

# 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 종합보고서

2024년 8월



대전광역시노동권익센터





## [대표 인사말]

“대전광역시 공동주택노동자 감정노동 실태조사 보고서”가 발간되었습니다.

2019년 “대전지역 아파트경비노동자 고용환경 실태조사”이후 5년에 대전시 공동주택노동자들의 노동환경과 감정노동에 대한 실태조사를 진행하였습니다.

보고서는 경비, 미화, 시설관리, 주택관리 등 4개 직군의 공동주택노동자들을 직접 대면하여 설문조사 및 면접조사를 진행하였고, 당사자들의 생생한 목소리를 담은 구체적인 실태파악과 개선대책, 정책방향을 제안하고 있습니다.

공동주택노동자들은 입주민을 위한 노동을 제공하고 있지만 사용주는 입주자대표회의가 아닌 위탁업체, 용역업체에 고용된 간접고용 노동자입니다.

이로 인해 위탁회사, 용역회사의 업무지시 외에 다양한 업무외 노동이 강요되고, 입주민을 위한 민원해결 과정에 감정노동과 비인격적 대우가 일상화되어 있습니다.

경비노동자에 대한 폭언, 폭행과 갑질이 사회문제가 되면서 2021년 '경비원 갑질금지법'이라 불리는 공동주택관리법 시행령이 개정되고, 고용노동부는 올해 「공동주택 휴게시설 설치·관리 가이드북」을 제작, 배포하였습니다.

올해 대전시도 경비노동자 초단기근로계약 문제를 해결하기 위해 공동주택관리규약 준칙을 개정하여 근로계약을 아파트와 용역업체 계약기간과 동일하게 하거나(통상 2~3년), 1년 이상 고용을 촉진하기로 하였습니다.

의미있는 노력에도 불구하고 공동주택 노동자들의 고용불안과 열악한 노동환경의 개선은 더디기만 합니다. 3개월 초단기근로계약을 확대되고, 휴게시간을 늘려서 임금인상을 억제하는 편법도 계속되고 있습니다. 악성 민원에 대한 보호조치, 제대로 된 휴게시설 마련 또한 더디기만 합니다.

2024년 공동주택노동자 감정노동 실태조사를 계기로 공동주택노동자 노동환경 개선과 감정노동 보호를 위한 노력들이 활성화 될 수 있도록 노력하겠습니다.

대전시 전체인구의 62.3%가 거주하는 아파트 주민들을 대상으로 공동주택노동자 감정노동보호 캠페인을 비롯한 고용안정 평가지표 변경, 대전시 생활임금 적용 유도, 공동주택 상생협약 도입, 입주자대표회의와 입주민 인식개선 교육 등 제안된 정책들이 실천될 수 있도록 적극 노력하겠습니다.

3월부터 6개월 동안 공동주택노동자 감정노동 실태조사를 책임지고 소중한 역할을

해주신 최인이 교수님, 채병주, 문희숙, 정지은 연구위원님들의 노고에 감사드립니다.  
또한 공동주택노동자 541명을 한분 한분 만나면서 설문조사와 면접조사 준비를 해주  
신 감정노동지원팀 이지연팀장, 최현규님에게도 감사의 마음을 전합니다.

2024년 8월  
대전광역시노동권익센터 대표  
민주노총 대전지역본부 본부장 김울현

## [센터장 인사말]

대전 공동주택노동자 감정노동자 실태조사 보고서를 내면서

2019년 센터에서는 대전의 공동주택 경비노동자에 대한 실태조사를 진행한 바가 있습니다. 실태조사를 하면서 경비노동자 모임을 시작했고, 그 모임이 올해까지 이어지고 있습니다. 모임은 경비노동자들의 소통 공간이 되었고, 노동환경개선을 위한 모색의 자리가 되었습니다.

경비노동자 실태조사 이후 공동주택 노동자들에 관한 관심이 높아졌고, 경비노동자를 둘러싼 여러 가지 문제들도 드러났습니다. 공동주택법을 개정하면서 경비노동자들의 노동환경개선을 위해 노력하였지만, 현실은 더 큰 난관들이 기다리고 있었습니다.

첫 번째 실태조사 이후, 5년이 지난 올해 다시 공동주택 노동자에 대한 실태조사를 진행하게 되었습니다. 감정노동 실태조사이기는 하지만, 이번 조사는 공동주택에서 일하고 있는 경비노동자뿐만 아니라, 청소, 시설관리, 주택관리사까지 공동주택 내 다양한 직군들의 노동환경을 살펴보고자 하였습니다. 2019년보다는 많이 개선되었다고 하시는 분들도 계십니다. 어떤 부분에서는 더 열악해졌다고도 하십니다.

공동주택 내 노동자들의 노동환경 실태를 파악하는 것은 또 다른 시작을 의미합니다. 경비노동자뿐만 아니라, 다양한 노동자들의 노동환경 개선을 위한 대안을 모색할 기회가 될 것입니다. 공동주택 노동자들의 실질적인 권익증진과 공동주택에 거주하는 시민들의 노동인권 감수성 향상을 위한 기회가 될 것입니다.

또 이번 조사를 통해 현장에서 나서는 문제들을 개선하기 위한 노력이 계속 이어져 나가길 기대해 봅니다. 대전광역시, 기초자치단체, 공동주택 입주자대표회의 등 이해 당사자들과 관리·감독의 기관들이 공동주택노동자 권익증진을 위해 함께 해주었으면 하는 바람입니다.

아무쪼록 이번 조사를 통해 관리·감독 기관들의 역할도 높이고, 대전시민들의 공동주택노동자 노동인권 인식 개선으로 이어지도록 센터도 더 관심을 가지고 노력하겠습니다.

마지막으로 이번 조사를 위해 협조해 주신 공동주택노동자들에게 응원과 감사의 인사를 드립니다.

2024년 8월  
대전광역시노동권익센터장 홍춘기



# 대전광역시 공동주택노동자 감정노동 실태조사



대전광역시노동권익센터

**CNU** Create  
New  
University



■ 본 보고서를 충남대학교에서 수행한 『대전광역시 공동주택노동자 감정 노동 실태조사』의 결과물로 제출합니다.

■ 책임 연구원: 최 인 이(충남대학교 사회학과 교수)

공동 연구원: 채 병 주(충남대학교 사회학과 박사과정)

문 희 숙(충남대학교 사회학과 박사과정)

정 지 은(충남대학교 사회학과 학사)





## 제 출 문

---

대전광역시 노동권익센터장 귀하

본 보고서를  
『대전광역시 공동주택노동자 감정노동 실태조사』의  
최종 보고서로 제출합니다.

2024년 8월

충남대학교 산학협력단  
단장 임남형

---



# 목 차

## 1장

### 서 론

1. 연구 배경 및 연구 목적 .....	3
1) 연구 배경 .....	3
2) 연구 목적 .....	4
2. 연구 대상 및 연구 방법 .....	6
1) 연구 대상 .....	6
2) 연구 방법 .....	7
3. 실태조사 개요 .....	8

## 2장

### 감정노동 현황 및 쟁점

1. 감정노동 개념 .....	13
2. 공동주택 노동자 감정노동의 쟁점 .....	15
1) 열악한 노동조건: 단기고용, 불분명한 업무 .....	15
2) 낮은 임금 .....	16
3) 조직 내 위계에서 발생하는 어려움 .....	16
4) 입주민 대면 접촉으로 발생하는 감정노동 .....	16
5) 직종별로 상이한 감정노동의 양상 .....	17

1. 설문조사 및 설문 분석 개요 .....	20
1) 설문조사 개요 .....	20
2) 설문 분석 방법 .....	21
2. 대전시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 분석 결과 .....	22
1) 경비노동자 .....	22
2) 미화노동자 .....	40
3) 시설관리노동자 .....	54
4) 주택관리사 .....	68
5) 공동주택 노동자의 건강 .....	82
6) 공동주택 노동자의 감정노동과 정책 .....	88

1. FGI 분석 개요 .....	116
2. FGI 분석 결과 .....	118
1) 개요 .....	118
2) 직종별 근로조건 .....	118
(1) 경비노동자 .....	118
(2) 미화노동자 .....	125
(3) 시설관리노동자 .....	129
(4) 주택관리사(관리소장) .....	135
3) 조직 내 위계에서 발생하는 어려움: 직장 내 괴롭힘(갑질) 사례 .....	139
4) 감정노동 사례 .....	144
5) 그 외 업무 중의 고충 .....	150

1. 구조적 문제 진단 .....	154
1) 고용구조의 문제 .....	154
2) 노동환경 및 임금에서의 문제점 .....	155
2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언 .....	157
1) 임금 등 처우 및 노동환경 개선 .....	157
2) 감정노동자 보호와 치유를 위한 제도 마련 .....	160
3. 대전광역시 공동주택 노동자 인권증진 및 고용안정에 관한 조례 비교·분석 .....	164

## 참고문헌 및 부록

참고문헌 .....	168
부록 .....	170
부록 1. 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사(경비노동자) .....	170
부록 2. 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사(미화노동자) .....	179
부록 3. 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사(시설관리노동자) .....	188
부록 4. 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사(주택관리사) .....	197
부록 5. 경비노동자의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견 .....	206
부록 6. 청소노동자의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견 .....	212
부록 7. 시설관리기사의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견 .....	214
부록 8. 주택관리사의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견 .....	216

## ■ 표 차례

<표 1-1> 대전광역시에 있는 의무관리대상 공동주택 노동자 수 .....	6
<표 1-2> 자치구별 의무관리대상 공동주택 노동자 수 .....	6
<표 1-3> 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 문항 구성 .....	8
<표 3-1> 대전시 공동주택 노동자 설문조사 개요 .....	21
<표 3-2> 경비노동자 응답자 일반사항 .....	22
<표 3-3> 경비노동자의 근로계약서 작성(2019&2024) .....	23
<표 3-4> 경비노동자 고용방식(2019&2024) .....	24
<표 3-5> 경비노동자의 계약 기간(2019&2024) .....	24
<표 3-6> 전년 대비 경비노동자 증감 .....	25
<표 3-7> 경비노동자의 부당해고 경험(2019&2024) .....	26
<표 3-8> 경비노동자의 정년 (2019&2024) .....	26
<표 3-9> 경비노동자의 급여명세서 지급 여부(2019&2024) .....	27
<표 3-10> 경비노동자의 근무 형태(2019&2024) .....	28
<표 3-11> 경비노동자의 휴게시간 증감(2019&2024) .....	31
<표 3-12> 경비노동자의 휴게시간 사용(2019&2024) .....	31
<표 3-13> 경비노동자의 휴게시간 중 업무수행 시 수당 지급 여부 .....	32
<표 3-14> 경비노동자의 휴게공간 유무(2019&2024) .....	32
<표 3-15> 경비노동자 휴게공간의 위치(2019&2024) .....	33
<표 3-16> 경비노동자의 휴게공간 내 편의시설 .....	33
<표 3-17> 경비노동자의 휴게공간 이용 .....	34
<표 3-18> 경비노동자의 연차휴가 이용(2019&2024) .....	35
<표 3-19> 경비노동자의 휴가 시 대체근무 .....	35
<표 3-20> 경비노동자의 산재보험 적용 .....	36
<표 3-21> 미화노동자 응답자 일반사항 .....	40
<표 3-22> 미화노동자의 근로계약서 작성 .....	41
<표 3-23> 미화노동자의 고용방식 .....	41
<표 3-24> 미화노동자의 계약기간 .....	42
<표 3-25> 미화노동자의 부당해고 경험 .....	43
<표 3-26> 미화노동자의 정년 .....	43

<표 3-27> 미화노동자의 급여명세서 수령 여부 .....	44
<표 3-28> 미화노동자의 4대 보험 가입 여부 .....	45
<표 3-29> 미화노동자의 주당 근무일 수 .....	45
<표 3-30> 미화노동자의 1일 근로시간 .....	46
<표 3-31> 미화노동자의 휴게시간 .....	46
<표 3-32> 미화노동자 휴게 공간 유무 .....	47
<표 3-33> 미화노동자 휴게 공간의 위치 .....	47
<표 3-34> 미화노동자의 휴게 공간 내 편의시설 .....	48
<표 3-35> 미화노동자의 휴게 공간 이용 .....	48
<표 3-36> 미화노동자의 연차휴가 이용 .....	49
<표 3-37> 미화노동자의 휴가 시 대체근무 .....	49
<표 3-38> 미화노동자의 산재보험 적용 .....	50
<표 3-39> 시설관리 노동자 응답자 일반사항 .....	54
<표 3-40> 시설관리 노동자의 근로계약서 작성 .....	55
<표 3-41> 시설관리 노동자의 고용방식 .....	55
<표 3-42> 시설관리 노동자의 계약기간 .....	56
<표 3-43> 시설관리 노동자의 소속 업체 변경 시 고용승계 여부 .....	56
<표 3-44> 시설관리 노동자의 부당해고 경험 .....	56
<표 3-45> 시설관리 노동자의 정년 .....	57
<표 3-46> 시설관리 노동자의 급여명세서 수령 여부 .....	57
<표 3-47> 시설관리 노동자의 근무 형태 .....	59
<표 3-48> 시설관리 노동자 중 주간근무자의 1일 근로시간 .....	59
<표 3-49> 시설관리 노동자 중 24시간 교대 근무자의 1일 근로시간 .....	59
<표 3-50> 근무 형태별 시설관리 노동자의 근무 형태별 휴게 공간 유무 .....	61
<표 3-51> 근무 형태별 시설관리 노동자 휴게 공간의 위치 .....	61
<표 3-52> 근무 형태별 시설관리 노동자 휴게 공간 내 편의시설 보유 .....	62
<표 3-53> 근무 형태별 시설관리 노동자의 휴게 공간 이용 .....	63
<표 3-54> 시설관리 노동자의 연차휴가 이용 .....	64
<표 3-55> 시설관리 노동자의 휴가 시 대체근무 .....	64
<표 3-56> 시설관리 노동자의 산재보험 적용 .....	65
<표 3-57> 주택관리사 응답자 일반사항 .....	68
<표 3-58> 주택관리사의 근로계약서 작성 .....	69

<표 3-59> 주택관리사의 고용방식 .....	70
<표 3-60> 주택관리사의 계약기간 .....	70
<표 3-61> 주택관리사의 부당해고 경험 .....	71
<표 3-62> 주택관리사의 정년 .....	72
<표 3-63> 주택관리사의 급여명세서 수령 여부 .....	72
<표 3-64> 주택관리사의 1일 근로시간 .....	73
<표 3-65> 주택관리사의 근로계약서상 휴게시간 .....	74
<표 3-66> 주택관리사의 실제 휴게시간 .....	74
<표 3-67> 주택관리사의 휴게시간 사용 .....	74
<표 3-68> 주택관리사의 휴게시간 중 업무수행 시 수당 지급 여부 .....	75
<표 3-69> 주택관리사 휴게 공간 유무 .....	75
<표 3-70> 주택관리사 휴게 공간의 위치 .....	76
<표 3-71> 주택관리사 휴게 공간 내 편의시설 .....	76
<표 3-72> 주택관리사의 휴게 공간 이용 .....	77
<표 3-73> 주택관리사의 연차휴가 이용 .....	77
<표 3-74> 주택관리사의 산재보험 적용 .....	78
<표 3-75> 경비노동자 교대근무제 개선 인식 .....	81
<표 4-1> FGI 대상자 현황 .....	116
<표 5-1> 2019 문제행동 고객의 유형 분류 .....	162
<표 5-2> 대전광역시 및 4개 구의 공동주택 노동자 인권증진 및 고용안정에 관한 조례 비교·분석 .....	166



## ■ 그림 차례

[그림 3-1] 소속 업체 변경 시 고용승계 여부 .....	25
[그림 3-2] 경비노동자의 임금 변화(2018~2024) .....	28
[그림 3-3] 경비노동자가 생각하는 주요 업무 순위 .....	29
[그림 3-4] 경비노동자의 휴게시간 실태 .....	30
[그림 3-5] 경비노동자의 일 만족도 .....	37
[그림 3-6] 경비소속 업체의 현장 어려움에 대한 이해 정도 평가 .....	37
[그림 3-7] 경비노동자의 동료 소통 평가 .....	38
[그림 3-8] 경비노동자의 당사자단체 필요성 .....	39
[그림 3-9] 소속 업체 변경 시 고용승계 여부 .....	42
[그림 3-10] 미화노동자의 임금 .....	44
[그림 3-11] 미화노동자의 일 만족도 .....	51
[그림 3-12] 미화노동자 소속 업체의 현장 어려움에 대한 이해 정도 평가 .....	52
[그림 3-13] 미화노동자의 동료 소통 평가 .....	52
[그림 3-14] 미화노동자의 당사자단체 필요성 .....	53
[그림 3-15] 근무 형태별 시설관리 노동자의 임금 .....	58
[그림 3-16] 근무 형태별 시설관리 노동자의 휴게시간 .....	60
[그림 3-17] 시설관리 노동자의 일 만족도 .....	65
[그림 3-18] 시설관리 노동자 소속 업체의 현장 어려움에 대한 이해 정도 평가 .....	66
[그림 3-19] 시설관리 노동자의 동료 소통 평가 .....	66
[그림 3-20] 시설관리 노동자의 당사자단체 필요성 .....	67
[그림 3-21] 주택관리사의 소속 업체 변경 시 고용승계 여부 .....	71
[그림 3-22] 주택관리사의 임금 .....	73
[그림 3-23] 주택관리사의 일 만족도 .....	79
[그림 3-24] 주택관리사 소속 업체의 현장 어려움에 대한 이해 정도 평가 .....	80
[그림 3-25] 시설관리 노동자의 동료 소통 평가 .....	80
[그림 3-26] 직군별 신체적 건강 인식 .....	82
[그림 3-27] 직군별 정신적 건강 인식 .....	83
[그림 3-28] 직군별 보유 질병 .....	84
[그림 3-29] 직군별 정신건강 문제로 인한 상담 및 치료 경험 .....	85

[그림 3-30] 직군별 지난 1주일간 수면의 어려움 .....	86
[그림 3-31] 직군별 지난 1주일간 충분한 수면 후 피곤한 느낌 .....	87
[그림 3-32] 업무수행 및 입주민 응대 시 감정조절 노력 여부 .....	88
[그림 3-33] 소속 업체의 친절 요구 여부 .....	89
[그림 3-34] 공격적이거나 까다로운 입주민 상대 여부 .....	90
[그림 3-35] 권한 밖의 일을 요구하는 입주민 상대 여부 .....	91
[그림 3-36] 업무 범위가 아닌 요구를 하는 입주민 상대 여부 .....	92
[그림 3-37] 퇴근 후에도 남아있는 부정적 감정 여부 .....	93
[그림 3-38] 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들 여부 .....	94
[그림 3-39] 입주민 응대 중 문제발행 시 소속 업체의 도움 여부 .....	94
[그림 3-40] 입주민의 요구를 해결해 줄 수 있는 업무 자율성 여부 .....	95
[그림 3-41] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 신체적 폭력 .....	96
[그림 3-42] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 비난, 고함 및 욕설 .....	97
[그림 3-43] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 성추행, 성희롱 .....	97
[그림 3-44] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 위협, 괴롭힘 .....	98
[그림 3-45] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 업무 범위를 넘어서는 무리한 요구 .....	99
[그림 3-46] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 직위, 성, 연령으로 인한 차별대우 .....	100
[그림 3-47] 직장 내 폭력 경험 - 신체적 폭력 .....	101
[그림 3-48] 직장 내 폭력 경험 - 비난, 고함 및 욕설 .....	102
[그림 3-49] 직장 내 폭력 경험 - 성추행, 성희롱 .....	102
[그림 3-50] 직장 내 폭력 경험 - 위협, 괴롭힘 .....	103
[그림 3-51] 직장 내 폭력 경험 - 업무 범위를 넘어서는 무리한 요구 .....	103
[그림 3-52] 직장 내 폭력 경험 - 직위, 성, 연령 관련 차별대우 .....	104
[그림 3-53] 감정노동자 보호제도 유무 - 감정노동 피해 시 업무중단 및 담당자 교체 .....	105
[그림 3-54] 감정노동자 보호제도 유무 - 감정노동 피해 대응 매뉴얼 .....	106
[그림 3-55] 감정노동자 보호제도 유무 - 입주민과 문제 발생 시 소속 업체로 인계 .....	106
[그림 3-56] 감정노동자 보호제도 유무 - 입주민의 법적조치에 대한 소속 업체의 지원 .....	107
[그림 3-57] 감정노동자 보호제도 유무 - 심리상담 지원 .....	108
[그림 3-58] 감정노동자 보호제도 유무 - 치유프로그램 지원 .....	109
[그림 3-59] 감정노동자 보호제도 유무 - 피해 예방 교육 .....	109
[그림 3-60] 직장에서 보완되어야 하는 사항 .....	111
[그림 3-61] 지방정부가 공동주택 노동자의 감정노동 보호를 위해 해야 하는 일 .....	112

# 서론

1. 연구 배경 및 연구 목적
2. 연구 대상 및 연구 방법
3. 실태조사 개요

## 1 장



# 1장 서론

## 1. 연구 배경 및 연구 목적

### 1) 연구 배경

- 산업구조의 변화 및 주거환경의 변화로 인해 공동주택 거주인구가 늘어나고 있으며, 관련 산업의 성장에 따라 고용되어 일하는 노동자들의 수도 증가하고 있음
- 2024년 7월 기준으로 대전광역시 소재 아파트는 전체 주택의 61.1%를 차지하고 그 중 공동주택관리법의 적용을 받는 의무관리대상<sup>1)</sup> 아파트는 497개 단지 358,212세대에 이룸. 또한 150세대 이상 의무관리대상 아파트에서 근무하는 노동자도 경비노동자 3,245명, 미화노동자 3,081명, 일반관리(시설관리+주택관리) 3,395명으로 총 9,721명에 달함<sup>2)</sup>
- 경비, 미화, 시설을 포함하는 공동주택의 관리 업무는 입주자대표회의가 각 업무의 영역에 따라 외주업체와 용역계약을 체결하는 형태를 띠고 있음. 따라서 노동자들에 대한 관리, 통제의 주체가 명확하지 않은 경우가 다수 발생하고, 특히 서비스의 대상인 입주민과의 관계에서 노동자들이 느끼는 부담과 관련된 업무 스트레스, 감정노동의 심화 등이 최근 사회문제로 대두되고 있음
- 공동주택에서 노동자들은 입주민과 직접적인 상호작용을 통해 업무를 수행하기 때문에 업무수행 시 높은 수준의 감정관리 및 절제를 요구받음. 그리고 입주민대표들과의 위계관계, 그리고 동료와의 관계 속에서 감정노동을 경험함
- 공동주택 노동자는 대다수 입주자대표회의가 위탁한 용역업체 소속으로 고령, 저임금, 장시간 노동과 단기계약에 따른 고용 불안 등으로 인해 부당한 업무지시나 비인격적 대우를 당해도 참고 견뎌야 하는 처지에 있음
- 또한, 공동주택 노동자가 입주민에게 서비스를 제공하는 과정에서 겪게 되는 감정노

---

1) “의무관리대상 공동주택”이란 해당 공동주택을 전문적으로 관리하는 자를 두고 자치 의결기구를 의무적으로 구성하여야 하는 등 일정한 의무가 부과되는 공동주택으로서, 다음 각 목 중 어느 하나에 해당하는 공동주택을 말한다. 가. 300세대 이상의 공동주택 나. 150세대 이상으로서 승강기가 설치된 공동주택 다. 150세대 이상으로서 중앙집중식 난방방식(지역난방방식을 포함한다)의 공동주택 출처 : 『공동주택관리법 제 2조 2항』

2) K-apt(공동주택관리시스템)에서는 매주 금요일에 관리비공개 의무단지의 기본정보를 제공하고 있음. 이 자료는 2024년 7월 12일 기준으로 K-apt가 공개하는 원자료를 활용하여 분석함.

동과 폭언·폭력 상황에 대한 대처 등을 포함하는 조직적 감정노동 보호 체계는 미비하여 현장의 감정노동 피해사례는 심각한 수준임

- 노동권익센터는 2019년 대전 아파트경비노동자 고용환경 실태조사를 진행한 바 있음. 이번 조사는 지난 5년간 아파트경비노동자의 고용환경 변화를 비교·분석함과 동시에 공동주택 노동자(일반관리, 시설관리, 미화) 전반으로 범위를 확대하여 입주민응대 과정에서 발생하는 감정노동에 초점을 두고자 함
- 공동주택의 종합적 관리와 지원 등에 관한 운영은 자치구에 맡겨진 조건에서 아파트 노동자들의 인권과 권익증진을 위한 자치구 조례가 매우 중요함
- 현재 공동주택 노동자 인권 증진 관련 조례는 대전시를 비롯하여 대덕구, 동구, 서구, 유성구 등 4개 자치구에 마련되어 있음. 그러나 조례 시행을 위한 별도의 예산과 사업계획은 전무하고, 일부 자치구의 공동체 활성화 지원사업에 미비한 수준으로 반영됨
- 대전광역시 공동주택노동자 인권보호 및 권익증진을 위해 노동환경과 감정노동실태를 구체적으로 파악하고 개선책을 마련하기 위해 보다 적극적인 노력과 모색이 필요함

## 2) 연구 목적

- 본 연구의 첫 번째 목적은 대전광역시 공동주택 노동자들의 노동환경과 감정노동의 실태를 파악하는 것에 있음. 이를 위해 본 연구는 대전광역시 공동주택 노동자들을 대상으로 감정노동실태조사를 시행했으며, 현장의 다양한 목소리를 듣기 위해 FGI(초점집단면접조사)를 진행함. 이 같은 실태조사를 통해 대전광역시 공동주택 노동자의 감정노동의 피해 정도와 피해사례 등을 파악하고자 함
- 두 번째 목적은 대전광역시 공동주택 노동자가 처한 열악한 고용조건과 노동환경 개선을 위한 해결방안을 모색하는 것임. 공동주택 노동자는 주로 고령이며, 과중한 업무와 저임금 등으로 높은 업무 스트레스를 받고 있음. 결국 공동주택 노동자의 감정노동을 보호하기 위해서는 열악한 고용조건과 노동환경을 개선하고, 적절한 지원제도를 마련하는 것이 필요함. 본 연구는 실태조사와 FGI 결과를 바탕으로 공동주택 노동자들이 보편적으로 경험하는 문제를 발굴하고 이를 해결하기 위한 정책 및 지원제도를 제안하고자 함
- 세 번째 목적은 대전광역시 공동주택 노동자들의 니즈(Needs)에 맞는 보호제도와 정책을 발굴하는 것임. 두 번째 목적이 공동주택 노동자들이 처한 보편적인 문제 해

결을 위한 정책을 발굴하는 것이라면, 세 번째 목적은 직군별 특수성을 반영한 맞춤형 정책을 발굴하는 것임. 직군에 따라 처우 차이가 크고, 직면하고 있는 문제들이 다르기 때문에, 각 직군별 현황을 정확히 파악하고 이들의 요구에 적합한 정책을 제안하고자 함

- 네 번째 목적은 대전광역시 공동주택 노동자들의 노동인권과 근로기준법, 감정노동 보호조례 등에 대한 권리의식 함양으로 비정규·취약계층 노동자들의 사회안전망 기능 강화 측면에 충실히 기여하고자 함

## 2. 연구 대상 및 연구 방법

### 1) 연구 대상

- 본 연구는 대전광역시 소재 500세대 이상 공동주택에서 근무하는 노동자(경비, 미화, 시설, 관리)들을 대상으로 함

<표 1-1> 대전광역시 소재 의무관리대상 공동주택 노동자 수

구분	전체	150세대 이상 300세대 미만	300세대 이상 500세대 미만	500세대 이상
경비노동자	3,245	249	313	2,683
미화노동자	3,081	214	280	2,587
일반관리	3,395	328	386	2,681
합계	9,721	791	979	7,951

- 현재 대전광역시 소재 공동주택 노동자 중 150세대 이상 의무관리대상 공동주택에서 근무하는 노동자는 2024년 7월 기준 경비노동자 3,245명, 미화노동자 3,081명, 일반관리(시설관리+주택관리) 3,395명으로 총 9,721명에 달함
- 이 중 500세대 이상 공동주택에서 근무하는 노동자는 경비노동자 2,683명, 미화노동자 2,587명, 일반관리 2,681명으로 총 7,951명이 본 연구의 연구대상임

<표 1-2> 자치구별 의무관리대상 공동주택 노동자 수

구분	경비노동자	미화노동자	일반관리	합계
동구	364	400	428	1,192
중구	460	425	458	1,343
서구	1,200	947	1,071	3,218
유성구	836	998	1,108	2,942
대덕구	385	311	330	1,026
합계	3,245	3,081	3,395	9,721

- 대전시의 의무관리대상 공동주택 노동자를 근무지별로 구분해보면 서구 3,218명, 유



성구 2,942명, 중구 1,343명, 동구 1,192명, 대덕구 1,026명으로 나타남. 서구와 유성구 등 서부지역에 60% 이상이 집중되어 있으며, 동구와 중구, 대덕구 등 동부지역에는 전체 공동주택 노동자의 30%가량이 분포되어 있음. 경비노동자는 서구 소재 공동주택에 가장 많았고, 미화노동자와 일반관리는 유성구 소재의 공동주택에 많았음

## 2) 연구 방법

- 본 보고서는 대전광역시 공동주택 노동자들의 감정노동 실태를 분석하기 위해 설문 분석 및 초점집단면접(Focused Group Interview: FGI)를 실시함
- 설문 분석을 위해 경비, 미화, 시설, 관리의 각 직군별로 구조화된 설문지를 구성함. 조사의 편의성과 함께, 많은 수의 응답을 확보할 수 있도록 온라인 링크 배포와 더불어 훈련된 조사원들이 직접 500세대 이상의 공동주택단지를 방문하여 문답식으로 온라인 설문조사를 실시함
- 온라인 조사를 통해 수거된 설문지는 통계 패키지 SPSS 26을 활용해 분석함. 본 보고서 설문분석의 가장 큰 의의는 직종별로 설문지를 수거하여, 분석을 시도했다는 점에 있음. 이를 통해 2019년에 연구가 이루어진 경비직군의 노동조건 및 임금 등과 비교연구가 가능했고, 그 외의 직종에 대해서는 새롭게 노동환경 및 처우, 그리고 감정노동의 양상 및 강도를 중심으로 설문 분석이 가능하도록 하였음
- FGI는 2022년 6월과 7월에 걸쳐 진행되었으며, 미화 3명, 시설관리 5명, 경비 7명, 주택관리 4명 등 총 19명의 노동자가 참여함. FGI에서는 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 직장 내 위계관계, 동료와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행 사례, 현장에서 필요한 정책 요구 등을 집중적으로 조사하였음

### 3. 실태조사 개요

- 사 업 명 : 대전광역시 공동주택 노동자 실태조사
- 사업기간 : 2024년 3월 ~ 8월 (6개월간)
- 사업방식 : 설문조사 및 초점집단인터뷰
- 조사대상 : 대전광역시 공동주택 노동자 500명(경비, 관리, 시설, 미화)
- 사업내용

#### 1) 설문지 및 FGI 질문지 작성·검토(3월)

- 연구진 구성 및 연구 일정 논의
- 대전광역시 공동주택 현황 및 공동주택 노동자 기초자료 조사
  - 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 설문 문항 설계
- 공동주택 노동자 감정노동 현황 파악을 위한 설문지 작성

<표 1-3> 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 문항 구성

구분	경비노동자	미화노동자	시설관리 노동자	주택관리사
① 인구사회학적 특성	5	5	5	5
② 근로계약 및 고용	10	10	10	9
③ 근로시간 및 휴게시간	18	13	16	14
④ 일 만족도	4	4	4	4
⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강	6	6	6	6
⑥ 감정노동 수준 평가 및 실태	22	22	22	22
⑦ 직장 내 감정노동자 보호제도	7	7	7	7
⑧ 선호하는 감정노동자 보호정책	2	2	2	2
합계	74	69	72	69

- 본 연구를 위해 작성한 설문지는 각 직군별 특성을 반영할 수 있도록 다르게 구성함. 설문지의 기본적인 틀은 같지만, ② 근로계약 및 고용, ③ 근로시간 및 휴게시간 부분은 각 직군 특성에 맞는 문항으로 구성함
- 본 연구에서 활용한 설문지의 총 문항 수는 경비노동자 74문항, 미화노동자 69문항, 시설관리 노동자 72문항, 주택관리사 69문항임. 조사에 사용한 설문지는 부록에 첨부함

□ FGI 주요 질문에 대한 질문지 작성

- 공동주택 노동자들의 구체적인 노동과정 및 근로환경, 만족도, 감정노동 등을 파악하기 위해 주요 질문 분야 5개로 구성된 질문지를 각 직군별로 작성함

- ① 구체적인 노동과정 및 근로환경 만족도, 연차휴가 사용 여부
- ② 휴게시간과 휴게 장소 위치 및 사용 여부
- ③ 동료 및 소속 회사와의 관계
- ④ 입주민 민원 응대 경험과 업무수행 중의 고충
- ⑤ 조직화

2) 설문조사(2022년 4월 1일 ~ 5월 30일)

- 대전시 500세대 이상 공동주택 총 295개 단지 전수를 조사대상으로 함. 295개 단지에서 일하는 경비, 관리, 시설, 미화노동자 등 총 9,630명의 노동자 중 500명 이상을 표본추출
- 조사의 편의성과 함께, 많은 수가 응답할 수 있도록 조사원을 통한 1:1 대면 온라인 설문 및 온라인 링크 설문 병행. 특히 미화나 경비업무를 담당하시는 노동자들이 고령인 점을 감안하여, 훈련된 조사원들이 직접 방문하여 대면으로 질문하고 응답을 온라인으로 작성함
- 온라인 설문의 특성상 표본 집단의 확보가 중요하기 때문에 대전광역시 주택정책과 공동주택지원팀, 자치구별 공동주택 담당 부서, 주택관리사협회, 대전 아파트경비노동자 권리찾기 사업단 등의 협조를 구함
- 수거된 설문지의 분석을 위해 코딩 및 데이터클리닝을 실시함
- 데이터클리닝이 완료된 데이터를 바탕으로 1차 통계표 작업을 실시함. 작업된 통계표를 바탕으로 연구진 회의 실시
- 1차 통계분석 결과를 기반으로 FGI를 위한 질문 작성

3) FGI(6월)

- 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 동료 및 상사와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행·성희롱 사례, 현장에서 필요한 정책 요구 등을 파악하기 위해 FGI를 실시함
- FGI에 참여를 희망하는 각 직종별 노동자들을 관련 단체를 통해 모집하여 FGI 참여자를 선발함. 고용조건과 노동환경을 정확히 파악하기 위해 시설관리와 경비는 2차

례로 나누어 실시하여 최대 참여 인원이 4인을 넘지 않도록 고려함

- 총 6차례의 FGI에 19명이 참여함. FGI에서 미처 파악하지 못하거나, 분명하게 이해되지 않는 부분들은 이후 개인 전화 면접으로 보충함

#### 4) 설문 및 FGI 분석(6월~7월)

- 코딩 및 데이터클리닝이 완료된 설문을 통계패키지 SPSS 26을 활용하여 빈도 분석 및 교차분석, 평균 분석을 실시함
- 전사된 FGI 결과를 바탕으로 공동주택 노동자들이 공통적으로 겪는 어려움과 감정노동을 파악함. 그리고 직종별로 상이한 고용조건과 노동환경에 의해 발생하는 문제들을 분석함
- 설문조사 및 FGI 결과 분석을 통해 감정노동 보호를 위한 정책과 지원제도를 발굴함

#### 5) 최종보고서 작성(7월)

- 설문 및 FGI 분석 결과를 종합하여 최종보고서를 작성함

## 감정노동 현황 및 쟁점

1. 감정노동 개념
2. 공동주택 노동자 감정노동의 쟁점

## 2장



## 2장 감정노동 현황 및 쟁점

### 1. 감정노동 개념

- 현대사회 서비스 노동이 증가하고, 자본주의 사회 속에서 감정과 노동이 밀접하게 연결되기 시작하면서, 감정과 노동을 연결한 다양한 연구들이 수행됨
- 혹실드(Hochschild, 1983)는 항공사 승무원들과 채권추심원 등의 노동을 분석하면서, 감정이 자본주의 사회 속에서 노동과 같이 상품화되는 과정을 분석함. 혹실드는 노동하는 과정에서 조직의 규범에 상응하는 감정 또는 업무상 필요로 하는 감정을 만들기 위해 노동자 스스로가 적극적으로 감정을 관리하는 점에 주목함
- 그리고 이러한 분석을 바탕으로 혹실드는 감정노동을 “사람으로 하여금 다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 자신의 감정을 고무시키거나 억제하게”하는 노동으로 정의함(Hochschild, 1983). 즉, 감정노동은 규범화된 조직과 고객의 기대를 실현하는 노동과정으로 이해할 수 있으며, 관리되도록 기대되는 감정은 사회적·문화적 규범의 영향을 받음(Hochschild, 2003)
- 그러므로 본 연구의 대상인 공동주택 노동자의 감정노동을 이해하기 위해서는 이들에게 사회·문화적으로 기대되는 감정이 무엇인지 이해하고, 이러한 감정이 노동과정 속에서 어떻게 관리되어 표출되는지 살펴봐야 함
- 이 같은 감정노동의 개념 외 감정노동으로 인한 피해도 감정노동 관련 주요한 연구 영역 중 하나임. 현대사회에서 서비스 노동이 증가하면서 감정노동의 영역이 더욱 확장되어 가고 있으며, 서비스 노동은 전체이든 일부이든 감정노동이 반드시 수반됨. 노동자들은 노동과정 속에서 신체적, 정신적인 노동 이외에 감정을 관리하는 노동이 부가됨
- 특히 고객을 직접 응대하는 노동자들의 경우는 감정노동의 과정에서 고객의 반응에 민감하게 대응하도록 요구되어지고, 상황에 적절한 감정을 표현하기 위한 개인적인 노력을 끊임없이 반복해야 함
- 고객 응대의 과정에서 자신의 감정과 다른 표현을 해야 하거나 자신의 감정을 숨기는 노력을 해야 하는 등의 감정부조화(emotional dissonance)가 지속될 경우 노동자들은 수용력에 한계를 느껴 감정 소진을 경험하거나 감정적 고갈을 경험함(Morris & Feldman, 1996)
- 입주민과 직접적으로 대면 접촉하면서 민원을 해결해야 하는 업무를 수행해야하는 공동주택 노동자들 역시 대표적인 감정노동 직군으로서 필연적으로 강도 높은 감정

#### 노동을 수행함

- 불안정한 고용구조, 만성화된 저임금 및 열악한 노동환경 또한 공동주택 노동자들의 감정노동의 강도를 높이고 감정적 소진을 부추기는 주요 원인임
- 노동과정 및 노동조건을 분석함으로써 감정노동 관련 피해 사례가 만들어지는 구조적 원인을 규명하기 위하여 노동자들이 업무 시 어떻게 감정을 관리하고 절제하여 감정을 표출하는지를 심층적으로 살펴보고, 이에 따른 감정부조화와 손상의 양상을 포괄적으로 분석해야 함



## 2. 공동주택 노동자 감정노동의 쟁점

- 경비 및 청소노동은 직업분류상 단순노무직에 해당되며, 중고령 남성과 여성이 집중된 직종임. 필수노동, 불안정노동, 감정노동, 혐오노동이면서 사회안전망에서 배제되는 특징을 가지고 있음(조상진, 2022)
- 시설관리 및 주택관리 노동자들은 경비나 청소에 비해서는 높은 임금과 고용안정성을 보여주고 있지만, 대민 접촉 빈도가 높고, 민원 해결이 업무의 많은 부분을 차지하고 있다는 점에서 감정노동의 요소를 많이 가지고 있음

### 1) 열악한 노동조건: 단기고용, 불분명한 업무 내용

- 경비직군의 경우, 단기계약으로 인한 고용불안이 더욱 심해지고 있음. 2019년에는 3개월마다 재계약하는 초단기계약 비율이 19.6% 였으나, 2024년에는 47.9%로 크게 증가했음. 반면, 계약기간이 1년이라는 응답은 2019년 67.2%에서 40.0%로 감소함. 단기계약은 노동자들의 고용불안을 증가시키고 업무 스트레스를 가중시키는 주요 원인으로 작용함
- 조사 결과, 참여자의 90% (269명)가 24시간 격일제 근무를 하고 있었음. 24시간 격일제 근무는 고령 노동자에게는 힘겨운 근무형태임. 아파트 경비노동자의 경우 감시, 단속적 노동자로 간주되어 근로기준법상의 노동시간 조항이 적용되지 않기 때문에 나타날 수 있는 기형적인 근무형태임
- 2022년부터 휴게실 설치가 의무화되었지만 휴게 공간이 제대로 마련되어진 경우는 드물었음. 휴게 공간 설치율은 증가되었지만, 휴게실의 위치가 지하인 경우, 소음과 오염된 공기, 습기 등으로 인해 사용에는 한계가 있었음. 지상에 마련된 공동 휴게실에서 쉬는 모습을 입주민들에게 보이는 것을 꺼려하기도 함. 24시간 교대근무를 하는 경비노동자와 숙직이 필요한 시설관리 노동자들은 휴게 공간에서의 수면이 필수적이지만, 침대나 소파가 갖추어지지 않은 경우가 많았음
- 공동주택관리법이 개정되면서 경비업무에 대한 명확한 기준이 설정되었지만, 여전히 금지된 업무를 수행하고 있는 경비노동자가 다수 존재함. 특히 입주자대표회의나 노인회 등에서 직접 금지업무 수행을 요구하는 경우에는 거절하기 힘들
- 연차휴가의 경우, 경비노동자들은 대체근무자 지원이 타 직종에 비해 원활히 이루어지는 것으로 보이지만 여전히 많은 경우 동료들이 공백을 메우고 있었음. 미화 노동자들의 경우는 연차 사용 시 대부분 동료들이 해당 업무를 분담하고 있었고, 시설관리 노동자의 경우도 대체인력 제공 없이 동료가 일을 분담하거나 공식으로 둔다는 응답이 많았음

## 2) 낮은 임금

- 직종별로 비교해 볼 때, 미화 노동자들의 임금수준이 가장 낮은 것으로 나타남. 미화 노동자들의 경우 5-7시간을 근무하는데, 이는 작업장에서 머무는 전체 시간에서 점심시간을 제외하고 계산하는 시간임. 근로시간을 계산하는 데 있어서도 시간 단위가 아닌 30분 단위를 사용함으로써 점심시간을 1시간에서 1시간 30분으로 늘리거나 퇴근 시간을 30분 앞당기게 하여 총 근무시간을 줄이고 이를 통해 임금상승을 억제하는 방식을 사용하고 있음
- 경비노동자들도 휴게시간을 늘리는 것을 통해 임금을 줄이면서도, 휴게시간을 온전히 사용할 수 없는 구조를 만들어서 실제로 무임금노동시간을 만들어내는 경우가 다수 존재함

## 3) 조직 내 위계에서 발생하는 어려움

- 주택관리사들은 입주자대표회의 및 노인회 등과 직접적으로 접촉하며 업무를 수행해야 하고, 소속 용역회사가 지속적으로 재계약을 할 수 있도록 도와야 하므로 본인들에게 행해지는 갑질에 대항하기 취약한 구조에 위치하고 있음. 이는 고용주와 소속 회사가 불일치하는 용역노동의 성격에서 기인한 것임

## 4) 입주민 대면 접촉으로 발생하는 감정노동

- 경비, 미화 노동자들의 경우 폭언, 폭행 등을 포함하는 입주민의 비인격적 대우를 경험한 것으로 나타나고 있으며, 특히 시설관리 노동자들의 경우 시설 관련 민원 대응 시에 다양한 비인격적 대우 등을 경험하고 있는 것으로 나타남. 또한 입주민들이 개인적으로 해결해야 할 문제들을 시설관리 노동자들을 통해 해결하려는 시도도 다수 경험하고 있는 것으로 나타남
- 경비, 미화 노동자들의 경우 입주민들이 본인들을 감시하고 있다고 느끼는 경우가 많고, 실제로 업무와 관련하여 관리소장에게 보고되는 경우도 있음. 감시의 눈초리를 느끼기 시작하면 휴게시간에도 적절한 휴식을 취하기 힘들고 전반적인 업무수행 과정에서 지속적인 스트레스를 경험하게 됨
- 경비나 시설관리 업무 과정에서 문제가 발생했을 때, 입주민들이 손해 배상을 요구하는 경우에 이를 소속 회사나 입주자대표회의에서 해결해주지 않고 노동자 개인에게 책임 전가하는 경우가 발생하고 이로 인한 금전적 손해와 정신적 스트레스는 노동자들의 감정노동 수준을 강화시키게 됨

## 5) 직종별로 상이한 감정노동의 양상

- 조사 결과를 종합해 볼 때, 감정노동의 강도가 가장 높은 직종은 주택관리사였음. 입주인대표회의 및 개인 입주인들과 대면 접촉을 많이 하는 업무 특성상 폭언이나 폭행, 성희롱 등에 노출되는 비율이 가장 높게 나타났으며, 해고나 교체된 비율도 타 직종에 비해 높게 나타남
- 미화나 경비노동자들의 경우는 그동안 언론 보도 등을 통해서 갑질 사례가 알려지면서 일정 정도의 개선이 이루어지기도 하였지만, 여전히 입주인들의 비인격적 대우(하대)로 인해 감정적인 상처를 입는 경우가 많은 것으로 보임
- 시설관리노동자들의 경우는 민원으로 인한 스트레스가 크고, 안전관리를 담당하면서 느끼는 불안감 등으로 인한 감정적 소진을 자주 경험하는 것으로 나타남



## 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 분석 결과

1. 설문조사 및 설문 분석 개요
2. 대전시 공동주택 노동자 감정노동  
실태조사 분석 결과

## 3장



### 3장 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 분석 결과

#### 1. 설문조사 및 설문 분석 개요

##### 1) 설문조사 개요

- <대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사>는 대전광역시 공동주택(아파트) 노동자들의 노동환경과 감정노동 실태를 파악하고, 제도적 보호 방안을 마련하는 것을 목적으로 함
- <대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사>는 경비노동자, 미화노동자, 시설관리, 주택관리(소장) 4가지 직군을 대상으로 조사하였으며, 각 직군의 노동실태를 파악할 수 있는 포괄적인 공동주택 노동자 실태조사임
- <대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사>는 대전광역시의 500세대 이상 공동주택에서 근무하고 있는 노동자를 대상으로 조사함
- 본 설문조사는 조사대상자 대부분이 고령층임을 감안해 사전에 교육받은 조사원이 각 공동주택을 방문해 대면으로 질문하고 응답 결과를 온라인 설문지에 입력하는 방식으로 진행함. 주택관리사만 대전광역시 주택관리사 협회와 연계하여 온라인과 오프라인 조사를 병행함
- 설문조사는 2024년 4월 3일에서 5월 22일까지 진행되었으며, 500세대 미만 공동주택 근무자 및 결측, 불성실 응답자를 제외하고 조사분석에 활용한 응답 수는 다음과 같음. 경비노동자의 경우 조사 대상인 500세대 이상 공동주택당 1명씩 조사해 총 299명의 경비노동자가 응답함. 미화노동자는 67명, 시설관리 노동자는 74명이 각각 분석에 활용됨. 주택관리사의 경우 대전광역시 주택관리사 협회와 연계하여 문자메시지로 발송한 온라인조사 24명, 오프라인 조사 77명 등 총 101명이 분석에 활용됨
- 설문은 각 직군별 노동실태를 비교하기에 용이하도록 일반적인 노동실태와 감정노동 문항은 동일하게 구성하였으며, 각 직군의 특성이 나타나는 문항은 직군별로 다르게 구성해 조사함
- 설문 문항은 응답자의 인구사회학적 특성, ② 근로계약 및 고용, ③ 근로 및 휴게시간과 휴가, ④ 근로만족도, ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강, ⑥ 감정노동 및 직장내 괴롭힘 실태, ⑦ 감정노동자 보호제도 및 보호정책으로 구성됨. 각 직군의 특성을 반영하여 설문 문항의 수와 보기는 다소 차이가 있음

**<표 3-1> 대전시 공동주택 노동자 설문조사 개요**

설문 대상	대전광역시 내 공동주택 노동자(경비노동자, 미화노동자, 시설관리, 주택관리)
설문 기간	2024년 4월 3일 ~ 5월 22일
응답자 수	불성실 응답과 결측치를 제외하고 경비노동자 299명, 미화노동자 67명, 시설관리 노동자 74명, 주택관리사 101명(온라인 24명, 오프라인 77명) 등 총 541명이 분석에 활용됨
진행 방식	① 방문면접조사 ② 주택관리사는 대전시 주택관리사협회의 협조를 받아 온라인 및 오프라인 조사 병행
설문 목적	① 대전광역시 공동주택 노동자의 노동환경과 감정노동 실태조사 ② 공동주택 노동자의 수요에 맞는 지원 제도 및 정책 발굴

\* 설문 문항의 자세한 내용은 부록 참고

## 2) 설문 분석 방법

- 불성실한 응답 및 결측이 있는 설문지를 제외한 후, 응답 결과를 통계패키지 프로그램 SPSS 26을 사용하여 분석함
- 각 문항별로 빈도분석을 통해 응답 결과를 분석하였으며, 선행연구 및 FGI 결과에 따라 추가적인 분석을 추가하였음
- 각 직군의 근로환경에 대한 문항은 직군별로 분석해 제시하였으며, 건강과 감정노동 관련 문항은 네 직군을 통합해 제시하여 직군별 특성을 비교하기에 용이하도록 함
- 경비노동자의 근로환경에 대한 조사 결과는 2019년에 실시한 <대전광역시 공동주택 경비노동자 실태조사>와 비교하여 추세 및 변화 정도를 함께 분석해 제시함. 단, 전체 공동주택의 경비노동자를 조사했던 2019년과는 달리, 본 조사는 500세대 이상의 공동주택만 조사하여 공동주택 규모에 따른 차이를 고려할 필요가 있음



## 2. 대전시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 분석 결과

### 1) 경비노동자

#### (1) 인구학적 특성

□ 분석에 활용한 2019년과 2024년 조사 참여 경비노동자의 인구학적 특성을 포함한 기초현황은 아래와 같음

<표 3-2> 경비노동자 응답자 일반사항

구분		2019		2024	
		인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
성별	남성	480	97.4	298	99.7
	여성	0	0.0	1	0.3
연령	65세 미만	215	43.6	91	30.4
	65세~69세	182	36.9	131	43.8
	70세 이상	68	13.8	77	25.8
	평균	64.2세		66.1세	
총 근속기간	1년 미만	77	15.6	22	7.4
	1년 이상~3년 미만	112	22.7	52	17.4
	3년 이상~5년 미만	91	18.5	66	22.1
	5년 이상~10년 미만	128	26.0	87	29.1
	10년 이상	84	17.0	72	24.1
	평균	5.3년		6.3년	
현 근무지 근속기간	1년 미만	114	23.1	61	20.4
	1년 이상~3년 미만	181	36.7	91	30.4
	3년 이상~5년 미만	78	15.8	56	18.7
	5년 이상~10년 미만	90	18.3	62	20.7
	10년 이상	29	5.9	29	9.7
	평균	3.3년		3.8년	
직급	반장	118	23.9	116	38.8
	경비노동자	361	73.2	183	61.2

□ 설문에 응답한 경비노동자 299명 중 여성은 1명을 제외하면 모두 남성임. 경비노동자의 연령 구성은 65세~69세가 43.8%로 가장 많았고, 응답자의 평균연령은 66.1세

였음. 2019년 조사 당시 경비노동자 응답자의 평균연령이 64.2세였던 점과 비교하면 대전시 공동주택 경비노동자는 점차 고령화되고 있는 것으로 추정할 수 있음

- 경비노동자로 일한 총 근속기간은 5년 이상~10년 미만이 29.1%로 가장 많았으며, 평균 근속기간은 6.3년이었음. 이는 2019년 5.3년에 비해 1년 증가한 수치임
- 설문 참여자의 직급은 경비반장 38.8%, 일반 경비노동자가 61.2%였으며, 2019년 대비 경비반장 비율이 증가하였음. 현 근무지 근속기간 역시 3.3년에서 3.8년으로 증가함. 조사원이 각 공동주택에 방문하여 조사했기 때문에 주로 경비반장이 응답한 것으로 보이며 이후 설문 결과 분석에 주의를 요함

## (2) 근로계약 및 해고

### ① 근로계약서 작성

<표 3-3> 경비노동자의 근로계약서 작성(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함	3	0.6	2	0.7
문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠 가졌음	402	85.5	285	95.3
1부만 작성해서 회사만 가지고 있음	65	13.8	12	4.0
합계	470	100.0	299	100.0

- 경비노동자의 근로계약서 작성 현황을 살펴보면, 전체 응답자의 95%는 2부를 작성해 회사와 자신이 각 1부씩 보관하고 있다고 응답함. 근로계약서를 작성하지 않거나(0.7%), 1부만 작성해 회사만 가지고 있는 경우(4.0%)도 일부 존재
- 근로계약서를 2부 작성해 1부씩 나눠 가졌다고 응답한 비율은 2019년 85.5%에 비해 2024년 95.3%로 약 10%p 증가하여 근로계약서 작성과 관련한 사항은 전반적으로 개선되고 있음

## ② 고용방식

<표 3-4> 경비노동자 고용방식(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
입주자대표회의 직고용	49	11.3	11	3.7
주택관리회사 고용	151	35.0	4	1.3
경비용역업체 고용	232	53.7	284	95.0
합계	432	100.0	299	100.0

- 본 설문에 응답한 경비노동자는 주로 경비용역업체(95.0%)에 고용되어 있으며, 입주자대표회의 직고용이나 주택관리회사 고용은 두 방식을 합하여도 5.0%였음
- 경비용역업체 고용이 차지하는 비율은 2019년 53.7%에서 2024년 95.0%로 큰 폭으로 증가함. 이제 500세대 이상의 공동주택은 경비노동자를 경비용역업체와의 계약을 통해 간접 고용하는 것이 일반적이라고 볼 수 있음

## ③ 계약기간

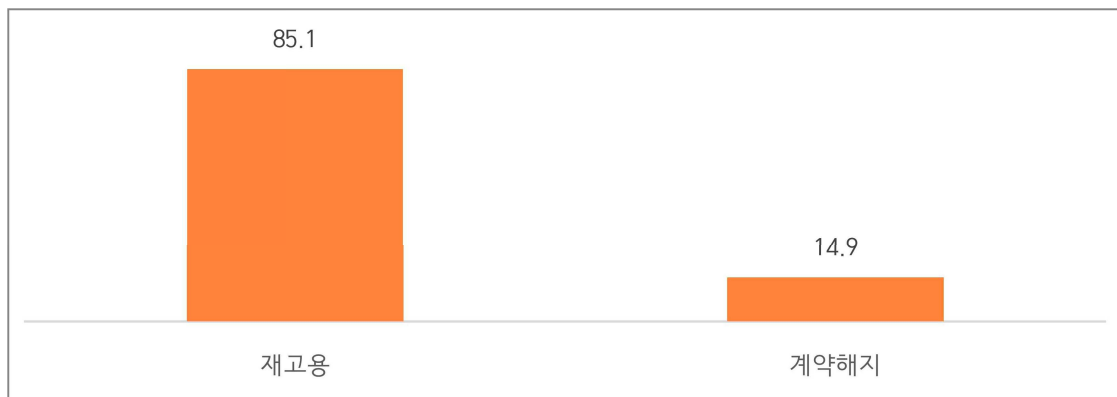
<표 3-5> 경비노동자의 계약기간(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
3개월	92	19.6	134	47.9
1년	316	67.2	112	40.0
1년 초과	31	6.6	29	10.4
기타	31	6.6	9	3.2
합계	470	100.0	299	100.0

- 근로계약서상의 계약기간을 파악한 결과 3개월씩 계약하는 초단기 계약 비중이 47.9%로 가장 많았으며, 1년마다 계약한다는 응답도 40.0%였음. 1년을 초과하는 계약은 10.4%이며, 6개월 단위로 계약한다는 응답도 존재
- 2019년에는 3개월마다 재계약하는 초단기계약 비율이 19.6% 였으나, 2024년에는 47.9%로 크게 증가했음. 반면, 계약기간이 1년이라는 응답은 2019년 67.2%에서 40.0%로 감소함
- 이는 경비노동자들의 계약기간이 지난 5년간 빠르게 짧아졌다는 것을 나타내며, 3개월 단위의 초단기계약이 주류로 자리를 잡으면서 경비노동자들은 상시적인 고용

불안과 계약종료의 위험에 노출되어 있음. 계약종료 통보를 받지 않기 위해서는 업무수행 중 부당한 요구에도 응해야 하며, 입주민을 응대할 때 감정노동을 필수적으로 해야 하는 상황임을 짐작할 수 있음

#### ④ 소속 업체 변경 시 고용승계 여부



[그림 3-1] 소속 업체 변경 시 고용승계 여부

- 근무 중 소속 업체가 변경된 경험이 있다고 응답한 74명에게 고용승계 여부를 물은 결과, 85.1%인 63명은 원 근무지에 재고용되었다고 응답했으며, 14.9%인 11명은 계약이 해지되었다고 응답함
- 공동주택에서 경비용역업체를 교체하는 과정에서 경비노동자들은 재고용되는 경우가 많으나 용역업체의 변경은 그 자체로 해고 또는 계약종료의 위험으로 작용함

#### ⑤ 전년 대비 노동자 수 증감

<표 3-6> 전년 대비 경비노동자 증감

구분	인원수	비중 (%)
증가	2	0.7
감소	15	5.1
변화 없음	278	94.2
합계	295	100.0

- 전년 대비 경비노동자 수 증감을 조사한 결과, 현재 근무 중인 공동주택의 경비노동자 수가 증가했다는 응답은 2명(0.7%), 감소했다는 응답은 15명(5.1%), 변화 없다는 응답은 278명(94.2%)으로 나타남

- 조사대상인 대전시 관내 500세대 이상 공동주택 별 1명의 경비노동자를 조사하였기 때문에 최소 22개 단지에서 최근 1년 사이에 경비노동자를 감원했다고 해석할 수 있음
- 또한, 경비원 감원은 2019년 이후 지속적으로 이루어져 왔기 때문에 2024년 현재에는 공동주택의 경비원 감원이 더 이상 이루어지기 힘든 상황으로 추측할 수 있음

## ⑥ 부당해고 경험

<표 3-7> 경비노동자의 부당해고 경험(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
부당해고 경험 있음	41	8.9	21	7.0
부당해고 경험 없음	307	66.9	156	52.2
현재 아파트가 첫 근무지	111	24.2	122	40.8
합계	459	100.0	299	100.0

- 조사에 참여한 경비노동자는 부당해고 경험을 묻는 질문에 전체 응답자의 7.0%인 21명이 부당해고 경험이 있다고 응답함 2019년과 비교하면 부당해고 경험이 있다는 응답의 비중 변화는 크지 않음

## (3) 정년

### ① 정년 유무 및 현재 정년과 적절한 정년

<표 3-8> 경비노동자의 정년 (2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
정년이 있다	224	49.6	70	23.4
정년이 없다	228	50.4	229	76.6
현재 정년	66.2세		70.0세	
적절한 정년	71.2세		73.9세	

- 경비노동자에게 해당하는 정년제도가 있는지를 물은 결과 23.4%는 있다고 응답함. 76.6%는 정년제도가 없다고 응답. 정년이 있다는 응답자에게 정년은 몇 세인지 추가로 물은 결과 평균 70.0세였음. 전체 응답자를 대상으로 공동주택 경비노동자의 적절한 정년은 몇 세인지 물은 결과, 경비노동자가 생각하는 적절한 정년은 평균 73.9세로 나타남
- 2019년에 비해 정년이 있다는 응답의 비중은 49.6%에서 23.4%로 크게 감소했으며, 정년이 있는 경우 평균 정년도 2019년 66.2세에서 2024년 70.0세로 연장되었음. 추세적으로 경비노동자를 대상으로 한 정년제도는 사라지고 있으며, 정년이 있어도 정년 자체가 연장되고 있음

#### (4) 임금 및 보험

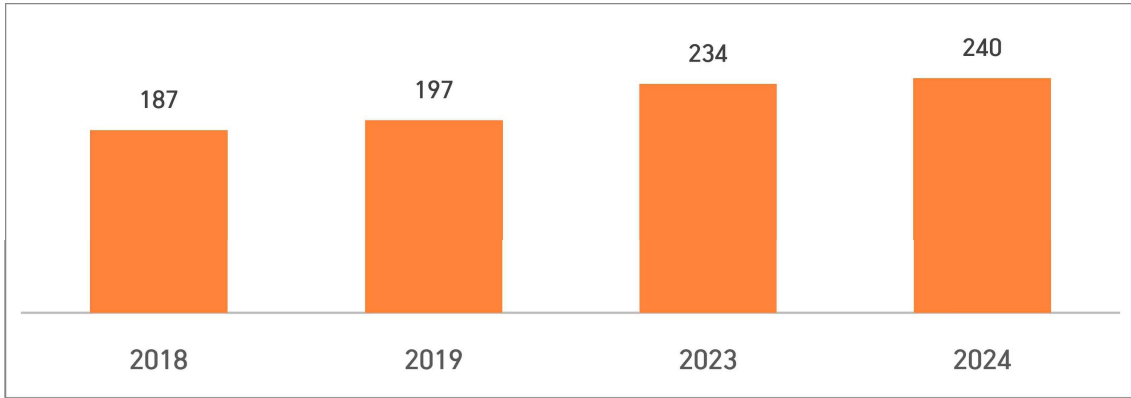
##### ① 급여명세서 지급 여부

<표 3-9> 경비노동자의 급여명세서 지급 여부(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
매월 받고 있다	438	91.4	297	99.3
매월 받고 있지 않다	41	8.6	2	0.7
합계	479	100.0	299	100.0

- 매월 급여명세서를 받는 경비노동자의 비율은 2019년 91.4%에서 2024년 99.3%로 증가했으며, 경비노동자에게 급여명세서를 매월 지급하지 않는 사례는 거의 없는 것으로 나타남

## ② 임금



[그림 2-2] 경비노동자의 임금 변화(2018~2024)

- 경비노동자에게 전년(2023년)과 올해(2024년)의 월 평균임금을 각각 물은 결과, 2023년에는 234만 원이었으며, 2024년에는 240만 원으로 조사됨. 2019년 조사 당시에는 2018년 임금은 187만 원, 2019년 임금은 197만 원이었음
- 경비노동자의 임금은 최저시급에 따라 조정되는 특징이 있음. 최저시급 인상이 가파르던 시기에는 경비노동자의 임금 역시 증가했으나 휴게시간을 늘려 근로시간을 줄이는 방식으로 실제 임금인상 폭을 다소나마 억제했음. 이후 최저시급의 인상 폭이 작아지면서 경비노동자의 임금인상률 역시 둔화하고 있는 것으로 보임

## (5) 근무 형태 및 근로시간

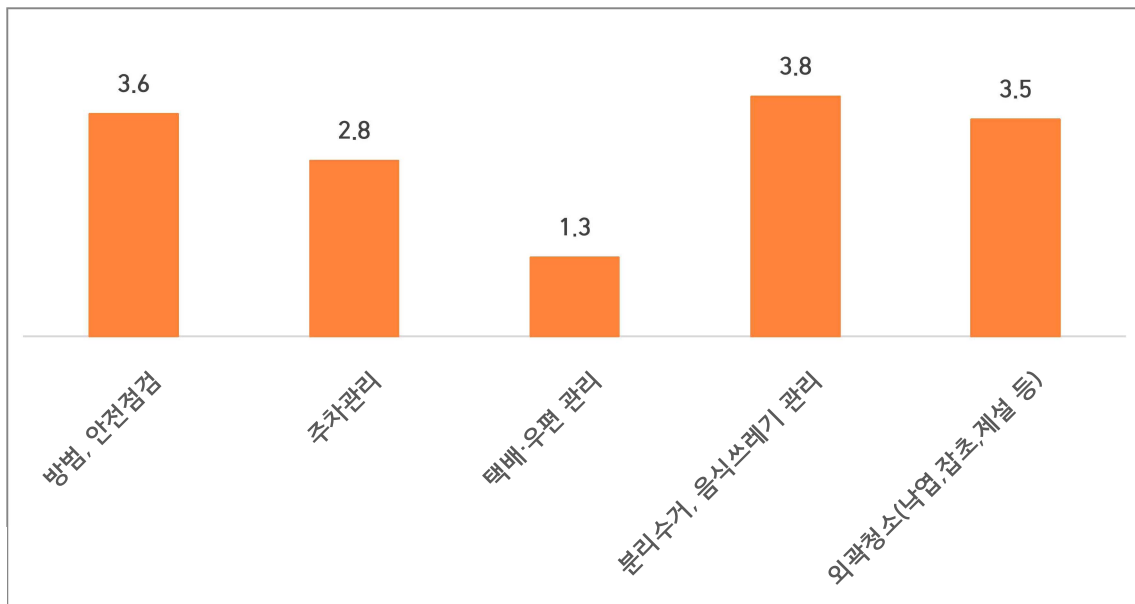
### ① 근무 형태

<표 3-10> 경비노동자의 근무 형태(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
24시간 교대제(격일제)	449	91.6	269	90.0
12시간 교대제	15	3.1	2	0.7
8시간 3교대제	2	0.4	3	1.0
주간만 근무	12	2.4	9	3.0
기타	12	2.4	16	5.4
합계	490	100.0	299	100.0

