

사회복무제도 발전방안 및 실태조사 연구용역보고

1 사회복무 노동시장 중립성 확보방안

I. 검토 배경

- 사회복무는 예외 없는 병역이행 체계를 정립하여 사회활동이 가능한 모든 사람은 병역의무를 이행하되 현역 복무를 하지 않는 사람은 사회서비스 분야에 복무하는 제도
- 사회복무요원 배치로 장기요양보험제도, 사회적 일자리 간 인력 중복 가능성 존재
- 사회서비스 관련 노동시장의 공급부족 상황을 감안하여, 노동시장 중립성을 유지하면서 사회복무요원을 배치 할 수 있는 방안 마련 필요

II. 노동시장 중립성 문제 및 관련 사례 검토

□ 사회복지시설 종사자 직무분류

1. 사회복지시설 내 정규직원

- 주도적 역할을 하며 각 업무에 대한 책임과 권한을 가지고 있음
 - 사정, 평가 및 종결, 사후관리, 등의 간접서비스 담당
 - 인력관리, 자기개발, 업무형성과 유지 등 인사관리 및 대외적 활동에 주도적 역할 담당

2. 사회서비스 제공자

- 돌봄서비스, 가정지원서비스와 같은 직접 서비스를 담당하며, 직접 시행·권한을 가짐
 - 정부의 사회서비스 확충계획에 따라 증가추세에 있으며 주로 계약직

3. 사회복지요원

- 사회복지시설 내 종사자들의 업무를 보조하는 보조자·지원자 역할
 - 사회복지서비스의 원활한 제공을 위한 부수적 역할 수행
 - 업무에 대한 직접적 권한은 없으나 담당직원과의 협의·조율 등을 통해 권한을 가짐
- 봉사와 관련된 업무로, 수발지원, 장애학생·아동지원, 사회복지프로그램지원, 청소년 구조·상담, 사회복지 업무 보조, 경비·시설 관리, 운전, 환자 및 보건지원 업무

< 사회복지요원의 직무유형>

기능별	복무분야	업 무	복무형태
봉사	수발지원	· 시설입소 또는 재가 독거노인활동 보조 · 시설입소 또는 재가 독거장애인 목욕, 음식 섭취 등 지원	주간 또는 주·야간
	장애 학생·아동지원 (초·중·고/ 보육원)	· 수업지원 등 학습 보조 · 승·하차 등 활동 및 음식섭취 지원	주간
	사회복지 프로그램지원	· 학습 및 여가생활 등 보조 · 물품전달, 장애인 행정서비스 등 지원	주간
	청소년 구조/상담	· 가출청소년 자활 후견 등 지원 · 상담요원 보조	주간 또는 주·야간
	사회복지 업무 보조 (자차, 읍·면·동)	· 장애인·노인 등 불우계층 물품전달 및 지원 · 복지업무 담당직원 보조	주간

	경비·시설 관리 (사회복지시설)	· 시설방문 및 방문인 안내 · 시설물 안전관리 등 운영 보조	주간 또는 주·야간
	운전(사회복지시설)	· 환자이동, 물품전달 등 차량운전	주간
	환자지원	· 진료, 약품관리 등 업무 보조 · 환자이동 등 활동 지원 · 119응급구조 업무 보조	주간 또는 주·야간
	보건지원	· 방역·소독업무 등 보조 · 주민건강사업 등 운영 지원	주간 또는 주·야간

4. 자원봉사자

- 수행업무에 대한 직접적 책임 없이 직원 원조 및 클라이언트 옹호
 - 사무행정보조, 행사보조 등의 단순 업무와 운영업무보조(교육프로그램 기획 등), 강사, 정보수집 및 기록물 정리, 조사연구 등의 전문 업무 수행
- 인력보완, 예산 절감 등의 장점과 책임의식 결여, 중간탈락, 비밀누설 등이 단점

