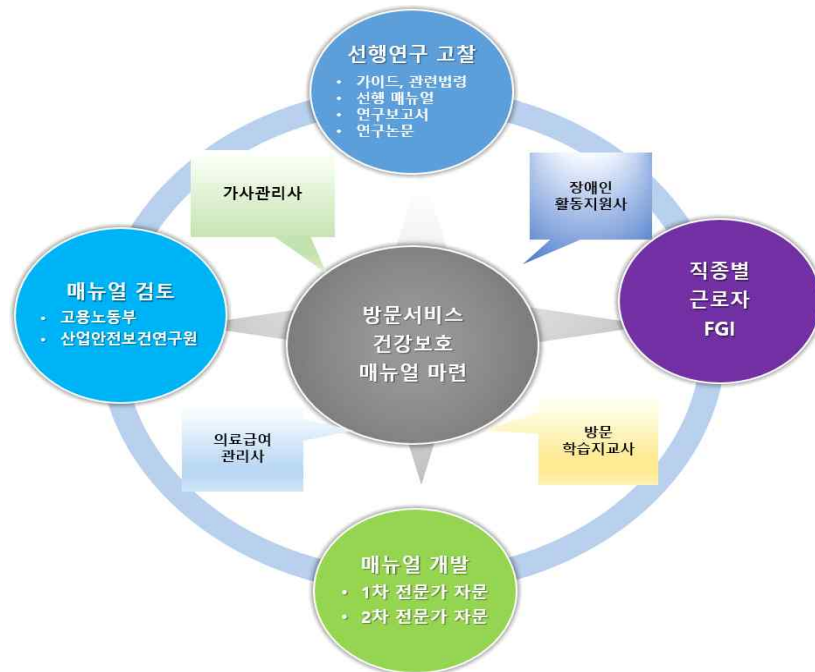
이 연구에서 4개의 직종별 매뉴얼 개발 과정을 다음과 같다.

- 첫째, 4개 직종별 초점집단면접(FGI) 수행결과 및 분석을 기반으로 고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 1차 매뉴얼 개발
- 둘째, 1차 매뉴얼에 대한 전문가(감정노동 연구전문가) 자문
- 셋째, 고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 2차 매뉴얼 개발
- 넷째, 2차 매뉴얼에 대한 전문가(감정노동 연구전문가) 자문
- 다섯째, 매뉴얼 검토(고용노동부 및 산업안전보건연구원)
- 여섯째, 고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 최종 매뉴얼 개발

- 직종별 사업장 기본조치 방안
- 직종별 업무특성을 반영한 건강보호 예방조치 제시
- 직종별 건강보호에 대한 사후관리 조치: 고객응대 업무로 인한 문제 상황 발생 시 대처방법 제시

3. 연구의 추진체계

이 연구의 연구추진체계는 아래의 그림과 같다. 4개 직종의 건강보호 매뉴얼을 개발하기 위하여 4개 직종의 근로자들을 대상으로 초점집단면접(FGI)을 실시하여 이를 분석한 후, 1차 매뉴얼 초안을 마련하였다. 이를 바탕으로 1차 전문가 자문을 수렴하여 수정한 후 2차 매뉴얼을 마련하였다. 2차 매뉴얼에 대하여 2차 전문가 자문과 고용노동부 및 산업안전보건연구원의 매뉴얼 검토를 반영하여 최종 매뉴얼을 마련하였다.



[그림 II-3] 연구추진체계

Ⅲ. 연구의 결과

.....

III. 연구의 결과

1. 직종별 선행연구 고찰

1) 직종별 정의와 특성

(1) 가사관리사

가) 직종 정의

가사도우미(Domestic Chores Helpers)는 한국표준직업분류표(통계청 고시 제2017-191호)에 따라 직업 코드는 95110이며, 고용된 가정을 방문하여 청소, 세탁, 요리 등 가사노동을 수행하거나 가정용품의 구입을 전문적으로 대행하는 자를 말한다. 「가사근로자법」 제2조에 정의는 ‘가사서비스’란 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정 생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 말한다. 동법에 의한 ‘가사근로자’란 가사서비스 제공기관의 사용자(「근로기준법」 제2조 제1항 제2호에 따른 사용자)를 말한다. 이하 같다)와 근로계약을 체결하고, 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말한다. 가사도우미는 23년 8월 가사근로자 인터뷰와 대국민 선호도 조사를 통하여 ‘가사관리사’로 명칭이 변경되었다¹⁾.

나) 관련 법과 관리기관

점점 늘어나는 가사노동의 양과 가사노동자의 보호에 관해 국제노동기구(ILO)는 2011년 100차 총회에서 ‘가사노동자를 위한 양질의 일자리 협약(C189)’²⁾을 채택하였다. 특히, 협약의 제5조에는 “각 회원국은 가사근로자가 모든 형태의 학대, 괴롭힘 및 폭력으로부터 효과적인 보호를 받을 수 있도록

1) https://www.moel.go.kr/news/enews/report/enewsView.do?news_seq=15339

2) https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189

조치를 취해야 한다.”를 명시하였다. 우리나라는 2022년 6월 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률(약칭 가사근로자법)」을 시행하였다.

- 「가사근로자법」 제11조: 가사서비스의 이용계약
 1. 가사서비스의 종류
 2. 가사서비스 제공일 및 제공시간
 3. 가사근로자 휴게시간
 4. 가사근로자의 안전에 관한 사항
 5. 가사서비스 이용요금 및 이용료 지급방법
 6. 가사서비스 제공 시 안전사고 등으로 발생할 수 있는 손해의 배상에 관한 사항
 7. 그 밖에 가사서비스의 제공 및 가사근로자의 보호와 관련하여 고용노동부령으로 정하는 사항

- 「가사근로자법」 제7조: 가사서비스 제공기관의 인증
가사서비스 제공기관을 운영하려는 자는 다음 각호의 요건을 모두 갖추어 고용노동부장관에게 인증을 받아야 한다.
 1. 「민법」, 「상법」 또는 그 밖의 법률에 따라 설립된 법인일 것
 2. 고용 인원 등 대통령령으로 정하는 기준에 따라 가사근로자를 유급 근로자로 고용(고용하려는 경우를 포함한다)하여 가사서비스를 제공하는 영업활동을 할 것
 3. 가사근로자가 가사서비스를 제공하는 과정에서 안전사고 등으로 인하여 발생할 수 있는 인적·물적 손해에 대한 배상 수단을 갖추고 있을 것
 4. 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우를 포함하여 가사근로자가 불편사항이나 고충 등의 처리를 요청할 수 있는 수단을 갖추고 있을 것
 5. 그 밖에 운영 등의 기준에 관하여 대통령령으로 정하는 사항을 갖출 것

다) 업무특성과 건강문제

서울시 가사노동자의 노동실태 조사 결과(김재민, 2018), 노동실태를 보면 휴일·초과·야근수당의 부재와 저임금, 장시간 노동의 우려가 있는 가사노동의

자율성, 비공식적 업무 부가의 일상화, 갖기 어려운 휴식시간, 낮은 사회적 인식, 가사노동자의 노동자성 인정에 따른 부작용 우려된다고 하였다. 또한, 가사노동자의 건강상태는 업무에 따라 달라지는 근골격계 질환, 호흡기 질환의 위험성, 안전교육의 부재와 산재보험의 미비, 제한된 고객 정보에 따른 위험성으로 나타났다. 김동식 등(2015)의 연구에서는 가사노동자는 본인의 일에 대해 육체적으로 고된 일, 고객 평가가 중요한 일, 숙련이 필요한 전문적인 일, 남들이 하기 싫어하는 일로 인식하고 있었고, 현재 가사노동은 주어진 시간에 할 수 있는 일이지만 고객의 추가요청으로 인하여 노동의 양이 늘어나면, 이 또한 완료해야 한다는 이중적인 부담으로 시간적 압박을 호소하고 있었다. 시대의 흐름에 따라, 고객의 가사노동 신청 형태가 플랫폼으로 많은 플랫폼 노동 중에서도 가사서비스 분야의 경우는 노동의 전속성과 구속성이 가장 높은 영역으로 법적 보호체계를 마련하는 것이 시급하다고 제안하고 있다(정형옥, 2019).

(2) 장애인활동지원사

가) 직종 정의

장애인활동지원사(Special Needs Caregiving Service Workers)는 한국 표준직업분류표(통계청고시 제2017-191호)에 따라 직업 코드는 42113 “노인 및 장애인 돌봄서비스 종사원에 속하며, 장애인의 거동을 돕거나 안전 또는 건강상태 등을 확인하고 보호하는 등 돌봄서비스를 제공하는 자”를 말한다. 주로 수급자의 가정 등을 방문하여 장애인의 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등의 업무를 수행하며, 생활지도원 또는 간호사 등을 보조하여 거동이 불편한 환자 및 보호가 필요한 자를 수발하는 자도 포함한다.

「장애인활동 지원에 관한 법률」(제15373호, ‘17.12.19) 개정에 따라 기존 “활동보조인”의 명칭을 “활동지원사”로 변경하였다.

나) 관련 법과 관리기관

장애인 활동 지원사업은 「장애인복지법」과 「장애인활동 지원에 관한 법률」에 따라 시행하고 있으며, 장애인에게 활동 지원서비스를 제공하고 그들의 자립생활과 사회참여를 지원하고 삶의 질을 높이는 목적으로 시행하고 있고, 국가가 직접 시행하지 않고 민간에게 제공하는 서비스를 관리하고 감독하는 방식으로 이루어지고 있다.

관리기관으로는 장애인자립생활센터, 장애인지역사회재활시설, 지역자활센터 등 활동 지원기관 서비스 대상자가 이용을 원하는 제공기관과 계약 후 서비스를 이용한다.

<표 III-1> 장애인활동 지원 관련 법령

구분	법령 내용
「장애인복지법」	• 제36조(복지서비스에 관한 장애인 지원사업) • 제55조(활동지원급여의 지원)
「장애인활동 지원에 관한 법률」	• 제27조(활동지원사) • 제28조(활동지원사교육기관의 지정 등) • 제29조(활동지원인력의 결격 사유) • 제30조(활동지원인력의 자격 취소 및 자격정지 등)

다) 업무특성과 건강문제

2023년 4월 통계청 현황을 보면, 전국 장애인활동보조 기관수는 91개 기관이었고, 장애인활동지원사는 103,378명으로 나타났다. 장애인활동지원사는 해당 교육기관에서 교육과정을 수료한 자로 아래의 교육을 이수한 자이다. 장애인활동지원사 자격 및 장애인 활동보조 급여의 지원자격은 아래의 표와 같다.

<표 III-2> 장애인활동지원사 자격 및 장애인활동보조 급여 지원자격

구분	내용
장애인활동 지원사 자격	「노인복지법」에 따른 요양보호사, 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사, 「의료법」에 따른 간호사간호조무사 및 유사 경력자* 중 전문과정(32시간), 현장실습(10시간)을 이수한 자) - 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사 및 유사 경력자*는 실습과정 8시간을 감면함
장애인활동보조 급여 지원자격	만 6세 이상부터 만 65세 미만의 「장애인복지법」상 등록장애인으로 소득과 무관하게 신청가능

※ 출처: 「2023년 장애인활동지원 사업안내」, 보건복지부, 2023

* 유사 경력자: 정부(지자체)의 재정이 투입된 돌봄사업에 참여한 경력이 최근 1년간 360시간 이상인 자(예> 아이돌보미, 가사간병도우미 등)

장애인 활동보조 급여의 내용은 장애인의 신체활동 지원, 가사활동 지원, 사회활동 지원 등이며, 세부내용은 아래의 표와 같다.

<표 III-3> 장애인활동보조 급여의 내용

구분		세부 내용
신체 활동 지원	개인위생 관리	목욕 도움(목욕 준비, 몸씻기 보조 등),구강 관리(양치질 도움, 틀니 손질 등), 세면 도움(세면 준비, 세면 보조 등), 배설 도움(배뇨 도움, 화장실 이동 보조 등), 옷 갈아입히기(의복 준비, 속옷 갈아입히기 등)
	신체기능 유지 증진	체위 변경(체위 변경 도움, 일어나 앉기 도움 등), 신체기능의 증진(관절 구축 예방활동, 기구사용운동 보조 등)
	식사 도움	식사 차리기,식사 보조, 구토물 정리 등
	실내이동 도움	실내에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안 내 걷기 도움 등
가사 활동 지원	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방,거실) 및 화장실 청소,쓰레기 분리수거, 내부 정리, 이부자리 정돈, 화장대,책장 정리, 옷장,서랍장 등 정리 등
	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등의 세탁 및 삶기 등

구분		세부 내용
	취사	식재료 준비, 밥 짓기, 국·반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 분리수거 등
사회 활동 지원	등하교 및 출퇴근 지원	출퇴근 및 등하교 보조(부축, 동행 포함), 직장이나 학교 등에서 식사 및 화장실 이용 보조 등 신체활동 지원
	외출시 동행	산책, 물품구매, 종교활동, 복지시설 이용, 은행, 관공서, 병원 등에서 식사 및 귀가 시 부축 또는 동행, 외출 시의 신체활동 지원
그밖의 제공서비스		수급자 자녀의 양육 보조(6세 이하 자녀 등 예외적인 경우에 한하며, 반드시 자녀 1인 만을 대상으로 서비스를 제공하여야 함) 생활상의 문제 상담 및 의사소통 도움 등 위에 열거되지 않은 서비스 내용 기록

※ 출처: 「2023년 장애인활동지원 사업안내」, 보건복지부, 2023

※ 가사활동지원: 수급자 외의 가족의 가사활동지원은 포함하지 않음(단, 수급자 또는 수급자의 배우자가 출산 후 6개월 이내에 한하여 예외적으로 인정)

장애인활동보조급여 제공 및 이용에 관한 수급자 등 준수사항은 아래의 그림과 같다.

【 활동지원 급여 제공 및 이용에 관한 수급자 등 준수사항 】

- 수급자는 일상생활 및 사회생활을 수행하기 위하여 활동지원 급여를 적정하게 이용하여야 하며, 부당한 요구를 하여서는 아니 됨
- 활동지원 인력은 수급자의 욕구에 따른 선택과 자율적인 결정을 존중하고 그에 따라 적정하게 활동지원 급여를 제공하여야 함
- 구급자와 활동지원 인력은 서로 인격을 존중하고 신뢰하여야 하며, 이를 훼손할 수 있는 폭행이나 모욕적인 언행을 하여서는 아니 됨
- 활동지원 기관의 장은 활동지원 급여 제공이나 이용 과정에서 발생할 수 있는 수급자와 활동지원인력 간의 갈등의 예방 및 해결을 위하여 적극 노력하여야 함

※ 출처: 「2023년 장애인활동지원 사업안내」, 보건복지부, 2023

휴게시간 부여에 대하여 사용자는 근로시간이 4시간인 경우 30분, 8시간인 경우 1시간의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다(「근로기준법」 제54조

제1항). 그리고 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용 가능(「근로기준법」 제54조 제2항)해야 한다. 장애인활동지원 서비스를 제공하는 활동지원사는 「근로기준법」에 의거하여 근로자이므로 「근로기준법」상의 휴게규정을 준수해야 한다.

장기근속 장애인활동보조사들의 직무유지 경험을 심층적으로 탐색한 연구(김신애 등, 2021)에서 참여자들의 주관적 경험에 초점을 맞추고 개인 차원에서 발생하는 갈등과 스트레스에 대하여 직무유지 대처과정과 개인의 변화의 2가지 범주로 분류하여 결과를 도출하였다. 직무유지 대처 과정 범주에서 ‘현실적 어려움과 힘든 노동’은 이용자 가족의 과도한 간섭과 개입, 제공기관의 소극적 지원, 생각보다 벅찬 노동이 이 원인으로 도출되었고, 이는 활동지원사들이 업무 중 겪게 되는 현실적 어려움으로 볼 수 있다. 많은 돌봄 관련 연구에서 가족의 간섭과 요구는 일반화되었다. 또한, 시간이 경과하면서 이용자의 요구나 부탁을 거절하기 어려운 관계가 형성되고 더 많은 요구를 충족시키기 위해 계약 외 일에도 자의적으로 일을 하게 되어 고된 노동이었다. 사회적 돌봄 노동인 활동지원 제도는 의존이 필요한 이들을 위한 신체적인 욕구를 충족시키는 행위뿐만 아니라, 친근, 헌신, 관심, 존중을 포함하는 정서적 관계이기도 하다. 신체 접촉, 일상생활에 관여로 사적 영역과 공적 노동의 혼재로 인해 관계를 지향하는 직업이었고, 이러한 육체적 고단함과 상호관계에서 오는 스트레스는 감정소진으로 이어지고 있었다.

이러한 감정노동과 직무스트레스 발생에 대하여 선행연구들을 살펴보면 장애인을 돌보는 과정에서 발생하는 감정노동으로 인하여, 감정적 고갈, 비인격화, 성취감 감소로 심리적 소진을 경험하고 있었고, 이것은 이직의도와 상관관계가 있었으며, 사회적지지는 이러한 소진을 낮추는 것으로 나타났다(정새봄 등, 2020). 또한 장애인활동지원사의 감정노동은 직무스트레스로 인하여 업무소진에 영향을 주었고(이웅 & 김동기, 2011), 이직 의도에 정적인 영향을, 전담인력의 지지는 이직 의도에 부적인 영향을 미쳤으며, 감정노동으로 인한 직무스트레스가 이직 의도에 영향을 미쳤다(김승태 등, 2016).

한편 장애인활동지원제도 연구(김정희 등, 2018)에서 휴게시간을 준수하기 위한 의견조사 결과, 장애인활동지원사는 정해진 시간에 이용자와 같은 공간에서 휴게시간을 활용한다는 의견이 47.1%로 가장 많은 것으로 확인되었다. 그리고 휴게시간 동안 대체서비스 필요 여부에 대하여 장애인활동지원사의 58.3%가 대체서비스가 필요하다는 의견을 제시하였다. 또한, 활동지원서비스 제공 시 갈등 요인으로 이용자의 서비스 제공시간의 갑작스러운 변경, 정해진 서비스 외 서비스 요구, 이용자 가족과의 갈등, 부정수급과 관련된 갈등이 있는 것으로 확인되었다.

장애인활동지원사의 돌봄노동에 대한 비판적 고찰의 선행연구(김지영, 2019)에서는 여성 위주의 저임금, 저숙련 노동으로 진입장벽이 낮고 다른 돌봄노동에 비교하여 교육 이수시간이 40시간으로 짧아 직업으로의 진입이 쉬웠다. 또한, 비표준적이고 비가시적인 직무 내용으로 직무 내용을 표준화하기가 어렵고 경계가 애매모호하여 장애인과 활동지원사 간에 갈등의 원인을 제공하였다. 이러한 서비스 전달체계와 불완전한 노동권으로 인하여 활동지원사의 고용이 이용자에게 달려있는 현실이 비가시적인 감정노동을 수행하게 되는 것으로 나타났다.

(3) 방문학습지교사

가) 직종 정의

방문학습지교사는 한국표준직업분류표(통계청고시 제2017-191호)에 따라 직업 코드는 25451이며, 학습지방문강사(Supplementary Educational Programs Instructors)로 학습지를 받아보는 회원의 가정을 방문하여 국어, 영어 등 분야별 학습내용을 지도하는 자를 말한다.

나) 관련 법과 관리기관

방문학습지교사는 「산업안전보건법 시행령」 제67조(특수형태근로종사자의 범위 등)의 3항 “직업에 관한 표준분류(이하 “한국표준직업분류표”라 한다)의

세세분류에 따른 학습지 방문강사, 교육 교구 방문강사, 그 밖에 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람” 의하여 특수형태근로종사자에 해당된다. 그리고 「산업안전보건법」 제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등)에 의하여 「근로기준법」의 적용이 되지는 않지만 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

방문학습지교사가 종사하는 교육서비스업은 「산업안전보건법 시행령」 제2조(적용 범위 등)의 별표 1의 ‘법의 일부를 적용하지 아니하는 사업 또는 사업장 및 적용 제외 법 규정’에 의해 법의 일부 규정을 적용받지 않는 사업이다. 적용 제외 규정은 제2장 제1절(안전보건관리체제)·제2절(안전보건관리규정), 제3장(안전보건교육) 및 제5장 제2절(도급인의 안전조치 및 보건조치, 제64조 제1항 제6호는 제외)이다.

다) 업무특성과 건강문제

학습지교사의 직업건강 가이드라인 연구(이복임 & 김숙영, 2020)에서 나타난 방문학습지교사의 수행직무는 신입교사 육성기간 동안 숙박교육, 집합교육을 통한 학습과정 및 회원 관리와 상담에 대한 교육을 이수하고 매주 2~3일 지국(지점)에 출근해 영업, 상담, 교재에 대한 교육 및 조회 진행을 한다. 그리고 회원을 방문하여 교재 점검 및 수업, 양육자 상담 진행, 교재 채점 및 평가 결과를 반영하여 학습 진도를 정하고 기존회원을 관리하며, 신규회원을 확보하기 위해 전단 배포, 무료 수업을 하는 등의 영업을 하고 있었다. 보통 1주일에 한 번 정도 회원의 가정에 방문하여 학습지를 전달하고, 학습지를 활용하여 한 과목당 약 10~20여 분간 수업을 진행하는 것으로 나타났다.

2019년 전국학습지사업노동조합 학습지교사 실태조사 결과, 학습지교사 평균 나이는 48세, 대부분 중장년층의 여성 노동자들이며, 20~30대 노동자들은 최저임금에도 미치지 못하는 급여체계와 실적압박 등으로 입사해도 정착하지 못하고 있었다. 그리고 수수료율이 높은 고참 교사들과 중장년층 여성

노동자들이 대부분이었다. 또한, 현재 근무 중인 교사들의 평균 근속 기간은 11년이었으며, 학습지 현장에서는 1년이 되기 전에 퇴사하는 교사 수가 월등히 많아 대교 사측 통계에 따르면 평균 근속 기간은 1.2년으로 나타났고 응답자의 98%가 방문 학습지교사였다.

최미혜(2019)의 연구에서는 방문학습지 교사들이 하루에 10~20집 정도, 10~15분의 짧은 시간을 머무르면서 학생들의 수업 관리와 함께 어머니를 대상으로 상담을 해야 하여 심리적인 압박과 초조감을 가지게 되고, 회원들이 갑자기 시간을 바꿔달라고 하면 다음 스케줄을 못 지킬까봐 스트레스를 받았다. 또한, 학습에 동기가 없는 자녀와 냉담하거나 무관심한 부모를 상대로 일을 하므로 심리적 소진을 경험하며, 이러한 여러 가지 업무에서 오는 스트레스와 감정노동은 감기, 위궤양, 아토피, 그리고 관절염 같은 신체 이상화 증상으로 발전하였고, 감정적 억압, 우울 및 무기력 같은 정신적 질병에 시달리고 있었다. D회사 연수원 방문 학습지교사 250명을 대상으로 진행한 강신형(2019)의 연구에서는 학습지교사는 대졸 이상의 여성이 많았으며, 누적 근무기간이 긴 종합과목을 운영하는 방문형태의 경우가 감정노동수준이 높았다. 또한, 교사 근무 기간이 길고, 관리회원 수가 많고, 주당 52시간 이상 근무하고 월평균 수입이 높은 학습지교사가 상대적으로 감정노동이 높게 나타났다.

(4) 의료급여관리사

가) 직종 정의

의료급여관리사는 「의료법」에 따른 「의료인」으로 동법이 정하는 의료기관에서 2년 이상의 근무 경력을 가진 사람이다. 의료급여관리사가 필요한 이유는 수급권자의 의료욕구에 신속히 대응하기 위함인데, 다빈도 복합 상병을 가진 의료급여 수급권자의 밀착 상담 및 관리, 수급권자에 대한 건강관리 정보 제공, 지역사회 보건복지자원 연계지원, 수급권자·의료공급자의 합리적 의료 관행 유도 및 의료급여 재정의 효율적 관리이다(2020 의료급여사례관리 업무 매뉴얼, 보건복지부 등, 2020).

나) 관련 법과 관리기관

의료급여사례관리의 법적 근거는 「의료급여법」 제5조의2(사례관리)에 의하며, 보건복지부장관, 특별시장·광역시장·도지사 및 시장·군수·구청장은 수급권자의 건강관리능력 향상 및 합리적 의료이용 유도 등을 위하여 사례관리를 실시할 수 있다. 그리고 「의료급여법」 시행규칙 제2조의 3(의료급여 관리사의 자격 등)에 의하여 보건복지부장관 또는 특별시장, 특별자치시장, 광역시장, 도지사는 의료급여관리사에 대하여 연간 12시간 이상 교육 훈련을 실시하여야 한다.

2021년 기준 의료급여관리사의 총 배치 인원은 228개 자치구 시·군·구청 618명(제주시·서귀포시 포함)이며, 이는 매년 증가 추세이다(2020 의료급여 사례관리 업무매뉴얼, 보건복지부 등, 2020). 의료급여관리사 인력 배치기준은 아래의 표와 같으며, 선정된 지역 유형에 따른 연간 사례관리 목표 대상자 수를 설정한다.

<표 III-4> 의료급여관리사 인력 배치기준

구분	배치 인원
1개~15개 시·군·구청 이하	1명
16개~31개 시·군·구청 이하	2명
관외 입원자 관리 전담인력	시·도 당 1~2명 추가 배치

※ 출처: 「2020 의료급여사례관리 업무매뉴얼」, 보건복지부 등, 2020

그리고 매년 초 의료급여사례관리 수행인력에 대한 안전대책 수립하고 있으며, 이는 안전사고 대비 의료급여관리사 상해보험가입 포함 안전대책 수립, 안전교육 실시(현장 대처요령 및 감염병 예방 등), 위험이 예상되는 대상자 방문 시 반드시 사전 내부보고 및 2인 1조(사회복무요원, 담당 공무원 등) 방문을 추진(협조)하고 있다(2020 의료급여사례관리 업무매뉴얼, 보건복지부 등, 2020). 의료급여 사례관리 사업의 수행 기관과 각각의 수행 내용은 아래와

같다.

<표 III-5> 의료급여 사례관리 사업의 수행체계

기관	수행 내용
보건복지부 기초의료보장과 의료급여사례관리사업지원단	의료급여사례관리 사업방향 기획 및 사업운영 총괄 등 계획 수립 및 집행상황 관리, 실태조사 등
시·도 의료급여 담당부서	시·도 사례관리 계획수립 및 성과보고, 시·군·구 사례관리 사업 지도 점검, 사례관리에산확보, 운용 및 결산보고
시·군·구 의료급여 담당부서	사례관리 계획수립, 사례관리 수행 및 성과 보고 등
국민건강보험공단	사례관리 대상자 명단 발체 및 의료이용 현황 제공, 의료급여사례관리 대상자 DB 구축 등
건강보험심사평가원	사례관리 관련 명단 발체 및 의료이용 현황 제공

※ 출처: 「2020 의료급여사례관리 업무매뉴얼」, 보건복지부 등, 2020

다) 업무특성과 건강문제

「의료급여법」 제2조의 3에 따른 주요업무는 의료급여수급권자의 건강관리 능력 향상을 위한 교육 및 상담, 의료급여제도 안내 및 의료기관 이용 상담, 의사의 의료와 보건지도 및 약사의 복약지도에 대한 수급권자의 이행여부 모니터링 등 요양방법의 지도, 수급권자와 보장시설 등 보건복지자원과의 연계 등의 업무를 수행한다.

의료급여관리사들의 업무특성과 건강문제에 대한 선행연구들을 살펴보면 의료급여관리사를 포함한 248명의 사례관리자 조사결과(최인이 등, 2021), 과도한 업무량과 실적부담, 사례관리대상자의 폭언과 욕설, 성희롱, 상급자와의 갈등 등 노동과정에서 발생하는 다양한 문제는 사례관리노동자의 감정노동을 심화시켰다. 이 연구에서는 경직된 조직문화, 공무원과 공무원 간의 위계적 질서, 공공부문 노동자로서 희생을 강요하는 사회적 관습, 고용지위에 따른 임금 차별 등과 같은 열악한 노동환경은 이들의 감정노동을 재생산하였다. 또한 이러한 강도 높은 감정노동 결과, 대부분이 높은 수준의 감정 부조

화와 손상을 경험하였고, 이는 개인의 감정 문제를 넘어 가족에게도 영향을 미친 것으로 나타났다.

최정명 등(2008)의 연구에서는 의료급여관리사의 직무스트레스는 100점으로 환산하여 평균점수가 51.7로 상위 50%에 해당되었다. 직무스트레스 하부 영역 중 관계 만족과 직무 불안정이 상위 25%에 해당되어, 스트레스가 높은 영역으로 나타났다. 또한 의료급여사례관리사 461명을 대상으로 한 연구(고영 등, 2016)에서 사례관리 업무 시 느끼는 장애를 조사한 결과, 장애가 가장 큰 것은 업무의 중요성에 비하여 임금이 적음, 성과지표의 부적절성, 지역사회 연계 부족, 고용의 불안정성 순으로 나타났다.

2) 직종별 사회적 이슈

(1) 가사관리사

가) “아줌마”, “이모님” 대신 가사관리사(관리사님)로 명칭 사용 요청

【“아줌마”, “이모님” 아닙니다. 가사관리사(관리사님)으로 불러 주세요.】

고용노동부(장관 이정식)는 가사근로자의 새로운 명칭(호칭)으로 “가사관리사(관리사님)”를 사용해 줄 것을 국민들에게 요청드린다고 밝혔다. (중략)

그동안 가사근로자는 현장에서 “아줌마”, “이모님” 등 다양한 형태로 불리면서 직업적으로 충분히 존중받지 못하고 있다는 인식이 있어, 업계를 중심으로 전문성과 자존감이 반영된 새로운 명칭(호칭)의 필요성이 꾸준히 제기되어 왔다. (중략)

이에 새로운 명칭은 현장 중심으로 도출될 필요가 있어 “가사서비스종합지원센터(한국가사노동자협회, 전국고용서비스협회)가 중심이 되어 현장 의견청취, 가사근로자 인터뷰 및 대국민 선호도 조사 등을 진행했다. 그 결과 참여자 10,623명 중 42.5%가 선택한 “가사관리사(관리사님)”를 새로운 명칭(호칭)으로 선정하고, 고용노동부에도 적극 홍보해 줄 것을 건의했다.

※ 출처: 『“아줌마”, “이모님” 아닙니다. 가사관리사(관리사님)으로 불러 주세요』, 고용노동부 보도자료. 2023.08.02.

나) 플랫폼 사업안에서 가사노동자 현황

【 플랫폼 사업안에서 가사노동자 별점테러에 감정노동자 전략 】

가사노동 서비스 제공기관에 민간 플랫폼 회사가 줄줄이 진출하면서 가사노동자가 감정노동자로 전락했다는 목소리도 나온다.

카카오의 '청소연구소', 인터파크의 '대리주부'가 고객과 가사노동자를 연결시켜주는 사업을 시작했고, 당근마켓도 가사노동자 연결 서비스를 준비 중이다.

플랫폼 사업자들은 기존에 구축해놓은 플랫폼 안에 가사노동자 연결 기능만 추가하면 되는 상황이다. 각 플랫폼들이 가사노동 서비스를 배달어플처럼 소비자가 이용 후기와 평가를 할 수 있도록 구성해놓으면서 직업소개소 자리를 빠르게 대체하고 있다. 플랫폼 이용자의 무분별한 별점 테러도 서비스를 제공하는 가사노동자에게 부담으로 작용한다. 해당 플랫폼에서 일을 계속하려면 좋은 평점을 유지해야 해 '갑질'을 당해도 참을 때가 많다는 주장이다.

구로에서 거주하며 주로 강남에서 일을 하는 A씨(55)는 “고객이 2시간 요청하셨는데 청소시간이 더 소요된다고 말씀드리면 고객이 값을 추가로 지불해야하는지 물어본다. 추가요금을 받으면 평가가 안좋은 것이 분명하기 때문에 더 달라고 하기 애매하다. 자연스럽게 착취로 이어지는 것은 당연하다”고 말했다.

플랫폼의 선두경쟁은 결국 가사노동자 피해로 이어질 수 밖에 없다. 김재순 전 국가정관리사협회 회장은 “플랫폼 기업의 경쟁이 심해지면 가격이 저렴한 단시간 서비스 위주로 판매되고 결국 노동강도는 올라간다”고 지적했다.

※ 출처: 「가사노동자 괴롭히는 '가사노동자 보호법」, 한국공제보험신문 보도자료. 2021. 07.23. <https://www.kongje.or.kr/news/articleView.html?idxno=1603>

(2) 장애인활동지원사

가) 이름만 필수노동자, 책임만 늘고 처우개선은 외면당함

【 장애인활동지원사 감정노동 】

장애인활동지원사로 일하고 있는 김○○씨는 돌봄노동자들이 겪고 있는 감정노동에 대해서도 증언했다. 김씨는 “가족에 의한 장애인학대를 인지했을 때 힘들다. 장애인활동지원사들이 가장 가까운 장애인 가족 곁에서 돌봄을 담당하고 있기 때문에 가족의 갈등과

지 케어해야 하는 경우 힘들다. 서비스 이용자인 장애인뿐만 아니라 가족까지 돌봐야 하는 부담감이 있다.”고 말하며 돌봄노동자에게 가해지는 성추행, 성희롱 사례도 폭로했다. “직접 겪은 일은 아닌데 동료중 ‘자기와 만나주면 돈을 주겠다’고 요구해 일을 그만둔 사례도 있었다.”며 신체적, 정신적 폭력도 자주 경험하게 된다고 말했다. 정〇〇 장애인 활동지원사는 “이용자의 사정에 따라 출퇴근 시간이 일정하지 않거나 이용자가 부를 때마다 달려가는 상황도 있고 이용자가 갑자기 서비스를 거부하거나 방문을 거절하는 때도 생긴다. 김장, 농사, 제사, 생일파티, 집들이, 노래방, 술친구등의 무리한 요구를 하는 이용자가 간혹 있다. 우리의 생계가 이용자의 결정에 달려 있기 때문에 거절하기도 힘들다.”고 이용자와의 갈등으로 겪는 어려움에 대해서도 토로했다. “많은 활동 지원사들이 1년 이내에 사직을 고민한다고 한다. 10년 일한 지원사나 갓 들어온 신입 지원사나 임금은 똑같다. 오랫동안 일했어도 경력도 인정해 주지 않는다.”고 말했다.

※ 출처: 「이름만 필수노동자, 책임만 늘고 처우개선은 외면」, 노동과세계 보도자료, 2022. 04.19. <http://worknworld.kctu.org/news/articleView.html?idxno=405453>

나) 장애인활동지원사 성폭력 피해와 대책

【 성폭력 피해와 실태 】

활동지원서비스를 받는 장애인이용자는 남성이 60.51% 여성이 39.49%로 남성이 더 많다. 활동지원서비스를 제공하는 활동지원사의 경우 여성이 87.85%로 대다수를 차지한다. 그래서 남성 장애인이 여성 비장애인에게 서비스 받는 일이 많다.

우리 사회는 아직 장애인을 성적 주체로 인정하지 않는다. 나아가 장애인은 무성애자일 것이 강요된다. 장애인 당사자들도 이런 사정이 괴롭다고 호소하기도 한다. 성적 주체로 인정되지 않다 보니, 소극적 차원에서의 (성적) 사생활조차 보장받지 못한다. 우스갯소리로 “술가락 들 힘만 있어도...”라는 말이 있지만, 장애인에게는 그런 종류의 조롱마저 허락되지 않는다.

한편, 성적 주체성에 대한 불인정은 성적 주체로서 행할 폭력의 기능성에 대한 불인정이기도 하다. 장애인활동지원사 성폭력 피해에 대책을 요구하는 자리에서 복지부 담당 공무원이 “아니 장애인이 어떻게 성폭력을 해요?”라고 물었다는 사실은 우리끼리는 반복해서 곱씹는 술자리 안줴거리다. 이런 식의 인식이 만연하다 보니, 성폭력 피해 활동지원사들은 자신의 피해 사실을 말하기가 두렵다. (중략)

여성 활동지원사는 87.85%고 40대 이상 여성 활동지원사는 84.13%, 50대 이상 여성 활동지원사는 68.20%이다. 성비 불균형 문제뿐만 아니라, 노동자들이 고령이기도 하다. 활동지원사 중에는 기혼자들도 많다. 성폭력 피해 고통을 호소하는 활동지원사 중에는 남편이 이성에게 서비스 들어가는 사실 자체를 모르고 있다며, 그러한 사실이 알려져서는 안 된다고 사건을 묻어버리기도 했다. 지원하는 자, 신고받는 자, 주변의 사람, 누구 하나 쉽게 믿을 수 없는 상황에서 성폭력 피해를 당한 활동지원사들은 그냥 입을 다무는 것을 선택하는 경우들이 많다. 서비스를 계속 들어갈 수는 없고, 수입이 끊긴 채 방치되고 현장을 떠나는 경우가 일반적인 수준이다. (중략)

노조가 정부에 요구한 내용은 △사건 전담인력이 숙지해야 할 매뉴얼 마련 △피해자 유급병가상당치료 예산 책정 △지자체에 신고·상담센터 설치 △사건 접수 시 보고의무 강화 △가해(이용)자 교육을 정부가 담당 △가해자에게 동성 활동지원사 파견 등이다. 해당 사건에서도 볼 수 있듯이 전담인력의 대응이 전문적이지 않다. 전담인력이 전문성을 가질 수 있도록 매뉴얼을 만들고 보급할 필요가 있다.

※ 출처: 「장애인활동지원사 성폭력 피해와 대책」, 뉴스폴, 2023.03.16.
<http://www.newspole.kr/news/articleView.html?idxno=10338>

(3) 방문 학습지 교사

가) 방문 학습지 교사들의 고용 불안정

【 고용 불안정성과 저임금 】

약 10만 명, 10명 중 9명은 여성, 평균 월급 170만 원. 대한민국 학습지 교사들에 대한 통계(2018년 기준)다. 이들 중 회사에 고용돼 '정규직 노동자'로 일하는 사람은 단 한 명도 없다. 구몬, 재능, 대교, 웅진 등 학습지 회사는 교사들과 1년짜리 단기 계약을 맺고, 각자 맡은 회원 수에 따라 회원비의 일부를 수수료로 지급한다. 일명 '특수고용직', 교사 한 명 한 명이 개인사업자다. 경쟁 최전선에서 가장 치열하게 일하지만, 위기의 순간엔 가장 먼저 버려지는 '꼬리 노동자'... (중략)

※ 출처: 「당신 아이의 학습지 교사는 오늘도 '사명감 페이'로 일하고 있다」, 한국일보, 2021.11.19
<https://m.hankookilbo.com/News/Read/A2021111812560003762>

나) 방문학습지교사들의 피해 현황

【 회사의 갑질피해와 폭언에 노출 】

회사의 간섭엔 성역이 없다. 교사들은 뒤통수당한다. “심지어는 가짜 회원으로 등록해서 내는 학습지 회비가 실적을 채워서 받는 월급 상승분보다 더 많아요. 상식적으로 이해가 안 되죠. 왜 자기 돈을 더 써 가며 가짜회원을 만들까요? 관리자들의 모욕이나 비난이 사람을 무너지게 하거든요.” (교사 ○○○) 계약 맺고 일하는 개인사업자라면서 회원 못 가져오는 교사는 지부 전체의 실적을 깎아 먹는 천덕꾸러기 취급을 당한다. “그렇게 어리버리하고 무능해서야 식당 나가 설거지도 못 한다”는 폭언은 물론, 실적이 나쁘다는 이유로 담당 구역을 빼앗아버리기도 한다. 회원들이 그만두는 사연은 다양하건만, 관리자들은 ‘다 네가 못한 탓’이라며 교사를 힐난한다. “재개발로 인해 한꺼번에 이사를 간다든지, 건강이나 신변상의 이유로 그만두는 경우도 정말 많은데 이유는 언제나 하나예요. 당신이 회원을 못 지킨 거다.” 참다 못해 일을 그만둘 때는 마지막 몇 달간의 급여가 한 푼도 없거나 적자가 찍히는 교사들도 많다. 가짜 회원들을 털고 나면 그렇게 된다. 빚을 떠안고 스스로 목숨을 끊은 이들도 있다. (중략)

【 고객방문 시 받는 마음의 상처 】

코로나19가 강타한 지난 2년은 방문노동자인 학습지 교사 모두에게 특히 고된 시간이었다. “출입문 열자마자 몸 전체에 소독약 세례를 받은 적도 있어요. 걱정되는 부모 마음은 이해하지만, 참 힘들더라고요.” (교사 ○○○) 아무리 목이 타도 마스크를 벗고 물을 마실 수 없다. 화장실은 오직 ‘손 씻을 때’만 들어갈 수 있다. 손 씻는 건 내 아이를 위한 일이지만 다른 것은 아니니까. 일터의 환경은 더 혹독해졌는데, 코로나19로 인한 회원 급감의 타격까지 홀로 감내해야 했다.

※ 출처: 「당신 아이의 학습지 교사는 오늘도 ‘사명감 페이’로 일하고 있다」, 한국일보, 2021.11.19
<https://m.hankookilbo.com/News/Read/A2021111812560003762>

(4) 의료급여관리사

가) 의료급여관리사의 처우개선 촉구

【 개선되지 않는 의료급여사례관리사의 처우 】

"혼자 4천명이 넘는 의료급여 수급권자를 돌보고 있는데, 처우는 십수 년째 전혀 개선되지 않고 있습니다."