- 경비노동자의 근무 형태를 파악한 결과 조사 참여자의 90.0%(269명)는 24시간 교대제로 근무하는 것으로 나타남. 다른 형태로 근무하는 경비노동자는 10.0%에 불과했으며 12시간 교대제는 0.7%, 8시간 3교대제는 1.0%, 주간만 근무 3.0%, 기타 5.4%였음
- 전체 근무 형태 중 24시간 교대제가 차지하는 비중은 90% 내외로 2019년 조사 결과와 큰 차이 없이 유지되고 있음
- 24시간 교대제로 근무하는 경비노동자는 야간에도 업무로부터 자유로울 수 없다는 점, 열악한 휴게 공간에서 잠을 자야 하는 점, 장시간 노동으로 대부분이 고령인 경비노동자의 건강 문제를 초래한다는 점 등으로 인해 개선 요구가 지속적으로 있었으나, 지난 5년간 개선되었다고 보기 어려움

## ② 주요 업무비중



[그림 3-3] 경비노동자가 생각하는 주요 업무 순위

- 조사에 참여한 경비노동자에게 자신이 수행하고 있는 경비업무 중 소요 시간과 중요도를 고려했을 때 각 업무별 순위를 조사해 1순위를 5점, 5순위를 1점으로 변환한 결과임
- 경비노동자가 생각하는 소요 시간과 중요도가 큰 업무는 분리수거 및 음식물쓰레기 관리였음. 다음으로는 방법 및 안전 점검 그리고 외곽청소가 각각 중요한 업무로 여겨지고 있음. 주차관리 업무는 아파트단지별로 편차가 있으며, 택배 및 우편

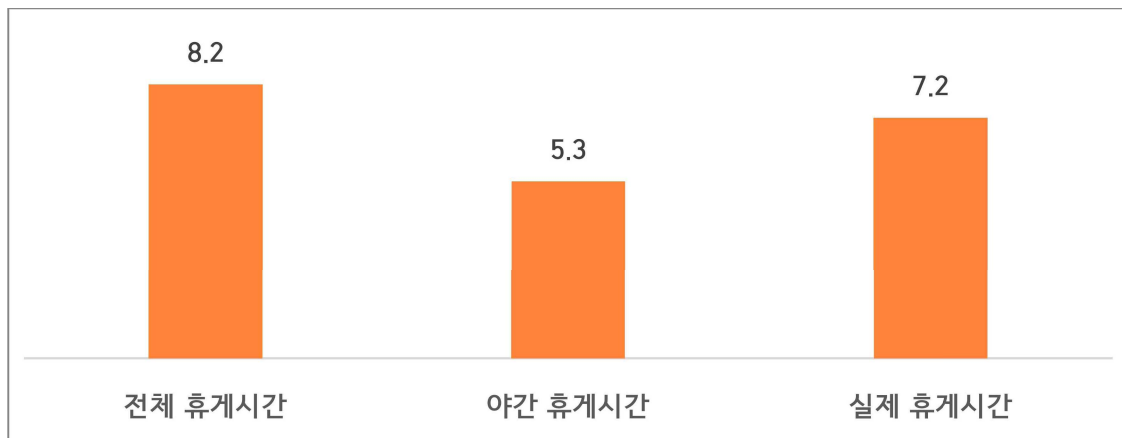


관리는 중요도가 가장 낮았음

- 경비노동자라는 명칭에서 알 수 있는 경비노동자의 주 업무는 방법과 안전 점검이지만 경비노동자들은 경비업무보다는 분리수거 및 음식물쓰레기 관리를 더 주요한 업무로 인식하고 있었음. 또한, 외곽청소 역시 방법 및 안전 관련 업무와 비슷한 수준으로 중요한 업무라고 응답함

## (6) 휴게시간

### ① 휴게시간



[그림 3-4] 경비노동자의 휴게시간 실태

- 경비노동자에게 근로계약서상에 명시된 휴게시간을 파악한 결과, 전체 휴게시간 평균은 8.2시간이었으며, 이중 야간 휴게시간은 5.3시간이었음. 다만 경비노동자가 실제 쉴 수 있는 휴게시간은 7.2시간으로 조사되어 휴게시간 중 일부는 업무를 수행하는 것으로 조사됨

## ② 휴게시간 증감

<표 3-11> 경비노동자의 휴게시간 증감(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
증가함	237	53.1	16	5.4
감소함	16	3.6	5	1.7
변함없음	193	43.3	278	93.0
합계	446	100.0	299	100.0

- 경비노동자에게 전년 대비 휴게시간 증감 여부를 묻은 결과, 휴게시간이 증가했다는 응답은 5.4%, 감소했다는 응답은 1.7%, 변화 없다는 응답은 93.0%로 나타남
- 휴게시간이 증가했다는 응답이 53.1%였던 2019년에 비해 2024년 조사 결과에서는 휴게시간을 조정하여 전체 임금을 줄이는 사례 자체는 감소하고 있다고 볼 수 있음. 다만, 이미 상당수의 공동주택에서 경비노동자의 휴게시간을 증가시켜 임금을 줄였기 때문에 전년 대비 휴게시간 감소 사례가 적게 나타난 것으로 판단됨

## ③ 휴게시간 사용

<표 3-12> 경비노동자의 휴게시간 사용(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
근무지를 벗어날 수도 있고, 자유롭게 사용할 수 있다.	130	27.9	78	26.1
근무지를 벗어날 수는 없으나, 취침 등 원하는 대로 사용할 수 있다.	129	27.7	143	47.8
근무지를 벗어날 수 없으며, 휴게시간 중 업무수행을 요구받으면 해야 한다.	207	44.4	78	26.1
합계	466	100.0	299	100.0

- 근로계약서에 명시된 휴게시간을 자유롭게 사용하는 경비노동자는 26.1%였음. 47.8%는 휴게시간에 근무지를 벗어날 수 없지만, 원하는 대로 사용할 수 있다고 응답했으며, 26.1%는 휴게시간에도 업무수행을 요구받고 업무수행을 하는 것으로 나타남
- 2019년과 비교해보면 휴게시간에 업무수행 요구로 일을 한다는 응답은 44.4%에서

26.1%로 감소하였음. 휴게시간에 근무지를 벗어날 수는 없도록 하는 비율은 70% 이상으로 유지되고 있으나, 휴게시간 중 업무수행 요구는 감소한 것으로 보임

### ③ 휴게시간 중 업무수행 시 수당

<표 3-13> 경비노동자의 휴게시간 중 업무수행 시 수당 지급 여부

구분	인원수	비중 (%)
수당이 지급된다	2	2.6
수당이 지급되지 않는다	76	97.4
합계	78	100.0

- 휴게시간 중에도 업무수행을 요구받으면 해야 한다는 응답을 한 78명에게 휴게시간 중 업무를 한 경우 수당을 지급하는지 묻은 결과, 78명 중 수당을 받는다는 응답은 2명 2.6%에 불과했음. 97.4%인 76명은 휴게시간에 업무를 하여도 이에 따른 수당을 받지 못한다고 응답함

## (7) 휴게 공간

### ① 휴게 공간 유무

<표 3-14> 경비노동자의 휴게 공간 유무(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
경비초소가 아닌 휴게실이 있음	301	63.1	252	84.3
경비초소가 아닌 휴게실이 없음	176	36.9	47	15.7
합계	477	100.0	299	100.0

- 경비초소가 아닌 휴게 공간이 있는지 묻자, 경비노동자의 84.3%는 휴게 공간이 있다고 응답함. 15.7%는 경비초소가 아닌 휴게실이 없어서 경비초소 등지에서 휴게시간을 보내는 것으로 조사됨
- 경비노동자가 사용할 수 있는 휴게 공간이 있다는 답변은 2019년 63.1%에서 2024년 84.3%로 증가함. 다만, 여전히 15.7%의 경비노동자는 경비초소에서 휴식을 취해야만 함

## ② 휴게 공간 위치

<표 3-15> 경비노동자 휴게 공간의 위치(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
지상	109	57.7	177	70.2
지하	80	42.3	75	29.8
합계	189	100.0	252	100.0

- 휴게 공간이 있다고 응답한 252명에게 휴게 공간의 위치를 묻자 지상에 있는 경우가 70.2%, 지하에 있는 경우가 29.8%로 나타남
- 지상에 있는 휴게 공간 비율은 2019년 57.7%에서 2024년 70.2%로 증가하였는데, 동기간 경비노동자를 위한 휴게실이 마련되면서 주로 지상에 위치했을 것으로 추정함

## ③ 휴게 공간 내 편의시설

<표 3-16> 경비노동자의 휴게 공간 내 편의시설

구분	인원수		비중 (%)
	있음	없음	비율
에어컨	216	36	85.7
선풍기	224	28	88.9
난방기기	236	16	93.7
환풍기, 공기청정기	171	81	67.9
침대, 소파	144	108	57.1
청소도구	227	25	90.1
소화기	236	16	93.7
냉장고	176	76	69.8
TV	101	151	40.1
정수기	127	125	50.4
이불 등 침구류	163	89	64.7

- 휴게 공간이 있는 경비노동자에게 휴게 공간 내 편의시설 유무를 조사한 결과, 에어컨, 선풍기, 난방기기 등 냉난방 관련 시설은 90% 내외로 설치되어 있으며, 소화기 역시 93.7%가 있다고 응답함. 그러나 침대 및 소파, 이불 등 침구류가 있다는 응답

은 60% 내외여서 휴게 공간에서 잠을 잘 수 없는 경비노동자가 상당수 있을 것으로 추정됨

- 24시간 교대근무를 하는 경비노동자의 근로시간 특성상 휴게 공간에서 수면을 필수적으로 해야 하지만, 침대나 소파가 없는 휴게 공간이 42.9%로 나타나 경비노동자의 휴게시간 사용에 어려움이 있을 것으로 추정함

#### ④ 휴게 공간 이용

<표 3-17> 경비노동자의 휴게 공간 이용

구분	인원수	비중 (%)
자주 이용함	91	36.1
야간에만 이용	39	15.5
거의 이용하지 않음	122	48.4
합계	252	100.0

- 휴게 공간이 있는 경비노동자에게 휴게 공간 이용 정도를 묻자, 전체 응답자의 36.1%만이 휴게 공간을 자주 이용한다고 응답했으며 야간에만 이용한다는 응답은 15.5%였음. 48.4%는 휴게 공간이 있지만 거의 이용하지 않는다고 응답함
- 24시간 교대근무를 하는 경비노동자가 휴게 공간이 있어도 거의 이용하지 않는다는 비율이 절반에 육박한다는 점은 휴게 공간이 그 기능을 하지 못하고 있음을 보여줌
- 휴게 공간을 거의 이용하지 않는다고 응답한 경비노동자에게 거의 이용하지 않는 이유를 추가적으로 물은 결과, 휴게실의 환경이 열악하거나, 휴게 공간을 사용하기가 심적으로 불편하기 때문으로 나타남. 휴게실이 지하에 있거나 침대, 소파의 부재, 냉난방 시설이 없는 경우에는 초소가 오히려 경비노동자에게 더 편한 휴식공간으로서 기능하는 것으로 보임. 또한, 휴게 공간이 관리사무소와 인접해 있거나 경비노동자 전용 휴게 공간이 아닌 경우, 그리고 입주민과 쉽게 마주칠 수 있는 곳에 위치한 경우 경비노동자는 휴게 공간을 마음 편히 이용하기 어려움

## (8) 휴가

### ① 연차휴가 이용

<표 3-18> 경비노동자의 연차휴가 이용(2019&2024)

구분	2019		2024	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있고, 사용하지 않으면 수당으로 받음	405	85.4	237	94.0
연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당으로 받음	49	10.3	10	4.0
연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당도 받지 못함	20	4.2	9	3.6
합계	474	100.0	252	100.0

- 경비노동자는 연차휴가를 비교적 자유롭게 사용할 수 있다고 응답함. 전체의 94.0%가 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있었으며, 연차휴가를 수당으로 받는다는 응답은 4.0%, 연차휴가의 사용도 어렵고 수당도 받지 못한다는 응답은 3.6%였음
- 연차휴가와 관련하여 2019년 결과와 비교하면, 2019년 당시 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있다는 응답이 85.4%였는데 2024년에는 94.0%로 상승해 대부분 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있는 것으로 나타남

### ② 휴가 시 대체근무

<표 3-19> 경비노동자의 휴가 시 대체근무

구분	인원수	비중 (%)
소속 업체에서 대체인력을 제공한다	179	59.9
본인이 일당을 주고 사람을 구한다	4	1.3
대체인력 없이 동료나 내 일을 부담한다	96	32.1
대체인력 없이 공석으로 둔다	9	3
기타	11	3.7
합계	299	100

- 휴가 사용 시 대체인력에 관한 질문에 경비노동자의 59.9%는 휴가 사용 시 소속 업체에서 대체인력을 제공한다고 응답함. 대체인력 없이 동료나 자기 일까지 부담한다는 응답은 32.1%였으며, 그 외의 경우는 10% 미만임

- 이러한 결과는 아파트에 따라 초소에 1인이 근무할 때는 대체인력이 필요할 것이고, 초소에 2인 이상이 근무할 때는 대체인력 없이 동료가 부담할 수 있기 때문으로 보임

## (9) 산업재해

### ① 산재보험 적용

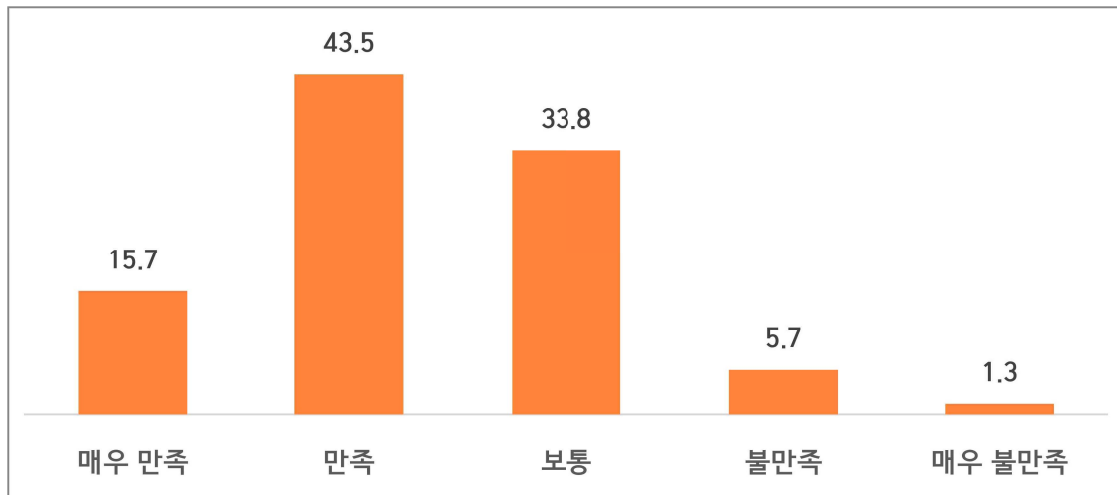
<표 3-20> 경비노동자의 산재보험 적용

구분	인원수	비중 (%)
업무로 인한 병원 치료 경험 없음	285	95.3
업무로 인한 병원 치료 경험 있음	14	4.7
본인 부담	11	78.6
관리사무소, 소속 업체 부담	2	14.3
산재보험 처리	1	7.1
합계	14	100.0

- 조사에 참여한 경비노동자 중 지난 1년간 업무로 인해 다쳐서 병원 치료 경험이 있다는 응답은 14명(4.7%)이었으며, 285명(95.3%)은 업무로 인한 병원 치료 경험이었음
- 업무 중 다쳐서 병원 치료 경험이 있는 14명에게 치료비용을 누가 부담했는지 묻자 11명은 본인이 부담하였고, 2명은 소속 업체 혹은 관리사무소에서 부담하였고, 산재보험으로 처리한 사례는 1명임
- 경비노동자가 업무 중 다치는 경우는 자주 일어나지 않지만, 경미한 부상의 경우에는 대부분 스스로 부담하고 있는 것으로 보이며, 고용주로 볼 수 있는 소속 업체나 관리사무소 부담은 적고, 산재보험 처리 사례 역시 극히 적음

## (10) 만족도

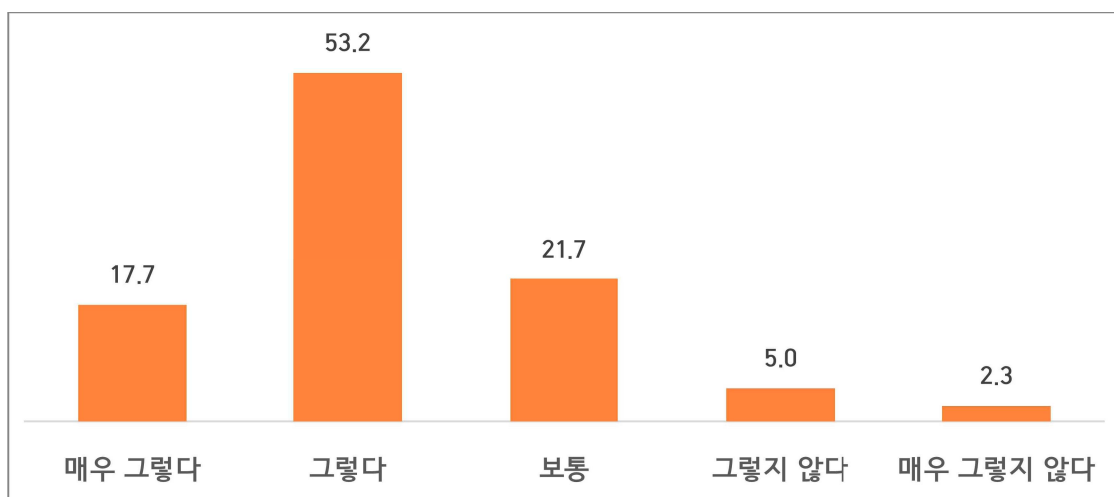
### ① 일 만족도



[그림 3-5] 경비노동자의 일 만족도

- 경비노동자에게 임금, 근무시간, 노동강도 등을 모두 고려한 일 만족도를 묻은 결과, 매우 만족 15.7%, 만족 43.5% 등 만족한다는 응답이 59.2%로 나타났고, 보통은 33.8%였음. 불만족 5.7%, 매우 불만족 1.3%로 불만족하다는 응답은 7.0%임

### ② 소속 업체의 현장 어려움 이해

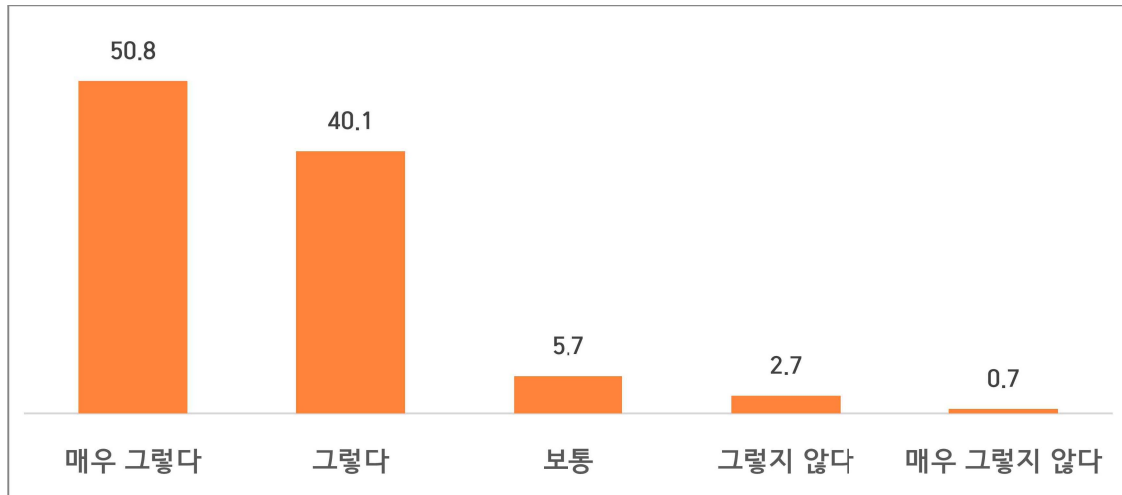


[그림 3-6] 경비소속업체의 현장 어려움에 대한 이해 정도 평가



- 경비노동자에게 소속 업체가 현장의 어려움을 잘 이해하고 있는지 묻은 결과, 매우 그렇다 17.7%, 그렇다 53.2%로 긍정 평가는 70.9%였으며, 보통 21.7%, 그렇지 않다(5.0%)와 매우 그렇지 않다(2.3%)는 의견은 총 7.3%였음

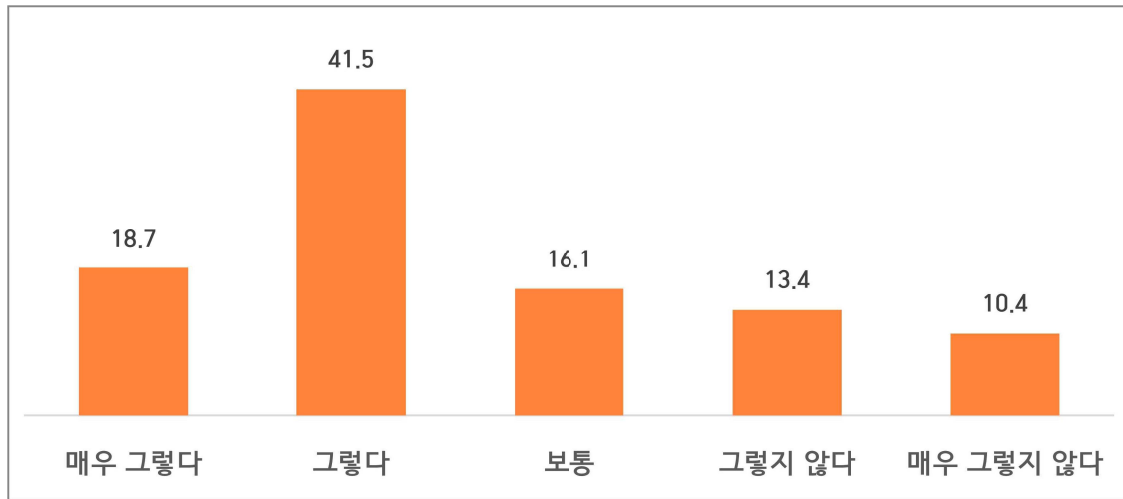
### ③ 동료들과의 소통



[그림 3-7] 경비노동자의 동료 소통 평가

- 동료들과 원활한 소통을 하고 있는지 묻는 질문에는 매우 그렇다 50.8%, 그렇다 40.1%로 긍정의견이 90.9%로 나타남. 보통은 5.7%, 그렇지 않다(2.7%)와 매우 그렇지 않다(0.7%)는 3.4%였음
- 동료와의 소통 질문에 90% 이상의 경비노동자가 긍정적인 평가를 하는 것으로 보아 동료 간 갈등 사례는 적을 것으로 예상함

#### ④ 당사자단체 필요성



[그림 3-8] 경비노동자의 당사자단체 필요성

- 경비노동자의 권익을 지키기 위한 당사자단체의 필요성을 묻은 결과, 매우 그렇다와 그렇다를 합한 긍정의견은 60.2%, 보통 16.1%, 그렇지 않다(13.4%)와 매우 그렇지 않다(10.4%)를 합한 부정 의견은 23.8%로 조사됨
- 긍정의견은 60.2%로 높지만, 부정 의견 역시 23.8%로 나타남. 당사자단체 필요성에 공감하는 경비노동자와 현재 근무조건에 만족하는 경비노동자가 공존하고 있는 것으로 보임. 또한, 최근 몇 년간 경비노동자에 대한 사회적 인식이 개선되면서 당사자단체 필요성에 대해 공감하지 않는 경비노동자가 일부 있는 것으로 해석할 수도 있음

## 2) 미화 노동자

### (1) 인구학적 특성

- 본 조사에 참여한 대전시 공동주택 미화노동자 67명의 인구학적 특성과 일반사항을 아래의 표에 제시함

<표 3-21> 미화노동자 응답자 일반사항

구분		인원수	비중 (%)
성별	남성	3	4.5
	여성	64	95.5
연령	65세 미만	24	35.8
	65세~69세	23	34.3
	70세 이상	20	29.9
	평균	66.4세	
총 근속기간	1년 미만	2	3.0
	1년 이상~3년 미만	6	9.0
	3년 이상~5년 미만	5	7.5
	5년 이상~10년 미만	27	40.3
	10년 이상	27	40.3
	평균	10년 2개월	
현 근무지 근속기간	1년 미만	9	13.4
	1년 이상~3년 미만	13	19.4
	3년 이상~5년 미만	14	20.9
	5년 이상~10년 미만	21	31.3
	10년 이상	10	14.9
	평균	5년 3개월	
직급	미화반장	45	67.2
	일반 미화노동자	22	32.8

- 조사에 응한 미화노동자의 성별은 남성 3명(4.5%), 여성 67명(95.5%)으로 나타남. 연령대를 보면 65세 미만 24명(35.8%), 65세~69세 23명(34.3%), 70세 이상 20명(29.9%)이었고, 평균연령은 66.4세였음. 이는 공동주택 미화노동자가 주로 60대 여성의 일자리임을 나타냄
- 조사 참여자의 미화노동자 근속기간은 평균 10년 2개월이었으며, 5년 이상~10년 미만 근무자와 10년 이상 근무자가 각 40.3%(27명)로 많았음. 현 근무지 근속기간은

평균 5년 3개월이었으며, 1년 미만의 미화노동자부터 10년 이상 근무한 미화노동자까지 다양하게 분포되어 있음

- 조사 참여자의 직급은 미화반장이 67.2%(45명), 일반미화노동자가 32.8%(22명)로 나타나 본 조사에 응한 미화노동자가 주로 해당 공동주택의 반장임을 알 수 있음. 이는 성별 및 연령 근속기간 등의 조사 결과가 대전시 미화노동자 전체를 대표한다기보다는 미화반장을 중심으로 한 조사 결과임을 유의해야 함

## (2) 근로계약 및 해고

### ① 근로계약서 작성

<표 3-22> 미화노동자의 근로계약서 작성

구분	인원수	비중 (%)
근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함	1	1.5
문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠 가졌음	60	89.6
1부만 작성해서 회사만 가지고 있음	6	9.0
합계	67	100.0

- 미화노동자 중 근로계약서를 2부 작성해 소속 업체와 1부씩 보관한다는 비율은 89.6%였음. 이는 다른 세 직군보다 낮으며, 미화노동자의 근로계약서 작성과 관련한 노동법 준수 여부는 더욱 개선되어야 할 필요가 있음
- 다른 응답으로는 1부만 작성해 회사만 가지고 있는 경우가 9.0%(6명)이었고, 구두계약도 한 사례가 있었음

### ② 고용방식

<표 3-23> 미화노동자의 고용방식

구분	인원수	비중 (%)
입주자대표회의 직고용	2	3.0
주택관리회사 고용	3	4.5
청소용역업체 고용	62	92.5
합계	67	100.0

- 미화노동자의 고용방식은 주로 청소용역업체를 통한 고용으로, 전체의 92.5%(62명)

가 이에 해당함. 주택관리회사 고용은 4.5%(3명), 입주자대표회의 직고용은 3.0%(2명)임

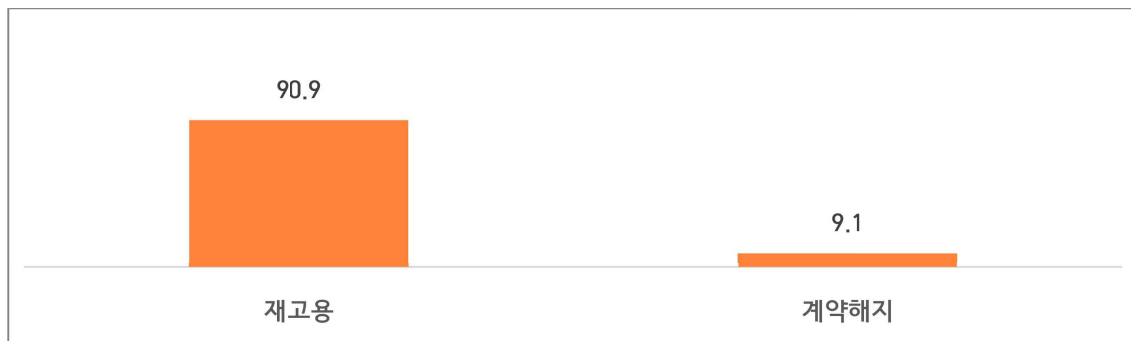
### ③ 계약기간

<표 3-24> 미화노동자의 계약기간

구분	인원수	비중 (%)
1년 미만	4	6.2
1년	55	84.6
1년 초과	6	9.2
합계	65	100.0

- 미화노동자의 계약기간은 1년 84.6%, 1년 초과 9.2%, 1년 미만 6.2%로 나타나 미화노동자는 1년씩 재계약하고 있는 것으로 나타남

### ④ 소속 업체 변경 시 고용승계 여부



[그림 3-9] 소속 업체 변경 시 고용승계 여부

- 소속 업체가 변경되었을 경우 미화노동자들은 대부분이 고용승계 되는 것으로 조사됨. 소속 업체 변경 경험이 있는 미화노동자 22명에게 고용승계 여부를 묻은 결과, 22명 중 20명인 90.9%는 재고용되었다고 응답했으며, 2명(9.1%)은 계약이 해지되었다고 응답함

## ⑤ 부당해고 경험

<표 3-25> 미화노동자의 부당해고 경험

구분	인원수	비중 (%)
부당해고 경험 있음	3	4.5
부당해고 경험 없음	38	56.7
현재 아파트가 첫 근무지	26	38.8
합계	67	100.0

- 미화노동자에게 부당해고 경험을 묻은 결과, 부당해고 경험이 있다는 응답은 67명 중 3명이었음. 근무지 변경 경험이 없는 응답자를 제외하고도 41명 중 3명만이 부당해고 경험이 있다고 응답했다는 것은 미화노동자를 부당해고하는 사례는 많지 않을 것으로 예상함

## (3) 정년

### ① 정년 유무 및 현재 정년과 적절한 정년

<표 3-26> 미화노동자의 정년

구분	인원수	비중 (%)
정년이 있다	4	6.0
정년이 없다	63	94.0
현재 정년	74.8세	
적절한 정년	76.0세	

- 미화노동자에게 정년제도 유무를 묻은 결과, 정년이 없다는 응답이 94.0%로 대부분 정년이 없는 것으로 나타났으며, 정년이 있다는 응답은 4명이였다. 4명은 현재 정년으로 평균 74.8세라고 응답했으며, 전체 응답자 67명에게 미화노동자의 적절한 정년은 언제인지 묻은 결과, 76.0세로 나타남

#### (4) 임금 및 보험

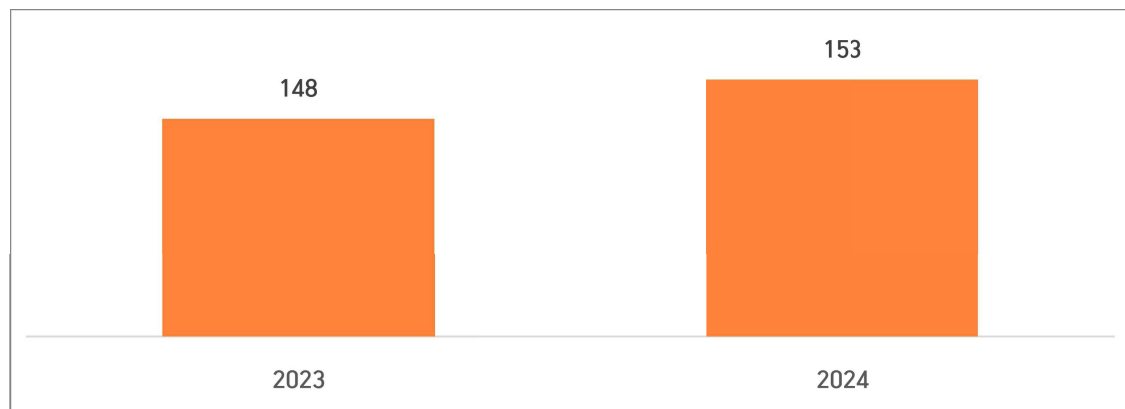
##### ① 급여명세서 지급 여부

<표 3-27> 미화노동자의 급여명세서 수령 여부

구분	인원수	비중 (%)
매월 받고 있다	62	92.5
매월 받고 있지 않다	5	7.5
합계	67	100.0

- 급여명세서를 매월 받는 미화노동자는 92.5%(62명)였으며, 그렇지 않다는 응답은 7.5%(5명)였음. 근로계약서 보유와 마찬가지로 급여명세서 지급 여부에서도 미화노동자는 노동법을 준수하지 않는 비율이 가장 높음

##### ② 임금



[그림 3-10] 미화노동자의 임금

- 미화노동자에게 작년(2023)과 올해(2024)의 임금을 물은 결과, 2023년에는 평균 148만 원, 2024년에는 평균 153만 원을 받는 것으로 조사됨. 이는 공동주택 미화노동자 일자리가 최저시급을 받으면서도 근로시간이 주 40시간에 미치지 못하는 저임금 일자리임을 보여줌

### ③ 4대 보험 가입 여부

<표 3-28> 미화노동자의 4대 보험 가입 여부

구분	인원수	비중 (%)
전체 가입	31	46.3
일부 가입	31	46.3
미가입	2	3.0
모름	3	4.5
합계	67	100.0

- 미화노동자 중 4대 보험에 가입된 비율은 46.3%(31명)였으며, 4가지 중 일부만 가입되어 있다는 응답도 46.3%(31명), 미가입 3.0%(2명), 모른다는 응답도 4.5%(3명)로 나타남
- 일부 가입 비율이 높은 것은 미화노동자의 연령대가 60대 이상인 경우가 대부분이어서 국민연금 혹은 고용보험 가입 대상이 아닌 사례가 많기 때문으로 추정함

## (5) 근무 형태 및 근로시간

### ① 주당 근무일 수

<표 3-29> 미화노동자의 주당 근무일 수

구분	인원수	비중 (%)
4일	1	1.5
5일	30	44.8
6일	36	53.7
전체	67	100.0

- 미화노동자의 주당 근무일 수는 대부분 5일(44.8%) 혹은 6일(53.7%)이었음



## ② 1일 근로시간

<표 3-30> 미화노동자의 1일 근로시간

구분	인원수	비중 (%)
5시간	11	16.4
5.5시간	11	16.4
6시간	11	16.4
6.5시간	7	10.4
7시간	19	28.4
7.5시간	4	6.0
기타	4	6.0
전체	67	100.0

- 미화노동자의 1일 근로시간은 5시간~7시간 30분 사이로 나타남. 미화노동자들은 주 5~6일 일하지만, 일간 근로시간은 적기 때문에 저임금을 받는 것으로 해석할 수 있음
- 또한, 근로시간이 30분 단위로 규정되어 있다는 응답이 많은 것이 특징인데, 이는 점심시간을 1시간에서 1시간 30분으로 늘리거나 퇴근 시간을 30분 앞당기는 방식으로 총 근무시간을 조정하고 있음을 나타냄. 이는 미화노동자의 임금상승을 억제하는 방법임

## (6) 휴게시간

### ① 휴게시간

<표 3-31> 미화노동자의 휴게시간

구분	인원수	비중 (%)
1시간	27	40.3
1.5시간	30	44.8
2시간	8	11.9
기타	2	3.0
전체	67	100.0

- 미화노동자의 하루 평균 휴게시간은 1시간~2시간 내외였음. 1시간이라는 응답은

40.2%, 1시간 30분은 44.8%, 2시간은 11.9%로 나타남

- 공동주택 미화노동자는 하루에 8시간 이상 근무하지 않기 때문에 노동법상 필수 휴게시간은 30분임. 그러나 미화노동자의 휴게시간을 1시간 30분, 2시간 등으로 늘려서 근무지인 공동주택 내 체류시간은 유지하면서 임금은 적게 주는 형태로 조절하고 있음

## (7) 휴게 공간

### ① 휴게 공간 유무

<표 3-32> 미화노동자 휴게 공간 유무

구분	인원수	비중 (%)
있다	64	95.5
없다	3	4.5
합계	67	100.0

- 대부분 공동주택은 미화노동자에게 휴게 공간을 제공하고 있음. 전체 응답자의 95.5%는 휴게 공간이 있다고 응답했으며, 없다는 응답은 4.5%였음

### ② 휴게 공간 위치

<표 3-33> 미화노동자 휴게 공간의 위치

구분	인원수	비중 (%)
지상	17	26.6
지하	47	73.4
합계	64	100.0

- 그러나 휴게 공간이 있다는 미화노동자 64명에게 휴게 공간의 위치를 묻자, 지하에 있다는 응답이 73.4%였고, 지상에 있다는 응답은 26.6%에 불과함
- 휴게 공간이 지하에 있을 경우, 휴식을 취하기 어렵게 하는 다양한 요인이 있을 것으로 예상할 수 있기에 미화노동자의 휴게 공간 지상화가 필요함

### ③ 휴게 공간 내 편의시설

<표 3-34> 미화노동자의 휴게 공간 내 편의시설

구분	인원수		비중 (%)
	있음	없음	비율
에어컨	38	26	59.4
선풍기	58	6	90.6
난방기기	53	11	82.8
환풍기, 공기청정기	40	24	62.5
침대, 소파	18	46	28.1
청소도구	58	6	90.6
소화기	59	5	92.2
냉장고	58	6	90.6
TV	8	56	12.5
정수기	24	40	37.5
이불 등 침구류	41	23	64.1

- 휴게 공간이 있는 미화노동자에게 휴게 공간 내 편의시설 비치 여부를 물었음. 선풍기(90.6%), 소화기(92.2%), 냉장고(90.6%)는 90% 이상의 휴게 공간에 비치되어 있었음.
- 그러나 에어컨(59.6%)과 난방기기(82.8%)가 있다는 응답 비율은 90%에 미치지 못해 냉난방 시설이 부재한 휴게 공간에서는 여름과 겨울에 휴식을 취하기 어려울 것으로 예상함. 또한, 미화노동자의 휴게 공간 대부분이 지하에 있음에도 환풍기 혹은 공기청정기(62.5%)가 있는 곳은 많지 않아 이 부분 역시 개선될 필요가 있어 보임

### ④ 휴게 공간 이용

<표 3-35> 미화노동자의 휴게 공간 이용

구분	인원수	비중 (%)
자주 이용함	50	78.1
거의 이용하지 않음	14	21.9
합계	64	100.0

- 휴게 공간이 있다는 응답자에게 휴게 공간 이용 정도를 묻은 결과, 자주 이용한다는 응답이 78.1%, 거의 이용하지 않는다는 응답도 21.9%였음

- 미화노동자의 경우 휴게 공간에서 점심을 함께 먹는 경우가 많아 대부분 휴게 공간을 자주 이용한다고 응답한 것으로 보임

## (8) 휴가

### ① 연차휴가 이용

<표 3-36> 미화노동자의 연차휴가 이용

구분	인원수	비중 (%)
연차휴가 없음	1	1.5
연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있고, 사용하지 않으면 수당으로 받음	40	59.7
연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당으로 받음	5	7.5
연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당도 받지 못함	5	7.5
기타	16	23.9
합계	67	100.0

- 연차휴가 관련 질문에는 59.7%가 연차휴가를 자유롭게 사용하고 사용하지 않으면 수당으로 받는다고 응답했으며, 연차휴가 사용이 어렵지만 수당으로 받는 경우는 7.5%, 연차휴가 사용이 어렵고 수당도 받지 못하는 경우도 7.5%였음
- 기타는 23.9%였는데 이들 의견은 대부분 연차를 자유롭게 사용하지만, 미사용 수당이 없기 때문에 꼭 소진해야 한다고 밝힘

### ② 휴가 시 대체근무

<표 3-37> 미화노동자의 휴가 시 대체근무

구분	인원수	비중 (%)
소속 업체에서 대체인력을 제공한다	6	9.0
본인이 일당을 주고 사람을 구한다	2	3.0
대체인력 없이 동료가 내 일을 부담한다	52	77.6
대체인력 없이 공석으로 둔다	3	4.5
기타	4	6.0
합계	67	100.0

- 미화노동자가 휴가를 사용한 경우, 77.6%는 동료가 자신의 일까지 부담한다고 응

답하였고, 소속 업체에서 대체인력을 제공하는 경우는 9.0%, 해당 구역을 비워둔다가 4.5%, 본인이 일당을 주고 사람을 구한다도 3.0%였음

## (9) 산업재해

### ① 산재보험 적용

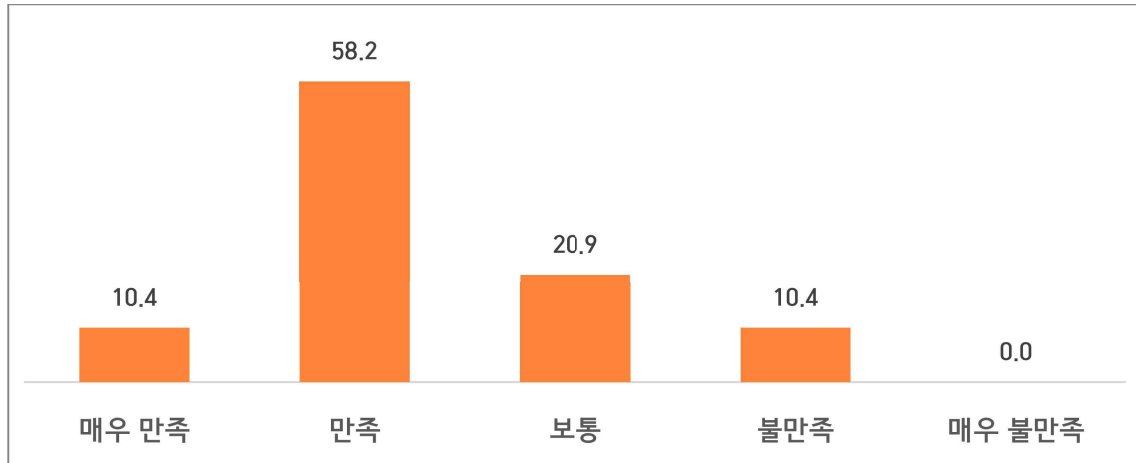
<표 3-38> 미화노동자의 산재보험 적용

구분	인원수	비중 (%)
업무로 인한 병원 치료 경험 없음	61	91.0
업무로 인한 병원 치료 경험 있음	6	9.0
본인 부담	6	100.0
관리사무소, 소속 업체 부담	0	0.0
산재보험 처리	0	0.0
합계	6	100.0

- 업무로 인해 병원 치료 경험이 있는 미화노동자 비율은 9.0%(6명)로 많지 않았음. 그러나 업무로 인해 다쳐 병원 치료 경험이 있는 6명은 모두 치료비를 본인이 부담하였음

## (10) 만족도

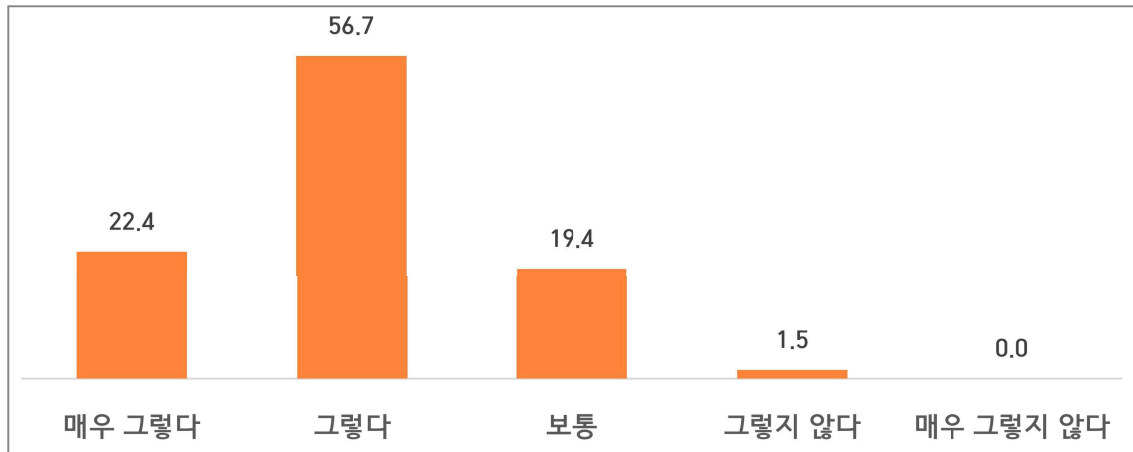
### ① 일 만족도



[그림 3-11] 미화노동자의 일 만족도

- 미화노동자에게 전반적인 일 만족도를 물은 결과, 매우 만족 10.4%, 만족 58.2% 등 긍정 평가는 68.6%였음. 보통은 20.9%, 불만족은 10.4%로 나타남
- 미화노동자는 60대 이상 여성의 일자리임. 저임금 일자리이나 근무시간이 길지 않다는 점, 입주민과 직접적으로 마주하지 않는다는 점이 이들의 일 만족도가 긍정적으로 나타난 이유로 볼 수 있음

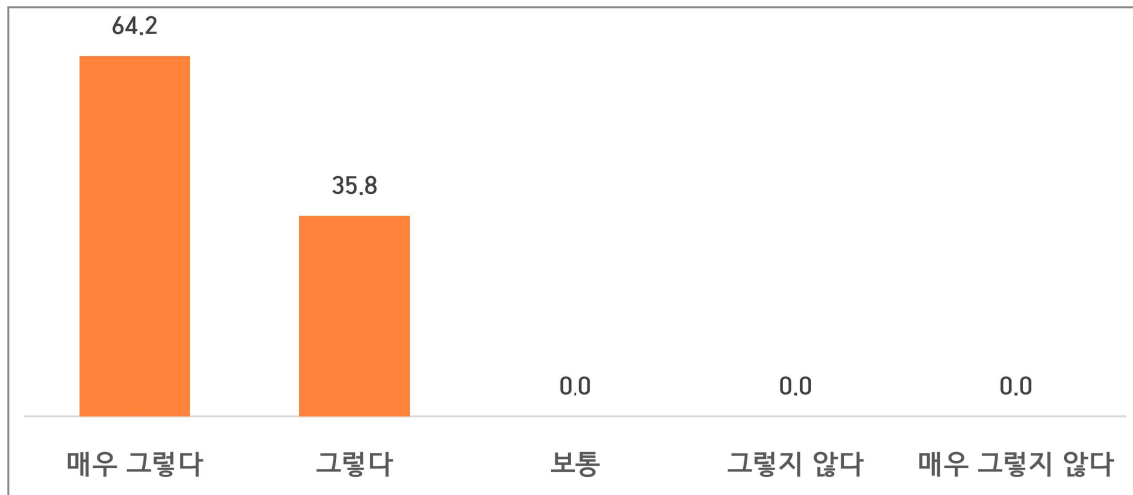
## ② 소속 업체의 현장 어려움 이해



[그림 3-12] 미화노동자 소속 업체의 현장 어려움에 대한 이해 정도 평가

- 미화노동자에게 소속 업체가 현장의 어려움을 잘 이해하고 있는지 묻은 결과, 매우 그렇다 22.4%, 그렇다 56.7%로 긍정적 평가가 79.1%였음. 보통은 19.4%, 그렇지 않다고 1.5%였음

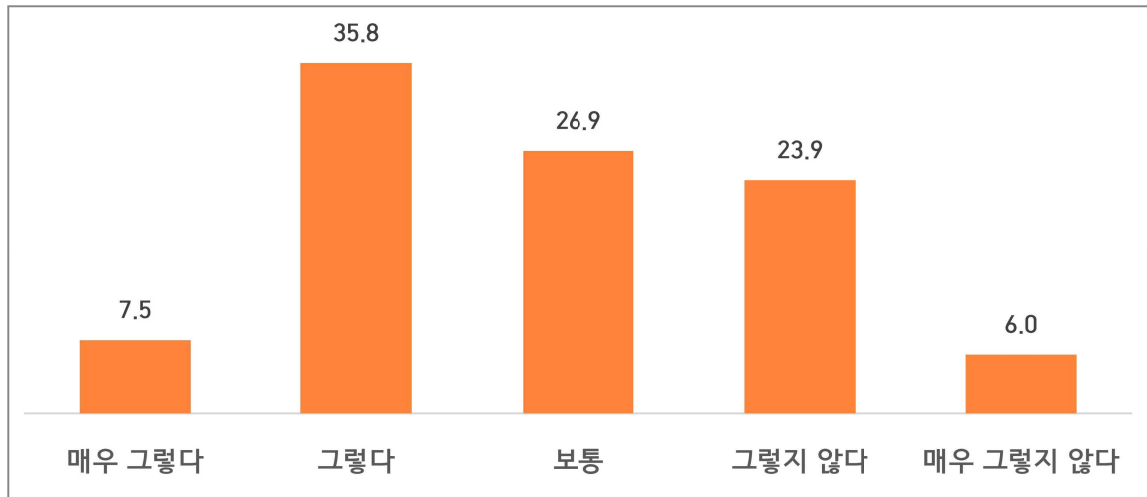
## ③ 동료들과의 소통



[그림 3-13] 미화노동자의 동료 소통 평가

- 동료들과 원활하게 소통하고 있느냐는 질문에도 모든 응답자가 매우 그렇다 (64.2%) 혹은 그렇다(35.8%)라고 응답함

#### ④ 당사자단체 필요성



[그림 3-14] 미화노동자의 당사자단체 필요성

- 미화노동자의 노동인권 향상을 위한 당사자단체 필요성에 동의하는지 여부를 묻자, 매우 그렇다 7.5%, 그렇다 35.8%로 긍정의견은 43.3%였음. 보통은 26.9%였고, 그렇지 않다 23.9%, 매우 그렇지 않다 6.0% 등 부정 의견은 29.9%였음
- 미화노동자는 당사자단체 필요성에 대해 긍정과 부정, 그리고 긍정도 부정도 아닌 의견이 분분했음. 이는 일 만족도 질문에서 나타난 긍정적 의견에 영향을 받았을 것으로 추정함



### 3) 시설관리 노동자

#### (1) 인구학적 특성

- 본 조사에 참여한 대전시 공동주택 시설관리 노동자의 인구학적 특성과 일반사항을 아래의 표에 제시

<표 3-39> 시설관리 노동자 응답자 일반사항

구분		인원수	비중 (%)
성별	남성	73	98.6
	여성	1	1.4
연령	49세 이하	16	21.6
	50~59세	38	51.4
	60세 이상	20	27.0
	평균	54.6세	
총 근속기간	5년 미만	21	28.4
	5년 이상~10년 미만	19	25.7
	10년 이상~20년 미만	13	17.6
	20년 이상	21	28.4
	평균	12년 7개월	
현 근무지 근속기간	1년 미만	15	20.3
	1년 이상~3년 미만	26	35.1
	3년 이상~5년 미만	12	16.2
	5년 이상~10년 미만	14	18.9
	10년 이상	7	9.5
	평균	4년	
직급	관리과장	25	33.8
	주임	24	32.4
	일반 관리기사	25	33.8

- 본 조사에 참여한 시설관리 노동자 74명 중 1명(1.4%)을 제외한 73명(98.6%)은 남성이었음. 시설관리 노동자의 연령대는 49세 이하가 16명(21.6%), 50세~59세 38명(51.4%), 60세 이상 20명(27.0%)이었고, 이들의 평균연령은 54.6세였음. 시설관리 노동자 일자리는 주로 50대 전후의 남성 일자리임
- 시설관리 노동자로 일한 기간은 평균 12년 7개월이고, 근속기간별로 나누어 보면 5년 미만이 28.4%, 5년 이상~10년 미만 근무자가 25.7%, 10년 이상 20년 미만 근

무자가 17.6%, 그리고 20년 이상 근무자도 28.4%였음

- 이들의 현 근무지 근속기간은 평균 4년이었으며, 1년 미만은 20.3%, 1년 이상~3년 미만은 35.1%, 3년 이상~5년 미만 16.2%, 5년 이상~10년 미만 18.9%, 10년 이상도 9.5%임
- 조사 참여자의 직급은 관리과장 33.8%(25명), 주임 32.4%(24명), 일반관리원 33.8%(25명)로 고르게 분배되어 있음

## (2) 근로계약 및 해고

### ① 근로계약서 작성

<표 3-40> 시설관리 노동자의 근로계약서 작성

구분	인원수	비중 (%)
근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함	0	0.0
문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠 가졌음	74	100.0
1부만 작성해서 회사만 가지고 있음	0	0.0
합계	74	100.0

- 시설관리 노동자는 모두 근로계약서를 2부 작성해 회사와 본인이 1부씩 나누어 가졌다고 응답함

### ② 고용방식

<표 3-41> 시설관리 노동자의 고용방식

구분	인원수	비중 (%)
입주자대표회의 직고용	9	12.2
주택관리회사 고용	65	87.8
합계	74	100.0

- 이들의 고용방식은 대부분 주택관리회사를 통한 고용으로 전체 응답자의 87.8%(65명)가 이에 해당함. 입주자대표회의 직고용 12.2%(9명), 경비용역업체 고용도 4.1%(3명)였음

### ③ 계약기간

<표 3-42> 시설관리 노동자의 계약기간

구분	인원수	비중 (%)
1년 미만	2	2.9
1년	65	92.9
1년 초과	3	4.3
합계	70	100.0

- 시설관리 노동자의 계약기간은 1년인 경우가 92.9%로 대다수였으며, 1년 미만 (2.9%)이거나 1년 초과(4.3%)인 사례도 있음

### ④ 소속 업체 변경 시 고용승계 여부

<표 3-43> 시설관리 노동자의 소속 업체 변경 시 고용승계 여부

구분	인원수	비중 (%)
재고용	10	83.3
계약해지	2	16.7
합계	12	100.0

- 소속 업체가 변경된 경험이 있다고 응답한 12명에게 고용승계 여부를 묻은 결과, 재고용되었다는 응답은 10명, 계약이 해지되었다는 응답은 2명이었음. 소속 업체가 변경되더라도 시설관리 노동자 대부분은 고용승계가 이루어지고 있다고 볼 수 있음

### ⑤ 부당해고 경험

<표 3-44> 시설관리 노동자의 부당해고 경험

구분	인원수	비중 (%)
부당해고 경험 있음	3	4.1
부당해고 경험 없음	57	77.0
현재 아파트가 첫 근무지	14	18.9
합계	74	100.0

- 시설관리 노동자에게 부당해고 경험을 묻은 결과 74명 중 3명(4.1%)만이 부당해고 경험이 있다고 응답함. 이 비율은 현 근무지가 첫 근무지인 경우를 제외하고도 5.0% 수준임

### (3) 정년

#### ① 정년 유무 및 현재 정년과 적절한 정년

<표 3-45> 시설관리 노동자의 정년

구분	인원수	비중 (%)
정년이 있다	62	83.8
정년이 없다	12	16.2
현재 정년	63.8세	
적절한 정년	67.2세	

- 시설관리 노동자에게 정년이 있는지 묻은 결과, 정년이 있다는 응답은 83.8%였으며, 없다는 응답은 16.2%였음. 정년이 있다고 응답한 62명을 대상으로 현재 정년을 추가적으로 묻자 평균 63.8세로 나타남. 전체 시설관리 노동자에게 적절한 정년을 묻은 결과, 평균 67.2세로 응답함
- 경비노동자, 미화노동자와는 달리, 시설관리 노동자는 대부분 정년이 있었으며 현재 정년(63.8)과 적절한 정년(67.2세)도 비교적 낮았음

### (4) 임금 및 보험

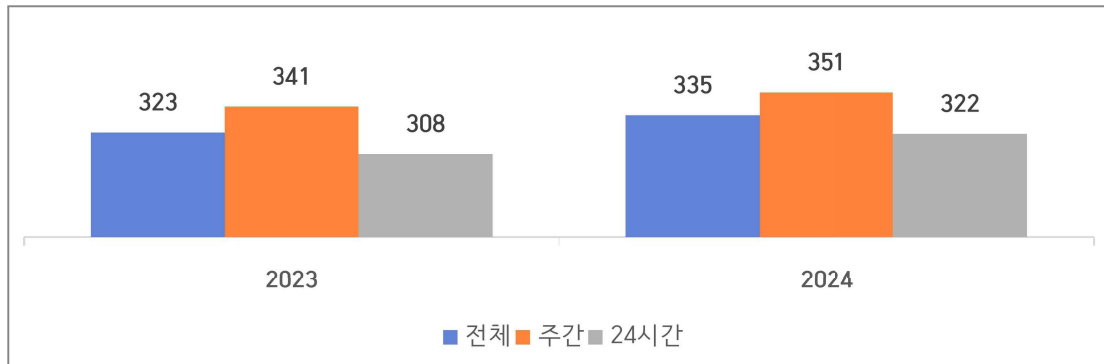
#### ① 급여명세서 지급 여부

<표 3-46> 시설관리 노동자의 급여명세서 수령 여부

구분	인원수	비중 (%)
매월 받고 있다	74	100.0
매월 받고 있지 않다	0	0.0
합계	74	100.0

- 시설관리 노동자는 급여명세서를 매월 받고 있음. 모든 응답자가 급여명세서를 매월 받고 있다고 응답함

## ② 임금



[그림 3-15] 근무 형태별 시설관리 노동자의 임금

- 시설관리 노동자에게 2023년과 2024년 임금을 조사한 결과, 2023년 평균임금은 323만 원이었으며, 2024년 평균임금은 335만 원이었음
- 시설관리 노동자의 임금을 근무 형태별로 구분해보면, 주간근무자는 2023년 341만 원, 2024년 351만 원으로 나타남. 24시간 교대근무자는 2023년 308만 원에서 2024년 322만 원으로 증가함. 이러한 차이는 주간근무자의 다수가 관리과장이기 때문에 발생한 차이임. 다만 근무형태별 임금의 차이는 2023년 33만 원에서 2024년 29만 원으로 감소했음

## (5) 근무 형태 및 근로시간

### ① 근무 형태

<표 3-47> 시설관리 노동자의 근무 형태

구분	인원수	비중 (%)
24시간 교대제(격일제)	40	54.1
12시간 교대제	0	0.0
8시간 3교대제	0	0.0
주간만 근무	34	45.9
합계	74	100.0

- 시설관리 노동자의 근무 형태는 주로 두 가지임. 경비노동자와 마찬가지로 24시간 교대제 54.1%(40명), 주간만 근무가 45.9%(34명)였음. 시설관리 노동자의 경우 다른 직군과는 다르게 근무 형태가 오전 9시~오후 6시까지 일하는 주간 노동자와 야간 숙직을 동반하는 24시간 격일 교대제로 일하는 노동자로 구분됨
- 근무 형태에 따라 시설관리 노동자의 노동조건 및 만족도, 감정노동 측면에서 차이가 발생할 것으로 예상함

### ② 1일 근로시간

<표 3-48> 시설관리 노동자 중 주간근무자의 1일 근로시간

구분	인원수	비중 (%)
7시간	2	5.9
8시간	32	94.1
전체	34	100.0

<표 3-49> 시설관리 노동자 중 24시간 교대근무자의 1일 근로시간

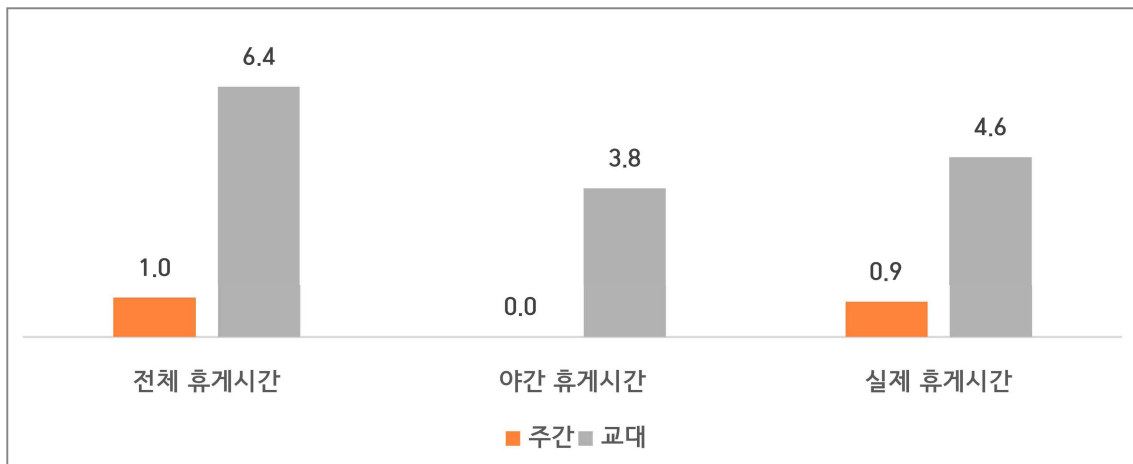
구분	인원수	비중 (%)
18시간 미만	11	27.5
18시간 이상	29	72.5
전체	40	100.0

- 시설관리 노동자 중 주간근무자의 1일 근로시간은 주간근무자의 경우 7~8시간이며, 교대근무자의 경우에는 18시간 이상이 72.5%(29명), 12시간 이상~18시간 미만이

27.5%(11명)로 나타남

## (6) 휴게시간

### ① 휴게시간



[그림 3-16] 근무 형태별 시설관리 노동자의 휴게시간

- 시설관리 노동자의 휴게시간은 근무 형태에 따라 다르게 나타남. 주간근무자의 경우, 전체 휴게시간은 점심시간 1시간이며, 이 중 실제로 휴식할 수 있는 시간은 0.9 시간임
- 교대근무자의 경우에는 전체 휴게시간 6.4시간 중 야간 휴게시간은 3.8시간이었음. 전체 휴식 시간 6.4시간 중 실제 휴식할 수 있는 시간은 4.6시간이었으며, 휴식 시간 중 2시간가량은 쉬지 못하고 일을 해야 한다는 점을 보여줌

## (7) 휴게 공간

### ① 휴게 공간 유무

<표 3-50> 근무 형태별 시설관리 노동자의 근무 형태별 휴게 공간 유무

구분	전체		주간		교대	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
있다	62	83.8	25	73.5	37	92.5
없다	12	16.2	9	26.5	3	7.5
합계	74	100.0	34	100.0	40	100.0

- 시설관리 노동자를 위한 휴게 공간이 있다는 응답은 전체 응답자의 83.8%였음. 주간근무자 중 휴게 공간이 있다는 응답 비율은 73.5%였고, 24시간 교대근무자 중에서는 92.5%가 휴게 공간이 있다고 응답함

### ② 휴게 공간 위치

<표 3-51> 근무 형태별 시설관리 노동자 휴게 공간의 위치

구분	전체		주간		교대	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
지상	36	58.1	15	60	21	56.8
지하	26	41.9	10	40	16	43.2
합계	62	100.0	25	100	37	100.0

- 시설관리 노동자가 이용할 수 있는 휴게 공간이 있다는 응답자 62명에게 휴게 공간의 위치를 묻은 결과, 지상에 있다는 응답은 58.1%, 지하에 있다는 응답은 41.9%였음
- 이 비율은 주간근무자와 교대근무자로 구분해보아도 큰 차이가 발견되지 않음



### ③ 휴게 공간 내 편의시설

<표 3-52> 근무 형태별 시설관리 노동자 휴게 공간 내 편의시설 보유

구분	전체		주간		교대	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
에어컨	60	96.8	25	100.0	35	94.6
선풍기	57	91.9	25	100.0	32	86.5
난방기기	61	98.4	25	100.0	36	97.3
환풍기, 공기청정기	49	79.0	22	88.0	27	73.0
침대, 소파	37	59.7	15	60.0	22	59.5
청소도구	60	96.8	24	96.0	36	97.3
소화기	61	98.4	25	100.0	36	97.3
냉장고	56	90.3	24	96.0	32	86.5
TV	51	82.3	22	88.0	29	78.4
정수기	54	87.1	25	100.0	29	78.4
이불 등 침구류	48	77.4	21	84.0	27	73.0
응답자 수	62	100.0	25	100.0	37	100.0

- 휴게 공간이 있다고 응답한 시설관리 노동자에게 휴게 공간 내 편의시설 비치 여부를 조사한 결과, 에어컨(96.8%), 선풍기(91.9%), 난방기기(98.4%) 등 냉난방 시설은 잘 갖추어져 있었으며, 침대, 소파(59.7%), 이불 등 침구류(77.4%)가 있다는 응답은 비교적 적었음
- 이 결과를 주간근무자와 교대근무자로 구분하여 살펴본 결과, 대부분의 편의시설에서 주간근무 응답자의 보유 비율이 높았음. 특히, 24시간 교대근무자는 야간 숙직이 필요함에도 침대 및 소파 보유 비율과 이불 등 침구류 보유 비율에서 주간근무자 휴게 공간의 보유 비율과 차이가 없거나 오히려 적었음

#### ④ 휴게 공간 이용

<표 3-53> 근무 형태별 시설관리 노동자의 휴게 공간 이용

구분	전체		주간		교대	
	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)	인원수	비중 (%)
자주 이용함	39	62.9	20	80.0	19	51.4
야간에만 이용	18	29.0	1	4.0	17	45.9
거의 이용하지 않음	5	8.1	4	16.0	1	2.7
합계	62	100.0	25	100.0	37	100.0

- 휴게 공간이 있는 시설관리 노동자 중 휴게 공간을 자주 이용한다는 응답은 62.9%, 야간에만 이용한다는 응답은 29.0%, 거의 이용하지 않는다는 응답은 8.1%였음
- 이를 근무형태별로 구분해보면, 주간근무자는 자주 이용한다(80.0%)는 응답이 많았으며, 거의 이용하지 않는다(16.0%)는 응답도 있었음. 거의 이용하지 않는다고 응답한 4명에게 그 이유를 묻자 4명 모두 점심시간이라 이용할 필요가 없다고 응답함. 이들이 근무하는 공동주택에서는 시설관리 노동자의 휴게 공간이 숙직실의 성격을 가지고 있는 것으로 해석할 수 있음
- 교대근무자의 경우에는 자주 이용한다는 응답이 51.4%였고, 야간에만 이용한다는 응답도 45.9%였음. 거의 이용하지 않는다는 응답도 1명이 있었음. 이들은 숙직을 해야 하기 때문에 휴게 공간 이용이 필수적이라고 볼 수 있음. 거의 이용하지 않는다고 응답한 1명은 그 이유를 휴게 공간이 지하에 있기 때문이라고 응답함