5. 인력과 사회복지무인력의 직무관계 설정

□ 사례검토 : 노인장기요양시설

1. 노인장기요양기관 특성

구 분	노인장기요양기관	노인의료복지시설(재가복지시설)
근 거	▪ 노인장기요양보험법	▪ 노인복지법
시 설 종 류	▪ 장기요양기관 - 시설급여시설, 재가급여시설	<p>< 현재 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 노인요양시설: 무료,실비,유료 구분 ▪ 노인전문요양시설: 무료,실비,유료구분 ▪ 노인전문병원 ▪ 가정봉사원파견시설 ▪ 주간(단기)보호시설 <p>< '08. 4. 4이후></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 노인요양시설, 노인요양공동생활 가정, 노인전문병원 ▪ 가정봉사원파견서비스(시설) ▪ 주간(단기)보호서비스(시설)
절 차	▪ 시·군·구청장의 지정	▪ 시·군·구청장에게 신고
대 상	▪ 장기요양이 필요 65세 이상 노인 및 치매 등 노인성 질환을 가진 64세 이하 국민	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 국민기초생활보장수급자(무료) ▪ 일정소득 이하(실비), 일반소득이상(유료)
지 원 방 식	▪ 수가산정 방식을 적용하여 건보공단에 청구→건보공단은 청구비용 심사 후 지급	▪ 지자체를 통하여 시설입소인원 또는 연간 운영비용을 기준으로 정액지급
서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시설급여 ▪ 재가급여(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호 등) ▪ 특별현금급여(가족요양비,특례요양비 등) 	▪ 시설·재가서비스 제공

○ 노인장기요양법상 장기요양기관이며, 동시에 노인복지법상 사회복지시설임.

- 요양등급 2등급 이내인 자만 시설 내 생활가능(다만, 현 시설생활자는 등급외자도 한시적으로 가능)

- 운영비는 요양보험급여비(요양등급 2등급)와 지자체 보조금(등급 제외자)으로 이원화

- 사회복지무요원 배치시 사회복지무요원을 통해 서비스를 제공하고 수가를 신청할 수 있다는 우려가 제기되지만 서비스가 방문요양, 방문목욕, 방문간호로 명확히 구분되어 있고 2가지 서비스를 동시에 수행할 수 없다는 점에서 서비스 직접 제공은 불가능함.

2. 주요 쟁점 사항

- 장기요양기관 배치여부에 따른 쟁점 사항을 정리하면 아래와 같음

<배치 시 쟁점>

구분	배치(제1안)	미배치(제2안)
근거	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회적 약자에 대한 기여도 제고로 제도 도입 원칙에 충실 ○ 복무강도가 가장 높은 분야 배치로 현역과의 복무 형평 가능 ○ 장기요양보험적용시설도 인복지법상의 사회복지시설 ○ 사회복지복무제도 활성화에 기여 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보험원리(시장경제) 원칙에 충실 ○ 노동시장 중립성 확보
비판	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개인의 영리추구에 기여 ○ 보험원리가 적용되는 개인병원과의 형평성 문제 ○ 보험수가 산정의 왜곡현상 발생 ○ 비전문가를 통한 서비스 제공이 가능해져 서비스 질 하락 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지시설간 형평성 문제 발생 ○ 사회복지복무 증원 인력 해소 곤란 ○ 기존 배치시설의 불만 초래

※ 제1안에서 유료시설은 미배치

<미배치 시 쟁점>

구분	계속복무(제1안)	복무분야 변경(제2안)
복무기관	○ 계속 복무	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복무분야 변경 - '09년 배치시 타 분야로 근무지 변경

장 · 단 점	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복무요원 · 시설의 수용성 높음 ○ 추가적인 행정조치 불요 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정책결정 방향과 일치 ○ 단계적 시행 불가피 ○ 시설장 및 복무요원 민원예상
---------	---	--

III. 노동시장 중립성 확보를 위한 기본원칙 및 운영방안

1. 기본원칙

- 명확하게 구분된 업무, 역할 구분을 통하여 관리
 - 사회복지요원을 기관의 대체직원이 아닌 협력자, 보조자 역할로 규정

2. 독일 및 대만사례

- 독일 및 대만의 주요 전제는 첫째, 인력 보충에 영향을 주지 않는다. 둘째, 인력 자질 수준을 저하시키지 않는다. 셋째, 병역 형평성에 어긋나지 않는다는 원칙 고수
- 대만 복무자들은 주로 노인 복지기관, 심신장애복지기관, 지역사회기관에 배치
 - 직무는 노인, 영민, 지역주민과 심신장애자, 아동 등의 일상생활을 돌봐주고 배식 및 건강회복과 기타 취업서비스 등 보조업무

