
코로나19 대응을 위한 필수노동자 보호·지원 대책

2020. 12.

관계부처합동

순 서

I. 추진 배경	1
II. 필수분야 현황 및 보호 필요성	2
III. 추진목표 및 전략	4
IV. 총괄 대책	5
V. 분야별 맞춤형 대책	9
1. 보건·의료 분야 종사자	9
2. 돌봄 분야 종사자	11
3. 운송 분야 종사자	14
4. 환경미화 종사자	17
5. 기타 업무 종사자	19
VI. 과제별 실행계획	21

I. 추진배경

- 코로나19 장기화로, 사회적 거리두기를 통해 방역과 일상이 공존하는 with-covid19 시대로 이행
- 이에, 국민의 생명과 신체를 보호하고, 취약계층을 지원하는 보건의료·돌봄서비스 종사자, 사회기능 유지를 위한 택배·배달, 환경미화 종사자 등, 이른바 '필수노동자'의 중요성 부각
 - * (택배)월242백만개('19.7월) → 292백만개('20.7월. 20%↑)로 물량 증가 (공공의료)중증환자 치료병상·병원 급증, (청소)재활용품 배출량 증가 등
- 그럼에도 필수업무 분야의 취약한 업무 여건 및 고용불안 등이 지속되어, 국민 안전 및 사회기능 유지에 위협요인으로 작용
 - * “공공의료 인력 부족”(10.27. 경사노위), 감염우려 등으로 돌봄서비스 중단, 환자·가족의 부담 증가('20.4월, 실태조사) 등
- 이에, 미국, 캐나다 등 일부 국가와 성동구 등 일부 지방자치 단체는 필수노동자를 정의하고, 지원하는 규정을 마련
 - * (미국) 필수노동자(essential employee) 위험수당 등 「Heros Act」 제정 추진, (美. 플로리다주 등) 필수노동자 범위 등에 대한 지침 마련, (서울 성동구 등) 「필수노동자 보호 및 지원에 관한 조례」 제정 등
- 코로나19에 대한 체계적 대응을 위해서는 국가 차원의 필수노동자 보호·지원 대책을 마련할 필요

- 지난 10.6일 「필수노동자 안전 및 보호 강화 대책」을 마련, 필수노동자를 보호하기 위해 즉시 시행 가능한 방안을 발표
- 11개 부처가 참여한 범정부 추진체계(TF)를 통해, 예산 및 법률 제·개정을 포함한 분야별 맞춤형 보호·지원 대책 마련

II. 필수업무 현황 및 보호 필요성

- ① 국민 생명·안전의 보호와 사회 기능유지를 위한 필수업무에서
- ② 코로나19로 인한 감염이나, 업무량 변동에 따른 과로 및 고용불안정 등 보호·지원이 필요한 종사자에 대한 대책 마련

1

“필수업무”의 범위

- 필수업무란, 재난이 발생한 경우에도, 국민의 생명과 신체의 보호, 사회의 기능을 유지하기 위해 지속될 필요가 있는 업무로 정의
- 코로나19 상황에서 필수업무의 범위는 구체적으로,
 - ① 보건·의료, 돌봄서비스 등 국민의 생명, 신체의 보호와 직결되는 업무
 - ② 사회적 거리두기 등 비대면 사회의 안정적인 유지를 위한 택배·배송, 환경미화, 콜센터 업무 등을 주로 포함
 - ③ 아울러, 산업 전반에 큰 영향을 미치는 등 대중교통 등 여객 운송 등의 업무도 포함

2

보호·지원 필요성

① 감염 및 산업재해 위험에 노출

- (감염) 의료, 돌봄, 대중교통 운행 등은 대면·접촉 서비스를 중단없이 제공하는 업무 특성상 코로나19 감염 위험에 크게 노출
 - * 대구('20.3월), 고양('20.12월) 등 병원, 요양병원 등을 통한 집단감염 및 이로 인한 코호트(동일집단) 격리로 요양보호사 감염 등 다수 발생
 - 아울러, 콜센터, 물류센터 등 좁은 공간에 많은 근로자가 종사하는 경우, 근로자간 집단감염의 가능성 상존
 - * 구로 콜센터(3월) 부천 물류센터(5월) 등 집단감염 다발

- (사고) 이륜차배달원, 환경미화원 등 물량단위 계약, 취약한 근무환경 등으로 업무상 재해 가능성이 높은 직종 다수
 - * ▲'20.1-6월 이륜차 사고사망자 전년동기비 13.7% 증가(전체 교통사고 사망자의 18.2%), ▲'20.11월 환경미화원 청소 중 교통사고 사망 등

② 과로 및 취약한 근무여건

- (과로) 의료분야 종사자, 택배기사 등은 인력부족, 고용형태, 불명확한 업무범위 등으로 상시적 장시간 근로 위험에 노출
 - * ▲의료인력 장시간 격무 등 과로·정신적 고갈 상태(경기도 공공보건의료지원단, '20.6월), ▲택배기사 일평균 12.1시간 작업, 주6일 배송 보편화 등
- (근로조건) 돌봄 종사자, 방과후 강사 등은 고령·여성 종사자가 대부분으로 저임금 및 코로나19로 인한 소득 급감 경험
 - * ▲재가돌봄 종사자 월평균 소득 100~140만원 수준
 - ▲코로나19로 인한 방과후교실 축소 등으로 소득 절벽
- 택배·배달·대리기사 등은 수수료 감소, 각종 비용부담 등으로 소득 불안정 지속
 - * ▲택배기사 수수료 감소('02년 12백원 →'19년 8백원),
 - ▲대리기사 이중 보험료 부담(중개업체 단체보험-기사 개인보험) 등

③ 노동권 보호 및 사회안전망의 사각지대

- (노동관계법의 보호) 택배·배달·대리기사, 돌봄 종사자 등의 상당수는 임금근로자가 아닌 특고 및 프리랜서로 노동관계법 보호의 틀 밖에 존재
- (사회안전망) 고용보험·산재보험 등의 적용대상이 아니거나, 실제 가입률이 낮아 실업·산재 등 사회적 위험에 취약