## (8) 휴가

### ① 연차휴가 이용

<표 3-54> 시설관리 노동자의 연차휴가 이용

구분	인원수	비중 (%)
연차휴가 없음	0	0.0
연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있고, 사용하지 않으면 수당으로 받음	62	83.8
연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당으로 받음	3	4.1
연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당도 받지 못함	2	2.7
기타	7	9.5
합계	74	100.0

- 시설관리 노동자는 연차휴가가 모두 있었으며, 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있고 사용하지 못하면 수당으로 받는다는 응답이 83.8%로 가장 많음. 기타는 9.5%였는데 이들은 휴가를 의무적으로 소진해야 한다고 응답함. 응답자 중 3명(4.1%)은 연차휴가 사용이 어렵지만 수당으로 받고 있었으며, 2명(2.7%)은 사용도 어렵고 수당도 받지 못함

### ② 휴가 시 대체근무

<표 3-55> 시설관리 노동자의 휴가 시 대체근무

구분	인원수	비중 (%)
소속 업체에서 대체인력을 제공한다	4	5.4
본인이 일당을 주고 사람을 구한다	0	0.0
대체인력 없이 동료가 내 일을 부담한다.	51	68.9
대체인력 없이 공석으로 둔다.	18	24.3
기타	1	1.4
합계	74	100.0

- 시설관리 노동자가 휴가를 사용했을 경우 대체인력이 없이 동료가 자신의 일까지 부담하는 경우가 68.9%로 가장 많았음. 공석으로 둔다는 의견도 24.3%였음. 소속 업체에서 대체인력을 제공하는 경우는 5.4%였으며, 기타의견에는 동료가 할 수 있으면 동료가 부담하고, 못하는 일은 공석으로 둔다고 응답함

## (9) 산업재해

### ① 산재보험 적용

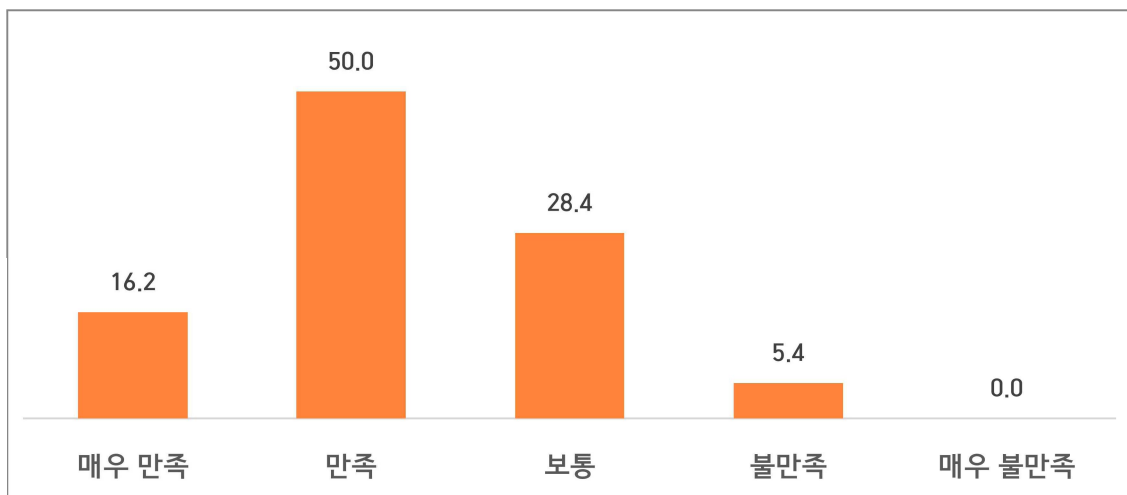
<표 3-56> 시설관리 노동자의 산재보험 적용

구분	인원수	비중 (%)
업무로 인한 병원 치료 경험 없음	72	97.3
업무로 인한 병원 치료 경험 있음	2	2.7
본인 부담	0	0.0
관리사무소, 소속 업체 부담	2	100.0
산재보험 처리	0	0.0
합계	2	100.0

- 지난 1년간 시설관리 노동자가 업무로 인해 다친 경험이 있다는 응답은 74명 중 2명이었음. 2명은 모두 관리사무소 혹은 소속 업체에서 치료비용을 부담하였음

## (10) 만족도

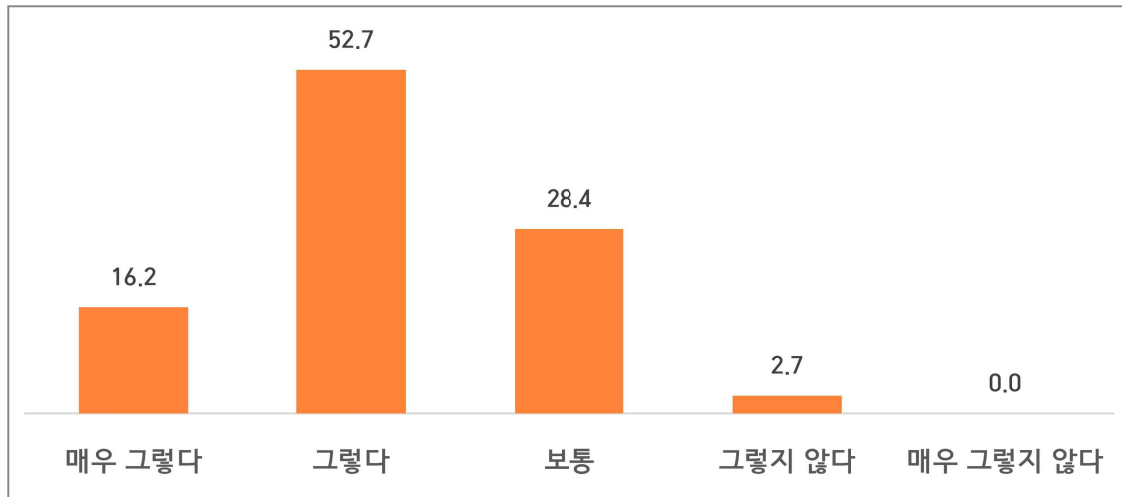
### ① 일 만족도



[그림 3-17] 시설관리 노동자의 일 만족도

- 시설관리 노동자는 종합적인 일 만족도를 묻은 결과 매우 만족 16.2%, 만족 50.0%, 보통 28.4%, 불만족 5.4%로 나타남. 긍정 평가는 66.2%로 가장 많았음

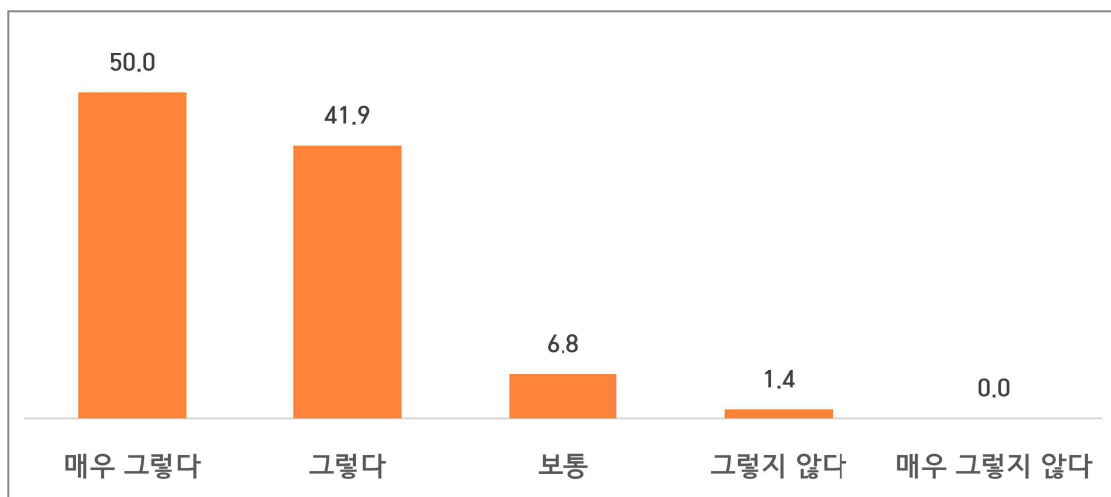
## ② 소속 업체의 현장 어려움 이해



[그림 3-18] 시설관리 노동자 소속 업체의 현장 어려움에 대한 이해 정도 평가

- 시설관리 노동자에게 소속 업체가 현장의 어려움을 잘 이해하고 있는지 묻은 질문에는 매우 그렇다(16.2%)와 그렇다(52.7%)를 합산한 긍정 평가가 68.9%, 보통 28.4%, 부정 평가가 2.7%였음

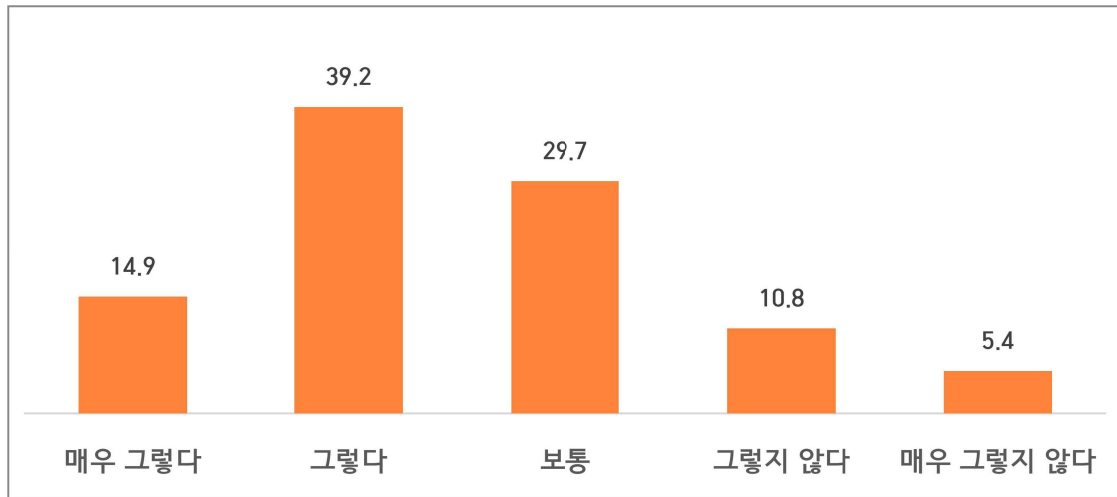
## ③ 동료들과의 소통



[그림 3-19] 시설관리 노동자의 동료 소통 평가

- 동료들과의 원활한 소통 항목에서는 매우 그렇다(50.0%)와 그렇다(41.9%)가 91.9%였고, 보통이 6.8%, 그렇지 않다가 1.4%였음

#### ④ 당사자단체 필요성



[그림 3-20] 시설관리 노동자의 당사자단체 필요성

- 시설관리 노동자에게 노동권익을 증진시키기 위해 당사자단체 필요성을 물었음. 그 결과, 매우 그렇다 14.9%, 그렇다 39.2%로 긍정 인식이 54.1%였음. 보통은 29.7%, 그렇지 않다(10.8%)와 매우 그렇지 않다(5.4%)를 포함한 부정인 식은 16.2%였음

#### 4) 주택관리사(관리소장)

##### (1) 인구학적 특성

- 본 조사에 참여한 대전시 공동주택 주택관리사(관리사무소 소장)의 인구학적 특성과 일반사항은 아래와 같음. 주택관리사 설문조사는 대전시 내 공동주택의 관리사무소 소장만을 대상으로 함. 온라인조사와 오프라인 조사를 병행하였으며, 조사 결과 분석 시 모든 응답을 합산하여 제시함

<표 3-57> 주택관리사 응답자 일반사항

구분		인원수	비중 (%)
성별	남성	42	41.6
	여성	59	58.4
연령	49세 이하	10	9.9
	50~59세	61	60.4
	60세 이상	30	29.7
	평균	56.3세	
총 근속기간	5년 미만	12	11.9
	5년 이상~10년 미만	30	29.7
	10년 이상~20년 미만	39	38.6
	20년 이상	20	19.8
	평균	12년 5개월	
현 근무지 근속기간	1년 미만	29	28.7
	1년 이상~3년 미만	34	33.7
	3년 이상~5년 미만	14	13.9
	5년 이상~10년 미만	18	17.8
	10년 이상	6	5.9
	평균	3년 2개월	

- 본 조사에 참여한 주택관리사는 101명임. 이 중 남성은 42명(41.6%), 여성은 59명(58.4%)으로 대전시 내 500세대 이상 공동주택의 관리사무소 소장은 남성보다 여성이 더 많음
- 주택관리사의 연령은 평균 56.3세이고, 49세 이하(9.9%)나 60세 이상(29.7%)보다는 50~59세(60.4%) 비율이 가장 높았음. 관리사무소 소장은 남성보다 여성이 다소 많고 50대 중심의 중장년 일자리로 볼 수 있음

- 주택관리사의 총 근속기간은 5년 미만이 11.9%, 5년 이상~10년 미만 29.7%, 10년 이상~20년 미만 38.6%, 20년 이상 19.8%로 고르게 분포하며, 평균 근속기간은 12년 5개월이었음
- 현 근무지 근속기간을 보면 1년 미만 28.7%, 1년 이상~3년 미만 33.7%, 3년 이상~5년 미만 13.9%, 5년 이상~10년 미만 17.8%, 10년 이상 5.9%였고, 현 근무지 근속기간의 평균은 3년 2개월이었음
- 주택관리사는 4개 직군 중 총 근속기간 대비 현 근무지 근속기간이 가장 짧는데, 이는 공동주택의 주택관리사는 한 근무지에서 오래 일하기보다 자주 근무지 변경이 있다는 것을 뜻함
- 후술할 조사 결과를 참고해볼 때 입주민에 의한 부당해고, 소속 업체와의 강한 연결성 등이 주택관리사의 '찾은 근무지 변경'을 설명한다고 추정함

## (2) 근로 계약 및 해고

### ① 근로계약서 작성

<표 3-58> 주택관리사의 근로계약서 작성

구분	인원수	비중 (%)
근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함	0	0.0
문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠 가졌음	99	98.0
1부만 작성해서 회사만 가지고 있음	2	2.0
합계	101	100.0

- 주택관리사 중 99명(98.0%)은 근로계약서를 2부 작성해 회사와 본인이 한 부씩 나눠 가졌다고 응답함. 2명은 1부만 작성해 회사가 가지고 있다고 응답함



## ②고용방식

<표 3-59> 주택관리사의 고용방식

구분	인원수	비중 (%)
입주자대표회의 직고용	3	3.0
주택관리회사 고용	97	97.0
합계	100	100.0

- 주택관리사의 고용방식을 보면, 주택관리회사 고용이 97명, 입주자대표회의 직고용이 3명이었음. 대전시 내 500세대 이상의 공동주택에서 입주자대표회의가 관리사무소 소장을 직고용하는 비율은 극히 낮고 절대다수는 주택관리회사를 통해 위탁 계약을 하고 있음

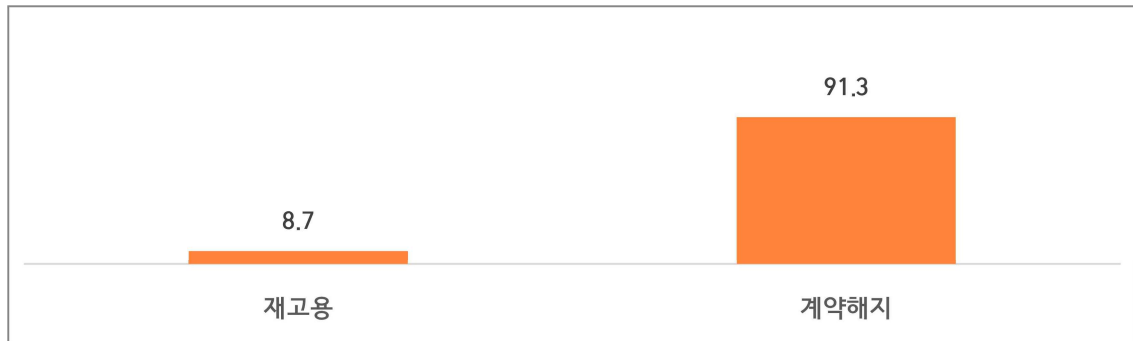
## ③ 계약기간

<표 3-60> 주택관리사의 계약기간

구분	인원수	비중 (%)
1년 미만	4	4.0
1년	82	81.2
1년 초과	5	5.0
없음(정규직)	10	9.9
전체	101	100.0

- 주택관리사의 계약기간은 1년 미만 4.0%, 1년 81.2%, 1년 초과 5.0%였음. 기타는 9.9%였는데 이들은 주택관리회사 또는 입주자대표회의에 정규직으로 고용된 경우임. 주택관리회사에서는 주택관리사 중 일부는 정규직으로 고용하고, 다수의 주택관리사는 계약직으로 두는 형태로 운영함

#### ④ 소속 업체 변경 시 고용승계 여부



[그림 3-21] 주택관리사의 소속 업체 변경 시 고용승계 여부

- 주택관리업체 변경 경험이 있는 주택관리사 23명에게 고용승계 여부에 관해 물은 결과, 재고용되었다는 응답은 2명(8.7%)이었으며, 21명(91.3%)은 계약이 해지되었다고 응답함. 이는 공동주택에서 위탁업체를 변경하였으면 해당 업체 소속의 주택관리사가 새롭게 파견되기 때문에 기존 업체 소속 주택관리사는 계약이 해지됨

#### ⑤ 부당해고 경험

<표 3-61> 주택관리사의 부당해고 경험

구분	인원수	비중 (%)
부당해고 경험 있음	23	22.8
부당해고 경험 없음	77	76.2
현재 아파트가 첫 근무지	1	1.0
합계	101	100.0

- 주택관리사에게 부당해고 경험을 묻자 101명 중 23명은 부당해고 경험이 있다고 응답함. 현재 아파트가 첫 근무지라고 답한 1명을 제외하면 100명 중 23명은 부당해고 경험이 있는 것
- 부당해고 경험을 구체적으로 묻자, 입주민대표가 관리회사에 소장 교체를 요구했거나, 입주민과의 불화로 해고되었다는 응답이 많았음. 또한 다양한 종류의 갑질 사례나 월권행위 사례도 있었으며, 입주민 간 갈등으로 인해 소장이 교체되는 사례도 있었음

### (3) 정년

#### ① 정년 유무 및 현재 정년과 적절한 정년

<표 3-62> 주택관리사의 정년

구분	인원수	비중 (%)
정년이 있다	79	78.2
정년이 없다	22	21.8
현재 정년	63.9세	
적절한 정년	67.5세	

- 주택관리사의 78.2%는 정년이 있다고 응답했음. 정년이 있는 경우 평균 정년은 63.9세였음. 전체 응답자에게 주택관리사(공동주택 관리사무소 소장)의 적절한 정년은 몇 세인지 물은 결과 평균 67.5세였음

### (4) 임금 및 보험

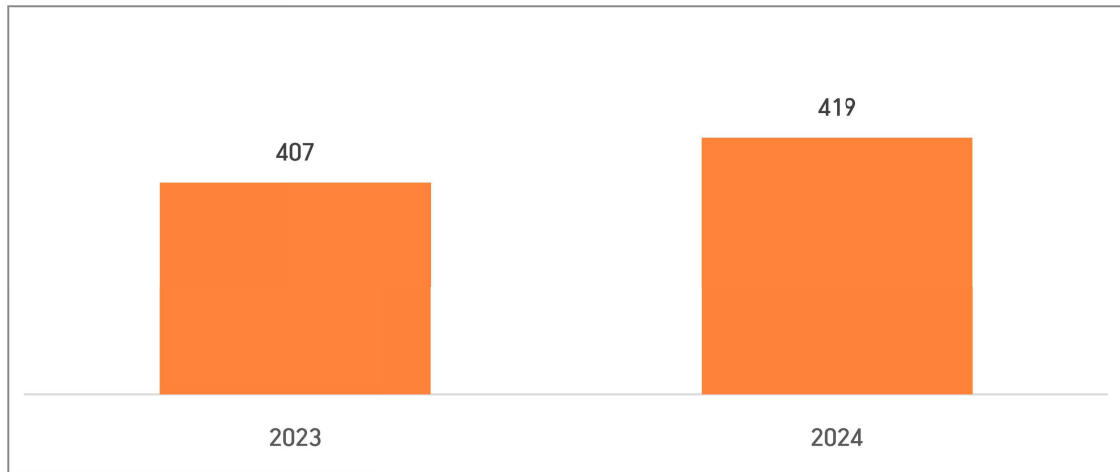
#### ① 급여명세서 지급 여부

<표 3-63> 주택관리사의 급여명세서 수령 여부

구분	인원수	비중 (%)
매월 받고 있다	101	100.0
매월 받고 있지 않다	0	0.0
합계	101	100.0

- 본 조사에 참여한 주택관리사 101명 모두는 급여명세서를 매월 수령하고 있음

## ② 임금



[그림 3-22] 주택관리사의 임금

- 2023년 4월 기준, 주택관리사 임금의 평균은 407만 원이었음. 2024년 4월에는 419만 원으로 조사됨. 공동주택 관리사무소 소장은 주택관리사 자격증이 필요한 전문직 일자리이기에 평균임금도 세전 기준으로 연 5천만 원을 상회하는 것으로 나타남

## (5) 근로시간

### ① 1일 근로시간

<표 3-64> 주택관리사의 1일 근로시간

구분	인원수	비중 (%)
8시간	84	83.2
8시간 30분	2	2.0
9시간	12	11.9
10시간	3	3.0
전체	101	100.0

- 조사에 참여한 주택관리사의 근로시간은 8시간 83.2%, 8시간 30분 2.0%, 9시간 11.9%, 10시간 3.0%였음. 8시간을 근무하고 중도에 1시간의 휴게시간을 갖는 것이 일반적이거나 8시간을 초과해 근무하는 사례도 관찰됨

## (6) 휴게시간

### ① 근로계약서상 휴게시간

<표 3-65> 주택관리사의 근로계약서상 휴게시간

구분	인원수	비중 (%)
1시간	98	97.0
1시간 초과	3	3.0
합계	101	100.0

- 근로계약서상 휴게시간을 조사한 결과, 1시간 97.0%, 1시간을 초과한다는 응답이 3.0%였음. 주택관리사의 경우, 점심시간을 1시간 30분이나 2시간으로 늘려 임금을 줄이는 방식은 극히 일부에서만 나타남

### ② 실제 휴게시간

<표 3-66> 주택관리사의 실제 휴게시간

구분	인원수	비중 (%)
1시간	99	98.0
1시간 초과	2	2.0
합계	101	100.0

- 주택관리사의 실제 휴게시간을 조사한 결과, 1시간 98.0%, 1시간 초과 2.0%였음. 대부분 근로계약서상에 명시된 휴게시간을 사용할 수 있는 것으로 보임

### ③ 휴게시간 사용

<표 3-67> 주택관리사의 휴게시간 사용

구분	인원수	비중 (%)
자유롭게 사용할 수 있다.	85	84.2
자유롭게 사용할 수 없으며, 휴게시간 중 업무수행을 요구받으면 해야 한다.	16	15.8
합계	101	100.0

- 그러나 주택관리사 중 휴게시간을 자유롭게 사용한다는 응답은 84.2%였고, 휴게시간에 업무수행을 요구받으면 해야 한다는 응답은 15.8%였음

#### ④ 휴게시간 중 업무수행 시 수당 지급 여부

<표 3-68> 주택관리사의 휴게시간 중 업무수행 시 수당 지급 여부

구분	인원수	비중 (%)
수당이 지급된다.	0	0.0
수당이 지급되지 않는다	16	100.0
합계	16	100.0

- 휴게시간에 업무수행을 요구받으면 해야 한다고 응답한 16명에게 휴게시간 중 업무수행 시 수당을 받는 주택관리사는 없었음. 16명 전원이 수당이 없다고 응답함

### (7) 휴게 공간

#### ① 휴게 공간 유무

<표 3-69> 주택관리사 휴게 공간 유무

구분	인원수	비중 (%)
있다	37	36.6
없다	64	63.4
합계	101	100.0

- 주택관리사를 위한 휴게 공간이 있는지 묻자, 휴게 공간이 있다는 응답은 36.6%, 없다는 응답은 63.4%로 나타남. 야간근무가 거의 없는 주택관리사의 근무 형태 특성상 휴게 공간이 따로 존재하는 비율이 적은 것으로 보임

## ② 휴게 공간 위치

<표 3-70> 주택관리사 휴게 공간의 위치

구분	인원수	비중 (%)
지상	30	81.1
지하	7	18.9
합계	37	100.0

- 휴게 공간이 있다고 응답한 주택관리사 37명에게 휴게 공간의 위치를 물었음. 30명(81.1%)은 지상에, 7명(18.9%)은 지하에 있다고 응답함

## ③ 휴게 공간 내 편의시설

<표 3-71> 주택관리사 휴게 공간 내 편의시설

구분	인원수		비중 (%)
	있음	없음	비율
에어컨	33	4	89.2
선풍기	29	8	78.4
난방기기	29	8	78.4
환풍기, 공기청정기	22	15	59.5
침대, 소파	23	14	62.2
청소도구	28	9	75.7
소화기	32	5	86.5
냉장고	30	7	81.1
TV	17	20	45.9
정수기	28	9	75.7
이불 등 침구류	23	14	62.2

- 휴게 공간이 있는 37명에게 휴게 공간 내 편의시설 비치 여부를 조사한 결과, 에어컨, 선풍기, 난방기기 등 냉난방 기기의 보유 비율은 다른 시설에 비해 비교적 높았으며, 침대 및 소파(62.2%), 이불 등 침구류(62.2%) 보유 비율은 비교적 낮았음
- 24시간 교대근무를 하는 시설관리 노동자와의 휴게 공간 공유 여부, 휴게 공간의 위치 등에 따라 이 같은 차이가 발생하는 것으로 보임

#### ④ 휴게 공간 이용

<표 3-72> 주택관리사의 휴게 공간 이용

구분	인원수	비중 (%)
자주 이용함	12	32.4
거의 이용하지 않음	25	67.6
합계	37	100.0

- 주택관리사는 휴게 공간이 있어도 거의 이용하지 않는다는 응답이 67.6%로 나타남. 자주 이용한다는 응답은 32.4%였음. 주택관리사들은 1시간의 휴게시간을 점심시간으로 활용하기 때문에 휴게실이 있어도 필요하지 않기 때문에 잘 사용하지 않는다고 응답함

#### (8) 휴가

##### ① 연차휴가 이용

<표 3-73> 주택관리사의 연차휴가 이용

구분	인원수	비중 (%)
연차휴가 없음	0	0.0
연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있고, 사용하지 않으면 수당으로 받음	82	81.2
연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당으로 받음	5	5.0
연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당도 받지 못함	6	5.9
기타	8	7.9
합계	101	100.0

- 주택관리사는 연차휴가 사용 질문에 81.2%가 연차휴가를 자유롭게 사용하고, 사용하지 않으면 수당으로 받는다고 응답함. 연차휴가가 없다는 응답은 나오지 않았으며, 연차휴가 사용은 어렵고 수당으로 받는다는 비율은 5.0%, 연차휴가가 있지만 사용도 어렵고 수당도 못 받는 비율은 5.9%였음
- 기타의견은 7.9%였는데 이들은 주로 연차휴가를 반드시 소진해야 하며, 미소진에 따른 수당은 받지 못한다고 응답함



## (9) 산업재해

### ① 산재보험 적용

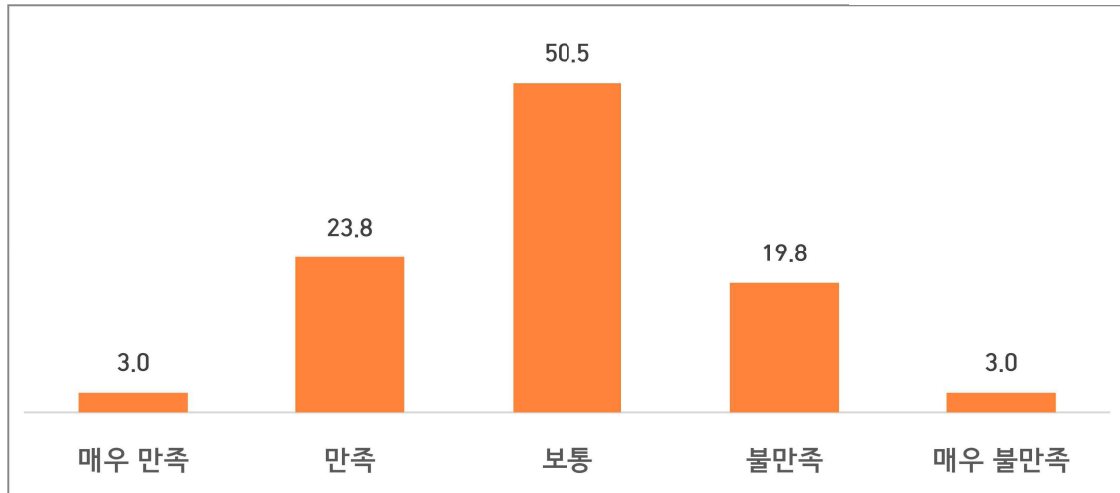
<표 3-74> 주택관리사의 산재보험 적용

구분	인원수	비중 (%)
업무로 인한 병원 치료 경험 없음	93	92.1
업무로 인한 병원 치료 경험 있음	8	7.9
본인 부담	7	87.5
관리사무소, 소속 업체 부담	1	12.5
산재보험 처리	0	0.0
합계	8	100.0

- 주택관리사 중 지난 1년간 업무로 인해 다쳐 병원 치료를 받은 경험이 있다는 응답은 101명 중 8명(7.9%)이었음
- 8명에게 병원 치료비 부담자를 조사한 결과, 7명은 본인이 부담하였으며, 1명은 관리사무소 혹은 소속 업체에서 부담했다고 응답함
- 공동주택 노동자들은 업무 중 부상으로 치료를 받아야 하는 일이 있어도 대부분 본인이 치료비용을 부담하고 있었으며, 산재보험 처리는 극히 드물었음. 이는 공동주택 노동자가 산재보험 적용 조건 중 하나인 4일 이상의 요양이 필요한 정도의 부상을 입는 경우가 드물며, 4일 이상의 요양이 필요한 경우에 해당하더라도 소속 업체에서 산재보험 처리에 미온적인 경우도 있음

## (10) 만족도

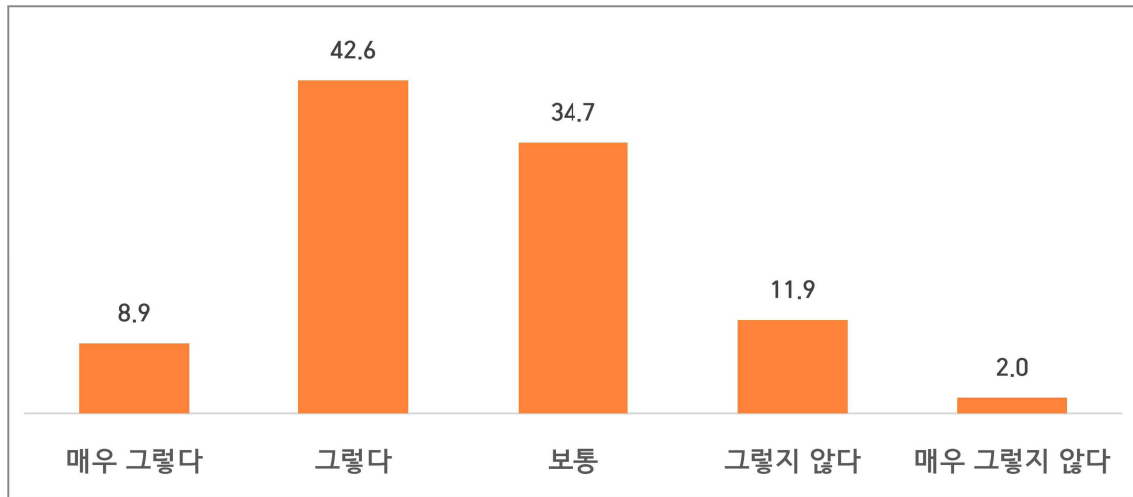
### ① 일 만족도



[그림 3-23] 주택관리사의 일 만족도

- 주택관리사에게 일자리에 대한 전반적인 만족도를 물은 결과, 매우 만족 3.0%, 만족 23.8%, 보통 50.5%, 불만족 19.8%, 매우 불만족 3.0%로 조사됨. 매우 만족과 만족을 합산한 긍정 평가는 26.8%로 4가지 직군 중 가장 낮음. 반대로 불만족과 매우 불만족을 합한 부정 평가는 22.8%로 가장 높음
- 4가지 직군 중 가장 높은 임금을 받고, 24시간 교대제도 아닌 주택관리사가 전반적인 일 만족도 질문에서 만족한다는 응답의 비율이 가장 낮다는 점은 주목할 필요가 있음

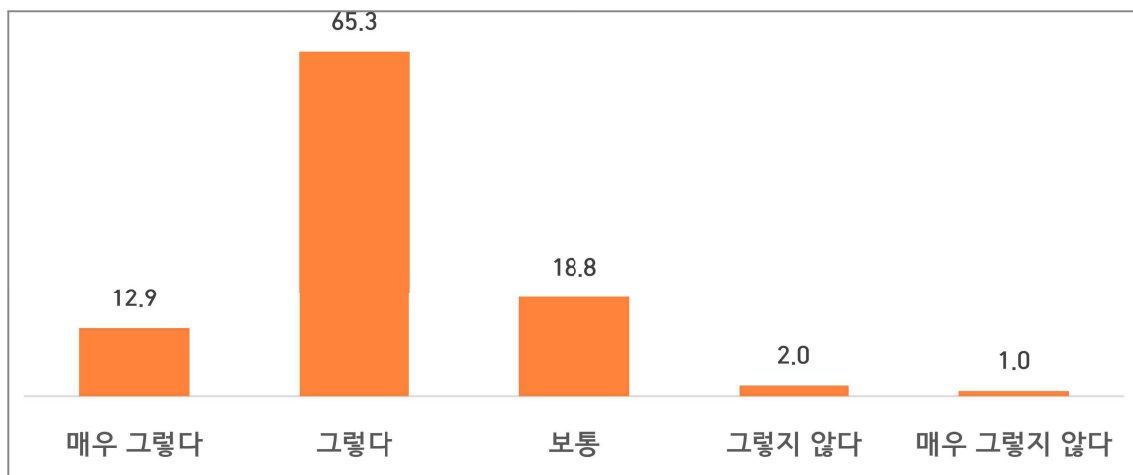
## ② 소속 업체의 현장 어려움 이해



[그림 3-24] 주택관리사 소속 업체의 현장 어려움에 대한 이해 정도 평가

- 주택관리사에게 소속 업체가 현장의 어려움을 잘 이해하고 있는지 묻은 결과, 매우 그렇다(8.9%)와 그렇다(42.6%)를 합산한 긍정 평가는 51.5%였으며, 보통은 34.7%, 그렇지 않다(11.9%)와 매우 그렇지 않다(2.0%)를 합산한 부정 평가는 13.9%였음

## ③ 동료들과의 소통



[그림 3-25] 시설관리 노동자의 동료 소통 평가

- 주택관리사에게 동료들(관리사무소 직원들)과의 소통이 원활한지 조사한 결과, 매우 그렇다 12.9%, 그렇다 65.3%, 보통 18.8%, 그렇지 않다 2.0%, 매우 그렇지 않다 1.0%였음

#### ④ 경비노동자 교대근무제 개선 인식

<표 3-75> 경비노동자 교대근무제 개선 인식

구분	인원수	비중 (%)
교대근무제 개선 필요	46	45.5
교대근무제 개선 불필요	55	54.5
관리비 인상이 없다면 교대근무제 개선 동의	24	43.6
관리비 인상이 없어도 교대근무제 개선 비동의	31	56.4
교대근무제 개선 긍정	70	69.3
교대근무제 개선 부정	31	30.7
교대근무제 개선을 위한 노무사의 무료컨설팅 받을 의향 있음	48	47.5
교대근무제 개선을 위한 노무사의 무료컨설팅 받을 의향 없음	53	52.5

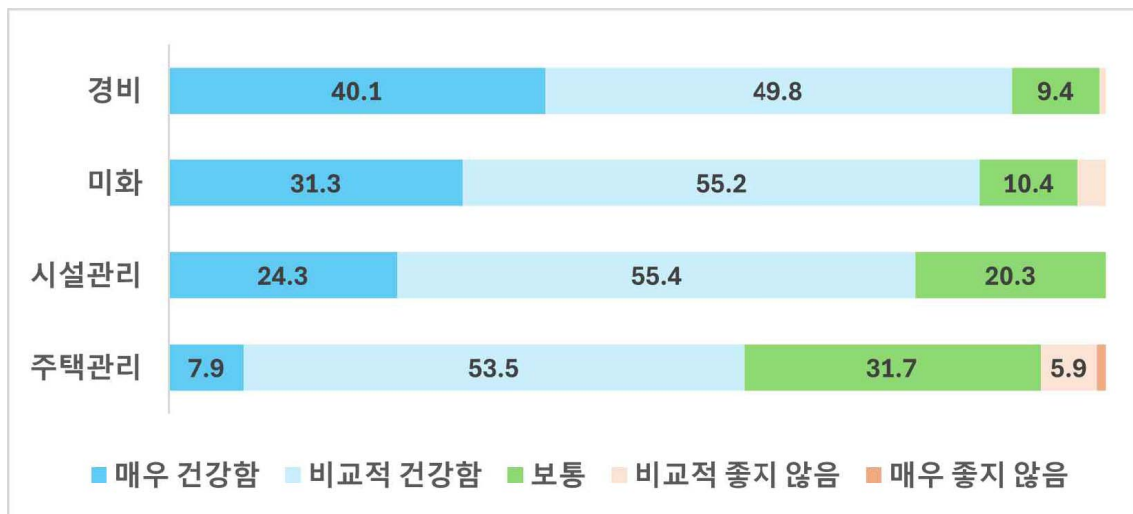
- 주택관리사를 대상으로 경비노동자의 24시간 교대근무제 개선에 대해 물었음. 우선 경비노동자의 24시간 교대근무제 개선 필요성에 대해 동의하는 비율은 45.5%, 동의하지 않는 비율은 54.5%로 나타나 동의하지 않는 비율이 소폭 높았음
- 교대근무제 개선이 불필요하다고 응답한 55명에게 관리비 인상이 없는 조건에서 교대근무제 개선에 동의하는지 재차 묻자 24명은 동의, 31명은 여전히 비동의하였음
- 결과적으로 관리비 인상이 없는 조건에서 경비노동자의 교대근무제 개선 방향에 동의하는 주택관리사 비율은 69.3%(70명)이었고, 30.7%(31명)는 관리비 인상이 없는 조건에서도 교대근무제 개선 방향에 동의하지 않는 것으로 나타남
- 마지막으로, 교대근무제 개선을 위해 노무사의 무료컨설팅이 제공된다면 받을 의향이 있는지 묻자 47.5%는 받을 의향이 있다고 응답했고, 52.5%는 받을 의향이 없다고 응답함
- 노무사의 컨설팅이 무료로 제공되고, 관리비의 추가적인 인상이 없다고 하더라도 주택관리사들은 경비노동자의 교대근무제 개선 방향에 미온적이었는데, 이는 경비노동자의 교대근무제에 변화를 가져오는 과정 자체가 주택관리사에게는 추가적인 업무와 지난한 개선 과정을 감수해야 함을 의미하기 때문으로 보임. 또 다른 이유로는 입주인들이 경비노동자의 교대근무제 개선에 동의하지 않을 것으로 예측할 수 있기 때문에 입주민의 의견에 반하는 의견을 가지기 어려울 것으로 예상함
- 그러나 노무사의 무료컨설팅 제공에 긍정적인 반응을 보인 47.5%의 주택관리사 및 공동주택에 선도적으로 교대근무제 개선 시도해본다면 경비노동자의 건강증진과 노동인권 향상에 출발점이 될 수 있음

## 5) 공동주택 노동자의 건강

- 대전시 공동주택 노동자의 건강 관련 문항에 대한 조사 결과를 각 직군별(경비노동자, 미화노동자, 시설관리 노동자, 주택관리사)로 구분해 제시함

### (1) 건강

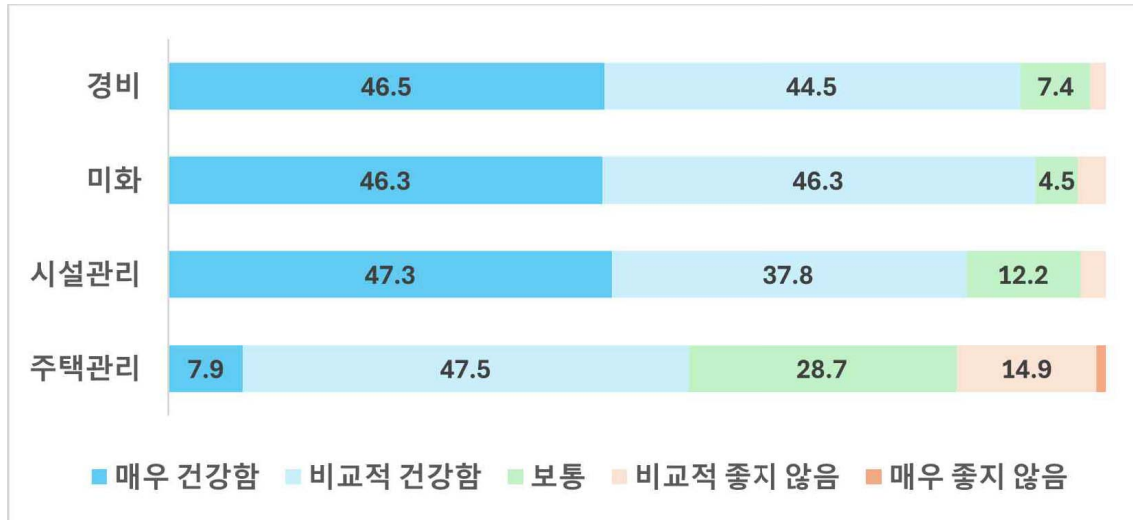
#### ① 신체적 건강 인식



[그림 3-26] 직군별 신체적 건강 인식

- 본 조사에 참여한 대전시 공동주택 노동자에게 신체적 건강 인식에 대해 조사한 결과, 매우 건강함과 비교적 건강함을 합산하여 자신의 건강 상태를 긍정적으로 인식한 비율은 경비노동자(89.9%)이 가장 높았으며, 미화노동자(86.5%), 시설관리 노동자(79.7%), 주택관리사(61.4%) 순서였음
- 직군별 평균연령은 경비노동자(66.1세)과 미화노동자(66.4세)가 비교적 많고, 시설관리 노동자(54.6세)와 주택관리기사(56.3세)가 적는데 주관적 건강 인식에서는 비교적 젊은 시설관리 노동자와 주택관리사의 신체적 건강 인식의 긍정 비율이 경비노동자와 미화노동자에 비해 더 낮음

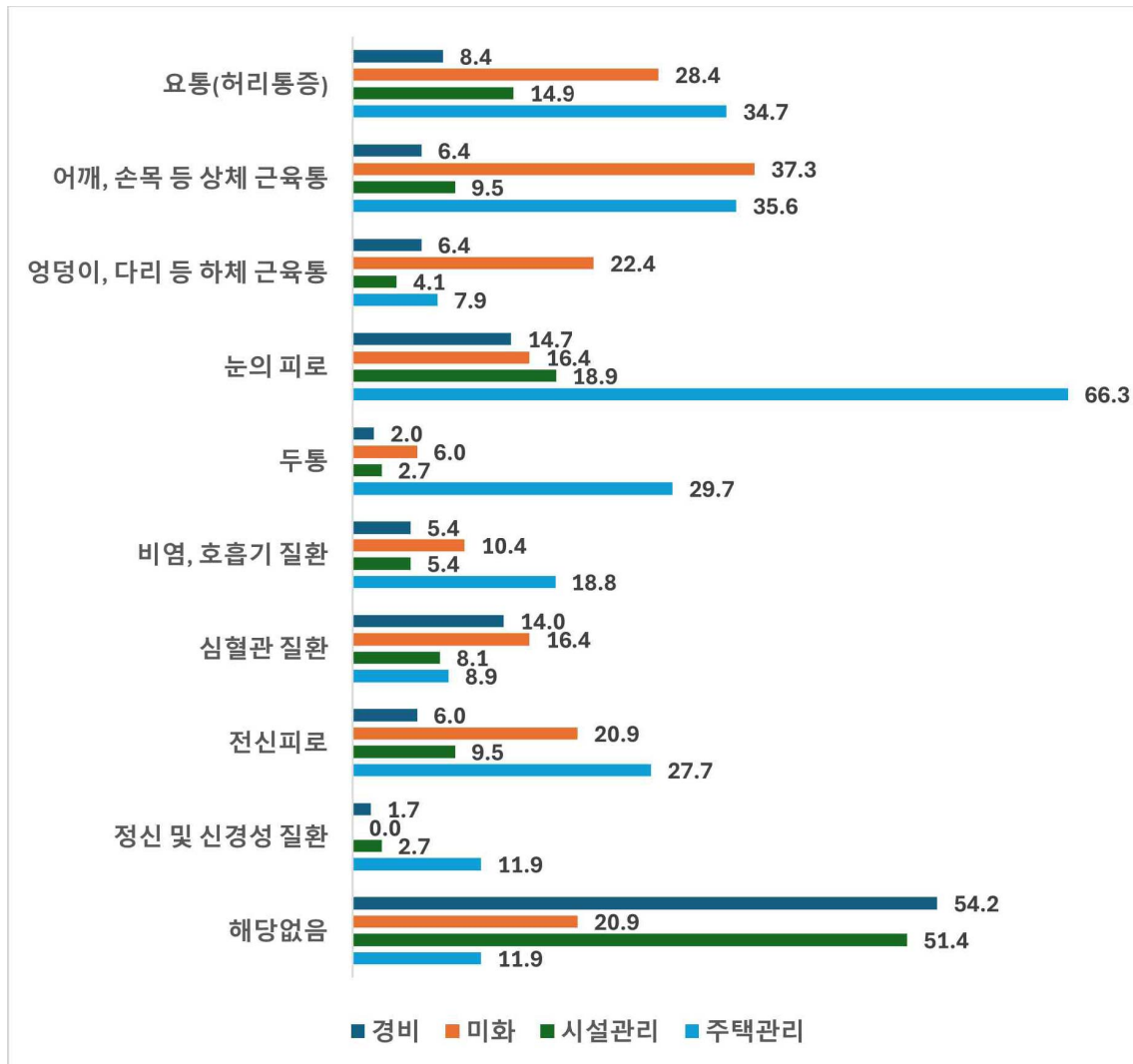
## ② 정신적 건강 인식



[그림 3-27] 직군별 정신적 건강 인식

- 응답자에게 정신적 건강 인식을 물은 결과, 경비노동자(91.0%), 미화노동자(92.6%)은 비슷한 수준으로 긍정 인식 응답이 나타났으며, 시설관리 노동자는 85.1%가 정신적으로 건강하다고 응답함
- 반면, 주택관리사의 경우 정신적으로 건강하다는 응답은 55.4%로, 다른 직군에 비해 유의미하게 낮음. 또한 주택관리사는 신체적으로 건강하다는 비율(61.4%)보다 정신적으로 건강하다는 비율(55.4%)이 네 직군 중 유일하게 낮아, 업무로 인한 정신적 스트레스가 매우 강할 것으로 예상됨

### ③ 보유 질병

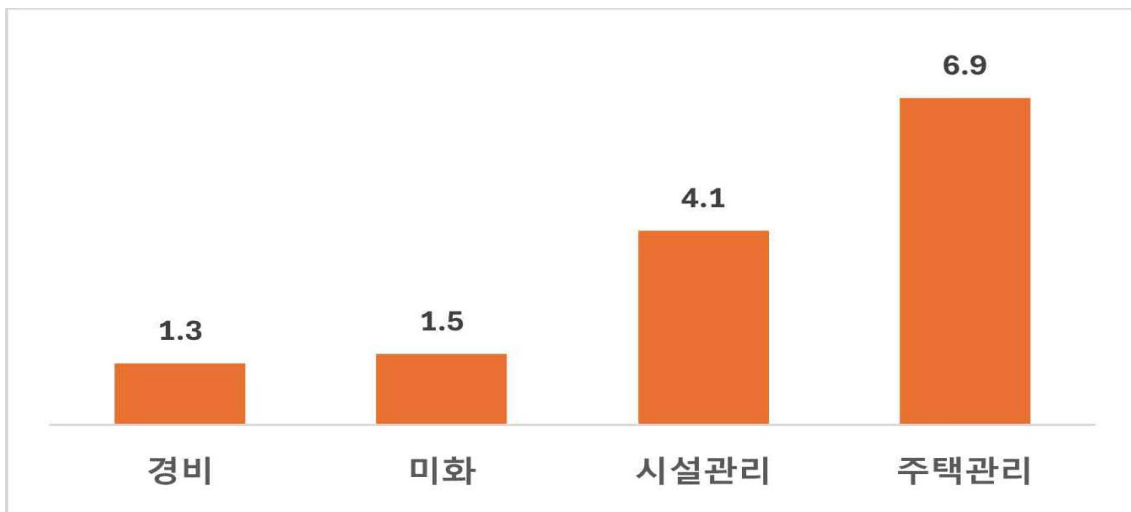


[그림 3-28] 직군별 보유 질병

- 다음으로는 전체 응답자에게 보유하고 있는 질병을 구체적으로 물어보았음. 주관적 건강 상태 인식에서 나타난 긍정 인식과는 달리, 보유하고 있는 질병에 대해 구체적으로 묻자 다양한 질병을 보유하고 있는 것으로 나타남
- 경비노동자의 경우 눈의 피로(8.4%), 심혈관질환(14.0%) 등을 가지고 있다는 비율이 높았으며, 해당 없다는 응답도 54.2%로 나타남. 경비노동자는 네 직군 중 보유하고 있는 질병이 없다는 응답의 비율이 가장 높았으나, 이들은 60대 남성 중심의 집단으로 면접조사 형식의 본 조사에서 자신의 질병을 조사원에게 직접 밝히기 어려웠을 수 있고, 건강하지 않다고 보고할 경우 실직할 위험에 상시적으로 노출되어 있기 때문에 축소하여 보고했을 가능성을 배제할 수 없음

- 다음으로, 미화노동자는 어깨와 손목 등의 상체 근육통(37.3%), 요통(28.4%), 엉덩이와 다리 등의 하체근육통(22.4%), 전신피로(20.9%)등이 많았으며, 질병을 보유하고 있지 않다는 응답은 20.9%였음. 미화노동자는 평균 66.4세의 고령임에도 무거운 청소도구를 들고 바닥을 내려다보며 청소하는 일을 걸어 다니면서 하고 있음. 이에 따라 다양한 부위에 통증을 느끼고 있는 것으로 보임

#### ④ 지난 1년간 정신건강 문제로 인한 상담 및 치료 경험



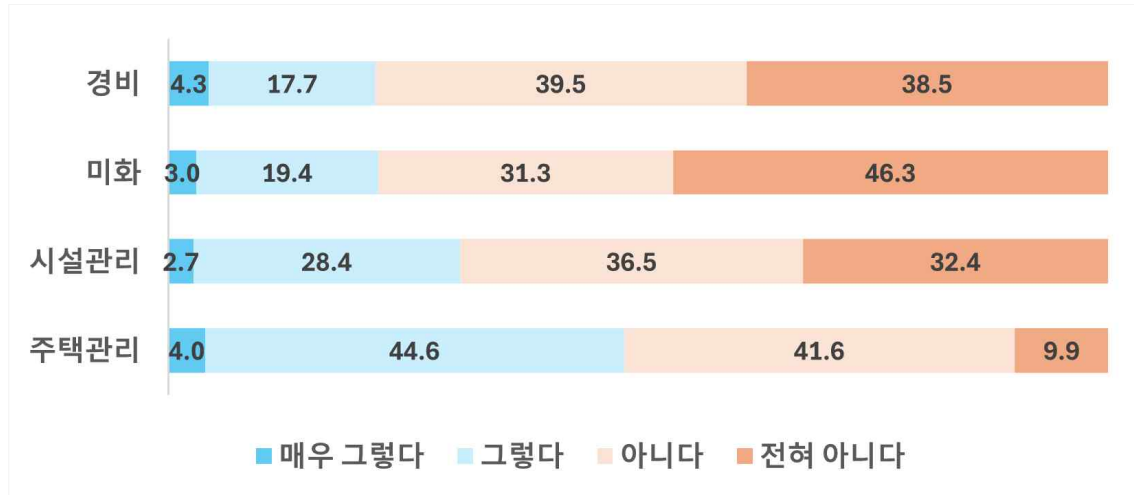
[그림 3-29] 직군별 정신건강 문제로 인한 상담 및 치료 경험

- 모든 응답자에게 지난 1년간 정신건강 문제로 인해 상담이나 치료를 받은 경험이 있는지 물은 결과, 경비노동자(1.3%)과 미화노동자(1.5%)은 정신적 치료 경험이 비교적 적었고, 시설관리 노동자는 4.1%, 주택관리사는 6.9%로 나타남
- 정신건강 문제로 치료 및 상담을 받는 행위 자체가 개인의 인구학적 특성에 따라 선택성을 가진다는 점을 고려해도, 주택관리사와 시설관리 노동자의 정신건강 문제로 인한 상담 및 치료 경험이 4~7%라는 점은 이들이 업무로 인한 정신적 스트레스로 정신건강 문제를 겪고 있을 가능성을 보여줌



## (2) 수면

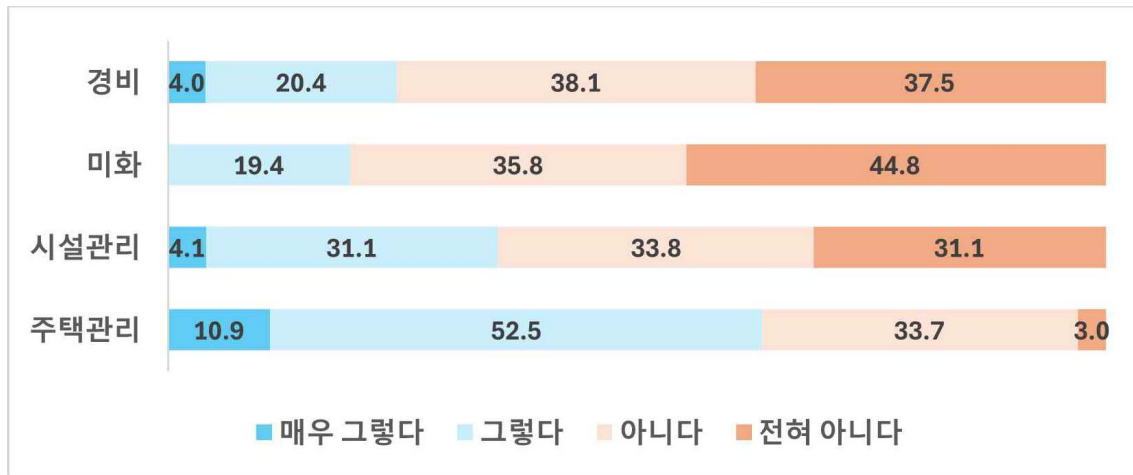
### ① 지난 1주일간 숙면의 어려움



[그림 3-30] 직군별 지난 1주일간 수면의 어려움

- 직군별 지난 1주일간 수면의 어려움을 조사한 결과, 주택관리사가 가장 수면에 어려움을 겪는다고 응답함. 주택관리사 응답자 중 48.6%가 지난 1주일간 수면에 어려움을 겪었다고 응답했으며, 시설관리 노동자의 31.1%도 수면의 어려움을 겪었음. 경비노동자와 미화노동자 중 약 22% 정도의 응답자가 수면의 어려움을 겪었다고 응답했음

② 지난 1주일간 충분한 수면 후 피곤한 느낌



[그림 3-31] 직군별 지난 1주일간 충분한 수면 후 피곤한 느낌

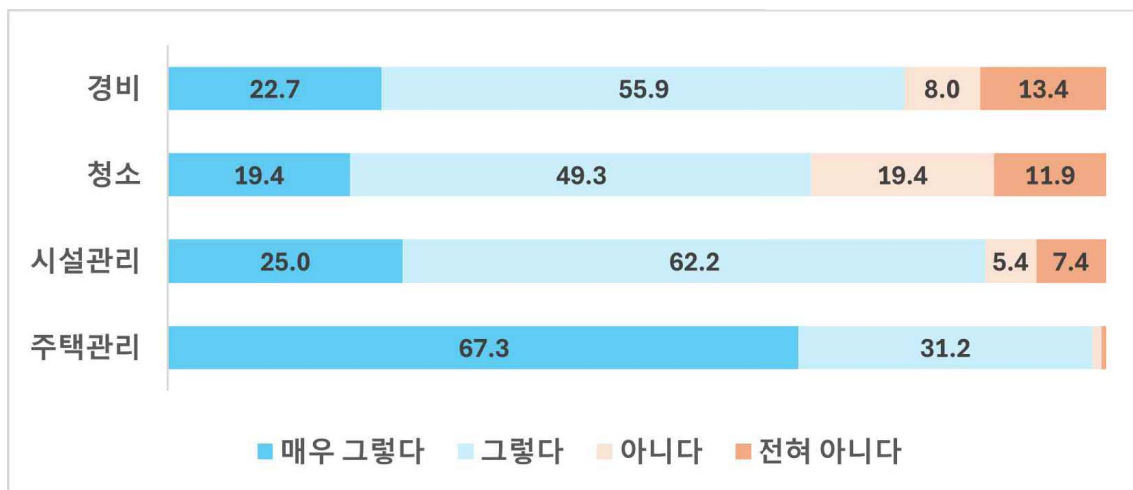
- 충분한 수면에도 피곤하거나 지친 느낌을 받는지에 대해 조사한 결과, 경비노동자의 24.4%, 미화노동자의 19.4%, 시설관리 노동자의 35.2%, 주택관리사의 63.4%가 그렇다고 응답함. 주택관리사는 수면과 관련한 두 질문에 모두 가장 높은 수준의 어려움을 겪었다고 응답함

## 6) 공동주택 노동자의 감정노동과 정책

- 본 설문조사에서는 공동주택 노동자들이 겪는 다양한 차원의 감정노동을 조사함. 감정노동은 노동자들에게 일의 만족도를 떨어트리며, 정신적 또는 심리적 스트레스를 유발함. 입주민에게 다양한 서비스를 제공하는 업무 특성으로 인해 공동주택 노동자들은 감정노동을 하고 있을 것으로 추측하며, 본 설문조사를 통해 대전시 공동주택 노동자의 감정노동 실태를 파악하고자 하였음

### (1) 감정표출

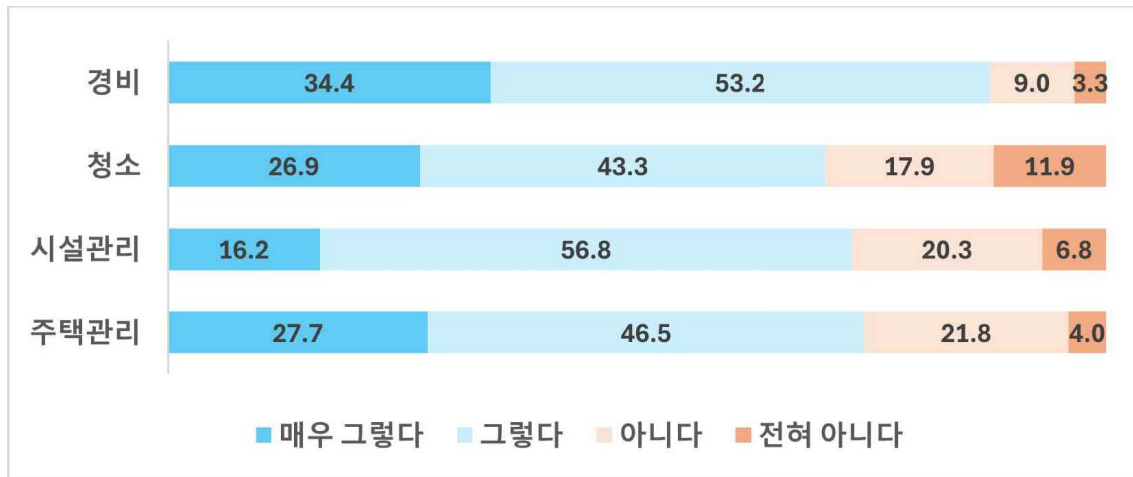
#### ① 업무수행 및 입주민 응대 시 감정조절 노력



[그림 3-32] 업무수행 및 입주민 응대 시 감정조절 노력 여부

- 업무수행 및 입주민 응대 시 감정을 조절하고자 노력하는지 묻자, 경비노동자(78.6%), 미화노동자(68.7%), 시설관리 노동자(87.2%), 주택관리사(98.5%) 등 모든 직군에서 그렇다는 응답이 많았음. 특히, 주택관리사는 매우 그렇다는 응답도 67.3%로 나타나 업무 중 감정조절 노력이 필수적으로 요구된다는 점을 보여줌

## ② 소속 업체의 친절 요구

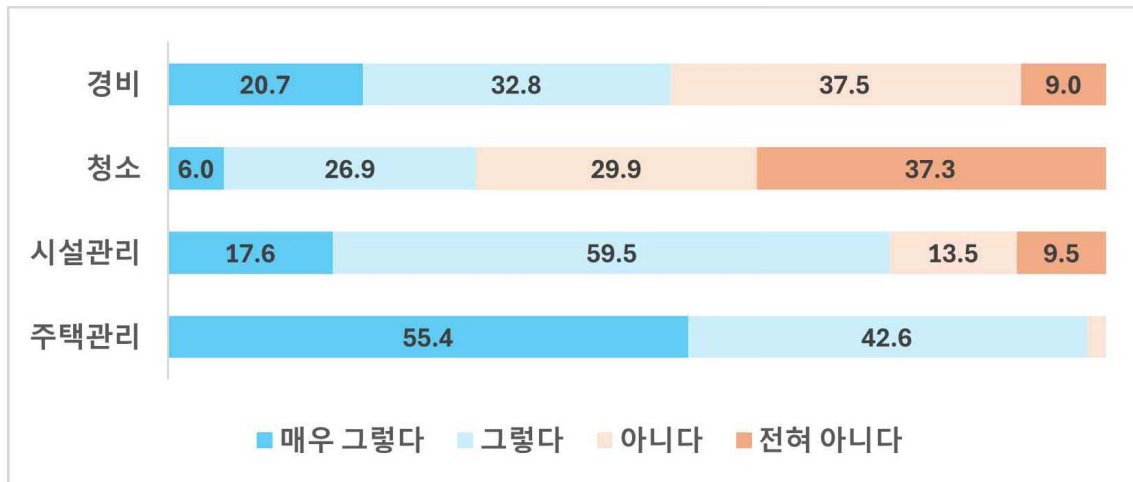


[그림 3-33] 소속 업체의 친절 요구 여부

- 공동주택 노동자에게 소속 업체로부터 입주민 응대 시 친절하도록 요구하는지 묻자, 모든 직군에서 그렇다는 응답의 비율이 70%를 초과함. 구체적으로는 경비노동자 87.6%, 미화노동자 70.2%, 시설관리 노동자 73.0%, 주택관리사 74.2%가 소속 업체로부터 친절을 요구받는다고 응답함

## (2) 과부하와 갈등

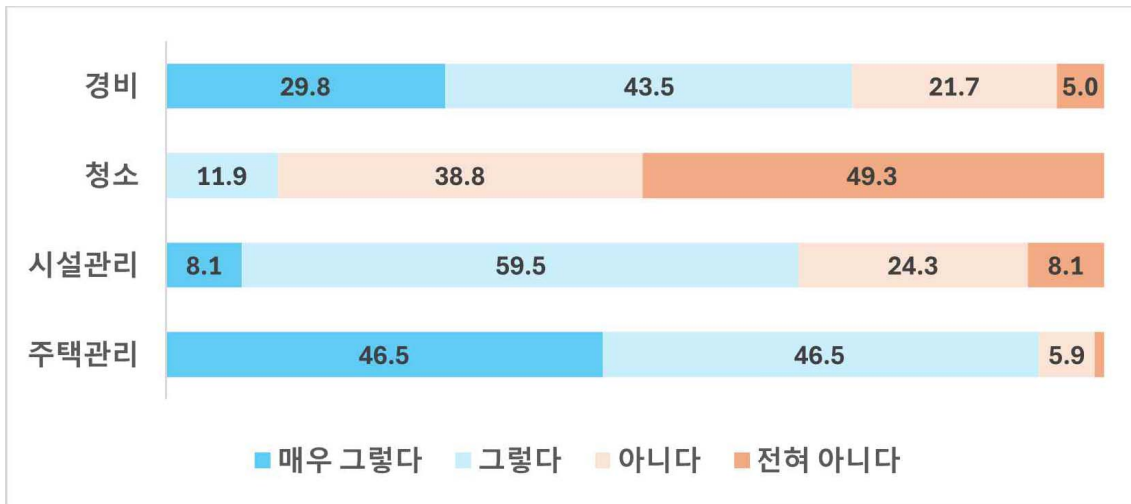
### ① 공격적이거나 까다로운 입주민 상대



[그림 3-34] 공격적이거나 까다로운 입주민 상대 여부

- 공격적이거나 까다로운 입주민 상대 여부를 묻자 직군별로 다른 결과가 나타남. 주택관리사는 98.0%가 그렇다고 응답한 반면, 미화노동자의 32.9%만이 그렇다고 응답함. 경비노동자는 53.5%, 시설관리 노동자는 77.1%가 동의함
- 까다로운 입주민 상대를 해야 하는지 여부에 대한 질문은 각 직군이 입주민을 응대해야 하는 빈도와 난이도가 종합적으로 반영되어 있다고 볼 수 있음. 주택관리사의 경우, 실질적 고용주로 볼 수 있는 입주자대표회의 참여자들과 부녀회장, 노인회장, 통장 등 공동주택 내 오피니언 리더를 직접 응대해야 함. 또한, 다른 직군의 노동자와 입주민 간 분쟁이 발생했을 경우 소장이 중재하거나 자신이 넘겨받아 응대하는 등 까다로운 입주민을 상대할 가능성이 크다고 보임
- 반면, 미화노동자는 업무가 건물 내부 청소이기에, 입주민과 직접 마주치는 일도 적고, 입주민이 미화노동자에게 직접적으로 특정 요구를 하는 경우도 드물어 위와 같은 결과가 나온 것으로 추정함

