

## 대전광역시 보육교사 감정노동 실태조사

2022.08.26.(금).

최인이(충남대학교 사회학과)

# 목 차

- 01. 연구배경 및 목적
- 02. 연구방법
- 03. 설문 및 FGI 분석결과
- 04. 정책제언

# 01. 연구배경 및 목적

# 01. 연구배경 및 목적

## 1) 연구 배경

- 보육 현장에서 보육교사는 영유아와 직접적인 상호작용을 통해 업무를 수행하기 때문에 업무수행 시 높은 수준의 감정 관리 및 절제를 요구 받음
- 그리고 보육교사에 대한 부정적인 사회적 인식의 확산과 그로인한 원내 CCTV 설치 의무화 등은 보육교사들의 감정노동 부담을 더욱 가중시키고 있음
- 또한 영유아 보육기관의 운영주체가 다양화됨(국공립(시립), 법인, 사회복지법인, 민간, 가정, 직장 등)에 따라 보육교사의 감정노동 관련 문제도 다양화되고 있는 추세임. 기관마다 운영환경, 고용조건, 노동환경 등이 달라서 보육교사들이 경험하는 어려움 또한 다양하기 때문에 감정노동 보호 매뉴얼을 일률적으로 적용하기 어려움
- 이처럼 영유아에 대한 보육서비스의 사회적 수요가 증가함에 따라 보육교사들은 더 많은 역할을 수행하고 있지만, 이들에 대한 보호제도나 지원제도 등은 미비한 실정임
- 이러한 문제 해결을 위해 보육교사의 감정노동에 대한 논의가 필요함. 보육교사의 감정노동에 대한 논의는 하나의 측면에서만 분석하는 것이 아니라, 보육업무의 특수성, 보육교사의 관계적 특성, 각 기관의 보육교사들의 다양한 사례를 반영할 수 있는 포괄적 접근을 통해 이뤄져야 함. 이러한 논의를 바탕으로 보육교사들의 감정노동 부담을 경감시키고, 보육 현장에서 보육교사를 보호할 수 있는 지원 제도와 방안을 마련해야 함

# 01. 연구배경 및 목적

## 2) 연구목적 및 기대효과

- 연구목적: “대전시 보육교사들의 감정노동 실태를 파악하여 이들이 업무를 수행하는 과정에서 직면하고 있는 문제점을 분석하고 이를 기반으로 감정노동 보호를 위한 정책 대안을 마련하는 것” 을 목적으로 함
- 주요 분석내용
  - ① 대전광역시 보육교사의 노동환경과 감정노동의 실태 파악
  - ② 대전광역시 보육교사가 처한 열악한 고용조건과 노동환경 개선을 위한 해결방안 모색
  - ③ 대전광역시 보육교사의 니즈(Needs)에 맞는 보호제도와 정책 발굴
- 기대효과
  - ① 보육교사가 현장에서 겪는 감정노동의 피해양상을 파악하고 이를 해소할 수 있는 정책적 대안 마련
  - ② 감정노동자들의 노동환경을 개선하고 보다 안전한 환경에서 업무에 임할 수 있는 제도적 기준을 확산하는 데 기여

## 02. 연구방법

## 1) 조사 개요

### 설문조사 개요

설문 대상	대전광역시 내 어린이집에 재직 중인 보육교사
설문 기간	2022년 4월 1일 ~ 4월 15일(2주)
설문 부수	1,421부
진행 방식	① 온라인 조사 ② 대전어린이집연합회에 협조를 받아, 각 분과별 회원들에게 온라인 설문 링크를 배포함
설문 목적	① 대전광역시 보육교사들의 노동환경과 감정노동 실태조사 ② 보육교사들의 수요에 맞는 지원 제도 및 정책 발굴
설문문항 구성*	① 인구사회학적 특성 및 근로조건(28문항) ② 감정노동 수준 평가(35문항) ③ 직무기관에 대한 평가(12문항) ④ 감정노동자 보호실태(15문항) ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강(7문항) ⑥ 감정노동자 보호제도(2문항) ⑦ 감정노동자 보호정책(3문항)

### FGI(Focused Group Interview) 개요

FGI 기간	2022년 5월 ~ 7월
FGI 횟수	FGI 5회 / 개별 전화면접 4회
참여 인원 특성	<p>① 성별: 여성 20명</p> <p>② 소속: 민간 4명, 시립 4명, 국공립 3명, 직장 2명, 법인단체 1명, 사회복지법인 2명, 가정 3명</p> <p>③ 직종: 담임 교사 14명, 시간제 1명, 시간연장 3명, 보조교사 2명</p> <p>④ 고용형태: 정규직 8명, 무기계약직 7명*, 계약직 5명</p> <p>* 1년 단위로 매년 계약서를 작성한다고 진술한 FGI 참여자 5인은 자신을 '정규직' 이라고 소개하였으나, 계약서를 확인하니 1년 단위로 매년 계약을 체결하는 무기계약직이었음.</p>

## 02. 연구방법

### 2) 설문 및 FGI 분석방법

#### ■ 설문분석 방법

##### 1) 개요

- 통계패키지 프로그램 SPSS 26을 사용하여 설문분석을 실시함
- 문항별 빈도분석을 실시하였으며, FGI 결과와 비교하여 집단 간 비교분석이 필요한 경우 교차분석과 평균비교분석을 실시함
- 기관장은 빈도수가 적어 집단 간 교차분석과 평균분석을 실시하지 않음

##### 2) 분석문항(102문항)

- ① 인구사회학적 특성 및 근로조건(28문항), ② 감정노동 수준 평가(35문항), ③ 직무기관에 대한 평가(12문항), ④ 감정노동자 보호실태(15문항), ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강(7문항), ⑥ 감정노동자 보호제도(2문항), ⑦ 감정노동자 보호정책(3문항)

##### 3) 긍정비율과 부정비율

- 감정노동 관련 주관적 인식은 문항의 긍정비율(매우 좋음+약간 좋음)과 부정비율(약간 아님 + 전혀 아님)로 분석함
- 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 해당 문항에 동의하는 것을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 해당 문항을 비 동의하는 것을 의미함
- 보육교사의 특수성을 고려하여, 관계 맺는 대상별 긍정, 부정비율을 분석함

#### ■ FGI 분석 방법

##### 1) 개요

- 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 동료 및 상사와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행·성희롱 사례, 현장에서 필요한 정책요구 등을 파악하기 위해 FGI 실시

##### 2) FGI 주요 질문

- ① 구체적인 노동과정 및 근로환경 만족도, 연차휴가 사용 여부
- ② 감정노동 피해 경험 및 자신과 조직의 대처
- ③ 동료 및 상사와의 관계, 갈등 상황
- ④ 육체적, 정신적 질환
- ⑤ 감정노동자 보호제도 여부 및 필요한 지원 제도
- ⑥ 코로나19와 감정노동

##### 3) 분석 방법

- 각 질문별 결과를 응답자 소속기관 별로 분석함
- 소속기관과 관계없이 공통적으로 나타나는 문제점을 분석함



## 03. 설문 및 FGI 분석결과

## 설문 분석 관련 안내 사항

## ■ 분과별 설문조사 응답률

- 본 설문조사는 대전어린이집연합회의 협조를 받아 온라인으로 진행하였으며, 전수조사가 아닌 **표본조사**임
- 표본의 대표성 확보를 위해 **응답률 20%**를 목표로 설문조사를 실시함. 가정 분과를 제외한 모든 분과의 응답율이 20.0% 이상임
- 전체 설문조사 응답을 분석한 결과는 응답률이 높은 분과의 결과가 많이 반영된 반면, 응답률이 낮은 분과의 결과는 적게 반영될 수 있음
- 이러한 문제를 해결하기 위해 각 분과별 교차 분석을 실시함. 각 **분과별 차이가 큰 결과는 교차 분석결과를 함께 명시**함
- 교차분석 결과를 함께 표시하지 않은 결과는 각 분과별 차이가 크지 않은 것을 의미함
- 본 발표에서는 주요한 결과만 명시했으며, 전체 분석 결과는 보고서에 명시함

분 과	현원	응답자 수	응답률
국 · 공립	1,056	459	43.5
법인 · 단체 등	79	81	102.5*
사회복지법인	416	96	23.1
민간	1,884	397	21.1
가정	2,141	87	4.1
직장	908	301	33.1
합 계	6484	1421	21.9

\* 법인 · 단체 등 어린이집의 경우 대전어린이집연합회 회원 명단과 현원에 차이가 있어 100.0%를 초과한 응답률을 보임

## 03. 분석 결과

### 1) 응답자의 인구·사회학적 특성(1/3)

#### ① 전체 개요

- 성별은 여성 99.4%, 남성 0.6%로 여성이 대부분을 차지함
- 평균연령은 37.4세이며, 연령대는 40대가 31.3%로 가장 많았고, 50대 이상이 13.0%로 가장 적음
- 소속분과는 국공립(시립) 32.3%, 법인 5.7%, 사회복지법인 6.8%, 민간 27.9%, 가정 6.1%, 직장 21.2%임. 이는 각 분과별 현원 및 응답률의 차이를 반영한 결과임
- 고용형태는 정규직 62.1%, 무기계약직 4.2%, 계약직 29.1%, 파견/용역직 0.1%, 파트타임 4.6%로 응답자 대부분이 자신을 정규직으로 인식함
- 고용지위는 담임교사 72.1%, 보조교사 12.6%, 시간연장 11.8%, 누리과정 보조 1.8%, 기타 1.7%로 담임교사의 비율이 매우 높음

구분		빈도	퍼센트
전체		1,421	100.0
성별	여성	1,412	99.4
	남성	9	0.6
연령대	20대	440	31.0
	30대	351	24.7
	40대	445	31.3
	50대 이상	185	13.0
	평균	37.4세	
소속 분과	국공립(시립)	459	32.3
	법인	81	5.7
	사회복지법인	96	6.8
	민간	397	27.9
	가정	87	6.1
	직장	301	21.2
고용 형태	정규직	882	62.1
	무기계약직	60	4.2
	계약직	413	29.1
	파견/용역직	1	0.1
	파트타임	65	4.6
고용 지위	담임교사	1,025	72.1
	보조교사	179	12.6
	시간연장	167	11.8
	누리과정 보조	26	1.8
	기타	24	1.7

## 03. 분석 결과

### 1) 응답자의 인구·사회학적 특성(2/3)

#### ② 소속분과별 연령

- 소속 분과별 응답자의 평균연령은 가정 어린이집이 45.6세로 가장 높았고, 직장 어린이집이 31.6세로 가장 낮음

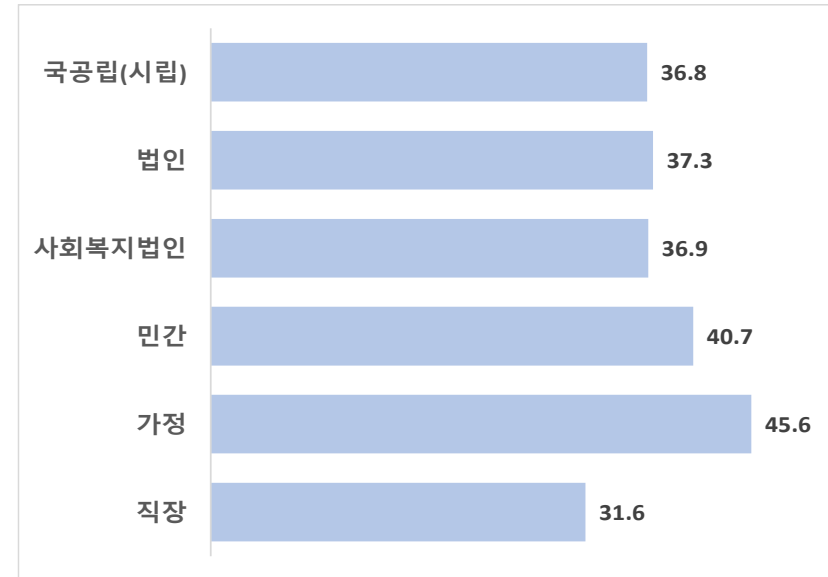
#### ③ 고용지위별 연령

- 고용 지위별 응답자의 평균 연령은 담임교사가 35.6세, 보조교사가 41.0세, 시간 연장이 44.5세로 시간연장 교사가 가장 높았고, 담임교사가 가장 낮음

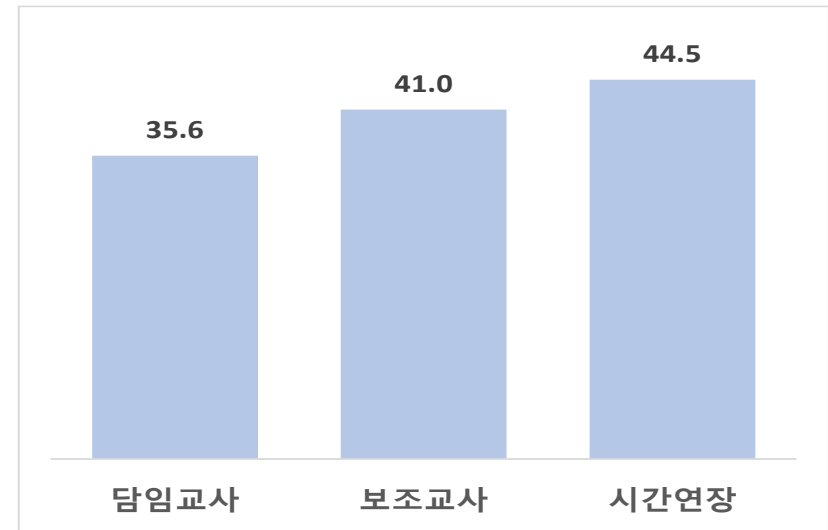
→ FGI 결과, **경력단절된 여성이 규모가 작고 임금이 낮은 가정어린이집 보육교사로 취업하는 경우가 많음**

→ 담임교사의 경우 **호봉이 낮고 젊은 보육교사의 채용을 선호하다 보니 채용 공고에 '연령 45세 이하'를 명시하는 경우도 있음**

[소속분과별 평균 연령(세)]



[고용지위별 평균 연령(세)]



## 03. 분석 결과

### 1) 응답자의 인구·사회학적 특성(3/3)

#### ④ 고용지위별 고용형태

- 고용 지위별 고용형태를 살펴보면, 담임교사는 정규직 비율이 76.4%로 가장 높은 반면, 보조교사와 시간연장 교사는 계약직이 각각 50.8%, 58.1%로 가장 높음. 그리고 담임교사는 파트타임 비율이 거의 없었으나, 보조교사와 시간연장 교사는 계약직 다음으로 파트타임 비율이 높음

[고용지위별 고용형태]

구분	담임교사		보조교사		시간연장	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
정규직	783	76.4	34	19.0	49	29.3
무기계약직	43	4.2	11	6.1	5	3.0
계약직	198	19.3	91	50.8	97	58.1
파트타임	1	0.1	42	23.5	16	9.6
총계	1,025	100.0	178	100.0	167	100.0

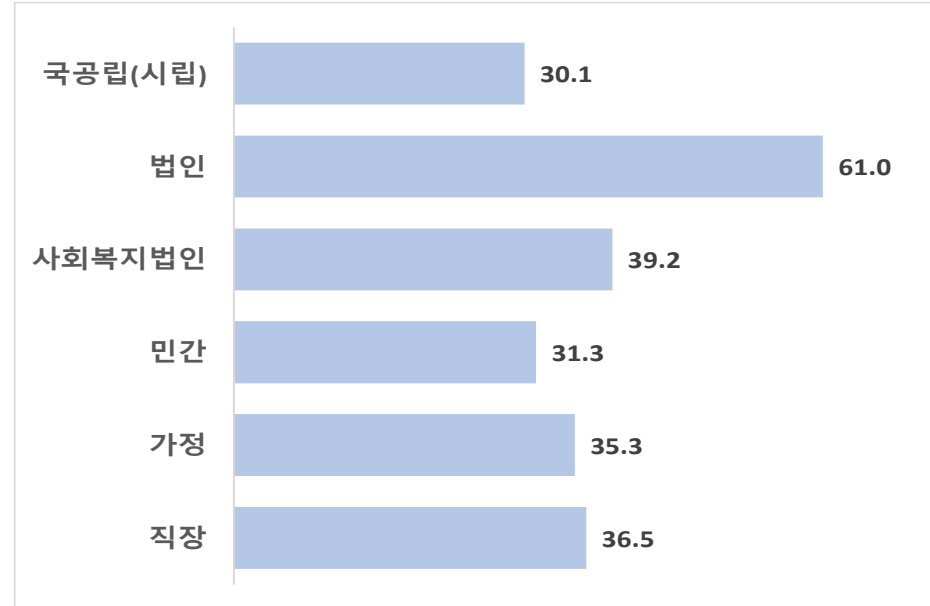
## 03. 분석 결과

### 2) 응답자의 근무환경 및 조건(1/10)

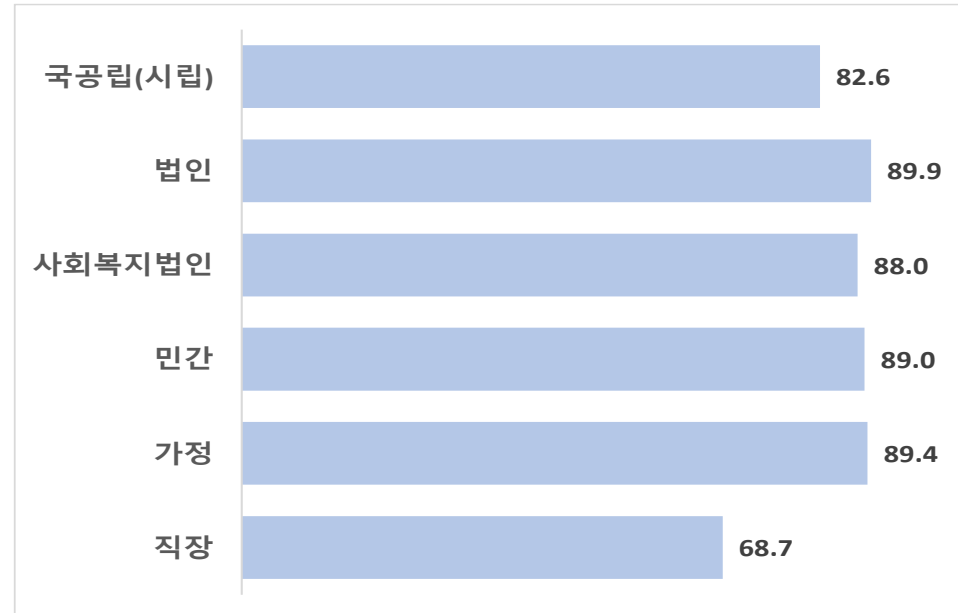
#### ① 근무기간

- 현재 근무지의 평균 근무기간은 34.5개월, 동종 업종의 평균 근무기간은 82.7개월임. 이는 보육교사 대부분이 이직을 경험했음을 의미함  
→ 대부분의 보육교사가 자신을 정규직이라 인식하였으나, 동종 업종 근무기간과 현재 근무지 간의 근무기간 차이는 보육교사의 고용이 불안정하다는 것을 보여줌
- 소속분과별 현재 근무지 근무기간은 법인이 61.0개월로 가장 길었고, 나머지 분과는 비슷한 근무기간을 보임