2 사회복지기관 지정 · 배정기준

I. 추진배경

- 08년부터 시행중인 사회복지제도의 내실화를 위해 복무기관 지정기준 및 배정기준 마련, 복무기간 차등제 등의 제도내실화 방안 마련 필요
- 치매노인, 중증장애인 수발 등의 업무난이도가 상대적으로 높고 복무요원이 기피하는 복무담당자에 대한 복무기간 차등화 등의 보상필요
- 사회복지공무원과의 관계에 따라 배정인력의 규모가 결정됨에 따라 효율적인 인력활용을 저해, 형평성 문제 대두
 - 사회복지시설별 · 규모별로 적정 사회복지요원 배치를 위한 사회복지요원 배치기준 마련 필요

II. 사회복지기관 지정제 추진

1. 추진현황

- 사회복지제도 시행으로 사회복지시설에 복무하는 인력이 크게 증가하고 있으나, 복무기관에 대한 별도의 지정절차 없이 복무인력 배정
 - 사회복지기관별 및 시설유형별로 사회복지인력 활용이 가능할 것인지 검증하는 과정 필요
- 복무기관 승인 가이드라인 제시를 통해 사회복지제도 운영에 대한 인식개선을 통해 초기 사회복지제도 정착단계에서 사회복지 분야의 수요 창출 극대화 필요

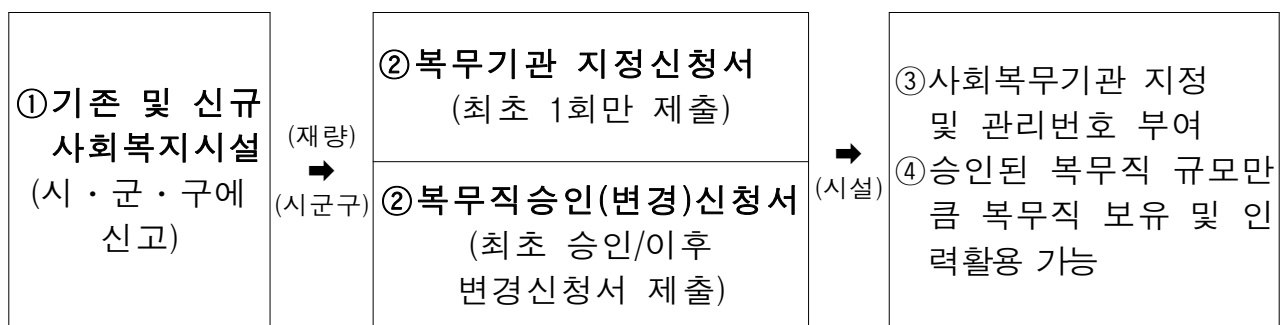
2. 기본원칙

- 지자체 또는 사회복지시설의 업무부담 등을 고려하여 현실적으로 적용 가능하도록 수립된 절차 및 기준마련
- 사회복지시설은 사회복지사업법과 개별법령을 통해 시설설립 및 운영을 위한 법적기준을 충족중임.
- 복무기관 지정·승인시 사회복지복무기관으로서 전제조건을 제시하고, 사회복지시설 설치·운영에 결격사유가 없다면 사회복지복무기관으로 지정하는 네거티브방식의 선정이 필요
- 사회복지복무인력의 활용은 복지시설의 자원봉사자 활용과 유사한 수준으로 복무관리와 최소한의 복무환경이 구비되면 가능

3. 지정제 승인주체

- 관할 지방자치단체의 장(시·군·구청장)

4. 추진절차



※ ‘복무직승인(변경)신청서’는 해당 사회복지시설이 향후 확보하게 되는 사회복지복무직 수와 관련된 것으로 직무유형별 인원수와 업무배정 등 복무계획을 포함하여야 함.