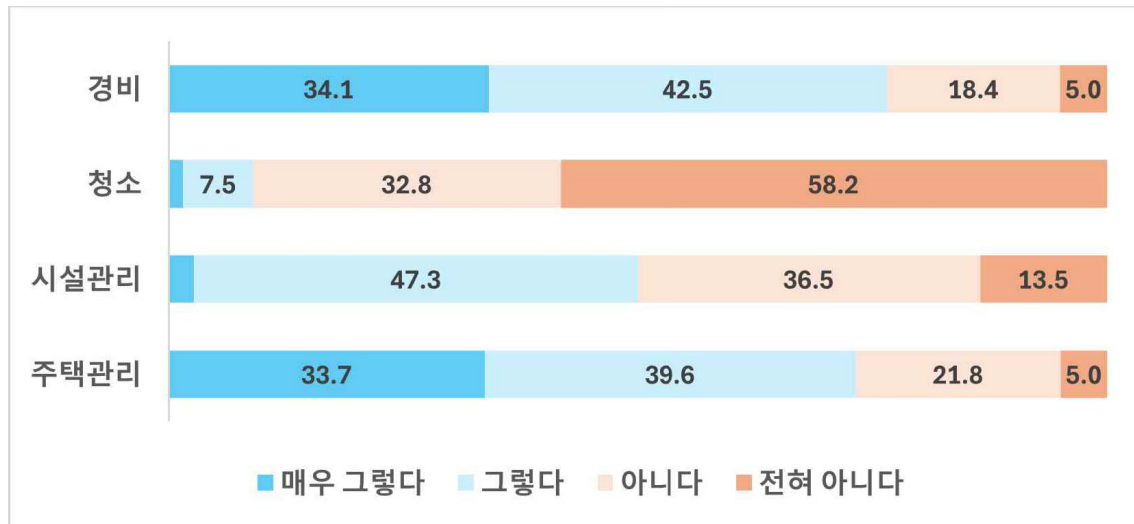
## ② 권한 밖의 일 요구하는 입주민 상대



[그림 3-35] 권한 밖의 일을 요구하는 입주민 상대 여부

- 권한 밖의 일을 요구하는 입주민 상대 여부를 묻은 결과, 주택관리사의 93.0%, 경비노동자의 73.3%, 시설관리 노동자의 67.6%가 그렇다고 응답함. 주택관리사는 입주민으로부터 다양한 요구를 받는 위치에 있어 해당 결과가 나온 것으로 이해할 수 있음. 경비노동자의 경우, 입주민과 상시 접촉하면서도 경비노동자 개인에게 주어지는 권한은 매우 적기 때문에 권한 밖의 일을 요구받는 일이 빈번한 것으로 보임. 시설관리 노동자의 긍정 비율은 높았으나 매우 그렇다 비율은 경비노동자나 주택관리사에 비해 적었음
- 미화노동자 중 권한 밖의 일을 요구하는 입주민을 상대한다는 응답은 11.9%로 적음. 88.1%의 미화노동자는 권한 밖의 일을 요구하는 입주민을 상대하지 않는다고 응답함. 이는 미화노동자의 업무가 비교적 명확하게 분장되어 있고, 입주민이 미화노동자에게 직접적으로 요구하는 일이 적다는 점이 반영된 결과로 보임

### ③ 업무 범위가 아닌 요구를 하는 입주민 상대

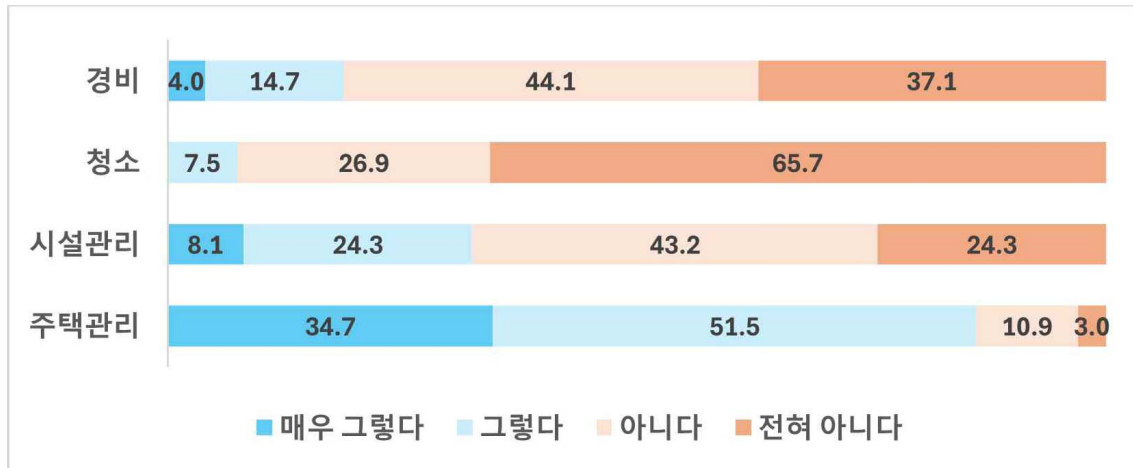


[그림 3-36] 업무 범위가 아닌 요구를 하는 입주민 상대 여부

- 업무 범위가 아닌 요구를 하는 입주민 상대 여부는 경비노동자와 주택관리사에서 높았음. 경비노동자의 76.6%, 주택관리사의 73.3%가 입주민이 업무 범위가 아닌 일을 요구한다고 응답했으며, 시설관리 노동자의 경우 긍정(50%)과 부정(50%) 의견이 각 50%임. 미화노동자는 본 질문에서도 부정 의견이 91.0%로 많았음

### (3) 감정부조화와 손상

#### ① 퇴근 후에도 남아있는 부정적 감정

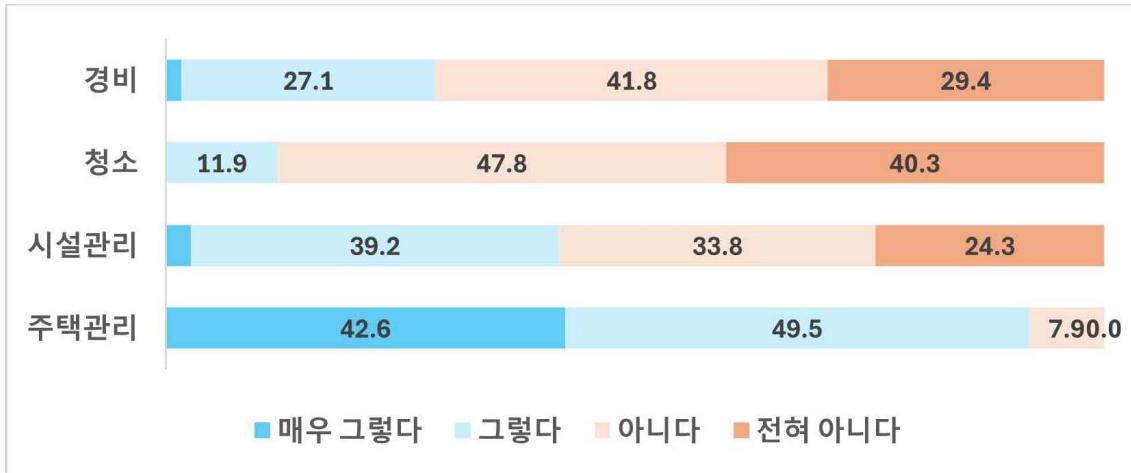


[그림 3-37] 퇴근 후에도 남아있는 부정적 감정 여부

- 퇴근 후에도 입주민 응대 시 힘들었던 감정이 남아있는지 묻은 결과, 주택관리사의 86.2%가 그렇다고 응답함. 시설관리 노동자는 32.4%, 경비노동자는 18.7%, 미화노동자는 7.5%로 나타남
- 주택관리사는 감정노동으로 인한 피해 정도를 묻는 질문에 공동주택 노동자의 네 가지 직군 중 가장 높은 비율로 그렇다는 응답이 나타나며, 그 정도도 심한 상황임



② 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들

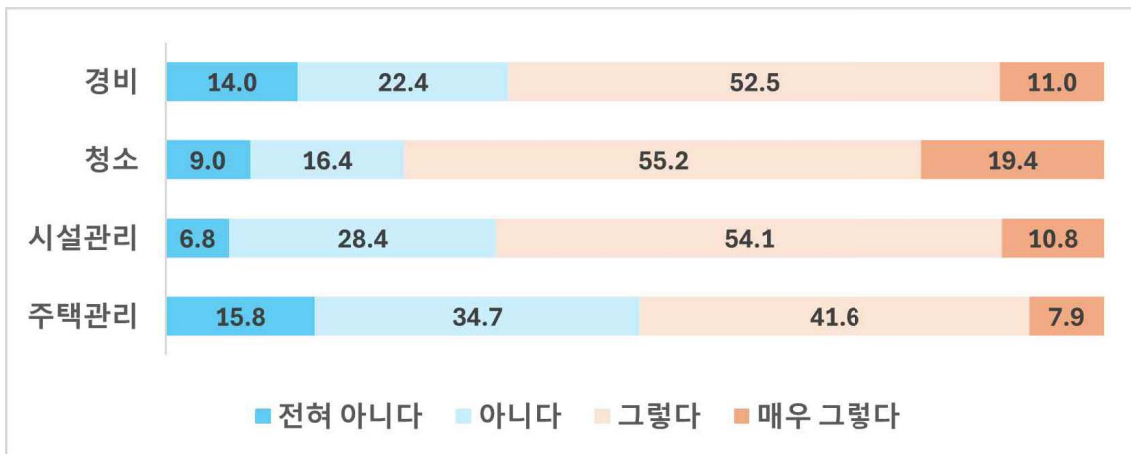


[그림 3-38] 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 해 감정적으로 힘들 여부

- 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 해서 힘들다는 응답 비율 역시 주택관리사(93.0%) 집단에서 가장 높았으며, 경비노동자(73.3%)와 시설관리 노동자(67.6%)도 과반 이상이 그렇다고 응답함. 다만, 미화노동자의 경우 그렇지 않다(88.1%)는 응답이 그렇다(11.8%)는 응답보다 더 높아 감정노동적 성격은 다소 적은 것으로 보임

(4) 조직의 지지와 보호

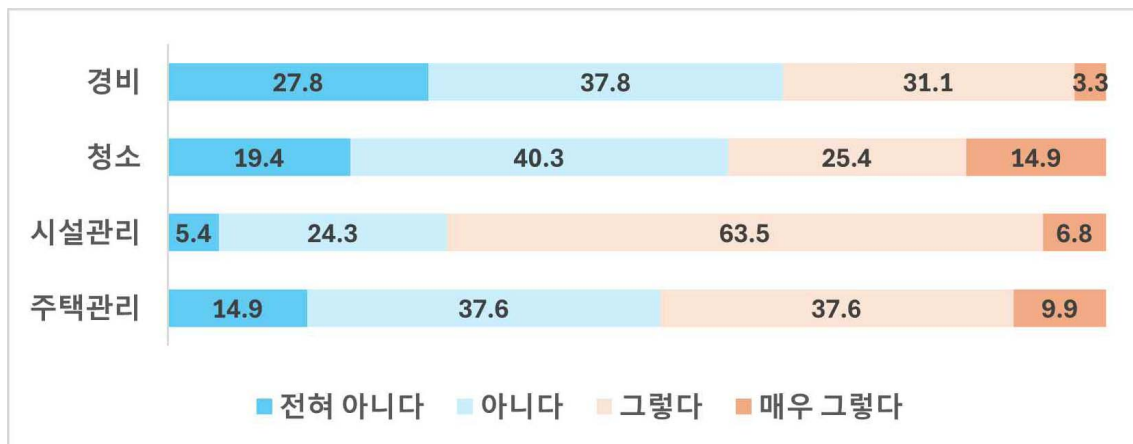
① 입주민 응대 중 문제발생 시 소속 업체의 도움



[그림 3-39] 입주민 응대 중 문제발생 시 소속 업체의 도움 여부

- 입주민 응대 시 발생하는 문제에 대해 소속 업체가 얼마나 도와주는지 물었음. 소속 업체가 도와주지 않는다는 응답의 비율을 보면, 주택관리사가 50.5%로 가장 높으며, 경비노동자가 36.4%, 시설관리 노동자 35.2%, 미화노동자 25.4% 순이었음
- 본 결과는 소속 업체가 공동주택 노동자들의 업무에 관여하는 정도, 입주민과의 문제가 발생하는 빈도 등이 영향을 미치는 것으로 보임. 또한, 주택관리사의 경우 관리사무소의 소장이기 때문에 소속 업체에 도움을 요청하기보다는 스스로 문제를 해결해야 하는 상황이 많을 것으로 보임

## ② 입주민의 요구를 해결해줄 수 있는 자율성 부여



[그림 3-40] 입주민의 요구를 해결해 줄 수 있는 업무자율성 여부

- 입주민의 요구를 해결해줄 수 있는 권한이 있는지 묻자, 그렇지 않다는 응답은 경비 노동자가 가장 많았음. 경비노동자의 65.6%는 자신에게 입주민의 요구를 해결해줄 수 있는 권한이 없다고 응답했는데, 이는 경비노동자가 입주민과 가장 많이 대면하고 있음에도 입주민의 요구를 받을 때마다 관리사무소 등에 문의해야 한다는 점을 의미함
- 시설관리 노동자는 입주민의 요구를 해결해 줄 권한이 있다는 응답이 70.5%로 없다는 응답보다 많았음. 이들의 업무는 시설을 관리하고 보수하는 역할이기 때문에 입주민의 요구를 받으면 기술자의 위치에서 직접 판단을 내릴 수 있기 때문에 나타난 결과로 해석할 수 있음

## (5) 입주민이 가하는 폭력 경험

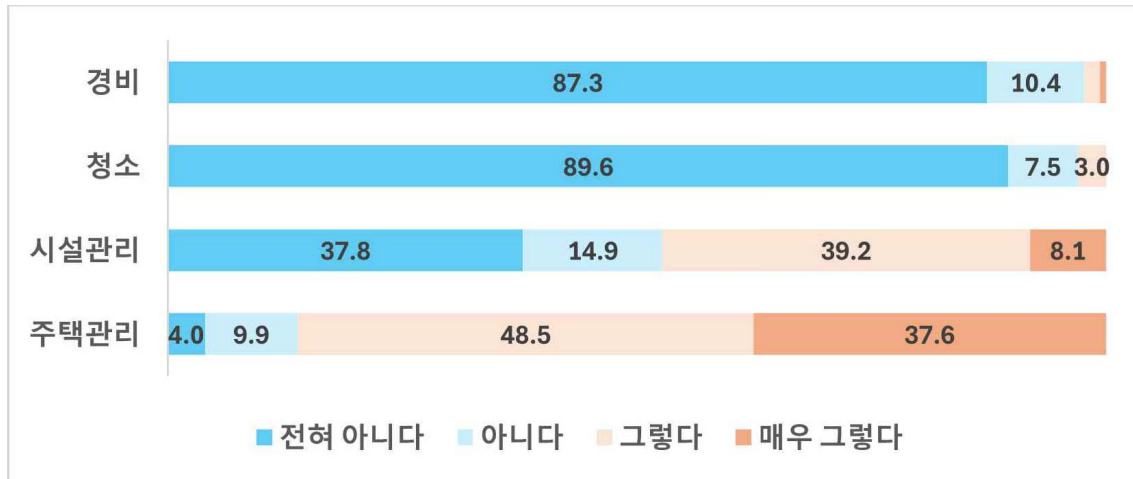
### ① 신체적 폭력 경험



[그림 3-41] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 신체적 폭력

- 입주민에게 신체적인 폭력을 당한 경험이 있는지 묻자 모든 직군에서 그러한 경험이 없다는 응답이 대다수였음. 그러나 주택관리사 중 11.9%는 입주민에게 신체적 폭행을 당한 경험이 있다고 응답해 네 직군 중 가장 많았음

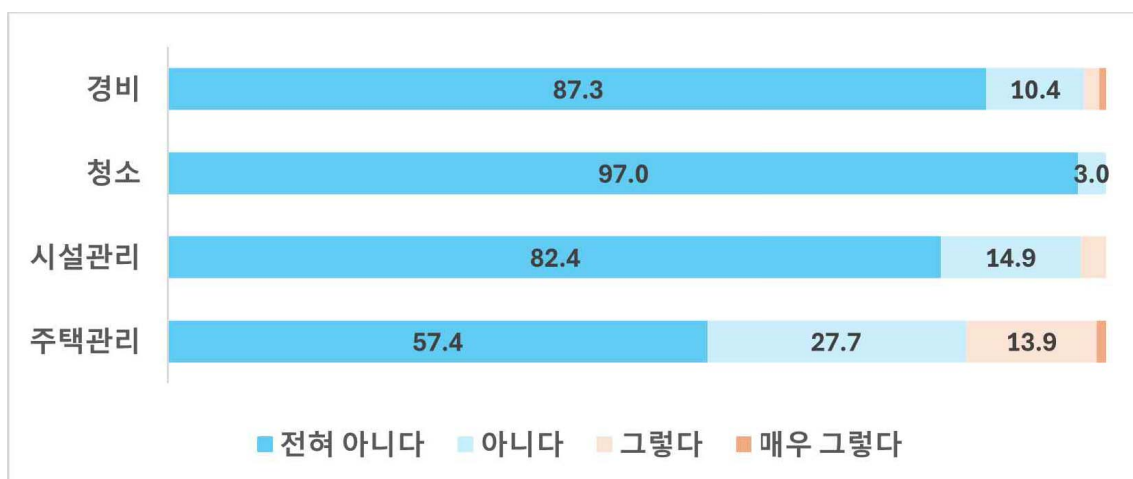
## ② 비난, 고함 및 욕설 경험



[그림 3-42] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 비난, 고함 및 욕설

- 입주민에게 비난이나 고함, 욕설을 들은 경험을 묻자 경비노동자와 미화노동자 중에서는 그러한 경험이 없다는 응답이 97.7%와 97.1%로 나타나 입주민과의 직접적인 갈등 사례는 적을 것으로 추정함
- 반면, 주택관리사 중 86.1%, 시설관리 노동자 중 47.3%는 입주민으로부터 언어폭력을 당한 경험이 있다고 응답해 경비노동자, 미화노동자의 조사 결과와는 차이가 있음. 특히, 주택관리사는 매우 그렇다 37.6%로 입주민으로부터 당한 언어폭력 정도나 빈도 역시 심각할 것으로 보임

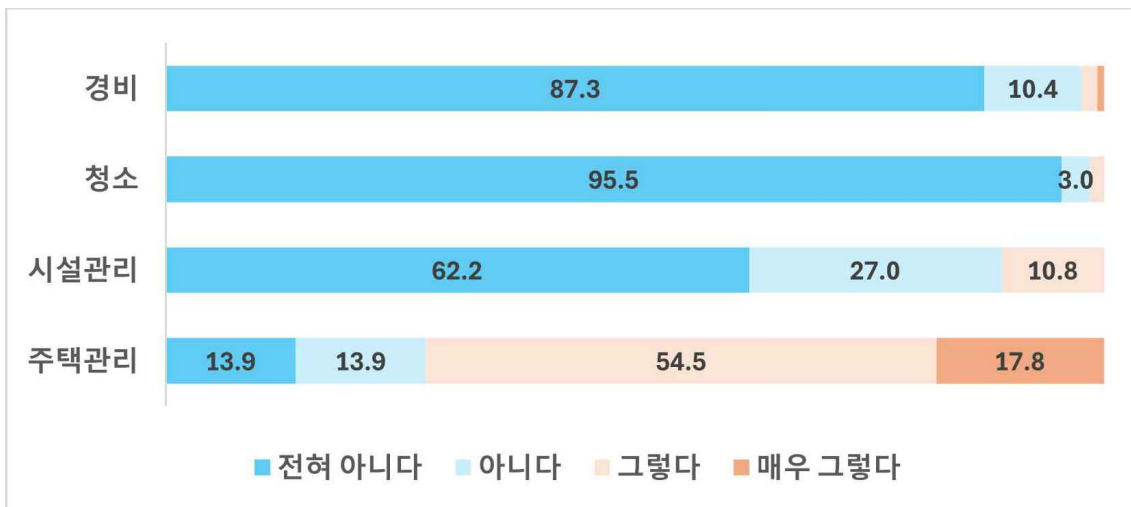
## ③ 성추행, 성희롱 경험



[그림 3-43] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 성추행, 성희롱

- 입주민에게 당한 성추행, 성희롱 경험은 주택관리사 집단에서 14.9%로 가장 많았음. 입주민에게 성추행 혹은 성희롱을 당한 경험을 가진 응답자는 경비노동자의 2.4%, 시설관리 노동자의 2.7%였고, 미화노동자 중에서는 그러한 경험이 있다는 응답자가 없었음
- 주택관리사가 입주민으로부터 성추행 및 성희롱을 당한 경험이 많은 것은 전체 주택관리사 중 여성 비율이 60% 이상으로 많고, 관리사무소 소장은 입주민 대표들과 회식을 하거나 술자리를 가지는 등 근무지를 벗어나 사적인 자리에 참석해야 하는 경우가 있기 때문에 성폭력 위험에 노출되어 있음

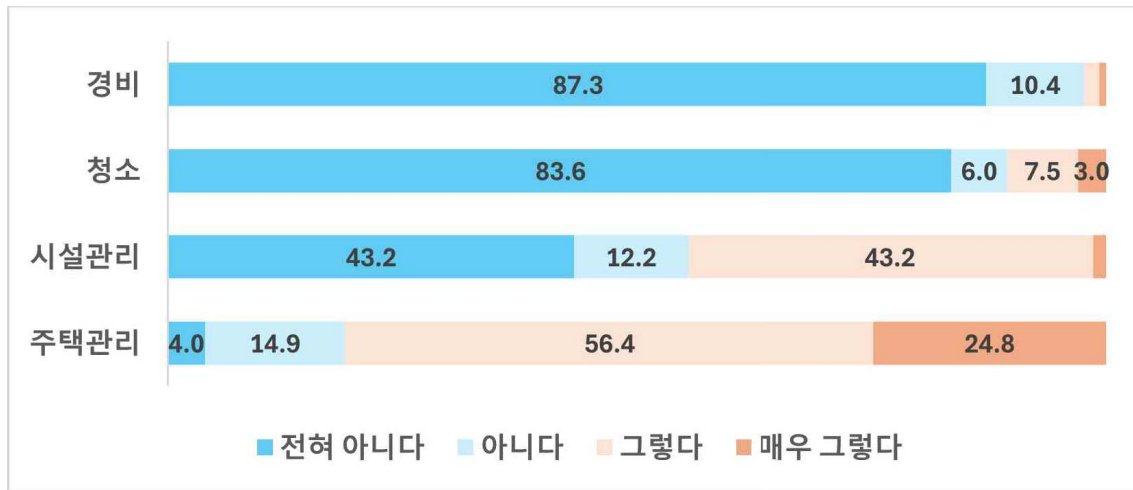
#### ④ 위협, 괴롭힘 경험



[그림 3-44] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 위협, 괴롭힘

- 입주민으로부터 위협이나 괴롭힘을 당한 경험은 주택관리사에게서 두드러짐. 주택관리사의 72.3%가 입주민으로부터 위협 혹은 괴롭힘 경험이 있다고 응답함. 시설관리 노동자의 10.8%도 같은 경험이 있었음. 경비노동자는 2.4%, 미화노동자는 1.5%에서만 입주민에게 위협 또는 괴롭힘 경험이 있다고 응답함

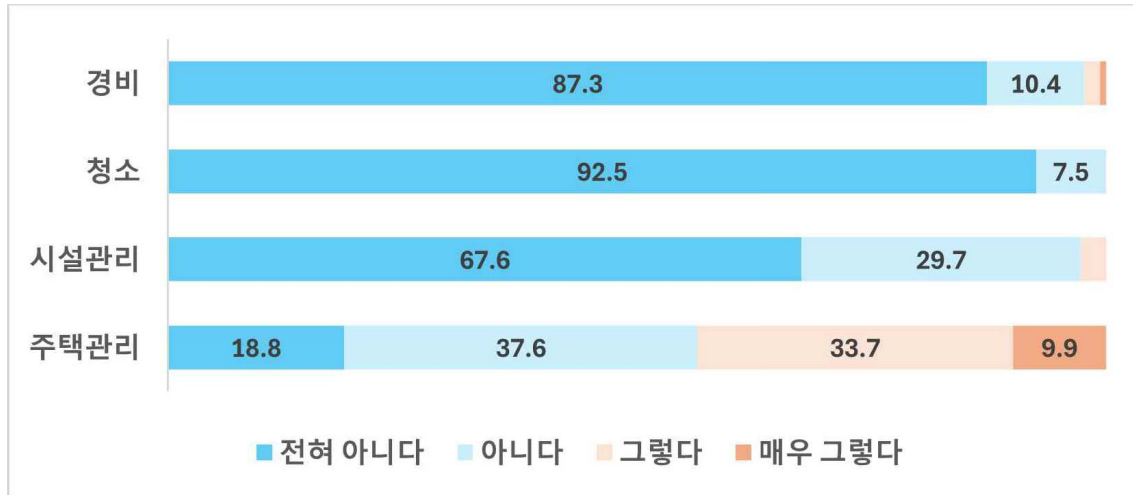
## ⑤ 업무 범위를 넘어서는 무리한 요구 경험



[그림 3-45] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 업무 범위를 넘어서는 무리한 요구

- 입주민에게 업무 범위가 아닌 무리한 요구를 받은 경험이 있는지 묻자 주택관리사의 81.2%, 시설관리 노동자의 44.6%가 그러한 경험이 있다고 응답함. 미화노동자 중에서는 10.5%가 그렇다고 응답했으며, 경비노동자 중에서는 2.4%였음. 주택관리사 중 대다수가 입주민에게 무리한 요구를 받은 경험이 있다는 점은 후술할 주택관리사가 선호하는 정책과 직장에서 개선이 필요한 점에 영향을 주었을 것임
- 입주민에게 업무 범위가 아닌 요구를 받는다고 응답하기 위해서는 업무 범위가 명확해야 하고 이를 인지하고 있어야 함. 경비노동자의 경우, 업무 범위가 다양하고 모호하기 때문에 이들이 업무 범위가 아닌 요구를 받는다고 생각하기에는 어려울 것임

## ⑥ 직위, 성, 나이 관련 차별대우 경험



[그림 3-46] 입주민이 가하는 폭력 경험 - 직위, 성, 연령으로 인한 차별대우

- 입주민에게 직위, 성, 연령으로 차별대우를 경험 여부를 조사한 결과, 주택관리사 중 43.6%가 있다고 응답함. 미화노동자 중에는 차별대우 경험이 있다고 응답한 사례가 없었으며, 경비노동자는 2.4% 시설관리 노동자는 2.7%가 있다고 응답함
- 본 절에 제시한 바와 같이 입주민에게 받는 다양한 형태의 폭력 경험은 주택관리사가 많았으며, 경비노동자와 미화노동자는 상대적으로 적었음. 이는 주택관리사에게 악성 입주민이 제기하는 민원과 그로 인한 폭력과 감정노동이 집중되고 있음을 보여줌
- 그러나 한편으로는 경비노동자와 미화노동자의 경우, 입주민의 요구를 거절할 수 있는 위치가 아니고 자신의 힘으로 할 수 없는 일은 관리사무소로 전달해야만 하기 때문에 입주민으로부터 직접적인 폭력을 당하는 일이 많지 않은 것으로 조사되었을 수 있음

## (6) 직장 내 폭력 경험

- 직장 내 폭력 경험 조사 결과는 입주민으로부터 받는 폭력 경험과는 달리, 소속 업체 및 같은 공동주택 내 동료 노동자 간 폭력 경험에 관한 질문임

### ① 신체적 폭력 경험



[그림 3-47] 직장 내 폭력 경험 - 신체적 폭력

- 공동주택 노동자는 직장 내 신체적 폭력 경험에 관한 질문에, 직군을 막론하고 거의 모든 응답자가 그러한 경험이 없다고 응답함. 경비노동자 0.3%, 시설관리 노동자 1.4%, 주택관리사 1.0%만이 직장 내 신체적 폭력을 경험했다고 응답함



## ② 비난, 고함 및 욕설 경험



[그림 3-48] 직장 내 폭력 경험 - 비난, 고함 및 욕설

- 직장 동료에게 비난, 고함 및 욕설을 들은 경험을 묻자 주택관리사 11.9%, 시설관리 노동자 5.4%, 경비노동자 4.0%, 미화노동자 1.5%가 언어폭력을 당한 경험이 있다고 응답함. 공동주택이라는 직장 내에서 네 직군 중 주택관리사의 직위가 가장 높지만, 이들이 직장 동료로부터 언어폭력을 당한 경험이 가장 많았다는 점은 눈여겨 볼만함

## ③ 성추행, 성희롱 경험



[그림 3-49] 직장 내 폭력 경험 - 성추행, 성희롱

- 직장 내 성폭력 경험에서는 주택관리사 3.0%, 경비노동자 0.3%가 있다고 응답했고,

미화노동자와 시설관리 노동자 중에는 직장 내에서 성폭력을 당한 경험이 없었음

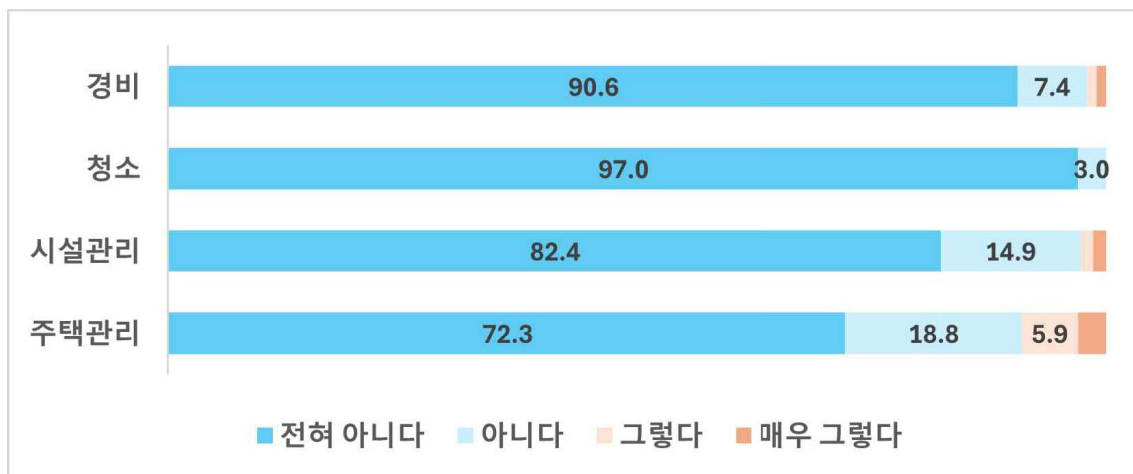
#### ④ 위협, 괴롭힘 경험



[그림 3-50] 직장 내 폭력 경험 - 위협, 괴롭힘

□ 직장 내에서 위협 및 괴롭힘을 당한 경험이 있다는 응답은 주택관리사 7.0%, 경비 노동자 2.0%였으며, 미화노동자와 시설관리 노동자 중에는 없었음

#### ⑤ 업무 범위를 넘어서는 무리한 요구 경험



[그림 3-51] 직장 내 폭력 경험 - 업무 범위를 넘어서는 무리한 요구

□ 소속 업체 및 공동주택 노동자 동료에게 업무 범위를 넘어서는 무리한 요구를 받은 경험을 묻자 주택관리사의 8.9%가 그렇다고 응답했으며, 시설관리 노동자의 2.8%,

경비노동자의 2.0%도 그러한 경험이 있었음. 미화노동자 중에서는 없었음

#### ⑥ 직위, 성, 연령관련 차별대우 경험

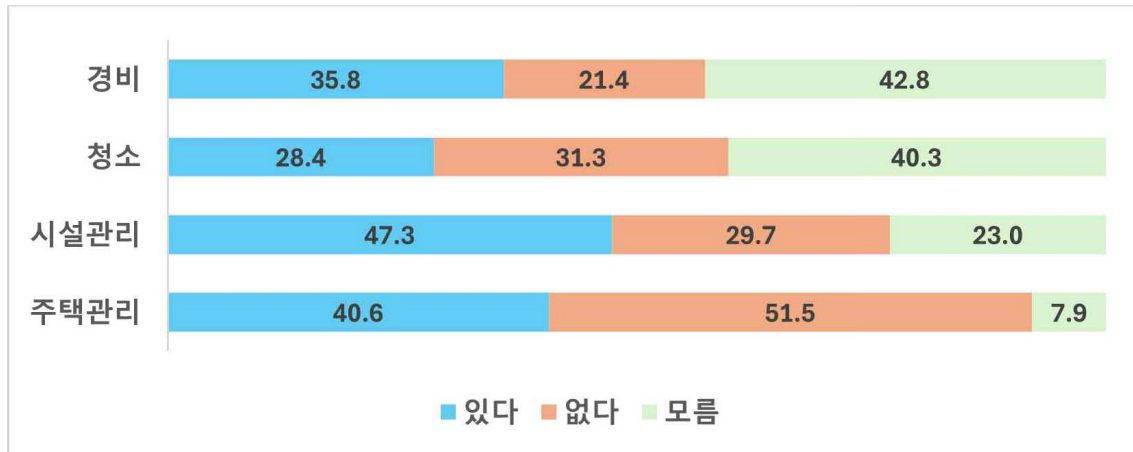


[그림 3-52] 직장 내 폭력 경험 - 직위, 성, 연령 관련 차별대우

- 직장 내에서 직위, 성, 나이 관련 차별대우를 당한 경험은 모든 직군에서 매우 적음. 주택관리사가 6.0%로 가장 많았고, 경비노동자 1.0%, 미화노동자와 시설관리노동자는 없음
- 전반적으로 직장 내 폭력 경험에 대한 질문에서 전반적인 폭력 경험 수준은 낮았음. 그러나 주택관리사의 경우에는 네 직군 중 가장 높은 경험률을 보였으며, 공동주택노동자 중 가장 지위가 높다고 볼 수 있지만 이들 역시 자신을 고용한 주택관리업체 혹은 입주자대표회의 구성원이 가하는 직장 내 폭력으로부터 자유로울 수 없음

## (7) 직장 내 감정노동자 보호제도

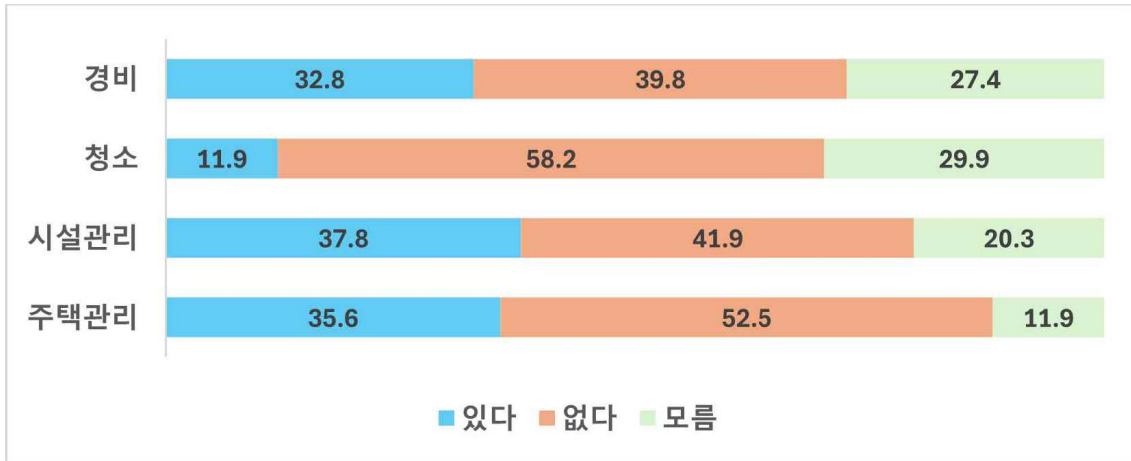
### ① 감정노동 피해 시 업무중단 및 담당자 교체



[그림 3-53] 감정노동자 보호제도 유무 - 감정노동 피해 시 업무중단 및 담당자 교체

- 감정노동 피해 시 업무중단 및 담당자를 교체할 수 있는지를 묻자, 그렇다는 응답은 경비노동자 35.8%, 미화노동자 28.4%, 시설관리 노동자 47.3%, 주택관리사 40.6%로 나타남. 주택관리사의 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 교체할 수 없다는 응답도 51.5%로 높아 감정노동에 따른 피해를 받아도 업무를 중단할 수 없는 공동주택도 많은 것으로 보임
- 직장 내 감정노동자 보호제도 관련 질문에서 공통적으로 나타나는 부분은 ‘모름’ 응답의 비율임. 감정노동자 보호제도가 있는지 없는지 모른다는 응답자 비율은 미화노동자가 가장 높고 그 뒤로 경비노동자, 시설관리 노동자, 주택관리사 순서임. 미화노동자가 감정노동에서 가장 벗어나 있음과 동시에 소속 업체의 관여 정도 역시 가장 낮을 것으로 추정할 수 있음

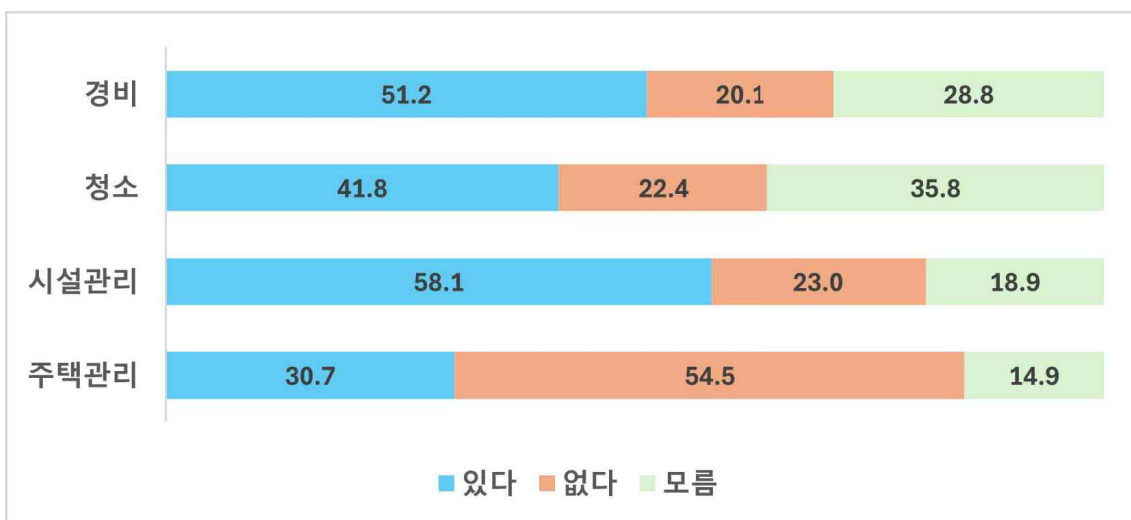
## ② 감정노동 피해 시 대응 매뉴얼 존재



[그림 3-54] 감정노동자 보호제도 유무 - 감정노동 피해 대응 매뉴얼

- 감정노동 피해 시 대응 매뉴얼이 존재한다는 응답은 경비노동자(32.8%)과 시설관리노동자(37.8%), 주택관리사(35.6%) 모두 35% 내외로 비슷함. 미화노동자는 11.9%만 감정노동 피해 시 대응 매뉴얼이 있다고 응답함
- 일부 공동주택에만 감정노동 피해 시 대응 매뉴얼이 있는 것으로 보이며, 경비노동자와 미화노동자, 그리고 관리사무소 직원은 각각 다른 업체에 소속되어 있는 경우가 일반적이기 때문에 소속 업체에 따라 매뉴얼 존재 여부가 다른 것으로 보임

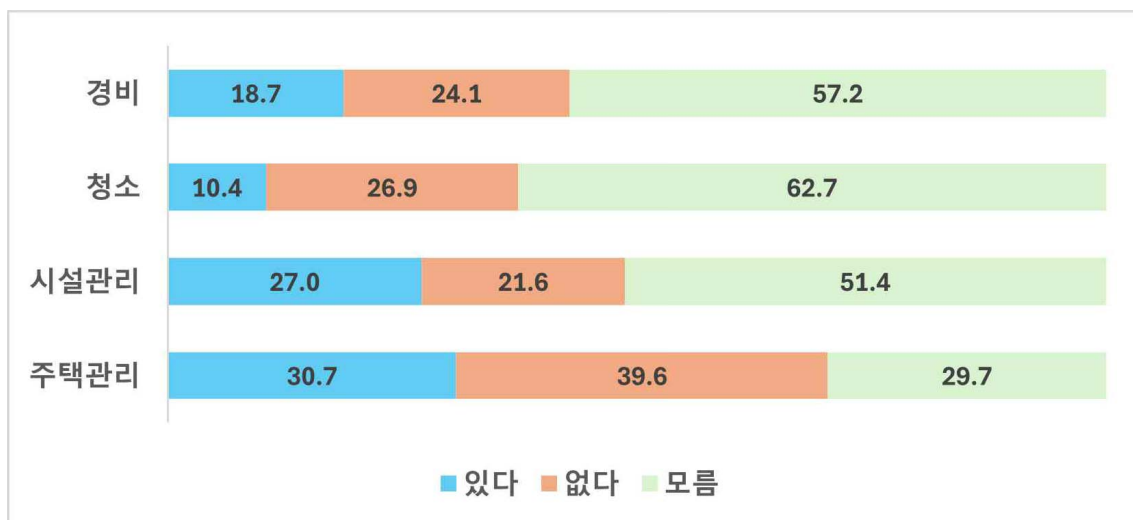
## ③ 입주민과의 문제 소속 업체로 인계



[그림 3-55] 감정노동자 보호제도 유무 - 입주민과 문제 발생 시 소속 업체로 인계

- 입주민 응대 과정에서 문제가 발생했을 경우 소속 업체로 인계하여 처리할 수 있는냐는 질문에 경비노동자(51.2%), 미화노동자(41.8%), 시설 관리기사(58.1%)에서는 그렇다는 응답이 가장 많았음. 미화노동자의 35.8%는 모른다는 응답이 많았는데 이는 입주민 응대 과정에서 문제가 발생하는 사례가 적기 때문에 인지하지 못하고 있는 것으로 보임
- 반면, 주택관리사는 소속 업체로 인계할 수 있다는 응답(30.7%)보다 없다(54.5%)는 응답이 더 많음. 관리사무소 소장은 입주민과의 갈등을 업체로 인계하기보다는 자신이 관리사무소의 총괄 책임자로서 문제를 해결해야 하는 위치임. 그러나 동시에 입주민대표회의가 직고용하거나 주택관리회사에 소속된 노동자라는 특성도 있음. 따라서 주택관리사는 입주민과 문제 발생 시 소속 업체로 인계하기는 힘들 것임

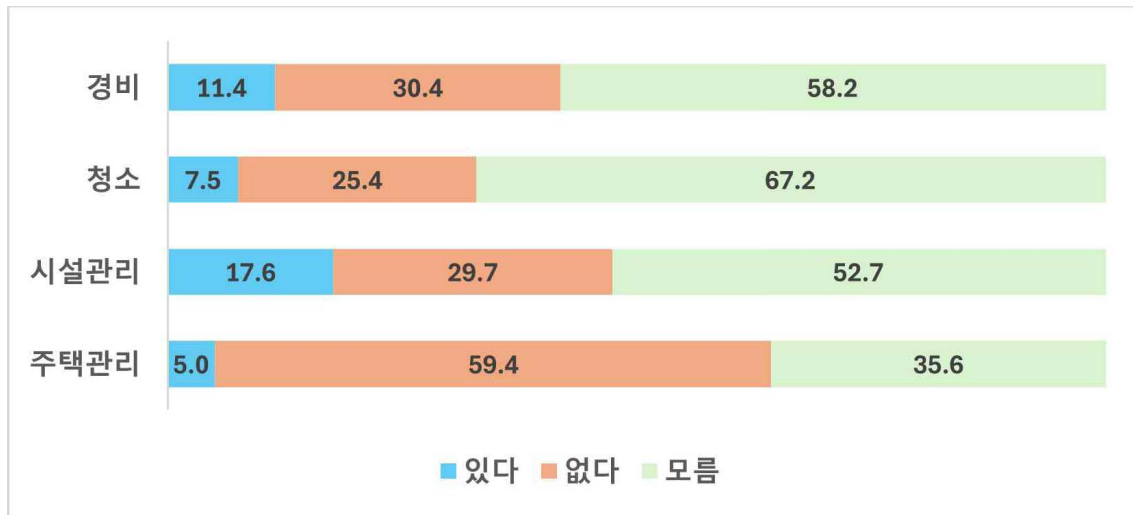
#### ④ 입주민의 법적조치를 소속 업체가 지원



[그림 3-56] 감정노동자 보호제도 유무 - 입주민의 법적조치에 대한 소속 업체의 지원

- 입주민이 공동주택 노동자를 상대로 법적조치를 취했을 경우 소속 업체가 이에 대한 대응을 지원해주는지 물음. 그 결과 주택관리사 중 30.7%가 소속 업체의 지원이 있다고 응답했으며, 시설관리 노동자의 27.0%도 지원해준다고 응답함
- 반면, 경비노동자는 18.7%, 미화노동자는 10.4%만이 그러한 지원이 있다고 응답함. 이는 경비노동자와 미화노동자가 입주민으로부터 법적조치를 당할 경우 상대적으로 취약할 수 있음을 의미함과 동시에, 주택관리사와 시설관리 노동자가 입주민에게 피소당하는 사례가 더 많음을 의미함

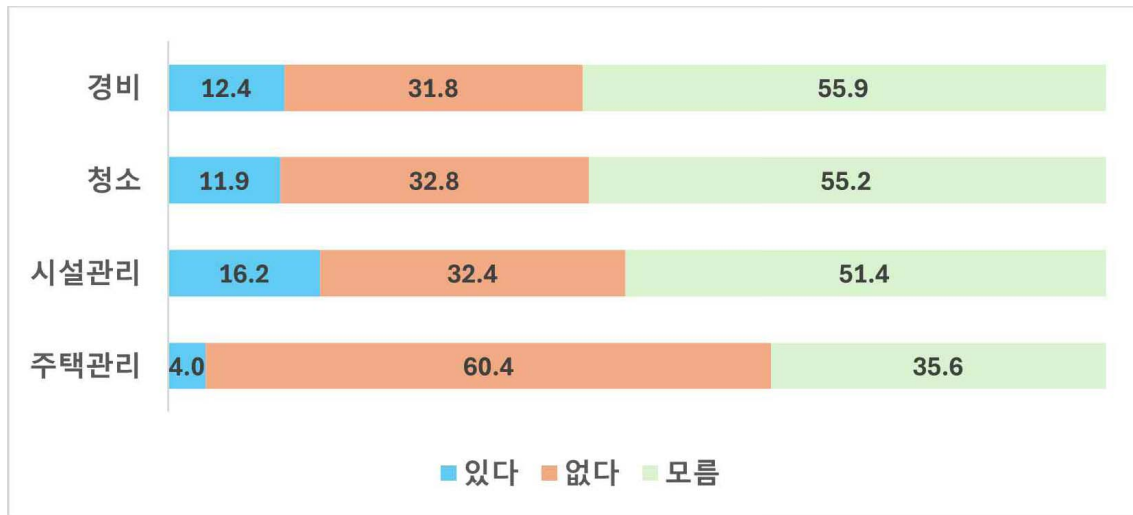
### ⑤ 감정노동 피해 시 심리상담 지원



[그림 3-57] 감정노동자 보호제도 유무 - 심리상담 지원

- 감정노동 피해 발생 시 소속 업체는 심리상담을 지원하는 지 물었음. 시설관리 노동자의 17.6%가 심리상담 지원이 있다고 응답하였고, 경비노동자의 11.4%도 지원을 해준다고 응답함. 미화노동자와 주택관리사에서는 심리상담 지원이 있다는 응답이 7.5%와 5.0%에 그침
- 감정노동 정도와 경험은 앞서 살펴본 바와 같이 주택관리사에게서 가장 두드러지게 나타남. 그러나 소속 업체가 주택관리사에 제공하는 감정노동 피해자를 위한 지원 제도가 가장 부족한 실정임

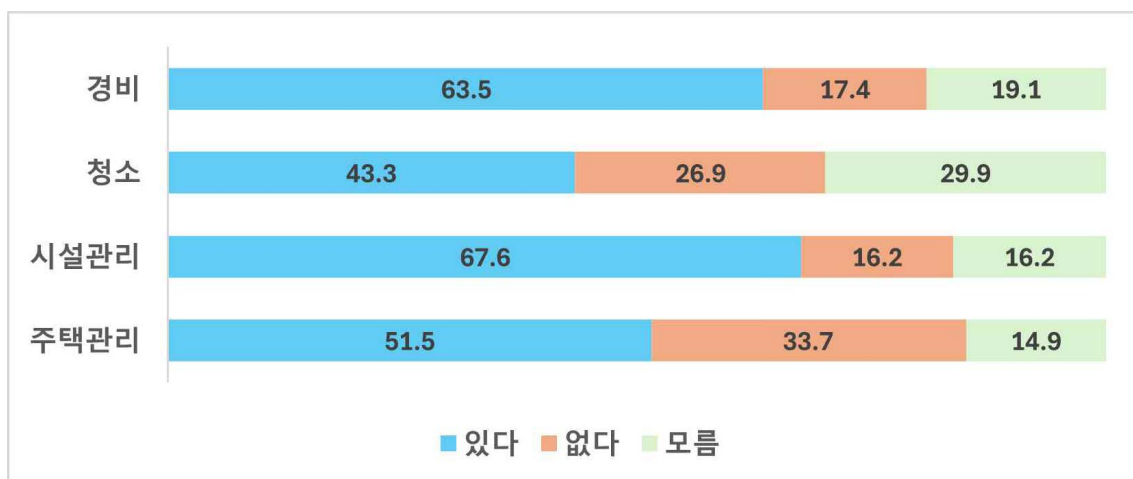
## ⑥ 감정노동 피해 시 치유프로그램 지원



[그림 3-58] 감정노동자 보호제도 유무 - 치유프로그램 지원

- 감정노동 피해 시 소속 업체에서 치유프로그램을 지원하는지 묻자, 모든 직군에서 없거나 모른다고 응답함. 치유프로그램 있다는 응답은 주택관리사가 4.0%로 가장 적었고, 시설관리 노동자가 16.2%로 가장 많았음. 감정노동 피해를 입은 노동자에게 상담프로그램 외의 치유프로그램을 제공하는 업체는 소수일 것

## ⑦ 감정노동 피해 예방 교육



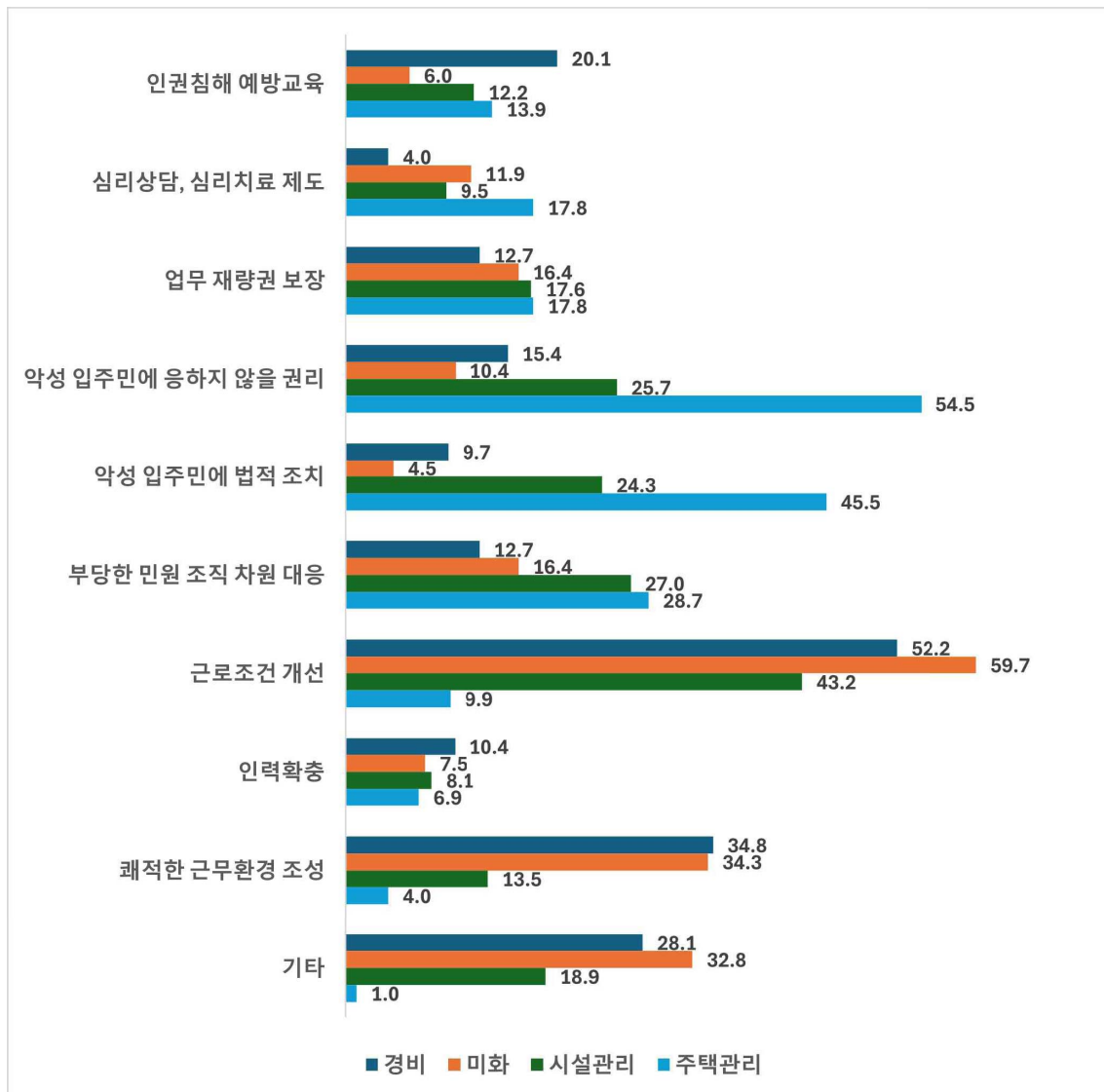
[그림 3-59] 감정노동자 보호제도 유무 - 피해 예방 교육



- 감정노동 피해 예방 교육이 있느냐는 질문에 경비노동자와 시설관리 노동자 중 60% 이상이 있다고 응답함. 주택관리사는 51.5%, 미화노동자의 43.3%도 감정노동 피해 예방 교육이 있다고 응답함
- 공동주택 노동자의 소속 업체에서는 공동주택 노동자들에게 다양한 교육을 하고 있으며 감정노동 피해 예방도 그중 하나로 볼 수 있음. 그러나 업체가 공동주택 노동자에게 제공하는 교육의 실효성에는 의문이 있음. 상당수 노동자들은 직장 내 감정노동자 보호제도의 유무를 묻는 질문에 모른다고 응답함

## (8) 공동주택 노동자가 선호하는 제도 및 정책

### ① 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항



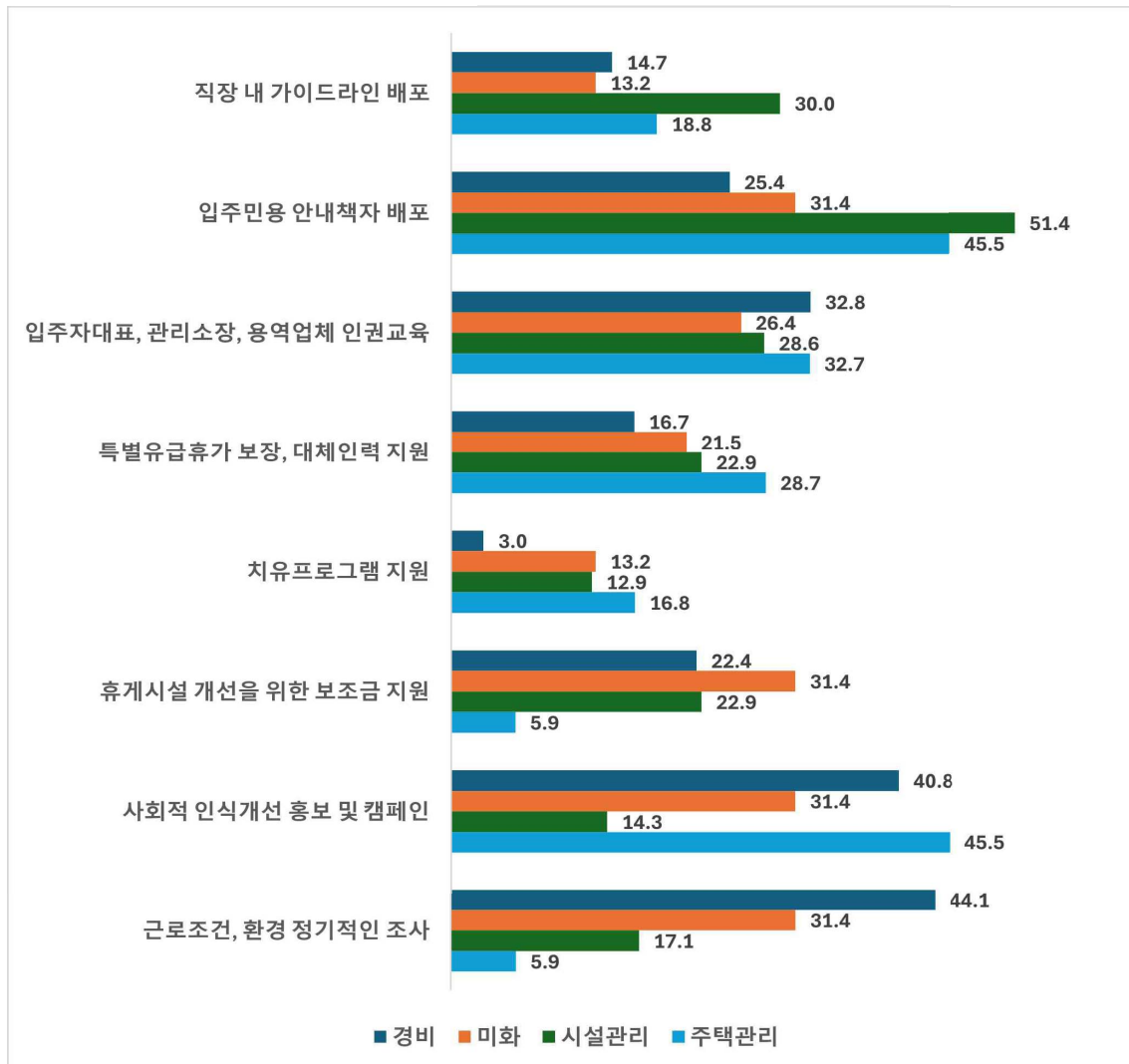
[그림 3-60] 직장에서 보완되어야 하는 사항

- 공동주택 노동자에게 직장에서 가장 보완되어야 할 사항 2가지를 물은 결과임. 경비 노동자, 미화노동자, 시설관리 노동자는 근로조건 개선이 필요하다는 응답이 가장 많았고, 주택관리사는 악성 입주민에 응하지 않을 권리가 가장 필요하다고 응답함
- 경비노동자와 미화노동자는 공통적으로 근로조건 개선과 근무환경 개선이 필요하다고 응답했는데 이는 최저시급에 고정된 임금, 휴게시간을 늘려 근무지 내 체류시간을 늘리면서도 임금은 유지하는 편법사용, 휴게 공간의 부재 혹은 열악함 등이 결과

에 영향을 미친 것으로 예상

- 주택관리사는 악성 입주민 대응과 부당한 민원에 대한 조직적 대응 등을 가장 개선이 필요한 점이라고 응답함. 근로조건 개선이나 쾌적한 근무환경 조성보다는 감정노동 줄일 수 있는 방향의 개선을 원하고 있음
- 시설관리 노동자는 경비노동자와 미화노동자처럼 근로조건 개선을 원하면서도 주택관리사처럼 감정노동 개선 관련 항목에 대해 선호하는 결과를 보임. 시설관리 노동자는 경비노동자처럼 24시간 교대근무를 하는 노동자와 주택관리사처럼 주간근무만 하는 노동자가 혼합되어 있고, 야간당직 시 입주민의 민원 전화를 받아야 하는 일도 담당하기 때문에 이러한 결과가 나타난 것으로 해석할 수 있음

## ② 지방정부가 공동주택 노동자의 감정노동 보호를 위해 해야 하는 일



[그림 3-61] 지방정부가 공동주택 노동자의 감정노동 보호를 위해 해야 하는 일

- 대전시 공동주택 노동자에게 각 직군의 감정노동을 보호하기 위해 지방정부가 해야 하는 일을 묻은 결과 직군별로 다른 정책이 선호되고 있었음. 경비노동자는 사회적 인식개선 캠페인(40.8%)과 근로조건 및 환경에 대한 정기적인 조사(44.1%)를 선호함
- 미화노동자는 입주민용 안내 책자 배포(31.4%), 휴게시설 개선 보조금(31.4%), 사회적 인식개선 캠페인(31.4%), 근로조건 및 환경에 대한 정기적인 조사(31.4%) 등 다양한 정책이 고루 선호됨
- 시설관리 노동자는 입주민용 안내 책자 배포(51.4%)하고, 직장 내 가이드라인 배포(30.0%) 등을 더 원했음
- 주택관리사는 입주민용 안내 책자 배포(45.5%)와 사회적 인식개선 캠페인(45.5%)을 우선순위로 응답함
- 종합하면, 공동주택 노동자들은 공통적으로 입주민과 사회의 감정노동 관련 인식개선이 필요하고, 이를 지방정부가 해야 하는 일로 인식하고 있었음. 이에 더해 경비노동자와 미화노동자는 근로조건과 근로환경에 대한 정기적인 조사를 더 선호했으며, 미화노동자는 휴게시설 개선 요구가 있는 것으로 파악됨. 또한, 시설관리 노동자는 직장 내 가이드라인 배포를 다른 직군보다 더 선호한다는 점과 주택관리사가 높은 임금에도 불구하고 사회적 인식개선을 원한다는 점이 주목할만한 지점임

# 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 FGI 분석 결과

1. FGI 분석 개요
2. FGI 분석 결과

4장



## 4장 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사 FGI 분석 결과

### 1. FGI 분석 개요

- 앞서 살펴본 설문조사 분석 결과에서 대전광역시 공동주택 노동자의 노동조건과 이에 대한 인식 그리고 감정노동 실태에 관해 살펴봄
- 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경, 소속 회사나 입주민과의 관계, 동료와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행 사례, 현장에서 필요한 정책 요구 등을 파악하기 위해 FGI(Focused Group Interview, 초점집단면접)를 실시함
- 공동주택 노동자는 직종 및 직급에 따라 고용환경, 노동과정, 감정노동 양상 등에서 차이를 보이므로 이러한 특성을 종합적으로 파악할 수 있도록 FGI 면접 대상자를 선정하였음. 구조화된 질문지를 사용하여 면접을 진행하였으며, 이후 녹취록을 작성하여 분석에 활용하였음
- FGI 면접 대상자는 미화 3명, 시설관리 5명, 경비 7명, 주택관리 4명, 총 19명임. 2024년 6월 6일부터 10일까지 여섯 차례에 걸쳐 FGI 면접을, 네 차례 개별 전화 면접을 실시함

〈표 4-1〉 FGI 대상자 현황

구분	성별	나이	직급	경력	고용 형태	비고
미화A	여성	72세	-	15년	용역	
미화B	여성	59세	반장	6년	용역	
미화C	여성	65세	반장	4년	용역	
시설관리A	남성	66세	-	1년	용역	
시설관리B	남성	54세	과장	9년	용역	
시설관리C	남성	59세	과장	20년	용역	
시설관리D	남성	60세	-	5년	용역	

구분	성별	나이	직급	경력	고용 형태	비고
시설관리E	남성	60세	-	5년	용역	
경비A	남성	65세	반장	7년	용역	
경비B	남성	64세	-	6년	용역	
경비C	남성	62세	반장	5년	용역	
경비D	남성	69세	-	6년	용역	
경비E	남성	65세	반장	4년	용역	
경비F	남성	61세	-	5년	용역	
경비G	남성	44세	-	7년	직접고용	
주택관리A	여성	54세	소장	13년	용역	
주택관리B	여성	57세	소장	25년	용역	
주택관리C	남성	59세	소장	15년	용역	
주택관리D	남성	58세	소장	17년	용역	
총 19명						