[소속분과별 현재 근무지 평균 근무기간(개월)]



[소속분과별 동종 업종 평균 근무기간(개월)]



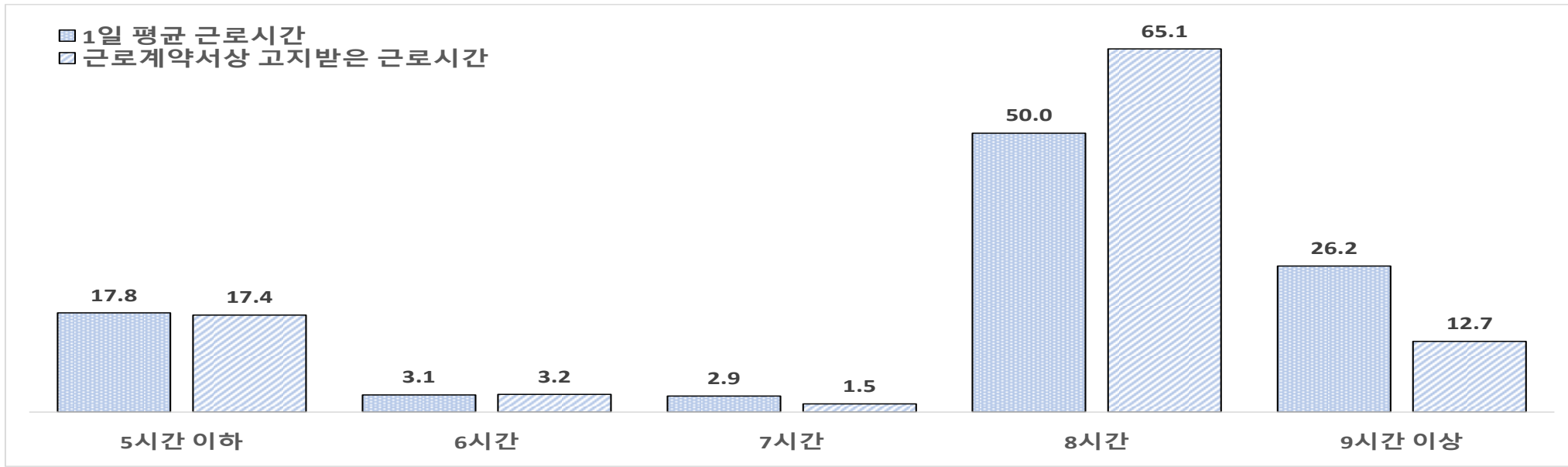
## 03. 분석 결과

### 2) 응답자의 근무환경 및 조건(2/10)

#### ② 1일 평균 근로시간 및 근로계약서상 고지 받은 근로시간

- 1일 평균 근로시간은 455.7분으로 약 7시간 36분이고, 근로계약서 작성시 고지받은 평균 근로시간은 435.1분으로 약 7시간 15분으로 약 21분의 차이가 있음. 이는 고지 받은 근로시간보다 추가로 근무하는 경우가 많음을 의미함
- 보육교사들은 근로계약서상에는 8시간 근무를 고지 받은 경우가 대부분이었지만, **어린이 등·하원, 키즈노트 작성 등과 같은 연장 근로를 수행하여 실제 근로시간은 8시간을 넘기는 경우가 많았음**
- 하지만 FGI 결과 대부분 보육교사는 **연장 근로에 따른 수당을 받지 못하고 있음**

[1일 평균 근로시간 및 근로계약서상 고지 받은 근로시간]



## 03. 분석 결과

### 2) 응답자의 근무환경 및 조건(3/10)

#### ③ 공제 전 월급여(1/2)

- 공제 전 평균 월급여는 1,974,802원임
- 소속 분과별 공제 전 월급여를 살펴보면, 국공립(시립), 법인, 사회복지법인, 직장은 200만원 이상으로 비슷한 수준의 급여를 보임. 직장은 다른 분과에 비해 동종 업무 근무 기간과 현 직장 근무 기간이 가장 짧지만, 급여는 가장 많은 편임
- 민간과 가정은 다른 분과에 비해 월급여가 매우 낮음. 특히 가정은 민간에 비해서도 약 10만원 정도 급여가 낮음. 이는 가정 어린이집의 특성상 다른 어린이집에 비해 영세한 사업장이 많기 때문임
  - FGI결과, 국공립 · 시립 · 사회복지법인 · 법인단체 어린이집과 같이 보육교직원 인건비를 지원받는 기관과 민간 · 가정 어린이집과 같이 보육교직원 인건비를 지원받지 않는 기관 간에 임금 등 고용조건과 노동환경의 차이가 큼
  - 국공립 · 시립 · 직장 · 법인 어린이집의 경우 ‘보육교직원 인건비 지급 기준표’에 따라 호봉이 산정되는 것이 원칙이지만 호봉이 높으면 채용되기 어렵다는 관행이 있어 경력을 낮게 기재하여 입사하는 경우가 발생함. 따라서 경력이 길어도 여전히 낮은 임금을 받게 되는 구조가 재생산됨(보건복지부의 ‘보육교직원 인건비 지급 기준표’는 국공립 · 법인 · 직장어린이집에 해당하여 민간 · 가정어린이집은 적용 예외임)

“지금 어린이집은 제가 6호봉을 받고 있거든요. 네, 4호봉을 못 받고 있는, 유치원 경력을 그냥 아예 빼고 들어온 거예요, 제가. 왜냐면은 경력이 많으니까는 안 써주시려고 하니까 그냥 제가 ‘유치원 경력 안 쓰겠습니다.’” (사회복지법인교사B)

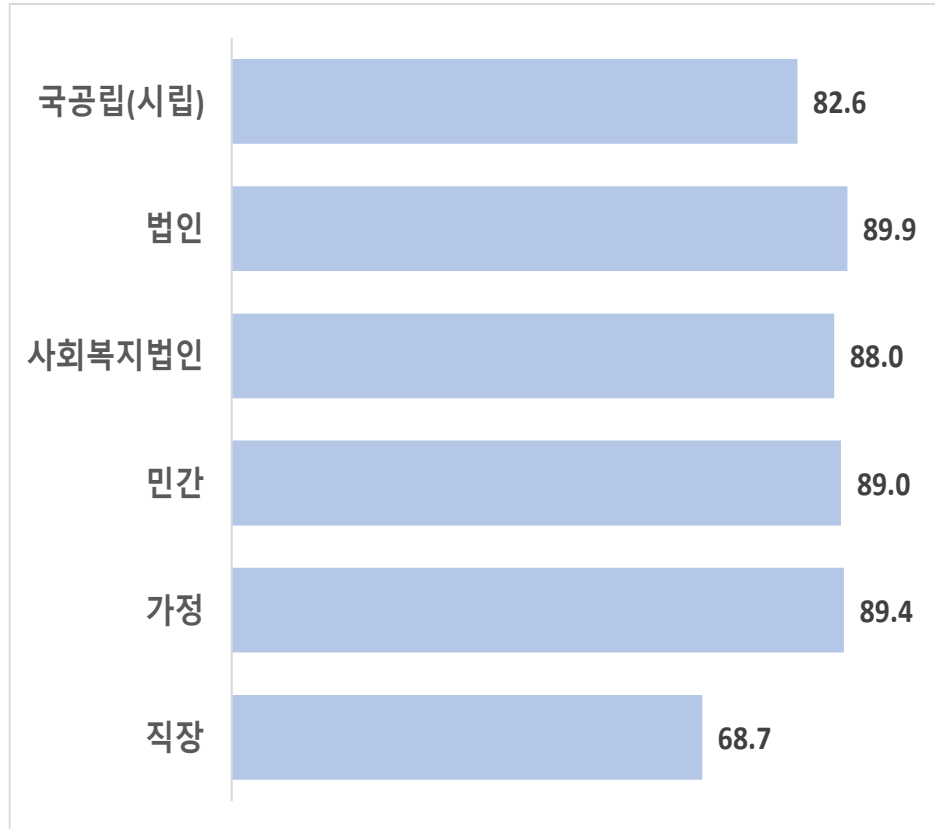


## 03. 분석 결과

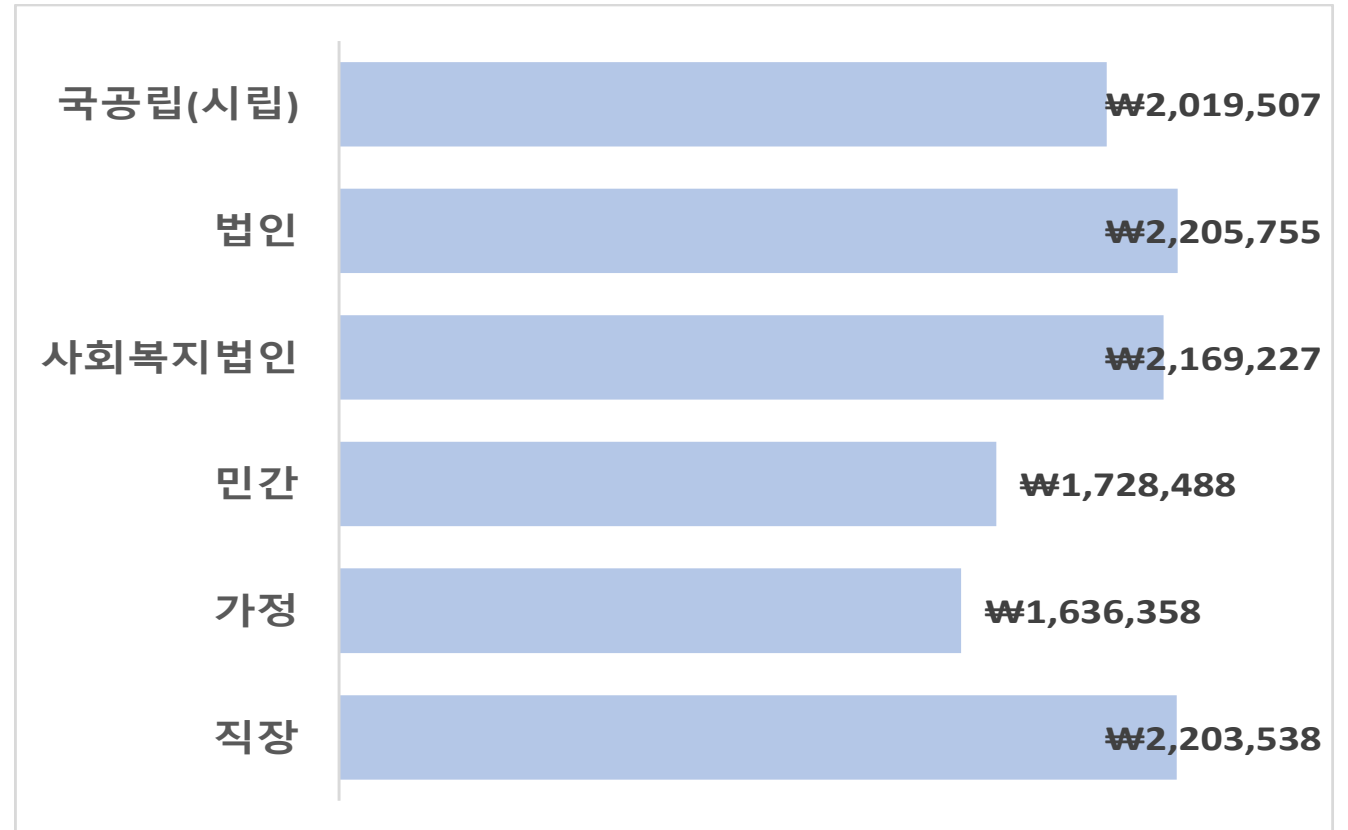
### 2) 응답자의 근무환경 및 조건(4/10)

#### ③ 공제 전 월 급여(2/2)

[소속분과별 동종 업종 평균 근무기간(개월)]



[소속분과별 공제 전 월 급여]



## 03. 분석 결과

### 2) 응답자의 근무환경 및 조건(5/10)

#### ④ 1일 평균 휴식시간

- 1일 평균 휴식 시간은 42.3분임. 휴식 시간이 있다고 응답한 비율은 87.1%로 휴식 시간이 없다고 응답한 12.9%보다 높음. 이는 대부분 보육교사가 일정한 수준의 휴식 시간을 보장받고 있음
- 다만, 휴식 중 영유아와 분리되어 있는지 물어본 결과, 그렇지 않다가 56.1%로 그렇다 43.9%보다 약간 높음. 휴식시 영유아와 분리되지 못한 채 휴식을 취하고 있음
- 민간과 가정은 영유아와 분리되지 않고 휴식을 취한다는 비율이 70.0% 이상으로 다른 분과에 비해 매우 높음
- 또한, 휴게 시간이 있다 해도 휴게 시간을 행정 처리 등 밀린 업무를 하는 시간으로 활용하는 경우가 많고, 휴게 공간(교사실)이 있기는 하나 교구를 놓거나 서류 업무를 처리하는 공간으로 사용되는 경우도 있음

“ 휴게시간이 긴장을 좀 내려놓는 시간인 거잖아요. 정리를 하는 시간인데 그 시간을 쓸 수 없게끔 일을 많이 주는 거죠. (시립어린이집교사C)”

[소속분과별 1일 평균 휴식시간(분)]



[소속분과별 영유아 분리 휴식 여부]

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
그렇다	223 (48.6)	46 (56.8)	45 (46.9)	114 (28.7)	26 (29.9)	170 (56.5)
그렇지 않다	236 (51.4)	35 (43.2)	51 (53.1)	283 (71.3)	61 (70.1)	131 (43.5)

## 03. 분석 결과

### 2) 응답자의 근무환경 및 조건(6/10)

#### ⑤ 근무 중 식사시간 보장 유무 및 점심식사 방식

- 식사 시간이 보장되지 않는다고 응답한 비율이 63.4%로 식사 시간이 보장된다고 응답한 비율 36.6%보다 매우 높음
- 식사 시간 보장 유무에서도 민간과 가정은 다른 분과에 비해 낮음
- 점심식사 방식은 분과에 관계 없이 원생들을 돌보면서 점심 식사를 한다가 가장 높음

→ 대부분 보육교사가 식사 시간을 보장받더라도 원생들을 돌보거나, 교대로 식사를 하기 때문에 편안한 환경에서 식사하기 어렵다보니, 제대로 식사하기 보다는 ‘끼니를 때우는 정도’로 간단하게 식사를 마치는 경우가 많음

