

재가요양보호사

# 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼



고용노동부

산업재해예방

안전보건공단





## 재가요양보호사

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>1. 고객응대근로자 건강보호에 대한 기본조치</b>    | <b>04</b> |
| 1) 운영방침                            | 04        |
| 2) 운영위원회                           | 04        |
| 3) 권리보장 선언                         | 05        |
| 4) 문제행동 고객 유형분류                    | 05        |
| <b>2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치</b> | <b>06</b> |
| 1) 방문 전 예방조치                       | 06        |
| 2) 건강장해 예방 관련 교육                   | 08        |
| <b>3. 고객응대업무 종사자 문제행동 대응</b>       | <b>10</b> |
| 1) 성희롱 조치기준                        | 10        |
| 2) 성희롱·폭언·폭행 등 대응절차                | 11        |
| 3) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안           | 13        |
| <b>4. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치</b>     | <b>14</b> |
| 1) 해당 요양보호사의 보호격리                  | 14        |
| 2) 휴게시간의 연장                        | 14        |
| 3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원               | 14        |
| 4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원 | 15        |

# 재가요양보호사

---

“

본 매뉴얼은 장기요양 방문요양기관의 요양보호사가 가정 방문시 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 요양보호사에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 방문요양 내 다른 고객응대 근로자를 위하여 해당매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

”



# 재가요양보호사



## 1 고객응대근로자 건강보호에 대한 기본조치

### 01

#### 운영방침

우리 방문요양기관은 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 요양보호사의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 기관을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 요양보호사의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대 업무로 인한 감정노동으로 직무 스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- ① 고객은 어떠한 이유로도 요양보호사에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ② 고객은 요양보호사와 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 한다.
- ③ 고객은 요양보호사에게 업무 외 부당한 서비스를 요구하지 않도록 한다.

### 02

#### 운영위원회

고객응대근로자의 건강보호를 위하여 운영위원회를 설치·운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 운영위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

① 고객응대업무 종사자 보호를 위한 운영위원회의 업무는 다음과 같다.

- 재가요양보호사 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- 재가요양보호사 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 재가요양보호사의 고충 해결에 관한 사항
- 재가요양보호사 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램에 관한 사항
- 기타 재가요양보호사의 건강에 관한 사항 등

② 운영위원회의 위원은 관리자, 요양보호사 대표 1인을 포함하도록 한다.

- 방문요양 및 노인 돌보미 파견기관은 안전한 방문서비스가 이루어질 수 있도록 기본원칙을 준수하여 방문서비스의 안전관리 기반을 구축한다.

# 03

## 권리보장 선언

- 1 요양보호사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 대상자를 통제하거나 서비스를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- 2 요양보호사는 대상자로부터 부당한 대우를 받는 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- 3 방문요양기관은 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 요양보호사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- 4 방문요양기관은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 요양보호사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- 5 방문요양기관은 요양보호사가 문제유발 대상자에 대한 조치의견을 제시한 경우 요양보호사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- 6 방문요양기관은 긴급 상황에서 요양보호사가 문제유발 대상자 혹은 보호자에 대한 조치에 대해 객관적인 입장을 취하도록 한다.

# 04

## 문제행동 고객 유형분류

재가요양보호사에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

### 가 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭력, 공포심·불안감 유발로 구분이 된다.

[표 1] 재가요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

| 구분                         | 유형 내용                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 성추행,<br>성적언동 <sup>1)</sup> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우</li><li>• 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우</li><li>• 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우</li></ul>                              |
| 폭력 <sup>2)</sup>           | <ul style="list-style-type: none"><li>• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우</li><li>• 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우</li><li>• 꼬집거나 핍박하는 경우/머리카락을 잡아당기는 경우</li><li>• 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우</li></ul> |
| 공포심·불안감유발 <sup>3)</sup>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• ‘가만 두지 않겠다’거나 ‘회사에 알려 찰리게 하겠다’는 등 약의에 찬 말로 위협하는 경우</li></ul>                                                                                   |

- 1) 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법, 성폭력방지 및 피해자 보호등에 관한 법률, 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2(고객 등에 대한 성희롱 방지), 노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호)
- 2) 형법 제260조(폭행), 형법 제257조(상해), 노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호)
- 3) 형법 제283조(협박), 형법 제284조(특수협박). 협박죄가 성립하기 위해서는 해악의 고지+고의성 존재 두가지로 판단한다. ‘해악의 고지’는 상대방이 된 사람이 공포심을 일으키기에 충분한 정도의 해악을 고지하는 것으로서, 전후의 여러 사정을 종합적으로 판단한다(대법원2011도10451판결 등)

## 나 그 외 고객의 문제행동 유형

고객의 문제행동 유형으로 무리한 요구, 억지주장, 비인격적 태도로 인하여 근로자의 정신건강문제를 일으킬 수 있는 경우이다.