인천 중구청에서 공무원 의료급여관리사로 일하고 있는 황○○(49·여)씨. 의료급여관리사는 의료급여 수급권자가 병원을 필요 이상으로 자주 방문하거나 의료 비용이 중복으로 청구되는 것을 파악해 바로잡는 역할을 한다. 현재 황씨가 담당하고 있는 의료급여 수급권자는 4천700여명으로, 하루에 수십여명을 만나거나 전화 상담을 해야만 일과를 끝마칠 수 있다고 한다. 가정 방문을 해야 하는 날에는 행정 업무를 처리할 수 없어 전날 밤늦게까지 이틀치 일을 미리 할 수밖에 없는 처지다.

황씨는 19년 동안 관련 업무를 혼자 담당했다. 그는 "업무량이 너무 많아 구청에서는 최근에야 기간제 근로자를 뽑아주겠다고 한다"며 "의료급여 수급권자들이 복용 중인 약물이 다양하고, 작성해야 하는 서류도 많아 의료급여관리사는 전문성이 중요하다."

【 복지부 규정은 3천명당 1명 배치, 업무량 부담에 채용 난항 악순환 】

보건복지부는 의료급여 수급권자 3천명당 의료급여관리사 1명을 배치하도록 하고 있다. 인천 내 의료급여 수급권자는 3월 말 기준 10만1천404명에 달한다. 하지만 황씨처럼 인천 군·구청에서 일하는 의료급여관리사는 다 합쳐봐야 28명에 불과하다. 계양구청에선 의료급여관리사 1명이 8천988명의 의료급여 수급권자를 관리하고 있다. 심지어 강화군청엔 의료급여관리사가 아예 없다. 미추홀구청, 연수구청, 남동구청 등도 정원을 채우지 못하고 있다.

의료급여관리사는 2년 동안 현장에서 근무 경력을 쌓은 간호사만 지원할 수 있다. 자격요건이 까다롭고 처우는 좋지 않기 때문에 군·구청은 의료급여관리사 채용에 어려움을 겪고 있다. 이 때문에 의료급여관리사의 업무 부담이 가중되는 악순환이 이어지고 있다.

※ 출처: 「"1명당 8988명" 의료급여관리사, 처우개선 촉구」, 경인일보, 2023.04.30
<http://www.kyeongin.com/main/view.php?key=20230420010003943>

3) 해외 문헌고찰

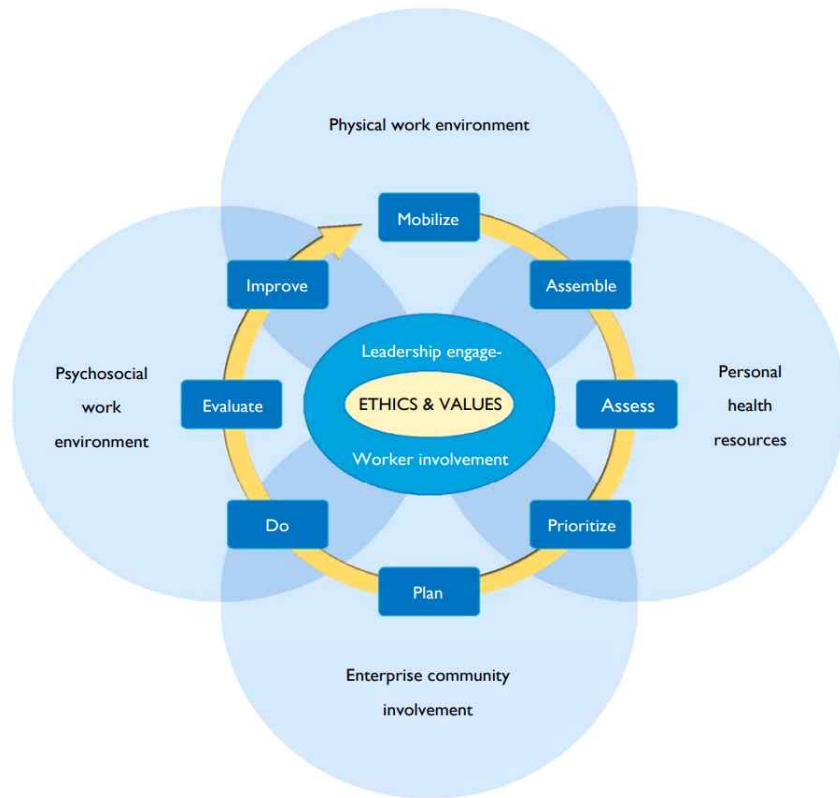
(1) 세계보건기구(WHO)의 건강한 사업장 모델

세계보건기구(World Health Organization, WHO)는 건강한 사업장을 '모든 근로자의 건강, 안전, 웰빙을 증진하고 사업장의 지속성을 위한 지속적 개선 과정에 있어 근로자와 사업주(관리자)가 협력하는 사업장'으로 정의하고 있다.³⁾ 건강한 사업장 모형은 4대 가지 핵심 영역으로 물리적 근로환경(Physical work environment), 심리사회적 근로환경(Psychosocial work environment), 개인의 건강자원(Personal health resources), 사업장과 커뮤니티의 참여와 연계(Enterprise community involvement)을 제시하고 있다.

심리사회적 근로환경에는 업무 조직, 조직의 문화, 관리 스타일, 일과 삶의 질 간의 균형, 고용 안정성 등이 포함되며, 건강에 도움이 되는 심리사회적 근로환경 조성의 전략으로는 위험요인의 제거(예> 직무 재할당 등을 통한 직무 부하 감소, 리더 대상 의사소통 및 리더십 기술 교육 훈련 제공, 직장 내 괴롭힘과 차별에 대한 무관용 원칙 적용), 위험요인의 영향 최소화(예> 개인이 일과 삶 내 갈등 상황에 대처할 수 있는 유연성 강화, 자원과 정서적 지지 제공, 근로 장소나 시간에 대한 유연성 허용, 개방적 의사소통 창구 마련), 근로자 정신건강 보호를 위한 교육 훈련 및 정신건강 영향요인에 대한 인지도 제고를 제시하고 있다.

3) Healthy workplaces: a model for action: for employers, workers, policy-makers and practitioners. World Health Organization: Geneva, Switzerland. 2010.

<https://www.who.int/publications/i/item/9789241599313>



[그림 III-1] WHO의 건강한 사업장 모형

※ 출처: 「Healthy workplaces: a model for action」, World Health Organization, 2010

(2) 미국

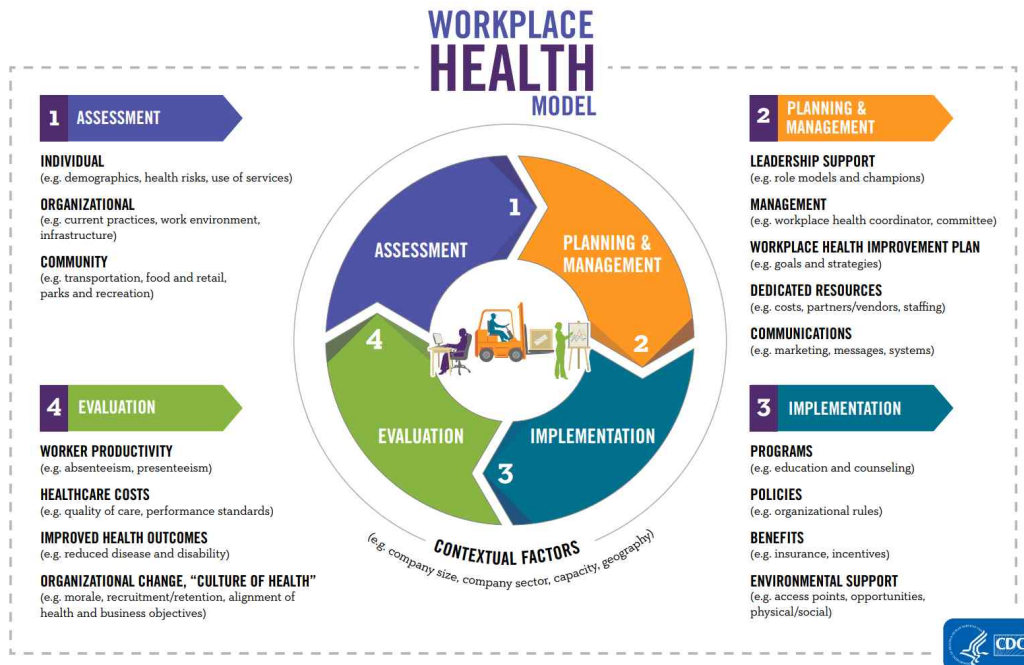
가) 질병통제예방센터(CDC)의 사업장 건강모형

미국 질병통제예방센터(Centers for Disease Control and Prevention, CDC)는 사업장 건강 프로그램이란 ‘모든 근로자의 건강과 안전에 대한 요구도를 충족시킬 수 있도록 하는 조직화되고 통합적인 전략’으로, 전략은 프로그램, 정책, 지지, 지역사회와의 연계 등을 포괄하는 것으로 정의하고 있다.⁴⁾

사업장 건강프로그램은 개인 대상 프로그램(주로 건강행동 변화를 위한),

4) <https://www.cdc.gov/workplacehealthpromotion/model/index.html>

건강 관련 정책, 금전적 정책(보험료 인하, 피트니스 짐 비용지원 등), 환경적 지지(사업장 내 및 주변의 건강 친화적 물리적 환경 조성)로 분류하고 있다.



[그림 III-2] CDC의 사업장 건강모형

※ 출처: <https://www.cdc.gov/workplacehealthpromotion/pdf/WorkplaceHealth-model-update.pdf>

나) 산업안전보건청(OSHA)의 「산업안전보건법」과 「직장폭력방지법」

미국 산업안전보건청(Occupational Safety and Health Administration, OSHA)⁵⁾는 1970년 「산업안전보건법」 제5(a)(1)에 “사업주는 각 직원에게 사망 또는 심각한 신체적 상해를 초래하거나 초래할 가능성이 있는 것으로 알려진 위험이 없는 고용 및 고용 장소를 제공해야 한다.”고 명시하였다. 이에 따라, 고용주나 업계가 위험하다고 인식하고 위험을 초래하는 조건이나 활동이 없는 작업장을 근로자에게 제공해야 하는 법적 의무가 있다.

5) <https://www.osha.gov/workplace-violence/enforcement>

미국 하원은 2019년 11월 21일 하원 결의안으로 의료 및 사회복지, 사회복지사업에 대한 「직장폭력방지법」을 통과시켰다.⁶⁾ 주요 내용은 조직의 직장 폭력 방지 계획을 근로자에게 메일로 보내도록 요구, 조직의 직장 폭력 방지 계획을 근로자에게 알려지도록 한다. 그리고 사건 보고, 대응 및 사후 조사 절차에서 근로자에 대한 외상 및 관련 상담에 대한 정보를 제공하는 절차를 포함하여야 한다. 또한 직장 폭력 및 예방 교육에 보복 방지 조항을 포함해야 한다는 내용이다.

다) 국립산업안전보건연구원(NIOSH)과 미연방 보안위원회(ISC)의 직장폭력 예방

미국 국립산업안전보건연구원(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH)에서는 직장 폭력은 ‘직장이나 근무 중인 사람을 대상으로 하는 언어적 학대부터 신체적 폭행까지 이르는 폭력 행위 또는 위협’으로 정의하고 있다. 이러한 직장 폭력의 영향은 심리적 문제부터 신체적 부상, 심지어 사망까지 다양하고, 폭력은 모든 직장과 모든 유형의 근로자 사이에서 발생할 수 있지만 판매, 보호 서비스 및 운송 분야 근로자의 경우 치명적인 폭력의 위험이 더 크고, 직장을 쉬게 되는 치명적이지 않은 폭력의 위험은 의료 및 사회 분야에서 가장 높다고 하였다.⁷⁾

미연방 보안위원회(Interagency Security Committee, ISC)는 근로자에게 해당 기관의 직장 폭력 정책 또는 프로그램에 대한 아래의 내용을 훈련하도록 명시하고 있다.⁸⁾

6) The National law review (March 14, 2020)

<https://www.natlawreview.com/article/caring-our-caregivers-house-passes-unprecedented-workplace-violence-prevention-bill>

7) <https://www.cdc.gov/niosh/topics/violence/default.html>

8) Violence in the Federal Workplace: A Guide for Prevention and Response, Interagency Security Committee, 2019.

- 사건 보고를 장려한다.
- 불안정한 상황이나 공격적인 행동에 대하여 교육하고 예방조치를 한다.
- 적대적인 사람을 다루는 방법에 대하여 교육한다.
- 다음과 같은 질병으로 인해 발생하는 행동을 식별하고 대응하는 방법을 교육한다(당뇨병성 혼수상태의 시작 또는 약물 남용).
- 분노 관리를 한다.
- 갈등을 해결하는 기술을 훈련한다.
- 스트레스 관리, 이완 기술 및 웰빙 훈련을 포함한다.
- 안전을 위한 절차를 훈련한다(예: 개인적 안전조치, 경보, 안전장치 및 시스템).
- 직원의 갈등 해결을 지원할 수 있는 기관 내 프로그램 운영자를 안내한다.

※ 출처: 「Violence in the Federal Workplace: A guide for prevention and response」, Interagency Security Committee, 2019.
https://www.cisa.gov/sites/default/files/publications/isc_workplace_violence_guide_-_2019_0.pdf

(3) 캐나다

캐나다 국가 정신보건위원회(Mental Health Commission of Canada, MHCC)는 2013년 근로자 정신건강과 웰빙을 위한 ‘사업장에서의 심리적 건강 및 안전에 관한 표준’(National Standard of Canada for Psychological Health and Safety in the Workplace)을 발표, 사업장에 심리적으로 건강하고 안전한 근무 환경 조성을 권고하고 있다.⁹⁾

또한, 김수경 등(2022)의 연구에 의하면, 캐나다의 표준 건강한 사업장 ‘환경 조성’에 초점을 둔다. 즉, 업무량 조절이나 심리상담 서비스 접근성 향상과 같은 지엽적 전략을 제시하기보다는 조직 문화개선, 근로자의 자기 계발 기회 제공, 의사소통 체계 개발 등을 제시하는 방식이다.

9) Fitter Minds, Fitter Jobs: From Awareness to Change in Integrated Mental Health, Skills and Work Policies, Mental Health and Work, OECD Publishing: Paris, 2021. <https://doi.org/10.1787/a0815d0f-en>.

(4) 독일

독일은 감정노동 근로자의 법적 규율을 마련하였는데 근로계약상 사용자의 배려의무로 사용자는 근로자의 정신적 스트레스와 그로 인한 정신질환을 예방할 의무를 부담하도록 규정하고 있다. 「노동안전법」 제3조에 사용자에게 노동안전 관련 전문가들은 감정노동과 관련된 작업장의 노동과정, 노동환경, 노동조건 등이 취업자의 정신건강에 영향을 미치는 요소들을 고려하여 자문할 수 있도록 하였다. 2013년 독일연방노동사회부(BMAS), 독일노총(DGB), 독일사용자단체(BDA)가 함께 “노동세계에서 정신적 건강을 위한 공동선언”을 발표하였다. 이를 통해, 노동문제에 있어 정신적 건강의 중요한 의미를 인식하고, 정신질환 예방 및 정신질환의 피해를 입은 취업자의 재기를 공동으로 기여하는데 법적 구속력 있는 보호조치의 도입과 자발적인 기업의 건강관리를 도모하고 있다(민경환, 2021).

(5) 호주

호주에서는 고객서비스 업무와 같이 정서적으로 불안해질 수 있는 감정적 요구도가 높은 직종의 근로자들을 위하여 스트레스 예방지침¹⁰⁾을 제시하고 있다.

지침 내용에는 업무에 대한 재량권 허용(고객에 의한 감정 부하 감소 조치에 대한 권한 부여), 감정노동 업무에서 회피할 수 있는 휴식(time out) 제공, 고객과의 갈등 상황 해결에 대한 교육 및 훈련 제공, 감정적 요구도가 큰 업무를 수행하는 근로자에 대한 추가 훈련 및 지원 제공, 고객의 폭력 및 위협에 대한 위험성 평가, 위험 관리 시스템 개발, 정신적으로 충격적 사건을 경험한 근로자 또는 감정노동 수행하는 근로자에게 심리적, 의학적 지원 서비스 제공, 감정노동을 피할 수 없는 직무의 경우 직무 설명서에 감정노동에 관한

10) Work Demands And Work-Related Stress, NSW Government, 2018.
https://www.safework.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0004/99778/SW08373-Work-demands-and-work-related-stress.pdf

사항을 명시, 채용 시 감정노동 업무 특성을 근로자에게 고지하여야 한다. 그리고 감정노동을 피할 수 없는 곳에 있는 근로자는 면담을 통하여 아래의 프로그램을 선택할 수 있도록 지원하고 있다.

각 개개인들이 스스로 대처하거나 회복력을 키울 수 있도록 지원하는 데 중점을 둔다. 고려해야 할 적절한 활동에는 다음이 포함된다.

- 기업 입사 프로그램
- 직원 지원 프로그램 접근
- 회복력에 관한 교육
- 건강 및 웰빙 프로그램
- 직장 내외에서 발생하는 스트레스로 고통받는 사람들을 위한 상담/치료

※ 출처: 「Work Demands And Work-Related Stress」, NSW Government, 2018
https://www.safework.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0004/99778/SW08373-Work-demands-and-work-related-stress.pdf

(6) 일본

감정노동 근로자의 정신건강 문제에 대한 대처방법 마련 연구(박수경, 2015)에 의하면, 일본은 2015년 12월부터 50명 이상의 종업원을 고용하고 있는 사업장은 스트레스 검사를 의무화하였다. 스트레스 검사 의무화로 근로자의 업무 스트레스로 인한 정신건강 문제에 적극적으로 대응할 수 있는 입법 장치 마련, 전문가의 면접지도를 통한 근로자의 근로시간 단축 및 작업 전환 등의 실효성 있는 조치를 시행하고 있다. 후생노동성의 감정노동에 따른 산업재해 인정 부분에서 산업재해 인정 피해에 대하여 아래와 같이 명확한 기준을 제시하고 있으나, 청구건수에 비해 인정건수가 높지 않지만(감정노동으로 인한 산업재해 발생에 대한 인과관계 인정이 쉽지 않은 이유), 최근 인정건수는 증가하는 추세로 나타났다.

- ① 인정 기준 대상이 되는 자의 정신질환이 현재 발병하고 있을 것
- ② 정신질환 발병의 사유가 6개월 내외의 업무로 인한 강한 심리적 부하가 원인으로 인정될 것
 - ☞ “업무로 인한 강한 심리적 부하”를 판단함에 있어 사건의 유형을 구분하여 구체적인 사건(업무내용과 관련한 고객의 무리한 주문, 직장내 괴롭힘, 성희롱 등)을 제시하고 있음. 또한 각각의 사건에 대해 ‘강-약’까지의 강도를 구분하고, 반복 또는 지속 노출되는지 여부에 따라 ‘중’에 해당하는 사건도 반복되는 경우 ‘강’에 해당하는 것으로 판단 할 수 있도록 체계화함
- ③ 정신질환 발병원인이 업무 이외의 심리적 부하나 개인적 요인에 해당하지 않을 것이라는 세가지 기준을 종합적으로 판단한다.

※ 출처: 박수경. 일본에서의 감정노동과 멘탈헬스대책에 관한 연구. 사회법연구. 2015, 26, pp.1-28

2. 직종별 초점집단면접(FGI) 수행 분석 결과

1) 가사관리사

초점집단면접(FGI)에 참여한 가사관리사는 총 7명으로 연령은 50대에서 60대였으며, 가사관리사사로 활동한 경력은 모두 5년 이상이였다. 참여자들 중 4명은 고객이 서울시에서 운영하고 있는 서울형 가사서비스를 신청하면 참여자가 소속되어 있는 센터(운영업체 수: 5개소)에서의 매칭을 통해 고객의 가정을 방문하고 있었고, 3명은 플랫폼 업체(사업장) 소속으로 사업장에서 매칭을 통해 가정방문하여 가사업무를 하고 있었다. 이들이 하는 주업무는 고객의 가정에 방문하여 청소, 설거지, 빨래 및 세탁과 경우에 따라 음식을 만들기고 하였다. 면접을 통해 수집한 자료를 분석한 결과 최종 도출한 각 주제들에 대하여 참여자가 경험한 핵심 구성요소 및 의견들은 아래의 표와 같다. 핵심 구성요소 안에 포함된 하위 구성요소는 핵심 구성요소의 결과 요인 및 의미들로 구성되어있다.

<표 III-6> 가사관리사의 FGI 주제 및 구성요소

주제의 흐름	핵심 구성요소	하위 구성요소
1. 고객의 문제행동 경험	무리한 요구	무리한 업무 요구, 업무 이외에 대한 요구(육아 돌봄, 김장김치(대규모) 담그기), 가정 내 청소 도구 미구비, 업무 시간 불이행, 방문시간 약속 불이행(갑작스런 시간약속 취소 등)
	막말 및 폭언, 폭행	고객(가족 포함)의 막말, 고객의 폭언, 고객의 높은 언성, 무시섞인 말투, 폭력적 행동
	성추행	고객의 성추행, 불필요한 신체접촉, 성추행으로 인한 경찰 대동, 모욕적인 성적 발언
	심리적으로 위협적인 환경	도둑으로 몰림
	감정표현에 대한 적극적인	고객에게 적극적 감정표현, 사업장에 적극적

주제의 흐름	핵심 구성요소	하위 구성요소
	자세	감정표현, 문제해결이 되지 않는 악순환, 문제행동 고객에 대한 주의사항 안내
2. 건강장애 예방 및 교육을 받은 경험	건강장애 예방교육	안전보건교육, 적합한 건강장애 예방교육, 건강장애 예방교육 부재
	건강장애 지원 시스템	건강장애 힐링프로그램 참여, 관광 힐링프로그램, 캘리그래피 프로그램, 건강장애 힐링프로그램 부재
	상담을 위한 지원 시스템 부재	관련 담당자에게 보고, 회의시간에 논의
3. 고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도	건강보호를 위한 경영방침 적용	건강보호매뉴얼 활용, 기본 에티켓 안내, 고충처리위원회 운영의 불확실, 권리보장 선언 유무의 불확실
	고객의 문제행동 관리부서 부재	관리부서 및 직원 부재, 관련 담당자에게 보고
4. 고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견	업무의 범위 명확화	고객에게 명확한 업무범위 안내
	소통 창구 필요	소통 창구를 통한 피드백, 의사소통 필요
	건강보호 매뉴얼 필요 및 확대	건강보호를 위한 경영방침, 고충처리위원회 운영, 권리보장 선언, 건강보호 매뉴얼 적용 확대
	캠페인 및 홍보 필요	고객의 문제행동 예방을 위한 홍보, 가사관리사의 인식개선을 위한 캠페인

(1) 고객의 문제행동 경험

가사관리사들은 상황에 따라 업무범위 이외의 무리한 요구를 받거나 고객의 막말 및 폭언, 성추행과 도둑으로 몰렸던 심리적으로 위협적인 환경 등을 경험하여 정신적 스트레스를 겪고 있었다. 이에 대하여 참여자들은 이에 대한 감정표현과 해당 가정의 방문을 하지 않을 것을 요구하는 등의 적극적인 자세를 취하고 있었으나 결국 고객의 문제행동이 지속되는 상태에서 다른 가사관

리사가 매칭되는 구조를 가지고 있어 악순환이 반복되었다.

가) 무리한 요구

가사관리사들은 정해진 가사업무 이외에 고객의 요청에 따른 업무들을 수행해야 하는 경우가 있었다. 이에 대하여 플랫폼 업체에서는 고객과 가사관리사가 서로 동의하면 무리한 업무여도 추가 수당을 받고 수행하고 있었다. 즉, 관련 담당자가 가사관리사에게 무리한 업무 범위에 대하여 사전에 알려준 후, 해당 가사관리사가 동의하면 업무를 진행하는 방식이었다. 그러나 센터에 매칭되어 서울형 가사서비스로 활동하는 가사관리사들은 고객의 무리한 요구가 발생했을 때 이를 중재할 수 있는 방법이 없었다. 이외에도 고객의 갑작스럽게 시간약속을 취소하거나 고객의 집 앞에서 문을 열어주지 않아 기다리다가 나중에 취소가 되는 상황이 발생한 경우 즉, 고객의 방문시간 약속 불이행 등을 경험하였다.

“가령 가을철 같은 경우에는 김장철이 되잖아요. 그러면 그거만 또 우리 집에 와서는 김장을 해 주세요. 근데 우리는 안 하지만 다른 플랫폼에서는 요구하면은 가가지고 이제 페이도 더 높죠. 힘들으니까...”(가사관리사 참여자 B)

“나보고 젊은 사람이 좀 해래. 그냥 밑에 있잖아. 밑에 오줌 막 이렇게 막 흘려가지고 다 끈적끈적한 거야. 내가 쭈그러 앉아가지고 그거 뉘느냐고 죽을 똥 썼잖아.”(가사관리사 참여자 D)

“고객님들이 취소하실 경우에는 20분 이상 기다리고 그 집 문 앞에 호수 그걸 다 찍어서 보내야 돼요. 여기서 기다리고 있었다라는 것을 근데 20분 짝 못 채우고 사실은 30분은 채우죠. 그러면 저한테 오는 것은 1만 원. 뭔가 좀 이상하죠.”(가사관리사 참여자 E)

나) 막말 및 폭언

참여자들의 대부분은 고객으로부터 막말을 경험하고 있었다. 고객의 가족

으로부터 막말을 경험한 참여자, 가사관리사에게 하대하는 경우, 참여자를 무시라는 말투와 고객이 막말의 정도를 넘어 난폭한 언어로 소리를 지르는 경우를 경험한 참여자도 있었다. 또한 고객과의 잘못된 의사소통으로 인하여 고객이 언성을 높이는 경우와 폭력적 행동을 보인 경우도 있었으며 참여자들은 이러한 상황이 오면 정신적 스트레스를 받고 있었다.

“고객만 있는 게 아니고 고객이 부모님들이 와 계실 때가 있어요. 그럴 경우에는 이 부모님들은 또 많이 다르거든요. 좀 집에서 그냥 막일하러 오는 사람 취급하는 경우 말도 그렇고 반말로 막 하는 경우 이런 경우도 있고 또 그냥 없는 듯.” (가사관리사 참여자 A)

“세제도 없지 뭐 수세미도 없지 달랑 그걸을 줘요. 그래서 고객님 이걸로 하라고 저는 이걸로 못 하겠는데요. 그랬더니 주면 주는 대로 하지 말이 많대요 말이 많아요 그러면서 뭐라고 하는데 내가 그 소리는 못 듣고 너무 억울한 거예요. 그러면서 하는 소리가 그 뒤로 하는 소리가 뭐라는 줄 알아요? 거기 큰 소리로 주는 대로 하지 말이 많다. 그러면서 이런 일 하려고 그렇게 말이 많게 막 그렇게 나 그렇게 하고요.” (가사관리사 참여자 C)

다) 성추행

성추행을 겪은 참여자들도 있었다. 가사관리사와 고객은 가정방문 전에 연락처를 공유해야 방문여부 및 시간 등의 약속을 할 수 있기 때문에 가사관리사의 개인 연락처가 노출될 수 밖에 없는 상황이었다. 이로 인하여 업무 이외의 지속적인 연락과 더불어 가정방문 시 겪은 성추행 경험들이 발생하였다. 참여자 중 한 명은 이로 인하여 경찰을 부른 경험도 있었으며, 이후 가정방문이 무섭게 느껴져 연이어 업무를 하지 못하고 스스로 며칠간의 휴식을 갖은 후에 업무에 복귀를 하였다. 또 다른 참여자들은 고객의 불필요한 신체접촉 등을 경험하였다.

“남자분이셨는데 집을 청소하시는 동안은 비우시겠다고 하셨는데 갑자기 어느 날 청소 열심히 하고 있는데 띵띵띵띵 소리가 들려서 보니까 남자분이 들어오셨어요. 커피 한잔 하시자고 하면서 들어오셔서가지고 성추행 아닌 성추행을... (중략) 어떤 분은 또 인사를 안 했다고 되게 처음부터 툭툭대는 분도 계시고 근데 이분께서는 번호를 아니까 저한테 어떻게 했냐면요 자자고 했어요. (중략) 그때 이후로 조금 무서워서 좀 쉬었었어요.”(가사관리사 참여자 E)

라) 심리적으로 위협적인 환경

도둑으로 몰렸던 경험들을 가진 참여자도 있었다. 그러나 가정방문의 횃수가 포함되어 있어서 이러한 일을 겪었음에도 불구하고 해당 가정을 방문해야 했다. 이렇게 고객으로부터 의심을 받아야하는 심리적으로 위협적인 환경으로 인하여 분리조치가 안되고 다음에 해당 가정을 다시 방문하여 업무를 지속해야 하는 스트레스를 받고 있었다. 또한 이러한 일을 겪은 후에는 또 다시 자신이 도둑으로 몰릴까봐 불안함을 경험하였다.

“얼마 전에는 서울형 가사서비스하면서... 돈이 없어진 거예요. 뭉치돈 그때 500만 원이라고 그랬는데 뭉치돈이 없어져가지고 난리가 났었어요. 여기서도 난리 나고 그쪽에서도 난리 나고 서울시에서도 난리 나고... 서울시 사업인데 서울시에서 난리 난 거예요. 그래 가지고 막 그랬는데 며칠 있다가 남편이 갖고 감. 그래 같은 경우에는 엄청 억울했잖아요.”(가사관리사 참여자 A)

마) 감정표현에 대한 적극적인 자세

가사관리사들은 고객의 문제행동에 대하여 사업장(센터 또는 플랫폼 업체) 담당자에게 알리고 더 이상 가정방문이 곤란하다고 스스로 말할 수 있는 부분에 대해서는 적극적이었고, 자유로웠다. 그 이유는 해당 고객을 또 다른 가사관리사에게 매칭해주고, 이후에 또 문제행동 등이 발생하여 일을 지속하기 곤란한 상황이면 또 다른 가사관리사를 매칭이 가능한 방식이었기 때문이다. 결

국 고객의 문제행동이 발생하는 상황에 대해서는 해당 고객에게 직접적으로 얘기를 하여도 문제행동 상황은 지속되고 있었으며, 다른 가사관리사로 교체 및 매칭하여 업무를 지속하는 구조를 가지고 있어 악순환이 반복되었다. 일부 사업장(플랫폼 업체)에서는 문제행동을 일으키는 고객들로 인하여 가사관리사들이 피해를 보지않도록 해당 고객의 가정방문시 사전에 주의해야 할 사항 등을 미리 알려주기도 하였다.

“어찌 됐든 그래서 사무실에다 얘기해서 나 거기 못 가겠다. 벌써 이틀째 그렇게 두 번 갔는데 그렇게 그런 상황인데 내가 말을 안 했으면 몰라도 고객님한테 말씀드렸는데도 그런 상황이라 그건 갈 필요도 없다. 나는 안 간다고 했더니 다른 사람 주시든지 사무실에서 말씀을 하시든지 해서 잘하고 그래 갖고 안 갔죠.” (가사관리사 참여자 C)

“이렇게 이런 이런 상황이 너무 힘들어서 못 가겠다. 스트레스 받아서 못 가겠다. 이제 나쁜 점 이제 뭐 어떻든 이런 얘기를 이제 사무실에다 얘기를 해요.” (가사관리사 참여자 B)

(2) 건강장해 예방 및 교육 경험

1) 건강장해 예방 교육

참여자들은 안전보건교육을 받고 있었다. 가사관리사 업무가 육체적 활동의 많은 부분을 차지하고 있어 이에 적합한 신체적 건강장해 예방을 위한 교육을 받고 있었다. 참여자들은 안전보건교육 내용을 포함하여 스트레칭 및 간단한 운동법 등의 교육을 경험하였다. 그러나 이를 시행하고 있는 횟수는 연 1~2회 또는 매달 1회 등 사업장마다 상이하였다. 그리고 이러한 교육을 소속 사업장에서 시행하지 않아 오랜 경력기간 동안 아예 경험하지 못한 참여자도 있었다.

“우리 다 같이 매일 몸을 많이 쓰잖아요. 그러니까 좀 스트레칭, 스트레칭

같은 간단한 운동도 하고...” (가사관리사 참여자 A)

나) 건강장해 지원 시스템

참여자들은 사업장(센터) 내에서 건강장해 힐링프로그램을 운영하고 있는 경우, 참여 시 일부 본인부담금이 발생하지만 가능한 참여하려고 하였고, 이 경험이 업무의 지속성을 위해 필요하다고 하였다. 관광 힐링프로그램을 참여한 경험과 캘리그래피 프로그램 등을 참여하여 적극적으로 건강장해 힐링을 하고 있었다.

반면, 건강장해 힐링프로그램이 제공되지 않은 사업장(플랫폼 업체)들도 있어 이를 경험하지 못한 참여자도 있었다.

“그런 것도 있죠 어제 캘리하고 왔거든요. 우리 캘리 했는데 그런 아니 캘리 글씨 쓰는 거 그런 거 좋아해요.” (가사관리사 참여자 B)

“그래도 같이 떠나는 게 좋더라고 또 센터에서 일련의 이제 센터 내에서 하는 거는 매달 하지만은 1년에 한 번이나 두 번 정도 관광차 빌려서 가까운 경기도 정도까지 가서 하루 놀다가 오는 거 이런 거는.. 그런 것도 하고.” (가사관리사 참여자 C)

“저는 뭐든 안 좋은 예는 다 겪어봐서 지금은 웬만한 거는 그냥 지금 멘탈 붕괴된 것들이 너무 많아 가지고 저는 그런 게 있고 지금 힐링프로그램이 있으면 참 좋겠네요. 왜냐하면 힐링프로그램이 있는 곳이 없습니다.” (가사관리사 참여자 E)

나) 상담을 위한 지원 시스템 부재

참여자들은 사업장(센터 및 플랫폼 업체) 내에 상담을 위한 지원 시스템이 없어 가사관리사들은 이를 경험하지 못하였다. 즉, 고객문제행동 발생 시 사업장(센터 및 플랫폼 업체)에서 고객을 매칭해 주는 담당자에게 보고하는 행동이 전부였다. 반면, 참여자 중 한 명은 월례회의 시간에 고객의 문제행동들

에 대해 논의 할 수 있는 시간이 있다고 하였다.

“상담을 위한 지원 시스템 전혀 없고요. (중략) 좋은 고객님을 만나면 어떠
어떻게 해요 이거지 차라리 다쳐도 저한테 어떨 때는 별점이 갖는 경우가 있
더라고요...” (가사관리사 참여자 E)

(3) 고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도

가) 건강보호를 위한 경영방침 적용

사업장에서는 가사관리사들이 신체적 활동이 많은 업무임을 고려하여 사전
에 건강보호와 관련된매뉴얼을 제공하며 안내하고 있었다. 이 매뉴얼에는 가
사관리사들의 업무로 인한 신체적 손상이 발생하지 않고 예방가능하도록 건
강보호에 대한 내용으로 구성되어 있으며, 이는 가사관리사들 뿐만 아니라 가
사관리 서비스를 신청한 고객에게도 안내되고 있었다. 그러나 고객들은 매뉴
얼의 내용들을 잘 인지하지 못하고 신체적으로 과도한 활동들을 요구하고 있
었다. 뿐만 아니라 사업장에서는 기본 에티켓에 대한 안내에 대한 사항들도
제공되고 있었다. 그리고 일부 사업장(서울시에서 운영하고 있는 서울형 가사
서비스, OO플랫폼 업체)에서는 이와 관련하여 일부 영상으로도 고객과 가사
관시들에게 안내를 하고 있었다. 참여자 중 한 명은 가정방문 전 사업장에서
사전에 방문 예정인 가정환경(예> 반려동물 유무 등)에 대해서 가사관리사
에게 미리 알려준다고 하였다.

“밑대 말고요. 앉아서 닦아주시면 안 될까요? 예? 무슨 소리에요. 우리는
앉아서 못 닦아요. 한두 집 가는 것도 아니고 무릎도 다 나가요. 그랬더니 이
상하다. 닦아줘야 되는 거 아닌가 그래서 이제 우리가 이걸 준 게 있어. 저도
공무원이래. 말이 우리 매뉴얼에 거기 닦지 말라고 돼 있습니다.” (가사관리사
참여자 B)

그러나 참여자들은 사업장에서의 고충처리위원회 운영에 대하여 이를 활용해보거나 이에 대한 내용을 본 경험이 없어 존재의 유무를 알지 못하였다. 또한 사업장에서의 권리보장 선언 등을 보거나 들어본 적이 없어 존재의 유무가 불확실하였다.

나) 고객의 문제행동 관리부서 부재

사업장에서는 고객의 문제행동을 관리하는 부서가 없어 고객과 가사관리사를 매칭해주는 직원에 의존할 수 밖에 없었다. 해당 문제행동에 대하여 물어보고 상황을 언급했으나 문제를 해결하지 않고 넘어가는 방식이었다. 이로 인하여 가사관리사들은 신체적 및 정신적으로 힘들어 하였다.

“이 집의 사례를 말씀해 주시겠습니까? 이렇게 말을 하고요. ○○업체는 그냥 넘어가요. 그리고 ○○업체 같은 경우에는 채팅방에 있어서 그러한 사례를... 네 고객님 힘드셨겠어요. 이게 끝이에요. 그러면은 그때 당시에는 되게 막 화를 내요. 저한테 그러면 그거를 바로 연결을 할 수가 없어요. 그게 왜냐하면 통화 중이거나 이렇게 업무 중에는 또 전화를 할 수가 없거든요. (중략) 몸이 너무 갑자기 아파진다고 이런 게 당일에 무슨 불상사가 발생해서 이거를 취소할 때는 저희가 벌금을 내야 되거든요.” (가사관리사 참여자 E)

(4) 고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견

가) 업무의 범위 명확화

고객의 문제행동 관리를 위하여 사업장에서 고객에게 업무의 범위를 명확하게 안내하는 것이 우선적으로 필요하다고 하였다. 그 이유는 고객의 문제행동이 발생하는 주요 요인이 업무의 범위가 명확하지 않거나 고객이 가사관리사의 업무 범위를 몰라서 무리한 요구로 인한 갈등들이 발생하기 때문이다.

“회사 입장에서 정말 강력한 안내 사항으로 이거 이거는 아니고 해서 이거

는 할 수가 없습니다. 이렇게 업무 상을 꼭 넣어주셨으면 좋겠어요. 회사에서.” (가사관리사 참여자 E)

나) 소통 창구 필요

사업장에서는 가사관리사의 의견보다 고객의 의견을 우선시 반영하는 경향을 보이고 있었다. 참여자는 고객의 가정에서 가사관리 업무를 마친 후, 별점을 받은 경우이다. 그러나 사업장으로부터 피드백을 받지 못하여 이유도 모른 채 고객의 만족도 평가에 따라 별점을 받게 되었다. 이러한 상황이 종종 발생하고 있었으며 이에 대하여 사업장에 소통 창구가 있으면 의사소통을 통해 해결하고 싶다고 하였다.

“예를 들어서 여기 보면 애네들 평가를 어떤 기준을 가지고 하나 그다음에 고객들한테 그런 평가가 왔을 때 피드백을 우리한테 해줘야 되거든요. 어떤 이러한 게 이렇게 됐다. 근데 알지도 못하고 감점은 돼 있어.” (가사관리사 참여자 G)

다) 건강보호 매뉴얼 필요 및 확대

가사관리사들에게 현재 건강보호 매뉴얼이 없는 사업장에서는 고객과 가사관리사에게 필요하였으며, 현재 적용하고 있는 사업장에서는 현장에서 적용이 잘되도록 확대하는 것이 필요하였다. 또한 참여자의 건강보호에 대한 예방 조치로 사업장의 건강보호 경영방침과 고충처리위원회 운영 및 권리보장 선언 등과 이와 관련한 건강보호를 위한 구체적 내용이 필요하였다.

라) 캠페인 및 홍보 필요

고객의 문제행동에 대하여 사전 예방 및 관리를 위한 캠페인 및 홍보가 필요하다고 하였다. 무엇보다도 가사관리사의 업무가 존중받을 수 있도록 인식 개선이 우선적으로 필요하였으며 이를 위한 캠페인 및 홍보가 필요하였다.

2) 장애인활동지원사

초점집단면접(FGI)에 참여한 장애인활동지원사는 총 8명으로 관련 활동 경력은 4~14년이였다. 면접 참여자들이 근무하고 있는 지역은 서울, 인천, 충북 지역 등으로 분포되어 있었다. 장애인활동지원사의 근무시간은 시간제(예> 4시간/일)로도 활동을 하는 참여자도 있었고, 평일 오전 9시에 시작하여 저녁 6시에 업무를 종료하는 하루 8시간을 근무하는 참여자도 있다. 그리고 참여자들 모두 소속되어 있는 사업장이 있었다. 면접을 통해 수집한 자료를 분석한 결과 최종 도출한 각 주제들에 대하여 참여자가 경험한 핵심 구성요소 및 의견들은 아래의 표와 같다. 핵심 구성요소 안에 포함된 하위 구성요소는 핵심 구성요소의 결과 요인 및 의미들로 구성되어있다.