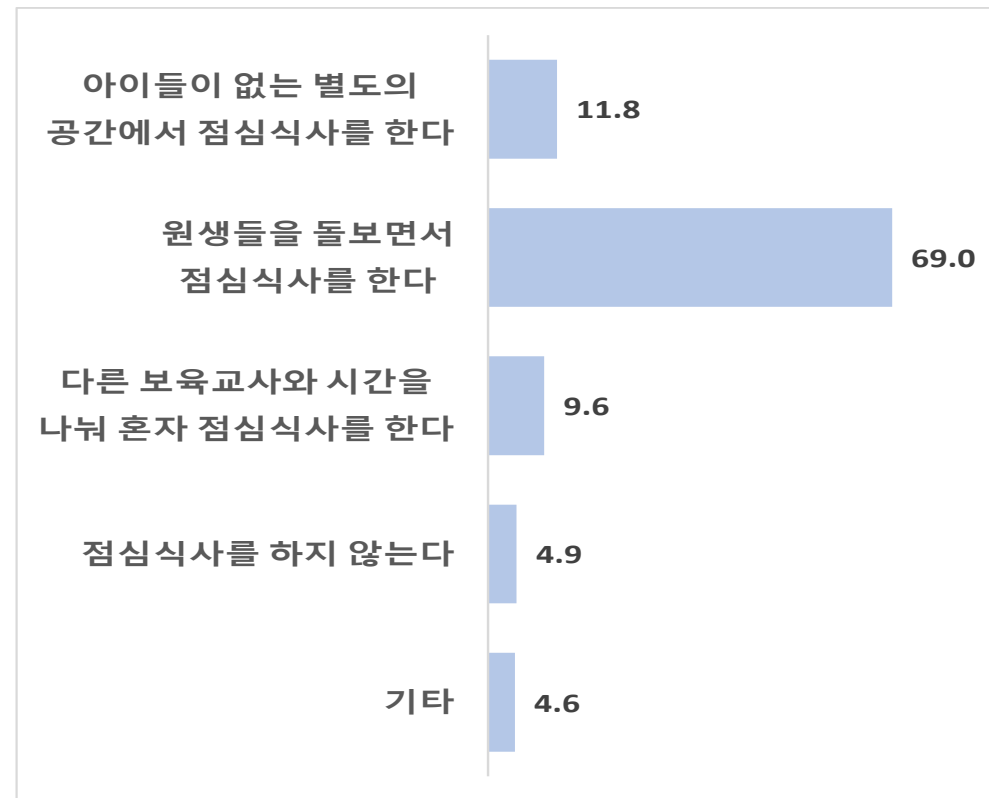
“점심시간이 제일 바쁘죠. 더 바쁘죠.” (시립어린이집교사A)

“3명이 있는데 보조교사 선생님이 같이 오셔서, 저는 같이 먹어요 일단은. 아이를 일단 아이들을 먼저 먹인 다음에, **보조교사 선생님이 아이를 조금 봐주실 때, 막 허겁지겁 먹는데 솔직히 조금 힘들지요. 밥 먹기가 너무 힘들어요.**” (사회복지법인교사A)

[소속분과별 1일 평균 휴식시간(분)]

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
그렇다	159 (34.6)	35 (43.2)	38 (39.6)	84 (21.2)	26 (29.9)	178 (59.1)
그렇지 않다	300 (65.4)	46 (56.8)	58 (60.4)	313 (78.8)	61 (70.1)	123 (40.9)

[점심식사 방식]



## 03. 분석 결과

### 2) 응답자의 근무환경 및 조건(7/10)

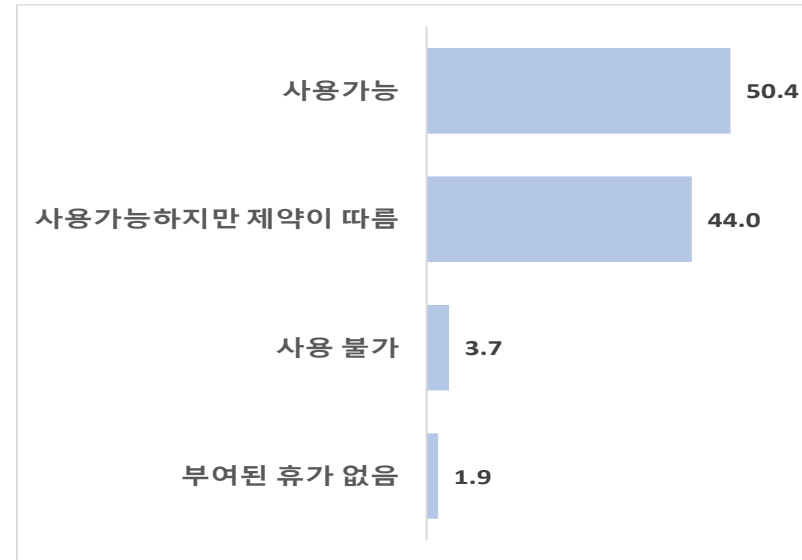
#### ⑥ 연차휴가 사용 가능 여부

- 편하게 사용이 가능하다고 응답한 비율이 50.4%로 가장 높음. 이어 사용 가능하지만 제약이 따름이 44.0%, 사용불가 3.7%, 부여된 휴가 없음이 1.9%임
- 소속 분과별 연차 사용 가능 여부는 직장이 61.8%로 가장 높음. 반면, 사회복지법인, 민간, 가정은 사용가능하다는 비율이 50.0% 이하임

→ 설문조사에서 사용가능하다는 응답이 높았지만, FGI에서 분과에 관계 없이 대부분의 보육교사가 자신의 상황에 맞춰 편하게 사용하기 보다는 기관의 사정이나, 다른 동료 교사들과 일정을 조율하여 사용하는 경우가 많다고 응답함

“좀 쓰자, 이렇게 해서 지금 2주 간에, 이제 방학을 선생님들 이제 두 명씩, 두 명씩 일주일, 5일 쓰는 거 그거 큰 혜택이라고 우리는 지금...”  
(가정어린이집교사A)

#### [연차휴가 사용가능 여부]



#### [분과별 연차휴가 사용가능 여부]

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
사용가능	244 (53.2)	43 (53.1)	39 (40.6)	165 (41.6)	39 (44.8)	186 (61.8)
사용가능하지만 제약이 따름	204 (44.4)	37 (45.7)	45 (46.9)	189 (47.6)	36 (41.4)	114 (37.9)
사용 불가	7 (1.5)	0 (0.0)	9 (9.4)	24 (6.0)	12 (13.8)	1 (0.3)
부여된 휴가 없음	4 (0.9)	1 (1.2)	3 (3.1)	19 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)

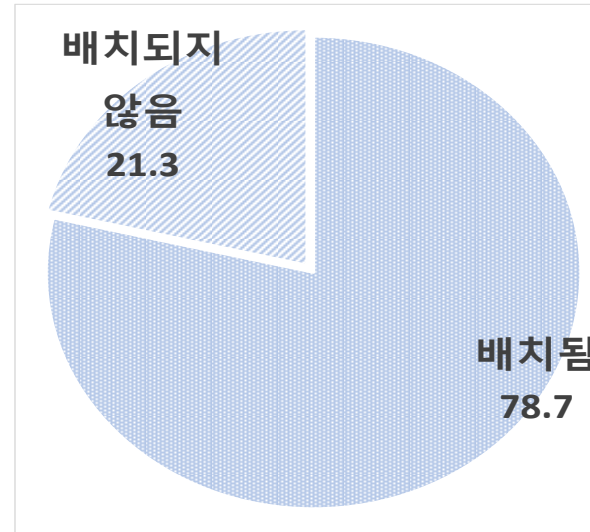
## 03. 분석 결과

### 2) 응답자의 근무환경 및 조건(8/10)

#### ⑦ 대체인력 배치 유무

- 대체인력이 배치된다고 응답한 비율이 78.7%로 대체인력이 배치되지 않는다고 응답한 비율 21.3%보다 매우 높음  
→ 다만, FGI에서 나타나듯이 대체인력을 신청하면 배치가 되기는 하지만, 대체인력이 기관에 할당되기까지 많은 시간이 소요되기 때문에 적시 적소에 대체인력이 할당되는 경우는 드물. 실제 대체인력이 필요한 경우 몇 개월 전에는 대체인력을 신청해야 하는 실정임
- 보육교사의 대체인력은 법으로 규정하여 모든 어린이집이 이용할 수 있음에도 분과별로 차이가 있음. 배치된다는 응답 비율이 직장은 89.0%로 가장 높음. 반면, 가정은 60.0% 이하로 다른 분과에 비해 낮음

[대체인력 배치 유무]



[분과별 대체인력 배치 유무]

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
배치됨	368 (80.2)	65 (80.2)	73 (76.0)	294 (74.1)	51 (58.6)	268 (89.0)
배치되지 않음	91 (19.8)	16 (19.8)	23 (24.0)	103 (25.9)	36 (41.4)	33 (11.0)

## 03. 분석 결과

### 2) 응답자의 근무환경 및 조건(9/10)

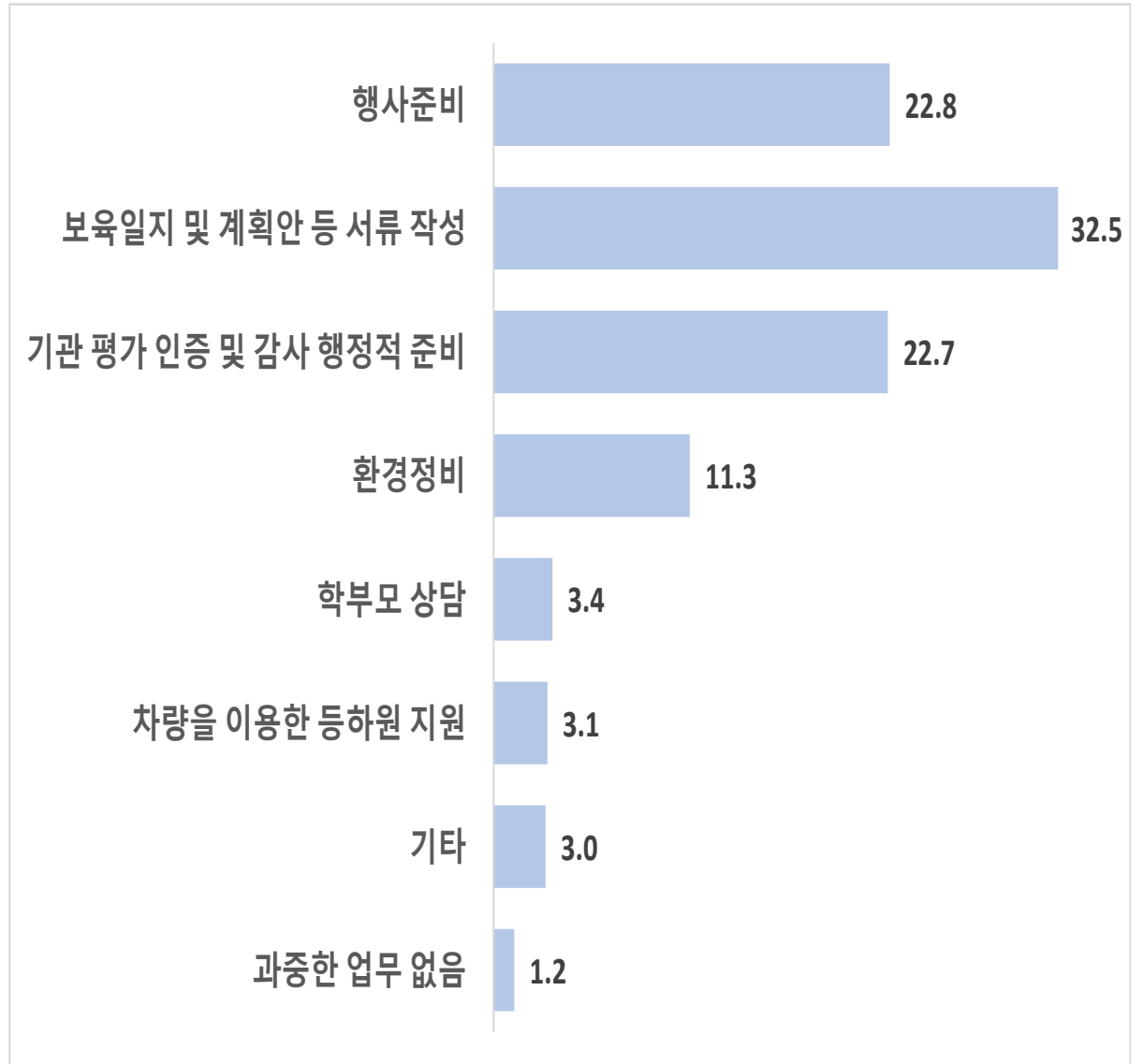
#### ⑧ 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무

- 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무는 보육일지 및 계획안 등 서류 작성이 32.5%로 가장 높음. 이어 행사준비가 22.8% 기관의 평가 인증 또는 감사 등 행정적 준비가 22.7%로 다른 업무에 비해 높게 나타남

- FGI에서도 FGI에서도 보육 업무 외 사무 업무가 과중하게 부여된다고 응답하였으며, 이러한 과중한 업무로 인해 보육 업무를 정상적으로 수행하지 못하는 경우도 발생함
- 평가인증 기간에 보육교사의 (서류) 업무가 폭발적으로 증가함에 따라 과로를 하는 사례가 많음. 이 시기에 보육교사의 퇴사 및 이직이 많음. 평가인증 기간에 새벽 4시까지 근무 후 119에 실려간 사례가 있음

“저는 젊은데 평가인증 끝나고 쓰러져가지고 허리 디스크 때문에 구급차에 실려가고... 평가인증 때는 진짜 새벽 4시, 5시까지는 기본이고 1시간 자고 일어나서 오기도 하고. 저희 작년에 그랬어요.”  
(사회복지법인교사B)

[보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무]



## 03. 분석 결과

### 2) 응답자의 근무환경 및 조건(10/10)

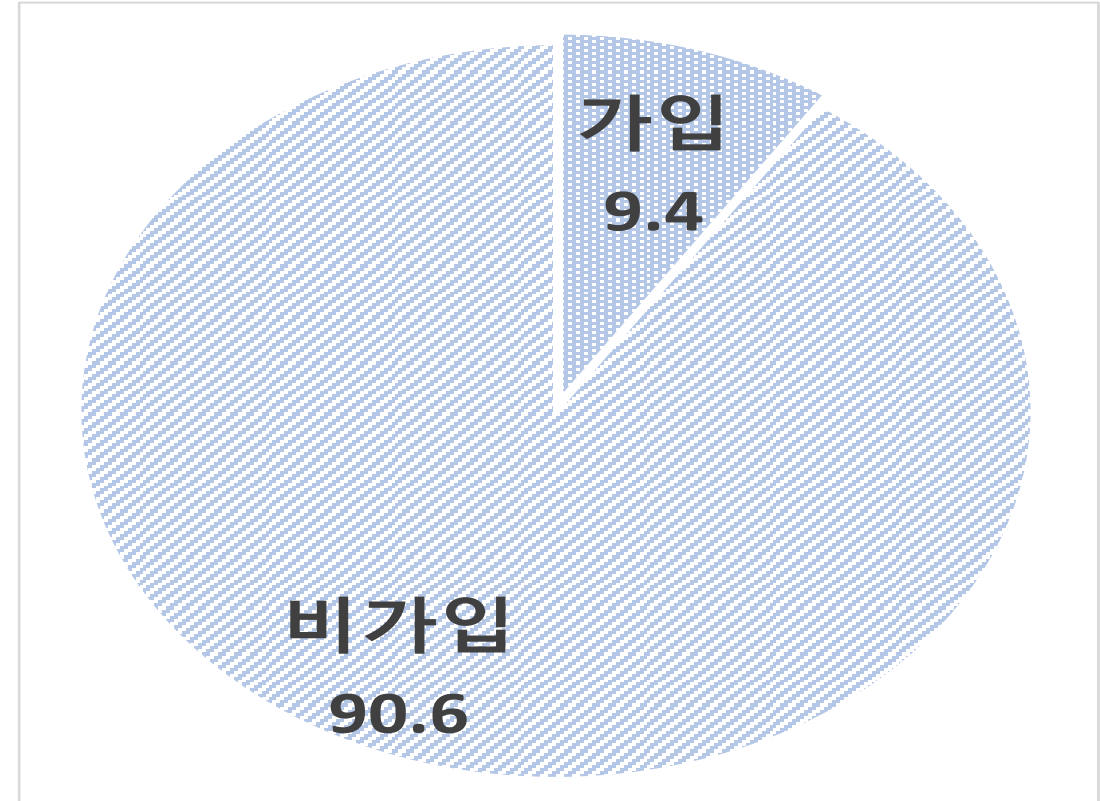
#### ⑨ 노동조합 가입 유무

- 노동조합 가입 여부는 가입 9.4%, 비가입 90.6%로 응답자 대다수가 노동조합에 가입하고 있지 않음
  - FGI 참여자 중 노동조합에 가입한 경험이 있다는 사례 없었음
  - 직장의 범위를 넘어서 다른 기관의 동료들과 학습, 모임 등의 네트워킹을 하지 않는 것을 볼 수 있었음. **문제 해결을 위해 기관 밖의 자원을 활용하지 못하고 있는 상황으로 노동자인 보육교사의 권리보장을 위한 정보 공유가 어려운 구조였음**
  - 문제가 있다는 사실을 모르는 것을 아니지만 보육교사의 **권리주장을 하기 어려운 구조 속에서 목소리를 내지 않는 관행이 습관으로 굳어지는 경향을 보였음**

“권리를 내세우는 게 습관이 안 돼서 ‘부당하다’라는 걸 알긴 하지만 저희가 원장님이 6시 이후에 행사를 바꿔서 일을 하라고 하는 거는 부당하다고 가버리고 싶지만 가지 못하잖아요. 그러니까 **저희가 그런 게 너무 습관이에요.**” (시립어린이집교사A)