[표 2] 재가요양보호사에 대한 고객의 문제행동 유형<sup>1)</sup>

| 구분      | 유형 내용                                                                                                                                                                                       |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 무리한 요구  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 김장을 하거나 보호자 음식준비를 해주라는 등의 업무 외 서비스를 요구</li> </ul>                                                                                                  |
| 억지주장    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 요양보호사가 (실제 훔치지 않았는데) 물건을 훔쳐갔다고 하는 경우</li> <li>• (실제 그러하지 않음에도 불구하고 관리자 혹은 보호자에게) 음식 맛이 짜다고 불평하거나, 손빨래를 안 해준다는 등의 불평을 하는 경우<sup>2)</sup></li> </ul> |
| 비인격적 대우 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 반말로 ‘너는 내가 고용한 사람인데...’하면서 ‘저 년’ 등의 비하하는 표현을 사용하며 대하는 경우</li> </ul>                                                                                |

1) 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다.

출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

2) 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3조(적정급여제공 등) ② 수급자와 장기요양기관은 규칙 제28조의 2에 따라 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족(이하 "수급자 등"이라 한다)의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

## 2 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

### 01

#### 방문 전 예방조치

##### 가 처음 관리자와 함께 가정 방문

- 방문요양기관은 대상자와 장기요양급여 이용 표준약관 제시 및 요양보호사와의 업무 범위를 제시하고 확인한다.
- 계약 이후 방문요양기관은 관리자와 요양보호사와 함께 대상자의 가정을 방문하고, 대상자의 상태, 동거 가족 등을 확인하도록 한다.
- 가정에서 관리자는 요양보호사를 소개하고, 업무 범위를 안내한다.

[그림 1] 대상자와의 장기요양급여 이용 표준약관

**장기요양급여 이용 표준약관**  
(방문요양)

국민건강보험공단  
표준약관 제10068호  
(2014. 9. 19. 개정)

이용자, 제공자 및 대리인(보호자)은 장기요양급여 중 시설급여 이용에 대하여 다음과 같은 조건으로 계약을 체결한다.

| 계약당사자                   |        |                                                                                                    |               |
|-------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 이용자<br>(갑)              | 성 명    | (인)                                                                                                | 등 급<br>(연장번호) |
|                         | 성년월일   |                                                                                                    | 연락처<br>(지역)   |
|                         | 주 소    |                                                                                                    |               |
|                         | 기 타    | <input type="checkbox"/> 일반 <input type="checkbox"/> 50%경감대상자 <input type="checkbox"/> 국민기초생활 수급권자 |               |
| 제공자<br>(를)              | 시설명    |                                                                                                    | 시설종류          |
|                         | 시설장 성명 | (인)                                                                                                | 연락처           |
|                         | 주 소    |                                                                                                    |               |
| 대리인<br>또는<br>보호자<br>(병) | 성 명    | (인)    관 계                                                                                         | "갑"의 ( )      |
|                         | 성년월일   |                                                                                                    | 연락처<br>(이동전화) |
|                         | 주 소    |                                                                                                    |               |

② '을'은 다음 각호에 해당되는 경우에는 '갑' (또는 '병')과 합의하여 계약을 해지할 수 있다.

1. 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
2. '갑'이 장기요양보험 등급의자로 등급변경이 발생한 경우
3. '갑'의 건강진단 결과 「감염병의예방및관리에관한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
4. '갑'의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
5. 이용계약시 제시된 이용안내를 '갑'이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
6. '갑'이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

## 나 문구게시 및 문자안내

요양보호사에 대한 존중의 표현, 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 문자로 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

### ① 문구게시 장소 및 방법

방문요양기관에 요양보호사를 존중하고, 요양보호사를 향한 대상자들의 폭언·폭력 등을 예방을 위한 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 수급신청자가 잘 볼 수 있는 기관의 게시판, 출입문에 부착하는 등 캠페인을 전개한다. 요양보호사 가정의 방문 중에는 요양보호사 가운에 명찰로 표시하고, 대상자와 보호자에게 문자로 안내하도록 한다.

