

정책보고서 2007-XX

사회복무제도 도입에 따른 사회복무자원 활용방안 연구

강혜규 최현수 박세경 김은지

신혜령 김지연 배숙경 엄태영 최영광

보 건 복 지 부
한국보건사회연구원

제 출 문

보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 귀부와 용역 계약한(2007. 5. 7) “사회복무제도 도입에 따른 사회복무자원 활용방안 연구”의 최종보고서로 제출합니다.

2007년 10월

한국보건사회연구원

원 장 김 용 문

머 리 말

정부는 「비전 2030 국가인적자원 2+5」를 통해 사회복지제도의 도입 방향을 밝히고, 새로운 제도 설계를 준비해 왔다. 사회복지제도 도입을 통해 예외 없는 병역이행체계를 정립하여 현역 미복무자는 전원 사회서비스 분야에서 복무하도록 하고, 대체복무의 관리·운영 방식을 혁신하여 새로운 사회복지시스템을 구축한다는 것이다. 우리나라는 공공·민간부문의 사회서비스 공급체계가 모두 취약하고 기존 인력의 규모가 충분히 성장하지 않은 실정이므로 사회복지 인력이 대거 사회서비스 부문으로 투입된다고 할 때, 그 파급 효과가 상당할 것으로 예상된다.

따라서, 새로운 제도 시행에 따라 보다 빠른 시간 안에 제도 취지에 따라 현장의 수용도를 높일 수 있도록 정치한 준비가 필요하다. 그간의 대체복무제도, 공익근무요원제도 운영을 통해 파악된 가능성과 제한점을 극복할 제도적 기반을 마련하는 일, 사회복지에 대한 동기 부여가 강화되도록 복무자의 교육·훈련체계를 정비하고, 소집·선발·교육·배치·관리의 과정에서 사회복지인력의 개인 특성과 직무의 특성이 고려되도록 하는 일, 사회복지의 특성을 고려한 관리체계를 마련하는 일, 사회복지 기관의 인식개선과 지도·관리가 가능하도록 지원하는 일이 어떻게 준비되는가는 바로 제도 성공의 관건이 될 것이다.

이에 본 연구는 현 공익근무요원의 사회복지분야 복무현황 문제점에 대한 분석을 토대로 하여, 사회복지제도 도입의 실효성을 높이기 위해 제도 설계 및 운영과정에서 요청되는 다양한 사안을 검토, 제안하고자 하였다. 이를 위하여 사회복지 필요 분야 발굴, 사회복지 인력의 주요 역할 정립, 사회복지 인력의 교육 과정 및 훈련체계 마련, 사회복지 인력의 관리방안에 대하여 제시하고, 특히 사회복지인력이 배치되는 사회복지시설의 관리담당자가 활용할 사회복지 관리 매뉴얼과 주요 직부문의로서 장애인시설, 노인생활시설, 아동생활시설, 사회복지관, 읍면동사무소(주민센터) 5개 현장에 배치되는 사회복지인력이 참고할 수 있는 직무 매뉴얼을 마련하는데 주력하였다.

본 연구는 본원의 강혜규 연구위원, 최현수 부연구위원, 박세경 부연구위원, 김은지 연구원, 신혜령 한국보건복지인력개발원을 비롯하여 사회복지 직무 매뉴얼 작성을 담당한

김지연 선생(사회복지공무원), 배숙경 선생(시립노원노인종합복지관 부장), 엄태영 선생(연세대 박사과정), 최영광 선생(한국장애인복지관협회 사무처장)에 의해 수행되었다. 각 연구자의 집필 부문은 다음과 같다.

제1장 서론 (강혜규)

제2장 현행 대체복무제도의 문제점 및 개선방향 (강혜규, 김은지)

제3장 독일의 민사복무 관리체계 (최현수)

제4장 사회복지 필요 분야 및 인력의 역할 (강혜규)

제5장 사회복지 인력의 교육·훈련체계 (신혜령)

제6장 사회복지 인력의 관리방안 (최현수)

제7장 사회복지 직무 매뉴얼

제1절 장애인시설 (최영광)

제2절 노인시설 (배숙경)

제3절 아동생활시설 (박세경)

제4절 사회복지관 (엄태영)

제5절 읍면동사무소 (김지연)

연구진의 노고와 함께 독일 민사복무제도의 이해 및 자료수집에 큰 도움을 주신 독일 민사복무청 김용길 담당관의 노고에 감사드리며, 보고서를 검독하고 소중한 의견을 주신 본원의 윤상용 부연구위원과 이소정 부연구위원에게 감사의 뜻을 전한다.

끝으로 본 보고서에 수록된 내용은 어디까지나 저자들의 의견이며 본 연구원의 공식 견해가 아님을 밝혀둔다.

2007년 10월

한국보건사회연구원

원 장 김 용 문

목 차

제1장 서 론	13
제1절 연구의 배경 및 목적	13
제2절 연구의 내용 및 방법	17
제2장 현행 대체복무제도의 문제점 및 개선방향	21
제1절 현 공익근무요원의 사회복지분야 복무 실태 분석	21
제2절 제도 개선의 기본 방향	55
제3장 독일의 민사복무 관리체계	63
제1절 민사복무제도의 기본체계	63
제2절 민사복무 분야 및 직무	73
제3절 교육훈련	77
제4절 복무관리	81
제5절 시사점	82
제4장 사회복지 필요 분야 및 인력의 역할	86
제1절 사회복지인력의 역할과 적합 직무 유형	86
제2절 사회복지서비스 분야의 복무인력 수요 분석	111
제5장 사회복지 인력의 교육·훈련체계	117
제1절 사회복지 교육·훈련 시스템 구성	117
제2절 사회복지 직무교육의 교과과정 설계	129
제3절 교육·훈련 기관	141

제6장 사회복지인력의 복무관리 방안	143
제1절 사회복지인력 복무관리 체계의 기본방향 및 과제	143
제2절 사회복지인력 복무관리담당자 매뉴얼	150
제7장 사회복지 직무 매뉴얼	211
제1절 장애인시설	211
제2절 노인시설	261
제3절 아동생활시설	313
제4절 사회복지관	335
제5절 읍면동 사무소(주민지원센터)	369
참고문헌	412
부록: 조사표	417

표 목 차

<표 1-1-1> 사회복무제도 도입에 따른 연차별 배치 계획	14
<표 2-1-1> 조사기관 소재지	22
<표 2-1-2> 조사대상시설 유형	23
<표 2-1-3> 조사대상시설의 운영주체	23
<표 2-1-4> 조사대상시설의 정규직 직원 수	24
<표 2-1-5> 공익근무요원 활용여부	25
<표 2-1-6> 기관유형별 배치된 공익근무요원 수	25
<표 2-1-7> 숙박 혹은 야간근무 여부 및 수	26
<표 2-1-8> 공익근무요원의 점심식사 방법	27
<표 2-1-9> 공익근무요원의 별도공간	27
<표 2-1-10> 공익근무요원 활용 이유	28
<표 2-1-11> 공익근무요원이 수행하고 있는 직무	29
<표 2-1-12> 공익근무요원의 직무배정	30
<표 2-1-13> 공익근무요원의 직무결정 방법	31
<표 2-1-14> 공익근무요원에 대한 시설 자체 교육 프로그램 여부	31
<표 2-1-15> 공익근무요원에 대한 시설 자체 교육 내용	32
<표 2-1-16> 근무평가 여부	32
<표 2-1-17> 근무평가 방법	32
<표 2-1-18> 평가의 도움정도	33

<표 2-1-19> 관리책임자 배정 여부	33
<표 2-1-20> 관리책임자를 별도로 배정하지 않은 이유	34
<표 2-1-21> 공익근무요원에 대한 관리와 직무점검	34
<표 2-1-22> 공익근무요원에 대한 개별 상담의 주기	35
<표 2-1-23> 지난 3년간 복무이탈자 발생여부	35
<표 2-1-24> 지난 3년간 복무이탈자 수	35
<표 2-1-25> 관련 직원들이 공익근무요원 관리에 대한 교육을 받은 경험	36
<표 2-1-26> 관련 직원들이 지난 1년간 공익근무요원 관리에 대한 교육을 받은 횟수	36
<표 2-1-27> 관련 직원들이 지난 1년간 공익근무요원 관리에 대한 교육을 받은 일수	36
<표 2-1-28> 교육받은 내용이 공익근무요원 관리 등 관련 업무에 도움이 된 정도	37
<표 2-1-29> 교육받은 내용이 공익근무요원 관리 등 관련 업무에 도움이 된 점	37
<표 2-1-30> 공익근무요원 활용만족도	38
<표 2-1-31> 공익근무요원 활용에 만족하는 이유	38
<표 2-1-32> 공익근무요원 활용에 불만족하는 이유	39
<표 2-1-33> 공익근무요원제도에 대한 견해	39
<표 2-1-34> 공익근무요원 활용에 있어서 어려운 점	40
<표 2-1-35> 공익근무요원 관리 과정에서 어려운 점	40
<표 2-1-36> 사회복무요원 배치 희망 인원수	42
<표 2-1-37> 돌봄 분야 사회복무요원 필요 인원	43
<표 2-1-38> 보건의료지원 분야 사회복무요원 필요 인원	44
<표 2-1-39> 프로그램지원 분야 사회복무요원 필요 인원	45
<표 2-1-40> 학습 및 보호지원 분야 사회복무요원 필요 인원	46

<표 2-1-41> 프로그램지원 분야 사회복지무요원 필요 인원	47
<표 2-1-42> 일반관리분야 사회복지무요원 필요 인원	48
<표 2-1-43> 기타분야 사회복지무요원 필요 인원	49
<표 2-1-44> 사회복지무요원의 야간근무 필요 여부	49
<표 2-1-45> 야간근무에 필요한 사회복지무요원 수	50
<표 2-1-46> 배치 전 적정 직무관련 교육 일수	51
<표 2-1-47> 직무교육에 필수적으로 포함되어야 할 내용	52
<표 2-1-48> 보수교육의 필요성	53
<표 2-1-49> 보수교육 필요일수	53
<표 2-1-50> 사회복지무제도의 성공적 도입을 위한 요건	54
<표 4-1-1> 사회복지부문 사회복지사의 공통적인 표준 직무	89
<표 4-1-2> 노인생활시설의 표준 직무 중 1급과 2, 3급 직무 구분	93
<표 4-1-3> 장애인생활시설 사회복지사의 표준직무 중 1급과 2, 3급 직무 구분	95
<표 4-1-4> 아동생활시설 사회복지사의 표준직무 중 1급과 2, 3급의 직무구분	98
<표 4-1-5> 종합사회복지관 사회복지사의 표준 직무 중 1급과 2, 3급의 직무 구분	101
<표 4-1-6> 재가복지센터 사회복지사의 표준 직무 중 1급과 2, 3급의 직무 구분	103
<표 4-1-7> 사회복지·보건 서비스부문 사회복지 직무 영역분류(안)	106
<표 4-1-8> 사회복지·보건 서비스부문 사회복지 세부직무 영역(안)	108
<표 4-2-1> 사회복지생활시설 및 이용시설의 규모 및 인력 현황(2005. 12)	113
<표 5-1-1> 사회복지무영역별 직무내용과 교육내용	123
<표 5-1-2> 봉사분야 공익근무요원 소양교육과정안	131
<표 7-1-1> 장애인 생활시설의 종류	211

<표 7-1-2> 생활시설의 기능	212
<표 7-1-3> 생활시설의 운영 목표	220
<표 7-1-4> 시설장애인의 분류	223
<표 7-2-1> 노인복지시설 종류	261
<표 7-3-1> 우리나라 요보호아동의 발생유형 및 보호내용 변화 추이	314
<표 7-3-2> 아동생활시설의 유형별 시설 및 보호아동 현황	316
<표 7-3-3> 아동생활시설의 고유기능 이외 허용되는 사업내용	319
<표 7-3-4> 아동생활시설의 주요 기능	320
<표 7-3-5> 아동생활시설의 안전기준	321
<표 7-3-6> 아동생활시설 종사자가 수행해야 할 주요 프로그램 분류	328
<표 7-3-7> 시설퇴소 이후 자립지원을 위한 주요 프로그램	329
<표 7-3-8> 아동생활시설의 종사자의 표준 직무	332

그림 목 차

[그림 3-1-1] 독일 민사복무청 조직도	66
[그림 3-1-2] 민사복무관리 담당관 배치 지역	68
[그림 3-1-3] 민사복무청 홈페이지 내 민사복무기관 검색을 위한 배너	69
[그림 3-1-4] 독일 민사복무자의 직무별	74
[그림 3-1-5] 독일 민사복무자 변화 추이	75
[그림 3-1-6] 민사복무기관, 민사복무직, 민사복무자 규모 변화추이(1970~2006)	76
[그림 3-1-7] 민사복무학교 설치 지역	77
[그림 5-1-1] 사회복무인력의 교수목표	121
[그림 5-1-2] 교육훈련기관과 교육영역	141
[그림 7-1-1] 장애인복지관 서비스 진행과정	248
[그림 7-3-1] 보호아동 발생시 기본 업무처리 흐름도	324

제 1 장 서 론

제1절 연구의 배경 및 목적

- 정부가 올해 초 발표한 「비전 2030 국가인적자원 2+5」에서는 입직 시간의 단축을 위한 전략의 하나로 사회복무제도의 도입을 포함하였음.
- 최근 저출산·고령화로 생산가능인구의 증가 추세가 둔화되고 있으며, 2010년경부터는 노동력이 부족할 것으로 전망되어, 지속적인 경제발전을 위해서는 인적자원의 활용도를 제고하는 것이 중요한 과제로 대두되고 있음.
- 이에 따라 향후 인력부족 현상에 선제적으로 대응하기 위해 비전 2030에서 제시된 인적자원 고도화 전략을 바탕으로 「비전 2030 인적자원활용 2+5 전략」이 마련된 것임.
- 사회복무제도의 도입을 통해서 대체복무의 단계적 폐지를 통해 제도 존속 명분이 미흡한 전환복무(전·의경, 경비교도, 의무소방)는 '08년부터 20%씩 단계적으로 감축하여 '12년 이후 폐지하고, 산업기능요원(현역자원)은 단계적 감축 없이 '11년까지 연 4,500명 배정, '12년 이후 폐지(보충역 자원은 '08년부터 단계적 감축 후 폐지)하며, 사회서비스의 성격이 강한 공중보건의사, 공익법무관 등은 존속시키되 공익성을 강화하도록 할 계획임.
- 예외 없는 병역 이행 체계를 정립하여 현역 미복무자는 전원 사회서비스 분야에서 복무하도록 하고, 운영체계로는 대체복무 관리·운영 방식을 혁신, 군 복무에 상응하는 역할을 수행할 수 있는 새로운 사회복무시스템을 구축하며, 신체조건과 적성, 사회적 기여도, 자기계발 가능성 등을 고려하여 수발 서비스 분야에 우선 활용하도록 하고 있음.
- 또한 사회복무제도의 운영을 효율화하기 위하여, 교육훈련을 통해 사회복무에 필요한 전문성과 윤리의식을 제고하고, 현장밀착식 복무관리로 엄정한 복무기강이 확립되도록

록 하며, 복무여건이 양호한 예술체육요원과 공중보건의사 등은 복무여건을 강화하여 형평성을 제고하고자 하는 것임.

- 연도별 사회복무 인력은 다음과 같이 추계되고 있는데, 사회봉사인력은 '08년 3만5천명, '10년 5만9천명, '20년 13만7천명으로서(표 1-1-1 참조), 사회봉사 분야의 비중을 '06년 8.6%에서 점차 높여갈 것으로 제시되고 있음. 공익근무요원 중 행정보조, 경비 분야 인력은 단계적으로 감축하여 '11년 이후에는 폐지하고, 사회서비스 분야에 집중 투입할 계획임.

— 사회봉사 비중은 독일 82.4%, 대만 30.5%

<표 1-1-1> 사회복무제도 도입에 따른 연차별 배치 계획

구분	'06년	'07년	'08년	'09년	'10년	'15년	'20년
배정인원	3,800	6,000	19,000	26,000	30,000	55,000	73,000
복무인원	4,600	10,000	35,000	47,000	59,000	123,000	137,000

출처: 관계부처 자료, 2007.

- 한편 사회복무제도 도입의 촉진제 역할을 한 또 하나의 배경은 최근 몇 년간 사회서비스 확충에 대한 정책적 관심이 집중되고 있다는 사실임. 정부는 일자리확대를 위한 고용정책차원에서 고용 잠재력을 지닌 사회서비스 부문에 주목하기 시작하였으며, 급속한 저출산·고령화등 사회서비스 수요의 확대는 사회서비스 확충을 위한 다각적인 정책방안을 모색토록 하는 동인이 되었음.
- 2006년 9월 보건복지부, 노동부, 문화관광부 등 관계부처 합동으로 준비하여 개최된 「사회서비스 확충 전략: 좋은 일자리로 선진한국 열어가겠습니다」라는 정책과제 보고회와 올해 2월22일 개최된 '사회서비스 일자리 보고회'에서는 중기 사회서비스 일자리 창출을 위하여 목표로서 '07년부터 '10년까지 시장부문과 재정지원을 통해 매년 20만개씩 80만개의 사회서비스 일자리를 신규 창출한다는 목표로 재정투자와 관련 제도개선을 병행하기로 한다고 밝히고 있음.

- 2007년에 재정에서 지원하는 사회서비스 일자리는 20만개 수준(신규 9만개 포함)으로, 2조 2,703억원(국비 1조 2,945억원)을 투자할 계획임.
- 여성에 적합한 일자리 13.1만명(보육교사 8.1만명, 방과후학교 교사, 방문간호사 등), 청·장년층에 적합한 일자리 6.5만개(아동복지교사, 도서관 사서, 생활체육강사, 환경감시원 등), 노년층·장애인에 적합한 일자리 5천개(문화관광해설원, 순해설조사원, 문화재관리원 등),
- 직종별로 보면 전문직 12.8만명, 비전문직 7.3만명, 채용기관별로 보면 공공기관 5.2만명, 사업기관 11.3만명, 바우처형태 3.5만명 등임.
- 최근 사회서비스 확충 논의의 확대와 정부의 정책 기조는 다음과 같은 몇가지 정책 방향과 상승작용을 하며, 사회정책 패러다임의 변화를 예고하고 있음.
 - 첫째, 전체 정부지출 구조에서 사회정책의 비중을 확대하고자 하는 재정지출의 구조 조정과 이를 통한 사회투자의 확대
 - 둘째, 선제적 투자가 필요한 전략적 정책분야의 선별을 시도하는 사회투자 국가의 담론적 접근
 - 셋째, 노인수발보협제도의 도입·보육정책 및 아동보호의 내실화 등 사회서비스 수요에 대처하는 다양한 서비스부문의 제도화 노력
 - 넷째, 바우처 방식의 도입을 통해 유효수요를 촉발하고 공급 확충이 가능한 새로운 공급구조를 창출하고자 하는 신규 정책
 - 다섯째, 산업구조 조정 과정에서 서비스분야의 성장을 통해 추구하려는 일자리 창출 정책
- 그렇다면 이러한 정책 환경 속에서 추진되고 있는 사회복지제도의 도입은 어떤 의미를 가질 것인가를 검토할 필요가 있음. 사회복지제도의 도입은 청년인적 자원의 효율적 활용, 중증 장애인을 제외한 예외 없는 병역 이행으로 병역의 사회적 형평성 및 사회통합의 제고를 목표로 하고 있음. 이는 인적자원 활용의 측면과 복무제도 혁신의 차원에서 평가해볼 수 있을 것임.

- 먼저 인적자원 활용의 측면에서 보면 사회서비스 일자리 확충 및 제도화 추진 시기에 맞춰 의미있는 시도로 기대되고 있음. 특히, 공공부문과 민간부문의 사회서비스 공급체계가 모두 취약한 우리 실정에서 사회서비스 부문으로 일정하게 투입되는 사회복무 인력의 규모는 현행 사회서비스 부문 종사인력 규모에 비해 매우 커서, 그 파급효과가 상당할 것으로 예상됨. 특히 사회서비스 부문의 종사인력은 전통적으로 여성인력이 큰 비중을 차지하고 있다는 점에서 ‘젊은 남성’ 인력이 보완할 수 있는 직무가 안정적으로 공급된다면 사회서비스의 확충 효과와 서비스의 질적 수준 제고가 기대되기도 함. 그러나 사회복무인력은 대부분 비숙련 인력으로서, 기존 전문 인력의 서비스 제공의 보완적 역할을 수행함으로써 서비스의 품질의 향상이 가능하도록 해야 할 것임.
- 이와 관련하여 사회서비스 부문에 대한 대체복무 인력의 집중 투입은 서비스 이용자인 국민들의 서비스 만족도 제고라는 사회적 효용성 증대와 함께, 사회복무제도의 체계적 관리시스템을 통해 투입되는 자원의 효율적 활용을 통하여 공익근무요원제도 운영시와 비교하여 공공지출의 절감 효과가 발생할 것으로 예상됨.
- 다음으로 복무제도 혁신의 차원에서 제도 개선의 본래 취지가 달성될 경우, 사회봉사 경험을 통해 얻어진 무형의 효과 또한 사회적 편익으로 발생될 것임. 즉, 청년기 다수의 인적자원들이 일정기간 사회봉사에 복무함으로써, 도움이 필요한 노인, 장애인 등 사회구성원에 대한 이해와 함께, 헌신, 직접적 도움의 경험을 통해 함께하는 공동체 일원으로서 성숙한 시민의식을 함양할 기회가 부여되는 것임.
- 이와 같이 정부의 새로운 제도 도입이 확정되고 기본 운영방안이 제시되고 있으나, 예정된 공익근무요원제도 폐지 및 사회복무제도 도입은 세부적이고 지속적으로 준비되어야 할 사안이 방대한 실정임.
- 사회복무자의 주요 직무 및 배치 분야는 사회서비스 영역으로서, 사회복무제도의 도입이 사회서비스 부문에 미칠 파급 효과는 상당히 클 것으로 예상됨에 따라, 사회서비스의 품질과 수요자 만족도 향상, 인력 활용의 효율성 및 전문성 유지 방안이 모색될 필요가 있음.
- 현재 사회서비스 분야의 필요 인력이 확대되고 있는 상황에서, 기존 서비스 제공인

력, 확충될 사회서비스 일자리, 자원봉사 인력 활용 등 서비스 인력 활용상의 중복 혹은 제도적 충돌이 발생하지 않도록 인력 수요 예측, 상세한 적합 직무, 배치 기준 마련이 필요함.

- 사회서비스의 수요자와 직무 특성의 이해, 대인관계 기술의 습득이 필수적인 사회서비스 직무의 기본 훈련이 가능한 사전 교육·훈련 과정의 내용 및 운영체계가 마련되어야 함.
- 사회복지 인력이 수행하는 서비스의 품질 유지를 위하여, 사회복지 지원자의 의향과 직무능력, 사회복지 수요처의 특성을 고려한 적정 배치 방안과 직무수행의 전문적 관리를 담당할 사회서비스 분야별·지역별 관리체계의 구성이 모색되어야 함.
- 이에 따라 사회복지제도의 성공적 도입을 위한 사회복지 관리지원 시스템 구축, 체계적 교육 방안에 대한 충분한 검토와 대안 마련이 필요하며, 사회서비스 분야에 배치될 복무인력의 효과적 활용방안 마련이 요청되고 있음.
- 본 보고서에서는 사회복지제도의 도입을 전제로 하여 사회복지제도 도입의 필요성이나 타당성에 대한 논의를 비롯하여, 사회복지 인력의 규모등 기본적인 병역제도의 틀에 의해 영향을 받는 제도의 요소들에 대한 검토는 포함하지 않았음. 즉, 향후 병무청에서 추계한 규모의 인력이 사회봉사분야에 공급될 것으로 가정하고, 사회복지제도 도입·운용시 고려해야 할 사안과 정책 과제를 중심으로 내용을 구성하였음.

제2절 연구의 내용 및 방법

1. 연구내용

- 현 공익근무요원의 사회복지분야 복무현황 문제점 분석
 - 사회복지시설에서 근무한 공익근무요원들의 복무관련 현황, 복무지인 사회복지시설에 대한 설문조사를 통해 현행 대체복무제도의 문제점을 파악함.
 - 사회복지의 기본방향, 원칙, 현행 대체복무와의 차이점 등 미래상 정립을 위하여 사

회복무제도 도입시 예상되는 문제점, 개선필요 사항, 기대효과 등을 제시함.

□ 사회복무 필요 분야 수요 발굴 및 사회복무 인력수요 분석

- 사회복무가 적합한 서비스 대상, 업무 영역, 직무 내용을 파악하고, 필요한 교육 기간·내용, 현재의 서비스 공급체계 등을 감안하여 배치의 우선순위가 부여되도록 함.
- 사회복무 인력의 공급 규모를 전제로, 사회서비스 분야의 소요 인력 및 제도 변화 예측에 근거하여 주요 사회서비스 분야별 인력 수요 분석 및 추정함

□ 사회복무 인력의 주요 역할 정립

- 향후 사회복무 직무수행 지침서의 기본 틀이 될 수 있는 사회서비스 분야별 적합 직무의 상세 직무 내용을 제시하고, 수행 가능 업무 및 배제 업무를 명시함
- 사회서비스 분야별 직무범위, 세부내용, 자격요건, 복무기간, 복무 후 사회진출 연계 방안을 포함하여, 직무의 난이도, 전문성의 수준에 따라 사회복무 인력의 필요 요건, 제도적·환경적 지원 요건을 제시함
- 사회서비스 부문에 배치되는 사회복무 인력의 역할 및 기능을 명확히 제시하여, 사회적 일자리·시장영역을 대체하지 않도록 설계하고, 제도의 지속 가능성, 복무 인력의 특성(저숙련, 젊은 남성), 경력개발 가능성 등을 감안하여 역할 제시

□ 사회복무 인력의 교육 과정 및 훈련체계 마련

- 사회복무 인력의 책임성 강화 및 업무 수행능력 향상을 도모할 소양 및 직무 교육 실시방안을 제시함
- 적정 교육 기간, 교육 내용 및 교과목, 교육 방법 등 구체적인 교육 훈련 체계를 제시함

□ 사회복무 인력의 관리방안 제시

- 복무자의 전공·적성·희망 등을 고려한 인력의 적재적소 배치 방안과 경력개발로 연계되는 지원방안을 제시하고, 사회복무 관리를 위하여 사회복무인력이 배치되는 사회복지시설의 관리담당자가 활용할 사회복무 관리 매뉴얼을 작성함
- 주요 내용

- 사회복지제도의 소개와 운영 및 복무관리의 특징, 사회복지인력 활용분야별 직무정보, 사회복지인력 복무관리의 개요, 사회복지인력 신규전입 시 준비사항 및 현장교육 방안
- 사회복지인력의 슈퍼바이저(Supervisor)로서의 역할(슈퍼비전), 사회복지인력의 멘토(Mentor)로서의 역할(멘토링), 사회복지인력 복무관리를 위한 노하우로서, 지휘통솔, 복무인력관리, 사고예방 등의 내용을 포함.

□ 사회복지인력의 직무 매뉴얼 작성

- 주요 직무분야로서 장애인시설, 노인생활시설, 아동생활시설, 사회복지관, 읍면동사무소(주민센터) 5개 현장에 배치되는 사회복지인력이 참고할 수 있는 직무 매뉴얼을 마련함
- 주요 내용
 - 첫째, 해당 분야(시설)의 기능 및 주요 업무와 관련하여, 시설 종류, 설치 목적 및 기능, 해당 시설에서 수행되는 업무, 직무의 특성
 - 둘째, 대상자의 기본 이해를 위하여 해당 분야의 주요 대상자(클라이언트)에 대한 소개, 대상자의 특성 제시
 - 셋째, 사회복지요원의 직무 범위 및 상세 내용으로서 사회복지요원이 해야 할일을 중심으로 제시하고, 주요 직무 기술, 직무수행상 유의사항 등

2. 연구방법

(1) 문헌연구

□ 사회복지서비스 직무 및 인력활용관련 문헌 검토

- 사회복지서비스 인력의 직무분류, 자격요건 등에 관한 문헌
- 서비스 품질 관리 및 교육·훈련 체계에 관한 문헌

(2) 조사 실시

☐ 사회복지제도 도입에 따른 공익근무요원 활용현황 실태조사 실시

- 사회복지시설 가운데 현재 공익근무요원을 활용하고 있는 시설 현황과 공익근무요원의 관리 실태, 활용상의 어려움을 파악하고, 공익근무요원을 대체하는 사회복지요원 활용제도 도입에 대한 시설의 입장과 견해를 파악하기 위한 조사 실시
- 사회복지 생활시설 및 이용시설 2,193개소를 대상으로 8월 중순부터 2주간 우편조사 실시

(3) 해외사례 연구

☐ 해외의 대체복무제도 중 사회분야 봉사의 제도적 전통이 깊은 독일의 민사복무제도 운영 사례를 분석함.

- 독일 민사복무제도의 역사, 복무 규모 및 주요 분야, 효과 및 문제점, 제도 전망 등을 검토하고, 실제 사회복지 관리·운영 체계로서 중앙부처 및 지방단위 조직, 배치 인력의 업무, 사회복지인력의 기능 및 수행직무를 파악함.
- 사회복지 인력의 배치·관리 방식에 대한 전반적인 검토를 통해 민사복무 지원자의 수요처 배정, 업무수행 평가 혹은 관리 방식, 복무자 안전을 위한 지원 내용, 관리 담당 주체 등을 분석함.

(4) 사회복지 직무관리 및 직무매뉴얼 작성

☐ 사회복지인력의 복무관리 매뉴얼

- 주요내용: 사회복지제도 개요, 제도 운영 및 복무관리의 특징, 사회복지인력 활용분야 별 직무정보, 사회복지인력 복무관리의 개요, 사회복지인력 신규전입 시 준비사항 및 현장교육, 사회복지인력의 슈퍼바이저(Supervisor)로서의 역할, 멘토(Mentor)로서의 역할, 사회복지인력 복무관리를 위한 노하우(Know-how) 등

☐ 사회복지인력의 직무 매뉴얼

- 주요내용: 해당 분야(시설)의 기능 및 주요 업무, 대상자의 기본 이해, 사회복지요원의 직무 범위 및 상세 내용 등

제 2 장 현행 대체복무제도의 문제점 및 개선방향

제1절 현 공익근무요원의 사회복지분야 복무 실태 분석

1. 복무관련 현황

□ 본 절에서는 「사회복무제도 도입에 따른 공익근무요원 활용 실태 조사」 실시 결과를 분석하여, 현행 공익근무요원의 사회복지분야 복무현황과 문제점과 사회복무제도 도입에 따른 사회복무요원 활용에 관한 의견을 파악하고자 함.

○ 조사개요

- 조사대상은 2006년 보건복지부 소관 사회복지시설 통계를 바탕으로 개인운영신고시설을 제외한 생활시설과 이용시설을 대상으로 함. 생활시설은 노인생활시설 중 유료시설을 제외한 461개소, 장애인생활시설 중 장애인유료복지시설을 제외한 264개소, 아동생활시설 중 공동생활가정을 제외한 279개소, 모부자법인시설 40개소, 부랑인시설 38개소, 결핵·한센시설 5개소, 정신요양시설 87개소를 포함한 1,174개소임. 이용시설은 종합사회복지관 380개소, 재가시설(가정봉사원파견센터) 350개소, 장애인복지관 129개소, 노인복지회관 160개소를 포함한 1,019개소임. 총 2,193개소를 대상으로 조사를 실시함.
- 조사기간은 2007년 8월 20일부터 2007년 9월 5일까지, 우편조사를 실시하였음. 총 발송된 2,193부 중 18부가 반송되었고, 1,286부가 회수되어 59.1%의 회수율을 보였음. 이 중 응답이 부실한 106부를 제외하고 총 1,180부를 분석에 사용하였음.

○ 조사기관에 대한 일반적인 사항

- 조사기관의 소재지를 16개 시·도별로 분석한 결과, 경기도 12.5%, 서울시 11.3%로 수도권권이 23.8%를 차지함. 부산시 6.2%, 대구시 6.8%, 인천시 3.3%, 광주시 3.6% 대전시 3.7%, 울산시 1.3%, 강원도 5.8%, 충청북도 4.2%, 충청남도 6.3%, 경상북도 8.1%,

경상남도 7.5%, 전라북도 8.6%, 전라남도 7.9%, 제주도 3.1%로 나타남.

<표 2-1-1> 조사기관 소재지

(단위: 개소, %)

지역	빈도	퍼센트	지역	빈도	퍼센트
서울시	133	11.3	강원도	68	5.8
부산시	73	6.2	충북	50	4.2
대구시	80	6.8	충남	74	6.3
인천시	39	3.3	경북	96	8.1
광주시	42	3.6	경남	88	7.5
대전시	44	3.7	전북	102	8.6
울산시	15	1.3	전남	93	7.9
경기도	147	12.5	제주도	36	3.1
전 체		1,180			100.0

- 조사표 작성자는 국장 72.4%, 기관장 13.8%, 팀장 10.9%, 부장 2.9%로 나타남.
- 조사기관 유형은 노인생활시설이 20.9%, 종합사회복지관이 18.7%, 장애인생활시설이 12.4%, 아동생활시설이 12.0%, 재가시설(가정봉사원파견센터)이 10.4%, 노인복지관이 7.4%, 장애인복지관이 7.0%, 정신보건시설이 4.6%, 부랑인시설 및 결핵·한센시설을 포함한 기타시설이 3.7%, 여성생활시설 2.8%의 순으로 나타났음. 우편조사 발송 시 각 기관의 실제 비율과 회수된 기관의 비율을 비교해보았을 때, 재가시설(가정봉사원 파견시설) 외에는 큰 차이를 보이지 않고 실제 분포와 유사하게 나타남.

<표 2-1-2> 조사대상시설 유형

(단위: 개소, %)

기관유형	빈도	퍼센트	실제 비율
종합사회복지관	220	18.7	17.3
재가시설(가정봉사원파견센터)	123	10.4	16.0
장애인복지관	83	7.0	5.9
노인복지관	87	7.4	7.3
노인생활시설	247	20.9	21.0
장애인생활시설	146	12.4	12.0
아동생활시설	142	12.0	12.7
여성생활시설	33	2.8	1.8
정신보건시설	54	4.6	4.0
기타(부랑인시설, 한센시설, 결핵시설)	44	3.7	2.0
전 체	1,179	100.0	100.0

- 기관의 운영주체를 살펴본 결과, 사회복지법인이 76.2%, 비영리법인이 14.3%, 국가지방자치단체가 3.8% 그 외 개인운영시설(1.9%), 학교법인(1.4%), 기타(1.0%), 재단법인(0.8%), 종교법인(0.7%)의 분포를 보임.

<표 2-1-3> 조사대상시설의 운영주체

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
국가지방자치단체	45	3.8
사회복지법인	898	76.2
비영리법인	168	14.3
개인운영시설	22	1.9
학교법인	16	1.4
종교법인	8	0.7
재단법인	9	0.8
기타(사단법인, 의료법인)	12	1.0
전체	1178	100.0

- 정규직 직원 수는 전체 평균 20.8명이었으며, 전체 시설 중 28.9%가 11명 이상 20명 이하의 정규직 직원이 있고, 19.8%가 21명 이상 30명 이하의 정규직 직원이 있는 것으로 나타남. 5명 이하 직원이 있는 시설도 16.9%로 나타남.
- 비정규직 직원은 평균 2.3명이었으며, 정규직 중 사회복지사 자격증 소지자는 10.6명으로 전체 직원 중 절반정도가 사회복지사 자격증을 소지하고 있었음.

<표 2-1-4> 조사대상시설의 정규직 직원 수

(단위: 명, 개소, %)

기관유형 정규직직원	사회 복지관	재가 시설	장애인 복지관	노인 복지관	노인 생활시설	장애인 생활시설	아동 생활시설	여성 생활시설	정신보건 시설	기타	전체
평균	15.0	5.3	34.0	15.7	26.3	33.7	19.9	6.1	20.0	18.2	20.8
1-5명	3.2	77.2	4.8	17.2	5.7	4.8	4.2	69.7	37.0	18.2	16.9
6-10명	30.9	13.8	0.0	13.8	5.3	4.1	12.7	27.3	3.7	18.2	13.0
11-20명	47.3	6.5	10.8	37.9	30.0	13.7	48.6	0.0	7.4	45.5	28.9
21-30명	14.5	0.8	27.7	25.3	24.7	28.1	27.5	0.0	24.1	4.5	19.8
31-40명	3.2	1.6	30.1	5.7	20.6	19.2	4.2	3.0	18.5	6.8	11.7
41-50명	0.5	0.0	13.3	0.0	4.9	12.3	1.4	0.0	5.6	0.0	4.0
51명 이상	0.5	0.0	13.3	0.0	8.9	17.8	1.4	0.0	3.7	6.8	5.7
전 체 (N)	100.0 (220)	100.0 (123)	100.0 (83)	100.0 (87)	100.0 (247)	100.0 (146)	100.0 (142)	100.0 (33)	100.0 (54)	100.0 (44)	100.0 (1,179)

○ 공익근무요원 활용 실태

- 공익근무요원을 활용하고 있는가에 대해서는 전체의 52.5%가 활용하고 있다, 47.5%가 활용하고 있지 않다고 응답함.
- 기관유형별로 살펴보았을 때 장애인복지관(81.9%), 종합사회복지관(75.5%), 노인복지관(60.9%), 여성생활시설(54.5%), 노인생활시설(50.0%) 등에서 공익근무요원을 활용하고 있음. 한편, 현재 재가시설(가정봉사원과견시설)은 공익근무요원을 활용하는

비율이 13.8%로 가장 낮았음.

- 개소수로는 노인생활시설(246개소), 종합사회복지관(220개소), 장애인생활시설(146개소), 아동생활시설(142개소), 재가시설(123개소) 등의 순으로 공익근무요원을 활용하고 있는 것으로 나타남.

<표 2-1-5> 공익근무요원 활용여부

(단위: %, 개소)

기관유형 활용여부	사회 복지관	재가 시설	장애인 복지관	노인 복지관	노인 생활시설	장애인 생활시설	아동 생활시설	여성 생활시설	정신보건 시설	기타	전체
있다	75.5	13.8	81.9	60.9	50.0	49.3	45.8	54.5	29.6	47.7	52.5
없다	24.5	86.2	18.1	39.1	50.0	50.7	54.2	45.5	70.4	52.3	47.5
전 체 (N)	100.0 (220)	100.0 (123)	100.0 (83)	100.0 (87)	100.0 (246)	100.0 (146)	100.0 (142)	100.0 (33)	100.0 (54)	100.0 (44)	100.0 (1,178)

주: 2007년 7월말 현재 기준

<표 2-1-6> 기관유형별 배치된 공익근무요원 수

(단위: %, 개소, 명)

기관유형 공익수	사회 복지관	재가 시설	장애인 복지관	노인 복지관	노인 생활시설	장애인 생활시설	아동 생활시설	여성 생활시설	정신보건 시설	기타	전체
평균	2.1	1.6	2.2	2.3	1.8	2.0	1.5	1.8	1.9	2.1	1.9
1명	30.7	9.8	28.4	27.9	22.5	18.9	25.2	36.4	13.5	27.9	23.6
2명	20.2	1.6	30.9	14.0	11.7	16.8	8.9	9.1	3.8	9.3	13.5
3명	9.2	0.0	8.6	4.7	6.7	5.6	4.4	6.1	1.9	0.0	5.6
4명	3.2	0.0	6.2	5.8	2.9	3.5	1.5	0.0	1.9	2.3	2.9
5명	3.7	0.0	3.7	1.2	1.7	0.7	0.7	0.0	1.9	0.0	1.6
6명 이상	33.0	88.5	22.2	46.5	54.6	54.5	59.3	48.5	76.9	60.5	52.8
전 체	100.0 (218)	100.0 (122)	100.0 (81)	100.0 (86)	100.0 (240)	100.0 (143)	100.0 (135)	100.0 (33)	100.0 (52)	100.0 (43)	100.0 (1,153)

주: 2007년 7월말 현재 기준

- 각 기관이 활용하고 있는 공익근무요원의 숫자는 평균 약 2명을 활용하고 있는 것으로 나타났으며, 기관유형별로 구분하여 살펴본 평균 공익근무요원 수도 1.5명(아동생활시설)에서 2.3명(노인복지관) 사이로 큰 편차가 나타나지 않았음.
- 그러나, 6명 이상을 활용하는 경우도 전체 시설의 52.8%에 이르렀음. 특히 재가시설(88.5%), 정신보건시설(76.9%), 기타시설(60.5%), 아동생활시설(59.3%), 노인생활시설(54.6%), 장애인생활시설(54.5%) 등은 6명 이상을 활용하는 경우가 과반 수를 차지하는 것으로 조사됨.
- 공익근무요원이 시설에서 숙박 혹은 야간근무를 하는 경우가 있다고 응답한 경우는 전체 기관의 3.4%였으며 숙박 혹은 야간근무가 없는 경우가 96.6%였음.
 - 시설에서 공익근무요원이 야간근무를 하는 경우 월평균 1.7명, 월평균 13.4일간 야간근무를 하는 것으로 나타남.
 - 숙박을 하는 경우 2007년 7월말 현재 평균 2명이며, 월평균 숙박일수는 12.7일로 나타남.

<표 2-1-7> 숙박 혹은 야간근무 여부 및 수

(단위: 개소, %)

		빈도	퍼센트
숙박 혹은 야간근무 여부	있다	21	3.4
	없다	593	96.6
	전체	614	100.0
월평균 야간근무자 수	1명	9	45.0
	2명	9	45.0
	3명	2	10.0
	전체	20	100.0
숙박명수	1명	1	16.7
	2명	4	66.7
	3명	1	16.7
	전체	6	100.0

주: 2007년 7월말 현재 기준

- 공익근무요원의 점심식사가 어떻게 이루어지고 있는가를 파악한 결과, 본인부담 없이 기관(시설)에서 제공되는 식사를 직원들과 함께 하는 경우가 60.1%로 가장 많았으며, 기관(시설)에서 제공되는 식사를 사서 먹는 경우가 30%, 도시락을 싸와서 직원들과 함께하는 경우가 2.9%, 시설 외부에서 별도로 매식하는 경우가 5.2%, 점심시간에 집에 가서 먹고 돌아오는 경우가 0.8%로 나타남.

<표 2-1-8> 공익근무요원의 점심식사 방법

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
기관제공 식사(본인부담 없음)	371	60.1
기관제공 식사 구매	185	30.0
도시락	18	2.9
외부매식	32	5.2
기타	6	1.0
집에서 먹고 옴	5	0.8
전체	617	100.0

주: 2007년 7월말 현재 기준

- 공익근무요원만 이용할 수 있는 별도의 공간(탈의실이나 휴게실 등)이 마련되어있는 경우가 27.8%, 마련되어있지 않은 경우가 72.2%였음.

<표 2-1-9> 공익근무요원의 별도공간

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
있다	172	27.8
없다	447	72.2
전체	619	100.0

주: 2007년 7월말 현재 기준

- 시설에서 공익근무요원을 활용하는 이유를 질문한 결과, 일손부족 보충이 83.9%로 가장 많은 비율을 차지하였음..

<표 2-1-10> 공익근무요원 활용 이유

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
무급 인력 활용	78	12.7
일손 부족 보충	517	83.9
시설로 인력배정	18	2.9
기타	3	0.5
전체	616	100.0

주: 2007년 7월말 현재 기준

○ 공익근무요원의 직무내용

- 공익근무요원이 수행하고 있는 직무내용을 기관 유형별로 살펴보면 다음과 같음. 전체 기관을 살펴보았을 때 공익근무요원이 수행하고 있는 직무는 돌봄(가사·간병지원) 영역의 직무가 많은 편임. 전체 공익근무요원의 직무 가운데 신체활동지원(직접 담당) 36.2%, 신체활동지원(보조) 11.4%, 시설물관리 9.8%, 외출이동지원과 사무행정지원 8.2%, 일상생활지원 7.3% 순이었음. 반면, 상담·방문조사 보조, 보건사업지원, 여가활동 지원, 보호선도, 푸드뱅크 등의 직무를 맡고 있는 경우는 0.2%로 매우 낮게 나타남.
- 종합사회복지관의 경우 신체활동지원(직접 담당)(32.5%)과 일상생활지원(18.4%), 사무행정지원(12.3%)의 순으로 활용.
- 재가시설(가정봉사원과견시설)의 경우 신체활동지원(직접 담당)(58.8%), 신체활동지원(보조)(11.8%), 사무행정지원(11.8%)의 순으로 활용.
- 장애인복지관의 경우 신체활동지원(직접 담당)(35.8%), 대인서비스프로그램(17.9%), 사무행정지원(11.8%)의 순으로 활용.
- 노인복지관의 경우 신체활동지원(직접 담당)(25.0%), 사무행정지원(17.3%), 일상생활지원(15.4%)의 순으로 활용.

<표 2-1-11> 공익근무요원이 수행하고 있는 직무

(단위: %, 개소)

기관유형 직무내용	사회 복지관	재가 시설	장애 인복 지관	노인 복지 관	노인 생활 시설	장애인 생활시 설	아동 생활 시설	여성 생활 시설	정신 보건 시설	기타	전체
신체활동지원(직접)	32.5	58.8	35.8	25.0	59.3	38.9	7.9	0.0	43.8	38.1	36.2(222)
신체활동지원(보조)	8.0	11.8	9.0	9.6	21.1	16.7	0.0	0.0	18.8	14.3	11.4(70)
외출이동지원	6.7	5.9	6.0	3.8	4.1	13.9	19.0	5.6	25.0	0.0	8.2(50)
일상생활지원	18.4	5.9	3.0	15.4	0.8	2.8	0.0	0.0	6.3	0.0	7.3(45)
대인서비스프로그램	2.5	0.0	17.9	7.7	1.6	5.6	7.9	0.0	0.0	14.3	5.5(34)
상담방문조사보조	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2(1)
보건사업지원	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	0.2(1)
학습지도(직접담당)	3.1	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0	12.7	22.2	0.0	0.0	2.9(18)
학습지도(보조)	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	4.8	16.7	0.0	0.0	1.5(9)
훈련지원1	0.0	0.0	7.5	1.9	0.0	1.4	1.6	0.0	0.0	0.0	1.3(8)
여가활동지원	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2(1)
보호선도1	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	3.2	0.0	0.0	0.0	0.7(4)
보호선도2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	0.2(1)
사무행정지원	12.3	11.8	9.0	17.3	1.6	1.4	11.1	11.1	0.0	4.8	8.2(50)
일반프로그램지원	1.8	0.0	1.5	3.8	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	1.1(7)
조리위생지원	1.8	0.0	0.0	5.8	4.1	0.0	0.0	11.1	0.0	4.8	2.3(14)
시설물관리	8.0	5.9	7.5	5.8	6.5	8.3	25.4	22.2	0.0	19.0	9.8(60)
차량운전	2.5	0.0	1.5	0.0	0.8	4.2	6.3	0.0	0.0	0.0	2.1(13)
이동보조	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7(4)
푸드뱅크	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	0.2(1)
전체	100.0 (163)	100.0 (17)	100.0 (67)	100.0 (52)	100.0 (123)	100.0 (72)	100.0 (63)	100.0 (18)	100.0 (16)	100.0 (21)	100.0(613)

주: 2007년 7월말 현재 기준

- 노인생활시설의 경우 신체활동지원(직접 담당)(59.3%), 신체활동지원(보조)(21.1%), 시설물관리(6.5%)의 순으로 활용. 노인생활시설의 경우 간병 등 돌봄 서비스에 공익 근무요원의 직무가 집중되고 있음을 알 수 있음.

- 장애인생활시설의 경우 신체활동지원(직접담당)(38.9%), 신체활동지원(보조)(16.7%), 외출·이동지원(13.9%)의 순으로 활용.
 - 아동생활시설의 경우 시설물관리(25.4%), 외출·이동지원(19.0%), 학습지도(직접 담당)(12.7%)의 순으로 활용.
 - 여성생활시설의 경우 학습지도(직접 담당)(22.2%), 시설물관리(22.2%), 학습지도(보조)(16.7%), 사무행정지원(11.1%), 조리·위생지원(11.1%)의 순으로 활용. 여성생활시설의 경우 학습지도에 공익근무요원을 많이 활용하고 있는 것으로 나타남.
 - 정신보건시설의 경우 신체활동지원(직접 담당)(43.8%), 외출·이동지원(25.0%), 신체활동지원(보조)(18.8%)의 순으로 활용.
 - 기타 시설(부랑인시설, 결핵·한센 시설)의 경우 신체활동지원(직접 담당)(38.1%), 시설물관리(19.0%), 신체활동지원(직접 담당)(14.3%), 대인서비스프로그램(14.3%)의 순으로 활용.
- 공익근무요원의 직무배정이 어떻게 이루어지는가를 살펴보면 특별히 직무의 교체를 하지 않음(초기 배치 시 배정하고 변경하지 않음)으로 답한 경우가 49.2%로 가장 많았음. 이외에는 필요할 때마다 수시로 직무 배정을 하는 경우가 26.8%, 일정한 주기를 두고 직무 배정을 하는 경우가 20.1%였음.

<표 2-1-12> 공익근무요원의 직무배정

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
필요할 때마다 수시로	165	26.8
일정한 주기를 두고	124	20.1
공익근무요원의 불만이나 문제제기	19	3.1
특별히 교체변경 하지 않음	303	49.2
기타	5	0.8
전체	616	100.0

주: 2007년 7월말 현재 기준

- 공익근무요원의 직무는 어떻게 결정되는가에 대한 질문에는, 시설에서 필요로 하는 업무에 우선 배치한다는 응답이 61.5%, 공익근무요원의 적성과 경험을 우선 고려한다는 응답이 28.2%를 차지하여, 공익근무요원의 적성과 경험, 의사를 반영하는 경우보다 시설에서 필요로 하는 업무에 배치되는 경우가 대부분인 것으로 조사됨. 공익근무요원의 의사를 적극 반영한다는 경우도 9.7%로 나타남.

<표 2-1-13> 공익근무요원의 직무결정 방법

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
요원의 의사 적극 반영	60	9.7
적성 경험 우선	174	28.2
시설 필요업무 우선 배치	379	61.5
기타	3	0.5
전체	616	100.0

주: 2007년 7월말 현재 기준

- 공익근무요원에 대한 시설 자체 교육 프로그램이 있다는 응답은 51.2%, 없다는 응답이 48.8%로 절반 정도의 시설에서 자체 교육을 실시하고 있는 것으로 나타남.
- 공익근무요원에 대한 교육내용으로는 오리엔테이션이 83.5%, 그 외에는 실무교육(9.6%), 인성교육 및 동기부여(3.4%), 봉사에 대한 기초이론(3.1%) 등 특별한 교육 내용이 별반 없는 것으로 파악됨.

<표 2-1-14> 공익근무요원에 대한 시설 자체 교육 프로그램 여부

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
있다	317	51.2
없다	302	48.8
전체	619	100.0

주: 2007년 7월말 현재 기준

<표 2-1-15> 공익근무요원에 대한 시설 자체 교육 내용

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
오리엔테이션	269	83.5
봉사에 대한 기초이론	10	3.1
실무교육	31	9.6
보수교육	1	0.3
인성교육및동기부여	11	3.4
전체	322	100.0

주: 2007년 7월말 현재 기준

○ 공익근무요원 관리

- 공익근무요원에 대한 근무평가 여부에 대해서는 63.7%가 실시하지 않는다고 답하였으며, 36.6%가 평가를 실시한다고 응답함. 근무평가 방법은 개별면담이 54.7%, 개별근무일지가 35.9%로 대부분을 차지하였으며 일부는 집단토의(6.7%), 평가서(2.7%)를 통하여 근무 평가를 실시하는 것으로 조사됨.

<표 2-1-16> 근무평가 여부

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
실시한다	222	36.3
실시하지 않는다	389	63.7
전체	611	100.0

<표 2-1-17> 근무평가 방법

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
개별면담	122	54.7
집단토의	15	6.7
평가서	6	2.7
개별근무일지	80	35.9
전체	223	100.0

- 이러한 공익근무요원에 대한 근무평가가 공익근무요원의 직무태도 및 수행 개선에 도움이 된다고 생각하는 정도는 매우 도움이 된다는 의견이 40.8%, 약간 도움이 된다는 의견이 49.8%로, 근무평가가 도움이 된다고 응답한 비율이 90.6%로 대부분을 차지함.

<표 2-1-18> 평가의 도움정도

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
매우도움된다	91	40.8
약간도움된다	111	49.8
그저그런편이다	16	7.2
별로도움되지않는다	5	2.2
전혀도움되지않는다	0	0.0
전체	223	100.0

- 공익근무요원을 관리하는 관리책임자를 별도 배정했는지에 대해서, 배정되어 있는 시설이 96.9%로 대부분의 시설이 관리책임자를 별도 배정하고 있는 것으로 나타남.

<표 2-1-19> 관리책임자 배정 여부

(단위: 개소, %)

기관유형 관리책임자	사회 복지관	재가 시설	장애인 복지관	노인 복지관	노인 생활시설	장애인 생활시설	아동 생활시설	여성 생활시설	정신보건 시설	기타	전체
배정되어있다	100.0	94.1	100.0	100.0	94.3	98.6	89.2	94.4	93.8	95.2	96.9
돌아가면서 담당	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	5.6	6.3	0.0	0.6
특별히 책임자없다	0.0	5.9	0.0	0.0	5.7	1.4	7.7	0.0	0.0	4.8	2.4
전체 (N)	100.0 (165)	100.0 (17)	100.0 (68)	100.0 (53)	100.0 (123)	100.0 (72)	100.0 (65)	100.0 (18)	100.0 (16)	100.0 (21)	100.0 (618)

주: 2007년 7월말 현재 기준

- 공익근무요원 관리책임자를 별도로 배정하지 않은 전체 3.0%의 시설의 경우, 그 이유

로 별도의 관리가 없어도 문제가 없다는 의견이 40.0%, 인력 부족이 36.0%, 공익근무요원의 자발적인 참여를 유도하기 위한 것이라는 의견이 24.0%였음.

<표 2-1-20> 관리책임자를 별도로 배정하지 않은 이유

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
인력부족	9	36.0
별도 관리없어도 문제없음	10	40.0
자발적인 참여유도	6	24.0
전체	25	100.0

- 공익근무요원에 대한 관리와 직무점검 방법에 대하여서는 공익근무요원의 생활을 파악하고 개별 상담을 실시한다는 응답이 68.6%로 대부분을 차지함.

<표 2-1-21> 공익근무요원에 대한 관리와 직무점검

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
생활을 파악하고 개별상담	422	68.6
생활을 별도로 파악하지 않지만 개별상담	92	15.0
생활을 파악하고 있지만 개별상담하지 않음	71	11.5
생활을 파악하거나 개별상담하지 않음	29	4.7
기타	1	0.2
전체	615	100.0

- 공익근무요원에 대한 개별 상담을 실시하는 경우, 개별상담의 주기는 71.1%가 필요할 때 수시로 실시하고 있으며, 15.6%가 한 달에 한두 번 실시하는 것으로 조사됨.

<표 2-1-22> 공익근무요원에 대한 개별 상담의 주기

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
필요할때 수시로	425	71.1
매일 일정한 시간	7	1.2
일주일에 한두번	19	3.2
한달에 한두번	93	15.6
분기별 한두번	45	7.5
기타	9	1.5
전체	598	100.0

- 지난 3년 간 복무이탈자가 발생하려 고발 등의 조치를 취한 적이 있는가에 대한 질문에 대하여 95.6%의 시설에서는 복무이탈자가 발생하지 않았다고 응답하였으며 발생한 적이 있다고 응답한 비율은 4.4%였음. 지난 3년간 복무이탈자의 수는 1명이 69.4%, 2명이 30.6%로 조사됨.

<표 2-1-23> 지난 3년간 복무이탈자 발생여부

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
있다	27	4.4
없다	585	95.6
전체	612	100.0

<표 2-1-24> 지난 3년간 복무이탈자 수

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
1명	25	69.4
2명	11	30.6
전체	36	100.0

- 관련 직원들이 공익근무요원의 관리에 대한 교육을 받은 경험을 파악한 결과, 교육을 받은 적이 있는 경우가 56.1%, 없는 경우가 43.9%로, 절반가량이 교육을 받은 경험이 있었음. 교육받은 경우 지난 1년 간 평균 1.7회의 교육을 받은 것으로 나타났으며, 1회가 59.0%, 2회가 31.4%로 단회성 교육을 받은 경우가 많은 것으로 나타남. 지난 1년 간 총 교육 일수는 평균 3.7일로, 1일(40.1%), 8일(32.8%), 2일(20.3%)의 순으로 조사됨.

<표 2-1-25> 관련 직원들이 공익근무요원 관리에 대한 교육을 받은 경험

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
있다	344	56.1
없다	269	43.9
전체	613	100.0

<표 2-1-26> 관련 직원들이 지난 1년간 공익근무요원 관리에 대한 교육을 받은 횟수

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
평균	1.7	
1회	190	59.0
2회	101	31.4
3회	11	3.4
4회 이상	20	6.2
전체	322	100.0

<표 2-1-27> 관련 직원들이 지난 1년간 공익근무요원 관리에 대한 교육을 받은 일수

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
평균	3.7	
1일	186	40.1
2일	94	20.3
3일~6일	25	5.4
8일	152	32.8
9일 이상	7	2.0
전체	464	100.0

- 이러한 공익근무요원의 관리에 대한 직원 교육이 관련 업무에 도움이 된 정도에 대하여 도움이 되었다고 응답한 비율이 84.2%로 대부분이 교육으로 업무에 도움을 받은 것으로 나타남.
- 공익요원의 관리에 대한 교육이 관련 업무에 도움이 된 경우, 공익근무요원의 지도 방법(44.3%), 공익근무요원 관리 기술(22.5%), 공익근무요원 처벌 등 문제 상황(16.1%)에 도움이 되었다고 함.

<표 2-1-28> 교육받은 내용이 공익근무요원 관리 등 관련 업무에 도움이 된 정도

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
매우 도움되었다	115	34.2
약간 도움되었다	168	50.0
그저 그런 편이다	44	13.1
별로 도움되지 않았다	6	1.8
전혀 도움되지 않았다	3	0.9
전체	336	100.0

<표 2-1-29> 교육받은 내용이 공익근무요원 관리 등 관련 업무에 도움이 된 점

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
공익요원 지도방법	140	44.3
공익요원 관리기술	71	22.5
공익요원 입장이해	47	14.9
공익요원 처벌 등 문제 상황	51	16.1
공익근무요원제도에 대한 이해	7	2.2
전체	316	100.0

○ 공익근무요원 활용에 대한 견해

- 공익근무요원을 활용한 결과, 전반적인 만족도는 매우 만족이 59.0%, 약간 만족이

29.2%, 그저 그런 편이 9.1%, 다소 불만이 2.1%, 매우 불만이 0.6%였음. 즉, 만족한다는 의견이 약 80%, 불만족한다는 의견이 약 20%로 조사됨.