Ⅲ. 추진목표 및 전략

목표

필수노동자 보호 및 중단없는 필수업무 수행

정책
방향

- ◇ 코로나19로 가중된 위험 : 필수인력 확충, 감염·산재에서 보호
- ◇ 취약한 근로여건 : 종사자 처우개선, 사회안전망 등 제도개편

추진 전략	정책 과제	
총괄 대책	① 필수분야 방역 강화	감염 취약분야 대상 방역점검 강화 마스크 등 방역물품 지원 확대
	② 필수노동자 건강보호	휴게·샤워시설 등 위생시설 확충 지원 건강진단 확대 및 직종별 건강진단 신설
	③ 인력확충 및 처우개선 지원	분야별 인력확충 및 고용장려금 지급 방문돌봄 종사자 등 한시 생계지원 실시
	④ 사회안전망 확대	특고종사자 적용 등 전국민 고용보험 적용 전속성 요건 폐지 등 산재보험 확대 적용
분야별 맞춤형 지원방안	① 보건·의료	① 간호인력(교육전담, 긴급소요 등) 확충 ② 의료인력에 대한 방역지원, 교육 등 실시 ③ 민간 파견 의료인력 위험수당 지급 등
	② 돌봄서비스	① 시설인력(3,127명), 보육교사(6천명) 등 인력 충원 ② 시설별 대응매뉴얼 마련, 요양시설 근로감독 등 ③ 종사자 보수 인상, 방문돌봄종사자 등 지원금 지급 ④ 공공(사회서비스원법)·민간(가사근로자법) 돌봄체계 개편
	③ 운송서비스	① 버스기사 훈련 지원, 대리기사 보험부담 경감 등 ② 배달종사자 안전보호 및 정비·보험료부담 완화 ③ 화물기사(온라인유통업체 배송, 대형화물, 택배 등) 보호
	④ 환경미화	① 3인1조 안전작업기준 준수 실태조사 실시 ② 시설·차량 등 안전 개선, 직종별 건강진단 실시 ③ 의료폐기물·재활용품 등 수거·선별지원금 인상
	⑤ 기타 업무	① (콜센터) 상담원 휴게·휴가 보장 등 근로감독 실시

IV. 총괄 대책

❖ ①필수노동자에 대한 방역 강화 ②건강보호 ③인력확충 및
처우개선 ④사회안전망 확대 등 ⇒ 중단없는 필수 업무 수행

1 필수노동자에 대한 방역 강화

□ (방역점검 강화) 코로나19 감염 등에 취약한 필수분야(물류센터, 콜센터 등) 등에 대한 방역조치 지도·점검 강화

* 3월 콜센터 163명 확진, 5월 물류센터 156명 확진 등 취약업종 집단감염 지속

○ (관계부처 합동 관리) 콜센터, 물류센터 등 집단감염이 반복, 다발하는 업종에 대한 관계부처 합동 집중 관리

* ▲콜센터 관계부처 협의체 구성, 점검·간담회 개최(고용·산업·행안 등)

▲ 100개 물류센터 현장점검(고용·국토·산업·지자체 등, ~'20.12월)

○ (단계별 점검) 주요 사업장 집단감염 사례 등에 기반, 감염 취약사업장DB 구축 및 거리두기 단계별 선제적 감염관리 실시

❖ 사회적 거리두기 단계별 사업장 지도 점검 계획

▶ (1단계) 취약사업장 발굴 및 목록관리, 긴급대응협의체 구성

▶ (1.5단계) 취약사업장 자체점검 + 현장지도 + 유연근무실시 지도

▶ (2단계) "1.5단계 점검" + 현장지도 확대 + 유연근무 확대실시 지도

▶ (2.5단계) "2단계 점검" + 사업장 영상 간담회

▶ (3단계) 취약사업장별 전담감독관 지정 및 비대면 관리 +

필수인력 외 재택근무 의무화 준수 + 사업장 영상 간담회

□ (방역물품 지원) 집단감염 우려가 높은 3밀(밀집·밀폐·밀접) 사업장에 열화상카메라, 칸막이, 소독기 등 방역물품 지원(소요비용의 70%)

○ 필수노동자에 대해서는 마스크 등 개인용 방역물품을 지급하는 등 종사자 감염예방을 위한 국가(공공)지원 강화

* ▲환경미화, 택배·퀵서비스, 건설근로자 등 대상 마스크 지원('21년, 38억원),

▲철도·공항 등 청소·안내업무 등 수행 근로자 대상 마스크 등 지급

2

건강보호 강화

- (위생시설 확충) 필수분야 사업장에 휴게·샤워시설 등 종사자 위생시설 설치 지원*(시설비용의 70%, 사업장당 최대 3천만원)

* 대상직종을 택배·배달, 환경미화원 등으로 확대, 우선 지원('20.10월~)

- (건강진단 확대) 환경미화원, 택배·배달종사자 등의 업무상 질병* 예방을 위해 직종별 특성을 반영한 건강진단 실시 지원('21년)

* ▲(환경미화원) 디젤매연, 결정형유리규산 등 장기노출로 폐질환 우려

▲(택배·배달) 과로·야간업무 등 뇌심혈관계 질환 우려 등

(택배기사 10명, 뇌심혈관계 질환 등으로 사망, ~'20.10월)

❖ 「직종별 건강진단」

▶ (대상) 업무 특성·환경에 따라, 질병 발생이 우려되는 직종

⇒ 환경미화원, 택배·배달종사자, 대리기사 등 지원 예정('21년)

▶ (내용) 환경미화원(폐질환 진단), 택배·배달종사자(뇌심혈관질환 진단) 등 직종별 특화 건강진단 실시 및 소요비용 지원

▶ (효과) 직종별 특성을 고려한 건강진단 실시, 고위험 근로자 질병 예방

- 아울러, '직종별 건강진단'을 관련법에 따른 건강진단 유형으로 포함하는 등 제도화 추진(「산업안전보건법령」 개정)