[노동조합 가입 유무]

구분	빈도	퍼센트
가입	134	9.4
비가입	1,287	90.6



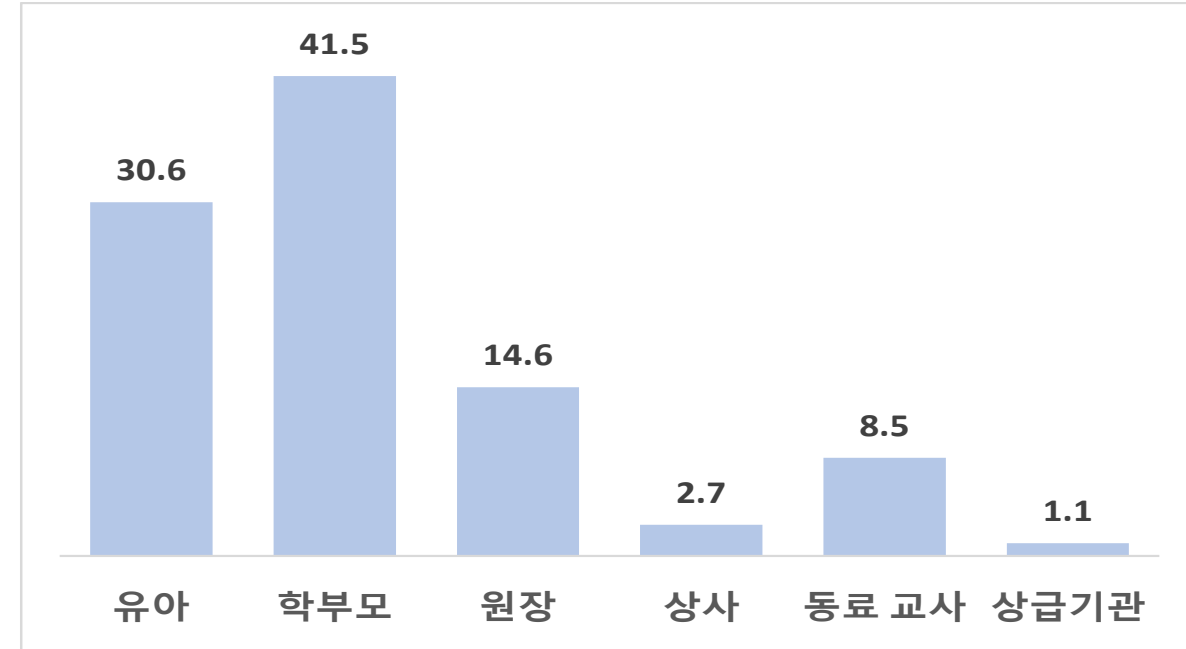
## 03. 분석 결과

### 3) 감정노동 수준(1/5)

#### ① 감정노동 대상

- 대부분의 보육교사가 **학부모**를 주 감정노동의 대상으로 인식함. 학부모 다음으로 영유아, 원장이 높음
- 주 감정노동의 대상인 **학부모의 과도한 요구나 욕설 등에도 끊임없이 감정을 관리해야 하며, 이러한 감정의 관리 속에서 감정 부조화나 손상을 경험함**
- 보육교사는 **영유아를 돌보는 업무 특성상 감정을 관리하고 절제할 필요가 있음**. 다만, 이러한 영유아를 대상으로 한 감정의 관리 및 절제가 실제 **감정부조화나 손상**으로 이어지는 지는 면밀하게 분석할 필요가 있음
- FGI 대상자들에 따르면 **원장의 기관 운영 방식에 따라 교사들의 스트레스 및 감정노동 정도가 매우 상이함**. 원장이 기관의 운영과 관련한 모든 권한을 가지고 있어 위계적 관계가 형성되기 때문임

[감정노동 대상]





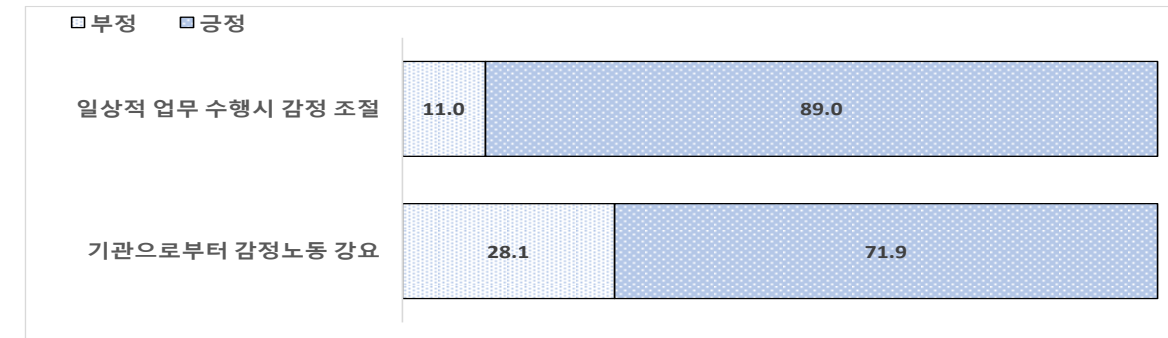
## 03. 분석 결과

### 3) 감정노동 수준(2/5)

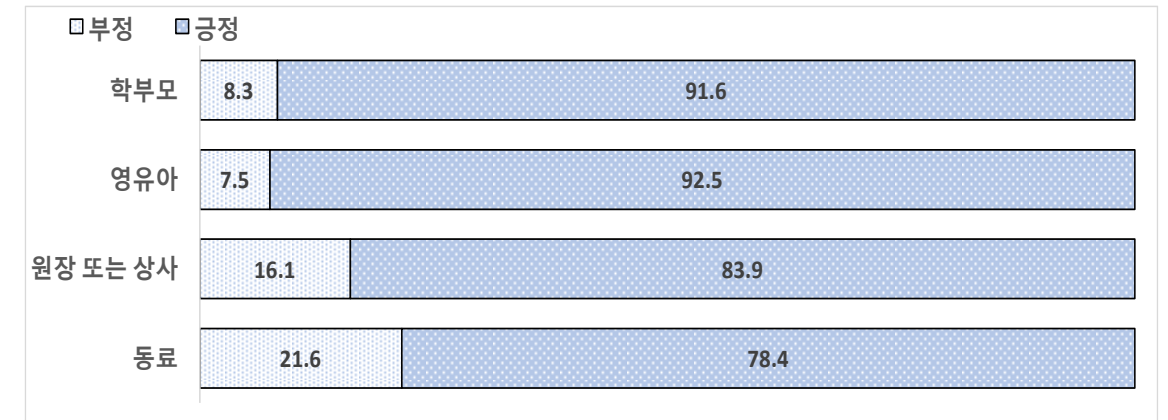
#### ② 감정 표출

- 보육교사는 업무의 특성상 기관으로부터 높은 수준의 감정 관리와 절제가 요구되었으며, 이는 보육교사의 일상적 업무 수행시 감정 관리와 절제로 이어짐
- 업무와 관련된 모든 대상에게 부정적 감정표출을 표현하지 않기 위해 의식적으로 노력했으며, 솔직한 감정을 표출하지 않도록 감정을 숨김
  - 영유아는 보육교사가 직접적으로 상호작용하는 대상이자, 보육 서비스를 제공하는 대상임. FGI에서 나타나듯이 대부분 보육교사는 영유아에게 감정을 관리하고 절제하는 것을 보육교사의 기본적인 소양으로 인식했으며, 이들에게 감정을 절제하지 못하는 것은 전문성이 낮은 것으로 인식함
  - 반면, 학부모는 직접적인 서비스의 제공대상이 아니지만, 영유아를 관리하는 과정에서 지속해서 관계를 맺는 대상임. 그리고 어린이집을 이용하는 실질적인 고객이기 때문에 이들에 대한 감정 관리가 매우 중요하다고 인식함

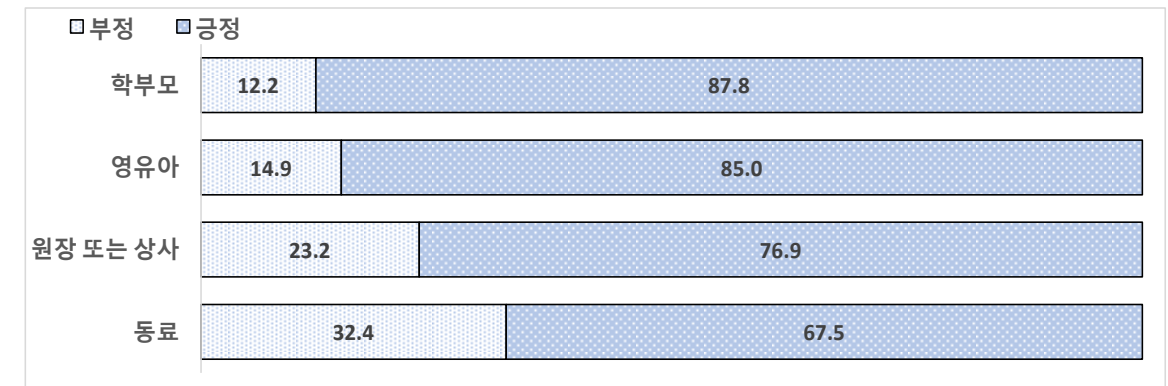
#### [감정표출 종합]



#### [과 대상에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다]



#### [과 대상에게 업무시 나의 솔직한 감정을 숨긴다]

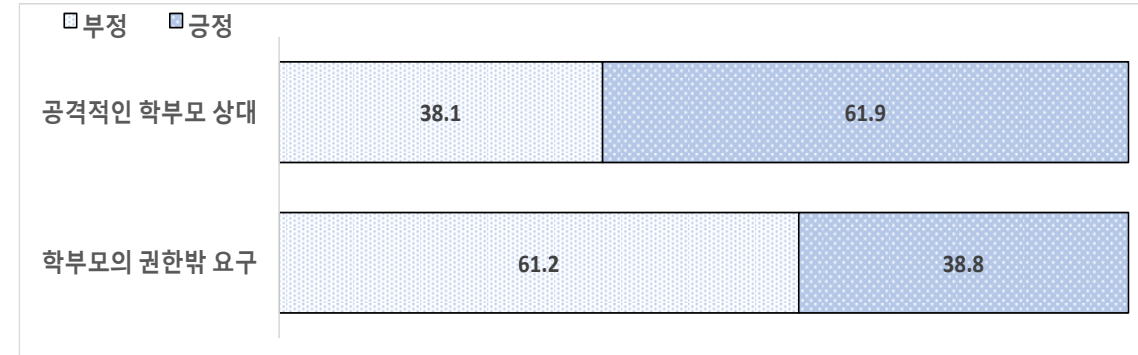


## 03. 분석 결과

### 4) 감정노동 수준(3/5)

#### ③ 과부하와 갈등

- 공격적이거나 까다로운 학부모를 상대해야 한다는 질문에 대한 긍정 비율은 61.9%로 부정 비율 38.1%보다 높음. 이는 다수의 보육교사가 업무 수행시 공격적이거나 까다로운 학부모로 인해 과부하와 갈등을 경험하고 있는 것을 의미함
- 반면 나의 권한 밖의 일을 요구하는 학부모를 상대해야 한다는 부정비율이 61.2%로 긍정비율 38.8%보다 높음. 이는 학부모가 공격적이거나 까다롭지만, 요구사항 대부분이 영유아 돌봄에 관련된 일이기 때문에 이들의 요구를 ‘권한 밖’의 일로 인식하지 않는 것으로 해석할 수 있음
  - 다만, FGI에서 학부모의 무리한 요구로 힘들었다는 응답이 많았기 때문에 종합적인 해석이 필요함
  - 손자녀가 교사의 실수로 차량 탑승을 하지 못하자 원장과 교사에게 여러 차례 사과와 반성문을 요구하였고 수 차례 사과한 이후에도 시말서 등 무리한 요구를 하는 사례가 있었음



“헛갈리니까 못 태워 보낸 거죠. 근데 이제 할머니가 기분이 나쁘셨는지 선생님 먼저 전화해가지고 뭐라고 하시고 선생님 붙잡아서 “죄송합니다.” 선생이랑 둘이 그렇게 하고 전화도 막 세 번인가 했는데도 “반성문 가져오라.”고...”(민간어린이집 교사 C)

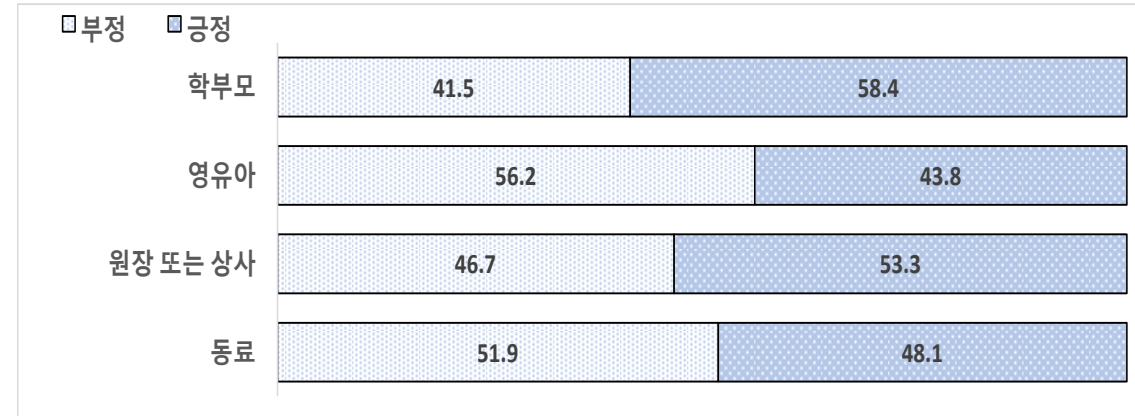
## 03. 분석 결과

### 4) 감정노동 수준(4/5)

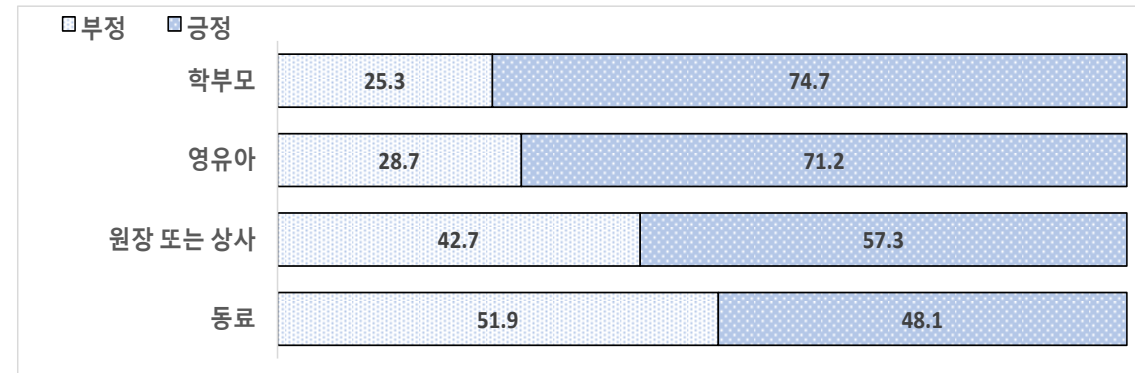
#### ④ 감정 부조화와 손상

- 감정부조화와 손상 관련 문항을 대상별로 물어본 결과, 학부모가 감정부조화와 손상을 가져오는 주 대상임
- 영유아는 감정을 관리하고 절제하는 주 대상이라고 인식했으나, 이들로 인한 감정부조화와 손상은 매우 낮음. 이는 대부분의 보육교사가 영유아에 대한 감정관리 및 절제를 감정노동이라기 보다는 본인들의 전문성이라고 인식함을 보여줌
- 다만, 영유아에게 직접적인 서비스를 제공하기 때문에 “몸이 피곤해도 대상에게 최선을 다해야하므로 감정적으로 힘들다” 는 높게 나타남

[과 대상을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다]



[몸이 피곤해도 과 대상에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다]