<표 2-1-30> 공익근무요원 활용만족도

(단위: 개소, %)		
	빈도	퍼센트
매우 만족	364	59.0
약간 만족	180	29.2
그저 그런편	56	9.1
다소 불만	13	2.1
매우 불만	4	0.6
전체	617	100.0

- 공익근무요원의 활용에 만족하는 이유는 주로 공익근무요원이 성실하게 일하고 (49.2%), 젊은 청년 인력이기 때문에 장점이 많기 때문(20.4%)이라고 응답함. 그 외에 업무를 지속적으로(2년 동안) 담당하도록 할 수 있다는 점(13.0%)과 인건비 부담 없이 인력을 활용할 수 있다는 점(11.5%)을 만족 이유로 선택함.

<표 2-1-31> 공익근무요원 활용에 만족하는 이유

(단위: 개소, %)		
	빈도	퍼센트
성실하게 일한다	258	49.2
젊은 청년 인력이기 때문에 장점이 많다	107	20.4
인건비를 부담하지 않고 쓸 수 있다	60	11.5
그때그때 필요한 일을 시키기에 적합하다	28	5.3
지시한대로 따르기 때문에 편리하다	1	0.2
업무를 지속적으로(2년 동안) 담당하도록 할 수 있다	68	13.0
전문인력을 활용할 수 있다	2	0.4
전체	524	100.0

- 공익근무요원 활용에 불만족하는 이유는 책임감이 부족하다(42.7%), 업무태도가 불성실하다(17.7%), 적절한 업무를 부여하기 어렵다(15.6%), 건강상태가 안 좋다(13.5%)는 의견이 많아, 공익근무요원의 근무 태도가 주요 문제점임을 알 수 있음. 이는 2006년 한국보건복지인력개발원의 공익근무요원 실태조사에서 복무상 어려움으로 ①동기와 흥미 결여, ②전문지식과 기술부족, ③ 건강·체력상의 문제 순서로 나타난 것과 일맥상통함.

<표 2-1-32> 공익근무요원 활용에 불만족하는 이유

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
업무태도가 불성실하다	34	17.7
책임감이 부족하다	82	42.7
건강상태가 안 좋다	26	13.5
적절한 업무를 부여하기 어렵다	30	15.6
업무를 믿고 맡기기 어렵다	9	4.7
한 가지업무를 지속적으로 맡길 수 없다	3	1.6
지도, 관리하기 어렵다	7	3.6
기타	1	0.5
전체	192	100.0

<표 2-1-33> 공익근무요원제도에 대한 견해

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
앞으로 지속되어야 할 제도이다	412	66.9
제도 목적은 좋으나 운영상의 문제가 있다	174	28.2
문제점이 많아 개선해야 할 제도이다	26	4.2
제도운영의 실익이 없어 폐지해야 할 제도이다	4	0.6
전체	616	100.0

- 공익근무요원 제도에 대한 생각을 질문한 결과, 앞으로 지속되어야 할 제도라고 답한 비율이 66.9%로 대부분을 차지하였고, 다음으로 제도의 목적은 좋으나 운영상의 문제가 있다고 답한 비율이 28.2%를 차지함. 폐지해야할 제도라는 의견은 0.6%에 불과함.

- 공익근무요원의 활용에 있어서 어려운 점으로는 공익근무요원의 전문성 부족(25.7%), 공익근무요원 근무시간의 탄력적 조정 불가능(24.9%)이 높게 나타났고, 다음으로 공익근무요원의 인식부족(14.8%)과 동기 부족(11.1%)가 활용시 느끼는 어려움으로 보고됨.

<표 2-1-34> 공익근무요원 활용에 있어서 어려운 점

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
시설에서 적절히 배치할 업무(프로그램) 부족	52	8.9
공익근무요원 근무시간의 탄력적 조정 불가능	146	24.9
공익근무요원의 전문성 부족	151	25.7
공익근무요원의 인식 부족	87	14.8
공익근무요원의 동기 부족	65	11.1
공익근무요원의 비협조적 태도	33	5.6
공익근무요원의 건강 문제	43	7.3
기타	10	1.7
전체	587	100.0

- 공익근무요원의 관리에 있어서 어려운 점으로는 예산 부족으로 인한 물질적 보상 결여가 32.9%로 가장 높았으며, 공익근무요원 관리 권한이 미약하다는 답변이 28.9%, 공익근무요원 교육 등 제도마련이 미흡하다는 의견이 17.9%였음.

<표 2-1-35> 공익근무요원 관리 과정에서 어려운 점

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
예산부족으로 인한 물질적 보상 결여	189	32.9
전체시설 차원의 관심부족	53	9.2
병무청과의 의사소통 결여(문제발생시 협조·대처)	56	9.7
공익근무요원 관리 권한 미약	166	28.9
공익근무요원 교육 등 제도마련 미흡	103	17.9
기타	8	1.4
전체	575	100.0

2. 사회복무제도 도입에 대한 의견

□ 정부가 “현행 공익근무요원을 포함한 대체복무제도를 개편하여, ‘08년부터 사회복무제도를 도입하기로 하였고, 사회복무제도란 사회활동이 가능한 모든 사람은 병역의무를 이행하되 현역복무를 하지 않는 사람은 사회서비스 분야에서 복무하도록 하는 제도”를 시행하기로 한 바, 이에 대한 조사대상 시설의 몇가지 견해를 파악하고자 하였음.

○ 사회복무요원 배치 희망 인원수

- 사회복무요원이 배치된다면 기관에서 필요로 하는 인원수에 대하여, 현재 근무하는 공익근무요원을 포함하여 총 몇 명인지 질문한 결과, 평균 3.7명으로서, 한 기관당 평균 약 4명이 필요하다고 응답함. 이는 앞서 나타난 현재 공익근무요원 수인 2명의 약 2배에 해당하는 규모임. 필요로 하는 사회복무요원 수는 최소 1명에서 최대 43명까지 시설에 따른 편차가 크게 나타남. 전체 기관 중 77.2%가 1명에서 4명을 필요로 하는 것으로 조사됨.
- 시설유형별로 평균 배치희망인원을 살펴보면, 사회복지관 3.8명, 재가시설 2.8명, 장애인복지관 4.9명, 노인복지관 4.0명, 노인생활시설 4.0명, 장애인생활시설 3.9명, 아동생활시설 2.8명, 여성생활시설 2.1명, 정신보건시설 3.3명으로 장애인복지관, 노인 및 장애인 생활시설의 희망인원 수가 상대적으로 많았음.
- 앞서 파악된 현재 공익근무요원 수와 배치희망인원과의 편차가 큰 시설은 장애인복지관(희망 4.9명, 현재 2.2명), 노인생활시설(희망 4.0명, 현재 1.8명), 장애인생활시설(희망 3.9명, 현재 2.0명) 등이었으며, 15명 이상 다수의 사회복무요원을 필요로 한다고 답한 기관도 주로 노인생활시설, 장애인복지관 등으로 파악됨.

<표 2-1-36> 사회복지요원 배치 희망 인원수

(단위: 명, %, 개소)

기관유형 희망인원	사회 복지관	재가 시설	장애인 복지관	노인 복지관	노인 생활시설	장애인 생활시설	아동 생활시설	여성 생활시설	정신보건 시설	기타	전체
평균	3.8	2.8	4.9	4.0	4.0	3.9	2.8	2.1	3.3	4.3	3.7
1명	4.6	21.2	7.2	5.8	9.4	7.8	18.7	33.3	13.5	19.0	11.4(131)
2명	22.5	33.9	9.6	26.7	31.1	32.6	43.9	48.5	30.8	28.6	30.3(344)
3명	30.3	16.9	25.3	29.1	22.6	22.7	16.5	9.1	23.1	21.4	23.0(264)
4명	17.4	14.4	12.0	11.6	11.9	11.3	10.1	3.0	11.5	7.1	12.5(143)
5명	9.6	10.2	25.3	7.0	8.1	7.8	3.6	3.0	7.7	2.4	8.8(101)
6명	6.0	0.0	4.8	1.2	4.7	3.5	2.9	0.0	5.8	4.8	3.7(43)
7명	2.8	1.7	3.6	5.8	3.0	1.4	0.7	0.0	0.0	2.4	2.4(27)
8명	2.3	0.0	3.6	5.8	1.7	1.4	0.7	0.0	5.8	2.4	2.1(24)
9명	0.0	0.8	0.0	1.2	1.7	0.7	0.0	3.0	0.0	0.0	0.7(8)
10명	2.8	0.0	3.6	4.7	2.1	7.1	1.4	0.0	1.9	4.8	2.9(33)
11명	0.5	0.8	0.0	0.0	0.4	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3(4)
12명	0.5	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2(2)
13명	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	1.4	0.7	0.0	0.0	0.0	0.3(4)
14명	0.5	0.0	1.2	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3(3)
15명	0.5	0.0	2.4	1.2	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6(7)
16명	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	2.4	0.2(2)
17명	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1(1)
20명	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	0.3(3)
21명	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1(1)
30명	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1(1)
43명	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1(1)
전 체 (N)	100.0 (218)	100.0 (118)	100.0 (83)	100.0 (86)	100.0 (235)	100.0 (141)	100.0 (139)	100.0 (33)	100.0 (52)	100.0 (42)	100.0 (1,147)

주: 2007년 7월말 현재 기준

○ 세부직무별 사회복지요원 필요 인원

— 세부직무별 사회복지요원 필요 인원을 살펴보기 위하여 대인서비스(personal social services)와 간접지원으로 대분류를 나눔.

- 대인서비스는 돌봄(가사·간병 지원), 보건의료지원, 프로그램지원, 학습 및 보호지원

으로 이루어져 있음.

- 간접지원은 프로그램지원, 일반관리분야로 이루어져 있음.
- 돌봄(가사·간병 지원)분야는 신체활동지원(직접 담당), 신체활동지원(보조), 외출이동지원, 일상생활지원 영역으로 구성되어 있음.
- 신체활동 지원(직접 담당)은 보행 보조, 식사 지원 목욕, 이동목욕서비스, 말벗서비스, 청결관리/ 이·미용, 응급상황 대처 등의 직무를 의미함. 전체 630개소가 신체활동지원(직접 담당) 분야에 평균 1.7명이 필요하다고 응답함.
- 신체활동 지원(보조)은 물리치료 보조, 목욕서비스 보조 등의 직무를 포함함. 전체 318개소가 신체활동지원(보조) 분야에 평균 1.4명을 필요로 한다고 응답하였음. 특히 정신보건시설에서는 2명 이상을 필요로 함.
- 외출이동지원은 외출 동행, 사회활동지원 (업무처리) 등의 직무를 포함함. 전체 322개소에서 평균 1.2명을 필요로 함.
- 일상생활지원은 노인안전 확인, 도시락, 밑반찬 배달 등의 직무를 의미하며, 총 299개소에서 평균 1.2명을 필요로 하였음.

<표 2-1-37> 돌봄 분야 사회복지요원 필요 인원

(단위: 명, 개소)

기관유형 직무내용		사회 복지관	재가 시설	장애 인복 지관	노인 복지 관	노인 생활 생활 시설	장애인 생활시 설	아동 생활 시설	여성 생활 시설	정신 보건 시설	기타	전체
돌봄 (가사· 간병 지원)	신체활동지원 (직접)	1.3 (94)	1.4 (88)	1.3 (54)	1.3 (46)	2.1 (197)	1.9 (95)	1.2 (13)	1.0 (1)	1.8 (20)	2.6 (22)	1.7 (630)
	신체활동지원 (보조)	1.1 (43)	1.3 (49)	1.4 (21)	1.2 (29)	1.5 (113)	1.3 (50)	1.0 (2)	0.0 (0)	2.3 (4)	1.1 (7)	1.4 (318)
	외출이동지원	1.1 (47)	1.2 (61)	1.1 (27)	1.4 (17)	1.2 (97)	1.3 (50)	1.4 (9)	2.0 (1)	1.2 (5)	1.5 (8)	1.2 (322)
	일상생활지원	1.1 (121)	1.3 (78)	1.0 (13)	1.3 (42)	1.3 (32)	1.2 (5)	1.0 (2)	1.0 (1)	1.0 (1)	1.0 (4)	1.2 (299)

— 보건의료지원 분야는 구조 활동, 치료보조, 이동보조 영역을 포함함.

- 구조 활동은 응급구조를 비롯하여 재난구조 활동 등을 포함하며, 16개소에서 평균 1.5명을 필요로 하였음.
- 치료보조는 응급환자 구급활동 보조, 보건소 방문보건사업 등 보조, 전염병 검진 보조 등의 직무를 포함하며, 16개소에서 평균 1.5명을 필요로 함. 특히 재가시설에서 평균 2명을 필요로 하는 것으로 나타남.
- 이동보조는 병원외래 이동보조, 원내 환자 검사·이동 등의 직무를 포함하며, 전체 139개소에서 평균 1.2명을 필요로 함. 특히 노인복지관에서 2.5명을 필요로 하는 것으로 나타남.

<표 2-1-38> 보건의료지원 분야 사회복지요원 필요 인원

(단위: 명, 개소)

기관유형	직무내용	사회	재가	장애	노인	노인	장애인	아동	여성	정신	기타	전체
		복지관	시설	인복 지관	복지 관	생활 시설	생활시 설	생활 시설	생활 시설	보건 시설		
보건 의료 지원	구조활동	1.3 (4)	2.0 (4)	0.0 (0)	2.0 (2)	1.3 (3)	1.0 (1)	1.0 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.0 (1)	1.5 (16)
	치료보조	1.3 (4)	1.2 (5)	1.0 (1)	2.0 (3)	1.2 (5)	1.2 (5)	1.0 (1)	0.0 (0)	1.0 (2)	1.0 (1)	1.3 (27)
	이동보조	1.2 (18)	1.3 (14)	0.0 (0)	2.5 (2)	1.2 (50)	1.2 (27)	1.1 (9)	2.0 (1)	1.0 (9)	1.0 (9)	1.2 (139)

— 프로그램지원 분야는 대인서비스프로그램지원, 상담·방문조사 보조, 보건사업지원 영역을 포함함.

- 대인서비스프로그램지원은 사회적응프로그램 보조, 자립관련 지도/일상생활지도, 외부체육활동 보조, 근로장애인 작업 및 생산품 관리(포장/이동/납품 포함) 등의 직무를 포함하며, 316개소에서 평균 1.4명을 필요로 하였음.
- 상담·방문조사 보조는 기초수급자등 가구방문조사 동행, 의료기관 방문조사 동행

등의 직무를 포함하며, 46개소에서 평균 1.2명을 필요로 함.

- 보건사업지원은 재활(정신재활) 프로그램 보조, 정신질환자 진료·프로그램 보조, 컴퓨터 관리 등의 직무를 포함하며, 전체 50개소에서 평균 1.2명을 필요로 함.

<표 2-1-39> 프로그램지원 분야 사회복무요원 필요 인원

(단위: 명, 개소)

기관유형		사회 복지관	재가 시설	장애 인복 지관	노인 복지 관	노인 생활 시설	장애인 생활 시설	아동 생활 시설	여성 생활 시설	정신 보건 시설	기타	전체
직무내용												
프로그램 지원	대인서비스 프로그램지원	1.1 (70)	1.3 (21)	1.5 (53)	1.2 (29)	1.4 (34)	1.6 (43)	1.4 (24)	1.2 (5)	1.3 (24)	1.5 (13)	1.4 (316)
	상담방문조사 보조	1.2 (13)	1.2 (18)	1.0 (4)	1.4 (5)	1.5 (2)	1.0 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.0 (2)	1.0 (1)	1.2 (46)
	보건사업지원	1.3 (7)	1.8 (4)	1.0 (4)	1.8 (4)	1.3 (4)	1.1 (7)	1.0 (1)	0.0 (0)	1.1 (18)	1.0 (1)	1.2 (50)

- 학습 및 보호지원 분야는 학습지도(직접담당), 학습지도(보조), 훈련지원 1, 2, 보호선도 1, 2 영역을 포함함.
- 학습지도(직접담당)은 아동 (방과후) 학습 지도, 장애아동 학습 지도 등의 직무를 포함하며, 181개소에서 평균 1.4명을 필요로 하였음. 특히, 종합사회복지관(70개소), 아동생활시설(60개소)에서 수요가 높았음.
- 학습지도(보조)는 아동 보육 보조, 장애아동 학습 지도보조 등의 직무를 포함하며, 78개소에서 평균 1.2명을 필요로 함.
- 여가활동지원은 직업훈련지도 보조 (장애인 등)·여가 프로그램 등의 직무를 포함하며, 102개소에서 평균 1.3명을 필요로 함.
- 훈련지원 1은 장애인 직업훈련 지도, 컴퓨터 교육 등 기술교육 지원 등의 직무를 포함하며, 전체 19개소에서 평균 1.4명을 필요로 함.
- 훈련지원 2는 자활사업장 훈련 지원 등의 직무를 포함하며, 전체 106개소에서 평균

1.3명을 필요로 함.

- 보호선도 1은 아동보호서비스 보조, 청소년 선도 보조, 청소년 유해업소 지도 단속, 교정사업 보조 등의 직무를 포함하며, 전체 22개소에서 평균 1.4명을 필요로 함.
- 보호선도 2는 노숙인 관리 보조 등의 직무를 포함하며, 전체 6개소에서 평균 1.7명을 필요로 함. 특히 재가시설에서 평균 3명을 필요로 하는 것으로 조사됨.

<표 2-1-40> 학습 및 보호지원 분야 사회복지무요원 필요 인원

(단위: 명, 개소)

기관유형 직무내용		기관유형										전체
		사회 복지관	재가 시설	장애 인복 지관	노인 복지 관	노인 생활 시설	장애인 생활 시설	아동 생활 시설	여성 생활 시설	정신 보건 시설	기타	
학습 및 보호 지원	학습지도 (직접담당)	1.2 (70)	1.3 (3)	1.5 (15)	1.7 (3)	0.0 (0)	1.3 (11)	1.6 (60)	1.3 (18)	0.0 (0)	1.0 (1)	1.4 (181)
	학습지도 (보조)	1.2 (34)	1.5 (2)	1.3 (11)	2.0 (1)	0.0 (0)	1.2 (5)	1.3 (21)	1.3 (4)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.2 (78)
	훈련지원1	1.1 (23)	1.0 (3)	1.3 (31)	1.3 (12)	0.0 (0)	1.8 (8)	1.1 (17)	0.0 (0)	1.3 (7)	1.0 (1)	1.3 (102)
	훈련지원2	1.3 (7)	1.5 (2)	1.0 (3)	1.5 (2)	0.0 (0)	1.5 (2)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.5 (2)	2.0 (1)	1.4 (19)
	여가활동지원	1.3 (19)	1.4 (8)	1.3 (23)	1.4 (11)	1.1 (12)	1.4 (14)	1.3 (11)	1.0 (1)	1.3 (7)	0.0 (0)	1.3 (106)
	보호선도1	1.3 (7)	2.0 (1)	1.5 (2)	2.0 (1)	0.0 (0)	1.0 (1)	1.5 (6)	1.5 (2)	0.0 (0)	1.0 (2)	1.4 (22)
	보호선도2	1.3 (3)	3.0 (1)	0.0 (0)	2.0 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.0 (1)	1.7 (6)

— 프로그램지원 분야는 일반프로그램지원, 사무행정지원, 조리위생지원 분야를 포함함.

- 일반프로그램지원은 재가대상 후원물품 지원, 주거 개선사업 지원, 진료업무 보조 및 재료 관리, 방역업무 보조, 방사선 필름현상·분류, 광화일 업무 보조 등의 직무를 포함하며 전체 200개소에서 평균 1.3명을 필요로 함. 특히 종합사회복지관(58개소), 재가시설(41개소)에서 수요가 많은 것으로 나타남.

- 사무행정지원원은 홍보, 후원자관리 등 지원, 행사 운영 지원 등의 직무를 포함하며, 총 286개소에서 평균 1.1명을 필요로 함. 특히 종합사회복지관(74개소), 노인생활시설(44개소)에서 수요가 많은 것으로 나타남.
- 조리위생지원원은 조리보조, 식당청소, 배식, 세탁물 관리 등의 직무를 포함하며 167개소에서 평균 1.4명을 필요로 함. 특히 노인생활시설(47개소)에서 수요가 많은 것으로 나타남.

<표 2-1-41> 프로그램지원 분야 사회복지무원 필요 인원

(단위: 명, 개소)

기관유형 직무내용		사회 복지관	재가 시설	장애 인복 지관	노인 복지 관	노인 생활 시설	장애인 생활 시설	아동 생활 시설	여성 생활 시설	정신 보건 시설	기타	전체
프로그램 지원	일반 프로그램 지원	1.2 (58)	1.3 (41)	1.4 (22)	1.1 (30)	1.6 (20)	1.7 (11)	1.0 (6)	1.0 (5)	2.3 (6)	1.0 (1)	1.3 (200)
	사무행정지원	1.1 (74)	1.0 (26)	1.2 (20)	1.3 (28)	1.1 (44)	1.1 (34)	1.1 (36)	1.0 (6)	1.1 (11)	1.0 (7)	1.1 (286)
	조리위생지원	1.2 (20)	1.2 (12)	1.1 (12)	1.4 (16)	1.4 (47)	1.4 (23)	1.3 (19)	0.0 (0)	1.6 (13)	3.2 (5)	1.4 (167)

— 일반관리 분야는 시설물 관리, 차량운전 영역을 포함함.

- 시설물 관리는 시설경비, 출입관리, 시설물 안전점검·보수, 청소, 폐기물관리 등의 직무를 포함하며, 550개소에서 평균 1.2명을 필요로 함. 특히 노인생활시설(135개소), 종합사회복지관(91개소), 아동생활시설(88개소), 장애인생활시설(72개소)에서 수요가 많은 것으로 나타남.
- 차량운전은 운전, 이송 등의 직무를 지칭하며, 전체 404개소에서 평균 1.1명을 필요로 하는 것으로 나타남. 특히 종합사회복지관(85개소), 노인생활시설(78개소), 아동생활시설(64개소)에서 수요가 많은 것으로 나타남.

<표 2-1-42> 일반관리분야 사회복지요원 필요 인원

(단위: 명, 개소)

기관유형 직무내용		사회 복지관	재가 시설	장애 인복 지관	노인 복지 관	노인 생활 시설	장애인 생활 시설	아동 생활 시설	여성 생활 시설	정신 보건 시설	기타	전체
일반 관리	시설물관리	1.1 (91)	1.2 (26)	1.3 (31)	1.2 (37)	1.2 (135)	1.4 (72)	1.2 (88)	1.1 (20)	1.3 (24)	1.3 (26)	1.2 (550)
	차량운전	1.2 (85)	1.1 (45)	1.1 (21)	1.1 (22)	1.0 (78)	1.1 (48)	1.1 (64)	1.0 (7)	1.1 (18)	1.1 (16)	1.1 (404)

- 기타분야는 조사표에 제시된 직무 외에 사회복지요원의 배치가 필요한 직무로써, 푸드뱅크, 야간업무(숙직, 당직 포함), 전산·컴퓨터 관리(홈페이지 관리 포함) 영역이 제시되었음.
- 푸드뱅크 관련 업무에 사회복지요원을 필요로 하는 시설은 총 6개소였으며 평균 1.0명을 필요로 함.
- 야간업무(숙직·당직 포함)에 사회복지요원을 필요로 하는 시설은 총 19개소였으며 평균 1.0명을 필요로 함.
- 전산·컴퓨터 관리(홈페이지 관리 포함)에 사회복지요원을 필요로 하는 시설은 총 8개소였으며 평균 1.0명을 필요로 함.
- 그 외 기타로는 수화 통역, 사회복지사 등 전문 인력, 간호사 등 의료인력, 레크레이션 또는 예능 계열 업무 등이 가능한 사회복지요원을 원하는 기관들이 11개소로 조사됨.

<표 2-1-43> 기타분야 사회복지요원 필요 인원

(단위: 명, 개소)

기관유형		사회 복지관	재가 시설	장애 인복 지관	노인 복지 관	노인 생활 시설	장애인 생활 시설	아동 생활 시설	여성 생활 시설	정신 보건 시설	기타	전체
기타	푸드뱅크	1.0 (5)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.0 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.0 (6)
	야간업무	1.0 (6)	1.0 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.0 (4)	1.0 (1)	1.0 (2)	0.0 (0)	1.0 (2)	1.0 (3)	1.0 (19)
	전산컴퓨터관리	0.0 (0)	1.0 (1)	0.0 (0)	1.0 (1)	1.0 (3)	1.0 (1)	1.0 (1)	0.0 (0)	1.0 (1)	0.0 (0)	1.0 (8)
	기타	0.0 (0)	0.0 (0)	1.0 (1)	0.0 (0)	1.0 (5)	1.0 (3)	1.0 (2)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	1.0 (11)

- 사회복지요원의 야간근무 필요 여부에 대하여서는 27.5%가 필요하다고 응답하였고, 72.5%가 필요 없다고 답하였음. 야간근무를 필요로 하는 기관 중에 기타시설(부랑인 시설)(56.1%)과 노인생활시설(38.3%), 정신보건시설(37.3%), 장애인생활시설(36.4%)의 수요가 높았음.

<표 2-1-44> 사회복지요원의 야간근무 필요 여부

(단위: 개소, %)

기관유형	사회 복지관	재가 시설	장애인 복지관	노인 복지관	노인 생활 시설	장애인 생활 시설	아동 생활 시설	여성 생활 시설	정신 보건 시설	기타	전체
야간근무필요											
있다	22.7	9.9	13.6	8.3	38.3	36.4	28.4	34.4	37.3	56.1	27.5
없다	77.3	90.1	86.4	91.7	61.7	63.6	71.6	65.6	62.7	43.9	72.5
전 체 (N)	100.0 (216)	100.0 (121)	100.0 (81)	100.0 (84)	100.0 (240)	100.0 (143)	100.0 (134)	100.0 (32)	100.0 (51)	100.0 (41)	100.0 (1,143)

- 야간근무를 필요로 하는 기관의 경우, 야간근무에 필요한 사회복지요원 수는 평균 1.8명으로 나타났음. 이 중 정신보건시설과 장애인생활시설에서 평균 2.2명을 필요로

하였으며 장애인복지관에서 2.0명 등을 필요로 하는 것으로 나타남.

<표 2-1-45> 야간근무에 필요한 사회복지요원 수

(단위: 명, %, 개소)

기관유형 야간근무인원	사회 복지관	재가 시설	장애인 복지관	노인 복지관	노인 생활 시설	장애인 생활 시설	아동 생활 시설	여성 생활 시설	정신 보건 시설	기타	전체
평균	1.2	1.7	2.0	1.4	1.8	2.2	1.9	1.2	2.2	1.9	1.8
1명	75.5	69.2	40.0	71.4	53.9	43.8	64.7	81.8	42.1	47.8	57.4
2명	24.5	7.7	30.0	14.3	30.3	29.2	23.5	18.2	26.3	34.8	26.7
3명	0.0	15.4	20.0	14.3	7.9	8.3	2.9	0.0	10.5	0.0	6.3
4명	0.0	0.0	10.0	0.0	5.6	12.5	5.9	0.0	15.8	13.0	6.6
5명	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	5.3	4.3	1.7
6명	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
8명	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
9명	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
14명	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.3
전 체 (N)	100.0 (49)	100.0 (13)	100.0 (10)	100.0 (7)	100.0 (89)	100.0 (48)	100.0 (34)	100.0 (11)	100.0 (19)	100.0 (23)	100.0 (303)

- 사회복지요원이 기관에 배치되기 전에 직무관련 교육을 며칠정도 받는 것이 적절한가에 대한 질문에는 전체 기관들이 평균 8일 정도 교육이 필요하다고 응답하였음. 정신보건 시설이 10.5일로 가장 많은 사전 직무교육을 요구하였고, 기타 시설이 9.9일, 장애인생활시설이 9.2일, 노인생활시설과 재가시설이 8.5일 순으로 많았음.
- 직무교육을 일주일 이상 받는 것이 적절하다는 의견은 28.2%였으며, 약 2주 이상 받는 것이 적절하다고 답한 기관은 전체의 14.6%를 차지하였음.

<표 2-1-46> 배치 전 걱정 직무관련 교육 일수

(단위: 일, %, 개소)

기관유형 사전 직무교육	사회 복지관	재가 시설	장애인 복지관	노인 복지관	노인 생활시설	장애인 생활시설	아동 생활 시설	여성 생활 시설	정신 보건 시설	기타	전체
평균	7.1	8.5	6.2	7.5	8.5	9.2	7.0	7.2	10.5	9.9	8.0
1일	7.8	1.6	4.8	3.6	4.5	3.5	9.3	6.3	5.8	2.3	7.3
2일	10.5	7.3	6.0	6.0	5.7	4.9	9.3	12.5	1.9	2.3	7.0
3일	13.2	20.3	19.3	15.5	20.7	12.6	16.4	15.6	5.8	23.3	16.6
4일	1.8	0.8	1.2	2.4	0.4	2.8	2.1	3.1	0.0	0.0	1.5
5일	27.4	22.8	28.9	29.8	13.4	11.9	12.9	15.6	21.2	16.3	19.6
6일	1.8	0.8	2.4	0.0	0.8	0.7	1.4	0.0	1.9	0.0	1.1
7일	14.6	13.8	19.3	17.9	26.0	29.4	25.7	18.8	26.9	18.6	21.5
8일-14일	11.4	14.6	12.0	11.5	12.1	17.1	13.4	12.1	22.2	22.7	13.8
15일-21일	7.3	11.4	4.8	9.2	9.3	10.3	5.6	15.2	7.4	9.1	8.6
22일 이상	4.5	6.5	1.2	6.9	7.3	8.2	4.9	3.0	9.3	6.8	6.0
전 체 (N)	100.0 (219)	100.0 (123)	100.0 (83)	100.0 (84)	100.0 (246)	100.0 (143)	100.0 (140)	100.0 (32)	100.0 (52)	100.0 (43)	100.0 (1,165)

- 직무교육에 필수적으로 포함되어야 할 내용 중 본인의 자기이해에 관한 내용이 매우 필요하다는 의견은 70.0%, 필요한 편이라는 의견은 28.1%로 98.1%의 기관이 본인의 자기이해에 관한 내용이 포함되어야 한다고 함.
- 복무분야별 업무이해가 매우 필요하다는 의견은 58.1%, 필요한 편이라는 의견은 38.4%로 96.5%의 기관이 복무분야별 업무이해에 관한 내용이 필요하다고 함.
- 복무분야별 서비스 대상지 이해가 매우 필요하다는 의견은 64.4%, 필요한 편이라는 의견은 31.8%로, 96.2%의 기관이 본인의 자기이해에 관한 내용이 포함되어야 한다고 함.
- 서비스 분야 업무를 위한 전문기술이 매우 필요하다는 의견은 25.9%, 필요한 편이라는 의견은 52.2%로 78.1%의 기관이 서비스 분야 업무를 위한 전문기술이 교육 내용에 포함되어야 한다고 함.

<표 2-1-47> 직무교육에 필수적으로 포함되어야 할 내용

(단위: 개소, %)

	매우 필요하다	필요한 편이다	그저 그렇다	별로필요 하지않다	전혀필요 하지않다	퍼센트
사회복무인력 본인의 자기이해	70.0	28.1	1.7	0.2	0.0	100.0(1,144)
복무분야별 업무이해	58.1	38.4	3.3	0.2	0.0	100.0(1,143)
분야별 서비스대상지 이해	64.4	31.8	3.4	0.4	0.0	100.0(1,141)
서비스업무를 위한 전문기술	25.9	52.2	18.9	3.0	0.0	100.0(1,141)
의사소통 및 대인관계 기술	43.5	48.2	7.3	1.0	0.0	100.0(1,134)
봉사의 필요성과 봉사태도	77.2	21.5	1.1	0.2	0.0	100.0(1,152)
봉사활동 필요 기본지식과 기술	56.1	39.8	3.6	0.5	0.0	100.0(1,144)
취업에 도움 될 자격증 교육	15.5	45.3	32.4	5.8	0.9	100.0(1,082)

- 의사소통 및 대인관계 기술이 매우 필요하다는 의견은 43.5%, 필요한 편이라는 의견은 48.2%로 91.7%의 기관이 의사소통 및 대인관계 기술이 교육 내용에 포함되어야 한다고 함.
- 봉사의 필요성과 봉사 태도에 관한 내용이 매우 필요하다는 의견은 77.2%, 필요한 편이라는 의견은 21.5%로 98.7%의 기관이 봉사의 필요성과 봉사태도가 교육 내용에 포함되어야 한다고 함.
- 봉사활동에 필요한 기본적인 지식과 기술이 매우 필요하다는 의견은 56.1%, 필요한 편이라는 의견은 39.8%로 95.9%의 기관이 봉사활동에 필요한 기본적인 지식과 기술이 교육 내용에 포함되어야 한다고 함.
- 취업에 도움 될 수 있는 자격증 교육이 매우 필요하다는 의견은 15.5%, 필요한 편이라는 의견은 45.3%로 자격증 교육의 필요성에 대해서 찬성하는 의견은 60.8%, 그저 그렇다는 의견이 32.4%, 별로 필요하지 않다가 5.8%, 전혀 필요하지 않다가 0.9%로 다른 교육내용보다 우선순위가 다소 낮은 편임.
- 직무교육에 필수적으로 포함되어야 할 내용으로 기타 의견에는 인성교육, 예절교육,

사명감 교육, 사회복지이론, 복지시설 체험, 컴퓨터 활용능력, 신체 및 정신 장애인에 대한 이해 등이 있었음.

- 사회복지요원이 기관에 배치된 후 복무기간 중에도 보수교육이 필요한지 여부에 대해서는 87.3%가 필요하다고 답했으며, 12.7%가 필요하지 않다고 답하였음.

<표 2-1-48> 보수교육의 필요성

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
필요하다	1,021	87.3
필요하지 않다	148	12.7
전체	1,169	100.0

<표 2-1-49> 보수교육 필요일수

(단위: 개소, %)

기관유형 보수교육일수	사회복지관	재가 시설	장애인 복지관	노인 복지관	노인 생활시설	장애인 생활시설	아동 생활시설	여성 생활시설	정신보건 시설	기타	전체
평균	4.9	5.6	5.4	5.4	5.2	6.6	5.6	5.7	7.9	5.3	5.6
1일	5.3	6.7	7.2	4.1	8.6	4.1	3.5	6.7	2.3	8.3	5.9
2일	22.2	17.3	15.9	14.9	26.7	13.9	20.4	16.7	18.6	27.8	20.4
3일	13.8	18.3	17.4	28.4	16.2	16.4	12.4	23.3	14.0	11.1	16.4
4일	18.0	9.6	17.4	12.2	12.9	12.3	18.6	20.0	14.0	8.3	14.4
5일	17.5	16.3	13.0	13.5	4.3	5.7	11.5	0.0	4.7	16.7	10.7
6일	2.6	4.8	1.4	2.7	3.8	5.7	4.4	0.0	9.3	0.0	3.7
7일	7.9	8.7	2.9	5.4	7.1	11.5	11.5	13.3	7.0	11.1	8.4
8일-14일	8.6	12.2	18.1	13.8	13.0	19.9	11.3	12.1	14.8	11.4	13.1
15일-20일	1.8	1.6	1.2	0.0	3.6	4.8	1.4	6.1	1.9	0.0	2.4
21일이상	14.5	17.1	18.1	17.2	15.8	17.1	21.8	9.1	27.8	20.5	17.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
(N)	(189)	(104)	(69)	(74)	(210)	(122)	(113)	(30)	(43)	(36)	(990)

- 사회복지 기간 중 보수교육이 필요하다고 응답한 경우, 연간 보수교육 일수에 대해서는 평균 5.6일이 필요하다고 응답함.

- 기관 유형별로 살펴보면, 정신보건시설이 7.9일, 장애인 생활시설이 6.6일, 여성생활시설이 5.7일, 아동생활시설과 재가시설이 5.6일, 장애인복지관과 노인복지관이 5.4일, 기타 시설이 5.3일, 노인생활시설이 5.2일, 종합복지관이 4.9일이었음.
 - 전체 기관의 17.4%가 3주 이상 보수교육이 필요하다고 답했으며, 특히 정신보건시설의 27.8%, 아동생활시설의 21.8%가 21일 이상 보수교육이 필요하다고 응답함.
- 사회복지제도의 성공적 도입을 위하여 가장 필요한 요건에 대한 응답을 분석한 결과, 사회복지자에 대한 충분한 사전교육이 54.6%로 1위, 사회복지자의 선호를 반영한 적절한 기관으로 배치가 24.9%로 2위, 시설이 원하는 충분한 인력 배정이 6.9%로 3위, 병무청과의 원활한 의사소통 및 협조체제가 6.2%로 4위, 복무기간 동안의 재교육이 5.1%, 시설 내 관리담당자 지정이 1.6%로 5위, 기타 의견이 0.6%로 6위로 나타남.

<표 2-1-50> 사회복지제도의 성공적 도입을 위한 요건

(단위: 개소, %)

	빈도	퍼센트
사회복지자에 대한 충분한 사전교육	641	54.6
복무기간동안의 재교육	60	5.1
사회복지자의 선호를 반영한 배치	292	24.9
병무청과의 원활한 의사소통 및 협조체제	73	6.2
시설 내 관리담당자 지정	19	1.6
시설이 원하는 충분한 인력배정	81	6.9
기타	7	0.6
전체	1,173	100.0

제2절 제도 개선의 기본 방향

1. 개선 원칙

- 새롭게 설계되는 사회복무제도는 그간의 대체복무제도, 특히 사회복무인력으로 대부분 편입되는 공익근무요원제도 운용을 통해 파악된 가능성과 제한점을 극복할 수 있도록 제도적 기반을 마련하는 것이 필요함. 즉 사회복무자에 대한 철저한 복무관리 및 지원 제도를 통해, 현역 근무자와 사회복무자가 병역 이행과정에 차별 없이 형평성있는 병역 이행의 효과를 누릴 수 있는 제도의 설계가 요청됨.
- 이는 공익근무요원제도 운용 현황을 통해 나타난 문제점을 개선하고, 새로운 제도의 특성을 감안한 관리 요소를 반영하는 것임. 제도의 성공적 도입 및 정착 과정에서 견지되어야 할 기본 원칙을 제시하고자 함.
- 공익근무요원제도 운용상의 문제와 시사점
 - 첫째, 복무인력에 대한 관리가 취약함.
 - 복무기관은 공익근무요원을 어떤 업무에 어떻게 활용할 것인가에 대한 계획 없이 기관별 수요를 제출하고 있으나, 필요 직무와 자격요건을 반영한 배정이 이루어지지 않아, 효율적인 활용이 어려운 실정임.
 - 복무 관리에 대한 해당 기관의 인식이 소극적이고 인력의 적절한 업무 배치 및 복무관리에 대한 사전 이해가 미흡함.
 - 현행 복무기관과 병무청의 의사소통 및 책임분담체계에서는 심각한 복무상의 문제가 발생할 때까지 상담, 교정할 관리자의 소재 및 제도적 근거가 취약하여, 적절한 대처를 하기 어려운 여건이며 이는 복무기관의 어려움 및 문제제기가 확대되는 요인임.
 - 또한 제도의 취지에 대한 사회적 차원의 공감대 형성과 체계적 관리를 위한 제도적

기반이 취약한데 기인함.

○ 둘째, 복무자의 교육·훈련체계가 매우 취약함.

- 배치이전 기초훈련 이수 이후에는 복무를 위한 교육·훈련이 개별 복무기관에 맡겨짐에 따라 대부분 기관 오리엔테이션 수준의 교육을 받고 있으며 기관별 편차가 심함.
- 따라서 직무교육을 실시하는 경우는 거의 없고, 실제로 기관에 필요한 직무를 부여하는 데 어려움을 겪고 있음.

○ 복무자의 동기 부여의 문제임.

- 복무인력이 복무기관에 배치될 때, 복무기관 및 직무에 대한 사전 정보 제공이나 지원자의 선호를 반영하는 제도적 장치가 미흡하다는 점은 2년여의 복무기간 중 적성을 살려 적극적인 복무가 이루어지도록 하는데 장애요인이 되고 있으며, 가장 편한 일을 할 수 있는 복무기관을 선호하는 경향이 지배적임.
- 복무기관에서는 직무 부여시 복무자 개인의 적성과 선호가 반영되지 않는 것으로 나타났으며, 따라서 지속가능하고 일정한 직무 수행이 이루어지지 않는 실정임.
- 전반적으로 공익근무에 대한 낮은 사회적 인식이 팽배하여, 공익근무요원은 ‘무의미한 일을 하는, 시간이 남는, 성실하지 않은’ “잉여 인력”으로 인식됨에 따라 당사자들도 복무에 대한 몰입이나 자긍심이 매우 낮은 실정임.

□ 제도 개선의 기본 원칙

○ 첫째, 사회복무에 대한 동기 부여가 이루어지도록 제도를 설계하는 것이 무엇보다 중요한 일임.

- 사회복무에 대한 인식을 개선하여, 현역복무자와 마찬가지로 국가·사회에 대한 기여, 개인의 자기 성취, 경력 개발이 가능한 기간으로 인식하도록 하는 것임. 이를 위해서는 충분한 소양 교육 및 직무 교육을 이수하도록 하고, 복무기간중 필요한 보수 교육을 경험할 수 있도록 제도를 설계할 필요가 있음.
- 또한 제도운영 절차에서 복무자의 적성, 선호가 적극 반영되어 복무기간동안 투입된 비용이 사회적으로 기여되고 개인의 경력개발로 연계될 수 있도록 복무 분야와 직

무 선택에 신중을 기할 기회를 부여하는 것이 무엇보다 중요함.

- 둘째, 제도 운용과정에서는 사회복무자와 복무기관 양자의 수요와 여건이 공히 고려되어야 할 것임.
 - 사회복무인력의 소집·선발 - 교육 - 배치 - 관리의 과정에서 사회복무인력의 개인 특성과 직무 특성이 고려되도록 하는 것임.
 - 이는 사회복무인력이 복무할 시설을 직접 선택할 수 있도록 사전 정보 제공이 충분하게 이루어질 수 있는 체계를 마련하고, 직무능력, 자격요건, 개인 선호를 고려한 심사(assessment)와 사후복무 관리와 함께, 복무자의 선택을 통한 전문직무의 심화교육 및 경력개발이 이루어지도록 할 때 가능할 것임.
 - 뿐만 아니라 사회복무인력을 활용하는 기관에서도 준비가 이루어지도록 해야 함. 사회복무제도에 대한 복무기관 전체직원의 인식 공유, 전담관리자의 지정, 기관 내 supervision 체계 운영이 필요함.
- 셋째, 노동시장의 교란을 방지할 적정 직무가 부여되도록 세심하게 배려하는 일은 제도 성패를 결정짓는 또 하나의 관건이 될 것임.
 - 전문성을 요하는 사회서비스 직무가 비숙련 사회복무인력에 의하여 수행되지 않도록, 전문인력과 철저하고 명백한 역할분담을 통해 사회복무인력의 숙련정도에 부응하는 보조·지원 역할이 수행되도록 하는 일임.
 - 제도 시행초기에는 일부 사회서비스 일자리의 구축효과도 예상할 수 있음. 이러한 현상이 최소화되도록 사회복무의 현장이 될 사회서비스기관에서는 사회복무제도의 도입을 감안한 사회서비스 일자리 유형의 활용, 사회복무제도 운용상의 감독이 이루어지도록 해야 할 것임.
- 넷째, 사회서비스 제도의 성숙단계와 인프라 현황을 고려한 단계적 접근이 필요함.
 - 현재 노인요양보험제도, 장애인서비스의 확충 등 각종 사회서비스 정책 및 인프라 확충이 추진되고 있으므로, 향후 사회복무의 수요는 확대될 것이나, 제도가 정착될 때까지 점진적으로 배치인력을 늘려가는 것이 바람직할 것임. 제도에 대한 복무시설의 인식과 교육훈련 및 관리체계의 정착이 선행되어야 제도의 취지를 살리는 운영

이 가능할 것이기 때문이다.

- 또한 발굴되지 않은 잠재적 사회서비스 수요자는 많은 반면 제도화된 사회서비스의 공급은 취약한 상황에서, 사회복지인력의 ‘관리’라는 현실문제를 감안한다면, 기 운영중인 서비스 공급기관 중심으로 사회복지인력을 배치하고, 제도가 정착됨에 따라 미발굴 서비스 영역에 대한 배치가 이루어지도록 하며, 이를 통하여 서비스 공급 인프라 확충의 시너지 효과가 발생할 수 있도록 하는 단계적 실행전략이 필요할 것임.

2. 개선 필요사항

- 사회복지제도의 성공적 정착을 위해서는 앞서 제시한 원칙들이 반영된 제도 설계와 운용이 지속되어야 함. 이는 사회복지 인력을 선발하고, 교육, 배치, 관리하는 일련의 과정 속에서 “사회” 복무의 특성이 감안되도록 하는 것임. 다음은 각 단계에서 요청되는 이와 관련된 고려 사항을 제시함.

1) 사회복지요원 선발

- 사회복지 인력의 선발과정은 징병신체검사 결과에 따라, 사회복지대상으로 판정된 경우, 대상자의 다양한 욕구와 선호를 반영하여 복무영역을 선택할 수 있도록, 사회복지의 영역을 대분류하고 이를 선택할 수 있는 기회를 부여할 필요가 있음. 먼저 수요부처의 인력 수급계획에 따라 사회복지인력을 선발하고 체계적인 인력 수급을 통해 복무기관의 수요와 복무지원자의 욕구가 조정될 수 있도록 해야 할 것임.
- 보건복지부등 수요부처는 복무기관을 대상으로 매년 수요를 파악한 후 병무청에서는 이를 기반으로 지역, 분야, 기관별 연간 인력 선발계획을 수립하여, 지역별, 분야별로 사회복지인력을 선발하도록 함.
- 선발분야는 우선 사회복지, 보건의료, 교육문화, 환경안전 등으로 구분하는 대분류 체계로 시작하여, 제도가 정착됨에 따라 중분류 체계를 제시하여 선택할 수 있도록 하는 것이 바람직할 것임.
- 분야선택에 대한 개인의 희망을 최우선적으로 반영하되 지원분야, 수급상황, 복무기

관의 수요 등을 종합 고려하고, 소집시점 등을 신축적으로 적용해 복무인력의 의견이 우선적으로 고려되도록 하는 일도 중요함. 특히 다양한 복무분야에 전공, 자격, 경력 등을 고려되도록 하는데, 보건복지 업무 관련 자격증 소지자 또는 전공자의 경우 보건복지분야에 우선 선발을 요청할 수 있도록 해야 할 것임.

2) 복무기관의 지정

- 사회복무기관으로 지정되기 원하는 시설들은 매년 사회복무인력 활용 계획을 제출하여, 소요분야 및 직무 등을 제시하고, 수요부처가 이를 감안하여 수급계획을 수립하도록 하는 과정 또한 중요할 것임.
- 이는 사회복무인력을 활용하는 기관의 책임성과 계획적인 인력 운용을 통해 제도 운용의 효율성을 높일 수 있는 의미있는 과정이 될 것임.
- 복무기관의 지정 원칙은 수요부처에서 정하되, 지역별(시도, 시군구별) 상황을 고려하여 지역복무관리기관(가칭)에서 결정하도록 함. 복무기관장의 책임성 확인, 관리자 배정 및 전년도 관리 상황의 점검 결과, 서비스 필요도 등을 감안하여 복무기관 지정 및 인력 배정이 이루어져야 할 것임.
- 복무기관은 제도 시행초기에는 현행 법정 사회복지시설을 중심으로 배치하기 시작하되, 장애인, 노인 등 기초적인 일상생활, 사회생활을 위하여 타인의 도움이 절대적으로 필요한 취약계층을 우선 대상으로 해야 할 것임.
- 현실적으로 지리적 여건 등으로 인하여 정규인력 채용이 미진한 기관에 가급적 사회복무인력이 배치되도록 하되, 합숙, 야간근무 등이 필요한 사회복지 생활시설 근무자에 대한 별도의 인센티브(추가 수당, 복무기간 축소 등)를 부여하는 방안이 신중하게 검토되어야 할 것임.

3) 교육

- 사회복무의 품질 향상(quality improvement)을 위해서는 소양 및 동기적 측면, 봉사에 대한 인식 측면, 서비스 지식과 기술 교육의 필요성 등 다차원적인 교육이 요청됨(신

혜령, 한국보건사회연구원 내부자료, 2007).

- 지역사회 복지 욕구에 부응하는 복지서비스의 목적을 달성하고 사회복지인력의 복무 수행 능력을 배양할 수 있도록 교육체계를 마련함으로써 업무의 안정성과 효율성을 확보하고 사회복지인력들의 복무만족도를 향상하며 질적인 서비스 제공이 가능해질 것임.
- 현재 공익근무요원의 자발성 부족, 비동기화, 복무분야에 대한 직무지식 부재는 업무 책임성 및 수행능력의 부족을 초래하고 있으므로, 사회복지에 대한 동기화와 기본적인 업무지원을 위한 기본적인 소양교육의 과정과 영역별 특성을 감안한 전문교육의 과정이 필요함.
- 소양교육은 병무청 주관으로 실시한 후, 수요부처 주관의 교육프로그램 개발과 과정 운영이 가능한 교육기관을 통하여 지원분야별 교육이 이루어지도록 함.
- 지원분야별 교육은 공통적으로 기초교육을 실시하고, 본인이 복무기관과 직무영역을 선택하도록 하여 전문교육이 필요할 경우 추가 교육기간동안 이수하도록 하는 방안을 검토함(제도 시행 초기에는, 교육기간은 각각 1~2주, 3~4주로 운용하되, 독일, 대만 등의 사례를 참고하여 3개월정도까지 충분히 교육이 이루어지도록 함).
- 이와 함께 복무기간중 보수교육이 복무영역별 특성을 감안하여 이루어지도록 할 필요가 있음.

4) 배치

- 복무자 본인의 적성과 선호를 반영한 복무영역을 선택하도록 하는 배치의 과정은 사회복지복무제도의 도입취지를 살릴 수 있는 매우 핵심적인 과정임.
- 따라서 지원분야별 기초교육을 실시하여 복무영역에 대한 정보가 제공되고 사전 이해가 이루어진 후, 희망근무 지역·분야·기관에 대한 개별 조사를 실시하고 근무분야가 확정되도록 하며, 이에 따라 전문교육이 필요한 경우 추가 교육을 실시하고, 세부 분야별 전문교육과 함께 희망근무 지역과 기관을 재조사하는 과정을 거쳐 최종 배치가 이루어지도록 하는 방안을 제안함.

5) 관리체계

□ 지역관리체계의 구성

- 병무청에서 계획한 「지역복무관리센터」가 신설될 경우, 수요부처와의 협력체계를 긴밀하게 하고 복무관리 인력으로서 사회서비스 분야에 대한 이해가 깊고 전문성을 지닌 인력을 확보하는 일이 우선적으로 고려되어야 할 것임.
- 관리기관은 크게 두가지의 업무를 수행할 필요가 있음. 첫째는 복무인력의 관리, 두 번째는 복무기관의 관리임. 복무기관 관리를 위해서는 복무기관 지정·평가, 복무기관의 점검 및 평가, 복무인력 관리자 교육 등이 이루어져야 할 것이며, 특히 이러한 과정에서 복지부등 수요 부처와 지자체가 협조하여 현장밀착형 복무관리를 수행할 수 있는 구조를 마련하는 것이 필수적임.
- 복무인력 담당자 교육을 정례화하고 복무인력을 수퍼비전할 수 있는 관리자 매뉴얼의 개발·제공도 필요할 것임.
- 복무인력의 관리를 위해서는 복무자의 권익 보장과 함께, 복무실태의 점검·평가 등이 주요 업무가 될 것임. 직무 부적응자, 복무기관 교체 요청자 발생에 대하여 복무시설, 복무관리기관이 적극적으로 대처할 수 있는 기준을 마련하고, 이에 대한 상시적인 상담체계를 마련하도록 해야 할 것임.
- 복무자의 권익 보호, 사회복무 인센티브를 위한 제도를 마련하고, 복무기간중에도 보수교육 기회를 제공하여 인식과 직무 능력을 제고하도록 하는 것이 사회복무인력의 동기를 유지시키는 데 크게 기여할 수 있을 것임.

□ 사회복무 관리의 내용

- 사회복무 관리는 다음과 같은 몇가지 점 때문에 사회서비스 부문의 전문성을 지닌 관리인력의 배치와 관리 내용의 차별화가 요청됨
- 첫째, 현역병에 대한 복무관리와 달리 복무기관에 대한 관리가 병행되어야 하며, 복무관리 과정에서는 사회서비스의 기본 특성에 대한 이해에 기반하여, 서비스 제공의 전문성, 지속성 유지가 가능하도록 직무에 배치, 활용하고 있는가가 점검되어야 함.

- 둘째, 복무자의 권익 보호와 함께, 출퇴근을 통한 개인생활이 병행되므로 본 복무에 집중할 수 있도록 관리하고 이에 따른 징벌등 엄격한 복무관리가 이루어져야 함.
- 먼저 시설 관리는 복무기관에서 활용할 수 있는 복무관리 매뉴얼을 제작, 제공하도록 하고, 복무기관에서 관리자를 지정하여 복무자에 대한 일상적인 관리가 이루어질 수 있도록 유도하며, 복무자의 권익 보호 및 사고예방을 위하여 시설관리자와의 상시적인 정보 교환 경로를 마련하도록 함.
- 복무기관 내부 관리는 복무기관 내부에서 우선 사회복무인력 활용의 취지와 방법에 대한 전 직원의 인식 공유가 이루어지도록 하고, 복무기관은 기관 내 사회복무인력을 지속적으로 지도·감독할 수 있는 관리자(supervisor)를 지정하도록 함.
- 출퇴근등의 일반 복무관리 뿐만 아니라, 직무수행을 점검하고 지도·감독(supervision)이 이루어지도록 함. 이는 복무자 일상생활 측면, 서비스 품질 측면, 복무자 경력개발 측면 등 다양한 고려를 통해 수행되어야 할 것임.

3. 예상문제점 및 기대효과

- ☐ 사회복무제도의 도입은 앞서 밝힌 바와 같이, 몇가지 의미있는 변화를 예고하고 있음.
 - 청년기의 남성인력이 대거 사회서비스 영역에 투입되는 것은 사회서비스 영역의 재정투입 대체효과, 기존 사회서비스 일자리의 구축 효과를 예상케 하고 있으며,
 - 군의 소요인력 감축 및 사회적 여건변화에 대응하는 형평성있는 복무제도로서의 역할 역시 기대되고 있음.
- ☐ 현행 대체복무제도인 공익근무요원제도를 설계할 당시에도 이와 매우 유사한 취지와 목적으로 제도를 도입했으나, 제도의 운용과정에서 당초의 목적이 유실되고, 운용상의 방만함에 대한 사회적 저평가와 복무인력의 투입 대비 성과의 저조라는 비효율을 낳게 된 바 있음. 현재 사회복무제도 도입과정에서 고민하고 있는 전문적 관리운용체계의 구성 및 운영 방안에 대한 내용들이 심도있게 고민되고, 제도운용상의 세부적인 사항마다 새로운 제도의 방향과 일치하는 원칙이 반영될 때, 사회복무제도의 도입은 현행 공익근무제도의 틀을 넘어서는 혁신적인 제도로 자리잡을 수 있을 것임.