- 필수노동자의 과로, 근골격계 질환 가능성 등을 심층 진단하고, 사업장 조사, 건강 상담을 제공하는 등 건강관리 체계 강화

* ▲과로사 고위험군 초음파 진단, 주기적 진찰 등 초고위험군 관리

▲근골격계 유해요인 사업장 조사, 보호장비 지원, ▲건강관리센터 상담

3

인력확충 및 처우개선 지원

- (인력확충 등) 코로나19로 인한 필수업무 수요변화에 따라 고용장려금 지급, 종사자 고용안정 및 일자리 창출 지원

* ▲(버스 등) 휴업·휴직 고용유지지원금(지원기간 확대 180→240일, '20년),

▲(사회복지시설 등) 신중년적합직무 고용장려금

▲(52시간 적용 사업장) 일자리 함께하기 지원제도 등

- (처우개선 지원) 저소득, 감염위험 등 복합적인 어려움에 노출된 재가돌봄 종사자 등을 대상으로 한시적 생계지원 실시

* 재가돌봄 종사자 등 최대 9만명(1인당 50만원 일시 지원)

4 사회안전망 확대

- (전국민 고용보험 적용) 택배기사 등 특고 종사자*에 고용보험 적용, 소득감소·실직 위험에 안전망 제공(「고용보험법」 개정, '20.12월)

* 산재보험 적용 14개 직종에 대한 노·사 간담회 실시('20.9~10월, 12회), 고용보험 적용 필요성 및 적용방안 등 논의

- 신규 적용되는 저소득 특고종사자, 사업주 등의 보험료 부담 완화를 위해 두루누리 사업으로 고용보험료(80%) 지원('21년~)
- 특고, 플랫폼종사자, 프리랜서 등 고용보험 적용범위를 확대 하기 위한 「고용보험 사각지대 해소 로드맵」 마련('20.12월)
 - 임금근로자 중심 제도를 특고 등 다양한 근로형태를 포괄 할 수 있는 소득기반 제도로 전환 추진

* 취업자의 소득정보 파악체계 구축 및 소득정보 공유 확대 방안 포함

- (전국민 산재보험 적용) 특고 산재보험의 전속성 기준을 폐지하고, 적용·징수 등 운영체계 및 법적 근거 마련(「산재보험법」 개정, '21년)

* 관련 「노·사·전문가TF」 구성·운영 중('20.10월~'21.초)

특고 전속성 개편, 특고 및 플랫폼 종사자 적용확대 방안 등 논의

- 산재보험 적용대상에 추가 가능한 특고 직종(간병인 등)을 지속 발굴·적용 확대('20.7월 적용 직종 확대, 9 → 14개)

❖ 특고 산재보험 적용 확대 경과

- ('08.7월) 보험설계사, 골프장캐디, 학습지교사, 레미콘기사
- ('12.5월) 택배기사, 퀵서비스기사
- ('16.7월) 대출모집인, 신용카드회원모집인, 대리운전기사
- ('19.1월) 전체 건설기계조종사(레미콘기사→덤프트럭, 굴삭기, 지게차 등 27개)
- ('20.7월) 방문판매·대여제품방문점검원, 방문강사, 가전제품설치기사, 화물차주
- ('21.7월) 소프트웨어 분야 프리랜서 (산재보험법 시행령 입법예고 중)

- 질병, 육아휴직 등 불가피한 경우에만 특고종사자 적용제외를 허용하는 등 산재보험 사각지대 해소(「산재보험법」 개정, '20.12월)

방문돌봄 종사자 등에 대한 코로나19 한시 생계지원

□ (필요성) 재가돌봄 종사자는 방문에 따른 감염위험, 낮은 처우수준* 등 코로나19 상황에서 복합적인 어려움에 노출

- * ▲ 재가돌봄서비스 종사자 평균임금 100~140만원(시설종사자 270만원)
- ▲ “‘당분간 안오시면 좋겠어요’ 코로나19에 방문복지 흔들”(연합뉴스, '20.02.23.)

○ 아울러, 초·중·고 방과후강사는 코로나19의 여파로 수업이 감소함에 따라 소득이 급감*한 것으로 나타나 긴급지원 필요

- * ▲ “방과후 강사 70% 소득 0원... 내년 계약도 불투명”(KBS, '20.10.07.)
- ▲ “3개월 수입 0원, 개학해도 기약없는 방과후 수업”(채널A, '20.05.05.)

⇒ 처우개선이 필요한 재가 돌봄 종사자 등을 대상으로
‘방문돌봄종사자 등 생계지원금(가칭)’ 지급(’21.上, 근로복지공단)

□ 지원 세부내용

○ (지원대상) ① 재가돌봄 종사자*, ② 초·중·고 방과후강사 등

* 재가 돌봄서비스 종사자 규모(보건복지부): 43만명

구 분	인원	구 분	인원
요양보호사	27만명	장애아 돌봄	2,508명
장애인활동지원사	8.2만명	가사간병서비스	4,400명
아이돌보미	2.3만명	산모신생아서비스	17,266명
노인맞춤돌봄	3.1만명	-	-

○ (지원요건) ① 신청일 기준 1년 이내에 지원대상 업무에 일정 기간 이상 종사, ② 소득수준 등을 고려하여 선발, 지원

○ (지원수준) 1명당 50만원 지급(최대 9만명 예정)

○ (지원시기) 시스템 개발 일정(’21.1~2월)을 고려, ’21.2월 개시

○ (사업수행기관) 근로복지공단 직접 수행
 (콜센터·업무처리시스템 운영 등은 위탁수행)

V. 분야별 맞춤형 대책

① 보건·의료 분야 종사자

- ◆ 의료시설 내 **의료인력, 방역종사자** 등에 대한 감염예방 필요
 - * 1.20.~9.29까지 약 8개월간 의료인력 159명 감염(간호사는 101명)
- ◆ **간호인력 부족**(인구 천명당 4.12명, OECD 평균 7.5명) 및 환자 등의 과도한 요구로 인한 **정신적 피해** 등으로 **의료행위에 지장** 초래
 - * 입원 관련 민원, 속옷 빨래, 담배·영양제 등 물품요구 또는 배달음식 및 택배수령 등
- ◆ 감염위험 노출, 전문성 유지 등에 대한 **처우(보상) 수준 미흡**