- 사회복지시설 관련자료는 해당 지자체가 보유하여 일정 주기로 관리하므로 별도의 자료제출 불필요
- 신규시설의 경우 설립 및 운영신고시 신청하거나 추후 사회복지복무인력 수요조사 시점(익년도 수요는 전년 3월경 실시)에 신청

5. 사회복지기관 지정취소

- 사회복지시설 설치 및 운영 결격사유 발생, 복지대상자나 종사자에 대한 인권침해사례, 복무인력 사적활용, 복무관리상 기관책임이 명백한 경우에는 지정을 취소
- 행정처분 등으로 사회복지기관 지정 취소, 인력배정 중단시 일정 기간 동안 복무기관 신청 제한
- ※ 일반 행정처분시 : 2년, 인권침해 및 사적 활용시 : 5년 또는 영구제한

III. 사회복지요원 배정기준 마련

1. 추진현황

- 사회복지제도 시행으로 사회복지시설에 복무하는 인력이 크게 증가하고 있으나, 복무기관에 대해 배정기준이 없이 복무인력을 배정
- 사회복지기관별 적정규모의 인력을 요청하거나 지자체가 배정할 수 있도록 가이드라인 제시할 필요
 - 이를 통해 특정 사회복지시설에서 과도한 규모의 복무인력을 배정받아 활용하는 사례방지
 - 지자체의 특성이나 담당공무원과 시설담당자와의 관계에 따라 복무인력 배정 및 활용상의 형평성문제가 대두
- 사회복지시설·기관의 인력현황 및 복지서비스를 대상규모를 고려하여 기본적인 인력배정 기준마련

2. 기본원칙

- 지자체 또는 사회복지시설의 업무 등을 고려하여 현실적으로 적용 가능하도록 수립된 절차 및 기준 마련에 의한 관리의 효율화

- 사회복지시설 유형 및 규모 등을 반영하여 수용가능한 복무인력 배정 기준을 적용을 통해 인력배정의 적정성·형평성 제고
- 복무인력 배정 가이드라인 제시를 통해 사회복지제도 운영에 대한 인식 개선을 통해 초기 사회복지제도 정착단계에서 사회복지 분야의 수요 창출 극대화

3. 복무분야별 배정기준

가. 사회복지시설

□ 산출방법 : 최초배정인원 + 최대 활용가능 인원산출 가중치

- 직원 규모와 복지대상자 규모를 바탕으로 최초 배정인원을 산출하고 복지시설 유형별로 가중치를 부여하여 최대활용가능 배정인원을 산출

□ 최초 배정인원 = 직원규모+ 복지대상자 규모

구 분		기 준
직원규모		<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지사 등 전문자격증 보유 직원 5인당 1명 ○ 20인 이상 초과시 10인당 1명
복지대상자 규모	생활시설	<ul style="list-style-type: none"> ○ 생활인 30인까지 최초 10인당 1명 ○ 30인 초과시부터 20인당 1명
	이용시설	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1일 실인원 기준 300인까지 100인당 1명 ○ 300인 초과시부터 200인당 1명

□ **최대 활용가능 인원산출 가중치**

가중치 유형			가중치 점수
가중치 1	시설유형	생활시설	○ 2.0
		이용시설	○ 1.2 ○ 수발서비스 제공 1.5
가중치 2	직원 1인당 복지 대상자	생활시설	○ 1인 1.0 ○ 2인 1.1 ○ 3인 1.2 ~ 10인 1.9 ○ 10인 초과 시 2.0
		이용시설	○ 100인 1.0 ○ 200인 1.1 ○ 300인 1.2~1,000인 1.9 ○ 1000인 초과시 2.0
가중치 3	행정처분 복무관리로 인한 경고		○ 0.5

※ 가중치2 : 종사자 정원 기준 직원(직접 서비스 제공자 기준) 1인당 복지 대상자 규모(이용자수, 생활인수)

□ **산출식**

최대 활용가능 인원

= 최초 배정인원 × <(가중치1+가중치2)의 산술평균> × (가중치3)