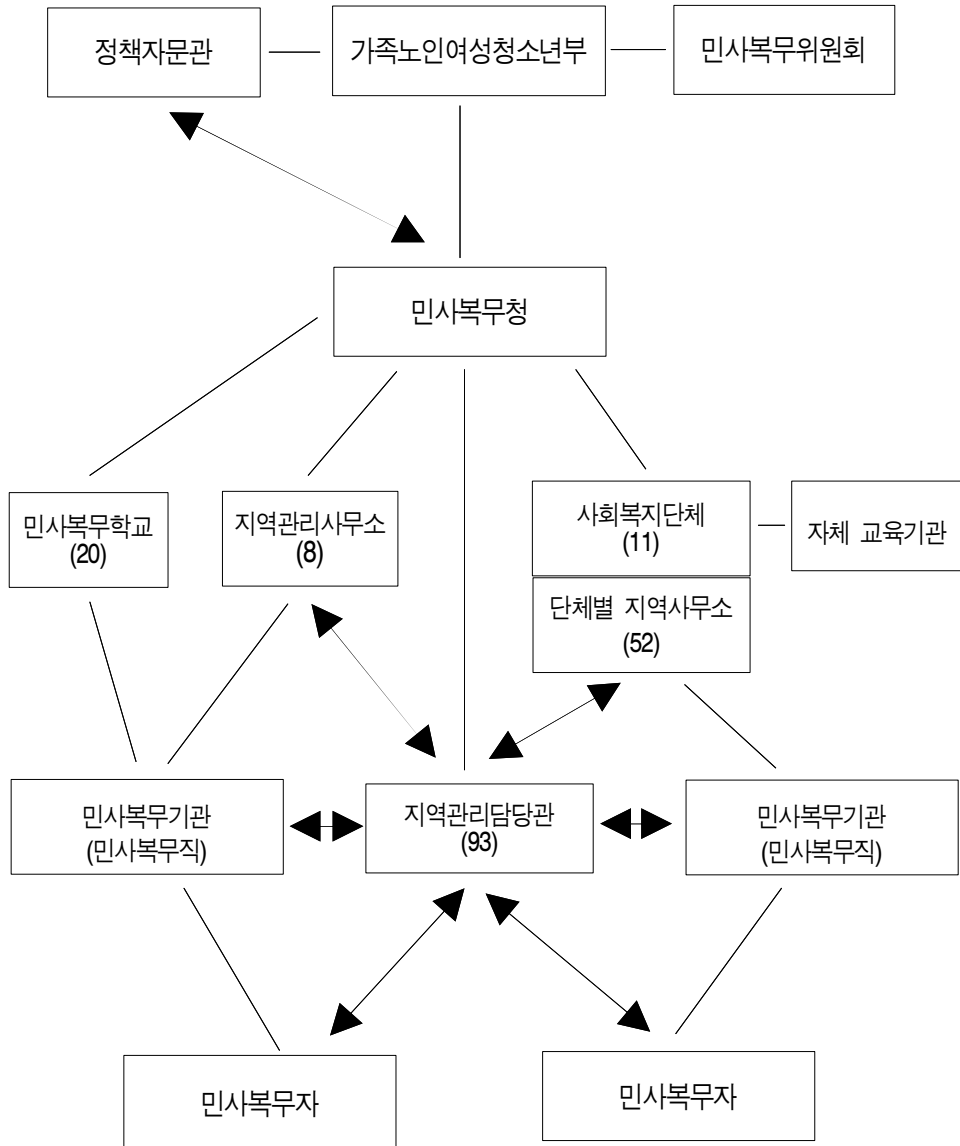
제 3 장 독일의 민사복무 관리체계

제1절 민사복무제도의 기본체계

1. 민사복무제도의 역사적 전개

- 1949년: 헌법과 병역기본법을 근거하여 병역의무제도 실시
 - ※ 병역기본법 4조 3항 ☞ “그 누구도 양심에 반하여 무기를 드는 전쟁병역을 강요 받아서는 안 된다”
- 1956년: 병역거부자를 위한 의무복무의 법적근거 마련
 - ※ 병역기본법 12a조 2항 ☞ “양심을 이유로 무기를 드는 전쟁병역을 거부하는 사람은 대체복무를 해야 할 의무를 지닌다”
- 1960년: 병역거부자가 나타나면서 1961년부터 이들을 위한 대체복무 의무부여 여부에 대해 정치적 이슈화
 - ※ 1960년 1월 대체복무에 관한 법이 발효되었으며, 1961년 4월부터 340명의 병역거부자가 대체복무를 처음으로 실시하였음
- 1973년 10월 1일: 연방 노동사회부 내에 독립적인 연방관청으로 민사복무 업무수행을 담당하는 민사복무청 설립
 - ※ 현재는 가족·노인·여성·청소년부 산하기관으로 병역거부 및 민사복무 업무 담당
- 1984년: 민사복무청은 병역미필 병역의무자의 병역거부 승인신청서를 심사하고 결정하는 업무 시작
- 2003년: 병역거부와 관련된 연방의 각종 위원회가 해산되고, 연방 민사복무청이 모든 병역거부자의 신청과 승인을 결정하고 관련 업무를 전담

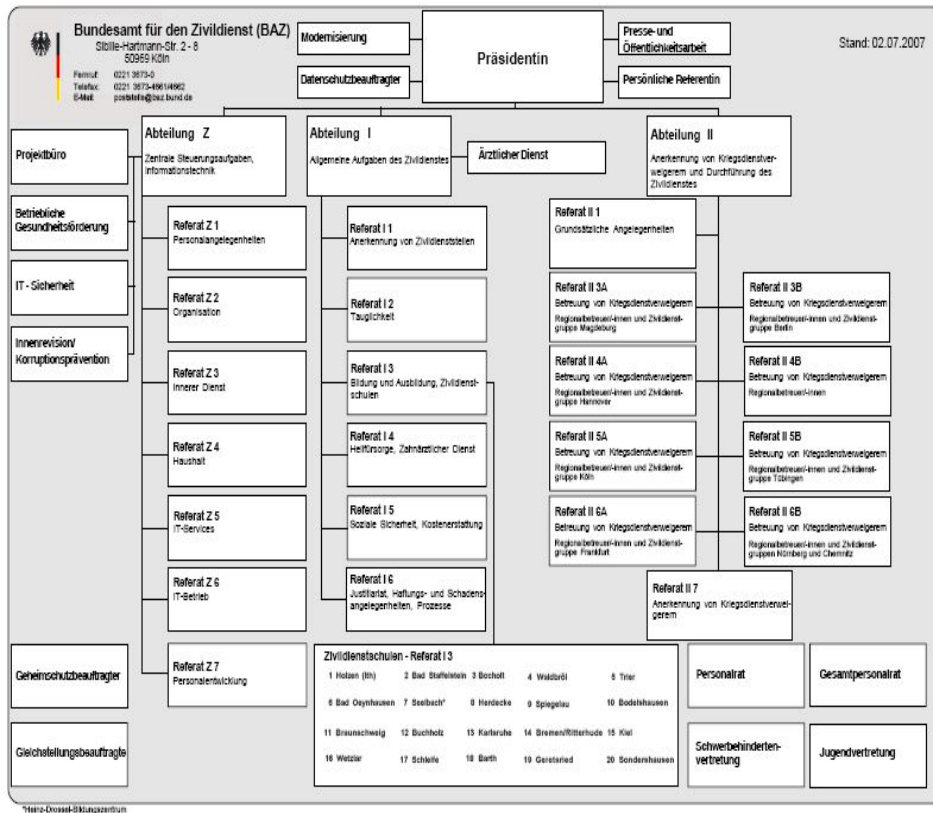
2. 민사복무제도의 전달체계



※ 병역의무 대상자가 병역거부를 신청하면 민사복무대상으로 결정

☞ 법원에 의한 재판식 결정이 사회문제화 되면서 민사복무청이 신청 받아 대상자 결정

[그림 3-1-1] 독일 민사복무청 조직도



○ 병무청(Keiswehrrersatzamt; KWEA)

- 국방부 소속으로 BAZ와 대등한 관계로 상호 협력관계를 유지하고 있음
- 병역의무자에 대한 신체검사 업무와 현역근무자 중 현역근무 거부 신청자에 대한 병적부를 BAZ에 송부하는 역할 담당

○ 지역 민사복무관리소(Zivildienstgruppe; ZG)

- BAZ의 행정집행기관으로 전국을 8개 권역으로 나누어 권역별 지역관리소 설치
- BAZ의 지시에 따라 민사복무기관에 대한 관리 및 통제와 민사복무자들에 대한 행정업무를 담당하는 지역관할 본부의 역할을 수행
- 지역관리사무소(ZG)는 사회복지단체에 소속되지 않은 민사복무기관을 관리

<민사복무청에 의해 지역관리사무소에 위임된 행정업무>

- | | |
|----------------------------------|--------------------|
| · 민사복무자의 복무시작 확인 | · 민사복무자의 복무관련 출장지시 |
| · 민사복무자의 특별휴가 승낙 | · 민사복무자의 부가적 활동 승인 |
| · 민사복무자가 출퇴근하지 않고 숙식하는 것에 대한 규제 | |
| · 민사복무자와 복무기관에 대한 민원 검토 및 시정조치 등 | |

○ 사회복지단체 소속 지역 민사복무관리소(Verbande; VB)

- 전국의 11개 사회복지단체별로 소속 기관(민사복무기관)을 관리하기 위한 지역관리사무소를 설치
- BAZ와 행정업무계약에 따라 ZG와 동일한 역할을 수행

○ 민사복무기관(Zivildienststelle; ZDS)

- ZG 관할의 복무기관과 VB 소속의 복무기관으로 구분되며 전자는 전체 복무기관의 약 20%, 후자는 80%가 관리대상으로 속해 있음
- ZDS는 BAZ의 통제 속에서 각각 ZG와 VB의 지시를 받음

○ 민사복무자(Zivildienstleistender; ZDL)

- ZDS와 BAZ의 통제를 받으며 본인이 선택한 민사복무기관의 복무분야에서 직무 수행

○ 지역 민사복무관리 담당관(Regionalbetreuer; RB)

- 1971년부터 각 지역을 담당하여 민사복무기관과 복무자를 관리하는 담당관 배치

- 민사복무청에 직접 소속된 93명의 지역 민사복무관리 담당관이 전국을 분할하여 각 지역별로 담당하고 있음
- 이들은 담당지역 내에서 민사복무자와 민사복무기관과 관련하여 제기되는 모든 사안에 대한 관리자로 활동하고 있으며, 독일 민사복무제도에 있어서 복무관리의 핵심 요소로 평가됨
- 전국에 산재해 있는 복무기관과 민사복무자에 대한 실질적인 통제가 불가능하므로, 각 지역에 상주하고 있는 93명의 지역 민사복무관리담당관(RB)은 민사복무기관에서 발생하는 모든 업무상의 문제에 대하여 현장 확인, 상담, 해결하고 지역 관리사무소 및 민사복무청에 보고하여 처리하는 역할을 수행
- 각각 개인사무실이 설치되어 있으며, 정해진 시간동안 전화상담, 행정업무 등을 위해 내근을 실시한 후, 나머지 시간에는 대부분 민사복무기관 현장방문 등 외근을 실시함

[그림 3-1-2] 민사복무관리 담당관 배치 지역



5. 민사복무대상 및 민사복무 수행절차

- 18~23세의 남성으로 양심에 의한 병역의무 거부 신청자
- 신체검사와 양심적 병역거부에 의해 민사복무대상자로 판정되면 병무청으로부터 모든 관리의 책임이 민사복무청으로 이관
- ※ 전쟁병역거부 승인 신청: 18세가 지나기 6개월 전까지(예외: 병역기본법 2조 5항), 양심에 기초한 결정임을 상세하게 설명하여야 할 의무
- 민사복무기관 결정 및 복무수행과정
 - 민사복무대상자에게 징집계획에 대한 통지서 발송
 - 복무대상자는 2개월 이내에 민사복무청 홈페이지(www.zivildienst.de), 거주지역 관할 지역관리사무소, 지역별 민사복무관리담당관, 거주지역에 위치한 민사복무기관 등을 통해 해당 시점에서 남아 있는 민사복무기관(ZDS)별 민사복무직(ZDP)을 확인

[그림 3-1-3] 민사복무청 홈페이지 내 민사복무기관 검색을 위한 배너



- 본인의 희망에 따라 거주지역 내의 민사복무기관과 사전에 접촉하고 상호 협의하여 특정분야의 민사복무직을 선택하고, 해당 복무기관과 합의서(민사복무기관 및 민사복무직, 세부 직무내용, 복무시작과 종료시점)를 작성한 후 민사복무청에 제출하면 민사복무청은 이를 심사하여 민사복무 소집을 통지
- ※ 90% 이상의 민사복무자들이 본인의 탐색과 선택에 의해 복무기관 결정 (불가피한 사정에 따라 복무기관 선택 후 변경 가능)

- 해당 복무기간에 대상자는 민사복무기관에서 복무를 시작하고 민사복무청에서 정해진 교육훈련 일정에 맞춰 각 지역별로 민사복무학교에 입소
- 민사복무학교에서 약 3~4주간(1주 소양교육, 2~3주 직무교육) 교육 후 다시 민사복무기관으로 복귀하여 복무종료 시까지 근무

※ 전체 복무기간: 의무 복무기간에 해당하는 9개월

○ 민사복무자가 제대하는 경우

- 민사복무자의 복무기간(9개월) 만료
- 복무기간 만료 이전일지라도, 민사복무법 43조 1항 Nr.2~11에 언급되어 있는 상황을 제시할 경우와 민사복무를 계속하는 것에 특별한 문제가 발생할 경우에 제대 가능

6. 민사복무제도 운영 인력현황

- 민사복무청 직원: 1,064명 (켈른 소재)
- 지역 민사복무관리사무소: 8개, 각 지역 사무소마다 각각 3~4명
- 민사복무학교: 20개 학교에 과정별 전임교사, 외부강사, 행정요원 등으로 운영
- 지역 민사복무담당관: 93명

7. 민사복무청 주요조직별 담당업무

○ I 1: 민사복무기관과 해당기관의 민사복무직 승인 및 관리

- 민사복무기관의 공공지향성 심사에 중점
- 민사복무자가 복무할 수 있는 사회복지 영역 및 환경보호 영역에서의 배치 가능성 검토
- 민사복무기관 소속 인력에 의한 복무자 관리가능성 및 전문적/인도적 지원가능성 심사
 - ※ 대개의 경우, 민사복무기관별로 복무관리 담당자 지정
- 향후 민사복무 수행을 위한 업무협력에 대한 신뢰가능성 및 정보의 정확성 검토

○ I 2: 민사복무자에 대한 의학적 검토 업무

- 약 11,000명의 연방 위촉 의사들의 협조 하에 수행
- 민사복무자에 대한 신체검사, 복무능력 검사, 상해 발생 시 검사 등
- 의학적 판결에 따른 민사복무자의 행정 조치 담당

○ I 3: 민사복무자 교육 전반, 민사복무학교와 교육프로그램 관리

- 민사복무자 교육프로그램에 대한 가이드라인 제시를 통해 민사복무학교의 전문성 및 교육내용 관리
- 사회복지단체별 자체 교육기관에서 운영하는 교육과정의 고유성과 전문성 검토 및 재정지출 검토

○ I 4: 민사복무자의 의료보험 등 사회보험 담당

- 민사복무자의 의료보험 및 질병치료에 대한 비용 검토 및 지불
- 민사복무자의 치료에 대한 승인 및 비용에 대한 공제와 승인
- 민사복무자의 상해 관련 보상금 지급 결정, 복무능력 검사, 제대 가능한 의학적 소견 등에 대한 검토

○ I 5: 민사복무자의 급여 및 기타 비용 지원에 대한 업무

- 민사복무자의 급여지급 및 사회보험료 부담
- 민사복무자의 출장비, 교통비, 제대비 등의 지급

○ I 6: 민사복무 관련 법률적 사항

- 각종 사고에 의한 민사복무자 상해에 대한 손해배상 청구
- 일반적인 법률 사항 처리

○ 정보 보호 담당관

- 연방정부의 정보호법에 의거하여 민사복무자의 병역거부 사유나 복무기록 등 사적 정보에 대한 비밀보호 업무

- 규정에 따른 정보처리 프로그램 사용에 대한 관리 감독
 - 각종 상담기록, 개인정보에 대한 보호 관련 상담 및 자문
 - 민사복무청 직원에 대한 정보 관련 교육
 - 보안기관과의 협력을 통한 각종 정보 보호
 - 대외 홍보 담당관
 - 각종 언론매체를 통한 민사복무제도의 홍보
 - 민사복무기관 및 복무자에게 무료 배포하는 주간지(Zivildienst) 제작 및 배포
 - 민사복무제도 관련 각종 통계작성 및 정리
 - 민사복무청 방문자에 대한 각종 지원
 - Z 1: 민사복무청 인력관리 업무
 - Z 2: 기획 및 전략수립 업무
 - Z 3: 민사복무청 내부관리 업무
 - Z 4: 민사복무청 예산 관련 업무
 - Z 5: 민사복무청 IT Service 업무
 - Z 6: 민사복무청 IT 운영 업무
 - Z 7: 민사복무청 인력개발 업무
8. 민사복무제도 관련 예산 및 복무기관 비용부담 현황
- 예산 규모: 633,587,000유로 (2007 회계연도)
 - 예산지출 구성비
 - 민사복무청 기관운영비: 6%
 - ※ 지역 민사복무관리사무소, 민사복무학교, 지역 민사복무담당관 운영비 포함
 - 민사복무자 지원비용: 92%

- ※ 이 중 사회보험료(연금, 실업, 산재) 46%, 급여 및 제대수당 37%, 의료보험료 9%
- 민사복무기관이 소속된 사회복지단체 지원: 2%
- ※ 사회복지단체 소속 지역 민사복무관리사무소 및 교육기관 운영비 일부 지원
- 민사복무기관의 비용부담 현황
 - 복무기간 중 식비, 피복비, 교통비는 복무기관이 전액 부담
 - 급여 및 제대수당은 복무기관이 30% 부담
 - 복무시작 및 제대 시 이동비용 및 출장비용은 민사복무청에서 지급
 - ☞ 수혜자 부담 원칙에 따라 민사복무기관이 비용의 일부를 부담함으로써 민사복무자의 남용을 방지하고 기관의 복무관리 책임성을 제고함

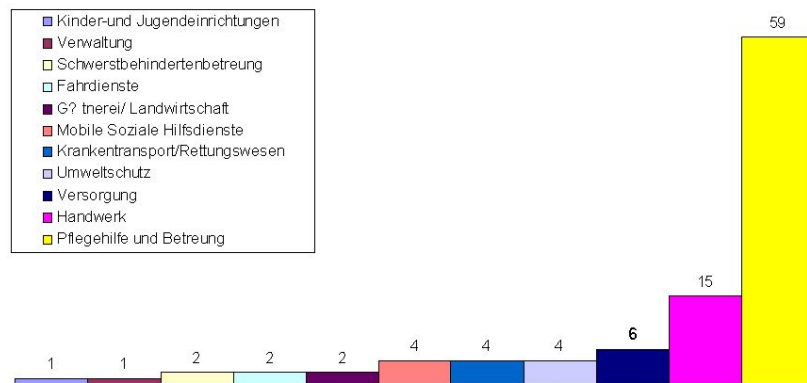
제2절 민사복무 분야 및 직무

1. 민사복무분야

- 민사복무제도의 주요 활용분야는 공공성을 지향한 공공업무를 원칙으로 함
 - 사회복지 분야(약 95%): 노인·장애인 수발보조, 응급구조, 간호 보조 등
 - 환경 분야(약 5%): 환경보호, 농업지원, 수자원관리, 정원관리, 건물관리·수리 등
 - * 민사복무기관별로 세부적인 직무분야에 따라 민사복무직의 수를 사전에 승인함
- 민사복무에 대한 대체복무제도 운영
 - 민사복무 대상자이나, 승인된 민사복무기관이 아닌 곳에서 일정한 기간동안 유사한 업무를 수행하는 경우 이를 민사복무에 대한 대체복무로 인정해주는 제도

<민사복무에 대한 대체복무 가능 영역>

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> · 민사보호 또는 국가 재난구조 · 해외원조 및 봉사단체 참여 | <ul style="list-style-type: none"> · 개발업무 · 자원봉사 참여 |
|---|---|

○ 민사복무자의 직무별 배치현황¹⁾

[그림 3-1-4] 독일 민사복무자의 직무별

○ 민사복무분야에 대한 정책적인 고려사항은 없음

- 민사복무분야는 복무대상자 본인의 선택에 따라 결정되고, 업무의 난이도는 본인의 적극성과 능력 등 주관적인 특성에 따라 좌우되므로 분야 및 직무에 대한 우선순위 및 인센티브(복무기간 차등, 급여 차등 등) 없음
- 단, 정책적으로 많은 복무인력의 투입이 요구되는 분야는 복무기관별로 민사복무직의 정원으로 결정할 때 직무분야별로 유도함

※ 예를 들어, 복무기관의 민사복무직 정원이 5명일 경우 노인수발 4명, 시설관리 1명으로 승인하여 수발 분야로 민사복무자들을 유인하는 효과를 가져오도록 함

※ 복무대상자들은 본인이 희망하는 분야의 정원이 모두 차 있는 경우, 남아있는 민사복무직을 선택하거나 인근 타 기관을 선택해야 함

⇒ 복무제도의 정책목표를 민사복무자에게 사회적응력 배양을 위한 기회로 활용하는데 돕으로써 직업과의 연계를 유도

1) Kinder- und Jugendeinrichtungen: 아동·청소년단체 / Verwaltung: 행정사무, Schwerstbehindertenbetreuung: 중증장애인보호, Fahrdienste: 철도업무, Landwirtschaft: 농업지원, Mobile soziale Hilfsdienste: 사회문제 보조업무, Krankentransport/rettungswesen: 환자이송/응급구조, Umweltschutz: 환경보호, Versorgung: 식사지원, Handwerk: 직업지원, Pflegehilfe/betreuung: 보살핌/보호서비스

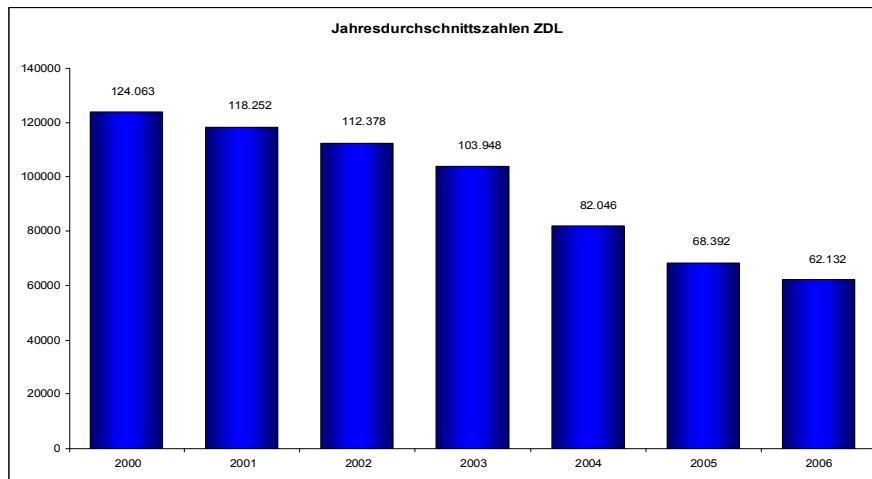
2. 민사복무기관 지정

○ 민사복무기관 지정 조건

- 비영리기관으로서 수행하고 있는 업무가 공공의 이익을 추구하고 민사복무자에게 지불해야할 비용을 지불할 수 있는 기관이어야 함
- 사회복지시설이 복무기관 지정을 원할 경우 증빙서류와 신청서를 갖추어 지역 민사복무관리사무소를 경유하여 민사복무청에 신청함
- * 사회복지단체 소속 사회복지시설의 경우 단체 소속 지역 민사복무관리사무소를 경유하여 민사복무청에 신청
- 민사복무기관으로 지정된 이후에도 조건을 위반하거나 비용부담 능력이 부족하다고 판단될 경우 해당 민사복무기관은 지정이 취소되거나 민사복무직이 축소됨
- * 민사복무기관 지정 심사 및 취소권자는 민사복무청

3. 민사복무자(ZDL) 변화 추이

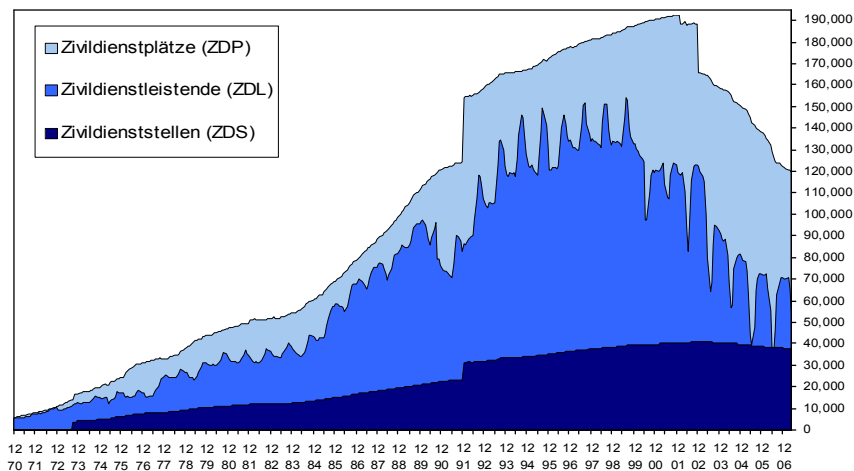
- 2000년 이후 매년 민사복무자 수가 감소하여, 2006년에는 2000년 12만 4천명의 50% 수준인 6만 2천명까지 감소



[그림 3-1-5] 독일 민사복무자 변화 추이

4. 민사복무기관(ZDS) / 민사복무직(ZDP) / 민사복무자(ZDL) 규모 변화추이

〔그림 3-1-6〕 민사복무기관, 민사복무직, 민사복무자 규모 변화추이(1970~2006)



구 분 (단위: 1,000명/개)	1980	1985	1990	1995	2000	2005
민사복무직(ZDP)	50	67	120	177	190	124
민사복무자(ZDL) (ZDP 대비 비율)	40 (80%)	60 (90%)	73 (61%)	120 (68%)	124 (65%)	68 (55%)
민사복무기관(ZDS)	13	16	26	38	40	38.5

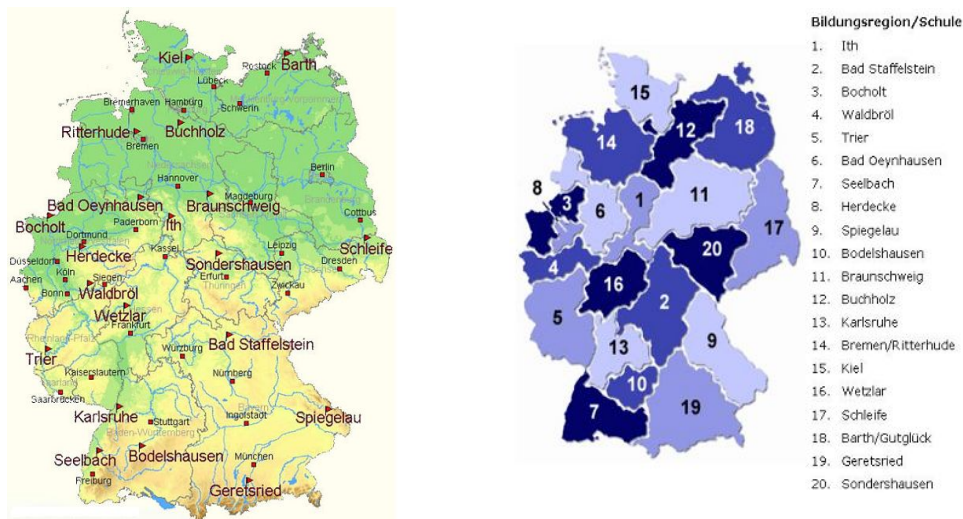
- 민사복무직(ZDP)의 수가 민사복무자(ZDL)의 수 보다 항상 많도록 유지할 수 있도록 관리함으로써 복무인력들의 복무기관 및 세부 복무분야 선택권을 최대한 보장
- 민사복무청 및 지역 관리사무소는 복무인력에 대한 수요와 공급을 조절함과 동시에 정보연계 및 제공을 통해 복무기관 및 세부 복무분야 탐색, 선택, 결정이 체계적으로 작동하는 메커니즘을 구축함
- 이와 같이 본인의 선택권을 보장하는 시스템은 개인의 성실한 복무에 대한 책임을 강조하여 성공적인 복무관리에도 기여함

제3절 교육훈련

1. 민사복무학교 설치

- 민사복무청 소속으로 전국에 20개의 민사복무학교가 있음
 - 1971년 10월 최초의 민사복무학교가 Weserbergland의 Ith에 설립됨
 - 독일 통일 후, 구 동독지역에서 새롭게 편입된 주정부(작센 주 Schleife)에도 처음으로 민사복무학교가 설립됨
- 각 학교별로 다양한 민사복무 분야에 대한 교육프로그램을 운영하므로 복무대상자는 거주지 및 복무기관 인근의 민사복무학교로 배정 가능
 - 소수의 민사복무자가 배치되는 환경보호 관련 직무교육의 경우, Barth(18)에 위치한 민사복무학교에만 교육프로그램 마련

[그림 3-1-7] 민사복무학교 설치 지역



2. 민사복무 교육프로그램 운영

- 연방정부에서 교육운영 예산을 전액 지원
- 민사복무청(I3)의 가이드라인에 따라 민사복무자에 대한 교육프로그램을 계획하여 시행
- 교육대상
 - 사회복지단체에 소속되지 않는 민사복무기관에서 복무하는 민사복무자(전체의 20%)
 - 민사복무자와 기관이 결정하고 민사복무청이 승인한 날짜에 복무가 시작되면 민사복무자는 복무기관에서 근무하다가 교육소집일정에 맞춰 민사복무학교로 입소²⁾
 - 교육기간 중에는 거주지에 가까운 곳일지라도 의무적으로 합숙교육을 원칙으로 함
- 교육과정 개발
 - 민사복무청에서 교육과정에 대한 개념과 가이드라인 제시
 - 민사복무학교는 이를 토대로 각 담당교사별로 교육과정 프로그램을 작성하며 담당교사는 매 기수마다 사전에 교육대상자의 정보를 참조하여(학력, 경력, 관심분야 등) 가이드라인의 범위 내에서 교육과정의 내용 및 수준 등을 조정함
- 교육내용
 - 1단계 소양교육: 민사복무의 의무과 규범에 대한 교육 (1주)
 - 2단계 직무교육: 업무영역별로 현장 직무수행에 필요한 교육 (3주)
 - 직무교육 과정의 내용은 기수별 평가결과와 각 민사복무기관에서 복무자의 근무 상황을 토대로 요구된 사항 등을 바탕으로 조정함
 - 직무교육 과정중의 실습³⁾ 비중은 복무기간이 현재의 9개월로 단축되기 이전에는 3주 가운데 1주를 의무화했으나 현재는 자율적으로 정함

2) 대개, 복무시작 1개월 전후 입소함

3) 중증장애인 원조, 노인 및 환자, 장애인 보조, 이동 사회서비스 등을 주제로 실습

○ 교육운영(방문기관 Herdecke의 예)

- 교육생은 1기당 약 150명으로 각 클래스는 직무분야에 따라 구분되어 5~25명으로 구성됨
- 담임교사제 형태로 교사 1인이 지정되어 교육생에 대한 관리감독과 상담업무 담당
- 강의는 전담교사가 약 80%를 맡고 나머지 전문분야는 외부강사가 담당하며 교육방법은 일방적인 지식전달 교육이 아닌 실연을 중심으로 쌍방향 교육을 실시

< 예시: 민사복무학교에서 교육대상 민사복무자에게 교육입소를 통지하는 문서 >

민사복무학교(Zivildienstschule) WETZLAR

Ernst-Leitz Strasse 49-53

35578 Wetzlar

친애하는 교육과정 참가자 여러분,

이 문서에서 여러분은 교육과정에 대한 정보, 예컨대 민사복무 학교에서의 수업 내용과 자유시간을 사용할 수 있는지에 대한 여부와 같은 정보에 대해 받아 보시게 됩니다. 저희는 여러분이 Wetzlar에 잘 도착하시고 Wetzlar에서 편안하고 즐겁게 머무르시길 바랍니다. 여러분의 교육은 Wetzlar에 도착하는 날 12:00에 시작된다는 것을 잊지 마시길 바랍니다.

과정이 시작하기 전 주에 아프셔서 과정에 맞추어 도착하는 것이 힘들실 경우 저희에게 알려주십시오. 쾰른의 민사복무청(팩스: 0221 3673 2886 혹은 전화: 0221 3673 1462) 혹은 민사복무학교로 신속하게 알려주십시오. 복무가능확인증 사본은 민사복무 학교에서 보실 수 있습니다.

민사복무학교 Wetzlar는 민사복무관청에서 만든 것으로 민사복무법 25a에 따라서 국가적 차원에서 개관 교육과정을 시행하고 있습니다. 160명의 교육 참가자는 샤워시설, 화장실이 딸려있는 현대적인 2인실 혹은 3인실 방에서 머무릅니다. 여기에는 각 20명 정도를 수용할 수 있는 세미나 룸과 그룹룸, 라운지, 휴게소 등도 이용 가능합니다.

<교육과정>

여러분의 교육과정은 민사복무청을 통해서 이루어집니다. 교육과정은 1주일 혹은 3주일에 걸쳐서 이루어집니다. 매일 시작은 8시 입니다. 원칙상 매일 7시간씩 진행됩니다. 3주간의 교육과정에서의 주말은 금요일 수업이 끝나는 순간부터이며 여러분의 자유 시간으로 이용하실 수 있습니다.

<교육과정 내용>

1. 민사복무 고유성에 대한 안내
 - 1.1 권리와 의무
 - 1.2 민사복무에 대한 현금 및 현물 급여
 - 1.3 민사복무의 본질과 과제
 - 1.4 정치교육: 현재의 정치적 이슈와 문제들
2. 직무분야 고유성에 대한 안내(노인, 환자 혹은 장애인에 대한 원조와 보살핌)
 - 2.1 노인과 환자 보조와 장애인 원조에 대한 기본적 정보
 - 2.2 장애인, 환자 그리고 늙은 사람들과의 교제에 있어서 심리적인 측면들
 - 2.3 사회복지서비스의 사회적, 제도적인 측면들

→ 1영역은 소양교육으로 1주간의 교과과정 내용이며, 2영역은 직무교육으로 3주간의 교과과정입니다.

제4절 복무관리

- 민사복무자에 대한 관리는 민사복무청의 지도·감독 하에 민사복무기관에서 직접 복무상황을 관리감독하며 행정처리 및 관리와 현장 확인조사는 각각 “지역 민사복무관리사무소”와 “지역 민사복무담당관”이 담당함
 - 지역 민사복무관리사무소는 복무기관에서 문제가 발생할 경우 지역 민사복무담당관으로 하여금 현장을 방문하여 조사하도록 한 후 그 결과를 민사복무청에 송부
 - 지역 민사복무관리 담당관은 민사복무자의 복무확인, 민사복무기관 현장 확인조사, 민사복무자의 기관선정 상담 및 안내, 복무 중 발생하는 문제에 관한 상담 등의 업무를 수행
- 93명의 지역 민사복무담당관(RB)는 민사복무청에 직접 소속되어 있으며 민사복무자, 민사복무기관, 지역 민사복무관리사무소, 사회복지단체 등과 유기적으로 네트워크를 형성하여 복무관리에 집중
 - ☞ 독일 민사복무제도 복무관리 성공의 핵심적 요소
 - * 지역 민사복무담당관은 전국을 93개 지역으로 나누어 지역별로 지역실정을 잘 아는 거주자 중 1명을 선발하여, 업무를 수행하도록 하고 있으며, 특정 시간대에는 유선연락 등을 위해 내근을 실시하며, 이외의 대부분의 경우 지역 내 복무기관을 방문하는 등 외근을 실시함
 - * 켈른 지역을 담당한 지역 민사복무담당관의 경우, 482개 민사복무기관(약 2,800개 민사복무직)에 약 1,000명의 민사복무자를 관리하고 있었음
 - 민사복무기관 현장방문은 연간 1~2회 이루어지며, 문제가 발생하거나 신고된 기관의 경우 수시로 방문하여 현장을 확인함

제5절 시사점

1. 정책방향

○ 독일 민사복무제도의 정책목표

- 첫 단계 단계(시행초기): 국가방위라는 최우선 정책목표 하에서 국민의 동의를 받기 어려운 대체복무의 이미지 쇄신
- 두 번째 단계(1980년대 중반): 대체복무를 통해 사회안녕을 가져오고 사회봉사 기반 마련
- 세 번째 단계(현재): 청년에게 사회경험의 기회를 부여함으로써 직업에 대한 탐색과 발전 가능성을 높임

* **“Zivildienst als Chance!”** (민사복무제도는 기회!)

☞ 2006.11 개최된 민사복무청 워크숍의 슬로건

* 단, 노동시장이 형성되지 않는 민사복무직을 승인하고 이에 복무자를 투입함을 원칙으로 하여 노동시장의 중립성을 유지

○ 독일은 시행초기부터 제도시행에 대한 반대여론을 극복하면서 민사복무제도가 사회적으로, 개인적으로 기여할 수 있도록 하는데 정책목표를 두었음

- 사회복무제도가 정착되기 위해서는 단순히 병무행정차원에서 신체등급이 낮은 병역자원을 대상으로 군복무의 대체수단으로 의무를 부과하기 위한 것이라는 생각에서 벗어나야 함
- 중장기적으로 공공의 이익을 위한 활동을 통해 사회적으로 기여하고 청년인적자원의 사회적응능력 강화를 위한 기회를 제공함으로써 개인적으로도 도움이 되는 부분이 있다는 인식이 확산되도록 해야 함
- 노동시장의 중립성을 유지하고 사회서비스 분야의 일자리 구축효과를 방지하기 위해서는 사회서비스 시장의 일자리와 충돌되지 않는 분야 또는 직무에 대해 복무인력을 투입하는 것을 원칙으로 해야 하며, 사회복무제도를 통해 값싼 인력을 활용하여 사회서비스를 제공할 수 있다는 기대는 버려야 함

2. 운영방향

- 독일의 민사복무제도 업무는 전적으로 수요부처인 연방 가족노인여성청소년부 산하의 민사복무청에서 담당하고 있음은 매우 중요한 시사점을 제공해 줌
 - 이처럼 민사복무제도를 수요부처 산하 조직인 민사복무청에서 담당하는 이유는 신체검사 및 병역거부 이후 병무청으로부터 이관되는 순간 민사복무자의 신분이 민간인이라는 인식과 민사복무기관 및 직무가 사회서비스 분야이기 때문임
 - * 연방 가족노인여성청소년부의 민사복무 정책자문관인 Dr. Kreuter에 따르면, 독일의 경우 누구를 민사복무자로 결정할 것인가는 양심선언으로 판단하는데, 양심선언의 진위여부를 군인들이 판단할 능력도 권한도 없을 뿐만 아니라 이들이 판단할 경우 편의에 따라 현역으로 유도할 수 있는 우려가 있어 판단의 중립성을 상실할 가능성이 크기 때문인 것으로 봄. 이에 따라 판단의 중립성을 갖기 위해 법으로 기준을 만들어 독립기관을 설립하여 수행토록 하고 있는 것임
 - * 독일의 민사복무제도의 지속적인 발전이 가능했던 것은 민사복무자의 사회적, 개인적 역할에 대한 사회적 지지기반을 확보하였기 때문이며 이것이 국방부(징병제)와 수요부처(민사복무제도) 모두 상생할 수 있는 중요한 조건임을 언급
 - ☞ 독일 통일 이후, 병력이 감축되고 징병제 폐지가 논의되고 있는 상황에서 더욱 그러함
- 우리나라의 경우 사회복무대상자는 본인의사(양심선언)가 아닌 신체조건으로 인해 결정되기 때문에 독일의 상황과는 다름
 - 그러나, 현재 구축되고 있는 사회복무제도의 전달체계가 병무청을 중심으로 설계됨에 따라, 사회복무자의 신분이 민간인임에도 불구하고 병역자원으로 인식됨으로써 사회적 기여와 개인적 발전의 가치에 대한 정책목표 달성에 제약이 따름
 - 사회복무제도의 성공적인 정착을 위해서는 복무대상자들이 복무하고 있는 사회복지기관에 대한 정보와 영향력을 가지고 있는 수요부처의 역할이 보다 강화되어야 하며, 이를 위해 병무청과 수요부처 중심으로 구성될 예정인 사회복무위원회 또는 지역단위로 설치될 예정인 복무관리센터의 활용방안과 역할분담 재정립과 구체화가 필요함

- 사회복지제도가 대국민 신뢰도를 제고하고 지속적으로 확대되기 위해서는 기존의 공익근무제도 등과 차별화된 복무관리시스템이 구축되어야 함
 - 이를 위해서는 지역 복무관리센터와 상담보호관의 역할이 매우 중요하며, 병무청 인력과 함께 사회복지 분야에 대해 전문적인 지식을 지닌 인력들이 함께 활용되어야 함
 - 사회복지대상자에 대한 교육프로그램과 함께 복무기관 관리담당자들을 대상으로 한 주기적인 교육프로그램도 적극적으로 실시되어야 함
 - 사회복지제도 전반, 사회복지기관 및 직무에 대한 상세한 정보를 구축할 수 있는 포털 사이트를 만들어 병무청과 수요부처가 공동으로 운영하여야 함
 - 가능한 빠른 시일 내에 복무기관과 복무대상자간 상호선택제를 확대함으로써 사회복지기관 및 직무에 대한 복무자의 선택을 바탕으로 보다 높은 책임성을 부여함으로써 복무관리 상의 문제점을 상당 부분 해소할 수 있음

3. 교육훈련

- 독일은 교육훈련대상의 약 80%를 사회복지단체에서 자원봉사자 교육을 위해 마련된 교육시설을 활용
 - 민사복무자를 사용하는 기관에서 교육을 직접 담당하게 함으로써 현장에서 필요로 하는 교육이 가능하게 하며 이를 통해 교육의 효과를 극대화시킬 수 있고
 - 기존의 교육시설을 활용한다는 측면에서 자원 활용의 효율성을 기할 수 있는 장점
 - 우리나라의 경우 사회복지단체간의 편차가 심하고 교육시설 여건이 취약하여 연중 활용할 수 있는 여지가 거의 없음
 - 교육시설은 정부에서 직접 확보해야 할 것으로 보이며
 - 중장기적으로는 독일의 경우처럼 교육생의 편의도모와 교육의 집중도를 높이기 위해 숙식이 가능한 시설의 확보가 필요함
- ☞ 현재 각 시도별로 분포되어 있는 폐교 등을 활용하여 사회복지학교 등을 설치할 수 있음

《 독일 민사복무제도 현지 방문조사 개요 》

□ 목 적

- '08년도 사회복무제도 도입에 대비, 독일의 민사복무제도의 운영실태 파악
 - 사회복무제도 운영을 위한 복무관리 방안과 교육운영 방안 모색
 - 민사복무청 및 민사복무학교, 지역 민사복무관리사무소 및 민사복무기관 등을 방문하여 각 전달체계별 역할 및 관계, 복무관리 및 교육훈련 실태를 파악함

□ 기 간: 2007. 9. 4 ~ 9. 12 (9일)

□ 방문지역 및 기관 (주요 면담자)

- 민사복무청 (Bundesamt für den Zivildienst, BAZ / Köln)
 - * 민사복무청장: Helga Roesgen
 - * 대외홍보·언론담당관 및 실무: Ruediger Lohler / Peter Schlossmacher
- 민사복무학교 (Zivildienstschule, ZSch / Herdecke)
 - * 민사복무학교장: Garling
- 지역 민사복무관리사무소 (Zivildienstgruppe, ZG / Köln)
- 민사복무기관 (Zivildienststelle, ZDS / Köln & Pesch)
 - 장애인직업재활시설 (Gemeinnützige Werkstätten)
 - 노인요양시설 (Caritas, Altenheim St. Heribert)
- 연방가족·노인·여성·청소년부 (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend / Bonn)
 - * 민사복무담당 정책자문관 (Bundesbeauftragte): Dr. Kreuter
- 사회복지단체 소속 지역 민사복무관리사무소 (Verbände, VB / ASB / Köln)
- 사회복지단체 소속 교육훈련기관 (ASB(Arbeiter Samariter Bund) / Erfstadt)
- 지역 민사복무담당관 (Regionalbetreuern, RB / Köln 담당): Stefan Deckert

□ 주요 조사내용

- 연방정부 가족·노인·여성·청소년부 민사복무담당 정책자문관을 방문하여 민사복무제도의 역사 및 정책목표, 최근의 정책동향을 파악
- 민사복무학교를 방문하여 학교장을 면담하여 교육운영 실태 및 교육계획 수립방법 등을 파악하고, 교육프로그램을 직접 참관하여 담당교사 및 교육생을 면담
- 민사복무기관을 방문하여 복무관리 담당자 및 복무자를 상담하고 복무관리 및 직무수행과 관련된 주요사항을 파악
- 지역 민사복무관리사무소 및 사회복지단체 소속 지역사무소를 방문하여 민사복무제도 운영 관련 행정업무 사항 및 전산시스템 등을 직접 확인
- 지역 민사복무담당관과 동행하여 복무관리체계 및 복무관리와 관련된 주요사항을 파악

제 4 장 사회복지 필요 분야 및 인력의 역할

제1절 사회복지인력의 역할과 적합 직무 유형

1. 사회복지 직무의 특성 및 직무 분류

- 사회복지 실천은 다양한 문제 상황, 클라이언트의 특성, 기관의 여건과 정책, 실천가의 교육 및 지식배경과 가치관 등 복잡한 요소들의 상호작용 과정에서 이루어져 왔으며 (황성철, 1998: 226~227), 다양한 상황을 고려하여 문제에 대처해야 함에 따라 투입과 산출의 역동성이 일정하기 힘들고, ‘인간과 환경’의 상호작용에 개입하는 과정에서 각기 상이한 기술을 사용하여, 같은 문제, 같은 클라이언트라 해도 서비스를 제공하는 담당자에 따라 다른 투입과 다른 산출이 나올 수 있음(이창호, 1994: 20~21).
- 사회복지 직무⁴⁾는 직무 자체가 명확화되어 있지 않고 특화되어 있지 않으며 이는 상대적으로 전문분야로서의 인정 및 정체성을 저해하는 요인이기도 함.
- 또한 사회복지 실천의 영역은 매우 광범위하며, 사회문제가 다양화함에 따라 그 범위는 더욱 넓어지고 있음.
- Morales와 Bradford는 사회복지부문에 중점을 둔 사회문제영역으로서 그 범위를 다음과 같이 구분하고 있음. 낙태, 청소년 임신, 입양, 노인, 알콜 및 약물남용, 아동학대 및 방임, 아동성적학대, 아동복지서비스, 시민권, 교정, 장애(발달/ 신체), 재해 및 재해구호, 이혼 및 별거, 가정폭력, 응급의료서비스, 가족(편부모/ 양부모가족), 가족계획, 위탁보호(성인/ 아동), 일반 및 응급부조, 아동에 대한 집단보호, 건강증진계획, 홈리스, 동성애, 주거문제, 결식 및 영양결핍, 소득유지, 불임서비스, 정보 및 의뢰서비

4) 직무(job)는 같은 직무명을 가질 수 있을 정도로 유사한 과업의 내용과 의무를 가지는 지위의 집단을 말하는 것으로서 일의 양이 아니라 일의 성격에 의해 구분되며 직위와 혼동되는 경우가 많음. 과업(task)은 독립된 목적으로 수행되는 하나의 명확한 작업 활동으로 일반적으로 직무분석의 가장 작은 단위로서 한 사람이 수행하는 특정한 작업활동을 말함(정연향, 1996: 24).

스, 청소년 비행 및 수감자, 법률서비스, 문맹, 장기요양보호, 정신건강 및 질병, 환자의 관리, 빈곤, 1차 보건의료, 매매춘, 보호서비스(아동/ 노인), 인종차별 및 불평등, 난민, 탈주자, 성차별 및 불평등, 성기증 장애, 자살, 실업, 퇴직군인 서비스(Morales & Bradford, 1995: 47~48) 등임.

- Gilbert와 Specht는 입양서비스, 사례관리서비스, 가사(chore)서비스, 상담서비스, 주간보호(성인, 아동, 여러다양한 대상), 진단 및 평가 서비스, 교육 및 훈련 서비스, 응급구호 서비스, 고용관련 의료서비스, 고용서비스, 가족계획, 위탁보호 서비스(성인, 아동, 여러 다양한 대상), 건강 관련 서비스, 식사배달, 가정방문서비스, 가정관리, 주거 개선, 정보 및 의뢰, 법률서비스, 직업소개 서비스, 교정 서비스(성인, 아동, 여러 다양한 대상), 레크레이션 서비스, 시설보호 및 치료, 미혼모 서비스, 사회화 서비스, 특별 서비스(알콜 및 약물, 시각장애인, 아동 및 청소년, 청소년 비행), 교통수단제공, 전환(transitional)서비스, 직업재활 등으로 서비스의 범주를 구분하고 있음(Gilbert & Specht, 1981: 4~5)
- 사회복지실천 현장에서 이루어지는 사회복지서비스(personal social service)는 개개인의 적절한 사회화와 적응을 돕는 제도적 장치로 정의될 수 있으며, 경제적 안정을 통해서 해결될 수 없는 성장, 발달, 자기실현 욕구에 대해 개별적(personal)으로 접근하는 서비스라는 고유한 성격을 가짐.
- 다른 사람을 다르게 취급하는 것을 정의(justice)라고 여기며, 자원도 개인과 집단의 차이를 기준으로 배분하고 어떤 집단에 공통된 욕구뿐만 아니라 개인의 욕구와 권리도 함께 존중한다는 의미로 설명될 수 있고, 표준화된 서비스가 아니라 개인의 욕구에 맞춰진(tailored) 서비스를 의미하며, 서비스 전달의 개별화(individualization)를 위한 실천가와의 대면적 만남(face-to-face meeting)을 필요로 함(한혜경, 1993: 6~7).
- 사회복지현장의 직무를 수행하는 종사자들은 업무내용에 따라 크게 관리 및 행정직과 서비스제공자(worker)로 구분될 수 있을 것이며,
 - 전문성 수준에 따라 관리 및 행정직은 최고 행정책임자, 중간관리자, 실무관리자, 행정정보조직으로,
 - 서비스제공자는 크게 전문직, 일반직, 보조직 등으로 구분할 수 있을 것이며, 전문가

격증 소지자와 미소지자, 숙련직과 비숙련직 등으로도 구분 가능함. 또한 시설직원 이외에 자원봉사자 등이 함께 담당하고 있음.

- 이들이 담당하는 직무는 사회복지서비스에 대한 인식 수준이 높고 직무 세분화에 따른 업무분담 체계가 명확할수록, 전문성 정도에 따른 직무 부여가 분명하게 이루어질 수 있으나, 현재 상당 수의 사회복지시설에서는 사회복지사의 자격증 소지 여부, 자격증 급수에 연계된 차등적 직무 부여가 이루어지지 못하고 있는 실정임.
- 이는 각 현장에서 필요로 하는 적정한 인력이 확보되지 않아, 다양한 업무를 개개인이 담당해야 하는 현실적인 문제에도 기인하는 것임.
- 따라서 현재로서는 사회복지요원의 배치가 확대될 경우에 어떠한 직무를 부여해야 할 것인가에 대한 일관된 기준을 제시하기는 어려운 실정임.
 - 이는 시설의 특성과 여건에 따라서도 큰 차이를 보이므로, 기본적인 가이드라인을 제시하고, 몇가지 원칙을 크게 벗어나지 않도록 직무부여를 포함한 사회복지 관리상황을 감독해가야 할 것임.
- 다음에 제시된 “사회복지부문 사회복지사의 공통적인 표준 직무” 사례는 사회복지사의 표준 직무 개발의 필요성에 따라 직무분석을 통하여 공통의 표준 직무와 영역별 표준 직무를 제시하고자 시도한 연구(윤현숙·강홍구, 2004) 결과임.
- 사회복지 영역에서 표준화는 사회복지업무를 수행하는 사회복지사에게 사회복지지식과 기술에 기초하여 업무를 단순화하고 표준화함으로써 효율성과 전문성을 향상시키는 조직적인 과정으로 정의됨
 - 사회복지직무의 표준화는 첫째, 업무수행의 효율성을 도모할 수 있으며, 둘째, 표준 직무를 수행함으로써 전문성 향상이 가능하며, 셋째, 양질의 서비스를 제공할 수 있으며, 넷째, 서비스제공자간 의사소통이 쉬워지며 영역간 직급간 업무의 비교가 수월해져 업무에 대한 책임성 향상이 가능함.
- 본 절에서 이러한 연구결과를 검토하는 것은 직무 “표준화”에 목적을 두기 보다는 사회복지요원이 수행가능한 직무의 범위를 가늠하는 과정에서 참고할 기초자료로 활용하고자 하는 것임.

- 이 연구에서는 노인생활시설, 장애인생활시설, 아동생활시설과 종합사회복지관, 재가봉사센터 등에서 시설당 6명씩 사회복지사가 수행하는 직무를 질문지법과 자기기입법에 의하여 기초정보가 수집됨.
- 질문지는 김통원(2004)이 미국의 사회복지직무 기준을 한국 실정에 맞게 번안한 65개 도구 중 불필요하거나 중복되는 직무를 재분류하여 53개 직무에 대한 수행빈도, 소요시간, 필요도를 측정함. 53개의 직무를 직접서비스 직무, 간접서비스 직무, 교육 및 능력개발 직무, 행정 직무의 4개 직무로 구분하여 영역별 추가되어야 할 직무와 적합하지 않은 직무를 기술하도록 함(윤현숙·강홍구, 2004: 14~15)
- 다음 <표 4-1-1>에서는 사회복지현장인 시설에서 이루어지는 사회복지 직무가 접수, 사정, 직접서비스 수행, 점검, 평가 및 종결, 사후관리, 간접서비스 수행, 자기개발, 업무형성과 유지, 인력관리, 기획 및 재정 관리, 시설관리, 문서관리로 구분되었음.
- 그 다음에 제시된 <표 4-1-2>부터 <표 4-1-6>까지는 사회복지부문 직무의 “일의 요소”별로 전문사회복지사, 사회복지사1급, 사회복지사2, 3급, 자원봉사자 각각이 수행하기에 적합할 것으로 파악된 결과가 제시된 것임.
- 본 절에서는 “자원봉사자가 수행하기에 적합할 것으로 인식하고 있는 업무”를 사회복지부무인력이 수행하기에 적합한 업무로 참고하기 위하여 시설별로 제시된 연구결과를 살펴보았음.