종사자 구분	인원 (22.5만)	추진과제			
		인력 확충	종사자 보호	처우개선	제도개편
의료시설 간호인력	21.5만명	●	●		
의료시설 파견의료인력(민간)	2,180명	●	●	●	
정신건강복지센터 사례관리자	2,135명		●		
방역소독인력 (공공/민간)	5,973명		●	●	

① (간호인력 확충) 간호인력 전문성 제고, 경력개발을 위해, 신규 간호사 등 교육·관리를 전담하는 교육전담간호사 지원 대상 확대

* ('20년)국·공립병원에 259명 지원(인건비) → ('21년)민간의료기관 확대 검토

○ (긴급충원) 현장 의료인력의 피로도 완화를 위해 15개 공공 병원에 간호인력(557명) 긴급 충원('20.9월)

* 음압병상 등 확진자 치료 전담 및 선별진료소 간호인력 등

② (종사자 보호) 병원, 선별진료소 등 의료시설 종사자 등에 대한 마스크 등 개인 보호장비 지원('20.12월~, 951만개)

* 레벨D 보호복 951만개(現 비축량 611만개, 비축 예정 340만개, '20.11.30기준)

- (보호기준 마련) 코로나19 입원환자 등의 무리한 요구, 인권 침해 등에 대한 종사자 보호기준 마련('20.10월~)
 - 환자의 무리한 요구를 '정당한 진료행위에 대한 방해'로 명시
 - * 「안전한 진료환경 조성 가이드라인」개정('20.10월, 복지부·병원협회 공동)
 - 정신건강복지센터 사례관리 전문인력 대상 인권침해 등 실태조사 및 「인권보호 매뉴얼」 마련('21년)
 - (교육 등) 종사자 건강권 보호를 위한 기관장 조치사항 이행 강조('20.10월), 간호인력 대상 인권침해 예방교육 강화*('21년)
 - * 인권침해예방·대응 심화교육과정(대응절차·사례공유·토론 등) 신설
 - (방역소독종사자 보호) 감염위험 및 유해소독제 노출이 잦은 감염병 방역소독업무 종사자에 대한 보호장비 착용기준 마련·확산
 - * ▲(민간 방역인력) 정부, 자치단체 등 위탁계약 시 방역인력 보호(장비·절차 등) 기준 안내
 - ▲(공공 방역기동반) 전국 지자체에 지침 안내
 - (방역 전문성 강화) 종사자 안전보장 및 방역업무 전문성 강화를 위해 방역기동반 안전관리 지침 마련('21년)
- ③ (처우개선) 코로나19 확진자 치료 의료기관에 파견된 민간 파견인력*에 대한 위험수당(일 5만원), 교육수당(15만원) 등 지급
- * 간호사 1,779명, 의사 69명 등 민간 파견인력 2,180명 지원('20.11월 기준)

2 돌봄 서비스 분야 종사자

- ◆ 돌봄시설 방역 강화, 근로시간 단축 등을 위한 인력충원 필요
- ◆ 노인·어린이·장애인 등과 밀접 접촉, 함께 격리(코호트 격리)되는 등 감염 가능성 상존
- ◆ 낮은 보수수준, 장시간 근로, 휴게시간 부족 등 취약한 근로조건 등

종사자 구분	인원 (108.7만)	추진과제			
		인력확충	종사자 보호	처우개선	제도개편
요양보호사	45만명		●		●
장애인활동지원사	8.2만명		●	●	●
장애아돌봄지원사	0.3만명			●	●
가사·육아도우미	15.6만명		●		●
아이돌보미	2.3만명		●	●	
사회복지시설 종사자	8.3만명	●		●	●
보육교사	24만명	●	●		●
노인돌봄 종사자	2.9만명		●		●
가사·간병서비스 종사자	0.4만명			●	
산모신생아서비스 종사자	1.7만명			●	

1 (인력 확충) 안전한 돌봄을 위하여 모든 돌봄 시설(민간 포함)에 방역수칙, 환기 등을 책임지는 방역관리자 지정·배치

* 주기적 교육 및 모니터링, 시설별 플랫폼 구축을 통해 유형별 맞춤형 방역 대응 사례 및 돌봄 대응 사례 등 정보 공유

○ (고용지원) 중고령층 돌봄 종사자를 지원하는 신중년 적합직무 고용장려금 지원요건 한시적 완화('20.12월)

* 사회복지·상담 등 4개 직무 대상 지원요건 완화(무기계약→6개월 이상)

○ (시설 종사자) 사회복지시설의 주52시간제 안착을 위해 교대 근무인력 추가 확보* 및 대체인력(휴가·교육 등) 채용 지원

* ('20년: 50~299인 시설) 795명 지원 → ('21년: 5~49인 시설) 3,127명 지원

- 종사자의 감염이나 돌봄 수요 급증 등 긴급소요 발생 시, '사회복지시설 대체인력' 지원

* (기존) 휴가·교육·병가·경조사 등 → (확대) 종사자의 감염, 접촉에 의한 격리 등

- (재가돌봄 종사자) 유사한 서비스에 대한 종사자 자격요건을 연계*, 종사자의 업무 폭을 넓히고 다양한 돌봄 수요에 대응('21년)

* 유사 서비스의 경우 별도의 교육이수 의무를 감면 등

- (보육교사) 보육교사 업무경감, 휴게시간 이용 보장 등 위한 보조·연장교사 배치 확대(5.2만명 → 5.8만명), 고용안정 지원*

* 인건비 지원기준 적용유예 및 적정임금 지급, 고용유지지원금 지급 등

② (종사자 보호) 개편된 사회적 거리두기(5단계)에 따른 사회복지 시설 대응지침 기준으로, 종류별·기능·대상별 방역대응 매뉴얼 마련

* 돌봄시설 종류별(생활시설, 이용시설), 기능별(필수 돌봄시설, 활동지원, 여가복지 시설 등), 대상별(아동, 노인, 장애인 등)

- (요양보호사) 권리침해 대응, 건강관리, 정신상담 등을 지원하는 「장기요양요원지원센터」 설치 운영('21년 3개소)