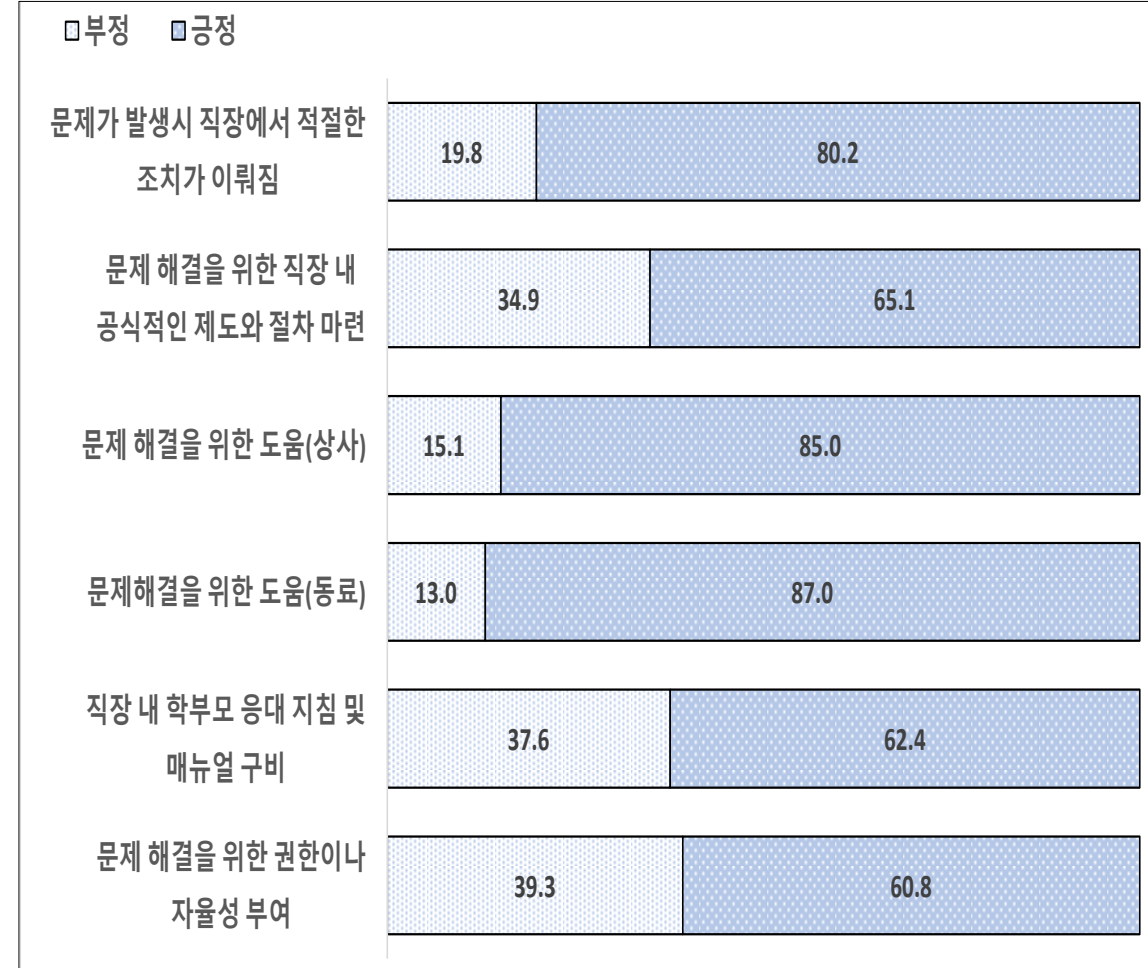


## 03. 분석 결과

### 4) 감정노동 수준(5/5)

#### ④ 조직의 지지와 보호

- 조직의 지지와 보호에 대한 문항의 긍정 비율이 60.0% 이상으로 비교적 높으며, 특히 “학부모 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이뤄진다”, “원장이나 상사는 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다”, “동료는 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다” 3가지 항목은 80.0% 이상으로 매우 높음
- 이는 대부분 보육교사가 기관 내 발생하는 여러 가지 문제를 해결하는 공식적인 제도나 직장 내 지지가 있다고 인식하고 있음을 보여주며, 특히 원장 또는 상사, 동료는 문제해결에 적극적으로 도움을 주는 대상으로 인식함
- 다만, 기관에서 실시하고 있는 감정노동 보호 제도를 조사한 결과(ppt. 00), 공식적인 보호제도를 실시하고 있는 경우는 드물었음. 그리고 FGI에서 기관이 학부모와 문제 발생 시 적극적으로 해결하기보다 문제를 빨리 해결하기 위해 보육교사에게 ‘사과를 강요하는’ 경우도 있었다고 함

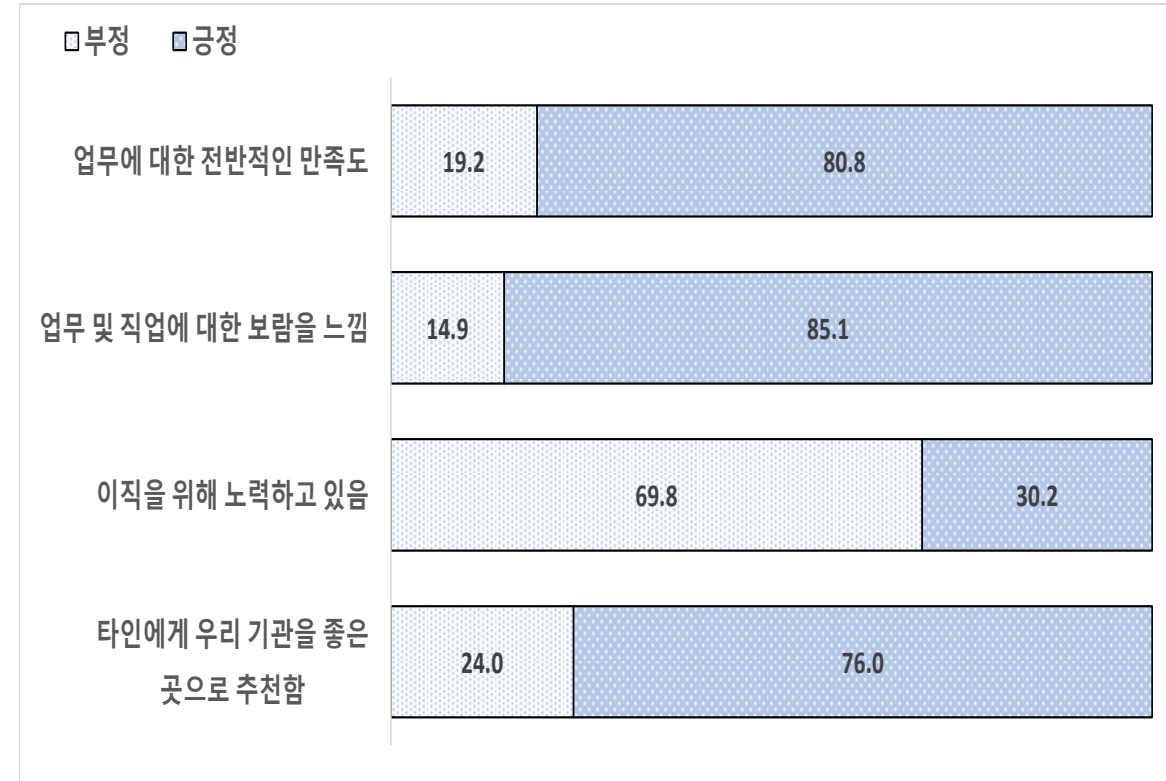


## 03. 분석 결과

### 5) 직무기관에 대한 평가(1/3)

#### ① 직무만족

- 응답자 대부분 업무 수행에 있어 감정노동으로 인해 어려움을 겪고 있으나, 직무 자체에 대한 만족은 높음
- 특히 “나는 현재 내가 하고 있는 직업에 보람을 느낀다” 라는 문항의 긍정비율은 85.1%로 대다수 응답자가 자신의 일을 긍정적으로 인식하는 한편, 업무에 자긍심과 보람을 느끼고 있음. 그리고 ‘전반적인 만족’에 대한 긍정 비율 역시 80.8%로 매우 높음
- 다만, “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다” 는 문항의 긍정비율은 30.2%로 응답자 3명 중 1명은 이직을 고려하고 있음. 이는 보육교사의 낮은 고용안정성으로 인한 결과로 해석할 수 있음. 실제 동종업종 근무 기간은 매우 길지만, 현 직장 근무 기간은 상대적으로 짧은 편임
- 이는 응답자가 현재의 일에 보람을 느끼고, 만족하는 것과는 별개로 근무환경 및 수준 등으로 인해 이직을 고민하고 있음을 보여줌



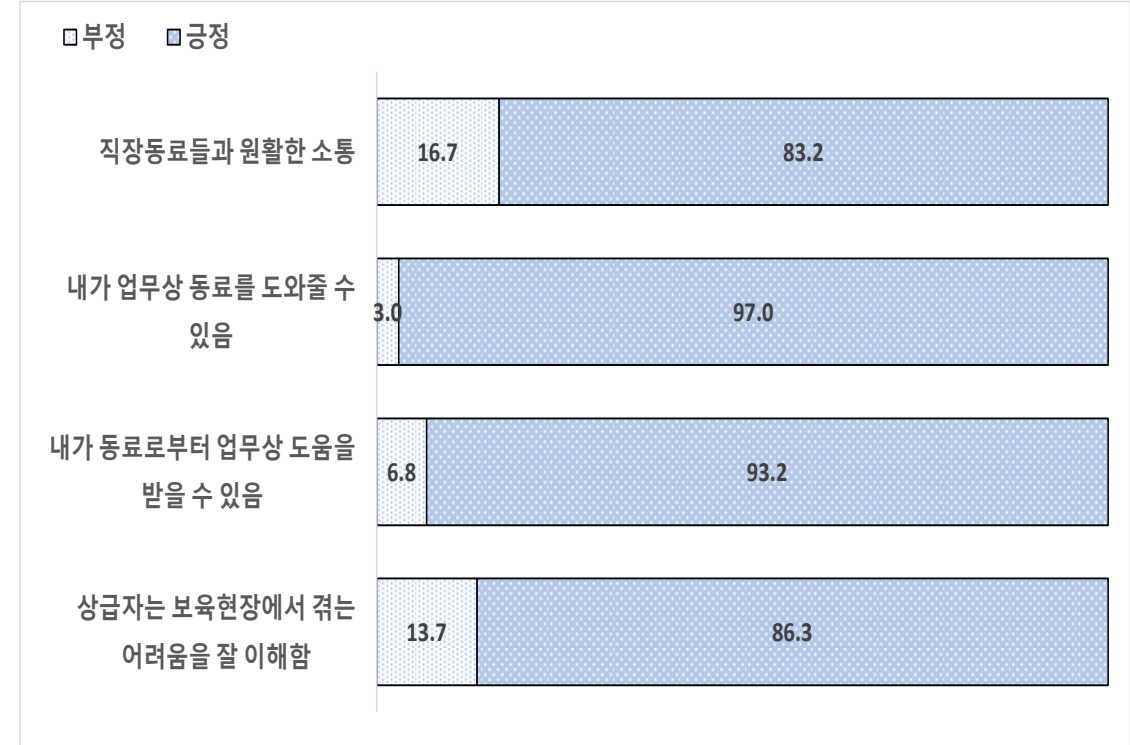
\* “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다(이직을 위해 노력하고 있음)” 문항은 긍정 비율이 높을수록 직무만족이 낮음을 의미함

## 03. 분석 결과

### 5) 직무기관에 대한 평가(2/3)

#### ② 조직 만족

- 조직만족 관련 문항 모두 80.0%를 넘어 대부분의 응답자들이 높은 조직 만족도를 보임
- 특히 “나는 업무와 관련하여 동료들 기꺼이 도와준다” 와 “나는 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받을 수 있다” 같은 직장 동료 관련 문항의 긍정 비율은 90.0%를 넘어, 동료 관계에 대한 조직 만족도가 매우 높고, 문제 해결에 있어 직장 동료에 많이 의지하고 있음을 보여줌
- 다만, 이는 직장 내 공식적인 제도나 절차가 부재하기 때문에, 공식적 제도나 절차 보다는 주변 동료의 도움에 더 의지하는 결과라고 해석할 수 있음

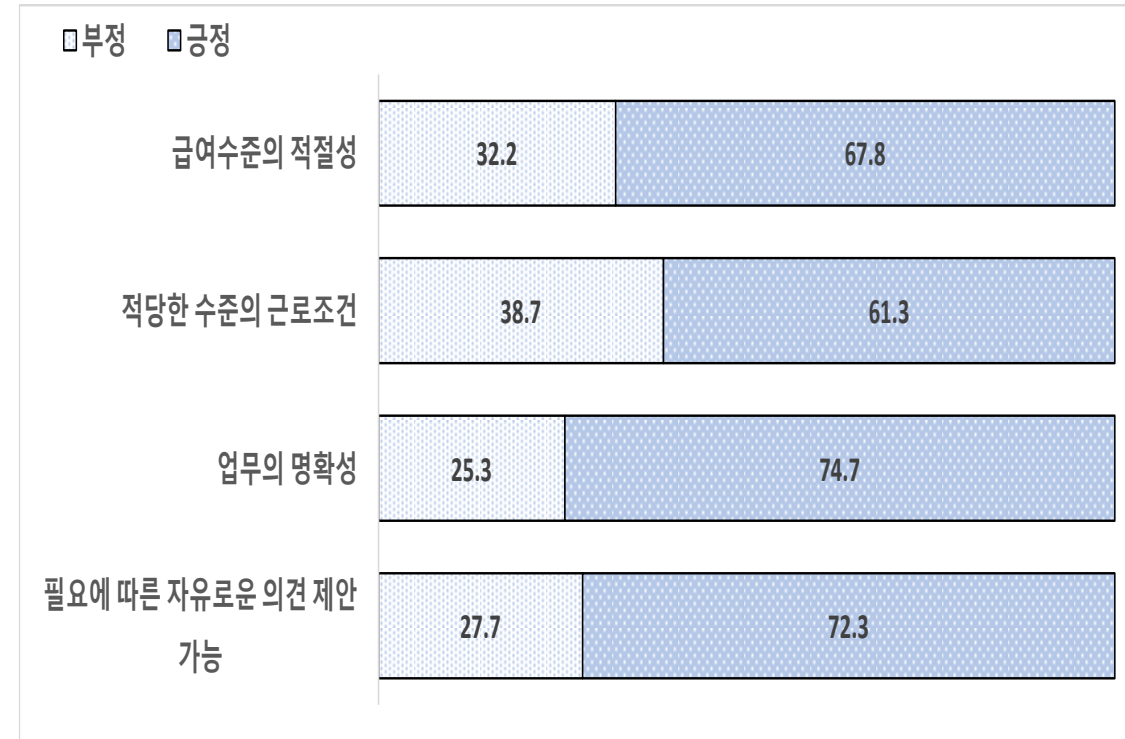


## 03. 분석 결과

### 5) 직무기관에 대한 평가(3/3)

#### ③ 근무환경 및 업무의 명확성

- 4가지 항목 모두 긍정 비율이 60.0%를 넘어, 대부분 보육교사가 근무환경 및 업무의 명확성을 긍정적으로 인식함
- 다만, ‘직무만족이나 조직 만족’은 전 문항에서 긍정비율이 80.0% 이상으로 매우 높게 나타난 것에 반해, ‘근무환경 및 업무의 명확성’은 긍정비율이 약간 낮은 편임
- 특히, 급여 수준과 근로 조건에 대한 문항은 부정 비율이 30.0%로 이상으로 비교적 높은 편임
- 그리고 FGI에서 많은 보육교사들이 과중한 업무, 기관에 따른 급여 차별, 수당 미지급 등으로 인해 근로조건과 급여 등에 불만을 느끼고 있었음. 그러므로 본 통계 수치를 해석하는 데 주의가 필요함



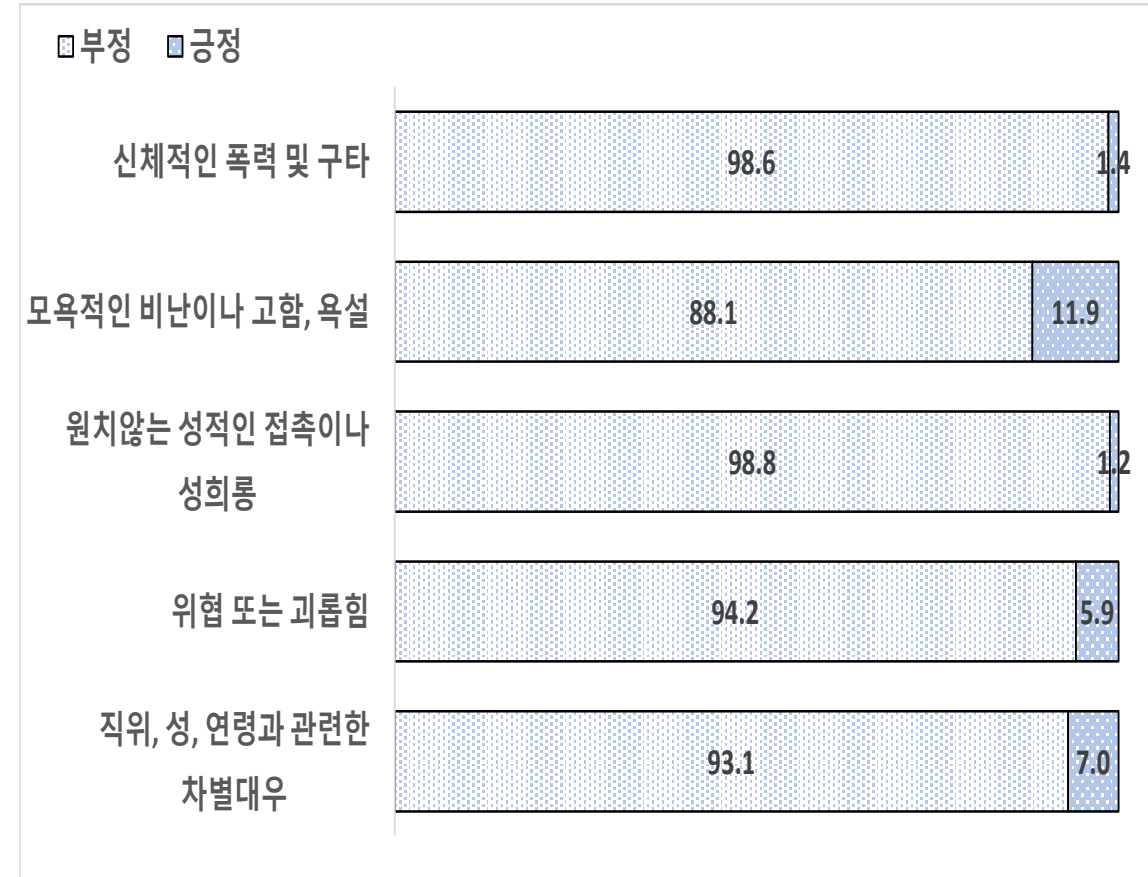
## 03. 분석 결과

### 6) 감정노동자 보호실태(1/3)

#### ① 학부모가 가하는 폭력경험

- 학부모에게 육체적/물리적/언어적 폭력이나 피해를 당한 경험은 매우 낮음
- 설문조사에서 학부모의 폭력경험이 낮게 나타났으나, FGI에 참여한 대부분의 보육교사가 학부모에게 모욕, 욕설 등의 언어적 폭력을 경험함. 이는 보육교사가 모욕적인 언사나 욕설 등을 경험하면서도 이를 업무의 일환으로 인식하거나, 학부모가 가한 폭력으로 인식하지 않는다면, 설문 결과는 낮게 나타날 수 있음