<표 4-1-1> 사회복지부문 사회복지사의 공통적인 표준 직무

직무(duty)	과업(task)	일의 요소(task element)
접수	방문(의뢰)이유 파악	<ul style="list-style-type: none"> · 방문(의뢰) 이유 파악 · 기본 정보 파악 · 입소결정, 등록 및 다른 기관 의뢰
사정	정보 수집	<ul style="list-style-type: none"> · 주요 문제와 관련된 자료 수집 · 개인력과 가족력 파악 · 기능상태와 자원에 관한 자료수집
	개입목표 정하기	<ul style="list-style-type: none"> · 욕구규명, 표적문제 규명 · 서비스 제공계획 수립

		<ul style="list-style-type: none"> · 개입의 방향과 제공서비스 설명
직접서비스 수행	정보제공	<ul style="list-style-type: none"> · 기관의 규칙 및 생활안내 · 지역사회 자원에 관한 정보 제공
	구체적 서비스 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 일상생활지원 · 학습지도(지원) · 금전관리 지도, 경제적 지원 · 식사보조 및 간식지원, 급식지원 · 여가활동 지원 · 보건 의료서비스 연계 · 욕창예방과 외상 예방서비스, (경제적 자립지원, 취업준비 및 취업알선 지원) · 이동수단 지원
	프로그램 시행	<ul style="list-style-type: none"> · 정서지원 프로그램 시행 · 인지능력 개발 프로그램 시행 · 사회성 개발 프로그램 시행 · 건강유지 프로그램 시행, 성교육, 결혼지도, 교육프로그램 시행 · 가족관계 유지 프로그램 시행 · 임종, 치료, 재활치료, 재활 프로그램 시행
점검	점검	<ul style="list-style-type: none"> · 적응도 점검, 비효율적인 요인 제거 및 대안 강구
평가 및 종결	목표달성 확인	<ul style="list-style-type: none"> · 퇴소시기 및 관련정보 제공, 목표달성여부 확인
	종결	<ul style="list-style-type: none"> · 퇴소시기 결정 및 감정처리, 적절한 종결 시기 협의 및 결정 · 자립생활 지원, 종결의 예고 및 종결에 따른 감정처리 의뢰 · 해결되지 않은 문제 다른 기관 연계, 의뢰
사후관리	사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 클라이언트의 적응 상태 확인 및 연락체계 갖추기
간접서비스 수행	옹호	<ul style="list-style-type: none"> · 클라이언트의 권익옹호 · 클라이언트가 차별받지 않도록 하기
	모금 및 후원금 관리	<ul style="list-style-type: none"> · 후원의뢰서 작성 및 후원의뢰 · 후원자 모집(홍보) 및 관리 · 후원물품과 후원금 관리 및 집행 · 후원금 결산 및 사용결과 보고
	자원봉사자 관리	<ul style="list-style-type: none"> · 자원봉사자 모집 · 자원봉사자 교육 · 자원봉사자 배치 및 관리 · 자원봉사자 수퍼비전 주기
	지역사회연계망 조직	<ul style="list-style-type: none"> · 지역사회의 욕구와 정보 수집 · 지역사회기관과 연계서비스 구축

		· 지역사회주민과의 연계망 조직
자기개발	전문성 향상	· 내외의 교육 참여 · 수퍼비전 주고 받기 · 연구 및 학술활동 · 서비스 실천과 관련된 정보수집
	자기관리	· 시간관리 · 건강관리
업무형성과 유지	업무유지	· 회의자료 만들기 · 내부회의 참석하기 · 사례회의 자료 만들기 · 사례회의 참석
	협력관계 유지	· 외부관련회의 참석 · 외부 담당자와 사업내용 협의
인력관리	직원교육	· 교육계획 및 교육자료 개발 · 교육훈련 시키기 · 교육 결과 평가 및 업무에 적용
	업무수행도 평가	· 수행도 평가기준 마련 · 평가기준에 따라 평가 · 평가결과 활용
	직원고충 처리	· 직원의 고충 들어주고 해결
	실습생 지도	· 일정에 따라 실습 진행 및 수퍼비전
기획 및 재정 관리	업무지침 마련	· 직무분석 · 업무분장 및 업무지침 마련 · 매뉴얼 갖추기
	사업계획 마련	· 추진할 사업계획 수립 · 사업시행 · 사업평가
	예산편성 및 재정관리	· 예산 세우기 · 지출(수입)결의서 작성 · 결산서 작성
시설관리	시설 안전 관리	· 시설안전 관리 상황 확인(라운딩)
	비품 및 공동물품 관리	· 비품 및 공동 물품 관리
문서관리	통계 및 보고서 작성	· 업무일지 작성 · 보고서 작성

		<ul style="list-style-type: none"> · 기안문 등 행정문서 작성 · 회의록 작성
	보고 및 행정처리	<ul style="list-style-type: none"> · 문서결재 및 공문처리 · 사업실적과 진행 사례 보고 · 관련행정기관에 업무 내용 보고
	서비스 내용 기록	<ul style="list-style-type: none"> · 상담내용 기록 · 기록 관리 보존 · 상담 기록 활용

자료: 윤현숙·강홍구(2004)

□ 사회복지시설에서 인식하는 자원봉사자 활용가능 업무

- <표 4-1-2>부터 <표 4-1-6>까지 자원봉사자 활용가능 업무로 10% 이상 나타난 업무들을 정리해보면 다음과 같음(윤현숙·강홍구, 2004).
- 노인생활시설
 - 식사보조 및 간식지원 45.6, 목욕 및 위생 지도 37.5, 이동수단 지원 26.8, 학습지도 23.9, 여가활동 지원 21.1, 욕창예방과 화상 예방서비스 10.7
- 장애인생활시설
 - 목욕 및 위생 지도 35.5, 이동수단 지원 33.1, 식사보조 및 간식지원 32.8, 학습지도 27.6, 금전관리 지도 16.0, 여가활동 지원 24.0
- 아동생활시설
 - 목욕 및 위생 지도 35.1, 식사보조 및 간식지원 29.2, 학습지도 25.0, 여가활동 지원 21.8, 금전관리 지도 12.4, 보건 의료서비스 지원 11.7, 지역사회 자원에 관한 정보 제공 10.9
- 사회복지관
 - 방문(의뢰) 이유 파악 13.4, 건강관리 13.0, 기관 내 활용가능한 프로그램 안내 12.7, 기본 정보 파악 11.9
- 재가복지시설
 - 일상생활 지원(목욕, 세탁, 이미용) 35.1, 급식지원 22.6, 여가활동 지원 19.8, 보건 의료서비스 지원 13.3, 경제적 지원 9.4

<표 4-1-2> 노인생활시설의 표준 직무 중 1급과 2, 3급 직무 구분

구분	자원봉사자 활용가능 업무	2급, 3급 수행업무	1급 수행업무	전문사회복지사 수행업무
· 방문(의뢰) 이유 파악	6.0	51.7	36.2	6.0
· 기본 정보 파악	3.5	43.9	45.6	7.0
· 입소 결정 (입소자 판정회의)	3.5	17.5	57.9	21.1
· 주요 문제와 관련된 자료 수집	1.8	37.8	49.5	10.8
· 개인력과 가족력 파악		39.3	50.0	10.7
· 기능상태와 자원에 관한 자료 수집	3.6	34.8	42.9	18.8
· 욕구 규명	4.5	39.3	42.9	13.4
· 서비스 제공계획 수립	0.9	31.6	49.1	18.4
· 개입의 방향과 제공서비스 설명	1.8	34.8	46.4	17.7
· 기관의 규칙 및 생활 안내	8.8	55.8	30.1	5.3
· 지역사회 자원에 관한 정보 제공	7.1	50.4	36.3	6.2
· 목욕 및 위생 지도	37.5	38.4	18.8	5.4
· 학습지도	23.9	53.2	19.3	3.7
· 식사보조 및 간식지원	45.6	36.0	13.2	5.3
· 여가활동 지원	21.1	47.4	26.3	5.3
· 보건 의료서비스 연계	3.5	44.7	36.8	14.9
· 욕창예방과 외상 예방서비스	10.7	50.9	26.8	11.6
· 이동수단 지원	26.8	46.4	22.3	4.5
· 정서지원 프로그램 시행	5.3	43.4	44.2	7.1
· 인지능력 개발 프로그램 시행	4.4	38.9	43.4	13.3
· 사회성 개발 프로그램 시행	4.4	32.7	52.2	10.6
· 건강유지 프로그램 시행	4.4	45.1	41.6	8.8
· 가족관계 유지 프로그램 시행	3.5	26.5	52.2	17.7
· 임종 프로그램 시행	5.3	27.4	43.4	23.9
· 적응도 점검	3.5	40.7	44.2	11.5
· 퇴소시기 및 관련정보 제공	1.8	32.7	50.0	15.5
· 퇴소시기 결정 및 감정처리	0.9	24.3	48.6	26.1
· 해결되지 않은 문제 다른 기관과 연계	2.8	16.5	54.1	26.6
· 적응 상태 확인과 연락체계 갖추기	1.8	26.6	44.5	14.5
· 클라이언트의 권익옹호	0.9	46.9	38.9	13.3
· 클라이언트가 차별 받지 않도록 하기	0.9	52.9	32.7	14.2
· 후원의뢰서 작성 및 후원의뢰	1.8	34.2	49.1	14.9

· 후원자 모집(홍보) 및 관리	2.6	31.6	51.8	14.0
· 후원물품과 후원금 관리 및 집행	0.9	32.5	48.2	18.4
· 후원금 결산 및 사용결과 보고	2.6	24.6	53.5	19.3
· 자원봉사자 모집	1.8	36.6	50.9	10.7
· 자원봉사자 교육		32.5	53.5	14.0
· 자원봉사자 배치 및 관리		50.4	39.1	10.4
· 자원봉사자 수퍼비전 주기	2.6	25.9	48.3	23.3
· 지역사회 의 욕구와 정보 수집	0.9	26.5	51.3	21.2
· 지역사회기관과 연계서비스 구축	0.9	27.2	50.0	21.9
· 지역사회주민과의 연계망 조직	3.5	23.9	54.0	18.6
· 내·외의 교육 참석	1.7	39.1	49.6	9.6
· 수퍼비전 주고받기	1.8	28.1	50.9	19.3
· 연구 및 학술활동	0.9	21.1	48.2	29.8
· 서비스 실천과 관련된 정보수집		29.2	49.6	21.2
· 시간관리	3.5	48.7	37.2	10.6
· 건강관리	3.6	50.9	34.8	10.7
· 회의자료 만들기	0.9	35.1	49.5	14.4
· 내부회의 참석하기	1.8	39.8	47.8	10.6
· 사례회의 자료 만들기		31.0	51.3	17.7
· 사례회의 참석	1.8	37.2	37.2	15.0
· 외부관련회의 참석	0.9	30.4	50.9	17.9
· 외부 담당자와 사업 내용 협의	2.6	21.1	50.0	26.3
· 채용기준 및 계획 수립	0.9	16.7	48.1	34.3
· 면접 또는 시험 실시	0.9	13.0	50.0	36.1
· 오리엔테이션 실시		25.7	47.7	26.6
· 교육계획 및 교육자료 개발	1.8	13.6	58.2	26.4
· 교육훈련 시키기	1.8	11.9	56.0	30.3
· 교육 결과 평가 및 업무에 적용	0.9	13.8	60.6	24.8
· 수행도 평가기준 마련		17.9	52.8	29.2
· 평가기준에 따라 평가		17.8	53.3	29.0
· 평가결과 활용		17.1	55.2	27.6
· 직원의 고충 들어주고 해결	1.9	24.3	45.8	28.0
· 실습생 지도계획 수립	1.8	21.8	60.0	16.4
· 일정에 따라 실습 진행 및 수퍼비전	0.9	20.9	62.7	15.5
· 실습생 평가서 작성 및 송부	0.9	23.1	60.2	15.7
· 직무분석	0.9	16.0	50.0	33.0
· 업무분장 및 업무지침 마련	0.9	15.9	49.5	33.6
· 매뉴얼 갖추기	0.9	13.4	52.7	33.0

· 추진할 사업계획 수립		12.4	54.9	32.7
· 사업시행		17.7	53.1	29.2
· 사업평가		15.5	52.7	31.8
· 홈페이지 관리	2.7	36.0	40.5	20.7
· 예산 세우기		13.8	55.0	31.2
· 지출(수입)결의서 작성	0.9	22.0	53.2	23.9
· 손익계산서 또는 대차대조표 작성		17.8	53.3	29.0
· 결산서 작성		18.7	52.3	39.0
· 시설안전 관리 상황 확인(라운딩)	3.6	48.6	37.8	9.9
· 비품 및 공동물품 관리	6.4	64.5	20.9	8.2
· 소모품관리	6.4	65.1	22.9	5.5
· 업무일지 작성	3.5	55.3	34.2	7.0
· 보고서 작성	1.7	46.1	46.1	6.1
· 기안문 등 행정문서 작성	0.9	38.6	51.8	8.8
· 회의록 작성	1.8	41.6	46.0	10.6
· 문서결재 및 공문처리	0.9	38.1	51.3	9.7
· 사업실적과 진행 사례 보고	0.9	28.6	59.8	10.7
· 관련행정기관에 업무 내용 보고		30.1	52.2	17.7
· 상담내용 기록	1.7	40.0	47.8	10.4
· 기록 관리 보존	3.5	39.1	46.1	11.3
· 상담 기록 활용	0.9	38.6	48.2	12.3

<표 4-1-3> 장애인생활시설 사회복지사의 표준직무 중 1급과 2, 3급 직무 구분

구분	자원봉사자 활용가능 업무	2급, 3급 수행업무	1급 수행업무	전문사회복지사 수행업무
· 방문(의뢰) 이유 파악	5.7	52.0	35.8	6.5
· 기본 정보 파악	6.6	52.1	31.4	9.9
· 입소 결정	4.1	29.8	43.8	22.3
· 주요 문제와 관련된 자료 수집	2.5	50.4	36.1	10.9
· 개인력과 가족력 파악	2.5	49.2	37.7	10.7
· 기능상태와 자원에 관한 자료 수집	1.7	40.3	43.7	14.3
· 욕구 규명	4.2	30.8	49.2	15.8
· 서비스 제공계획 수립	1.7	10.6	55.4	12.4
· 개입의 방향과 제공서비스 설명	2.4	32.5	52.8	12.2
· 기관의 규칙 및 생활 안내	5.0	59.5	31.4	4.1

· 지역사회 자원에 관한 정보 제공	5.0	55.4	33.9	5.8
· 목록 및 위생 지도	35.5	43.0	16.5	5.0
· 학습지도	27.6	45.5	22.0	4.9
· 금전관리 지도	16.0	65.5	14.3	4.2
· 식사보조 및 간식지원	32.8	46.4	16.0	4.8
· 여가활동 지원	24.0	55.4	18.2	2.5
· 보건 의료서비스 지원	7.4	43.8	33.9	14.9
· 취업준비 및 취업 알선 지원	5.9	32.2	41.5	20.3
· 이동수단 지원	33.1	36.4	25.6	5.0
· 정서지원 프로그램 시행	5.7	35.0	46.3	13.0
· 인지개발 프로그램 시행	1.6	39.0	43.9	15.4
· 사회성 개발 프로그램 시행	2.4	39.0	44.7	13.8
· 성·교육 및 결혼지도 프로그램 시행	5.0	25.8	40.8	28.3
· 가족관계 유지 프로그램 시행	3.3	38.2	42.3	16.3
· 재활치료 프로그램 시행	1.6	29.3	42.3	26.8
· 적응도 점검	1.6	42.4	43.2	12.8
· 퇴소시기 및 관련정보 제공	2.4	30.1	54.5	13.0
· 퇴소시기 결정 및 감정처리	1.7	26.4	51.2	20.7
· 자립생활 지원	2.6	26.5	48.7	22.2
· 적응 상태 확인 및 연락체계 갖추기	4.1	37.4	45.5	13.0
· 클라이언트의 권익옹호	2.5	48.8	36.4	12.4
· 클라이언트가 차별 받지 않도록 하기	3.3	46.7	38.5	11.5
· 후원의뢰서 작성 및 후원의뢰	6.5	46.8	36.3	10.5
· 후원자 모집(홍보) 및 관리	5.6	38.9	44.4	11.1
· 후원물품과 후원금 관리 및 집행	5.6	41.9	38.7	13.7
· 후원금 결산 및 사용결과 보고	4.1	42.6	36.1	17.2
· 자원봉사자 모집	4.7	57.0	32.8	5.5
· 자원봉사자 교육	4.7	52.8	35.4	7.1
· 자원봉사자 배치 및 관리	6.3	57.9	31.0	4.8
· 자원봉사자 슈퍼비전 주기	4.0	35.2	45.6	15.2
· 지역사회의 욕구와 정보 수집	2.4	35.5	46.0	16.1
· 지역사회기관과 연계서비스 구축	2.4	33.9	48.8	15.0
· 지역사회주민과의 연계망 조직	3.9	29.5	50.4	16.3
· 내·외의 교육 참석	2.3	50.8	34.6	12.3
· 슈퍼비전 주고받기	2.4	38.6	37.0	22.0
· 연구 및 학술활동	1.6	28.3	44.9	25.2
· 서비스 실천과 관련된 정보수집	1.5	42.3	40.0	16.2

· 건강관리	7.8	47.7	32.8	11.7
· 회의자료 만들기	1.6	55.5	36.7	6.3
· 내부회의 참석	3.8	58.8	32.1	5.3
· 사례회의 자료 만들기	0.8	39.4	48.0	11.8
· 사례회의 참석	3.2	48.4	41.3	7.1
· 외부관련회의 참석	3.2	31.0	50.8	5.1
· 외부 담당자와 사업 내용 협의	4.1	28.5	53.7	13.8
· 채용기준 및 계획 수립	1.6	23.4	43.5	31.5
· 면접 또는 시험 실시	2.4	20.2	39.5	37.9
· 오리엔테이션 실시	1.6	24.8	40.8	32.8
· 교육계획 및 교육자료 개발	1.6	19.8	40.5	38.1
· 교육훈련 시키기	1.6	18.1	41.7	38.6
· 교육 결과 평가 및 업무에 적용	1.6	23.0	41.3	34.1
· 수행도 평가기준 마련	1.6	23.6	43.9	30.9
· 평가기준에 따라 평가	1.6	26.6	39.5	
· 평가결과 활용	1.6	24.4	44.7	29.3
· 직원의 고충 들어주고 해결	3.2	24.0	42.4	30.4
· 실습생 평가서 작성 및 송부	4.1	26.0	54.5	15.4
· 직무분석	2.4	19.0	44.4	34.1
· 업무분장 및 업무지침 마련	1.6	17.7	43.5	37.1
· 매뉴얼 갖추기	1.7	20.5	38.5	39.3
· 추진할 사업계획 수립		17.9	53.7	28.5
· 사업시행		29.5	50.8	19.7
· 사업평가		24.6	51.6	23.8
· 기관 안내책자 만들기	3.3	38.0	44.6	14.0
· 홈페이지 관리	8.5	38.1	36.4	16.9
· 정기적인 소식지 제작	5.8	40.8	44.2	9.2
· 예산 세우기	2.6	26.5	41.9	29.1
· 지출(수입)결의서 작성	1.7	43.2	33.9	21.2
· 손익계산서 또는 대차대조표 작성	4.3	36.2	36.2	23.3
· 결산서 작성	1.7	32.2	41.5	24.6
· 시설안전 관리 상황 확인(라운딩)	5.8	55.0	22.5	16.7
· 비품 및 공동물품 관리	4.9	63.1	23.8	8.2
· 소모품관리	5.7	68.3	19.5	6.5
· 업무일지 작성	2.4	68.3	22.0	7.3
· 보고서 작성	2.4	61.9	30.2)	5.6
· 기안문 등 행정문서 작성	3.2	56.5	30.6	9.7
· 회의록 작성	1.7	64.7	27.7	5.9

· 문서결재 및 공문처리	2.5	56.6	30.3	10.7
· 사업실적과 진행 사례 보고	2.5	44.2	40.8	12.5
· 관련행정기관에 업무 내용 보고	1.6	45.9	41.0	11.5
· 상담내용 기록	1.6	47.5	37.7	13.1
· 기록 관리 보존	2.5	57.0	30.6	9.9
· 상담 기록 활용	1.7	47.9	38.7	11.8

<표 4-1-4> 아동생활시설 사회복지사의 표준직무 중 1급과 2, 3급의 직무구분

구분	자원봉사자 활용가능 업무	2급, 3급 수행업무	1급 수행업무	전문사회복지사 수행업무
· 방문(의뢰) 이유 파악	5.8	49.7	38.0	6.4
· 기본 정보 파악	3.5	47.6	40.6	8.2)
· 입소 결정	3.7	28.7	45.7	22.0
· 주요 문제와 관련된 자료 수집	1.8	43.1	44.3	10.8
· 개인력과 가족력 파악	1.2	42.9	42.9	13.1
· 기능상태와 자원에 관한 자료 수집	1.2	41.8	46.1	10.9
· 욕구 규명	1.8	39.4	44.8	13.9
· 서비스 제공계획 수립	2.4	37.1	48.5	12.0
· 개입의 방향과 제공서비스 설명	3.0	38.1	47.0	11.9
· 기관의 규칙 및 생활 안내	7.7	55.0	30.8	6.5
· 지역사회 자원에 관한 정보 제공	10.9	45.5	33.3	10.3
· 목욕 및 위생 지도	35.1	39.8	17.5	7.6
· 학습지도	25.0	44.8	25.0	5.2
· 금전관리 지도	12.4	56.8	22.5	8.3
· 식사보조 및 간식지원	29.2	50.3	12.9	7.6
· 여가활동 지원	21.8	51.8	18.8	7.6
· 보건 의료서비스 지원	11.7	53.2	22.2	12.9
· 경제적 자립지원	4.2	35.1	39.3	21.4
· 교우관리 지도	7.6	58.5	27.5	6.4
· 정서지원 프로그램 시행	2.9	40.6	39.4	17.1
· 인지개발 프로그램 시행	2.3	38.6	42.7	16.4
· 사회성 개발 프로그램 시행	3.0	37.3	42.6	17.2
· 성·교육 프로그램 시행	3.5	29.7	37.8	29.1
· 가족관계 유지 프로그램 시행	3.0	31.4	53.3	12.4

· 치료 프로그램 시행	1.2	15.5	51.2	32.1
· 적응도 점검	2.4	36.7	47.3	13.6
· 퇴소시기 및 관련정보 제공	3.6	30.7	46.4	19.3
· 퇴소시기 결정 및 감정처리	2.4	25.6	54.2	17.9
· 자립생활 지원	3.0	26.2	45.7	25.0
· 해결되지 않은 문제 다른 기관과 연계	3.0	24.1	48.8	24.1
· 클라이언트의 적응 상태 확인 및 연락체계 갖추기	3.6	33.3	46.7	16.4
· 클라이언트의 권익옹호	2.4	38.6	46.4	12.7
· 클라이언트가 차별 받지 않도록 하기	3.0	38.9	43.1	15.0
· 후원의뢰서 작성 및 후원의뢰	3.7	35.4	45.3	15.5
· 후원자 모집(홍보) 및 관리	1.9	30.6	48.8	18.8
· 후원물품과 후원금 관리 및 집행	3.1	34.0	44.4	18.5
· 후원금 결산 및 사용결과 보고	3.1	34.0	44.4	18.5
· 자원봉사자 모집	6.2	47.2	37.3	9.3
· 자원봉사자 교육	3.6	40.0	43.0	13.3
· 자원봉사자 배치 및 관리	3.0	49.7	39.4	7.9
· 자원봉사자 수퍼비전 주기	2.4	28.7	52.4	16.5
· 지역사회 의 욕구와 정보 수집	3.1	31.3	49.1	16.6
· 지역사회기관과 연계서비스 구축	3.7	25.8	51.5	19.0
· 지역사회주민과의 연계망 조직	3.1	23.8	55.0	18.1
· 내·외의 교육 참석	1.8	47.3	38.3	12.6
· 수퍼비전 주고받기	1.8	36.4	44.2	17.6
· 연구 및 학술활동	2.4	26.6	51.5	19.5
· 서비스 실천과 관련된 정보수집	3.6	35.5	46.7	14.2
· 시간관리	7.0	50.9	32.7	9.4
· 건강관리	8.8	49.4	33.5	8.2
· 회의자료 만들기	3.7	43.3	46.3	6.7
· 내부회의 참석	5.4	47.6	38.0	9.0
· 사례회의 자료 만들기	3.1	36.2	51.5	9.2
· 외부 담당자와 사업 내용 협의	3.6	22.9	57.8	15.7
· 채용기준 및 계획 수립	3.7	17.2	55.2	23.9
· 면접 또는 시험 실시	1.8	17.6	55.2	25.5
· 교육계획 및 교육자료 개발	4.2	15.6	58.7	21.6
· 교육훈련 시키기	3.7	17.7	57.9	20.7
· 교육 결과 평가 및 업무에 적용	3.6	15.2	57.0	24.2
· 수행도 평가기준 마련	2.4	15.8	61.2	20.6
· 평가기준에 따라 평가	1.8	21.3	59.1	17.7

· 평가결과 활용	2.5	20.2	55.2	22.1
· 직원의 고충 들어주고 해결	3.0	24.0	53.3	19.8
· 일정에 따라 실습 진행 및 수퍼비전 주기	3.6	26.1	57.6	12.7
· 직무분석	1.8	22.3	52.4	23.5
· 업무분장 및 업무지침 마련	2.4	22.3	51.2	24.1
· 매뉴얼 갖추기	0.6	20.1	51.2	28.0
· 추진할 사업계획 수립	0.6	15.6	58.1	25.7
· 사업시행	0.6	17.5	63.9	18.1
· 사업평가	0.6	18.9	54.3	26.2
· 홈페이지 관리	3.0	38.2	43.0	15.8
· 정기적인 소식지 제작	6.0	35.9	46.7	11.4
· 예산 세우기	0.6	17.8	46.6	35.0
· 지출(수입)결의서 작성	1.2	29.6	38.3	30.9
· 손익계산서 또는 대차대조표 작성	1.9	22.0	43.4	32.7
· 결산서 작성	0.6	22.8	48.1	28.5
· 시설안전 관리 상황 확인(라운딩)	6.1	56.1	28.0	9.8
· 비품 및 공동물품 관리	3.7	61.6	25.6	9.1
· 소모품관리	4.3	63.4	25.0	7.3
· 업무일지 작성	4.3	63.6	24.1	8.0
· 보고서 작성	4.2	56.5	29.2	10.1
· 기안문 등 행정문서 작성	1.8	50.9	38.3	9.0
· 회의록 작성	2.4	59.4	29.7	8.5
· 문서결재 및 공문처리	1.8	47.9	35.9	14.4
· 사업실적과 진행 사례 보고	1.8	34.5	49.4	14.3
· 관련행정기관에 업무 내용 보고	1.8	39.3	45.4	13.5
· 상담내용 기록	1.8	51.5	33.5	13.2
· 기록 관리 보존	3.0	52.4	33.1	11.4
· 상담 기록 활용	2.4	48.2	37.5	11.9

<표 4-1-5> 종합사회복지관 사회복지사의 표준 직무 중 1급과 2, 3급의 직무 구분

구분	자원봉사자 활용가능 업무	2급, 3급 수행업무	1급 수행업무	전문사회복 지사 수행업무
· 방문(의뢰) 이유 파악	13.4	46.2	37.0	3.4
· 기본 정보 파악	11.9	45.8	36.4	5.9
· 등록 또는 다른 기관 의뢰	9.4	44.4	41.9	4.3
· 주요 문제와 관련된 자료 수집	2.6	39.1	51.3	7.0
· 개인력과 가족력 파악	6.0	37.1	48.3	8.6
· 기능상태와 자원에 관한 자료 수집	1.7	36.4	47.5	14.4
· 표적문제 규명	0.8	25.4	54.2	19.5
· 개입목표와 개입계획 수립	2.5	22.0	52.5	22.9
· 개입의 방향과 제공서비스 설명	4.3	26.1	55.7	13.9
· 기관 내에서 활용 가능한 프로그램 안내	12.7	53.4	28.0	5.9
· 지역사회 자원에 관한 정보 제공	6.8	49.6	35.0	8.5
· 정서지원 프로그램 시행	7.9	35.1	41.2	15.8
· 인지개발 프로그램 시행	5.2	29.3	44.8	20.7
· 사회성 개발 프로그램		3.4	31.0	44.8
· 교육 프로그램 시행	5.2	35.3	45.7	13.8
· 가족관계 유지 프로그램 시행		3.4	14.4	50.0
· 재활 프로그램 시행	5.9	14.3	51.3	28.6
· 비효율적 요인 제거 및 대안 강구	1.7	17.5	56.7	24.2
· 목표달성 여부 확인	0.8	24.6	59.3	15.3
· 적절한 종결 시기 협의 및 결정	3.4	18.6	61.9	16.1
· 종결의 예고 및 종결에 따른 감정처리		20.3	62.7	16.9
· 해결되지 않은 문제 다른 기관으로 의뢰	4.2	31.7	55.8	8.3
· 클라이언트의 적응 상태 확인	2.5	35.3	50.4	11.8
· 클라이언트의 권익옹호	5.1	16.1	61.0	17.8
· 클라이언트가 차별 받지 않도록 하기	4.2	20.2	54.6	21.0
· 후원의뢰서 작성 및 후원의뢰	4.3	40.2	41.0	14.5
· 후원자 모집(홍보) 및 관리	5.0	37.5	42.5	15.0
· 자원봉사자 모집	5.9	43.2	40.7	10.2
· 자원봉사자 교육	4.2	29.4	50.4	16.0
· 자원봉사자 배치 및 관리	3.4	37.8	46.2	12.6
· 자원봉사자 수퍼비전	5.0	16.0	49.6	29.4
· 지역사회의 욕구와 정보 수집	1.7	24.2	50.8	23.3
· 지역사회기관과 연계서비스 구축	1.7	19.0	52.1	27.3
· 지역사회주민과의 연계망 조직	2.5	17.5	50.8	29.2

· 내·외의 교육 참석	4.1	32.2	48.8	14.9
· 수퍼비전 주고받기	2.5	16.7	56.7	24.2
· 연구 및 학술활동	2.6	13.2	52.6	31.6
· 서비스 실천과 관련된 정보수집	1.7	25.0	52.6	20.7
· 시간관리	8.7	31.3	41.7	18.3
· 건강관리	13.0	28.7	40.9	17.4
· 회의자료 만들기	4.3	41.9	43.6	10.3
· 내부회의 참석	5.9	42.4	41.5	10.2
· 사례회의 자료 만들기	2.6	25.6	58.1	13.7
· 사례회의 참석	3.4	29.3	55.2	12.1
· 외부 담당자와 사업 내용 협의	3.4	26.5	51.3	18.8
· 교육계획 및 교육자료 개발	1.7	12.2	47.8	38.3
· 교육훈련 시키기	4.3	9.6	42.6	43.5
· 교육 결과 평가 및 업무에 적용	4.3	12.2	50.4	33.0
· 수행도 평가기준 마련	5.3	8.8	42.5	43.4
· 평가기준에 따라 평가	3.5	11.5	47.8	37.2
· 평가결과 활용	4.4	10.5	50.9	34.2
· 직원의 고충 들어주고 해결	6.1	17.4	47.8	28.7
· 일정에 따라 실습 진행 및 수퍼비전 주기	3.5	12.4	51.3	32.7
· 직무분석	3.5	7.9	49.1	39.5
· 업무분장 및 업무지침 마련	4.4	8.8	45.1	41.6
· 매뉴얼 갖추기	2.5	13.3	49.2	35.0
· 추진할 사업계획 수립	0.8	14.2	61.7	23.3
· 사업시행	2.5	20.8	61.7	15.6
· 사업평가	0.8	10.0	65.8	23.3
· 언론매체 활용	8.5	38.1	38.1	15.3
· 예산 세우기	0.8	25.6	52.9	20.7
· 지출(수입)결의서 작성	5.0	44.2	35.8	15.0
· 업무일지 작성	8.3	57.0	25.6	9.1
· 보고서 작성	1.7	43.0	47.1	8.3
· 기안문 등 행정문서 작성	2.5	45.9	42.6	9.0
· 회의록 작성	2.5	53.8	35.3	8.4
· 문서결재 및 공문처리	6.7	40.8	46.7	5.8
· 사업실적과 진행 사례 보고	4.2	32.8	55.5	7.6
· 관련행정기관에 업무 내용 보고	5.9	34.5	52.9	6.7
· 상담내용 기록	4.1	36.1	41.8	18.0
· 기록 관리 보존	6.6	38.5	41.8	13.1
· 상담 기록 활용	3.3	37.7	41.8	17.2

<표 4-1-6> 재가복지센터 사회복지사의 표준 직무 중 1급과 2, 3급의 직무 구분

구분	자원봉사자 활용가능 업무	2급, 3급 수행업무	1급 수행업무	전문사회복지사 수행업무
· 방문(의뢰) 이유 파악	8.5	42.3	42.7	6.6
· 기본 정보 파악	2.8	40.8	48.4	8.0
· 등록 또는 다른 기관 의뢰	0.9	40.8	51.2	7.0
· 주요 문제와 관련된 자료 수집	0.5	23.3	62.9	13.3
· 개인력과 가족력 파악	0.5	25.6	60.7	13.3
· 기능상태와 자원에 관한 자료 수집	0.9	23.6	61.8	13.7
· 표적문제 규명	1.0	14.8	62.2	22.0
· 개입목표와 개입계획 수립	2.8	12.8	59.2	25.1
· 개입의 방향과 제공서비스 설명	1.4	18.0	61.1	19.4
· 기관 내에서 활용 가능한 프로그램 안내	7.1	47.9	38.9	6.2
· 지역사회 자원에 관한 정보 제공	5.7	46.0	41.7	6.6
· 일상생활 지원(목욕, 세탁, 이미용)	35.1	35.6	21.2	8.2
· 경제적 지원	9.4	36.3	42.5	11.8
· 급식지원	22.6	41.5	25.9	9.9
· 여가활동 지원	19.8	45.8	27.4	7.1
· 보건 의료서비스 지원	13.3	38.9	35.5	12.3
· 정서지원 프로그램 시행	7.7	28.5	52.7	11.1
· 인지개발 프로그램 시행	3.8	24.5	56.7	14.9
· 사회성 개발 프로그램 시행	3.8	23.0	55.0	18.2
· 교육 프로그램 시행	5.8	29.8	54.3	10.1
· 가족관계 유지 프로그램 시행	2.3	16.4	59.3	22.0
· 재활 프로그램 시행	4.3	18.6	55.2	21.9
· 비효율적 요인 제거 및 대안 강구	1.9	16.4	59.6	22.1
· 목표달성 여부 확인	1.9	16.4	68.7	13.1
· 적절한 종결 시기 협의 및 결정	0.5	19.0	67.1	13.4
· 종결의 예고 및 종결에 따른 감정처리	1.4	19.1	65.6	14.0
· 해결되지 않은 문제 다른 기관으로 의뢰	0.9	24.4	66.7	8.0
· 클라이언트의 적응 상태 확인	1.9	29.3	29.3	7.4
· 클라이언트의 권익옹호	0.9	25.1	59.5	14.4
· 클라이언트가 차별 받지 않도록	1.9	23.6	59.4	15.1
· 후원의뢰서 작성 및 후원의뢰	0.5	28.8	59.5	11.2
· 후원자 모집(홍보) 및 관리	2.8	28.8	54.4	14.0
· 모금행사 개최	2.8	25.2	57.5	14.5

· 후원물품과 후원금 관리 및 집행	2.3	27.6	56.5	13.6
· 후원금 결산 및 사용결과 보고	2.4	24.1	55.2	18.4
· 자원봉사자 모집	4.7	40.9	45.6	8.8
· 자원봉사자 교육	3.7	24.7	52.6	19.1
· 자원봉사자 배치 및 관리	2.8	34.7	50.0	12.5
· 자원봉사자 수퍼비전	1.9	17.6	55.6	25.0
· 지역사회 의 욕구와 정보 수집	2.3	17.6	61.1	19.0
· 지역사회기관과 연계서비스 구축		13.4	61.6	25.0
· 지역사회주민과의 연계망 조직	1.4	15.3	57.9	25.5
· 내·외의 교육 참석	2.3	33.2	53.3	11.2
· 수퍼비전 주고 받기	1.9	15.5	58.2	24.4
· 연구 및 학술활동	2.3	17.7	52.6	27.4
· 서비스 실천과 관련된 정보수집	2.3	23.7	61.9	12.1
· 시간관리	4.7	30.0	54.0	11.3
· 건강관리	7.5	32.4	47.4	12.7
· 회의자료 만들기	2.3	43.7	46.5	7.4
· 내부회의 참석	2.3	44.2	47.0	6.5
· 사례회의 자료 만들기	0.9	28.8	56.3	14.0
· 직원의 고충 들어주고 해결	1.9	33.0	55.2	9.9
· 외부관련회의 참석	1.4	29.0	58.4	11.2
· 외부 담당자와 사업 내용 협의	1.9	24.1	61.1	13.0
· 교육계획 및 교육자료 개발	2.5	7.6	46.7	43.1
· 교육훈련 시키기	2.5	11.0	46.0	40.5
· 교육 결과 평가 및 업무에 적용	1.0	12.6	45.2	41.2
· 수행도 평가기준 마련	2.0	10.0	45.3	42.8
· 평가기준에 따라 평가	2.0	10.0	50.2	37.8
· 평가결과 활용	2.0	10.6	46.2	41.2
· 직원의 고충 들어주고 해결	5.0	12.9	49.3	32.8
· 실습생 지도계획 수립	1.5	10.9	57.4	30.2
· 일정에 따라 실습 진행 및 수퍼비전 주기	2.0	9.4	55.7	33.0
· 직무분석	2.9	7.8	45.6	43.7
· 업무분장 및 업무지침 마련	2.9	6.8	50.5	39.8
· 매뉴얼 갖추기	2.4	11.7	50.0	35.9
· 추진할 사업계획 수립	0.5	12.6	63.6	23.4
· 사업시행	0.5	19.4	62.6	17.5
· 사업평가	1.4	13.8	60.5	24.3
· 홈페이지 관리	9.7	32.4	46.4	11.6
· 정기적인 소식지 제작	5.8	34.1	49.0	11.1

· 언론매체 활용	7.1	34.6	46.9	11.4
· 예산 세우기	0.9	13.3	60.2	25.6
· 지출(수입)결의서 작성	11.4	31.1	43.5	20.1
· 결산서 작성	2.9	26.6	49.8	20.8
· 업무일지 작성	5.6	50.0	33.8	10.6
· 보고서 작성	1.9	43.3	46.0	8.8
· 기안문 등 행정문서 작성	3.7	41.0	44.7	10.6
· 회의록 작성	2.3	52.1	37.7	7.9
· 문서결재 및 공문처리	2.8	40.7	44.9	11.6
· 사업실적과 진행 사례 보고	2.8	29.6	56.9	56.9
· 관련행정기관에 업무 내용 보고	2.4	34.9	49.5	13.2
· 상담내용 기록	2.8	29.5	52.5	15.2
· 기록 관리 보존	4.2	35.6	44.9	15.3
· 상담 기록 활용	1.8	29.0	53.5	15.7

2. 사회서비스 영역의 사회복무 직무 유형

- 현재 병무청에서 제시된 사회복무인력의 직무는 “사회서비스의 품질을 높일 수 있도록, 다양한 영역에서 서비스를 지원, 보조하는 역할을 수행”하도록 하고 있음. 직무의 영역은 서비스의 특성 및 품질 유지 가능성, 복무 인력의 특성(저숙련, 젊은 남성), 경력개발 가능성 등을 감안하여 설정되어야 할 것임.
- 현행 사회복무제도 설계에 따르면, 사회복무는 병역자원의 희망에 따른 선택이 가능하지 않고 징병신체검사를 통해 결정됨에 따라, 대체로 건강상태가 양호하지 않은 경우가 다수이므로 이를 고려한 직무의 부여도 필요함.
- 대부분이 사회서비스 직무에 대해 저숙련 상태로서, 대인서비스의 경우 서비스 대상의 이해를 위한 교육을 실시하되, 단기간의 교육·훈련으로는 습득이 어려운 기술을 요하는 업무나 전문적인 지식·직업적인 자격조건을 전제로 하지 않는 업무가 부과되어야 할 것임.
- 대인서비스(personal social services)는 개개인의 다양하고 변화하는 욕구를 시의적절하게 파악하고 이에 적합한 서비스를 탄력적으로 선택, 대처해야 하는 특성을 지님.

- 독일 민사복무의 영역 및 직무의 사례를 보아도 대체복무자의 핵심 직무는 “노화나 질병으로 인해 장애가 있는 사람 혹은 다른 이유로 도움을 필요로 하는 사람을 돕는 것”임.
- 또한 젊은 남성인력으로서, 사회서비스 인력의 다수를 차지하는 여성의 역할을 보완적으로 수행할 수 있도록 직무를 분담·구성하는 방안도 고려할 수 있을 것임.
- 사회서비스 분야의 직무는 서비스 유형, 대상, 서비스 장소(setting), 기관·시설 등에 따라 매우 다양하게 수행될 수 있으며, 사회봉사분야의 대부분을 차지하는 사회복지 및 보건서비스 부문 직무의 기초적인 분류는 <표 4-1-7>과 같이 제안함.

<표 4-1-7> 사회복지·보건 서비스부문 사회복지 직무 영역분류(안)

대분류	중분류	소분류
대인 서비스 (personal social services)	돌봄 (가사·간병 지원)	신체활동 지원
		외출·이동 지원
		일상생활 지원
	보건·의료 지원	구조 활동
		치료 보조
		이동 보조
	프로그램 지원	대인서비스 프로그램 지원
		상담·방문조사 보조
		보건사업 지원
	학습 및 보호 지원	학습 보조
		훈련 지원
		여가활동 지원
		보호·선도
간접 지원	프로그램 지원	사무행정 지원
		일반 프로그램 지원
		조리·위생 지원
	일반 관리	시설물 관리
		차량운전

- 사회서비스 분야의 직무는 크게, 서비스 대상자(client)를 직접 지원(direct services)하는 직무로서 대인서비스(personal social services), 서비스를 위한 행정·사무·관리 등 간접

지원(indirect services) 직무 등으로 구분할 수 있을 것임.

- 대인서비스는 서비스대상자(client)를 대면(face to face)하면서 직접 서비스를 전달하므로써, 대상자에 대한 충분한 이해와 서비스 지식·기술의 습득이 필요한 업무이며,
- 간접지원 업무는 대상자를 직접 대면하지 않고 업무 및 작업환경에 대한 기본적인 이해를 통해 수행 가능한 업무로서, 서비스에 필요한 프로그램 진행·지원, 관리 보조 등이 해당됨.

□ 사회복무인력의 수행이 가능한 직무를 세부적으로 파악하기 위하여, 위와 같은 대분류를 중분류, 소분류까지 세분화하여 제시함

- 대인서비스는 첫째, 돌봄(가사·간병 지원)서비스로서 ① 신체활동 지원 ② 외출·이동 지원 ③ 일상생활 지원 등으로 구성되며, 둘째, 보건·의료 지원은 ① 구조 활동 ② 치료 보조 ③ 이동 보조 등이 가능할 것이며, 셋째, 학습 및 보호 지원은 ① 학습 보조 ② 훈련 지원 ③ 여가활동 지원 ④ 보호·선도가 포함되며, 넷째, 프로그램 지원은 ① 대인서비스 프로그램 지원 ② 상담·방문조사 보조 ③ 보건사업 지원 등으로 구분할 수 있음.

- 간접지원의 영역은 프로그램 지원과 일반 관리로 중분류할 수 있는데, 첫째, 프로그램 지원은 ① 사무행정 지원 ② 일반 프로그램 지원 ③ 조리·위생 지원이 해당될 것이며, 둘째, 일반 관리는 ① 시설물 관리, ② 차량운전 등이 포함될 수 있음.

□ 각 세부 업무내용에 대하여 표시한 업무의 난이도는 훈련수준(교육 필요시간)을 감안하여 3단계(상, 중, 하)로 구분할 수 있을 것임. 이와 같은 업무의 난이도는 교육의 내용과 과정을 구분하고, 업무 난이도에 따른 직무평가 등에 활용될 수 있는 지표로서, 특히 업무난이도 “상”에 해당하는 직무 수행을 사회복무인력에게 부여되도록 할 때는 반드시 심화 교육과정을 이수하도록 하고, 향후 해당자격증 취득까지 가능하도록 하여 사회진출시 연계될 수 있도록 하는 제도적 기반 마련을 검토할 필요가 있을 것임.

- “상”은 자격증 부여가 가능한 요양보호사등의 수준으로 별도의 교육이 필요한 경우
- “중”은 심화된 서비스대상 및 업무의 이해가 필요한 경우
- “하”는 기초적인 서비스대상 및 업무의 이해만으로 업무수행이 가능한 경우

<표 4-1-8> 사회복지·보건 서비스부문 사회복지무 세부직무 영역(안)

업무 유형			업무내용		난이도	복무시설
대분류	중분류	소분류				
대인 서비스	돌봄 (가사·간병 지원)	신체활동 지원	직접 담당	<ul style="list-style-type: none">보행 보조식사 지원목욕이동목욕서비스말벗서비스청결관리/ 이·미용응급상황 대처※ 주간보호·간병※ 장애인 활동보조서비스	상	장애인·노인 생활시설 장애인재가복지센터, 장애인주간·단기보호시설 재가노인복지시설 사회복지관 장애인복지관 노인복지관
			보조	<ul style="list-style-type: none">물리치료 보조목욕서비스 보조	중	
		외출·이동 지원	<ul style="list-style-type: none">외출 동행사회활동지원 (업무처리)	중		
		일상생활 지원	<ul style="list-style-type: none">노인안전 확인도시락, 밑반찬 배달	중		
		보건·의료 지원	구조 활동	<ul style="list-style-type: none">응급구조 활동재난구조 활동	상	
	치료 보조		<ul style="list-style-type: none">응급환자 구급활동 보조보건소 방문보건사업 등 보조전염병 검진 보조	중	보건소	
	이동 보조		<ul style="list-style-type: none">병원외래 이동보조원내 환자 검사·이동	하	보건소 병원	
	프로그램 지원	대인서비스 프로그램 지원	<ul style="list-style-type: none">사회적응프로그램 보조자립관련 지도/ 일상생활지도외부체육활동 보조근로장애인 작업 및 생산품 관리 (포장/이동/납품 포함)	중하	사회복지 이용시설	
		상담·방문조사 보조	<ul style="list-style-type: none">기초수급자등 가구방문조사 동행의료기관 방문조사 동행	하	시군구 (읍면동사무소) 보건소	
		보건사업 지원	<ul style="list-style-type: none">재활(정신재활) 프로그램 보조정신질환자 진료·프로그램 보조쉼터 관리	중	보건소 병원 정신보건센터·쉼터	

대분류	업무 유형		업무내용		난이도	복무시설
	중분류	소분류				
대인 서비스	학습 및 보호 지원	학습 보조	직접 담당	▪ 아동 (방과후) 학습 지도 ▪ 장애아동 학습 지도	상	지역아동센터
			보조	▪ 아동 보육 보조 ▪ 장애아동 학습 지도보조	중	
		훈련 지원	▪ 장애인 직업훈련 지도 ▪ 컴퓨터 교육 등 기술교육 지원		중	장애인 근로작업시설 아동시설 사회복지관 노인·장애인복지관
			▪ 자활사업장 훈련 지원		중	자활후견기관
		여가활동 지원	▪ 직업훈련지도 보조 (장애인 등) ▪ 여가 프로그램		중	장애인 근로작업시설 노인여가시설 아동시설 사회복지관 노인·장애인복지관
		보호·선도	▪ 아동보호서비스 보조 ▪ 청소년 선도 보조 ▪ 청소년 유해업소 지도 단속 ▪ 교정사업 보조		중	아동보호전문기관 청소년상담센터 청소년보호시설 교정시설
			▪ 노숙인 관리 보조		중	노숙인 쉼터 및 상담보호센터

대분류	업무 유형		업무내용	난이도	복무시설
	중분류	소분류			
간접 지원	프로 그램 지원	사무행정 지원	<ul style="list-style-type: none"> 홍보, 후원자관리 등 지원 행사 운영 지원 	하	사회복지 이용·생활시설
		일반 프로그램 지원	<ul style="list-style-type: none"> 재가대상 후원물품 지원 주거 개선사업 지원 진료업무 보조 및 재료 관리 방역업무 보조 방사선 필름현상·분류 광화일 업무 보조 	하	사회복지 이용 시설 보건소
		조리·위생 지원	<ul style="list-style-type: none"> 조리보조 배식 식당청소 세탁물 관리 등 	하	사회복지 이용·생활시설
	일반 관리	시설물 관리	<ul style="list-style-type: none"> 시설경비, 출입관리 시설물 안전점검·보수 청소 폐기물관리 등 	하	사회복지 이용·생활시설
		차량운전	<ul style="list-style-type: none"> 운전/이송 등 	하	사회복지 이용·생활시설

3. 사회복지인력의 역할관련 예상 문제점

- 사회복지제도가 시행될 경우에 예상되는 문제점 가운데, 최근 몇 년간 정책적으로 확대된 사회복지서비스 일자리와의 상충 혹은 대체 효과 발생에 대한 문제제기가 있음.
- 사회복지인력의 직무를 현행 사회복지 종사자의 보조 역할로 한정하여 전문인력과 역할분담이 가능하도록 설계한다고 하더라도 반숙련·저숙련 서비스 인력이 다수를 차지하는 사회복지 일자리 중 ‘청장년층에게 적합한 일자리(비전문직)’ 자체는 직무내용상의 중복이 발생할 수 있을 것으로 판단됨.
- ’07년 사회복지 일자리 20만개 중 청·장년적합 비전문직 일자리(환경감시 등) 31천개에 해당되는 부분임.⁵⁾

5) 2007년에 재정에서 지원하는 사회복지서비스 일자리는 20만개 수준(신규 9만개 포함)으로, 2조 2,703억원

- ‘여성에게 적합한 일자리(비전문직)’의 경우 사회복무인력에게 보조적 역할이 부여되더라도, 실제 직무수행상의 혼선도 예상된다.
- 그러나 사회서비스 일자리사업에 의해 정부에서 인건비가 지원되어 서비스 공급기관에는 부담이 없다는 점에서 사회서비스 일자리와 사회복무인력의 대체관계를 정확히 예측할 수 없음.
- 근무(복무) 기간의 지속성을 고려하면 사회복무인력이 선호될 수 있으며, 오히려 사회복무인력이 안정적으로 공급될 경우에는 오히려 시설에서 인건비를 감당해야 하는 정규인력의 확보가 감소될 가능성이 있을 것으로 판단됨.
- 따라서 사회복무 자원 활용이 기존 정규인력의 대체, 전문적 활용의 감소를 초래하지 않도록 하는 제도 운용상의 고려가 요청됨.

제2절 사회서비스 분야의 복무인력 수요 분석

1. 사회서비스 복무 분야 및 기관

- ☐ 사회복무의 영역이 사회서비스 분야로 집중된다고 해도 전통적인 보건복지부 소관 복지, 보건 영역뿐만 아니라, 교육, 주거, 안전, 문화에 이르는 ‘광의’의 사회복지(social services) 부문으로 설정되어야 할 것임. 따라서 부처 소관의 문제를 넘어서는 통합적인 접근이 요청됨.
- ☐ 보건·복지분야의 사회서비스 복무가 가능한 영역은 다음과 같이 구분 가능함.
 - 서비스 내용에 따른 구분
 - 사회복지 생활시설: 시설생활자들이 거주를 통해 일상 생활 유지

(국비 1조 2,945억원)을 투자할 계획임. 여성에 적합한 일자리 13.1만명(보육교사 8.1만명, 방과후학교 교사, 방문간호사 등), 청·장년층에 적합한 일자리 6.5만개(아동복지교사, 도서관 사서, 생활체육강사, 환경감시원 등), 노년층·장애인에 적합한 일자리 5천개(문화관광해설원, 숲해설조사원, 문화재관리원 등)이며, 직종별로 보면 전문직 12.8만명, 비전문직 7.3만명, 채용기관별로 보면 공공기관 5.2만명, 사업기관 11.3만명, 바우처형태 3.5만명 등임.

- 사회복지 이용시설: 지역사회에서 본인의 집에 거주하며 통원하며 프로그램 및 서비스 이용
- 시설 운영유형에 따른 구분
 - 법정시설: 국고 지원을 통한 시설 운영
 - 개인운영시설: 국고 지원 없이 시설 운영
- 향후 사회복지의 사회서비스분야 배치는 이와 같은 서비스 영역전반이 될 것이지만, 1차적으로 사회복지인력의 배치는 법정 사회복지시설이 될 것이며, 그 현황을 살펴보면 다음 <표 4-2-1> 과 같음. 이와 같은 시설들은 앞서 제시한 사회복지가능 직무가 이루어지는 시설로서, 사회복지 가능영역에 해당될 것임.
- 보건복지분야의 시설은 크게 생활시설과 이용시설로 구분되며, 생활시설은 주거의 기능을 기반으로 다양한 서비스를 제공하여 노인, 장애인, 아동, 모부자, 부랑인 등이 집단 거주하는 시설이고, 이용시설은 지역사회에 기반하여 이용자들이 자신의 집에서 거주하며 다양한 사회서비스 프로그램을 이용하도록 하는 시설로 정의할 수 있음.
 - 각 시설에서는 돌봄 기능을 비롯하여, 재활·치료, 사회교육, 여가, 문화, 자활 등 다양한 사회서비스 프로그램이 제공되고 있음.
 - 생활시설은 총 2,262개소로서 법정시설 1,642개소, 개인운영시설 620개소가 포함되어 있음. 우선 국고지원이 이루어지는 법정시설이 사회복지기관으로 지정될 수 있을 것이며, 노인시설이 1,133개소, 48,380명의 거주자로서 가장 큰 규모로 나타나고 있음.
 - 이용시설은 경로당 52,786개소를 제외하고는 5,928개소로 나타나고 있음. 지역아동센터가 1,377개소로 가장 많은 시설이 설치되었고, 노인교실 1,002개소, 노인가정봉사원 파견시설 399개소, 노인주간보호시설 280개소, 장애인공동생활가정 331개소, 장애인주간보호시설 259개소 등의 순으로 시설 설치수가 많은 것으로 나타났음.

<표 4-2-1> 사회복지생활시설 및 이용시설의 규모 및 인력 현황(2005. 12)

영역	생활 시설				이용 시설		
		개소 (수)	입소 정원 (명)	종사자 (명)		개소 (수)	종사자 (명)
	총계	2,262	127,792	33,125	총계	58,470	27,509
	법인운영생활시설 합계	1,642	115,788	30,075	(경로당 제외)	5,928	27,509
	개인운영생활시설 합계	620	12,004	3,050			
노인 복지	계	1,133	48,380	15,147	계	54,803	5,495
	소계	813	41,094	13,224			
	양로시설	137	6,051	1,122	노인복지회관	163	2,132
	실비양로시설	64	1,126	253	경로당	52,786	-
	유료양로시설	69	3,954	683	노인교실	1,002	-
	노인요양시설	149	10,321	3,231	노인휴양소	4	-
	실비노인요양시설	123	4,819	1,201	가정봉사원 파견시설	399	1,428
	유료노인요양시설	84	2,189	701	주간보호시설	280	1,328
	노인전문요양시설	139	10,436	5,180	실비주간보호시설	66	103
	실비노인전문요양	5	520	240	단기보호시설	103	504
	유료노인전문요양시설	43	1,678	613	노인보호전문기관	-	-
	(개인운영신고시설)	320	7,286	1,923			
	계	426	24,654	9,772	계	1,049	7,108
	소계	265	21,721	9,038			
장애 인 복지	지체/뇌병변 장애인시설	31	2,651	1,023	장애인복지관	130	3,811
	시각장애인시설	13	896	360	장애인의료재활시설	14	472
	청각/언어 장애인시설	12	951	290	장애인공동생활가정	331	398
	정신지체/발달장애인시설	110	8,618	3,390	장애인주간보호시설	259	841
	중증장애인요양시설	93	8,256	3,795	장애인단기보호시설	61	242
	장애영유아시설	6	349	180	장애인체육시설(수련시설)	22	260
	장애인유료복지시설	-	-	-	수화통역센터	108	436
	(개인운영신고시설)	161	2,933	734	장애인심부름센터등 기타	124	648
					직업재활시설	244	1,015

자료: 보건복지부, 2006년 사회복지시설 관리지침; 여성부 통계자료.

영역	생활 시설				이용 시설		
		개소 (수)	입소 정원 (명)	종사자 (명)		개소 (수)	종사자 (명)
아동 복지	계	536	27,699	5,360	계	1,422	4,191
	소계	430	26,369	5,053			
	아동양육시설	242	23,607	4,400	지역아동센터	1,377	4,026
	아동일시보호시설	13	716	190	아동상담소	41	157
	아동보호치료시설	8	648	105	아동전용시설	3	4
	아동직업훈련시설	4	360	32	아동복지관	1	4
	자립지원시설	13	413	24			
	아동공동생활가정	150	625	302			
	(개인운영신고시설)	106	1,330	307			
모부자 여성	계	40	2,654		계	369	944
	모부자 법인 시설	40	2,654		가정폭력상담소	182	398
					성폭력상담소	124	382
					가정폭력피해자시설	48	122
					성폭력피해자보호시설	15	42
부랑 인	계	49	11,091	825	계	108	397
	법인 시설	38	10,846	790	노숙인쉼터	101	339
	개인 시설	11	245	35	상담보호센터	7	58
정신보 건	계	113	14,953	1,920	계	86	332
	소계	91	14,743	1,869	정신보건 사회복귀시설	86	332
	정신요양시설	57	14,104	1,731			
	사회복귀(생활)시설	34	639	138			
	(개인운영신고시설)	22	210	51			
지역사 회 기타	결핵·한센시설	5	1,015	101	종합사회복지관	391	7,650
					자활후견기관	242	1,392

자료: 보건복지부, 2006년 사회복지시설 관리지침; 여성부 통계자료.

2. 사회복지 수요 변화 전망

- 앞서 살펴본 바와 같이 사회복지분야 서비스부문은 대상별, 서비스유형별로 구분이 가능한데, 사회복지서비스 수요 추정을 위해서는 특히 대상자의 문제유형을 감안한 수요 변화 전망 자료가 확보되어야 하나, 본 절에서는 이에 대한 기초 자료가 구비된 노인, 장애인구 전망을 통해 향후 사회복지서비스 확대의 추이를 가늠하고자 함.
 - 대상별로는 노인, 장애인, 아동을 비롯하여 여성, 모부자, 노숙인 및 부랑인, 자활대상자(구직자), 다문화가정 등이 포함되며,
 - 서비스유형별로는 크게 생활시설 서비스(거주 및 요양)와 이용시설 서비스(재가서비스 및 다양한 지역사회 기반 프로그램)로 구분할 수 있음.
- 실제로 사회복지서비스의 욕구는 현행 사회복지서비스의 공급량과는 큰 격차를 보이고 있음. 즉, 사회복지서비스의 공급량은 매우 부족해서 사회복지서비스 확충의 여지는 매우 크며, 향후 서비스 대상의 확대를 고려한 사회복지인력 배치 영역과 기준을 설정할 필요가 있을 것임.
 - 또한, 사회복지인력 관리의 측면과 제도 시행과정에서 관리체계가 정착될 때까지는 기존 법정 사회복지시설을 중심으로 한 복무인력의 배치가 바람직할 것이며,
 - 관리운영체계가 안정될 경우 개인운영시설 및 사회복지 미개척분야까지 사회복지인력의 배치를 통해 서비스를 확충해 가도록 해야 할 것임.
- 사회복지서비스의 주 대상으로서, 사회적 도움과 지원이 필요한 중증 장애인 및 노인 현황은 다음과 같음(보건복지부 자료, 2005).
 - 등록장애인 총수는 1,613천명이며(2005년 현재), 이들 가운데 장기간의 요양보호가 필요한 1~2급 중증장애인은 460천명(전체 등록장애인 대비 28.5%, '04년 말 현재), 중증장애인 중 시설보호 등 긴급대책이 필요한 중증지체 및 뇌병변장애인 등 최중증장애인은 65.9천명으로 추산(중증장애인의 14.3%)되고 있음.
 - 앞서 <표 4-2-1>에서 살펴본 현재 장애인생활시설 생활자 수는 21,721명으로서 재가

서비스를 제공하는 공동생활가정 331개소, 장애인주간보호시설 259개소, 단기보호시설 61개소를 감안하더라도, 보호가 필요한 장애인에 대한 서비스 제공이 매우 불충분한 상태임을 짐작할 수 있음.

- 65세 이상 노인인구 4,385천명 중 장기간의 요양보호가 필요한 치매·중풍 등 중증노인은 402천명으로(전체 노인인구 대비 9.2%, '04년 말 현재), 중증노인 중 시설보호 등 긴급한 대책이 필요한 최중증노인은 80.4천명 추산(중증노인의 약 20%)됨.
- 그러나 현재 보호받고 있는 인원은 생활시설 거주자가 48,380명, 가정봉사원 파견시설 399개소, 주간보호시설 280개소, 실비주간보호시설 66개소, 단기보호시설 103개소를 감안하더라도, 아직 최중증노인에 대한 서비스가 부족할뿐더러, 중증노인 40여만명에 대한 서비스를 공급하기까지는 서비스 확충이 크게 필요할 것임을 시사하는 결과임.
- 따라서 사회복지인력의 사회복지서비스의 복무 여지는 점차 커질 수 있으며, 이 제도를 어떻게 운용하고 복무자들이 선호, 적응하도록 할 것인가가 관건이 될 것임.

제 5 장 사회복지 인력의 교육·훈련체계

제1절 사회복지 교육·훈련 시스템 구성

1. 서비스 교육 모델

가. 서비스-학습모형(Service-Learning Model)

- ☐ 서비스를 통한 학습에 대한 개념은 매우 다양.
 - 서비스-학습을 하는 목표에 따라, 대상에 따라, 기관의 특성에 따라 그 의미는 천차만별로 다양해짐.
- ☐ Jacob(1996)은 ‘서비스-학습(Service-Learning)’은 하나의 실천적 교육으로, 서비스분야 학습과 발전을 향상시키기 위해 의도적으로 구조화된 기회를 통해 인간과 지역사회의 욕구를 함께 해결하고자 하는 활동에 봉사자를 참여시키는 교육’으로 정의
 - 즉 ‘서비스-학습’이란 지역사회와 욕구를 인식하고 도움을 제공하는 과정을 통해 봉사를 수행하는 사람이 자신이 목적으로 하는 어떤 경험을 통해 봉사대상자와의 상호 교환적인 배움을 경험하는 일련의 봉사와 학습 과정으로 정리
 - ‘서비스-학습’의 의미를 부각하여 지칭하는 다른 용어로는 ‘행동 중심 학습(action-oriented learning)’ 또는 ‘참여중심 학습(participation-oriented learning)’등
- ☐ ‘서비스-학습’의 실천 원칙으로 협력체제, 상호 교환성, 그리고 다양성을 강조하는 통합 원칙 제시
 - 목표달성과 서로의 능력 개발을 위해 권위와 자원을 나눔으로써 협동할 수 있도록 하는 협력 체제 구축
 - 모든 참여자들은 교수자이면서 학습자이고, 봉사자이면서 봉사 대상자라는 것을 인정

하는 상호 관련성에 대한 인식

- 모든 참여자들이 서로의 차이를 자원으로 생각하고 ‘서비스-학습’에 이러한 자원을 활용하는 다양성에 대한 인식 포함
- 이와 더불어 ‘서비스-학습’의 대표적인 실천 원칙을 제시한 Cool은 학습과정의 5가지 원칙 제시
 - 첫째, 욕구 반영
 - 지역사회와 욕구가 지역사회 봉사 프로그램 개발에 반영되었는지 확인
 - 둘째, 오리엔테이션과 훈련
 - 지역사회와 지역사회가 안고 있는 문제 및 지역사회 기관과 집단들에 대한 정보를 봉사에 참여하고 있는 사람에게 제공
 - 셋째, 봉사의 의미 부여
 - 봉사활동은 지역 사회에 필요하고 가치 있는 행동임을 인식하는 기회가 주어져야 지속적 봉사활동 가능
 - 넷째, 반성적 기회
 - 봉사의 경험 후에는 봉사자 자신의 반응, 이야기, 감정들과 편견이나 봉사로부터의 소외감을 없앨 수 있는 문제를 토론함으로써 자신들의 경험 반영
 - 다섯째, 평가
 - 봉사자의 학습의 효과와 지역사회에서의 봉사의 효과를 측정할 수 있는 평가가 중요함. 봉사자는 자신의 학습을 평가하고 기관은 봉사자의 봉사효과 평가
 - 이러한 실천원칙에 의해 수행된 서비스-학습을 통해 다음과 같은 장점을 성장, 발전 하도록 함.
 - 풍부한 경험적 학습
 - 지역사회의 욕구 충족
 - 봉사를 통해 얻은 정보와 삶을 통합

- 봉사 현장 혹은 삶 속에서 직면하는 문제 해결(problem-solving)과 전문적 기술 습득

나. 체계적 교수학습모형

- ☐ 과거의 교수과정은 강사, 학생, 교재만 있으면 충분했고 주로 강사의 질만을 강조했으나 최근의 교수관점은 교수활동을 구성하는 모든 요소를 강조함.

- 이러한 접근을 체계적 교수설계로 정의함.

- ☐ 사회복무자들의 교육훈련을 설계하는 데 있어서 서비스-학습모형의 틀과 함께 체계적인 교수설계모형의 절차와 이에 따른 피드백으로 교육과정설계와 교수설계가 이루어져야 함.