- 질문의 내용은 ① 구체적인 노동과정 및 근로환경, ② 휴게시간과 휴게 장소, 휴게 실 사용 여부, ③ 소속 회사 혹은 입주자대표회의 및 입주민과의 관계, 갈등 상황, ④ 감정노동 경험 등으로 구성됨



## 2. FGI 분석 결과

### 1) 개요

- 공동주택에는 미화, 경비, 시설관리, 주택관리, 네 개의 직종에서 노동자가 일하고 있음
- 자치 운영이 아닌 경우, 보편적으로 미화노동자는 청소업체에, 경비노동자는 경비업체의 용역으로 공동주택에서 일하며, 시설관리노동자와 주택관리노동자는 같은 주택관리업체에 소속됨
- 공동주택 노동자들은 직종과 직급, 혹은 고용 형태나 아파트에 따라 근무시간, 업무내용, 급여, 휴게, 계약기간 등 노동조건이 상이함
- 또한 조직 내 위계 상황에서 직장 내 괴롭힘(갑질)을 당하거나, 입주민을 상대하는 과정에서 감정노동이 발생하고, 그 외 업무수행 과정에서도 다수의 어려움을 경험함

### 2) 직종별 근로조건

#### (1) 경비노동자

##### ① 하루 일과

- 경비노동자의 하루 일과는 보편적으로 새벽 6시 교대근무로 시작되며, 24시간 교대근무 중 적게는 8시간, 많게는 10시간 정도의 무급 휴게 시간이 있음

주민들은 휴게시간이라고 하면 경비노동자 아저씨들 쉬는 시간이니까 좋겠다! 그러는데 사실은 그 휴게시간이라는 게 임금을 지급하지 않는 시간이거든요. 무임금 시간이기 때문에 전에는 1시간 반, 1시간 반 점심 저녁 1시간 반이었는데 30분이 늘은 이유가 작년에도 최저시급이 오르고 금년에도 최저시급이 오르니까 최저시급이 오르니까 결국은 임금 삭감 방안이죠! 그게 임금 덜 주기 위해서 휴게시간을 늘리더라고요! (경비C)

□ 등교하는 아이들의 안전을 위해 아침에는 교통정리를 함

학생들이 이제 등교를 하면 아이들 교통 정리하는 것은 단지마다 좀 달라요. 교통정리를 하는 아파트도 있고 안 하는 아파트도 있지만, 우리 같은 경우는 이제 08시부터 08시 30분까지 교통정리를 해요. 교통정리를 하는 목적은 단지 내 입주민들의 차량 소통을 원활하게 하는 것보다 아이들의 안전한 횡단보도 건너가는 거! 단지 내 도로 건너가는 거! 그거를 집중적으로 관리하기 위해서 교통정리를 하거든요. 그러다 보면 학생들이 학교 가지 않는 이제 휴일, 토요일, 일요일 이런 날은 교통정리를 하지 않고 또 방학이 돼도 교통정리를 하지 않아요. (경비C)

□ 엘리베이터가 고장이 난 경우, 아픈 입주민의 거동을 도와주기도 함

가끔 가다 엘리베이터 다 서잖아요!(고장나잖아요) 서면은 한 10층이나 12층 (아픈 입주민) 이 양반들이 병원은 당장 가야겠는데, 예를 들어서 이 그 양반 이 신부전증이요! 콩팥 맨날 이렇게 3일에 한 번씩 이 피를 갖다가 이렇게 빼고 걸르고 가야 되잖아요! 그거를 투석, 못 해갖고 할 수 없지! 이제 나 같은 경우는 내가 이제 반장이니깐 그 양반 휠체어 있잖아요! 그걸 묶어 갖고 옥상으로 우리가 짊어지고 올라가서 다른, 다른 라인으로 가서 거기서 해서 이렇게 해주기도 하고! (경비E)

□ FGI에 따르면 예초기 사용에 관한 법령 개정 이후, 낮을 이용한 풀 베는 작업이 불편을 초래함

그런데 그걸(예초기 사용) 하지 않고 화단 잡초를 관리할, 그렇다고 풀을 일일이 손으로 뽑을 수도 없고. 그래서 처음에는 우리 아파트 같은 경우에는 이제 낮을 썼어요. 낮으로 이렇게 해라 그랬는데, 낮으로는 예초 관리를 못 해요. 화단이 요만하면 밭 매듯이 하면 되는데, 넓은 데는 낮으로 하면 오히려 팔목 아프고 오히려 불편하고 시간도 많이 가고! (경비C)

## ② 휴게 장소

- 경비노동자는 이동 거리나 소음, 지하 위치 등의 불편함으로 공동휴게실을 이용하지 않으려 하고, 자신이 근무하는 초소를 더 편하게 생각함

(휴게실이) 원래 지상에 하도록 돼 있는데, 지금 현재 놓은 거, 거의 대부분 미리 지하에서 있기 때문에, 지하에서 거기서 쉬면은 자거나 계속 자면 호흡기 계통에 환기 이런 것이 좋지 않습니다. 그리고 거리상 가는 시간 한 10분 이상? 대부분 10분 정도? 5분, 10분 정도 걸리고. (경비A)

그 동이 뭐냐 하면 그 우리가 들어가서 이제 침대 매트리스 같은 거, 버린 거 이렇게 만들었어요! 만든 거 우리는 그 아파트, 아파트 천장에 보면 이 파이프 있잖아요! 천장에 물 내리는 소리! 화장실에 물 내리면 짹짹 내려가는 소리! 그러는 데다 만든 거예요! 휴게실을! 딴 사람은 잘 들어가서 있는데, 나는 안 자요, 거기서. 우리도 휴게시간이 있거든요. 근데 안 가요 나는! 거기가 좀 습하거든요. 습하고 그러니까 후향을 24시간 틀어놔요! 후향기를 환풍기! 그리고 소리도 난 너무 시끄럽고 그래서 좀 습하기도 하고 그래서 안 가요! 그냥 안가고! (경비F)

그래도 거기(초소)가 편하지! 그래도. 그래도 거기(공동휴게실) 갔다가는 잘못 하면 누구한테 걸려서라도 욕먹고 하니까 안 가려고 하지! (경비E)

(경비노동자) 대부분 초소가 편하니까 이용을 초소를 하는데, 법으로는 경비노동자들의 권익 보호를 위한다, 인권 뭐를 위한다 해가지고 휴게실을 법적으로 그렇게 규정을 정해서 만들게 했잖아요. 그러니까 그거를 맞추기 위해서 지하실에다 갖다 쑤셔놓고 이런다고. 보여주기 위한 거지 그거는. 그러니까 그런 것이 사실 필요 없고, 경비실을 개선을 해주든가, 경비실을 보다 안락하게 꾸며주는 것이 먼저지, 휴게실을 개선해 주는 거는 두 번째란 말이에요. 그런데 대부분 언론 보도에 나가고 하는 걸 보면 휴게실을 이용을 해야 되는데, 휴게실 경비노동자들의 권익 차원에서 해줘야 되는데, 그걸 잘못한다 해가지고 그것만 자꾸 탓한단 말이야. 그런데 지금 여기 네 분들은 다 그렇잖아. 나 편한 곳이 경비실이라는 얘기야. 그렇게 돼요. (경비C)

- 따라서 자신이 근무하는 초소에서 쉬는 경우가 많으며, 이때 입주민의 민원을 의식하여 창문의 블라인드를 내리지 못한 채 쉬기도 함

(공동휴게실) 거기서 쉬는 거 뭐 그렇게 침대에 있는 것도 아니고 하니까, 내가 조그만 초소에서 열악하게라도 나 나름대로 다들 생존법이 있는 거죠! 의자를 좀 편하게 길게 한다면, 간이 라꾸라꾸 침대 또 아니면 판넬 같은 거 펴 가지고서 그렇게 휴식을 취하고 있죠. (경비A)

주민들이 경비들을 깐본다고... 경비들이 뭐 한다고 낮에 블라인드 내리고서 잔다고, 이미지 안 좋아진다고, 주간에는 우리도 못 내리는 거지! 그거 가지고 엄청 싸웠어! (경비A)

- 또한, 초소에서 휴식을 취하는 동안, 민원으로 인하여 제대로 휴식을 취하지 못하기도 함

주민들은 인식을 해서 그래도 거의 다 지켜서, 그 휴식 시간은 점심시간에 안 오는데, 뻔히 아는 알 만한 사람들이 택배, 카드 가져오는 사람들, 화장품 외판원, 화장품 그분들이 (휴식 시간을)너무 잘 알아! 근데 자기 시간을 맞추려고, 알면서도 아이고 죄송합니다, 땅!땅!땅!땅!땅! 특히 화장품 판매, 보험회사 분들! 그게 제일 가장 미워요! 경비노동자들은! 블라인드 내렸어도 때로는 하는데, 점심시간에 우리 주민들 와서 급박한 상황이면은 주민들은 이제 거의 인식이 돼서(안 오는데). (경비A)

### ③ 근로 계약

- 경비노동자의 근로 계약 기간은 3개월이나, 보편적으로 계약기간 만료일이 경과할 때까지 소속 회사가 근로 계약을 통보하지 않으면, 같은 조건으로 근로 계약이 재계약 된 것으로 보면서 계속 고용이 유지됨
- 그러나 FGI에 참여한 노동자 중에는 3개월 단위의 근로 계약으로 인한 고용 불안감을 호소하기도 하며, 12개월 미만으로 근무할 경우, 퇴직금을 정산받지 못함

1년 단위 계약이 중요한 이유는 저는 그렇게 생각을 해요. 3개월 계약을 해놓으면 고용 불안에 시달린다 이런 걸 떠나서 3개월 단위로 잘리면 흔히 말해서 잘린다고 하잖아. 우리 입장에서는 잘린다고 그래. 이제 잘리면 다른 데로 가기가 불편해. 또 쉽지 않아. 그런데 이제 1년 고용계약을 해놓으면 회사에

서 1년 고용계약을 해놓으면 3개월 단위로 내가 이 아파트에서 해고를 당하더라도 그 회사 입장에서는 고용을 유지를 해주기 위해서 자기네가 관리하는 다른 아파트단지라도 옮겨줄 수가 있어. 그러면 1년 계약으로 가면 1년이 만료가 되면 퇴직금이 1년에 정산이 돼요. 쌓인단 말이야. 근데 서울 같은 데는 한동안 또 그것이 문제가 됐어. 11개월 돼가지고 아니면 9개월 돼가지고 고용계약을 해지를 시켜버리는 거야. 그러면 12개월, 1년을 근무를 해야 1년이 고용유지가 돼야 퇴직금이 쌓이는데, 그걸 퇴직금 잘라먹기 위해서도 그런 행위가 벌어져요. 그러니까 저는 1년 계약이 돼야 된다는 얘기는 그 아파트에서 근무하다가 문제가 돼가지고 잘린다 하더라도, 다른 아파트로 보내서 다른 데에서 고용을 영속을 해서 1년은 최소한 가야 되지 않느냐, 저는 그래서 그게 중요하다고 봐요. (경비C)

- 그러나 위와 같은 근로계약서 작성은 소속 업체의 업무처리 편의와 함께 경비노동자에 대한 보다 쉬운 해고로 이어질 수 있음
- 3개월 단위의 초단기 계약은 합법이기 때문에 이에 대한 변경 요청에는 한계가 있음

이런 업무 또 시킨다라고 하면 그 정도는 저희 선에서 해결할 수 있기도 하거든요! 공문 보낸다든가, 전화한다든가, 그거는 뭐 안되게끔 하면 안 되는 거니까! 갑질하시면 안되죠라고 얘기하고, 이 업무는 아닌데 시키셨다라고 하니까 이거는 소장님도 잘 아시다시피 안되지 않습니까! 라고 얘기할 수 있는데, 문제는 이제 초단기 계약으로 인한 문제, 갑질 문제 그러니까 예를 들면 좀 마음에 안드는 거예요! 입주자 동대표라든지 소장이 보기에 한 경비노동자가 일을 좀 어리숙하게 한다든가, 조금 입바른 소리를 한다든가라고 하는 거 있으면, 연세가 많아서요! 라거나 일을 잘 못 해서요! 라거나 갈등이 있어서요! 라고 하면 그거 저희가 해결하기 어렵거든요! 사실! 그럴 때 좀 많이 안타깝고 답답하고 하죠! 그러니까 그런 법적인 문제를 해결할 수 없는... 3개월 단위로 하는 거 불법 아니잖아요! 불법은 아니죠! 그러다 보니까 거기서는 이제 좀 손 놓고 있어야 되는 한계! (경비G)

#### ④ 조직화

- 네 개의 직종이 근무하는 공동주택에는 경비노동자 직종에만 노조가 있음. 경비노동자들은 노조 조직화가 노동자들의 목소리를 대변해 준다는 점에서 매우 긍정적으로 생각함

노조에 가입하면 좋은 이유가 우리들의 목소리를 이렇게 대변해서 발표를 해줄 수 있다는 게 제일 좋아. 노조 자체가 없을 때는 경비노동자들의 그런 고충 이런 거를 누가 알아서 이렇게 발표를 해주고 대변을 해줄 사람이 없어요. 그런데 지금은 이제 우리 여기 센터에서 대변을 해주잖아요! 대변을 해주고 또 노조가 있다라는 그 자체만으로도 우리를 고용하고 있는 용역업체에서는 그래도 뭔가 좀 이렇게 쉽게 다룰 대상이 아니다라는 거를 인식을 시켜. (경비C)

- 경비노동자들의 노조 조직화는 전국에서 세 개의 도시에만 있음. 대전의 경우, 2021년도에 창립총회가 열렸음. 경비노동자들은 단체 활동을 통하여 노동자들의 권익을 획득하기도 함

작년 재작년에는 작년 재작년이죠, 벌써! 대덕구 경비노동자 고용 안정에 관한 고용 안정 복지 증진에 관한 조례를 주민 발의에 의해서 했거든요. 주민 발의라는 얘기는 대덕구민들의 70분의 1 이상 서명을 받아가지고 서명받아서 그거를 이제 의회에 제출해서 그거를 통과시키는 방법인데 대덕구에서 그것이 됐어요. 그래 갖고 2,200명 이상을 받아야 되는데 우리가 한 2,800여 명을 받았지. 그래서 전국 최초로 대덕구에서 경비노동자 고용 안정에 관한 조례가 제정이 됐어요! 이거는 괄목할 만한 성과지요. (경비C)

- 또한 노조를 통한 자조 모임이나 교육 등을 통하여 새로운 정보를 얻을 수 있다는 장점이 있음

이게 또 좋은 점이 뭐냐 하면요. 이 노동조합에 가입해서 이렇게 매달, 매달이 아니어도 이렇게 3~4개월에 한 번씩 와서 모임 갖고 하는 이유가 좋은 점이 가장 중요한 것 같아요. 내가 그동안에 몰랐던 거, 노동에 대한 이 지식을 새롭게 습득한다는 것에 대해서 참 좋은 장점이 있어요. 그중에서 제일 큰 것 같아요. 제가 생각하기에는 그게 새로운 지식을 얻고 가는 거고, 거기에서 가장 큰 보람을 느끼는 것 같아요. 제가 보기에... (중략)... 지식을 얻기 때문에 나오기 잘 했다라는 생각을, 후회하질 않아요. (경비B)

법률 지식도 많이 배웠어요. (경비C)

- 그러나 노조 가입이나 모임 혹은 활동 참여에 대하여 압박을 받기도 하고, 고용에 미칠 영향을 생각하여 노조 가입을 꺼리기도 함

어디서 이 모임 갖는 거 가지고 반장이 나가지 마라! 이런 식으로 얘기했다는 건 들은 적 있어요. 노조 모임 이런 활동 나가지 말라고! (경비B)

아니! 그거 참, 노조를 가입한다니까 못하게 하더라고 처음에! (경비E)

OO 같은 경우에 OO 업체에서 파견 나온 거기(용역업체)서, 거기(노조) 나가지 마라! 노조 활동! (경비A)

첫 번째는 다들 고용 불안이 첫 번째예요! 왜냐하면 그 나이 들어서 이렇게 일을 할 수 있다는 것도 큰 자랑거리는 아니지만 그래도 큰 보람이거든요! 그런데 이 보람 있는 거를 그런 노조라는 이런 사회적인 시선으로 볼 때, 좌편향적인 시선! 이런 것 때문에 불이익을 받지 않을까라는 염려 때문에 많이들 가입을 안 하셔! (경비C)

## (2) 미화 노동자

### ① 하루 일과

- 근무시간은 9시부터 3시 반이나 혹은 4시 반까지이며, 점심시간은 1시간~ 2시간임. 월요일부터 금요일까지 근무하거나 월요일부터 토요일 오전까지 격주로 근무하는 등 아파트마다 차이가 있음. FGI에 따르면 미화 노동자들은 점심시간이 2시간인 경우, 점심시간을 줄이고 일하기를 원함

점심시간을 좀 줄여서 급여로 그냥 전환을 해줬으면 좋겠어요! (미화B)

그렇게 우리도 좀 그렇게 했으면 좋겠어요. 점심시간 줄이고 차라리 일을 시키고 돈을 쳐줬으면 좋겠어요. 돈 주기 싫어서 그렇게 안 해... (중략)... 두 시간 너무 길어요! (미화C)

- 아파트마다 청소 과정은 차이가 있음. 이는 미화반장의 업무 경험이 바탕이 되기도 함
- 아파트 관리사무실, 경로당, 헬스장을 청소할 경우, 반장이나 노동자들끼리 당번을 정하여 30분에서 1시간 정도 청소하고, 이후 9시가 되면 각자 자기가 맡은 담당 구역으로 이동함. 경로당이나 헬스장 청소의 경우, 유급인 경우와 무급인 경우가 있음

경로당도 처음에는 (청소를) 했어요. 했는데 가만히 생각하니까 그전에는 공공근로가 와서 했대요... (중략)... 아니 이만이만 옛날에는 공공근로가 와서 저기 화장실이고 안에 다 했다는데, 지금 왜 우리 보고 시키냐고요 그거를. 그래서 소장님한테 이제 내가 건의를 했어요. 그래서 그것도 싹 정해가지고 자기네 자체에서 해요. 그래서 막 노인회장이 쫓아오고 동대표가 쫓아오고 막. (미화B)

지금은 이제 그 주민이 노인네가 여기 (청소를) 월,수,금을 한대! 어느 날 보니까 하더라고요. 그것만 안 해도 우리는 좋아서 가만히 있었네. (미화C)

- 담당 구역은 1인당 아파트 3~4개 동으로 각 동 입구(현관), 엘리베이터 안, 음식물 쓰레기통, 계단, 파고라(야외 정자) 등 공동 구역을 청소함
- 지하 주차장은 평소 쓰레기 청소 위주로 하며, 전문 용역업체가 파견되어 대청소할 때도 함께 참여함



## ② 임금과 연차

- 미화노동자는 청소용역업체 소속으로 아파트에 파견되는 간접고용 형태이나, 청소업체가 바뀌어도 고용승계가 되기도 함
- 급여는 세후, 135만 원 ~ 168만 원으로 아파트마다 다소 차이가 있음

한 20~30만 원 차이 나는 것 같아요. 네 그런 데다가 또 그런 데는 어떤 데는 또 저기 토요일 날 일을 하잖아요. 토요일 날 뭐 일을 하라고 정해놓고 저기 해도 자기 잠가놔서 보고 가든지 어찌든지 하여간 일을 하라고 해놔으면 그런 데는 좀 더 더 (임금이) 많고 그렇더라고. (미화B)

- 근무 경력이 1년이 지나면 15개의 연차가 발생하고, 이후 2년마다 1개씩 추가됨. 1년 미만으로 근무하면 총 11개 미만의 월차가 주어짐
- 보편적으로 연차를 사용하지 않으면 보상이 주어짐. 연차로 쉬는 노동자가 발생하면 동료들이 업무를 나누어서 대신 청소하고, 그날의 임금은 청소를 대신한 동료들이 연차로 쉰 노동자의 일당을 나누어 가짐
- 병가자가 발생할 경우, 대근자가 고용될 때까지 동료들이 나누어 일함. 대근자 구인은 청소 반장과 소속 업체에서 함. 일을 나누어 청소했던 동료들이나 대근자가 병가를 낸 노동자의 임금을 받음
- 미화 반장은 인력 관리나 업무 전달, 청소용품 주문, 일부 지역 청소 등과 같은 추가 업무를 하고 5~8만 원 정도 수당을 받음

## ③ 휴게 공간

- 아파트 건축 당시, 미화노동자의 휴게 공간은 계획에 없었음

아니 옛날에는 저기 미화 아줌마들이 걸레 빨고 이런 거를 생각을 안 하고 아파트를 지었더라고요. 경비들만 그 지상에다가 이렇게 해줬잖아요. 초소! 근데 미화 아줌마들은 그거를 안 해줬더라고요 보니까. 그래가지고 그냥 수도 따가지고 그냥 이렇게 이제 저기를 만든 거죠. 수도는 다 내려와 있으니까 따서, 그래서 아마 거기가 다 지하... (미화B)

- 휴게실은 아파트관리실에 있는 공동휴게실과 지하나 지층에 있는 노동자 만의 개인 휴게실이 있음. 개인 휴게실은 미화노동자가 청소를 맡은 3~4개의 아파트 동 중, 한 개의 동에 있음

- 지하실에 휴게실이 위치한 경우, 지하 주차장에서 올라오는 매연 냄새가 심함. 또한 휴게실이 지하에 있어 햇빛이 없고 통풍과 환기가 안 되어 냄새가 남

문만 안 열어놓으면. 근데 문을 열어놔가지고 이렇게 왜 그렇게 열어놓냐 몰라! 나는 나, 우리 미화원 쉬는 디(곳), 배깅에는 주차장에, 하... 차들이 많은데, 문을 왜 열어놓냐 이거여! 매연이 들어오는데! (미화A)

- 업무나 휴게 중 화장실을 이용하기 위해서는 관리사무실로 가야 하는데, 사무실이 멀어서 불편함
- 휴게 공간의 편의시설 중 일부는 입주민이 쓰고 버린 용품을 재활용하여 사용함

(용품을) 다 주워다가, 식탁도 주워다가, 냉장고는 샀지만, 다 주워다가 해놓은 거예요... (중략)... 또 새로 주워오고. (미화B)

그냥 (용품을) 쓸 수 있는 거, 다 주워 넣고 쓰고, 안 되면 버리고. (미화C)

선풍기 주워다가 3개 4개 틀어 놓고, 다 주워다 쓰죠. (미화A)

#### ④ 건강에 영향을 미치는 (청소) 용품

- 락스와 같은 청소용품은 노동자의 건강과 직결되어 품질 제고가 필요함

그래서 아무튼 이 청소용품이 첫째는 우리한테 최고인 것 같아. 그거 개선해주는 게. 우리 몸에도 참 이게 안 좋은 거거든요! 청소용품이 솔직히 락스, 하 이타이드 얼마나 그냥 무슨 돌가루같이 그거... (중략)... 아무튼 우리 몸에 해롭지 않게 그냥 그런 이 청소용품 같은 거, 좀 진짜 질적인 걸로 좀 줬으면 좋겠다 그런 거! (미화C)

우리도 이제 청소용품 마음대로 시켜요. 저기 하는 대로 마음대로 시키는데 우리도 락스나 뭐 이런 거를 질 좋은 걸로 좀 저기 배부해줬으면 좋겠어요. (미화B)

그냥 딱 락스도 담아서 있는 거 요런 걸 주는 게 좋겠어. 말통을 갖다 주니 우리가 그걸 이렇게 쏟으려니까... (중략)... 전부 다, 다 말통이야 우리는... (중략)... 반장(이) 하나씩 준비해서 하나(씩) 담아야 돼. (미화A)

- 휴게실 등에서 노동자들이 직접 사용하는 화장지나 주방세제 등은 질 좋은 것으로 본인들이 구매하여 사용함

옛날 우리 그냥 젊은 시절 ‘퐁퐁’ 있잖아. 그것 쥐 우리. 노란 거 있지 손잡이 달린 거! 근데 집에서 다 우리 설거지 할 거는 ‘순수’ 그 세제 갖다 쓰지 뭐 그걸 쓰냐고! (미화C)

우리는 저기 저기 밥 해 먹고 설거지 하는 거, 우리가 사다 써요. 좋은 거! 그 걸(퐁퐁) 안 쓰고! ... (중략)... 그런 (좋은) 거 사다 써요. 그냥 우리끼리 돈 건 어가지고 저기 사고, 필요한 거 사고, 우리는 좋은 걸로 써! 화장지도 제일 좋은 거 쓰고! (미화B)

### (3) 시설관리 노동자

#### ① 근무시간과 업무

- 시설관리에는 전기나 소방 등 산업기사 자격증을 보유한 시설과장과 자격증을 보유하지 않은 시설기사로 나누어지며, 시설기사에는 반장이나 대리 혹은 계장이나 주임 등, 노동자의 경력이나 고용 인원수에 따라 직급이 나뉘짐. 따라서 시설관리노동자의 근무시간은 이들 직급에 따라 다름. 보편적으로 시설과장은 오전 9시에 출근하여 오후 6시에 퇴근하고, 시설기사는 24시간 교대로 업무를 수행하며, 주간만 일하는 시설 기사도 있음
- 시설노동자들의 업무 또한 시설과장과 이 외의 직급으로 나뉘어, 관리 영역과 실질적인 현장 업무 영역으로 각각 수행함
- 시설과장은 아파트 세대 수에 따라 전기과장과 설비과장이 근무하기도 하고, 인건비 절감을 위하여 통합하기도 함. 전기과장과 시설과장이 있는 경우, 전기과장은 미화노동자를, 시설과장은 경비노동자를 관리함. 또한 전기·설비·토목·건축 등 자재에 대한 기안 작성과 발주, 외주업체 선정이나 매월 전기와 수도 등 관리비 청구를 위한 각 세대의 고지액을 정산함. FGI에 따르면 시설과장은 입주 세대 부담의 최소화를 우선하게 되고, 이로 인하여 고지액 부과 업무를 가장 중요한 업무로 느낌

엑스프로라는 프로그램을 쓰기 때문에 일일이 이렇게 계산하지는 않습니다. 혹시 이제 계량기가 오동작이 났다든가 고장이 났을 때 그거를 찾아서 이제 교체를 한다든가 이런 작업을 부과되는 거지만, 그렇지 않습니다. 엑스프로라는 프로그램을 이용하기 때문에 그렇게 엄청난 노력 노동이 필요한 건 아니지만, 그래도 안 해본 사람이 하기에는 굉장히 부담가는 작업이긴 하죠! 가장 중요하다고 생각해요! 저는 부과가! 아파트 업무에서는 부과 작업이 가장 중요한! (시설관리C)

- 또한 시설과장은 시설기사와 입주민 간, 입주민과 입주민 간, 혹은 입주민과 주택관리사 간 등의 중재 역할도 함

우리는 관리실 여기는 시설. 보이지 않는 벽이 있어요. 그걸 갖다 중재를 잘 하는 사람이 시설과장이예요. 왜냐? 우리 식구, 제 식구니까! 소장님은 경영이예요. 경영, 근데 저는 시설에 관한 모든 책임이예요. (시설기사) 이분들은 뭐예요? 시설에 대해서 제 밑에서 일을 해주는 분. 그러니까 잘 챙겨야지 이렇게. 물론 소장님도 잘 받들지만. (시설관리B)

그렇다고 대응을 안 해줄 수는 없고 이제 그런 분들이 있는가 하면, 지하 주차장에 차를 이중으로 댔다든가 뭐 그 굵혔다든가 이런 것부터 해갖고 우리가 일상생활을 아파트 생활을 이렇게 하면서 이루어지는 모든 것이 조금이라도 불편한 게 있으면 일단 습관적으로, 이제 그게 이제 어떻게 보면 당연하기는 한데 본인들이 요새는 아래위층이라든가 이런 것 때문에 서로 감정이 안 좋아지니까, 해결을 안 하려 그러고, 무조건 관리실을 거쳐 갖고 중재를 받으려 하는 이런 부분이 많아가지고, 주차 문제 가지고도 많이 싸우고, 이런 부분을 항상 이렇게 개입이 돼서 중간에서 중재자 역할을 하면서, 또 저희들이 해결해 드릴 건 해결해 드려야 되고. (시설관리E)

- 공동주택 시설과장은 자신의 자격증에 상응하는 책임을 지고 있으며, 이에 따라 부담감도 있음

실제로 화재가 제일 민감한 사안이잖아요. 만약에 사람이 죽었으면 사실 제가 방화관리자였잖아요. 저 영창 가요! (아파트에 화재 났을 당시에는) 사람 인명 피해는 없었어요. 다행히! (시설관리자C)

- 시설기사의 업무는 공동주택 공용 부분의 전기나 기계 등 시설을 점검하여 수선, 교체, 보강 작업을 하거나, 예초기를 이용한 풀 깎기, 화단의 나무 자르기, 원격이 안 되는 아파트의 전기·수도 검침 등이 있으며, 입주민이 사용하는 전용 구역에 대한 민원 응대가 있음

입주자 대표회장님이 뭐 이런 이런 게 있었는데 이런 걸 좀 해주셔야 된다고 하거나, 특별한 게 있으면 하고, 그렇지 않으면 통상적으로는 과장님 지시를 받아갖고 오늘은 오전에는 어떤 저희 같은 경우에는 예초 작업 이런 것도 다 하거든요. 그런 거라든가 수목 전지 작업이라든가 이런 것부터 해가지고 하는데 그런 걸 수행을 하고... (중략)... 세대 민원 같은 게 이제 예를 들어 전기가 떨어졌다든가 뭐 오만 민원이 많지 않습니까? 층간 소음부터 해가지고 각종 자동문이라든가 엘리베이터 고장이라든가 이런 게 오면 그런 걸 이제 순간순간 대응을 하면서 처리를 해줘야 되는. 엘리베이터 같으면 긴급 출동을 엘리베이터 회사에 연락을 한다든가, 아니면은 사람이 갇히면 저희들이 1차적인 구호 활동을 한다든가 이런 게 전부 저희들 손에서 이루어지죠. (시설관리E)

- FGI에 따르면 경비와 미화에서 수행했던 일부 업무가 정부 차원이나 인건비 절감에 따라 시설관리에서 수행하는 업무로 변경되었음. 이렇게 증가한 업무는 외주의 필요성이 있다고 보고 있음

사실 예전 같은 경우는 시설에서 경비 아저씨들이 예초도, 애기 아까 애기했지만, 많이 도와주시고 그랬는데, 지금 같은 경우는 거의 시설에서 이제 다 일이 많아서 하거든요! 근데 업무가 경비 아저씨들은 정부에서 자꾸 이렇게 띄워줘가지고 업무 분담량이 많이 줄었어요! 미화 쪽도 많이 줄은 걸로 알고! 근데 그러면 그 업무가 어디로 갔나? 우리 중간에 있는 시설 쪽으로 다 몰려왔거든요! (시설관리D)

## ② 휴게와 숙직

- 시설기사의 숙직실이 지하에 있으면서 아파트가 중앙난방인 경우, 기계실 옆에 위치하여 소음이 심함

지하 2층으로 가면 이쪽은 전기실 이쪽은 기관실이에요 이렇게. 그러면 여기에 이제 이렇게 들어가는 복도고 그런데 여기 기관실은 불 때잖아요. 불 때니까 여기가 덥잖아요. 아무래도 여름이 덥고 하루에 세 번이면 세 번 불 때주는데 그리고 여기 전기는 이 안에 이제 변압기고 뭐고 쭉 있을 거 아니에요, 그러면 전기 변압기 돌아가는 소리가 나죠. 2천 몇 볼트 막 이렇게 쭉 있고 이 안에 이제 휴게실이 있죠. 휴게실은 작으니까 에어컨을 살짝 틀어 놓고 잘 견딜 만해요. 우리 같은 나이에는 견딜 만한데 젊은 사람들은 이제 그런 거를 못 견디는 것 같아요. (시설관리A)

- 휴게실의 지상화를 원하지만, 입주민들의 반응에 대한 두려움이 있음

특히 복지. 우리는 복지라는 게 다른 거 필요하지 않아요. 쉬는 쉼터... (중략)... 예를 들어서 거기다 보면은 지하에 있는데 좀 지상으로! 음.. 근데 안 될 거예요. 왜냐하면 이게 보이는 걸 갖다 싫어하니까!... (중략)... 세대에게. 이렇게! 예를 들어서 어? 쉼터 가네? 하면은 쉬러가는 건가? 일 안하고? 그거에 대한 두려움! (시설관리B)

- 공휴일의 경우, 관리사무소를 대신하여 걸려오는 민원 전화를 응대해야 하는데, 소속 업체에서는 재계약을 위하여 친절한 민원 응대를 강조함

토요일 일요일 날, 관리사무소가 놀아요. 노니까 전부 전기실이나 기관실에서 전화를 다 받아요... (중략)... 전기실에는 인터폰, 기관실은 옆에 있지만, 우리거는 인터폰! 엘리베이터 사람이 간헐다든지 이런 게 있는 거, 일반 전화 이렇게 오는 거, 그 전화를 휴일이나 이럴 때는 다 우리가 받고요! (시설관리A)

수신기가 신호가 오는 거를 화재가 어디 일어났다 하는 게 먼저 나오고, 이런 게 그걸 보고 있다 보면 설잠을 자고 있다가 보면 바짝바짝 깨고! 근무할 때는 그런 게 있는데, 그래도 이제 그런, 그렇다고 거기서 이제 휴게시간이라고 해놨는데 그런 상황이 특별한 상황이 생기면 휴게시간이 아니죠! 오히려 더 힘든데도, 임금을 안 줘요! 그럴 때는요! (시설관리E)

(소속 업체에서는) 무조건 그러죠! 친절해라! 민원이 안 생기게 하라! 이거는 어쩔 수가 없어요! (시설관리B)

- 시설관리노동자의 열악한 환경으로 인한 높은 이직률은 고용 나이를 높이게 됨

그래서 이 계통에 이직이 엄청 심합니다. 봉급이 일이십만 원 더 많아도 옮기고 과장님들 같은 경우는 좀 덜한데, 주임 기사들은 조금만 어떤 저게 있으면 그냥 평생직장으로 생각을, 거기에 이제 내가 잘해갖고 여기서 뭐 인정을 받겠다 이런 생각을 별로 안 합니다. 왜 그러냐면 있다가 안 맞으면 가고, 뭐 이런 개념의 생각들을 많이 가지고 있습니다. (시설관리E)

그러니까 주로 저희들도 보면 이렇게 근무하겠다고 40대인가 50대 좀 넘으면 그래도 이렇게 좀 떠봐요 이렇게. 근데 40대는 무조건 안 뽑으려고 그래요. 왜냐면은 괜히 공들여봤자 다 키워놔으면은 아이 힘들어! 이렇게 돼버려요. 그래서 아예 뽑지 마! 뽑지 말고! (시설관리B)

### ③ 연차휴가

- 시설과장의 연차 사용은 보편적으로 자유롭지만, 시설기사의 경우에는 그렇지 못함

우리는 휴게 아직 말 못 해봤어요. 과장님들 같은 경우에는 연차를 쉽게 쓰시더라고. 이번에 (시설과장님은) 6월 6일인가 6월 7일날 (휴가를) 내셨어. 오늘 냈어. 그러니까 6월 6일, 6월 7일, 6월 8일, 6월 9일, 내일. 4일 노는 거예요. 그런데 쉽게 쓰시는데, 우리 (시설)반장님도 자기가 낚시 갔다가 조금 한 3시간만 늦게 올게요! 그런 거는 있었지만 아직까지 그분도 안 쓰더라고요. 그런 거 봐서는 정말 어려운 것 같아요. 휴가 낼 때는 어떻게 휴가를 쓸지 모르겠어요! (시설관리A)

### ④ 노동조합 조직화

- 시설관리 직종은 경비 직종과 비교해 상대적으로 언론 노출이 적으며, 조직화에 대한 인식이 낮거나 노조 가입 시, 고용에 대한 불안감이 있음

아파트에서는 잘 모르는데 연구소라든가 학교 같은 데는 (노조가) 있어요. 가입하는 사람도 있어요. 근데 아파트는 거의 다 안 해요. 왜냐하면 아파트는 거의 아파트에 근무하시는 분은 연령층이 다 높아요. 그러니까 만약에 아까 여기 네 분이 오시기로 했는데 딱 두 명뿐이 안 왔잖아요! ‘내가 이거 해가지고 혹시 나한테 무슨 일이 생길까? 나 이걸로 먹고 살아야 되는데? 아 이거 불안해. 안 되겠어. 나 불안해. 나 살아야 돼. 나 살아야 해! (시설관리B)

(시설기사의) 이직률이 높은데, 그다음에 이게 고용이 어차피 입주자 대표에서 2-3년, 3년? 요즘은 3년이 추세구나. 3년이라는. 노조에 그러면 이 사람들이 재계약을 안 해주겠죠! (시설관리D)

노조에 가입한걸 입주회에서 알면 채용을 안 하려 하고 이런 것도 있는데. (시설관리E)



- 그러나 FGI에 따르면 시설관리노동자들은 자신들의 목소리를 대변할 수 있는 조직화에 대한 필요성을 느끼고 있음

저희 세대는 이렇게 살았습니다. 하지만 제가 여기 참석하게 된 거는 다음 세대는 안 됩니다 이거. 다음 세대는 안 되고. 그리고 노조 있잖아요. 더 공부를 하셔가지고 그죠? 선생님 당부드립니다. 만들어주세요. 복지를 위해서. 왜냐, 우리 40대가 됐어도 나 그럼 아파트에서 근무할래! 이런 자부심 갖고 일할 수 있도록 해가지고 만들어주세요. (시설관리B)

눈에 보이는 거, 어디에 풀 많이 자라서 여기 왜 안 치워! 이거 왜 안 해! 나무 정리 왜 안 하나! 맨날 그것만 저희 같은 경우는 막 가지고 많이 들들 과장님 뵙고 이러시는데, 그러니까 이제 아까 협의체는 이런 게 이제 필요하다 카는 건, 좀 그런 거를 이제 같이, 이렇게 모여면서 오늘 같이 자, 대면식으로 하면서 여기 아파트는 어떻습니까? 니네 아파트는 어떻니? 뭐 이런 걸 하면서 공통적인 분모를 찾아가 해야될 일, 안 해야되는 일(협의하여)... (시설관리 E)

이게 보면 우리만 시설 기사들만 중간에서 많이 목소리를 대변하는 기구나 아무것도 없어요... (중략)... 지금 하소연인데, 비슷한 협의체라든가 이런 것 좀 하나 정부에다 건의해서, 우리 목소리 대변할 수 있는 이런 거 만들어줬으면 좋겠네! (시설관리D)

노조는 필요한 것 같아요. 저는 그래서 뭔가 자기의 저기도 있고, 여러 가지 살다 보면 또 억울한 점도 있을 수 있고. 좀 그런 점이 있을 수 없다고는 할 수 없을 것 같아요. 사람이 살다 보면 또 이렇게 편하게 생각하는 사람도 있지만, 그런 걸 또 하는 사람도 있으니까 장기적으로 봤을 때는. (시설관리A)

#### (4) 주택관리사

##### ① 근무시간

- 주택관리사의 근무시간은 오전 9시부터 오후 6시이며, 점심시간은 12시부터 1시간 임. 그러나 입주자대표회의의 회의가 있거나 아파트 공동체 활성화 사업에 응모하는 등, 특별한 일이 생기면 퇴근이 지연됨

보통 이제 9시 출근인데 조금 일찍 출근하죠. 한 20~30분 일찍 출근해가지고 이제 아침 업무 보고 받고 이제 일지 같은 거 다 보면서 이제 전날 있었던 상황을 체크하고 또 지시할 거 있으면 지시를 하고 그렇게 하고 이제 오전 일과를 진행하는 거죠. 그렇게 하고 오후 되면 대개 시간은 6시에 맞춰서 대부분 퇴근은 정시에 이루어지고 있고요. 그런 일과가 계속 반복되는 것 같아요. 그러다가 이제 이런저런 민원이라든지 이런 거 응대하고 아무래도 서비스 업종이다 보니까 모든 시간이 칼같이 다 정해진 게 아니잖아요. 그러니까 어떤 서비스업이라는 것은 이제 민원인의 민원인이 언제 어떻게クレ임이라든지 기타 걸 수가 있기 때문에 그것은 뭐 딱 정해져 있는 건 없지만 대부분의 시간은 그런 식으로 이루어지고 있습니다. (주택관리C)

- 입주자대표회의의 회의가 끝날 때까지 퇴근하지 못하나, 이에 대한 수당을 받는 경우는 많지 않음

서로 합의가 안 된, 서로에 다른 업자가 낀 그런 아파트는 새벽 1시 때도 안 끝나요. 그러면 안건을 결정 못 해요. 그러면 또 임시회하고, 또 한다고, 이런 식으로. (주택관리D)

근데 (입주자대표회의의 회의가) 굉장히 많아요. 대표 회의가 이렇게 진행이 돼요. 근데 그 대표 회의가 끝나면 그 시간외근무수당을 받는 소장님들은 많지 않죠. (주택관리B)

## ② 업무

- 공동주택 관리소장의 업무는 크게 아파트 관리사무소를 대표하는 관리주체로서의 업무와 본사 지시, 그리고 입주자대표회의 의결 사항 등을 집행하는 것으로 나눌 수 있음. 구체적으로는 관리 운영에 따른 전반 업무를 총괄하여 직무조정과 협의 및 작업을 지시함. 또한 입주자 및 사용자의 권익을 보호하기 위하여 공동주택의 운영이나 관리, 유지, 보수, 교체, 개량 및 리모델링에 관하여 입주자대표회의로부터 의결된 사항을 수행함
- 그 외 제반 관리 업무 집행과 그 집행 결과를 정하는 절차에 따라 입주자대표회의와 관계 기관 등에 보고하는 등 다양한 업무와 함께 민원 응대와 민원 사무 처리 업무가 있음
- 특히 경연대회가 있는 경우, 대회를 위한 모든 서류 작업은 주택관리사가 담당하게 됨

점수가 쑥 있어요. 100점을 놓고 보면은 점수 매기는 게 있어요. 이 아파트에서 공동체 활성화를 했는지, 에너지 절약 활동을 했는지, 주민들끼리 무슨 노래 자랑을 했는지, 체육대회를 했는지, 이런 게 있어요 점수별로. 네, 그럼 이걸 하려면 어떻게 해요! 1년 전에 이런 행사를 다 해야 된다고요. 그럼 이런 행사를 할 때 이 소장님이 월급 받는 건 똑같아요! 그런데도 이런 일을 해야 되잖아요! 그러니까 일이 많다고요! (주택관리B)

## ③ 고용 형태

- 위탁업체 소속으로 아파트에 파견되는 간접고용이 주를 이루지만, 낮은 비율로 입주자대표회의 혹은 관리주체와 계약을 체결하여 직접 고용되기도 함
- 위탁업체는 입주자대표회의와 수의계약 혹은 입찰에 따라 계약을 체결함. 이때 계약 기간은 적게는 2년, 많게는 5년으로 계약하며, 보통은 3년으로 계약함. 수의계약은 현재의 주택관리업체와 진행하지만, 현재의 업체와 문제가 발생할 경우, 전국 단위 입찰을 통하여 최저가나 점수를 통한 적격심사로 다른 주택관리업체를 선정하여 계약을 체결함
- 현재의 위탁업체와 재계약을 반대하는 입주민이 과반의 서면 동의가 있으면 위탁업체는 재계약이 불가능함
- 따라서 위탁업체인 주택관리업체는 수의계약을 위하여 문제가 발생하지 않도록 노력하게 되고, 이는 업체에 소속한 아파트관리소장과 시설팀, 그리고 경리팀에 대한 원활한 업무수행 요구로 이어짐

우리는 용역회사 그 이상도 아니다 이상도 이하도 아니다 그런 생각이 들 때가 있거든요. 그러니까 회사에서는 재계약이 굉장히 중요한 거거든요! 그렇기 때문에 재계약에 방해가 되는 요소는 싫어하겠죠. 그러니까 당연히 소장들이나 직원들이 책잡힐 그런 일이 생기면 그것을 사전에 차단하려고 그러겠죠! (주택관리C)

□ 재계약에 성공하지 못하면 주택관리사는 소속된 위탁회사로부터 불이익을 받게 됨

(관리소장이) 불이익을 당하는 건 많아요. 저희가 재계약을 해야 되잖아요. 3년이든 2년이든 한 번에 위탁회사를. 근데 거기서 이제 재계약을 못하면 또 다른 데로 발령을 안 내보내요. 그것처럼 여기서 대표들은 바꿔달라고 하는데 아직 갈 자리가 없다. 잠깐 쉬어라. 그러면 네, 알겠습니다! 하고 그냥 쉬는 거예요! 그러다가 이제는 제가 제 일자리를 또 다른 데를 알아봐야죠. (주택관리B)

□ 주택관리사의 근로 계약 기간은 위탁업체가 사용자인 공동주택과 계약한 시점을 기준으로 1년 단위로 재계약함

우리가 위탁 계약 기간을, 그거를 기준으로 잡아서 1년씩 끊어서 해요. 왜냐면 우리가 5월 30일까지 위탁이 끝난다, 그러면 1월 1일부터 5월 30까지 끊고. 이런 식으로 끊어요. 그래서 다시 5월 30일 지나면 6월 1일부터 다시 (5월 30일까지) 나머지 끊고. (주택관리D)

□ 주택관리사의 소속은 위탁업체이지만 급여는 사용자인 공동주택으로부터 받으며, 소속 업체가 같다 하더라도 1년을 채우지 못하고 타 아파트로 옮기게 되면 퇴직금을 정산받지 못함

근데 우리 소장님들 같은 경우에는 지금 이 회사에는 10년 소속이 돼 있지만 아파트마다 다니면 퇴직금이 다 거기서 정산이 끝나요. 퇴직금이 이어지는 게 아니에요. (주택관리B)

④ 공동주택 업무 담당 임기제 공무원과의 관계

- 시청과 각 구청에는 공동주택 업무와 관련한 별정직 공무원이 근무함. 이들은 주택관리사 자격증을 소유하고 보편적으로 공동주택을 관리한 현장 경험이 있음
- 공동주택 관리에 관한 비전문가인 정규직 공무원이 2년마다 순환 보직을 받는다는 것과 비교하여, 임기제 공무원은 현장 경험과 함께 공동주택 전문가로서 지자체와 관리주체 등, 공동주택 관리 업무에 유기적으로 대응할 수 있음
- 그러나 주택관리사들은 임기제 공무원을 긍정적으로 생각하지 않음

(임기제 공무원) 이분들이 또 저희 소장들한테 갑질 아닌 갑질을 하는 거죠. 그리고 이분들 아까 말씀드렸잖아요. 또 5년씩 계약을 해서 또 한 번 계약을 해야 되니까 누구한테 잘 보여야 돼요? 구청 그 윗사람들한테 잘 보이려면 그만큼 우리한테 과태료 부과를 시키고, 감사 나가서, 수시로 감사를 나가야, 그분들도 할 일이 없으니까요. 왜냐하면 왜 할 일이 없냐, 감사를 나가야 그만큼 자기가 또 수당이 생기잖아요. 그러니까 아파트 실태조사, 이런 걸 벌미로 삼아가지고 계속 아파트에 주기적으로 해서 계속 나가요, 실태조사를! (주택관리B)

- 공동주택관리법에 갑질 방지에 대한 조문이 있음. 구청에서 현장 조사를 하고 그 결과에 대하여 시정 명령을 내릴 수 있으며, 시정 명령에 따르지 않았을 때는 1천만 원 이하의 과태료를 처분함. 그러나 이러한 조문은 공동주택 위탁회사가 다음의 수의계약을 성공시키기 위하여 민원을 제기하기 어렵다는 점에서 현실성이 낮음

### 3) 조직 내 위계에서 발생하는 어려움: 직장 내 괴롭힘(갑질) 사례

#### (1) 입주자대표회의와의 관계

- FGI에 따르면 공동주택 노동자들은 입주자대표회의로부터 강한 통제를 받는가 하면, 이들의 마음에 들지 않을 경우, 해고의 위험에 처하기도 함

(동대표) 본인하고 생각이 안 맞다고 자기한테 안 맞다고, 하수인 취급을 하는 기본 개념 자체가 관리 주체에서 이걸 같이 이게 있어야지 우리하고 이 협력이 돼가고. 여기서는 비용을 지불하고 일을 시키는 거 맞는데, 그걸 자기 하수인으로 생각하니까 그런 발상의 기본 개념이 그렇게 깔려있는 게, 그 의식 때문에 그런 거거든요. 다른 동대표들은 다 일 잘한다고 칭찬해도 본인 마음에 안 들면 찍어내려, 잘라내려 하고 이런 게 있습니다. (시설관리E)

그러면 저희가 이제는 만약에 그 민원을 안 들어주잖아요, 이 사람하고 싸웠어! 그럼 이 사람은 그 다음번에 두고 봐! 이렇게 하면 그다음에 동대표를 뽑잖아요. 입주자 대표! 그럼 그때 나온다고요. 입주자 대표가 되는 거예요. 주민 중에 한 명이. 그럼 나와서 그분이 그다음에 하는 방법은 위탁회사, 소장 바꿔줘! 그럼 재계약 줄게! 이건 허다해요! (주택관리B)

그분들(입주자대표회의)이 아파트 살림을 결정을 해요. 그럼 아파트가 장기수선충당금이나 수당 충당금이 바른 방향으로 쓰여질까요? 절대 아니거든요! 근데 소장들은 원칙을 지키려고 그래요. 근데 그 사람들은 어떤 서포트를 받아서 그 원칙을 깨서 그들이 의도하는 대로 가려고 해요! 그러면 부닥칠 거 아니예요! 부닥치면 애가 있으면 자기가 어떤 이득을 못 얻으니까 괴롭히는 거예요! 그래서 위탁사에 전화하고! 이게 지금 대전 시내 한 40% 정도가 그런 아파트인데 그런 데만 관리소장이 이동을 해요! 정상적인 아파트는 인사 이동이 없습니다! 그래서 지금 보면 진짜 심각합니다! 모든 이 자유주의 민주주의는 뭐예요? 어떤 권한이 있으면 의무가 있는 거잖아요! 근데 우리 이 공동주택관리법은 뭐냐 하면 우리한테 의무는 어마어마하게 많아요! 권한은 제로예요! (주택관리D)

□ 또한 임원들의 사적인 요구까지 들어주어야 하는 등의 갑질 경험이 있었음

동대표 회장이 자기가 산책을 땡기는데, 산책로를 청소하라고! 우리는 산책로도 아주 그냥 반질반질하고, 거기다 꽃도 심고 별짓 다 했었어요! 무슨 그냥, 근데 사단장 다니는 길처럼! 이제 거기까지 이거 아파트 바깥이지! 밖인데도 어떻게 해? 꿈쩍을 못하니까 저기 관리소장도 꿈쩍 못하고, 경비업체 꿈쩍 못하고 하니까 하는 거야! 무조건! 그냥 아주 그냥 거기다 해, 작년에는 해바라기길도 만들어 놓고!... (중략)... 소속 업체하고 관리소하고는 더 열심히 해주라고 하지! (경비E)

이제 임원진인데 내가 동대표인데. 뭐 이제 동대표도 그 못된 사람들은 폐가구를 이런 거 갖고 내려오면서 갖고 나오면서 이거 어떻게 내 돈 쥐야 돼요? 이 지랄하는 거야! 그러면 야 이거 참 더럽고 치사하죠! 알았어요! 내가 내가 내가 이제 처리할게요! 그래서 이제 처리하는 거예요! (경비B)

동대표가 XX이 이제 저기 OO동 OO아파트라고 있었잖아! 거기 살다 오던 놈이여. 이놈이 저기 지금 저기 OO도 했고 박사까지 딴 놈인데, 이게 작년인가가 여기 이사 온 지가 한 3~4년 됐는데, 우리 경비들한테 그 저 아버지 죽었다고 핸드폰으로 문자를 보냈으니까, 우리가 또 거기다 돈을 안 보낼 수가 있냐고! 그리고 경비들은 할 수 없이 거기다 또 5만 원씩 다 보낸 거야. (경비E)

동대표분의 사모님들 계실 거 아니에요 사모님들! 저희 아파트에 지하에 헬스장이 한 100평짜리가 있는데 100평짜리가 있어요. 근데 저희는 그분이 그 대표님 사모님인 줄 모르고 데면데면했는데, 그 사모님이 집에 가서 자기 신랑한테 내가 동대표 사모님인데 직원들이 쳐다보고 인사도 안 하고 뭐라고 한다고 이렇게 이제 자기 신랑한테 얘기한 거예요. 1년을 고달프게! 헬스장만 가면은 이거 똑바로 안 됐네. 휴지 떨어졌네, 물컵 떨어졌네, 화장실 지저분하네, 1년간 그렇게 괴롭히는 거예요... (중략)... 괴롭히는 거야. 징글징글해도 한 1년, 1년 하더라고요. 그래서요, 갈 때마다 단체로 그 사모님 앞에서 인사를 폴더 인사를 했어요! 진짜요! 1년간! 그게 진짜 갑질 중에 갑질이더라고요! 모르죠, 대부분이 사모님이 누군지 어떻게 알아요! (시설관리C)

## (2) 노인회와의 관계

- 노인회는 공동주택 내의 공동체 활성화 단체 중의 하나임. 지자체에 신고된 노인회는 해당 지자체로부터 분기별로 경로당의 운영비나 부식비 그리고 난방연료비 등을 지원받음. 또한 공동주택 관리비 규약에 따라 매월 20~30만 원씩 지원을 받음. FGI에 따르면 주택관리사들은 공동주택 경로당에 사적으로 지원하는 경우도 있음

(노인정예) 부식비가 나오고 운영비가 나오고 냉난방비가 나와요. 노인정에 나오는 돈이 이 세 가지 종류로 나온다고요, 분기별로! 그러면은 여기서도 이 돈을 다 쓰고도 못 써요. 근데 저희 아파트에서 또 얼마를 주냐면 20만 원씩을 줘요. 근데 이건 또 다른 통장으로 줘요. 자체 회비라고 해가지고! 보고 안 해도 되는 통장으로 줘요. 그러면 이 돈도 자기네가 또 써요. 놀러 가는 데 쓰고 밥 먹는 데 쓰고 한 달에 한 번... (중략)... 근데 이 돈을 만약에 끊잖아요?... (중략)... 노인 회장님.. 저 그냥 집에 가야돼요! (주택관리B)

저보고 새벽 6시 반에 나오래! 돈 달라는 거지! 그러니까 돈이 있으면 힘이 생기면서 사람이 욕심이 생기잖아요. 더 원하는 거예요... (중략)... (돈을) 안 주면 잘려요... (중략)... 그러니까 뭐 할 때마다 10만 원, 그러니까 그게 아니라 자기들이 필요할 때 연락 와요! 그럼 (돈을) 줘야 돼요! (주택관리D)

초복이라고 해서 수박 사다 줘야죠... (중략)... 어버이날 뭐 사다 줘야죠... (중략)... 벚꽃 구경 갈 때 돈 줘야죠!.. 단풍놀이 간다고 해도 줘야지! (주택관리C, B)

## (3) 소속 회사와의 관계에서 경험하는 어려움

- 경비E의 구술에 의하면 경비업체에서 노동자에게 작업복을 지급한 것처럼 서명하게 하고, 실질적으로는 작업복을 지급하지 않았다고 함

옷도 예를 들면 봄, 가을 이렇게 제때 한 번씩 줘야 되는 것도 2년에 한 번 준다는가 이런 식으로 하고! 가들 창고 가 보니까, 그 옷 장사하더구만 보니까! 그 가들 보면은 가서 우리가 필요해서 이제 이게 옷이 단추가 떨어지고 뭐 했다고 하면은, 그 돈을 받더라고! 난 보니까 그 주는 게 아니라 그것도. 그래갖고 우리한테는 받았다고 사인받고서는 안주는 거 피복을! (경비E)



- FGI에 따르면, 노동자들이 속한 업체는 재계약을 위한 업체의 이익을 먼저 생각하여 노동자를 1년 미만으로 근로 계약을 종료시키거나 입주민과 사적인 대화를 깊게 나누지 못 하게 함. 이로 인하여 노동자들은 회사가 자신들을 직원이 아닌 돈벌이하는 비인격체로 생각한다고 느끼게 됨. 따라서 회사로부터의 가족이라는 표현이 와닿지 않거나 소속감을 느끼지 못함

그러니까 위탁 회사에서도 이분들한테 이제는 그중에 이제 동대표 되신 분한테 관리비 줄이고 생색내고! 이렇게 하라고! 이제 계속 소스(1년 미만 퇴사자의 퇴직금 미지급으로 인한 관리비 절감 효과)를 주는 거죠. (주택관리B)

(경비노동자가) 입주민과 다 친하면 문제가 없는데 일부 입주민하고 친하면 그게 또 갈등요소가 되다 보니까, 관리하는 사람 입장에서는 그냥 이렇게 개인적인 사적인 대화를 깊게 나누지 마라라고 얘기를 한다고 하더라고요. (경비G)

용역은 완전히 우리 경비들 회사는 일은 아이고 그냥 우리를 갖다가 이렇게 감싸주고 그 직원으로 생각하는 게 아니라 우리는 돈벌이하는 한 두, 두 두 이걸 한 두, 두 두 이걸로 보는 거여 말하자면! 딱 내가 우리가 생각할 적에는 보면은 이것은 인격체로 보는 게 아니여! 저 돈벌이 하는 그렇게 그런 걸로 보더라고 보니까. (경비E)

본사에서는 우리 직원들이 진짜 항상 말을 할 때는 뭐 우리 같은 가족이라고 생각하겠지만은 어떤 때는 서운할 때는 그런 생각이 들어요. 용역회사 직원 그 이상도 그 이하도 아니다 그렇죠? 그러니까 우리는 이제 현재 어떻게 보면 파견, 파견 나온 사람들인데요. 회사에서 파견 각 사업장에 파견 나온 사람들인데 회사에서는 항상 우리 가족! 한 가족이다! 하지만, 어떤 때 서운할 때는 그런 생각이 들거든요. (주택관리C)

소장님, 과장님, 경리, 대리 이분들은 본사에서 채용을 해요. 본사에서 인원을 공고를 해가 채용을, 저희 아파트 같은 경우 그래요. 하는데 그다음에 주임, 대리, 주임 기사들은 보통 소장님들이 그 아파트 명의로 공고를 주택관리사 협회인가 뭐 이렇게 내는 데가 있더라고요. 거기를 내가지고 면접도 직접 보고 현장 채용이예요. 그러니까 직접적으로 세 분들을 빼고는 본사 소속은 거기를 통해갖고, 예를 들어 건강보험이라든지 이런 거는 다 거기를 통해 이렇게 하는 데가 많은데, 저희들 기사들 얘기로는 지금 서자라고 그러죠 저희들

이. 현장에서 저리되다 언제든지 잘릴 수도 있고 뭐 하여튼...(소장, 과장, 경리는)모임도 있고 뭐도 있고, 체육대회도 있고 뭐도 있고 다 있는데, 저희(시설 기사)들은 예, 서자예요 서자! 소속만 이름만 들고, 소속감이 없어요! (시설관리E)

#### (4) 과도한 업무

- FGI에 참여한 공동주택관리 노동자들은, 노동자가 하지 않아도 될 일이나, 외주로 발주해야 할 일, 혹은 우수아파트 입상을 위한 준비 작업으로 과도한 업무에 시달림

안 해야 되는 일, 외주를 줘야 될 것도 저희 같은 경우는 무리하게 많이 시켜요. 그러면 저녁에 피곤해가지고 어찌다가 밥 먹고 TV 조금 켜다고 보다가 깜빡 (잠에) 떨어져버리면, 전화 안 받으면, 저희들이 녹음을 다 하거든요! 그런 것도 일종의 이제 감시적인 요인이 있는데, 녹음 해갖고 어제 몇 시에 전화했는데 왜 안 받았냐고 그 소장님한테 그게 다이렉트로 내려가면, 소장님 일을 그걸 해보고는 어제 이 시간에 뭐 했어요? 이래야 되는 거예요! (시설관리E)

처음에 그 자료를 만들 때 구청에 먼저 돼야 돼요. 그럼 그다음에 이제 구청에서 되면은 시청에서 되는 거고요. 각 구별로 대표로 이제 시청에 가는 거예요. 그럼 시에서 됐잖아요. 그러면 이제는 대전을 대표해가지고 국토부로 올라가는 거예요. 그래서 국토부에서 최우수를 받은 거예요. 그게 그러면 그렇게 받으면 어떻게 하냐면 아파트 외벽에다가 이렇게 도색을 해요. 국토부 최우수 아파트! 그럼 다른 주민들이 볼 때는 막 되게 부럽죠. 근데 그렇게 하려면 소장님들이 과 외 시간에 굉장히 열심히 자료 준비할 게 너무 많아요... (중략)... 제가 그 일을 다 사진으로 남겨가지고 1년 전에 그 일을 다 해야 돼요! 다 해갖고 그 다음번에 이걸 신청을 하는 거거든요 그 자료를 가지고! 그러면은 우리 소장님들이 그 일을 다 해야 돼요! 자료도 만들고 제본도 뜨고... (주택관리B)

#### 4) 감정노동 사례

- 보편적으로 다수의 공동주택 노동자들은 고객인 입주민들을 대상으로 업무를 수행하게 됨. 노동자들의 소속 업체는 재계약을 위하여 직원들에게 친절을 강요하게 되고, 이에 따라 노동자들은 입주민에 친절한 태도로 업무를 수행하는 과정에서 감정노동 강도가 심화하는 양상을 보임
- 설문에 따르면 공동주택 노동자들은 업무수행 및 입주민 응대 과정에서 감정을 조절하려고 노력한다는 비율이 평균적으로 83%에 이르는 것으로 나타남
- 공동주택 노동자들은 입주민들로부터 하대받거나 업무를 감시받음. 또한 손해 배상에 대한 고충을 비롯하여 업무 영역의 범위를 넘어서는 민원 요구 등, 다양한 민원 응대 과정에서 어려움이 있음. 따라서 공동주택 노동자들은 노동자의 스트레스 해소를 위한 치유프로그램을 필요로 함
- 공동주택 노동자에 대한 입주민의 인식

어떤 분들은 당연하면서도 조금만 이게 그러니까 이제 사람으로 안 보는 거죠, 한마디로! 니네들은 우리가 봉급 주니까 시키면 시키는 대로, 까라면 까지! 한마디로 우리 말로. 그러니까! 그런 식으로 막무가내로 나오는 분들도 많고, 그런 데서 이제 조절 안 되면 싸움이 되고! 저희들도 사람이니까, 감정이 있을 거 아닙니까? 너무 터무니없는 얘기하면 말대꾸 좀 하거나 설명한다고 하면 대든다고 그걸 가지고 문제 삼아 가지고, 자르니 마니 이런 얘기도 나오고, 별 얘기가 다 나옵니다. (시설관리E)

옛날 같으면 경비노동자들이 집안 머슴이고 청소하는 사람들은 집안 식모라 이 개념을 그래도 조금 더 주민들이 갖고 있기 때문에 좀... (경비A)

입주민들의 이 아파트 공동주택 문화를 아직까지 굉장히 저의 어떤 뭐라 그러나 의식이 하나의 개인 주택이라고 생각을 하는 분들이 많아요. 또 그런 분들이 더 특히 그런데, 이제 자기들이 급여를 주고 우리가 채용을 했다! 그 어떤 주민이 와서 그래요. 이상하다 이력서를 달라는 거야! 우리 전 직원들! 내가 오너인데! (주택관리D)

그냥 저 아줌마는 청소한다! 이제 이거지 뭐! 내려 깔리고 얘기하고! (미화노동자A)

## □ 입주민들의 업무 감시

다니면서 제대로 근무하고 있나 보고 예, 입주민이! 떨어진 거 쓰레기 떨어진 거 있나 없나 그러면 당연히 뭐 당연히 지적하는 거고, 그 외에 내 기준에서 마음에 안드는 거 있으면 늘 지적하는 거예요. 그래서 정말 너무 스트레스 받는다고, 그분의 스스로 생을 마감하신 분, 내 마음을 이해할 수 있을 정도다 라고까지 말씀하셨던 분이 있고. (경비F)

주민들, 별사람 다 있어! (쓰레기를)모아놓고 하나하나하나 보는 사람 있고! 이거 치나 안 치나 일부러 이렇게 하는 사람도 있어... (중략)... 그럼 우리가 있기 때문에 이런 사람이 있으니까 할 수 없이 그냥 토 달으면 안되니까 그냥 (청소) 해야 돼. (미화A)

일부 주민들은 사실 집에서 할 일이 없잖아요. 그래서 이제 경비노동자들하고 친분이 좀 많아요. 술도 같이 먹으면서. 경비노동자들을 자기 포섭을 해서 관리소장의 이제 출퇴근이나 아까 말한 식사 시간 등등 체크를 해서 보고하는 그런 게 종종 있습니다. 그래서 그걸 갖고 이제 공격거리를 만들어서... (주택관리D)

## □ 손해 배상 요구로 인한 고충

예초기로 잡풀을 날리는데 사실상 이 모래가 땅에 닿으면서 모래가 조금씩 튀어요. 눈에 잘 안 보이는 모래 이게 올리면서 이게 차에 이렇게 이거 다 대요. 이 칸막이를 하면 다 하는데, 이게 하다 보면 이렇게 조그만 게 넘어서 차 위에 범퍼에 얹었는가, 근데 이걸 본 그 차 주인이 나쁜 사람이에요! 이 양심이 잘못된 사람이지. 이거 봐라, 차 이렇게 모래가 이렇게 조금 날려 있는데, 나 이거 벤츠니까 나 이거 기스 났는지 어떤지 확대하는 현미경이 있대요. 그걸 사용해 갖고서 만약에 기스가 있으면 이거 나 저기 뭐야 거기다 AS 에다가 맡길 것이다! 그랬더니 거기에 들어가는 전반적인 비용은 대달라! 이런 식으로 된 거예요! (경비B)