### ② 문구게시 내용

- 요양보호사는 대상자를 도와주는 사람임을 알릴 수 있는 문구가 될 수 있도록 한다. 요양보호사를 존중하는 내용이 되도록 한다.

[그림 2] 보건복지부 요양보호사 존중 포스터



### ③ 음성 안내 내용(예시)

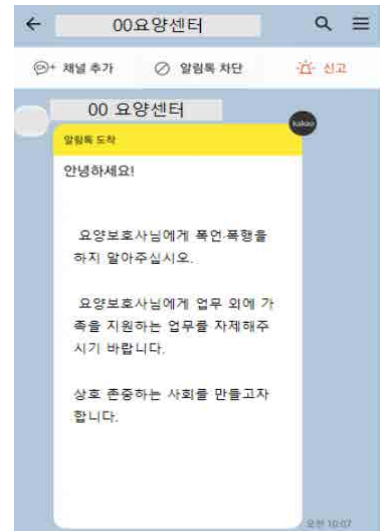
#### 요양보호사 존중과 업무 외 요구 자제 문자

- 요양보호사의 방문 시 SNS 혹은 SMS 안내

“요양보호사님에게 폭언·폭행을 하지 말아주십시오.  
상호 존중하는 사회를 만들고자 합니다”

“요양보호사님에게 업무 외에 가족을 지원하는 업무를  
자제해주시기 바랍니다.”

[그림 3] 문자안내 예시



## 02 건강장해 예방 관련 교육

현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위해 사건 발생 시 상황별 대처방법 및 건강장해 예방 교육을 실시한다.

### ① 교육 대상

- 필수 대상: 대상자를 대상으로 고객응대업무를 수행하는 요양보호사
- 추가 대상: 방문요양기관의 직원

### ② 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 월례회의 및 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 교육 시 친절 교육보다 감정노동 관리 및 직무스트레스 관리방법, 비상상황 대처방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 교육은 오프라인 교육을 중심으로 하되 필요시 온라인 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

### ③ 포함해야 할 내용

- 요양보호사 고객응대 건강보호 매뉴얼(업무표준계약서, 대상자 이용표준약관, 단체협약에 포함되어 있는 건강보호 관련)의 내용
- 상황별 고객 대응 방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진



### 근거 법률 예 : 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례

#### 제7조(감정노동 권리보장교육)

- ① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권 기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.
- ② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 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, 노동 조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

※ 감정노동 종사자 관련 조례는 지역마다 차이가 있을 수 있음



### 노인장기요양보험법과 인권교육

▶ 제35조의3(인권교육) ① 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 "인권교육"이라 한다)을 받아야 한다.

#### ▶ 노인장기요양보험법 시행규칙

제27조의2(인권교육) ① 법 제35조의3제1항에 따른 인권에 관한 교육(이하 "인권교육"이라 한다)에 포함 되어야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향
2. 장기요양기관에서 발생하는 인권침해 사례
3. 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차
4. 그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 보건복지부장관이 인정하는 사항

#### ▶ 재가장기요양기관 대상 인권교육 운영 및 교육기관 지정 등에 관한 고시

##### 제7조(인권교육의 방법)

- ① 인권교육은 가급적 대면 교육으로 진행하며, 인터넷 교육으로 대체할 수 있다.
- ② 대면 교육은 집합 교육과 방문 교육으로 구분된다.
- ③ 집합 교육에 참여하지 못했거나 법 제37조제1항제6호에 따른 노인학대로 판정된 인권교육대상기관은 방문 교육을 진행한다.
- ④ 인권교육의 구체적인 방법은 다음 각 호와 같다.
  1. 집합 교육: 제5조에 따른 연간 인권교육계획에 따라 진행
  2. 방문 교육: 인권교육대상기관에서 제6조에 따라 인권교육을 신청하여 진행
  3. 인터넷 교육: 인권교육기관의 사이버교육센터를 활용하여 진행

4 재가요양보호사를 위한 힐링프로그램

- 재가요양보호사의 고객응대에 대한 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 예방프로그램 실시

[그림 4] 00센터 요양보호사 힐링캠프



3 고객응대업무 종사자 문제행동 대응

01

성희롱  
조치기준

성적 행위는 3가지로 구분될 수 있으며, 상황에 따라 대응방안을 고려한다.  
또한, 입증조치를 위한 증거를 확보하고, 폭언폭행 등에 준하여 절차를 밟도록 한다.