- 전국 요양시설 대상 근로감독을 통해 요양보호사의 근로시간 위반, 휴게시간 미부여, 임금체불 등 집중점검 실시('21.上)

- (노인돌봄 종사자) 종사자 안전관리, 스트레스 예방을 위한 교육·매뉴얼 배포 및 종사자 상해·배상보험 가입 지원 등 추진

* 노인맞춤돌봄서비스 종사자 안전관리 실무매뉴얼」 안내, 스트레스 관리 교육 및 종사자 소진예방 특강 등 실시('20.12월~)

- 성희롱, 폭언·폭행, 감염 예방, 대응 등에 대한 종사자 매뉴얼 (포켓북) 제작·배포('21년)

- (아이돌보미) 안전관리, 환경개선 등 위한 종사자, 사업주의 준수사항에 대한 가이드라인 마련 등('20.12월)

* (종사자) 위험 요인별 사고사례 및 예방법, 안전보건관리 체크리스트 등, (사업주) 산안법상 사업주·관리책임자 의무, 산재발생시 처리절차 등

- (보육교사) 임금 부적정 지급 근절, 심리지원, 권익침해 신고 활성화 등 「영유아보육법」 개정 추진('21년)

* 임금 부적정 지급 신고안내 강화, 보육교사의 피해사례 확인시 해당 아동의 반 분리, 퇴소 등 행정절차 강화, 보육교사 심리건강 지원 강화

- ③ (처우개선) 국고지원 사회복지시설 종사자 처우 지속 개선('21년 인상률 1.9~3.9%) 및 인건비 가이드라인 관련 제도개선 등* 추진

* 직무를 반영한 적정보수 가이드라인의 적용기준, 준수율 산출방식 등 제도개선('21.上) 및 가이드라인 준수율 달성방안 마련('22년)

- (장애인활동지원사) 장애인활동지원사 처우개선 등을 위한 서비스 단가 인상('20년 13,500원 → '21년 14,020원)

- (아이돌보미) 정부지원 확대를 통한 서비스 수요 활성화로 아이돌보미 처우 개선 추진

* (연간 지원한도) 720 → 840시간

(정부부담비율) (종일제 가형) 80→85% (시간제 나형, 미취학) 55→60%

- ④ (제도 개편) '22년까지 모든 시·도에 「사회서비스원」을 설립, 정규직 돌봄종사자 확충 등 공공부문 돌봄서비스의 질 개선

* ('20년) 10개 → ('21년) 14개 → ('22년) 17개 시·도 전체로 확대

- (사회서비스원법) 사회서비스원 설립 및 운영 근거 마련, 관리체계 강화 등 「사회서비스원법」 제정 추진('21년~)

- (가사근로자법) 민간 돌봄서비스 시장 공식화, 근로조건 보호를 위한 「가사근로자 고용개선 등에 관한 법률」 제정 추진('21년~)

* 가사서비스 제공기관 인증제, 가사근로자에 대한 노동관계법 적용 등 → 법제정 시, 이용액 세액공제, 구매권 제도 도입 등 현장안착 추진

3 운송서비스 분야 종사자

- ◆ 불특정 다수의 화물 이용자·승객과 대면으로 감염 우려 상존
- ◆ 대리기사의 보험 중복가입 관행 등 플랫폼 종사자 고려한 제도 미비
- ◆ 이륜차 배달 수요 급증에 따른 배달기사 사고 위험 증가
- ◆ 유통관련 배송 종사자의 종사실태 미확인, 산재보험 등 보호 사각지대
- ◆ 대형화물(컨테이너·시멘트) 운임 지속 하락('14년 48.4만원→'17년 46.8만원)
- ◆ 택배기사 과로방지 대책 주요과제 및 후속조치 확행 필요

종사자 구분	인원 (44.4만)	추진 과제			
		인력 확충	종사자 보호	처우개선	제도개편
버스기사	10.5만명		●	●	
대리운전기사	16.4만명			●	●
유통관련 배송기사	1.3만명		●	●	
대형 화물차주	2.6만명			●	
택배기사	5.4만명	●	●	●	●
배달기사	5.2만명		●	●	●
퀵서비스기사	3만명		●	●	●

여객운송 종사자

- ① (버스기사 지원) 노선버스 등 근로자 감원방지 및 인력양성을 위해 고용유지지원금* 지급, 훈련과정(자격취득·실무 등) 지원 등 실시
 - * 근로시간 조정, 교대제 개편, 휴업, 휴직 등으로 고용유지 시, 연간 180일 범위 내 사업주 부담분(유급)의 2/3, 또는 평균임금(무급)의 1/2내 지급
 - 종사자 근무여건 개선을 위해 공영차고지 내 휴게·위생시설 등 설치 지원('21년, 10개 자치단체, 18개소 지원)
- ② (대리기사 부담완화) 대리운전자 보험조회 시스템을 구축('21.1월), 보험 중복가입(개인보험-회사 단체보험)을 방지하여 보험료 부담 경감
 - 렌터카 운전 등으로 인한 사고 시 대리기사에 구상 청구를 방지하기 위하여 「자동차대여 표준약관」 개정·공시('21년)