어떻게 차 가지고 오면 술 먹고서, 이제 한 2~3년만 해도 술 먹고 온 사람들 많았거든! 그럼 내가 이렇게 해서 싹 해놓은 거지! 그러고 이제 우리 나 처음에 들어가서 우리 반장이 그거 해주다가 쿵 들이받아 갖고서 98만 원인가 물어줬어! 그래 갖고 월급에서 이제 한 6개월인가 3개월 이렇게 월급에서 까서, 이제 아파트 관리사무소에서 물어주고 일단 아파트 관리사무소에 돈이 있으니까! 돈을 지금 해야될 거 아니야! 거기서 이제 월급에서 까는 거지! (경비E)

물 연결하는 데 한 앵글밸브 두 개에다가 연결한 세 군데 있는, 정수기까지 있으면 세네 군데 되는데. 그것도 이제 오래 있고 많이 하는 사람은 그 요령이 있어 하는데 이제 사람(시설관리노동자)이 자꾸 바뀌다 보니까 어찌하다 될 조여봤는데, 그게 이제 문을 딱 닫아놓으니까 (물이) 밑으로 흘러들러 가가 마루가 이렇게 시커먼 썩어가 있는데, 나중에 이제 원인이 뭐고 하니까, 그거라고 그러니까, 150만 원 견적이 나왔는데 물어달라고 요구를... (시설관리E)

#### □ 시설관리 업무 범위의 영역을 넘어서는 요구

기본 출장비에다가 최하 5만 원이고 10만 원씩 이래 드는 거니까 우리 입주민이니까 그 정도 서비스는 시간이 되면 할 수 있다고는 생각을 하는데, 그걸 당연시하는 게 문제고! 잘못되면 우리 기사들이 했는데 그러면 관리실로 손해배상 청구를 하려 하는 게 잘못된 거지, 저희들이 서비스를 해주는 건 잘못했다고 생각 안 하고. 그다음에 이제 어떤 집에는 보면 전기 같은 거를 오래 돼가지고 이제 인터넷을 이만큼 시키는 공사급으로 전체 다름! 세대 전체 다름 알아달라 하는 공사급인 데도 더러 있어요! (시설관리E)

#### □ 민원 응대의 어려움

△△호 같은 경우는 막 xx 옥도 나오고 막 우리가 문제가 있어요, 우리가 제대로 관리 안 한다고 하는데! 그때 당시 당할 때는 좀 억울하기도 하고 같이 화도 나죠! 근데 우리가 법 집행하는 사람들도 그걸 못 막는 건데 과태료 밖에 부과 더 해요! 그거를 저희한테 할 때는 조금 자괴감이 많이 들죠! 어쨌든 그런 것도 해결하고 나면 나도 뿌듯하긴 한데 일반적인 거, 우리는 공용 부분에 신경 쓰면서 일하기도 사실은 힘들거든요 하루! 그런 부분 할 때마다 이 직업에 계속 있어야 하나라는 생각도 드는데... (시설관리D)

제가 그분한테 온 전화 통화 내역을 기록하다 보니까, 5월달만 해도 서른 몇 번을 저한테 전화를 하고, 사무실에 하루 한 번 이상 방문하면 기본 30분에서 1~2시간 그러니까 제가 일을 할 수가 없는 거예요! 개인 휴대폰으로 그리고 지난주에는 새벽 4시 반에 전화 와서... (중략)... 관리 업무에 관여하지 마שר라라고 하니까 그다음 다음 날 본사로 가서 본사 임원하고 1시간 40분 동안 녹취를 하면서 소장을 자르라고 하는 거예요... (중략)... 소장님 내가 부동산도 팔고 집을 팔고 이사 갈 수 없으니 소장님이 나가세요! 딱 그러더라고요! (주택관리A)

답이 없어요. 근데 이제 주민은 주민들은 저한테 또 뭐라 하나면은 자기가 신문사하고 국토부 이런 데 다 민원을 넣겠대요. 그래서 너무 감사해서 제발 민원 좀 넣어달라고 그랬어요. 그랬더니요, 언다는 민원이 저를 넣은 거예요! 업무 태만이래요! 근무 태만이래요! 나는, 나는 민원을 넣는다고 해서 나는 이분(만성 이중주차 입주민)을 민원을 넣는 줄 알고 너무 감사해갖고 제발 좀 해주세요, 그랬더니요! 나중에 얘기가 저를 언다는 거예요! 소장님 근무 태만이래고! 왜요? 그랬더니 왜 그거를 거기 가로주차를 했는데 못 막냐고! 제 할 일을 다 안 했다는 거예요! (주택관리B)

그거 다 마무리하고 (새벽) 2시에 이제 다시 귀가는 했지만, 그 다음날부터 민원이 오는데 이거는 뭐가 잘못돼서 불난 거는 안 따져요! 무조건 물어내라!... (중략)... 근데 그 안에 두 달 동안 매일 시달리는 거예요! 매일! 물어내라! 아파트관리소에서 뭐 하는 거냐! 불냈으면 아파트관리소도 책임 있는 거 아니냐! 이런저런 억지를 많이 쓰죠! (시설관리C)

자기가 가꾸나? 자기가 잘라놓고 이거 좀 치워주세요, 하지! 그럼 그게 갑질이지 뭐 다 따지면 아니 자기가 꽃 보자고 키우고 자기가 키웠으면 자기가 갖다 전지 작업했으면 자기가 그것도 버려야지! 버려주세요, 그러더라고! 그러나 처음에 경비할 때 이게 뭐야? 자기가 잘랐으면 자기가 자르지 왜 나보고 갖다 버리래! 그러면 예 알았어요! 버려 드려야죠! (시설관리A)

저희들 OO동에 계신 분인데 예를 들어서 화단이 있잖아요. 꽃을 심어놨는데, 꽃나무 이만큼 심어놨어요. 어떤 싸가지 없는 놈이 그걸 갖다가 꺾었어! CCTV를 갖다가 거기(화단)다가 보여주게 해놔! 그러면 해줘야지! (시설관리B)

우리 같은 경우는 시설 쪽으로 하자가 있는 변기들이라. 변기통 밑에 물이 고이는 현상이 있는 집들이 있어요. 이 얹히기를 잘못 얹혀가지고! 이게 계속 지저분한 물 이렇게 계속 나오니까 곰팡이도 많이 끼고! 그러면 그거를 저희한테 요구하는 사람도 있어요! (시설관리D)

주민 같은 경우는 본인이 편하기 위해서 특히 이런 거죠. 뭐냐 하면 이제 폐가구. 폐가구를 이제 몰래 갖다 놔. 몰래 갖다 놓으면 이제 우리는 또 이제 몰래 갖다 놓고 또 CCTV 찾아서 다 이제 찾아야 되잖아요. (스티커) 안 붙이고 이제 갖다 몰래 갖다 놓는 거예요. CCTV 찾아서 이제 가서 조용히 가서 이제 이거 붙여야 합니다! 도리어 화를 내요! 도리어! 갑질이지 사실은 그

게! 알았어 내가 사다 붙일 테니까 좀 기다려봐! 이렇게 이런 식이니까! 그러면 이제 며칠 뒤에 또 또 올라가죠. 치사한 거지! 그런 경우가 이제 주민들의 갑질 대표적인 예고. 그때는 이제 치사하고 참 드럽고 아니꼽고 진짜 그냥 등신 같은데, 한 대 그냥 후려치고 싶고 그러지... (경비B)

강아지 소음이라든가 층간 소음 많이. 가면 저희가 법적으로 어떻게 할 수도 없잖아요. 중재하는 데 좀 애로사항은 많죠. 감정노동 좀 다 많죠... (중략)... 이게 쉽게 만약에 000호라고 생각하시면 000호에서 화장실에서 계속 지구적으로 거기가 우리는 탑층이 00층이거든요. 계속 화장실에서 안방 화장실에서 담배 연기가 이렇게 온다고 그래요. 000호는 연락해 보면 본인은 얘기 안 해봤는데 부인은 담배를 안 피운다고 하고 000호는 냄새 안 난다고 하고 이 사람이 000호에 보놓아가시고 계속하는 거예요. 직접 또 쫓아가기도 하고 그랬더라고요. 그리고 중재를 하죠. 그래서 지금 잘못하면 싸움이 일어나니까 저희가 이렇게 해드릴게요. 중재를 해드릴 테니까 직접 찾아가지는 마시고 서로 감정이 격해지시면 안 되니까, 그 엘리베이터라든가 이런 데다가 이제 계속 흡연피해 사례 이렇게 A4지에다가 강력하게 이렇게 써서 붙여주고 방송해주고 개도 방송, 그 라인 쪽만 방송 개도 방송해주고... (중략)... 그거를 저희한테 할 때는 조금 자괴감이 많이 들죠. 어쨌든 그런 것도 해결하고 나면 나도 뿌듯하긴 한데. 일반적인 거 우리는 공용 부분에 신경 쓰면서 일하기도 사실은 힘들거든요 하루. (시설관리D)

#### □ 업무를 수행하면서 발생하는 어려움을 혼자서 감당해야 하는 스트레스

내 편이 하나도 없어요. 내 편이 단 한 군데도 없는 거예요. 구청에다 얘기해도 구청도 마찬가지. 우리를 고용하고 있는 위탁회사도 마찬가지. 입주자 대표들요? 주민하고 주민하고 절대 안 싸워요! 안 싸워, 자기네 뒤로 다 숨어버린다고... (중략) 돌이켜 들여다보면 혼자 너무 많이 다치잖아! 상처를 입잖아... (중략) 저희는 그냥 지금 제가 아까 딱 말씀드린 게 저희의 현 입장에요. 누구 하나한테도 도움을 요청할 수가 없어요! (주택관리B)

소장님들이 아프신 분이 많아요. 특히 암! 최고 많아요... (중략)... 소장이 아까 다들 말씀하셨지만 기댈 데가 없어요! 그나마 시군구가 우리 법에는 시군구가 우리 도와줘야 되는 기관이잖아요. 근데 거기다 우리한테 화살을 날리는 기관이 되다 보니까 진짜 어렵습니다! (주택관리D)

□ 노동자의 스트레스 해소를 위한 치유프로그램이 필요함

스트레스라고 하잖아요. 그죠? 스트레스인데 왜 소방공무원, 경찰 공무원은 뭐라 할까, 스트레스 받으면 뭐라고 해야 돼요? 치유 그런 게 있잖아요. 왜 우리는 없을까요? 우리는 외면입니다. 그러면 그분들도 물론 스트레스 받아요. 범인 잡아야 되고 불도 꺼야 되고. 하지만 당신들 안전을 위해서도 우리도 일하는 사람인데 우리는 왜 그림자 생활을 해야 될까요? 그런 치유. 그런 거 좀 이렇게 혜택 좀 받았으면 합니다. (시설관리B)



## 5) 그 외 업무 중의 고충

- 시설관리 노동자는 아파트관리소장의 잦은 인사이동에 따른 적응의 어려움과 함께 관리소장이 입주자대표회의에 더 신경을 쓰게 되면서 상대적으로 직원들한테는 소홀하게 되는 상황 속에 처하게 됨

(입주자대표회의 측에 소장이) 마음에 안 들면, 저희들 같은 경우는 1년 안에 소장님이 네 번 바뀌어버렸거든요! 불렀다가 마음에 안 들면 (교체)하고! 남자 소장 좀 안 맞춰준다고 바뀌버리고! 막 이런 식의 어떤 그것도 일종의 이제 어떤 저희 기사들이 관여할 바는 아니지만은 심적으로 그게 이제 자꾸 바뀌면, 어떤 소장님이 오실까 이런 거 조금 적응하는 데, 소장님도 이 아파트 세대로 부임하시면 적응을 하셔야 되지만, 우리도 소장님한테 적응을 해야 되는 그런 부분이 있습니다! (시설관리E)

소장님 같은 경우에는 입주자 대표회의 관리라든가 전체적인 걸 하시고, 과장님은 기술적인 모든 부분은 과장님들이 책임지고 계시고, 이런 부분이 있는데, 그게 너무, 이제 입주자 대표회장님이나 이런 분들도 또 성격이 천차만별이니까, 거기만 맞춰주려고 하다 보면 직원들은 좀 안중에 없는 소장님들도 많아요. (시설관리E)

- 공동주택에서 시설과장이 경비노동자를 관리했던 관행의 영향을 받아, 시설기사가 경비노동자에게 업무를 지시하게 되면서 시설기사와 경비노동자 사이에 갈등이 발생하기도 함

그 밑에 직원들이 옛날 그 관행 때문에! 관행 때문에 시설과 직원들이 지들이 오히려 대장인 것처럼 뭐 해! 뭐 해! 하면서 간섭을 하려다 보니까, 그래서 싸우게 되더라고요. (경비A)

□ 공동주택 관리노동자의 가장 큰 고충은 사용자와의 재계약 성공에 대한 심리적인 압박감임

노동청에서 나오고 조사를 하고 이러니까 소속인지 우리 같은 경우는 △△이니까 △△에 그것도 있고 하니까 그럴 때는 이제 관리 이사님들하고 나와갖고 어떤 상황이나 그때 이제 파악을 하기 시작, 그게 잘못하면은 계약이 이게 이제 영원한 게 아니고 2년이면 2년 거기든지, 저희 △△에서 지금은 예를 들어 OOOO에 같은 OOOO를 관리하고 있는데 이게 우리가 잘못해서 문제를 일으키면은 다음 입주자 대표회에서 이 회사하고 계약을 하지 마라! 이럴 수도 있거든요. 업체가 바뀔 수도 있기 때문에 개입을 안 할 수가 없는 그런 상황이라고요. (시설관리E)

(주택관리사가) 수주 때문에 할 수 있는 게 1도 없어요! (주택관리D)

억지소리라고 하는 거죠. 억지소리! 분명히 우리는 전용은 안 됩니다! 그러면 (입주인이) 그래? 좀 다른 트집을 잡아가지고, 어떻게든 해야죠. 그렇게 하면 해주자! 죄송합니다! 제가 생각이 짧았습니다! 해 줘야죠! 왜? 우리의 안녕을 위해서! (시설관리B)

1천 세대 관리를 한다 하면은 그 아파트에서 너를 싫어하는 사람이, 비판하는 사람이 10명 넘으면 본사에 얘기해라, 떠나라! 사람 바뀌야 된다! 이런 얘기를 했거든요. 그런데 야 내가 저 사람을 설득해가지고 저기 해야지, 이게 잘 안 돼요! (주택관리C)

재계약을 못하면 그게 너무 이제는 비참한 거죠! 그 소리(소장 바뀌!) 듣기가!... (중략)... 우리 소장들 입장에서는 응원을 하는데 위탁회사에서는 이 소장님한테 좀 시간이 지나잖아요! 그러면 무언의 또 압력을 준다고! 소장님, 다른 데로 보내줄게요. 다른 데로 가세요. 왜 거기서 왜 거기서 그렇게 하고 있어요! 이렇게 한다고요! 자기네도 싫으니까! 이 사람하고 부딪히는게요! 결국은 이제 끝, 막바지 골목은 그거라니까요! 계약! 재계약! 소장님이 계속 싸워서 이긴다 치더라도 재계약은 어렵다구요! (주택관리B)

## 대전광역시 공동주택노동자의 노동환경 개선 및 감정노동자 보호를 위한 정책 대안

1. 구조적 문제 진단
2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언
3. 대전시 공동주택 노동자 인권증진 및  
고용안정에 관한 조례 비교·분석

## 5장



## 5장 대전광역시 공동주택 노동자의 노동환경 개선 및 감정노동자 보호를 위한 정책 대안

### 1. 구조적 문제 진단

#### 1) 고용구조의 문제

##### (1) 초단기, 단시간 계약으로 인한 업무 범위 및 노동강도의 증가

- 이번 조사에서 가장 드러난 가장 큰 문제는 초단기, 단시간 고용구조라 할 수 있음. 이는 주로 경비와 미화 노동자들에게 적용되는 문제임
- 경비노동자들의 경우 3개월씩 계약하는 초단기 계약이 47.9%를 차지하고 있으며, 1년 단위 계약이 40%를 차지하고 있음. 1년 초과계약은 10.4%밖에 되지 않아서 여전히 초단기 계약을 통한 고용불안이 지속되고 있으며, 이는 고용주들의 노동통제를 용이하게 하는 수단으로 이용되고 있음. 실제로 경비업무 이외의 업무들이 주어진더라도 이에 대한 저항이 불가능하게 됨<sup>3)</sup>
- 미화노동자들의 경우는 계약기간만 비교한다면 1년 계약이 84.6%로 경비노동자들보다는 좀 더 안정된 것으로 보이나, 단시간 계약을 통해 무임금노동시간을 늘리는 등의 불합리한 관행이 지속되고 있다는 점에서 그 자체로 문제점을 가지고 있음

##### (2) 노동자 고령화에 따른 건강 및 안정성 문제

- 설문조사 결과에 따르면 경비노동자들의 평균연령은 66.1세, 미화노동자들의 평균연령은 66.4세로 타 직종에 비해 평균연령이 높음. 경비노동자들의 경우 지난 2019년 조사에서는 64.2세였던 것이 2024년 현재 66.1세로 상승한 것을 알 수 있음. 경비와 미화 직종에서의 노동자 평균연령이 증가함에 따라 고령 노동자들의 건강과 노동과정에서의 안전성 보장 등에 관한 제도적 보완책이 필요해 보임
- 특히 인구 고령화가 진행되고 있는 과정에서 노동시장에 고령 노동자들이 많아질 경우 임금 및 노동조건 등이 더욱 열악해질 가능성이 높으므로, 선제적으로 고령 노

---

3) 대전광역시에서도 초단기 계약의 문제점을 인식하고 2024년 공동주택관리규약 준칙을 개정하면서 공동주택과 용역업체 간 용역계약서(안)를 개정하면서 제5조(용역인원 구성)에서 계약기간을 아파트와 용역업체 간 계약기간과 같게 하거나 1년 이상으로 할 것을 제안했음

동의 문제점을 파악할 필요가 있음

- 업무 중 재해로 인해 병원치료를 받은 경우는 경비노동자 14명(4.7%), 미화노동자 6명(9.0%)으로 많지는 않지만, 이들 중 산재보험의 혜택을 받은 경우는 경비노동자 1인이 전부였음. 미화노동자들은 모두 본인이 치료비를 부담했으며, 경비노동자들의 경우는 11명은 본인이, 2명은 소속 업체에서 부담한 것으로 나타남. 업무 관련 재해로 인한 보상에 대해서도 노동관계법에 기반한 적절한 관리가 필요해 보임

## 2) 노동환경 및 임금에서의 문제점

### (1) 불합리한 24시간 교대제

- 경비노동자의 근무 형태를 파악한 결과 조사 참여자의 90.0%(269명)는 24시간 교대제로 근무하는 것으로 나타남. 다른 형태로 근무하는 경비노동자는 10.0%에 불과했으며 12시간 교대제는 0.7%, 8시간 3교대제는 1.0%, 주간만 근무 3.0%, 기타 5.4%였음
- FGI결과, 경비노동자들은 24시간 교대제로 인해 육체적, 정신적 피로감을 강하게 느끼고 있으나, 이러한 방식이 개선될 것에 대해서는 거의 기대하지 않고 있었음
- 초단기 계약을 통한 고용불안으로 인해 노동자들은 불합리한 근무방식에 대한 불만조차 제기할 수 없는 구조를 만들고 있음

### (2) 휴게 공간 및 휴게시간, 연차 사용 등에서 나타나는 문제점

- 그간 언론 보도를 통해 경비와 미화노동자들의 휴게 공간 관련 사례들이 알려지면서 휴게 공간 확보는 대체적으로 이루어지고 있는 것으로 보임. 그러나 휴게 공간의 위치 및 내부 편의시설 등에서는 여전히 문제가 발견되고 있음. 경비노동자와 시설관리노동자들의 경우 24시간 교대근무와 숙직이 필수인 경우가 많은데, 휴게 공간에 수면을 취할 수 있는 시설이 제대로 갖추어져 있지 않은 것으로 나타남
- 미화노동자와 시설관리노동자들의 휴게실은 대부분 지하(지하주차장 내)에 위치하고 있어 소음, 매연 등으로 인한 고충이 많은 것으로 나타남
- 휴게 공간이 지상에 위치한 경우에는 입주민들에게 쉬고 있는 모습을 보이는 것이 불편해서 휴게 공간을 이용하기 꺼려진다는 의견이 있었고, 그에 따라 보장된 휴게시간에 제대로 휴식을 취하지 못하고 있다는 점도 주목해야 함
- 연차휴가 사용에 있어서도 대부분의 노동자들이 자유로운 연차 사용에 제약을 받고

있는 것으로 나타남(분리수거일에 사용할 수 없는 등). 경비노동자의 경우, 1년 미만으로 근무한 노동자가 연차를 사용할 경우 대체자 없이 공석으로 비워두는 경우가 많으며, 미화노동자들과 시설관리노동자들의 경우는 대체 노동자가 지원되지 않아 연차 사용 시 동료들에게 부담을 주게 됨

- 1년 미만 근무자의 경우도 연차를 사용할 수 있도록 대체자 투입이나 공공근로 투입이 제도화될 필요가 있음
- 노동관계 법령에서 노동자의 기본적인 권리에 해당하는 휴게 및 식사시간 사용, 연차 사용에 제약을 받고 있는 상황으로 기본적인 노동관계법령이 준수되도록 관리·감독할 필요 있음

### (3) 임금 산정 기준의 불합리성

- 미화노동자들의 평균임금은 2023년 148만 원, 2024년 153만 원으로 조사됨. 이들은 주 5~6일, 1일 5시간에서 7시간 30분까지 근무하는 것으로 나타남. 주로 최저임금선에서 시급이 책정되기 때문에 최저임금이 인상될수록 임금상승이 이루어짐. 하지만 많은 경우 휴게시간(점심시간)을 늘리는 것을 통해 무임금노동시간을 만들어 임금상승을 억제하고 있는 것으로 추측됨. 특히 30분 단위로 시급을 계산하는 방식이 도입되어 최저임금제도를 무색하게 하는 경우도 발생함
- 경비노동자들의 경우도 최저임금이 상승된 이후 휴게시간이 늘어난 사례가 다수 발견됨. 최저임금이 상승될수록 휴게시간을 늘리는 것을 통해 임금상승을 회피하는 것을 방지할 수 있는 제도적 방안이 마련되어야 함

## 2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언

### 1) 임금 등 처우 및 노동환경 개선

#### (1) 고용 안정 평가지표 변경

- 공동주택 지원사업을 신청한 공동주택을 평가하는 기준으로 기존의 ‘고용유지율’을 대신하여 ‘장기 고용유지율’을 사용할 것을 제안
- 고용 안정 평가에서 우수한 공동주택은 각종 지원사업 참여 시 가점을 부여하고 있음. 그러나 이 지표는 경비노동자 및 미화노동자의 수의 감소여부만을 단순 비교한 것으로 노동자가 3개월마다 바뀌어도 다른 노동자로 대체만 한다면 어떠한 불이익도 없음
- 따라서 고용된 노동자의 감소 여부로 가점을 주는 것에서 장기 고용유지율을 평가해 가점을 주는 방식으로 개선 제안. 장기 고용유지율은 3년 전 노동자 중 현재에도 계속 고용 중인 노동자의 비율을 의미함
- 이는 공동주택 내 노동자 감축과 잦은 해고 또는 계약종료, 초단기계약을 감소시키는 효과가 있으며, 전체 노동자 수의 감축 여부도 반영할 수 있는 지표임

#### (2) 공동주택 관리 용역업체 선정 시 표준근로계약서 사용 인센티브

- 노동기본권을 준수하여 고용계약을 체결하는 공동주택 관리 업체에게 지자체가 발주하는 공동주택 관리업체 선정 시 인센티브 제공
- 공동주택은 주택관리, 경비관리, 미화관리 등 크게 세 가지 관리업체가 참여함. 이 중 주택관리회사에서는 일반관리(주택관리사, 행정직, 시설관리직)를 담당하고 있음. 경비노동자와 미화노동자는 각 관리업체와 근로 계약하여 공동주택에 파견되는 형태로 일하고 있음
- 그러나 계약기간을 3개월로 줄인 초단기계약이 증가하고 있으며, 식사 시간으로 사용하는 휴게시간을 1시간 30분 혹은 2시간으로 정하는 근로 계약도 나타나고 있음
- 초단기계약은 노동자의 고용 불안을 야기하며, 상시적 실직 압박은 노동자가 감정노동을 하도록 만드는 노동 통제임. 그리고 식사 시간을 2시간 등으로 과하게 증가시키는 것은 근무지 내 체류시간은 유지하고 임금은 삭감하는 방법으로 사용됨
- 따라서 계약기간을 1년으로 명시하고 점심과 저녁의 휴게시간 1시간씩으로 고정한



표준근로계약서를 도입할 필요성이 있음

- ❑ 최저임금을 기준으로 임금을 산정하는 경비노동자와 미화노동자를 대상으로 표준근로계약서를 도입하고, 표준근로계약서 사용률이 높은 공동주택 관리업체에게 지자체가 발주하는 공동주택 관리업체 선정 시 가점을 부여해 유인 제공
- ❑ 특히, 본 조사에서 초단기계약(3개월) 비율이 2019년 19.6%에서 2024년 47.9%로 크게 증가한 경비노동자의 경우 계약기간을 1년으로 고정하려는 노력이 필수적으로 요구됨

### (3) 대전시 생활임금 적용 유도

- ❑ 대전시는 매년 생활임금을 고시해 운영하고 있음. 이를 공동주택 노동자에 적용할 수 있도록 유도
- ❑ 대부분 최저시급을 받는 공동주택 노동자에게 대전시 생활임금을 지급하여 안정적으로 생활할 수 있도록 유도할 필요가 있음
- ❑ 본 설문에서 공동주택 노동자에게 직장에서 보완되어야 하는 사항을 물은 결과, 최저시급을 받는 경비노동자와 미화노동자는 가장 필요한 개선사항으로 근로조건을 선택함
- ❑ 모범 아파트단지 선정, 공동주택 지원사업 등에서 생활임금을 지급하는 아파트단지를 우선 선정하여 생활임금 적용을 유도할 것을 제안함

### (4) 공동주택 내 휴게공간 설치를 위한 조례개정

- ❑ 공동주택 내 휴게시설 설치의무 조항은 2020년 1월 7일 신설되어 이전에 건축허가를 받은 공동주택의 경우 설치의무가 없음
- ❑ 또한, 2023년 1월 1일에 변경된 공동주택 내 휴게공간 설치 기준이 변경되어 이전에 설치된 휴게공간이 해당 기준을 충족하지 못한 사례가 다수 존재

#### 휴게시설 설치·관리기준

- 크기 : 바닥면적 6㎡ 이상, 천장높이 2.1m 이상
- 위치 : 이용 편리한 작업장소와 가깝고, 화재폭발, 유해물질, 분진, 소음에서 떨어진 곳
- 온도 : 18 ~ 28℃ 유지(냉난방 구비)
- 습도 : 50 ~ 55% 유지가능
- 조명 : 100~200Lux
- 환풍시설 : 창문 등을 통한 환기
- 비품구비 : 의자(좌식바닥 제외), 식수(정수기 등), 관리담당자 지정 등
- 목적 외 사용금지 : 흡연실, 비품창고 불인정

- 다수 지방정부에서 『건축법』 제 20조 3항, 『건축법 시행령』 제 15조 5항 16에 명시한 건축조례로 정하는 건축물에 대해 가설건축물 축조가 가능하다는 규정을 이용해 공동주택 노동자 휴게공간 용도의 가설건축물 축조를 규정하고 있음
- 대전시의 각 자치구에서 해당 조례를 개정해 공동주택 노동자를 위한 휴게공간을 설치할 수 있도록 하여야 함
- 또한, 각 공동주택이 노동자를 위한 휴게시설 신설 및 보수를 지원하는 정책 역시 고려해볼 수 있음

#### (5) 공동주택 상생협약 도입

- 시흥시는 시흥시 노동자지원센터와 연계하여 공동주택 노동자의 1년 이상 계약기간 보장과 근로기준법 준수, 휴게공간 제공, 인격적 대우 등을 약속한 공동주택과 <공동주택 노동자 노동인권보호 상생아파트 협약>을 맺고 있음
- 공동주택이 시흥시와 해당 협약을 맺기 위해서는 공동주택 노동자와의 근로계약서 사본을 제출하여야 하고, 계약서에 명시된 계약기간은 1년 이상이어야 함
- 상생협약 아파트에는 공동주택 지원사업에서 가점을 부여해 참여 유도

## 2) 감정노동자 보호와 치유를 위한 제도 마련

### (1) 입주자대표회의 대상 인식개선

- 입주자대표회의 전원을 대상으로 정기적인 노동인권 교육 실시를 의무화하여 입주자대표회의의 노동인권 인식 제고 필요
- 공동주택 노동자를 대상으로 한 FGI에서 공동주택 노동자들이 입주자대표회의 구성원으로부터 당한 직장 내 괴롭힘(갑질) 사례가 드러남. 따라서 공동주택 노동자를 실질적으로 고용하는 입주자대표회의 구성원을 대상으로 노동인권 교육 필요성이 제기됨
- 그러나 현재 입대의 구성원을 대상으로 실시하고 있는 연 4시간의 의무교육은 공동주택 운영 및 윤리에 관한 교육으로 노동자의 노동인권 관련 교육은 부실함
- 따라서 4시간으로 정해져 있는 의무교육시간은 유지하되, 공동주택 운영 및 윤리에 관한 교육 2시간과 공동주택 노동자의 노동인권교육 2시간으로 세분화하여 입대가 공동주택 노동자의 감정노동을 보호하도록 함
- 노동인권교육은 공신력 있는 외부기관 혹은 전문가가 진행하고 입주자대표회의 구성원이 해당 교육을 수강하면 수료증을 발급
- 입주자대표회의 구성원 모두가 의무교육을 수료해 수료증을 제출한 경우 지자체의 공동체 활성화 프로그램 지원 시 가산점을 부여해 참여 유인 제공

### (2) 공동주택 입주민 인식 개선 캠페인

- 설문에 따르면, 주택관리사는 직장에서 보완되어야 하는 사항으로 ‘악성 입주민에 응하지 않을 권리’(54.5%), ‘악성 입주민에 법적 조치’(45.5%)를 선택함
- 또한, 지자체가 공동주택 노동자의 감정노동 보호를 위해 해야 하는 일로 입주민용 안내책자 배포(시설관리 노동자 51.4%, 주택관리사 45.5%, 미화노동자 31.4%)와 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인(경비노동자 40.8%, 주택관리사 45.5%)이라는 응답이 가장 많았음
- 이는 공동주택 노동자들이 공통적으로 악성 입주민으로부터 받는 감정적 소모가 심각하며, 입주민에 대한 교육 및 사회적 인식개선이 가장 필요하다고 해석할 수 있음
- 따라서 공동주택 노동자의 감정노동을 보호하기 위해서는 실질적 서비스 대상인 입

주민을 대상으로 공동주택 노동자가 감정노동자임을 교육할 필요가 있음

- 이와 더불어 공동주택노동자가 감정노동자로서 법의 보호를 받고 있음을 문구 게시 등의 방식으로 아파트 입주민에게 고지할 필요가 있음

① 문구 게시 장소 혹은 방법

- 경비실 혹은 아파트관리사무실 입구 등에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 입주민 대응 민원 응대 전 음성 안내 실시

② 음성 안내 내용(예시)

“우리 아파트에서는 직원들에게 반말하지 않기, 욕설이나 폭언하지 않기 캠페인을 하고 있습니다.”

- 추가적으로 대전시 전체 가구 중 아파트 거주 가구 비율은 55.7%, 대전시 인구 중 아파트 거주자 비율은 62.3%로 과반수 이상이기 때문에 전체 시민을 대상으로 한 공동주택노동자 감정노동보호 캠페인도 고려해볼만 함

### (3) 공동주택 노동자 조직화 지원 및 공동주택노동자 인권·노동권 관련 교육의 실시

- 협회가 있는 주택관리사와는 달리, 경비노동자, 미화노동자, 시설관리 노동자 등은 노동조합 등의 결사체가 부재한 상황임. 이들이 결사체를 결성하고 활동할 수 있도록 대전시의 적극적인 지원이 절실함
- 공동주택 노동자는 노동조합이 없거나 조직화 비율이 매우 낮을 뿐만 아니라 다른 공동주택의 노동자들과 교류할 기회가 매우 부족함. 이러한 환경은 공동주택 노동자를 파편화된 노동자로 만들며, 고용조건이나 노동환경을 개선하는 데에 어려움을 겪을 수밖에 없음
- 노동자 간 교류를 활성화하고, 스스로 고용조건과 노동환경 개선을 이루어낼 수 있도록 조직화를 지원한다면 공동주택에서 발생하는 노동인권 문제를 공유하고 해결할 수 있는 토대를 마련할 수 있음
- 공동주택 노동자가 조직화 된다면 노동자 결사체를 통해 노동자 대상 인권 및 노동권 교육을 실시할 수 있고, 감정노동 피해 발생 시 적극적인 보호조치를 요구하거나 지원할 수 있을 것. 또한, 공동주택에서 지속적으로 발생하고 있는 노동인권 관련 문제를 지적하고 해결 방법을 제안하는 당사자단체로서 기능할 수 있음

### (4) ‘법률적으로 문제가 되지 않은 경우’의 감정노동자 보호

- 설문에 따르면, ‘법률적으로 문제가 되는 행위’인 입주민에 의한 폭력 경험(폭력, 폭언, 성희롱, 위협 등)이 발생하는 경우는 매우 적은 편임
- 그러나, ‘법률적으로 문제가 되지 않는 경우’ 즉, 업무 방해, 억지 주장, 무리한 요구와 같은 사례는 빈번하게 발생하고 있으며, 이는 공동주택 노동자에게 감정노동과 정신적 고통을 유발하는 원인이 됨

<표 5-1> 2019 문제행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	고객의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	고객의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언 2. 성희롱 3. 협박 및 위협	1. 업무 방해 2. 억지 주장 3. 무리한 요구

출처 : 고객응대노동자 건강보호 업종별 매뉴얼

- 감정노동의 유형이 다양해지고 직접적인 폭력보다는 교묘한 형태의 괴롭힘이 증가하고 있기 때문에 감정노동자 보호를 위한 조치를 적극적으로 해석하여 현장에 적용할 필요가 있음
- 또한, 각 자치구에서 운영하는 공동주택관리 분쟁조정위원회를 홍보해 관리사무소에서 해결할 수 없는 민원이나 분쟁에 대해 객관적인 도움을 받을 수 있도록 홍보하는 것이 필요해 보임

#### (5) 공동주택노동자 지원·치유 프로그램 확대와 참여 독려

- 현재 대전시와 중구를 제외한 4개 자치구에서는 공동주택 노동자가 인권침해로 인한 신체적, 정신적 피해를 입은 경우 법률지원 서비스 혹은 심리상담을 지원할 수 있음을 명시하고 있음
- 그러나 공동주택 노동자가 개인 자격으로 지자체에 법률지원이나 심리상담을 신청하기에는 신청 절차와 피해증명이 어렵고, 지자체 지원이 있다는 사실조차 홍보가 잘 이루어지지 않은 상황임
- 따라서 공동주택노동자 지원 및 치유프로그램의 운영을 외부 전문기관 또는 당사자

단체에 일임하여 내실 있는 프로그램을 마련하고 홍보를 할 수 있도록 해야 함. 이러한 방식으로 운영해야 감정노동 및 인권침해 피해 공동주택 노동자가 지원 및 치유프로그램에 참여할 수 있을 것임

### 3. 대전광역시 공동주택 노동자 인권증진 및 고용안정에 관한 조례 비교·분석

- 대전광역시에는 공동주택 노동자의 인권증진을 위한 조례가 제정·시행되고 있음
- 조례는 공동주택 노동자의 인권증진에 관한 사항을 규정함으로써 공동주택 노동자의 인권침해를 방지하고 인권이 존중되는 지역사회를 실현하는데 이바지하는 것을 목적으로 함
- 조례에 의하면 지자체장은 공동주택 노동자에 대한 차별금지나 기본시설의 설치 혹은 이용 현황 등 인권 상황 파악을 위하여 실태조사를 할 수 있으며, 공동주택 노동자의 인권 보호가 미흡한 공동주택에 대하여 적절한 조치를 권고할 수 있음
- 지원 범위는 공동주택 노동자의 인권증진을 위하여 공동주택 노동자를 위한 기본시설 설치 비용이나 폭언, 폭행 등 신체적 혹은 정신적 피해에 대한 법률상담 및 심리상담, 그 밖에 공동주택 노동자의 인권 존중을 위하여 지자체장이 인정한 사항임
- 공동주택 노동자나 입주자, 주택관리업자 등을 대상으로 공동주택 노동자의 인권침해 방지나 기본시설에 대한 설치·이용 등, 공동주택 노동자의 인권증진을 위하여 교육 및 홍보를 실시할 수 있음
- 시장은 공동주택 노동자의 인권증진을 위하여 국가나 지방자치단체 및 인권과 관련한 기관 등과 협력체계를 구축하여야 함
- 이러한 조례는 중구를 제외한 서구, 유성구, 동구, 대덕구에도 제정·시행되고 있음. 다만 대전시와 유성구, 동구, 대덕구가 경비노동자, 미화노동자, 관리사무소 직원 등, 공동주택 노동자의 인권증진에 관한 조례라면, 서구는 공동주택 노동자 중, 경비원의 인권증진을 대상으로 하는 조례임
- 공동주택 노동자에 대한 인권증진과 고용안정에 대한 서구와 동구의 지원 범위에는 공동주택 노동자의 정신적 고통에 대한 심리적 상담 등을 위하여 정신건강서비스 공공기관 연계가 있으며, 유성구와 대덕구는 공동주택 노동자의 권리구제 및 심리상담을 지원함
- 유성구, 대덕구, 동구는 지원 범위에서 공동주택 노동자를 위한 기본시설 설치 시 보조금을 우선 지원하거나, 공동주택 노동자에 대한 장기고용 유지나 전환 시 모범단지 선정, 공동주택 관리비용, 공동체 활성화 사업 등에 우선으로 지원함. 또한 고용안정을 위한 노무상담 및 정책개발도 지원함
- 각 구의 인권교육 및 홍보를 보면, 서구의 경우 연 1회 이상으로 경비노동자 차별금지, 기본시설의 설치·이용 및 인권보장을 위한 교육 및 홍보가 이루어질 수 있도록 노력하여야 하며, 유성구와 대덕구는 매년 연 1회 입주자대표회의 구성원 및 관

리주체에 대하여 인권보장을 위한 교육이 이루어질 수 있도록 노력하여야 하고, 인권침해 방지와 공동주택 노동자의 인권증진 및 사회적 인식 개선을 위한 홍보사업을 시행할 수 있음. 동구는 노동자를 포함하여 입주자 등을 대상으로 연 1회 이상 공동주택 노동자 차별금지, 기본시설의 설치·이용 및 인권보장을 위한 교육 및 홍보가 이루어질 수 있도록 노력하여야 함

- 조례 시행 시기는 서구가 2020년 10월로 가장 빠르며, 대전시가 2021년 6월, 대덕구가 2022년 12월, 동구가 2023년 9월에 이어 유성구가 2023년 10월임



<표 5-2> 대전광역시 및 4개 구의 공동주택 노동자 인권증진 및 고용안정에 관한 조례 비교·분석

번호	구분 (시행시기)	대상	지원범위 주요 내용	실태조사 목적	인권교육 및 홍보
1	대전광역시 (2021.6.)	각종 관리 업무에 종 사하는 관 리직원, 경 비노동자, 미화노동자 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공동주택 노동자를 위한 기본시설 설치 비용 지원</li> <li>- 폭언, 폭행 등 신체적·정신적 피해에 대한 법률상 담 및 심리상담 지원</li> <li>- 그 밖에 공동주택 노동자의 인권 증진을 위하여 시장이 인정하는 사항</li> </ul>	차별금지, 기본 시설의 설치·이 용 현황 등 인권 상황 파악	공동주택 노동자, 입주자등 및 주택 관리업자등을 대상으로 공동주택 노 동자의 인권침해 방지, 기본시설의 설치·이용 등 공동주택 노동자의 인 권 증진을 위한 교육 및 홍보 실시
2	서구 (2020.10.)	경비	<ul style="list-style-type: none"> <li>-인권침해로 인한 신체적·정신적 피해가 발생한 경 우, 법률지원에 관한 정보 제공</li> <li>- 정신적 고통에 대한 심리적 상담 등 정신건강서비 스 공공기관 연계</li> </ul>	차별금지, 기본 시설의 설치·이 용 현황 및 인권 보장	연 1회 이상 경비노동자 차별금지, 기본시설의 설치·이용 및 인권보장 을 위한 교육 및 홍보가 이루어질 수 있도록 노력
3	유성구 (2023.10.)	경비노동자, 미화노동자, 관리사무소 직원 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인권침해로 인한 신체적·정신적 피해가 발생한 경우, 법률지원에 관한 정보 제공</li> <li>- 권리구제 및 심리상담 지원</li> <li>- 노동자를 위한 기본시설을 설치하고자 입주자대표 회의에서 보조금을 신청하는 경우 우선적 지원</li> <li>- 고용안정을 위한 노무상담 및 정책개발</li> <li>- 장기고용을 유지하는 공동주택은 모범단지 선정, 공동주택 관리비용 지원, 공동체 활성화 사업 지원 등에 우선 지원</li> </ul>	인권실태, 고용 조건, 노동환경 기본시설의 설치 ·이용 현황 및 인권보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 매년 연 1회 입주자대표회의의 구 성원 및 관리주체에 대하여 인권보 장을 위한 교육이 이루어질 수 있도 록 노력</li> <li>- 인권침해 방지와 공동주택 노동 자의 인권증진 및 사회적 인식 개선 을 위한 홍보사업 시행</li> </ul>
4	대덕구 (2022.12.)	경비노동자, 미화노동자, 관리사무소	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인권침해로 인한 신체적·정신적 피해가 발생한 경우, 법률지원에 관한 정보 제공</li> <li>- 권리구제 및 심리상담 지원</li> </ul>	인권실태, 고용 조건, 노동환경 기본시설의 설치	- 매년 연 1회 입주자대표회의의 구 성원 및 관리주체에 대하여 노동인 권교육 실시

		직원 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본시설을 설치하고자 입주자대표 회의에서 보조금을 신청하는 경우 우선적 지원</li> <li>- 고용안정을 위한 노무상담 및 정책개발</li> <li>- 자치관리 및 장기고용으로 전환하는 공동주택은 모범단지 선정, 공동주택 관리비용 지원, 공동체 활성화 사업 지원 등에 우선 지원</li> </ul>	· 이용 현황 및 인권보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인권침해 방지와 공동주택 노동자의 인권증진 및 사회적 인식 개선을 위한 홍보사업 실시</li> </ul>
5	동구 (2023.9.)	경비노동자, 미화노동자, 관리사무소 직원 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인권침해로 인한 신체적·정신적 피해가 발생한 경우, 법률지원에 관한 정보 제공</li> <li>- 정신건강서비스 공공기관 연계</li> <li>- 노동자를 위한 기본시설을 설치하고자 입주자대표 회의에서 보조금을 신청하는 경우 우선적 지원</li> <li>- 고용안정을 위한 노무상담 및 정책개발</li> <li>- 자치관리 및 장기고용으로 전환하는 공동주택은 모범단지 선정, 공동주택 관리비용 지원, 공동체 활성화 사업 지원 등에 우선 지원</li> </ul>	차별금지, 기본시설의 설치·이용 현황 및 인권보장	노동자를 포함하여 입주자 등을 대상으로 연 1회 이상 공동주택 노동자 차별금지, 기본시설의 설치·이용 및 인권보장을 위한 교육 및 홍보가 이루어질 수 있도록 노력

## □ 참고문헌 □

### □ 국내 문헌

- 강은택, 최탁관, 이기남 and 안아림. (2019). 아파트 종사 근로자의 고용환경 및 부당 지시 실태에 관한 연구. 대한부동산학회지, 37(2), 159-176.
- 고일남. (2015). 공동주택 관리방식이 근로자 직무만족에 미치는 영향 [석사학위논문, 서울과학기술대학교].
- 김남근. (2021). 아파트 경비노동자의 고용유지 및 권익보호와 노동조합의 역할. 한국노총중앙연구원.
- 김상규, 사공준, 정종학, 김치호, 배상근, 장운진. (1999). 아파트 경비노동자의 건강상태와 관련요인. 영남의대학술지, 16(2), 357-363.
- 김재운. (2023). 경비노동자의 비경비업무 수행에 대한 법적 규제의 문제점과 입법적 대안. 한국공안행정학회보, 32(2), 131-156.
- 김정규. (2011). 아파트 경비노동자의 직무환경 개선을 위한 경험적 접근 - 범죄 예방 활동 강화를 중심으로 -. 한국경찰학회보, 13(4), 27-60.
- 김준우, 김용구, 전동진. (2017). 아파트 경비근로자 실태와 개선방안. 인천학연구, 26, 309-329, 10.46331/jis.2017.02.26.309
- 김철규, 정수정, 유영미, 박승미, 문경미, 권윤정, 박선아, 박혜옥. (2023). 아파트 경비노동자의 피로도, 감정노동이 수면의 질에 미치는 영향. 지역사회간호학회지, 34(3), 205-216.
- 김희영, 유현실. (2022). 중장년 남성 아파트 경비노동자의 감정노동 경험에 대한 현상학적 연구. 인문사회 21, 13(6), 1469-1484.
- 문종인. (2023). 아파트 경비노동자의 감정노동이 노동조합 가입의사에 미치는 영향 - 인천 부평구 아파트 경비노동자 실태조사 -. 인천학연구, 38, 167-193.
- 서진석. (2023). 공동주택 경비와 경비업법 적용에 관한 재검토. 한국공안행정학회보, 32(3), 201-226.
- 소기재, 심영규. (2021). 공동주택 관리사무소장의 지위와 업무 범위에 관한 법적 연구. 인문사회 21, 12(4), 1387-1400.
- 오규철, 이창배, 정우일. (2013). 노인 민간경비노동자의 근로조건에 관한 연구. 한국공안행정학회보, 22(4), 137-162.

- 윤성호. (2022). 공동주택관리법상 관리주체에 대한 소고. 인문사회 21, 13(1), 3275-3290.
- 은난순, 홍형욱. (2000). 공동주택 관리자의 일반적 관리업무 실태. 한국주거학회논문집, 11(2), 139-148.
- 정흥준, 김정훈. (2018). 청소 · 경비 · 시설관리 노동자의 직장 내 괴롭힘 실태. 노동리뷰,, 66-77.
- 조상진. (2022). 죽음에 이른 중고령 경비·청소노동자의 근로환경에 관한 질적 사례연구 : 언론 담론을 중심으로. 비판사회정책,(75), 137-169.
- 조성혜. (2011). 공동주택의 위탁관리 시 실질적 사용자의 판단. 노동정책연구, 11(3), 109-134.
- 조철규. (2015). 아파트경비노동자의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향. 인문사회 21, 6(4), 893-910.
- 최명순. (2018). 공동주택관리법상 위탁관리의 법적 성격 및 법제 개선방안 연구. 집합건물법학, 27, 103-137.
- 최종국. (2021). 아파트 경비·청소노동자의 근무실태와 개선방안 연구 : 경기지역 노인 계층을 중심으로 [박사학위논문, 한경대학교].
- 한숙자. (2016). 아파트 미화여성 근로자 근로조건과 개선방안에 관한 연구 [석사학위논문, 한경대학교].

## □ 외국 문헌

- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. (2003). *The Commercialization of Intimate Life: Notes from Home and Work*. Berkeley: University of California Press.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996) "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor." *Academy of Management Review*. 21(4). 986-1010.

## □ 부 록 □

### 부록 1. 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사(경비 노동자)

--

No.				
-----	--	--	--	--

## 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사(경비노동자)

안녕하십니까?

본 설문조사는 대전광역시 노동권익센터와 충남대학교 산학협력단이 협력하여 공동주택 노동자의 감정노동 실태를 파악하고 노동환경과 처우개선 정책을 만들기 위해 진행되고 있습니다.

**[조사목적]** 본 조사의 목적은 대전광역시 공동주택 노동자의 노동환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등을 모색하기 위해 기획되었습니다. 본 설문 결과의 결과는 향후 공동주택 노동자들의 노동조건 개선과 인권증진 및 대전광역시 감정노동 보호 정책의 기초자료를 마련하는데 활용됩니다.

**[조사대상자]** 대전광역시 공동주택 노동자(주택관리사, 시설관리 노동자, 경비노동자, 청소노동자)

**[조사기간]** 2024년 4월~6월

**[개인정보 보호 및 비밀 보장]** 설문의 결과는 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또한 통계법 제33조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 모든 설문에 빠짐없이, 본인의 생각을 솔직히 표현해 주시기 바랍니다.

□ 주관기관 : 대전광역시 노동권익센터

□ 수행기관 : 충남대학교 산학협력단

책임연구원:

연구원:

연구원:

## I 개인정보 특성

1. 아래의 기본 정보 항목들을 체크해 주십시오.

1-1. 성별 : ① 남성 ② 여성

1-2. 연령 : 만 ( )세

1-3. 경비노동자로 근무한 총 기간(다른 사업장 포함) : ( )년 ( )개월

1-4. 현재 아파트에서 근무한 기간 : ( )년 ( )개월

1-5. 직급 : ① 경비 반장 ② 일반 경비노동자

II	근로계약 및 고용 관련 질문
----	-----------------

2. 근로계약서 작성은 어떤 방식으로 했습니까?

① 근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함 -> 3번 문항으로 이동

② 문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠가졌음 -> 2-1번 문항으로 이동

③ 1부만 작성해서 회사만 가지고 있음 -> 2-1번 문항으로 이동

2-1. 근로계약서에 명시된 근로계약기간은 얼마입니까? : ( )년 ( )개월

3. 경비노동자의 고용 방식은 무엇입니까?

① 입주자대표회의 직고용 -> 4번 문항으로 이동

② 주택관리회사 직고용 -> 3-1번 문항으로 이동

③ 경비용역업체 고용 -> 3-1번 문항으로 이동

④ 기타 ( ) -> 4번 문항으로 이동

3-1. 소속업체가 변경되었을 때 선생님의 고용은 어떻게 되었습니까?

① 재고용

② 계약해지

③ 근무 기간 중 소속업체가 변경된 적이 없음

4. 현재 근무 중인 아파트에 경비노동자에 적용되는 정년이 있습니까?

① 있다 : 만 ( )세 ② 없다

5. 경비노동자 정년으로 몇 세가 적절하다고 생각하십니까?

만 ( )세

6. 현재 근무하고 있는 단지의 작년과 올해 전체 경비노동자 수에 대해 알려주십시오.

2023년 4월 기준 : ( )명 / 2024년 4월 기준 : ( )명

7. 이전에 다른 아파트에서 근무한 경험이 있는 경우, 부당하게 해고된 적이 있습니까?

① 있다(이유: ) ② 없다 ③ 현재 아파트가 첫 근무지이다

8. 급여명세서는 매달 받고 있습니까?

- ① 그렇다    ② 그렇지 않다

9. 작년과 올해의 월 평균임금은 얼마입니까? (세전 금액 기준)

2023년 기준 : (                      )만원 / 2024년 기준 : (                      )만원

### Ⅲ 근로시간 및 휴게시간 관련 질문

10. 하루 근무일(출근~퇴근) 당 총 근무시간은 어떻게 되십니까? (            )시간 (            )분

10-1. 현재 근무 형태는 무엇입니까?

- ① 24시간 교대제(격일제)      ② 12시간 교대제      ③ 8시간 3교대제  
④ 주간만 근무                  ⑤ 야간만 근무      ⑥ 기타 (                      )

11. 담당하고 있는 전체 업무를 각 업무의 소요시간과 중요도를 고려한 비중에 따라 1~5순위를 숫자로 적어주세요.

구분	방법, 안전점검	주차관리	택배·우편 관리	분리수거, 음식쓰레기 관리	외곽청소 (낙엽, 잡초, 제설 등)
순위					

12. 근로계약서 등 규정으로 정해진 휴게시간은 어떻게 되는지 답해주십시오.

12-1. 하루 근무일(출근~퇴근) 당 총 휴게시간 : (    )시간 (    )분

12-2. 위의 휴게시간 중 밤 10시 ~ 아침 6시 사이의 휴게시간 : (    )시간 (    )분

12-3. 계약대로 정해진 휴게시간(식사시간 포함) 중 실제 자유롭게 쉬는 시간 : (    )시간  
(    )분

13. 규정에 따른 휴게시간이 작년에 비해 올해에 변화했습니까?

- ① 증가함 : (    )분      ② 감소함 : (    )분      ③ 변함 없음

14. 귀하는 휴게시간을 자유롭게 사용할 수 있습니까?

- ① 근무지를 벗어날 수도 있고, 자유롭게 사용할 수 있다. -> 15번 문항으로 이동  
② 근무지를 벗어날 수는 없으나, 취침 등 원하는 대로 사용할 수 있다. -> 15번 문항으로 이동  
③ 근무지를 벗어날 수 없으며, 휴게시간 중 업무수행을 요구받으면 해야 한다. -> 14-1번 문항으로 이동

① 그렇다      ② 아니다

① 경비초소가 아닌 휴게실이 있음-> 15-1번 문항으로 이동  
② 경비초소가 아닌 휴게실이 없음 -> 16번 문항으로 이동

① 지상    ② 지하

비품	있음	없음	비품	있음	없음
① 에어컨			⑦ 소화기		
② 선풍기			⑧ 냉장고		
③ 난방기기			⑨ TV		
④ 환풍기, 공기청정기			⑩ 정수기		
⑤ 침대, 소파			⑪ 이불 등 침구류		
⑥ 청소도구					

- ① 자주 이용함 -> 16번 문항으로 이동
- ② 야간에만 이용 -> 16번 문항으로 이동
- ③ 거의 이용하지 않음 -> 15-4번 문항으로 이동

- ① 근무지와 휴게실 거리가 멀어서
- ② 휴게실이 지하에 있어서
- ③ 다른 용도(회의실, 노인정, 비품창고 등)와 겸용이어서
- ④ 휴게에 필요한 냉난방기 등 시설이 부족해서
- ⑤ 경비반장이나 입주주민, 관리소에서 휴게소 이용을 좋아하지 않아서

- ① 연차휴가 없음
- ② 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있고, 사용하지 않으면 수당으로 받음
- ③ 연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당으로 받음
- ④ 연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당도 받지 못함

① 소속업체에서 대체 인력을 제공한다                  ② 본인이 일당을 주고 사람을 구한다  
③ 대체인력 없이 동료가 내 일을 부담한다.              ④ 대체인력 없이 공적으로 둔다.  
⑤ 기타( )



18. 지난 1년 동안 업무로 인해 다치거나 아파서 병원 치료를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다 -> 18-1번 문항으로 이동    ② 없다 -> 19번 문항으로 이동

18-1. 치료 경험이 있을 경우 비용은 누가 부담했습니까?

- ① 본인    ② 소속업체    ③ 산재보험    ④ 입주자대표회의

#### IV 만족도 관련 질문

19. 임금, 근무시간, 노동강도 등을 모두 고려했을 때 일에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족    ② 만족    ③ 보통    ④ 불만족    ⑤ 매우 불만족

20. 소속업체는 현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있습니까?

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

21. 동료들과의 소통은 원활하게 이루어지고 있습니까?

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

22. 아파트 경비노동자의 노동인권 등 권익을 지키기 위해 활동하는 당사자 단체가 필요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

#### V 건강

23. 스스로 생각하기에 귀하의 신체적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함    ② 비교적 건강함    ③ 보통  
④ 비교적 좋지 않음    ⑤ 매우 좋지 않음

24. 스스로 생각하기에 귀하의 정신적, 심리적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함    ② 비교적 건강함    ③ 보통  
④ 비교적 좋지 않음    ⑤ 매우 좋지 않음

25. 다음의 육체적, 정신적 질병(질환)이 있으신 경우, 모두 골라주세요.

- ① 청력 문제    ② 피부 문제    ③ 요통(허리통증)    ④ 어깨, 손목 등 상체 근육통  
⑤ 엉덩이, 다리 등 하체 근육통    ⑥ 눈의 피로    ⑦ 두통    ⑧ 복통

- ⑨ 비염, 호흡기 질환    ⑩ 심혈관 질환    ⑪ 전신피로    ⑫ 손상(사고로 다침)  
⑬ 정신 및 신경성 질환    ⑭ 기타( )

26. 지난 1년간 정신건강 문제로 상담 또는 치료를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다      ② 없다

27. 지난 일주일간의 수면에 관한 질문입니다.

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

보기	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1) 숙면을 취하기 어렵다.	①	②	③	④
2) 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다.	①	②	③	④

## “감정노동”이란?

: 고객(시민) 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태입니다.

## VI 감정노동 수준의 평가

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1.감정표출	① 입주민에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④
	② 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	①	②	③	④
	③ 소속업체로부터 항상 친절하도록 요구받는다.	①	②	③	④
2.과부하와 갈등	① 공격적이거나 까다로운 입주민을 상대해야 한다.	①	②	③	④
	② 나의 권한 밖의 일을 요구하는 입주민을 상대해야 한다.	①	②	③	④
	③ 입주민이 업무와 상관없는 요구를 해 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
3.감정 부조화와 손상	① 퇴근 후에도, 입주민을 대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	①	②	③	④
	② 몸이 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
4.조직의 지지와 보호	① 소속업체는 입주민 응대 과정에서 발생한 문제를 해결 하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	② 입주민의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성 이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

<b>VII</b>	<b>감정노동 실태</b>
------------	----------------

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 입주민이 가하는 폭력경험 등	① 입주민에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적 이 있다.	①	②	③	④
	② 입주민에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 입주민에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 입주민에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 입주민에게 업무범위를 넘어서는 무리한 요 구를 받은 적이 있다.	①	②	③	④
	⑥ 입주민에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대 우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
2. 직장 내 폭력경험	① 소속업체 및 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 소속업체 및 동료에게 모욕적인 비난이나 고 함, 욕설 등을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 소속업체 및 동료에게 원치 않는 성적인 신체접 촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 소속업체 및 동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 소속업체 및 동료에게 업무범위를 넘어서는 무리한 요구를 받은 적이 있다.	①	②	③	④
	⑥ 소속업체 및 동료에게 직위, 성, 연령과 관련 한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④

## VIII 직장 내 감정노동자 보호제도

질 문	있다	없다	모름
1) 입주민에게 피해를 입었을 경우 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있다	①	②	③
2) 입주민에게 피해를 입었을 경우 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있다	①	②	③
3) 업무 중 입주민과의 문제가 발생한 경우 소속업체로 인계하여 처리할 수 있다	①	②	③
4) 입주민의 법적조치(고소/고발)를 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
5) 심리상담기관에서 상담받는 것을 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
6) 심리상담 외 치유프로그램을 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
7) 소속업체에서 감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있다	①	②	③

## IX 감정노동자 보호정책

28. 아래 보기 중 현재의 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항이라고 생각하는 것 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 경비노동자 인권침해 예방교육 강화
- ② 정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도
- ③ 입주민의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적 수준의 업무 재량권 보장
- ④ 악성·강성 입주민에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여
- ⑤ 악성 입주민에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구
- ⑥ 업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결
- ⑦ 근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)
- ⑧ 인력확충
- ⑨ 쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)
- ⑩ 기타( )

29. 대전광역시 혹은 자치구가 아파트 경비노동자의 감정노동을 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포
- ② 감정노동 피해 예방을 위한 입주민용 안내책자 및 홍보자료 제작, 배포
- ③ 감정노동자 보호를 위한 입주자대표회의, 관리소장, 용역업체 대상 인권교육
- ④ 감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원
- ⑤ 감정노동 피해자를 위한 치유프로그램 지원
- ⑥ 휴게시설 개선을 위한 보조금 지원
- ⑦ 경비노동자에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인
- ⑧ 경비노동자 근로조건 및 환경에 대해 정기적인 조사
- ⑨ 기타( )

30. 아파트 경비노동자의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견을 자유롭게 적어주세요.

※ 조사원 입력란: ( )구 ( )아파트 ( )조사원

설문조사가 끝났습니다. 끝까지 대답해주셔서 감사합니다.

부록 2. 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사(미화 노동자)

No.				
-----	--	--	--	--

대전광역시 공동주택 노동자 감정노동  
실태조사(청소노동자)

안녕하십니까?

본 설문조사는 대전광역시 노동권익센터와 충남대학교 산학협력단이 협력하여 공동주택 노동자의 감정노동 실태를 파악하고 노동환경과 처우개선 정책을 만들기 위해 진행되고 있습니다.

**[조사목적]** 본 조사의 목적은 대전광역시 공동주택 노동자의 노동환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등을 모색하기 위해 기획되었습니다. 본 설문 결과의 결과는 향후 공동주택 노동자들의 노동조건 개선과 인권증진 및 대전광역시 감정노동 보호 정책의 기초자료를 마련하는데 활용됩니다.

**[조사대상자]** 대전광역시 공동주택 노동자(주택관리사, 시설관리 노동자, 경비노동자, 청소노동자)

**[조사기간]** 2024년 4월~6월

**[개인정보 보호 및 비밀 보장]** 설문의 결과는 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또한 통계법 제33조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 모든 설문에 빠짐없이, 본인의 생각을 솔직히 표현해 주시기 바랍니다.

□ 주관기관 : 대전광역시 노동권익센터

□ 수행기관 : 충남대학교 산학협력단

책임연구원:

연구원:

연구원:

I    개인특성

1. 아래의 기본 정보 항목들을 체크해 주십시오.

1-1. 성별 : ① 남성 ② 여성

1-2. 연령 : 만 (     )세

1-3. 청소노동자로 근무한 총 기간(다른 사업장 포함) : (     )년 (     )개월

1-4. 현재 아파트에서 근무한 기간 : (     )년 (     )개월

1-5. 직급 : ① 청소 반장 ② 일반 청소부

II	근로계약 및 고용 관련 질문
----	-----------------

2. 근로계약서 작성은 어떤 방식으로 했습니까?

① 근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함 -> 3번 문항으로 이동

② 문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠가졌음 -> 2-1번 문항으로 이동

③ 1부만 작성해서 회사만 가지고 있음 -> 2-1번 문항으로 이동

2-1. 근로계약서에 명시된 근로계약기간은 얼마입니까? (     )년 (     )개월

3. 청소노동자의 고용 방식은 무엇입니까?

① 입주자대표회의 직고용 -> 4번 문항으로 이동

② 주택관리회사 직고용 -> 3-1번 문항으로 이동

③ 청소용역업체 고용 -> 3-1번 문항으로 이동

④ 기타 (     ) -> 4번 문항으로 이동

3-1. 소속업체가 변경되었을 때 선생님의 고용은 어떻게 되었습니까?

① 재고용

② 계약해지

③ 근무 기간 중 주택관리회사가 변경된 적이 없음

4. 현재 근무 중인 아파트에 청소노동자에게 적용되는 정년이 있습니까?

① 있다 : 만 (     )세 ② 없다

5. 청소노동자의 정년으로 몇 세가 적절하다고 생각하십니까?

만 (     )세

6. 이전에 다른 아파트에서 근무한 경험이 있는 경우, 부당하게 해고된 적이 있습니까?

① 있다(이유:     ) ② 없다 ③ 현재 아파트가 첫 근무지이다

7. 급여명세서는 매달 받고 있습니까?

① 그렇다 ② 아니다

8. 작년과 올해의 월 평균임금은 얼마입니까? (세전 금액 기준)

2023년 기준 : ( )만원 / 2024년 기준 : ( )만원

9. 4대보험(의료보험, 고용보험, 국민연금, 산재보험)에 가입되어 있습니까?

- ① 전체가입    ② 일부가입    ③ 미가입    ④ 모름

Ⅲ	근로시간 및 휴게시간 관련 질문
---	-------------------

10. 일주일에 며칠 일하십니까? ( )일

10-1. 다음 중 근무 요일을 체크해주세요.

월요일	화요일	수요일	목요일	금요일	토요일	일요일	주마다 다름

11. 하루 근무일(출근~퇴근) 당 총 근무시간은 어떻게 되십니까? ( )시간 ( )분

12. 근로계약서 등 규정으로 정해진 하루 근무일(출근~퇴근) 당 휴게시간이 있습니까? 있다면 얼마나 됩니까?

- ① 있다 : ( )시간 ( )분                      ② 없다

13. 청소노동자를 위한 휴게공간이 있습니까?

- ① 휴게실이 있음 -> 13-1번 문항으로 이동  
② 휴게실이 없음 -> 14번 문항으로 이동

13-1. 휴게공간의 위치는?

- ① 지상    ② 지하

13-2. 다음 중 휴게실 내 편의시설 비치여부를 체크해주세요.