나. 사회복지 전담공무원

□ **산출방법 : 최초 배정인원 산출+ 최대 활용가능인원 산출 가중치**

- 읍면동의 전담공무원 규모를 바탕으로 최초 배정인원을 산출하고 전담 공무원 1인당 복지대상자수를 기준으로 최대활용가능 배정인원을 산출

□ **최초 배정인원 = 사회복지 전담공무원 1인당 1명**

□ 최대 활용가능 인원산출 가중치

가중치 유형		가중치 점수
가중치 1	읍면동 사회복지전담공무원 1인당 복지대상 가구수	<ul style="list-style-type: none"> ○ 300가구 이하 1.0 ○ 300~500가구 이하 1.2 ○ 500~700가구 이하 1.4 ○ 700~1000가구 이하 1.6 ○ 1000~1500가구 이하 1.8 ○ 1500가구 이상 2.0
가중치 2	읍면동 사회복지전담공무원 1인당 기초생활보장 수급가구 수	<ul style="list-style-type: none"> ○ 100가구 이하 1.0 ○ 100~200가구 이하 1.2 ○ 200~300가구 이하 1.4 ○ 300~400가구 이하 1.6 ○ 400~500가구 이하 1.8 ○ 500가구 이상 2.0

※ 전담공무원 1인당 복지대상 가구수 : 전국 평균 555가구(보건복지가족부 자료)

□ 산출식

최대 활용가능 인원

= 최초 배정인원 × <(가중치1+가중치2)의 산술평균>

<산출예시>

○ 현 황 : 영구임대아파트 밀집지역에 5명의 전담공무원이 근무하고, 전체 복지대상가구가 4,000가구(1인당 800가구), 이 가운데 기초보장수급가구 1,500가구(1인당 300가구)일 경우

○ 산정인원 : 5명(최초배정인원) × (1.6+1.4)/2 = 8명

※ 소수점 이하는 반올림

3 사회복무기간 차등제 적용방안

1. 추진현황

- 현역병의 복무기간 단축에 따라 일반 사회복무요원의 복무기간을 현행 26개월에서 2014년까지 22개월로 단축방안 시행중임.

< 단축후 복무기간 비교 >

적용대상		현 행	단 축
사회복무요원(공익요원 포함)		26개월	22개월
공중보건의, 전문연구요원 등		36개월	현행 유지 (사회복무체계 편입)
국제협력요원		30개월	
예술체육요원		34개월	
산업기능요원	현역	34개월	현행 유지 (‘12년 이후 폐지)
	보충역	26개월	

※ '08.1월 전역자부터 단축 시작, '14. 7월 이후 입대자까지 단축완료

- 중증장애인 수발, 한센병 시설 등의 복무강도가 상대적으로 높은 시설의 사회복무요원에 대한 복무기간 차등제를 통한 복무형평성 제고
- 복무기피시설·기관에 대한 인센티브 방안으로 복무기간 차등제를 도입하여 사회복무자의 선택권 강화

2. 복무기간 차등제 대상시설 및 복무분야

- 사회복지시설의 유형(생활시설, 이용시설), 서비스의 내용(직접, 간접)을 고려하여 각각에 따라 차등제 도입 필요
- 직접서비스의 경우 업무의 난이도가 높고 교대근무의 성격이 강한 수발보조업무의 경우 복무기간 단축 필요

- 생활시설과 유사한 서비스를 제공하고 있는 주간보호센터, 단기보호센터, 노숙인 쉼터 등의 이용시설에서 돌봄, 수발보조를 제공하는 경우 적용
- 차등제 도입시설 및 담당업무(밑줄 친 기관)

시 설 서비스	생활시설	이용시설
직접서비스	○ 돌봄 또는 수발보조(적용)	○ 돌봄 또는 수발보조(적용) (주간·단기보호시설, 노숙인쉼터의 경우 복무기간 차등제 고려 필요)
	○ 보건의료서비스 지원(적용)	○ 보건의료서비스 지원
	○ 교육훈련 프로그램 지원(적용)	○ 교육훈련 프로그램 지원
	○ 보호·선도(적용)	○ 보호·선도
간접서비스	○ 프로그램및 행정업무지원	○ 프로그램및 행정업무지원
	○ 조리위생 지원	○ 조리위생 지원
	○ 일반관리	○ 일반관리
		○ 지역사회 조직화