<표 III-7> 장애인활동지원사의 FGI 주제 및 구성요소

주제의 흐름	핵심 구성요소	하위 구성요소
1. 고객의 문제행동 경험	무리한 요구	무리한 업무 요구(과도한 반찬요리 등), 업무 이외의 활동 요구(손님 접대, 가족 돌봄, 일상생활 보조 이외의 활동 요구 등)
	폭언 및 폭행	불만으로 인한 욕설, 말다툼, 폭력적 행동, 인격 무시, 폭행을 당함
	성추행	불필요한 신체접촉, 고객의 성추행
	감정표현에 대한 소극적인 자세	참고 견뎌냄, 실업에 대한 불안
	문제행동의 적극적 감정 표현	갈등에 대한 감정표현, 후회
2. 건강장해 예방 및 교육을 받은 경험	건강장해 예방교육	성희롱·성폭력 예방교육, 근골격계질환 예방교육, 건강장해 예방교육(보수교육 중 일부)
	건강장해 지원 시스템 부재	건강장해 힐링프로그램 부재, 상담을 위한 지원 시스템 부재, 노동조합 모임을 통한 소통활동
3. 고객의	고객의 문제행동 관리제도 부재	갈등을 말하면 안되는 상황, 해고의 대한 불안

주제의 흐름	핵심 구성요소	하위 구성요소
문제 행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도	고객의 문제행동 관리부서 부재	노동조합 모임을 통한 소통 창구 활용
	건강보호를 위한 경영방침 부재	고충처리위원회 운영 부재, 권리보장 선언 부재, 기타 건강보호를 위한 경영방침 부재
4. 고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견	고객의 문제행동 관리 부서 필요	사업장 내부 및 외부 상담 부서 필요, 문제행동 해결 전담부서 필요, 고객(이용자) 대상 사전 기본교육 시행
	치료 프로그램 활성화	미술치료 프로그램, 심리치료 프로그램
	건강보호 매뉴얼 필요	건강보호를 위한 경영방침, 돌봄 노동을 존중해주는 경영방침, 고충처리위원회 운영, 권리보장 선언
5. 고객의 문제행동 해결을 위해 필요한 사후조치	캠페인 및 홍보 필요	전화음성 안내(멘트), 고객(이용자)에 폭언·폭행 예방스티커 배부, 고객의 문제행동 예방을 위한 미디어 홍보, 고운말 문자 캠페인
	문제해결을 위한 사후조치 필요	건강보호조치로서 적절한 휴게시간 부여, 휴게시간 미부여에 따른 유급(급여 및 휴가) 처리, 문제행동 대상자에게 재교육 시행
	변호사 상담 지원 시스템 필요	변호사 상담 지원, 법률 상담 지원

(1) 고객의 문제행동 경험

장애인활동지원사들은 고객뿐만 아니라 고객 가족의 문제행동에 대하여 고객의 무리한 요구, 폭언 및 폭행, 성추행 등을 경험하여 심리적 스트레스를 겪고 있었다. 이에 대하여 참여자들은 우선 스스로의 감정표현에 대한 소극적인 자세를 취하고 있었고, 이 갈등이 해결되지 않았거나 고객의 문제행동 정도가 지나치면 해당 상황에 대하여 사업장에 적극적으로 알리면서 감정표현을 하여 해결방안을 찾으려고 하였다.

가) 무리한 요구

장애인활동지원사는 장애인을 대상으로 가정에 방문하여 일상생활을 보조하는 업무를 한다. 일상생활 보조에 대한 업무 범위가 상황에 따라 광범위하거나 명확하지 않은 경우가 있어 참여자들은 이에 따른 무리한 요구들을 받고 있었다. 식사보조 업무와 관련해서 고객이 과도한 반찬 요리를 해달라는 등의 요구를 받거나 고객(장애인)의 대상의 보조 업무가 아닌 고객의 가족이 요청하는 업무 즉, 업무 이외의 활동까지 요구들을 받고 있었다. 또한 고객의 일상생활 보조 업무를 벗어난 활동(해당 가정의 전체적 가사업무 포함)과 고객의 가족돌봄을 요구하거나 심지어 돈을 빌려달라는 요구 등이 있었으며, 참여자들은 일자리 걱정 등의 이유로 이를 거절하지 못하고 고객의 무리한 요구들을 모두 들어주며 지원해 주고 있었다.

“과도한 반찬 요리를 요구한다든가 뭐, 그냥 다 요구를 들어줬죠. 해달라는 대로 다 해다 드리고 군말 없이 이렇게 지내왔어요.” (장애인활동지원사 참여자 F)

“손님들 오면은 차도 대접해야 되고 반찬도 만들고 그래야 되는데 그런 건 우리가 안 해도 되고 이용자 것만 해야 된다고 그렇게 교육을 받았는데 그게 안 되니까.” (장애인활동지원사 참여자 B)

“저보고 노래방이나 아가씨촌이나 이런 데를 자꾸 데리고 갈 수 있냐 이런 식으로 말을 많이 해요. 그래서 저가 그 친구를 한 14년을 보다 보니까 한두 번은 안타까워서 데리고 갔었는데 그게 점점 요구가 많아져서...” (장애인활동지원사 참여자 G)

“이용자분들 중에 돈을 빌리는 경우도 많아요. 그런 것도 거절하고 싶지만, 돈을 빌려주면 최소한 내가 잘리지는 않겠지 이런 마음이 들어서 빌려준 적도 있어요.” (장애인활동지원사 참여자 H)

나) 폭언 및 폭행

장애인활동지원사는 고객(장애인)뿐만 아니라 고객의 가족으로부터 서로 잘 못된 소통에서 시작 말다툼이 일어나는 경우, 고객의 활동 보조 과정에서 고객의 불만 또는 고객 또는 고객의 가족이 스스로 감정조절을 하지 못하여 참여자가 욕설을 듣는 경우와 인격 무시 및 고객의 폭력적인 행동을 보거나 경미한 폭행을 당한 참여자도 있었다.

“그냥 어떨 때 야야 그러고 그래요. 자기 그냥 감정 드는 대로 막 그러는 분들도 많아요. 그런 욕설도 좀 있었어요.” (장애인활동지원사 참여자 B)

“딱 나더러 화냈다고 하고 저한테 막 짜증 부리고 그런 점이 되게 힘들더라고요요. 저는 조금이라도 (중략) 공부도 가르쳐주고 싶은데 좀 이렇게 뭐라고 이렇게 해야지 이렇게 해야지 하면은 막 저한테 손을 대요. 기분 나쁘다고 이렇게 툭 치거나 때려요.” (장애인활동지원사 참여자 C)

다) 성추행

참여자들은 고객의 불필요한 신체 접촉 및 이에 대한 요구들을 경험하였으며, 정도가 지나칠 정도로 참여자들이 성추행을 당한 경험들도 있었다.

“지금은 이제 그분을 그만뒀는데 신체 접촉을 자꾸만 하시려고 그러고 가면은 악수하자 그러고 포옹하려고 그러고 막 이래 가지고 참 난감한 사항이 있었어요.” (장애인활동지원사 참여자 B)

“저를 여자로 보더라고요. 저한테 막 이렇게 막 기대고.” (장애인활동지원사 참여자 C)

라) 감정표현에 대한 소극적인 자세

참여자들은 고객의 문제행동에 대하여 스스로 참고 견딜 수 있을 수준에서 다 받아주고 무리한 요구도 지원해 주고 있었으며 이에 대하여 스스로의 감정

표현을 할 수 없는 등의 소극적인 자세를 취하고 있었다. 그 이유는 장애인활동지원사들의 일자리 및 임금과 관련되어 있었기 때문이다. 어떠한 상황이라도 고객측에서 더 이상의 방문을 거절하면 장애인활동지원사 입장에서는 당장의 일자리를 잃게 되는 상황인 것이다. 따라서 실업자가 될까봐 불안하여 현재의 상황에서 참고 견디면서 일하다보니 사업장에 감정표현을 하기가 어려운 현실이 되었다.

“저희가 바우처 제도로 운영이 되고 있다 보니까 일한 시간만큼 임금을 가져가고 있어요. 일을 하다가도 이용자와의 어떤 갈등이 발생하게 되면 이용자가 그만두세요. 그만하세요. 집에 가세요. 그러면 그냥 갈 수밖에 없는 거예요. 더 이상 일을 못해요. 오늘 잘릴지 내일 잘릴지 모르기 때문에 이용자의 과도한 요구를 들어줄 수밖에 없는 거고요.” (장애인활동지원사 참여자 H)

“아.. 그냥 저기 일을 하지 못하게 될까 봐 그냥 최소한으로 그냥 이용자 그 일을 다 그냥 뭐든지 도와줬어요. 그냥. 일을 못할까 봐 일을 그만두게 할까 봐.” (장애인활동지원사 참여자 F)

마) 적극적 감정표현

반면 사업장에 적극적으로 감정표현을 하는 참여자들도 있었다. 사업장 직원이 고충에 대해서 먼저 물어봐서 참여자가 겪었던 갈등 및 감정표현을 한 경우가 있었다. 참여자 중 한 명은 이러한 상황에서 고객의 문제행동을 얘기하고 갈등 및 감정표현을 하였으며, 상황을 들은 사업장 직원은 이에 대하여 참여자의 수고스러움을 알아주고 따뜻한 한마디를 들었던 경험을 겪었다. 또 다른 참여자는 오랜기간 해당 고객을 지원하고 있었음에도 불구하고 무리한 요구에 대한 상황이 윤리적인 문제와 부딪혀서 일자리를 잃을 것을 각오하고 고객과 사업장에 적극적으로 얘기를 꺼냈으며, 결과적으로 고객측의 사과로 마무리 되었던 경험한 겪은 상황도 있었다. 그러나 참여자 중 한 명은 자신의 일자리가 걱정되어 사업장에 이러한 갈등을 언급했었던 것을 후회한다고 하

였다.

“사무실에 가면 직원분께서 고충이 없냐고 저한테 물어보면 아, 선생님 수고 많으시다고 어려운 일 없냐고 고맙다고 일 잘해주셔서가지고 고맙다고 그런 말 들었죠.” (장애인활동지원사 참여자 F)

“그때는 도저히... 한두 번도 아니고 도저히 안 돼서 그러면 그로 인해서는 이제 내가 더 이상은 못 하겠다. 다른 활동지원사를 구하라고 이렇게 얘기를 하니 그러면 그러지 않겠다고 다시는 그런 소리 안 하겠다고 하고 지금 현재 다시 일을 진행하고 있어요.” (장애인활동지원사 참여자 F)

“이용자가 고객이기 때문에 또 이용자 위주로 운영되고 있기 때문에 어떨 때는 센터에다 이야기한 게 조금 후회되기도 해요. 그냥...” (장애인활동지원사 참여자 H)

(2) 건강장해 예방 및 교육 경험

가) 건강장해 예방 교육

참여자들 모두 건강장해 예방 교육을 매년 받고 있었다. 성희롱·성폭력 예방교육과 근골격계질환 예방 교육 그리고 보수교육 중 일부 건강장해에 대하여 대처하는 방법 등의 예방교육을 받고 있었다. 또한 신체활동 및 움직임 많이 해야 하는 직종이다보니 사업장 측에서 초청한 강사님이 맞춤형 건강장해 예방 교육(스트레칭 및 운동법 등)을 진행한다고 하였으며 참여자들은 이를 매년 교육을 받고 있었다.

“저도 보수 교육 때 1년에 두 번 정도 보수 교육을 받고 있는데 보수 교육 시간에 이렇게 한 건강 예방법에 대해서 근골격계 질환 예방 교육을 1시간 정도 받은 것 같아요.” (장애인활동지원사 참여자 H)

나) 건강장해 지원 시스템 부재

그러나 사업장에서 장애인활동지원사들을 위한 건강장해 힐링프로그램 및 상담을 위한 지원 시스템이 없었으며, 참여자들 모두 이를 경험하지 못하였다. 즉, 고객문제행동 발생 시 사업장 내 직원에게 알리는 행동이 전부였다. 참여자 중 한 명은 사업장내 노동조합을 통해 서로 의사소통을 하고 프로그램 참여를 한다고 하였다. 이 노동조합은 사업장 중 유일하게 한 곳에 있으며, 참여자는 필요시 다른 사람들과 고충을 상담하며 소통을 하고 있었으며, 등산이나 영화모임 등을 통해 일부 프로그램을 노동조합 자체에 구성하고 있었다. 즉, 장애인활동지원사들끼리 스스로 소통을 통해 고민들을 나누며 해결방안을 찾으려고 하였다.

“저희 센터에는 노조가 있어요. (중략) 같은 일을 하고 있어도 서로 알아볼 수가 없어요. 그렇기 때문에 이런 자주 모임 프로그램을 만들어서 이제 서로 만나고 소통하고 서로 고충도 상담하고 그렇게 하고 있습니다.” (장애인활동지원사 참여자 H)

(3) 고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도

가) 고객의 문제행동 관리제도 부재

참여자들 모두 사업장에서 고객의 문제행동을 관리하기 위한 제도가 없었다고 하였다. 그리고 사업장에서 내 코디네이터(고객(장애인)과 장애인활동지원사와의 일을 매칭시키는 업무 담당자)에게 고객의 문제행동에 대해 간혹 말을 할 수 있는 상황이 오면 말할 하는 경우도 있지만 모든 업무가 고객의 위주로 진행이 되다보니 해결이 안난고 참아야 한다고 하였다. 참여자 중 한 명은 제도가 없다보니 사업장 내 코디네이터에게 말을 하려면 참여자가 해고에 대한 불안을 안고 말을 해야하는 상황이라고 하였다.

“근데 문제는 문제가 해결이 되지 않는다는 거죠. 어쨌든 이용자분들 위주

로 운영되고 있고 이용자분들이 고객이기 때문에 아까도 말씀드린 것처럼 힘들면 제가 그냥 스스로 그만뒀어야 되는 게 맞더라고요. 딱히 이용자분은 센터에서 이야기를 했을 때 그런 적이 없다고 하면 그만이니까... 그리고 만약에 제가 그런 일로 센터에 가서 상담을 받게 되면은 그날로 해고가 돼요.” (장애인활동지원사 참여자 D)

나) 고객의 문제행동 관리부서 부재

고객의 문제행동을 관리하는 제도가 없다보니, 이를 관리하는 부서도 없었다. 노동조합이 있는 사업장 소속 참여자는 이러한 갈등들을 관리하는 부서가 없어서 간혹 노동조합 모임을 통한 소통 창구를 활용한다고 하였다.

다) 건강보호를 위한 경영방침 부재

참여자들은 오랜 기간 장애인활동지원사로 활동하였지만 사업장 내 고충처리위원회 운영에 대하여 한 번도 들어본 경험이 없었으며, 권리보장 선언도 보거나 들어본 경험이 없다고 하였다. 뿐만 아니라 기타 건강보호를 위한 경영방침 등을 보거나 안내받은 경험이 없다고 하였다.

(4) 고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견

가) 고객의 문제행동 관리 부서 필요

우선적으로 사업장 내부 및 외부 상담부서 필요하다고 하였다. 이는 고객의 문제행동의 해결이 주목적이면서 장애인활동지원사들이 겪고 있는 갈등 및 고충 해결을 위해 필요하였다. 뿐만 아니라 현재는 고객의 문제행동에 대하여 일방적으로 장애인활동지원사가 참고 인내심을 요구하는 상황이기 때문에 이를 해결하고 관리하는 전담부서가 필요하다고 하였다. 또한 이러한 과정이 장애인활동지원사들의 해고와 이어지지 않기를 바라고 있었다. 하지만 무엇보다도 고객의 문제행동을 사전에 예방하기 위해서 우선적으로 사업장에서 고객(이용자)을 대상으로 사전 기본교육(문제행동 예방교육)을 시행하고 고객은

서비스 이용 전에 반드시 이 교육을 받도록 하는 것이 필요하다고 하였다.

“제가 경험해 본 결과 센터장님이 보통 거의 장애인 분이시거든요. 근데 항상 보면 장애인 편에 서서 항상 목소리를 높이는 것 같아요. (중략) 장애인 이용자분한테 우리 장애인들은 요구할 권리가 있다 하면서 활동지원사한테 기분 나빴던 일 있으면 얘기하라고 아예 다 있는 데서 대놓고 그러시더라고요. 그래서 휠체어 탄 장애인분이 내가 나는 밖에 나가고 싶었는데 활동지원사가 안 데리고 나가고 누워 계셨다. 이런 식으로 바로 그 센터장님 말씀하시고 나서 그 다음날 그 지원사님은 잘렸다고 하더라고요. 제가 너무 놀란 게 그냥 그 장애인 이용자 말만 듣고 센터장님이 그런 식으로 처리하시고... 항상 저희는 항상 을처럼 대하시고 저희를 위한 활동지원사를 위한 법도 없고 우리의 말을 들어주는 그런 공간도 없고 그런 사람도 없고 무조건 이용자가 우선이고 저희는 하대하고 항상 그랬던 것 같아요.” (장애인활동지원사 참여자 C)

나) 치료 프로그램 활성화

참여자들은 고객의 문제행동으로 인하여 신체적 및 심리적 스트레스를 해결하고 치료를 받을 수 있는 프로그램(미술치료, 심리치료 등)들이 필요하다고 하였다. 반드시 사업장 내가 아니더라도 지자체에서 운영하는 프로그램들을 연결해 주는 등의 제도가 필요하다고 하였다.

“활동지원사들이 그런 경험을 당했을 경우 미술치료라든가 심리치료를 받을 수 있는 곳이 있었으면 좋겠어요. (중략) 저희를 중립적으로 보호해 주고 상담해 주는 곳 사실 아까도 말씀드렸듯이 센터는 가서 이야기해 봤자 사실 그냥 위로 문제 해결보다는 그냥 참으세요. 이해해 주세요. 좀 더 힘을 내주세요. 이런 것보다는 우리 장애인활동지원사들은 이렇게 이용자에게 폭언이나 어떤 좀 일을 당했을 때 우리 활동지원사들이 정말 마음을 터놓고 이야기하고 치료받을 수 있는 곳이 있었으면 좋겠어요.” (장애인활동지원사 참여자 H)

다) 건강보호 매뉴얼 필요

장애인활동지원사들에게 건강보호 매뉴얼이 필요하였으며, 우선적으로 돌봄 노동을 존중해 주는 경영방침이 필요하다고 하였다. 그리고 건강보호에 대한 예방조치로 사업장의 건강보호 경영방침과 고충처리위원회 운영 및 권리 보장 선언 등과 이와 관련하여 건강보호를 위한 구체적 내용이 필요하였다.

“매뉴얼이 없이 그냥 고용을 하는 부분이니깐 이게 일하는 사람하고 해주는 사람하고의 마찰이 많이 생기는 것 같아요. 매뉴얼이 없다 보니까...” (장애인활동지원사 참여자 E)

“사실 실제로 저희가 정말 막대한 노동을 하고 있거든요. 저희 좀 돌봄 노동자가 좀 자부심을 가지고 일할 수 있게 좀 저희 돌봄 노동을 존중해 주는 그런 경영 방침이 되었으면 좋겠습니다...” (장애인활동지원사 참여자 F)

라) 캠페인 및 홍보 필요

장애인활동지원사들의 건강보호를 위해 사업장내 전화음성 안내(멘트)와 장애인활동지원 서비스를 신청한 고객(이용자)에 폭언·폭행 예방스티커 배부하는 것이 필요하다고 하였다. 이에 대하여 서로 존중하는 언어 사용 등 기본 에티켓과 문제행동들을 예방할 수 있는 홍보 및 캠페인이 필요하다고 하였다. 그리고 다른 직종처럼 고객의 문제행동 예방을 위하여 공영방송 등을 통한 미디어 홍보가 필요하며 고운말 문자 캠페인 등을 시행하면 조금씩 변화하는 효과의 측면에서 중요하다고 하였다.

“홍보도 필요하고 그렇게 미디어라든가 공영방송을 통해서라도 이렇게 장애인과 비장애인이 함께 이렇게 서로 도와주는 그런 이렇게 모습이라든가...” (장애인활동지원사 참여자 A)

“저희는 이용자분들을 따라 니면서 손과 발이 되어주고 있는데 좀 존중해줬으면 좋겠다 라는 생각이 들어서... (음성안내) 장애인의 손과 발이 되어주

고 있는 장애인 활동지원사...” (장애인활동지원사 참여자 H)

(5) 고객의 문제행동 해결을 위한 사후조치에 대한 의견

가) 문제해결을 위한 사후조치 필요

장애인활동지원사의 업무는 모두 고객의 가정방문 즉, 고객의 집안에서 이루어지기 때문에 현신적으로 휴게시간 발생 및 휴게공간 활용이 불가능 하였다. 따라서 일부 참여자들은 이를 유급(급여 또는 유급휴가 등)으로 처리해줄길 희망하고 있었다. 그리고 또 다른 참여자들은 현실적으로 가능하다면 고객의 문제행동 발생 시 스스로를 위한 휴게시간을 부여하기를 희망하였다. 그러나 참여자들은 사업장에서는 아마도 휴게시간을 부여하는 것은 현실적으로 어려운 조치일 것이라고 하였다. 그리고 문제행동 고객에게 사후조치로 사업장에서 해당 고객에게 재교육을 시행하는 조치가 필요하다고 하였다.

“장애인 이용자들 특성이 저희들이 항상 대기를 하고 있어야 되기 때문에 사실적으로 이게 휴게시간이 있어도 저희들이 휴게시간이 지켜지지 않아요. 그렇게 설 수가 없는 구조예요. 항상 옆에 붙어 있어야 되고 항상 저거 하고 막 이러다 보니까... 4시간에 30분씩 휴게시간을 가지라고 하는데... 휴게시간이라는 자체는 우리들한테 소용없는 거고 나라에서 휴게시간을 우리들한테 저걸로 유급으로 우리한테 지급을 해줬으면 하는게 저의 바램입니다.” (장애인활동지원사 참여자 G)

나) 변호사 상담 지원 시스템 필요

사업장 내에 변호사가 상주하여 상황에 따라 고객의 문제행동 대응 절차 과정에서 변호사의 개입을 통해 장애인활동지원사의 보호 및 조치 등을 지원하는 시스템이 필요하다고 하였다. 반드시 법적조치를 위한 지원이 아니어도 고객의 문제행동으로 인한 갈등 등을 조정하고 중재를 위한 변호사 상담 및

법률 상담이 필요하다고 하였다.

“그냥 뭐 아무런 처벌 없이 그냥 넘어가는 경우가 많이 있어요. 그래서 아까도 제가 그냥 말씀드린 것처럼 대상자가 문제 행동을 한다면 저희를 좀 보호해 줄 수 있는 변호사나 이런 기관이 있었으면 좋겠습니다. (중략) 저희가 사실 이용자하고 진짜 그런 일이 벌어졌을 때는 그냥 실업자 신세를 각오하고 일을 벌려야 되거든요. 그리고 사실 누군가의 도움도 없고 그냥 개인이 알아서 병원에 가서 상담을 받는다든가 치료를 한다든가 뭐, 그래요. 근데 이제 이런 일을 저희가 당했을 때 정말 지자체나 이런 공공에서 정신적 신체적 피해 보상까지 너무 무리한 요구인가요?” (장애인활동지원사 참여자 H)

3) 방문학습지교사

초점집단면접(FGI)에 참여한 방문학습지교사는 총 4명으로 참여자들의 방문학습지 교사경력은 22~30년이였다. 그리고 이들의 근무 일과는 사무실 출근과 가정방문을 병행하고 있었으며, 하루 평균 약 10시간 내외 정도 근무를 하고 있었다. 면접을 통해 수집한 자료를 분석한 결과 최종 도출한 각 주제들에 대하여 참여자가 경험한 핵심 구성요소 및 의견들은 아래의 표와 같다. 핵심 구성요소 안에 포함된 하위 구성요소는 핵심 구성요소의 결과 요인 및 의미들로 구성되어있다.

<표 III-8> 방문학습지교사의 FGI 주제 및 구성요소

주제의 흐름	핵심 구성요소	하위 구성요소
1. 고객의 문제행동 경험	무리한 요구	갑작스런 시간 조정, 방문시간 약속 불이행, 무리한 시간조정 요구, 학습자의 학습목표 미달성에 대한 환불 요구, 회비의 무리한 환불 요구
	성추행	고객(학습자 가족)으로부터의 성추행

주제의 흐름	핵심 구성요소	하위 구성요소
	폭언	고객(학습자 가족)으로부터의 폭언
	심리적으로 위협적인 환경	방문 차단, 일방적인 퇴회, 도둑으로 몰림
	감시받는 느낌	실시간 촬영(홈캠)을 당함
	감정표현에 대한 소극적인 자세	자존감 감소, 혼자 화를 삭힘
2. 건강장해 예방 및 교육을 받은 경험	건강장해 예방 교육	성희롱·성폭력 교육, 직장 내 괴롭힘 교육, 산업 안전보건교육(App.), 사내 안전보건 관리 안내서 배부, 적합한 건강장해 예방 교육 부재
	건강장해 지원 시스템 부재	건강장해 힐링프로그램 부재, 상담을 위한 지원 시스템 부재
3. 고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도	고객의 문제행동 관리제도 부재	학습자 퇴회에 대한 책임, 회사의 무관심 및 회피
	고객의 문제행동 관리부서 부재	노동조합을 통한 소통 창구 활용, 극단적 상황에서 상급자의 중재
	건강보호를 위한 경영방침 부재 및 유무의 불확실	고충처리위원회 운영의 불확실, 권리보장 선언 유무의 불확실, 건강보호를 위한 경영방침 부재, 건강보호를 위한 경영방침 유무의 불확실
4. 고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견	가정방문 전 고객 문제행동 사전 예방조치 필요	홈캠 설치 가정의 사전 통지, 가정방문 전 성범죄 이력조회 시스템, 문제행동 사전 예방에 대한 안내 문자 발송
	건강보호 매뉴얼 필요	건강보호를 위한 경영방침, 고충처리위원회 운영, 권리보장 선언
	캠페인 및 홍보 필요	고객의 문제행동 예방을 위한 홍보, 안내 및 공지문 게시, 인식개선을 위한 캠페인
5. 고객의 문제행동 해결을 위해 필요한 사후조치	문제해결을 위한 사후조치 필요	긴급 콜 시스템, 해당 가정(고객 등)과의 분리조치, 건강보호조치로서 적절한 휴게시간 부여, 내·외부 상담(정신건강) 지원 시스템 이용
	법적 조치가 가능한 시스템 필요	법적 조치를 위한 상담 부서, 법적 조치가 가능한 시스템

(1) 고객의 문제행동 경험

고객의 문제행동 경험에 대하여 고객의 무리한 요구, 성추행, 폭언, 심리적으로 위협적인 환경, 감시받는 느낌을 경험하였고, 이에 대하여 방문학습지도사들은 감정표현에 대한 소극적인 자세를 취하고 있었다.

가) 무리한 요구

방문학습지도사는 가정 방문시간이 일반적으로 분단위로 정해져 있다. 따라서 학습지를 하는 자녀의 부모가 당일날 갑작스럽게 막무가내로 일정 조정을 요구할 때 발생하는 고객의 문제행동으로 인한 갈등을 경험하고 있었다. 예정되지 않은 자녀의 학습시간에 대하여 정해진 방문시간을 이탈한 갑작스런 시간 조정과 방문시간 약속 불이행 및 무리한 시간 조정 요구가 있었다.

“저희는 스케줄이 있잖아요. 그런데 학부모가 외출하게 되는 거예요. (중략) 그런데 다른 날 와달라고 하거나 다른 시간대는 그날에서라도 조정이 되는데 못할 수도 있잖아요. 못하는 거 가지고 자기가 약속을 어겼음에도 컴플레인을 건다든가 그런 것들이 있지. 그러면 또 굉장히 갈등이 생길 수 있죠.” (방문학습지도사 참여자 A)

또한 학습자의 학습목표 미달성에 대한 환불 요구 및 회비의 무리한 환불 요구 등이 나타났다. 그러나 고객이 어느 정도 학습기간이 지난 후에 무리한 환불을 요구하는 경우 그 가정을 방문하는 방문학습지도사 혼자 해결할 수 없어 고객과의 갈등이 나타났다.

“한글을 7살 때 다 떼고 학교에 가길 원해요. 그런데 아이가 이제 좀 늦게 뻐 수도 있고 어쨌든 여러 가지 요인으로 한글 학습이 마무리가 되는데 1년 정도 한글 학습을 했음에도 불구하고 애가 한글을 못 뻐어요. 그랬더니 무조건 그동안 학습 회비를 다 환불해달라는 무리한 요구를 하고 본사, 지국에 클

레이미를 걸고 막 완전 진상을 부러가지고...” (방문학습지교사 참여자 A)

나) 성추행

참여자들은 학습자 가족으로부터의 성추행을 당한 경험도 있었다. 그리고 성범죄 시도가 있었던 가정에 대하여 방문학습지교사들 사이에서 소문이 나 있는 경우, 그 가정의 방문을 꺼리게 되었다. 그리고 성추행 등 성범죄 유사 사건이 일어나는 경우에도 사업장으로부터의 실적유지 때문에 방문학습지교사들은 이에 대해 혼자 전전긍긍하거나 방문학습지교사의 가족(남편 등)의 도움을 받아 경찰서에 신고하는 경험을 겪었다.

“들어갔는데 회원(아이들)이 놀이터에서 놀고 있으니깐... 선생님 금방 들어올 거예요. 잠깐 앉아서 기다리세요라고 한 거예요. (중략) 삼촌이 그 전과가 있다고 그랬잖아. 이 사람이 아는 거예요. 그 약품을 거즈에 묻혀가지고 선생님 뒤에서 입을 이렇게 막은 거예요. (중략) 그러니까 뿌리치고 밀치고 나와가지고 너무 놀래가지고 덜덜덜 떨면서 신랑한테 전화를 한 거예요. 그러니까 신랑이 경찰에 전화하고 난리가 났던 거예요.” (방문학습지교사 참여자 D)

다) 폭언

고객(학습자 가족)으로부터 폭언을 경험한 참여자도 있었다. 이러한 문제행동은 이 가정을 담당하고 있는 방문학습지교사 뿐만 아니라 고객이 사무실에서 문제행동(전화 폭언)을 하여 다른 교사들에게 까지 피해를 받고 있었다.

“저희 사무실로 계속 전화를 해가지고 회사로도 두 번인가 전화를 하고 저희 사무실에서 이제 대응하고 전화를 했더니 쌍욕을 하면서 내 개인 정보를 왜 당신네들이 하냐고 하면서 사무실에 난리 난리를 친 거예요.” (방문학습지교사 참여자 C)

라) 심리적으로 위협적인 환경

참여자들은 일방적인 고객(학습자의 가족)의 방문 차단 및 이유 없는 일방적인 퇴회로 가정방문을 하지 못했던 경험, 그리고 도둑으로 몰렸던 경험들을 가진 참여자들도 있었다. 이러한 상황이 발생하면 그 다음 수업을 위한 가정방문이 심리적으로 매우 힘들었다고 하였다.

“엄마만 있는 회원집이라, 수업을 하고 있는데 갑자기 경찰에서 전화가 온 거예요. 선생님 신고가 들어왔으니 빨리 경찰서로 와라. 그래서 무슨 얘기냐 나 지금 수업만 하고 지금 다음 집에 가야 되는 시간이라 그럼 제가 좀 이따 바로 연락드리겠다 했는데 계속 전화 연락이 와서 하던 수업을 다 빼고 경찰서로 갔어요. 근데 이 회원 엄마가 자기 집에 돈이 없어졌다는 거야. (중략) 막 덜덜 떨면서 설명을 하고 지점장 오고 남편도 부르고... 근데 결국은 이 엄마가 경찰들 와서 찾고 하다가 그걸 신발장 안에 자기가 넣어둔 거를 잊어버린 거지.” (방문학습지교사 참여자 C)

마) 감시받는 느낌

실시간 촬영 시스템을 갖춘 가정에 방문 시 부모가 집에 있음에도 불구하고, 홈캠을 사용하고 있었으며, 방문학습지교사는 이를 인지하지 못했다가 나중에 알게 된 경우 수업에 대한 감시받는 느낌을 받았다.

“집 안에 홈캠이죠. 그거를 설치해놓고 애(회원)가 공부하는 걸 확인하려고 하는 부모가.. 학부모가 있는데... 그거(홈캠 촬영)는 선생님한테 얘기를 해줘야 되잖아요.” (방문학습지교사 참여자 B)

“나도 수업하다가 막 이렇게 하다가 하고 이제 딱 허리패드 풀라 딱 했는데 카메라가 여기 TV 옆에서 움직이는 거야. (중략) 그러니까 (카메라가) 있다고 생각 못했는데 수업하고 있는데... 선생님 그러면서 저기 저희 아빠예요. 인사해요. 아빠도 보고.” (방문학습지교사 참여자 C)

바) 감정표현에 대한 소극적인 자세

고객의 문제행동에 대하여 사업장에 상황에 대하여 언급을 해도 일반적으로 대책을 주거나 해결해주지 않아 방문학습지교사들은 감정표현에 대해 소극적인 자세를 취할 수 밖에 없었다. 이러한 고객문제 행동들에 대하여 고객 및 사업장의 적극적 해결이 되지 않아 방문학습지교사들은 스스로 자존감이 감소된다고 호소하였으며, 정해진 일정에 따라 다음 가정방문을 해야하므로 혼자 화를 삭히고 업무를 진행하고 있었다.

“내 초상권도 문제고 알리지도 않고 이렇게 홈캠을 설치하는 거에 대해서는 문제 제기를 하자 이런 이야기를 했었어요. 그래서 회사한테 문제 제기를 했지. 지적하고, 회의하면서... 근데 회사에서는 아무 대책이 없는 거죠.” (방문학습지교사 참여자 B)

“지점장이나 팀장 사람들하고 얘기할 수 있는 것도 아니고... 가까운 동료들하고 이야기하면서 많이 풀거나 아니면 그런 경우는 어떻게 했는지 선생님들한테 의견을 물어서 또 해보든가... (중략) 그거를 그러니까 하고 삭히고 가는 수밖에 없어요. 삭히고 그냥 수업할 때 가끔씩 또 멍해질 때가 있고...” (방문학습지교사 참여자 C)

(2) 건강장해 예방 및 교육 경험

참여자들 모두 건강장해 예방 교육을 받은 경험이 있는 반면 사업장 내에 건강장해 지원 시스템은 없었으며, 이를 경험하지 못하였다.

가) 건강장해 예방 교육

참여자들 모두 성희롱·성폭력 예방교육과 직장내 괴롭힘 예방교육은 받았으며, 특수형태근로종사자 산업안전보건교육을 어플(App.)로 확인하고 있었다. 그리고 1명의 참여자가 소속되어 있는 사업장 한곳에서는 자체 제작한 사내 안전보건관리 안내서를 방문학습지교사들에게 지침을 배부했었다고 하였

다. 그러나 참여자들의 대부분은 사업장으로부터 폭력 예방교육과 정신건강 증진교육을 포함하여 자신들에게 적합한 건강장해 예방교육을 받지 못했다고 하였다.

“저희한테 맞는 교육을 하지 않아요. (중략) ○○교육(사업장) 안전보건관리 안내서라는게 있고요. 지침이 내려와서 여기 다 있겠네요. 2014년 8월에 올라왔거든요. 제작해서 배부했다고한 연도가...” (방문학습지교사 참여자 A)

나) 건강장해 지원 시스템 부재

건강장해 힐링프로그램 및 상담을 위한 지원 시스템이 없었으며, 방문학습지교사들은 이를 경험하지 못하였다. 즉, 고객문제행동 발생 시 상급자 또는 지국장에게 알리는 행동이 전부였다.

(3) 고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도

사업장에서 고객의 문제행동을 관리하는 제도 및 부서의 부재와 방문학습지교사들의 건강보호를 위한 경영방침이 없거나 제도를 이용한 경험이 없어 지침 및 방침의 유무가 불확실하였다.

가) 고객의 문제행동 관리제도 부재

사업장에서는 고객의 문제행동에 대한 관리제도가 없었다. 즉, 고객의 문제행동 발생 시 사업장에 이를 보고하여도 일반적으로 무관심 및 회피로 사업장 자체 내에서 해결책 및 대책을 주지 않아 방문학습지교사들이 스스로 해결하고 있었으며, 심지어 갈등으로 인한 고객의 퇴회 발생 시 방문학습지교사들이 이에 대한 책임을 지고 있었다.

“그런 상황이 있었다는 게 아이들은 좀 안 됐지만... 일단 못 들어간다고 근데 들어가야 되고 못 들어가는 거에 대해서 그만두면 그만 둔 책임이 제 책임

이 되는 거예요. 그럼 실적이 깎이고 나는 수수료가 낮아지는 거잖아. (중략)
그런게 문제 해결이 안 되는 거예요. 그냥 회피.... 그거를 사무실에서 그냥
그 회원에 대한 퇴회를 내가 책임져야 한다고... 회사가 해줬어야 되잖아요.”
(방문학습지교사 참여자 D)

나) 고객의 문제행동 관리부서 부재

사업장 내에 고객의 문제행동을 관리하는 부서가 없어서 방문학습지교사들은 사내 노동조합을 통하여 이를 소통의 창구로 활용하고 있다.

“그런 게 없어서 이제 여러 노동조합과 이런 거에 대해서 이야기를 하자.
그래서 소통 창구를 마련하자. 그런 이야기를 지금 하고 있습니다.” (방문학습
지교사 참여자 C)

반면, 극단적 상황 및 고객의 불만이 있는 경우 담당 방문학습지교사가 직접 문제해결을 하지 않고 지국장(상급자 등)이 해당 가정에 방문하여 고객과 상담을 통해 문제를 해결하는 경우도 있었다.

“영업에서 하기 때문에 예를 들어 선생님들이 그런 문제로 제가 경험한
것... 이렇게 약간 극단적인 클레임들... 이런 클레임들은 교사가 직접 그 문제
를 해결하게 두지 않아요. 관리자들이 있으니까 지국장들이 가서 상담을 해서
문제를 해결하는 방식으로...” (방문학습지교사 참여자 A)

다) 건강보호를 위한 경영방침 부재 및 유무의 불확실

참여자들 모두 사업장의 건강보호를 위한 경영방침 또는 지침이 없거나 이를 본 경험이 없었다. 즉, 건강보호를 위한 경영방침 및 권리보장, 고충처리위원회 운영이 사업장 내에 없거나 이에 대한 내용을 본 경험이 없어 존재의 유무를 잘 모르고 있었으며, 제도 및 지침의 유무가 불확실하여 이에 대한 활용

도 경험하지 못하였다.

(4) 고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견

가) 가정방문 전 고객 문제행동 사전 예방조치 필요

고객의 문제행동 사례에 근거해서 방문학습지교사들이 가정방문 전 성범죄 이력조회 시스템을 활용할 수 있도록 하고, 홈캠이 설치된 가정은 사전에 통지받을 수 있는 등 고객의 문제행동을 사전에 예방할 수 있는 조치가 필요하다고 하였다. 그리고 방문 전, 고객 및 해당 가정에 문제행동 사전 예방에 대한 안내 문구를 사업장에서 문자발송 등의 조치가 필요하였다.

“방문 위험 요인을 확인해서 방문 가구 중 성범죄 이력이 있는지를 조회하도록 이거 회사에서 할 수 있나?” (방문학습지교사 참여자 A)

“고객 전체 문자를 보내서 교사들의 초상권이 있기 때문에 홈캠 설치되어 있는 가정에서는 반드시 통지를 해 주시기 바란다. 이거는 좀 의무화해서 그럼 우리 사업장에서...” (방문학습지교사 참여자 D)

나) 건강보호 매뉴얼 필요

방문학습지교사들에게 건강보호 매뉴얼이 필요하였으며, 건강보호에 대한 예방조치로 사업장의 건강보호 경영방침과 고충처리위원회 운영 및 권리보장 선언 등과 이와 관련하여 건강보호를 위한 구체적 내용이 필요하였다.

다) 캠페인 및 홍보 필요

고객의 문제행동에 대하여 사전 예방 및 관리를 위한 캠페인 및 홍보가 필요하다고 하였다. 이에 대하여 안내 및 공지문 게시와 고객들의 인식개선을 위한 캠페인 차원에서 키링 제작 등이 필요하다고 하였다.

“조치로 써놓은 건 뭐냐면 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내

문구를 게시하는 등 캠페인을 전개함. 폭언 및 폭행을 예방하고 방문 중 선생님 존중하는 내용 되도록 한 이런 내용이 있고...” (방문학습지교사 참여자 A)

(5) 고객의 문제행동 해결을 위한 사후조치에 대한 의견

가) 문제해결을 위한 사후조치 필요

고객의 문제행동과 방문학습지교사들의 건강보호를 위한 긴급 콜 시스템, 해당 가정(고객 등)과의 분리조치, 건강보호조치로서 적절한 휴게시간 부여, 내·외부 상담(정신건강) 지원 시스템을 이용할 수 있는 조치 및 환경이 필요하였다. 우선적으로 방문학습지교사들의 건강을 보호하는 측면에서의 조치와 이러한 상황에 대해서 교사 개개인들의 임금과 연동되지 않도록 사업장에서 시스템을 마련하는 것이 필요하였다.