- ☐ 체계적인 교수설계모형의 주요 구성요소 (Water Dick, Lou Carey저. 김형립외 역, 1995)

- 첫째. 교수목표의 결정

- ‘학습자가 교육 후에 무엇을 할 수 있게 되기를 원하는가’를 결정하는 것으로 목표 리스트, 교육과정의 요구분석결과, 성취행동의 분석결과 등을 통해서 추출

- 둘째. 교수분석 단계

- 교수목표가 정해지면 목표를 성공적으로 학습하기 위해서 하위기능을 분석하고 기능의 학습절차를 규명하는 과정

- 셋째. 학습자의 출발점행동과 학습자 특성 분석

- 넷째. 성취목표의 진술

- 다섯째. 성취목표 검사문항의 개발

- 여섯째. 교수전략의 개발

- 교수프로그램의 최종목표를 성취하기 위한 전략으로 교수전 활동, 정보제시, 연습 및 피드백, 추수활동 별로 설정

- 일곱째, 교수프로그램개발 및 선정

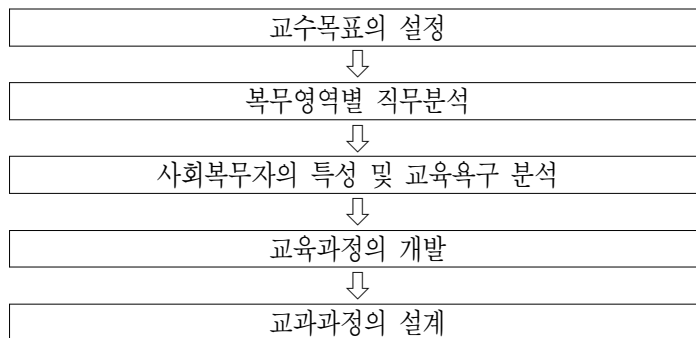
- 여덟째, 형성평가의 설계 및 실시

- 학습자 개인별 평가, 소집단 평가, 현장평가 등 실시
- 아홉째, 교수프로그램의 수정
- 열번째, 총괄평가

다. 교육훈련체계 수립 단계

☐ 사회복무인력을 위한 교육훈련체계 수립

- 체계적인 교수설계모형의 주요 구성요소들을 중심으로 교육체계수립 단계의 설정



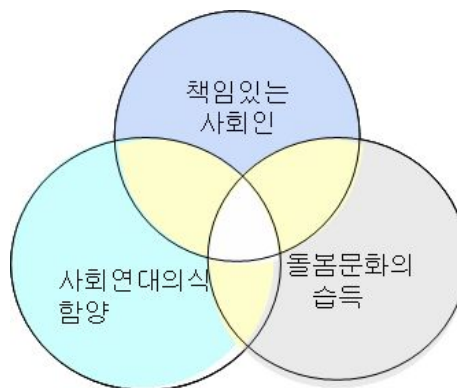
2. 교육훈련 체계의 구성

가. 교수목표의 설정

- ☐ ‘사회복무자가 교육 후에 어떻게 되기를 원하는가’를 결정하는 것으로 목표리스트, 예상되는 결과목표를 추출하며 Service-Learning의 실천 원칙으로써 협력체제, 상호 교환성, 그리고 다양성을 기반으로 한 목표 설정
- ☐ 사회복무제도는 국가 인적자원 활용의 고도화를 위한 『2+5전략』의 일환으로 추진되어 그동안 우리사회에서 상시적으로 제기되어 왔던 병역의 사회적 형평성문제를 제고하

고 국가 인적자원의 효율적 활용을 통해 청년인력의 사회진입기간을 앞당기고 복무경험을 통해 사회서비스 분야의 기여와 개인의 발전을 목표로 함.

- 이를 기반으로 사회복무인력이 복무기관의 서비스 업무 수행을 통해 사회적 책임을 다하고 봉사과정을 통해서 궁극적으로 도달하고자 하는 결과목표는 3가지 측면으로 정리될 수 있음.
 - 첫째, 사회와 자기자신의 인식과 성찰을 통한 책임있는 사회인으로 성장
 - 둘째, 복지영역의 서비스경험을 통한 사회연대의식의 함양
 - 셋째, 사회복무 영역의 기본적인 실천기술의 향상을 통한 배려, 돌봄문화의 습득



[그림 5-1-1] 사회복무인력의 교수목표

나. 사회복무영역별 직무분석

- ☐ 교육목표를 성공적으로 학습하기 위해서 하위기능을 분석하고 기능의 학습절차를 규명하는 과정으로 사회복무 영역을 구분하고 영역별 사회복무인력이 담당할 직무를 분석
- 사회복무분야 중 수요가 급증하는 사회서비스 영역에 집중 투입하게 됨에 따라 보전

의료분야, 사회복지분야, 사회복지전담공무원 지원분야, 그리고 요양시설 직무수행을 위한 전문교육과정 등 네 분야로 분류하고 각 영역에서 사회복지무요원이 수행할 직무 내용의 분석

- 첫째, 보건의료지원 분야의 경우, ① 치료보조 ② 이동보조 ③ 구조활동 보조 ④ 상담·방문조사 보조 ⑤ 일반행정보조 ⑥ 경비·시설관리 ⑦ 차량운전으로 분류하였으며(한국보건사회연구원, 2007 내부자료), 직무분야에 따른 세부내용은 보건사회연구원의 자료와 한국보건복지인력개발원(2006)의 「보건분야 직무분석」을 중심으로 분류함. 또한 직무세부내용에 따른 교육내용을 구성
- 둘째, 사회복지지원 분야는 노인, 장애인, 아동, 부랑인 등의 생활시설의 직무와 지역사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 재가노인센터 등의 업무를 바탕으로 ① 노인 ② 장애인 ③ 아동·청소년 ④ 노숙인 ⑤ 지역주민 등의 대상별로 구분하였고, 그 밖의 업무로 ⑥ 일반행정보조 ⑦ 경비·시설관리 ⑧ 차량운전 ⑨ 조리·위생지원 보조로 분류
 - ① 노인분야의 경우, 노인요양시설의 주요 보조업무인 일상생활수발, 특수질병에 따른 지원, 이동업무, 의사소통지원과 노인종합복지관의 일자리창출사업, 자원봉사 업무 그리고 종합사회복지관 재가복지사업 업무인 기초생활지원서비스, 밑반찬지원서비스, 경제지원서비스, 정서지원서비스, 보건의료서비스, 문화지원서비스를 참고하여 직무세부내용을 세분화
 - ② 장애인분야는 장애인시설의 주요 보조업무인 신변처리지도 보조, 급식보조, 생활지도보조, 재활프로그램지원 등과 종합사회복지관 가족복지사업인 가족기능강화사업, 가정문제해결·치료사업, 부양가족지원사업 등의 프로그램 그리고 장애인복지관의 재활프로그램과 자원봉사활동 업무를 참고하여 세분화
 - ③ 아동·청소년분야는 아동복지시설의 주요 보조업무인 생활지도보조, 학습지도 및 여가프로그램 보조, 기타 자립지원프로그램 보조와 종합사회복지관 및 지역아동정보센터의 아동대상 방과후 프로그램을 바탕으로,
 - ④ 노숙인, 부랑인 분야는 부랑인보호시설의 생활지도보조, 사회적응프로그램보조와 노숙인 다시서기센터, 노숙인상담지원센터 등의 상담사업, 급식사업, 의료지원, 전원

- 지원, 생활지원, 일자리연계 등의 사업 프로그램을 참고하여 세부직무내용을 분류
- ⑤ 지역주민 분야는 지역사회복지관, 노인·장애인복지관, 센터 등의 지역사회 및 주민을 대상으로 한 지역사회조직 프로그램, 취업알선 프로그램, 여가·문화 프로그램 업무 등을 바탕으로 분류
 - ⑥ 일반행정정보조의 경우, 사회복지기관 사업보조 및 후원자관리, 우편업무 등의 행정업무를 바탕으로 작성
- 셋째, 사회복지전담공무원지원분야의 직무내용은 읍면동사무소(주민지원센터) 및 시군구의 사회복지업무 영역으로서 기초생활보장업무 보조, 영유아보육업무지원, 아동 및 청소년업무지원, 한부모가족, 노인, 장애인 그리고 일반주민을 중심으로 한 업무지원과 민원상담보조로 구성.
- 넷째, 전문교육과정은 장애인, 노인요양업무, 아동·청소년 상담지도, 응급구조영역의 직무를 수행하기 위해 좀더 전문적인 지식과 기술을 습득할 필요가 있으며, 직무교육의 심화과정을 실시하여 복무인력의 직무수행 능력배양과 사회복지 후 경력개발을 위해서 자격취득지원을 하는 교육으로 발전시킴(요양보호사 2급, 청소년지도사 3급, 응급구조사 2급).

<표 5-1-1> 사회복지영역별 직무내용과 교육내용

분야	직무분야	직무세부내용	교육내용	복무기관
보건 의료	요양보조	<ul style="list-style-type: none"> · 응급환자 구급활동 보조 · 방문보건사업 보조 · 전염병 검진 보조 · 방역업무 보조 · 진료업무 보조 · 건강검진 업무보조 · 원내 환자 검사보조 · 이동목욕서비스 보조 	<ul style="list-style-type: none"> · 보건소/ 병원 업무 이해 · 보건의료정책과 서비스 이해 · 노인특성에 대한 이해 · 중증질환(당뇨, 고혈압, 관절염) 이해 · 이동목욕 수발 방법 · 장애인에 대한 이해 · 정신질환자에 대한 이해 · 방문건강관리 이해 · 건강증진사업 이해 · 장애체험실습 · 노인체험실습 · 이동목욕 실습 · 재활물리치료 보조 실습 	보건소 국립병원

	이동보조	<ul style="list-style-type: none"> · 원내 환자 이동보조 · 병원외래 이동보조 	<ul style="list-style-type: none"> · 중증 대상자의 이동보조방법 · 이동보조 실습 	보건소 국공립병원
	구조활동 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 응급환자 구급활동 보조 · 재난구조 활동 	<ul style="list-style-type: none"> · 응급처치의 의의 및 방법 · 대상별 초기 응급처치 · 위기관리 	소방서 적십자사
	상담 · 방문조사 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 의료기관 방문조사 동행 · 기초수급자등 방문조사동행 	<ul style="list-style-type: none"> · 기초생활보장수급자와 차상위 계층의 이해 	보건소
	일반행정 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 민원안내 및 상담 · 진료재료관리 · 보건소사업 지원 · 일반행정, 전산등 업무보조 · 우편업무보조 	<ul style="list-style-type: none"> · 보건소/ 병원 조직 및 업무소개 · 민원응대 요령 및 상담방법 	보건소
	경비 · 시설관리	<ul style="list-style-type: none"> · 시설경비, 출입관리 · 안전점검 및 보수 · 폐기물 관리 		보건소 소방서 국공립병원
	차량운전	<ul style="list-style-type: none"> · 구급환자 이송보조, 운전 		보건소 국공립병원
사회 복지	노인지원 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 요양시설 중증장애인서비스 · 신변처리보조 · 일상생활수발 · 이동보조 · 응급처치 및 임종수발보조 · 재가대상 방문서비스 보조 · 이동목욕서비스 보조 · 주거환경개선 서비스 지원 · 식사 지원 · 도시락, 밀반찬 배달 · 후원물품전달 지원 · 말벗서비스 · 보행보조 · 물리치료, 건강상담 등 의료 서비스 보조 · 방문진료 서비스 보조 · 여가지원 서비스 보조 · 나들이 등 행사 보조 	<ul style="list-style-type: none"> · 노인복지정책과 서비스프로그램이해 · 노인특성/ 질환에 대한 이해 · 노인심리와 상담 · 중증질환(당뇨/고혈압/관절염) 노인의 이해와 지원 · 노인학대의 개념과 유형 · 정신보건의 이해(신경증, 우울증, 부적응 등) · 중증 대상자의 이동보조 · 이동목욕 수발 방법 · 중증 대상자의 이동 보조방법 · 치매노인의 문제행동, 정신증상의 이해와 대응방법 · 응급처치의 의의 및 방법 · 방문간호 기초 · 수발기술 · 노인체험실습 · 이동목욕 실습 · 재활물리치료 보조 실습 · 이동보조 실습 · 대화, 경청, 신뢰관계 형성 	사회복지관 노인복지관 노인요양시설
	장애인 지원 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 재활 프로그램(지역사회적응 훈련/ 학교생활적응/ 일상생활 등) 보조 	<ul style="list-style-type: none"> · 장애인복지정책과 서비스 프로그램 이해 · 장애유형과 특성 	사회복지관 장애인복지관 정신보건센터

	<ul style="list-style-type: none"> · 장애아동 학습 지도보조 · 문화, 여가프로그램 보조 · 의료서비스 보조 · 직업훈련 지도보조 · 자활사업장 훈련지원 보조 · 근로장애인 작업 및 생산품 관리 (포장/이동/납품) 보조 · 장애인 활동보조서비스(외출동행 / 활동보조) · 도시락, 밀반찬 배달 · 식사지원 · 목욕서비스 보조 · 정신재활 프로그램 보조 · 정신장애인 진료, 프로그램 보조 · 응급상황 대처 	<ul style="list-style-type: none"> · 재활훈련 서비스에 대한 이해 · 재활훈련 기구사용요령 이해 · 장애인 에티켓 · 정신질환자 및 알코올 중독자 이해 · 장애아동의 특성과 서비스지원 · 이동목욕 수발 방법 · 응급처치의 의의 및 방법 · 중증 대상자의 이동보조방법 · 의사소통, 신뢰관계 형성교육 · 장애 체험실습 · 장애인 이동보조 실습 · 장애인 목욕보조 실습 · 재활훈련 보조실습 	장애인생활시설
아동·청소년 지원 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 활지도 보조 · 방과후 학습지도 · 급식서비스 보조 · 문화,여가활동 프로그램보조 · 아동보육 보조 · 현장조사 및 방문서비스보조 · 후원물품전달 · 청소년 선도 보조 · 청소년 유해업소 지도 단속 · 교정사업 보조 	<ul style="list-style-type: none"> · 아동 및 청소년 복지정책과 서비스 프로그램의 이해 · 아동 및 청소년발달 특징 · 빈곤아동 및 청소년 이해 · 청소년 비행문제 · 청소년의 여가와 복지 · 가출청소년, 학교중퇴청소년, 시설보호청소년, 빈곤아동 이해 · 아동학대예방 및 현장조사 · 아동양육시설에 대한 이해 · 상담기법 · 청소년 관련 사회복지기관 실습 	<p>사회복지관 아동복지시설 지역아동센터 아동보호전문기관 가정위탁지원센터</p> <p>청소년상담센터</p> <p>청소년보호시설 교정시설</p>
노숙인 지원 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 식사지원 · 생필품 지원 · 노숙인 관리 보조 · 의료서비스 보조 · 사회복지 프로그램 보조 	<ul style="list-style-type: none"> · 노숙인 특성이해 · 노숙문제 및 지원정책 이해 · 노숙인 사회복지 프로그램 이해 (일자리 연계) · 응급처치의 의의 및 방법 · 의뢰체계 및 의료서비스 체계 이해 · 정신질환자 및 알코올 중독자 이해 · 노숙인 관련기관 실습 	노숙인 쉼터 및 상담보호센터 부랑인시설
지역주민 지원 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 사회적응프로그램 보조 · 자활근로사업 프로그램 보조 · 지역주민행사 보조 · 가구방문 조사 동행 	<ul style="list-style-type: none"> · 지역사회이해 · 지역사회조직 이해 · 자활근로사업 이해 · 기초생활보장수급자와 차상위계층의 이해 	사회복지관

	일반행정 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 기관행사 운영지원 · 기관 프로그램 전화상담 · 홍보, 후원자관리 등 지원 · 일반행정, 전산등 업무보조 · 우편업무보조 	<ul style="list-style-type: none"> · 우리나라 복지정책과 서비스이해 · 사회복지기관 업무 및 조직설명 · 사회복지시설 생활안내 · 민원응대 요령 및 상담방법 · 홍보, 후원자관리 업무 이해 · 문서작성방법과 연습 · 예절, 친절교육 	사회복지관 노인복지관 장애인복지관
	경비· 시설관리	<ul style="list-style-type: none"> · 출입관리 · 시설방호, 안내 · 시설안전관리 운영 보조 		사회복지관 노인복지관 장애인 복지관 아동복지시설 청소년보호시설
	차량운전	· 업무용 차량운전, 이송		사회복지관
	조리· 위생 지원 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 조리보조/ 배식/ 청소 · 세탁물 관리 · 위생관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 보호대상별 건강과 영양식 · 조리, 청소방법 · 집단급식과 위생 	사회복지관 노인복지관 장애인복지관 노숙인 쉼터 및 상담보호센터
사회 복지 전담 공무 원 지원	일반행정 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 복지민원 접수 및 상담 · 사례관리 지원 · 일반행정, 전산등 업무보조 · 우편업무보조 	<ul style="list-style-type: none"> · 지역사회이해 · 사회복지전담공무원의 직무이해 · 사회복지전달체계및기관별 업무소개 · 기초생활보장수급자와 차상위계층의 이해 · 문서작성방법과 연습 	지자체읍면동 사무소
	상담· 방문조사 보조	<ul style="list-style-type: none"> · 기초수급자등 가구방문 조 사 동행 · 사회복지시설 방문조사 	<ul style="list-style-type: none"> · 사회복지시설에 대한 이해 · 가사보조서비스 기법 · 민원상담방법 · 사회복지시설 현장 체험 	지자체읍면동 사무소
	경비· 시설관리	<ul style="list-style-type: none"> · 시설경비 · 출입관리 · 안전점검 및 보수 	· 안전관리	지자체읍면동 사무소
전문 교육	요양보호사 2급	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 방문요양 ▷ 일상생활동작 지원 · 식사 · 목욕/ 대소변 처리 · 옷 갈아입히기 · 이동 · 욕창예방 · 간단한 재활훈련(산책, 병원 동행, 보행훈련 등) · 심리적 지원 ▷ 수단적 일상생활동작 지원 	※ 별도내용 제시 교육내용과 교육시간에 대해서는 노 인복지법에서 규정하고 있음.	노인을 보호하 고 있는 가정 노인병원 치매주간보호 센터 노인요양시설

	<ul style="list-style-type: none"> · 세탁/ 물건 사기 · 식사준비 및 조리지원 · 은행일 등 업무지원 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 일반간병 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 재가환자간병 ▷ 실버케어 ▷ 입원환자간병 ▷ 공동간병 		
청소년 지도사3급	청소년수련시설· 단체 등에서 청소년 육성· 지도· 보호와 관련된 업무담당	※ 별도 내용제시	YMCA 사회복지관 아동복지시설 청소년수련관 소년정보센터
응급구조사 2급	<ul style="list-style-type: none"> · 응급환자 발생현장에서 구조 및 이송업무 · 응급처치 수행 	※ 별도 내용제시	병원, 보건소 소방서 적십자사

다. 사회복무요원의 특성과 교육욕구 분석

□ 사회복무요원의 일반적 특징

- 기존 공익근무요원 조사에 따른 응답자의 연령분포는 20~25세이하가 91.2%였으며 복무기간은 1~2년 사이가 가장 많아 이미 근무를 시작한지 1년이 넘는 응답자가 46.1%로 거의 절반이었고 6개월 미만은 21.2%, 평균연령은 23세임.
- 응답자의 학력은 대재 이상이 74.9%로 매우 높은 편이며 공익근무를 하게 된 이유는 허리디스크 등 건강상의 문제가 74.3%, 고졸미만의 학력문제가 11.2%로 지적함.
- 복무 이전 봉사경험을 한 공익근무요원이 68.1%로 매우 높은 편이었으나 교육경험은 19.8%에 불과하였고 봉사기간은 1개월 미만이 47.4%로 나타나 1회성 봉사가 대부분이었으며 봉사내용은 청소봉사가 51.0%로 가장 많았으며, 그 외 목욕, 식사배식, 교육보조 순이었음. 활동기관은 노인복지기관(양로원), 장애인복지기관이 모두 19.1%로 가장 많았고, 봉사활동을 하게 된 동기는 진학시 도움받기 위해서가 40.1%로 가장 많아 대부분 중·고등학교 시절에 의무적으로 필요에 의해 봉사활동을 하게 됨.

□ 교육경험과 교육욕구

- 봉사복무에 관한 교육을 받은 공익요원은 40.5%로 교육받지 못한 공익요원(59.5%)보다 적었으며, 교육을 받은 곳은 복무하는 기관(시설)이 57.0%, 공공기관/관공서, 20.2% 순으로 대부분 배치된 이후 복무기관에서 받은 것으로 나타남. 교육방법은 주로 강의와 현장체험(사전실습)으로 나타났으며, 현장체험(사전실습)을 가장 효과적인 방법으로 지적함. 교육내용은 주로 봉사에 대한 전반적인 이해, 봉사활동수칙에 필요한 기본태도와 지침, 봉사활동기관의 소개, 봉사 활동시 각자의 역할 등으로 구성됨.
- 봉사분야 교육이 실제 복무수행에 도움이 되었는지를 살펴보면 전체 교육받은 응답자중 61.0%가 업무수행에 도움이 되었다고 응답, 교육이 실제 현장에서 봉사복무에 긍정적인 영향을 줌. 자기개발관련 교육의 필요성에 대해서는 약 74%가 기초교육의 필요함을 나타내었고, 봉사현장교육은 59%, 자격증관련교육은 64.2%의 응답자들이 필요성을 지적, 봉사분야 공익근무 수행을 통한 자기개발의 욕구를 표현함.
- 봉사분야 공익근무로 복무 시 기초교육에 관한 적절한 교육시기에 대해서는 복무기관 배치 직후가 39.3%로 가장 많았고, 다음으로 복무기관배치 직전이 34.3%. 복무수행 중이 76명(23.7%)로 나타났으며 기타의견으로 '4주 훈련 기간 중', '수시로' 등이 나타남.
- 교육내용은 봉사분야 공익근무시 발생할 수 있는 문제 상황에 대한 대처 기술 82.8%, 자기 이해 81.3%, 다양한 봉사분야별 특성이해(봉사기관 혹은 봉사대상자에 대한 특성등) 77.6% , 의사소통 등 대인관계 74.8%의 순으로 선호도가 높았으며 그 외에 기타의견으로 근무기관의 자체교육, 봉사자 자신의 의식변화(개혁) 등을 필요로 함.
- 현재 복무기관의 실무담당자의 태도에 대해서는 대다수가 52.3%가 만족 및 매우 만족으로 긍정적인 응답을 나타냄. 또한 대부분 봉사복무기관에서 활동했던 경험을 바탕으로 향후 봉사분야에 대한 참여를 고려하고 있었으며, 청소년기관과 아동시설등 더 많은 관심을 보임. 응답자들은 봉사분야 복무를 통해 다른 사람에 대한 관심과 이해가 증진되었고(68.0%), 단체생활에서 조금씩 양보하고 솔선수범할 수 있는 마음가짐이 생기는 등(61.4%) 대인관계나 사회적응도를 향상시킴.

□ 봉사분야 공익근무의 활성화 요소

- 봉사복무 전에 준비해야할 사항에는 봉사에 임하는 태도(동기, 사명감)를 80.6%로 가장 중요시 하였고, 다음으로 봉사활동에 필요한 전문적 지식과 기술, 봉사기관이나 대상자들에 대한 정보수집 및 이해라고 봄. 봉사분야 공익근무를 통해서 얻을 수 있는 가장 큰 이득에 대해서 사회적 책임의 성취에 41.0%, 봉사에 대한 보람에 대해 38.0%로 책임감과 보람을 중요시 함.
- 봉사분야 공익근무의 활성화에 대한 반응으로는 전체 제시된 모든 활성화문항에 대해서 60%이상 필요하다고 응답, 그 중에서 가장 많이 필요하다고 답한 항목이 봉사기관/시설 담당실무자의 협조와 배려 86.3%, 공익근무요원의 적절한 업무배치 85.1%, 공익근무요원에 대한 보상제도 마련 78.4%, 봉사분야공익근무에 대한 사회적인 경력 인정 77.8%, 공익근무요원의 봉사활동에 대한 체계적인 교육 64.1%, 공익근무요원의 적극적이고 확고한 봉사정신자세가 64.5%, 취업 및 진로에 도움 되는 자격증 취득 교육과정 62.1%로 적극적인 태도를 나타냄.

제2절 사회복무 직무교육의 교과과정 설계

1. 직무교육과정의 개발과 설계

- 사회복무인력의 교육훈련시스템은 복무분야의 직무분석, 요구분석에 따라 크게 군사교육과 기초소양교육 그리고 직무교육으로 구분되며, 직무교육은 일반 직무교육과 전문 직무교육으로 분류할 수 있음.

가. 기초소양교육

- 기초소양교육은 기초군사교육 후 신규인력에 대한 첫 교육으로 국가가 선진화된 대체복무형태로 사회복무제도를 도입하는 배경과 목표에 따른 초기의 의무적인 기본교육으로서 사회복무인력에게 공통적으로 제공

- 기초소양교육은 사회복지인력의 복무수행능력을 배양할 수 있는 다차원적인 교육으로 구성되며, 동기적 측면, 서비스에 대한 인식, 서비스전달자로서 학습, 그리고 체험학습 등을 포함함으로써
 - 병역대체 기능으로서 뿐만 아니라 개개인이 지역사회복지현장에 참여의식을 갖고 국가와 지역사회에 대한 책임의식을 고양하고 사회적 역할을 주체적으로 학습할 수 있는 기회 제공
- 독일 민사복무제도의 제도적 관점은 단순히 군 복무대체 기능으로서가 아니라 건강한 사회구성원을 위한 재사회화 과정으로 인식하고 있으며 사회가 필요로 하는 전문인력을 양성하는 과정으로써 젊은이들에게 직업선택을 위한 주요한 기회 제공
 - 주로 장애인·노인 활동지원, 재가수발 보조, 긴급구조대 보조 등의 기능을 수행하는 사회복지서비스 분야의 민사복무제도에서 교육은 가장 중요한 관리 체계로 인정
- 민사복무수행을 위한 교육은 주로 민사복무자의 기관배정 직전에 일차적으로 제공
 - 교육 내용은 크게 소양 부분과 전문교육 부분으로 나뉘어 있는데, 소양교육은 주로 단기(약 1주)에 걸쳐 민사복무자의 권리와 의무, 동기를 강화하는 내용으로 구성되어 있으며, 전문교육은 각 분야별 전문기관에서 전문가들을 통해 민사복무 수행에 필요한 전문적인 지식과 기술을 정기적으로 교육
- 교육은 일회적으로 제공되지 않고 민사복무를 수행하는 과정에서 정기적인 수퍼비전(supervision)을 통해 강화되며 수퍼비전을 비롯한 전문교육은 민사복무자를 고용하고 있는 전문기관에서 자체 내의 개별 교육과 민사복무학교에서 제공됨
 - 따라서 민사복무자들은 정기적인 전문교육과 공통교육 과정에 참여함으로써 자신의 서비스 제공 질을 향상하고 전문성 높임.
 - 많은 경우 이러한 경험은 취업으로 연결될 수 있기 때문에 민사복무자는 이러한 교육과정에 적극적으로 참여하게 됨(병무청, 2006).
- 2006년 병무청이 개발한 소양교육과정은 개인이 '자아(ego)-지역사회(communit)-국가(nation)'의 연속선상에서 자아(self)를 확대하고 이에 대한 사회적 책임 역할을 수행하

며 성장해 나아갈 수 있도록 교육육구조사와 시험교육 평가결과를 분석하였고 그 결과를 토대로 소양분야를 좀더 세분화하고 직무분야의 기본적 이해와 현장체험을 통한 직·간접적 봉사경험과 직무이해 시간을 확대함으로써 봉사분야 공익근무요원 교육과정 개발하고 2007년 실행하고 있는 소양교육안은 다음과 같음.

<표 5-1-2> 봉사분야 공익근무요원 소양교육과정안

구분	대분류	교과목
소양	자기인식 self-awareness	자신의 성격특성 이해를 통한 자기 인식
	동기 motivation	봉사 현장에 대한 공감 봉사분야 공익근무의 필요성 이해
	책임 responsibility	지역사회 욕구에 대한 이해 국가와 지역사회 그리고 나의 관계 이해
직무 관련	분야별 대상자 특성	장애인, 노인, 아동 및 성인, 여성 등 다양한 봉사 대상자들에 대한 행동, 언어, 관계 특성 이해
	관계 형성 및 의사소통	기관의 성격, 대상자 특성별로 관계를 형성하고 의사소통을 원활히 할 수 있는 기본 행동 수칙
	현실적인 문제대처 기술과 원칙	봉사분야 공익근무 기관의 현장 특성에 따른 행동 수칙 - 공익근무요원의 권리 - 봉사분야 공익근무의 업무 범위 - 봉사분야 공익근무의 목적과 봉사기관의 욕구 간 갈등 발생시 공익근무요원들이 대처할 수 있는 윤리적 행동 수칙
	직, 간접적 현장체험	복무기관 실무자의 현장사례 봉사기관의 현장체험

자료: 병무청(2006), 봉사분야 공익근무요원 소양 및 직무교육과정 개발

2. 복무분야 및 유형에 따른 직무교육과정

- ☐ 사회복지복무분야 중 수요가 급증하는 사회복지서비스 영역에 집중 투입하게 됨에 따라 사회복지서비스의 대부분을 차지하는 사회복지와 보건의료 서비스 분야로 배치될 것이며, 이에 따라 사회복지와 보건의료 실천분야에서 요구하는 직무에 대한 기본적인 지식체계와 실천기술의 교육훈련개발이 필수적임. 소양교육 후 2주간의 직무교육으로 진행함.

가. 보건의료분야의 직무교육과정 개발

- ☐ 보건행정, 방문보건, 응급의료 등 직무분야 관련 직무교육과정 개발
- 보건의료분야는 전문적 인력을 필요로 하는 분야로 복무인력들은 주로 대인서비스를 보조하거나 대인서비스를 위한 지원업무에 배치되므로 주로 보건소의 대민서비스와 관련된 교육 필요
- ☐ 교육목적
- 보건소 사업이해에 필요한 지식 및 기술 습득
- 보건소 업무 이해를 통한 사회복지 능력 배양
- ☐ 교육내용

구분	대분류	교과목
소양교육	보건정책 및 보건소 이해	우리나라 보건정책
		보건소 조직 및 업무 소개
직무이론및 실기교육	방문보건 및 정신보건 사업	의료급여 수급권자 및 차상위계층의 이해
		노인 및 장애인 이해
		정신질환자 및 알코올 중독자 이해
		당뇨, 고혈압, 관절염 환자이해
		거동 불능자 이동 보조
		이동목욕 수발 방법
		금연사업/절주사업/영양사업/운동사업
	건강증진사업	금연사업/절주사업/영양사업/운동사업
	기타 보건소 업무	규제보건행정업무(의약품관리, 공중위생, 식품위생 등), 응급처치, 진료업무 등
	방역 조사 및 검진사업	방역조사현장보조업무 검진사업보조업무
	현장견학/실습	실습, 토의
계 70시간		

나. 사회복지분야의 직무교육과정

☐ 사회복지행정, 노인요양, 장애인요양, 아동및청소년 지도, 정신요양 및 부랑인지도와 관련된 직무교육과정 개발

- 복지분야는 지역사회 및 시설보호를 받고 있는 아동, 장애인, 노인의 대인서비스의 보조역할 및 지원 서비스로 복지대상자의 이해와 대인서비스 방법에 대한 구체적인 교육 필요.

☐ 교육목표

- 사회복지정책과 서비스에 대한 이해
- 보호대상자와 사회복지기관 및 시설의 이해
- 사회복지의 기본적 실천기술의 습득

☐ 교육내용

구분	대분류	교과목
직무이론	사회복지정책 및 서비스 이해	우리나라 복지정책과 서비스 이해
		사회복지 전달체계 및 기관별 업무 소개
	대상자별 이해	기초생활보장수급자와 차상위계층의 이해
		중증질환노인 및 장애인의 이해와 지원
		정신질환자 및 알코올 중독자의 이해
		장애아동의 특성과 서비스지원
		보호아동 및 청소년의 발달특성과 서비스지원
	사회복지실천방법	배치영역별 복무매뉴얼 개요
		서비스 대상별 사례관리와 프로그램
		대상자별 상담기법
직무기술	기본수발 및 요양 기술	응급처치, 중증 대상자의 이동보조
		식사보조 및 간호보조
		생활보조 및 프로그램보조
현장실습	현장견학/실습	견학 및 실습
계 70시간		

다. 사회복지전담공무원 지원과정

☐ 국민기초생활보장법을 관장하는 광범위한 업무를 보조하므로 저소득층의 대민업무보조에 필요한 기본적인 복지정책 및 서비스 기법, 저소득층의 이해 등 복지분야 과정을 토대로 복지행정에 대한 이해, 문서작성, 민원상담 등 추가함.

☐ 교육목표

- 사회복지정책과 서비스에 대한 이해
- 복지행정에 대한 이해
- 사회복지전담공무원의 직무이해, 직무지원

☐ 교육내용(70시간)

구분	대분류	교과목
기본구조	사회복지정책 및 서비스 이해	우리나라 복지정책과 서비스 이해
		사회복지 전달체계 및 기관별 업무 소개(역할과 기능)
		공공전달체계 및 구조
		사회복지관, 노인시설, 장애인시설 등의 역할과 기능
직무이론과 기술	기초생활보장수급자 이해와 직무이해	기초생활보장수급자와 차상위 계층의 이해
		대상자에 대한 이해(통합)
		자기인식
		사회복지전담공무원의 직무 이해, 팀업무
		문서작성방법과 연습
		가사보조서비스기법
		응급처치, 중증 대상자의 이동보조
		상담이론, 민원상담방법, 연습
현장실습	현장견학/실습	서비스 대상별 사례관리와 프로그램
		CS교육
복무수행	매뉴얼 학습	견학 및 토의
집단활동/기타	집단활동/토론/평가수료	사회복무 영역별 직무 매뉴얼
		팀빌딩, 현장방문 후 토론
		공동체 관련 훈련, 집단활동: 장애체험 등
		평가수료
계 70시간		

라. 전문교육과정

- ☐ 현재 사회복무인력에 대한 직무교육은 2주로 관련법에서 규정하고 있지만, 앞으로 복무분야에 따라서는 심화과정을 이수해야 업무를 수행할 수 있는 영역이 있어 전문성에 따라 2주이상의 전문교육을 제공해야 할 것임.
- 보건복지영역에 배치되는 인력 중 중증요양시설업무나 응급구조의 보조업무를 담당하는 경우 2주의 포괄적인 직무교육으로는 효과적으로 복무에 임하기 어려움.
- 노인, 장애인, 청소년, 응급구조 등 전문기술을 요구하는 복무기관의 배치인력들을 위해서는 각 영역별 전문지식과 기술에 대한 교육이 요구되며 이를 통해 전문인력을 보조할 수 있는 기본적 능력을 갖추도록 하기 위해 3-10주간의 장기 전문교육이 필요함.
- 또한 노인요양(수발)보장제도의 요양보호사2급 양성교육(법정교육시간 120시간) 등 법적 자격교육을 통해 돌봄서비스의 질을 높이고 사회복무인력의 경력개발도 추진할 수 있는 교육훈련 제공이 필요함.

1) 노인요양 분야

☐ 교육목적

- 노인 및 장애인의 돌봄서비스 보조인력들에게 돌봄과 관련된 이론교육과 실기 그리고 실습교육을 보조활동의 효율성 및 효과성 제고
- 신체구조와 기능을 파악하고 노화과정과 노인병, 응급처치 및 재활훈련기술을 이해하도록 하여 요양실기를 위한 이론적 기초를 제공함.
- 직업윤리와 보건복지 타 직무의 이해와 협력방안, 의사소통기법 등의 강의를 통해 요양보호사로서의 기본적 소양을 갖추도록 함.

☐ 교육내용

- 이론교육: 소양교육과 노인복지, 의학기초, 가정지원서비스 등의 직무교육 편성
 - 직무소양교육은 사회복지가치와 윤리, 스트레스 관리, 의사소통기법 등의 강의를 통

해 돌봄서비스 인력으로서의 기본적 소양을 갖추도록 함.

- 노인복지교육은 사회복지의 개념과 발달, 제도 및 서비스의 이해를 바탕으로 노인복지를 이해하고 노인요양보장제도 및 서비스를 파악하도록 함.
- 의학기초교육은 기본적으로 신체구조와 기능을 파악하고 노화과정과 노인병, 응급처치 및 재활훈련기술을 이해하도록 하여 요양실기를 위한 이론적 기초를 제공
- 가정지원서비스는 가정보호에서 필요한 요양기술, 영양관리와 가사지원 등 종합적 서비스에 대한 이론 및 기술을 이해하도록 함.
- 실기교육: 이론교육을 바탕으로 요양보호에 필요한 기술을 시청각자료와 실습을 통해 기본적 자세에서 질병에 따른 전문적 요양기술 습득.
- 현장실습: 교육을 통해 습득한 요양보호 실기를 장·단기요양보호시설 실제 현장에서 적용해봄으로써 요양보호 업무보조 능력을 향상시킴.

□ 노인요양보호사2급 직무교육

구분	과목	교육내용	세부내용	이론	실기 실습
이론강의 (40시간) 실기연습 (40시간)	요양보호 개론	요양보호 관련 제도 및 서비스	사회복지제도의 이해 노인보건복지서비스 제도의 개요(노인복지법, 노인장기요양보험법)	4	
		요양보호사의 직업윤리와 자세	요양보호업무의 목적, 기능, 기본원칙 요양보호사의 윤리강령 및 직업적 태도 요양보호사의 자기관리 및 안전관리 (건강관리, 스트레스 관리, 자기계발, 자격관리 등) 노인의 인권 및 학대예방	6 2	4
		요양보호대상자 이해	노년기의 일반적 문제 (생리·심리적 특성) 노인과 가족 관계 이해	5	
		요양보호관련 기초지식	노인의 기본 건강상태 관찰과 사정 (이론·실기) 노인의 건강증진 및 질환예방	8	5
	요양보호 각론	기본요양 보호기술	개인위생 및 환경 요양보호 구강·두발·손발·회음부 청결 돕기 세면/ 목욕 돕기 옷 갈아입히기 침상청결 등 쾌적한 환경 유지하기	2	6
			안전 및 감염관련 요양보호 낙상/미끄러짐/넘어짐 예방하기 응급처치(질식, 경련, 화상, 화제 등)와 기본소생술	3	6

	가사 및 일상생활 지원	일상생활지원의 목적, 기능 및 기본원칙 식사준비와 영양관리(조리방법의 기본 이해, 노인식사 조리기술, 당뇨식이 등 특별식 준비) 식품, 식기 등의 위생관리 피복 및 침상 청결관리 및 세탁 외출 돕기 및 일상업무 지원 쾌적한 거주 환경 유지하기	5	9
	의사소통 및 여가지원	말 벗 하기 의사소통 돕기 여가활동 돕기(TV시청, 음악듣기 등) 의사소통 및 라포형성 방법	4	8
	요양보호 업무 기록 및 보고	기록과 보고의 목적 및 중요성 업무일지 기록 방법 업무 보고 방법	1	2
	소 계		① 40	② 40
현장 실습 (40시간)	노인요양시설 실습	통합실습 I	20	
	재가요양서비스 실습	통합실습 II	20	
	소 계		③ 40	
총 ① + ② + ③			120	

○ 요양보호사 자격제도화 목적

- 요양전문인력 양성을 통한 질높은 요양서비스 제공
- 전문인력 양성 및 교육체계 구축을 통한 노인장기요양보험제도의 성공적 도입과 노후 생활보장 및 복지수준 제고

○ 요양보호사 역할

- 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행
- 일상생활동작 지원
- 수단적 일상생활 동작 지원
- 간병요양계획 작성 업무
- 급수별 역할
 - 1급: 중증노인의 신체수발 등 모든 요양서비스
 - 2급: 경증노인의 신체수발 및 노인 가사 지원서비스 제공

2) 청소년지도 분야

☐ 청소년지도사 3급 자격교육

○ 청소년지도사

- 자격검정시험에 합격하고 청소년지도사 연수기관에서 실시하는 연수과정을 마친 자

○ 청소년지도사의 역할

- 청소년수련시설 및 청소년단체 등에서 청소년 활동·복지·보호 관련 업무를 담당

○ 3급 응시자격

- 전문대학졸업(예정)자 또는 이와 동등 이상의 학력이 있는 자로서 3급 청소년지도사 자격검정에 필요한 과목 모두를 전공과목으로 이수한 자.
- 전문대학 졸업 또는 이와 동등 이상의 학력이 있다고 다른 법령에서 인정받은 후 청소년활동 등 청소년육성업무 종사경력이 2년 이상인 자.
- 고등학교 졸업 또는 이와 동등 이상의 학력이 있다고 다른 법령에서 인정받은 후 청소년 활동 등 청소년육성업무 종사경력이 3년 이상인 자.

○ 자격시험 과목

구분	과목명	검정방법
1급 (5과목)	청소년연구방법론, 청소년 인권과 참여, 청소년정책론, 청소년기관운영, 청소년지도자론	주·객관식 필기시험
2급 (8과목)	청소년육성제도론, 청소년지도방법론, 청소년심리 및 상담, 청소년문화, 청소년활동, 청소년복지, 청소년프로그램 개발과 평가, 청소년문제와 보호	객관식 필기시험 면접시험(3급 청소년지도사자격증소지자 는 면제)
3급 (7과목)	청소년육성제도론, 청소년 활동, 청소년 심리 및 상담, 청소년문화, 청소년지도방법론, 청소년문제와 보호, 청소년프로그램 개발과 평가	면접시험

3) 응급구조 분야

☐ 응급구조사 2급 자격교육

○ 응급구조사

- 응급환자가 발생한 현장에서 구조 및 이송업무를 담당하며, 보건복지부가 정하는 범위 안에서 현장, 이송 중 또는 의료기관안에서 응급처치를 수행하는 자

○ 2급 응시자격

- 보건복지부장관이 지정하는 응급구조사 양성기관에서 대통령령이 정하는 양성과정을 이수한 자
- 보건복지부 장관이 인정하는 외국의 응급구조사 자격인정을 받은 자

○ 교육기간

- 20주 (343시간)

○ 2급 응급구조사 양성기관

- 서울소방학교, 경기소방학교, 중앙소방학교, 국군군의학교, 영진대학 평생교육원

○ 교육내용

과목	교육내용
기본응급처치학총론	응급의료의 개요, 환자구조 및 운반, 기본응급처치술, 대량재해 응급의료
기본응급처치학 각론	심폐정지, 순환부전, 의식장해, 출혈, 일반외상, 두부·경추손상, 기도·소화관 이물, 대사이상·체온이상, 감염증·면역부전, 급성복통, 화학손상, 산부인과 질환, 신생아질환, 정신장해, 창상
기본응급환자관리학	환자평가, 환자관리
응급의료장비 등 운용	휴대용 의료장비 사용, 구급차내 의료장비 사용, 무선통신 사용방법, 기록의 작성보관
관련법령	응급의료법규, 의료법
실무실습	구급차동승 실습, 응급의료기관 실습
교육기간	10주(343시간)

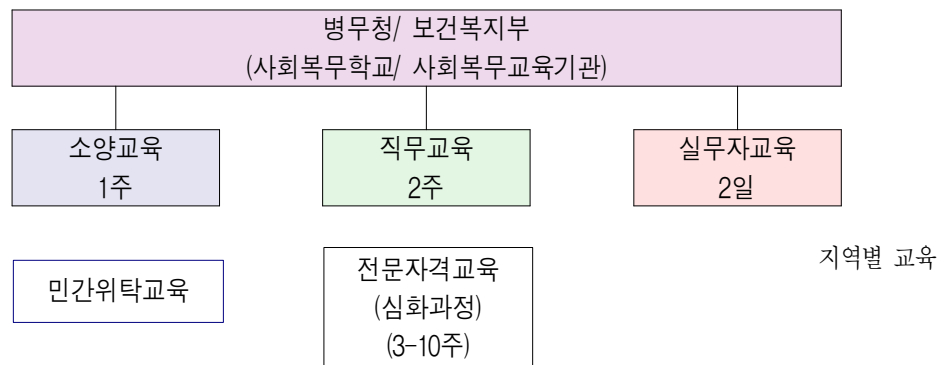
마. 사회복무인력 배치기관 실무자교육과정

- ☐ 배치기관의 실무자들이 사회복무인력에 대한 정부의 정책, 복무범위, 책임과 의무사항, 복무매뉴얼에 대한 기본적 이해와 숙지가 필요하며, 업무지도, 인력관리방안에 관한 교육 필요
- ☐ 봉사분야 공익근무요원들의 욕구조사에서 나타난 바와 같이 공익근무활성화를 위한 필요성을 높게 인지하고 있었으며 그 중에서 가장 많이 필요하다고 답한 항목이 봉사 기관/시설 담당실무자의 협조와 배려였음(86.3%). 다음으로 적절한 업무배치, 보상제도 마련, 봉사분야공익근무에 대한 사회적인 경력인정, 공익근무요원의 봉사활동에 대한 체계적인 교육 등을 요구하고 있어 배치기관과의 관계에서 어려움을 표출함.
- 이는 공익근무요원들이 배치기관과 직원들과의 관계에서 개선할 부분이 많다고 느낌을 반영하고 있음
- 따라서 배치전 관계형성을 위한 실무자교육이 선행되어야 하며 상호간의 근무여건, 업무배치, 업무 이해, 복무매뉴얼 등에 관한 명료화가 필요함.
- ☐ 사회복무 배치기관 실무자교육과정

구분	과목 명
사회복무 제도 이해	사회복무에 대한 이해
	사회복무 대상 현황
	사회복무 수칙, 복무 규정
복무자 관리 및 업무배치	복무 매뉴얼에 대한 이해와 활용
	복무자의 특성에 대한 이해
	복무자 관리 방법, 서식 작성, 보고
	복무자 관리 사례, 업무배치범위
	토론 및 건의
계 14시간	

제3절 교육·훈련 기관

- 사회복무인력에 대한 교육은 2007년부터 병무청에서 실시하고 있는 1주간의 소양교육이 공식적인 교육이며 직무교육은 각 복무기관에 자의적으로 진행하고 있어서 체계적인 교육이 이루어지지 못하고 있는 실정임.
- 직무파악이 제대로 이루어지지 않은 상태에서 업무에 바로 투입되고 있으며, 업무의 불명확성, 역할수행 및 업무기대의 불일치로 공익근무요원과 기관실무자들이 갈등이 유발되고 있어 근무의 효율성을 낮추는 요인이 되고 있음.
- 따라서 사회복무제도가 시행되는 2008년부터는 사회복무인력은 물론 복무인력을 체계적인 교육훈련시스템을 갖추고 발전시켜나가야 함.
- 병무청과 보건복지부의 협의에 따라 권역별로 1주간의 소양교육과 2주간의 직무교육이 실시되어야 하며 사회복무인력을 관리하는 기관실무자교육이 선행되어야 함.



[그림 5-1-2] 교육훈련기관과 교육영역

- 궁극적으로는 사회복무인력의 교육훈련을 총괄하는 교육기관이 필요함. 가칭 사회복무학교/센터에서 각 분야의 전문인력을 배치하여 소양, 직무교육을 담당하고 사회복무인력 배치기관의 실무자교육도 담당하여 관리의 효율성을 높이고 교육의 연계성과 일관

성을 높여나가야 할 것임.

☐ 전문교육의 경우 관련분야의 민간 전문교육기관이나 협회에 의뢰하여 교육훈련을 진행할 수 있음. 민간 교육훈련기관은 지역별 관련대학이나 각 전문시설 또는 기관의 연합회로 지역별 교육을 실시하도록 함.

- 사회복지협의회 각 지부
- 노인복지시설협회
- 장애인시설협회
- 사회복지사협회
- 노인요양보호사교육기관
- 응급구조사 양성교육기관
- 대학 등 관련 전문교육기관

제 6 장 사회복지인력의 복무관리 방안

제1절 사회복지인력 복무관리 체계의 기본방향 및 과제

1. 사회복지인력의 복무관리 체계

가. 복무관리의 기본방향

□ 사회복지인력 복무관리의 중요성

- 2007년 5월 실시된 국정홍보처의 대국민 설문조사(1,000명)에 의하면, 사회복지제도 정착을 위해 가장 필요한 사항은 '철저한 복무관리(40.4%)'와 '복무자의 의식변화(25.6%)'라는 응답이 대다수를 차지함
 - 기존 공익근무제도에 대한 국민들의 부정적 인식을 간접적으로 확인할 수 있으며, 향후 사회복지제도의 성공적인 정착을 위한 체계적인 복무관리의 중요성을 보여주는 결과

□ 현행 공익근무요원 복무관리의 문제점

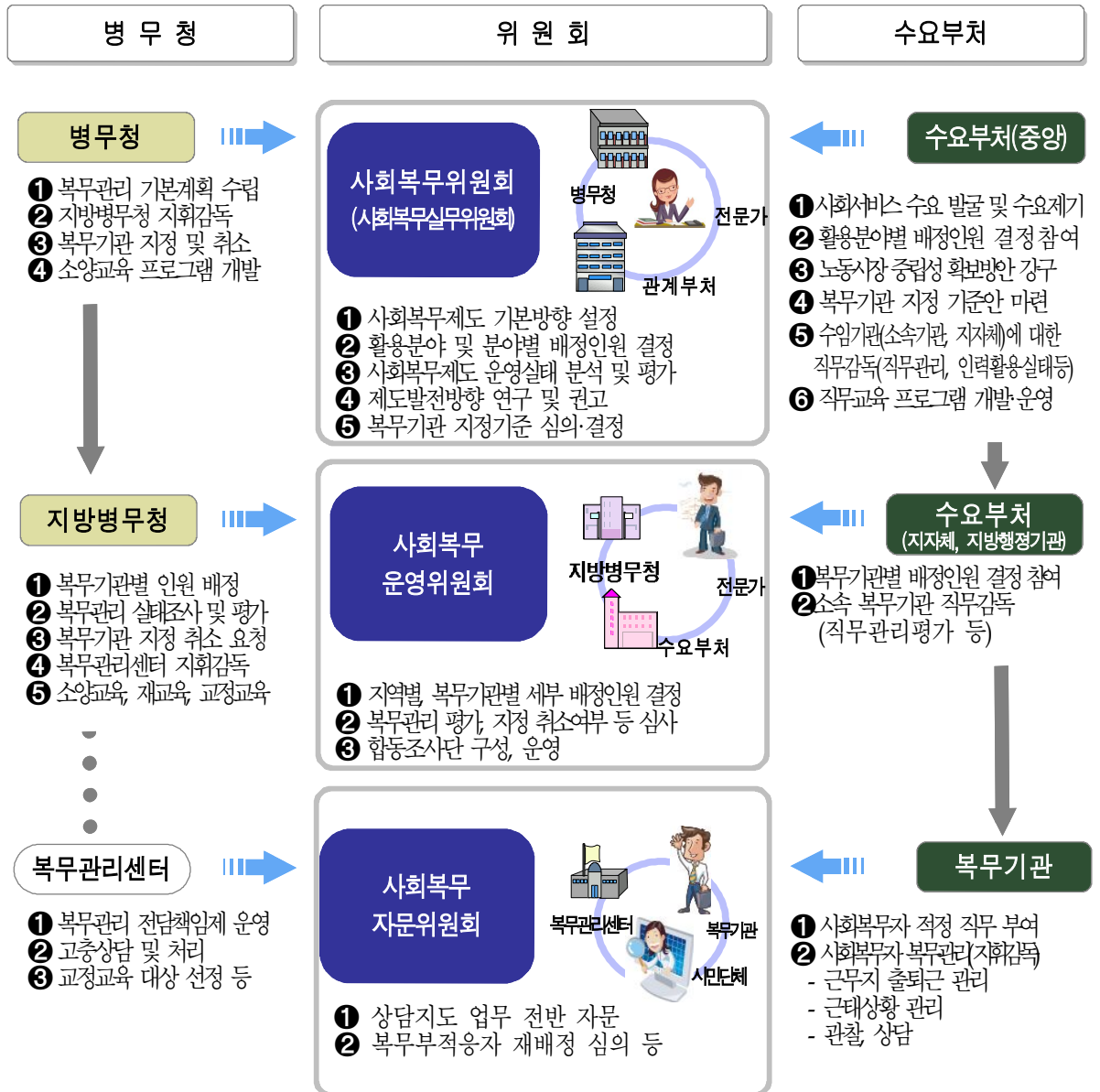
- 온정주의적·형식적 복무관리, 근본대책 부재로 부실사례 지속
- 직무분야 확대에 따른 공익근무요원 복무관리 업무 증가와 적절한 관리체계 및 인력 부재
 - 사회복지시설: 행정처리 안내 및 서식 이외에 복무관리 매뉴얼 부재, 복무관리 담당 직원 부재로 관리감독의 어려움
 - 지방자치단체: 행정직원들의 형식적, 비전문적 복무관리 및 재가서비스 지원 등 외근 업무에 대한 관리감독 어려움
- 지역별/분야별 상이한 복무관리로 인해 형평성 논란 제기
 - ※ 지역별 복무위반자 고발비율: 서울(1.9%), 경남(1.4%), 전북(1.5%), 대구(5.8%), 제주(6.1%), 경기(6.3%)

□ 복무관리 기본방향

- 병무청과 수요부처 간 협의를 통한 복무관리 기본방향 수립 및 복무관리 시스템 구축
 - 사회복무위원회/사회복무운영위원회/사회복무자문위원회 설치 및 참여주체별 역할분담
 - 지역단위로 지방병무청과 복무기관, 지자체 등이 연계하여 체계적인 복무관리 시스템 구축
- 수요부처의 전문성과 병무청의 자원관리 역량을 조화하여 공동 복무관리
 - 수요부처: 복무기관 지정 기준 및 복무관리 매뉴얼 마련, 직무관리 차원에서 적정 직무부여 및 인력활용 실태조사 수행
 - 병무청: 지방병무청장에게 복무관리 감독권 부여함으로써 복무관리 기능을 보완하고, 자원관리 차원에서 복무실태 점검 및 복무관리 실태조사 수행
- 예방적 복무관리 시스템 구축
 - 병무청 ‘지역복무관리센터’ 신설 및 복무관리 전담을 위한 지역별 상담보호관 배치
 - 복무기관장이 지휘감독권 행사 및 기초적인 복무관리업무 수행
 - 복무기관 관리담당자에 대한 교육을 통해 Supervisor 및 Mentor로서의 역할 강화
 - 복무현장에서 직무수행 및 신상에 관한 지속적인 상담 및 고충처리
 - 현역병 복무관리를 위한 각종 교육자료와 정보 연계 및 활용

(* 복무관리 담당자는 각급부대 소대장과 동일한 위상으로 복무관리 실시)
- 교육훈련과 복무경력을 학업 및 사회진출과 연계하여 성실복무 유도
 - 복무기간 중 자기계발 기회 및 인센티브 부여
 - 복무경력 인정, 교육훈련 실적 등을 통한 전문자격 취득기회 부여
 - 교육훈련 및 복무경력을 봉사활동 학점으로 인정
 - 관련분야 취업정보 제공, 사회복무 실적평가 등을 통해 우수복무자 취업기회 확대
- 인력활용 및 복무관리 실태조사 및 평가결과를 복무기관 지정 및 복무인력 배정에 연계
 - 병무청과 수요부처의 사전 조사협의 및 조사내용과 결과 공유시스템 구축
 - 병무청과 수요부처 공동으로 각 분야별 사회복무기관 지정 및 취소 기준안 마련
 - 사회복무기관 지정 및 취소 시 실태조사 결과를 체계적으로 반영

나. 주체별 역할분담 체계⁶⁾



6) 병무청 사회복무제도 시행방안 보고자료

2. 사회복무인력의 복무관리 및 제도 운영상의 검토과제

가. 합리적이고 실질적인 복무인력 선발/배치 및 복무관리

<기존 공익근무요원 선발 및 배치, 복무관리의 문제점>

- 수요부처 협의 없이 병무청 단독으로 배정업무 수행
- 인력 배정 시, 적성·전공·경력 등 반영 미흡

<복무인력 선발 및 배정의 기본방향>

- 수요부처 참여하에 활용분야 및 분야별 배정인원 결정(사회복무위원회)
 - 지역 및 복무기관별 수요·공급 고려하여 인원 배정
 - 사회복무인력의 자격, 전공, 적성, 희망 등을 반영한 배치기준 수립
 - 복무기관에 대한 사전 정보제공 시스템 구축
 - 사회복무 포털사이트 및 교육훈련 시 해당분야 및 복무기관별 정보제공
 - 복무기관 및 기간에 대한 본인선택제 확대 시행
 - 향후 복무기관 지정제 및 상호선택제 도입을 통한 자율 배치체계 구축
 - 복무기관 지정제: 시설규모, 운영실적 등을 고려하여 지정기준 설정, 수요부처 추천을 받아 심사·지정
 - 상호선택제: 복무기관과 복무자간 상호 협의 후 수행업무, 소집일시 등 결정
- * 직무난이도에 따른 특정기관 집중선택 현상이 발생하지 않도록 복무기간 차등화 검토

<사회복무제도 운영 및 복무관리를 위한 포털시스템 구축>

○ 구축 필요성

- 복무자, 복무기관, 복무관리자 뿐만 아니라 일반국민, 향후 복무예정자 등이 사회복무제도 전반 및 복무관리와 관련된 모든 정보를 알 수 있는 One-Click 서비스 제공

○ 주요내용

- 병무청과 수요부처 협의 하에 복무관리를 포함한 사회복무제도 전반에 관한 내용과 복무기관 및 직무에 관한 정보를 연계할 수 있는 포털시스템 구축
- ☞ 독일의 경우, 민사복무청 홈페이지를 통해서 민사복무대상자 스스로가 본인이 복무할 민사복무기관과 해당기관 내에 공식으로 있는 세부 민사복무직을 검색하여 선택할 수 있도록 실시간 자원관리가 이루어지고 있음
- ☞ 한편, 지역 민사복무관리소와 지역 민사복무관리담당관을 통해서도 정보를 획득할 수 있도록 체계화되어 있음

나. 복무기간 차등화의 타당성 및 방안

- 복무기관, 복무 난이도에 따른 복무기간 차등화는 객관적 기준설정의 어려움 등으로 인해 신중하게 판단해야 사항임
- 주요 복무시간대(야간, 주말)를 고려하여 조정할 수 있는 여지는 있으나 복무기관의 여건 및 정규직원들과 동일한 형태로 근무하는 경우까지 고려해주는 것은 곤란
- 최근 발표된 바와 같이, 사회적 비판 등으로 고려해 종교적 이유에 의한 병역거부자의 경우 복무기간을 연장하는 방안은 수용 가능
- ☞ 독일 민사복무제도와 같이, 복무기관 및 직무에 대한 선택여건이 보장되고 상호선택제가 전면 시행된다면 복무계획 및 선택은 전적으로 복무자의 선택사항이므로 복무기간 차등화의 필요성은 사실상 없어짐

다. 우수인력의 사회복무 유도 및 노동시장 중립성 준수 방안

- 현행 사회복무인력 선발기준이 신체등급에 의한 것이므로 우수인력을 유인하는데 제약조건이 존재하며, 복무기관의 경우 이러한 이유로 복무인력 활용을 기피할 수 있음
 - 신체등급에 의한 사회복무 대상 구분 및 배정이 아니라 현역 자원들도 사회복무가 가능하다면 우수 복무인력을 유인할 수 있는 다양한 가능성이 존재할 수 있음
 - 한편, 사회복무에 대한 사회적 인식이 확산되고 이에 대한 보상체계(경력인정, 관련 분야 취업연계, 가산점 부여 등)가 마련된다면 사회복무 분야에 대한 선호도가 높아지면서 우수인력의 본무를 유인할 수 있음
 - 그러나, 해당 분야와 관련된 우수인력이 사회복무를 선호하는 경향이 나타날 경우, 사회복무제도의 노동시장 중립성 문제를 고려해야 함
- ☞ 독일 민사복무제도의 경우 노동시장 중립성의 준수를 중시하고 있으며, 직무 관련 전문적 자격을 갖춘 경우 해당 직무에서 복무하는 것을 금지하고 있음