3. 차등 복무기간

- 현재 진행중인 현역병의 복무기간 단축(24→18개월) 계획과 관련하여 사회 복무기간 차등제를 2단계로 적용추진

구 분	비적용 사회복무요원	적 용 사회복무요원	비 고 <현역병(육군)>
1단계('08~'14년)	26개월	25개월	24개월
2단계(14년 이후)	22개월	20개월	20개월

I. 추진배경

- 사회복무제도의 안정적 정착을 위해 사회복무요원의 합리적 배정체계 구축필요
- 병무청 복무분야별 · 복무기관별 인력배정 우선순위
 - 복무기관별 우선순위 : 사회복지시설→국가기관→지방자치단체→공공단체
 - 복무분야별 우선순위 : 사회복지→보건의료→교육문화 및 환경안전
- 증가하는 사회복지분야 배치 수요 충족과 요원의 선택권 존중을 위해서도 새로운 복무분야 발굴이 필요

II. 신규 배치영역

1. 장애인활동보조서비스

- 장애인들이 지역사회 내에서의 자립적 생활을 위해 신변처리(목욕, 대소변, 옷갈아입기, 세면, 식사보조 등), 가사(쇼핑, 청소, 식사준비, 양육보조 등), 일상생활(금전관리, 시간관리, 일정관리 등), 커뮤니케이션(낭독보조, 대필보조 등), 이동(안내도우미, 대리운전지원, 등·하교지원, 출·퇴근지원, 야외·문화활동 지원 등)서비스 등 지원.
- 서비스 제공 인력이 대부분 중년기 여성으로, 노동 강도가 높은 서비스를 제공하는데 어려움 있음.
- 사회복무요원을 활동보조 서비스 보조역할로 활용하면, 서비스 질 제

고 및 직업탐색기회 제공 등의 장점 있음.

2. 푸드뱅크

- 푸드뱅크는 식품제조기업, 개인으로부터 식품을 기부받아 사회복지시설 등 소외계층에게 전달하는 식품나눔 제도임
 - 총 299개 푸드뱅크를 사회복지법인 및 단체 등에 위탁운영 중
- 식품 수령, 배분, 운전, 전달 등의 육체적 업무와 기탁처 발굴, 전산업무 등의 행정업무로 전담직원 1인이 감당하는데 한계가 있음
 - 서울시 기초푸드뱅크 인력조사에 따르면 공공근로 46%, 자원봉사 27%, 추가인력이 없는 경우도 8%로 인력부족현상이 심한 것으로 나타남.
- 푸드뱅크 사업의 직무 난이도, 인력수급 현황을 고려했을 때, 사회복지무요원의 신규배치영역으로 적당

3. 청소년서비스

- ‘청소년쉼터’는 위기 청소년에게 전문적으로 개입하기 위한 상담 등이 제공되므로 사회복지무요원은 시설관리 및 행정지원 업무를 중심으로 배치

<청소년 쉼터 유형별 기능분류>

	일시쉼터	단기쉼터	중장기쉼터
기간	· 24시간 이내 일시보호	· 3개월 내외의 단기보호	· 3개월 이상 중장기보호
이용 대상	· 일반 청소년, · 거리생활 청소년	· 가출청소년	· 가출청소년
주요 기능	· 위기개입상담, 진로지도, 적성검사 등 상담서비스	· 가출청소년 문제해결을 위한 상담 및 치료서비스	· 가정복귀가 어렵거나 특별히 보호가 필요한 위기

	<ul style="list-style-type: none"> · 가출청소년의 구조 및 발견 · 청소년쉼터와 연계 · 먹거리, 음료수 등 기본적인 서비스 제공 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 스, 예방활동 전개 · 의식주 및 의료 등 보호 서비스제공 · 가정 및 사회복귀를 위한 가출청소년 분류, 연계 · 의뢰 서비스 제공 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 청소년을 대상으로 전환형, 가족형, 자립형, 치료형 등 특화된 서비스 제공
위치	<ul style="list-style-type: none"> · 이동형(차량), · 고정형(청소년유동지역) 	<ul style="list-style-type: none"> · 주요도심 지역 	<ul style="list-style-type: none"> · 주택가
목표	<ul style="list-style-type: none"> · 가출예방, 조기발견, 초기개입 	<ul style="list-style-type: none"> · 보호, 가정 및 사회복귀 	<ul style="list-style-type: none"> · 자립지원