“지침이 구체적으로 있으면 문제가 발생했을 때 이제 대응할 수 있도록 ‘우리 회사는 이런 방침을 갖고 있으니까 이런 행동을 하면 안 됩니다.’ 라고 얘기하거나 또는 왜 이런 방침이 있는데 왜 회사는 이거에 대해서 우리에게 교육을 하지 않냐 이렇게 저희가 문제 제기를 할 수 있잖아요. 그래서 그런 게 있으면 좋을 것 같아요. (중략) 관리 중에 그런 문제들이 발생했을 때 즉시 분리 조치를 할 수 있게끔 내용을 담아서...” (방문학습지교사 참여자 A)

나) 법적 조치가 가능한 시스템 필요

상황에 따라 고객의 문제행동에 대한 법적으로 고소·고발을 하여야 하는 경우, 이를 사업장에서 도와줄 수 있는 상담부서나 법적 조치가 가능한 시스템이 필요하다고 하였으나 무엇보다도 이러한 상황까지 가지 않도록 예방하는 것이 우선적으로 필요하였다.

“다른 데는 녹음 음성 파일을 법적인 조치를 법무팀이랑 같이 상의해서 이런 거를 고소·고발하는 데 제공하거든요. 그게 필요할 것 같아요.” (방문학습

지교사 참여자 B)

4) 의료급여관리사

초점집단면접(FGI)에 참여한 의료급여관리사는 총 5명으로 간호사 면허 소지자이며 모두 과거에 간호사로 활동한 임상경력이 있었고, 이후 의료급여관리사로 현재까지 활동하고 있었다. 참여자들이 의료급여관리사로 활동한 경력은 10~19년이었고, 참여자들이 근무하고 있는 지역은 인천, 전북, 대구, 경남 등으로 분포되어 있었다. 그리고 대부분 2인 1조로 가정방문을 하고 있었으나 상황에 따라 혼자 방문을 해야 하는 경우도 발생하였다. 하루의 업무 일과는 오전 9시에 시작하여 저녁 6시에 종료하는 것이 원칙이나 야근을 하는 경우가 빈번하였으며, 참여자 모두 해당 지역의 시·군·구청에 소속되어 공무원직의 신분으로 업무를 수행하고 있었다. 면접을 통해 수집한 자료를 분석한 결과 최종 도출한 각 주제들에 대하여 참여자가 경험한 핵심 구성요소 및 의견들은 아래의 표와 같다. 핵심 구성요소 안에 포함된 하위 구성요소는 핵심 구성요소의 결과 요인 및 의미들로 구성되어있다.

<표 III-9> 의료급여관리사의 FGI 주제 및 구성요소

주제의 흐름	핵심 구성요소	하위 구성요소
1. 고객의 문제행동 경험	무리한 요구	무리한 업무 요구, 업무 이외에 대한 요구, 억지 주장
	폭언 및 폭행	욕설, 협박, 언어적 폭력, 폭력적 행동
	위협적인 환경	반려동물로 인한 신체상해
	감정표현에 대한 소극적인 자세	비합리적인 모욕에 대한 인내, 불필요한 사과, 상처받은 자존감
	업무 수행 시 방어적인 태도	방어적인 자세, 나만의 상담기록

주제의 흐름	핵심 구성요소	하위 구성요소
2. 건강장애 예방 및 교육을 받은 경험	건강장애 예방 교육	4대폭력(성희롱, 성폭력, 성매매, 가정폭력) 예방교육, 직무 관련 안전교육, 안전관련 안내 및 지침서 배부, 프로그램 기반 일상 영상 교육(폭언 및 폭행),
	건강장애 지원 시스템	건강장애 힐링프로그램, 마음챙김 프로그램, 힐링프로그램 대상자로부터 제외
	상담을 위한 지원 시스템 부재	상급자와 논의
3. 고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도	고객의 문제행동 관리제도	비상 연락장치(스마트 워치) 이용, 전화음성 안내, 사업장의 무관심 및 회피, 실질적 관리 및 보호장치 부재
	고객의 문제행동 관리부서 부재	감사팀 활용, 스스로 나를 위한 조치 필요
	건강보호를 위한 경영방침 부재 및 유무의 불확실	고충처리위원회 운영의 불확실, 권리보장 선언 유무의 불확실, 건강보호를 위한 경영방침 부재, 건강보호를 위한 경영방침 유무의 불확실
4. 고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견	방문활동의 안전규정 지침 강화	가정방문시 2인 1조의 필수 규정, 녹취 허용 및 용품 지급, 방문전용 업무폰 지급
	고객의 문제행동 관리 및 전담부서 필요	문제행동 해결 전담부서 필요, 연대 대응 시스템 필요
	건강보호 매뉴얼 필요	건강보호를 위한 경영방침, 고충처리위원회 운영, 권리보장 선언, 건강장애 힐링프로그램 참여 강화
	캠페인 및 홍보 필요	전화음성 안내(멘트), 고객의 문제행동 예방을 위한 홍보, SNS를 활용한 상대방 배려에 대한 사전안내
5. 고객의 문제행동 해결을 위해 필요한 사후조치	문제해결을 위한 사후조치 필요	휴게시설 및 공간 필요, 해당 고객과의 분리 조치, 건강보호조치로서 적절한 휴게시간 부여, 문제행동 대상자에게 경고성 멘트 발송
	법적 조치가 가능한 시스템 필요	법적 조치를 위한 법률상담 지원, 법적 조치가 가능한 시스템, 변호사 선임비용 지원

(1) 고객의 문제행동 경험

고객의 문제행동에 대하여 고객의 무리한 요구, 폭언 및 폭행, 위협적인 환경 등을 경험하여 심리적 스트레스를 겪고 있었으며, 이에 대하여 의료급여관리사들은 감정표현에 대한 소극적인 자세를 취하고 있었다.

가) 무리한 요구

의료급여관리사들은 대상자 방문 중, 참여자들에서 업무 이외에 대한 요구 사항들이 발생하면서 고객들의 억지주장과 이에 대한 고민 및 해결이 어려운 상황들을 경험하고 있었다. 또한 지역으로부터 지속적으로 지원을 받고 있는 대상자가 금전적으로 지원을 더 해달라고 요구하면서 발생하는 등 무리하게 요구하는 상황들이 발생하고 있었다. 이러한 상황을 경험하면서 고객의 입장에서 해결이 되지 않은 경우 참여자들은 반복적인 상황을 경험할까봐 심리적으로 힘들어하였으며, 해당 가정을 방문하고 싶지 않았다고 하였다.

“제 업무가 아닌데 이게 사실상 제가 권한이 있는 일도 아니고 내가 그거에 대해서 뭔가 다른 재량을 발휘하거나 그럴 수 있는 업무 범위가 아닌데 그거를 너무 무리하게 요구를 하시고 그 일 때문에 다시 재방문하고 싶지는 않더라고요. (중략) 의료급여관리 업무가 있는데 아무래도 민원인들은 의료쪽이나 이런 거는 다 우리 쪽에서 하는 걸로 알고 요구를 하시기는 하는데 좀 그런 점은 있어요. 그게 좀 힘들더라고요.” (의료급여관리사 참여자 A)

“본인이 홈쇼핑에서 건강식품 그러니까 골다공증 약도 사고 막 이래서 돈이 없다. 근데 내가 지금 병원에 갈 돈이 없는데 돈을 또 지원해 달라고 하시는 거예요. 근데 이미 의료급여가 되면 의료 쪽에 많은 혜택을 주기 때문에 지금 다른 지역도 마찬가지지만 비급여라든지 그 외에 자비로 하는 그런 거는 지원이 없잖아요. 마지막 말이 그럼 뭐 돈도 없고 난 할 것도 없고 죽어야겠네 막 이러시는 거예요. 자살을 하시겠다고 그러니까... 그 돈을 어디다 쓰셨냐 그랬더니 홈쇼핑에 100만 원어치 약을 사고 주변에 경조사가 있어서 부조

를 하고 이러다 보니 조금 있는 생계비를 다...” (의료급여관리사 참여자 B)

나) 폭언 및 폭행

민원이 발생하면 참여자들은 고객으로부터 욕설, 협박, 언어적 폭력을 경험하였으며 심한 경우 고객의 폭력적 행동을 하였다. 특히 상황별 급여 제한 등 방문고객의 입장에서 불리한 상황이 닥쳤을 때 의료급여관리사들이 폭언을 듣는 경험을 하였다. 뿐만 아니라 고객이 실제로 자살을 하지는 않았으나 의료급여관리사에게 급여 지원을 확대에 주지 않으면 자살하겠다 등의 협박성 폭언을 하는 경우도 발생하였다.

“욕도 좀 섞으시고... 맞거나 그러지 않았는데 좀 액션이 있고 막 책을 던지고 막 이런 그런 행동을 하시니까 좀 겁이 나더라고요. 그 집에 가기가” (의료급여관리사 참여자 A)

“급여 제한 여부 조회 문서가 왔을 때 조사를 나간다는지 했을 때 저희가 여튼 그게 실질적으로 의료급여에서 지불해 줘야 되는 돈인지 아닌지를 가려야 되는 업무를 수행해야 돼요. 아무래도 대상자들은 본인들이 돈을 내기 싫기 때문에 또는 돈을 내야 될 상황에 처하기 싫기 때문에 굉장히 싫어하는 경우도 많고 조사를 회피하려고 하는 경우도 많고 이제 그러다 보면 이제 욕을 본의 아니게 얻어먹는 경우도 많죠.” (의료급여관리사 참여자 E)

다) 위협적인 환경

참여자 중 가정에 방문했을 때 반려동물로 인하여 신체상해를 경험한 의료급여관리사도 있었다. 사전에 이와 관련한 정보 없이 방문하는 경우가 대부분이며, 시골의 경우 반려동물을 풀어 놓는 경우가 많아 참여자는 당황할 수 밖에 없었다.

“방문을 가다가 집에 개가 풀린 개가 나오는 바람에 너무 놀라서 뒤로 돌아

서 이렇게 미쳐 돌지도 못했어요. 근데 바로 뒤에 한 2m 높이의 도랑이 있었거든요. 떨어진 적도 있어요.” (의료급여관리사 참여자 D)

라) 감정표현에 대한 소극적인 자세

고객의 문제행동에 대하여 담당 부서의 공무원에게 상황에 대하여 언급을 해도 공무원들 입장에서는 민원이 발생한 것 자체에 대하여 우선적으로 해결해야 하기 때문에 감사실에서는 의료급여관리사 입장에서 고객의 문제행동을 해결해주지 않고 있었다. 따라서 고객의 민원 발생 시 참여자들은 감정표현에 대해 소극적인 자세를 취할 수 밖에 없었다. 이러한 고객문제 행동들에 대하여 고객 및 사업장의 적극적 해결이 되지 않아 의료급여관리사들은 비합리적인 모욕에 대한 인내가 필요하였다. 그리고 사업장에서 고객의 무리한 요구로 일어난 일임에도 불구하고 일이 커지는 것을 예방하기 위해 의료급여관리사가 고객에게 사과를 하도록 유도하는 즉, 불필요한 사과를 해야 하는 경우도 발생하여 참여자들은 자존감에 상처를 받아 정신적으로 힘들어하였다.

“저희가 백 번 천 번을 잘해도 한 번의 민원이 생기면 주변이나 결제권자는 색안경을 끼고 볼 수밖에 없는 시스템이에요. 너 무슨 문제가 있나 보다 그렇게 생각하는 거죠.” (의료급여관리사 참여자 D)

“실질적으로 제 업무가 아니고 사실은 동주민센터의 업무 담당자가 누구이고 거기에 가서 필요 서류 이런 것들은 다 정확하게 안내가 되었는데 이제 그 당시에 제가 느끼는 이런 거는 무리한 요구이다 이 말씀은 못했어요.” (의료급여관리사 참여자 A)

“감사실이나 이런 데서는 문제가 커지는 것 자체를 싫어하기 때문에 니가 그냥 사과하고 끝내라 약간 이런 식으로 종용해 온 경우도 되게 많았거든요. 그래서 기분도 별로고 오히려 내가 사과를 들어야 되는데.. 그 사람들에게 사과를 종용당하니 기분은 나쁘지만 누구 말대로 이제 월급을 받는 그런 입장이기 때문에 사과를 하게 되는 그런 경우도 종종 있어서 좀 자존심에 스크래치

를 많이 입기도 했죠.” (의료급여관리사 참여자 E)

마) 업무 수행 시 방어적인 태도

위와 같은 업무환경으로 인하여 참여자들은 방어적으로 업무를 수행할 수밖에 없는 상황이며, 이를 위해 나만의 상담 기록을 작성하여 보관하는 등의 오랜 경력을 통한 각자의 지혜로운 방법을 찾아 스스로를 지키고 있었다.

“제한을 하는 서비스를 하다 보니까 훨씬 더 민원의 빈도라든지 민원의 내용의 강도가 더 강한 편입니다. 그래서 민원이 생기지 않도록 굉장히 방어적으로 일을 하고 있는 상태고요. 그래서 저 나름대로 제가 연차가 오래 되다 보니까 저를 방어하기 위해서 굉장히 디테일하게 적습니다. 그래서 그렇게 하고 있습니다.” (의료급여관리사 참여자 D)

(2) 건강장해 예방 및 교육 경험

가) 건강장해 예방 교육

참여자들 모두 4대 폭력(성희롱, 성폭력, 성매매, 가정폭력) 예방교육, 직무 관련 안전교육 등을 매년 받고 있었다. 그리고 보수교육을 통해서 건강장해 예방교육을 받고 있는 참여자도 있었으며, 프로그램 기반의 일상적 영상교육(폭언 및 폭행)을 노출시키고 있는 지역의 참여자도 있었다. 직무 관련 안전교육은 해당 강사가 직접와서 의료급여관리사에게 교육을 진행 하거나 안전관련 안내 및 지침서를 배부받아 읽어 본 경험이 있었다. 물리적으로 위험한 상황이 발생했을 때 스스로를 보호할 수 있는 방법에 대한 교육을 받은 참여자가 있는 반면, 의료급여관리사로 활동하면서 실제 적용할 수 있는 측면의 실질적 교육 받은 경험은 없었다는 참여자도 있었다.

“의무교육으로 관공서에는 4대 폭력교육을 하고 있지 않습니까? 참여 대상

이기 때문에 참여를 하고 있고요. 제 직무와 관련해서는 매년 안전교육이라고 그래서 저희가 지침상 안전대책을 수립하도록 되어 있습니다. (중략) 거기에 대한 안전교육을 받고는 있고요. 교육이 실무적인 내용에 대한.. 뭐라 그럴까요 실제 사례에 따른 그런 교육이 이루어지는건 아니고요. 교육 내용을 그냥 한번 읽어보고 그런 정도로만 이루어지고 있다고 볼 수 있을 것 같고...” (의료급여관리사 참여자 D)

“저희가 아침마다 접속하는 저희 프로그램이 있어요. 그 행정 프로그램이요. 거기에 영상으로요. 고객이 이제 폭언을 대했을 때 폭행을 했을 때 단계별로 어떻게 대응하라 이런 영상 교육은 있어요.” (의료급여관리사 참여자 C)

“이렇게 위험상황에 노출됐을 때 나를 방어할 수 있는 호신술까지... (중략) 그런 강사분도 오시고 그러니까 다양하게 매년 하고 있고요.” (의료급여관리사 참여자 B)

나) 건강장해 지원 시스템

건강장해 지원 시스템에 대하여 참여자들 모두 소속기관 내에 건강장해 힐링프로그램 및 마음챙김 프로그램 등이 있다고 하였으며 뿐만 아니라 의료급여관리사 전국 차원에서 힐링프로그램을 진행한다고 하였다. 그러나 업무가 바빠서 야근을 하는 경우가 빈번하고, 프로그램에 참여하려면 별도의 자신의 시간을 마련해야 하기 때문에 이용한 참여자는 한 명도 없었다. 그리고 의료급여관리사의 신분이 공무원이 아닌 공무원이므로 힐링프로그램 대상자로부터 제외된 경험을 겪은 참여자도 있었다.

“마음 건강 무슨 그런 프로그램 이런 무슨 프로그램을 한다는 거는 알아요. 그리고 그게 공지 사항에 떠요. 그렇긴 한데 그거를 여하튼 제가 받으러 가려고 하면 뭔가 거기에다가 이제 연락도 좀 해야 되고 제 시간도 따로 빼야 되고 그리고 또 하여튼 그런저런 일들이 있다 보니까 실질적으로 프로그램은 있구나라고 인지는 하나 이용은 안 해봤어요.” (의료급여관리사 참여자 E)

다) 상담을 위한 지원 시스템 부재

참여자들 모두 소속기관 내에 상담을 위한 지원 시스템이 없어 이를 경험한 참여자는 없었다. 즉, 고객의 문제행동으로 인한 갈등 및 문제해결을 위해 상담자 및 감사팀과 논의를 하는 과정이 전부였다.

(3) 고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도

가) 고객의 문제행동 관리제도

사업장에서는 고객의 문제해동을 관리하기 위해 의료급여관리사들에게 비상 연락장치(스마트 워치) 이용하도록 하거나 전화음성 안내 등을 통한 관리 제도가 있었다. 스마트 워치를 활용한 비상 연락장치의 경우 의료급여관리사의 개인 핸드폰 번호 노출을 방지하고 가정방문 할 고객에게 연락이 필요할 때 이용하거나 고객의 문제행동 발생 시 응급상황을 대비하기 위해 이용하고 있었다. 그러나 참여자들은 하루 업무시간 중 이를 이용할 수 있는 시간은 30분밖에 되지 허용되지 않아 현실적으로 실효성이 없다고 하였다. 그리고 전화 음성 안내 제도는 시행하고 있는 지역의 참여자가 있는 반면 이를 시행 및 적용하고 있지 않은 지역의 참여자도 있었다.

“서로 간에 비상 연락망으로 이렇게 연락을 해서 스마트 워치를 대고 혹시나 그런 상황이 있을 때 하라고 거기까지는 해줬는데 실질적으로 스마트 워치도 쓸 수 있는 시간이 30분밖에 안 돼요. 30분은 턱없이 부족하죠. 이게 별로 실효성은 떨어지는 것 같아.” (의료급여관리사 참여자 A)

“음성으로 된 게 이번에 됐거든요. 올해 보통 저희가 카드 회사나 이런 데 할 때 고객응대근로자의 그런 걸 지켜줘라. 그런 얘기가 나오잖아요. 멘트가. 그래서 저희 본청 직원들도 그걸 지속적으로 요구했는데 잘 안 되다가 작년에 이제 군수님이 바뀌면서 이제 올해 들어서 이제 그런 멘트를 이제 내보내게 되는 거죠.” (의료급여관리사 참여자 B)

또한 참여자들이 고객의 문제행동을 겪고 말하고 해결할 수 있는 제도가 부족하다보니 담당 공무원에게 이에 대하여 언급을 해도 외면 하는 등 사업장에서의 무관심 및 회피를 경험하고 있었다. 즉, 실질적 관리 및 보호장치 등이 없어 상황에 따라 개인 연차를 사용해서 쉬었다가 다시 업무를 시작하고 있었다.

“그러니까 자기는 그런 자리에 앉아 있지만 그런 상황은 맞닥뜨리고 싶지 않기 때문에 도망가고 회피하거나 그리고 몰라라 하는 그런 상사들이 있어요. (중략) 저희는 같은 자리에 19년을 앉아 있었고 계장이나 과장님은 6개월에서 1년 단위로 계속 바뀌는 거잖아요. 그 와중에 좋은 계장님도 있지만 그냥 앉아만 있고 일은 나몰라라 하고 그냥 무조건 결제나 하고 이런 식의 계장, 과장님 분명히 있거든요.” (의료급여관리사 참여자 E)

나) 고객의 문제행동 관리부서 부재

사업장 내에 고객의 문제행동을 관리하는 부서가 없어 필요시 감사팀에 연락하여 문제해결을 논의하거나 스스로 나를 위한 조치가 필요하였다. 참여자 중 한 명은 감사팀에 연락하여 문제해결을 위해 논의했을 때 감사팀 직원은 고객의 입장에서 문제해결을 하려고 하고 의료급여관리사들을 위한 고객의 문제해동 해결 방법을 제시하지 않아 심리적으로 스트레스를 받고 있었다.

“저는 보호를 안 해주고 오히려 민원인 입장에서만 계속 얘기를 하는 거죠. 제가 그렇다고 같이 맞대응해서 욕을 한 것도 아니고 그분이 계속 욕을 하니 까 제가 녹취 버튼을 그냥 눌렀을 뿐이고 거기서 멘트가 나오잖아요. 목소리가 녹취가 됩니다. 이렇게 나왔는데 내 목소리로 사전 고지를 안 했다고 얘기를 하더라고요. 저는 그건 비합리적이라고 생각하는데...” (의료급여관리사 참여자 B)

다) 건강보호를 위한 경영방침 부재 및 유무의 불확실

참여자들은 사업장의 건강보호를 위한 경영방침 또는 지침이 없거나 이를 본 경험이 없었다. 즉, 건강보호를 위한 경영방침 및 권리보장, 고충처리위원회 운영에 대하여 이를 활용해보거나 이에 대한 내용을 본 경험이 없어 존재의 유무를 잘 모르고 있었다. 그리고 참여자 중 한 명은 사업장 내에 고충처리위원회가 있다고 하였으나 지인이 고충처리위원회에 문제제기를 했던 상황에 대하여 결과가 좋지 않아 이에 대하여 부정적 인식을 가지고 있었다.

“저희도 고충처리위원회에 문제 제기를 했을 때 저희한테 유리하게 또는 저희 편을 들어서 뭔가가 해결될 거라는 기대를 할 수가 없더라고요. 왜냐면 문제 제기를 했던 사람들이 그닥 좋은 꼴을 보지는 못했어요. 그래서 별로 기대하지 않아요. 그냥 저거는 그냥 제스처구나라는 그런 생각을 많이 해요.”
(의료급여관리사 참여자 E)

(4) 고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견

가) 방문활동의 안전규정 지침 강화

고객의 문제행동 사례에 근거해서 의료급여관리사들의 안전을 위해 고객의 가정방문 시 반드시 2인 1조의 활동 하도록 이 규정을 필수로 두는 것이 필요하다고 하였다. 현재 2인 1조로 가정방문을 하는 경우 공익요원과 같이 방문을 하고 있지만 이 상황이 여의치 않은 지역에서는 의료급여관리사 혼자 방문을 하고 있어 이 규정의 강화가 필요하다고 하였다. 또한 고객이 문제행동을 대비하여 고객의 허용하에 녹취를 허용할 수 있도록 안전지침을 마련하는 것과 이를 위한 녹취 기기 용품 지급 및 방문 전용 업무폰 지급이 필요하다고 하였다.

“최근에 민원실에서 이렇게 목에다 이렇게 해가지고 이렇게 녹화도 하고 녹취도 하는 그런 거를 지급한다고 하잖아요. (중략) 오히려 우리를 좀 보호해

줄 수 있는 그런 용품을 지급한다거나 그런 게 더 우선적으로 되어야 된다고
생각해요.” (의료급여관리사 참여자 B)

나) 고객의 문제행동 관리 및 전담부서 필요

참여자들은 문제행동을 심하게 일으키는 민원인들을 해결하고 관리하는 전담부서가 필요하다고 하였다. 뿐만 아니라 사업장에서 이를 책임지고 잘 해결할 수 있도록 의료급여관리사와 해당 부서장과의 연대 대응 시스템이 필요하다고 하였다.

“악성 민원에 대응하는 전담 창구가 꼭 필요하다고 생각해요. 어떤 한 개인이 민원이 사지 않도록 그렇게 윗선까지 가지 않고 조용히 잘 해결할 수 있도록 그렇게만 맡기고 다 그거를 도맡아서 하기에는 그 감정 소진이 너무 크고요. 그리고 그런 어떤 민원 사항에 대해서 사실 확인서 같은 거를 이렇게 첨부해서 그런 창구가 있다고 하면 어떤 상담이나 방향성 같은 것도 저희가 좀 제시를 받을 수도 있고... (중략) 저희는 일개 정말 아무 직급도 없는 공무원이란 말이에요. 사실 저희가 저임금에 이렇게 많은 업무 비중을 갖고 있으면서 감정노동할 점점도 또 너무 많거든요. 그래서 이럴 때 팀장이나 부서장이나 이런 분들이 연대 대응할 수 있게끔 그런 것들이 좀 들어갔으면 좋겠어요.” (의료급여관리사 참여자 A)

다) 건강보호 매뉴얼 필요

의료급여관리사들에게 건강보호 매뉴얼이 필요하였으며, 우선적으로 일부 지역에서 의료급여관리사가 해당 지역의 소속 공무원이 아닌 공무원이란 이유로 건강장해 힐링프로그램 참여 대상자에서 제외되었던 제도를 벗어나 건강장해 예방 프로그램에 참여할 수 있도록 하는 내용이 필요하다고 하였다. 그리고 건강보호에 대한 예방조치로 사업장의 건강보호 경영방침과 고충처리위원회 운영 및 권리보장 선언 등과 이와 관련하여 건강보호를 위한 구체적인

내용이 필요하였다.

“민원 상대로 스트레스를 받거나 이러면 이런 힐링프로그램이 있을 때 신청 하라고 했을 때 거기 대상의 공무직은 없었어요. 그런 프로그램이 적용되면 좋겠는데...” (의료급여관리사 참여자 C)

라) 캠페인 및 홍보 필요

고객의 문제행동을 사전 예방 및 관리 차원에서 현재 일부 지역에서만 시행하고 있는 사무실 전화 음성 안내 멘트를 전 지역에 시행될 수 있도록 하며, 기타 고객의 문제행동 예방을 위한 홍보가 필요하다고 하였다. 그리고 SNS를 활용한 상대방 배려에 대한 사전안내 등과 함께 이러한 문구도 중요하지만 현실적으로 고객들의 행동으로 이어지는 홍보가 필요하다고 하였다.

“군청에 전화 올 때처럼 이렇게 앞에 이렇게 당신의 가족입니다. 이런 멘트를 넣는다면 이러면 좀 좋을텐데...” (의료급여관리사 참여자 B)

(5) 고객의 문제행동 해결을 위한 사후조치에 대한 의견

가) 문제해결을 위한 사후조치 필요

참여자들은 고객의 문제행동을 위한 사후조치로 의료급여관리사들의 건강 보호를 위한 휴게시설 및 공간이 필요하다고 하였다. 그리고 해당 고객과의 분리조치와 건강보호조치로서 적절한 휴게시간을 부여받기를 원하였다. 또한 문제행동 고객들은 이를 인지하지 못하여 반복적으로 문제행동을 일으키는 경우가 많아 이러한 경우 사후조치로 사업장에서 해당 고객에게 경고성 멘트를 발송하는 등의 조치가 필요하다고 하였다.

“보건실도 없고 욕아 휴게실 같이 이렇게 모유를 수유할 수 있는 곳도 있었는데 그런 것도 다 없어지고... 쉴 수 있는 공간이 전혀 없거든요. (중략) 그래

서 일단은 제가 그런 폭언이나 욕설을 들었을 때내 개인적으로 부서장이 너 오늘 좀 힘드니까 좀 가서 좀 30분 쉬다 와 이런 거는 좀 불가능할 것 같고 공간이 좀 있으면은 조금 휴식할 수 있는 공간이 좀 있으면 가서 좀 앉아 있 다 온다던가 그런 거는 해볼 수 있을 것 같아요.” (의료급여관리사 참여자 B)

“문서로라도 당신이 이리이러해서 며칠간 이런 것은 이렇게 향후에 이렇게 저축이 되니 앞으로 조심하라 하는 어떤 경고성 멘트가 들어가 있는 서신이라도 좀 보내줬으면 좋겠어요.” (의료급여관리사 참여자 C)

나) 법적 조치가 가능한 시스템 필요

상황에 따라 고객의 문제행동에 대한 법적으로 고소·고발을 하여야 하는 경우, 이를 사업장에서 도와줄 수 있도록 법적 조치를 위한 법률상담을 지원 하거나 사업장 내에서 법적 조치가 가능한 시스템이 필요하였다. 그리고 변호사 선임비용의 지원이 필요하였다. 무엇보다도 이러한 지원들이 지자체의 재량이 아닌 전 지역이 공평하게 지원받을 수 있도록 조치가 필요하다고 하였다.

“공무원들도 그런 고소나 고발에 대해서는 그렇게 일부만 변호사비를 지원 해 주는데 저희도 그렇게 해줄 수 있을지 모르겠어요.” (의료급여관리사 참여자 B)

“각 지자체에서 고소 고발에 대해서 변호사 선임 비용을 지원을 하도록 하면이 지자체 재량에 따라 어느 지자체는 보호를 받고 어느 지자체는 돈이 없거나 지원 보호를 못 받는 지자체가 분명히 있을 것 같아요. 그러니까 모두가 다 공평하게 이런 일이 있었을 때 보호를 받아야 한다고 생각을 해요.” (의료급여관리사 참여자 A)

IV. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼



IV. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼

1. 가사관리사

본 매뉴얼은 가사관리사가 고객응대 업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 가사관리사에게 적용될 수 있도록 한다. 또한 기관은 다른 고객응대근로자의 건강보호를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

가사관리사는 「가사근로자법」 제2조에 정의에 의하여 '가사서비스'란 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 직종이다. 그리고 가사근로자란 가사서비스 제공기관의 사용자(「근로기준법」 제2조 제1항 제2호에 따른 사용자를 말한다. 이하 같다)와 근로계약을 체결하고, 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말한다. 2022년 「가사근로자법」이 시행되었으며, 법 제7조(가사서비스 제공기관의 인증), 법 제11조(가사서비스의 이용계약)에 근거하여 가사서비스를 제공하고 있고, 2023년 8월 가사근로자의 명칭이 '가사관리사'로 변경되었다.

1) 가사관리사 건강보호에 대한 기본조치

(1) 운영방침

우리 기관은 가사관리를 위한 사업기관으로 고객이 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 가사관리사의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 기관을

만들기 위하여 최선을 다한다. 고객응대근로자인 가사관리사의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대 업무로 인한 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- ① 고객은 어떠한 이유로도 가사관리사에게 폭언, 폭행 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ② 고객은 가사관리사에게 성희롱과 성폭력을 하지 않도록 한다.
- ③ 고객은 가사관리사에게 업무 외 부당한 서비스를 요구하지 않도록 한다.

(2) 고객응대근로자 보호를 위한 운영위원회

우리 기관은 가사관리사의 감정노동 관리를 위해 운영위원회를 운영하여 주기적으로 사안을 심의·의결한다. 기관의 특성에 따라 운영위원회, 산업안전보건위원회, 노사협의회, 고충처리위원회의 형태로 운영할 수 있다. 가사관리사의 고충을 수시로 접수할 수 있도록 상담실을 비대면 혹은 대면으로 운영한다. 가사관리사로부터 접수된 고충에 대해서는 지체없이 대표에게 보고한다. 처리결과는 신고자에게 회신하고, 심의 결과는 문서로 보관한다.

가) 고객응대근로자 보호를 위한 운영위원회의 업무

- ① 가사관리사 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- ② 가사관리사 고객응대 건강보호 매뉴얼 심의 및 의결에 관한 사항
- ③ 가사관리사의 고충 해결에 관한 사항

나) 고객응대근로자 보호를 위한 운영위원회 위원 구성

노사협의회 위원은 기관 대표와 가사관리사 대표 위원을 포함하여 근로자의 의견이 반영될 수 있도록 구성하여야 한다.

- 안전한 가사관리가 이뤄질 수 있도록 업무의 기본원칙과 확인 사항을 준수하도록 한다.

- 가사관리를 위한 상해보험 등의 가입여부를 확인한다.

「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」

- 제4조 (노사협의회의 설치) ① 노사협의회(이하 "협의회"라 한다)는 근로조건에 대한 결정권이 있는 사업이나 사업장 단위로 설치하여야 한다. 다만, 상시(常時) 30명 미만의 근로자를 사용하는 사업이나 사업장은 그러하지 아니하다.
- 제26조(고충처리위원) 모든 사업 또는 사업장에는 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 고충처리위원을 두어야 한다. 다만, 상시 30명 미만의 근로자를 사용하는 사업이나 사업장은 그러하지 아니하다.

가사서비스 제공기관 노무관리 가이드북

- 가사서비스 제공기관 인증요건으로 규정(「가사근로자법」 제7조 제1항 제4호) - 근로자 참여법에 따라 고충처리위원을 두는 경우를 포함하여 가사근로자가 불편사항이나 고충 등의 처리를 요청할 수 있는 수단을 갖추고 있을 것
- 고충의 의미: 근로자의 근로환경이나 근로조건에 관한 개별적인 불만, 기타 근로자의 성격, 심리적 상태, 개인적 문제 등이 원인이 되어 직장생활에서 근로자가 겪게 되는 불만족 및 불안정 상태를 의미함

(3) 가사관리사 고객응대 시 건강보호를 위한 권리보장 선언

- ① 가사관리사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객에게 대하여 이를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- ② 가사관리사는 고객으로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 운영기관은 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 가사관리사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

- ④ 운영기관은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 가사관리사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- ⑤ 운영기관은 가사관리사가 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 가사관리사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑥ 운영기관은 긴급 상황에서 가사관리사가 문제유발 고객에 대하여 실시한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.
- ⑦ 운영기관은 고객에게 부당한 대우를 받은 가사관리사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.

(4) 문제행동 고객유형 분류

가사관리사의 고객응대 업무 시 문제유발 고객의 유형을 분류하면 무리한 요구, 폭언 및 폭행, 성희롱 및 성추행 및 심리적으로 위협적인 환경으로 구분된다.

<표 IV-1> 가사관리사에 대한 고객의 문제행동

구분	문제행동 내용	사례
무리한 요구	무리한 업무 요구	- 가사관리 시 무릎을 꿇고 청소수행 요구 - 기타 무리하고 과도한 업무 요구
	업무 외에 대한 요구	- 육아 돌봄 요구 - 김장김치(대규모) 담그기 - 가정 내 청소도구 미구비 - 기타 가사관리 이외의 업무 요청
	업무 시간 불이행	약속시간을 지난 업무 요청
	방문시간 약속 불이행	- 고객의 집 앞에서 기다린 후, 늦은 취소(문을 열어주지 않음) - 갑작스런 시간약속 취소
폭언 및 폭행	막말을 포함한 폭언	- 고객과 가족의 막말 및 폭언 - 높은 연성과 막말로 업무 지시 등

구분	문제행동 내용	사례
성희롱 및 성추행		가사관리사를 무시하는 말투(인격무시 포함)
	폭력적 행동	고객과 가족의 폭력적 행동
	성희롱 성추행	- 고객과 가족의 모욕적인 성적 발언 - 시간 계약을 빌미로 한 불필요한 신체접촉 - 고객과 가족의 성적 수치심을 유발하는 행동
심리적으로 위협적인 환경	도둑으로 취급	- 돈이 없어졌다고 도둑으로 내몰리는 상황 - 물건이 없어졌다고 의심받는 경우

<표 IV-2> 고객의 문제행동 관련 법령(가사관리사)

구분	관련 법령
무리한 요구	「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」 제4조(가사근로자의 권익 증진) ① 가사서비스 제공기관과 이용자·이용자 가족(이하 이 조에서 “이용자 등”이라 한다)은 가사근로자의 자유의사에 반하는 근로를 강요하여서는 아니 되며 가사근로자에게 휴게시간을 주는 등 적절한 근로환경을 제공하도록 노력하여야 한다. ② 가사서비스 제공기관은 가사서비스 제공과 관련하여 가사근로자와 이용자 간의 갈등 등 가사근로자가 제기하는 불편 사항이나 고충 등을 처리하고 조정하기 위하여 노력하여야 하며, 가사근로자가 불편사항이나 고충 등을 제기하였다는 이유로 가사근로자에게 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다. ③ 이용자 등은 입주 가사근로자의 사생활의 자유를 침해하여서는 아니 된다. - 제9조(가사서비스 제공기관의 준수사항) ① 가사서비스 제공기관은 제7조에 따라 인증받은 사실과 제공하는 가사서비스의 종류 및 내용, 가사서비스 이용요금 산정기준, 이용절차, 그 밖에 가사서비스 이용과 관련하여 고용노동부령으로 정하는 사항을 인터넷 홈페이지에 게시하는 등 고용노동부령으로 정하는 방법으로 공개하여야 한다. ② 가사서비스 제공기관은 제11조 제1항 및 제2항에 따른 이용계약을 체결할 때 「근로기준법」 및 이 법에서 정하는 근로조건 등에 반하는 내용이 포함되지 아니하도록 하여야 한다. (이하 생략)
폭언 및 폭행	「형법」 제260조(폭행, 준속폭행) ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. ※ 폭언은 「형법」 제260조에서 정의하는 폭행죄에 해당하지 않으나

구분	관련 법령
	상대방이 폭언 또는 욕설을 할 때, 목격자가 있다면 목격자의 진술서를 받아 모욕죄로 형사고소 가능 • 「형법」 제261조(특수폭행) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제260조 제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. • 「형법」 제283조(협박, 존속협박) ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. • 「형법」 제284조(특수협박) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조 제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. • 「형법」 제311조(모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다. • 「형법」 제324조(강요) ① 폭행 또는 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무없는 일을 하게 한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. ② 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제1항의 죄를 범한 자는 10년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.
성희롱 및 성추행	• 「형법」 제298조(강제추행) 폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. • 「형법」 제299조(준강간, 준강제추행) 사람의 심신상실 또는 항거불능의 상태를 이용하여 간음 또는 추행을 한 자는 제297조, 제297조의2 및 제298조의 예에 의한다. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제10조(업무상 위력 등에 의한 추행) ① 업무, 고용이나 그 밖의 관계로 인하여 자기의 보호, 감독을 받는 사람에 대하여 위계 또는 위력으로 추행한 사람은 3년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. ② 법률에 따라 구금된 사람을 감호하는 사람이 그 사람을 추행한 때에는 5년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다. • 제13조(통신매체를 이용한 음란행위) 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.
심리적으로 위협적인 환경	• 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」 제11조(가사서비스의 이용계약) 6. 가사서비스 제공 시 안전사고 등으로 발생할 수 있는 손해의 배상에 관한 사항

2) 가사관리사 건강보호에 대한 예방조치

(1) 가사관리사 안전보건교육

가) 근거

「산업안전보건법」 제29조(근로자에 대한 안전보건교육) ① 사업주는 소속 근로자에게 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 정기적으로 안전보건교육을 하여야 한다.

근거 법률 각 지역 조례: 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례

제7조(감정노동 권리보장교육) ① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범 매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.

③ 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

※ 감정노동 종사자 관련 조례는 지역마다 차이가 있어 서울특별시 조례 예시 사용

나) 교육 계획 수립 및 실시

- 가사관리 신규 채용자, 가사관리를 수행하고 있는 재직자 및 관리자를 대상으로 한다.
- 연간 교육계획을 수립하고, 정기적으로 교육한다.
- 교육 시 고객응대 감정노동 관리 및 대응방법, 비상상황 대처방법 등에 초점을 맞춘 교육계획을 수립한다.
- 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되, 필요 시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다. 온라인 방법으로 교육하는 경우 월 1회 이상은 상호작용이 가능한 방법을 사용하도록 한다.

다) 교육 내용

- 가사관리사 근로계약, 단체협약에 포함된 근로자 건강보호에 관한 사항
- 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항
- 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항
- 가사관리사의 근로 시 휴식, 이용자가 가사관리 이상의 업무 범위 요구할 때 대응방법, 분쟁 시 대응방법(구체적 사례 제시), 비상상황 대처방법 (가사근로자 휴일 및 휴가 시 조치 사항에 관한 사항, 가사 근로자와 가사서비스 이용자 사이의 분쟁 해결에 관한 사항 (「가사 근로자의 고용개선 등에 관한 법률 시행규칙」 제6조 4와 5)
- 문제 상황 시 활용 가능한 자원
- 성희롱 및 성폭력 예방교육
- 기타 건강증진 및 질병예방

안전사고 시 보상체계 확인

- 산업재해보상보험법
- 가사관리사 상해보험가입, 배상책임보험, 선택적 복지비(단체보장보험), 민간보험 등
※ 사회보험료 지원 확인

(2) 방문 전 이용자를 위한 안내

가) 근거

「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률 시행규칙」 제6조(이용계약서 포함 사항) 법 제11조 제1항 제7호에서 “고용노동부령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

- ① 가사서비스의 내용
- ② 가사근로자의 휴일 및 휴가 시 조치에 관한 사항

③ 가사근로자와 가사서비스 이용자 사이의 분쟁 해결에 관한 사항

나) 안내 방법

사업주는 가사관리 이용 전 이용약관서에 대한 내용을 SNS, 인쇄물, 동영상 등을 이용하여 정보제공을 하도록 한다.

고객의 이용약관서에는 가사관리사의 업무를 명확히 명시하여 업무에 대한 무리한 요구 등의 고객의 문제행동 유발을 예방한다.