비품	있음	없음	비품	있음	없음
① 에어컨			⑦ 소화기		
② 선풍기			⑧ 냉장고		
③ 난방기기			⑨ TV		
④ 환풍기, 공기청정기			⑩ 정수기		
⑤ 침대, 소파			⑪ 이불 등 침구류		
⑥ 청소도구					



① 자주 이용함 -> 14번 문항으로 이동  
② 거의 이용하지 않음 -> 13-4번 문항으로 이동

- ① 휴게실이 멀어서
- ② 휴게실이 지하에 있어서
- ③ 다른 용도(회의실, 노인정, 비품창고 등)와 겸용이어서
- ④ 휴게에 필요한 냉난방기 등 시설이 부족해서
- ⑤ 청소반장이나 입주민, 관리소에서 휴게소 이용을 좋아하지 않아서

- ① 연차휴가 없음
- ② 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있고, 사용하지 않으면 수당으로 받음
- ③ 연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당으로 받음
- ④ 연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당도 받지 못함

① 소속업체에서 대체 인력을 제공한다                  ② 본인이 일당을 주고 사람을 구한다  
③ 대체인력 없이 동료가 내 일을 부담한다.              ④ 대체인력 없이 공식으로 둔다.  
⑤ 기타( )

① 있다 -> 16-1번 문항으로 이동      ② 없다 -> 17번 문항으로 이동

① 본인      ② 소속업체      ③ 산재보험      ④ 입주자대표회의

## 182 | 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

20. 아파트 청소노동자의 노동인권 등 권익을 지키기 위해 활동하는 당사자 단체가 필요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

V	건강
---	----

21. 스스로 생각하기에 귀하의 신체적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통  
④ 비교적 좋지 않음              ⑤ 매우 좋지 않음

22. 스스로 생각하기에 귀하의 정신적, 심리적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통  
④ 비교적 좋지 않음              ⑤ 매우 좋지 않음

23. 다음의 육체적, 정신적 질병(질환)이 있으신 경우, 모두 골라주세요.

- ① 청력 문제    ② 피부 문제    ③ 요통(허리통증)    ④ 어깨, 손목 등 상체 근육통  
⑤ 엉덩이, 다리 등 하체 근육통    ⑥ 눈의 피로    ⑦ 두통    ⑧ 복통  
⑨ 비염, 호흡기 질환    ⑩ 심혈관 질환    ⑪ 전신피로    ⑫ 손상(사고로 다침)  
⑬ 정신 및 신경성 질환    ⑭ 기타(                      )

24. 지난 1년간 정신건강 문제로 상담 또는 치료를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다              ② 없다

25. 지난 일주일간의 수면에 관한 질문입니다.

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

보기	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1) 숙면을 취하기 어렵다.	①	②	③	④
2) 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다.	①	②	③	④

### “감정노동”이란?

: 고객(시민) 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태입니다.

## VI 감정노동 수준의 평가

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1.감정표출	① 입주민에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④
	② 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	①	②	③	④
	③ 소속업체로부터 항상 친절하도록 요구받는다.	①	②	③	④
2.과부하와 갈등	① 공격적이거나 까다로운 입주민을 상대해야 한다.	①	②	③	④
	② 나의 권한 밖의 일을 요구하는 입주민을 상대해야 한다.	①	②	③	④
	③ 입주민이 업무와 상관없는 요구를 해 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
3.감정 부조화와 손상	① 퇴근 후에도, 입주민을 대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	①	②	③	④
	② 몸이 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
4.조직의 지지와 보호	① 소속업체는 입주민 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	② 입주민의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

## VII 감정노동 실태

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
--	-----	-----------	-----------	-----------	-----------

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 입주민이 가하는 폭력경험	① 입주민에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 입주민에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 입주민에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 입주민에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 입주민에게 업무범위를 넘어서는 무리한 요구를 받은 적이 있다.	①	②	③	④
	⑥ 입주민에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
2. 직장 내 폭력경험	① 소속업체 및 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 소속업체 및 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 소속업체 및 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 소속업체 및 동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 소속업체 및 동료에게 업무범위를 넘어서는 무리한 요구를 받은 적이 있다.	①	②	③	④
	⑥ 소속업체 및 동료에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④

VIII	직장 내 감정노동자 보호제도
------	-----------------

질 문	있다	없다	모름
1) 입주민에게 피해를 입었을 경우 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있다	①	②	③
2) 입주민에게 피해를 입었을 경우 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있다	①	②	③
3) 업무 중 입주민과의 문제가 발생한 경우 소속업체로 인계하여 처리할 수 있다	①	②	③
4) 입주민의 법적조치(고소/고발)를 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
5) 심리상담기관에서 상담받는 것을 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
6) 심리상담 외 치유프로그램을 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
7) 소속업체에서 감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있다	①	②	③

<b>IX</b>	<b>감정노동자 보호정책</b>
-----------	-------------------

26. 아래 보기 중 현재의 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항이라고 생각하는 것 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 청소노동자 인권침해 예방교육 강화
- ② 정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도
- ③ 입주민의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적 수준의 업무 재량권 보장
- ④ 악성·강성 입주민에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여
- ⑤ 악성 입주민에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구
- ⑥ 업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결
- ⑦ 근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)
- ⑧ 인력확충
- ⑨ 쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)
- ⑩ 기타( )

27. 대전광역시 혹은 자치구가 아파트 청소노동자의 감정노동을 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포
- ② 감정노동 피해 예방을 위한 입주민용 안내책자 및 홍보자료 제작, 배포
- ③ 감정노동자 보호를 위한 입주자대표회의, 관리소장, 용역업체 대상 인권교육
- ④ 감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원

- ⑤ 감정노동 피해자를 위한 치유프로그램 지원
- ⑥ 휴게시설 개선을 위한 보조금 지원
- ⑦ 청소노동자에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인
- ⑧ 청소노동자 근로조건 및 환경에 대해 정기적인 조사
- ⑨ 기타( )

28. 아파트 청소노동자의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견을 자유롭게 적어주세요.

30. 5월말~6월초 사이에 청소노동자들의 감정노동과 관련한 심층그룹면접을 진행할 예정입니다. 심층그룹면접에 참여하실 분은 연락처를 남겨주세요. (면접수당 5만원 지급, 1~2시간 소요)

이름 ( ) 연락처 ( )

※ 조사원 입력란: ( )구 ( )아파트 ( )조사원

설문조사가 끝났습니다. 끝까지 대답해주셔서 감사합니다.

부록 3. 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사(시설관리 노동자)

--

No.				
-----	--	--	--	--

## 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사(시설관리 노동자)

안녕하십니까?

본 설문조사는 대전광역시 노동권익센터와 충남대학교 산학협력단이 협력하여 공동주택 노동자의 감정노동 실태를 파악하고 노동환경과 처우개선 정책을 만들기 위해 진행되고 있습니다.

**[조사목적]** 본 조사의 목적은 대전광역시 공동주택 노동자의 노동환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등을 모색하기 위해 기획되었습니다. 본 설문의 결과는 향후 공동주택 노동자들의 노동조건 개선과 인권증진 및 대전광역시 감정노동 보호 정책의 기초자료를 마련하는데 활용됩니다.

**[조사대상자]** 대전광역시 공동주택 노동자(주택관리사, 시설관리 노동자, 경비노동자, 청소노동자)

**[조사기간]** 2024년 4월~6월

**[개인정보 보호 및 비밀 보장]** 설문의 결과는 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또한 통계법 제33조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 모든 설문에 빠짐없이, 본인의 생각을 솔직히 표현해 주시기 바랍니다.

□ 주관기관 : 대전광역시 노동권익센터

□ 수행기관 : 충남대학교 산학협력단

책임연구원:

연구원:

연구원:

### I | 개인특성

1. 아래의 기본 정보 항목들을 체크해 주십시오.

1-1. 성별 : ① 남성 ② 여성

1-2. 연령 : 만 (     )세

1-3. 시설관리 노동자로 근무한 총 기간(다른 사업장 포함) : (        )년 (        )개월

1-4. 현재 아파트에서 근무한 기간 : (        )년 (        )개월

1-5. 직급 : ① 관리과장    ② 주임    ③ 일반 관리기사

## II 근로계약 및 고용 관련 질문

2. 근로계약서 작성은 어떤 방식으로 했습니까?

① 근로계약서를 작성하지 않고 구두로 계약함 → 3번 문항으로 이동

② 문서로 2부를 작성해서 회사와 본인이 한 부씩 나눠가졌음 -> 2-1번 문항으로 이동

③ 1부만 작성해서 회사만 가지고 있음 → 2-1번 문항으로 이동

2-1. 근로계약서에 명시된 근로계약기간은 얼마입니까? ( )년 ( )개월

### 3. 시설관리 노동자의 고용 방식은 무엇입니까?

① 입주자대표회의 직고용 -> 4번 문항으로 이동

② 주택관리회사 직고용 -> 3-1번 문항으로 이동

③ 기타 ( ) -> 4번 문항으로 이동

3-1. 주택관리회사가 변경되었을 때 선생님의 고용은 어떻게 되었습니까?

① 재고용      ② 계약해지      ③ 근무 기간 중 주택관리회사가 변경된 적이 없음

4. 현재 근무 중인 아파트에 시설관리 노동자에게 적용되는 정년이 있습니까?

① 있다 : 만 (        )세                      ② 없다

5. 시설관리 노동자의 정년으로 몇 세가 적절하다고 생각하십니까?

만 ( )세

6. 현재 근무하고 있는 단지의 작년과 올해 전체 시설관리 노동자 수에 대해 알려주십시오.

2023년 4월 기준 : (        )명     /     2024년 4월 기준 : (        )명

7. 이전에 다른 아파트에서 근무한 경험이 있는 경우, 부당하게 해고된 적이 있습니까?

① 있다(이유: ) ② 없다 ③ 현재 아파트가 첫 근무지이다



8. 급여명세서는 매달 받고 있습니까?

- ① 그렇다    ② 그렇지 않다

9. 작년과 올해의 월 평균임금은 얼마입니까? (세전 금액 기준)

2023년 기준 : (                      )만원 / 2024년 기준 : (                      )만원

### Ⅲ 근로시간 및 휴게시간 관련 질문

10. 하루 근무일(출근~퇴근) 당 총 근무시간은 어떻게 되십니까? (        )시간 (        )분

10-1. 현재 근무 형태는 무엇입니까?

- ① 24시간 교대제(격일제)      ② 12시간 교대제      ③ 8시간 3교대제  
④ 주간만 근무                  ⑤ 야간만 근무      ⑥ 기타 (                      )

11. 근로계약서 등 규정으로 정해진 휴게시간은 어떻게 되는지 답해주십시오.

11-1. 하루 근무일(출근~퇴근) 당 총 휴게시간 : (    )시간 (    )분

11-2. 위의 휴게시간 중 밤 10시 ~ 아침 6시 사이의 휴게시간 : (    )시간 (    )분

11-3. 계약대로 정해진 휴게시간(식사시간 포함) 중 실제 자유롭게 쉬는 시간 : (    )시간 (    )분

12. 귀하는 휴게시간을 자유롭게 사용할 수 있습니까?

- ① 자유롭게 사용할 수 있다. -> 13번 문항으로 이동  
② 자유롭게 사용할 수 없으며, 휴게시간 중 업무수행을 요구받으면 해야 한다. -> 12-1번 문항으로 이동

12-1. 휴게시간 중 업무수행 할 경우 별도의 수당이 지급 됩니까?

- ① 그렇다    ② 아니다

13. 시설관리 노동자를 위한 휴게공간이 있습니까?

- ① 휴게실이 있음 -> 13-1번 문항으로 이동  
② 휴게실이 없음 -> 14번 문항으로 이동

13-1. 휴게공간의 위치는?

- ① 지상    ② 지하

13-2. 다음 중 휴게실 내 편의시설 비치여부를 체크해주세요.

비품	있음	없음	비품	있음	없음
① 에어컨			⑦ 소화기		
② 선풍기			⑧ 냉장고		
③ 난방기기			⑨ TV		
④ 환풍기, 공기청정기			⑩ 정수기		
⑤ 침대, 소파			⑪ 이불 등 침구류		
⑥ 청소도구					

### 13-3. 휴게공간 이용 정도는?

- ① 자주 이용함 -> 14번 문항으로 이동
- ② 야간에만 이용 -> 14번 문항으로 이동
- ③ 거의 이용하지 않음 -> 13-4번 문항으로 이동

### 13-4. 거의 이용하지 않는다면 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 휴게실이 멀어서
- ② 휴게실이 지하에 있어서
- ③ 다른 용도(회의실, 노인정, 비품창고 등)와 겸용이어서
- ④ 휴게에 필요한 냉난방기 등 시설이 부족해서
- ⑤ 입주민, 관리소장이 휴게소 이용을 좋아하지 않아서

### 14. 연차휴가는 어떻게 이용하고 있습니까?

- ① 연차휴가 없음
- ② 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있고, 사용하지 않으면 수당으로 받음
- ③ 연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당으로 받음
- ④ 연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당도 받지 못함

### 15. 본인이 휴가를 사용할 경우 대체근무는 어떻게 됩니까?

- ① 소속업체에서 대체 인력을 제공한다
- ② 본인이 일당을 주고 사람을 구한다
- ③ 대체인력 없이 동료가 내 일을 부담한다.
- ④ 대체인력 없이 공석으로 둔다.
- ⑤ 기타( )

### 16. 지난 1년 동안 업무로 인해 다치거나 아파서 병원 치료를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다 -> 16-1번 문항으로 이동
- ② 없다 -> 17번 문항으로 이동

#### 16-1. 치료 경험이 있을 경우 비용은 누가 부담했습니까?

- ① 본인
- ② 소속업체
- ③ 산재보험
- ④ 입주자대표회의

## IV 만족도 관련 질문

17. 임금, 근무시간, 노동강도 등을 모두 고려했을 때 일에 대해 얼마나 만족하십니까?  
 ① 매우 만족      ② 만족      ③ 보통      ④ 불만족      ⑤ 매우 불만족
18. 소속업체는 현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있습니까?  
 ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다
19. 동료들과의 소통은 원활하게 이루어지고 있습니까?  
 ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다
20. 아파트 시설관리 노동자의 노동인권 등 권익을 지키기 위해 활동하는 당사자 단체가 필요하다고 생각하십니까?  
 ① 매우 필요    ② 필요    ③ 보통    ④ 불필요    ⑤ 매우 불필요

V	건강
---	----

21. 스스로 생각하기에 귀하의 신체적 건강상태는 어떻습니까?  
 ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통  
 ④ 비교적 좋지 않음                ⑤ 매우 좋지 않음
22. 스스로 생각하기에 귀하의 정신적, 심리적 건강상태는 어떻습니까?  
 ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통  
 ④ 비교적 좋지 않음                ⑤ 매우 좋지 않음
23. 다음의 육체적, 정신적 질병(질환)이 있으신 경우, 모두 골라주세요.  
 ① 청력 문제    ② 피부 문제    ③ 요통(허리통증)    ④ 어깨, 손목 등 상체 근육통  
 ⑤ 엉덩이, 다리 등 하체 근육통    ⑥ 눈의 피로    ⑦ 두통    ⑧ 복통  
 ⑨ 비염, 호흡기 질환    ⑩ 심혈관 질환    ⑪ 전신피로    ⑫ 손상(사고로 다침)  
 ⑬ 정신 및 신경성 질환    ⑭ 기타(                      )
24. 지난 1년간 정신건강 문제로 상담 또는 치료를 받은 적이 있습니까?  
 ① 있다              ② 없다
25. 지난 일주일간의 수면에 관한 질문입니다.  
 ※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

보기	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1) 숙면을 취하기 어렵다.	①	②	③	④
2) 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다.	①	②	③	④

#### “감정노동”이란?

: 고객(시민) 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태입니다.

### VI 감정노동 수준의 평가

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 감정표출	① 입주민에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④
	② 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	①	②	③	④
	③ 소속업체로부터 항상 친절하도록 요구받는다.	①	②	③	④
2. 과부하와 갈등	① 공격적이거나 까다로운 입주민을 상대해야 한다.	①	②	③	④
	② 나의 권한 밖의 일을 요구하는 입주민을 상대해야 한다.	①	②	③	④
	③ 입주민이 업무와 상관없는 요구를 해 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
3. 감정 부조화와 손상	① 퇴근 후에도, 입주민을 대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	①	②	③	④
	② 몸이 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
4. 조직의 지지와 보호	① 소속업체는 입주민 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	② 입주민의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

<b>VII</b>	<b>감정노동 실태</b>
------------	----------------

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 입주민이 가하는 폭력경험	① 입주민에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 입주민에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 입주민에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 입주민에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 입주민에게 업무범위를 넘어서는 무리한 요구를 받은 적이 있다.	①	②	③	④
	⑥ 입주민에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
2. 직장 내 폭력경험	① 소속업체 및 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 소속업체 및 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 소속업체 및 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 소속업체 및 동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 소속업체 및 동료에게 업무범위를 넘어서는 무리한 요구를 받은 적이 있다.	①	②	③	④
	⑥ 소속업체 및 동료에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④

<b>VIII</b>	<b>직장 내 감정노동자 보호제도</b>
-------------	------------------------

질 문	있다	없다	모름
1) 입주민에게 피해를 입었을 경우 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있다	①	②	③
2) 입주민에게 피해를 입었을 경우 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있다	①	②	③
3) 업무 중 입주민과의 문제가 발생한 경우 소속업체로 인계하여 처리할 수 있다	①	②	③
4) 입주민의 법적조치(고소/고발)를 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
5) 심리상담기관에서 상담받는 것을 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
6) 심리상담 외 치유프로그램을 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
7) 소속업체에서 감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있다	①	②	③

<b>IX</b>	<b>감정노동자 보호정책</b>
-----------	-------------------

26. 아래 보기 중 현재의 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항이라고 생각하는 것 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 시설관리 노동자 인권침해 예방교육 강화
- ② 정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도
- ③ 입주민의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적 수준의 업무 재량권 보장
- ④ 악성·강성 입주민에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여
- ⑤ 악성 입주민에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구
- ⑥ 업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결
- ⑦ 근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)
- ⑧ 인력확충
- ⑨ 쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)
- ⑩ 기타( )

27. 대전광역시 혹은 자치구가 아파트 시설관리 노동자의 감정노동을 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포
- ② 감정노동 피해 예방을 위한 입주민용 안내책자 및 홍보자료 제작, 배포
- ③ 감정노동자 보호를 위한 입주자대표회의, 관리소장, 용역업체 대상 인권교육
- ④ 감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원

- ⑤ 감정노동 피해자를 위한 치유프로그램 지원
- ⑥ 휴게시설 개선을 위한 보조금 지원
- ⑦ 시설관리 노동자에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인
- ⑧ 시설관리 노동자 근로조건 및 환경에 대해 정기적인 조사
- ⑨ 기타( )

28. 아파트 시설관리 노동자의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제언 및 기타의견을 자유롭게 적어주세요.

29. 5월말~6월초 사이에 시설관리 노동자들의 감정노동과 관련한 심층그룹면접을 진행할 예정입니다. 심층그룹면접에 참여하실 분은 연락처를 남겨주세요. (면접수당 5만원 지급, 1~2시간 소요)

이름 ( ) 연락처 ( )

※ 조사원 입력란: ( )구 ( )아파트 ( )조사원

설문조사가 끝났습니다. 끝까지 대답해주셔서 감사합니다.

부록 4. 대전광역시 공동주택 노동자 감정노동 실태조사(주택관리사)

	No.				
--	-----	--	--	--	--

대전광역시 공동주택 노동자 감정노동  
실태조사(주택관리사)

안녕하십니까?

본 설문조사는 대전광역시 노동권익센터와 충남대학교 산학협력단이 협력하여 공동주택 노동자의 감정노동 실태를 파악하고 노동환경과 처우개선 정책을 만들기 위해 진행되고 있습니다.

**[조사목적]** 본 조사의 목적은 대전광역시 공동주택 노동자의 노동환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등을 모색하기 위해 기획되었습니다. 본 설문의 결과는 향후 공동주택 노동자들의 노동조건 개선과 인권증진 및 대전광역시 감정노동 보호 정책의 기초자료를 마련하는데 활용됩니다.

**[조사대상자]** 대전광역시 공동주택 노동자(주택관리사, 시설관리 노동자, 경비노동자, 청소노동자)

**[조사기간]** 2024년 4월~6월

**[개인정보 보호 및 비밀 보장]**

설문의 결과는 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또한 통계법 제33조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 모든 설문에 빠짐없이, 본인의 생각을 솔직히 표현해 주시기 바랍니다.

□ 주관기관 : 대전광역시 노동권익센터

□ 수행기관 : 충남대학교 산학협력단

책임연구원:

연구원:

연구원:

I 개인정보 특성





7. 급여명세서는 매달 받고 있습니까?

- ① 그렇다    ② 그렇지 않다

8. 작년과 올해의 월 평균임금은 얼마입니까? (세전 금액 기준)

2023년 기준 : (                      )만원 / 2024년 기준 : (                      )만원

Ⅲ	근로시간 및 휴게시간 관련 질문
---	-------------------

9. 하루 근무일(출근~퇴근) 당 총 근무시간은 어떻게 되십니까? (        )시간 (        )분

10. 근로계약서 등 규정으로 정해진 휴게시간은 어떻게 되는지 답해주세요.

10-1. 하루 근무일(출근~퇴근) 당 총 휴게시간 : (        )시간 (        )분

10-2. 계약대로 정해진 휴게시간(식사시간 포함) 중 실제 자유롭게 쉬는 시간 : (        )시간 (        )분

11. 귀하는 휴게시간을 자유롭게 사용할 수 있습니까?

- ① 자유롭게 사용할 수 있다. -> 12번 문항으로 이동  
② 자유롭게 사용할 수 없으며, 휴게시간 중 업무수행을 요구받으면 해야 한다. -> 11-1번 문항으로 이동

11-1. 휴게시간 중 업무수행 할 경우 별도의 수당이 지급 됩니까?

- ① 그렇다    ② 아니다

12. 주택관리사(관리사무소 직원)들을 위한 휴게공간이 있습니까?

- ① 휴게실이 있음-> 12-1번 문항으로 이동  
② 휴게실이 없음 -> 13번 문항으로 이동

12-1. 휴게공간의 위치는?

- ① 지상    ② 지하

12-2. 다음 중 휴게실 내 편의시설 비치여부를 체크해주세요.

비품	있음	없음	비품	있음	없음
① 에어컨			⑦ 소화기		
② 선풍기			⑧ 냉장고		
③ 난방기기			⑨ TV		
④ 환풍기, 공기청정기			⑩ 정수기		
⑤ 침대, 소파			⑪ 이불 등 침구류		
⑥ 청소도구					

### 12-3. 휴게공간 이용 정도는?

- ① 자주 이용함 -> 13번 문항으로 이동
- ② 거의 이용하지 않음 -> 12-4번 문항으로 이동

### 12-4. 거의 이용하지 않는다면 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 휴게실이 멀어서
- ② 휴게실이 지하에 있어서
- ③ 다른 용도(회의실, 노인정, 비품창고 등)와 겸용이어서
- ④ 휴게에 필요한 냉난방기 등 시설이 부족해서
- ⑤ 입주민이 휴게소 이용을 좋아하지 않아서

### 13. 연차휴가는 어떻게 이용하고 있습니까?

- ① 연차휴가 없음
- ② 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있고, 사용하지 않으면 수당으로 받음
- ③ 연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당으로 받음
- ④ 연차휴가는 있지만 사용이 어렵고 수당도 받지 못함

### 14. 지난 1년 동안 업무로 인해 다치거나 아파서 병원 치료를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다 -> 14-1번 문항으로 이동
- ② 없다 -> 15번 문항으로 이동

#### 14-1. 치료 경험이 있을 경우 비용은 누가 부담했습니까?

- ① 본인
- ② 소속업체
- ③ 산재보험
- ④ 입주자대표회의

## IV 만족도 관련 질문

### 15. 임금, 근무시간, 노동강도 등을 모두 고려했을 때 일에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우 불만족

### 16. 소속업체는 현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있습니까?

- ① 매우 그렇다
- ② 그렇다
- ③ 보통
- ④ 그렇지 않다
- ⑤ 매우 그렇지 않다

17. 직원들과의 소통은 원활하게 이루어지고 있습니까?

- ① 매우 그렇다    ② 그렇다    ③ 보통    ④ 그렇지 않다    ⑤ 매우 그렇지 않다

18. 효율적인 공동주택관리를 위해 경비노동자의 야간근무 시간을 줄이는 근무제 개선이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 그렇다 -> 19번 문항으로 이동      ② 아니다 -> 18-1번 문항으로 이동

18-1. 관리비 인상이 없는 조건이라면, 경비노동자의 야간근무 시간을 줄이는 방향에 동의하십니까?

- ① 그렇다                      ② 아니다

19. 경비노동자의 교대근무제 변경을 위한 노무사의 무료컨설팅이 지원된다면 받을  
의향이 있습니까?

- ① 그렇다                      ② 아니다

V	건강
---	----

20. 스스로 생각하기에 귀하의 신체적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통  
④ 비교적 좋지 않음                      ⑤ 매우 좋지 않음

21. 스스로 생각하기에 귀하의 정신적, 심리적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통  
④ 비교적 좋지 않음                      ⑤ 매우 좋지 않음

22. 다음의 육체적, 정신적 질병(질환)이 있으신 경우, 모두 골라주세요.

- ① 청력 문제    ② 피부 문제    ③ 요통(허리통증)    ④ 어깨, 손목 등 상체 근육통  
⑤ 엉덩이, 다리 등 하체 근육통    ⑥ 눈의 피로    ⑦ 두통    ⑧ 복통  
⑨ 비염, 호흡기 질환    ⑩ 심혈관 질환    ⑪ 전신피로    ⑫ 손상(사고로 다침)  
⑬ 정신 및 신경성 질환    ⑭ 기타( )

23. 지난 1년간 정신건강 문제로 상담 또는 치료를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다      ② 없다

24. 지난 일주일간의 수면에 관한 질문입니다.

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

보기	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1) 숙면을 취하기 어렵다.	①	②	③	④
2) 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다.	①	②	③	④

#### “감정노동”이란?

: 고객(시민) 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태입니다.

### VI 감정노동 수준의 평가

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 감정표출	① 입주민에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④
	② 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	①	②	③	④
	③ 소속업체로부터 항상 친절하도록 요구받는다.	①	②	③	④
2. 과부하와 갈등	① 공격적이거나 까다로운 입주민을 상대해야 한다.	①	②	③	④
	② 나의 권한 밖의 일을 요구하는 입주민을 상대해야 한다.	①	②	③	④
	③ 입주민이 업무와 상관없는 요구를 해 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
3. 감정 부조화와 손상	① 퇴근 후에도, 입주민을 대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	①	②	③	④
	② 몸이 피곤해도 입주민에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
4. 조직의 지지와 보호	① 소속업체는 입주민 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	② 입주민의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

<b>VII</b>	<b>감정노동 실태</b>
------------	----------------

	질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 입주민이 가하는 폭력경험	① 입주민에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 입주민에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 입주민에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 입주민에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 입주민에게 업무범위를 넘어서는 무리한 요구를 받은 적이 있다.	①	②	③	④
	⑥ 입주민에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
2. 직장 내 폭력경험	① 소속업체 및 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 소속업체 및 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 소속업체 및 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 소속업체 및 동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 소속업체 및 동료에게 업무범위를 넘어서는 무리한 요구를 받은 적이 있다.	①	②	③	④
	⑥ 소속업체 및 동료에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④

<b>VIII</b>	<b>직장 내 감정노동자 보호제도</b>
-------------	------------------------

질 문	있다	없다	모름
1) 입주민에게 피해를 입었을 경우 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있다	①	②	③
2) 입주민에게 피해를 입었을 경우 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있다	①	②	③
3) 업무 중 입주민과의 문제가 발생한 경우 소속업체로 인계하여 처리할 수 있다	①	②	③
4) 입주민의 법적조치(고소/고발)를 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
5) 심리상담기관에서 상담받는 것을 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
6) 심리상담 외 치유프로그램을 소속업체가 지원하고 있다	①	②	③
7) 소속업체에서 감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있다	①	②	③

IX	<b>감정노동자 보호정책</b>
----	-------------------

25. 아래 보기 중 현재의 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항이라고 생각하는 것 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 주택관리사 인권침해 예방교육 강화
- ② 정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도
- ③ 입주민의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적 수준의 업무 재량권 보장
- ④ 악성·강성 입주민에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여
- ⑤ 악성 입주민에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구
- ⑥ 업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결
- ⑦ 근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)
- ⑧ 인력확충
- ⑨ 쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)
- ⑩ 기타( )

26. 대전광역시 혹은 자치구가 아파트 주택관리사의 감정노동을 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포
- ② 감정노동 피해 예방을 위한 입주민용 안내책자 및 홍보자료 제작, 배포
- ③ 감정노동자 보호를 위한 입주자대표회의, 관리소장, 용역업체 대상 인권교육
- ④ 감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원

- ⑤ 감정노동 피해자를 위한 치유프로그램 지원
- ⑥ 휴게시설 개선을 위한 보조금 지원
- ⑦ 주택관리사에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인
- ⑧ 기타( )

27. 아파트 주택관리사의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견을 자유롭게 적어주세요.

※ 조사원 입력란: ( )구 ( )아파트 ( )조사원

설문조사가 끝났습니다. 끝까지 대답해주셔서 감사합니다.



부록 5. 경비노동자의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견

\*부록 5는 경비노동자의 직접적인 의견 전달을 위해 내용을 수정 및 편집하지 않음

구분	내용
1	대체로 만족하고 지자체에 대해선 모르겠다.
2	불안한 고용계약 해결
3	설문조사도 필요하지만 실제 근무현장에 도움이 되는 시스템 구축과 여건조성 설문조사로 끝나지 않기를 바랍니다
4	연 몇회로 제한하더라도 휴가시 대체인력 투입 필요함. 퇴근시간 등 바쁜때는 동료건물까지 같이 봐주기 어려움. 재활용 분리수거방법 포스터 등 정부의 홍보 포스터는 작아서 보이지 않으므로 실효성 없음. 노인 입주민 등을 위해 글씨를 크게 만들어야 함. 경비업법 개정되면서 지나친 규제로 주민편의 위해 도와줘도 좋을 간단한 일도(주민 집 나르기 등) 못하고 있음. 휴일엔 숙면 취하지만 근무일엔 옆 동료가 순찰을 위해 켜놓는 알람 때문에 숙면 취할 수 없음. 외곽청소는 계절특수성. 가을 외엔 일 별로없음
5	입주민과 경비원등 더불어 함께 잘 사는 생활권이 되었으면 좋겠다
6	주민들의식개선
7	오래 일했으면 좋겠음
8	휴게시설이 필요
9	휴게공간이 오래되어서 안좋음
10	경비원 임금체계 확립이 중요함(휴일근무시 휴일수당 지급 등). 경비원을 존중하고 상생하는 가족으로 생각하면 좋겠습니다
11	한빛아파트. 많은 경비노동자 근무중. 3년전 조별 2명씩 4명 감원(조장과 정문 근무자). 소장이 중량 제대. 군방식으로 갑질. 스트레스로 두곳 진료 현, 1년째 신경외과 치료 받는중. 이 문제로 업체는 왜 진료를 받냐함. 지원없음(승리에스엠). 5kg감량됐었음. 아파트 내 애경사실(장례행사를 치르 던 공간)을 안 쓰니 휴게공간으로 하려했으나 현장에서 불편하다해 현재는 답보상태
12	휴게시설이 안좋아서 시설을 갖춰줬으면 좋겠음
13	경비노동자 업무범위 매뉴얼 내용 허용범위가 너무크다! 잡다한일이 너무 많음
14	까다로운 입주자 빈도 분기 1회
15	23년 국토부선정 최우수아파트. 그러기위해 매우 힘들게관리했다. 급여적다 반장수당 8만포함임. 경비원아닌 관리원으로 불리며 이런저런일을 해야함. 못버티는 아파트. 입주민 갑질 분기 1회 수준. “경비원 새끼 때려죽이겠다” 발언 들음. 언어폭력있다. 갈등 개입은 업체에서 보다는 관리사무소 업무임. 휴게실은 지하에있고 지상은 반장만가고 일반경비는 노인분들때문에 눈치보여 거의 이용안함

16	우리 아파트는 LH라 갑질 등 심하지 않지만 일반아파트는 입주민, 회사 갑질이나 힘든일 많아서 당사자 단체가 매우 필요함
17	1개월차 경비원. 평이한 답변. 경험 적다
18	8개 연차에 대해 촉진제. 그외 남는건 수당 지급
19	회의실을 나누고 다시 남여로 나누어 휴게실을 만듦. 신입은 연차가 없어서 연차시 대체자 없음. 까다로운 입주자는 있는데 동에따라 다름.
20	정문만 차단기 있다. 후문은 자동. 정문 2명씩 근무중이며 한명이 휴게시간이면 근무중 이탈 불가능.
21	자치관리 18명. 평균연세가 70쯤. 나이에 대해 유연한편. 하루는 24시간 다음은 저녁 7시 퇴근. 근무가 적어 급여 적다. 전에는 용역이다가 다시 자치관리로 바뀜. 경비지도사 별도로있음(비정규직으로) 야간 순찰은 2인 1조로 4일마다 1회.주민갑질 사례 자체가 거의 없다. 다만 관리사무소와 소통은 잘 안되는 듯하다
22	계약기간을 늘려달라
23	마음 편하게 좀 일했으면
24	분리수거는 미화가. 자치관리 아파트. 연차쓰면 낮에는 관리사무소에서 담당하고 야간은 대체자 투입. 까다로운 입주자는 월 1회꼴로 만남. 하지만 비난, 고함, 욕설은 없다. 여러일이 많다. 수도검침도 하고 시설담당자 업무도 한다
25	자치관리 5개월차. 경험많지 않지만 갑질 경험은 거의없음. 경비초소 옆 휴게실
26	휴게공간 확보
27	일할수 있는게 좋다/ 불만없음
28	예전에 일하던 곳에서 아파트입주민회장이 갑질이 심해서 나를 포함하여 전체 경비원이 스스로 그만두었음. 현재 일하는 곳은 괜찮지만 갑질문제 해결해야 함
29	쓰레기 분리배출에 관한 홍보가 필요
30	임금인상
31	지금 현재는 대체적으로 잘 운영되고 있습니다
32	경비업무만 하면 좋겠다. 경비일 외의 제초작업이나 청소, 분리수거에 집중하는건 잘못된 것 같다. 경비원이 아닌 관리원같다. 보안을 하는 경비원이고 싶다.
33	감정노동 피해자 지원프로그램
34	나이먹고 계속 일했으면 좋겠다
35	계약기간 보장
36	갑질해결
37	경비실 환경개선 필요
38	근로계약을 장기간 했으면 좋겠습니다

39	아파트가 오래되서 휴게공간이 안 좋음
40	6시 출근, 6시 퇴근 24시간제인데 너무 일찍 출근하는 것 같다. 8시-8시나 9시-9시면 좋겠다
41	예전에 미장일을 해서 경비일을 하면서 다른 아파트일할때 아파트 관리비를 아끼기위해 미장까지 함 하지만 돈을 받지못함
42	오래 일하고 싶음
43	더 오래 일할수 있게 해줬으면 좋겠다
44	실질적으로 적용될수 있는 법을 만들어 줬음 좋겠다(휴게시간 사용)
45	연차휴가 수당이 안나옴. 급여를 올려줬으면 좋겠음
46	경비직과 관리직 모두 소통하길 원합니다
47	밤에 갑자기 업무수행 시 수당이 있었으면 좋겠다. 주민들의 기본적인 의식개선 - 쓰레기 폐기물 수거 등
48	나이에 따른 차별이 없었음 좋겠다
49	아파트 입구에 신호위반 카메라 설치.
50	경비노동자에게 발렛파킹 요구 처벌
51	편법으로 휴게시간 늘리는것 보완
52	휴게시간 늘려서 임금삭감 없음 좋겠다
53	분리수거 교육을 어려서부터 했음 좋겠다
54	근무환경개선 필요
55	휴게시설확충
56	관리소장들 인격적인 도야가 필요하다. 주기적인 인권 교육이 필요합니다.
57	계약기간을 늘려주세요~
58	나이에 관계없이 일할수있는 노동권보장
59	급여면에서 최저임금 이상으로 받아야 하는 일이라고 생각합니다. 임금 인상 폭도 너무 작습니다.
60	노조단체있으면 좋겠다. 감정노동 피해예방을 위해 “경비원도 가족이다”같은 걸 엘리베이터에 붙여 달라
61	경비노동조합도 있으면 좋겠다. 저녁 휴게시간이 짧다.(3시간30분)
62	인원확충, 임금을 높이고 저녁 휴게시간 늘려달라.(현재4시간)
63	없습디만 경비에 대한 사회적 인식 개선을 촉구합니다.
64	2중 주차, 입구 주차 등 주차문제를 해결하고싶다. 구에서 주차관리를 해주면 좋겠다.
65	경비노동자 활성화 처우개선, 환경변화, 연차사용
66	전반적으로 업무는 많고, 인력이 모자랍니다. 인력 보충이 되면 좋을 것 같네요.
67	경비원의 처우가 나쁩니다. 근무계약이라든가 불안을 없애야겠습니다. 인권 고양 필요.

68	24시간 맞교대가 아니라, 근무시간을 줄였으면 좋겠다. 야간휴게시간도 당직제로 바뀌었으면 좋겠다.
69	처우 개선이 되든 근로 조건이 좋아지든, 지금보다는 나아져야 한다.
70	입주민, 관리소, 용역업체 대상 교육(인권교육, 홍보자료 및 제작, 배포)이 필요합니다.
71	자다가 새벽에 순찰도는 것은 안전상 위험하다고 생각함, 휴게시간이 제대로 안지켜진다고 생각. 경비일 외에 낙엽 쓰는 등 청소일을 너무 많이함.
72	입주민들의 갑질로 인해 마음의 상처가 깊습니다. 언어 폭행이 잦습니다. 일하는 데에 자괴감이 듭니다. 개선이 있어야겠습니다. 급여가 적습니다. 활동내용보다 턱없이 적습니다. 짧은 휴게시간이 제대로 보장되지 않습니다. 경비를 괴롭히듯 순찰 시간이 너무 많습니다.
73	나이제한을 두지 않았으면 좋겠다
74	경비업법 개선
75	단기간계약 폐지. 최소 1년 단위. 아파트와 용역업체의 계약기간 동안으로 변경.
76	그전보다 지금은 경비라는 직업에 대한 무시 풍조(사회인식)이 많이 개선된 편이다. 다 배우고 공직생활하다 온 사람도 많다. 크게 바라는 것은 없지만, 다만, 경비에 대한 처우보다는 사회적 인식개선이 이루어졌으면 좋겠다.
77	-경비원 환경조사를 정기적으로 조사하여 관심을 가져달라. -근로조건 : 야간 근무 시 2명 정도가 돌아가면서 근무하면 좋겠음. -연차제도를 자유롭게 쓸 수 있도록 해줬으면 좋겠다. -휴게시간에 자유롭게 쉴 수 있으면 좋겠다.
78	갑질(관리사무소)을 안당하고 잠자는 조건(근무지에서)좀 제대로 해결해줬으면 좋겠다.
79	인력이 감축이 되어 분리수거 업무 강도가 강해져서 힘들다
80	휴게시간 확실히 해줘야함. 밖에 못 나가게 하는 경우가 많음. 초소에만 있어야 하기 때문에 국가에서 단속이 필요
81	월급만 올렸으면 좋겠다
82	인원확충
83	동에 악성입주민이있어 힘들다.(동 아파트 시설도 같은답) 대부분은 친절. 2년 전 24명이다가 현 14명. 휴게실 없지만 있어도 화재경보기가 있어 못떠남. 악성입주민과 싸우고 떠나거나 남거나 둘 뿐. 용역도 참으라는 말 뿐. 악성입주민에게는 더 잘해야함
84	청소담당 관리원 없이 경비노동자가 다함. 뒷문 초소를 휴게공간으로 이용함.
85	정기조사를 일회성이 아니라 지속적으로 했으면 좋겠고, 민원관계가 발생 시 이를 전담적으로 해결할 수 있는 기구(아파트 내에서 해결안되는 경우)가 있었으면 좋겠다.

86	임금을 올렸으면 좋겠다
87	팀장이 많은 권한을 갖고있음. 고용과 계약기간 복지 등의 권한이 있다. 본사는 서울이고 지사는 대전. 바리게이트 통제업무가 많다. 신축인데도 층간소음이있어 야간에 민원있다. 다만 층간소음위원회 효능이 있는 편
88	야간 4시간만 휴게 그외는 분리수거와 순찰을 해야 해서 어렵다. 차단기 때문에 월 1회 빈도로 위협있다. 옷통을 벗고 항의하며 싸우자함. 초소통제가 매우 어렵다. 주민임에도 등록안한 차량으로 들어가려함. 2400세대. 외부청소 담당 관리원이 3명이지만 다 못하니 경비노동자가 해야하는 것도 있다.
89	분리수거 교육 필요. 입주자에게 늘 인사를 하는데 안 받는 사람도 있어서 민망. 자존감 하락. 바디캠을 증거수집용으로 업체에게 받았지만 무거워서 잘 사용안함. 반장 수당 15만. 800여세대. 앞뒤초소가 있는데 앞초소만 근무. 뒷초소는 휴게실로 근무안함. 총 2명이 맞교대
90	시설담당자의 업무 같은 일도 처리함. 분리수거장 정비와 같은. 대단지아파트임에도 인원이 적다. 일이 많은편. 반장수당 10만있음
91	경비 반장수당 4만.
92	노동조합 필요
93	정년(75세)을 보장해 달라
94	고용안정 정책 필요. 휴게시간 보장. 업무분장. 경비노동자 대상 조직활동교육을 통한 갈등 해결법. 차량간 접촉사고에서 과도한 입주민의 갑질. 소장의 갑질 방지 교육. 야간 4시간 외는 방법업무 위주
95	갈마아파트. 흔치않게 경비원 40명 근무중. 반면 급여는 최저수준. 22동에 40명. 매해 감원 투표진행하나 투표율이 부족하 부결됨
96	감정노동자보호 필요합니다
97	임금가지고 장난하지 말라(4대보험과다 청구)
98	경비노동자분의 연령대가 늦으니 환갑때 쓸 수 있는 연차를 칠순 때로 바꿔주세요
99	경비원에 대한 인식 개선
100	관리자들의 갑질. 인권유린 부당노동요구등 개선
101	야간 휴게시간을 늘렸으면 합니다
102	모든 경비노동자의 업무수행 표준화가 되었으면 좋겠다
103	화장실 좌변기로 교체(시설개설)
104	LH관리에 임대아파트인 하나로아파트. 경비직은 자치관리임. 오래된 아파트라 알람 오작동이 힘듦. 자치관리라 고용안정됨. 고령의 입주자 분들간 관계가 좋다. 경비12명이다가 관리원경비원 투체제로 변화. 연차쓰면 관리원이 봐줌
105	표준근로계약서 필요하다. 세대수 많은데 인력이(경비,미화) 부족하다. 그래서 서로 떠넘기기도함. 3년전 감원있었다. 별도 휴게실 없고 초소내 침대비치. 일하다 약간 다친경우가 있고 자체 구급약으로 해결

106	휴게공간을 아파트 한세대를 비워 이용중. 양호.
107	권익심장 향상을 위해
108	출입 차단기 수당 3만, 재활용분리수거 수당 3만을 현금으로 지급. 아파트에서 주는 것.(업체x) 문제는 입출차단기 근무자를 없앤 것. 휴게소는 기본적으로 없 이 초소에서 쉽. 연차 시 대체자 본인부담일 때도 있다. 꼭 쉬어야 할 때
109	정년연장이 필요
110	시에서 정기적 조사점검. 층간소음 문제를 주인이 직접 해결했으면 좋겠다
111	새벽 야간 순찰있음. 휴게실사용 자유. 매일 분리수거
112	엘에이치 밑에 주택관리업체 그 밑에 경비용역업체. 주택관리업체는 용역업체 와 매년 계약함. 용역업체와 경비노동자 계약도 일년
113	경비용역업체의 적극적 지원과 관리사무소의 적극적지원(튼튼함과 자긍심,자존 감을 높일수 있게) 보호책이 있음 좋겠다
114	임금조정
115	-휴게시간에 일하면 수당 없고 근무시간중 더 쉰다. -휴게장소는 아파트 내라 면 초소벗어날 수 있다. 노인정이 휴게실. 몸이 안좋을 때 이용한다. -입주자 와 갈등 시 관리사무소가 중재. 그러나 소장의 갑질있다 -반장이라 갈등 어렵 다. 정신 스트레스 많다
116	22-23년 사이 휴게시간 30분 늘었다
117	감단직 제외, 국경일과 명절 등은 유급휴일로
118	무리한 업무 요구(주민투표 받는것, 별목작업등) 개선
119	월 고정 유급휴일이 있길바란다. 예, 일요일은 휴무로
120	고용안정 필요합니다. 감단직 제외 필요합니다.
121	야간업무시 건강상의 문제로 임금인상과 복지(식비,비품)혜택 보장
122	동구는 다른 지역구보다 임금이 저렴하다. 임금 직접지원이 있길 바람. 비품 (소모품)의 충분한 지급이 있길 바람.
123	근무지에 관계없이 표준근로계약서를 토대로한 '표준임금제'가 있길 바란다. 정문초소 근무자라 주 업무는 출입자 통제에 주력. 입주자 민원은 적은 편, 있 더라도 사용자인 용역업체 개입보다는 관리사무소가 개입하는 편. 큰길가 초 소가 근무장소면서 휴게장소라 차로소음 때문에 수면의 질 하락. 반장이라 업 무 중 문제해결 권한은 있는 편이지만, 동료 간 갈등 어려움이 있다
124	노후된 아파트의 경비실에 수신기 오작동이 많아 시설지원이 되길 바람.
125	고용안정 정책이 필요합니다.
126	총체적으로 근로자들의 전수 조사가 필요하다 휴게시간 노동력착취 등 조사 필요하다.인건비 착취 (야간노동수당, 연차수당 등)

부록 6. 청소노동자의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견

\*부록 6은 청소노동자의 직접적인 의견 전달을 위해 내용을 수정 및 편집하지 않음

구분	내용
1	휴게공간 확보. 점심시간에 휴게시간으로 안뵈으면 좋겠다
2	급여가 적다. 연차시 동료부담이라 사용에도 눈치보임. 연차촉진제
3	입주민과 마찰사례 자체가 거의없다. 내일만 하면 되니까. 월수금 근무는 좀 적게 화목은 한시건 정도 더 많이. 토요일은 격주로 근무. 아파트 근무자와 소통은 잘 되는편.
4	자치관리. 분리수거 중 폐지 처리가 미화 담당. 주말은 경비담당. 그외 분리수거는 공공근로가 노인일자리로 투입됨
5	자치관리
6	임금을 올려주면 좋겠다.
7	돈 많이 주고 복지가 늘어났으면 좋겠다.
8	맡은 업무를 나눠서 하던걸 사람 줄이는건 아니다. 인력확충
9	청소노동자 무시하지 않도록 인식개선 캠페인
10	감정노동 피해자를 위한 프로그램들이 있었으면 좋겠습니다.
11	급여가 더 높았으면 좋겠다.
12	청소용역업체 후생복지 개선
13	최저임금이 아닌 생활임금 정도로 올려줬으면
14	건강관리비용 추가되었으면 좋겠다.
15	미화라는게 힘들가. 대부분 경제적 도움을 위해 하지만 대부분 연세가 많으시다. 휴게공간이나 미화청소에 대한 무시같은게 있다. 휴게공간 및 인식개선이 필요하다.
16	년 1회정도 갑질 경험
17	미화직. 딱히 입주민을 상대해야하는 경우가 많이없다
18	물품 질 향상 개선
19	반장수장 8만. 미화는 문제가 있어도 서로 구역을 바꾸지 않으려 함. 까다로운 입주자와 상습민원 지역을 잘 알기때문. 문제가 있으면 관리사무소와 용역 모두 중재함
20	임금인상
21	특별 유급휴가 필요, 폭서기 대책 필요함. 너무 더워 시간을 근무시간을 조절하는데 일을 안한다함.
22	급여수당 인상
23	사무실직원분들의 인권교육 강화
24	휴게실 보완
25	인권부분(무시하는 발언)개선
26	아파트가 간혹 교육하는게 불만을 이야기하기 어렵다
27	*좀 젊다고 반장은 맡았지만 동료 갈등만 겪음. 반장수당을 주겠다 했으나 못받고 있다. *경비직과 마찬가지로 입주민과의 갈등에 용역업체 중재보다는 관리사무소가 중재하는 편 *공식 휴게실이 없어서 지하배관실이 휴게실이며, 올

	해 중 지상에 만든다 함 *말은 청소만 하면 되므로 입주민이 직접적인 요구나 갑질을 일삼치는 않지만 무시받는 경험 이 있다. 미화원에 대한 인식개선이 필 요하다
28	휴게장소를 관리사무소와 분리시켜주셨으면 좋겠다
29	근무환경중 피복,신발,장갑등 지원이 복지차원에서 갖추어져서 승인이 되었으 면 좋겠다



부록 7. 시설관리기사의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견

\*부록 7은 시설관리기사의 직접적인 의견 전달을 위해 내용을 수정 및 편집하지 않음

구분	내용
1	정년연장(69년생부터)
2	관리비를 가지고 하다보니 휴게실 환경개선이 제일 후순위가 된다. 샤워, 휴게 공간의 공기질 개선
3	악성 입주민과의 문제를 해결해줄 수 있는 정책 및 가이드라인
4	1.정보통신 자격증을 따라고 나라에서 요구함. 2.기계설비 작업자 초급의 진입 장벽이 너무 높음
5	일선에서 근무하다보니 감정노동은 있다. 치유프로그램 강력추천!!
6	입주자 대표기관에서의 인건비 절감으로 시설근무 인원을 감원하여 근무 피로에 대한 개선이 필요하다 예) 2인1조 2개조 근무(4명) -> 3인으로 축소하여 3교대 근무
7	야간에는 민원 응대 안할 수 있는 방안 마련
8	권리대행하는 단체있으면 좋겠다.
9	관련교육 시켜주세요
10	휴게시간에 대한 실질적인 적용과 악성 입주민들에 대한 법적인 조치 시행 개선을 요구합니다.
11	시설기사는 야간 휴게 3시간. 갑질입주민은 있으나 심각수준, 장기간 문제발생은 없음.
12	까다로운 입주자를 겪는 것 월 1회꼴로 많다. 과장은 상대적으로 적으나 기사는 많은 편인듯. 반면 권한은 제한적.
13	감단직 폐지
14	흡연고충 층간소음 갈등으로 인한 감정노동. 층간소음위원회 꾸렸고 효능이 있긴하다. 행정지원 더 필요
15	방제팀장(소방안전)이라 입주민과 직접적인 대응이 없는 편
16	시설관리팀에 대한 입주민 인식개선. 노동강도와 임금개선. 업무범위 개선
17	타 시설담당자는 야근있음
18	최저시급 올려주었으면 좋겠다
19	억지를 부리는 입주자에 대한 안내책자
20	이 아파트도 다른 아파트도 시설 담당자가 근무시간과 휴게시간을 정확히 모름. 일이 생기면 출동하는 방식이라 경계가 모호
21	과장이라 아무문제없다는 스탠스
22	관에서 주기적 현장점검 필요. 소장 인권교육 필요

23	법동주공2단지는 임대아닌 분양임. 일반 아파트와 동일. 과장직은 야간없고 일 반기사는 있다. 현 1년씩 촉탁중
24	법동주공. Lh의 자회사가 주택관리업체이며 이 업체와 수의계약형태로 매년 근무중. 압체가 바뀌는 경우는 없다. 자체실태조사를 진행중이다. 6명의 시설 담당자가 매일 하루씩 당직을 섬. 임대라 그런지 갑질 입주자가 많다.
25	지자체 차원에서. 감단직 경비직 직원들의 복지향상을 위해 프로그램 개발

부록 8. 주택관리사의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견

\*부록 8은 주택관리사의 직접적인 의견 전달을 위해 내용을 수정 및 편집하지 않음

구분	내용
1	악성, 강성 입주민에 대한 제재 방법 구체적으로 입법화 요함.
2	입대위 교육 필요 주민보다 입대위 갑질이 심각함
3	악성 입주민에 대한 법적 조치 및 피해에 대한 적정 보상 의무화
4	"내가 내는 관리비에서 월급을 주는데..." 부당한 업무지시와 갑질에 대한 강력한 법적제재와 입주민에 대한 홍보가 필요합니다. (주민들은 내가 내는 관리비에서 급여를 주기때문에 관리소 직원과의 관계를 고용주와 피고용주로 인식하고 있습니다.)
5	공동주택 관리에 대해 기본적인 상식이나 소양이 있는 입주자대표회의 선출. 시청이나 구청에서 일괄적인 기준으로 공동주택을 관리하는 방식
6	주택관리사들이 안정적으로 업무를 수행할 수 있도록 개선 (입주자대표회의, 교체 요구등 - 타당성여부)
7	타 협회(전기, 소방, 통신) 등에서 이권과 본인들의 업무편의를 위해 APT에 업무를 떠넘기는 사례가 늘어나는 상황으로 점차적으로 업무가 늘고 법적제재도 늘어나고 있는 부분이 노동환경에 부담이 가중되고 관리비도 과도하게 증가되면서 민원도 증가하고 있음. 통신을(기사채용) 의무화하는 것은 절대적 반대임.
8	지자체의 과태료 남발. 지자체 공동주택과의 실무능력 교육 절실. 지자체의 악성민원처리 대처가 미비하여 악성민원인으로부터 주택관리사가 피해를 많이입음
9	공동주택 관리업무 종사자의 감정노동에 대한 지속적인 언론홍보 요함.
10	Tv광고를 통한 홍보. 층간소음과 같은 종류
11	-악성 입주민이라는 입주자대표회의는 악성 입주민의 편임으로 입이 있어도 말을 못함. (현실) 고소, 고발 못함. -환경개선을 위한 보조금 지원이 많이 향상되고 있으나 자부담 비용으로인한 개선이 어려움.
12	너무 많은 업무들을 관리사무소에 떠넘기고 있습니다. 세대 전기설비 점검, 소방시설 점검 등...
13	악성 민원인이 계속해서 꼬투리를 잡아 관리소장을 고소고발합니다. 말도 안되는 것으로 자꾸 괴롭힙니다. 그래도 입주민이라고 최대한 친절을 베풀며 상대를 하려니 답답합니다. 이런 인간들 접근금지 등 처벌할 수 있는 규정 좀 만들어 주세요.
14	관리사무소 일반직 직원에 대한 휴게시간 및 휴게시설 설치. 입주자 및 입주자대표회의의 주택관리사에 대한 개인적 요구와 부당한 업무간섭 배제
15	입주민 및 동대표들의 갑질 개선
16	입주민에게 홍보필요
17	주택관리사의 안적적 근무환경, 부당업무간섭 개선이 시급.

18	악성민원인 대처방안 가이드라인 제작 및 배포
19	입주민이 계속적으로 관할구청에 민원제기 시 관할구청에서 민원사항을 파악하여 개인감정 해소용 민원은 걸러줄수 있는 규정 마련요청
20	관리사무소 직원에 대한 입주민의 의식 개선교육이 필요함.
21	노동환경 개선 정책 관련 : 전국민대상 인식개선 프로그램 섭외.
22	주택관리사에 대한 인식개선 캠페인 절실. 항상 이 업계를 떠나야하는지 갈등. 주위 주택관리사들도 기회만 되면 다른 직장을 찾고자하는 경우가 다수임.
23	매스컴을 통한 홍보(공동주택 입주민 대상)
24	상담소 운영
25	입주자 입주자대표회의 인식 개선 교육 확대. 주택관리사 관리소 직원 사회적 인식개선 확보
26	악성 민원 주민에 대한 형사처벌 강화
27	법제화가 필요하고 강력한 처벌이 필요하다
28	입주민용 안내 책자등제작 배포
29	주택관리사의 최소한 임기 보장 방안 강구
30	갑질은 많이 개선되고 있지만 입대의 회장에 따라 차이가 심한 경우가 있음으로 지나친 간섭, 지나친 출근 감시등의 문제가 해결되어야 할 것으로 사료됨
31	인권침해 홍보물제작 및 배포
32	입주민 의식개선 홍보 및 관리사무소 직원 인권 보호 센터 등 마련요청
33	인원확충으로 과도한 업무량 축소. 입주민들의 무리한 요구에 대한 의식개선책 마련
34	고통받고 있는 내용을 신고할 수 있는 기관 필요
35	출근시간 이후에도 과도한 업무 요구시 실질적인 처벌이 이루어질 수 있도록.. 신고기관 신설.. 책임회피용 기관이 아닌 실질적 기관
36	대표회의 없애고 자치단체에서 관리감독 필요
37	입주자대표회의의 월권행위 근절을 위한 법제도화 추진(인사 등 )
38	전문가의 방안 검토 및 정책 지원이 필요할 듯합니다
39	감정이 격해진 입주민과 관리소 직원 분리. 공동주택 생활에 있어서 입주민이 지켜야하는 생활규칙이나 무리한 민원을 차단할 권리
40	관리사무소 직원들은 세대 전유부분 관리가 아닌 공용부분 관리인데, 전유부분에 대한 서비스를 당연한 권리로 여기는것이 아파트 주민들이 관리소직원들을 대하는 것에서 부터 문제가 비롯된다. 따라서 아파트에 대한 사회적 인식이 바뀌어야만 할 것으로, 그에 따른 적극적인 홍보 및 캠페인이 필요할 것 같다.
41	동별대표자와 입주자에게 무리한 요구시와 폭언시 처벌강화
42	제도적 보완
43	아직도 입주민 중에는 '내가 너네 급여준다'고 하는 인식 개선 필요.
44	갑질에 대한 강력한 법적 장치 마련
45	전문성 없는 입주자대표회의가 아파트 업무를 주관하고 소장의 의견을 잘 무시함

대전광역시 공동주택노동자  
감정노동 환경개선을 위한 토론회

## [ 현장발언 1 ]

주택관리사(아파트관리소장) 정미란

안녕하십니까?

저는 OO동 OO아파트 관리소장 정미란입니다.

관리소장을 하면서 많은 일 들을 보고 겪게 되었지만 제가 이런 자리에서 토론까지 하게 될 줄은 생각해 본 적도 없었습니다.

OO아파트는 2011년 처음 관리소장을 한 후 3번째 자리로, 작년 12월 1일 임명장을 받고 출근을 하게 된 아파트입니다.

새로운 곳은 늘 마음의 무게감이 있습니다. 저보다 먼저 근무하고 있는 직원들, 아파트 동대표이신 입주자대표들, 그리고 주민들, 이런 낯설음과 대면을 하게 되는 상황과 늘 해오던 일이지만 내가 잘할 수 있을까 하는 책임감으로 늘 긴장을 놓을 수 없는 자리가 관리소장의 직책이 아닌가 싶습니다.

OO아파트에 대해서는 위탁회사나 전임 소장님으로부터 많은 이야기를 들었고 특히 갑질 입주민에 대해서도 부임 전에 전임 소장님과 함께 식사까지 하면서 안면을 익혔었습니다. 그런데 결국 그분들에게 심한 갑질로 정신까지 피폐해지는 상황에 이를 줄은 몰랐습니다.

첫 출근을 하고 아! 이분이 나를 여성 소장이라고 무시하는구나! 라는 느낌을 받게 되었습니다. ‘우리 아파트를 위해 잘 관리해 주면 좋겠다’라고 하면 되는데, ‘지난 소장을 주민들이 자르라고 하는 데 우리가 막아 주었다’, ‘여소장이라고 깔보면 가만두지 않겠다’라는 등의 말들을 거리낌 없이 하시는 걸 보면서 험난한 관리소장의 길이 되겠구나! 생각했습니다.

며칠 후 갑질 입주민은 거의 매일 같이 관리사무소를 방문하고 하루에 전화 2~3번은 기본, 말은 민원이라 하지만 대부분이 부당업무지시이거나 입주자대표회의 의결사항까지 무효화 시키려는 압박을 하기도 했습니다. 전임자로부터 인수인계를 받은 부분도 있고 해서 잘 지내보려 했지만, 날이 갈수록 간섭과 갑질은 심해졌습니다.

사무실을 방문하면 1시간에서 2시간 가량 같은 얘기를 반복하거나 민원이라고 말하면서 본인의 생각을 강요하고 입주자대표회의에서 결정한 사항을 자기 맘에 들지 않는다고 관리소장에게 ‘이렇게 저렇게 해라’라고 부당한 업무를 지시하고, ‘여기(단지내) 좀 나와봐라, 나무에 물 줘라, 이것 이렇게 해라’ 본인이 지시한 일들을 다른 일이 있어 못하고 있으면 ‘왜 안했느냐! 언제까지 할거냐!’ 등등 온갖 참견과 큰소리를 내셨습니다. 옛날 머슴처럼 관리소장을 대하는 태도에 직업에 대한 회의까지 들 정도였습니다.

다.

그러다 갑질이 심각해지는 사건이 발생했고 2024년 2월 15일 갑질 입주민께서 삼자대면(경비업체(경비원), 관리주체, 입주민)을 요청하셨습니다.

원인은 경비원들이 일은 많은데 갑질 입주민이 많은 민원을 넣어 일이 더 많아져 그 갑질 입주민을 욕을 하였고 누군가(같은 경비원으로 의심됨) 녹취를 해서, 그 갑질 입주민에게 전달되어 그 상황을 알았고 욕한 경비원 두 명에 대해 경비업체에 해고를 요청한 사건이었습니다. 억울하였지만, 결국 경비원 두 명은 다른 곳으로 인사를 하지 않을 수 없었습니다. 뿐만 아니라 갑질 입주민은 아파트 내의 모든 상황을 경비로부터 보고받고 시설에 대해서 구석구석을 다 열어보고 간섭하고 있습니다

경비원 두 명을 내보내고 그것도 모자라서 시설기사에게 갑질을 하여 퇴사하게 한 후에 갑질 입주민은 저에게 “소장님, 난 이렇게 내가 원하는 대로 되면 희열을 느껴요”, 라고까지 말하는 걸 보면서 소름이 돋고 마음이 답답했습니다. 그 뒤부터 더더욱 간섭하면서, 화단에 소장이 물을 주고 퇴근해라. 소장이 물을 주면서 모범을 보여라. 경비원 불쌍하다 일 시키지 마라. 나무 잘라라. 등등등.... 누가 소장인지 모를 만큼 간섭과 갑질로 출근하는 것이 지옥 같은 나날이었습니다

한번은 휴가를 내고 주택관리사의 날 행사에 참석했는데, 같은 날 경매가 되어 이주 나가는 세대가 관리비가 밀려 있는 상황으로, 일부는 납입하였고 공용관리비는 낙찰자가 내는 것이며 나머지는 선수관리비 등에서 상계처리로 관리비의 미납은 발생 되지 않게 조치했는데도 불구하고 소장이 마음 편하게 놀러 갔다고 갑질을 하면서, 엄마가 돌아가셔도 미납된 세대가 이사하는데 소장이 와야 한다며 직원들과 회사에 말로 표현할 수 없을 정도로 명예훼손적 발언을 하는 것을 듣기도 하였습니다.

온갖 일에 관여와 소리를 지르고 자기가 원하는 일이 성취할 때까지 끈질기게 물고 늘어지는 일들이 반복되었습니다. 게다가 소나무가 심어져 있는 화단에서 갑질 입주민이 꽃밭을 가꾸어, 공용부분이니 하지 말았음 좋겠다, 민원 들어온다고 하여도 막무가내로 꽃밭을 조성하였고 그로 인해 민원이 들어와서 이야기하면 소장이 민원을 조작해서 만들어 냈다, 라고 하면서 적반하장으로 입주민들은 내가 조성한 꽃밭을 다 좋아한다. 라며 일방적 입장만 고수합니다. 그러다 다른 입주민이 구청에 민원을 넣어 구청에서 원상회복을 하시라 해서 포기하는 상황이 되었습니다.

이런 일들로 저와 부딪히자 결국 갑질 입주민은 2024년 5월 28일 위탁회사인 본사에 찾아가 소장이 능력이 없으니 소장을 해고하라는 등의 민원을 넣었고 회사에서는 동의를 받고 민원 내용을 녹취하고 입주자대표회장에게 들려주었습니다.

본사에서 녹취된 내용을 들어보니 소장이 직원들한테 갑질을 한다. 불쌍한 경비를 종 부리듯 혼내서 내가(갑질 입주민) 눈물이 났다. 나이 많은 과장을 자존심 상하게 해

서 내쫓았다. 일만 벌리고 마무리도 못하는 능력이 없는 소장이니, 정 소장을 자르고 일 잘하는 남자 소장으로 바꿔달라. 라는 등등의 허위의 사실을 이야기하면서 눈물까지 흘리는 연기까지 하였다고 합니다.

그 갑질 입주민은 그 뒤로 한 3일 정도 관리사무소에 방문이나 전화를 하지 않다가 민원이 있다며 다시 관리사무소에 왔습니다. 본사에 방문해서 소장인 저를 자르라고 했기 때문에 제가 평소와 같이 대해주지 않으니 이야기를 꺼내시면서 “내가 아파트도 팔고 000도 정리하고 이사갈 수가 없으니 소장님이 나가셔라” 라고 황당한 말을 합니다. 관리소장이라는 직업이 이렇게 치욕스러울 때가 없었습니다.

또 한번은 본인이 무단으로 조성한 화단 주변에 공기구 등이 있어서 아이들이나 사람들이 다니면서 다칠 수 있으니 치워야 될 것 같다고 말씀드렸고 갑질 입주민도 그러라고 얘기를 하셔서 공기구 보관장소로 옮겨 놓았습니다. 그런데, 2024년 6월 1일(토요일) 새벽 4시 30분경 저에게 전화를 하시면서,

“나랑 한번 붙어보자는 거야. 공구 왜 치웠어. 당장 가져다 놔. 언제 가져다 놓을 거야....등등” 가슴이 쿵쥔거리고 놀라서 저한테 왜 자꾸 그러시냐고, 지금 이 새벽 시간에 전화를 하시면 어떻게 하느냐고 했지만 심한 막말과 큰소리를 치시는 일도 있었습니다. 이날은 하루 종일 놀라서 어찌할 바를 몰랐습니다

본사에 소장을 자르라는 녹취록은 입주자대표회장님께 전달이 됐고 대표회장님은 공동주택법과 관리규약을 꼼꼼히 살펴보시고, 입주민이든 누구든 관리업무에 관여해서는 안된다고 하면서 그 갑질 입주민이 그간 해온 일들은 갑질에 해당이 되는 사항이니 소장과의 화해를 하는 게 어떻겠느냐, 라고 하셨다고 하시면서 제게 화해를 하는게 어떻겠느냐, 고 하셨습니다.