라. 사회복무기관의 비용분담 방안

- 사회복무기관의 비용부담은 수혜자 부담 원칙에 따라 사회복무인력 활용에 있어서 남용을 방지하고 기관의 책임성을 담보하기 위한 것임
- 지방자치단체 및 사회복무기관별로 여건이 상이하므로 적정 비용부담 수준을 결정하는 것이 중요한 고려사항이며, 복무기관 신청 및 지정 시 이와 관련된 사항을 명확하게 해야 함
 - 사회복무제도는 국방의무에 준하는 국가의 주요 기능을 감당하는 제도로서, 이를 중앙정부가 부담하는 것은 그 명분이 분명한 것으로 판단됨.
 - 지자체가 사회복무제도운용의 비용을 분담해야 한다는 논리는 사회복무인력이 복무하는 사회서비스 시설의 관리운영책임이 지자체에 있고, 그 편익이 지자체 주민에게

발생된다는 사실에 주안점을 두고 있음

- 그러나, 이러한 논리가 갖는 역효과도 충분히 검토할 필요가 있음
- 현실적으로 재정이 취약한 지자체의 경우 사회서비스의 수요와 함께 인력부족으로 인해 사회복무인력에 대한 수요가 높을 수 있는 반면, 지자체 또는 사회복무기관이 복무인력 활용에 있어 과도하게 재정을 부담할 경우에는, 예산상의 문제로 인해 사회복무인력의 배치가 곤란한 상황이 발생할 수 있음.
- 따라서, 중앙정부의 재정을 주요 재원으로 하여 운영함으로 기본원칙으로 하되, 다음과 같은 측면에서 사회복무인력을 활용하는 기관이 소요예산의 일정비율(10% 내외)을 공동 부담하는 방식이 고려될 필요가 있음.
- 이와 같은 재정분담은 해당기관의 사회복무인력 남용을 방지함으로써 정규인력을 채용하지 않으려는 유인으로 인한 노동시장 중립성 저해 문제를 예방할 수 있음
- 또한, 복무관리 측면에 있어서 사회복무기관의 인력활용에 대한 책임성을 높일 수 있다는 점에서 의미가 있음
- ☞ 독일 민사복무제도의 경우, 복무기관의 비용부담은 당연한 것으로 인식되고 있으며, 실제 복무자의 피복비, 교통비, 식비는 전액 복무기관이 부담하고, 급여 및 제대비의 경우 30%를 복무기관이 부담하고 있음

마. 사회복무인력 활용현황 실태조사 및 기관평가 실시 방안

- 복무기관의 복무인력 활용현황 및 기관평가를 통한 지정/취소 등은 정례적으로 예측 가능하게 실시되어야 하며, 병무청과 수요부처 합의하에 공동으로 실시되어야 함
- 실태조사 및 평가는 연구기관에 위탁하여 지역복무관리센터와 수요부처가 공동으로 참여하여 실시하여야 하며, 평가결과를 통해 사회복무제도의 개선 및 기관에 대한 인센티브 제고의 근거로 활용해야 함
- ☞ 독일 민사복무제도의 경우 정례적인 실태조사나 기관평가보다는 복무관리 중심으로 수시관리에 중점을 두고 있음

제2절 사회복무인력 복무관리담당자 매뉴얼

◆ 사회복무인력 복무관리 매뉴얼 ◆

〈 목 차 〉

1. 사회복무제도 개요
2. 사회복무제도 운영 및 복무관리의 특징
3. 사회복무인력 활용분야별 직무정보
4. 사회복무인력 복무관리의 개요
5. 사회복무인력 신규전입 시 준비사항 및 현장교육
6. 사회복무인력의 슈퍼바이저(Supervisor)로서의 역할: 슈퍼비전
7. 사회복무인력의 멘토(Mentor)로서의 역할: 멘토링
8. 사회복무인력 복무관리를 위한 노하우(Know-how) 1: 지휘통솔
9. 사회복무인력 복무관리를 위한 노하우(Know-how) 2: 복무인력관리
10. 사회복무인력 복무관리를 위한 노하우(Know-how) 3: 사고예방

〈참고 1〉 주요 업무협조기관 및 지역별 사회복무관리담당관 연락처

〈참고 2〉 사회복무제도 운영 및 복무관리를 위한 포털시스템 활용방법

1. 사회복무제도 개요

가. 개요

☞ 사회복무제도는 예외 없는 병역이행 체계를 정립하여 사회활동이 가능한 모든 사람은 병역의무를 이행하되 현역 복무를 하지 않는 사람은 다양한 사회서비스 분야에서 복무하도록 하는 제도

나. 주요내용

<도입배경>

① 병역의무의 사회적 형평성 제고

- 사회활동 가능자 병역면제에 따른 형평성 논란 해소
 - 사회활동 가능자에 대한 의무부과는 국민개병제 원칙에 부합
- 군 복무와 대체복무 사이의 복무부담 형평성 문제 시정
 - 대체복무 선호, 현역복무 회피 → 군 복무 선호체계 구축 필요

② 기존 대체복무제도의 재정비 필요

- 상대적으로 우수한 인력이 군 복무 대신 대체복무
 - 전·의경, 경비교도, 의무소방(신체 우수), 산업기능요원(기능특기 보유)
 - ☞ 병력감축에 따른 전투력 강화위해 정예자원 현역병 충원 필요
- 시대상황 변화에 따른 도입취지 퇴색

- 전투경찰: 대간첩 작전 등 수행목적 → 시위진압 등 운용
- 경비교도: 무인경비시스템 도입 등으로 인력 대체 가능성 높아짐
- 의무소방: 일부 내부 행정보조 업무 수행
- 병역의 불형평성 및 비효율적 운영
 - 사기업에 병역자원 투입은 병역제도 근본취지 배치(산업기능요원)
 - 단순 보조업무 수행으로 비효율적 인력 운영(공익근무요원)

③ 사회서비스 수요 증가에 대응

- 고령화 및 양극화 심화, 안전 및 환경 등 삶의 질 추구 등으로 인해 다양한 분야에서 사회서비스 수요 급증
- 시장기능 및 정부의 사회적 일자리 사업만으로는 사회서비스 제공에 한계
 - * 공급 부족한 사회서비스 일자리 약 44~55만개 (기획예산처, '06. 3)
 - 【분야별 비율: 사회복지 30.4%, 보건의료 24.5%, 교육 21.4%, 사회안전 8.8%, 문화·환경 6.1%】
 - * 현행 공익근무요원 중 사회서비스 분야 복무자는 3.4%에 불과

<사회복무제도의 기본방향>

① 예외 없는 병역의무 이행체계 정립

- 신체사유 면제자 중 사회활동 가능자 사회복지 의무부과
- 중학중퇴, 귀화 등 자질 사유 면제자에 대한 사회복지 의무부과

② [활용분야] 사회서비스 분야에 집중적으로 투입

- 노인 및 장애인 수발 등 사회적으로 필요하지만 공급이 어려운 분야에 우선 투입하되, 사회서비스 수요확대를 고려하여 다양한 분야에 투입
- 사회적 취약계층에 대한 기여도, 복무 난이도, 노동시장 중립성 확보여부 등을 고려하여 우선순위 결정

* 사회봉사인력 추계: '08 (3.5만) → '11 (6.4만) → '20 (13.7만)

* 사회서비스: 개인 및 사회 전체의 복지 증진 및 삶의 질을 향상시키기 위해 사회적으로 제공되는 서비스를 말하며, 사회복지서비스, 보건의료서비스, 교육서비스, 문화예술서비스, 환경안전서비스 등을 의미 (사회서비스향상기획단)

③ [관리 운영] 국가 인적자원으로 개발·활용 및 복무관리

○ 교육훈련을 통하여 사회복무에 필요한 윤리의식과 전문성을 제고시켜 실질적 역할 수행여건 조성

* 사회복무 중 자기계발 기회 제공 및 국가 인적자원으로 개발·활용 할 수 있도록 소양 및 직무교육 프로그램 구축

○ 현행 대체복무(공익근무 및 산업기능요원 등) 관리·운영 방식의 문제점을 개선하여, 군 복무에 상응하는 체계적인 복무관리 시스템을 구축하고 대국민 신뢰도 제고

* 공중보건의사, 예술체육요원 등 복무여건 강화, 공익성 확보

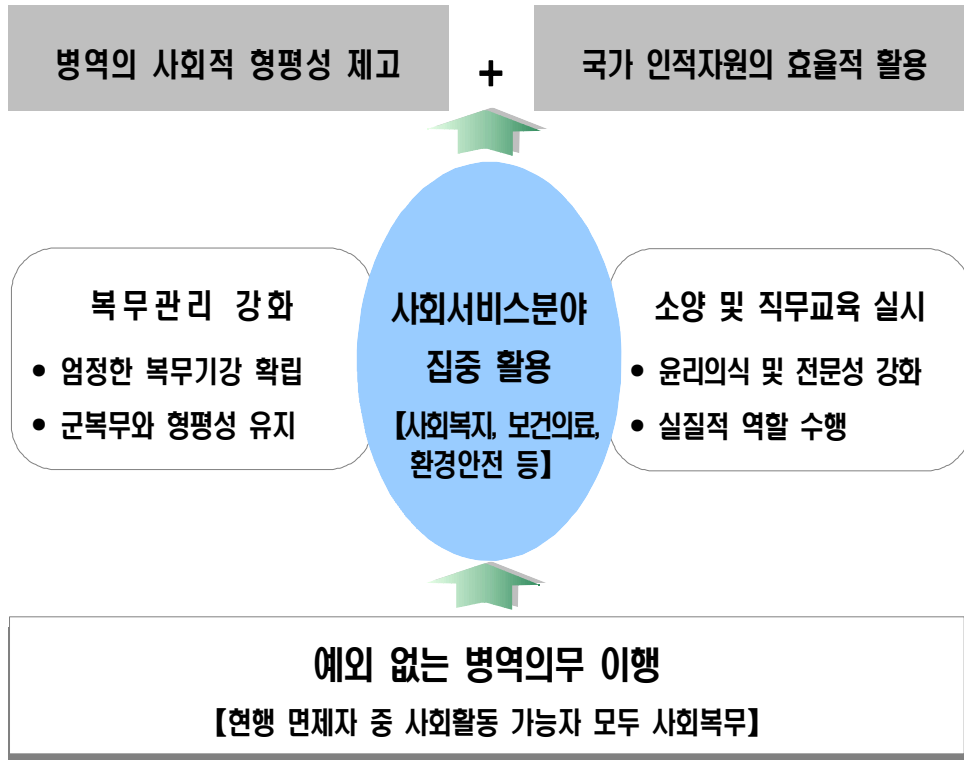
○ 사회복무인력의 운영비용은 국가부담을 원칙으로 하되, 복무기관의 책임성 제고 및 남용 방지를 위하여 일정 비율 사용자 부담 추진

④ [도입 및 확대계획] '08년 도입 후, '12년 전면 시행

○ '08년부터 사회복지서비스 분야에 복무인력 집중 배치

○ '08년부터 공익근무요원 및 공중보건의사 사회복무제도 편입

○ '12년 이후 기존 대체복무 분야 배정 종료, 사회복무제도 전면 시행



다. 사회복무제도 관련 법령

☞ 관련 법 및 시행령, 시행규칙, 복무규정 등의 주요내용을 요약 제시

2. 사회복무제도 운영 및 복무관리의 특징

구 분		공익근무제도	사회복무제도
운영 체계	개념	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현역 충원 후 잉여자원의 해소 ○ 형평성 확보 차원의 단순 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국가 인적자원으로 개발·활용 ○ 예외 없는 병역의무 이행체계 구축
	자원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보충역 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보충역, 면제자 중 사회활동 가능자, 현역 잉여자원
	활용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정, 보호, 감시, 경비, 봉사 등 다양한 분야 투입 ○ 단순·경미한 업무보조 역할 수행 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회서비스 분야(사회복지, 보건의료, 환경안전, 교육문화) 집중 투입 ○ 난이도 높은 실질적 역할 수행
	배정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 병무청 단독으로 배정업무 수행 ○ 본인 적성, 전공, 경력 반영 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수요부처 참여하에 배정업무 수행 ○ 본인 적성, 전공 등 고려 적재적소 배정
교육	소양 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소양교육제도 없음 - 사전 지식 없이 현장 투입 - 병역의무자로서 정체성 미정립 및 사기 저하 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소양교육제도 신설 - 사전 교육으로 현장 적응력 강화 - 사회복무자로서 기본자세 및 책임의식 확립, 적극적 복무자세 확립
	직무 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직무교육 제도 없음 - 단순 업무보조로 자기계발 곤란 - 자기계발 기회 상실 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직무교육제도 신설 - 복무현장 이해, 직무지식 습득 - 자기계발로 복무만족도 제고
	기타 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 교정교육제도 없음 ○ 복무기관 담당자 교육 없음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복무 부적응자 교정교육 실시 ○ 복무기관 담당자 교육 실시
복무 관리	주체	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복무기관장이 복무관리 (지휘감독 권한 위임) - 복무기관의 온정적 복무관리 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수요부처와 병무청 공동관리 - 기초적인 복무관리는 복무기관장이 수행 - 지방병무청장에게도 관리감독권 부여
	체계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복무기관 실태조사 중심 ○ 연 1회 실태조사 실시, 복무기관 방문 서류점검 위주로 관리 - 복무부실 예방활동 없음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 병역의무자 현장관리 중심 ○ 실근무지 수시 방문, 복무현장 확인 위주로 복무관리 - 현장중심형 복무관리로 사고 예방
	기구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복무관리 전담기구·인력 없음 ○ 언론보도, 신고민원 위주 실태조사 - 복무기관과 의무자 갈등 해결 곤란 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복무관리센터 설치 및 지역별 복무관리 상담보호관 배치 ○ 복무 전반에 대한 상시 관리감독 - 부당행위, 갈등 관리·조정 가능

3. 사회복지인력 활용분야별 직무정보

구 분	분 야	직 무	2008년 배정인원
계			19,000
사회복지 11,458명 (60.3%)	중증장애인 수발 등	◦ 중증장애인 재활지원 및 식사·목욕 등 지원	5,482
	노인 수발 등	◦ 재가 독거노인 활동 및 생활 보조	3,235
	장애아동 및 학생 지원	◦ 장애학교 학생(초·중·고) 학습 활동 보조	1,290
		◦ 보육시설 이용 장애아동 학습 및 식사 지원	1,250
	가출청소년 자활후견 등	◦ 가출청소년 등 위기청소년 구출 및 자활후 견 보조	201
보건의료 1,919명 (10.1%)	보건의료지원	◦ 보건소 진료활동 지원	601
		◦ 방문보건사업 및 전염병 검진, 방역업무 보조	571
	환자지원	◦ 보훈병원 진료활동 지원	157
		◦ 산재의료원 진료활동 지원	110
	응급환자 구급이송(119)	◦ 응급환자 구급 및 이동 보조	480
환경안전 등 5,623명 (29.6%)	산불·환경 감시	◦ 산불예방, 진화 및 산지정화 지원	2,246
	하천·수자원 감시	◦ 상수원 보호구역 보호 및 하천 오물투기 등 감시	216
		◦ 취·정수장 및 개발제한구역 감시 및 순찰	67
	철도사고 예방	◦ 철도 승강장 안전감시 ◦ 장애인·노약자 철도 승·하차 지원	763
	해양투기방지, 항만질서유지	◦ 해양보호구역 보전 및 감시	27
		◦ 항만 질서유지 및 계도	261
	저소득층 주거시설 안전점검	◦ 저소득층 주택 안전점검 보조 ◦ 취약지역 화재예방 순찰 ◦ 소방시설 및 위험지역 점검	133
	문화재 감시	◦ 궁·능 등 문화재 보호 감시	158
	지하철 안전 등	◦ 지하철 승강장 안전감시 ◦ 장애인·노약자 지하철 승·하차 지원	1,752

4. 사회복무인력 복무관리의 개요

가. 개 요

- 복무관리는 복무기관과 복무인력의 관계, 복무인력의 의무와 권리, 직무부여 및 직무수행, 복무인력과 관련된 각종 지원 및 행정 등 사회복무의 구성요소를 지속적이고 합리적으로 관리함으로써 복무인력으로 하여금 복무기간 동안 주어진 직무를 성실히 수행할 수 있는 여건을 조성하기 위한 활동
- 이를 위해서는 지휘통솔, 복무인력관리, 사고예방 등을 위한 다양한 방법들을 활용할 수 있으며, 사회서비스 분야에서의 직무수행을 위해서는 적절한 슈퍼비전(supervision)을 제공하고 멘토(mentor)의 역할을 수행하는 것이 중요

나. 복무관리의 중요성: 복무관리는 사회복무제도의 성공적인 정착의 핵심요소

- 복무관리는 사회복무인력의 자기계발 기회를 제공하고 성공적으로 직무를 수행하도록 보장하는 기본적인 요소
- 기존 공익근무제도 등 대체복무제도의 복무관리 상의 문제점을 개선하고 차별화되어야 하는 요소로 사회복무제도의 성패를 결정하는 열쇠
- 복무관리는 사회복무인력에게 부여된 직무를 성공적으로 수행하도록 함으로써 클라이언트에 대한 사회서비스 제공, 정규직원들의 서비스 제공업무 지원 등 기관의 운영에 기여할 수 있도록 함
- 복무관리는 각종 불합리한 관행을 개선하고 사고를 예방함으로써 사회복무제도에 대한 대국민 신뢰도를 증진시키는데 필수적인 요소

다. 복무관리의 필수요소

- 복무관리 주체는 해당 복무기관의 복무관리 담당자뿐만 아니라 기관장과 모든 직원임
- 복무관리는 신세대 복무인력들의 의식과 변화된 사회환경 등에 대한 이해를 바탕으로 이루어져야 하며, 창의적이고 체계적인 관리방안을 지속적으로 개발하고 적용해야 함
- 복무관리에 성공하기 위해서는 지역별 복무관리센터 및 해당 기관을 담당하고 있는 복무관리 상담보호관과의 유기적인 관계가 중요
- 사회복무인력의 가족, 친구, 동료 등도 복무관리의 중요한 요소임을 간과해서는 안 됨
- 복무기관 내 다수의 복무인력이 직무를 수행하고 있는 경우 복무자간의 관계형성 및 공동생활은 복무관리에 있어서 매우 중요한 영향요소
- 복무관리자는 기본과 규정에 충실하도록 복무관리를 수행하여야 함
- 복무관리는 실사구시 정신에 입각하여 현장중심, 실천위주, 행동위주의 활동을 통해 수행되어야 함
- 복무관리는 복무관리자와 복무인력 사이의 인간관계를 기반으로 이루어지므로 인간 중심의 리더십을 발휘해야 함
- 복무관리자 및 복무기관 전 직원은 사회복무인력을 진심으로 대하고, 자신들의 직무 수행에 있어서 동반자이자 조력자로 인식하여 원활한 의사소통과 기본권을 보장하고 존중하고 배려함으로써 기관의 분위기와 직무에 적응할 수 있도록 지원해야 함
- 복무관리는 주기적인 진단뿐만 아니라 수시로 이루어져야 하며, 복무관리자는 해당기관에 근무하고 있는 복무인력들이 지닌 문제점을 정확하게 인식하고 해결하려는 노력을 게을리해서는 안됨
- 복무관리자는 복무인력의 직무수행 상 문제점이나 복무규정 위반사항을 발견할 경우 공정성을 바탕으로 신속하고 엄격하게 신고, 처벌 등의 조치를 취해야 함

《 복무자가 생각하는 바람직한 관리자 》

1. 일을 잘 가르쳐 주는 리더
2. 명량한 분위기를 조성하는 리더
3. 어려울 때 도와주는 리더
4. 노력과 성과를 인정해 주고, 공정하게 평가해 주는 리더
5. 무리하게 억누르지 않고, 책임지려는 리더
6. 장래 일을 생각해 주고, 신상을 걱정해 주는 리더
7. 지나치게 일에 간섭하지 않고, 자유스럽게 하도록 맡겨 주는 리더
8. 흥미 있게 일을 시키는 리더
9. 방향과 방침을 명확하게 설명해 주는 리더

《 리더의 조건 》

1. 복무자 위주로 생각하라
2. 요망사항과 수준을 분명히 말하라
3. 경청하는 습관을 가져라
4. 문턱을 낮추라
5. 참고 기다릴 수 있어라
6. 약속을 지켜라
7. 지시만 하지 말고, 해결하는 방법과 과정을 눈여겨보라
8. 진실을 말하라
9. 아이디어나 실적에 대한 평가는 즉시 시행하여 자부심을 갖게 하라

5. 사회복지인력 신규전입 시 준비사항 및 현장교육

☞ 신규전입 복무인력 관리의 중요한 요소는 현장교육 및
직원들과의 관계형성을 통한 심리적 안정과
복무기관의 분위기와 자신의 직무에 대한 조기 적응

- 신규전입 복무인력들은 자신이 앞으로 생활해야 할 기관의 환경과 수행해야 할 직무에 대하여 심리적인 부담과 함께 두려움을 가지고 있으므로 심리적으로 안정되고 복무에 적응하여 자신감을 가질 때까지 지속적인 관심을 가지고 관리해야 함

가. 전입 신규전입 복무인력의 심리상태

- 무엇을 해야 할지 몰라 불안하다
- 앞으로의 생활이나 기관의 직원들, 선임 사회복지인력들을 몰라 불안하다
- 새로운 환경에 홀로 처해 있다는 생각에 모든 것이 낯설고 불안하다
- 학연이나 지연 등 다양한 방면으로 개인적으로 아는 사람이 있는지 기대한다
- 향후 복무기간 동안의 생활을 걱정하며 남아 있는 복무기간을 막막하게 생각한다
- 개인적인 문제를 가지고 있거나 몸이 아파도 말을 하지 못한다

나. 신규전입 복무인력 전입 시 심리적 안정과 조기 적응을 유도하는 방안

- 전입 이전에 부여할 직무를 구체화하고 직원회의 등을 통해 복무인력의 기본적인 인적사항과 함께 전 직원에게 공지
- 기관장 및 직원에 대한 인사 시 친절하게 맞이해주고 간단한 환영행사를 실시
- 전입 시 기관장 및 직원소개 등을 위한 대기시간을 최소화하고 불필요한 절차에 대한 반복적인 연습 금지
- 이미 근무하고 있는 선임 복무인력에게 소개나 오리엔테이션 등을 맡기는 것 금지
- 기관장 면담 및 직무교육 중 부모나 가족에게 연락하여 전입을 환영하는 인사를 전하고 기관 및 앞으로 수행하게 될 직무에 대하여 알려줄 것
- 복무기간 중 필요한 물품 등을 준비해주고 일과 진행, 제반 업무, 기관의 주요일정, 복무인력이 소속될 팀이나 담당할 직무 등 각종 행정사항에 대해 친절하고 상세하게 안내해주는 등 존중과 배려의 행동을 실천
- 복무기관 내 각종 시설물의 구조와 위치와 사용요령을 알려주는 시간 필요
- 기관장, 해당 직무담당 직원, 선임 복무인력 등이 참여하는 간담회를 통해 친밀감을 조성하고 정보를 제공할 수 있는 기회 부여
- 동일한 취미활동, 동아리활동 등 인간관계 형성의 기회를 알려주고 이를 지원
- 질병이나 건강에 이상이 있는지 사전에 관심을 보이고, 합리적인 범위 내에서 직무를 조정하거나 진료를 보장
- 휴가나 외출, 급여, 보급품 등의 기본적인 권리사항을 설명
- 신규전입 복무인력이 자신감을 얻고 조기에 적응할 수 있는 다양한 기회를 제공
- 기본적인 직무수행 방법을 집중지도하고 수행 결과에 대하여 칭찬하고 조언
- 기초군사훈련, 소양교육, 직무교육 등 교육훈련 과정에서 수행된 상담자료나 인성검사 결과 등을 사전에 확인하고 숙지하여 신상을 파악

《 신규 사회복지인력 전입 시 현장 직무교육(안) 예시 》

1) 목적

- 신규 배치된 사회복지인력을 활용하는데 앞서 3~5일간의 현장교육을 통해 복무기관 및 복무기관의 주요 클라이언트에 대한 기본적인 이해를 도움
- 복무기관 및 부서별 업무에 대한 원활한 적응을 지원하며, 직무수행 시 실질적이고 클라이언트의 욕구에 적합한 지원활동을 할 수 있도록 함

2) 인적사항

성 명	주민등록번호	복무기간	주 소	연락처
		개월		

3) 복무기간: 0000. 0. 00 ~ 0000. 0. 0 (00개월)

4) 복무부서 / 관리담당: 0000팀 / 000

5) 주요 직무내용

6) 오리엔테이션 일정 및 내용

일차	일정	교육시간	교육명	담 당	비고
1일차	o/oo(월)	10:00 ~ 12:00	기관 및 직원 소개(라운딩)	ooo	
		13:00 ~ 14:00	복무기관에 대한 이해	ooo	
		14:00 ~ 15:00	클라이언트에 대한 이해	ooo	
		15:00 ~ 17:00	oooo팀 소개 및 실습	ooo	
2일차	o/oo(화)	10:00 ~ 12:00	oooo팀 소개 및 실습	ooo	
		13:00 ~ 15:00	oooo팀 소개 및 실습	ooo	
		15:00 ~ 17:00	oooo팀 소개 및 실습	ooo	
3일차	o/oo(수)	10:00 ~ 12:00	oooo팀 소개 및 실습	ooo	
		13:00 ~ 18:00	oooo팀 oooo 현장방문	ooo	
4일차	o/oo(목)	10:00 ~ 11:00	기관장과의 만남의 시간	ooo	
		11:00 ~ 12:00	마무리 및 정리 시간	ooo	
		13:00 ~	복무부서 배치		

7) 사후관리

- 각종 직원연수, 실습생 연수 등 내부연수를 통해 지속적으로 보수교육 실시
- 각종 행사참여, 행사 도우미 활용 등을 통해 클라이언트와 지속적으로 만나도록 기회 부여
- 복무관리자의 지속적인 상담 및 고충처리 등을 통해 소진되지 않도록 함

6. 사회복지인력의 슈퍼바이저(Supervisor)로서의 역할: 슈퍼비전⁷⁾

가. 슈퍼비전의 개념과 필요성

- 사회복지서비스 분야에 있어서 슈퍼비전은 사회복지기관 및 조직(복무기관)에서의 직원(사회복무인력)이 서비스 제공 및 업무지원을 효과적이고 효율적으로 하도록 도움을 주는 활동을 의미
 - 슈퍼비전은 경험이 많고 능력이 있고 전문지식과 기술을 갖추고 있으면서 전문직업적 태도를 가진 사람(복무관리자)이 경험과 지식이 부족한 사람(사회복무인력)에게 도움을 줄 수 있다는 것을 전제하고 있음
- 슈퍼바이저의 역할은 주로 슈퍼비전을 받는 상대방을 지지하고, 직무 내용과 경험을 전달하고, 정보를 제공하며, 상대방의 말을 듣는 것
- 사회복지 조직의 특성상 슈퍼비전의 필요성과 유용성은 전통적으로 인정되어 사회복지 조직에서 행해지고 있음
 - 사회복지 조직은 사람을 대상으로 서비스를 제공하는 조직이기 때문에 다른 일반조직에 비하여 사람을 특히 중요시하고 있음
 - 사람들에게 서비스를 효과적으로 그리고 효율적으로 제공하려면 기본적인 교육과정을 통하여 획득한 지식과 기술만으로는 부족하고 서비스를 제공하는 실무과정에서 스스로의 노력과 타인으로부터의 도움에 의해 지속적으로 발전시켜 나가야 함
 - 따라서 서비스 전달자의 업무수행을 발전시키기 위해서 도움을 제공하는 것, 즉 슈퍼비전이 필요하다고 인정됨
- 사회복지 조직에서 상급자가 하급자에게 슈퍼비전을 주는 것과 같이, 각 복무기관의 복무관리자는 사회복지인력의 직무수행과 관련하여 슈퍼바이저 역할을 적절하게 수행하여야 함

7) <최성재 외, 「사회복지행정론」, 나남출판사>을 참조하여 재구성함

나. 슈퍼비전의 주요 기능

○ 교수의 기능

- 슈퍼비전은 다른 사람을 가르쳐 주는 것을 주요 기능의 하나로 하고 있는데 그 목적은 상대방으로 하여금 직무에 대한 전문적 태도를 확립하고 지식과 기술에 대한 이해를 증진시키는 것
- 슈퍼비전을 받는 사회복무인력은 실제로 수행한 일에 있어서 잘된 것과 어려웠던 것을 슈퍼바이저(복무관리자)와 함께 토의하면서 배우게 됨
- 교수내용에서 포함되어야 할 사항
 - ① 사회복지 철학과 가치관 및 기관의 정책, ② 직무수행에 필요한 지식과 기술, ③ 자기 인식, ④ 기관 내외의 가용자원, ⑤ 서비스의 우선순위와 시간관리

○ 행정의 기능

- 복무관리자는 행정적으로 사회복지자에게 지시하고 그들을 지도하며, 업무의 질과 양에 있어서 통일성과 효율성을 기하기 위하여 행정적인 일을 돕는 역할을 수행
- 행정기능에 포함되어야 할 사항
 - ① 의사소통체계 연결, ② 직무수행의 책임성, ③ 프로그램 평가, ④ 직무배정 및 업무 분담, ⑤ 정서적인 지지, ⑥ 각 직원 및 선임 복무자의 경험 이용에 관한 것

○ 업무촉진의 기능

- 복무관리자는 사회복지인들이 사회복지서비스 업무에 있어서 맡겨진 일을 스스로 노력하여 잘 수행할 수 있도록 장애요소나 방해요소를 제거해 주고, 용기를 주고 지지해 주는 역할 수행
- 즉, 복무자들을 앞서서 이끌어 가는 것이 아니라 스스로 직무를 수행할 수 있도록 옆에서 도와주는 역할을 해야 함

다. 효과적인 슈퍼비전의 조건

○ 지식 구비

- 복무관리자는 직무수행에 대한 지식과 기관에 대한 종합적인 지식을 갖추어야 함

○ 실천기술과 경험 구비

- 복무관리자는 클라이언트에 대한 문제를 해결해 본 경험과 기술을 갖추어야 함

○ 개방적 접근의 허용

- 복무관리자는 필요 시 복무자가 쉽게 접근하여 질문하고 어떤 지도를 받을 수 있는 기회를 정기적으로 마련해야 함

○ 헌신적인 사명감

- 복무관리자는 기관, 복무자, 자신과의 역동적 관계에 대하여 진실하고 지속적인 관심을 가져야 함
- 진실하고 지속적인 관심은 복무자에게 적극적인 동기부여를 하고 직무수행과 관련하여 복무자의 지식과 기술을 향상시키는 데 도움이 됨

○ 솔직한 태도

- 복무관리자는 복무자가 제기한 질문이나 문제에 대한 해답을 모르거나 제시할 수 없을 때는 자신의 입장을 솔직히 밝히고, 또한 실수가 있을 때에도 그것을 솔직히 인정할 수 있어야 함

○ 감사와 칭찬의 태도

- 누구나 인정받고 칭찬받기를 갈망하기 때문에 가능하면 감사와 칭찬의 태도를 가지고 복무자의 동기를 유발하고 전문적, 직업적 발전을 도와주어야 함
- 특히, 복무자에게 감사하는 태도를 보이는 데 인색하면 슈퍼비전의 효과가 줄어들 수 있고 복무자의 능력도 저하시킬 수 있다는 점에 유의해야 함

라. 슈퍼비전의 기본원칙

- 복무관리자는 그 기관과 서비스에 대한 올바른 지식, 원칙, 기술을 가르치고 사회복무인력이 자율적으로 업무를 처리하도록 지원해야 함
 - 복무자가 공식적 또는 비공식적 교육에서 배운 지식과 경험을 확인하고 실무를 통하여 이를 증진시키도록 함
- 복무관리자는 복무자로 하여금 복무관리자가 제시한 원칙과 직무에 일치하는 목표를 설정하게 하여 자신이 스스로 관리하도록 해야 함
- 복무관리자는 일상적인 가르침과 학습경험을 제공하는 것 이외에 슈퍼비전에 대하여 준비하고, 필요할 때는 복무자를 도울 수 있는 시간을 마련하여야 함
 - 복무관리자는 자신의 역할에 대한 중요성을 인정하고 그 역할이 짐이 된다는 생각보다는 복무자와 서비스 수혜자에게 이익이 된다는 생각 하에 복무관리자의 역할을 수행해야 하며, 그러기 위해서 복무관리자의 사무실 문은 항상 두드릴 수 있도록 준비되어 있어야 함
- 복무관리자는 복무자와 원칙을 정하여 필요시 복무자가 연락할 수 있도록 하여야 함
 - 이러한 체계가 없으면 문제가 악화되고 결정이 연기되는 경우가 많아 적시에 효율적으로 서비스를 제공할 수 없거나 복무자가 지닌 문제를 해결할 수 없게 됨
 - 중요한 것은 복무자가 도움이 필요할 때 복무관리자에게 연락하여 도움을 받을 수 있도록 하는 것
- 복무관리자는 복무자가 복무관리자에게 자신의 활동에 대하여 책임 있는 설명을 하고 함께 상의하여 다음의 직무나 장래의 목표를 설정할 수 있도록 하여야 함
 - 복무관리자는 복무자들과 업무 전반에 대하여 정기적인 평가기회를 가지고(주간, 월간, 분기 등) 자체평가와 타인의 평가를 받을 수 있도록 해야 함

마. 슈퍼비전의 절차와 주요내용

- 그 내용에 따라 다양할 수 있지만 가장 일반적으로 적용할 수 있는 슈퍼비전의 단계는 다음과 같은 네 가지로 이루어질 수 있음
 - ① 문제의 서술: 무엇이 일어났고 어떻게 되었는지 복무자로 하여금 설명하게 하고 이때 복무관리자는 가능하면 최소한으로 관여
 - ② 문제 확인: 그것은 무엇을 의미하는지에 초점을 맞추고 복무관리자가 인식하는 대로의 상황을 이해하려고 노력
 - ③ 문제 분석: 복무자로 하여금 문제가 된다고 생각되는 측면을 확인하도록 함. 이때 도움이 된 것은 무엇이고, 그렇지 못한 것은 무엇이고, 왜 그렇게 되었는지, 그리고 학습적인 요점은 무엇인지 등의 질문을 중심으로 문제를 확인하게 함
 - ④ 수행: 현재 여기서 어떻게 진행해야 할 것인가를 생각하여 복무자로 하여금 다음 단계로 나가게 함
- 슈퍼비전은 대체적으로 이러한 단계로 진행하지만 어떤 틀과 절차에 얽매어 충분한 토의가 제한되지 않도록 하는 것이 가장 중요

바. 슈퍼비전 모형

- 슈퍼비전은 관여자 형태, 상황관찰 여부, 형식구비 여부, 기술수준, 목표설정 여부, 장소여건 등에 따라 다양한 모형으로 구분
- 개인 슈퍼비전 모형
 - 복무관리자와 복무자가 1대 1로 하는 모형이 가장 보편적
 - 복무관리자와 복무자의 1대 1의 모형에는 한 명의 복무관리자가 여러 지역을 방문하여 슈퍼비전을 주는 형태도 있는데, 이 경우는 여러 복무자의 근무지가 분산되어 있고 각각 적절한 복무관리자가 없을 때 선택 가능

- 복무관리자와 복무자의 1대 1 모형에서는 같은 복무관리자와 복무자가 개별화된 상황에서 지속적으로 보다 많은 토의시간을 가질 수 있어 신규 전입자에게 도움이 될 수 있는 모형

○ 집단 슈퍼비전 모형

- 1대 다수의 관계로 여러 명의 복무자가 한 명의 복무관리자를 만나는 경우와 복무관리자 없이 다수의 복무자들끼리 서로의 경험을 나누고 도와주는 동료집단형이 있음
- 1대 다수 모형에 있어서는 복무자들이 상급자로부터 슈퍼비전을 받는 것 외에 다른 사람들의 경험에서 많은 것을 배울 수 있고, 1대 1의 관계에서 발생할 수 있는 복무관리자의 특성에 따른 영향을 줄일 수 있으며, 또한 복무관리자의 생각을 일방적으로 받아들이도록 강요하는 경우도 피할 수 있는 장점이 있음
- 이러한 집단모형이 적용되려면 복무자들의 전문적 지식과 경험수준이 비슷해야 함
- 동료집단형에서 각자는 자신의 사례에 대해 발표하고 다른 사람들이 의견을 제시하고 자기의 경험을 이야기하는 식으로 이루어짐
- 이러한 동료집단형은 참여자들이 같은 배를 타고 있다는 느낌을 가지고 서로의 문제에 더욱 많은 관심을 가지고 민감하게 반응을 보인다는 장점이 있음
- 그러나, 경험이 부족하고 지식과 기술 수준이 낮아 각자의 문제에 대한 해답을 잘 찾을 수 없는 경우가 있을 수 있는데 이 경우 복무관리자의 슈퍼비전이 필요함

○ 직접 슈퍼비전 모형

- 이 모형은 복무관리자가 복무자의 직무수행 등을 직접 관찰하면서 필요할 경우 현장에서 슈퍼비전을 주는 방법
- 이 방법에서 복무관리자는 1명 또는 2명 이상일 수 있으며 주로 복무관리자는 복무자의 직무수행 과정을 옆에서 지켜보거나 폐쇄회로 모니터 등을 통해 관찰할 수 있음

○ 간접 슈퍼비전 모형

- 이 모형은 복무관리자가 복무자가 실제로 무엇을 어떻게 하는지 관찰할 수 없었던 경우 복무자 자신이나 다른 직원들로부터 그들의 직무수행에 대해 전해 듣거나 서술한 기록을 읽거나 또는 역할연기나 모의실험을 통해 슈퍼비전을 주는 방법

○ 공식적 슈퍼비전 모형

- 이 모형은 복무관리자와 복무자가 공식적으로 책임성 있게 슈퍼비전을 진행하는 것으로 다음의 세 가지 조건이 갖추어짐
- ① 행정적인 의미에서 적절한 준비, 주기적 성격, 시간제한, 기록, 요점 토의, 구체적인 행동의 수행 등과 같은 구조를 갖추고, ② 분명한 목적과 목표가 있고, ③ 슈퍼비전이 주어질 수 있는 조직적 여건 하에 특정 장소에서 이루어짐

○ 비공식 슈퍼비전 모형

- 이 모형은 사전에 시간제약과 토의할 사항에 대한 준비 없이 이루어지는 것
- 여기서는 요점이나 문제되는 것이 깊이 있게 충분히 토의될 수 없고 토의내용이 기록되지 않으므로 비공식 슈퍼비전 모형은 가장 바람직하지 못한 형태
- 이러한 모형은 복무자들이 위기상황에서 즉각적인 지지를 원할 경우에 도움이 될 수 있지만 전반적으로 준비가 안 된 상태에서 복무관리자도 슈퍼비전을 받는 사람도 만족할 수 없는 경우가 거의 대부분

사. 복무관리자의 슈퍼비전 역할 수행의 중요성

- 사회복지서비스의 일정 부분은 사회복지 전문가가 아니더라도 전달할 수 있으므로 자원봉사자들과 마찬가지로 사회복지인력 역시 적절히 훈련을 시키고 슈퍼비전을 주면 사적절한 수준의 사회복지서비스를 전달하거나 이를 지원할 수 있음
- 이러한 측면에서 사회복지 분야에 있어서 사회복지인력을 활용하는 것은 중요하고 향후 더욱 증가될 예정
 - 특히 사회복지서비스가 단순히 개인 또는 소집단 위주의 임상적 서비스 이외에도 자원동원 및 연결, 정보제공, 구체적인 지원, 업무보조 등으로 다양해짐에 따라 복무관리를 통한 복무인력의 활용은 더욱 중요
- 그러나, 복무자들이 해서는 안 되는 직무를 수행하도록 하거나 특별한 훈련이나 슈퍼비전 없이 활용되어서는 안 됨

- 복무자들은 누구를 돕겠다는 봉사정신을 가지고 있는 경우도 있으나 병역의무를 이행하고 있는 상황이므로, 이들에 대한 전반적인 교육도 필요하지만 무엇보다 중요한 것은 그들에게 남을 돕는 일은 단순한 봉사정신과 상식만으로는 안 되고 효과성을 달성할 수 없다는 점과 따라서 슈퍼비전을 받을 필요성이 있다는 것을 이해하도록 해야 함
- 사회복무자들로 하여금 전문성을 지닌 정규인력과 동일한 정도의 지식과 기술을 갖도록 훈련시키고 그러한 수준에 도달하기를 바라는 것은 어려움
 - 그렇지만 복무기관에서 복무관리자와 복무자 또는 타 직원들과 복무자들 사이에 기관 내 직원들과 마찬가지로 전문적이고 협력적인 관계가 형성될 수 있어야 함
- 사회복무인력은 비용이 거의 안 드는 자원이라 생각하고, 단순히 이들을 이용하여 값싸게 서비스를 전달하겠다는 생각은 금물
 - 정규인력처럼 인건비가 소요되는 것은 아니지만 복무자들의 직무수행을 위한 훈련과 슈퍼비전에는 상당한 노력과 시간을 투입하여야 한다는 것을 명심해야 함
- 따라서 복무관리자는 사회복지 전문가로서 적절한 슈퍼비전을 통해 사회복무인력들의 직무 관련 지식과 기술을 향상시키기 위해서 노력해야 하고, 복무자들도 전문직업적인 태도와 윤리를 지킬 수 있도록 노력해야 함
 - 적절한 슈퍼비전이 주어진다면, 복무자들은 사회복지제도를 통해 단순히 병역의무만을 이행하는데 그치는 것이 아니라 사회복지 분야에 대한 마인드를 가지고 관련된 사회복지 직무들을 경험함으로써 제대 이후 진로 및 직업선택에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음

《 참고: 슈퍼바이저 역할수행을 위한 작성자료 》

☞ 병무청 제공 서식이나 해당 복무기관 자체양식을 기초로 작성

○ 직무 관련

- 사회복무인력 월간/주간 업무계획 수립 및 계획표 작성/공유

○ 복무상황 관련

- | | |
|--------------------|----------------|
| - 사회복무인력 연명부 | - 사회복무인력 복무기록표 |
| - 사회복무인력 개인별 복무상황부 | - 사회복무인력 출근부 |

7. 사회복무인력의 멘토(Mentor)로서의 역할: 멘토링

가. 멘토링의 의미

- 멘토(mentor)⁸⁾는 그리스 신화인 호머(Homer)의 오딧세이(The Odyssey)에서 그 유래를 찾아볼 수 있음
 - B.C. 1200년경 오디세우스(Odysseus)가 트로이와 10년간의 전쟁을 치르기 위해 떠나면서 그의 아들 텔리마커스(Telemachus)가 장차 훌륭한 통치자가 될 수 있도록 필요한 지식과 행동을 가르쳐 주고 그의 왕국을 잘 보호해 줄 것을 부탁했던 친구의 이름
 - 그 후 멘토는 젊고 미숙한 텔리마커스에게 아버지, 스승, 상담자, 보호자 및 후원자가 되어 주었는데, 이와 같은 멘토의 이야기가 바탕이 되어 고대 그리스에서는 젊은 남성에게 아버지의 친구나 친척 중에서 경험이 많은 남성을 짝지어 주어 멘토의 경험과 가치관을 배우고 모방하도록 하는 관습이 생겨나기도 함
- 이러한 멘토의 정의를 살펴보면, 웹스터사전에서 ‘풍부한 경험을 가지고 신뢰 받을 수 있는 상담자 또는 가이드’ 또는 ‘현명하고 신뢰받는 상담자 또는 교사’라고 정의
 - 한편 조직적 측면에서 멘토에 관한 정의는 학자들마다 다소 상이하게 내리고 있음
 - “진입하려고 하는 세계에 오래 있었고, 경험이 풍부한 연장자” (Levinson,1978)
 - “멘티에게 조직과 직무에 관한 많은 기술들을 전해주고 상담과 심리적 지원을 통해 자신감을 갖도록 해주며, 멘티가 승진하도록 마련해주거나 영향력을 행사하는 사람” (Zey,1984)
 - “개인과 조직의 이익을 위해서 미숙한 근로자와 좋은 관계를 유지하며, 그의 개인적 발전을 촉진시키는 경험 많고 생산적인 관리자” (Kram,1985)
 - “조직 내의 믿음직한 후원자나 지도자인 직속상관 또는 다른 부서의 관리자나 연장자” (Collins,1978)
- 일반적으로 멘토는 조직 내에서 경험이 많은 연장자로서 조직의 후배들에게 지혜를

8) 멘토라는 용어는 지도자(coach), 후원자(sponsor), 교사(teacher), 대부(godfather) 등의 의미가 혼합된 개념으로, 후견인이나 사수 등으로 멘토를 인식하나 이는 적절하게 표현하는 용어가 아님. 따라서, 대개의 경우 멘토라는 용어를 그대로 사용하며, 멘토로부터 가르침을 받는 상대방을 멘티(mentee)라고 부름

전해주면서 직무수행과 대인관계 개발에 관한 후원·지시·피드백을 제공하여 그들에 영향을 미치며, 조직에서의 행동에 대한 역할모형이 되어줄 수 있는 사람을 의미함

— 복무관리자는 사회복무인력들의 멘토 역할도 적절하게 수행할 수 있어야 함

○ 조직 내에서 신규직원이나 신규 사회복무인력과 같이 초기 경력단계에 있는 사람들의 조직생활은 직업에 대한 정체성, 조직에서의 야망, 기존 구성원들과의 친밀한 관계 등을 형성하면서 시작하게 되며 이러한 시기에는 타인에 대한 경쟁력 확보와 효과적인 업무수행, 미래에 대한 야망 등을 실현하고자 하는데 필요한 자신의 능력에 대해 의문이 생기게 되어 불안해 함

— 이에 따라, 초기 경력단계에 있는 사람들은 이러한 딜레마를 해결하기 위한 기회를 제공 받을 수 있는 인간관계를 찾으려고 하는데, 이러한 점에 있어서 멘토링은 매우 효과적인 방법

○ 사회복무인력에 대한 복무관리자의 멘토링은 코칭과도 유사함

— 코칭은 코치와 발전하려고 하는 의지가 있는 개인이 잠재능력을 최대한 개발하고 발견 프로세스를 통해 목표설정, 전략적인 행동, 그리고 매우 뛰어난 결과의 성취를 가능하게 해주는 강력하면서도 협력적인 관계로, 직업적 또는 개인적인 성과를 향상시키고 삶의 질을 높이는데 도움을 주는 지속적인 파트너십

<참고: 멘토링과 코칭의 차이점>

— 멘토링은 최근 기업조직이나 비즈니스 분야에서 활용되면서 좀 더 구조화되고 수평화되는 경향이 있으나, 코칭과의 중요한 차이점은 여전히 멘토링에 있어서 멘토와 멘티의 관계가 수직적이며 상호간의 인격적 개입이 더 깊이 일어난다는 점

— 코칭은 수평적 파트너십이며 깊은 개입이 있을 필요가 없음

— 코칭의 기본철학: 사람은 누구나 가능성과 잠재능력을 가지고 자신이 원하는 것을 찾고 있는데, 코치와 함께 함으로써 이를 더 쉽고 빨리 찾을 수 있다는 생각임

— 코칭과 리더십의 관계

: 코칭은 조직 내에서 리더십을 발현하는 구체적인 행동. 효과적인 리더는 호의를 가지고 가슴과 마음을 통해서 사람과 교류하며 코칭의 방법을 사용함. 이렇게 함으로써 사람들은 스스로 조직에 공헌하고 있으며 자신의 의견과 경험이 존중받고 있다고 느끼게 되어, 결과적으로 더욱 몰입하여 성과를 높이게 됨.

나. 멘토링의 효과성

- 멘토링을 통해 멘토(복무관리자 또는 복무기관 내 다른 직원)는 경력향상, 지적능력과 정보, 만족감과 조직에 기여했다는 심리적 보상 등을 얻을 수 있으며, 멘티(사회복무인력)는 조직에 대한 지식, 조직에 대한 몰입, 직무만족, 경력계획, 개인적 지원과 보호 등을 얻을 수 있음
- 조직(복무기관) 역시 개인과 조직목표 통합, 이직감소, 조직의 의사소통, 관리자 개발, 서비스 제공수준의 향상 등을 기대할 수 있음
- 멘토링은 멘토나 멘티의 개인적 효과성뿐만 아니라 조직에게도 유용함
 - 구체적으로 멘토(복무관리자)에게 직무만족, 과업성과, 새로운 업무방식 및 지식의 학습, 전문가적 지식 활용에 따른 만족감 증대를 가져다주며,
 - 멘티(복무자)의 조직 내 가치나 규범에 대한 심리적인 안정, 조직에 대한 심리적인 적응, 직무만족, 급여수준 향상 등에 기여
 - 나아가 조직(복무기관)에는 조직문화의 전수, 관리자 계승 및 개발, 충성심이 높고 직무에 만족스러운 조직원 보유, 생산성 증가를 가져옴

멘 토	멘 티	조 직
<ul style="list-style-type: none"> - 관리자의 지위 - 경력향상 관련 요소에 대한 지식 - 조직에 대한 지식 - 조직에 대한 몰입 - 직무만족 - 경력계획 	<ul style="list-style-type: none"> - 경력향상 - 지적능력과 정보 - 신뢰받는 충고자 - 심리적 보상 	<ul style="list-style-type: none"> - 개인과 조직목표의 통합 - 이직 감소 - 조직의 의사소통 - 관리층 개발 - 관리자 계승 - 높은 생산성

주: M. G. Zey, *The Mentor Connection*, 1984,

다. 멘토링의 기능

1) 심리사회적 기능(Psycho-social function)

- 심리사회적기능은 멘토와 멘티 상호간의 신뢰와 친근감을 바탕으로 멘티가 조직생활에서 자신감을 갖도록 도와주고 복잡한 조직내외부의 상황에서 자아에 대한 정체성을 고양시켜주는 기능
- 이는 조직내외부에서 친밀감과 신뢰감이 바탕이 된 인간적인 관계가 맺어질 때 가능하며, 멘티가 조직생활을 하는데 심리적 안정감을 갖게 하고 그 효용은 조직 내에서의 승진, 발전들과 같이 제한적이지 않으며 인생전반에 영향을 미침

○ 수용 및 지원(Acceptance and Support)

- 멘토와 멘티가 신뢰를 바탕으로 상호존중과 호의를 통하여 업무수행 상에서의 미숙함과 실수를 용납하고 해결방안을 제시해주며, 성과에 대한 긍정적인 피드백 등을 통해 멘티가 조직생활을 함에 있어 심리적으로 안정감을 가질 수 있도록 도와주고 해결해 주는 기능으로 양자 간의 자아의식을 높여줌

○ 상담(Counseling)

- 상담기능이란 멘티의 개인적인 고민이나 두려움, 혼란과 같은 내적갈등에 대해 상의해 주고, 멘토는 자신의 과거경험을 바탕으로 하여 해결방안을 제시하여 주어 멘티가 심리적 안정과 만족감을 가지도록 함

○ 우정(Friendship)

- 멘토와 멘티가 업무상 또는 업무 이외의 비공식적인 관계를 통해서 서로를 이해하고 호의적인 관계를 유지하는 것으로 이는 식사, 취미생활 등을 같이 하면서 업무로부터의 부담을 해소

2) 경력관련 기능(Career function)

- 경력관련 기능(Career function)이란 멘티가 자신의 경력과 관련된 역할을 적절히 그리고 훌륭하게 수행하는데 필요한 요령을 습득하게 해주고, 조직 내에서의 승진 또는 경력발전을 위해 미리 준비하도록 도와주는 기능
- 이러한 역할은 멘토가 다음의 5가지 역할 및 기능을 해 줌으로써 가능한데, 이러한 경력관련 기능은 멘토의 경험과 조직 내에서의 위치, 그리고 조직 내에서의 영향력을 갖고 있기 때문에 가능한 것

○ 후원(Sponsorship)

- 후원기능은 멘티가 조직 내에서의 수평적 이동과 승진을 할 수 있도록 멘토가 기회를 제공해주는 것
- 이는 멘토가 회의와 같은 공식적인 모임이나 비공식적인 자리에서 사적인 대화를 통하여 수평적 이동이나 승진에 있어 멘티가 다른 후보자들보다 좀 더 돋보일 수 있도록 해주거나 다른 사람들과의 관계를 넓혀줌으로써 가능

○ 노출 및 소개(Exposure and Visibility)

- 멘티의 경력발전에 영향을 미칠 가능성이 있는 다른 관리자들과 문서상 또는 직접적인 접촉을 필요로 하는 업무를 부여하여 그들과의 관계를 갖도록 하는 등 멘티의 능력과 업무를 다른 관리자들에게 보임으로써 경력발전의 기회를 증대시켜 주는 기능
- 멘티는 그러한 기회를 통하여 자신이 진입하고자 하는 조직 부분에 대한 학습기회를 얻게 되며, 이를 통해 더 높은 수준의 조직운영에 대한 학습기회도 가짐

○ 지도(Coaching)

- 멘티가 부여된 업무를 성공적으로 수행하여 다른 사람들로부터 인정을 받도록 하며, 경력목표를 달성하는데 필요한 지식 및 기술을 전해주는 기능
- 멘토의 지도기능을 통하여 멘티는 조직 내의 비공식적이고 정치적인 관계에 대해 충분한 지식과 정보를 갖게 되고, 이러한 정보는 경력향상에 결정적인 역할

○ 보호(Protection)

- 보호기능은 노출 및 소개 기능과는 반대로 멘티와 다른 관리자들의 접촉 시기가 적절하지 않거나 멘티에게 나쁜 영향을 미칠 가능성이 있는 경우에 멘티를 보호하여 주는 것을 의미
- 즉, 멘티 스스로 주어진 업무에서 만족할 만한 성과를 올릴 때 까지 노출 및 소개를 유보시켜 줌으로써 멘티에 대한 부정적인 평판이 나는 위험요소를 줄여주고 보호해주는 기능

○ 도전적인 업무부여(Challenging assignments)

- 이 기능은 부서의 직접적인 업무와 관련되는데, 멘토가 멘티에게 새로운 기술을 습득할 수 있는 도전적인 업무를 부여하고, 그에 필요한 기술지원과 성과에 대한 계속적인 피드백을 제공함으로써 멘티의 업무수행능력을 개발시키고 성취감과 자신감을 갖게 해주고 더 나아가 경력개발을 할 수 있도록 도와주는 기능
- 멘토가 멘티에게 이러한 역할을 수행하기 위해서는 멘토 자신이 멘티의 업무에 대한 충분한 파악이 필요함
- 경력관련 기능의 다른 부분들은 업무와 승진에 대한 가능성을 열어주는 기능이라면 도전적 업무부여 기능은 직접적인 업무처리를 위한 능력을 신장시켜 준다는 점에서 차이가 있음

3) 역할모형 기능(Role modeling function)

- 역할모형 기능은 멘티가 조직 내에서 업무를 수행하거나 역할을 이행 할 때 멘토가 멘티에게 적절한 행동방식과 태도, 가치관 등을 전해주고, 멘티는 멘토를 바람직한 준거의 틀로 설정하고 닮아가는 것으로 조직 내 멘티의 역할수행에 있어서 효율성을 고양시켜 주는 기능
- 멘티가 멘토를 닮아가는 과정은 매우 복잡한데, 어떤 경우 멘티는 멘토의 특정면만 닮으려 하고 다른 면들을 거부. 즉 멘티는 멘토의 역할 전체를 본받는 것이 아니라 멘티의 여러 가지 행동 형태 중에서 자신이 본받고 싶어 하는 부분과 거부하는 부분을 구분하여 선택

- 반면, 멘토를 전적으로 받아들이고 모든 면을 닮고자 하는 경우도 있음
- 이러한 측면은 시간의 경과에 따라 변화하기도 하는데, 이처럼 시간이 경과할수록 멘토를 선택적으로 닮아가는 과정을 통해서 멘티는 더욱 명확한 자신에 대한 자아상을 발전시키고 역할모형이었던 멘토로부터 일치된 면들을 개발할 수 있음.