【 00업체 가사관리 서비스 범위 】

1. 방·거실
 - 침구류 정리정돈, 의류 및 생활용품 정리
 - 막대걸레 이용한 바닥 걸레질
2. 주방
 - 설거지, 싱크대 청소 및 정리정돈
 - 가스렌지 외부, 전자렌지 내부 세척
 - 수납장 정리정돈
3. 욕실
 - 세면대 거울 세척, 수납장 및 욕실용품 정리 정돈, 변기, 욕조 세척
4. 세탁/기타
 - 의류 및 옷장 정리 정돈
 - 쓰레기 분리수거 및 배출
 - 냉장고 정리정돈, 세탁기 빨래, 창틀 청소
5. 미제공 범위
 - 손닿지 않는 높은 곳
 - 반찬 및 국/찌개 조리
 - 반려 동물 배변 청소
 - 전문청소가 필요한 곰팡이, 찌든때, 물 때 제거

※ 출처: 00업체 가사도우미 업무영역(예시). <https://miso.kr/homeclean/>

다) 안내 내용

- ① 가사관리사에 대한 호칭과 존중하는 말투 사용에 대한 안내
- ② 폭언·폭행 예방 문구



[그림 IV-1] 가사관리사 명칭 홍보 포스터와 폭언·폭행 금지 문구

③ 업무영역에 대한 존중 안내

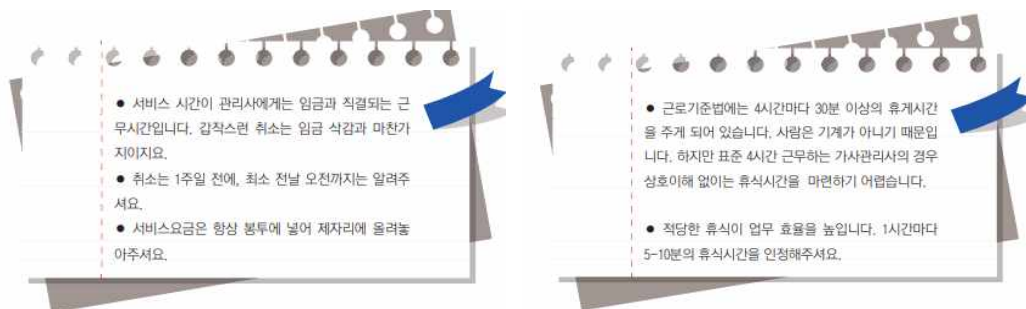
- 가사관리서비스는 가정생활을 좀 더 청결하고 편안하게 해드리는 일상서비스로 청소, 세탁, 설거지가 기본업무이며, 바깥 창 닦기, 천장 닦기, 아이 돌봄은 업무가 아님을 고객들에게 안내하기
- 고객이 청소를 위한 물품을 구비하지 않은 경우 대체용품을 구하고, 외부에서 유입할 경우 반드시 고객과 논의하고, 동의를 구하고 사용
- 고객이 무릎을 굽히고 청소하기를 요구하는 경우 고객이 원하는 것은 ‘깨끗함’이기 때문에, 밀대를 이용해서 깨끗함을 해결할 수 있다고 안내
- 가사관리에 필요한 물품 준비: 진공청소기, 밀대, 극세사 걸레, 행주, 고무장갑(주방용과 청소용), 세제(주방용과 청소용), 솔, 수세미

【행복한돌봄 가사관리 서비스가 제공하지 않는 서비스】

- 전체바닥 손 걸레질, 손빨래, 운동화세탁
- 무거운 짐이나 쇼파 이동(관리사님 혼자), 전등달기 및 청소
- 분해해야 하는 가전제품, 수족관 청소
- 유리창 외부 청소(1층 포함), 마당, 실외계단 청소
- 반려동물 목욕 및 용변 처리 등
- 기타 가사관리사의 안전이 보장되지 않는 환경이나 관련 전문자격을 요하는 경우

※ 출처: 「사회적협동조합 행동한돌봄 가사관리서비스 이용약관」, 행복한돌봄, 2022

- 서비스 약속시간 지키기, 갑작스러운 취소는 최소 1주일 전, 최소 하루 전날 알려줄 것
- 가사관리사에 대한 4시간마다 30분 이상의 휴식시간 인정해줄 것
- 성희롱에 대한 예방 안내
(시각적 성희롱) 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
(언어적 성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
(신체적 성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
(기타) 음란물 보여주거나 함께 보자는 권유, 데이트나 교제 강요, 술자리 시중 요구 등 사회 통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 할 수 있는 언어나 행동 등



[그림 IV-2] OO업체 서비스 시간과 휴식시간 인정 안내(가사관리사) 예시

※ 출처: 「가사관리서비스 에티켓북」. (사)한국가사노동자협회, 국가인권위원회, 2017

3) 고객의 문제행동에 대한 대응

(1) 무리한 요구에 대한 대응

사업주는 고객과 가사관리 계약을 할 때, 가사관리 업무영역을 명확하게 고객에게 알려주는 것이 상호협력을 유도하여 무리한 요구에 대응할 수 있다. 서비스를 제공하는 기관은 미제공 업무영역을 고객에게 알리거나 별도의 리플릿을 제작하여 제공한다.



[그림 IV-3] OO업체 가사관리 서비스 내용 안내(리플릿) 예시

※ 출처: <https://m.blog.naver.com/coopcare/222822451046>

서비스 기준에 벗어나는 서비스를 해주는 경우 오히려 다른 가사관리사에게 피해를 주게 되는 행위이다. 따라서 가사관리사가 하지 않는 일을 요청하는 경우는 아래와 같이 단호하게 거절한다.

[사례 예시]

(고객) “청소하시면서 창문 바깥의 유리도 깨끗이 닦아주세요.”

[대응 멘트 및 행동]

(가사관리사) “고객님, 저희는 미리 안내한 내용과 같이 서비스 규정상 바깥 유리는 닦지 않습니다. 그건 외벽 청소팀이 담당하는 영역입니다.”

(※ 단호하게 말한다.)

그리고 고객의 무리한 요구들을 포함하여, 고객이 시간을 넘기는 요구, 갑작스러운 시간약속 취소 등으로 발생하는 고객 만족도에 대해 관리자는 가사관리사의 의견을 청취하여 고려하도록 한다.

[사례 예시]

(문제상황) “고객님이 사전에 방문 시간약속을 취소한다는 것을 알려주지 않아서 저는 방문 고객의 문 앞에서 20분 이상 기다린 후, 호수를 찍어서 고객에게 보냈습니다. 제가 여기서 기다리고 있었음을 알리는 것이죠.”

[대응 멘트 및 행동]

(가사관리사) “고객님, 1일 방문 스케줄 관리를 위하여 방문 시간약속 취소는 최소 1시간 전에 알려주시기 바랍니다.” (※ 단호하게 말한다.)

(2) 폭언 및 폭행 등에 대한 대응**가) 폭언에 대한 대응방법**

- 차분한 목소리 톤과 태도로 이야기하며, 대상자의 이야기를 경청한다.
- 직접적인 시선 접촉, 요청하지 않은 조언이나 비판 및 논쟁을 삼간다.
- 대상자가 흥분상태일 때 농담하지 않는다.
- 대상자와 적절한 공간 확보하며 진정이 필요할 경우 침묵한다.
- 대상자의 언성이 높아질 경우 음료 등을 권하여 상담 속도를 조절한다.

- 대상자가 폭언을 지속하여도 절대 흥분하지 않도록 유의하며 욕설 등으로 맞대응하지 않는다.
- 필요 시 녹음 사전고지 후 대상자 상담내용을 녹음한다.
- 수차례 폭언 중지를 요청하여도 지속할 경우 상담이 불가능함을 설명하고 복귀하도록 한다.
- 문제해결을 유도하는 질문 등을 통해 분노 감정을 줄이는 대화를 시도한다.

[사례 예시]

(문제상황) “고객과 고객의 가족들은 집에 막일하러 오는 사람으로 저를 취급해요. 제가 하는 청소방법이 고객의 마음에 들지 않으면 막말과 난폭한 언어로 저를 향하여 소리를 지릅니다.”

[대응 멘트 및 행동]

(가사관리사) ① 고객의 흥분상태 확인 후, 폭언을 중단할 것을 요청하고, 고객을 진정시키고, 대화를 유도함.

“고객님, 폭언을 즉시 중단해 주십시오. 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”

② 그럼에도 폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(공용 스마트폰 등)로 상담내용을 녹음함(만약 녹음 사전고지로 고객과의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우, 사전고지 생략 가능).

“고객님, 폭언을 하시면 안 됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다.”

③ 고객에게 폭언 중지를 3회 이상 요청해도 폭언을 지속할 경우, 가사활동이 불가능함을 설명하고 소속기관으로 복귀함

“고객님, 제가 더 이상 업무를 할 수 없습니다. 필요하시다면 관리자를 연결해드리겠습니다. 관리자와 문제를 해결하시기 바랍니다.”

※ 출처: 대응 행동은 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」 내용을 바탕으로 수정함

나) 폭행에 대한 대응방법

- 대상자와 적절한 거리 유지하며 상담한다.
- 무기가 될 수 있는 물건은 모두 치우고 신체적 접촉은 삼간다.
- 손가락질, 팔짱 낀 자세, 주머니 속에 손을 넣는 자세 등은 삼간다.
- 대상자와 정면으로 서지 않으며 대상자 앞에서 등을 돌리지 않는다.
- 대상자의 뒤에서 다가가지 않고 갑작스럽게 접근하지 않는다.
- 대상자에게 시선을 떼지 않은 채 공격의 가능성에 주의한다.
- 폭력 발생 즉시 그 장소와 상황에서 벗어나며, 벗어날 수 없는 경우 도움을 요청한다.

(3) 성희롱 및 성추행 등에 대한 대응

고객으로부터 가사관리사가 불필요한 신체 접촉을 포함한 성적 농담이나 성희롱, 노출 및 성추행 등이 발생했을 때 고객에게 본인의 행동이 성희롱 또는 성추행 등임을 빨리 인지시키기는 것이 필요하며 이에 대처하는 방법은 다음과 같다.

가사관리사는 반드시 기관에 해당 내용을 보고한 후, 기관에서는 가사관리사에게 필요한 조치를 취한다. 그리고 기관장은 해당 상황을 신고한 가사관리사에게 어떠한 불리한 처우를 해서는 안된다.

- 언어적 대처
 - 당황하지 말고 명확하게 말한다.
 - 가해자가 한 행동을 분명히 묘사한다.
 - 나쁜 행동임을 분명하게 말한다.
 - 지양해야 할 말: “부탁이에요”, “실례지만”, “죄송하지만..”
 - 말을 놓는 것보다 높이도록 한다(말 높임 = 거리 두기).
- 비언어적 대처
 - 당황하지 않고 침착하게 행동한다.
 - 똑바로 바라본다.

- 웃지 않는다.
- 거리를 유지한다.
- 심호흡을 한다.
- 똑바로 선다.
- 의연한 태도를 취한다.
- 대처 단계
 - 1단계: 문제행동 언급하고 중단하기를 요청한다.
 - 2단계: 중단하지 않으면 녹음 사전 고지 후 녹음을 한다.
 - 3단계: 최악의 경우 가사관리를 종료하고 밖으로 나와 관리자에게 보고한다.

※ 출처: 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

위의 대처방법에 따라 「고객이 성희롱(성적 발언)을 하는 사례」에 대하여 아래와 같이 적절한 멘트로 고객에게 대응한다.

[사례 예시]

(문제상황) “방문 고객이 남자분이셨는데 집을 청소하시는 동안은 외출하신다고 하셨는데 갑자기 돌아오셔서 저한테 커피나 한잔하자고 하시면서 같이 자자고 했어요.”

[대응 멘트 및 행동]

(가사관리사) ① 문제 상황에 대하여 가능한 즉시, 소속기관 관리자에게 유선으로 보고함

② 보고를 마친 후에 최대한 문 가까이에서 탈출할 수 있는 경로를 파악한 후, 아래의 멘트로 고객의 발언이 성희롱에 해당됨을 고객에게 알리고, 침착하고 사무적인 표정으로 불편감을 표현함
“고객님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 매우 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해주십시오.”

③ 이후에도 고객이 성희롱을 중단하지 않으면, 녹음 사전고지 후 녹음 기기(공용 스마트폰 등)로 상담내용을 녹음함(만약 녹음 사전고지로 고객과의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우, 사전고지 생략 가능).
“고객님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 불편합니다. 지금 상담내용이 녹음되고 있습니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서

해 주십시오.”

- ④ 최악의 상황에서는 즉시 가사관리 업무를 종료하고 소속기관으로 복귀 후, 관리자에게 발생 상황에 대하여 추가 보고함

※ 출처: 대응 행동은 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」 내용을 바탕으로 수정함

(4) 심리적으로 위협적인 환경에 대한 대응

가사관리사의 업무는 가사활동을 전문적으로 하고 있어, 고객이 집안에 없는 상태에서 혼자 일할 때가 많다. 그런데, 고객이 물건을 찾다가 안 보이면 낯선 이를 의심하는 경우가 많다. 도난 상황이 접수가 되고 있지만 거의 대부분은 집안에서 발견되는 경우가 많다. 따라서 별도 보관하여야 하는 물품이나 버리지 말아야 할 물품은 사전에 확인을 받도록 한다.

[사례 예시]

(문제상황) “제가 방문한 고객님의 댁 돈이 없어졌어요. 저를 도둑으로 의심해서 소속 기관에서도 무척 당황해했는데, 며칠 후에 고객님의 남편이 가지고 간 것으로 밝혀졌어요. 그때 저는 엄청 억울했습니다.”

[대응 멘트 및 행동]

(가사관리사) 사전에 미리 고객의 별도 보관해야 할 귀중품이나 버리지 말아야 할 물품에 대하여 확인한 후에 가사활동 업무를 시작한다.

“귀중품 등 주의가 필요한 물품은 미리 별도 보관하여 주시기 바랍니다.

또한 저에게 사전에 관리 방법을 알려주십시오.”

“버리지 말아야 할 물품은 어떤 것이 있을까요?”

- 청소를 하다가 버려지는 경우도 있어 쓰레기라고 생각하는 것도 고객의 확인을 받고 버리도록 한다(여기에는 영수증도 포함한다). 버릴 때는 가정에 권한이 있거나, 물건에 권한이 있는 자에게 물어보도록 한다.
- 청소를 하다가 집안 내부에 돈을 발견한 경우, 가정 내에 가장 잘 보

이는 곳에 돈을 두고, 사진을 찍어서 고객에게 보내어 확인을 받도록 한다.

노사협의회에서는 가사관리사의 불편사항이나 고충 등의 처리를 위해 수시로 이를 접수하도록 한다. 이를 해결하기 위해 주기적으로 논의하고 신고자에게 회신을 주도록 한다. 또한, 고충처리에 대해서는 신고자가 고충을 접수하기 위해 불편함이 없도록 상호소통이 원활할 수 있도록 한다.

(5) 기타 긴급상황 시에 대한 대응

고객의 문제행동(폭언, 폭행, 성추행 등)의 사건이 발생한 경우 가사관리사는 고객에게 자제요청, 즉시 경고, 녹화·녹음 사전고지, 응대 종료, 경찰신고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 만약 경찰에 신고 시에는 법적 대응절차를 진행할 수 있다.

녹음 시 주의사항

- 폭언·폭행 등의 사건 발생으로 대화 내용을 녹음하고자 하는 경우 사전고지 후 녹음기기(휴대전화 등)로 대화 내용을 녹음하도록 한다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 사전 방문 동의서에 ‘폭언·성희롱 등 문제행동 시 대화 내용을 녹음할 수 있다.’라는 안내가 미리 제시될 필요가 있다.
- 사전고지 후 동영상 촬영이라도 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 개인의 사생활의 비밀과 자유권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.
- 만약 녹음사실 고지로 고객과의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우, 사전고지를 생략할 수 있다.

상황 발생	
고객의 문제행동(폭언 및 폭행, 성희롱 및 성추행 등)	
1단계 자제 요청 및 즉시 경고	- 고객에게 문제행동 중단을 요청하고, 이런 행동이 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리며 대화를 유도한다. - 혼자 해결하려 하지 말고 기관 안전관리 담당자의 도움을 받는다. - 고객과의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.
2단계 녹음 사전고지	고객이 문제행동을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음 기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음한다.
3단계 신속 제지, 업무 종료 관리자 보고, 경찰 협조요청	- 고객의 문제행동 중지 안내를 3회 이상 안내함에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 안전관리 담당자의 등의 도움을 받아 더 이상 지원이 불가능함을 설명한 후, 즉시 현장에서 벗어난다. - 관리자 및 기관장에게 보고하고, 필요시 경찰에 협조요청을 하도록 한다.
사후단계	
문제 고객 등록 및 법적조치 검토	

적절한 응대(또는 멘트) 예시

- OO님 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시기 바랍니다.
- OO님의 말씀을 잘 듣고 '가사관리'를 시작하겠습니다.
- OO님 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 '가사관리'를 집중하기 어렵습니다.

- 정확한 업무처리를 위해 녹음(또는 녹화)를 하겠습니다.
- OO님의 이런 말씀(또는 행동)은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

- OO님, 필요하시다면 관리자를 불러드리겠습니다.
- 제가 더 이상 업무를 할 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하시기 바랍니다.

[그림 IV-4] 고객의 문제행동에 대한 대응절차(가사관리사)

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

경찰에 신고	피해를 받은 가사관리사 또는 기관장(부서장 포함) 등이 신고 여부를 결정한다.
경찰 출동	피해를 받은 가사관리사 또는 기관장(부서장 포함) 등이 당시 상황을 구체적으로 설명한다.
경찰서 동행	- 상황을 설명한 직원이 경찰서에 동행해 진술조서 작성 - 구체적인 상황을 가감없이 작성하도록 함. - (합의 가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌 불원 의사 표현 - (합의 불가) 법적 처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구로 설명
조사 협조	- 증거자료 제출 및 조사에 적극 협조 - CCTV 녹화 영상, 녹음, 당시 상황을 정리한 자료 활용

[그림 IV-5] 고객의 문제행동에 대한 법적 대응요령(가사관리사)

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드, 2021」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

4) 가사관리사 건강보호 사후조치 방안

(1) 고객응대근로자 보호 격리

사업주는 가사관리사가 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취하며, 해당 가사관리사가 원하는 경우 고객과 대질하지 않도록 한다.

<표 IV-3> 고객응대근로자 건강보호 관련 법령

구분	고객응대근로자 건강보호 관련 법령
산업안전보건법 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)	1. 사업주는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. 2. 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. * 건강장해 발생 예방조치 의무 위반 시 1천만원 이하의 과태료 부과 (제175조) 3. 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. * 불이익 조치 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 (제170조)
산업안전보건법 시행령 제41조 (제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)	1. 업무의 일시적 중단 또는 전환 2. 「근로기준」 제54조 제1항에 따른 휴게시간의 연장 3. 법 제41조 제2항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조 제2항에 따른 폭언 등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

구분	고객응대근로자 건강보호 관련 법령
「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)	사업주는 법 제41조 제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다. 1. 법 제41조 제1항에 따른 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대 업무 매뉴얼 마련 3. 제2호에 따른 고객응대 업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 4. 그 밖에 법 제41조 제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

「근로자 건강보호를 위한 사업주의 조치」

- ① 운영위원회 개최
 - 건강장해 근로자의 보고에 기반한 내용으로 회의 개최 및 보호조치 시행
- ② 업무의 일시적 중단
 - 근로자의 회사로 즉시 복귀 지시
 - 안전사고 보고서 작성
 - 피해 근로자에게 충분한 휴식 또는 근무장소 변경, 휴가 등 업무를 일시적으로 중단하는 조치를 시행
- ③ 고객과 분리 조치
 - 문제행동 고객에 대한 무조건적인 사과 및 과도한 혜택 제공 금지
 - 문제행동 고객 등 제3자와의 재연결 제한
- ④ 업무장소 변경 및 전환
 - 근로자에게 건강장해가 발생하였거나 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우
 - 근로자에게 정신적 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우
- ⑤ 고소 및 고발이 필요한 경우 법적조치 검토
 - 증거자료 확보
 - 피해 근로자 지원
 - 법적 및 행정적 조치 지원

(2) 업무의 일시중단 및 자율성 부여

사업주는 가사관리사가 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 가사관리사의 건강장해 예방을 위하여 이후의 가사관리서비스는 해당 가사관리사에게 업무의 자율성을 부여한다.

또한 해당 사안을 ‘노사협의회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

(3) 휴게시간 부여 및 연장

사업주는 가사관리사들의 정신적 스트레스를 해소하고 신체적 피로를 경감시킬 수 있도록 휴게시간을 제공하고, 휴게시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 마련하도록 한다. 가정방문시 발생한 고객의 문제행동을 해결과 가사관리사의 안정 및 건강보호를 위해 소속기관으로 복귀한 후, 충분히 휴식을 취할 수 있도록 적절한 시간을 부여한다.

- 기관에서는 가사관리사에게 고객 문제행동 등으로부터 심한 욕설이나 폭행, 성적 피해를 당했을 때 또는 고객과 심한 언쟁을 했을 때 안정을 취할 수 있도록 휴게시간을 부여한다.
- 휴게시설은 폭행이 일어난 장소, 해당 고객과 분리된 장소이어야 한다.
- 피해 상황과 가사관리사의 상태를 고려하여 최소 30분 이상의 적절한 휴식을 취할 수 있도록 한다.
- 가사관리사가 심리적 안정감을 받을 수 있도록 조용한 분위기를 조성한 기관 내 휴게시설을 제공한다.

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

(4) 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

사업주는 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 가사관리사에게 건강장해

가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 및 치료 등을 받을 수 있도록 지원한다. 해당 가사관리사가 요청할 경우 보건관리자가 있는 경우에는 보건관리자를 이용하도록 하고 보건관리자가 없는 경우에는 지역사회자원을 연계하여 이용할 수 있도록 지원한다.

<표 IV-4> 심리상담 및 치료 연계자원(가사관리사)

구분	심리상담 및 치료 연계자원
가사관리사 고충처리 및 법률상담	• 가사서비스종합지원센터
300인 미만 기관	• 근로복지넷 근로자지원프로그램(EAP)
50인 이하 기관	• 안전보건공단 근로자건강센터
기타 기관	• 서울특별시·경상남도·경상북도 감정노동 종사자 권리보호센터 • 직업적 트라우마 전문상담센터 • 각 지역 정신건강복지센터 등

사업주는 전체 가사관리사에 대하여 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 회사(기관) 차원의 예방프로그램을 실시한다.

【 가사관리사 힐링프로그램 수행 예시 】

- 사례1> “가사근로자가 존중받는 사회를 만들어요” - 사회적협동조합 ○○(지역) -
- 사례2> “가사근로자의 권리 증진에 힘쓰고 싶어요” - 사회적협동조합 ○○(지역) -

※ 출처: 「2022 가사서비스 제공기관 컨설팅 우수사례」, 고용노동부, 2023.

(5) 고소, 고발 또는 손해배상 청구지원

가사관리사 운영기관에서는 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 가사관리사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

<표 IV-5> 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등 수행 시 필요한 지원(가사관리사)

구분	수행방법
증거자료 확보	• 폭언 및 폭행 등을 포함하여 고객의 문제행동에 대한 증거자료(녹음 또는 녹화 등 포함)를 확보한다. • 증거자료는 피해를 받은 가사관리사가 요청할 경우 반드시 제공한다. • 문제행동 고객 대응을 위하여 파악 할 내용과 증거 내용 자료를 확보한다. - 파악해야 할 내용 : 고객 불만의 대상 및 심각성 정도, 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황, 힘의 근원(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등)과 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등) - 증거 내용 : 녹음 내용 및 대응 이력, 오프라인(현장 포함)에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보, 현장 녹화(CCTV) 및 녹음자료 확보, 편지나 이메일이나 문제 메시지, 메모, 약관 등, 내용 증명 및 배달증명 내용이 포함된 문서
피해 근로자 지원	• 피해를 받은 가사관리사가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다. • 고객의 문제행동과 등과 관련하여 피해를 받은 가사관리사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.
법적·행정적 조치 지원	• 가사관리사가 문제행동을 한 고객을 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적·절차적 지원을 하도록 한다.

※ 출처: 최은희 등 「고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 마련」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

2. 장애인활동지원사

본 매뉴얼은 장애인활동지원사가 고객응대 업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 장애인활동지원사에게 적용될 수 있도록 합니다. 또한 기관은 다른 고객응대근로자의 건강보호를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

장애인활동지원사는 장애인활동지원사 교육기관에서 교육과정을 수료한 자로 노인 및 장애인 돌봄서비스 종사원에 속하며, 장애인의 거동을 돕거나 안전 또는 건강상태 등을 확인하고 보호하는 등 돌봄서비스를 제공한다. 주로 장애인의 일상생활 및 가사생활, 사회생활 등을 지원하며, 복지시설에서 생활지도원 또는 간호사 등을 보조하여 거동이 불편한 환자 및 보호가 필요한 자를 수발한다. 그리고 장애인활동 지원사업은 「장애인복지법」과 「장애인활동지원에 관한 법률」에 따라 시행하고 있으며, 국가가 직접 시행하지 않고 민간에게 제공하는 서비스를 관리하고 감독하는 방식으로 이루어지고 있다.

1) 장애인활동지원사 건강보호에 대한 기본조치

(1) 운영방침

우리 기관은 장애인들을 대상으로 활동(보조)을 지원하는 기관으로 고객(이용자)에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 장애인활동지원사의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 기관을 만들도록 최선을 다한다. 고객응대근로자인 장애인활동지원사의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대 업무로 인한 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 하

는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 내용으로 안전보건방침을 성실히 이행한다.

【 기관 내 안전보건을 위한 운영방침 예시 】

- ① 고객(이용자)은 장애인활동지원사에게 부당한 서비스를 요구하지 않는다.
- ② 고객(이용자)은 어떠한 이유로도 장애인활동지원사에게 폭언, 폭행 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ③ 고객(이용자)은 장애인활동지원사에게 성희롱과 성폭력을 하지 않는다.

(2) 고객응대근로자 보호를 위한 운영위원회

우리 기관은 고객응대 업무 종사자 보호를 위하여 운영위원회를 주기적으로 개최 및 운영하며 사안이 발생될 때 운영위원회의 심의·의결을 거친다. 기관의 특성에 따라 운영위원회, 산업안전보건위원회, 노사협의회, 고충처리위원회의 형태로 운영할 수 있다. 운영위원회의 정기회의는 분기별 1회 이상 개최하며, 위원장을 필요하다고 인정될 때 임시회의를 개최할 수 있다. 심의 결과는 문서로 보관한다.

가) 고객응대근로자 보호를 위한 운영위원회의 업무

- ① 장애인활동지원사 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- ② 장애인활동지원사 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- ③ 장애인활동지원사 건강보호를 위한 인력배치 및 전환에 관한 사항
- ④ 장애인활동지원사 건강보호를 위한 다양한 예방프로그램에 관한 사항
- ⑤ 장애인활동지원사 고충해결에 관한 사항
- ⑥ 기타 장애인활동지원사의 건강에 관한 사항 등

나) 고객응대근로자 종사자 보호를 위한 운영위원회 위원 구성
장애인 활동지원 기관의 운영위원회 위원장은 기관장이며, 위원은 관리자,

장애인 활동지원 업무 관계 근로자 및 장애인활동지원사 대표 1인을 포함하도록 한다.

- ① 장애인활동지원 운영기관은 안전한 방문사업이 이뤄질 수 있도록 기본원칙과 확인사항을 준수하여 방문사업의 안전관리 기반을 구축한다.
- ② 장애인활동지원 운영기관은 필요시 감정노동 휴가를 장애인활동지원사에게 부여한다.

30인 이상의 근로자를 사용하는 기관에서는 고충처리위원을 반드시 두어야 하며, 노사를 대표하는 3인 이내의 위원으로 구성하되, 노사협의회가 설치되어 있는 기관은 노사협의회가 그 위원 중에서 선임하고 노사협의회가 설치되어 있지 않은 기관은 사용자가 위촉한다.

(3) 고객응대근로자 권리보장 선언

장애인활동지원사의 권리보장 선언내용에는 아래의 내용을 포함한다.

- ① 장애인활동지원사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 대상자를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- ② 장애인활동지원사는 대상자로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 장애인활동지원 운영기관은 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 장애인활동지원사가 신속하게 위험한 상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 장애인활동지원 운영기관은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 장애인활동지원사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- ⑤ 장애인활동지원 운영기관은 사례관리 대상자에게서 부당한 대우를 받는 경우 장애인활동지원사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.
- ⑥ 장애인활동지원 운영기관은 장애인활동지원사가 문제유발 대상자에 대한 조치의견을 제시한 경우 장애인활동지원사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑦ 장애인활동지원 운영기관은 긴급 상황에서 장애인활동지원사가 문제유발 고객에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

(4) 고객응대근로자의 감정노동과 건강문제 파악

기관은 장애인활동지원사의 감정노동과 직무스트레스 요인 및 수준, 고객응대 업무로 인해 나타나는 신체적, 정신적 건강문제 등을 파악한다.

(5) 문제행동 고객유형 분류

장애인활동지원사의 고객응대 업무 시 문제유발 고객의 유형을 분류하면 무리한 요구, 폭언 및 폭행 및 성추행 등으로 구분할 수 있다. 고객의 문제 유형에 대하여 관련 법을 적용하여 예방과 사후관리 조치를 취하여야 한다. 특히 ‘무리한 요구’는 장애인활동지원사의 업무 특성상 고객(이용자)의 일상생활 보조에 대한 업무 범위가 상황에 따라 광범위하거나 명확하지 않은 경우에 발생한다. 따라서 기관은 사전에 서비스 신청자가 요구하는 고객(이용자)의 일상생활 보조에 대한 업무 범위를 명확히 한 후, 장애인활동지원사가 업무를 실시하도록 수행한다.

<표 IV-6> 장애인활동지원사에 대한 고객의 문제행동

구분	문제행동 내용	사례
무리한 요구	무리한 업무 요구	- 과도한 반찬 요리(식사보조 업무 관련) - 기타 무리하고 과도한 업무 요구
	업무 이외의 활동 요구	- 해당 가정의 전체적 가사 업무 - 손님 접대 요구 - 장애인의 가족 돌봄 요구 - 돈을 빌려달라는 요구 - 일상생활보조 이외의 활동(유흥업소 동행 등) 요구 - 기타 정해진 업무 이외의 활동 요구
폭언 및 폭행	폭언	- 고객(가족 포함)의 불만으로 인한 욕설 - 고객(가족 포함)과의 말다툼 - 장애인활동지원사에게 인격을 무시한 발언 - 기타 고객(가족 포함)의 폭언 등
	폭행	고객(가족 포함)의 감정조절 미흡으로 발생한 폭행

		• 고객(가족 포함)의 폭력적 행동을 보거나 폭행을 당한 경우
성추행	불필요한 신체접촉	• 포옹 등 불필요한 신체접촉
	고객의 성추행	• 성적 수치심을 유발하는 행동

<표 IV-7> 고객의 문제행동 관련 규정 및 법령(장애인활동지원사)

구분	관련 규정 및 법령
무리한 요구	• 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제16조(활동지원급여의 종류 등) • 돌봄서비스 제공 일반원칙 및 활동지원사업 서비스 표준을 준수한다(2023년 장애인활동지원 사업안내, 보건복지부). • (활동지원인력의 권리와 의무) 활동지원인력은 수급자가 서면 또는 구두로 협의되지 않은 급여를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있다(2023년 장애인활동지원 사업안내, 보건복지부).
폭언 및 폭행	• 「형법」 제260조(폭행, 존속폭행) ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. ※ 폭언은 「형법」 제260조에서 정의하는 폭행죄에 해당하지 않으나 상대방이 폭언 또는 욕설을 할 때, 목격자가 있다면 목격자의 진술서를 받아 모욕죄로 형사고소 가능 • 「형법」 제261조(특수폭행) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제260조 제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. • 「형법」 제283조(협박, 존속협박) ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. • 「형법」 제284조(특수협박) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조 제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. • 「형법」 제311조(모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다. • 「형법」 제324조(강요) ① 폭행 또는 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무없는 일을 하게 한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. ② 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제1항의 죄를 범한 자는 10년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

구분	관련 규정 및 법령
성추행 및 성희롱	• 「형법」 제298조(강제추행) 폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천 500만원 이하의 벌금에 처한다. • 「형법」 제299조(준강간, 준강제추행) 사람의 심신상실 또는 항거불능의 상태를 이용하여 간음 또는 추행을 한 자는 제297조, 제297조의 2 및 제298조의 예에 의한다. • 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제4조(특수강간 등) ① 흉기나 그 밖의 위험한 물건을 지닌 채 또는 2명 이상이 합동하여 「형법」 제297조(강간)의 죄를 범한 사람은 무기징역 또는 7년 이상의 징역에 처한다. ② 제1항의 방법으로 「형법」 제298조(강제추행)의 죄를 범한 사람은 5년 이상의 유기징역에 처한다. ③ 제1항의 방법으로 「형법」 제299조(준강간, 준강제추행)의 죄를 범한 사람은 제1항 또는 제2항의 예에 따라 처벌한다. • 「남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지) ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. ② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

2) 장애인활동지원사 건강보호에 대한 예방조치

(1) 방문 전 예방조치

가) 고객(이용자) 대상 교육

장애인활동지원사가 고객의 가정에 방문 전(서비스 이용 전) 사업지침에 근거하여 고객에게 이용자 교육을 하도록 한다 교육내용에는 활동지원인력에 대한 성희롱 등 금지 관련 법령(「남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2 고객 등에 의한 성희롱 방지)에 의한 사항에 대하여 사전 교육을 한다.

또한 활동지원에 대하여 무리한 요구를 하는 고객에게 행동을 통제하고, 이로 인해 장애인활동지원사들이 피해를 보지 않도록 하는 것이 필요하다. 따라서 이용자 교육을 통해 사전에 안내(업무의 명확한 범위 등)하여 장애인활동지원사에게 무리한 요구를 하지 않도록 예방하는 것이 필요하다.

<표 IV-8> 장애인활동보조 급여의 내용

구분		세부 내용
신체 활동 지원	개인위생 관리	목욕 도움(목욕 준비, 몸씻기 보조 등), 구강 관리(양치질 도움, 틀니 손질 등), 세면 도움(세면 준비, 세면 보조 등), 배설 도움(배뇨 도움, 화장실 이동 보조 등), 옷 갈아입히기(의복 준비, 속옷 갈아입히기 등)
	신체기능 유지 증진	체위 변경(체위 변경 도움, 일어나 앉기 도움 등), 신체기능의 증진(관절 구축 예방활동, 기구사용운동 보조 등)
	식사 도움	식사 차리기, 식사 보조, 구토물 정리 등
	실내이동 도움	실내에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안 내 걷기 도움 등
가사 활동 지원	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실) 및 화장실 청소·쓰레기 분리수거, 내부 정리, 이부자리 정돈, 화장대·책장 정리, 옷장·서랍장 등 정리 등
	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등의 세탁 및 삶기 등
	취사	식재료 준비, 밥 짓기, 국·반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 분리수거 등
사회 활동 지원	등하교 및 출퇴근 지원	출퇴근 및 등하교 보조(부축, 동행 포함), 직장이나 학교 등에서 식사 및 화장실 이용 보조 등 신체활동 지원
	외출시 동행	산책, 물품구매, 종교활동, 복지시설 이용, 은행, 관공서, 병원 등에서 식사 및 귀가 시 부축 또는 동행, 외출 시의 신체활동 지원
그밖의 제공서비스		수급자 자녀의 양육 보조(6세 이하 자녀 등 예외적인 경우에 한하며, 반드시 자녀 1인 만을 대상으로 서비스를 제공하여야 함) 생활상의 문제 상담 및 의사소통 도움 등 위에 열거되지 않은 서비스 내용 기록

※ 출처: 「2023년 장애인활동지원 사업안내」, 보건복지부, 2023

※ 가사활동지원: 수급자 외의 가족의 가사활동지원은 포함하지 않음(단, 수급자 또는 수급자의 배우자가 출산 후 6개월 이내에 한하여 예외적으로 인정)

나) 안전보건교육 실시

장애인활동지원사들을 대상으로 성희롱 예방 및 안전과 관련하여 아래와 같이 법정 의무교육을 실시한다. 성희롱 예방 교육의 경우, 국가인권위원회에서 돌봄서비스 분야에 종사하는 인력들이 겪을 수 있는 성희롱을 예방하기 위하여 발간한 「돌봄노동자를 위한 성희롱 예방 안내서-행복한 돌봄문화 만들기¹⁾」를 교육과정 등에서 활용하는 방안을 권장한다(2023 장애인활동지원 사업안내, 보건복지부).

<표 IV-9> 직장 내 법정 의무교육 실시(장애인활동지원사)

구분	관련 법	소관부처
장애인학대 및 장애인 대상 성범죄 예방 및 신고의무	「장애인복지법」 제59조의4	보건복지부
성희롱 예방	「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제13조	고용노동부
안전보건	「산업안전보건법」 제29조	고용노동부

※ 출처: 「2023년 장애인활동지원 사업안내」, 보건복지부, 2023

【성희롱 예방 관련 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 내용】

- 제13조(직장 내 성희롱 예방 교육 등) ① 사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 직장 내 성희롱의 예방을 위한 교육(이하 "성희롱 예방 교육"이라 한다)을 매년 실시하여야 한다. ② 사업주 및 근로자는 제1항에 따른 성희롱 예방 교육을 받아야 한다. ③ 사업주는 성희롱 예방 교육의 내용을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어 근로자에게 널리 알려야 한다. ④ 사업주는 고용노동부령으로 정하는 기준에 따라 직장 내 성희롱 예방 및 금지를 위한 조치를 하여야 한다. ⑤ 제1항 및 제2항에 따른 성희롱 예방 교육의 내용·방법 및 횟수 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지) ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이

1) 국가인권위원회(www.humanrights.go.kr) - 정책 정보 - 인권정책 정보 - 발간자료

있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. ② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

- 제37조(벌칙) ② 사업주가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 한 경우에는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.
 2. 제14조 제6항을 위반하여 직장 내 성희롱 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 불리한 처우를 한 경우

「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령」

- 제3조(직장 내 성희롱 예방 교육) ① 사업주는 법 제13조에 따라 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 연 1회 이상 하여야 한다. ② 제1항에 따른 예방 교육에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.
 1. 직장 내 성희롱에 관한 법령
 2. 해당 사업장의 직장 내 성희롱 발생 시의 처리 절차와 조치 기준
 3. 해당 사업장의 직장 내 성희롱 피해 근로자의 고충상담 및 구제 절차
 4. 그 밖에 직장 내 성희롱 예방에 필요한 사항
 ③ 제1항에 따른 예방 교육은 사업의 규모나 특성 등을 고려하여 직원연수·조회·회의, 인터넷 등 정보통신망을 이용한 사이버 교육 등을 통하여 실시할 수 있다. 다만, 단순히 교육자료 등을 배포·게시하거나 전자우편을 보내거나 게시판에 공지하는 데 그치는 등 근로자에게 교육 내용이 제대로 전달되었는지 확인하기 곤란한 경우에는 예방 교육을 한 것으로 보지 아니한다. ④ 제2항 및 제3항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업의 사업주는 제2항 제1호부터 제4호까지의 내용을 근로자가 알 수 있도록 교육자료 또는 홍보물을 게시하거나 배포하는 방법으로 직장 내 성희롱 예방 교육을 할 수 있다.
 1. 상시 10명 미만의 근로자를 고용하는 사업
 2. 사업주 및 근로자 모두가 남성 또는 여성 중 어느 한 성(性)으로 구성된 사업
 ⑤ 사업주가 소속 근로자에게 「근로자직업능력 개발법」 제24조에 따라 인정받은 훈련과정 중 제2항 각 호의 내용이 포함되어 있는 훈련과정을 수료하게 한 경우에는 그 훈련과정을 마친 근로자에게는 제1항에 따른 예방 교육을 한 것으로 본다.

※ 출처: 「2023년 장애인활동지원 사업안내」, 보건복지부, 2023

다) 건강장애 예방교육 실시

기관은 장애인활동지원사들에게 고객의 문제행동 유형에 따른 대처방법, 매뉴얼의 내용 및 고객과의 문제상황 발생 시 대처방법, 활용 가능한 자원, 건강장애 예방과 관련된 교육 등을 실시한다.

<표 IV-10> 건강장애 예방교육 대상 및 계획(장애인활동지원사)

구분	교육 내용
교육 대상	- 필수대상: 장애인활동지원사, 해당 부서 관리자 - 추가대상: 장애인활동 지원 기관에서 근무하는 직원 등
교육 계획수립 및 실시	- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육 시간을 활용하여 교육한다. - 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법, 실제 업무에서의 감정노동 관리방법 등에 초점을 맞춘 교육계획을 수립한다. - 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되 필요 시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.

※ 출처: 「다문화 방문교육지도사 매뉴얼」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

<표 IV-11> 건강장애 예방교육 내용(장애인활동지원사)

구분	교육 내용
폭력 예방 및 대처 관련 교육	- 공격 등 폭력 행동 및 상황에 대한 빠른 인지 방법 - 폭력 상황 또는 공격적 행동, 분노를 누그러뜨리게 하는 방법 - 비상경보 및 연락체계 수립 및 신속한 연락방법 - 공격적인 사람과 폭력 상황에 침착하게 대처하는 방법 - 폭력사건을 보고하고 기록을 유지하기 위한 절차 및 방법 - 의학적 치료와 상담을 받기 위한 절차, 폭력사건과 손상 후 보상 및 법적 조치 등에 관한 사항 등
기타 건강장애 예방교육 및 관리	- 감정노동 관리와 정신건강증진 - 직장 폭력의 특성, 사후보고 체계 및 대응방안 - 건강장애 예방 계획수립 내용 - 직장내 괴롭힘 예방을 위한 방안 「자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률」에 따른, 자살예방 상담·교육

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

라) 문자 및 음성 안내

비정상 또는 비합리적인 방법으로 무리한 요구를 하는 고객의 문제행동들을 통제하고, 이로 인해 장애인활동지원사들이 피해를 보지 않도록 예방하는 차원에서의 문자 또는 음성 안내가 필요하다.