- ‘청소년수련시설’은 청소년수련관, 청소년수련원, 청소년문화의집, 청소년특화시설, 청소년야영장, 유스호스텔 등으로 구분
- 사회복지무요원은 프로그램 진행보조, 수련시설 안전요원, 안전점검 요원으로 배치 가능

4. 보육시설

- 보육서비스는 보호자의 태도가 영유아기 아동의 발달에 중요한 영향을 미치므로 사회복지무요원 배치·활용에 신중해야 함
- 아동 이동, 급식지원, 시설관리, 등하교 이동지원 등
- ‘07.12월 말 기준, 전국에 설치된 30,856개소 어린이집에 대한 안전점검, 안전관리 요원으로 활용하여 시설이용의 안전성 제고

5 사회복무요원 복무실태조사 및 인센티브 제공

I. 복무실태 및 욕구조사 개요

1. 조사개요

- 기간 : 2008. 9. 2. ~ 9. 9.
- 대상 : 전국 6개 사회복무교육센터 직무교육생 411명
- 내용 : 사회복무 실태, 사회복무제 차등도입 및 인센티브, 사회복무 만족도, 사회복무요원의 사회복지의식, 개인 사항 등

2. 조사결과

- 일반적 사항
 - 사회복지 52.2%, 사회복지전담공무원보조 38.5%, 보건의료과정 9.3%
 - 대학재중 70.8%, 고등학교 졸 13.0%, 대학교 졸 12.5%, 대학원 이상 3.5%
- 사회복무에 대한 기대
 - 1순위에 새로운 사람을 만나는 기회 24.3%, 새로운 관점형성 19.1%, 직업분야 및 진로탐색 18.6%, 지식 및 기술습득 17.8%.
 - 2순위에 새로운 관점형성 26.4%, 새로운 사람을 만나는 기회 26.1%, 지식 및 기술습득 15.2%등으로, 진로탐색 및 지식습득에 대한 욕구가 높게 나타남.
- 사회복무요원 업무
 - 현재 가장 많이 하는 업무로 사무행정 지원업무, 시설물관리, 물품 배달 및 나르기 등 보조·지원업무, 단순노무업무, 직원 업무 중 일부를

담당하는 것으로 나타남.

○ 사회복무 만족도

- 총만족도 평균이 3.02, 사회복지 3.11, 공무원보조 3.00, 보건의료 2.88로 나타남.

II. 사회복무요원 인센티브 제공

1. 조사결과

- 복무기간 중 바라는 인센티브 1순위 자기계발 보조금 지원 60.5%, 소득활동 보장 16.0%, 연장근무 수당 지원 10.5%, 탄력근무제 실시 9.8% 등으로 자기계발 욕구가 높음을 알 수 있음
- 소집해제 후 바라는 인센티브 1순위 긍정적 경력인정 50.4%, 자격증 취득 시 실습기간 인정 26.4%, 학점인정 16.0%, 가산점부여 6.5% 순으로 나타남

2. 인센티브 제공방안

- 사회복무요원의 자긍심 확보 및 국가인적자원으로 활용하기 위한 자기계발 및 인센티브 부여방안 모색
- 국방부에서 추진중인 “군 복무중 중단 없는 학습 여건 조성”과 연계하여 e-learning 콘텐츠를 사회복무요원도 활용할 수 있도록 연계
- 학점인정 학사관리시스템 구축 MOU를 체결하여 복무경력 인정, 교육훈련 실적 등을 통한 자격취득 기회 부여 및 봉사활동 의무면제 등 고려
- 중소기업, 비정규직 근로자를 대상으로 주말·야간 단기직무교육과정을 지원하는 노동부 “점프” 사업 등 관계부처와의 연계 추진