[표 3] 성적 행위 유형별 조치기준<sup>1)</sup>

| 분류  | 성적행위    | 상황 <sup>2)</sup> |            |                     |
|-----|---------|------------------|------------|---------------------|
|     |         | 인지기능<br>장애       | 대상자 혼자인 경우 | 여러 대상자가 함께<br>있는 경우 |
| 1순위 | 육체적 성희롱 | △                | ★          | ★                   |
| 2순위 | 언어적 성희롱 | △                | ○          | ★                   |
| 3순위 | 시각적 성희롱 | △                | ○          | ★                   |

1) 이호용 외(2014). 요양보호사 성희롱 성폭력 등에 대한 개선방안 연구. 보건복지부, 한양대학교 산학협력단  
2) △ : 부적절한 성 표현, ○: 신중하게 대응해야할 성희롱 ★공식적 대응이 필요한 성희롱

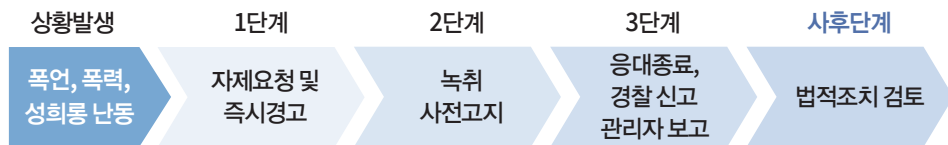
[표 4] 요양보호사를 대상으로 한 성적 행위의 형사처벌요건 및 입증 조치

| 구분           | 유형 내용                                                                                                                           |                                                                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 강제추행         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 명백한 거절의 의사표시에도 불구하고 요양보호사의 가슴, 엉덩이 등 성적수치심을 느낄 수 있는 신체 부위를 불필요하게 만지거나 잡는 행위</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 구체적 상황 기록, 보고</li> <li>• 휴대폰 등으로 녹음, 촬영</li> <li>• 필요시 2인 1조 근무</li> </ul> |
| 통신매체 이용 음란행위 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 통신매체를 이용하여 성적 수치심을 느낄만한 음란한 대화, 성적 묘사를 하는 문자 등 전송</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당통화내용, 문자저장</li> </ul>                                                    |
| 모욕           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 다수의 사람이 있는 자리에서 요양보호사의 신체에 대한 표현을 하거나 가슴 등의 신체를 들여다 보는 등의 행위</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 구체적 상황 기록, 보고</li> <li>• 촬영, 녹음 조치</li> </ul>                              |

## 02

성희롱·  
폭언·폭행  
등 대응절차

성희롱·폭언·폭행 등의 사건이 발생한 경우 요양보호사는 자제요청, 즉시 경고, 녹화 녹음 사전고지, 응대종료, 경찰신고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법률적 대응까지 할 수 있다.



1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.

## 1단계

## 자제요청 및 즉시경고

폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박, 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제 해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.



## 응대 예시문

- 어르신 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 어르신의 말씀을 잘 듣고 도울 방법을 찾아보겠습니다. 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.

2단계

### 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 사전고지 후 녹음기기(휴대전화 등)로 대화 내용을 녹음한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없으면 휴대전화로 녹음한다.



#### 응대 예시문

- ▶ 지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(휴대전화 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다. 어르신의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

3단계

### 응대 종료, 경찰 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 방문요양기관의 관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 요양보호사는 방문요양기관에 먼저 구두보고 하고, 6하 원칙에 의거하여 문서를 작성하며 방문요양기관은 문서를 보관한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.



#### 응대 예시문

- ▶ 어르신, 원하시면 방문요양기관에 연락드리겠습니다.  
제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 방문요양기관과 문제를 해결하십시오.

### 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 휴대전화로 촬영하도록 한다.
- 폭행, 성폭행을 당한 경우에는 재빨리 112에 신고한다.
- 대상자가 던진 물건에 맞거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급받도록 한다.

## 03

## 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안

## ① 무리한요구

1단계 대상자의 돌봄을 제공하는 담당자로서 우선적으로 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서 자제를 요청한다.

2단계 “어르신에게는 그러한 요구가 필요하시군요. 그러한 요구는 업무 범위에 벗어나기 때문에 제가 들어드리기 어렵습니다.”

## ② 억지주장

1단계 민원은 보통 요양보호사보다 관리자가 먼저 접하게 되는 경우가 많다. 관리자가 먼저 대상자와 응대하여 요구사항을 파악한다.