화물운송 종사자

- ① (유통관련 배송 종사자) 온·오프라인 유통 관련 배송업체 종사자의 근무형태, 근무시간 등에 대한 실태조사 실시('21.上)
 - (산재보험 적용 확대) 높은 재해위험을 고려, 산재법상 특고 종사자에 포함하여 산재보험을 적용하는 방안 검토('21년)
 - (온라인유통업체 감독) 배송업무가 급증한 온라인 유통업체 대상 종사자 과로 및 안전 등 근로감독 실시('20.10월~11월)
 - 감독결과를 바탕으로 종사자 근로·휴게시간 등 준수 지도('21년)
- ② (대형화물 안전운임제) 컨테이너, 시멘트 품목의 화물운송 최저 운임을 공표하는 안전운임제에 대한 영향분석 실시('20.10월~)
- ③ (택배기사 과로방지 대책) 택배기사를 장시간·고강도 노동에서 보호하기 위한 「택배기사 과로방지 대책」 마련·발표(11.12.)
 - (주요내용) 적정 작업시간 관리, 맞춤형 건강진단 확대 실시, 산재보험 적용제외 신청사유 제한 등(「산재보험법」 개정사항)
 - (후속대책) 다양한 이해관계자가 참여하는 「(가칭)택배기사 과로 방지대책 협의회」 구성, 산업육성·종사자 보호방안 등 논의
 - * 협의회 구성, 논의 의제 등 관련, 관계부처·업계·노조 등 협의('20.12월)
 - (입법추진) 산업 제도화(「생활물류법」 제정), 원청인 택배사의 택배기사에 대한 보호의무 강화(「산업안전법」 개정) 등 ('20년~)
 - * ▲ (생활물류법)택배 등록제, 배달업 인증제 실시 등
 - ▲ (산업안전보건법)택배사의 택배기사 보호책임 강화, 건강진단 실시 등

이륜차 배달 종사자

- ① (제도기반 마련) 배달업 인증제를 우선 도입하고(생활물류법 제정), 시행결과를 바탕으로 등록제 법제화 검토('21.上, 등록제 방안 마련)
- ② (종사자 안전보호) 배달앱을 통해 교통사고 정보, 안전보건 교육 영상 등 종사자별 맞춤형 위험정보 제공('21.1월)

- ▶ (위험알림) 이륜차 사고데이터를 분석, 배달 종사자 사고다발구역(2천여 개소) 접근 시 위험알림 및 안전 정보제공
- ▶ (교육영상 시청) 위치·권역별 300여종의 스팟 교육영상을 탑재, 배달앱 구동시 기상상황에 따른 조치사항 등 15초 가량의 교육영상 시청

- (가이드라인 마련) 노무제공 계약 시 준수사항 등을 규정한 「이륜차 음식배달 종사자 보호 가이드라인」 마련·배포('20.12월)
 - * 배달 소요시간 제한 금지, 배달원 등록 시 면허 및 안전모 보유여부 확인 등
 - (안전문화 확산) 이륜차 사고예방을 위한 캠페인 영상·슬로건 제작, 송출 등 안전문화 확산 추진('21년)
- ③ (종사자 부담완화) 이륜차 보험료*, 정비요금 등 부담 완화를 위해 공제조합 설립근거(생활물류법) 및 표준공임비 권고안('21.6월) 마련
 - * 배달이륜차 보험료 연 152만원(손해율 134%, 적정손해율은 80% 수준)
 - (정비) 이륜차 정비의 전문성 제고 및 배달 종사자 등 고객 피해 방지를 위해 이륜차 정비업 등록제* 도입 검토('21년)
 - * 견적서 및 명세서 발급, 표준정비시간 및 공임 게시 등 의무 부여
 - (보험) 이륜차보험 운영실태 모니터링, 종사자 단체 등 관계 기관 협의를 통해 이륜차 보험제도 합리화 지속 추진
 - * 자기부담 특약 도입 및 유상운송 편법가입 방지 보험상품 출시('20.10)

⇒ 이륜차 배달 종사자 등 플랫폼 종사자 보호 대책 마련('20.12월 중)

4 환경미화 분야 종사자

- ◆ 수거인력 3인 1조 작업기준 미준수 등 안전사고 근절 미흡
- ◆ 분진, 근골격계 부담 등으로 직업성 질환 발생 가능성 상존
- ◆ 코로나19 등으로 재활용품 발생량 급증, 업체수익성 저하로 처우 악화
* 코로나19에 따른 비대면 소비 증가로 전년대비 11.4% 증가(일일 4,867톤 → 5,424톤)

종사자 구분	인원 (4.1만)	추진 과제			
		인력확충	종사자 보호	처우개선	제도개편
환경미화원(직/공영)	1.6만	●	●		●
환경미화원(위탁)	2.1만	●	●		●
의료폐기물 수집·운반원	1,093명			●	
재활용품 선별원	3,277명	●	●		●

① (인력확충) 생활폐기물 수거시 최소 작업 인원 확보를 위한 '3인 1조' 작업기준 준수 여부 등* 조사 및 개선지도(~'21.3월)

* 운전원1, 상차원2 등 작업인원 기준 점검, 차량 안전장치, 주간작업 원칙 등 환경미화원 작업안전 기준 점검 등 실시

② (종사자 보호) 환경미화원 등을 위한 샤워실·휴게실 등 위생시설 개선 지원 및 추진상황 점검

- * ▲ (환경미화원(위탁)·재활용품선별사업장) 위생시설 시설비 긴급지원('20.11월),
▲ (환경미화원(직·공영)) 시설개선 지원사업 이행점검('18~'20년, 195개 자치단체)

○ (건강진단) 분진, 근골격계 부담 등 작업 특성을 고려한 직종별 건강진단 체계 마련 및 비용지원('21년)

* (제도개선) 시범실시 및 도입방안 마련(~'20.12월), 의무도입 검토('21년~)

○ (생활폐기물 수거원) 수거원 근골격계 질환 예방 등을 위해 대용량(100L) 종량제 봉투의 사용 제한 추진('21년)

* ▲업소용 既사용 제한('19.4월), ▲가정용 관련 지침 개정 추진(자치단체 협의)

