

2013년 1월 17일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.

자료문의 : 최미애 문화서비스표준과장(02-509-7278), 탁계성 사무관(02-509-7281)

고령사회 대비, 요양보호사 교육에 대한 KS 제정

- 요양보호사 교육기관에 대한 KS로 교육서비스의 질 높인다 -

- 지식경제부 기술표준원(원장 서광현)은 1월 17일 고령친화 서비스의 핵심인력을 양성하는 요양보호사 교육기관의 시설 기준, 교수인력 관리 절차, 교육생 불만처리 등을 규정한 KS 표준을 제정했다고 밝혔다.
- 2008년 노인장기요양보험제도가 시행된 이후, 요양보호사 교육기관의 종합적인 관리체계와 요양보호사 교육내용에 대한 개선이 요구되어 왔다.
 - * 노인장기요양보험제도: 고령이나 노인성질병 등으로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 신체활동 또는 가사지원 등의 급여를 제공하는 사회보험 제도
 - * 요양보호사 교육기관('12.7월 기준): 700개소, 배출된 요양보호사 120만명
- 노인장기요양 서비스의 만족도는 요양보호사에 의해 좌우되는 만큼 그 교육이 중요하나, 요양보호사 교육기관은 교육의 질보다 배출에 치중하고 있는 실정이다.
- 또한, 요양보호사는 교육 이수 후에도 업무수행 능력이 미흡한 경우가 많아, 장기요양기관에서는 불충분한 교육을 받고 배출된 요양보호사를 상당기간 재교육 시켜야 하는 부담을 안고 있었다.
- 이번 제정된 KS 표준은, 현행 노인복지법으로 규정한 시설, 인력 등에 대한 강제기준 이외에도 교육 서비스 차원에서 구체적인 교육 서비스방법, 절차, 업무매뉴얼, 고객 만족도 평가 등에 대한 기준이 마련되어, 요양보호사 교육의 체계적인 서비스 제공 및 질적 향상이 있을 것으로 기대된다.

○ KS 표준에는 서비스의 질 관리를 유도할 수 있도록 요양보호사 교육기관이 기본적으로 갖추어야 할 교육체계, 교수인력, 시설, 교구 확보와 환경-위생관리, 불만 및 피해 보상처리, 고객만족도 관리에 대한 기준을 마련하고 있다.

* 기술표준원 홈페이지(www.kats.go.kr) 고시 제2012-0856호('12.12.31) 참조

* 해당 표준 KSS 2033 (요양보호사 교육기관서비스)는 「국가표준인증종합정보센터」(www.standard.go.kr)에서 열람가능

- KS 표준에 따라 요양보호사 교육기관 운영자가 스스로 서비스 품질관리를 할 수 있게 함으로써, 노인장기요양보험 제도 이행을 질적 수준에서 한 차원 높일 수 있을 것으로 본다.
 - 기술표준원은 금번 제정된 표준이 요양보호사 교육기관에서 널리 활용될 수 있도록 관계부처 및 단체와 협의하고, 아울러 실질적으로 요양보호사 교육기관 서비스의 질 개선을 유도할 수 있도록 금년중에 서비스 KS 인증을 실시할 계획이라고 밝혔다.
 - 기술표준원에서는 향후 고령사회를 맞이하여, 안정되고 활기찬 노후생활이 보장될 수 있도록 상조회·노인복지관·여가문화와 관련한 서비스에도 표준화를 도입할 계획이라고 한다.
- ※ 참고자료: 1. 요양보호사 교육기관 현황
2. 고령사회 대비 서비스 표준화 계획
3. 요양보호사 교육기관 서비스 KS 표준의 주요 내용

참고자료 1

요양보호사 교육기관 현황

□ **현황**

- 2010년 5월 기준 요양보호사 교육기관은 1,400여개였으나, 점차 감소하여 2012년 5월말에는 700여개로 감소함
- 요양보호사 연간 배출인원은 2009년도 470천명을 정점으로 급속히 감소하였으며, 실제 활동 요양보호사는 300천명(2011년 10월 기준)이 활동
- * 요양보호사 배출 감소사유는 저임금, 장시간의 노동, 산업재해 무혜택 등 열악한 환경에 의한 업무가 안정된 직업으로써 기피

《전국 요양보호사 관련 현황》

구 분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
요양보호사 교육기관 운영 (단위: 개소)	990	1,050	1,430	850	700 (5월말)
요양보호사 배출인원 (단위: 천명)	230	470	296	92	51 (5월말)
장기요양보험 등급 인정자 (단위: 천명)	265	391	466	324	337 (10월말)

* 자료원 : 한국요양보호협회, 장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)