- 고객에게 사전 안내
 - 고객의 문제행동 시 지원을 종료할 수 있음을 고객에게 알린다.
 - 특별한 이유 없이 상습적으로 폭력을 행사하는 고객에게 사전에 안내하여 법적인 문제가 될 수 있음을 알린다.
 - 관할지역 내 경찰서와 함께 장애인활동지원사를 보호하고 있음을 공지하면 보다 긍정적인 예방효과를 얻을 수 있다.

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

또한 고객의 문제행동을 사전에 예방하기 위해 사업장 내 전화음성 안내(멘트)가 항상 나오도록 음성 멘트에는 서로 존중하는 언어 사용, 기본 에티켓 등의 전화응답시스템을 도입하는 것을 권장한다. 이는 문자 또는 SNS 등으로 활용할 수 있다.

- 예시1> (공통) “산업안전보건법에 의해 고객응대근로자 보호조치가 시행되고 있습니다. 고객응대근로자에게 폭언, 폭언 등을 하지 말아주세요.”
 ※ 안전보건공단(www.kosha.or.kr) 접속 - “전화연결음” 검색 - 고객응대근로자 보호 전화연결음 파일 내려받기(발간번호: 2021-교육혁신실-309)
- 예시2> “고맙습니다” “수고하십니다” 말해주는 고객님 덕분에 우리는 오늘도 웃을 수 있습니다.”
- 예시3> “누군가의 딸, 누군가의 아들, 누군가의 엄마, 누군가의 아빠, 장애인활동지원사도 누군가의 가족입니다.

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

마) 적절한 휴게시간 제공 및 산업재해보상보험 가입

기관에서는 장애인활동지원사들에게 아래와 같이 휴게시간을 보장하며, 산업재해보상보험 가입 등 건강보호에 대한 예방조치를 시행한다. 그리고 장애

인활동지원인력 보호에 필요한 사항들을 기관에 상시 게시하거나 비치하여 장애인활동지원사들에게 주지시키도록 한다.

- 휴게시간은 활동지원인력이 근로시간 중 활동지원기관의 장의 지휘·감독 및 근로의무에서 완전히 벗어날 수 있는 시간으로 근로시간에 포함하지 않는다.
 - 휴게시간은 근로시간 4시간인 경우 30분 이상, 8시간인 경우 1시간 이상을 연속적으로 부여하는 것을 원칙으로 하나, 업무 특성 등을 고려하여 분할해서 부여하는 것도 가능하다.
 - 취업규칙 상 식사시간과 휴게시간에 대한 별도 설치 규정이 없을 경우, 휴게시간을 식사시간으로 사용 가능하다.
- 원칙적으로 산업재해보상보험에 가입하되, 가입하지 않은 경우에는 활동지원기관에서 상해보험 가입 등 별도의 보상대책을 마련해야 하며, 소속 활동지원인력에 대해 배상책임보험을 의무 가입한다.

※ 출처: 「2023년 장애인활동지원 사업안내」, 보건복지부, 2023

(2) 방문 중 안전을 위한 예방조치

기관에서는 장애인활동지원사들에게 가정방문 중의 안전을 위한 예방조치를 안내한다. 장애인활동지원사들은 이를 숙지하고 행동으로 옮길 수 있도록 기관에서 독려한다. 가정방문 중의 안전을 위한 예방조치는 아래의 내용을 포함한다.

- 장애인활동지원사 자신의 소속과 이름을 명확히 밝히고, 방문 목적은 간단하고 분명하게 설명한다.
- 음료 또는 음식을 권할 경우 먹지 않는 것을 원칙이라고 말한다(만약, 음료나 음식을 먹는다는 것이 적절하다고 판단될 경우, 간단한 음료나 물을 마시도록 함)
- 사진 또는 영상 촬영 필요하다고 판단될 경우 고객의 동의하에 진행한다.
- 흥기가 될 수 있는 물건(유리병, 칼, 송곳 등)은 자연스럽게 먼 곳으로 이동(필요시 주변 정리 등)한다.
- 방문 시 모든 출구를 확인함켜, 위험한 상황(폭행, 성추행 등)이라고 판단될 경우 현관문은 잠그지 않고 출입문과 가까운 곳에 있도록 한다.

※ 출처: 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

(3) 기타 예방조치

가) 인식개선 홍보 및 캠페인

장애인활동지원 서비스를 신청한 고객들(이용자)에게 존중에 대한 인식개선을 위해 정기적으로 폭언·폭행 예방 안내 문구가 포함된 스티커를 배부하거나 안내 배너 등을 활용하여 고객에게 지속적으로 주지시키도록 한다



[그림 IV-6] 안내문구 스티커(예시)



[그림 IV-7] 안내문구 배너(예시)

3) 고객의 문제 행동에 대한 대응

(1) 무리한 요구에 대한 대처방법

고객이 장애인활동지원사의 가정방문 목적 이외에 대한 요구 또는 업무 범위를 벗어난 요구에 대하여 아래와 같이 대처한다.

- 장애인활동지원을 위한 가정방문의 목적을 명확하게 말한다.
- 고객에게 장애인활동지원 업무에 대한 안내문 또는 리플렛을 지급한다.
- 지원 업무의 범위를 벗어나거나 목적 외의 무리한 요구 시 녹음할 수 있음을 사전 안내한다.
- 가능한 중립적으로 말하며 장애인활동지원사가 스스로 지키지 못할 약속은 하지 않는다.
- 고객의 질문에는 간단하고 분명하게 설명한다.

(2) 폭언에 대한 대처방법

고객이 욕설, 고성, 협박 등 폭언을 할 때 대처방법은 다음과 같다.

- 고객에게 최대한 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하고, 조용하고 공손한 목소리로 응대한다.
- 고객의 언성이 높아질 때는 고객의 요구에 대해 단순한 관심끌기로 생각하거나 까다롭고 자기중심적인 행동으로 간주하여 무시해서는 안된다.
- 고객이 폭언을 지속한다고 하여, 절대 욕설 등으로 고객에게 맞대응하지 않는다.
- 고객의 언성이 높을 때, 물이나 음료수를 권하여 상담 속도를 조절한다.
- 고객이 흥분상태일 때, 농담이나 유머를 사용하지 않으며, 언쟁에 휘말리지 않도록 한다.
- 고객이 말하는 내용을 경청 및 공감하되 폭력적 언어는 용인할 수 없음을 밝힌다.
- 필요한 경우(폭언을 지속하는 경우) 고객에게 녹음 사실을 사전에 알린 후 녹음한다.
- 녹음사실 고지로 고객과의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우, 사전고지를 생략할 수 있다.
- 장애인활동지원사가 위협을 느낀다고 생각되면 업무를 중단하고 소속기관으로 복귀하

- 도록 한다. 복귀 후 기록, 팀내 공유, 안전관리 담당자에게 보고한다.
- 활동(보조) 지원 중지로 분쟁이 발생할 수 있으므로, 고객의 폭언 상황을 반드시 녹음하고 파일로 관리한다.

※ 출처: 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

위의 대처방법에 따라 「고객의 폭언에 대한 대응사례」에 대하여 아래와 같이 적절한 멘트로 고객에게 대응한다.

- 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이러한 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 대상자를 진정시키고, 대화를 유도한다.
 - 적절한 멘트: “○○○님, 폭언을 즉시 중단해 주세요. 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”
- 그럼에도 불구하고 고객이 폭언을 지속하면, 녹음을 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등) 상담내용을 녹음한다.
 - 적절한 멘트: “○○○님, 폭언을 하시면 안됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다.”
- 폭언 중지를 수차례(3회 이상) 요청해도 고객이 폭언을 지속할 경우, 더 이상 활동(보조) 지원이 불가능함을 고객에게 설명하고 소속기관으로 복귀한다.
 - 적절한 멘트: “○○○님, 제가 더 이상 활동(보조) 지원을 도와드릴 수가 없습니다. 장애인활동지원기관(센터)의 관리자와 문제를 해결하기기 바랍니다.”

※ 출처: 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

(3) 폭행에 대한 대처방법

고객이 신체적인 공격을 가하는 것 뿐 아니라 신체적 공격을 시도하는 것(밀기, 붙잡기, 때리기, 깨물기, 물건 던지기, 흉기 사용 등)등을 포함한 폭행에 대처하는 방법은 다음과 같다. 그리고 기관에서는 폭행상황을 대비하여 장애인활동지원사가 신속하게 빠져나갈 수 있는 동작들에 대하여 사전 교육을 시행한다.

- 고객에게 시선을 떼지 않은 채 환경을 파악한다.
- 폭력위기 상황에서는 아래와 같이 적절한 자세와 태도를 취한다.
 - 고객과 마주볼 경우 정면으로 서지 않는다.
 - 고객에게 손으로 지적하거나 팔짱 낀 자세는 금지한다.
 - 고객에게 절대로 신체적 접촉을 해서는 안된다.
 - 고객에게 뒤돌아서거나 등을 보이는 태도는 금물이다.
 - 폭력 발생하였다면 즉시 신속하게 그 장소와 상황에서 빠져 나간 후, 추가로 도움을 요청한다.
- 위험한 상황에서는 큰 소리(고함치기, 소리지르기 등) 주변에 도움을 요청한다.
- 주변의 도구와 자신의 신체를 이용해 머리를 보호한다.
- 이동 시 한 발자국씩 서서히 움직이며 피한다.

※ 출처: 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

(4) 성추행 및 성희롱 등 대처방법

고객으로부터 불필요한 신체접촉을 포함하여 성적 농담이나 성희롱, 노출 및 성추행 등이 발생했을 때 고객에게 본인의 행동이 성추행 또는 성희롱 등임을 빨리 인지시키기는 것이 필요하며 이에 대처하는 방법은 다음과 같다. 장애인활동지원사는 반드시 기관에 보고한 후, 기관에서는 필요한 조치를 취한다. 그리고 기관장은 해당 상황을 신고한 장애인활동지원사에게 어떠한 불리한 처우를 해서는 안된다.

<표 IV-12> 성희롱 및 성추행에 대한 대처단계

단계	대처 내용
1단계	• 고객에게 문제행동 언급하고 중단하기를 요청한다
2단계	• 문제행동을 중단하지 않으면 가정방문을 종료하고 기관으로 복귀한다.
3단계	• 최악의 경우 그 장소를 벗어난다.

※ 출처: 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

<표 IV-13> 성희롱 및 성추행에 대한 대처방법(언어적, 비언어적)

단계	대처 내용
언어적 대처	• 당황하지 말고 명확하게 말한다. • 가해자가 한 행동을 분명히 묘사한다. • 나쁜 행동임을 분명하게 말한다. • 지양해야 할 말: “부탁이에요”, “실례지만”, “죄송하지만..” • 말을 놓는 것보다 높이도록 한다(말 높임 = 거리 두기).
비언어적 대처	• 당황하지 않고 침착한다. • 똑바로 바라본다. • 웃지 않는다. • 거리를 유지한다. • 심호흡을 한다. • 똑바로 선다. • 의연한 태도를 취한다.

※ 출처: 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

위의 대처방법에 따라 「고객이 성희롱(성적발언)을 하는 사례」에 대하여 아래와 같이 적절한 멘트로 고객에게 대응한다.

- 고객의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌감을 표현한다.
- 적절한 멘트: “○○○님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 매우 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해 주십시오.”
- 이후에도 고객이 성희롱을 중단하지 않으면, 녹음 사전 고지 후 녹음기기로 상담내용을 녹음한다.
- 적절한 멘트: “○○○님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 불편합니다. 지금 상담내용이 녹음되고 있습니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해 주십시오.”

※ 주의사항: 사전 고지로 인하여 방문대상자와의 마찰이 커질 개연성이 높은 경우 사전고지를 생략할 수 있음

※ 출처: 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

4) 장애인활동지원사 건강보호 사후조치 방안

(1) 해당 고객응대근로자 보호 격리

장애인활동지원사가 고객으로부터 문제행동(심한 욕설이나 폭행, 성적 피해 등)을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취하며, 해당 장애인활동지원사가 원하는 경우 고객과 대질하지 않도록 한다.

<표 IV-14> 고객응대근로자 건강보호 관련 법령

구분	고객응대근로자 건강보호 관련 법령
산업안전보건법 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)	1. 사업주는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. 2. 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. * 건강장해 발생 예방조치 의무 위반 시 1천만원 이하의 과태료 부과 (제175조) 3. 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. * 불이익 조치 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 (제170조)
산업안전보건법 시행령 제41조 (제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)	1. 업무의 일시적 중단 또는 전환 2. 「근로기준」 제54조 제1항에 따른 휴게시간의 연장 3. 법 제41조 제2항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조 제2항에 따른 폭언 등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원
「산업안전보건법 시행규칙」 제41조	사업주는 법 제41조 제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치)	1. 법 제41조 제1항에 따른 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대 업무 매뉴얼 마련 3. 제2호에 따른 고객응대 업무 매뉴얼의 내용 및 건강장애 예방 관련 교육 실시 4. 그 밖에 법 제41조 제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장애 예방을 위하여 필요한 조치
---------------------------	--

「근로자 건강보호를 위한 사업주의 조치」

- ① 운영위원회 개최
 - 건강장애 근로자의 보고에 기반한 내용으로 회의 개최 및 보호조치 시행
- ② 업무의 일시적 중단
 - 근로자의 회사로 즉시 복귀 지시
 - 안전사고 보고서 작성
 - 피해 근로자에게 충분한 휴식 또는 근무장소 변경, 휴가 등 업무를 일시적으로 중단하는 조치를 시행
- ③ 고객과 분리 조치
 - 문제행동 고객에 대한 무조건적인 사과 및 과도한 혜택 제공 금지
 - 문제행동 고객 등 제3자와의 재연결 제한
- ④ 업무장소 변경 및 전환
 - 근로자에게 건강장애가 발생하였거나 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우
 - 근로자에게 정신적 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우
- ⑤ 고소 및 고발이 필요한 경우 법적조치 검토
 - 증거자료 확보
 - 피해 근로자 지원
 - 법적 및 행정적 조치 지원

(2) 업무의 일시중단, 전환 및 자율성 부여

고객의 문제행동으로 인하여 장애인활동지원사에게 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 장애인활동지원사의 건강 보호 및 심리적 안정을 위해 업무를 일시적으로 중단하여 해당 상황 및 장소에서 벗어나도록 한다. 이러한 조치는 기관에서 신속하게 이루어지도록 한다. 이후 피해자(장애인활동지원사)가 업무에 복귀한 이후에도 지속적으로 신체적·정신적 건강장해를 호소하거나 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우에는 업무장소 변경 또는 전환 등을 고려할 수 있다.

- 업무의 일시적 중단
 - 장애인활동지원사의 신체적·심리적 안정 도모를 위해 해당 고객으로부터 분리하고, 피해 장소에서 벗어날 수 있도록 업무를 일시적으로 중단한다.
 - 피해 근로자에게 충분한 휴식 또는 근무장소 변경, 휴가 등 업무를 일시적으로 중단하는 조치를 시행한다.
- 문제행동 고객에 대한 무조건적인 사과 및 과도한 혜택 제공 금지
 - 부당한 요구를 하는 고객에게 무조건적으로 사과하거나 과도한 금품·혜택을 제공하지 않는다.
- 문제행동 고객 등 제3자와의 재연결 제한
 - 고객의 문제행동을 경험한 장애인활동지원사에게 동일 고객과 다시 만나지 않도록 한다.
- 업무장소 변경 및 전환
 - 고객의 문제행동 경험으로 인하여 장애인활동지원사가 동일 업무를 수행하는 과정에서 건강장해가 발생하였거나 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우, 정신적 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우 업무장소의 변경 또는 전환 등을 고려할 수 있다.

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

가) 대응절차

고객의 문제 상황이 발생한 경우 일반적으로 3단계 대응절차를 진행할 수 있다. 다만, 1단계 상황이 위기 또는 응급상황이라고 판단되는 경우 장애인활

동지원사는 고객 지원 및 응대를 하지 말고 바로 3단계인 업무종료 및 관리자 보고 등의 조치를 하도록 한다.

상황 발생		적절한 응대(또는 멘트) 예시
고객의 문제행동(폭언 및 폭행, 성희롱 및 성추행 등)		
1단계 자제 요청 및 즉시 경고	- 고객에게 문제행동 중단을 요청하고, 이런 행동이 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리며 대화를 유도한다. - 혼자 해결하려 하지 말고 안전관리 담당자의 도움을 받는다. - 고객과의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.	- OO님 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. - OO님의 말씀을 잘 듣고 도움 방법을 찾아보겠습니다. - OO님 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.
2단계 녹음 사전고지	고객이 문제행동을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음 기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음한다.	- 정확한 업무처리를 위해 녹음(또는 녹화)을 하겠습니다. - OO님의 이런 말씀(또는 행동)은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.
3단계 신속 제지, 업무 종료 관리자 보고, 경찰 협조요청	- 고객의 문제행동 중지 안내를 3회 이상 안내함에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 안전관리 담당자의 등의 도움을 받아 더 이상 지원이 불가능함을 설명한 후, 즉시 현장에서 벗어난다. - 관리자 및 기관장에게 보고하고, 필요시 경찰에 협조요청을 하도록 한다.	- OO님, 필요하시다면 관리자를 불러드리겠습니다. - 제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하시기 바랍니다.
사후단계		
문제 고객 등록 및 법적조치 검토		

[그림 IV-8] 고객의 문제행동에 대한 대응절차(장애인활동지원사)

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

나) 녹음·녹화 시 주의

고객의 문제행동 발생시 고객에게 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 녹음 또는 녹화를 할 수 있다. 만약, 고객에게 사전고지가 없는 경우에는 개인 정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 ‘지금부터 대화 내용을 녹음하겠습니다.’라는 안내를 사전고지를 해야 한다. 그리고 고객의 문제행동 촬영이 필요한 경우 CCTV가 있는 곳으로 유도해야 한다. 사전고지 후 동영상 촬영은 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 사생활의 비밀과 자유권에 대해

문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

다) 업무의 긴급중단권

고객의 문제행동(폭력 등)으로 장애인활동지원사에게 위험한 상황으로 예측되는 경우에는 위의 대응절차 단계를 거치지 않고 즉시 현장에서 벗어날 수 있도록 한다. 장애인활동지원사의 업무 중지와 관련된 법령은 아래와 같다.

【 「산업안전보건법」 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) 】

1. 사업주는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
2. 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

(3) 휴게시간 연장

고객의 문제행동으로 인하여 장애인활동지원사에게 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 기관은 장애인활동지원사에게 휴게시간을 연장하여 휴식을 충분히 취할 수 있도록 배려한다. 가정방문시 발생한 고객의 문제행동을 해결과 장애인활동지원사의 안정 및 건강보호를 위해 소속기관으로 복귀한 후, 충분히 휴식을 취할 수 있도록 시간을 부여한다.

- 기관에서는 장애인활동지원사에게 고객 문제행동 등으로부터 심한 욕설이나 폭행, 성적 피해를 당했을 때 또는 고객과 심한 언쟁을 했을 때 안정을 취할 수 있도록 휴게시간을 부여한다.
- 휴게시설은 폭행이 일어난 장소, 해당 고객과 분리된 장소이어야 한다.
- 피해 상황과 장애인활동지원사의 상태를 고려하여 최소 30분 이상의 적절한 휴식을

취할 수 있도록 한다.

- 장애인활동지원사가 심리적 안정감을 받을 수 있도록 조용한 분위기를 조성한 기관 내 휴게시설을 제공한다.

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

(4) 안전사고 보고서 작성

고객의 문제행동으로 인한 사고발생 시 장애인활동지원사는 조직 내 관리자(또는 책임자)에게 즉시 보고한다. 사고 발생 위험요인에 대한 기록과 근거를 확보하고, 전문기관 의뢰 및 연계 등 사후 지원의 근거를 제시할 수 있는 안전사고 보고서를 작성한다.

<표 IV-15> 안전사고 보고서 작성 내용(장애인활동지원사)

구분	내용
작성 시기	• 사고 발생 직후 또는 사고 발생 징후가 파악되었을 때
작성자	• 사고 당사자가 작성하는 것이 원칙이나 부득이하게 당사자가 작성하기 어려울 경우 목격자도 작성 가능
작성내용	• 사고발생 일시, 장소, 사고발생 경위 및 내용 등

(5) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 문제행동으로 인하여 장애인활동지원사에게 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 기관은 장애인활동지원사에게 신속한 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원해야 한다. 만약 피해자(장애인활동지원사)가 고객의 문제행동과 관련하여 법률적 책임을 묻고자 할 때에는 필요한 상담지원을 하도록 한다.

- 심리상담 및 치료기회 제공
 - 업무과정에서 발생된 스트레스를 해소하거나 완화하기 위한 기회를 제공한다.
 - 신체적·정신적 건강장해를 예방하기 위해 심리 상담을 받도록 한다.
 - 300인 이상 사업장의 경우 우선 보건관리자를 이용하도록 하고, 300인 미만인 경우 근로복지공단 근로복지넷 등의 자원을 활용할 수 있다(50인 미만 사업장의 경우 근로자건강센터 활용).
- 이용 가능한 기관
 - 안전보건공단 근로자건강센터, 근로복지넷, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 경상남도 감정노동자권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담센터, 각 지역 정신건강복지센터(광역 16개소, 기초 241개소) 등

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

(6) 고소, 고발 또는 손해배상 청구지원

기관은 고객의 문제행동이 등이 발생한 경우 관할 수사기관에 증거자료 제출을 할 수 있도록 지원한다. 또한 장애인활동지원자가 고소·고발·손해배상 청구 시 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

<표 IV-16> 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등 수행 시 필요한 지원(장애인활동지원사)

구분	수행방법
증거자료 확보	• 폭언 및 폭행 등을 포함하여 고객의 문제행동에 대한 증거자료(녹음 또는 녹화 등 포함)를 확보한다. • 증거자료는 피해를 받은 장애인활동지원사가 요청할 경우 반드시 제공한다. • 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 등 자료를 확보한다. - 파악해야 할 내용 : 고객 불만의 대상 및 심각성 정도, 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황, 힘의 근원 파악(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등), 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등) - 증거 내용 : 녹음 내용 및 대응 이력, 오프라인(현장 포함)에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보, 현장 녹화(CCTV) 및 녹음자료

구분	수행방법
	확보, 편지나 이메일이나 문제 메시지, 메모, 약관 등, 내용증명 및 배달증명 내용이 포함된 문서
피해 근로자 지원	- 피해를 받은 장애인활동지원사가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다. - 고객의 문제행동과 등과 관련하여 피해를 받은 장애인활동지원사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.
법적·행정적 조치 지원	장애인활동지원사가 문제행동을 한 고객을 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적·절차적 지원을 하도록 한다.
법적대응 요령	- 문제 발생에 대하여 경찰에 신고 시에는 법적 대응절차를 진행할 수 있다. 경찰에 신고 - 피해를 받은 장애인활동지원사 또는 기관장(부서장 포함) 등이 신고 여부를 결정한다. 경찰 출동 - 피해를 받은 장애인활동지원사 또는 기관장(부서장 포함) 등이 당시 상황을 구체적으로 설명한다. 경찰서 동행 - 상황을 설명한 직원이 경찰서에 동행해 진술조서 작성 - 구체적인 상황을 가감없이 작성하도록 함. - (합의 가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌 불원 의사 표현 - (합의 불가) 법적 처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구로 설명 조사 협조 - 증거자료 제출 및 조사에 적극 협조 - CCTV 녹화 영상, 녹음, 당시 상황을 정리한 자료 활용

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

3. 방문학습지교사

본 매뉴얼은 학습지교사가 고객응대 업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 학습지교사에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 기관의 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

방문학습지교사는 한국표준직업분류표에 따라 학습지방문강사로, 학습지를 받아보는 회원의 가정을 방문하여 분야별 학습내용을 지도하는 자이다. 「산업안전보건법」 제79조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등)에 의하여 「근로기준법」의 적용이 되지는 않지만 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

1) 방문학습지교사 건강보호에 대한 기본조치

(1) 운영방침

우리 회사는 학생들에게 학습지를 이용하여 학생의 학습환경을 제공해주는 회사로 고객(학부모)에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 교사의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 회사를 만들 수 있도록 최선을 다한다. 고객응대근로자인 학습지교사의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시 하며 고객응대 업무로 인한 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 안전한 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을

성실히 이행한다.

【 회사 내 안전보건을 위한 운영방침 예시 】

- ① 고객(학부모)은 학습지교사에게 부당한 서비스를 요구하지 않는다.
- ② 고객(학부모)은 어떠한 이유로도 학습지교사에게 폭언, 폭행 등의 폭력행위를 하지 않는다.
- ③ 고객(학부모)은 학습지교사에게 성희롱과 성폭력을 하지 않는다.

(2) 고객응대근로자 보호를 위한 운영위원회

사업주는 고객응대 업무 종사자 보호를 위하여 운영위원회를 주기적으로 개최하며 사안이 발생될 때 운영위원회의 심의·의결을 거친다. 기관의 특성에 따라 운영위원회, 산업안전보건위원회, 노사협의회, 고충처리위원회의 형태로 운영할 수 있다. 심의 결과는 문서로 보관한다.

가) 고객응대근로자 보호를 위한 운영위원회의 업무

- ① 학습지교사 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- ② 학습지교사 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- ③ 학습지교사 건강보호를 위한 인력배치 및 전환에 관한 사항
- ④ 학습지교사 건강보호를 위한 다양한 건강장해 예방프로그램에 관한 사항
- ⑤ 학습지교사 고충 해결에 관한 사항
- ⑥ 기타 학습지교사의 건강에 관한 사항 등

나) 고객응대 종사자 보호를 위한 운영위원회 위원 구성

운영위원회의 위원장은 기관의 대표이며, 위원은 관리자, 행정 업무 관계자 및 학습지교사 대표 1인을 포함하도록 한다.

- ① 사업주는 안전한 방문교육사업이 이뤄질 수 있도록 기본원칙과 확인사항을 준수하여 방문교육사업의 안전관리 기반을 구축한다.

- ② 고객응대 종사자인 학습지교사를 위해 운영위원회를 분기별 1회 이상 개최한다.
- ③ 사업주는 학습지 교사들을 위한 감정노동 실태조사를 1년에 1회 실시한다.

(3) 고객응대근로자 권리보장 선언

학습지교사의 권리보장 선언에는 아래의 내용을 포함한다.

- ① 학습지교사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 대상자를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- ② 학습지교사는 대상자로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 학습지교사를 관리하고 있는 회사는 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 학습지교사가 신속하게 위험한 상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 학습지교사를 관리하고 있는 회사는 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 학습지교사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- ⑤ 학습지교사를 관리하고 있는 회사는 고객 및 관계 대상자에게서 부당한 대우를 받는 경우 학습지교사를 보호하기 위하여 휴게시간을 요구할 권리가 있다.
- ⑥ 학습지교사를 관리하고 있는 회사는 학습지교사가 문제유발 대상자에 대한 조치의견을 제시한 경우 학습지교사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑦ 학습지교사를 관리하고 있는 회사는 긴급 상황에서 학습지교사가 문제유발 고객에게 취한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

<표 IV-17> 방문 학습지교사 관련 산업안전보건법

구분	방문 학습지교사 관련 산업안전보건법
「산업안전보건법」 제77조 (특수형태근로종사자에 대한 안전조치)	① 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 “특수형태근로종사자”라 한다)의 노무를 제공받는 자

구분	방문학습지교사 관련 산업안전보건법
및보건조치등)	는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다. 1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것 2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것 3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것 ② 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다. ③ 정부는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건의 유지·증진에 사용하는 비용의 일부 또는 전부를 지원할 수 있다.
「산업안전보건법 시행령」 제67조 (특수형태근로종사자의 범위 등)	법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다. 3. 「통계법」 제22조에 따라 통계청장이 고시하는 직업에 관한 표준분류(이하 “한국표준직업분류표”라 한다)의 세세분류에 따른 학습지방문강사, 교육 교구 방문강사, 그 밖에 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람
「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제672조 (특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치)	① 법 제77조제1항에 따른 특수형태근로종사자(이하 “특수형태근로종사자”라한다) 중 영 제67조제1호·제3호·제7호, 제8호 및 제10호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다. 1.(생략) 2. 법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등(이하 이 조에서 “고객의 폭언등”이라한다)에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시

(4) 문제행동 고객유형 분류

학습지교사의 고객응대 업무 시 문제유발 고객의 유형을 분류하면 무리한 요구, 폭언 및 폭행, 성추행 등으로 구분할 수 있다. 고객의 문제 유형에 대하여 관련 법을 적용하여 예방과 사후관리 조치를 할 수 있다.

<표 IV-18> 방문학습지교사에 대한 고객의 문제행동

구분	사례
무리한 요구	갑작스런 시간 조정, 방문시간 약속 불이행, 무리한 시간조정 요구, 학습자의 학습목표 미달성에 대한 환불 요구, 회비의 무리한 환불 요구
성추행	고객(학습자 가족)으로부터의 성추행
폭언	고객(학습자 가족)으로부터의 폭언
감시받는 느낌	실시간 촬영(홈캠)을 당함

<표 IV-19> 고객의 문제행동 관련 규정 및 법령(방문학습지교사)

구분	관련 규정 및 법령
무리한 요구	「형법」 제314조(업무방해) ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. 「형법」 제 324조(강요) ①폭행 또는 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무없는 일을 하게 한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.
성추행	「형법」 제298조(강제추행) 폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. 「형법」 제299조(준강간, 준강제추행) 사람의 심신상실 또는 항거불능의 상태를 이용하여 간음 또는 추행을 한 자는 제297조, 제297조의2 및 제298조의 예에 의한다. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제4조(특수강간 등) ① 흥기나 그 밖의 위험한 물건을 지닌 채 또는 2명 이상이 합동하여 「형법」 제297조(강간)의 죄를 범한 사람은 무기징역 또는 7년 이상의 징역에 처한다. ② 제1항의 방법으로 「형법」 제298조(강제추행)의 죄를 범한 사람은 5년 이상의 유기징역에 처한다. ③ 제1항의 방법으로 「형법」 제299조(준강간, 준강제추행)의 죄를 범한 사람은 제1항 또는 제2항의 예에 따라 처벌한다. 「남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지) ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로

구분	관련 규정 및 법령
	자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. ② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.
폭언	• 「형법」 제260조(폭행, 존속폭행) ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. ※ 폭언은 「형법」 제260조에서 정의하는 폭행죄에 해당하지 않으나 상대방이 폭언 또는 욕설을 할 때, 목격자가 있다면 목격자의 진술서를 받아 모욕죄로 형사고소 가능 • 「형법」 제261조(특수폭행) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제260조 제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. • 「형법」 제283조(협박, 존속협박) ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. • 「형법」 제284조(특수협박) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조 제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다
감시받는 느낌	• 「개인정보보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용), 제16조(개인정보의 수집 제한)② 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 수집하는 경우 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에는 동의하지 아니할 수 있다는 사실을 구체적으로 알리고 개인정보를 수집하여야 한다. ③ 개인정보처리자는 정보주체가 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에 동의하지 아니한다는 이유로 정보주체에게 재화 또는 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다. 제75조 5000만원 이하의 과태료

2) 방문학습지교사 건강보호에 대한 예방조치

(1) 방문 전 예방조치

가) 고객(학부모) 대상 방문학습지교사 업무 안내

사업주는 고객(학부모)과 학습지 교육 계약 시 사업지침에 근거하여 계약서에 방문학습지교사의 업무 내용을 명시한다. 계약 내용에는 교사의 업무와 방문시간 계획에 대하여 세부적으로 명시하여 안내한다. 또한, 고객에게 방문학습지교사에 대한 성희롱 등 금지 관련으로 「남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2 고객 등에 의한 성희롱 방지에 의한 사항에 대한 내용을 안내한다. 이러한 안내는 무리한 요구를 하는 고객의 행동을 통제하고, 사전에 안내(업무의 명확한 범위 등)하여 학습지교사에게 무리한 요구를 하지 않도록 예방하는 사전조치에 해당한다.



※ 출처: 00기관 영어 방문학습지교사 업무흐름도 안내 리플렛(예시)
<https://www.yoons.com/curriculum/brand/id/58>

나) 방문학습지 교사 교육 실시

사업주는 방문학습지교사들을 대상으로 법정교육인 성희롱 예방교육을 실시하고, 자체 수립한 근로자 건강보호를 위하여 감정노동에 대한 안전보건교육을 수시로 실시한다.

<표 IV-20> 방문학습지교사 교육실시

구분	관련 법령	실시
성희롱 예방 (연 1회 이상, 최소 1시간 이상)	「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제13조	법정교육
안전보건교육 (감정노동 종사자 교육)	자체 수립	수시 실시

다) 적절한 휴게시간 제공 및 산업재해보상보험 가입

사업주는 방문학습지교사들에게 아래와 같이 휴게시간을 보장하며, 산업재해보상보험 가입 등 건강보호에 대한 예방조치를 시행한다. 그리고 학습지교사들에게 필요한 사항들을 회사에 상시 게시하거나 비치하여 방문학습지교사들에게 주지시키도록 한다.

- 휴게시간은 학습지교사들이 근로시간 중 회사의 대표의 지휘·감독 및 근로의무에서 완전히 벗어날 수 있는 시간으로 근로시간에 포함하지 않는다.
 - 휴게시간은 근로시간 4시간인 경우 30분 이상, 8시간인 경우 1시간 이상을 연속적으로 부여하는 것을 원칙으로 하나, 업무 특성 등을 고려하여 분할해서 부여하는 것도 가능하다.
 - 취업규칙 상 식사시간과 휴게시간에 대한 별도 설치 규정이 없을 경우, 휴게시간을 식사시간으로 사용 가능하다.
- 원칙적으로 산업재해보상보험에 가입하되, 가입하지 않은 경우에는 회사에서 상해보험 가입 등 별도의 보상대책을 마련해야 하며, 소속 회사에 대해 배상책임보험을 의무 가입한다.

※ 출처: 「2023년 장애인활동지원 사업안내」, 보건복지부, 2023

라) 회사에서 감정노동 실태조사 실시
 사업주는 학습지교사를 대상으로 1년에 1회 직무스트레스 및 감정노동에 대한 실태조사를 실시하고 지원하도록 한다.



[그림 IV-9] 감정노동 캠페인

※ 출처: 앤드유 캠페인 페이스북, 안전보건공단

(2) 방문 중 안전을 위한 예방조치

- 방문학습지교사 자신의 소속과 이름을 명확히 밝히고, 방문목적은 간단하고 분명하게 설명한다.
- 사진 또는 영상 촬영 필요하다고 판단될 경우 고객의 동의하에 진행한다.
- 흥기가 될 수 있는 물건(유리병, 칼, 송곳 등)은 자연스럽게 먼 곳으로 이동(필요 시 주변 정리 등)한다.
- 방문 시 모든 출구를 확인하여 위험한 상황(폭행, 성추행 등)이라고 판단될 경우 현관문은 잠그지 않고 출입문과 가까운 곳에 있도록 한다.

- 방문학습지교사의 동의를 받지 않은 CCTV 등 감시장비 촬영은 개인정보보호법에 따라 과태료 처분 대상임을 안내한다.

(3) 기타 예방조치

가) 건강장해 예방교육 실시

사업주는 방문학습지교사들에게 건강장해 예방교육을 실시한다.

<표 IV-21> 건강장해 예방교육 내용(방문 학습지교사)

구분	교육 내용
폭력 예방 및 대처 관련 교육	• 고객의 폭언 등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침 내용 • 고객의 폭언 등에 의한 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우: 업무의 일시적 중단 또는 전환, 「근로기준법」 제54조 제1항에 따른 휴게시간의 연장, 법 제41조 제2항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조 제2항에 따른 폭언 등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원 • 공격 등 폭력 행동 및 상황에 대한 빠른 인지 방법 • 폭력 상황 또는 공격적 행동, 분노를 누그러뜨리게 하는 방법 • 비상경보 및 연락체계 수립 및 신속한 연락방법 • 공격적인 사람과 폭력 상황에 침착하게 대처하는 방법 • 폭력사건을 보고하고 기록을 유지하기 위한 절차 및 방법 • 의학적 치료와 상담을 받기 위한 절차, 폭력사건과 손상 후 보상 및 법적조치 등에 관한 사항 등
기타 건강장해 예방교육	• 직무스트레스 관리와 정신건강증진 • 직장 폭력의 특성, 사후보고 체계 및 대응방안 • 직무스트레스 예방 계획 수립 내용 • 직장내 괴롭힘 예방을 위한 방안 • 「자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률」에 따른, 자살예방 상담교육

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

* 「근로기준법」 제54조(휴게) ① 사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다.

나) 문자 및 음성 안내

사업주는 고객의 문제행동을 사전 예방하기 위해 전화음성 안내(멘트)가 항상 나오도록 음성 멘트에는 서로 존중하는 언어 사용, 기본 에티켓 등에 대한 음성 안내 멘트가 항상 나오도록 전화응답시스템을 도입한다.

- 예시1> (공통) “산업안전보건법에 고객응대근로자 보호조치가 시행되고 있습니다. 고객응대근로자에게 폭언, 폭행 등을 하지 말아주세요.”
※ 안전보건공단(www.kosha.or.kr) 접속 - “전화연결음” 검색 - 고객응대근로자 보호 전화연결음 파일 내려받기(발간번호: 2021-교육혁신실-309)
- 예시2> “고맙습니다” ‘수고하십니다’ 말해주는 고객님 덕분에 우리는 오늘도 웃을 수 있습니다.”
- 예시3> “누군가의 딸, 누군가의 아들, 누군가의 엄마, 누군가의 아빠, 학습지교사도 누군가의 가족입니다.

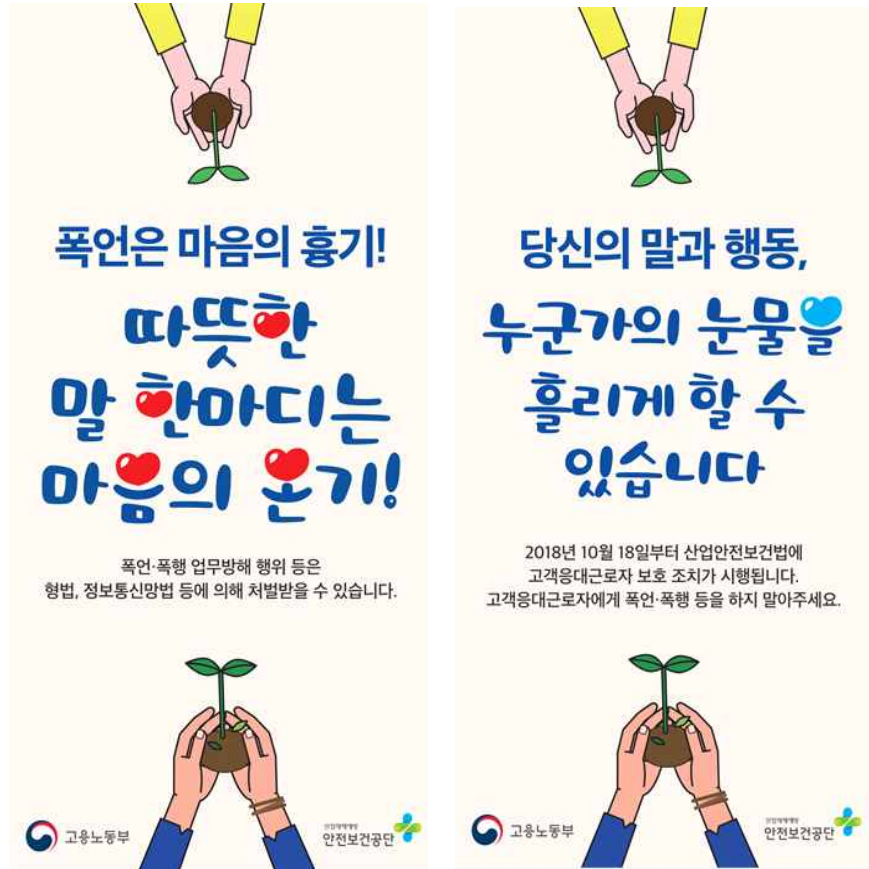
※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

다) 인식개선 홍보 및 캠페인

사업주는 고객들(학부모)에게 존중에 대한 인식개선을 위해 정기적으로 폭언·폭행 예방 안내 문구가 포함된 스티커를 배부하거나 안내 배너, 키링 등을 활용하여 고객에게 지속적으로 주지시키도록 한다.



[그림 IV-10] 안내문구 스티커(예시)



[그림 IV-11] 안내문구 배너(예시)

3) 고객의 문제행동에 대한 대응

(1) 무리한 요구에 대한 대처방법

고객이 학습지교사의 방문목적이나 업무 범위를 벗어난 요구를 하는 경우에 대하여 아래와 같이 대처한다. 또한 회사에서는 긴급 콜 시스템을 도입하여 교사에게 도움을 주도록 한다.

- 학습지교사의 방문목적에 명확하게 말한다.
- 고객에게 학습지 교사의 업무에 대한 안내문 또는 리플렛을 지급한다.

- 업무의 범위를 벗어나거나 목적 외의 무리한 요구 시 녹음할 수 있음을 사전 안내한다.
- 가능한 중립적으로 말하며 학습지교사가 스스로 지키지 못할 약속은 하지 않는다.
- 고객의 질문에는 간단하고 분명하게 설명한다.
- 필요 시 긴급 콜 시스템을 사용한다.