- (재활용품 수거원) 작업효율 개선, 추락사고 방지 등을 위해 적재높이를 줄인 재활용품전용 저압축차량 사용기준 마련
 - * 일반 압축차량은 재활용품 분리·선별을 어렵게 하여 사용 금지
- (재활용품 선별원) 선별인력 확충 지원, 노후시설 교체 등 시설개선을 통한 작업부담 완화
 - * ①시설용량 대비 반입량 과다 시설 개선, ②노후장비 교체 및 선별시설 자동화, ③화재, 사고 등에 따른 시설 개·보수 등
- ③ (처우개선) 환경미화원(민간위탁) 고용안정·처우개선을 위해 「민간위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인」 준수 자율점검 실시('20.10~12월)
 - * 자율점검 결과 분석을 통해, 가이드라인 준수 지도 및 추가점검 실시('21년)
- (의료폐기물 수거원) 수거주기 단축*에 따라, 의료폐기물 수집·운반 업체 대상 인건비·유류비 추가 지원('20.12월)
 - * 의료폐기물 보관기한 7일 → 코로나19 의료폐기물은 당일 운반, 당일 소각
- (재활용품 선별원) 플라스틱 선별지원금 인상* 등 수거업체의 수익개선을 통한 사업의 지속성·안정성 확보
 - * 생산자책임재활용제도(EPR)에 따라 추가지급(kg당 35원→ 55원, ~'21.2월)
- ④ (수거체계 개편) 장기적으로 민간에 의존하는 재활용품 수거·재활용을 자치단체가 책임지는 공공책임 체계로 전환
 - * 「폐기물관리법」 개정('21.上), 기존 계약 기간을 고려하여 단계적 적용('22~'24)

5 기타 업무 종사자

◆ 콜센터 상담원은 밀집된 환경에서 업무를 수행함으로써, 종사자간 상호 전파 가능성이 매우 높아 근무환경 개선 필요

종사자 구분	인원 (17만)	추진 과제			
		인력 확충	종사자 보호	처우개선	제도개편
콜센터 상담원	17만명		●		

콜센터 상담원

- ① (종사자 보호) 콜센터 종사자 보호 등 별도의 대응지침을 마련하고, 콜센터 관계부처협의회 구성 등 콜센터 방역관리 강화
 - (지침 개정) 마스크 착용근무, 콜 증가 등 상담원 애로 해소를 위해 휴식시간 명시*, 체크리스트 개선 등 지침 개정('20.11월~)
 - * 휴식시간에 대한 「콜센터 직무스트레스 관리지침(KOSHA Guide)」 반영 (1시간마다 5분, 또는 2시간 마다 15분 휴식 등)
 - (협의회 강화) 관계부처 협의체 확대(행안부 추가)로 지자체 및 그 소속기관 공공콜센터까지 관리범위 확대
 - (방역설비 지원) 50인 미만 콜센터 사업장 대상 간이칸막이, 비접촉식 체온계 등 구입비용 지원(소요금액의 70%, 2천만원 한도)
- ② (근로·안전 감독) 휴게시간 부족, 직무스트레스 관리 미흡 등 감염 취약 사업장 선별, 근로기준·산업안전감독 실시('21.2월~)
 - 고객응대근로자 보호조치 및 현장에서 문제제기하는 휴게시간, 휴가 미보장 등 기초노동질서 위반 여부 등 지도·감독

필수노동자 보호를 위한 추진체계 제도화 방안(안)

❖ 다양한 재난 상황에 맞추어 필수업무를 지정하고, 종사자 보호대책을 수립, 시행하는 등 추진체계 제도화 필요

⇒ 「필수업무 종사자 보호 및 지원에 관한 법률」 제정 추진

* 필수업무 종사자 정의, 정부의 역할, 지원위원회 구성 등 규정

□ (필수업무 및 필수업무 종사자) 필수업무를 사전에 정하지 않고, 대규모재난* 발생 시 위원회에서 범위를 확정

* 인명 또는 재산의 피해 정도가 매우 크거나 재난의 영향이 사회적·경제적으로 광범위하여 중앙대책본부장이 인정하는 재난 등(재난 및 안전관리 기본법 제14조)

○ 필수업무 종사자에는 근로자 이외에 노무제공자까지 포함

* 근로자의 다양한 고용형태를 포함, 포괄적인 표현인 “필수업무 종사자”로 지칭

□ (정부의 책무) 보호시책 수립, 방역 등 공공서비스 우선 제공

○ 적정 근무시간 보장과 처우·근무환경 개선, 고충해결 및 심리상담 지원 체계 확충 등

○ 재난종료 후 필수업무 종사자의 처우 등에 대한 조사·평가 실시

□ (지원위원회) 고용노동부 소속 지원위원회(위원장: 장관) 설치

①(구성) 정부+전문가+자치단체(시·도지사, 시장군수구청장 대표)

②(역할) 필수업무를 범위, 보호 및 지원이 필요한 필수업무 종사자의 범위, 지원방안 등 심의·의결

③(소집) 대규모 재난이 발생하여 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 1/3 이상의 요구가 있는 경우 위원장이 소집

□ (자치단체 역할) 시·도 위원회 및 시·군·구 위원회 설치

* 해당 지역의 필수업무 및 필수업무 종사자의 범위, 지원방안 등 심의·의결

○ 대규모재난이 발생하였거나, 해당 지역에 발생한 재난이 대규모 재난에 준하는 것으로 볼 수 있는 경우 소집 가능

VI. 과제별 실행계획

총괄 대책 주요과제		담당부처	추진시기
1. 필수노동자에 대한 방역 강화			
① 방역점검 강화			
▶ 집단감염 다발업종(콜센터, 물류센터 등) 집중 관리	관계부처	'20. 12월~	
▶ 고위험 취약업종 등 거리두기 단계별 관리	고용부	'20. 12월~	
② 방역물품 지원			
▶ 3밀(밀집·밀폐·밀접) 사업장 방역물품 지원	고용부 등	'21. 1월~	
▶ 필수노동자에 대한 개인용 방역물품 지급		'20. 12월~	
2. 필수노동자에 대한 건강보호 강화			
① 필수사업장에 대한 위생시설 확대			
▶ 휴게·샤워시설 등 설치비(설치비용의 70%) 지원	고용부	'21. 1월~	
② 건강진단 확대 실시			
▶ 직종별 건강진단 비용지원(택배·배달·환경·대리기사 등)	고용부	'21. 1월~	
▶ 직종별 건강진단 법제화 추진(산안법 개정)		'20. 12월~	
3. 인력확충 및 처우개선 추진			
① 인력확충 지원			
▶ 신중년 적합직무 고용장려금 지원요건 완화('20년 한정)	고용부	'20. 10월	
② 처우개선 지원			
▶ 돌봄서비스 종사자 등 한시 생계지원	고용부	'21. 3월~	
4. 사회안전망 확대			
① 전국민 고용보험 적용			
▶ 특고 종사자에 대한 고용보험 확대 적용(고용보험법 개정)	고용부	'21년~	
▶ 저소득 특고종사자 대상 사회보험료 지원		'21년~	
▶ 고용보험 사각지대 해소 로드맵 마련		'20. 12월~	
② 전국민 산재보험 적용			
▶ 특고 산재보험의 전속성 기준 폐지(산재보험법 개정)	고용부	'21년	
▶ 적용직종 지속 확대(전속성 폐지 전, 소프트웨어 분야 프리랜서 등)		'21. 7월~	
▶ 적용제외 사유 제한(산재보험법 개정)		'21년~	