□ **요양보호사교육기관 관련 법적 기준(인력 및 시설)**

- * 노인복지법 제39조의3(요양보호사교육기관의 지정 등), 동법 시행규칙 제29조 10항
- 시설기준
 - 최소 연면적(강의실+사무실) : 80㎡이상
 - 전용강의실(1인당 면적기준) : 이론강의(1㎡ 이상), 실기(2㎡ 이상)
 - 통합강의실 : 1명당 2㎡ 이상
 - 소방시설 : 소화기구 및 비상구 마련

- 학습교구 기준
 - 인체모형, 이동식 침대, 휠체어
 - 시청각 학습에 필요한 기자재
 - 기본용품, 식자지원용품, 이동지원용품, 응급처치용품, 배변용품 등
- 인력기준
 - 기관장
 - 교수요원 : 전임 1인 이상, 외래 필요 수

□ **요양보호사 교육기관의 한계 및 문제점**

- 요양보호사는 노인장기요양보호의 핵심 인력으로 양질의 **현장밀착형 직무교육이 필요**하나, 현재 교육기관은 수익을 위하여 교육의 질을 담보하고 있어, 요양보호사 교육이수 후에도 업무수행능력이 미흡
- 요양보호사 지방생들이 난립한 기관 중 **양질의 기관을 선택**하고자 할 때 참조할 만한 기준 없음

요양보호사교육 관리체계의 한계

- 서비스 질 관리체계 부재
 - 시설, 인력인프라기준, 교육내용을 노인복지법으로 규정
 - 구체적인 교육서비스방법, 절차, 품질관리, 고객의 소리 및 만족도 관리 등은 지정하지 않음
- 장기요양기관 운영자의 요양보호사 질에 대한 불만
 - 자격있는 요양보호사도 상당기간 교육, 훈련이 요구됨
 - 요양보호사 교육에 소요되는 시간 및 자원소모에 부담이 큼
- 요양보호사의 불만
 - 교육이 이론중심이며, 실무를 전혀 모르는 강사가 대다수
 - 양성만 할 뿐 취업, 진로에 대한 정보제공 없음

□ 표준화의 파급 효과

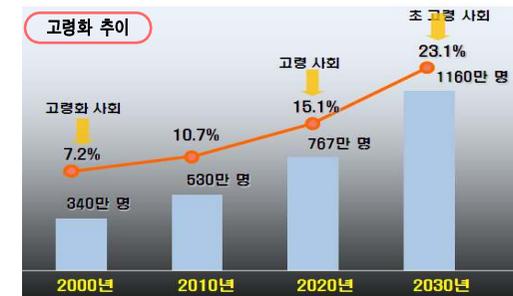
- 양질의 서비스를 제공하기 위해 요양보호사 교육기관이 기본적으로 갖추어야 하는 제반 요건과 스스로의 서비스 질 관리를 유도하여 노인장기요양보험 제도의 질적 수준을 높임
- 규제차원의 관리·감독이 아닌 교육기관운영자 스스로 품질관리를 할 수 있도록 유도하여, 선진화된 교육서비스 수행에 대한 자긍심 고취
- 요양보호사 교육 희망자가 난립하는 요양보호사 교육기관 중 우수한 교육기관을 선택할 수 있는 기준 제공

참고자료 2

고령사회 대비 서비스 표준화 계획

□ 목적 및 필요성

- 급속한 고령화 진행에 대한 우려가 확산됨에 따라, 고령사회에 국민 삶의 질 향상에 기여하는 관련서비스의 표준화
- 고령인구증가로 인한 고령친화 서비스 수요의 확대에 따라 해당 서비스의 고객만족도 제고는 노년 삶의 질과 직결
 - * 「고령친화산업진흥법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 등이 법제화 되면서 해당 서비스에 대한 표준의 필요성 대두
 - * 2009년 65세 이상 노인인구는 519만 명으로 전체인구의 10.7%이며, 2012년에는 570여만 명으로 늘어 11.8%에 달할 것으로 예상



□ 향후 계획

- 고령사회에 대비하여 다함께 편안한 생활을 추구할 수 있도록 서비스 품질개선, 소비자 보호, 관련 산업의 고용 창출 및 인프라 지원을 위해 KS 표준 확충
- 고령화 시대에 대비하여, 활기차고 고품격의 노후 생활이 보장될 수 있도록 상조회·노인복지관·여가문화와 관련한 서비스에 표준화를 추진