(2) 폭언에 대한 대처방법

고객이 욕설, 고성, 협박 등의 폭언을 하는 경우 대처방법은 다음과 같다

- 고객을 최대한 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하고, 조용하고 공손한 목소리로 응대한다.
- 고객의 언성이 높아질 때는 고객의 요구에 대해 단순한 관심 끌기로 생각하거나 까다롭고 자기중심적인 행동으로 간주하여 무시해서는 안 된다.
- 고객이 폭언을 지속한다고 하여, 절대로 욕설 등으로 고객에게 맞대응하지 않는다.
- 고객의 언성이 높을 때, 물이나 음료수를 권하여 상담 속도를 조절한다.
- 고객이 흥분상태일 때, 농담이나 유머를 사용하지 않으며, 언쟁에 휘말리지 않도록 한다.
- 고객이 말하는 내용을 경청 및 공감하되 폭력적 언어는 용인할 수 없음을 밝힌다.
- 필요한 경우(폭언을 지속하는 경우) 고객에게 녹음 사실을 사전에 알린 후 녹음한다.
- 녹음 사실 고지로 고객과의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우, 사전 고지를 생략할 수 있다.

- 학습지교사가 위협을 느낀다고 생각되면 업무를 중단하고 소속기관으로 복귀하도록 한다. 복귀 후 기록, 팀 내 공유, 안전관리 담당자에게 보고한다.
- 방문학습 지도 중지로 분쟁이 발생할 수 있으므로, 고객의 폭언 상황을 반드시 녹음하고 파일로 관리한다.

위의 대처방법에 따라 사례에 대하여 아래와 같이 적절한 멘트로 고객에게 대응한다.

- 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이러한 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 대상자를 진정시키고, 대화를 유도한다.
(적절한 멘트)
“○○○님, 폭언을 즉시 중단해 주세요. 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”
- 그럼에도 불구하고 고객이 폭언을 지속하면, 녹음을 사전고지 후 상담내용을 녹음한다.
(적절한 멘트)
“○○○님, 폭언을 하시면 안됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다.”
- 폭언 중지를 수차례(3회 이상) 요청해도 고객이 폭언을 지속할 경우, 더 이상 학습이 불가능함을 고객에게 설명하고 회사로 복귀한다.

(3) 폭행에 대한 대처방법

고객이 신체적인 공격을 시도하거나, 신체적인 공격(밀기, 붙잡기, 때리기, 깨물기, 물건 던지기, 흉기 사용 등)을 하는 등 폭행 할 때와 고객(학부모)이 신체적인 공격을 시도하거나, 신체적인 공격(밀기, 붙잡기, 때리기, 깨물기, 물건 던지기, 흉기 사용 등)을 하는 등 폭행을 할 때의 대처하는 방법은 다음과 같다. 그리고 회사에서는 폭행상황을 대비하여 학습지교사가 신속하게 빠져나갈 수 있는 동작들에 대하여 사전교육을 시행한다.

- 고객에게 시선을 떼지 않은 채 환경을 파악한다.
- 폭력위기 상황에서는 아래와 같이 적절한 자세와 태도를 취한다.
 - 고객과 마주볼 경우 정면으로 서지 않는다.
 - 고객에게 손으로 지적하거나 팔짱 낀 자세는 금지한다.
 - 고객에게 절대로 신체적 접촉을 해서는 안된다.
 - 고객에게 뒤돌아서거나 등을 보이는 태도는 금물이다.
 - 폭력 발생하였다면 즉시 신속하게 그 장소와 상황에서 빠져 나간 후, 추가로 도움을 요청한다.
- 위험한 상황에서는 큰 소리(고함치기, 소리지르기 등) 주변에 도움을 요청한다.
- 주변의 도구와 자신의 신체를 이용해 머리를 보호한다.
- 이동 시 한 발자국씩 서서히 움직이며 피한다.

(4) 성추행 및 성희롱 등 대처방법

고객(학부모)으로부터 불필요한 신체접촉을 포함하여 성적 농담이나 성희롱, 노출 및 성추행 등을 당했을 때 고객에게 본인의 행동이 성추행 또는 성희롱에 해당함을 빨리 인지시키기는 것이 필요하며 이에 대처하는 방법은 다음과 같다. 방문학습지교사는 반드시 회사에 보고한 후, 회사에서는 필요한 조치를 취한다. 그리고 회사에서는 해당 상황을 신고한 학습지교사에게 어떠한 불리한 처우를 해서는 안 된다.

- 언어적 대처
 - 당황하지 말고 명확하게 말한다.
 - 가해자가 한 행동을 분명히 묘사한다.
 - 나쁜 행동임을 분명하게 말한다.
 - 지양해야 할 말: “부탁이에요”, “실례지만”, “죄송하지만..”
 - 말을 놓는 것보다 높이도록 한다(말 높임 = 거리 두기).
- 비언어적 대처
 - 당황하지 않고 침착하게 행동한다.

- 똑바로 바라본다.
- 웃지 않는다.
- 거리를 유지한다.
- 심호흡을 한다.
- 똑바로 선다.
- 의연한 태도를 취한다.
- 대처 단계
 - 1단계: 문제행동 언급하고 중단하기를 요청한다.
 - 2단계: 중단하지 않으면 녹음 사전 고시 후 녹음을 한다.
 - 3단계: 최악의 경우 가사관리를 종료하고 밖으로 나와 관리자에게 보고한다.

※ 출처: 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

4) 방문학습지교사 건강보호 사후조치 방안

(1) 해당 고객응대근로자 보호 격리

사업주는 학습지교사가 고객으로부터 문제행동(심한 욕설이나 폭행, 성적 피해 등)을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취하며, 해당 학습지교사가 원하는 경우 고객과 대질하지 않도록 한다.

<표 IV-22> 고객응대근로자 건강보호 관련 법령

구분	고객응대근로자 건강보호 관련 법령
산업안전보건법 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)	1. 사업주는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. 2. 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에 게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

구분	고객응대근로자 건강보호 관련 법령
	* 건강장해 발생 예방조치 의무 위반 시 1천만원 이하의 과태료 부과 (제175조) 3. 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. * 불이익 조치 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 (제170조)
「산업안전보건법 시행령 제41조 (제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)	1. 업무의 일시적 중단 또는 전환 2. 「근로기준」 제54조 제1항에 따른 휴게시간의 연장 3. 법 제41조 제2항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조 제2항에 따른 폭언 등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원 * 법 제175조 제4항 제3호 1천만원 이하의 과태료(1차: 300만원, 2차: 600만원, 3차: 1,000만원 (법 제 41조 제2항을 위반하여 필요한 조치를 하지 않은 경우)
「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)	사업주는 법 제41조 제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다. 1. 법 제41조 제1항에 따른 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대 업무 매뉴얼 마련 3. 제2호에 따른 고객응대 업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 4. 그 밖에 법 제41조 제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

「근로자 건강보호를 위한 사업주의 조치」

- ① 운영위원회 개최
 - 건강장애 근로자의 보고에 기반한 내용으로 회의 개최 및 보호조치 시행
- ② 업무의 일시적 중단
 - 근로자의 회사로 즉시 복귀 지시
 - 안전사고 보고서 작성
 - 피해 근로자에게 충분한 휴식 또는 근무장소 변경, 휴가 등 업무를 일시적으로 중단하는 조치를 시행
- ③ 고객과 분리 조치
 - 문제행동 고객에 대한 무조건적인 사과 및 과도한 혜택 제공 금지
 - 문제행동 고객 등 제3자와의 재연결 제한
- ④ 업무장소 변경 및 전환
 - 근로자에게 건강장애가 발생하였거나 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우
 - 근로자에게 정신적 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우
- ⑤ 고소 및 고발이 필요한 경우 법적조치 검토
 - 증거자료 확보
 - 피해 근로자 지원
 - 법적 및 행정적 조치 지원

(2) 업무의 일시중단, 전환 및 자율성 부여

사업주는 고객의 문제행동으로 인하여 학습지교사에게 건강장애가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 학습지교사의 건강 보호 및 심리적 안정을 위해 업무를 일시적으로 중단하여 해당 상황 및 장소에서 벗어나도록 한다. 이러한 조치는 회사에서 신속하게 이루어지도록 한다. 이후 피해자(학습지교사)가 업무에 복귀한 이후에도 지속적으로 신체적·정신적 건강장애를 호소하거나 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우에는 업무장소 변경 또는 전환 등을 고려할 수 있다.

- 업무의 일시적 중단
 - 학습지교사의 신체적·심리적 안정 도모를 위해 해당 고객으로부터 분리하고, 피해 장소에서 벗어날 수 있도록 업무를 일시적으로 중단한다.
 - 피해 근로자에게 충분한 휴식 또는 근무장소 변경, 휴가 등 업무를 일시적으로 중단하는 조치를 시행한다.
- 문제행동 고객에 대한 무조건적인 사과 및 과도한 혜택 제공 금지
 - 부당한 요구를 하는 고객에게 무조건적으로 사과하거나 과도한 금품 또는 혜택을 제공하지 않는다.
- 문제행동 고객 등 제3자와의 재연결 제한
 - 고객의 문제행동을 경험한 학습지교사에게 동일 고객과 다시 만나지 않도록 한다.
- 고객(이용자)의 변경 또는 전환
 - 고객의 문제행동 경험으로 인하여 학습지교사가 동일 업무를 수행하는 과정에서 건강장해가 발생하였거나 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우 또는 정신적 건강 상태가 악화될 가능성이 있는 경우 고객(이용자)의 변경 또는 전환 등을 고려할 수 있다.

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

가) 대응절차

고객의 문제 상황이 발생한 경우 일반적으로 3단계 대응절차를 진행할 수 있다. 다만, 1단계 상황이 위기 또는 응급상황이라고 판단되는 경우 학습지교사는 고객 지원 및 응대를 하지 말고 바로 3단계인 업무종료 및 관리자 보고 등의 조치를 하도록 한다.

상황 발생		적절한 응대(또는 멘트) 예시
고객의 문제행동(폭언 및 폭행, 성희롱 및 성추행 등)		
1단계 자제 요청 및 즉시 경고	- 고객에게 문제행동 중단을 요청하고, 이런 행동이 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리며 대화를 유도한다. - 혼자 해결하려 하지 말고 기관 안전관리 담당자의 도움을 받는다. - 고객과의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.	- OO님 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시기 바랍니다. - OO님의 말씀을 잘 듣고 '학습지도'를 시작하겠습니다. - OO님 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 학습지도를 지속하기 어렵습니다.
2단계 녹음 사전고지	고객이 문제행동을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음 기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음한다.	- 정확한 업무처리를 위해 녹음(또는 녹화)를 하겠습니다. - OO님의 이런 말씀(또는 행동)은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.
3단계 신속 제지, 업무 종료 관리자 보고, 경찰 협조요청	- 고객의 문제행동 중지 안내를 3회 이상 안내함에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 안전관리 담당자의 등의 도움을 받아 더 이상 지원이 불가능함을 설명한 후, 즉시 현장에서 벗어나다. - 관리자 및 기관장에게 보고하고, 필요시 경찰에 협조요청을 하도록 한다.	- OO님, 필요하시다면 관리자를 불러드리겠습니다. - 제가 더 이상 학습지도 업무를 할 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하시기 바랍니다.
사후단계		
문제 고객 등록 및 법적조치 검토		

[그림 IV-12] 고객의 문제행동에 대한 대응절차(방문학습지교사)

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

나) 녹음·녹화 시 주의

고객의 문제행동 발생 시 고객에게 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 녹음 또는 녹화를 할 수 있다. 만약, 고객에게 사전고지가 없는 경우에는 「개인정보보호법」 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 '지금부터 대화내용을 녹음하겠습니다.' 라는 사전고지를 해야 한다. 그리고 고객의 문제행동 촬영이 필요한 경우 CCTV가 있는 곳으로 유도해야 한다. 사전고지 후 동영상 촬영은 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 개인 사생활의 비밀과 자유권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

다) 업무의 긴급중단권

고객의 문제행동(폭력 등)으로 학습지교사에게 위험한 상황으로 예측되는 경우에는 위의 대응절차 단계를 거치지 않고 즉시 현장에서 벗어날 수 있도록 한다. 관련 법령은 아래와 같다.

【 「산업안전보건법」 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) 】

1. 사업주는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
2. 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

(3) 휴게시간 연장

고객의 문제행동으로 인하여 학습지교사에게 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 회사는 학습지교사에게 휴게시간을 연장하여 휴식을 충분히 취할 수 있도록 배려하는 것이 필요하다.

- 고객 등으로부터 심한 욕설이나 폭행, 성적 피해를 당했을 때 또는 고객과 심한 언쟁을 했을 때 안정을 취할 수 있도록 휴게시간을 부여한다.
- 피해 상황과 학습지교사의 상태를 고려하여 최소 30분 이상의 적절한 휴식을 취할 수 있도록 한다.

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

(4) 건강장애 관련 치료 및 상담 지원

고객의 문제행동으로 인하여 학습지교사에게 건강장애가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 회사는 학습지교사에게 신속한 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원해야 한다. 만약 피해자(학습지교사)가 고객의 문제행동과 관련하여 법률적 책임을 묻고자 할 때에는 필요한 상담 지원을 하도록 한다.

- 심리상담 및 치료기회 제공
 - 업무과정에서 발생된 스트레스를 해소하거나 완화하기 위한 기회를 제공한다.
 - 신체적·정신적 건강장애를 예방하기 위해 심리상담을 받도록 한다.
 - 보건관리자가 있는 300인 이상 사업장의 경우 우선 보건관리자에게 상담을 받도록 하고, 보건관리자가 없는 300인 미만인 경우 근로복지공단 근로복지넷 등의 자원을 활용할 수 있다(50인 미만 사업장의 경우 근로자건강센터 활용).
- 이용 가능한 기관
 - 안전보건공단 근로자건강센터, 근로복지넷, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 경상남도 감정노동자권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담센터, 각 지역 정신건강복지센터(광역 16개소, 기초 241개소) 등

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

(5) 고소, 고발 또는 손해배상 청구지원

회사는 고객의 문제행동이 등이 발생한 경우 관할 수사기관에 증거자료 제출을 할 수 있도록 지원한다. 또한 학습지교사가 고소·고발·손해배상 청구 시 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

<표 IV-23> 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등 수행 시 필요한 지원(방문학습지교사)

구분	수행방법										
증거자료 확보	• 폭언 및 폭행 등을 포함하여 고객의 문제행동에 대한 증거자료(녹음 또는 녹화 등 포함)를 확보한다. • 증거자료는 피해를 받은 학습지교사가 요청할 경우 반드시 제공한다. • 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용 등 자료를 확보한다. - 파악해야 할 내용 : 고객 불만의 대상 및 심각성 정도, 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황, 힘의 근원이 무엇인지 파악(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등), 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등) - 증거 내용 : 녹음 내용 및 대응 이력, 오프라인(현장 포함)에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보, 현장 녹화(CCTV) 및 녹음자료 확보, 편지나 이메일이나 문제 메시지, 메모, 약관 등, 내용증명 및 배달증명 내용이 포함된 문서										
피해 근로자 지원	• 피해를 받은 학습지교사가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다. • 고객의 문제행동과 등과 관련하여 피해를 받은 학습지교사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.										
법적·행정적 조치 지원	• 학습지교사가 문제행동을 한 고객을 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적·절차적 지원을 하도록 한다.										
법적대응요령	• 문제 발생에 대하여 경찰에 신고를 할 시에는 아래의 법적 대응절차를 진행할 수 있다. <table><tr><td>상황발생</td><td>1단계</td><td>2단계</td><td>3단계</td><td>사후단계</td></tr><tr><td>성희롱, 폭언, 폭력, 난동</td><td>자제요청 및 즉시경고</td><td>녹음 및 신속제지</td><td>서비스 종료, 업무 중단, 경찰 등 신고</td><td>법적조치 검토</td></tr></table>	상황발생	1단계	2단계	3단계	사후단계	성희롱, 폭언, 폭력, 난동	자제요청 및 즉시경고	녹음 및 신속제지	서비스 종료, 업무 중단, 경찰 등 신고	법적조치 검토
상황발생	1단계	2단계	3단계	사후단계							
성희롱, 폭언, 폭력, 난동	자제요청 및 즉시경고	녹음 및 신속제지	서비스 종료, 업무 중단, 경찰 등 신고	법적조치 검토							

※ 출처: 최은희 등 「고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 마련」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

4. 의료급여관리사

본 매뉴얼은 의료급여관리사가 고객응대 업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 의료급여관리사에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 기관의 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

의료급여관리사는 「의료법」에 따른 「의료인」으로 동법이 정하는 의료기관에서 2년 이상의 근무 경력을 가진 사람이다. 「의료급여법 시행규칙」 제2조의3 제3항에 따라 첫째, 수급권자의 건강관리능력 향상을 위한 교육 및 상담, 둘째, 의료급여제도 안내 및 의료기관 이용·상담, 셋째, 의사의 의료와 보건지도 및 약사의 복약지도에 대한 수급권자의 이행 여부 모니터링 등 요양방법의 지도, 넷째, 수급권자와 보장시설 등 보건복지자원과의 연계 등의 업무를 수행하고 있다.

1) 의료급여관리사 건강보호에 대한 기본조치

(1) 운영방침

기관(시·군·구)은 의료급여수급권자에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 의료급여관리사의 생명과 안전을 경영의 최우선 가치임을 표명하고, 건강과 행복이 함께 할 수 있는 기관을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 의료급여관리사의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며, 고객응대 업무로 인한 감정노동 및 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 내용을 안전보건방침에 명시하고 성실히 이행한다.

【 기관 내 안전보건을 위한 운영방침 예시 】

- ① 우리 기관은 고객으로부터 발생하는 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위에 대하여 의료급여관리사를 보호한다.
- ② 의료급여수급권자가 어떠한 이유로도 의료급여관리사에게 폭언, 폭행 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ③ 의료급여관리사와 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.

(2) 고객응대근로자 보호를 위한 운영위원회

우리 기관은 고객응대 업무 종사자 보호를 위하여 운영위원회를 주기적으로 운영하며 사안이 발생될 때 운영위원회의 심의·의결을 거친다. 기관의 특성에 따라 운영위원회, 산업안전보건위원회, 노사협의회, 고충처리위원회의 형태로 운영할 수 있다. 심의 결과는 문서로 보관한다.

가) 고객응대근로자 보호를 위한 운영위원회의 업무

- ① 의료급여관리사 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- ② 의료급여관리사 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- ③ 의료급여관리사 건강보호를 위한 인력배치 및 전환에 관한 사항
- ④ 의료급여관리사 건강보호를 위한 다양한 예방프로그램에 관한 사항
- ⑤ 의료급여관리사의 고충해결에 관한 사항
- ⑥ 기타 의료급여관리사의 건강에 관한 사항 등

나) 고객응대근로자 보호를 위한 운영위원회 위원 구성

의료급여사례관리 기관의 운영위원회 위원장은 의료급여사례관리 운영 기관장이며(예> 시장, 군수, 구청장), 위원은 관리자(부장, 과장 등), 의료급여사례관리 관계 근로자(관련 공무원) 및 의료급여관리사 대표 1인을 포함하도록

한다.

- 의료급여사례관리 운영기관은 안전한 방문사업이 이뤄질 수 있도록 기본원칙과 확인사항을 준수하여 방문사업의 안전관리 기반을 구축한다.

(3) 고객응대근로자 권리보장 선언

가) 의료급여관리사 권리보장 선언내용

- ① 의료급여관리사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 대상자를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- ② 의료급여관리사는 대상자로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호를 받을 권리가 있다.
- ③ 의료급여사례관리 운영기관은 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 의료급여관리사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 의료급여사례관리 운영기관은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 의료급여관리사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- ⑤ 의료급여사례관리 운영기관은 사례관리 대상자에게서 부당한 대우를 받는 경우 의료급여관리사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.
- ⑥ 의료급여사례관리 운영기관은 의료급여관리사가 문제유발 대상자에 대한 조치의견을 제시한 경우 의료급여관리사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑦ 의료급여사례관리 운영기관은 긴급 상황에서 의료급여관리사가 문제유발 고객에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

(4) 고객응대근로자의 감정노동과 건강문제 파악

기관은 의료급여관리사의 감정노동과 직무스트레스 요인 및 수준, 고객응대 업무로 인해 나타나는 신체적, 정신적 건강문제 등을 파악한다. 아울러, 의료급여관리사의 요구도를 함께 파악한다.

(5) 문제행동 고객유형 분류

의료급여관리사의 고객응대 업무 시 문제유발 고객의 유형을 분류하면 무리한 요구, 폭언 및 폭행, 위협적인 환경으로 구분할 수 있다. 고객의 문제 유형에 대하여 관련 법을 적용하여 예방과 사후관리를 조치할 수 있다.

<표 IV-24> 의료급여관리사에 대한 고객의 문제행동

구분	사례
무리한 요구	무리한 요구 및 억지 주장: 지역으로 받은 지원금을 다른 약품 구입 및 쇼핑 등의 타 용도로 사용한 후, 더 많은 금전적 지원을 요구하는 경우
폭언 및 폭행	- 언어적 폭력: 대상자에게 불리한 상황 시 욕을 하거나 금전적 지원이 없으면 자살하겠다는 경우 - 폭력적 행동: 책이나 물건을 던지는 등의 폭력적 행동을 하는 경우
위협적인 환경	반려동물로 인한 신체상해: 사전에 반려동물에 대한 사전정보 없이 방문하여 상해를 입은 경험에 있는 경우와 반려동물을 풀어 놓는 위협적인 환경인 경우

<표 IV-25> 고객의 문제행동 관련 법령(의료급여관리사)

구분	관련 법령
무리한 요구	「의료급여법 시행규칙」 제2조의3 의료급여관리사의 업무 규정 「의료급여법」 제 35조 벌칙“속임수나 그 밖의 부정한 방법으로 의료급여를 받은 자 또는 제3자로 하여금 의료급여를 받게 한 자” 「형법」 제 324조(강요) ①폭행 또는 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무없는 일을 하게 한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. 「형법」 제283조(협박, 존속협박) ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. 「형법」 제284조(특수협박) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조 제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. 「형법」 제314조(업무방해) ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

폭언 및 폭행	• 「형법」 제260조(폭행, 존속폭행) ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. • 「형법」 제261조(특수폭행) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제260조 제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. • 「형법」 제283조(협박, 존속협박) ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. • 「형법」 제284조(특수협박) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조 제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다
위협적인 환경	• 「형법」 제 266조 (과실치상) ① 과실로 인하여 사람의 신체를 상해에 이르게 한 자는 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. • 「동물보호법」 제21조 (맹견의 관리) 맹견의 소유자 등은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다. 3. 그 밖에 맹견이 사람 또는 동물에게 위해를 가하지 못하도록 하기 위하여 농림축산식품부령으로 정하는 사항을 따를 것 • 「동물보호법 시행규칙」 제2조 (맹견의 범위)

2) 의료급여관리사 건강보호에 대한 예방조치

(1) 방문 전 예방조치

가) 방문 위험요인 확인

방문 대상자 및 가족에 대해 위험요인을 사전에 확인한다. 위험요인은 대상자 특성, 과거 폭력 이력, 폭력 관련 개인력, 전과기록, 정신질환, 약물 및 알코올 남용 여부, 위협이 될 만한 동물 여부 등이다.

<표 IV-26> 가정방문 시 준비사항

가정방문 시 준비사항
• 대상자와 방문일정 협의 후 대상자의 연락처 및 실제 거주지, 주변 인물 등 재확인 • 안전에 대한 위험요소가 있는지 파악 – 대상자 및 가족구성원의 고위험요소(정신질환, 알코올 중독, 가정폭력, 범죄 경력, 감염요소(결핵, 수두 등) 유무 확인 * 성범죄자알리미(https://www.sexoffender.go.kr) 등 활용 • DW시스템 활용하여 질환, 급여일수, 진료비, 이용 의료기관 수 등 의료이용 현황 파악 • 의료급여제도 리플렛, 질환관리 정보지 등 제공 자료 • 방문 일정에 대해 담당 부서에 반드시 사전 보고 – 방문목적, 방문대상, 방문 시간, 방문 장소, 출장자, 예상복귀시간 등 – 예정에 없던 대상자 방문 시 유선 등을 통해 사전 보고 후 방문 • 담당 공무원, 사회복지요원 등 2인 이상 가정방문 • 복장, 안전용품, 소지품 지참 – 활동하기 편한 옷차림 및 신발 착용, 보호장구(마스크, 장갑 등) 지참 – 신분 확인이 가능한 신분증 반드시 지참 – 위급상황 시 활용 가능한 휴대전화, 호루라기 등 호신용품 소지, 호신 어플 등 활용법 숙지

※ 출처: 「2021 의료급여사례관리 업무매뉴얼」, 보건복지부 등, 2021

나) 방문 전 기본원칙

- 대상자 방문 일정에 대해 부서에 반드시 사전 보고: 방문대상, 방문 시간, 방문장소, 출장자, 예상 복귀시간 등을 알린다.
- 예정에 없던 대상자 방문 시 유선 등을 통해 사전 보고 후 방문한다.
- 폭력 상황 발생을 대비하여 발생 가능한 위험 및 대처방법을 사전에 숙지한다.
- 친숙하지 않은 곳을 방문할 경우 방문지역에 대해 사전 숙지한다.

다) 문구 게시 또는 음성(문자) 안내

의료급여관리사에게 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 음성을 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

① 문구 게시 장소 및 방법

- 시·군·구에 의료급여관리사를 향한 고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 않도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있도록 게시관, 출입문에 부착하는 등 지역사회 내 캠페인을 전개한다.
- 방문 중에는 이동 차량에 문구를 넣어 고객이 볼 수 있도록 한다. 또한 대상자에게 제공하는 물품에 문구를 고객이 볼 수 있도록 스티커를 부착한다.

② 문구게시 내용

- 문구게시는 상담하는 의료급여관리사는 고객을 도와주는 사람임을 알릴 수 있는 문구가 될 수 있도록 한다.
- 또한, 방문서비스를 시행하기 전 반려견 확인과 관리주의에 대한 문자를 미리 보내도록 한다.

③ 음성 및 문자안내

- 전화 등으로 고객을 응대하는 경우 음성으로 안내하고, 문자로도 내용을 전송한다.

(공통) “산업안전보건법에 고객응대근로자 보호조치가 시행되고 있습니다. 고객응대근로자에게 폭언, 폭행 등을 하지 말아주세요!”



[그림 IV-13] 고객응대근로자 건강보호를 위한 안내문구 스티커(예시)



[그림 IV-14] 고객응대근로자 건강보호를 위한 안내문구 배너(예시)

(2) 방문 중 예방조치

- 신변 위험이 예측되는 대상자 방문 시 담당공무원 및 사회복지무원 동행 등 2인 이상 방문한다.
- 방문 시 대상자나 가족이 술에 취해 있거나 다툼 등이 일어난 경우에는 방문을 연기하고 이미 방문하였다면 즉시 나오는 것이 바람직하다.
- 약물 및 알코올 중독자 방문 시 술이나 약물에서 회복되는 시간대 선택 방문하고 평소 협조적인 가족 및 보호자와 함께 면담을 시행한다.
- 소속기관과 이름을 밝히고, 방문 이유는 간단하고 분명하게 설명한다.
- 상담 전 흥기가 될 수 있는 물건은 치운다.
- 음료나 음식을 권할 경우 먹지 않는 것이 원칙이라고 말한다.
- 주방이나 방보다는 거실 등 개방된 공간에서 면담 진행한다.

- 방문 시 모든 출구 확인. 방문 또는 현관문은 열어 두고 출입구와 가까운 곳에 앉아 위험 상황 발생 시 신속하게 나올 수 있도록 한다.

(3) 의료급여사례관리사업 기관에서 취해야 할 예방조치

가) 의료급여관리사 안전보건교육 실시

① 교육대상

- 필수대상: 의료급여관리사, 해당 부서관리자
- 추가대상: 사례관리 부서직원

② 교육계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육을 활용하여 교육한다.
- 교육 시 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법, 실제업무에서의 감정노동 관리방법 등에 초점을 맞춘 교육계획을 수립한다.
- 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되 필요 시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.

③ 포함 내용

- 업무의 범위 고객응대 업무 매뉴얼의 내용(직무규정, 취업규칙, 단체협약 등에 있는 근로자 건강보호 관련)
- 문제행동 유형, 문제해결 및 관리방법(구체적인 사례제시), 활용가능한 원, 산업재해보상보험제도 등
- 건강장해예방: 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진, 감염병 예방 등
- 자살예방교육 실시

<표 IV-27> 의료급여관리사 교육실시 근거 법률

근거 법률	내용
「산업안전보건법」 제29조(근로자에 대한 안전보건교육)	• 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항 • 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항 • 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항 • 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항 • 산업안전보건법령 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항 • 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항 • 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항
「의료급여법 시행규칙」 제2조의 3	• 보건복지부장관 또는 특별시장·특별자치시장·광역시장·도지사·특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)는 의료급여 관리사에 대하여 교육훈련을 실시하여야 한다. 이 경우 교육훈련 시간은 연간 12시간 이상으로 한다.

나) 비상연락망 구축 및 현장방문 안전대책 수립

- 안전사고 대비 의료급여관리사 상해보험에 가입을 필수로 한다.
- 자연재해(폭염, 폭한, 대설, 미세먼지 등으로 인한 기상청 특보 발령) 시 방문업무 자제를 권고한다.
- 안전보건계획을 수립하고 정기적으로 점검한다.
- 조직 내 안전보건담당자를 지정하고 파출소 및 119구급대와 연계한 비상연락망을 구축한다.
- 종사자 안전보건매뉴얼을 비치하고 관련 보고양식을 비치한다.
- 서비스 제공 동의서에 ‘방문 시 민원인으로 인한 위험상황 발생 시 서비스가 중단될 수 있음’을 고지하는 내용을 명시한다.
- 위험사례에 대한 정보를 공유한다.

다) 사고발생 시 대책

사고발생 시 조직 내 책임자와 담당자에게 즉시 보고한다. 다음으로 사고 발생 위험요인에 대한 기록과 근거를 확보하고, 전문기관 의뢰 및 연계 등 사후 지원의 근거를 제시할 수 있는 안전사고 보고서를 작성한다. 안전사고 보고서는 아래와 같이 작성한다.

① 작성 시기

- 사고 발생 직후 또는 사고 발생 징후가 파악되었을 경우 작성한다.

② 작성자

- 사고 당사자가 작성하는 것이 원칙이나 부득이하게 당사자가 작성하기 어려울 경우 목격자가 작성할 수 있다.

③ 작성내용

- 사고발생 일시, 장소, 사고발생 경위 및 내용을 작성한다.

<표 IV-28> 사고 유형별 대책(의료급여관리사)

구분	사고 유형별 대책
공통	• 조직 내 보고체계에 따라 안전관리 담당자 및 책임자에게 즉시 보고 • 안전사고 보고서 작성 • 개인이 아닌 조직 차원에서의 체계적인 대응 필요 - 사고 사실 내부 공유 - 재발을 방지하기 위한 안전대책 마련 • 필요시 정신건강 상담 등 치료 지원
폭력 발생 시	• 구급차, 경찰 등 관련 기관에 연락 • 폭력 민원인에 대한 조치 및 필요시 법적 대응 여부 협의
감염병 발생 시	• 감염을 나타내는 증상이나 증후가 있는지 관찰 • 감염이 의심되는 즉시 검사 실시하여 감염 여부 확인 • 감염이 확인되면 적절한 치료 조치 • 감염병 발생 시 원인조사 및 대책 수립 • 감염 후 동료 등에게 전염되지 않도록 적절한 기간 동안 접촉 제한

※ 출처: 「2021 의료급여사례관리 업무매뉴얼」, 보건복지부 등, 2021

3) 고객의 문제행동에 대한 대응

(1) 무리한 요구를 예방하기 위한 요령

- 자신의 이름과 소속을 밝히고 방문목적을 명확하게 이야기한다.
- 대상자에게 의료급여사례관리 업무안내문과 리플렛을 지급한다.
- 목적 외에 무리한 요구 시 녹음할 수 있음을 사전 안내한다.
- 가능한 중립적으로 말하며 지키지 못할 약속은 하지 않는다.
- 대상자의 질문에는 간단하고 분명하게 설명한다.

【 의료급여관리사 사례관리 전화방문 업무 】

- 방문일정 약속
- 대상자와 신뢰관계 구축
- 현 의료이용 행태에 대해 설명하고 추후 수행계획 안내하여 참여 독려
- 구체적인 실천내용 중심으로 상담
(적정 의료이용 유도, 올바른 약물 복용법, 질환관리, 생활습관 관리 등)
- 필요자원 파악
- 대상자의 건강상태, 인식변화, 의료이용 행태 개선여부 등 모니터링

※ 출처: 「2021 의료급여사례관리 업무매뉴얼」, 보건복지부 등, 2021

(2) 폭언, 폭행 등 대응절차

가) 폭언 대응

- 차분한 목소리 톤과 태도로 이야기하며, 대상자의 이야기를 경청한다.
- 직접적인 시선 접촉, 요청하지 않은 조언이나 비판 및 논쟁은 삼간다.
- 대상자가 흥분상태일 때 농담하지 않는다.
- 대상자와 적절한 공간을 확보하며 진정이 필요할 경우 침묵한다.
- 대상자의 언성이 높아질 경우 음료 등을 권하여 상담 속도를 조절한다.

- 대상자가 폭언을 지속하여도 절대 흥분하지 않도록 유의하며 욕설 등으로 맞대응하지 않는다.
- 필요 시 녹음 사전고지 후 대상자 상담내용을 녹음한다.
- 수차례 폭언 중지를 요청하여도 지속할 경우 상담이 불가능함을 설명하고 복귀하도록 한다.
- 문제해결을 유도하는 질문 등을 통해 분노 감정을 줄이는 대화를 시도한다.

나) 폭행 대응

- 대상자와 적절한 거리 유지하며 상담한다.
- 무기가 될 수 있는 물건은 모두 치우고 신체적 접촉은 삼간다.
- 손가락질, 팔짱 낀 자세, 주머니 속에 손을 넣는 자세 등을 삼간다.
- 대상자와 정면으로 서지 않으며 대상자 앞에서 등을 돌리지 않는다.
- 대상자의 뒤에서 다가가지 않고 갑작스럽게 접근하지 않는다.
- 대상자에게 시선을 떼지 않은 채 공격의 가능성에 주의한다.
- 폭력 발생 즉시 그 장소와 상황에서 벗어나며, 벗어날 수 없는 경우 도움을 요청한다.

다) 위협적 행동(자살위협) 대응

- 방문대상자가 자살 위협하는 경우, 대상자가 극도로 흥분한 상태이면 직접적인 자극을 금지하고 침착한 태도를 유지하도록 한다.
- 자살 위협을 하는 상황에서는 방문대상자와 방문 인력 모두의 안전이 최우선이므로, 이를 위해 상호 간 적정 안전거리를 유지할 수 있도록 한다.
- 최우선으로 경찰(112)이나 119 구조대 신고조치 한다.
- 대상자에게 신고하겠다는 점을 알리고 전화로 신고할 경우 대상자가 자극을 받을 수 있으므로, 상황에 따라 유선 또는 문자로 신고하다

록 한다.

- 대화를 통해 대상자를 안정시키기 위해 차분히 대화를 이어 나감으로써 대상자가 진정될 시간을 확보하고 안정된 분위기를 조성한다.
- 대화하는 과정에서 대상자의 신체·정신적 상태 및 자살 도구 소지 여부, 입원 치료 필요 여부 등에 대해 파악한다. 필요 시 경찰 및 119 구조대에게 필요한 지원사항을 고지하도록 한다.
- 자살 도구가 있다면 대상자가 취하려는 자살 방법에 대하여 부정적으로 말하지 말고, 대상자가 어느 정도 진정된 상태가 되었을 때 자살 도구를 압수 또는 제거하도록 한다.
- 대상자가 흥분상태일 때, 무작정 자살 도구를 제거하려고 하면 위험 상황이 발생할 수 있으므로 충분히 진정된 상태가 되었다고 판단되는 경우에 자살 도구를 압수 또는 제거하도록 한다.
- 자살위기 상황 종료 이후에는 대상자를 혼자 방치하지 않도록 하며, 가족이나 다른 지지체계를 통해 지켜보게 함으로써 안전을 유지시킨 후 기관으로 복귀하도록 한다.

<표 IV-29> 언어적 진정기술의 적용 예시

구분	내용	언어적 진정기술
거절	완곡한 표현으로 거절	“할 수 없습니다”, “안돼요” ⇒ “입장은 이해하지만 어려울 것 같습니다”
요청	명령형이 아닌 청유형으로 요청	“하세요”, “기다리세요” ⇒ “잠시 기다려주시겠습니까”
대답	부정정보다 긍정형으로 표현	“잘 모르겠는데요” ⇒ “확인하고 알려드리겠습니다”
질문	폐쇄형이 아닌 개방형 표현으로 접근	“화가 나셨나요?” ⇒ “언짢으신 것 같은데 어떻게 도와드릴까요?”

※ 출처: 「2021 의료급여사례관리 업무매뉴얼」, 보건복지부 등, 2021

(3) 위협적 환경 대응

의료급여관리사의 고객응대 서비스 중 위협적인 환경요인에 해당하는 반려동물 안전관리 대응은 아래와 같다.

<표 IV-30> 반려동물 안전관리

구분	반려동물 안전관리
방문 전	방문 대상자의 가정에 반려동물이 있는지 확인함
방문 중	- 방문 시 대상자에게 협조를 요청하여 반려동물을 격리시킬 수 있도록 함(묶어두거나 다른 방으로 보내도록 요청하라) - 친숙하지 않은 반려동물에게 절대 가까이 다가가지 않음 - 반려동물이 잠을 자거나 먹을 때, 만지지 않음 - 반려동물을 보고 겁에 질리거나 놀라서 소리를 치거나 도망가지 않음 - 반려동물이 달려들려는 기세를 보이면 눈 맞춤을 피하고 서서히 뒤로 물러나 차량이나 안전한 장소로 피하도록 함
방문 후 (사건발생 시 처리)	- 만일 반려동물로 인한 사고가 발생하면 즉시 병원으로 가 응급처치 등을 받도록하며, 선임인력이나 담당 공무원에게 보고함(반려견 물림 사고 발생 시 해당 반려동물이 파상풍 주사를 맞았는지 확인 후 병원에 방문하면 치료 시 도움이 됨) - 특히, 면역력이 약하거나 병력이 있는 사람들은 반드시 병원을 방문하여 전문가의 치료를 받도록 함 - 상처에서 출혈이 심하지 않다면 비누와 깨끗한 물로 5~10분간 씻음 - 상처를 문지르는 것은 상처를 악화시킬 수 있으므로 피하여야 한다. 약간의 피가 흐르도록 하여 상처 내 남아있는 세균이 상처 밖으로 흘러나오도록 함 - 소독된 거즈나 수건을 이용하여 출혈부위를 직접 압박하여 출혈을 억제함 - 사건 발생 시 사건발생기록을 남기도록 함

※ 출처: 「2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼」, 서울특별시, 2020.

4) 의료급여관리사 건강보호 사후조치 방안

(1) 고객응대근로자 보호 격리

의료급여관리사가 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취하며, 해당 의료급여관리사가 원하는 경우 고객과 대질하지 않도록 한다.

「근로자 건강보호를 위한 사업주의 조치」

- ① 운영위원회 개최
 - 건강장해 근로자의 보고에 기반한 내용으로 회의 개최 및 보호조치 시행
- ② 업무의 일시적 중단
 - 근로자의 회사로 즉시 복귀 지시
 - 안전사고 보고서 작성
 - 피해 근로자에게 충분한 휴식 또는 근무장소 변경, 휴가 등 업무를 일시적으로 중단하는 조치를 시행
- ③ 고객과 분리 조치
 - 문제행동 고객에 대한 무조건적인 사과 및 과도한 혜택 제공 금지
 - 문제행동 고객 등 제3자와의 재연결 제한
- ④ 업무장소 변경 및 전환
 - 근로자에게 건강장해가 발생하였거나 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우
 - 근로자에게 정신적 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우
- ⑤ 고소 및 고발이 필요한 경우 법적조치 검토
 - 증거자료 확보
 - 피해 근로자 지원
 - 법적 및 행정적 조치 지원

(2) 업무의 일시중단, 전환 및 자율성 부여

의료급여관리사가 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당

의료급여관리사의 건강장해 예방을 위하여 이후 사례관리서비스는 해당 의료급여관리사에게 업무의 자율성을 부여한다. 또한 해당 사안을 ‘운영위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

(3) 휴게시간 부여 및 연장

근로자들의 정신적 스트레스를 해소하고 신체적 피로를 경감시킬 수 있도록 휴게시간을 제공하고, 휴게시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 마련하는 것이 필요하다.

【 휴게시설의 조건 】

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 의료급여관리사가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소, 해당 고객과 분리된 장소이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야 한다.

(4) 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

- 고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 의료급여관리사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 및 치료 등을 받을 수 있도록 지원한다.
- 해당 의료급여관리사가 요청할 경우 기관 내 보건관리자가 있는 경우에는 보건관리자를 이용하도록 하고 보건관리자가 없는 기관은 지역사회자원을 연계하여 이용할 수 있도록 지원한다.
- 의료급여관리사의 사례관리 도중 발생한 고객(의료급여수급권자)의 문제 유형에 대하여 공유하고 의사소통할 수 있는 프로그램을 마련하고 지원한다.
- 의료급여관리사의 직무스트레스와 감정노동으로 인한 건강장해 예방을 위하여 힐링프로그램을 운영하고 우수사례를 공유한다.