분야별 대책 주요과제		담당부처	추진시기
1. 보건의료 분야 종사자			
① 간호인력 확충			
▶ 교육전담 간호사 확대 (공공→민간 의료기관)	복지부	'21년~	
▶ 15개 공공병원 간호인력 긴급충원(557명)	기재부	'20. 9월	
② 종사자 보호			
▶ 마스크 등 개인보호 장비 보급	질병청	'20. 12월~	
▶ 의료시설 종사자 보호기준 마련, 확산		'20. 10월~	
▶ 간호인력 대상 인권침해 예방교육 강화	복지부	'21년	
▶ 방역소독 업무 종사자 보호장구 착용기준 마련, 점검	질병청	'21. 上	
▶ 보건(지)소 내 방역기동반 안전관리 지침 마련	질병청	'21년	
③ 종사자 처우개선			
▶ 확진자 치료기관 민간파견 인력 위험수당 등 지급	복지부	'20. 3월~	
2. 돌봄서비스 분야 등 종사자			
① 인력 확충			
▶ 돌봄시설 방역관리자 지정, 배치	복지부	'21. 1월~	
▶ 복지시설 교대근무인력 추가확보 및 대체인력 지원		'21. 上	
▶ 재가돌봄 종사자 자격간의 연계성 제고 추진		'21년	
▶ 어린이집 보조·연장 보육교사 배치 확대		'21. 1월~	
② 종사자 보호			
▶ 돌봄시설별 방역 대응 매뉴얼 마련	복지부	'21. 1월~	
▶ 장기요양요원지원센터 확대 설치, 운영('21년 3개소)		'21. 1월~	
▶ 노인돌봄종사자 안전관리 매뉴얼 배포		'21. 1월~	
▶ 노인돌봄종사자 상해·배상보험 가입 추진		'21. 1월~	
▶ 아이돌보미 안전관리 매뉴얼 배포	여가부	'21. 1월~	
▶ 보육교사 임금 적정 지급 등 권익보호 체계 마련	복지부	'21. 1월~	
▶ 요양시설 대상 근로감독 실시	고용부	'21. 上~	

③ 종사자 처우개선		
▶ 사회복지시설 종사자 처우 개선	복지부	'21. 1월~
▶ 장애인 활동지원 서비스 단가 인상		'21. 1월~
▶ 아이돌보미 처우 개선	여가부	'21. 1월~
④ 제도개편		
▶ 17개 시도 전체에 사회서비스원 설립	복지부	'20. 12월~
▶ 사회서비스원 설립, 운영 근거 마련(사회서비스원법 제정)		'20. 12월~
▶ 민간 돌봄서비스 시장 공식화, 종사자 보호(가사근로자법 제정)	고용부	'20. 12월~
3. 운송서비스 종사자		
① 여객운송 종사자		
▶ 노선버스 등 고용창출 및 훈련 지원	고용·국토부	'21. 1월~
▶ 버스 공영차고지 확충 지원	국토부	'21년~
▶ 대리기사 중복보험 조회시스템 구축	금융위	'21. 1월
▶ 대리기사의 렌터카 운전 허용 등 표준약관 개정	공정위	'21년
② 이륜차 배달종사자		
▶ 지역별 맞춤형 사고위험 정보 제공	고용부	'21. 1월
▶ 이륜차 음식배달 종사자보호 가이드라인 마련, 배포	고용·국토부	'20. 12월
▶ 이륜차 정비업 등록제 도입 검토	국토부	'21년
▶ 이륜차 표준공임비 권고안 마련		'21. 6월
③ 유통관련 배송 종사자		
▶ 배송업체 종사자 산재보험 적용 방안 검토	고용부	'21년
▶ 온라인 유통업체 대상 근로감독 및 개선지도		'20. 11월~
④ 대형 화물차주		
▶ 안전운임제에 대한 영향분석 실시	국토부	'20. 10월~

⑤ 택배기사 등		
▶ 택배기사 과로방지 대책 후속조치 추진	관계부처	'20. 12월~
▶ 택배 등록제, 배달 인증제 등 도입(생활물류법 제정)	국토부	'20. 12월~

4. 환경미화 종사자

① 인력 확충		
▶ 3인 1조 안전작업기준 준수 실태조사	환경부	~'21. 3월
② 종사자 보호		
▶ 샤워실·휴게실 등 위생시설 설치 지원	고용부	'20. 12월~
▶ 환경미화원 직종별 건강진단 비용지원	고용부	'21. 1월~
▶ 생활폐기물 무게 경감을 위한 100L봉투 사용제한 검토		'21년
▶ 재활용품 선별인력 확충 지원 및 노후시설 교체	환경부	'21. 1월~
▶ 재활용품 전용 저압축차량 사용기준 마련		'21. 1월~
③ 종사자 처우개선		
▶ 민간위탁 가이드라인 준수 점검	고용부	'20. 12월~
▶ 의료폐기물 수거업체 대상 인건비 등 추가지급	환경부	'20. 12월~
▶ 재활용품 선별지원금 인상 등		'21. 1월~
④ 수거체계 개편		
▶ 재활용품 수거·재활용에 대한 공공책임 체계로 전환	환경부	'22년~

5. 기타 업무 종사자

① 콜센터 상담원		
▶ 종사자 보호를 위한 콜센터 방역 지침 개정	고용부	'20. 12월~
▶ 휴게시간, 휴가 보장 등 산업안전·근로감독 실시		'20. 12월~