“아빠가 저한테 막 쌍욕을 하면서 “내가 말을 늦게 해서 애도 네 살인데 말 못하는 거”라고 해서 “아. 그러시냐”고 “근데 저는 좀 걱정이 돼서 지금 제가 충대해서 공부를 하고 있는데 그런 생각이 들어서, 제가 아는 교수님도 있고 이래서 이렇게 했으면(진단을) 받으면 좋겠다.” 이렇게 말씀을 드렸어...”(민간어린이집교사B)





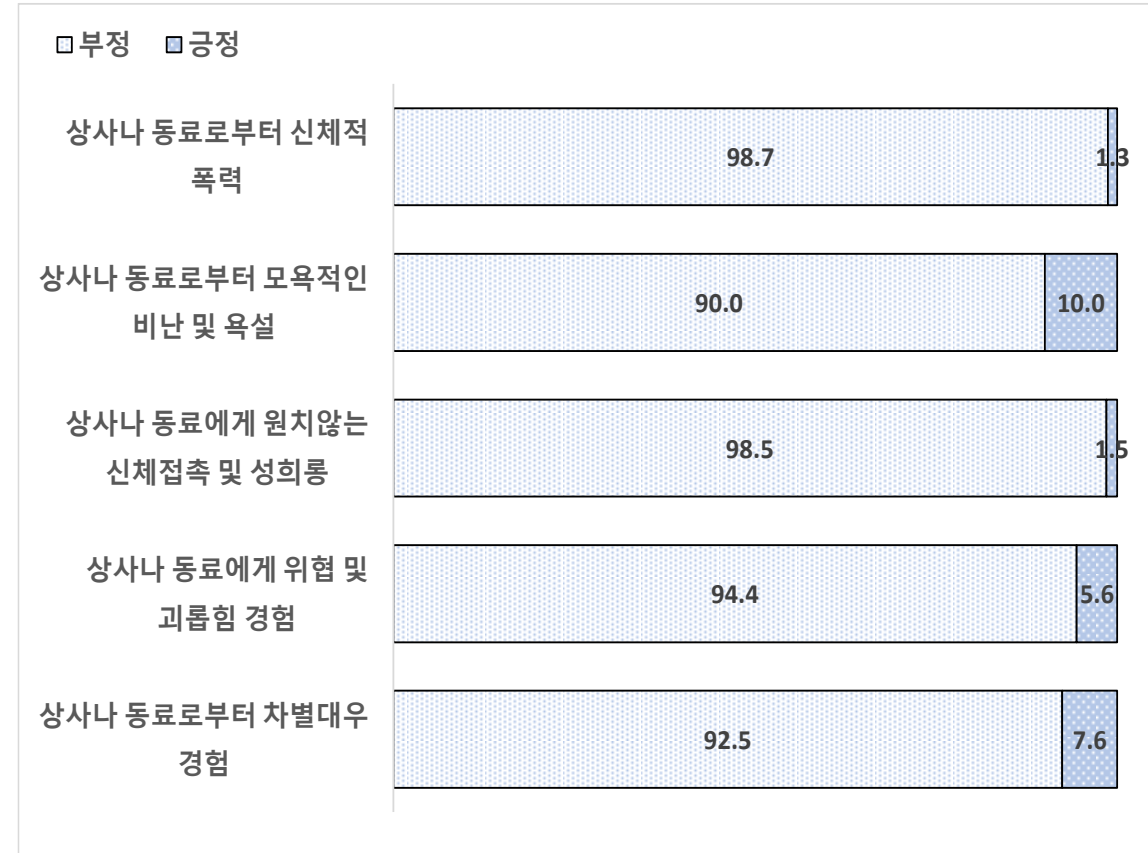
## 03. 분석 결과

### 6) 감정노동자 보호실태(2/3)

#### ② 직장 내 폭력경험

- 응답자 대부분 기관장이나 상사, 동료에 의한 신체적, 언어적 폭력을 경험하지 않음
- FGI 결과에서도 기관장이나 상사, 동료에 의한 신체적/물리적 폭력 경험은 거의 나타나지 않음. 다만, 기관장이나 상사의 모욕적 언사는 빈번하게 나타났으며, 동료들에 의한 따돌림 등도 드물게 나타남
- 영유아 또는 동료 교사가 보는 가운데 원장이 교사의 교육 방식을 지적하거나 가르치는 사례도 있음. 이러한 사례가 자주 발생하지만 문제 제기를 하지 못하는 관행이 굳어져온 상황임
- 교사 이직 시 이전에 근무했던 기관에 교사의 평판을 문의하는 것이 관행이기 때문에 교사가 퇴사 시에 불만을 제기하거나 이를 이유로 이직하는 것이 어려운 환경임

“원장님들이랑 이제 이력서 들어와서 어린이집 어디 어디 있었으면 전화를 다 해보시니까 “이 집 교사 어땠나요?”라고 확인을 하시죠.”  
(사회복지법인어린이집교사A)

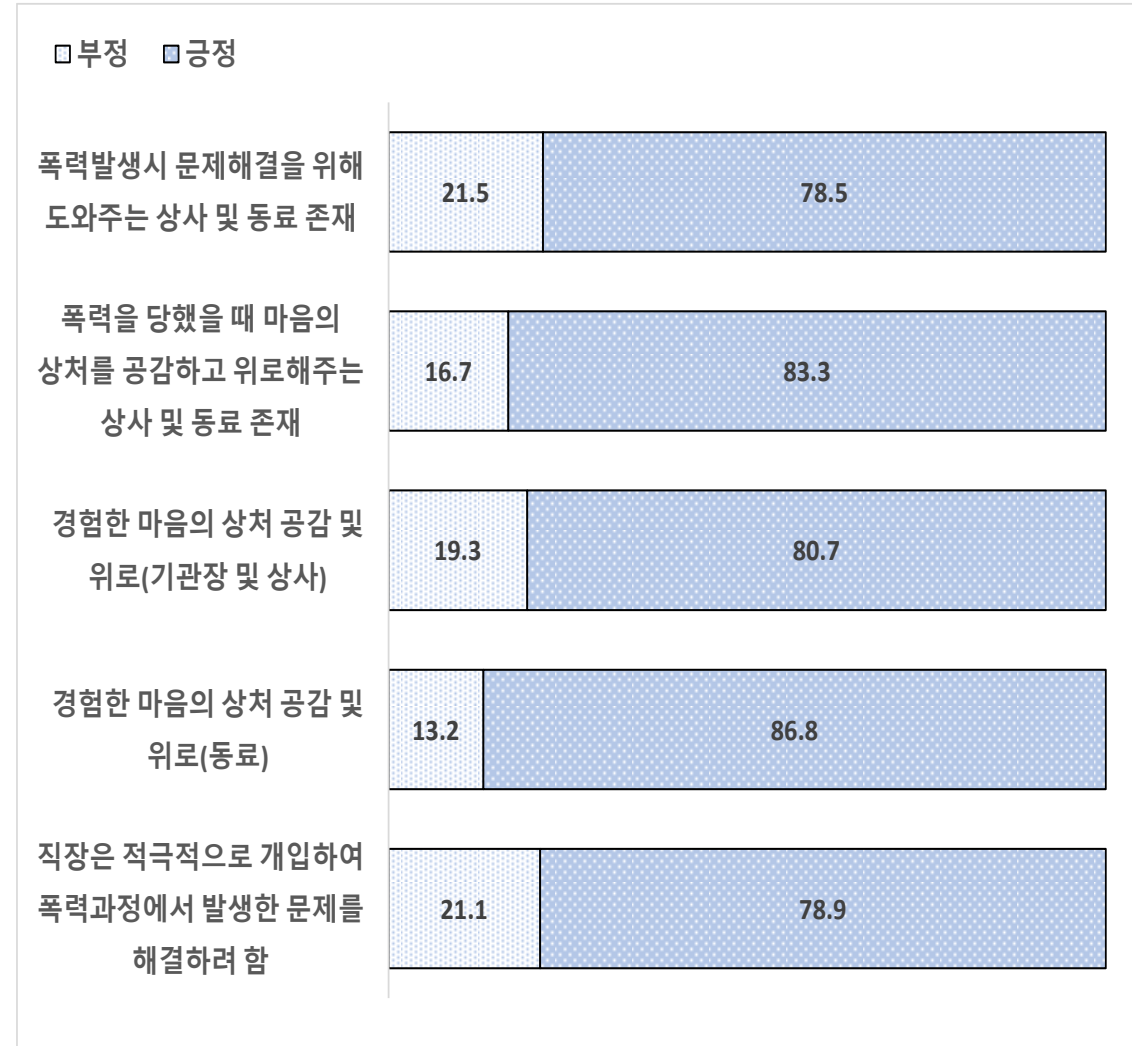


## 03. 분석 결과

### 6) 감정노동자 보호실태(3/3)

#### ③ 조직 내 지원체계

- 5가지 문항 모두 긍정비율이 75.0% 이상으로 매우 높음
- 특히, 기관장, 상사, 동료의 문제 발생시 도와준다고 인식한 비율은 80.0% 이상으로 다른 항목들에 비해 매우 높음
- 업무 시 발생하는 문제 해결에 있어 기관장/상사/동료의 도움을 받는 것은 감정노동 수준, 직무기관 및 근무환경, 감정노동자 보호실태 3영역 모두에서 높음
- 이는 보육교사의 업무가 어린이집에서 이뤄지기 때문에 문제 발생시 개인이 처리하기 보다는 어린이집 차원(기관 차원)에서 문제를 해결하는 경향이 있으며, 기관장이나 상사, 동료 모두 동종 업종에 오랜 기간 종사했기 때문에 어려움을 이해하고 공감해주며 도움을 주기 때문임
- 다만, FGI에서는 기관의 규모나 유형 등에 따라서 기관의 지원에 차이가 있었음. 비교적 규모가 큰 기관이나, 국공립(시립) 어린이집에서는 기관이 개입하여 문제를 해결하는 경우가 있었으나, 규모가 작은 어린이집은 기관 보다는 보육교사 개인에게 문제가 전가되는 경향이 있었음



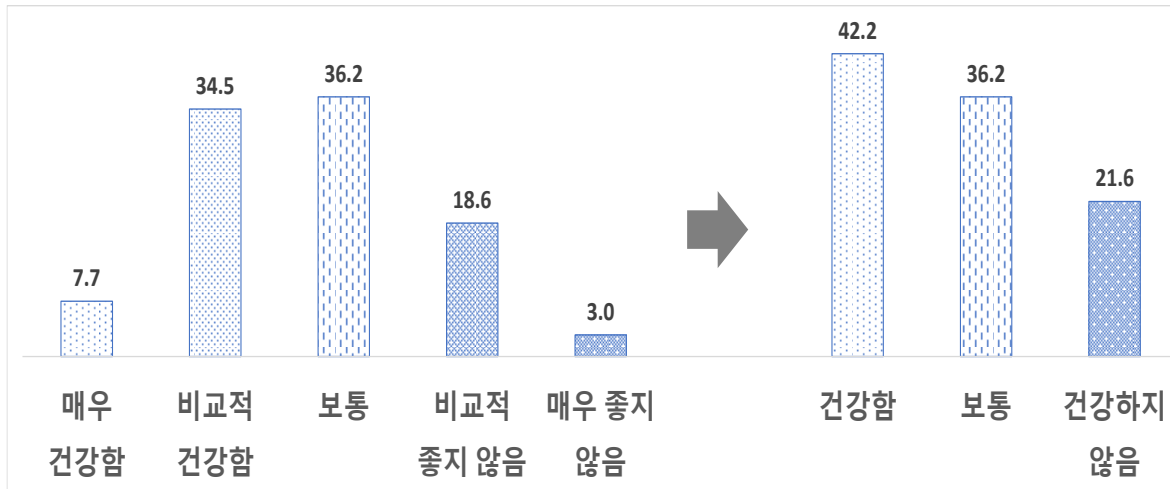
## 03. 분석 결과

### 7) 건강(1/2)

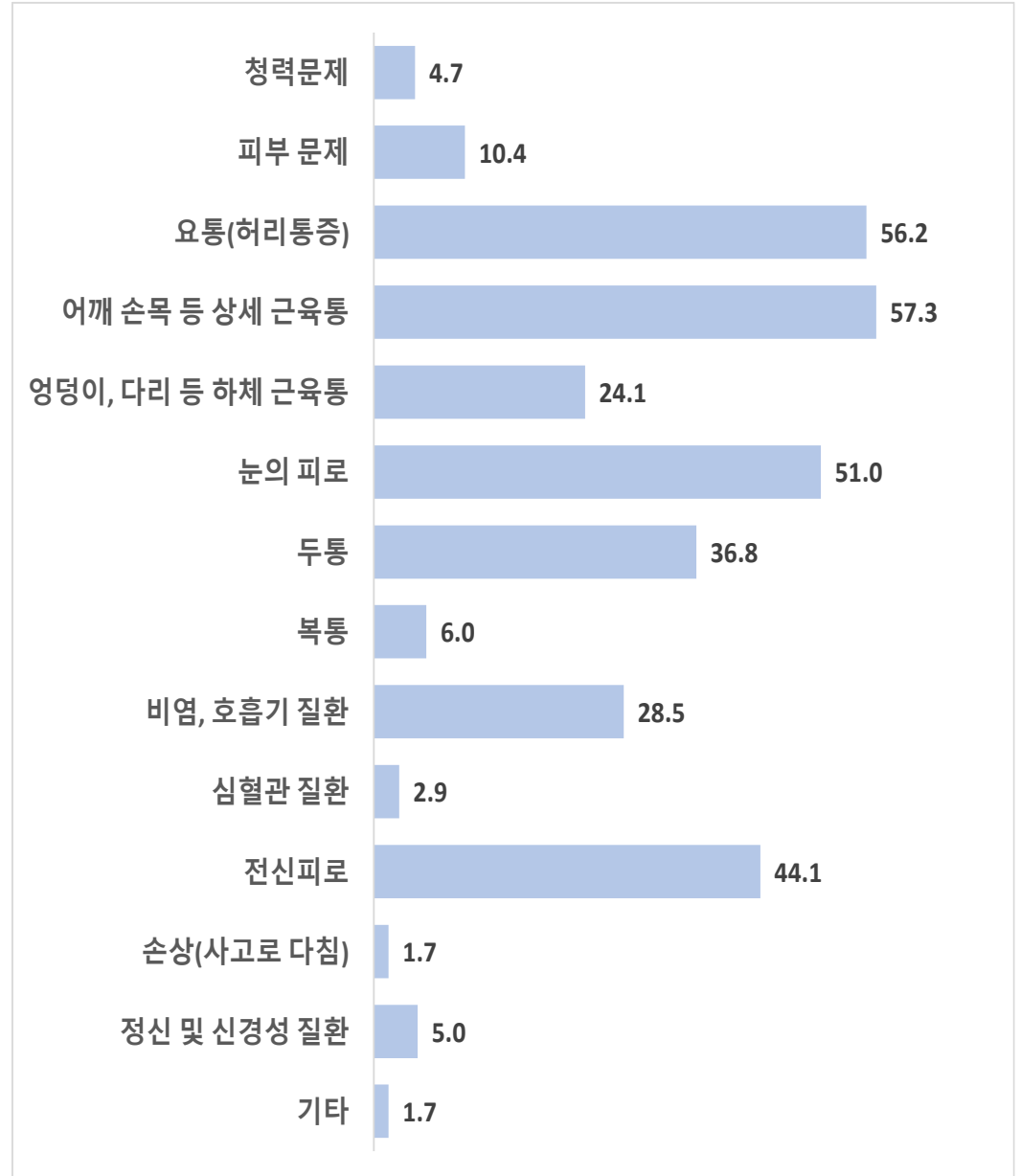
#### ① 신체적 건강 상태

- 신체적으로 건강하다는 응답이 42.2%로 건강하지 않다는 응답 21.6%보다 높음
- 다만, 신체적/정신적 질환을 물어본 결과 근골격계 질환, 호흡기 질환, 눈의 피로 등을 앓고 있는 비율이 높음. 이는 보육 업무의 특성을 반영한 직업병으로 해석할 수 있음