전 공개사과를 원했지만, 대표회장님의 노력과 그래도 입주민이기 때문에 서로 미안하다고 사과하고 마무리가 되는 듯하였습니다.

또한, 공용부분인 화단도 더 이상 손을 대지 않겠다는 약속까지 받았고 추후 원상회복을 하기로 하고 정리를 하였습니다.

그러나 그분 성향이 조용하실 분이 아니었습니다.

경비원한테 마스터키를 언제 받았는지 단지 내 구석구석 다 열어보고 다니시다가 경비원 휴게시설(갇쳐어진 휴게시설은 있으나 경비원 혼자 쓰고자 빈 공간을 휴게실로 꾸며 사용하고 있는 공간)에 방충망을 해주고 경비초소에 롤 방충문을 해주라는 부당한섭을 합니다. 대표회장한테 오늘 당장 결재를 맡고 경비원초소에 롤방충문을 달아라. 회장님과 상의하고 하겠다고 하니 그게 언제나. 당장해라...(나중에 알고 보니 갑질 입주민이 업체에 전화해서 방충망을 제작하라고 이미 주문함) 큰 소리를 치면서 안하무인으로 일방적으로 부당한 업무를 지시합니다.



전해 들은 이야기로는 갑질 입주민이 차기 동대표로 출마하여 업체를 바꿔 소장을 내보내야 한다. 라고까지 하면서 다닌다고 합니다.

2024년 6월 19일 그동안 스트레스로 살이 6kg 가까이 빠지고 우울감과 자괴감으로 도저히 견디기 어려워 신경정신과를 방문, 2회에 걸쳐 상담과 약물 처방으로 투약 하기도 했습니다. 주변 사람들과 만남이나 활동도 접고 출근과 퇴근만 하고 있었지만, 그분이 전화하고 방문하고 큰 소리치는 것에 대한 불안은 점점 커지고 다음 날 출근을 해야 하는 정신적인 스트레스로 너무 지치고 괴로운 시간을 보내고 있습니다.

점점 정신이 약해졌지만, 병원상담을 받게되면 약물에 의존하게 될 것 같아 상담과 약물치료는 더 받지 않고 동료 소장님들의 권유로 운동을 하면서 정신을 가다듬으려 노력하고 있습니다.

정신과 병원장님과의 상담 중 다 내려놓으셔라, 뭐하러 그런 곳에서 본인을 힘들게 일을 하시느냐, 그만두는 것이 어떻겠느냐, 라고 하신 적이 있었습니다. 그렇게 의사 선생님의 말씀대로 그만두려고 몇 번을 생각하였지만, 누군가 다시 이런 상황들을 겪어야 하고 되풀이되는 갑질을 여기서 끊어 버려야 하기에 오늘 이 자리에 서게 되었습니다. 감사합니다.

## [ 현장발언 2 ]

경비노동자 강영도

### 들어가면서

먼저, 2019년 <대전광역시 공동주택 경비노동자 실태조사> 이후 5년 만에 다시 발간된 이번 보고서를 환영합니다. 무엇보다 경비노동자뿐만 아니라 공동주택의 대표 직군 다수를 포함했다는 점, 일반적인 노동조건뿐만 아니라 감정노동 부문을 심도있게 다루었다는 점, 그리고 5년간 변화된 노동사회 환경을 재조명했다는 점에서 뜻깊은 보고서라 생각합니다.

통계자료에 의하면 대전 인구 중 아파트 거주인구 수는 적게 잡아도 전체의 62%이상, 91만 명에 달합니다. 대다수는 주거 형태 중 아파트가 단독 주택보다 살기 편한 것으로 인식합니다. 그 이유는 누군가가 방법보안, 시설관리, 분리수거, 조경 등을 담당하기 때문입니다. 그러나 아파트에 살게 되면 내가 관리비를 낸다는 이유로, 다른 많은 사람들이 같이 산다는 이유로 사회도덕적 의무가 자칫 소홀해지는 것 같습니다. 그리고 그동안의 아파트 정책은 공급과 수요자 중심인 이유로, 고용구조가 간접고용인 이유 등으로 아파트 내 노동자의 노동조건에 대한 고민은 부족했던 것 같습니다. 전국이 같은 추세지만, 대전도 아파트 거주 인구수는 점점 늘어납니다. 아파트를 위해 일하는 노동자들의 노동조건 개선은 입주자들에게도 나은 방향을 찾는 길이라 믿습니다.

그래도 그간 불미스러운 사건사고가 있었을 때 당사자들이 이야기했고 법 개정도 있었으나 현장에서 피부로 느끼기에는 부족한 것이 사실입니다. 이번 보고서를 통해 대전에서 좋은 정책과 사업이 생기기를 기대합니다.

### 경비노동자의 어려움

- 95%에 달하는 간접고용
  - 최저가 낙찰제
  - 관리비 중 경비비의 20% 이상은 경비용역업체의 몫
  - 경비노동자의 노동조건 개선에 책임 없는 아파트 관리자측, 피해 보는 입주자
- 절반이 3개월 초단기계약(그나마 LH 정도라야 6개월 이상)
  - 사용자에게 유리한 3개월 초단기계약, 노동자에게는 불리

- 감시단속적 근로자라는 굴레
  - 근로기준법상의 근로시간, 휴게, 휴일에 관한 규정이 적용되지 않음
  - 긴 노동시간 그러나 낮은 임금은 내 일에 대한 만족도를 떨어트림
  - 감시단속적 근로자 승인은 형식적이며, 한번 승인되면 노동조건은 더 나빠질 가능성은 열려있고 좋아지기는 어려움
  - 2021년, 고용노동부가 ‘근로감독관 집무규정(훈령)’ 개정을 통해 승인 유효기간을 3년으로 설정하는 등 적용 시도했으나 법제처가 법률 개정사항에 해당한다는 해석으로 답보상태

- 전근대적인 24시간 격일제 근무
  - 경비노동자의 불안한 건강, 24시간 격일제와 밀접하다

- 형식적인 휴게공간과 휴게시간

## 정책제안

- 대전광역시 공동주택관리규약 준칙 개정안의 홍보
  - 경비용역업체와 경비노동자간 근로계약 기간은 수습기간을 제외하고 용역업무의 안정적인 수행과 근로자의 고용안정을 고려하여 근로계약 기간을 아파트와 용역간 계약기간으로 하거나 1년 이상의 기간으로 체결하도록 협조한다.(2024 대전광역시 공동주택관리규약 준칙 내 (표준)용역계약서 중에서)

- 입주자대표회의/입주자 인식개선 교육과 캠페인

- 공동주택 내 노동자도 행복한 아파트
 

지금의 우수관리단지는 대부분 입주자를 위한 정책 위주임. 경비노동자 사이에서는 우수관리단지 아파트로 선정되었다는 건 “힘들게 일했겠구나”라는 의미임. 현재의 고용인원 유지만으로는 노동조건이 개선되었다고 보기 어려움. 동 아파트 장기근속 연수 등을 평가기준으로 도입해 ‘노동자도 행복한 아파트’로 지자체가 승인해 여러 평가나 지원에 가점을 주는 사업을 제안함

## 끝내면서

우리 공동주택 내 노동자는 비록 소속업체가 다르고 근무형태도 급여도 쉬는 곳도 다르지만 내가 속한 아파트를 살기 좋은 아파트로 만들겠다는 일념은 같습니다.

2022년 12월, 『대덕구 공동주택 경비원 인권 증진에 관한 조례 일부개정조례안』은 경비노동자의 인권과 고용 안정을 위해 주민들이 발안한 조례개정안으로, 대덕구의회 본회의에서 만장일치로 통과되었습니다. 이 조례는 경비노동자를 위한 에어컨 설치 등을 지방자치단체 조례에 담아 노동조건을 개선하는 사례로 전국 최초입니다. 무엇보다 2,826명의 구민이 내 아파트를 위해 일하는 경비노동자의 처우 개선이 필요하다고 서명해 주었다는 점에서 충분히 의미있다 생각합니다. 이 뜻을 이어받아 오늘 이 보고서를 통해 실효성있는 정책 발굴에 첫발을 떼는 계기가 되기를 바랍니다.

물론, 법령 개정이 되어야 하는 부분도 있을 것입니다. 하지만, 대전시 자체의 사업이나 정책으로도 아파트에 거주하는 백만여명의 대전시민이 살기 좋고, 또 그곳에서 일하는 노동자도 일하기 좋은 아파트 공동체를 만드는 일은 가능합니다. 감사합니다.

## [ 토론1 ]

### 공인노무사 권소영

대전광역시 공동주택노동자 감정노동 실태조사를 통해 직군별 특수성을 반영하여 노동환경과 감정노동 실태 및 정책 대안을 소개해 주신 발제자의 노고에 감사드립니다.

경비노동자의 처우개선을 위해 공동주택관리법 시행 및 산업안전보건법에 따른 휴게시설 설치 의무화 등 노동환경을 개선을 위한 움직임이 계속되고 있지만, 실태조사에 따르면 아직 공동주택 노동자들의 노동환경과 감정노동이 많이 개선되지 않은 것 같아 다양한 대안이 논의될 필요성이 있으며 그렇기때문에 오늘의 자리가 만들어진 것 같습니다. 이하의 내용에서는 발제 내용과 관련하여 노동법적으로 같이 논의하고 싶은 부분 및 의견을 포함하여 몇 가지를 말씀드리도록 하겠습니다.

### 고용 불안정에 기인한 부당한 업무지시 등 업무스트레스 및 감정노동의 심화

경비노동자에 대한 입주민의 ‘갑질’이 사회적 문제로 대두됨에 따라 ‘경비노동자’에 대한 경비업무 등을 규정하는 등 「공동주택관리법」이 개정된 것은 굉장히 괄목할 만한 성과라고 보입니다. 그러나 「공동주택관리법」이 공동주택노동자에게 업무 이외의 부당한 지시와 명령을 금지하여 노동자의 인권을 보호하기 위한 취지로 신설되었고, 동법 제65조의2에서 경비원의 업무를 규정하면서 위반시 과태료 규정이 있음에도 불구하고 2021년 10월 법안이 시행된 후 2023년까지 과태료 처분 건수 자체가 1건밖에 불과하다는 점, 모든 공동주택노동자가 아닌 경비노동자의 업무만 규정하고 있다는 점에서 법의 실효성이 낮다고 생각합니다. 제가 같이 논의하고 싶은 부분은 현실적으로 초단기근로계약을 통해 고용불안에 시달리는 경비노동자와 위탁계약을 유지해야 하는 주택관리사(관리소장) 등이 입주자대표회의 및 입주민 등으로부터의 부당한 업무 지시를 신고하기는 현실적으로 어렵다는 면에서 법과 괴리가 있습니다.

또한 근로기준법과 기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률(이하 ‘기간제법’)에서 계약기간에 대하여 별도로 규정하고 있지 않으며, 특히나 「고령자고용촉진법」 제2조 제1호의 고령자와 근로계약을 체결하는 경우 기간제법 제4조 제1항 제4호에 따른 기간제 근로자 사용의 예외에 해당되어 2년 이상 근무를 한다고 하더라도 정규직으로 전환되지 않는 문제점이 있습니다. 공동주택노동자의 대부분이 기간제 근로자 사용 예외에 해당되는 고령자라는 점에서 지속적인 고용관계를 유지하기 위해 입주민의 비인격적인 대우 및 부당한 요구를 참고 견디는 부분도 있다고 생각합니다.

노동법 및 관련 법 등에 따르면 입주민은 사용종속관계에 따른 사용자가 아님에도

불구하고 입주민은 공동주택노동자에 대하여 실질적인 사용자, 소위 말하는 ‘갑’처럼 행동하며, 이들의 눈에 어긋나면 계약 해지가 되는 방식으로 하고 내지 위탁계약 종료라는 결과로 이어질 수 있습니다. 결국 이는 위탁계약이라는 계약방식 내지 실질적인 영향력을 입주민 내지 위탁업체 등이 행사함에 따라 발생하는 구조적인 문제라고 생각되며, 이러한 구조적인 문제를 해결하는 방법에 대하여도 같이 논의 해봤으면 합니다. 이런 구조적인 문제를 해결하기 위해서 입주자대표와 위탁업체 등 공동주택노동자에게 실질적인 영향력을 행사하는 사람들에 대해 처벌 내지 처벌을 강화하는 규정이 입법화될 필요가 있다고 생각합니다.

또한 발제자님이 제시하신 고용안정 평가지표를 ‘장기 고용유지율’로 변경하거나 공동주택 관리 용역업체 선정 시 표준근로계약서를 사용하는 업체에 대하여 인센티브를 제공하는 것이 이런 구조적인 문제를 해소하는데 도움이 된다고 생각합니다.

저는 이에 더하여 고용불안 해소 및 노동환경을 개선하는 차원에서 근로계약서 작성 시 계약기간을 길게 가질수록, 업무내용에 공동주택관리법에 따른 경비업무 명확화하는 등 업무내용을 구체적으로 명시하는 곳의 인센티브를 더 높이 제공하는 방법은 어떤지 제안하고 싶습니다.

제가 노동권익센터에서 상담을 하면서 특히 경비업무를 하는 공동주택노동자의 상담을 받은 적이 많습니다. 그중 경비업무의 범위와 경비업무 외 부당한 업무를 지시하는 경우 어떻게 대처하여야 하는지와 관련된 문의를 많이 받았습니다. 공동주택관리법에 경비업무에 대하여 규정되어 있음에도 불구하고 그 내용을 모르는 경우가 많았기 때문에 근로계약서에 업무내용을 명확화하면서 ‘그 외의 업무를 지시하는 경우 정당하게 거부할 수 있다’는 내용을 함께 기재하게 한다면 업무를 수행하는 과정에서 부당한 지시에 대한 공동주택노동자들이 부담감을 덜 수 있지 않을까하는 생각을 해봤습니다.

또한 용역업체로 선정된 이후 게시판 등에 인식개선을 위한 감정노동 캠페인 포스터뿐만 아니라 공동주택노동자들의 업무 범위에 대한 포스터도 같이 기재한다면 입주민 역시 본인이 요구하는 바가 권한 밖의 일 혹은 업무 범위가 아닌 일을 요구하는지를 명확히 인지할 수 있을 것이라 생각합니다. 입주민용 안내책자 배포 역시 마찬가지로 이루어지면 좋지 않을까 하는 생각입니다. 그 외 발제자 및 토론자의 의견도 자유롭게 공유해주시면 감사하겠습니다.

## **적절한 휴식 및 노동환경 개선을 위한 휴게시설 설치 등 지자체 및 관계기관의 노력 필요**

2022년 8월 18일 산업안전보건법 시행에 따라 모든 사업장은 근로자의 휴게시설

을 갖추도록 하고 있으며(산업안전보건법 제128조의2), 공동주택노동자가 근무하는 공동주택 역시 휴게시설 설치를 의무적으로 하여야 합니다. 현장 전체 상시근로자가 10인 미만인 자치 관리를 제외하고는 대전광역시 내 공동주택에서 휴게시설을 미설치하는 경우 과태료 부과 대상이 될 것으로 보입니다. 특히 24시간 교대근무가 일반적인 경비노동자의 경우 휴게공간이 필수적이라 할 것인데 경비초소 외 별도의 휴게실이 없는 공동주택의 비중도 아직도 15.7%나 되며, 감시단속적 업무에 해당하여 상대적으로 휴게시간이 긴 경비노동자들은 야간에 수면을 취해야 함에도 불구하고 수면을 위한 편의시설을 갖추지 못한 경우가 42.9%로 나타났습니다.

공동주택의 경우 휴게시설 설치의무 및 비용부담 주체, 위탁과 자치관리 등 관리 방식 혼재, 재원 마련 방법 등 휴게시설 설치에 있어 다른 사업장보다 복잡하여 휴게시설 설치 및 관리에 있어서 해결해야 하는 부분이 많다고 생각되며, 이를 해결하기 위한 방법으로 지방자치단체의 역할이 중요하다고 생각합니다.

오래된 공동주택의 경우 휴게시설 설치 공간이 부족할 수 있으므로 휴게시설을 쉽게 설치할 수 있게 가설건축물 범위에 공동주택 근로자의 휴게시설을 포함하도록 ‘대전광역시 건축조례’를 개정할 필요가 있습니다. 또한 ‘대전광역시 공동주택 노동자 인권 증진 조례’에 근거하여 휴게시설 설치 및 휴게시설 환경 개선을 위한 예산안을 편성하여 공동주택노동자의 노동환경 개선을 위한 지원도 필수적이라 할 것입니다.

그 외 노동청(관계기관)에서 휴게시설 설치 및 관리기준을 준수하였는지 여부를 적극적으로 감독하여 과태료를 부과하는 등 휴게시설 설치를 의무화 및 쾌적한 휴게시설 구비를 위한 지방자치단체 및 관계기관의 노력이 필요하다고 생각합니다.

## **근로기준법 및 공동주택관리법 개정을 통한 공동주택노동자 직접 보호**

실태조사의 내용에 따르면 모든 직군의 공동주택노동자들이 입주민 응대시 친절하도록 요구받고 있으며, 실제로 입주민의 눈 밖에 나는 경우 공동주택노동자의 생계 문제로 이어질 수 있다는 점에서 감정노동의 강도가 매우 높다는 것을 알 수 있습니다. 이러한 감정노동의 강도를 낮추기 위해서 입주민들의 인식개선이 매우 중요하다고 생각하며, 대전광역시 내 공동주택노동자들의 응답 ‘역시 악성 입주민에게 응하지 않을 권리’, ‘사회적 인식 개선 캠페인 등의 정책이 필요하다’는데 비중이 높은 것으로 보아 사회적 인식개선이 필수적이라 할 것입니다.

인식개선을 위한 캠페인, 노동인권 교육 등 노동인식을 제고하기 위한 방안은 발제자가 많이 제안하셨기 때문에 저는 노동법적인 의견을 공유하고자 합니다.

현행법상 근로기준법은 사용종속관계 하의 사용자 및 근로자를 직장 내 괴롭힘

금지 대상으로 정하고 있는데 직장 내 괴롭힘 대상의 범위를 넓혀 직장 내 괴롭힘 금지에 대한 내용이 공동주택노동자에게도 적용될 수 있도록 개정하거나(입주민 및 특수관계인으로부터의 직장 내 괴롭힘 금지), 공동주택 동자에 대한 입주민들의 갑질 내지 괴롭힘을 금지하는 법안을 별도로 만들 필요가 있다고 생각합니다.

현재 공동주택관리법 시행령에 관리규약을 통해 공동주택 내 괴롭힘 금지 및 발생 시 조치를 규정하도록 정하고 있으나, 위반 시 직접적인 벌칙규정이 없다는 점에서 실효성이 떨어진다고 생각합니다. 이와 관련하여 발제자 및 토론자들의 좋은 의견을 듣고 싶습니다. 이상입니다. 감사합니다. 끝.



## [ 토론2 ]

대전지방고용노동청 산재예방지도과장 오세창

### 산업안전보건법 제41조 개정내용 해석지침<sup>1)</sup>

- 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등 -

1

#### 배경

□ 산업안전보건법 제41조 개정(['21.10.14. 시행](#))을 통해,

- 사후조치 및 불리한 처우 금지 보호 대상과 폭언 등 보호범위를 '고객응대근로자' → '근로자'로, '고객' → '고객 등 제3자'로 확대

#### [참고] 고객응대근로자 보호조치 내용

- (산안법 제41조) 고객 등 제3자의 폭언 등으로 인한 (고객응대)근로자의 건강장해를 예방하기 위한 사업주 조치의무를 규정
  - (제1항) 고객의 폭언등으로 인한 고객응대근로자의 건강장해 예방조치\*
    - \* ① 폭언 등 금지요청 문구게시 또는 음성안내, ② 고객응대업무 매뉴얼 마련, ③ 고객응대업무 매뉴얼 등 관련 교육 실시, ④ 그 밖에 필요한 조치(시행규칙 제41조)
  - (제2항) 고객 등 제3자의 폭언 등으로 인한 근로자의 건강장해 발생(또는 현저한 우려) 시 사후조치\*
    - \* ① 업무의 일시적 중단·전환, ② 휴게시간 연장, ③ 건강장해 치료 및 상담 지원, ④ 고소·고발·손해배상 청구 등에 필요한 지원(시행령 제41조)
  - (제3항) 제2항에 따른 사후조치 요구 근로자에 대한 불리한 처우 금지
    - ▲ 사후조치 위반 시 1,000만원 이하의 과태료
    - ▲ 불리한 처우 금지조치 위반 시 1년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금

□ 이에, 개정법 적용상의 혼선 최소화 및 일관된 적용을 통해 조속한 현장안착을 돕고자 「산안법 제41조 개정내용 해석지침」 마련

1) 고객 등 제3자의 폭언 등에 의한 건강보호범위 해석지침 개발(안전보건공단, 2021년 9월)

## 2

## 개정 법률 내용

종전	개정 법률
제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치 등) ② 사업주는 <u>고객 등 폭언등으로 인하여 고객응대근로자</u> 에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.  ③ <u>고객응대근로자</u> 는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 <u>고객응대근로자</u> 의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.	제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치 등) ② 사업주는 <u>업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자</u> 에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.  ③ <u>근로자</u> 는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 <u>근로자</u> 의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

## 3

## 판단기준

❖ 해석상의 혼선이 발생할 수 있는 “업무관련성” 및 “고객 등 제3자”의 범위에 대한 판단기준 3원칙(★모두 충족 시 해당)

구분	업무관련성	고객 등 제3자
판단 기준	❶ 근로계약에 따라 수행해야 하는 범위에 포함되는지	❶ 동일한 사업 또는 사업장에서 고용관계를 맺고 있지 않은 자
	❷ 사업주의 지배·관리하에 있는지	❷ 근로자의 업무와 이해관계가 있는 자
	❸ 개인적 일탈 행위나 사적인 행위가 아닐 것	❸ 근로자가 업무적 관계에서 재량이나 자율성의 정도가 낮은 위치

## 1 “업무관련성” 구체적 판단기준

- ‘직장 내 괴롭힘’이나 ‘직장 내 성희롱’을 규율하는 법과 취지가 유사하고, ‘직장내 괴롭힘’이나 ‘고객의 폭언등’을 업무상 재해로 인정하고 있는 점과 판례에서 제시하고 있는 ‘업무 및 업무관련성 요건’을 종합적으로 고려

### ① 근로계약에 따라 수행해야 하는 범위에 포함되는지

- 근로계약 또는 사업주의 결정이나 지시 등을 통해서 해당 근로자가 수행하기로 정해져 있되,
- 근로자가 수행하는 해당 업무뿐만 아니라 그 업무수행을 위해 수반되는 행위 등도 포함

### ② 사업주의 지배·관리하에 있는지

- 근무시간 및 장소가 근로계약 등에 따라 사전에 특정되거나 사업주의 지시에 따라 정해지는 것과 같이,
- 근로자가 사업주로부터 지시, 통제받을 수 있는 장소, 시간적 범위에 놓여져 있는 상태여야 함

### ③ 개인적 일탈 행위나 사적인 행위가 아닐 것

- 근로자의 행위가 근로계약이나 사업주의 지시를 벗어난 경우로서 사회통념상 비난가능성이 높은 개인적 일탈 행위(위법, 반사회적 행위 등)이거나 사적 행위가 아니어야 함

## 【“업무관련성” 해석에 관한 판례 등】

- 업무의 정의에 대해서는 법률에 별도로 정하고 있지는 않으나, 사전적 정의로는 ‘직장 같은 곳에서 맡아서 하는 일’을 말함
- 법률에 정하고 있지 않더라도, 판례는 근로자가 수행하는 ‘업무 및 업무관련성 요건’을 다음과 같이 실시하고 있음
  - (업무) 직업 또는 사회생활상의 지위에 기하여 계속적으로 종사하는 사무나 사업의 일체를 말하고 주된 것과 부수적인 것을 모두 포함
  - (고려사항) ①쌍방 당사자의 관계, ②행위가 행해진 장소 및 상황, ③행위의 내용 및 정도 등의 구체적 사정을 고려하여 판단
  - (사업주 종속성) 근로자와 사업주 사이의 근로계약에 따라 사업주의 지배·관리하에 수행하거나 그에 수반되는 통상적인 활동

## 〈관련 판례〉

(형법) 업무란 직업 또는 사회생활상의 지위에 기하여 계속적으로 종사하는 사무나 사업의 일체를 의미하고, 그 업무가 주된 것이든 부수적인 것이든 가리지 아니하며, 일회적인 사무라 하더라도 그 자체가 어느 정도 계속하여 행해지는 것이거나 혹은 그것이 직업 또는 사회생활상의 지위에서 계속적으로 행하여 온 본래의 업무수행과 밀접불가분의 관계에서 이루어진 경우에도 이에 해당한다(대법원 2005. 4. 15. 선고 2004도8701 판결).

(남녀고용평등법) ‘직장 내의 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여’라는 요건은 포괄적인 업무관련성을 나타낸 것으로서 업무수행의 기회나 업무수행에 편승하여 성적 언동이 이루어진 경우 뿐 아니라 권한을 남용하거나 업무수행을 빙자하여 성적 언동을 한 경우도 이에 포함되고, 어떠한 성적 언동이 업무관련성이 인정되는지 여부는 쌍방 당사자의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 행위의 내용 및 정도 등의 구체적 사정을 참작하여 판단하여야 한다(대법원 2006. 12. 21. 선고 2005두13414 판결).

(산업재해보상보험법) 산업재해보상법 제4조제1호에서 정한 ‘업무상의 재해’란 근로자와 사업주 사이의 근로계약에 터잡아 사업주의 지배·관리하에서 당해 근로업무 수행 또는 그에 수반되는 통상적인 활동을 하는 과정에서 업무에 기인해 발생한 재해를 말한다(대법원 2007. 9. 28. 선고 2005두12572 판결).

## 2 “고객 등 제3자” 구체적 판단기준

- 노동관계법 및 판례에서 사용되는 ‘제3자’의 개념을 고려할 때, ‘고객 등 제3자’의 의미는 **고객 또는 고객과 유사한 지위에 있는 자로서, 동일한 사업 또는 사업장에서 고용관계를 맺은 당사자(파견근로자 포함) 이외의 자**를 의미
- 또한, ‘고객 등’이나 ‘업무관련성’을 고려할 때 **사회통념상 근로자와 고객 등 제3자 간 상호 이해관계**를 갖고 있어야 하며,
- 고객 등 제3자와의 **업무적 관계에 있어 재량이나 자율성의 정도가 낮은** 위치여야 함

**① 동일한 사업 또는 사업장에서 고용관계를 맺고 있지 않은 자**

- ‘고객 등 제3자’는 해당 근로자가 고용관계를 맺고 있는 사업 또는 사업장에 속하고 있지 않는 자이어야 함
- 파견근로자와 같이 법령 등에 따라 같은 사업장에서 사용사업주의 지배·관리하에 놓여져 있는 경우는 예외

**② 근로자의 업무와 이해관계가 있는 자**

- 근로자의 업무 내용이나 해당 사업주의 사업 목적 등을 고려할 때, ‘고객 등 제3자’는 해당 근로자와 이해관계를 갖고 상호작용이 있거나 예상되어야 하고,
- 업무의 외형뿐만 아니라 그 업무에 이르게 된 경위, 근로자와의 관계 등 주위 사정을 종합적으로 고려하여 판단하여야 함

**③ 근로자가 업무적 관계에서 재량이나 자율성의 정도가 낮은 위치여야 함**

- 근로자가 고객 등 제3자와의 업무적 관계에 있어 재량이나 자율성의 정도가 낮은 위치에 있는 경우를 말함
- 즉, 업무수행 과정에서 자신의 감정상태와 상관 없이 업무수행을 위해 제한된 감정과 표현을 할 수 밖에 없는 위치를 의미

**【“고객 등 제3자” 해석에 관한 판례 등】**

- 일반적으로 ‘제3자’란 상품 또는 서비스의 계약 당사자, 도급인과 수급인, 그 외 업무상 개입되는 법률관계에 있어서 직접 참여하는 당사자 이외의 자를 의미
- 「산업안전보건법」 제41조는 ‘고객’에 의존명사 ‘등’을 활용해 고객에 준하는 종류의 대상으로 한정
- 「남녀고용평등법」에서는 ‘고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람’으로 분류하면서 동일한 사업 또는 사업장에서 고용관계를 맺고 있는 자는 제외
  - 다만, 파견근로자의 경우는 고용관계를 달리함에도 파견법 제35조(산업안전보건법의 적용에 관한 특례)제1항 및 판례에 따라 사용사업주에게 조치의무를 부과

### 〈관련 판례〉

(파견근로자 보호 등에 관한 법률) 사용사업주는 파견근로와 관련하여 그 자신도 직접 파견근로자를 위한 보호의무 또는 안전배려의무를 부담함을 용인하고 파견사업주는 이를 전제로 사용사업주와 근로자파견계약을 체결하며, 파견근로자 역시 사용사업주가 위와 같은 보호의무 또는 안전배려의무를 부담함을 전제로 사용사업주에게 근로를 제공한다고 봄이 타당하다. 그러므로 근로자파견관계에서 사용사업주와 파견근로자 사이에는 특별한 사정이 없는 한 파견근로와 관련하여 사용사업주가 파견근로자에 대한 보호의무 또는 안전배려의무를 부담한다는 점에 관한 묵시적인 의사의 합치가 있다고 할 것이다(대법원 2013. 11. 28. 선고 2011다60247 판결).

### 〈직장내 성희롱 예방대응 매뉴얼(2020)〉

- ▶ 고객, 거래처관계자 등 업무와 관련이 있는 자는 “남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률”에 의한 직장 내 성희롱 행위자에는 해당하지 않음
- ▶ 직장 내 성희롱의 당사자에는 파견근로자를 포함하며 사용사업주가 보호조치(파견근로자가 피해자) 또는 사실확인 및 분쟁처리, 징계요구 등 피해근로자 보호를 위한 조치(파견근로자가 가해자)를 하여야 함

## 4

### 판단절차

- ❖ ‘업무관련성’을 고려하지 않으면 제3자의 범위가 무한 확장되므로, 업무관련성을 우선하여 판단
- ❖ 폭언 등으로 인한 보호조치 등의 대상에 해당하는지는 제시된 판단기준을 종합적으로 고려하여 다음과 같은 순서(①→②→③)에 따라 판단

#### ① (업무관련성 판단)

고객등 제3자의 폭언이 근로자의 업무수행과 관련이 있는지를 우선 검토

- 근로자의 업무가 근로계약에 따라 정해져 있고, 사업주의 지배·관리하에서 진행된

것이라면 업무관련성이 인정될 수 있음

\* 근로계약에서 정한 업무뿐만 아니라 해당 업무수행을 위한 부수적 행위도 포함

- 다만, 개인적 일탈행위(위법행위, 반사회적 행위 등)나 사적행위가 아니어야 함

② (고객 등 제3자 판단) 업무관련성이 인정된다면 다음에는 가해자인 ‘고객 등 제3자’ 해당여부를 판단

- 동일한 사업 또는 사업장에서 고용관계를 맺고 있지 않으며 근로자의 업무와 이  
해관계(서비스 제공자와 수혜자, 원청과 하청 등)가 있는 자로서,

- 근로자가 가해자와의 업무적 관계에 있어 재량이나 자율성의 정도가 낮은 위치에 있는  
경우에는 ‘고객 등 제3자’에 해당될 수 있음

③ (산안법 준수 여부 판단) ‘업무관련성’과 ‘고객 등 제3자’의 판단기준 3원칙이 모두 인  
정되는 경우에는 사업주의 보호조치 대상에 해당

- 산안법에 따른 사후조치 및 불리한 처우 금지 준수여부 판단

**<판단 시 고려사항>**

❖ 시행령에서 규정한 사후조치 중 필요한 조치를 선택적으로 이행토록 규정하고 있으므로  
필요한 하나 이상의 조치를 이행하면 사업주의 의무를 완료한 것으로 봄

❖ 다만, 사업주의 조치가 사회통념이나 기타 관례에 비추어 부실하거나 미흡한 것으로 판단  
되는 경우에는 추가적인 사후조치 이행을 위한 시정조치는 가능

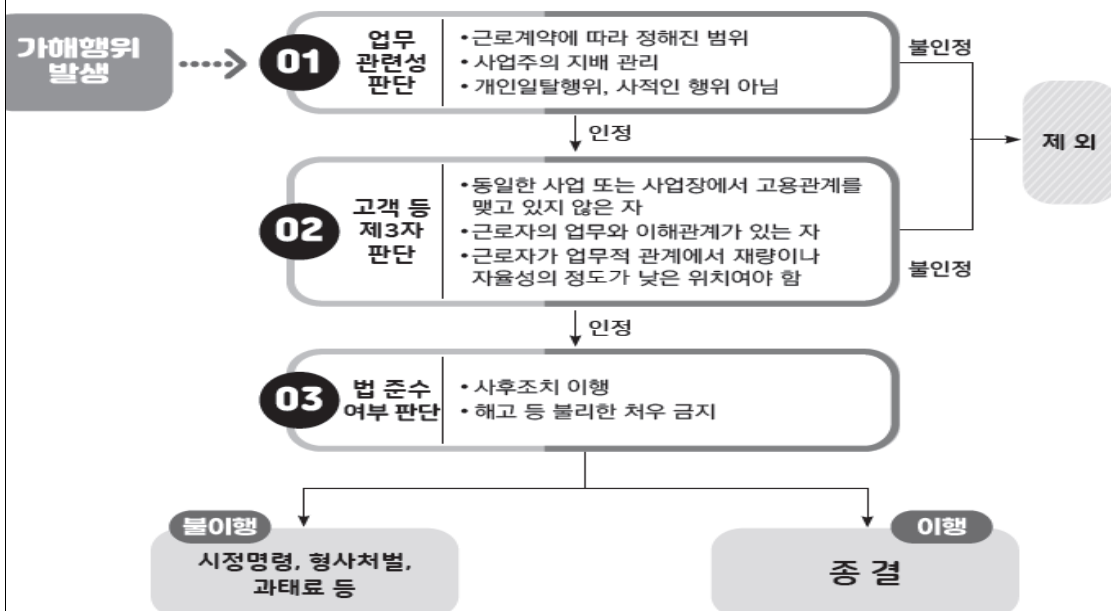
## 참고1

## 판단흐름도 및 개정전후 비교도

### 【 개정 전후비교 】



### 【 판단흐름도 】





## 참고2

## 종합판단 사례

### 입주민 - 공동주택 경비원

(상황) 아파트 내에 차량통행을 방해하는 장소에 주차된 자동차를 본 경비원이 주차금지 스티커를 붙였다는 이유로 입주민인 차주가 경비원을 폭행한 사건

구분	판단기준	설명
<1단계> 업무관련성	① 근로계약에 따른 수행 범위	공동주택 주차관리가 경비원의 근로계약 업무에 포함되고 주차금지 스티커를 부착한 것이므로 수행 범위에 해당 ↓
	② 사업주의 지배관리	근무시간 중 근무 장소에서 발생한 사건으로 사업주의 지배·관리하에 있음. ↓
	③ 개인적 일탈행위이거나 사적인 행위가 아닐 것	전체 입주민의 편의를 위하여 주차단속을 통해 차량통행을 개선하는 행위는 개인적 일탈행위 또는 사적행위가 아님 ↓
<2단계> 고객 등 제3자	① 고용관계	입주민은 경비원과 동일한 사업 또는 사업장에서 고용관계를 맺고 있지 않은 자임 ↓
	② 이해관계	입주민은 경비원으로부터 노무를 제공받는 고객으로서 업무상 이해관계가 있는 자임. ↓
	③ 재량이나 자율성의 정도가 낮은 위치	입주민이 경비원으로부터 서비스를 제공 받는 이용인의 위치에 있다는 점에서 경비원은 재량이나 자율성의 정도가 낮은 위치에 해당 ↓
고객 등 '제3자'의 '폭언등' 인정		

## [ 토론3 ] \_ 별지 첨부

대전시 도시주택국 주택정책과 공동주택지원팀장 이재석

## [ 부록1 ]

# 대전광역시 감정노동자 보호 조례

[시행 2024. 7. 1.] [대전광역시조례 제6282호, 2024. 6. 28., 일부개정]

**제1조(목적)** 이 조례는 대전광역시 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통해 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.<개정 2021.12.29.>

1. “감정노동자”란 재화나 용역을 구매하는 고객을 대면, 통화, 통신 등의 방법으로 응대하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 수행하는 노동을 하는 사람을 말한다.
2. “유관기관”이란 다음 각 목의 기관 등을 말한다.
  - 가. 대전광역시(이하 “시”라 한다)가 「지방공기업법」, 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 등에 따라 출자·출연하여 설립한 기관
  - 나. 시의 사무를 위탁받은 기관이나 단체
  - 다. 시의 보조금을 지원받는 기관이나 단체
3. “사용자”란 「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자를 말한다. 다만, 유관기관의 사용자는 제외한다.
4. “고객”이란 시 및 유관기관과 감정노동 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

**제2조의2(시장의 책무)** ① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 감정노동자인 시민을 보호하고, 관내 모든 일터에서 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

② 시장은 감정노동 사용자에게 감정노동자 권익 보호와 증진을 위하여 솔선하여 모범적인 사용자의 책임과 역할을 다할 수 있도록 권고하여야 한다. [본조신설 2019.12.27.]

**제2조의3(감정노동자의 권리 존중)** 시에 주소 또는 거소를 두거나 체류하고 있는 감정노동자, 시에 소재하는 사업장에서 노동을 하는 사람은 감정노동으로 인한 건강장해 및 산업재해 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.[본조신설 2019.12.27.]

**제3조(감정노동자 근로환경개선계획의 수립)** ① 시장은 감정노동자의 정신적 스트레스 예방 및 감정노동자 보호를 위하여 3년마다 감정노동자 근로환경개선계획(이하 “개선계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

② 개선계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자 보호 정책의 기본 방향 및 추진 정책
2. 감정노동자의 근로 환경 개선 방안

3. 감정노동자의 노동 인권 보호 방안
4. 사업장의 「근로기준법」 및 「산업안전보건법」 준수에 관한 사항
5. 개선계획 실행에 소요되는 자원 조달 방안
6. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항

③ 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영하여야 한다.

[전문개정 2021.12.29.]

**제4조(실태조사)** 시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 근로환경 등에 대한 실태조사를 매년

1회 이상 실시하여야 한다.<개정 2019.12.27.>

제5조(평가 반영 및 권고) ① 시장은 실태조사 결과 필요한 경우에는 유관기관의 장에게 감정노동자의 근로환경 개선 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고하고 이를 기관 등의 평가에 반영하여야 한다.<개정 2019.12.27.>

② 시장은 사용자에게 감정노동자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동자 보호를 위한 기관별 안내서 작성, 휴게시설의 설치, 안내문 부착 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있다.

**제6조(감정노동 권리보장교육)** ① 시장은 소속 공무원 및 직원을 대상으로 「대전광역시 인권 보호 및 증진 조례」 제7조 및 「대전광역시 노동인권 증진조례」 제5조에 따른 교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.<신설 2021.12.29.>

③ 제1항에 따른 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식과 경험이 있거나 동일 분야의 관련 국내외 기관 등에서 활동한 사람이 교육하여야 한다.<개정 2021.12.29.>

[전문개정 2019.12.27.]

**제6조의2(감정노동 매뉴얼 작성)** ① 시장은 관내 감정노동자의 권리보호를 위한 모범매뉴얼을 작성하여야 한다.

② 시장은 유관기관의 장에게 감정노동자의 노동환경을 개선하고, 감정노동자를 인격 주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하도록 하여야 한다. 이 경우 기관별 매뉴얼에는 제1항의 모범매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하여야 한다.

③ 유관기관의 장은 기관별 매뉴얼을 전체 노동자에게 공개된 장소에 비치하고, 감정노동자에게는 별도 배포하여야 한다.

④ 유관기관의 장은 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출하여야 한다.

[본조신설 2019.12.27.]

**제6조의3(휴게시설 및 상담소 등 설치)** 시장은 유관기관의 장에게 감정노동자를 위한 별도의 휴게시설과 상담소 등을 마련하도록 하여야 한다. [본조신설 2019.12.27.]

**제7조(안내문 부착 등)** ① 시장과 유관기관의 장은 사업장에서 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 관한 안내문과 사고발생 시의 대처요령 등을 부착하여야 한다.<개정 2021.12.29.>

② 시장과 유관기관의 장과 사용자는 감정노동자가 음성대화 매체로 고객을 응대하는 경우 고객

에게 녹음 사실을 사전에 고지하고, 통화 내용을 녹음할 수 있도록 노력하여야 한다.<개정 2021.12.29.>

**제8조(금지 행위)** 고객은 감정노동자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
3. 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위

**제9조(보호 조치)** ① 유관기관의 장과 사용자는 다음 각 호의 감정노동자 보호 조치를 강구하여야 한다.

1. 감정노동자를 해당 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장. 다만, 고객의 생명, 신체, 중대 재산과 관련된 업무인 경우는 업무가 중단되지 않도록 즉각적인 업무 담당자 교체
2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원
3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치
4. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치

② 유관기관에 종사하는 감정노동자는 유관기관의 장에게 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.

③ 유관기관의 장은 감정노동자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.

**제10조(감정노동자보호위원회 설치)** ① 시장은 감정노동자 보호를 위한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 대전광역시 감정노동자보호위원회(이하 “위원회”라고 한다)를 둔다.

<개정 2019.12.27.>

1. 개선계획 수립에 관한 사항
2. 권고, 안내서에 관한 사항
3. 감정노동자에 영향을 미치는 법규 및 정책에 관한 사항
4. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항

② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다.

③ 경제국장은 당연직 위원이 되고, 위촉위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉한다.<개정 2018.12.28., 2022.9.30., 2024.6.28.>

1. 대전광역시의회에서 추천하는 대전광역시의원
2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무 경험이 있는 사람
3. 그 밖에 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 학식과 경험이 풍부한 사람

④ 위원회는 안건이 발생하면 구성하고, 심의·의결 후 자동 해산한다.<개정 2023.7.14.>

**제11조(위원회의 기능 및 운영)** ① 삭제<2023.7.14.>

② 삭제<2023.7.14.>

③ 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

- ④ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 노동 업무를 담당하는 공무원 중에서 시장이 지명한다.
- ⑤ 이 조례에서 규정한 것 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

**제12조(감정노동자보호지원센터의 설치)** ① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 대전광역시 감정노동자보호지원센터를 설치할 수 있다.

1. 감정노동자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
2. 업무 스트레스와 이로 인한 질병 예방을 위한 정책 연구 및 보급
3. 감정노동자·사업장 폭력 피해 상담 및 지원
4. 그 밖에 감정노동자 보호를 위한 사업

② 시장은 대전광역시 감정노동자보호지원센터를 효율적으로 운영하기 위하여 「대전광역시 노동권익센터 조례」에 따른 대전광역시 노동권익센터와 통합하여 운영하거나, 관련 비영리법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다.<개정 2019.4.26.>

**제13조(사업비 지원)** 시장은 제12조제1항 각 호의 사업을 추진하는 기관이나 단체 등에 예산의 범위에서 사업비를 지원할 수 있다.

부칙 <조례 제6282호, 2024.6.28.> (대전광역시 행정기구 및 정원 조례 전부개정조례에 의함)

제 1조(시행일)

이 조례는 2024년 7월 1일부터 시행한다.

제 3조(다른 조례의 개정)

㉞ 대전광역시 감정노동자 보호 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조제3항 각 호 외의 부분 중 “경제과학국장”을 “경제국장”으로 한다.

## [ 부록2 ]

# 대전광역시 공동주택 노동자 인권 증진 조례

[시행 2021. 6. 30.] [대전광역시조례 제5646호, 2021. 6. 30. 제정]

**제1조(목적)** 이 조례는 공동주택 노동자의 인권 증진에 관한 사항을 규정함으로써 공동주택 노동자의 인권침해를 방지하고 인권이 존중되는 지역사회를 실현하는데 이바지함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** ① 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “공동주택 노동자”란 공동주택에서 각종 관리 업무에 종사하는 관리직원, 경비원, 미화원 등의 사람을 말한다.
2. “주택관리업자등”이란 주택관리업자 및 경비·청소 용역업체 등으로서 공동주택 노동자의 고용 및 처우에 영향을 줄 수 있는 자를 말한다.
3. “기본시설”이란 공동주택 노동자의 근무공간과 휴게실·화장실·샤워시설 및 냉난방설비 등을 말한다.

② 이 조례에서 따로 정하지 아니한 용어의 뜻은 「공동주택관리법」에서 정한 바에 따른다.

**제3조(시장의 책무)** ① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 공동주택 노동자의 인권 보호 및 증진을 위한 시책을 적극적으로 발굴하고 추진하도록 노력하여야 한다.

② 시장은 공동주택 노동자의 근무 특성을 고려하여 입주자대표회의 및 주택관리업자등으로 하여금 공동주택 노동자에게 기본시설이 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.

**제4조(권리 및 책무)** ① 공동주택 노동자는 차별받지 않을 권리와 기본시설을 이용할 권리를 가지며, 입주자등과 상호 존중을 바탕으로 인권의 침해가 없는 환경에서 근무할 권리를 가진다.

② 입주자등 및 주택관리업자등은 스스로가 인권이 존중되는 지역사회의 구성원으로서 일상생활에서 인권의식을 실천하고 시장의 공동주택 노동자 인권 증진을 위한 시책에 적극 참여하도록 노력하여야 한다.

③ 입주자등 및 주택관리업자등은 공동주택에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 공동주택 노동자에게 폭언, 폭행 등 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 해서는 아니 된다.

**제5조(실태조사 및 권고)** ① 시장은 공동주택 노동자에 대한 차별금지, 기본시설의 설치·이용 현황 등 인권 상황 파악을 위하여 실태조사를 실시할 수 있다.

② 시장은 제1항의 실태조사 결과 공동주택 노동자의 인권 보호에 미흡한 공동주택에 대하여 적절한 조치를 권고할 수 있다.

**제6조(지원)** ① 시장은 공동주택 노동자의 인권 증진을 위하여 다음 각 호의 사항에 대하여 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

1. 공동주택 노동자를 위한 기본시설 설치 비용 지원
2. 폭언, 폭행 등 신체적·정신적 피해에 대한 법률상담 및 심리상담 지원
3. 그 밖에 공동주택 노동자의 인권 증진을 위하여 시장이 인정하는 사항

② 제1항에 따른 예산의 지원범위, 지원방법 등 필요한 사항은 시장이 따로 정한다.

**제7조(인권 교육 및 홍보)** 시장은 공동주택 노동자, 입주자등 및 주택관리업자등을 대상으로 공동주택 노동자의 인권침해 방지, 기본시설의 설치·이용 등 공동주택 노동자의 인권 증진을 위한 교육 및 홍보를 실시할 수 있다.

**제8조(협력체계)** 시장은 공동주택 노동자의 인권 증진을 위하여 국가, 지방자치단체 및 인권 관련 기관 등과 협력체계를 구축하여야 한다.

부칙 <조례 제5646호, 2021.6.30.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



## [ 부록3 ] 대전시 자치구 공동주택노동자 관련 조례

### 대전광역시 동구 공동주택 노동자 인권증진 및 고용안정에 관한 조례

[시행 2023. 9. 27.] [대전광역시동구조례 제1659호, 2023. 9. 27., 일부개정]

**제1조(목적)** 이 조례는 공동주택 노동자의 인권증진 및 고용안정에 필요한 사항을 규정하여 공동주택 노동자의 인권이 존중되고 사회적, 경제적 지위 향상에 기여하는 것을 목적으로 한다.<개정 2023.9.27.>

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.<개정 2023.9.27.>

1. “공동주택”이란 「공동주택관리법」 제2조제1항제1호에 따른 공동주택을 말한다.
2. “공동주택 노동자”란 대전광역시 동구에 주소를 둔 공동주택에 근무하는 경비원, 관리원, 미화원, 관리사무소 소장 및 직원 등을 말한다.
3. “입주자 등”이란 공동주택 입주자, 입주자대표회의(임원 및 동별대표자를 말한다. 이하 같다), 위탁관리업체 및 경비용역업체로서 공동주택 노동자의 고용 및 처우에 영향을 줄 수 있는 자를 말한다.
4. “법률지원”이란 인권침해와 신체적·정신적 피해에 대하여 국가 등에서 실시하는 법률지원에 관한 정보 제공을 말한다.
5. “기본시설”이란 공동주택 노동자의 근무공간과 휴게실·편의시설(화장실 및 샤워시설, 냉난방기 등을 말한다)을 말한다.
6. “관리주체”란 법 제2조제1항제10호에 따른 공동주택을 관리하는 자를 말한다.

**제3조(구청장의 책무)** ① 대전광역시 동구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 공동주택 노동자의 인권 보호 및 증진과 고용안정을 위하여 필요한 여건을 조성하고 이를 위한 시책을 적극적으로 발굴하고 추진하도록 노력하여야 한다.<개정 2023.9.27.>

② 구청장은 공동주택 노동자의 근무 특성을 고려하여 입주자대표회의 및 주택건설사업자로 하여금 공동주택 노동자에게 기본시설이 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.<개정 2023.9.27.>

③ 구청장은 공동주택 노동자의 인권보호 및 증진을 위한 시책을 추진하는 과정에서 필요한 경우 중앙행정기관 및 다른 지방자치단체나 관련기관 등과 협력할 수 있다.<개정 2023.9.27.>

**제4조(공동주택 노동자의 권리와 입주자 등의 책무)** ① 공동주택 노동자는 차별받지 않을 권리와 기본시설을 이용할 권리를 가지며, 입주자 등과 상호 존중을 바탕으로 인권의 침해가 없는 평온한 환경에서 근무할 권리를 가진다.<개정 2023.9.27.>

② 입주자 등은 스스로가 인권이 존중되는 지역사회의 구성원으로서 일상생활에서 인권의식을 실천하고 대전광역시 동구의 인권보호 및 증진을 위한 시책에 적극 참여하도록 노력하여야 한다.

**제5조(지원의 범위)** 구청장은 공동주택 노동자의 인권보호와 증진을 위한 다음 각 호의 사항에 대하여 예산의 범위에서 지원할 수 있다.<개정 2023.9.27.>

1. 공동주택 노종자가 부당한 인권침해로 인한 신체적·정신적 피해가 발생한 경우에 법률지원에 관한 정보 제공
2. 정신적 고통에 대한 심리적 상담 등 정신건강서비스 공공기관 연계
3. 공동주택 노동자를 위한 기본시설을 설치하고자 입주자대표 회의에서 보조금을 신청하는 경우 우선적 지원
4. 공동주택 노동자의 고용안정을 위한 노무상담 및 정책개발
5. 자치관리 및 장기고용으로 전환하는 공동주택은 모범단지 선정, 공동주택 관리비용 지원, 공동체 활성화 사업 지원 등에 우선 지원할 수 있다.
6. 그 밖에 공동주택 노동자의 인권보호 및 증진을 위하여 구청장이 인정하는 사항

**제6조(실태조사 및 시정권고)** ① 구청장은 공동주택 노동자에 대한 차별금지, 기본시설의 설치·이용 현황 및 인권보장을 위한 실태조사를 실시할 수 있다.<개정 2023.9.27.>

② 구청장은 제1항의 실태조사 결과 인권보호에 미흡한 공동주택에 대하여 시정을 권고할 수 있고, 시정권고를 받은 입주자 등은 특별한 사정이 없으면 이에 따라야 한다.

③ 구청장은 공동주택 노동자에게 폭언, 폭행, 부당해고 등으로 피해를 입게 한 입주자 등이 있는 공동주택 단지에 대해 구에서 시행하는 공동주택 보조금 지원을 제한할 수 있다.<신설 2023.9.27.>

**제7조(인권 교육 및 홍보)** 구청장은 공동주택 노동자를 포함하여 입주자 등을 대상으로 연 1회 이상 공동주택 노동자 차별금지, 기본시설의 설치·이용 및 인권보장을 위한 교육 및 홍보가 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.<개정 2023.9.27.>

부칙 <조례 제1659호 2023.9.27.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 대전광역시 대덕구

### 공동주택노동자 인권증진 및 고용안정에 관한 조례

[시행 2022. 12. 16.] [대전광역시대덕구조례 제1637호, 2022. 12. 16., 일부개정]

**제1조(목적)** 이 조례는 공동주택 노동자의 인권증진 및 고용안정에 필요한 사항을 규정하여 공동주택 노동자의 인권이 존중되고 사회적, 경제적 지위 향상에 기여하는 것을 목적으로 한다.

[전문개정 2022.12.16.]

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.<개정 2022.12.16.>

1. “공동주택”이란 「공동주택관리법」 제2조제1항제1호에 따른 공동주택을 말한다.
2. “공동주택 노동자”란 대덕구에 주소를 둔 공동주택에 근무하는 경비원, 관리원, 미화원, 관리사무소 직원 등을 말한다.
3. “입주자 등”이란 공동주택 입주자, 입주자대표회의(임원 및 동별대표자를 말한다. 이하 같다), 위탁관리업체 및 경비용역업체로서 공동주택 노동자의 고용 및 처우에 영향을 줄 수 있는 자를 말한다.
4. “법률지원”이란 인권침해와 신체적·정신적 피해에 대하여 국가 등에서 실시하는 법률지원에 관한 정보 제공을 말한다.
5. “기본시설”이란 공동주택 노동자의 근무공간과 휴게실·편의시설(화장실 및 샤워시설, 냉난방기 등을 말한다)을 말한다.
6. “관리주체”란 법 제2조제1항제10호에 따른 공동주택을 관리하는 자를 말한다.

**제3조(구청장의 책무)** ① 대전광역시 대덕구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 공동주택 노동자의 인권보호 및 증진과 고용안정을 위하여 필요한 여건을 조성하고 이를 위한 시책을 적극적으로 발굴하고 추진하도록 노력하여야 한다.<개정 2022.12.16.>

② 구청장은 공동주택 노동자의 근무 특성을 고려하여 입주자 등 및 주택건설사업자로 하여금 공동주택 노동자에게 기본시설이 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.<개정 2022.12.16.>

③ 구청장은 공동주택 노동자의 인권보호 및 증진을 위한 시책을 추진하는 과정에서 필요한 경우 중앙행정기관 및 다른 지방자치단체나 관련기관 등과 협력할 수 있다.<개정 2022.12.16.>

**제4조(공동주택 노동자의 권리와 입주자 등의 책무)** ① 공동주택 노동자는 차별받지 않을 권리와 기본시설을 이용할 권리를 가지며, 입주자 등과 상호 존중을 바탕으로 인권의 침해가 없는 평온한 환경에서 근무할 권리를 가진다.<개정 2022.12.16.>

② 입주자 등은 스스로가 인권이 존중되는 지역사회의 구성원으로서 공동주택노동자의 인권증진 및 고용안정을 위한 대전광역시 대덕구의 시책에 적극 참여하도록 노력하여야 한다.<개정 2022.12.16.> [제목개정 2022.12.16.]

**제5조(지원의 범위)** 구청장은 공동주택 노동자의 인권보호와 증진 및 고용안정을 위한 다음 각 호의 사항에 대하여 예산의 범위에서 지원할 수 있다.<개정 2022.12.16.>

1. 공동주택 노동자가 부당한 인권침해로 인한 신체적·정신적 피해가 발생한 경우에 법률지원에 관한 정보 제공
2. 공동주택 노동자에 대한 권리구제 및 심리상담 지원
3. 공동주택 노동자를 위한 기본시설을 설치하고자 입주자대표 회의에서 보조금을 신청하는 경우 우선적 지원
4. 공동주택 노동자의 고용안정을 위한 노무상담 및 정책개발
5. 자치관리 및 장기고용으로 전환하는 공동주택은 모범단지 선정, 공동주택 관리비용 지원, 공동체 활성화 사업 지원 등에 우선 지원할 수 있다.
6. 그 밖에 공동주택 노동자의 인권보호 및 증진을 위하여 구청장이 인정하는 사항

**제6조(실태조사 및 시정권고)** ① 구청장은 공동주택 노동자의 인권실태, 고용조건, 노동환경 기본시설의 설치·이용 현황 및 인권보장을 위한 실태조사를 실시할 수 있다.<개정 2022.12.16.>

② 구청장은 제1항의 실태조사 결과 인권보호 및 고용안정에 부족한 공동주택에 대하여 시정을 권고할 수 있고, 시정권고를 받은 입주자 등은 특별한 사정이 없으면 이에 따라야 한다.<개정 2022.12.16.>

③ 구청장은 공동주택 노동자에게 폭언, 폭행, 부당해고 등으로 피해를 입게 한 입주자 등이 있는 공동주택 단지에 대해 구에서 시행하는 공동주택 보조금 지원을 제한할 수 있다.<신설 2022.12.16.>

**제7조(인권 교육 및 홍보)** ① 구청장은「공동주택관리법」제17조제1항에 따라 매년 연 1회 입주자대표회의 구성원 및 관리주체에 대하여 노동인권교육을 실시하여야 한다.<개정 2022.12.16.>

② 구청장은 공동주택 노동자, 입주자 등 및 관리주체, 대덕구민을 대상으로 공동주택 노동자의 인권침해 방지와 공동주택 노동자의 인권증진 및 사회적 인식 개선을 위한 홍보사업을 실시할 수 있다.<신설 2022.12.16.>

부칙 <조례 제1637호, 2022.12.16.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 대전광역시 서구

### 공동주택 경비원 인권 증진에 관한 조례

[시행 2020. 10. 19.] [대전광역시서구조례 제1716호, 2020. 10. 19., 제정]

**제1조(목적)** 이 조례는 공동주택 경비원의 인권 보호 및 증진에 관한 사항을 규정하여 경비원의 인권이 존중되는 지역사회 실현에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “공동주택”이란 「공동주택관리법」 제2조제1항제1호에 따른 공동주택을 말한다.
2. “경비원”이란 제1호에 따른 공동주택에서 경비 업무에 종사하는 사람을 말한다.
3. “입주자 등”이란 공동주택 입주자, 입주자대표회의(임원 및 동별대표자를 말한다. 이하 같다), 위탁관리업체 및 경비용역업체로서 경비원의 고용 및 처우에 영향을 줄 수 있는 자를 말한다.
4. “법률지원”이란 인권침해와 신체적·정신적 피해에 대하여 국가 등에서 실시하는 법률지원에 관한 정보 제공을 말한다.

5. “기본시설”이란 경비원의 근무공간과 휴게실·편의시설(화장실 및 샤워시설을 말한다)를 말한다.

**제3조(구청장의 책무)** ① 대전광역시 서구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 경비원의 인권보호 및 증진을 위한 시책을 적극적으로 발굴하고 추진하도록 노력하여야 한다.

② 구청장은 경비원의 근무 특성을 고려하여 입주자대표회의 및 주택건설사업자로 하여금 경비원에게 기본시설이 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.

③ 구청장은 경비원의 인권보호 및 증진을 위한 시책을 추진하는 과정에서 필요한 경우 중앙행정기관 및 다른 지방자치단체나 관련기관 등과 협력할 수 있다.

**제4조(경비원의 권리와 입주자 등의 책무)** ① 경비원은 차별받지 않을 권리와 기본시설을 이용할 권리를 가지며, 입주자 등과 상호 존중을 바탕으로 인권의 침해가 없는 평온한 환경에서 근무할 권리를 가진다.

② 입주자 등은 스스로가 인권이 존중되는 지역사회의 구성원으로서 일상생활에서 인권의식을 실천하고 대전광역시 서구의 인권보호 및 증진을 위한 시책에 적극 참여하도록 노력하여야 한다.

**제5조(지원의 범위)** 구청장은 경비원의 인권보호와 증진을 위한 다음 각 호의 사항에 대하여 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

1. 경비원이 부당한 인권침해로 인한 신체적·정신적 피해가 발생한 경우에 법률지원에 관한 정보 제공
2. 정신적 고통에 대한 심리적 상담 등 정신건강서비스 공공기관 연계
3. 그 밖에 경비원의 인권보호 및 증진을 위하여 구청장이 인정하는 사항

**제6조(실태조사 및 시정권고)** ① 구청장은 경비원에 대한 차별금지, 기본시설의 설치·이용 현황 및 인권보장을 위한 실태조사를 실시할 수 있다.

② 구청장은 제1항의 실태조사 결과 인권보호에 미흡한 공동주택에 대하여 시정을 권고할 수 있고, 시정권고를 받은 입주자 등은 특별한 사정이 없으면 이에 따라야 한다.

**제7조(인권 교육 및 홍보)** 구청장은 경비원을 포함하여 입주자 등을 대상으로 연 1회 이상 경비원 차별금지, 기본시설의 설치·이용 및 인권보장을 위한 교육 및 홍보가 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.

부칙 <제1716호, 2020. 10. 19.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

# 대전광역시 유성구 공동주택근로자 인권증진 및 고용안정에 관한 조례

[시행 2023. 10. 10.] [대전광역시유성구조례 제1892호, 2023. 10. 10., 전부개정]

**제1조(목적)** 이 조례는 공동주택 근로자의 인권증진 및 고용안정에 필요한 사항을 규정하여 공동주택 근로자의 인권이 존중되고 사회적, 경제적 지위 향상에 기여하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “공동주택”이란 「공동주택관리법」(이하 “법”이라 한다) 제2조제1항제1호에 따른 공동주택을 말한다.
2. “공동주택 근로자”란 공동주택에서 각종 관리 업무에 종사하는 경비원, 미화원, 관리사무소 직원 등을 말한다.
3. “입주자 등”이란 법 제2조제1항제5호에 따른 입주자와 법 제2조제1항제6호에 따른 사용자를 말한다.
4. “주택관리업자 등”이란 법 제2조제1항제15호에 따른 주택관리업자 및 경비, 청소 용역업체 등으로서 관리근로자의 고용 및 처우에 영향을 줄 수 있는 자를 말한다.
5. “법률지원”이란 인권침해와 신체적, 정신적 피해에 대하여 국가 등에서 실시하는 법률지원에 관한 정보 제공을 말한다.
6. “기본시설”이란 공동주택 근로자의 근무공간과 휴게실, 편의시설(화장실, 샤워시설 및 냉난방기 등을 말한다.)을 말한다.
7. “관리주체”란 법 제2조제1항제10호에 따른 공동주택을 관리하는 자를 말한다.

**제3조(구청장의 책무)** ① 대전광역시 유성구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 공동주택 근로자의 인 권보호 및 증진과 고용안정을 위하여 필요한 여건을 조성하고 이를 위한 시책을 적극적으로 발굴 하고 추진하도록 노력하여야 한다.

② 구청장은 공동주택 근로자의 근무 특성을 고려하여 입주자대표회의 및 주택건설사업자로 하여 금 공동주택 근로자에게 기본시설이 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.

③ 구청장은 공동주택 근로자의 인권보호 및 증진을 위한 시책을 추진하는 과정에서 필요한 경우 중앙행정기관 및 다른 지방자치단체나 관련기관 등과 협력할 수 있다.

**제4조(공동주택 근로자의 권리와 입주자 등의 책무)** ① 공동주택 근로자는 차별받지 않을 권리와 기본시설을 이용할 권리를 가지며, 입주자 등과 상호 존중을 바탕으로 인권의 침해가 없는 평온한 환경에서 근무할 권리를 가진다.

② 입주자 등 및 주택관리업자 등은 스스로가 인권이 존중되는 지역사회의 구성원으로서 공동주택 근로자의 인권증진 및 고용안정을 위한 대전광역시 유성구의 시책에 적극 참여하도록 노력하 여야 한다.

③ 입주자 등 및 주택관리업자 등은 공동주택 내에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 공 동주택 근로자에게 폭언, 폭행, 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화하는 행위를 해서

는 안 된다.

**제5조(지원의 범위)** 구청장은 공동주택 근로자의 인권보호와 증진을 위한 다음 각호의 사항에 대하여 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

1. 공동주택 근로자가 부당한 인권침해로 인한 신체적·정신적 피해가 발생한 경우에 법률지원에 관한 정보 제공
2. 공동주택 근로자에 대한 권리구제 및 심리상담 지원
3. 공동주택 근로자를 위한 기본시설을 설치하고자 입주자대표회의에서 보조금을 신청하는 경우 우선적 지원
4. 공동주택 근로자의 고용안정을 위한 노무상담 및 정책개발
5. 장기고용을 유지하는 공동주택은 모범단지 선정, 공동주택 관리비용 지원, 공동체 활성화 사업 지원 등에 우선 지원할 수 있다.
6. 그 밖에 공동주택 근로자의 인권보호 및 증진을 위하여 구청장이 인정하는 사항

**제6조(실태조사 및 시정권고)** ① 구청장은 공동주택 근로자의 인권실태, 고용조건, 노동환경 기본시설의 설치·이용 현황 및 인권보장을 위한 실태조사를 시행할 수 있다.

② 구청장은 제1항의 실태조사 결과 인권보호 및 고용안정이 부족한 공동주택에 대하여 시정 권고할 수 있고, 시정 권고받은 입주자 등은 특별한 사정이 없으면 이에 따라야 한다.

③ 구청장은 공동주택 근로자에게 폭언, 폭행, 부당해고 등으로 피해를 보게 한 입주자 등이 있는 공동주택 단지에 대해 구에서 시행하는 공동주택 보조금 지원을 제한할 수 있다.

**제7조(인권 교육 및 홍보)** ① 구청장은 법 제17조제1항에 따라 매년 연 1회 입주자대표회의 구성원 및 관리주체에 대하여 인권보장을 위한 교육이 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.

② 구청장은 공동주택 근로자, 입주자 등을 대상으로 공동주택 근로자의 인권침해 방지와 공동주택 근로자의 인권증진 및 사회적 인식 개선을 위한 홍보사업을 시행할 수 있다.

부칙 <제1892호, 2023.10.10.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.