<표 IV-31> 심리상담 및 치료 연계자원(의료급여관리사)

구분	심리상담 및 치료 연계자원
300인 미만 기관	• 근로복지넷 근로자지원프로그램(EAP)
50인 이하 기관	• 안전보건공단 근로자건강센터
기타 기관	• 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 • 경상남도 감정노동자 권리보호센터 • 직업적 트라우마 전문상담센터 • 각 지역 정신건강복지센터 등

(4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구지원

의료급여사례관리 운영 기관에서는 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 사례관리사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용을 파악하여 피해 사례관리사가 요청할 경우 증거자료를 제공한다.

<표 IV-32> 고객응대근로자 건강보호 관련 법령

구분	고객응대근로자 건강보호 관련 법령
「산업안전보건법」 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)	1. 사업주는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. 2. 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. * 건강장해 발생 예방조치 의무 위반 시 1천만원 이하의 과태료 부과 (제175조) 3. 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주

구분	고객응대근로자 건강보호 관련 법령
	는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. * 불이익 조치 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 (제170조)
「산업안전보건법 시행령 제41조 (제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)	1. 업무의 일시적 중단 또는 전환 2. 「근로기준」 제54조 제1항에 따른 휴게시간의 연장 3. 법 제41조 제2항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조 제2항에 따른 폭언 등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원 * 법 제175조 제4항 제3호 1천만원 이하의 과태료(1차: 300만원, 2차: 600만원, 3차: 1,000만원 (법 제 41조 제2항을 위반하여 필요한 조치를 하지 않은 경우)
「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)	사업주는 법 제41조 제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다. 1. 법 제41조 제1항에 따른 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대 업무 매뉴얼 마련 3. 제2호에 따른 고객응대 업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 4. 그 밖에 법 제41조 제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

<표 IV-33> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 대상자 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 대상자의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 대상자의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화 및 녹취자료 확보

※ 출처: 박종태. 「블랙컨슈머 이렇게 대응하라」. 더문. 2018

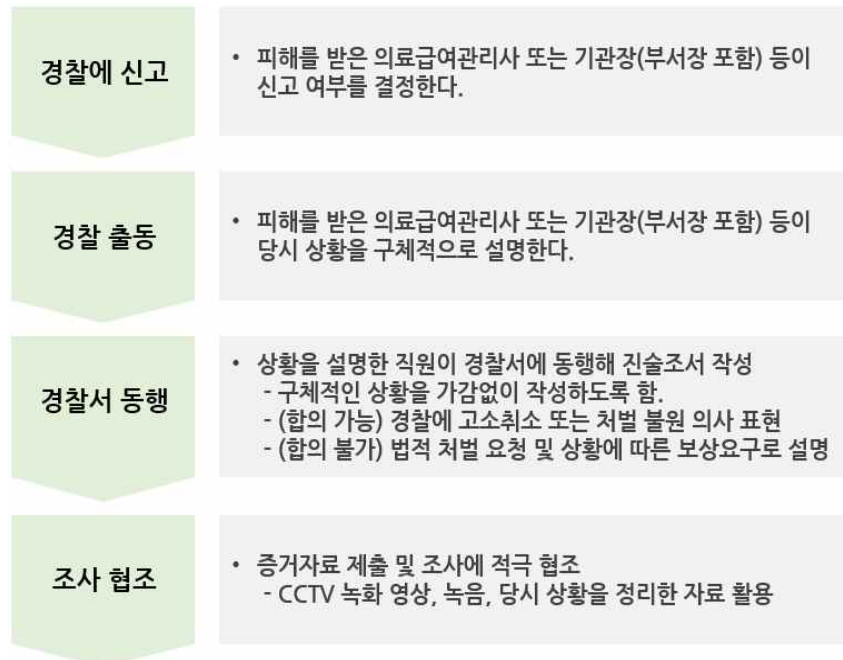
나) 피해 의료급여관리사 지원

피해 의료급여관리사의 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등의 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 의료급여관리사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

의료급여관리사가 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다. 문제행동 발생 시 경찰에 신고할 경우, 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.



[그림 IV-15] 고객의 문제행동에 대한 법적 대응요령(의료급여관리사)

※ 출처: 「감정노동 종사자 건강보호 가이드」의 내용을 바탕으로 수정·보완함

V. 결론 및 제언

.....

V. 결론 및 제언

1. 결론

1) 매뉴얼 개발과 현장 적용

이 연구에 의하여 고객응대근로자 중 방문서비스 직종에서 가사관리사, 장애인활동지원사, 방문학습지도사, 의료급여관리사의 4개 직종에 대한 근로자 건강보호를 위한 매뉴얼을 개발하였다.

매뉴얼의 경우 직종별 특성을 반영하고 근로자의 심층 면담을 통하여 고객을 응대하는 과정에서 드러난 문제를 중심으로 개별적으로 기관에서 감정노동 담당 관리자, 근로자 대표 등과 협의를 통하여 근로자 건강보호를 위하여 적용할 수 있도록 하였다. 현장에서 매뉴얼 적용 시 고객응대근로자 건강보호 가이드라인(안전보건공단, 2021)에 제시된 내용을 공통부분으로 적용하여 사용하는 것이 바람직하다.

2) 매뉴얼 직종별 공통 적용

매뉴얼 공통 적용 내용은 매뉴얼 구성을 고객응대근로자 건강보호에 대한 기본조치, 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치, 고객응대근로자 건강보호에 대한 사후조치 순으로 구성하였으며, 상세 공통부분은 아래와 같다.

(1) 고객응대근로자 건강보호에 대한 기본조치

고객응대근로자 건강보호를 위하여 기관의 안전보건과 감정노동에 대한 경영방침 수립과 공포는 가장 우선되어야 한다. 직종별로 건강보호에 대한 기본

조치로 기관의 운영방침, 운영위원회 수립, 근로자 권리보장 선언, 감정노동과 직무스트레스에 대한 건강문제 파악으로 구성하였다. 단, 기관의 특성에 따라 노사협의회, 산업안전보건위원회, 고충처리위원회, 운영위원회 등으로 운영할 수 있도록 하였다.

(2) 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치 중 공통내용은 방문전 예방조치, 방문 중 예방조치, 기관에서 취해야 할 예방조치로 구성하였다. 방문전 기본원칙을 제시하도록 하였고 공통으로 배포하는 문구게시 및 음성(문자) 안내 실시, 방문 중 공통 예방조치를 수록하였다. 기관에서 취해야 할 예방조치로 근로자 안전보건교육을 실시하도록 하였다.

(3) 고객응대근로자 건강보호에 대한 사후조치

고객응대근로자 건강보호에 대한 사후조치로 근로자 보호격리, 업무의 일시적 중단, 전환 및 자율성 부여, 휴게시간 부여 및 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 고소·고발 및 손해보상 청구지원의 내용으로 구성하였다.

3) 매뉴얼 직종별 차이점

(1) 가사관리사

가사관리사의 고객응대 업무 시 문제유발 고객유형은 무리한 요구, 심리적으로 위협적인 환경, 막말 및 폭언, 성추행으로 나타났다. 고객의 문제 유형에 대하여 관련 법을 적용하여 예방과 사후관리 조치에 대하여 제시하였다. 가사관리사 관련 법령¹⁾에 따라 가사관리사 건강보호 예방조치 매뉴얼을 구성하였

1) 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」 제4조(가사근로자의 권익 증진), 제9조(가사서비스 제공기관의 준수사항), 제11조(가사서비스의 이용계약)

다.

(2) 장애인활동지원사

장애인활동지원사의 고객응대 업무 시 문제유발 고객 유형은 무리한 요구, 폭언 및 폭행 및 성추행 등으로 나타났다. 고객의 문제 유형에 대하여 관련 법을 적용하여 예방과 사후관리 조치에 대하여 제시하였다. 장애인활동지원사 관련 법²⁾에서 제시한 부분을 매뉴얼에 삽입하였다. 보건복지부에서 장애인활동지원사업에 대하여 안내서를 제공하고 있어서 매뉴얼 구성에 삽입하였다.

(3) 방문학습지교사

방문학습지교사의 고객응대 업무 시 문제유발 고객유형은 무리한 요구, 심리적으로 위협적인 환경, 폭언 및 폭행, 성추행 등으로 나타났다. 고객의 문제 유형에 대하여 관련 법을 적용하여 예방과 사후관리 조치에 대하여 제시하였다. 특히, 방문학습지교사는 특수행태근로종사자로서 법³⁾에서 제시하는 안전조치와 보건조치를 적용하여 매뉴얼을 구성하였다.

(4) 의료급여관리사

의료급여관리사의 고객응대 업무 시 문제유발 고객유형은 무리한 요구, 폭언 및 폭행, 위협적인 환경으로 나타났다. 고객의 문제 유형에 대하여 관련 법을 적용하여 예방과 사후관리 조치에 대하여 제시하였다. 의료급여관리사 관련 법령⁴⁾을 참조하였고, 보건복지부에서 안전과 사고 유형별 대책에 대하

2) 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제22조의2(활동지원기관 운영위원회의 설치·운영)

3) 「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제672조 특수행태근로자 등에 대한 안전조치 및 보건조치<2019.12.26. 신설>

4) 「의료급여법 시행규칙」 제2조의3 (의료급여관리사의 업무 규정), 「의료급여법」 제 35조 (벌칙)

여 의료급여관리사 업무매뉴얼을 제시하고 있어, 본 매뉴얼에 삽입하여 제시하였다.

2. 제언

1) 방문서비스 근로자의 감정노동 관리를 위한 기관 체계 구축 필요

(1) 안전보건 경영방침에 감정노동 경영방침 제시 필요

기관의 안전보건 경영방침에 방문서비스 근로자를 위한 감정노동에 대한 경영방침을 제시하는 것이 필요하며, 전체 근로자 및 이해관계자들에게 공포해야 한다.

(2) 감정노동을 위한 협의체 구성 및 운영

노사협의회, 산업안전보건위원회, 고충처리위원회, 운영위원회 등 기관의 협의체를 운영하는 사항에 방문서비스 직종 근로자의 감정노동 대책을 위한 안전을 주요 안건으로 다루어야 한다. 각 위원회는 주기적(분기별 1회, 연 4회) 또는 수시(안전 발생 시)로 운영하여야 한다.

(3) 각 직종별 관련 법령에 고객응대근로자 건강보호를 위한 산업안전보건법 조항 명시 필요

가사근로자에 대한 「가사근로자법」, 장애인활동지원사에 대한 「장애인활동지원에 관한 법률」, 의료급여관리사에 대한 「의료급여법」에 고객응대근로자 건강보호를 위한 법령인 「산업안전보건법」 제41조 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등에 관한 내용을 명시하여 감정노동 근로자를 법적으로 보호하는 적극적인 방법이 필요하다.

2) 방문서비스 근로자 보호를 위한 예방조치 필요

(1) 방문서비스 근로자 안전보건 교육 실시

근로자 안전보건 법정 교육에 직무스트레스와 감정노동 교육은 연 1회 의무교육으로 반드시 실시하여야 한다. 추가로, 방문서비스 근로자에게 필요한 방문 전, 방문 중, 방문 후 문제 고객 유형에 따른 대처 교육을 실시하여야 하며, 반려동물로 인한 환경위험에 대한 대처방법에 대하여 교육을 실시한다.

(2) 방문서비스 근로자 직무스트레스와 감정노동 수준 측정

방문서비스 근로자를 대상으로 직무스트레스 측정 도구와 감정노동 측정 도구를 사용하여 전수조사를 실시한다. 실시 후 직무스트레스와 감정노동 고위험 근로자에 대하여 상담 및 완화프로그램을 지원하는 것이 필요하다.

(3) 방문서비스 근로자 보호장비 지급 필요

방문서비스 근로자를 위하여 근로자 보호를 위한 개인 소지가 가능한 보호장비를 지급하는 것이 필요하다. 보호장비는 위급상황 시 연락할 수 있는 휴대전화, 호루라기 등 호신용품이다.

3) 방문서비스 근로자를 위한 사후관리 대책 필요

(1) 보고체계 및 지원 필요

방문서비스 근로자가 고객으로부터 폭언, 폭행 및 성희롱을 경험한 경우 즉시 연락할 수 있는 안전보건담당자 또는 관리자를 선임하여야 한다. 즉시 신고를 하게 하고 해당 근로자에 대하여 지원방안을 마련하여야 한다.

(2) 업무 일시중단, 휴식시간 부여 및 연장의 실질적 운영 필요

방문서비스 근로자가 고객으로부터 폭언, 폭행 및 성희롱을 경험한 경우 업무를 일시 중단할 수 있는 업무의 자율성을 부여하는 것이 필요하며, 휴식시간을 부여하고 필요시 휴식시간을 연장할 수 있도록 보장하는 것이 필요하다.

(3) 스트레스 완화 프로그램 지원 및 사례공유 실시

방문서비스 근로자의 직무스트레스와 감정노동으로 인한 건강장애 예방을 위하여 스트레스 완화 프로그램을 지원하고 문제고객 유형에 대한 기관의 대책에 대한 사례공유 회의를 실시하고 전파한다.

3. 고객응대근로자 건강보호를 위한 발전방향

고객응대근로자 건강보호를 위하여 매뉴얼 배포 및 현장 적용 후, 모니터링을 위한 조사체계를 구축해야 한다. 조사 및 모니터링체계 구축을 위해 모니터링 지표 선정과 조사지를 개발(사업장, 근로자)하여 전국단위로 시·도별 표본조사 후 결과를 공표하면 미적용 사업장에서도 매뉴얼 적용을 실시하는 등의 확대 효과를 기대해 볼 수 있다. 장기적으로 이를 지속화하기 위해서는 사업장 자체 내에서 점검할 수 있도록 모니터링 지표 및 조사지를 배부하며, 지역별로 좋은 사례들을 벤치마킹할 수 있도록 포럼 등을 개최하는 등을 개최하면 보다 발전된 확대 효과를 기대할 수 있다. 이에 대한 구체적인 발전방향은 아래의 그림과 같다.



[그림 V-1] 고객응대근로자 건강보호를 위한 발전방향

참고문헌

- 강신형. 학습지교사의 감정노동수준이 교사효능감과 직무몰입도에 미치는 영향. 석사학위논문, 서울; 숭실대학교. 2019.
- 고용노동부. 2022 가사서비스 제공기관 컨설팅 우수사례. 고용노동부. 2023.
- 고용노동부, 안전보건공단. 감정노동 종사자 건강보호 가이드. 고용노동부, 안전보건공단, 2021.
- 고용노동부, 안전보건공단. 고객응대근로자 건강보호 가이드라인. 고용노동부, 안전보건공단, 2019.
- 고영, 김진현, 서동민, 임은실, 김복진. 의료급여사례관리사업 평가를 통한 개선방안- 사업수행인력의 직무분석을 중심으로. 건강보험심사평가원. 2016.
- 공선영, 선우숙, 김성호, 남우근, 박재범, 이상아, 김성혁, 김윤수, 김진희, 박대성. 가구방문서비스노동자의 감정노동 실태조사 연구. 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터. 2022.
- 김동식, 김영택, 정진주, 김현우. 가사노동자의 노동환경과 건강실태연구. 한국여성정책연구원. 2015.
- 김수경, 이미선, 이나경, 윤강제. 감정노동 근로자의 정신건강증진 방안 연구. 한국보건사회연구원. 2022.
- 김승태, 김동기, 이웅. 장애인 활동보조인의 감정노동 및 전담인력의 지지가 활동보조인 이직의도에 미치는 영향과 직무스트레스의 매개효과 연구. 직업재활연구. 2016, 26(2), pp.15-32.
- 김신애, 황정희, 고은영. 장기근속 장애인활동지원사의 직무유지 경험연구, 장기근속 장애인활동지원사의 직무유지 경험연구: 근거이론적 접근. 학습장애연구. 2021, 18(3), pp.127-160.
- 김정희, 김경란, 이윤희, 공기호. 장애인활동지원제도 신규서비스 개발 연구.

- 보건복지부, 한국장애인개발원. 2018.
- 김재민. 심층면접을 통해 본 가사노동시장의 변화와 가사노동실태(발표자료). 서울노동권익센터. 2018.
- 김지영. 장애인활동지원사의 돌봄노동에 대한 비판적 고찰. 인문사회21. 2019, 10(3), pp.307-320. DOI: 10.22143/HSS21.10.3.22
- 남우근. 가구방문 노동자 인권상황 실태조사. 국가인권위원회. 2020.
- 민경환. 감정노동 근로자 보호 제도 실효성에 관한 연구. 석사학위논문. 서울; 고려대학교 노동대학원. 2021.
- 박수경. 일본에서의 감정노동과 멘탈헬스대책에 관한 연구. 사회법연구. 2015, 26, pp.1-28
- 박종태. 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문. 2018
- 보건복지부. 2023년 장애인활동지원 사업안내(제V 권). 보건복지부. 2023
- 보건복지부, 건강보험심사평가원, 의료급여사례관리사업지원단. 2020 의료급여사례관리 업무매뉴얼, 보건복지부, 건강보험심사평가원, 의료급여사례관리사업지원단. 2020
- 보건복지부, 건강보험심사평가원, 의료급여사례관리사업지원단. 2021 의료급여사례관리 업무매뉴얼, 보건복지부, 건강보험심사평가원, 의료급여사례관리사업지원단. 2021
- 서울특별시. 2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼. 서울특별시. 2020
- 이복임, 김숙영. 학습지교사의 직업건강 가이드라인. 고용노동부, 안전보건공단. 2020.
- 이새롬, 박재오, 박재찬, ㈜아이알씨. 감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구(2015-연구원-1148). 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원. 2015
- 이웅, 김동기. 장애인 활동보조인의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스 및 직무만족의 매개효과를 중심으로. 사회과학연구. 2011, 27(2), pp.115-140.

- 정새봄, 전주람, 임해영. 장애인 활동지원사의 심리적 소진과 이직의도의 관계: 전담인력의 사회적 지지 매개효과를 중심으로. 한국콘텐츠학회. 2020, 20(3), pp.309-323.
- 정형욱. 플랫폼 노동과 가사서비스 현황과 과제(제142호 19-15). (재)경기도 가족여성연구원. 2019.
- 최미혜. 특수형태근로종사자의 감정노동에 관한 연구: 학습지교사를 중심으로. 한국연구재단. 2019.
- 최은희, 임은실, 백은미, 지선영. 고객응대근로자(방문서비스직종) 건강보호 매뉴얼 마련. 안전보건공단 산업안전보건연구원. 2020.
- 최인이, 박으뜸, 김새롬. 대전광역시 공공기관 보건복지부문 사례관리노동자 감정노동 실태조사. 대전광역시노동권익센터. 2021.
- 최정명, 오진주, 이현주. 의료급여관리사의 직무스트레스와 직무만족도. 한국 산업간호학회지. 2008, 17(2), pp.146-154.
- 한국가사노동자협회, 국가인권위원회. 가사관리서비스 에티켓북. 한국가사노동자협회, 국가인권위원회. 2017
- 행복한돌봄. 사회적협동조합 행동한돌봄 가사관리서비스 이용약관. 행복한돌봄. 2022
- Hochschild, A. The Commercialization of Intimate Life: Notes from Home and Work. Berkeley: University of California Press. 2003.
- Hochschild, A. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley: University of California Press. 1983.
- Interagency Security Committee. Violence in the Federal Workplace: A Guide for Prevention and Response, Interagency Security Committee, 2019.
https://www.cisa.gov/sites/default/files/publications/isc_workplace_violence_guide_-_2019_0.pdf

Morris, J. A., & Feldman, D. C. The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*. 1996, 21(4), pp.986–1010.

Organisation for Economic Co-operation and Development(OECD). *Fitter Minds, Fitter Jobs: From Awareness to Change in Integrated Mental Health, Skills and Work Policies*, Mental Health and Work, OECD Publishing, Paris, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1787/a0815d0f-en>.

Work Demands And Work-Related Stress, NSW Government, 2018
https://www.safework.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0004/99778/SW08373-Work-demands-and-work-related-stress.pdf

World Health Organization(2010). *Healthy workplaces: a model for action: for employers, workers, policy-makers and practitioners*. World Health Organization: Geneva, Switzerland.
<https://www.who.int/publications/i/item/9789241599313>

<https://miso.kr/homeclean/>

<https://www.cdc.gov/niosh/topics/violence/default.html>

<https://www.cdc.gov/workplacehealthpromotion/model/index.html>

<https://www.cdc.gov/workplacehealthpromotion/pdf/WorkplaceHealth-model-update.pdf>

https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189

https://www.moel.go.kr/news/enews/report/enewsView.do?news_seq=15339

<https://www.natlawreview.com/article/caring-our-caregivers-house-passes-unprecedented-workplace-violence-prevention-bill>

<https://www.osha.gov/workplace-violence/enforcement>

<https://www.yoons.com/curriculum/brand/id/58>

고용노동부. “아줌마’, ‘이모님’ 아닙니다. 가사관리사(관리사님)으로 불러 주세요”. 보도자료. 2023.08.02.

경인일보. “1명당 8988명 의료급여관리사, 처우개선 촉구”. 보도자료. 2023.04.30

<http://www.kyeongin.com/main/view.php?key=20230420010003943>
노동과세계. “이름만 필수노동자, 책임만 늘고 처우개선은 외면”. 보도자료. 2022.04.19.

<https://worknworld.kctu.org/news/articleView.html?idxno=405453>
뉴스폴. “장애인활동지원사 성폭력 피해와 대책”, 보도자료. 2023.03.16.

<http://www.newspole.kr/news/articleView.html?idxno=10338>
한국공제보험신문. “가사노동자 괴롭히는 ‘가사노동자 보호법’”. 보도자료. 2021.07.23.

<https://www.kongje.or.kr/news/articleView.html?idxno=1603>
한국일보. “당신 아이의 학습지 교사는 오늘도 ‘사명감 페이’로 일하고 있다”,
보도자료. 2021.11.19.

<https://m.hankookilbo.com/News/Read/A2021111812560003762>

Abstract

Preparation of a Health Protection Manual for Customer Service Workers (Visiting Service Occupations) (2)

Objectives: The purpose of the study is to prepare a health protection manual for four occupations among customer service workers (visiting service occupations): housekeeping manager, special Needs caregiving service workers, supplementary educational programs instructors, and medical benefit manager.

Method: This study was conducted from August to November 2023, and was conducted after receiving 'exemption from review' after IRB review through the institutional bioethics committee (1041455-202308-HR-015-01). The research method is as follows. First, we investigated and analyzed the job definitions, related laws and management agencies, work characteristics, and major social issues of

housekeeping managers, special needs caregiving service workers, supplementary educational programs instructors, and medical benefit manager. Second, focus group interviews (FGI) were conducted with workers in four occupations through questionnaires for each occupation derived through a survey of the characteristics and problems of each occupation. Third, a manual was prepared for each occupation to

protect the health of customer service workers (visiting service occupations) when problems arise due to customer service work. The manual received first expert advice, was revised, and then received second expert advice, and then the final manual was completed.

Results: As a result of this study, a manual was developed to protect worker health for four occupations in the home service occupation among customer service workers: housekeeping manager, special Needs caregiving service workers, supplementary educational programs instructors, and medical benefit manager. The manual included suggestions for management from an organizational perspective by home–visit service business owners, specific preventive measures reflecting the work characteristics of each job, and specific response methods when problems arise due to customer service work. In the case of the manual, it reflects the characteristics of each occupation and focuses on problems revealed in the process of responding to customers through in–depth interviews with workers. It was composed. In particular, individual organizations were able to apply it to protect workers' health through consultation with worker representatives and managers in charge of emotional labor.

Conclusion: In conclusion, it can be applied to workers at each workplace through examples of industry–specific manuals for visiting service occupations that reflect customer service agent protection regulations. In addition, through the development of educational materials related to the prevention of health disorders, measures to protect workers in the workplace become easier and can be used to protect the health of workers.

Key words: Customer service workers, Visiting service occupation,
Health protection Manual

부록 1. 가사관리사 FGI 질문지

가사관리사 대상 고객의 문제행동 경험 탐색 및 해결방안에 대한 의견

가사관리사는 「가사근로자법」 제2조에 정의에 의하여 ‘가사서비스’란 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 직종입니다. 그리고 가사근로자란 가사 서비스 제공기관의 사용자(「근로기준법」 제2조 제1항 제2호에 따른 사용자를 말한다. 이하 같다)와 근로계약을 체결하고, 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말합니다.

이에 귀하의 업무 수행 중, 고객의 문제행동(폭언·폭행 등)에 대한 경험과 이를 해결하기 위한 사업장의 제도 현황, 예방 및 해결을 위한 사후조치에 대하여 귀하의 적극적 의견 개진을 부탁드립니다.

항목	질문내용
고객의 문제행동 경험	1. 가사관리사로서 대상자에게 방문 시 장애인을 돌보는 과정에서 갈등발생 경험이 있습니까? 1-1. 갈등이 발생하였을 때 원인과 이유는 무엇이었습니까?
	2. 갈등을 경험한 사례와 당시 귀하의 감정에 대하여 말씀해주세요.
	3. 갈등이 발생한 당시에 귀하의 감정을 표현하셨습니까? 3-1. 만약 귀하의 감정을 표현하지 못했다면 그 이유는 무엇입니까?
건강장해 예방 및 교육을 받은 경험	4. 귀하는 재직기간 중, 건강장해 예방 교육(폭력 예방 및 대처, 정신건강증진 등)을 받으신 경험이 있습니까? 4-1. 교육을 받은 적이 있다면 어떠한 내용을 포함하고 있었습니까?
	5. 귀하의 사업장 내에 건강장해 힐링프로그램이나 상담을 위한 지원 시스템이 갖추어져 있습니까?

항목	질문내용
	5-1. 있다면 어떠한 프로그램 및 시스템이 있으며, 이용하신 경험이 있습니까?
고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도	6. 고객(대상자)의 문제행동 시 사업장 내 가사관리사(귀하)의 건강 보호를 위한 경영방침이 있습니까?
	7. 사업장 내에 고객(대상자)의 문제행동을 관리하는 부서가 있습니까? 7-1. 있다면 어느 부서에서 어떠한 관리를 하고 있습니까?
고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견	8. 귀하의 경험에 비추어, 고객(대상자)의 문제행동 관리를 위해 사업장 내에 어떠한 제도가 필요하다고 생각하십니까?
	9. 가사관리사를 위한 건강보호 매뉴얼에 근로자의 건강보호에 대한 예방조치로 「경영방침」, 「고충처리위원회」, 「원리보장 선언」에 꼭 들어가야 하는 내용은 무엇이라고 생각하십니까?
	10. 고객(대상자)의 문제행동 예방 및 관리를 위한 캠페인 및 홍보에 대하여 관련 문구 게시나 음성 안내 또는 스티커 부착(예> 고용노동부 폭언·폭행 예방스티커) 등을 어떠한 내용과 방법으로 진행하면 효과적일지 의견을 부탁드립니다.
고객의 문제행동 해결을 위해 필요한 사후조치	11. 만약 가사관리사가 고객(대상자)으로부터 폭언·폭력(성폭력 포함) 등을 경험하였다면, 건강장해 예방을 위한 휴게시간은 어떻게 결정해야 하며, 사업장에서는 어떠한 조치가 필요하다고 생각하십니까?
	12. 고객(대상자)의 폭언·폭력(성폭력 포함)에 대한 대응절차에 대하여, 가사관리사의 보호를 위한 가장 적합한 방안은 무엇이라고 생각하십니까?
	13. 만약 고객(대상자)의 문제행동에 대하여 고소·고발을 해야 하는 경우, 필요한 시스템과 지원은 무엇이 있어야 한다고 생각하십니까?

부록 2. 장애인활동지원사 FGI 질문지

장애인활동지원사 대상 고객의 문제행동 경험 탐색 및 해결방안에 대한 의견

장애인활동지원사는 장애인활동지원사 교육기관에서 교육과정을 수료한 자로 노인 및 장애인 돌봄서비스 종사원에 속하며, 장애인의 거동을 돕거나 안전 또는 건강상태 등을 확인하고 보호하는 등 돌봄서비스를 제공합니다. 주로 장애인의 일상생활 및 가사생활, 사회생활 등을 지원하며, 복지시설에서 생활지도원 또는 간호사 등을 보조하여 거동이 불편한 환자 및 보호가 필요한 자를 수발합니다. 그리고 장애인 활동 지원사업은 장애인복지법과 장애인활동지원에 관한 법률에 따라 시행하고 있으며, 국가가 직접 시행하지 않고 민간에게 제공하는 서비스를 관리하고 감독하는 방식으로 이루어지고 있습니다.

이에 귀하의 업무 수행 중, 고객의 문제행동(폭언·폭행 등)에 대한 경험과 이를 해결하기 위한 사업장의 제도 현황, 예방 및 해결을 위한 사후조치에 대하여 귀하의 적극적 의견 개진을 부탁드립니다.

항목	질문내용
고객의 문제행동 경험	1. 장애인활동지원사로서 대상자에게 방문 시 장애인을 돌보는 과정에서 갈등발생 경험이 있습니까? 1-1. 갈등이 발생하였을 때 원인과 이유는 무엇이었습니까?
	2. 갈등을 경험한 사례와 당시 귀하의 감정에 대하여 말씀해주세요.
	3. 갈등이 발생한 당시에 귀하의 감정을 표현하셨습니까? 3-1. 만약 귀하의 감정을 표현하지 못했다면 그 이유는 무엇입니까?
건강장해 예방 및 교육을 받은 경험	4. 귀하는 재직기간 중, 건강장해 예방 교육(폭력 예방 및 대처, 정신건강증진 등)을 받으신 경험이 있습니까? 4-1. 교육을 받은 적이 있다면 어떠한 내용을 포함하고 있었습니까?

항목	질문내용
	5. 귀하의 사업장 내에 건강장애 힐링프로그램이나 상담을 위한 지원 시스템이 갖추어져 있습니까? 5-1. 있다면 어떠한 프로그램 및 시스템이 있으며, 이용하신 경험이 있습니까?
고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도	6. 고객(대상자)의 문제행동 시 사업장 내 장애인활동지원사(귀하)의 건강보호를 위한 경영방침이 있습니까?
	7. 사업장 내에 고객(대상자)의 문제행동을 관리하는 부서가 있습니까? 7-1. 있다면 어느 부서에서 어떠한 관리를 하고 있습니까?
고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견	8. 귀하의 경험에 비추어, 고객(대상자)의 문제행동 관리를 위해 사업장 내에 어떠한 제도가 필요하다고 생각하십니까?
	9. 장애인활동지원사를 위한 건강보호 매뉴얼에 근로자의 건강보호에 대한 예방조치로 「경영방침」, 「고충처리위원회」, 「원리보장 선언」에 꼭 들어가야 하는 내용은 무엇이라고 생각하십니까?
	10. 고객(대상자)의 문제행동 예방 및 관리를 위한 캠페인 및 홍보에 대하여 관련 문구 게시나 음성 안내 또는 스티커 부착(예> 고용노동부 폭언·폭행 예방스티커) 등을 어떠한 내용과 방법으로 진행하면 효과적일지 의견을 부탁드립니다.
고객의 문제행동 해결을 위해 필요한 사후조치	11. 만약 장애인활동지원사가 고객(대상자)으로부터 폭언·폭력(성폭력 포함) 등을 경험하였다면, 건강장애 예방을 위한 휴게시간은 어떻게 결정해야 하며, 사업장에서는 어떠한 조치가 필요하다고 생각하십니까?
	12. 고객(대상자)의 폭언·폭력(성폭력 포함)에 대한 대응절차에 대하여, 장애인활동지원사의 보호를 위한 가장 적합한 방안은 무엇이라고 생각하십니까?
	13. 만약 고객(대상자)의 문제행동에 대하여 고소·고발을 해야 하는 경우, 필요한 시스템과 지원은 무엇이 있어야 한다고 생각하십니까?

부록 3. 방문학습지교사 FGI 질문지

방문학습지교사 대상 고객의 문제행동 경험 탐색 및 해결방안에 대한 의견

방문학습지교사는 한국표준직업분류표에 따라 학습지방문강사로, 학습지를 받아보는 회원의 가정을 방문하여 분야별 학습내용을 지도하는 자를 말합니다. 그러나 장시간의 노동시간과 어머니를 대상으로 상담을 해야 하는 심리적인 압박 및 초조감과 더불어 실적압박이 발생하고 있습니다. 또한 학습에 동기가 없는 회원과 자녀에 대하여 냉담하거나 무관심한 부모를 상대로 일을 해야 하는 경우 심리적 소진 경험 등이 발생하고 있습니다.

이에 귀하의 업무 수행 중, 고객의 문제행동(폭언·폭행 등)에 대한 경험과 이를 해결하기 위한 사업장의 제도 현황, 예방 및 해결을 위한 사후조치에 대하여 귀하의 적극적 의견 개진을 부탁드립니다.

항목	질문내용
고객의 문제행동 경험	1. 방문학습지교사로서 대상자에게 방문 시 갈등발생 경험이 있습니까? 1-1. 갈등이 발생하였을 때 원인과 이유는 무엇이었습니까?
	2. 갈등을 경험한 사례와 당시 귀하의 감정에 대하여 말씀해주세요.
	3. 갈등이 발생한 당시에 귀하의 감정을 표현하셨습니까? 3-1. 만약 귀하의 감정을 표현하지 못했다면 그 이유는 무엇입니까?
건강장해 예방 및 교육을 받은 경험	4. 귀하는 재직기간 중, 건강장해 예방 교육(폭력 예방 및 대처, 정신건강증진 등)을 받으신 경험이 있습니까? 4-1. 교육을 받은 적이 있다면 어떠한 내용을 포함하고 있었습니까?
	5. 귀하의 사업장 내에 건강장해 힐링프로그램이나 상담을 위한 지원 시스템이 갖추어져 있습니까?

항목	질문내용
	5-1. 있다면 어떠한 프로그램 및 시스템이 있으며, 이용하신 경험이 있습니까?
고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도	6. 고객(대상자)의 문제행동 시 사업장 내에 방문학습지교사(귀하)의 건강보호를 위한 경영방침이 있습니까?
	7. 사업장 내에 고객(대상자)의 문제행동을 관리하는 부서가 있습니까? 7-1. 있다면 어느 부서에서 어떠한 관리를 하고 있습니까?
	8. 귀하의 경험에 비추어, 고객(대상자)의 문제행동 관리를 위해 사업장 내에 어떠한 제도가 필요하다고 생각하십니까?
고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견	9. 방문학습지교사를 위한 건강보호 매뉴얼에 근로자의 건강보호에 대한 예방조치로 「경영방침」, 「고충처리위원회」, 「권리보장 선언」에 꼭 들어가야 하는 내용은 무엇이라고 생각하십니까?
	10. 고객(대상자)의 문제행동 예방 및 관리를 위한 캠페인 및 홍보에 대하여 관련 문구 게시나 음성 안내 또는 스티커 부착(예> 고용노동부 폭언·폭행 예방스티커) 등을 어떠한 내용과 방법으로 진행하면 효과적일지 의견을 부탁드립니다.
	11. 만약 방문학습지교사가 고객(대상자)으로부터 폭언·폭력 등을 경험하였다면, 건강장해 예방을 위한 휴게시간은 어떻게 결정해야 하며, 사업장에서는 어떠한 조치가 필요하다고 생각하십니까?
고객의 문제행동 해결을 위해 필요한 사후조치	12. 고객(대상자)의 폭언·폭력에 대한 대응절차에 대하여, 방문학습지교사의 보호를 위한 가장 적합한 방안은 무엇이라고 생각하십니까?
	13. 만약 고객(대상자)의 문제행동에 대한 고소·고발을 하여야 하는 경우, 필요한 시스템과 지원은 무엇이 있어야 한다고 생각하십니까?
기타	14. 사업장으로 업무와 관련하여 갈등발생 경험이 있습니까? 14-1. 갈등이 발생하였을 때 원인과 이유는 무엇이었습니까? 14-2. 이를 해결하기 위한 시스템 및 방안은 무엇이라고 생각하십니까?

부록 4. 의료급여관리사 FGI 질문지

의료급여관리사 대상 고객의 문제행동 경험 탐색 및 해결방안에 대한 의견

의료급여관리사는 의료급여법 시행규칙 제2조의3 제3항에 따라 첫째, 수급권자의 건강관리능력 향상을 위한 교육 및 상담, 둘째, 의료급여제도 안내 및 의료기관 이용 상담, 셋째, 의사의 의료와 보건지도 및 약사의 복약지도에 대한 수급권자의 이행 여부 모니터링 등 요양방법의 지도, 넷째, 수급권자와 보장시설 등 보건복지자원과의 연계 등의 업무를 수행하고 있습니다.

이에 귀하의 업무 수행 중, 고객의 문제행동(폭언·폭행 등)에 대한 경험과 이를 해결하기 위한 기관 내에서의 제도 현황, 예방 및 해결을 위한 사후조치에 대하여 귀하의 적극적 의견 개진을 부탁드립니다.

항목	질문내용
고객의 문제행동 경험	1. 의료급여관리사로서 대상자에게 방문 시 갈등발생 경험이 있습니까? 1-1. 갈등이 발생하였을 때 원인과 이유는 무엇이었습니까?
	2. 갈등을 경험한 사례와 당시 귀하의 감정에 대하여 말씀해주세요.
	3. 갈등이 발생한 당시에 귀하의 감정을 표현하셨습니까? 3-1. 만약 귀하의 감정을 표현하지 못했다면 그 이유는 무엇입니까?
건강장해 예방 및 교육을 받은 경험	4. 귀하는 재직기간 중, 건강장해 예방 교육(폭력 예방 및 대처, 정신건강증진 등)을 받으신 경험이 있습니까? 4-1. 교육을 받을 적이 있다면 어떠한 내용을 포함하고 있었습니까?
	5. 귀하의 소속기관 내에 건강장해 힐링프로그램이나 상담을 위한 지원 시스템이 갖추어져 있습니까? 5-1. 있다면 어떠한 프로그램 및 시스템이 있으며, 이용하신 경험이 있습니까?

항목	질문내용
고객의 문제행동 해결을 위한 사업장 내의 현황 및 제도	6. 고객(대상자)의 문제행동 시 기관 내에 의료급여관리사(귀하)의 건강보호를 위한 경영방침이 있습니까?
	7. 기관 내에 고객의 문제행동을 관리하는 부서가 있습니까? 7-1. 있다면 어느 부서에서 어떠한 관리를 하고 있습니까?
고객의 문제행동 관리를 위한 제도에 대한 의견	8. 귀하의 경험에 비추어, 고객(대상자)의 문제행동 관리를 위해 소속기관 내에 어떠한 제도가 필요하다고 생각하십니까?
	9. 의료급여관리사를 위한 건강보호 매뉴얼에 근로자의 건강보호에 대한 예방조치로 「경영방침」, 「고충처리위원회」, 「원리보장 선언」에 꼭 들어가야 하는 내용은 무엇이라고 생각하십니까?
	10. 고객(대상자)의 문제행동 예방 및 관리를 위한 캠페인 및 홍보에 대하여 관련 문구 게시나 음성 안내 또는 스티커 부착(예> 고용노동부 폭언·폭행 예방스티커) 등을 어떠한 내용과 방법으로 진행하면 효과적일지 의견을 부탁드립니다.
고객의 문제행동 해결을 위해 필요한 사후조치	11. 만약 의료급여관리사가 고객(대상자)으로부터 폭언·폭력 등을 경험하였다면, 건강장해 예방을 위한 휴게시간은 어떻게 결정해야 하며, 기관에서는 어떠한 조치가 필요하다고 생각하십니까?
	12. 고객(대상자)의 폭언·폭력에 대한 대응절차에 대하여, 의료급여관리사의 보호를 위한 가장 적합한 방안은 무엇이라고 생각하십니까?
	13. 만약 고객(대상자)의 문제행동에 대한 고소·고발을 하여야 하는 경우, 필요한 시스템과 지원은 무엇이 있어야 한다고 생각하십니까?

연구진

연구기관 : 경동대학교 산학협력단

연구책임자 : 김정임 (교수, 경동대학교)

연구원 : 최보람 (교수, 한양사이버대학교)

연구원 : 백은미 (연구교수, 가톨릭대학교)

연구원 : 최은희 (교수, 을지대학교)

연구기간

2023. 07. 26. ~ 2023. 11. 30.

본 연구는 산업안전보건연구원의 2023년도 위탁연구 용역사업에 의한 것임

본 연구보고서의 내용은 연구책임자의 개인적 견해이며,
우리 연구원의 공식견해와 다를 수도 있음을
알려드립니다.

산업안전보건연구원장

고객응대근로자(방문서비스 직종)건강보호 매뉴얼 마련(2)
(2023-산업안전보건연구원-764)

발 행 일 : 2023년 11월 30일

발 행 인 : 산업안전보건연구원 원장 김은아

연구책임자 : 경동대학교 교수 김정임

발 행 처 : 안전보건공단 산업안전보건연구원

주 소 : (44429) 울산광역시 중구 중가로 400

전 화 : 052-703-0827

팩 스 : 052-703-0335

Homepage : <http://oshri.kosha.or.kr>

I S B N : 979-11-93942-12-2

공공안심글꼴 : 무료글꼴, 한국출판인회의, Kopub바탕체/돋움체