#### [신체적 건강상태에 대한 주관적 인식]



#### [신체적/정신적 질환]



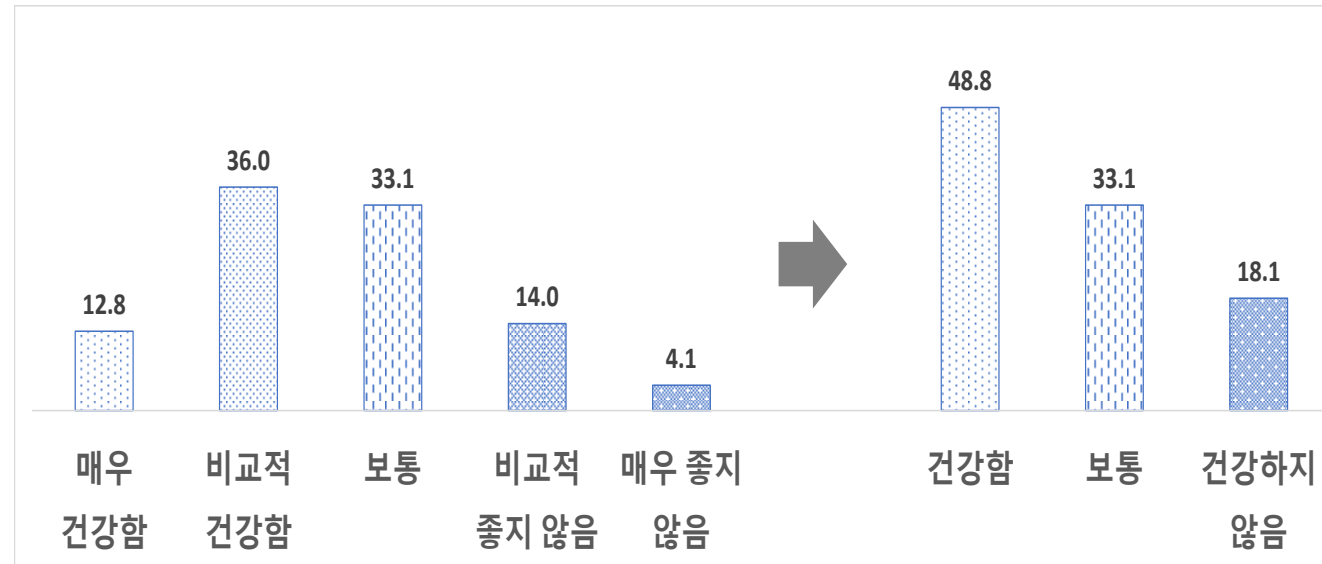
## 03. 분석 결과

### 7) 건강(2/2)

#### ② 주관적인 심리적/정신적 건강상태

- 응답자 대부분 보육 업무 수행 중 감정노동으로 인해 감정 부조화와 손상을 경험하고 있지만, 주관적인 심리 및 정신건강 상태는 비교적 양호함
- 다만, FGI에서 정신 건강 서비스에 대한 요구가 있었고, 앞서 감정노동 과부하와 갈등의 수준, 감정부조화와 손상 수준은 높게 나타남. 그리고 실제 업무 수행 중 “정신건강이 온전하지 않은 상태에서 어떻게 아이들을 돌볼 수 있느냐?” 라는 직장내 인식이 팽배했음. 그렇기 때문에 보육교사 스스로가 자신의 정신적인 문제가 있을 때 이를 온전히 드러내기는 어려운 환경임
- 보육교사는 업무의 특성상 감정노동을 통해 감정의 과부하와 소진(burn-out)을 경험하지만, 업무에 대한 보람과 책임감을 함께 느끼고 있으며 자신의 주관적 정신건강이 양호하다고 인식 하고 있음
- 이처럼 보육교사 대부분이 감정노동 시 모순되는 두 감정을 함께 느끼고 있는 만큼, 이들의 정신 및 심리 건강에 대한 면밀한 해석이 필요함

구분	빈도	퍼센트	평균
매우 건강함	182	12.8	3.39
비교적 건강함	511	36.0	
보통	471	33.1	
비교적 좋지 않음	199	14.0	
매우 좋지 않음	58	4.1	
전체	1,421	100.0	

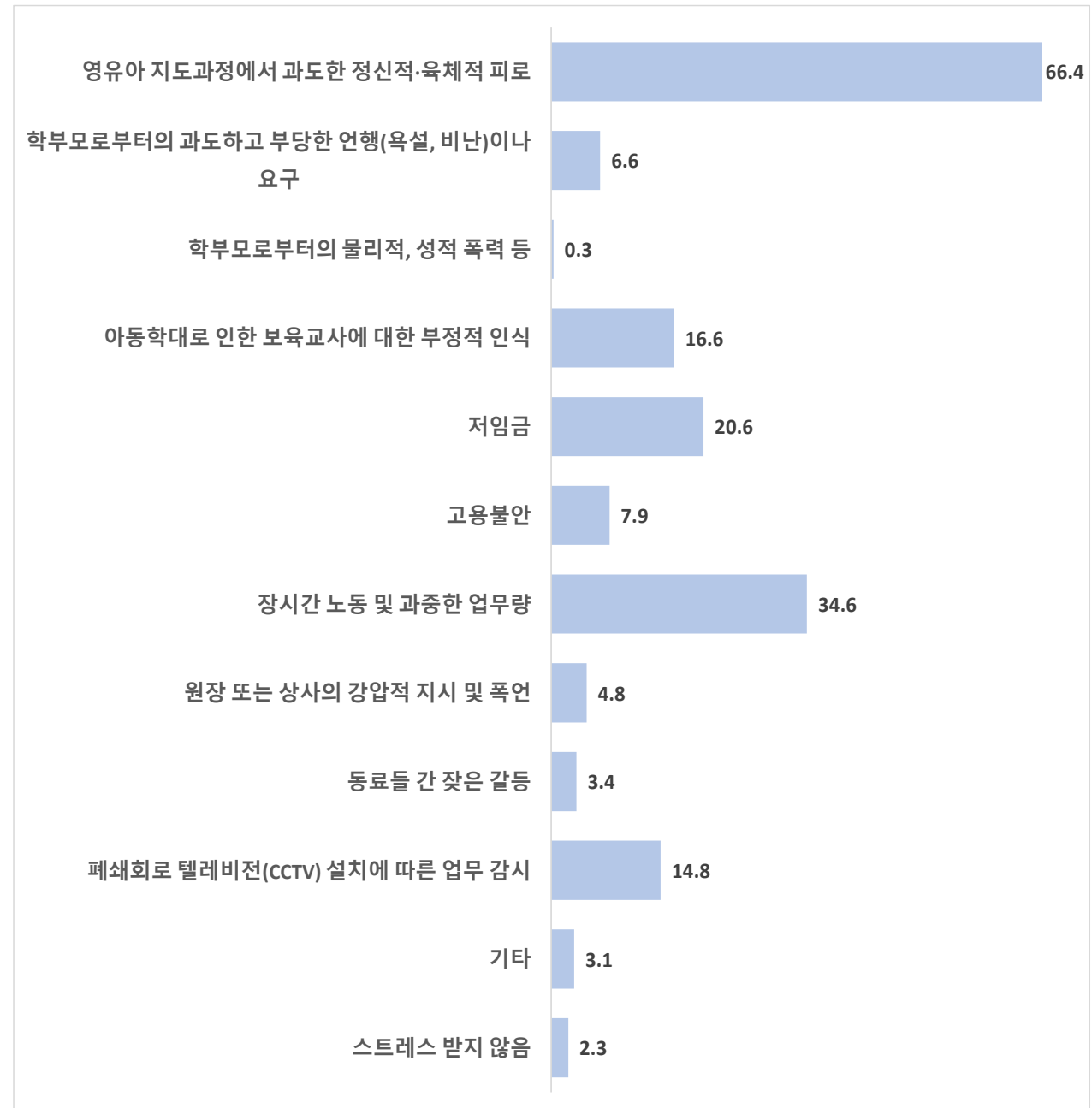


## 03. 분석 결과

### 8) 감정노동시 스트레스의 주요인(1/3)

#### ① 설문분석결과(중복응답, 100% 초과비율)

- 영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로가 66.4%로 가장 높음. 이어 장시간 노동 및 과중한 업무량 34.6%, 저임금 20.6%, 아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 인식 16.6%, 폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치에 따른 업무 감시 14.8% 순임
- 돌봄 업무와 업무와 관련 없는 서류 작업 등으로 인한 과중한 업무와 이로 인한 정신적·육체적 스트레스가 보육교사의 스트레스를 가중하는 주원인이었으며, 이에 대한 적절한 보상의 부재는 이들의 스트레스를 더욱 높이는 요인으로 작용함



## 03. 분석 결과

### 8) 감정노동시 스트레스의 주요인(2/3)

#### ② FGI 분석결과(1/2)

##### ● 전문성에 대한 저평가

- 교사로서 보람을 느끼며 보육노동을 수행하고 있었고 보육교사의 전문성을 자각하고 있었음. 그러나, 보육교사들의 인식과는 상이하게 원장과 학부모의 교사에 대한 전문성의 인정은 낮은 편이었음
- 자신이 인식하는 보육교사로서 전문성과 원장·학부모가 인식하는 보육교사의 전문성 간에 차이가 발생함으로써 업무 중 감정노동에서 오는 스트레스가 더욱 강화됨

##### ● 보육교사에 대한 사회의 부정적 인식

- 보육교사의 아동학대 사건이 미디어에 자주 보도되면서 보육교사에 대한 사회적 인식이 부정적으로 변화하게 되었고, 그 결과 보육교사는 자신들에 대한 부정적 인식을 의식하며 업무를 수행하는 것으로 나타남
- 바깥 활동(기관 외부 활동) 시 자연스럽게 아이가 울거나 떼를 쓰는 상황이 발생하는데 이를 지켜본 시민이 아동폭력이 의심된다며 기관에 신고하여 난감하였고 상처를 받았다고 이야기함
- 이러한 사례가 반복되다 보니 노동과정에서 대중(시민)의 시선까지도 신경써야 하는 상황이 형성됨

## 03. 분석 결과

### 8) 감정노동시 스트레스의 주요인(2/3)

#### ② FGI 분석결과(2/2)

##### ● CCTV를 통한 통제와 감시

- 근무를 하는 내내 CCTV를 통해서 노동과정이 노출되어 원장이 이를 언제든지 지켜볼 수 있고 CCTV 열람하고 싶다는 학부모의 요구를 거절할 재량이 없음
- 최근에는 학부모가 CCTV 어플리케이션을 통해서 기관 내 상황을 실시간으로 확인할 수 있도록 서비스를 제공하는 기관이 생겨나고 있어 학부모에 의한 실시간 통제까지도 우려되는 상황임
- 보육교사는 보육 노동을 수행하는 동안 폭력으로 오해 받지 않도록 행동하는 방식을 익히고 오해를 받지 않는 위치에 서서 아이들을 지도하며 스스로 '보호 받을 수' 있는 방법을 습득하며 노동하는 과정에서도 과도한 감정노동이 수반됨

##### ● 학부모와의 비대면 소통으로 인한 업무의 과중

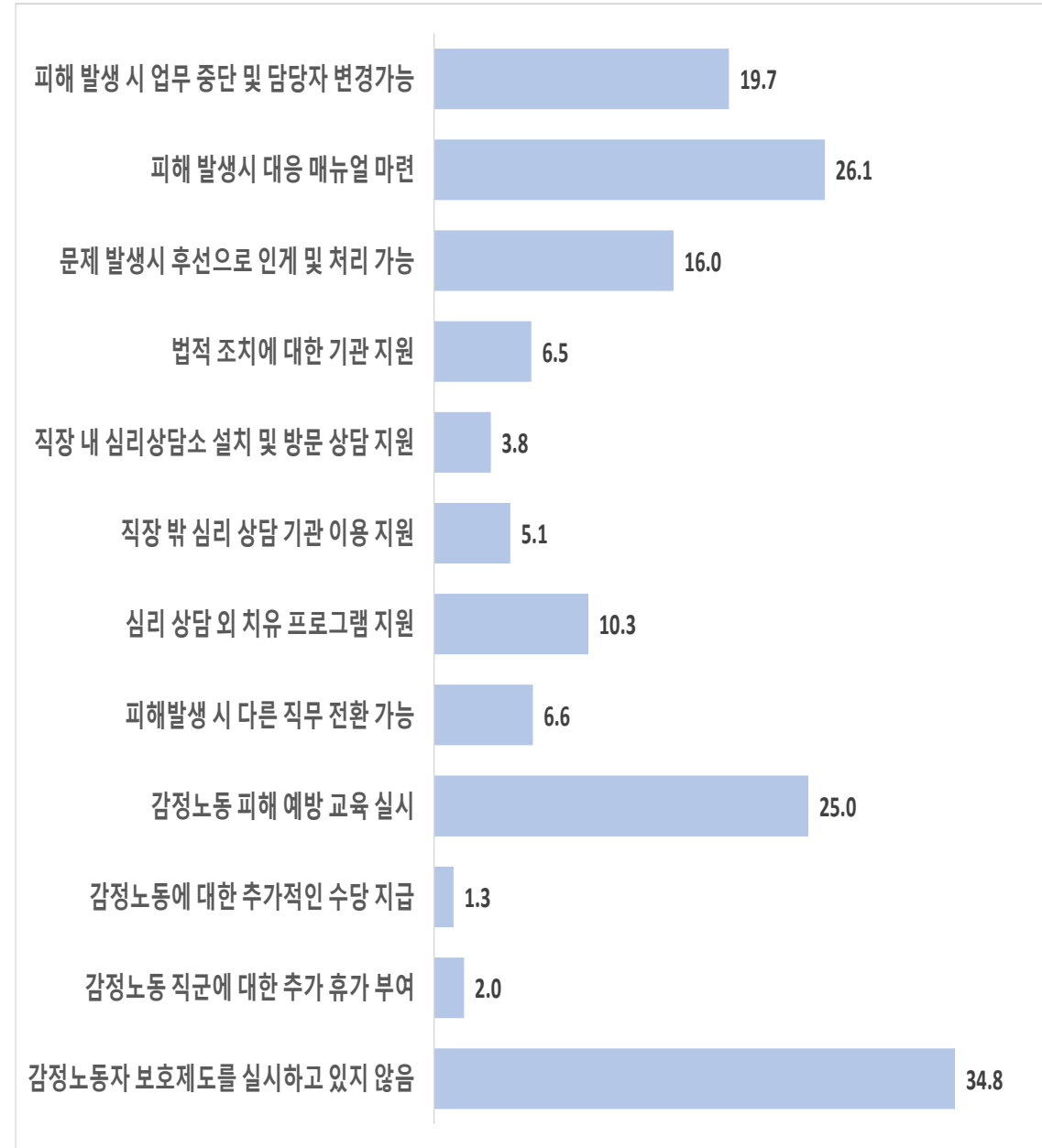
- 기존의 종이 알림장이 모바일 앱 '키즈노트'로 대체되어 <교사(기관)-학부모(가정)> 간에 플랫폼을 통한 실시간 소통이 이루어짐.
- 교사 개인의 연락처가 공개됨에 따라 카카오톡 등 SNS를 통한 소통에도 응해야 하는데 그로 인해 업무 시간 외에도 소통해야 하는 경우가 자주 발생함
- 보육 및 교육 업무를 수행하는 동안 뿐만 아니라 근무 시간 외에도 보호자와 키즈노트 또는 SNS 등을 통해 소통해야 하는 압박을 받음. 학부모의 기관에 대한 불만 요소를 줄이고 만족도를 높이기 위한 것으로 원장이 이를 요구하기도 함

## 03. 분석 결과

### 9) 감정노동자 보호제도(1/3)

#### ① 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

- 소속기관에서 실시하고 있는 감정 노동자 보호제도를 총 11개로 분류하여 조사한 결과, 11개의 보호제도 중 30.0% 이상 나타난 제도는 없음  
→ 어떠한 감정노동자 보호제도를 실시하고 있지 않다는 응답이 34.8%로 가장 높음
- 이러한 보호 제도의 취약함은 앞서 살펴본 조직의 지지와 보호 중 “학부모  
응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와  
절차가 있다” 라는 문항의 높은 긍정 비율과는 상반되는 결과임
- 즉, 보육교사가 주관적으로 인식하는 조직의 지지와 보호 수준과 공식적인  
제도적 지원과 괴리가 크게 나타나고 있음
- 보육교사 대부분 업무수행 시 발생하는 감정노동으로 감정 부조화와 손상을  
겪고 있는 만큼, 이를 해결하기 위한 제도적 지원이 필요함