2단계 관리자는 요양보호사와 면담하여 요양보호사의 입장을 고려하여 상담하도록 한다.

3단계 객관적인 입장에서 대상자와 요양보호사에 대한 중재처리를 수행하도록 한다.

## ③ 비인격적 대우

1단계 “어르신 저는 요양보호사입니다. 요양보호사라는 호칭을 사용해주시기 바랍니다.”

2단계 “어르신. 어르신이 말씀하신 부분이 필요한 것은 이해합니다. 그러나 저의 업무가 아닙니다.”

## 장기요양급여 제공기준 등 고시

## ▶ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

제3조(적정급여제공 등) ② 수급자와 장기요양기관은 규칙 제28조의 2에 따라 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족(이하 "수급자 등"이라 한다)의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

## 4 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

### 01

#### 해당 요양 보호사의 보호격리

요양보호사가 대상자로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 대상자로부터 격리 조치를 취하며, 해당 요양보호사를 원하는 경우 대상자와 대질하지 않도록 한다.

### 02

#### 휴게시간 연장

요양보호사가 대상자로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 요양보호사의 건강장해 예방을 위하여 이후 요양서비스는 해당 요양보호사에게 자율권을 부여한다.

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

### 03

#### 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 요양보호사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 요양보호사가 요청할 경우 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 경상남도 감정노동자 권리보호센터, 직업트라우마센터, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.



#### 이용할 수 있는 자원

##### ▶ 근로자건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장해가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

▶ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

▶ 직업트라우마센터

- 대상 사업장 : 중대산업사고, 동료의 자살, 직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱·성폭행 등에 의한 트라우마(외상 후 스트레스) 증상의 근로자가 있는 사업장

## 04

### 고소, 고발 또는 손해 배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

방문요양기관에서 대상자의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 요양보호사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

#### 가 증거자료 확보

문제행동을 하는 대상자에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 고객의 불만 대상 및 심각성, 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황, 고객의 요구사항을 파악하도록 한다. 이에 대한 증거 내용으로는 녹취 내용이 필요하다.

[표 5] 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

| 구분        | 유형 내용                                                                                                                                          |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 파악해야 할 내용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>고객 불만의 대상 및 심각성의 정도</li> <li>고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황</li> <li>고객의 요구사항 파악</li> </ul>                     |
| 증거 내용     | <ul style="list-style-type: none"> <li>녹취 내용 및 대응 이력</li> <li>오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보</li> <li>오프라인의 경우 녹화 및 녹취자료 확보</li> </ul> |

\* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

## 나 피해 요양보호사 지원

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

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

## 다 법적·행정적 조치 지원

요양보호사가 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 신고를 할 경우, 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

[표 6] 경찰신고에 따른 절차

|         |                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 경찰신고    | <ul style="list-style-type: none"> <li>해당 요양보호사 혹은 방문요양기관 담당자가 경찰에 신고</li> </ul>                                                                                                                                     |
| 경찰출동    | <ul style="list-style-type: none"> <li>해당 요양보호사 혹은 방문요양기관 담당자가 당시 상황을 설명</li> <li>6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술</li> </ul>                                                                                                    |
| 경찰서 동행  | <ul style="list-style-type: none"> <li>상황 설명한 요양보호사가 경찰서에 동행해 진술조서 작성</li> </ul>                                                                                                                                     |
| 진술조서 작성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>구체적 상황을 가감없이 작성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현</li> <li>(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구</li> </ul> </li> </ul> |
| 조사협조    | <ul style="list-style-type: none"> <li>증거자료 제출 및 조사에 적극협조</li> <li>CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용</li> </ul>                                                                                                          |

본 매뉴얼은 산업안전보건연구원의 2020년도 위탁과제인  
「고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련」  
연구결과를 근거로 작성하였음.

---

# 고객응대근로자 (방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼

---

|      |                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------|
| 발행일  | 2021년 11월 발행                                                |
| 발행인  | 한국산업안전보건공단 이사장 박 두 용                                        |
| 발행처  | 한국산업안전보건공단 사업총괄본부 직업건강팀                                     |
| 주 소  | (44429) 울산광역시 중구 중가로 400                                    |
| 홈페이지 | <a href="http://www.kosha.or.kr">http://www.kosha.or.kr</a> |

---

※ 무단 복사 및 복제하여 사용하는 것을 금지함.



재가요양보호사

---

**고객응대근로자**  
**건강보호**  
**매뉴얼**