라. 멘토링의 효과성에 영향을 미치는 요인

- 멘토와 멘티의 관계는 근본적으로 상호간에 영향을 미치는 쌍방향적인 관점에서 이해해야 하는데 단순히 멘토와 멘티의 특성차원 뿐 아니라 조직의 상황적인 요소까지도 고려해야 함
- 상황적 요인: 관계 지속기간의 단면을 보여주는 조직적 특성, 경력 및 직업, 직위, 대인관계 및 사회적 네트워크 등을 포괄하는 매우 복잡한 요소
- 멘토(복무관리자)와 멘티(복무자)의 특성 및 역할 수행

<복무관리자와 복무자 사이에서 효과적인 멘토링이 되기 위한 선행조건>

- 첫째, 멘토와 멘티가 상호간의 공유된 가치관이나 관심사 또는 이해관계를 바탕으로 몰입할 수 있는 사람
- 둘째, 멘토(복무관리자)는 조직 내에서 경험이나 지식을 바탕으로 멘티를 포함한 조직 내 다른 사람에게 영향력을 발휘할 수 있고, 이러한 멘토링을 통해 자신의 경력발전을 전개할 수 있는 사람
- 셋째, 멘티(복무자)는 비록 멘토보다도 연령과 경험, 조직 내에서 지위적으로 상/하급자일 지라도 멘토링을 포함한 조직 내 인간관계에 중요성을 두고, 직무와 자신의 조직 내의 경력에 대한 몰입이 높고, 자신감과 적극적인 사고방식을 가지고 있을 때 가능
- 넷째, 조직(복무기관)은 상황적 여건으로써 수평적 또는 수직적인 네트워크를 개방하고 이러한 의사소통이 자발적으로 이루어 질 수 있도록 대인관계에 대한 중요성을 조장해야 함

8. 사회복무인력의 복무관리를 위한 노하우(Know-how) 1: 지휘통솔⁹⁾

가. 신세대의 특성을 알고 지휘하라

신세대들은 기성세대와는 다른 의식구조와 사고방식을 가지고 있어 과거의 지휘방식으로는 효과를 얻지 못할 수도 있음. 따라서 사회복무인력을 관리하여 효과적으로 직무를 수행하기 위해서는 이들의 특성을 이해하고 지휘해야 함

- 개인의 인격과 개성을 존중하여 지휘하라
 - 복무자들의 인격과 개성을 존중해 주며 자율성과 책임의식을 부여해 주어라
 - 동료들 앞에서 지나치게 질책하거나 창피를 주지 마라
 - 취약하고 임무수행 능력이 저조한 복무자에 대하여 관심을 가지며, 이들을 미워하지 말고 인내심을 가지고 지도하라.
- 합리적인 복무관리로 자발적인 참여를 유도하라
 - 직무수행이나 복무여건과 관련된 의사결정 시 복무자들의 의견을 충분히 고려하라
 - 무조건적 지시보다 왜 그 일을 해야하는지, 목적과 당위성을 설명해주고 역할을 명확하게 제시하라
 - 모든 일을 혼자서만 하려하지 말고 위임 가능한 일은 복무자들의 능력을 고려하여 맡겨라
 - 이치에 맞지 않고 불합리한 일이나 지시를 하지 마라
 - 복무규정과 기관의 방침에 따라 복무관리를 실시하고 직무수행 여건을 보장하라
 - 복무자들의 기본권을 제한하고 불필요한 고통을 강요하는 방식으로 업무를 추진하지마라
- 복무자들의 특성과 장점을 살려줄 수 있도록 관리하라

9) <육군본부, 부대관리 Know-How>, <군인복무규율(대통령령 제13240호)>, <병영생활행동강령>, <육군복무규정>을 참조하여 사회복무기관 및 복무인력 관리의 현실에 맞게 재구성함

- 정해진 직무의 범위 내에서 개인의 능력과 특성을 고려하여 세부적인 업무를 부여하라
- 일 할 땐 일하고 쉴 땐 쉬는 ‘쿨’한 복무관리자가 되라
- 복무자들과 현장에서 끊임없이 접촉하며 신세대 의식과 문화에 공감하고 동참하라
- 직무에 상응하는 전문성을 갖추어 스스로 권위를 창출하라
- 복무자들의 기본권을 보장해주고, PC활용 기회 및 자기계발 여건을 마련해 주어라
- 칭찬하고, 격려하고 인정해 주어라

나. 역지사지로 복무자를 지도하라

복무자들을 관리하면서 기관장이나 복무관리자가 자신의 입장에서만 생각하고 행동하는 것은 복무관리 상 큰 문제를 유발할 수 있고 복무자들에게 피해를 주거나 불신을 받을 수 있음. 따라서, 복무자들의 특성이나 실상을 정확하게 파악하고 그들의 입장에서 생각하고 업무를 처리할 수 있도록 해야 함

- 업무부여나 지시를 할 때 복무자들의 입장을 고려하라
 - 복무자들의 입장에서 수행할 수 있는지, 문제점은 없는지, 여건 보장은 가능한지를 판단하라
- 임무를 완수하지 못했거나 성과가 저조할 때 먼저 복무자들의 입장에서 생각하고 조치하라
 - 지시, 지도, 감독, 여건보장 등 모든 면에서 자신의 잘못이 무엇인지 먼저 생각하라
 - 어떻게 하면 복무자들이 책임감을 느끼고, 다음에는 더 잘하려고 노력할 것인가를 복무자 입장에서 생각하고 조치하라
 - 열심히 노력했다면 잘한 점을 찾아서 칭찬하고 격려하라
- 복무자들이 잘못했을 경우 처벌하기 전에 복무자들의 입장을 고려하라
 - 왜 잘못을 할 수밖에 없었는지 복무자의 입장에서 파악하라

- 잘못된 것이 확실한지와 사안의 중대성 정도를 파악하라
- 의도적이거나 중대한 과실이 있을 경우 규정에 따라 처벌하고, 단순한 실수는 용서하고 다시 기회를 주어라
- 처벌보다 용서하는 것이 효과적이라고 판단되고 부대원들이 공감하면 용서하라
- 복무규정 위반 등 중대한 사안은 기관장 및 지역복무관리센터에 보고하고 절차와 규정에 따라 강력하게 처벌하라
- 내가 상급자에게 바라는 바를 생각하며 복무자를 대하라
- 복무자가 자신이나 가족의 문제로 어려움을 당했을 때, 내 자신이 그러한 일을 당했다고 생각하고 적극적으로 도와주어라

다. 복무자의 스트레스를 해소해 주어라

복무자들에게는 군 입대 및 변화된 환경자체가 스트레스임. 특히 군 생활과 마찬가지로 사회복무 역시 엄격한 위계질서 속에 개인적인 욕구와 애로사항이 고려되기 어렵기 때문에 복무관리자들은 사회생활을 처음 경험하는 복무자들에게 가급적 스트레스를 주지 않고, 스트레스를 해소시켜 주어 힘든 여건 속에서도 안정감을 가지고 복무에 전념할 수 있도록 지원해야 함

- 복무자들의 스트레스 요인
 - 인격모독 및 자존심 손상
 - 구타 및 가혹행위, 폭언 및 욕설
 - 자유 및 정비시간 등 기본권과 취미활동 제한
 - 직원 및 동료 복무자들로부터의 무시, 소외감, 무관심
 - 통제된 생활
 - 불안하고 긴장된 생활
 - 개인 사생활 문제로 인한 고민
 - 과중한 업무
 - 복무관리자 및 상급자의 지나친 경쟁의식
 - 불편한 복무여건 및 생활환경

- 복무자들에게 스트레스를 주지 않도록 노력하라
 - 복무자들의 인격을 존중해주고 인격을 모독하거나 자존심에 상처를 주는 말은 절대 하지 마라 - “칼로 벤 상처보다, 말로 입은 상처가 더 오래 간다”
 - 욕설이나 폭언을 하지 마라.
 - 휴식시간, 자유시간, 식사시간 등 기본권을 보장해 주어라
- 미리 준비할 수 있게 알려주고, 무리한 일정으로 복무관리를 하지 마라
 - 복무자들에게 일일, 주간, 월간 등 예정된 부대활동을 미리 알려주어 심리적 불안감을 해소시켜 주어라
 - 일과표를 준수하고 불필요한 집합과 통제를 지양하며 자율활동 시간을 철저히 보장해 주어라
 - 직무 및 단체활동은 경/중, 완/급을 고려한 우선순위를 판단하여 추진하라
 - 여건을 충분히 보장해 주고 자발적으로 노력할 수 있도록 동기를 부여해 주어라
- 운동 및 취미활동을 활성화하여 스트레스를 해소해 주어라
 - 복무자가 받은 스트레스를 다양한 방법을 해소해 주어라
 - 복무기관 내 체력단련장이 있다면 스트레스가 쌓일 때 마음껏 해소할 수 있도록 하라
 - 주 2회 이상 가용한 시간을 이용하여(30분 이상) 개인 및 단체운동을 할 수 있는 여건을 보장해 주어라
 - 운동기구, 도서 등을 준비해 개인 취미활동 및 자기계발을 통하여 심신의 스트레스를 해소할 수 있도록 여건을 보장해 주되, 후임 복무자들이 소외되지 않도록 주의하라

라. 신뢰를 얻지 못하면 복무자의 마음을 움직일 수 없다

기관이나 복무관리자가 복무자들로부터 신뢰를 받는 것은 직무수행 및 복무관리를 위해서 매우 중요함. 특히 복무자들로부터 신뢰를 받지 못하면 진정한 관계를 형성하여 성공적으로 복무관리 및 직무를 수행하기 어려움. 따라서 복무자들로부터 신뢰와 존경을 받을 수 있도록 노력해야 함

○ 신뢰받는 복무관리자의 자세

- 훌륭한 인품을 구비하고 도덕성을 견지한 자세
- 풍부한 전문적 지식을 갖추고 항시 연구하는 자세
- 복무자와의 약속을 최선을 다해 지키려는 자세
- 복무자에게 정으로써 대하며 친형제같이 걱정해 주고 보호해 주며, 애로사항을 직접 해결해 주는 자세
- 자신의 감정을 잘 다스리고 아무리 화가 나도 복무자에게 화난 모습을 보이지 않는 자세
- 복무자의 장점을 위주로 보면서 복무자를 먼저 믿고 신뢰하는 자세

○ 복무관리자로서의 자질과 능력을 스스로 배양하라

- 자기성찰을 통하여 부단히 인품을 발전시켜라
- 자신의 용모와 복장을 단정히 하고 외적인 자세를 바르게 하며, 고운 말을 쓰라
- 부단한 자기계발을 통해 전문적 지식을 습득하라

○ 솔선수범하고 복무자들과 동고동락하라

- 어렵고 힘들고 위험한 곳에 복무자들과 함께하고 솔선수범을 보여라
- 복무규정 및 기관의 방침을 준수하고 모범을 보여라
- 복무자의 어려움, 고통, 슬픔을 나의 일같이 생각하고, 찾아서 해결해 줄 수 있도록 노력하고 진심으로 위로와 격려해 주어라

- 복무관리자의 모습은 그대로 나타나 보이기 때문에 복무자들을 속일 수 없으므로 모범을 보여라

○ 도덕성을 확립하고 책임의식을 가져라

- 사리사욕이나 사사로운 정에 치우치지 말고 매사를 정직하고 공정하게 처리하라
- 예산을 투명하게 사용하고 대접받기 보다는 베풀어라
- 공은 복무자에게 책임은 나에게 돌려라
- 복무자를 인격적으로 대우하고 잘 먹고, 잘 입고, 편히 쉬고, 기본권을 보장해 주는데 문제는 없는지 항상 관심을 가지고 찾아서 해결해 주어라

○ 한번 잃어버린 신뢰는 회복하기 어려우니 신뢰를 잃지 않도록 노력하라

- 복무자들과 한 약속은 반드시 지켜라
- 잘못된 솔직하게 인정하고 복무자들에게 이해를 구하라
- 인격을 모독하거나 자존심 상하게 하는 말을 하지 말고, 복무자에게 책임전가하지 마라

마. 작은 사랑으로 복무자를 감동시켜라

복무자들이 하기 싫고 힘들어하는 일도 즐겁게 하고 지시에 따르게 하는 방법은 복무자들의 애로사항 및 고민을 해결해 주고 사소한 것이라도 복무자들이 고마워하고 기뻐하는 것을 찾아 감동을 줄 수 있도록 하는 것임

○ 작은 사랑이란?

- 노력과 시간이 많이 필요하지 않고, 비용이 적게 들고, 누구나 쉽게 할 수 있지만 관심과 애정이 없으면 할 수 없는 것
 - 상대방에게 기쁨과 즐거움, 고마움과 감동을 줄 수 있는 것
- “작은 감동이 쌓여서 진정으로 관리자를 신뢰하고 따르게 된다”

○ 기관에서의 복무하는 기간 동안 작은 관심으로 복무자를 감동시켜라

- 복무자들의 이름과 목소리를 기억하고 정확한 이름과 호칭을 불러주어라
 - 기관 내에서 마주치면 그냥 지나치지 말고 인사말을 다정하게 나누어라
 - 복무자들의 잘못으로 인해 상급자로부터 질책을 받았을 때에도 복무자들 앞에서 웃음을 보일 수 있는 아량을 가져라
 - 복무자의 생일 등 개인적인 경조사를 기억하고 축하 또는 위로해 주어라
 - 몸이 아플 때 특별한 관심을 가져주어라. 아픈 부위를 만져보고 직접 약을 지어다 주는 등 진심으로 위로해 주어라
 - 잘할 때, 외롭고 힘들어 보일 때 메모, E-mail 등을 이용해서 칭찬과 격려를 해 주어라
 - 복무자의 애로 및 고민사항을 찾아서 조치해 주어라. 조치해 줄 수 없는 상황이라면 반드시 그 이유를 설명해 주어라.
 - 기본권을 제한 받으면서 업무를 수행했거나, 복무자로부터 사소한 도움이라도 받았다면 반드시 “수고했다”, “고맙다”라고 표현하라
- 직무수행 시에 복무자를 감동시켜라
- 신체적 특성, 지능, 건강상의 문제가 있는 복무자는 적절한 수준으로 직무를 조정해 주고 그들의 노력을 격려해 주어라
 - 힘들어하는 복무자를 찾아서 건강상태를 확인하여 조치 및 격려해 주어라
 - 직무수행 시 힘든 일에도 유머와 콧노래로 재미있고 흥이 나도록 이끌어라

바. 칭찬과 격려는 복무자를 춤추게 한다

복무관리자나 상급자의 칭찬은 복무자들에게 동기를 부여해 주고 의욕과 용기를 주며 적극적인 행동을 하게 하는 원동력이 됨. 따라서 복무관리자들은 질책보다는 칭찬과 격려를 아끼지 않음으로써 복무자들의 사기와 의욕을 북돋우고 업무수행 능력을 향상시킬 수 있도록 해야 함

- 칭찬과 격려로 복무자들의 의욕과 사기를 높여라
 - 복무관리자들은 사소한 것이라도 찾아서 일일 1명 이상 칭찬하라
 - 받은 사람은 기분 좋게, 주변사람은 공감할 수 있도록 칭찬하라
 - 칭찬할 일이 있으면 즉시 현장에서 칭찬해 주고, 다른 복무자들의 의욕을 고취시키거나 동기를 유발시킬 필요가 있을 경우에는 정기적인 모임 등 복무자들이 모인 가운데 칭찬하라
 - 칭찬을 할 때는 다른 복무자들의 공감대를 얻을 수 있도록 칭찬받을 내용에 대해서 명확하게 설명해 주어라
 - 칭찬할 때는 화끈하게 해 주고 부정적인 꼬투리를 달지 마라
 - 결과가 좋지 않았더라도 열심히 노력했다면 반드시 노력에 대한 칭찬을 하라
 - 능력이 부족한 복무자도 칭찬을 통해서 의욕과 사기를 높여라
- 실수로 잘못된 일이 있을 경우 스스로 잘못을 느끼도록 하고 마음의 상처를 주지 않도록 질책하라
 - 억울한 질책을 받지 않도록 질책을 하기 전에 잘못된 사항을 명확하게 확인하라
 - 잘못된 행위만 질책하고 인격적인 모독이나 자존심에 상처를 주는 일이 없도록 하라
 - 잘못을 반성하고 있으면 질책을 최소화하라
 - 가급적 다른 사람들이 보지 않는 곳에서 질책하고, 시간을 끌면 효과가 반감된다

사. 존중과 배려를 생활화하라

개성이 다르고 능력이 다소 부족한 복무자도 각자의 부모에게는 소중하며 인격체로서 동등한 권리를 가짐. 평상 시에 복무자 상호간 기본권 보장과 인간관계 개선, 인정과 칭찬, 존중과 배려는 복무자들로 하여금 공동체 의식과 진심을 가지고 복무를 마칠 수 있도록 하는 원동력이 됨

○ 존중과 배려

- 모든 사람의 인간적 존엄성과 그 존재가치를 인정해주고 자신의 의견을 주장하기에 앞서 주위를 둘러보고 남을 위해 마음을 쓰는 것
- 복무자와 동료들 인격적으로 대우하고, 인정과 칭찬을 통해 구성원 모두를 화합시키는 가치
- 개인의 존엄과 가치가 보장되고 자율 속에서 합리적으로 실천하여 상하 원활한 의사소통을 통해 즐거움이 넘치는 복무여건을 조성하는데 필수요소

○ 복무관리자로부터 복무여건과 분위기 개선에 앞장서라

- 복무관리자 자신이 먼저 변화하여 복무자들을 존중하고 배려하라
- 복무관리자의 솔선수범은 복무자들을 변화시킬 수 있다
- 인격을 비하하는 호칭 폭언 욕설을 금지하고 고운 말을 사용하라
- ‘듣기 좋은 말’을 자주 사용하고 칭찬을 아끼지 마라
- 복무관리자의 개인적 심부름을 시키지 마라

○ 존중과 배려를 바탕으로 복무기간 동안 충실히 직무를 수행하도록 교육하라

- 역지사지로 배려하는 행동을 실천하도록 지도하라

[복무관리자와 복무자가 듣기 좋아하는 말]

복무관리자로부터	복무자로부터
<p>수고했다 참 잘했다 넌 믿는다 너밖에 없다. 역시 너다 너도 할 수 있어 그럴 수도 있지 뭐. 괜찮아! 조금만 참으면 군생활 금방간다 고마워! 기특한 일이야!</p>	<p>수고하셨습니다. 감사합니다. 멋있습니다 전역때 꼭 연락처 주십시오 제가 도와드리겠습니다. 힘내십시오 예, 알겠습니다. 능력 있으십니다.</p>

[복무관리자와 복무자가 듣기 싫어하는 말]

복무관리자로부터	복무자로부터
<p>할 줄 아는게 뭐야? 어리버리해! 지금 뭐하냐? 짬밥을 거꾸로 먹냐? 너는 왜 그리 멍청하냐? 영창가고 싶냐? 휴가 잘라야겠군! 억울하면 군대 빨리오지! 빠져가지고!</p>	<p>왜 그러십니까? 뭐 말입니까? 똑바로 하십시오! 전 잘못 없습니다. 아는 척 하지 마십시오! 어쩔 수 없습니다. 왜 저한테만 그러십니까? 저도 모르겠습니다.</p>

아. 미리 예측하고 계획하고 준비하라

업무를 성공적으로 수행하기 위해서는 미리 업무를 예측하여 시간적 여유를 가지고 체계적으로 준비하고 지시해야 함. 만약 그렇지 못하면 복무자들의 불평불만이 쌓이고 사기와 단결력이 저하되어 결국 복무자들만 고생시키고
 좋은 성과는 거둘 수 없음. 따라서 복무관리자는 기관의 일정 등을 참고하여 업무를 성공적으로 수행할 수 있도록 미리 예측하여 계획을 수립하고 준비해야 함

- 복무자가 수행해야 할 업무를 미리 예측하라
- 실행 가능한 계획을 수립하라
 - 예측된 업무를 위해서 사전에 자신과 복무자들이 준비할 사항이 무엇인지 도출하라
 - 도출된 준비사항을 업무의 경중완급을 고려하여 우선순위를 결정하라
 - 우선순위와 가용시간, 기관의 여건 등을 고려하여 누가, 무엇을, 언제, 어디서, 어떻게 준비할 것인가에 대하여 구체화시켜라
 - 복무자들의 의견도 수렴하여 반영하라
 - 계획이 완성되면 복무자들에게 상세하게 설명해 주어라
- 계획에 맞추어 준비하고 확인하라
 - 계획된 일정에 맞추어 누락요소가 없도록 준비하라
 - 업무수행 준비 간에 제한사항을 찾아서 조치하라
 - 칭찬과 격려를 통하여 복무자들의 의욕을 고취시키고 동기를 부여하라
 - 반복적이고 일상적인 업무라도 미리 준비해서 계획적으로 시행하면 시행착오를 최소화하고 성과를 극대화 할 수 있음

자, 의사소통을 활성화하라

원활한 의사소통은 복무자들의 이해를 증진시키고 신뢰를 강화시킴. 그리고 직무수행에 자발적이고 적극적인 참여의식과 상호 협조하는 응집력이 향상되어 성과를 높일 수 있음. 반면에, 의사소통이 제대로 되지 않으면 오해와 갈등이 증폭되고 개인의 고충을 혼자서 고민하다 사고를 일으키는 경우가 많음. 따라서 복무기관 내의 직원 및 복무자 간 의사소통을 활성화해야 함.

- 부담 없이 하고 싶은 이야기를 할 수 있는 여건을 보장해 주어라
 - 믿을 수 없는 사람에게 진실된 이야기를 하지 않는다. 복무자로부터 신뢰를 받을 수 있도록 노력하라
 - 복무자들의 어떠한 의견이라도 수용할 수 있는 마음을 가져라
 - 복무자들에게 말한 내용은 책임을 지는 언행일치를 보여라
 - 비밀을 지켜주어야 할 내용은 반드시 지켜 주어라
 - 애로 및 건의사항을 조치해 주고 조치가 불가능할 경우에는 반드시 타당한 이유를 설명해 주어라
- 복무자들과 자유로운 의사소통을 하라
 - 얼굴 표정을 밝게 하고 딱딱한 분위기에서는 유머를 사용하라
 - 솔직하고 정직하게 이야기하라
 - 복무자들이 정확하게 들을 수 있도록 쉬운 용어를 사용하고 명확하게 이야기하라
 - 복무자들의 이야기를 진지하게 들어주고, 시간이 없다는 핑계로 일방적인 이야기만 하지 마라
 - 훈계, 교육하는 식의 말투를 지양하고, 가급적이면 칭찬, 격려로 복무자들의 마음을 편하게 하라

- 자기의 뜻이나 의도에 거슬린다고 화를 내거나 면박을 주지 마라
- 복무자들과 함께 수행할 업무나 과업에 대해 토의를 실시하고 최선의 방안을 도출하라
- 다양한 의사소통 방법을 활용하라
 - 일일결산, 복무자 간담회(전체/동기별/직무별), 정기적인 상담, 고충처리함, 사랑의 편지, E-mail 등의 다양한 방법과 수단을 활용하라
 - “원활한 의사소통은 혈액순환과 같아 성공적인 복무관리와 복무자의 복무여건 및 직무수행을 보장해 줄 수 있다”

9. 사회복무인력의 복무관리를 위한 노하우(Know-how) 2: 복무인력관리

가. 기본권 보장은 사회복무제도의 성공적인 정착의 필수조건

사회복무제도의 성공적인 정착과 국민들의 신뢰를 높일 수 있는 중요한 조건은 복무자들의 기본권 보장임

- 기본권을 보장하고 올바르게 이해하도록 교육하라
 - 의식주, 휴가, 외출 등 기본적인 권리를 보장하라
 - 자신의 권리를 주장하기 위해 부여되는 의무와 책임을 다해야 함을 교육하라
 - 타인의 권리를 존중하는 자세를 가지도록 하라
 - 상대방을 인정하고 사소한 일에서도 배려해야 하며, 상대방의 의견을 경청하는 자세를 견지하도록 하라
 - 기본권 침해행위와 처벌 규정을 토의하고 기본권 보장의 문제가 발생했다고 판단될 경우 어떤 절차로 문제를 해결할 수 있는지 사전에 토의하라
- 기본권 침해사례 발생 시 신고체계를 갖추어라
 - 기본권 침해행위에 대한 신고는 의무사항임을 교육하고, 지역복무관리센터나 상담보

호관에게 신고할 수 있는 방법이나 절차 등을 확인시켜라

- 피해자, 목격자, 인지한 자 등 동료 복무자에 의한 대리 신고도 가능함을 알려주어라
- 전화, E-mail, 고충처리함 등 다양한 수단과 방법으로 신고할 수 있도록 알려주어라

○ 기본권 침해행위를 찾아내고 신고접수 또는 인지 시 즉각 조치하라

- 기본권 침해여부를 필히 확인하고 결과를 조치하라
- 확인된 침해행위는 지체 없이 기관장에게 보고하고 규정대로 처리하라
- 피해자 및 신고자 보호를 최우선으로 고려하여 조치하라
- 가해자와 피해자 및 신고자를 분리하여 보호하라
- 직무조정 및 복무기관 변경 요구 시 지역복무관리센터 및 상담보호관과 협의하여 처리하라
- 유사사건 발생 가능성을 확인하고 재발방지 조치를 취하라

○ 기본권 침해 예방을 위한 복무관리자의 자세

- 지시가 합법적이고 정당한지, 공사의 구분이 올바른지 신중히 판단하라
- 합법적이고 정당한 지시도 복무자의 입장을 고려하고 질책은 적절한 방법으로 실시하라

[정당한 명령과 지시를 거부 시 조치사항]

- 복무자의 항의를 경청할 것
- 흥분하거나 폭언이나 욕설을 하지 말 것
- 지시의 합법, 정당성을 다시 설명할 것
- 그럼에도 불구하고 거부 시 처벌할 것을 분명하게 경고할 것
- 거부한 복무자는 보고하여 징계규정과 절차에 의해 처벌
- 보고 및 징계절차가 귀찮다고 하여 구타하거나 욕설 시 이를 행한 복무관리자도 위법행위를 하게 되는 것임
- 이를 묵인할 경우 역시 결정적으로 복무관리를 잘못하여 복무기강을 해치는 것임

[부당한 명령과 지시를 거부 시 조치사항]

- 자신의 지시가 적법한지 다시 한 번 판단할 것
- 위법하다고 판단되면 즉각 중지하고 다른 방법을 찾아볼 것
- 복무자의 거부언행에 의해 복무관리자의 권위가 훼손되었다고 생각하고 감정적 언행을 하는 것은 오히려 사태를 악화시키게 됨

나. 사회복무 관련 규정을 준수하라

복무자 상호간 서로 존중하고 배려하는 분위기를 조성함으로써 기강이 확립된 가운데 화합하며 직무를 수행하며 각종 복무규정을 준수하도록 교육해야 함

- 지속적으로 반복하여 교육을 실시하라
 - 복무관리 및 복무자 정밀상담시간을 이용하여 반복 교육하라
 - 열외자가 없도록 모든 복무자에게 교육하라
 - 복무자들이 혼란스러워할 수 있는 내용을 정확히 교육하라
- 복무규정에 대한 준수는 생활화가 가장 중요
 - 복무관리자의 솔선수범이 선행되도록 강조하고 확인하라
 - 선임 복무자에게는 후임 복무자에 대한 기본권 존중의식을 심어줘라
 - 타인의 위반행위와 습관을 서로 알려주고, 자신을 반성할 수 있는 시간을 가지도록 하라
- 복무규정 위반 시 엄격하게 조치하라
 - 복무규정을 위반한 자가 발생하면 기관장, 지역복무관리센터, 상담보호관 등과 협의하여 그 행위가 범죄행위일 경우 사법절차에 따라 처리하고, 기타의 경우에는 징계 또는 복무 부적합 처리절차 및 관련규정 등에 의거 조치하라
 - 복무규정 위반사실을 목격, 인지하고도 신고하지 않을 경우 역시 징계할 수 있음

다. 복무관리를 위한 정밀진단을 통해 취약요소를 파악하라

아무리 명의라 할지라도 환자에 대한 정확한 진단 없이는 효과적인 처방이 불가능한 것과 같이, 복무관리와 관련하여 취약요소를 파악하고 조치하기 위해서는 주기적으로 정밀진단을 실시해야 함

- 정밀진단을 통해 취약요소를 도출하라
 - 평소 복무자와 관련된 문제점 등에 관심을 가지고, 정밀진단이나 상담을 통하여 이러한 사항을 미리 체크하였다가 집중 점검하여 문제점을 찾아라
 - 기관의 여건과 복무자의 규모, 직무수행 여건 등 및 특성에 맞도록 복무관리 점검표를 작성하여 활용하라
 - 기관의 일정이 복잡하고 바쁘다고 하여 형식적으로 복무관리 및 정밀진단을 실시하면 중대한 사고가 발생할 수 있음을 명심하라
 - 환경과 의식변화에 따라 신중 학습과 가혹행위는 계속해서 발생하므로 반드시 찾아내고 대책을 강구하라
- 정밀진단 및 상담결과에 대해서 명확하게 조치하라
 - 정밀진단 후 기관장 및 복무관리자는 관심을 가져야 할 복무자의 리스트를 유지하고 상담내용 등의 자료를 최신화 하여 관리하라
 - 일시적으로 문제점을 숨기면 나중에 끓아 더 크게 확대되어 터질 수 있으므로 미리 보고하고 조치하여 문제를 해결하라

라. 복무 관련 부조리 및 불합리한 문제는 다양한 방법으로 찾아서 근절하라

복무 관련 부조리는 언제든지 발생할 수 있으며 완전히 해결하지 못한 문제는 각종 사고의 원인이 될 수 있음. 따라서 창의적인 방법에 의한 지속적인 발견 노력으로 완전히 근절해야 함

- 선임 복무자의 의식을 전환시켜라
 - 선임 복무자에 대한 교육을 지속적으로 실시하라
 - 자신의 후임 시절을 상기시키고 스스로 반성하게 하라
 - 다수의 복무자들 가운데 핵심적인 복무자를 파악하여 관리하라
 - 최고 선임 복무자를 칭찬하고 실질적인 포상을 하여 자극을 주어라
- 입체적으로 찾아내어 근절시켜라
 - 불합리한 관례를 찾아 없애고 음성적인 제도를 보완하여 양성화 시키는데 주력하라
 - 취약시간 및 장소를 확인하고 후임 복무자를 집중 관찰하여 불합리한 점을 발견하고 확인하는데 집중하도록 하라
 - 후임 복무자의 부모와 전화통화 시 휴가, 외출 시 대화내용을 자연스럽게 확인하라
 - 설문, 교우도식, 마음의 편지 등을 주기적으로 실시하라
- 처벌은 공정하게 지속적으로 하라
 - 불합리한 관행 발견 시 단순한 질책과 처벌은 일시적인 효과만 있을 뿐이므로 원인을 찾아서 제거하라

마. 복무자의 신상파악 및 상담은 복무관리의 기본

신상파악은 복무자를 효과적으로 관리하기 위하여 성장환경, 개인특성, 생활, 개인진로, 가족 및 이성관계 등 고민사항을 확인하여 조치함으로써 복무에 잘 적응할 수 있도록 해주는 것이므로 다양한 방법으로 실시해야 함

- 기초군사훈련 및 소양/직무교육 시 상담과정에서 확인된 사항을 미리 확인하여 인지하고 신상을 파악하라
 - 똑같은 신상자료를 반복하여 물어보면 짜증이 날 수 밖에 없음
- 신상파악은 다양한 방법을 적용하라
 - 과학적이고 입체적 기법을 적용하라
 - 부모형제, 친구, 애인 등 주변 인물들로부터 조언을 얻어라
 - 동료직원, 동료 복무자 또는 서비스 수혜자 등으로부터 전해진 관찰결과도 참고하라
 - 마음의 편지, E-mail, 전화 등의 다양한 수단을 이용하라
 - 미니홈페이지를 개설하여 복무자와 일촌 맺기 등을 하여 개인의 신상을 파악하라
- 신상파악 시 개인문제, 복무자간의 문제, 기관에 대한 생각 등을 확인하라
 - 가정환경, 여자친구, 건강상태 등 개인문제를 확인하라
 - 복무부적응, 부조리, 따돌림 등 동료 복무자간의 문제를 확인하라
 - 개인의 직무, 기본권 보장, 근무여건, 보급품 등 기관과 관련된 문제를 확인하라
- 신상파악 결과는 철저히 조치하라
 - 정밀진단 후 핵심 관리대상 복무자의 자료를 보완하고, 정신과적 관찰대상자로 의심되는 복무자는 기관장 보고 후 즉시 조치하라
 - 보호관심 복무자를 유형별로 구분하여 관리하며, 애로사항을 확인하고 즉시 조치하라

바. 보호관심 복무자는 입체적으로 관리하고 지도하라

가정 및 성장환경, 이성문제, 부대생활, 면담결과 등을 통해 복무부적응 복무자를 조기에 식별하여 보호관심 복무자로 선정, 입체적으로 관리하고 지도하여 사고요인을 제거해야 함

○ 보호관심 복무자 유형

- 개인문제: 이성문제, 정신질환, 자살우려, 구타우려 및 전력자, 성추행우려 및 전력자, 상습적 언어폭력자, 마약류 경험자, 게임중독자, 질병 및 신체허약자, 성격장애
- 부대문제: 복무부적응, 불합리한 관행과 부조리, 집단따돌림
- 가정문제: 가정환경, 부모불화, 형제간 갈등

○ 보호관심 복무자는 식별이 중요하다

- 각종 기록, 면담, 관찰 등 다양한 방법으로 신규전입 초기에 식별하라
- 복무 중 추가적으로 발생한 보호관심 복무자를 지속적으로 발견하라

○ 보호관심 복무자는 입체적으로 관리하라

- 부모, 형제, 친구, 동기 등 보호관심 복무자가 호감을 가지고 있는 사람 등과 연계하여 관리하라
- 복무관리자가 멘토(mentor) 역할을 수행하거나 동료 직원 또는 동료 복무자 가운데 멘토를 지정하여 관리하라

○ 부대에 적응 할 수 있도록 지도하라

- 문제를 해결하거나 극복할 수 있다는 의지를 고양시켜라
- 주변 동료, 전우들이 이해하고 도와주는 분위기를 만들어 주어라
- 존중과 배려, 칭찬과 격려로 복무의욕을 고취시켜라

○ 보호관심 복무자의 문제점은 끝까지 해결해 주어라

- 문제해결을 위한 상담 등은 1회성으로 끝내지 말고, 100% 해결될 때까지 관심을 가지고 지속적으로 실시하라

사. 인터넷 게임 중독을 방지하면 복무관리에 실패한다

신세대 복무자들의 인터넷 의존현상은 입대 후에도 영향을 미치고 있으며 게임중독에 의한 각종 사고도 발생하고 있음. 따라서 다양한 방법과 관찰을 통해 인터넷 게임 중독자를 식별하고 식별된 자에 대해서는 관심을 가지고 관리하며 필요 시 전문가의 도움을 받도록 조치하여 이로 인한 사고를 예방해야 함

○ 인터넷 게임 중독자를 식별하라

- 신규 복무인력 전입 시 게임 중독 진단척도 등을 활용하여 중독자를 식별하라
- 신상과약 시 즐겨하는 게임의 수준, 레벨, 전국순위 등을 기재토록 유도하라
- 의심되는 복무자는 휴가, 외출 시 동행한 인원에게 PC방 등에서 보낸 시간을 확인하라

○ 주기적인 교육을 통해 관심을 전환시켜라

- 복무규정 교육 시 게임 중독에 의한 사고를 포함해서 교육하고 ‘정보화 윤리교육 자료’ 등을 활용하여 사이버윤리 교육을 주기적으로 실시하라
- 휴가, 외출, 출장 등 출타신고 시에 게임에 열중하지 말 것을 강조하고 성실히 직무를 수행하거나 건전한 활동을 하도록 교육하라

아. 집단따돌림의 대상이 되는 복무자를 찾아서 관리하라

복무기관 내에서 일부 집단따돌림 현상이 다양한 형태로 표출되면서 복무염증 및 악성사고를 발생하게 하는 요인임. 따라서 집단 따돌림의 가해자 및 피해 복무자를 발견하고 해결하려는 노력은 사고를 예방할 수 있는 지름길

- ‘집단따돌림’ 당하는 복무자와 숨겨진 메커니즘을 찾아내라
 - 의심나는 인원은 직접 면담하여 피해사실을 확인하라
- ‘집단따돌림’ 피해자로 의심해 볼 복무자
 - 내성적인 성격으로 말수가 적고 자신감 없음
 - 이기적인 성격으로 동료 복무자로부터 미움을 사는 복무자
 - 신체적인 약점(허약체질, 구취, 액취 등), 외모(작은 체구, 머리가 큼, 탈모 등)와 관련된 비하를 자주 받는 복무자
 - 후임에게 큰소리를 못치고 주눅이 들어 있는 복무자
 - 타 기관에서 변경되어 전입한 복무자, 보직 이동자 등 복무기간에 따른 대우를 받지 못하거나 복무관리자가 지나치게 보호해 주는 복무자
 - 자신으로 인하여 선임 복무자가 징계나 처벌받은 사실이 있는 복무자
 - 운동시합, 장기 등 오락에서 자주 제외되어 혼자 있는 복무자
 - 식사시간, 공동 활동, 회식 등의 시간에 혼자서 주로 보내는 복무자
- 일상생활에서 상호 존중과 배려를 실천하도록 하라
 - 복무관리자가 술선수범하여 대상자를 감싸주고 보호해 주어라
 - 기본권에 대한 교육을 주기적으로 실시하라
 - 동료의식, 역지사지의 생각을 기를 수 있도록 분위기를 만들고 수시로 교육하라

- 피해자에게는 용기와 격려를, 가해자에게는 엄한 처벌을 실시하라
 - 집단따돌림이 되는 복무자의 문제를 해결해 줄 수 있도록 도와줘라
 - 용기를 줄 수 있는 직무부여, 공개적인 격려를 실시하라
 - 가해자는 1차 교육, 2차 경고 후 적법한 절차에 따라 엄하게 처벌하라

자. 정신과적 관찰대상자는 발견 즉시 조치하라

정신과적 관찰대상자란 환청, 망상, 현실 판단력 장애 등 정신과적 증상과 개인의 성격적 문제로 인해 복무 적응에 심각한 어려움이 있어서 심리적, 행동적 장애가 나타나는 자로서 개인의 신체적 특성과 외부적 요인이 결합될 경우 사고를 일으킬 수 있기 때문에 대상자의 특징을 이해하고 조기에 발견하여 신속한 조치를 해야 함

- 정신과적 관찰대상자의 특징을 이해하라
 - 자신이 환자인지 모르며 인정하려 하지 않는다
 - 증상을 가진 복무자는 초기에 자신의 증상을 숨기려 한다
 - 부모도 내 자식이 환자라는 사실을 모르거나 알아도 인정하지 않고 숨기려 한다
- 대상자의 초기증상을 반드시 이해해야 식별 가능
 - “나도 모르게 긴장됩니다” “몸이 떨리고 불안해진다”
 - “다른 사람들이 자꾸 의식된다” “남이 내 얘기를 하는 것 같다”
 - “감정조절이 잘 되지 않는다.” “매사에 의욕이 없고 집중력이 떨어진다”
 - “잠들기가 힘들고 자주 깬다”
 - “자꾸 안 좋은 생각이 들고, 자해나 자살하고 싶은 생각이 든다”
- 대상자는 발견 즉시 신속하게 기관장 및 지역복무관리센터에 신고하고 적극적으로 조치하라
 - 부모에게 증상을 말하고 진료를 받도록 권유하라.

- 대부분의 부모들은 자식이 정신과적 환자라는 사실을 받아들이지 않음
 - * “병무청 신검이나 훈련소에서는 이상이 없었는데, 왜 복무기관에서 환자로 취급하느냐?”라고 반문하므로, 이럴 때일수록 복무자를 위해 함께 노력하는 모습을 보여라
- 직무수행 중 동료직원, 동료복무자, 심지어는 기관의 서비스 수혜자에게 피해를 줄 수 있으므로 대상자는 반드시 진료를 받도록 조치하라
- 검진결과 정신과적 환자로 진단되면 병원으로 후송하거나 적법한 절차에 의해 복무 부적합자로 처리하라

차. 하루에 한 가지씩 즐거운 일을 만들어라

사람은 누구나 즐겁고 보람 있는 인생을 추구한다. 만약 복무기관에서의 생활이 힘들고 짜증나는 일의 연속이라면 복무 적응은 매우 어렵고 힘들 것이다. 진실로 복무자를 사랑하고 사회복무제도의 성공을 원한다면 즐겁고 보람 있게 복무기간 동안 생활할 수 있는 여건을 만들어 주어야 한다.

- 직무수행 간에도 즐거운 일이 생기도록 여건을 조성하라
- 전우에게 즐거움을 주도록 유도하라
 - 생일, 진급, 전입 100일 등 기념일을 축하해 주는 자리를 만들어라
 - 부모 및 가족, 친구, 애인의 기념일에 맞추어 시간을 가질 수 있도록 보장해 주어라
 - 항상 고운 말을 쓰고 칭찬하고 배려하고 인정해 주어라
 - 복무자의 말을 경청하고 진심으로 도와주어 즐거움을 느끼도록 행동하라
- 복무관리자 스스로 즐겁도록 행동해야만 복무자의 즐거움을 유도할 수 있다
 - 업무에 대한 열정과 업무수행의 성취감을 갖도록 행동하라
 - 적절한 개인 취미활동으로 생활의 즐거움을 유지하라
 - 모든 일에 긍정적이고 적극적인 마음을 가져라

카. 사회복무인력의 관리는 일과 후가 더욱 중요하다

사회복무인력은 복무기관에서의 일과 후 영외생활을 하기 때문에 군인임을 망각하기 쉬운 신분임. 따라서 끊임없이 자신의 신분을 자각하도록 교육하고 부모, 친구 및 지역사회 관련자 등과 협력하여 입체적인 신상관리 대책을 강구하고 일과 후 건전한 여가시간 활용을 유도해야 사고를 예방할 수 있음

- 사회복무인력에 대한 복무관리는 일과 후에 대한 입체적인 관리 역시 중요
 - 부모, 친구, 동료복무자, 지역기관, 복무관리센터, 지역별 상담보호관과 연계하여 입체적으로 관리하라
 - 부모 초청 행사를 실시하여 기관을 소개하고 간담회를 실시하여 공감대를 형성하라
 - 복무 중 직원 또는 동료복무자와의 마찰 요인을 해소하고, 인격적으로 대우하라
 - 일과 후, 불시에 전화하여 어떻게 보내고 있는지 파악하라
- 퇴근 후 자기계발과 건전한 생활을 할 수 있도록 유도하라
 - 인생의 건전한 목표를 세워 준비하는 기회를 갖도록 교육하라
 - 정상적인 복무에 지장을 주지 않는 범위 내에서 각종 자격증 및 시험 준비, 독서 등의 다양한 활동을 하도록 교육하고 보장하라
 - 퇴근 후의 자기계발 활동에 대해서 사전에 보고하도록 교육하라
- 퇴근 후 준수사항에 대한 지시사항을 위반하고 사고가 발생할 경우에는 규정에 의해 엄중 처벌하라

타. 휴가, 외출, 출장 등 출타자는 반드시 정신교육을 실시하라

복무자의 출타는 군 생활 또는 복무의 연속으로 볼 수 있으나, 통제된 시간과 공간으로부터 해방됨에 따라 교통사고, 성범죄, 절도, 음주시비 및 폭행, 근무지이탈 등의 사고요인이 되기도 함. 따라서 출타자에 대해서는 사전 신고 및 정신교육을 실시하고 쌍방향 의사소통체계를 유지해야 함

- 출타 전 교육을 강화하라
 - 출타자에 대해서 특별히 복무관리규정 교육을 강화하라
 - 증명서 분실, 질병 등 부득이한 사유발생 시 전화로 보고하는 등 조치요령을 교육하라
 - 출타계획서를 작성하게 하고 특이한 계획이 확인될 경우 면담을 실시하라
- 출타 간에는 복무자의 가족과 연계하여 관리하라
 - 쌍방향 의사소통체계를 유지하라
 - 가족과 연계하여 전화, E-mail 등으로 부모에게 휴가 및 외출 중임을 알려주고, 필요시 가정통신문을 발송하라
- 복귀 후에는 반드시 신상파악을 실시하라
 - 출타 후 복귀 시 복무관리자는 신고 및 상담 등을 통해 특이사항을 확인하라
 - 휴가 중 가정 변동사항, 사고발생, 애인관계 변화 등을 확인하라
 - 청원휴가 시 사유에 대한 결과를 입체적(본인, 가족, 애인 등)으로 확인하라

파. 보급품이나 기관의 비품 등은 주인정신과 애착심을 갖고 사용하도록 교육

보급품이나 기관의 물품과 장비 등은 내 물건처럼 사용해야 하지만 이를 원형변경, 훼손, 부족분 미청구, 정비품 방치 및 영외로 유출시키는 등의 잘못된 사례가 발생할 수 있음. 따라서, 이에 대한 검사를 주기적으로 철저히 하고 문제발생 시 후속 조치를 즉시 실시하는 등 복무자로 하여금 주인정신과 애착심을 갖고 관리 및 사용할 수 있도록 해야 함

- 보급품 관리 및 손질요령을 교육하라
 - 보급품 지급기준을 숙지시키고 정비 및 관리는 후임 복무자가 전담하지 않고 모든 복무자가 스스로 할 수 있도록 관리하라
- 신규 복무인력 전입 시 보유하고 있는 보급품을 확인하라
- 기관에서 제공되거나 직무와 관련하여 복무자가 사용해야 하는 시설, 장비, 물품 등에 대해서 충분히 교육시킨 후 사용할 수 있도록 하라

10. 사회복무인력의 복무관리를 위한 노하우(Know-how) 3: 사고예방

가. 처벌이 두려우면 극단적인 행동을 할 수 있음

평상시 처벌위주의 복무관리는 복무분위기를 저해하고 복무자간 연쇄적 처벌을 유발함으로써, 처벌 자체가 두려운 후임 복무자는 강력사고, 근무지이탈 등 극단적인 행동을 할 수 있음. 따라서, 칭찬과 격려위주로 복무자를 지도하고, 잘못된 사항은 처벌 이전에 스스로 인정하고 반성할 수 있도록 해야 함

- 칭찬과 격려위주로 복무자를 지도하라
 - 복무관리자 자신부터 밝고 따뜻한 표정, 언행으로 복무자를 대하라
 - 복무자의 입장을 먼저 헤아려 보고 꾸짖어도 결코 늦지 않다

- 잘못을 저질렀다고 억박지르거나 몰아세우지 마라
- 상급자의 짜증은 연쇄적인 내립 구타, 폭언으로 이어짐을 명심하라
- 처벌은 공정하게 하고 본인이 인정하여 반성하게 하라
 - 즉흥적인 처벌이나 질책은 순간적인 일탈행위를 조장할 수 있다
 - 본인이 잘못을 인정하도록 하는 것이 중요하다
 - 본인에게 먼저 반성할 기회를 주어라
 - 처벌 후에는 관찰하고 격려하여 정상적인 생활로 복귀하도록 지도하라
 - 처벌은 일관성 있게 시행하라
- 기회를 부여하여 만회할 수 있도록 하라
 - 하나의 실수로 복무자 자체를 평가하지 마라
 - 복무자의 특성과 현 상태를 이해하고 기회를 부여하라
 - 인정하고 반성하면, 더 중요한 임무를 부여할 수도 있다

나. 복무관리 및 업무지시를 짜증스럽게 하면 복무자에게 사고 발생

복무관리자가 여유가 없고 복무관리에 있어서 짜증스러워지면 구타 등 사고를 유발시키는 근원이 됨을 인식해야 함. 따라서 합리적인 복무관리로 각종 사고의 원인을 근본적으로 제거해야 한다.

- 복무관리 계획을 안정되게 수립하라
 - 업무의 우선순위를 정해서 계획을 수립하라
 - 복잡한 업무를 단순화시켜라
 - 계획변경은 최소화하되 변경 시에는 복무자에게 자세하게 알려주어라
 - 업무와 상충되지 않는 범위 내에서 복무자들의 의견을 최대한 반영하라

○ 예측 가능하게 알려주어라

- 주요일정, 공사, 평가 등 복무기관의 중요한 운영계획을 주기적으로 알려주어라
- 복무자들에게 미리 알려주어 준비시간을 최대한 보장해 주어라

○ 근무와 휴식이 조화되도록 복무자들을 관리, 운영하라

- 직무수행 또는 작업 후에 반드시 휴식 및 정비시간을 부여하라
- 휴가, 자유시간 및 휴일을 보장하라
- 불가피하게 야근 또는 자유시간을 침해하게 될 경우 사전에 설득력 있게 설명하여 이해시키고 적절한 방법으로 보상하라
- 지시는 최소화하고 확인은 철저히 하여 효율적으로 업무를 수행하도록 하라

다. 구타 및 가혹행위는 모든 악성사고의 주된 원인

복무자간 또는 직원에 의한 구타 및 가혹행위는 인명손실 및 제2의 악성사고를 유발시키는 원인을 제공하므로 ‘기관장 및 복무관리자의 노력에 따라 근절된다’는 확고한 신념과 의지를 갖고 발생하지 않도록 해야 한다.

○ 구타 및 가혹행위의 부당성을 교육하라

- 복무자의 신규전입과 전역 등 병력순환을 고려하여 구타 및 가혹행위가 범죄행위임을 끊임없이 교육하라
- 구타 및 가혹행위자는 복무 당시 발견되지 않았지만 전역 후에라도 발견되면 처벌¹⁰⁾된다는 점을 교육하라
- 후임 복무자 시절 피해를 당했던 심리 때문에 구타가 지속적으로 대물림될 수 있으므로 나로부터 구타 및 가혹행위를 단절하겠다는 사명감을 심어 주어라

○ 적극적인 확인을 통해 구타 및 가혹행위를 발견함으로써 문제를 해결하라

10) 복무 중에 일어난 폭행 및 가혹행위라 할지라도 전역 후에 피해자 또는 제3자에 의해 고소, 고발 등에 의거 처벌을 요구할 경우 형법 제25장(상해와 폭행죄)에 규정된 법규에 의거 처리되며, 피해자로부터 신고를 받은 각급 헌병대에서는 전역한 가해자의 주소지 관할 경찰서로 사건을 이첩 처리하도록 하고 있음(육군 헌병대)

- 제도적인 방법으로 보고되도록 기회를 만들어라
 - 마음의 편지, E-mail, 고충처리함 등 피해자가 은밀하게 신고할 수 있는 방법을 활용하라
 - 구타 및 가혹행위가 발생할 수 있는 취약 근무시간, 기관 내 장소 등을 불시에 확인하라
 - 보복, 따돌림을 우려하여 보고를 회피할 수 있으므로 근심, 우울증, 신체적 이상 등 복무자들의 표정이나 이상행동을 관찰하여 파악하라
 - 구타 및 가혹행위자는 지역복무센터에 신고하여 엄격하게 처벌하라
 - 구타 및 가혹행위자는 규정에 의거하여 명확하게 처벌하라
 - 구타를 당한 자도 원인을 규명하여 이유가 있을 경우 처벌하라
 - 구타 및 가혹행위와 관련된 사건은 축소 및 조작, 은폐하지 말고 원칙대로 보고 후 처벌하라
- 라. 근무지이탈 사고의 원인을 찾아서 제거

근무지이탈 사고는 복무부적응, 이성문제, 가정문제 등 여러가지 원인에 의해 발생한다. 원인을 정확하게 파악하여 지속적인 정신교육, 복무여건 개선, 특별휴가 등으로 문제를 해결함으로써 사고를 예방해야 한다.

- 복무자가 적응하지 못할 경우 부적응의 원인을 정확하게 파악하라
 - 입대 시 자료, 기초군사훈련 및 소양교육 시 면담자료, 인성검사 결과, 부모, 친구, 동료 등을 활용하여 원인을 찾아내라
 - 개인의 사생활은 최대한 비밀을 보장하라
- 부적응의 원인별로 해결방법을 강구하라
 - 복무자 당사자와 함께 해결방법을 강구하라
 - 발견된 문제사항을 적극적으로 해결하도록 하라
 - 문제해결을 회피하거나 스스로 문제를 해결하기 위해 근무지이탈 등 사고를 일으킬 경우 향후 자신의 삶과 가족, 사회에 매우 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 교육시켜라.

- 문제가 완전하게 해결될 때까지 지속적으로 관리하라
 - 지속적인 면담과 관찰 등으로 문제가 완전히 해결될 때까지 관리하라
 - 발견된 문제가 자체적으로 해결될 수 없는 경우 지역본부관리센터나 상담보호관에게 알려 해결방안을 모색하라
- 고의적인 복무 부적응자나 휴가 등을 얻기 위해 거짓말하는 경우는 엄격하게 처벌하라

마. 근무지이탈은 제2의 악성사고로 이어질 수 있음

근무지를 이탈한 사회복지자는 처벌에 대한 부담감과 자포자기한 심정으로 자살 등 제2의 악성사고를 일으킬 수도 있으므로, 근무지이탈 사고 발생 시 사실을 확인한 후 지역복무관리센터와 상담보호관에 즉시 보고하고 당사자를 심리적으로 안정시켜 최단시간 내에 복귀하도록 함으로써 제2의 악성사고를 예방해야 함

- 근무지이탈과 관련된 교육을 엄격하고 내실있게 실시하라
 - 단순 근무지이탈 시에는 재복무할 수 있는 기회를 줄 수도 있으나 반복적으로 발생할 경우 엄격하게 처벌한다는 것을 포함하여 교육하라
 - 근무지이탈 후 제2의 사고를 저지를 경우 중죄인이 된다는 것을 사례와 함께 교육하라
- 사전에 보고된 바 없이 근무지를 이탈한 복무자가 발생하면 즉시 기관장 및 지역복무관리센터, 지역별 상담보호관에게 보고하라
 - 현지이탈, 휴가미귀 등의 근무지이탈자 발생 시에는 최단시간 내에 보고하라
 - 복무관리자 혼자서 자체적으로 찾으려고 하거나 기다리는 등 은폐하려 하지 마라
- 부모, 이성친구, 입대 전 친구 등 사전에 확인된 복무자의 네트워크를 활용하라
 - 복무관리자가 기관장, 지역복무관리센터 등에 보고한 직후에는 복무자의 부모에게 상황을 설명하고 정중하게 협조를 구하라
 - 근무지를 이탈한 복무자와 연락될 경우 심리적으로 안정시키도록 당부해라

- 근무지이탈자의 E-mail과 미니홈페이지 등을 통해 심리적으로 안정시키는 메시지를 남겨라
- 중간에 복무자와 직접 연락되면 마음을 편안하게 가지도록 해 주어라
- 화내지 말고, 겁주지 말고, 부담주지 말고 안정시킨 후 즉시 복귀하도록 하라
- 연락 및 복귀 후에는 근무지이탈 사고를 보고했던 기관장, 지역복무관리센터, 지역별 상담보호관에게 사실을 재보고하라

〈참고 1〉 업무협조기관 및 지역별 복무관리담당관 연락처

- ☞ 보건복지부 사회복지팀, 지방자치단체, 지방병무청 및 지역복무관리센터, 복무관리담당관, 사회복지교육센터 등 업무협조기관 주소 및 연락처 등 기재

〈참고 2〉 사회복지제도 운영 및 복무관리를 위한 포털시스템 활용방법

사회복지제도 복무관리 포털시스템

(병무청 & 보건복지부: <http://xxxx.xxxxx.go.kr>)

■ 구축 필요성

- 복무자, 복무기관, 복무관리자 뿐만 아니라 일반국민, 향후 복무예정자 등이 사회복지제도 전반 및 복무관리와 관련된 모든 정보를 알 수 있는 One-Click 서비스 제공

■ 주요내용

- 병무청과 수요부처 협의 하에 복무관리를 포함한 사회복지제도 전반에 관한 내용과 복무기관 및 직무에 관한 정보를 연계할 수 있는 포털시스템 구축 시 이에 대한 안내사항 및 활용방법 등을 정리하여 제시

제 7 장 사회복지 직무 매뉴얼

제1절 장애인시설

I. 장애인생활시설

1. 장애인생활시설의 기능 및 주요 업무

가. 시설종류, 설치 목적 및 기능

□ 시설의 종류

- 장애인 생활시설은 입소대상자에 따라 다음 표와 같이 장애유형별 생활시설, 중증장애인요양시설, 장애영유아생활시설 등으로 크게 3가지로 분류되며, 또한 장애유형별 생활시설은 지체, 청각, 시각, 정신지체인 등으로 그 유형이 구분된다.

<표 7-1-1> 장애인 생활시설의 종류

대상시설	시설의 기능
장애유형별생활시설	장애유형이 같거나 또는 유사한 장애를 가진 사람들을 입소 또는 통원하게 하여 그들의 장애유형에 적합한 의료, 교육, 직업, 심리, 사회 등 재활서비스와 주거서비스를 제공하는 시설
중증장애인요양시설	장애의 정도가 심하여 항상 도움이 필요한 사람을 입소하게 하여 상담, 치료, 또는 요양 서비스를 제공하는 시설
장애영유아생활시설	6세미만의 장애영유아를 입소 또는 통원하게 하여 보호함과 동시에 그 재활에 필요한 의료, 교육, 심리, 사회 등 재활서비스를 제공하는 시설

□ 설치 목적

- 신체적 및 정신적 결함으로 인해 장기간에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 받는 장애인이 장애인생활시설에서 필요한 기간 동안 생활하면서 재활에 필요한 상담·치료·훈련 등의 서비스를 받아 사회복귀를 준비하거나 장기간 요양할 수 있도록 생활시설을 설치·운영한다.

□ 기능

- 장애인 생활시설의 역할에 따른 기능은 <표 7-1-2>와 같이 크게 세 가지로 나눌 수 있는데 첫째는 기초적 기능으로서 생활에 필요한 의식주 서비스를 지속적으로 제공하는 일상적 보호와 이에 필요한 생활환경 정비를 수행하는 보호적 기능과 시설장애인이 각자의 발달과정에 도달할 수 있도록 지원하는 교육적 기능, 시설장애인이 해결하거나 도달해야 할 생활과제를 설정하여 이를 해결하기 위한 치료, 교육, 훈련, 자립 지원 등의 서비스를 제공하는 전문적 기능이 있다.
- 둘째는 고유적 기능으로서 시설장애인이 주체적으로 자신의 삶을 선택하고 계획할 수 있도록 자립생활을 지원하는 기능으로 시설장애인의 문화활동, 사회참가, 지역교류활동 등 가치있는 삶을 추구하기 위한 문화적 생활기반의 확충과 시설장애인에 대한 주민과 관계기관의 차별, 편견, 소외 등에 대응하여 시설장애인의 권익을 옹호하고 시설장애인의 친권대행, 후견 등을 수행하는 변호적 기능이 있다.
- 셋째는 파생적 기능으로서 기초적 기능과 고유기능이 상호연관성을 갖고 시설장애인의 복잡, 다양한 생활문제를 여러 사회자원의 개발과 조정, 네트워킹을 통해 해결해 나가는 조정·개발적 기능과 긴급한 상황에 처한 요보호자에게 일시보호나 단기입소를 제공하여 응급상황을 잘 극복할 수 있도록 지원하는 긴급·단기지원 기능이 있다(박태영, 2000).

<표 7-1-2> 생활시설의 기능

기초적 기능	고유 기능	파생적 기능
① 보호적 기능	① 문화적 기능	① 조정개발기능
② 교육적 기능	② 변호적 기능	② 긴급지원기능
③ 전문적 기능		

나. 장애인생활시설의 업무

□ 업무적 특성

- 장애인생활시설에서 필요한 기간 동안 장애인이 생활하면서 기본적인 일상생활이나 사회생활을 영위할 수 있도록 재활에 필요한 상담·치료·훈련 등의 서비스를 받아 사회복귀를 준비하거나 장기간 요양할 수 있는 업무를 수행하고 있다.
- 즉, 장애인을 수용하거나 장애인이 시설을 통원하면서 재활에 필요한 상담, 치료, 교육, 훈련 및 요양 등의 시설보호서비스를 제공받을 수 있는 장애인 생활시설의 업무적 특성은 다음과 같다(강봉원, 2004).
- 첫째, 장애인생활시설은 각종 재활프로그램을 통해 지역사회 가정내에서 생활하고 있는 장애인을 대상으로 장애의 사정과 평가, 사회심리와 직업재활 등의 종합적인 서비스를 제공하는 시설로서 사회·심리재활서비스, 교육재활서비스, 의료재활서비스, 직업재활서비스 등을 복합적으로 장애인에게 제공하여 삶의 질을 높인다.
- 둘째, 장애인생활시설은 교육적인 기능적 특성을 갖고 있어 장애인의 조기발견과 장애정도의 진전을 최소화하며, 사회화 과정을 완수하기 위한 학습능력을 배양시킨다.
- 셋째, 장애인생활시설은 장애전반에 걸친 치료와 수술 등 의료적 기능이 강하다. 즉 장애인생활시설은 장애의 근본적인 문제인 손상에 대한 의료적 처치 및 생활보장을 위한 신체교정 기능이 공통적으로 갖고 있다.
- 넷째, 장애인생활시설은 장애인의 신체적, 심리적, 사회적, 경제적, 직업적 제문제에 따라 많은 전문분야가 복합적으로 이루어진다. 즉, 의료요원(의사, 물리치료사, 작업치료사, 간호사, 언어치료사, 보장구기사 등)과 심리사회적인 문제를 돕기 위한 사회복지사, 임상심리사와 기타 문제를 해결하기 위한 관련 전문가들이 장애인의 재활이란 목적 하에 함께 협력한다.
- 다섯째, 장애인생활시설의 조직은 비영리 목적으로 운영되며 정부의 예산으로 조직된 기관이다.