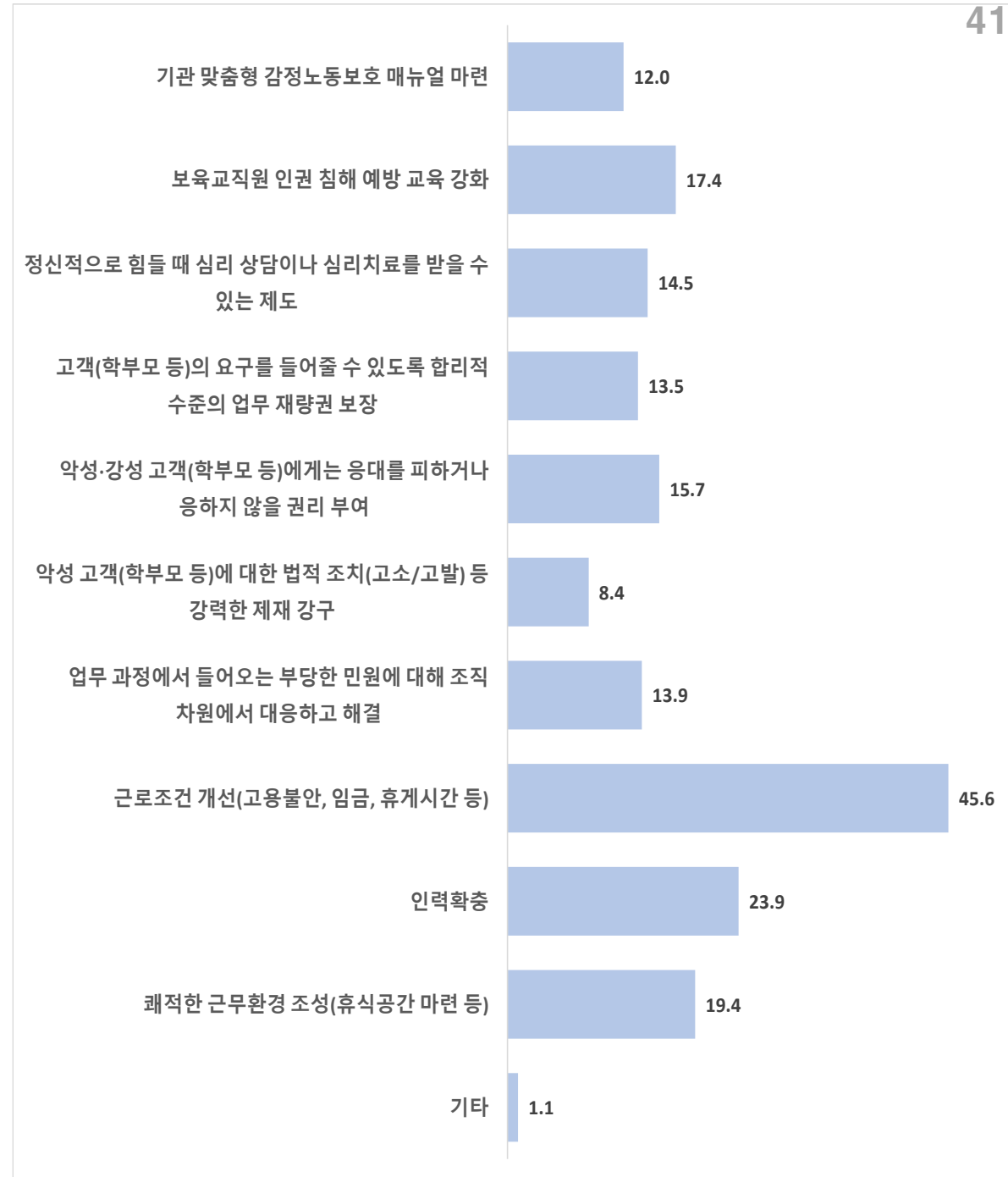


# 03. 분석 결과

## 9) 감정노동자 보호제도(2/3)

### ② 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(복수응답, 초과비율 분석)

- 근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)이 45.6%로 가장 높음. 이는 과중한 업무와 고용불안, 낮은 임금, 영유아와 분리되지 않은 휴게시간 등과 같은 열악한 근로조건이 보육교사의 업무 스트레스를 주는 주원인이기 때문임
- 이어 인력확충 23.9%, 쾌적한 근무 환경 조성(휴식 공간 마련 등) 19.4%, 보육교직원 인권침해 예방 교육 강화 17.4%, 악성·강성 고객(학부모 등)에게 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여 15.7% 순임
- 이처럼 직장 내 개선사항에 대한 주된 응답은 열악한 근로조건과 근무환경에 관한 내용임

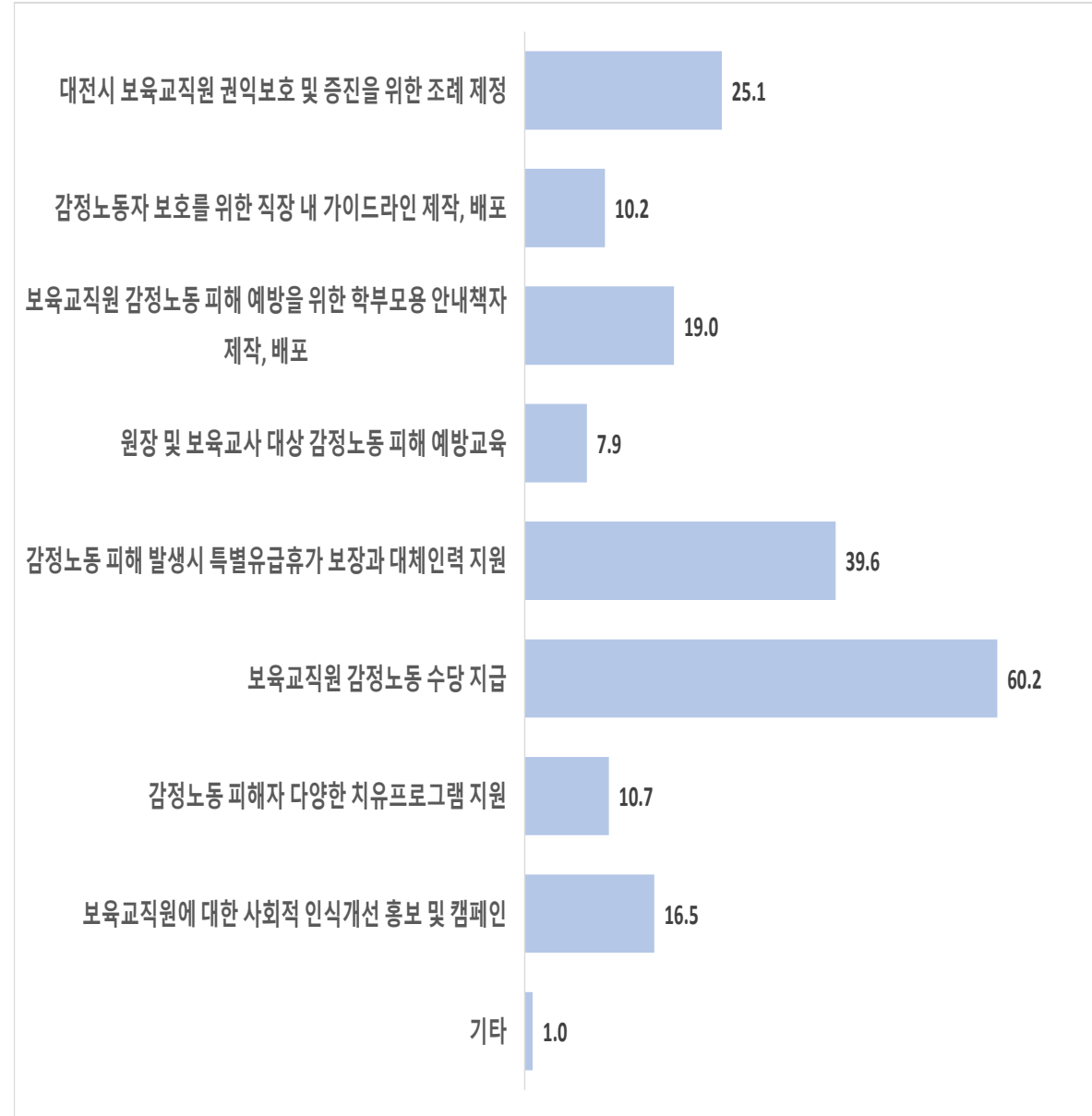


## 03. 분석 결과

### 9) 감정노동자 보호제도(3/3)

#### ③ 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(복수응답, 초과비율 분석)

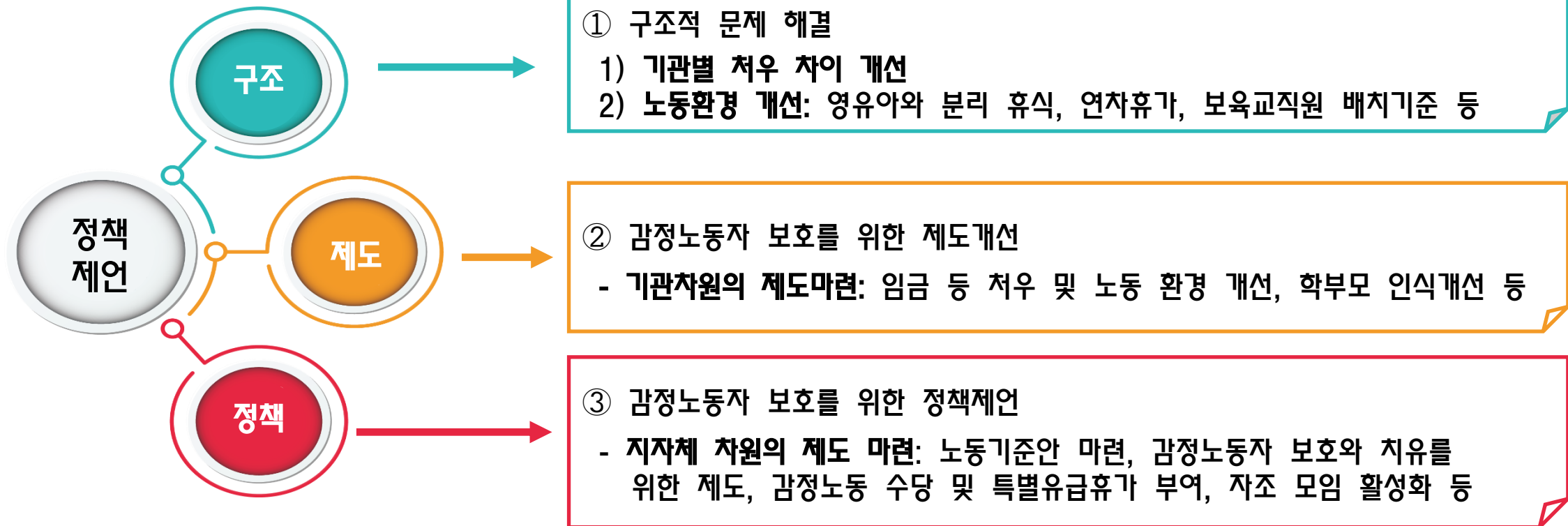
- 보육교직원 감정노동 수당지급이 60.2%로 다른 항목들에 비해 매우 높음.  
이는 대부분 보육교사가 과중한 업무에도 실질적인 수당을 지급받지 못하고 있기 때문임
- 이어 감정노동 피해 발생시 특별유급 휴가 보장과 대체인력 지원이 39.6%, 대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정이 25.1%로 다른 항목들에 비해 높음
- 이는 보육교사의 감정노동에 대한 공식적인 보호제도가 열악한 상황 속에서 우선 업무에 대한 합당한 보상과 최소한의 보호제도를 위한 법적 제도적 기반 마련이 중요하다고 인식함을 보여줌



## 04. 정책 제언

## 04. 정책제언

- 본 보고서는 보육교사의 감정노동 실태를 다양한 측면에서 분석함
- 보육교사가 감정노동 시 겪는 다양한 문제점을 해결하기 위해서는 노동조건 개선 이외, 구조적인 노동환경의 개선과 함께 기관 내 감정노동 보호 제도 마련, 지자체 자치조례 제정 등이 필요함
- 그러므로 본 보고서에서는 ① 구조적 문제 해결, ② 감정노동자 보호를 위한 제도개선, ③ 감정노동자 보호를 위한 정책제언 3가지 측면에서 제언을 실시함



## 04. 정책제언

### 1) 구조적 문제해결

#### ① 기관별 처우 차이 개선

- 인건비와 처우, 고용문제에 관해 국공립(시립포함), 사회복지법인, 법인·단체 어린이집과 민간어린이집 또는 가정어린이집과 같이 기관 형태에 따라 처우 차이가 발생함
- 이를 축소할 수 있도록 정부와 지방자치 단체에서 규정을 마련해야 할 필요가 있음

#### ② 노동환경 개선

- 1) 영유아와 분리된 휴식 보장 및 연차 사용 보장: 영유아와 분리된 공간에서의 휴게시간 및 점심식사 시간의 보장, 자유로운 연차사용 필요함. 이를 위해 대체교사 인력 확충 및 보조교사 고용 확대 필요
- 2) 보육교직원 배치 기준과 인건비 지원기준의 변경: 모든 학급에 2인 1조의 교사 배치할 수 있도록 보육교직원 배치 기준을 완화. 또한 보육교직원 인건비 기준도 완화하여 영유아 정원감소에 따른 보육교사 인력 감축을 방지해야 함
- 3) 업무시간 외 학부모와의 소통문제: 학부모는 기관의 대표 연락처로 연락을 할 수 있도록 규정마련이 필요함. 또한 키즈노트 작성과 학부모와의 소통은 업무시간에 이루어질 수 있도록 제도화 필요

## 04. 정책제언

### 2) 감정노동자 보호를 위한 제도개선

#### ● 기관 차원의 제도 마련

##### 1) 임금 등 처우 및 노동환경 개선

- 담임교사인 응답자의 월 평균 급여가 최저임금을 약간 상회하는 수준임
- 저임금과 법정노동시간을 초과하는 장시간 노동이라는 관행이 오랫동안 이어져 온 보육교사 노동환경과 열악한 처우에 대한 근본적인 개선이 이루어져야 함

##### 2) 학부모 인식 개선

- 기관과 소통이 필요할 시 기관의 공식 연락처로 연락을 취할 수 있도록 학부모에게 안내가 필요함
- 키즈노트를 통한 소통은 업무시간 중에만 이루어 질 수 있도록 학부모들에게 설명이 필요함
- 기관 내 cctv를 열람할 경우 「영유아보육법」에 따라 영유아 및 보육교직원 등 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 영상정보를 처리하고 있음을 안내하고, cctv 열람이 무조건적인 학부모의 권리가 아님을 인식시켜야 할 필요가 있음

## 04. 정책제언

### 3) 감정노동자 보호를 위한 정책제언

#### ● 지자체 차원의 제도 마련(1/2)

##### 1) 보육교직원 권익보호 조례 및 보육교사 노동기준안 마련

- 지자체 차원에서 보육교사의 노동권 보장을 위한 구체적인 노동기준안을 마련하고 기관장을 대상으로 노동기준안 및 노동인권 교육을 의무화하여 현장에서 정착될 수 있도록 안내 및 유도 필요

##### 2) 감정노동자 보호와 치유를 위한 제도

- 고용노동부와 안전보건공단이 마련한 「고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼 - 유치원교사」를 보육현장에서 활용하여 아래와 같이 적용해야 함
  - ① 고객응대업무 매뉴얼 배포 및 건강장애 예방 관련 교육 실시
  - ② “법률적으로 문제가 되지 않은 경우”의 감정노동자 보호

##### 3) 감정노동 수당 및 감정노동 특별유급휴가 부여

- 끊임없이 감정노동 피해가 발생하지만 보육교사는 감정노동자로서의 인정 및 휴식을 부여 받지 못하고 있음
- 이에 수당 및 특별휴가를 통해 실질적인 보상이 필요함

## 04. 정책제언

### 3) 감정노동자 보호를 위한 정책제언

#### ● 지자체 차원의 제도 마련(2/2)

##### 4) 학부모 및 시민 인식 개선 캠페인

- 학부모와 시민들의 보육교사에 대한 인식 개선일 이루어 질 수 있도록 「산업안전보건법」의 ‘감정노동자보호법’에 대한 안내 및 홍보 또는 ‘보육교직원 인권존중 포스터’, ‘고객응대업무 종사자 권리보장 선언’을 활용한 캠페인을 실시할 필요가 있음

##### 5) 보육교사 지원·치유 프로그램 확대와 참여 독려

- 육아종에서 다양한 보육교사지원·치유프로그램을 실시하고 있지만 부정적인식이 높고, 업무시간 외 참여하도록 되어 있어 실질적으로 프로그램 참여가 저조함
- 이에 실효성 있는 보육교사 지원 치유 프로그램 마련 및 홍보를 통한 참여 독려가 필요함

##### 6) 자조 모임 활성화 및 보육교사 인권·노동권 관련 교육의 실시

- 자조 모임으로 교사로의 전문성을 키우기 위한 정보 공유 및 개별 현장에서의 상황과 사례 공유로 보육 현장에서 발생하는 문제 해결방안을 모색할 수 있음
- 또한 인권·노동권 관련 교육을 실시함으로써 현장에 적용할 수 있는 노동관계법령을 습득하고 이를 통해 보육교사 스스로 현장의 문제를 인식하고 훌륭한 정책 제안자로서 역할을 할 수 있음



감사합니다.