요양보호사 교육기관서비스 KS 표준의 주요 내용

구 분	주요 내용
<p>제1부 (프로세스)</p>	<ul style="list-style-type: none"> •교육상담 <ul style="list-style-type: none"> - 교육시간표 및 강사진, 교육과정 운영 절차, 수강료, 취업 알선, 불만 및 고충 처리 방법, 교육기관 위치 및 전화번호, 교육비 환불 등 설명 •계약 <ul style="list-style-type: none"> - 자격증, 증명서 등으로 각 교육과정의 대상자 및 결격사유 확인 - 계약서에 교육시간과 수강료, 수강생의 권리와 의무, 계약 변경, 계약 해제 및 해지에 따른 환불 내용 명시 •교육서비스 원칙 <ul style="list-style-type: none"> - 표준교재의 내용을 누락 없이 1회 이상 개별 혹은 집합 교육 시행 - 실기 및 실습교육은 체크리스트를 통해 평가 - 이론은 신규 및 경력자 80시간, 국가면허 간호사 26시간, 물리치료사, 작업치료사, 간호조무사 31시간, 사회복지사 32시간 교육 이수 - 실기 : 신규 80시간, 경력자 40시간 교육 이수 - 실습 : 1일 8시간 이내, 시설실습과 재가실습 수행, 재가 실습 50% 이상 방문요양 배정 •교육 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 요양보호사의 기본자질, 본인의 건강관리, 요양보호기술 교육 등 - 가사 및 일상생활 지원, 의사소통 및 여가지원, 복지용구 활용법 및 관리 •이수 및 자퇴 <ul style="list-style-type: none"> - 이론, 실기 및 실습 각각80%이상 출석 시 이수 인정 - 취업시 취업 정보 습득 방법 안내 - 교육 개시 전, 환불 요청시 수강료 전액 반환 •불만 및 피해보상 처리 <ul style="list-style-type: none"> - 불만의 유형, 재발성 여부, 심각성, 경향 파악, 근본 원인 제거·분석 - 불만 처리 절차, 요구되는 자원, 데이터의 모니터링 - 피해보상 요구시, 계약사항 및 관련법에 따라 신속하게 처리할 절차 수립 - 피해 사항의 우편, 전화, 홈페이지, 대면 등 수단으로 접수 - 교육기관 귀책사유로 발생한 피해시 제반 경비 기관장 부담 - 피해보상 요구사항 접수와 처리결과는 기록 관리하고, 동일한 요구가 재발되지 않도록 대책 수립 및 이행

구 분	주요 내용
<p>제2부 (기반 구조)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 기본교육 체계 <ul style="list-style-type: none"> - 기관장은 모든 종사자와 근로계약 체결, 복무규정 명시 - 운영위원회 설치 - 법적 요건 준수: 요양보호사 교육기관은 「노인복지법」에 의한 신고 • 교수인력 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 행정요원 및 교수요원과 근로계약 체결, 4대 보험 가입 - 행정요원과 교수요원에 대한 교육계획, 방법 및 평가 마련 - 종사자 건강관리 위해 「국민건강보험법」에 따라 건강검진 실시 - 강사본인 참고용 자료와 수강생 참고용 자료를 개발·활용 • 시설 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 전용강의실, 통합강의실, 소방시설, 화장실 및 급수시설, 휴게실, 교수실, 사무실 등 확보 • 교구 확보 및 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 시청각 기자재, 인체 모형, 복지용구, 기본 용품, 식사지원용품, 이동지원용품, 배변용품, 개인위생용품 등을 노인복지법 시행규칙에 의거 관리 •환경 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 교육장의 안전하고 쾌적한 환경 조성, 폐기물 관리, 화재나 사고 발생시 종사자의 소화기사용 등 안전교육 •위생 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 종사자 및 수강생의 전염성 질환 감염예방 관리 •불만 및 피해보상 체계 <ul style="list-style-type: none"> - 수강생 불만을 신속하게 처리할 수 있는 처리 절차 마련 - 불만의 분석 및 평가, 불만 처리 절차 모니터링, 지속적 개선실시 - 피해보상 요구시, 신속하게 처리할 수 있는 절차 수립 •품질 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 요양보호사 교육 서비스 부문별 책임자를 지정하고 업무 매뉴얼 작성 사용 - 불만의 유형과 빈도 및 심각성 등에 관해 정기적 기록분석 체제 유지 - 불만 및 피해를 처리할 수 있는 전담 부서, 고객 불만 처리 관리자 지정 - 불만처리서비스 완료 후의 처리과정에 관한 감독과 평가 절차 수립 •고객의 소리 및 고객만족도 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 고객이 제기한 불편, 불만 등을 관리·분석하여 서비스 품질개선에 반영 - 정기적이고 지속적으로 고객의 만족도를 평가할 수 있는 체계 구축