□ 장애인생활시설의 주요 업무(출처: 보건복지부 장애인복지사업안내)

① 지체장애인 및 뇌병변 장애인을 위한 시설

(1) 의료재활

(가) 의학적 진단

의학적 진단은 재활치료를 효과적으로 행하기 위하여 현 증상과 치료에 의한 기능적 효과를 평가를 위한 의학적 진단 실시

(나) 재활치료

정형외과적치료·물리치료·작업치료·언어치료 등 재활치료

(2) 심리·사회적 재활

(가) 심리·사회적 진단

① 심리·사회적 진단은 각종 검사의 방법에 의하여 실시하고 생활력에 대한 관찰 및 연구도 병행

② 재활치료가 인격형성에 미칠 영향을 고려하여 지도방침을 결정

(나) 심리·사회적 재활조치

① 집단지도로서 연극·레크리에이션, 각종 그룹활동 및 토론 등을 실시

② 개별지도로서 심리요법적 상담지도 실시

(3) 직업재활

(가) 시설거주자의 적성에 따라 준비훈련 및 응용훈련 실시

(나) 직업훈련을 통하여 장애를 극복하고 근로활동을 할 수 있도록 지도

(4) 교육재활

장애인의 연령과 특성에 따라 특수교육진흥법에 의한 교육기회 제공

② 시각장애인을 위한 시설

(1) 의학적 진단 및 재활

의학적 진단을 통하여 현 증상과 그 기능적 상태를 정확히 파악하고 그에 알맞은 재활훈련 및 직업훈련 실시

(2) 심리·사회적 재활

지체장애인생활시설에 있어서의 심리·사회적 재활에 준하여 실시

(3) 직업재활

(가) 생활훈련

시설거주자의 일상생활에 필요한 여러 가지 동작에 숙달되도록 지도

(나) 보행훈련

시각장애인의 안전보행에 필요한 훈련 실시

(다) 의사소통훈련

점자, 통신, 컴퓨터 등 의사소통 훈련 실시

(라) CCTV 사용훈련

저시력자의 시력 활용 증진에 관한 훈련 및 보조기기 활용에 관한 훈련 실시

③ 청각언어장애인을 위한 시설

(1) 의학적 진단 및 치료

의학적 진단에 있어서는 임상진단과 동시에 청각의 기능적 상태를 파악하여야 하며, 치료에 있어서는 시설거주자의 장애의 증상을 정확히 파악하여 치료의 방침 계획 수립

(2) 청력검사 및 어음명료도 검사

청력의 검사는 주로 순음청력검사에 의하여 행하되, 난청의 종류·청력손실·연령 등에 의하여 타각적 청력검사·어음명료도 검사 등도 함께 행할 수 있다. 또한 청력검사는 청능훈련 및 독화훈련 중에도 정기적 실시

(3) 청각훈련

(가) 보청기 사용훈련

보청기 사용훈련은 보청기의 일일 사용 시간을 점진적으로 증가시키는 방법에 의하여 실시

(나) 청능훈련

청능훈련은 잔존 청력을 훈련하여 건청인과의 의사소통이 가능하거나 쉽게 되도록 하는 것을 목적으로 청능훈련 기재 등을 이용하여 음성 및 언어에 따라 판별 능력을 훈련함과 동시에 도로·집회장 등 소음이 많은 장소에서 훈련 실시

(다) 독화훈련

독화훈련은 청각을 대신하여 회화의 이해를 쉽게하는 것으로 청능훈련과 함께 실시

(라) 운동기능훈련

평형기능장애를 가진 자에 대하여는 그 장애의 원인 및 종류에 따라 운동기능훈련을 병행

(4) 음성·언어기능 재활훈련

시각적 방법·촉각적 방법 등과 특수한 기계장치 활용에 의한 언어기능 재활훈련을 실시하되, 청능훈련 및 독화훈련과 관련시켜 실시

(5) 심리·사회적 재활

지체장애인생활시설에 있어서의 심리·사회적 재활에 준하여 실시

(6) 직업재활

(가) 보청기 등의 활용에 의하여 직업적응이 쉽도록 지도하여야 한다.

(나) 시설거주자의 재활·자립에 필요한 기술을 습득시킴과 아울러 건청인과의 의사소통 방법 등 사회적 개발 실시

④ 정신지체 및 발달장애인을 위한 시설

(1) 생활지도

시설거주자가 일상생활에 있어서 좋은 습관을 가지고 사회생활에 대한 적응을 쉽게 하도록 모든 기회를 통하여 생활지도

(2) 작업지도

시설거주자가 자립하여 사회생활을 할 수 있도록 작업지도 실시

(3) 심리·사회적 재활 및 의료적 재활

정신지체인 또는 발달장애인의 정신적·신체적 특수성을 고려한 심리·사회적, 의료적 재활사업

(가) 심리·사회적 진단

- ① 심리·사회적 진단은 각종 검사의 방법에 의하여 실시하고 생활력에 대한 관찰 및 연구도 병행한다.
- ② 재활치료가 인격형성에 미칠 영향을 고려하여 지도방침을 결정하여야 한다.

(나) 심리·사회적 재활조치

정신지체인 또는 발달장애인의 정신적·신체적 특수성이 고려된 심리·사회적 재활 실시

(4) 직업생활지도

시설거주자가 직업생활에 잘 적응할 수 있도록 모든 기회를 통하여 직업생활 지도 실시

⑤ 중증장애인요양시설

(1) 보호조치

- (가) 시설내에 응급조치 및 후송체계를 갖추어 중증장애인의 응급상황에 적절히 대처할 수 있어야 하며, 신체적 손상과 감염의 예방을 위하여 격리보호실을 활용하는 등의 특별관리
- (나) 시설거주자의 개인별 장애상태와 특성을 파악하여 그 정도에 알맞은 개별 프로그램 실시
- (다) 입소장애인의 사생활을 보장할 수 있도록 집단보호와 함께 개별보호 프로그램 실시

(2) 의료재활

- (가) 잔존기능의 퇴화 방지와 기능 향상을 위한 치료(재활의학치료, 소아과치료, 물리치료, 언어치료, 작업치료 등)사업 실시

(3) 생활지도

(가) 일상생활에 필요한 동작훈련, 감각훈련 등 정서의 안정 및 자립생활을 영위하기 위한 기초생활 지도 사업 실시

(나) 전인적 생활을 영위할 수 있도록 사회적응훈련 실시

(다) 일상생활에 있어 좋은 습관을 형성하고 다양한 경험과 정서적 안정을 꾀할 수 있도록 생활지도 사업 실시

(라) 시설거주자 및 보호자 가족의 심리·사회재활을 위한 상담활동 사업

(4) 특수교육

특수교육진흥법에 의한 교육기회 제공

⑥ 장애영유아생활시설

(1) 보호조치

(가) 시설내에 응급조치 및 후송체계를 갖추어 장애영유아의 응급상황에 적절히 대처할 수 있어야 하며, 신체적 손상과 감염의 예방을 위하여 격리보호실을 활용하는 등 특별관리 실시

(나) 시설거주자의 개인별 장애상태와 특성을 파악하여 그 정도에 알맞은 개별 프로그램 실시

(2) 의료재활 및 생활지도

중증장애인요양시설에 있어서의 의료재활 및 생활지도에 준하여 실시

(3) 조기 특수교육

조기 특수교육이 필요하다고 인정되는 3세 미만의 영유아에 대한 조기특수교육 사업 실시

(4) 다른 시설로의 전원

장애영유아의 잔존능력이 향상되어 재활의 가능성이 있는 때, 또는 유아기가 지나 7세 이상이 된 때에는 장애유형에 알맞은 다른 생활시설로의 전원 등 필요한 조치 실시

다. 직무의 특성

□ 생활시설 직무유형과 특성 (출처: 장봉혜립재활원, 2002)

- 장애인생활시설의 운영목표는 <표 7-1-3>과 같이 크게 네 가지로 구분할 때, 첫째는 쾌적한 생활환경의 제공은 시설장애인의 안정된 생활기반을 조성하기 위해 의식주에 소요되는 영양상태, 청결, 보건, 위생, 편의시설 정비 등을 위해 시설내부의 쾌적한 환경을 조성하기 위한 직무로 시설장애인이 생활하면서 기본적인 일상생활 활동을 영위하는데 있어 가정생활과 동일한 환경을 조성하는 특성을 가지고 있다.
- 둘째는 생활인의 자립생활 능력을 배양하기 위한 활동으로 생활인이 지닌 장애의 상태가 더욱 악화되지 않도록 지속적인 의료재활(건강검진, 전염병예방, 구강위생 점검, 물리치료 등)의 활성화와 영양급식(식단조정, 편식교정 등)수준의 향상, 개별화된 서비스(개인별 재활계획수립, 개별상담, 개인별 생활관리 등)의 제공, 다양한 재활서비스(집단지도, 동아리활동, 사회적응훈련, 여가활동 등)의 제공, 상담(개별, 집단)을 통한 정서적 안정도모의 직무특성을 가지고 있다.
- 셋째는 생활인의 사회복귀 준비서비스의 강화 활동으로 시설의 주거환경을 가정생활과 동일하게 조성하기 위한 계획과 실행직무(가정용 식기사용, 가정별 식사조리, 가정용 집기류 배치 등)와 사회복귀 준비 서비스의 강화를 위해 공동생활가정 체험활동, 사회적응훈련, 지역사회기관이용 등 차후 시설에서 지역사회로 복귀하기 위한 결혼, 취업, 가정생활 등을 준비하는 서비스 직무 특성을 가지고 있다.
- 넷째는 시설보호의 전문성을 강화하기 위한 활동으로 직원연수 및 훈련, 운영위원회 구성·운영, 각종 규정 및 운영매뉴얼 개발, 생활인 개별기록 관리, 시설 내 특화프로그램 계획, 실행, 평가 등을 진행하기 위한 직무와 시설의 개방화와 지역사회관계 개선활동을 위해 지역주민과 함께하는 각종행사 진행, 시설 개방, 자매결연 등을 진행하기 위한 직무가 있다. 아울러, 시설행정의 전문적 지원체계를 구축하기 위해 연간 사업계획, 실행, 평가와 시설의 운영감사, 각종 자산 및 인사, 회계관리 등을 위한 직무와 자원개발 및 연계를 위해 후원자·자원봉사자 개발 및 관리, 시설홍보, 지역네트워크 활동을 위한 직무가 있다.

<표 7-1-3> 생활시설의 운영 목표

상위 목표	하위 목표
1. 쾌적한 생활환경 제공	1-1. 보건위생의 생활화 1-2. 쾌적한 시설환경의 제공
2. 생활인의 자립생활 능력 배양	2-1. 의료재활의 활성화 2-2. 영양급식 수준의 향상 2-3. 개별화된 서비스 제공 2-4. 다양한 재활서비스의 제공 2-5. 상담을 통한 정서적 안정도모
3. 생활인의 사회복귀 여건 마련	3-1. 시설의 가정화 유도 3-2. 사회복귀 준비 서비스의 강화(결혼, 취업 등) 3-3. 주거서비스와의 연계체계 구축(공동생활가정 등)
4. 전문적 재활서비스 제공을 위한 지원체계 확립	4-1. 시설보호의 전문성 확립 4-2. 시설의 개방화 및 지역사회와의 관계 강화 4-3. 시설행정의 전문적 지원체계 확립 4-4. 자원개발 및 연계(후원, 자원봉사자 등)

2. 생활시설 대상자

가. 주요 대상자

☐ 장애인 생활시설 입소 대상자

- 장애인 생활시설에 입소할 수 있는 장애인의 자격요건은 장애인복지법 제2조에 규정된 장애인이어야 한다. 즉, 지체장애, 시각장애, 청각장애 또는 정신지체 등 신체적 및 정신적 결함으로 인해 장기간에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 받는 자로서 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 장애인이어야 한다.

대 상 시 설	시설별 대상 장애인 (장애등급)
○ 장애유형별생활시설	
- 지체장애인 및 뇌병변장애인을 위한 시설	- 지체·뇌병변장애인(중복장애 포함)
- 시각장애인을 위한 시설	- 시각장애인(중복장애 포함)
- 청각·언어장애인을 위한 시설	- 청각·언어장애인(중복장애 포함)
- 정신지체인·발달장애인을 위한 시설	- 정신지체인(중복장애 포함)
○ 중증장애인요양시설	- 1급 중증장애인
○ 장애영유아생활시설	- 6세미만의 장애영유아

□ 장애인 생활시설 입소대상자 기준(보건복지부, 2007)

- 국민기초생활보장수급자로 법정 등록장애인
- 국민기초생활보장 수급자가 아닌 경우는 법정 등록장애인으로 부양의무자가 없거나 부양의무자가 있어도 부양능력이 없거나 부양을 받을 수 없는 자
 - ※ 부양의무자 및 부양능력 유무는 관할 시장, 군수, 구청장이 구체적으로 판단
- 입양기관 보호아동
 - ※ 입양아동 소재지 복지 실시기관에서 시설 관할 복지실시기관에 입소의뢰한 입양기관 보호아동

□ 장애인 생활시설 입소의뢰 절차

- 입소대상 자격기준에 합당한 자로서 복지실시기관이 직권 또는 장애인이나 그 가족 등의 입소신청에 의해 진행
- 장애인이 생활시설에 입소의뢰를 하고자 할 때에는 검진, 상담 또는 가정실태조사 등을 행하고 장애인복지시설입소의뢰서를 작성하여 해당시설장에게 입소 의뢰
- 해당 지역내 생활시설에서 입소의뢰서의 신청이 오면, 입소적격 심사를 위한 공식적인 접수상담 회의를 개최하여 입소
 - ※ 접수상담 과정에서 검토사항은 합리적인 의사결정을 위한 충분한 정보를 수집하고 적절한 욕구를 확인하는 과정을 거치며 이러한 욕구에 대응할 수 있는 여러

가지 선택에 대한 심의와 주거시설에서 제공되는 서비스 정보제공, 계약동의 등의 과정을 거침.

나. 시설장애인의 이해

☐ 시설장애인이 겪는 애로사항

- 시설장애인은 시설 내 일반적인 주거생활로 인해 아래와 같은 애로사항을 맞이할 수 있다. 물론, 개인적 편차나 시설내의 환경적인 요인에 의해 나타나는 차이가 있음을 전제하에 일반적인 시설보호로 인한 애로사항을 정리하면 다음과 같다.
- 시설은 단체생활을 영위하는 곳이라서 개인의 욕구나 특성에 맞지 않아도 집단화된 일과운영으로 인한 개인적 성향이 무시될 가능성이 높다.
- 아울러, 시설 내에 외부인의 방문이 없으면 자연스러운 대인관계의 형성이 어려우며, 1회 외출을 위한 시간·인력·재정의 투입요소가 많고 지역사회와 물리적으로 떨어져 있는 도서지역의 경우 환경적인 제약으로 인해 자연스럽고 다양한 지역사회의 경험 이 어렵다.
- 또한, 지적장애 등 발달장애를 가진 경우 생활인의 능력과 기능성 향상을 위한 모방 학습의 대상자가 한정되어 있어 개인적인 능력과 가치가 절하되는 경향이 많고 직원의 개입이 많아 수동적, 의존적인 삶을 유지하는 성향이 강하다. 따라서 생활인의 개인의 자율성과 선택권의 확보가 어렵다.
- 시설보호 서비스 대상인원이 많아 개별적 프로그램 운영이 어렵고 시설내의 생활인의 기초능력 향상은 기대할 수 있지만, 그들의 지역사회 내에서의 생활기반으로 형성 될 가정생활 및 지역사회 환경의 적응력 향상은 실제 생활과 연계성이 떨어지기 때문에 사회복귀에 어려움이 많다.

☐ 생활장애인의 유형

- 현재 우리나라에선 장애유형을 총 크게 신체적, 정신적 장애로 분류하고 있으며, 세부적으로는 다음 표와 같이 15개의 장애영역으로 구분하고 있다

<표 7-1-4> 시설장애인의 분류

대분류	중분류	소분류	세 분 류
신체적 장애	외부 신체기능 의 장애	지체장애	절단장애, 관절장애, 지체기능장애, 변형 등의 장애
		뇌병변장애	중추신경의 손상으로 인한 복합적인 장애
		시각장애	시력장애, 시야결손장애
		청각장애	청력장애, 평형기능장애
		언어장애	언어장애, 음성장애, 구어장애
		안면장애	안면부의 추상, 함몰, 비후 등 변형으로 인한 장애
	내부기관 의 장애	신장장애	투석치료중이거나 신장을 이식 받은 경우
		심장장애	일상생활이 현저히 제한되는 심장기능 이상
		간장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성·중증의 간기능 이상
		호흡기장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성·중증의 호흡기기능 이상
		장루·요루장애	일상생활이 현저히 제한되는 장루·요루
		간질장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성·중증의 간질
정신적 장애	정신지체		지능지수가 70 이하인 경우
	정신장애		정신분열병, 분열형정동장애, 양극성정동장애, 반복성우울장애
	발달장애(자폐증)		소아자폐등 자폐성장애

□ 생활장애인의 특성 및 배려사항(출처: 한국장애인고용촉진공단)

① 지체장애인

신체의 일부를 잃은 사람, 관절 장애가 있는 사람, 지체기능장애가 있는 사람. 신체에 변형 등의 장애가 있는 사람



- 장애인의 휠체어를 잡지 않으며, 장애인이 휠체어를 밀어주기를 바란다고 지레 짐작하지 않는다. 항상 먼저 묻고 나서 행동해야 하며, 휠체어는 장애인의 개인 공간 일부로 간주되어야 한다



- 휠체어 사용자와 장시간 대화를 나눌 때에는 눈높이를 맞추기 위하여 의자에 앉는다.



- 휠체어 사용자가 다른 곳으로 옮겨 앉거나 휠체어에서 내려 이동하더라도 놀라지 않는다. 모든 휠체어 사용자가 마비 환자는 아니며, 많은 휠체어 사용자들이 지팡이, 보조기 또는 클러치에 의지하거나, 의지하지 않고서 걸을 수 있다.



- 장애인이 클러치, 보행기 또는 기타 보조 장비를 이용하는 경우, 이러한 장비들은 장애인의 곁에 둔다. 또 외투, 가방 또는 기타 소지품을 들어주겠다고 제안하는 것이 좋다.



- 클러치 또는 보행기 사용자의 안전을 위하여 충분한 이동 공간과 미끄럼 방지용 바닥 깔개를 확보한다. 특히 바닥에 물이 있으면 미끄러져 다치기 쉬우므로 장애인에게 알려준다.

② 뇌성마비 장애인

뇌성마비, 외상성 뇌손상, 뇌졸중 등 뇌의 기질적 병변에 기인한 신체적 장애로 보행 또는 일상생활의 동작 등에 상당한 제한을 받는 사람을 말한다



- 해당 장애인이 말하는 내용을 알아듣기가 힘든 경우에는 다시 한번 이야기해 달라고 요청한다.
- 일부 심각한 뇌성마비, 또는 기타 근육이나 신경 장애를 앓고 있는 이들은 글, 타자 또는 통신용 자판이나 기타 전자 장치를 이용하여 의사소통을 할 수 있다.



- 언어장애가 있고 온몸을 흔든다고 지능이 낮은 사람으로 판단해서는 안된다.
- 장애인과 함께 걸어갈 때는 보행 속도를 맞추도록 한다.



- 뇌병변장애인이 넘어졌을 경우 어떤 도움이 필요한지 물어본 후 도움 준다.
- 음료수를 권할 때는 빨대를 꽂아 주는 것이 좋다.

③ 시각장애인

좋은 눈의 시력이 0.02 이하인 사람, 두 눈의 시야가 각각 주시점에서 10도 이하로 남은 사람, 두 눈에 의한 시야의 2분의 1 이상을 잃은 사람을 말한다.



- 시각장애인이 문을 지나거나 의자가 있는 쪽으로 가기 위하여 안내가 필요하다면, 당신의 팔을 잡고 당신이 움직이는 방향으로 따라갈 수 있도록 한다. 시각장애인의 기준에서 의자가 어느 방향에 있는지를 이야기해 준다. 시각장애인이 계단 쪽을 향하여 가는 경우에는, 계단의 숫자와 방향을 말해준다.



- 주인의 허락을 구하지 않고 안내견을 건드리거나 안내견의 주의를 산만하게 해서는 안된다. 안내견은 애완동물이 아니며, 일반적으로 일하는 도중에 방해를 해서는 안된다.
- 길을 알려줄 때에는 시각장애인이 이해할 수 없는 설명은 하지 않는다. 예를 들어, 어떤 장소를 설명할 때 ‘저 쪽에’라는 표현을 사용하는 것은 바람직하지 않다.



- 방향을 나타내는 표현을 사용할 때에는, 시각장애인의 위치를 기준으로 몇발짝 앞, 몇 미터 앞과 같이 구체적으로 말해준다.
- 새롭거나 낯선 환경으로 안내할 때에는 그곳의 특징이나 장식물에 대하여 설명한다.
- 물건을 전 해줄 때는 무슨 물건인지 간단히 설명한다.
- 시각장애인이 사용하는 서류나 물건은 마음대로 옮겨놓지 않는다.



- 시각장애인과 이야기를 하는 경우에는, 조명이 밝은 곳을 선호하는지의 여부를 묻고, 명암의 대비가 심한 장소는 피하도록 한다.
- 동행할 때는 흰지팡이 반대쪽에 서고, 시각장애인이 동행인의 팔을 잡을 수 있도록 한다.

④ 청각장애인

두 귀의 청력 손실이 각각 90데시벨(dB)이상인 사람, 한 귀의 청력 손실이 80데시벨(dB)이상, 다른 귀의 청력 손실이 40데시벨(dB)이상인 사람, 두 귀에 들리는 보통 말소리의 명료도가 50%이하의 사람, 평형 기능에 상당한 장애가 있는 사람을 말한다



- 청각장애인에게 이야기를 할 때에는 자신의 의도와 태도를 강조하기 위하여 의미있는 표정이나 몸짓을 이용한다. 이는 목소리를 대신하여 의사소통을 원활하게 하는 역할을 한다



- 모든 청각장애인이 수화를 할 줄 알거나 사용하는 것은 아니다. 수화통역사가 필요하다고 지레 짐작해서는 안된다.
- 수화나 구술 통역사를 이용하는 경우, 통역사가 아닌 청각장애인에게 직접 이야기해야 한다. 일상적인 어조로 명확하게 이야기하되, 손으로 얼굴을 가리지 않는다.



- 청각장애인의 말을 이해할 수 없는 경우에 다시 한 번 말해달라고 요청하는 것을 두려워하지 않는다. 이러한 방법이 효과적이지 못할 때에는 글을 쓰거나 컴퓨터 단말기를 사용하여 의사소통을 하는 것이 도움이 될 수 있다. 청각장애인 본인에게 어느 편이 좋은지 물어보는 것이 좋다.
- 시간, 장소 등 꼭 기억해야 할 사항은 알려준 즉시 다시 물어봐서 정확하게 이해했는지 확인한다.



- 공지사항은 게시판을 이용하여 미리 알려준다.
- 화장실 문에 '사용중'임을 알리는 표지판을 설치하는 식으로, 청각장애인을 위한 시각적 장치가 필요하다.

⑤ 언어장애

음성 기능 또는 언어 기능에 영속적이고 현저한 장애가 있는 사람을 말합니다.



- 많은 언어장애인들이 언어장애에도 불구하고 말로써 의사소통을 한다. 언어장애인의 대화 속도는 비장애인 만큼 빠르지는 않으며 청각장애가 함께 있는 경우 상대방의 대화를 이해하는 데 더욱 시간이 걸린다.
- 장애인의 얼굴, 눈을 바라보고 대화에 충분한 주의를 기울여야 한다. 언어장애인들 중에는 전화 통화를 꺼리는 경우가 있으므로 이를 확인할 때까지는 전화를 삼가한다. 언어장애인은 느리게 쉬어가면서 말하는 경우가 많다. 전화의 경우 시각적인 접촉이 없으므로 의사소통 속도가 더욱 느림을 이해해야 한다.



- 언어장애인이 오랫동안 이야기할 때는 고개를 끄덕이고 몇 마디 반응을 보임으로써 상대의 말을 경청하면서 이해하고 있음을 알립니다.



- 언어장애인이 말하는 것이 힘들어 보일지라도 말하고자 하는 것을 끝마칠 때 까지 기다린다.
- 언어장애인의 말을 완전히 이해할 때까지 듣고 도중에 내용을 함부로 추측하지 않는다.

⑥ 정신지체인(지적장애인)

정신발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하고 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에의 적응이 현저히 곤란한 사람을 말한다



- 정신지체인에게 이야기할 때에는 일반인과 대화를 할 때와 동일한 방식으로 하되, 보다 구체적이고 쉽게 이야기한다.
- 이야기시에는 명확한 의사소통을 위해 쉽고 단순하게 질문하고, 답변 내용을 수시로 되풀이하여 확인한다.
- 화장실, 식당, 식수대 등의 위치에 대하여 그림이나 기호를 활용해서 구체적으로 정보를 제공한다.



- 나이에 맞는 호칭을 사용하고 함부로 반말을 하지 않는다.
- 근무시간, 적절한 근무 복장, 근무공간의 위치, 임금, 직속상관 및 이용 가능한 교통수단 등 업무와 관련된 일을 반복적으로 설명 해 줍니다.



- 돈 계산에 어려움이 있으므로 옆에서 도와주는 것이 좋다.
- 작업에 익숙해질 때까지 시범을 통해 여러 차례 반복해서 알려준다



- 낯선 곳에서 집으로 갈 때는 집에 잘 도착했는지 전화로 꼭 확인하는 것이 좋습니다.

⑦ 정신장애인

지속적인 정신분열증, 분열형 정동장애, 양극성 정동장애 및 반복성 우울장애에 의한 기능 및 능력장애로 인하여 일상생활 혹은 사회생활을 영위하기 위한 기능 수행에 현저한 제한을 받아 도움이 필요한 사람을 말한다.



- 정신장애인도 다른 근로자와 마찬가지로 사무활동에 완전히 융화될 수 있다고 한다. 정신 상태를 이유로 따돌려서는 안된다.
- 많은 정신과 치료 약물이 심한 갈증을 유발한다. 식음료의 반입이 금지되는 곳이라 할지라도 정신장애인의 요청이 있을 때에는 음료수를 마실 수 있도록 해주어야 한다.



- 정신장애인이 정신과 의사나 치료 전문가와 상담하고, 불면증, 피로 또는 기타 정신장애에 흔히 수반되는 상태를 적절히 해결할 수 있도록 외출이나 조퇴와 같은 배려를 해준다.



- 중간 중간 짧은 휴식이 정신장애인에게는 큰 도움이 됩니다. 근무 중에도 자연스럽게 약을 복용할 수 있는 분위기를 만들어준다



- 믿음과 자신감을 가질 수 있도록 구체적인 예를 들어 자주 칭찬한다
- 정신장애인이 자신에 대하여 이야기를 한다고 생각하지 않도록 동료들과 함께 이야기하고 어울린다.
- 언제든지 부담없이 이야기할 수 있는 사람을 주위에 배치하여 준다.

⑧ 발달장애인

발달장애(자폐증)에 의한 기능 및 능력장애로 인하여 일상생활 혹은 사회생활을 영위하기 위한 기능 수행에 제한을 받아 도움이 필요한 사람을 말합니다.



- 발달장애인은 일상생활에 필요한 여러 기능들 즉, 공공 장소 이용, 돈 계산, 가전제품 사용, 대중교통 이용 등에서 어려움을 겪으므로 다른 사람의 도움이 필요하다.
- 발달장애인은 위험한 순간에 대한 대처능력이 현저히 떨어진다. 위험한 상황에서 행동으로 자신을 보호하기 어려우므로 직접적인 도움을 주어야 한다. 그러므로 손이 닿을 수 있는 가까운 거리에 누군가 함께 있어야 한다.



- 발달장애인은 감정, 의견 표현이 서투르고 나름의 특성을 가졌을 뿐 비장애인과 똑같은 감정을 느끼고 있음을 알아야 한다.
- 발달장애인은 다른 사람의 정서나 생각에 대해 제한된 수준에서만 이해할 수 있으며, 상호작용에 어려움이 있어 남의 오해를 사기 쉽다.



- 발달장애인은 특정한 상황이나 물건(예: 전자오락기, 텔레비전, 자동차 등)에 심하게 집착하여 자신이 하던 일을 못할 수도 있다. 이런 상황을 미리 예측하여 피할 수 있도록 환경을 계획하고 조절하는 것이 바람직하다

3. 사회복지요원의 직무

가. 생활시설의 직무에 필요한 사전이해(출처: 생활시설 사업과 운영매뉴얼)

☐ 시설의 하루일과 이해하기: 일과운영의 기본원칙

- 생활시설에서 생활인의 하루 일과는 기상시간부터 취침시간까지의 하루 생활운영을 의미하며, 다음과 같은 기본원칙 하에 운영된다.
 - 첫째, 생활인의 장애상태, 특성, 욕구, 입소당시의 부모 또는 후견인의 입소의뢰 요청 등을 고려하여 시설의 운영방침에 의한 일과운영이 이루어진다.
 - 둘째, 날씨, 계절 또는 프로그램의 운영구분(월별, 분기별, 학기별 등)을 고려하여 일과운영이 이루어진다.
 - 셋째, 생활인의 기상시간부터 취침시간까지의 일과내용을 시간계열화하며, 직원의 의도적 개입의 시간과 자율적 운영의 시간의 구분을 두고 결과적으로 생활인 스스로 능동적·자율적 일과운영을 할 수 있도록 한다.
 - 넷째, 불규칙적인 생활로 인해 생활인의 심리·정서적불안감, 부적응행동 등이 나타나지 않거나 최소화시킬 수 있도록 하기 위해 규칙적인 생활이 이루어 질 수 있도록 한다.
 - 다섯째, 시설내의 짜여진 일과운영으로 인해 생활인의 가정과 단절되거나 외출이 금지되지 않도록 한다.

☐ 시설의 하루일과 이해하기: 일과운영의 내용

- 생활시설에서 생활인의 하루 일과의 내용은 다음과 같은 영역을 포함하여 운영된다.
 - 첫째, 생활인의 신변처리를 비롯한 개인생활 중심의 영역에서 건강생활, 가정생활, 공동생활, 사회생활, 학습, 취미·여가생활, 직업생활 등을 경험하고 생활화 할 수 있도록 한다.
 - 둘째, 일과운영의 내용은 집단생활의 특성에 따라 관리·통제의 기능이 강조되지 않

도록 하며 지역사회생활과 연계하여 운영될 수 있도록 한다. 따라서 정기적 시설 외부활동 등이 일과 내용에 포함될 수 있도록 한다.

- 셋째, 생활인의 자율적 사고를 저해할 수 있는 인위적 일과활동 및 내용을 가급적 지양하며 내용에 따라서 실내활동(가정생활 중심활동 등) 실외활동(시설외 지역사회 중심 외부활동 등) 특별활동(견학, 체험활동, 적응훈련 등)의 구분을 두어 운영된다.
- 넷째, 일과내용은 생활인의 기능성 향상을 유도할 수 있는 것뿐만 아니라 심리·정서적 측면에서 안정적인 생활과 성숙한 생활이 될 수 있도록 하며, 하루의 일과를 스스로 정리하고 평가할 수 있도록 한다.

□ 시설생활인의 생애주기별 욕구 이해하기: 아동욕구에 관한 주요 질문들

- 시설 생활인들이 아동, 성인, 노인 등의 생애주기별 욕구를 이해함으로써 시설의 기능과 역할을 이해하고 사회복무요원의 직무를 이해하게 된다.
- 아동기의 욕구는 그들의 가족이라는 맥락 하에서 가장 잘 충족된다는 것을 인식하는 것이 중요한데, 이는 가족이 제공하는 애정, 안전, 소속감 등을 필요로 하기 때문이다. 따라서 가족은 아동의 사회화를 위한 가장 적합하며 효과적인 세팅이 되므로 가능한 모든 아동기에 대한 원조형태는 가족에서 제공되는 기능들이 장애아동에게 제공될 수 있도록 초점을 맞추어야 한다.
- 아동기에 발생하는 시설생활인에 대한 욕구에 관한 주요 질문은 다음과 같다. 아래의 질문내용을 참고로 시설아동의 생활지원에 대한 기본철학과 서비스 내용에 대한 기준점을 마련하는데 참고자료가 될 것이다.
 - 아동용 시설은 성인용 시설과 분리되어 있는지, 아동은 소규모 가족형 집단에서 보호를 받고 있는지, 주거시설에서의 생활유형은 자기 가족들과 함께 살고 있는 아동의 생활유형과 비슷한지, 아동에게 안정감을 줄 수 있도록 일생생활에 충분한 구조물과 환경이 제공되는지, 서비스제공자들은 아동의 기본적인 양육욕구(신체보호, 정서적 친근감과 애정, 사회화, 안전, 놀이 등)에 부응하고 있는지, 아동들은 일상생활의 자연스런 한 부분으로 기본적인 자조기술(옷입기, 식사, 개인위생 등)들을 배우고 있는지, 아동들은 일상생활 활동(쇼핑, 식사준비 등)에 참여하도록 격려되는지, 아동

들은 연령에 적합한 장난감이나 게임에 제한없이 접근가능한지, 아동들의 충분한 야외놀이터나 그네, 자전거 등과 같은 놀이기구를 가지고 있는지, 아동들이 주거시설의 어느 곳에도 제한없이 접근가능한지, 서비스제공자들과 아동들이 특별행사, 여행, 외출 등을 함께하는지, 직원은 아동의 학교활동에 적극적으로 지원해주고 있는지, 아동들이 학교생활과 관련한 재정적 지원(교복, 책, 학습활동에 필요한 재정적 지원)을 받고 있는지, 아동들이 친부모와 연락이 될 경우 그들의 친부모와 규칙적으로 접촉하고 있는지, 아동들이 아프거나 의기소침할 때 특별한 보호를 받고 있는지, 아동들이 마음대로 쓸 수 있는 용돈을 정기적으로 받고 있는지, 아동들이 지역사회자원(영화관, 가게, 도서관, 수영장, 은행, 병원 등)을 필요한 경우 언제든지 방문할 수 있는지 등이 있다.

□ 시설생활인의 생애주기별 욕구 이해하기: 성인욕구에 관한 주요 질문들

- 시설 생활인들이 청소년기에서 성인기로 넘어가는 시기는 의존으로부터 독립으로의 이행단계이기 때문에 청소년 자신뿐만 아니라 시설 및 가족에게도 어려움을 겪는 단계로 보고 있다. 따라서 주거시설에서 생활하는 성인들은 지역사회에서 생활하는 비장애 또래들과 다를 것이 없는 생활패턴을 유지하는 것이 가장 중요하며 더 독립적으로 생활할 수 있도록 배려하는 활동에는 아래의 질문들이 포함된다. 성년기의 욕구는 관한 질문사항은 또한, 생활시설의 서비스에 대한 기본철학과 서비스 내용에 대한 기준점을 마련하는데 참고자료가 된다.
- 성년기에 발생하는 생활관련 의사결정과 선택을 하는 적절한 기회를 제공받고 있는지, 자신의 삶에 대한 보다 더 많은 권한과 통제권한을 가지고 있는지, 주거시설 안, 밖에서 더 많은 자유를 가질 수 있는 여건이 되는지, 개인적인 신념에 의해 판단할 때 의견이 존중되는지, 사생활에 대한 보호를 받을 수 있는지, 서비스제공자들은 성년기에 지닌 장애에 적응하고 있을 때 정서적인 지원을 제공하고 있는지, 서비스제공자들은 성년기 장애인들이 열등감에 기초하지 않는 자아개념을 발달시키도록 노력하고 있는지, 성인들은 적절한 성교육을 받고 있는지 등이 있다.

□ 시설생활인의 생애주기별 욕구 이해하기: 노인욕구에 관한 주요 질문들

- 시설 생활인들이 노령기로 넘어가는 시기에 겪게 되는 어려움 가운데 하나는 그들에

게 부여된 사회적 가치절하와 한 집단으로서의 동일시되는 사실이다. 이는 노인들을 평가하는 사회적 시선과 거의 맥을 같이하는데 즉, 노인들은 흔히 병 때문에 고통을 받고 있으며 그들은 편안하고 요구되는 것이 없는 삶을 가지기를 바란다는 것과 노인들은 젊은 사람들과 어울리기를 싫어하고 같이 사는 것을 원하지 않기 때문에 집에서만 지내야한다는 것, 따라서 노인들은 의미 있는 일을 많이 할 수 있는 능력이 없다는 것이다. 하지만, 노인들은 그들을 둘러싼 세계에 활동적이고 완전히 참여하는 삶을 필요로 하기 때문에 장애를 가진 노인들을 무능력하거나 전적인 보호가 필요하다는 가정으로 이끌어서는 안된다. 주거시설에서 삶을 영위하고 있는 많은 장애인노인들은 대부분 스스로 많은 것을 할 수 있으며 그들의 생활패턴이나 활동반경을 환자로 취급하는 병원같은 것이어서는 안된다. 노령기에 생활장애인이 더 독립적으로 생활할 수 있도록 배려하는 활동에는 아래의 질문들이 포함된다. 노년기의 욕구는 관한 질문사항은 또한, 생활시설의 서비스에 대한 기본철학과 서비스 내용에 대한 기준점을 마련하는데 참고자료가 된다.

- 노령기에 발생하는 생활관련 삶에 관한 기획, 의사결정 등 그들이 매일하는 일에 대한 의사결정과 선택을 하는 적절한 기회를 제공받고 있는지, 서비스제공자들은 노인을 고정관념을 가지고 보지 않는지, 서비스제공자들은 노인들에게 수동적인 삶보다는 상당한 활동에 참여시키는 일상적인 활동을 제공하는지, 주거시설에서 노인들의 삶은 가능한 정상적인지, 노인들에게 부적절한 의료적 과잉보호의 개념을 제거하려는 필요한 조치가 이루어지고 있는지 등이 있다.

나. 직무의 범위 및 내용

☐ 대인서비스 분야: 신변처리지도 보조 활동

- 신변처리는 사회생활을 영위해 나가는데 가장 기본이 되는 능력임은 물론 모든 학습의 기초가 된다.
- 신변처리 지도는 의복 착·탈의, 위생 및 청결의 두 가지 영역으로 나누며 내용으로는 의복 착·탈의 영역에 옷 바르게 입기, 신발 바르게 신기 등으로 나눌 수 있으며, 위생 및 청결영역은 비누를 사용하여 세수하기, 치약과 칫솔을 사용하여 이 닦기, 비누

나 샴푸를 사용하여 머리감기, 목욕하기 등으로 구분할 수 있다.

□ 대인서비스 분야: 급식관리 및 식사지도 보조 활동

- 식사는 시설보호서비스의 가장 기본이 되는 사항으로서 장애인의 자립생활을 영위하기 위한 신변자립의 기초가 되는 기능이다.
- 식사지도 영역은 일상생활에서 이루어지는 초보적인 식사기능의 습득 과정에서부터 지역사회 생활적응에 이르기까지 폭넓게 다루어져야 하며 내용으로는 음식물 먹기, 식사도구 사용하기, 식사예절, 상차리기 및 뒷정리로 구분할 수 있다.

□ 대인서비스 분야: 용변지도 보조 활동

- 수면과 식사와 배설은 인간이 살아가는데 있어 가장 기본이 되는 3대 생리현상으로 특히, 배설은 사람의 몸과 마음을 쾌적하게 유지시켜주는 기본적인 기능이기 때문에 용변의 자립은 식사와 의복 착탈의와 더불어 가장 기본이 되는 생활습관과 기술의 하나이다.
- 용변지도 영역은 남녀별로 다르기 때문에 지도하는 남자의 소변 및 대변지도, 여자의 배설지도로 구분할 수 있다.

□ 대인서비스 분야: 생활지도 보조 활동

- 장애인 생활시설에서의 생활지도는 장애인 개개인의 잠재된 능력을 개발하여 자립생활을 영위해 가는데 필요한 지식과 기능을 습득시키고 부적응 문제를 해소하여 일상생활을 행복한 삶으로 영위할 수 있도록 지원해주는 목적을 가지고 있다.
- 생활지도의 영역은 다섯 가지 영역으로 구분할 수 있다.
 - 첫째, 개인생활능력의 향상으로 개인의 신변처리(세면, 세발, 손·발톱 청결, 의복 착·탈의 등) 및 위생에 대한 지식과 기능의 습득을 위한 생활지도 영역
 - 둘째, 체육활동 능력의 향상으로 개인 및 집단적 체육활동을 통해 심신의 건강증진에 필요한 지식과 습관을 갖게 해 주는 영역
 - 셋째, 기초학습 능력의 향상으로 개인의 장애상태에 따라 기본적인 지식(용어의 선택과 사용)과 기능(말하기, 쓰기, 읽기, 변별하기 등)을 습득하여 스스로 일상생활과

사회생활을 영위하기 위한 영역

- 넷째, 가정생활 능력 향상으로 가정생활의 경험이 없는 생활인이 가정생활에서 지켜야 할 기초적인 예절과 다양한 가사활동의 지식과 기능을 익히는 영역
- 다섯째, 예능활동 능력 향상으로 음악, 미술활동 등의 다양한 예능활동을 매개체로 한 반복적인 동작훈련 및 자기표현을 통해 정서적 안정과 신체·감각적 기능을 회복해주는 영역

□ 대인서비스 분야: 재활프로그램 지원활동

- 장애인 생활시설에서 진행되는 대표적인 재활프로그램은 사회적응훈련과 여가활동지원으로 나눌 수 있다.
 - 첫째, 사회적응훈련의 내용으로는 이동, 대인관계기술, 정보통신이용, 대중교통이용, 공공시설 이용 등 사전에 훈련된 활동을 통해 추후 자립생활을 위한 실생활 환경에서 생활인이 스스로 흥미를 가지고 활용할 수 있는 기술과 기능을 습득하는 과정
 - 둘째, 여가활동으로는 생활인이 여가에 대한 개념을 알게 하고 지역사회의 비슷한 생활연령대에서 이루어지고 있는 여가생활의 참여와 활동을 통해 여가활동에 필요한 기초기술을 습득하게 하고 생활이 스스로가 여가활동을 선택하여 즐길 수 있도록 하는데 그 목적이 있다.

□ 프로그램 지원 분야: 일반 사무행정 지원활동

- 장애인 생활시설의 효과적·효율적인 운영을 위해 수시로 일어나는 사무행정을 보조하기 위한 활동으로서 활동내용으로는 시설의 각종데이터 전산입력 및 관리, 시설홍보 활동, 후원자·자원봉사자 관리, 시설행사 운영지원, 시설물 청결활동, 운전 및 이송 등 이동수단 지원활동으로 구분할 수 있다.

다. 주요직무 기술

□ 신변처리지도 보조 활동: 의복 착·탈의 영역

- 의복 착·탈의 영역의 주요 목표는 속옷과 겉옷을 구별하여 바르게 입고 벗는 활동과

옷의 종류와 입는 이유를 알고 순서와 방법에 맞게 입는 것과 상황에 맞는 옷을 선택하여 입는 과정이 가장 중요하다.

- 따라서 의복 착·탈의 지도상의 주요 직무기술은 속옷과 겉옷을 구별할 수 있는지, 속옷의 안과 밖을 구별하여 입을 수 있는지, 티-셔츠를 바르게 입고 벗을 수 있는지, 점퍼나 블라우스를 바르게 입고 벗을 수 있는지, 바지나 치마를 바르게 입고 벗을 수 있는지, 양말의 바닥과 등을 구별하여 바르게 신을 수 있는지를 평가기준으로 하여 속옷과 겉옷을 구별하여 바르게 입고 벗을 기술을 학습시키는 직무기술과 자기의 속·겉옷을 찾아서 입을 수 있는지, 계절에 맞는 속·겉옷을 찾아서 입을 수 있는지, 옷을 순서에 맞게 단정히 입을 수 있는지 등의 옷의 종류와 입는 이유를 알고 순서와 방법에 맞게 학습시키는 직무기술이 필요하다.
- 또한, 자기 옷의 치수와 조건을 알고 설명할 수 있는지, 운동·작업·외출·명절 등 특별한 날과 계절에 맞는 옷을 입을 수 있도록 지도하는 직무기술과 의복·탈의에 필요한 지도를 실시하는 것이 중요하다.

□ 신변처리지도 보조 활동: 위생 및 청결 영역

- 위생 및 청결 영역의 주요 목표로 비누를 사용하여 세수하기 영역에서는 두 손바닥을 모아 물을 담아 올리는 것과 얼굴을 씻는 것, 얼굴과 목을 비누칠하여 깨끗이 씻는 것, 세수도구를 준비할 수 있는 것, 양 소매를 걷어 올릴 수 있는 것, 수도꼭지를 바르게 조작할 수 있는 것, 세수를 해야 하는 이유와 세수 후 뒷정리를 바르게 할 수 있는지의 활동을 평가 기준으로 학습시키는 직무기술이 필요하다.
- 치약과 칫솔을 사용하여 이 닦기 영역의 주요 목표는 깨끗한 이와 더러운 이를 구별할 수 있는 지, 세면도구 중에서 양치도구를 찾아낼 수 있는지, 입안에 물을 흘리지 않고 머금을 수 있는지, 물로 입안을 행구어 낼 수 있는지, 이 닦는 시기와 이를 바르게 닦을 수 있는지, 충치예방법과 혼자서 병원을 찾아 치료를 받을 수 있는지에 대한 활동을 평가기준으로 학습시키는 직무기술이 필요하다.
- 비누와 샴푸를 사용하여 머리감기 영역의 주요 목표는 깨끗한 머리와 지저분한 머리를 구별할 수 있는지, 머리감는 도구와 용도를 알 수 있는지, 도움을 받아 머리를 감을 때 자세를 취할 수 있는지, 머리감는 방법을 알 수 있는지, 머리감는 수건으로 물

기를 닦아낼 수 있는지, 머리를 단정히 빗을 수 있는지, 뒷정리를 깨끗이 할 수 있는지, 헤어-드라이어나 젤을 이용하여 자기에 어울리는 머리형을 손질할 수 있는지, 고무밴드나 머리핀을 이용하여 머리를 단정하게 묶을 수 있는지에 대한 활동을 평가 기준으로 학습시키는 직무기술이 필요하다.

- 목욕하기 영역의 주요 목표는 몸의 각 부위 명칭을 말할 수 있는지, 목욕도구의 명칭과 활용방법을 알 수 있는지, 도움을 받아 목욕할 때 자세를 취하는 방법을 알고 있는지, 샤워를 해야 할 때와 순서, 방법을 알 수 있는지, 목욕의 순서와 방법에 맞게 목욕을 할 수 있는지, 목욕시 지켜야 할 사항을 지킬 수 있는지에 대한 활동을 평가 기준으로 학습시키는 직무기술이 필요하다.

□ 신변처리지도 보조 활동: 급식관리 및 식사지도 영역

- 급식관리 영역의 주요 목표로 음식물 먹기 영역에서는 음식을 많이 먹으면 좋지 않다는 점을 알 수 있는지, 자기에게 주어진 음식물만 먹고 과식하지 않고 먹을 수 있는지, 자기가 좋아하는 음식의 명칭을 말할 수 있는지, 음식을 골고루 섭취할 수 있는지, 편식의 좋지 않는 점을 알 수 있는지, 밥을 먹지 않을 때 건강에 미치는 영향을 알 수 있는지에 대한 활동을 평가기준으로 학습시키는 직무기술이 필요하다.
- 식사도구 사용하기 영역의 주요 목표로 젓가락·숟가락·과도·포크·나이프를 바르게 잡을 수 있는지, 도구를 사용하여 음식물을 섭취할 수 있는지, 도구의 용도와 사용방법에 대해 알 수 있는지에 대한 평가기준으로 학습시키는 직무기술이 필요하다.
- 식사예절 영역의 주요 목표로 식사 전에 함께 식사하기 위해 기다릴 수 있는지, 식사 전에 손이나 얼굴을 스스로 씻을 수 있는지, 식사 후에 자기 자리를 정리할 수 있는지, 식사시간에 타인에게 방해되는 행동을 하지 않은지, 식사시간 중에 바르게 앉아서 음식물을 끝까지 섭취하는지, 식사시간에 자기가 필요한 것을 요구할 수 있는지에 대한 평가기준으로 학습시키는 직무기술이 필요하다.

□ 신변처리지도 보조 활동: 용변지도 영역

- 용변지도 영역의 주요 목표로 남자의 소변지도 영역에서는 변기에 대한 위치, 바지와 팬티의 조작, 소변을 위한 동작, 손 씻기, 화장실용 신발의 사용 등에 대한 직무기술

이 필요하며, 남자의 대변지도는 바지와 팬티 등의 의류조작, 휴지의 준비, 앉는 위치, 뒤처리 방법, 변기레버의 조작 등을 지도하기 위한 직무기술이 필요하다. 또한, 여자아의 배설지도 영역에서는 치마의 정리방법, 휴지의 사용용도, 뒤처리 방법 등에 대한 지도를 위한 직무기술이 필요하다.

- 용변지도 영역의 평가기준으로는 소변기·대변기를 바르게 찾아 볼 수 있는지, 좌변기의 뚜껑을 바르게 열고 용변을 볼 수 있는지, 수세식 화장실의 물내림 장치를 바르게 사용할 수 있는지, 화장지를 적당하게 사용할 수 있고 뒤처리를 바르게 할 수 있는지, 공중화장실 이용시 질서를 지킬 수 있는지, 공중화장실의 시설물을 바르게 이용할 수 있는지에 대한 평가기준을 가진다.

□ 생활지도 보조 활동: 개별 생활지도 영역

- 생활인 개개인에게 나타나는 시설내 생활문제, 장애의 문제, 가정문제, 경제문제, 이성문제, 환경이나 대인관계에서 부적응 등의 여러 가지 문제를 가지고 있는 생활인에게 혼자서 힘으로서는 해결하지 못하는 경우, 시설내 생활지도교사나 사회복지사와 함께 상담이나, 관찰 등을 통해 개별적으로 문제해결을 위한 지원계획 및 활동에 참여하는 직무활동이 필요하다.
- 개별 생활지도 과정은 생활인과 도움을 주고자 하는 사람과의 관계와 심리적 공감 및 친밀감 형성이 가장 중요하기 때문에 개별 생활지도는 생활인의 인간성과 독자성을 존중하는 개별화, 장애가족들의 감정표현을 인정하는 의도적인 감정표현, 지도자의 개인감정을 통제하는 통제된 정서적 관여, 있는 그대로 수용하고 지도자가 도덕적 판단을 하지 않는 비심판적 태도, 정보를 타인에게 누설하지 않는 비밀보장의 기본원리와 실천기술을 가져야 하므로 이에 따른 전문가와 함께 진행해야 한다.

□ 생활지도 보조 활동: 집단 생활지도 영역

- 집단 생활지도 영역의 운영계획상의 목표는 생활인의 개인차를 고려하여 개인별 성취목표를 설정하고 이를 바탕으로 지도하는 지도계획이 필요하고, 영역별 지도내용은 생활인의 수준과 환경, 일상생활에서 나타나는 내용을 중심으로 계획한다. 따라서 집단활동 지도계획의 효율적인 운영을 위해 지도내용에 적합한 교재·교구를 준비하고 학습환경을 조성하기 위한 직무활동이 필요하다.

- 집단 생활지도 과정은 지도영역 상호간의 관련성과 생활인의 개인의 능력과 특성을 고려하여 일관성 있는 지도가 이루어 져야하며, 다양한 생활경험을 제공하고 반복적인 실습지도를 통하여 자심감을 가지고 시설생활 및 사회생활에 적응할 수 있는 실천경험과 기술을 가져야 하므로, 해당 시설의 전문가와 함께 진행해야 한다.

□ 재활프로그램 지원 활동: 사회적응 훈련 영역

- 사회적응 훈련은 이동, 대인관계기술, 정보통신이용, 대중교통이용, 공공시설 이용 등으로 나눌 수 있으며, 훈련의 주요목표는 장애로 인한 여러 가지 제한으로 또래의 비장애인보다 일상적인 사회생활능력과 적응력이 현저하게 떨어지는 시설생활인에게 체계적인 사회적응력 증진훈련을 통해 시설장애인들이 일상적인 사회생활의 흐름을 이해하고 그에 필요한 기능을 습득하여 자립생활의 기반을 조성하는데 있다.
- 따라서 사회적응훈련 영역의 주요 직무를 원활하게 수행하기 위해서는 훈련을 실시하기 전에 충분한 개별훈련을 통해 훈련활동의 효과를 달성해야 하는 직무와 생활인의 활동예정지를 사전에 충분히 답사하여 생활인에게 적절한 훈련 활동내용이 선정될 수 있는 사전활동 직무와 훈련후 참가자 전원이 함께 참여하는 활동에 대한 소감을 발표하는 평가의 운영방법에 관한 세부직무 활동이 필요하다.

□ 재활프로그램 지원 활동: 여가활동 영역

- 여가활동 훈련은 시설생활인에게 자신이 좋아하는 취미활동을 개발하고 여가시간과 일과시간을 구분할 수 있는 능력과 여가활동의 있어 책임감을 갖게 하는 것과 각종 동아리 활동을 참여함으로써 여가활동에 대한 욕구를 표현하고 여가시간을 적절히 선택하는 기술을 익히는 것에 그 목표가 있다.
- 따라서 여가활동훈련 영역의 주요 직무는 생활인이 개개인의 흥미를 가지고 참여할 수 있도록 유도하는 것과 여가활동에 필요한 기능향상을 위하여 표준되는 여가활동의 방법과 규칙을 제시하는 것이 필요하며 여가활동을 진행하는데 있어 지도자의 개입을 단계적으로 조정하여 점차 최소화함으로써 생활인 스스로 여가활동에 흥미를 느끼고 자율적으로 여가활동을 즐길 수 있도록 하는 직무기술이 필요하다.

□ 프로그램 지원 분야: 일반 사무행정 지원활동

- 장애인 생활시설의 시설 사무행정을 지원하기 위한 활동으로 각종 시설생활인에 대한 사례관리, 서비스기록일지 등에 대한 전산기록을 입력하고 서비스 통계를 조작하는 전산입력 및 관리직무와 지역사회에 시설을 널리 알려 각종 자원을 동원하기 위한 홍보직무, 시설에 자원봉사자와 후원자를 관리하기 위한 서신발송, 감사편지 발송 등에 필요한 사무보조 직무, 시설의 후원자의 밤, 연말행사, 장애인 행사 등 각종 행사에 필요한 봉사직무, 시설물의 청결을 위해 건물 안과 밖을 청소하는 직무, 시설생활인의 외출지도, 작업물 배송 등을 위한 운전직무 등이 있다.

라. 직무수행상 유의사항

□ 신변처리지도 보조 활동

- 장애인생활시설의 시설장애인을 대상으로 의복 착·탈의와 위생·청결활동, 급식지도와 식사지도, 용변지도 등 신변처리 지도 활동을 위한 보조 직무수행상 고려해야 할 사항으로는 시설장애인의 장애상태와 발달단계를 고려하여 지도하여야 하며, 모든 지도영역에는 생활인의 즐거움을 느끼며 배울 수 있도록 노력하여야 한다. 즉, 생활인들의 흥미를 유발시킬 수 있는 환경적인 분위기 조성과 기분에 맞는 장소를 택하는 것도 고려하여야 한다.
- 또한, 모든 동작은 쉬운 과정에서부터 시작하여 점차 어려운 과정으로 발전시켜야 하며, 특히 장애상태에 따라서 신체와 손가락의 기능정도를 충분히 파악하여 생활인의 능력에 맞추어 진행하는 것이 중요하다.
- 아울러, 신변처리 활동을 위한 보조 직무에서 중요한 원칙은 전체과정을 보조해주는 것에서부터 시작하여 점차 스스로 할 수 있는 영역을 넓혀 나중에는 부분적으로 지원해 주는 과정으로 나아가는 것이다. 모든 활동은 스스로 신변처리를 수행하는 것에 목표를 두기 때문에 생활장애인 스스로 할 수 있는 최대한의 동작을 경험시키는 것이 중요하다.
- 신변처리 보조직무를 수행하는 과정에서 지나친 과보호를 하게 되거나 또는 지나치

게 무리한 요구를 하게 되는 경우가 생길 수 있으므로, 지도하기 전에 생활지도 교사와 상의하여 개별장애인에 대한 특성과 활동내용에 대한 적절한 기준과 관계설정을 명확히 하는 것이 좋다.

- 특히, 자폐증 등 발달장애를 가진 시설장애인을 보조하는 직무일 경우, 장애에 대한 특성을 먼저 이해하는 것이 중요한데, 자폐아는 일반적으로 의사소통의 장애, 사회성의 장애, 동일한 것에 반복 집착 등의 특이한 정서적, 행동적 장애를 가지고 있다. 따라서 지도교사와 자폐증에 대한 성향과 특성을 잘 의논하여 대응하여야 한다.

☐ 생활지도 보조 활동

- 생활지도의 보조활동 직무수행 상 고려해야 할 사항으로는 생활지도의 기본방침이 시설생활인의 일상적인 부적응 문제를 해결하는 활동이 아니라 시설장애인의 생활상의 당면문제 유형들 즉, 일상생활 및 사회생활을 영위하는데 있어서의 장애요인으로 작용하는 개인의 신변처리 상 나타나는 위생문제, 심신의 건강상태를 회복시키는 체육활동, 기본적인 지식과 기능을 습득하는 기초학습, 가정생활에서 지켜야하는 기초예절과 가사활동 습득, 음악·미술 등 다양한 예능활동으로 자기표현 및 신체·감각적 기능을 회복하기 위한 활동을 스스로 경험해보고 이를 개별적으로 학습하는 것이므로 생활인의 장애정도, 학습능력, 일상생활 및 사회생활 적응능력의 개인차를 고려하여 지도하는 것이 중요하다.
- 또한, 모든 생활지도 활동은 일회성 지도가 아닌 중·단기 계획을 통해 지속적인 반복 학습이 이루어 질 수 있도록 노력하여야 하며, 생활지도가 효율적으로 이루어지기 위해 주변환경의 정리, 용의점검, 심리적 안정상태의 유지가 필요한 자료를 사전 생활지도교사와 논의하여 충분히 점검하여야 한다.

☐ 재활프로그램 지원 활동

- 사회적응훈련 및 여가활동의 보조활동 직무수행 상 고려할 사항으로는 우선 모든 활동이 일회성 행사로 그치지 않고 시설생활인이 개개인의 사회적응력과 생활기능을 숙련할 수 있도록 각 가정이나 지역사회 기관과 연계하여 지도하는 것이 가장 중요하다.

- 아울러, 재활프로그램의 지도내용은 단순한 기능습득과 숙련 이전에 대인관계 기술이 중요하므로 이에 관련된 훈련과정을 통해 전체적인 사회성 증진을 위한 목표를 가지고 활동방향을 전개하는 것이 필요하다.
- 또한, 시설생활인의 생활연령과 개인의 흥미와 적성을 고려하여 지역사회에서 보편적으로 행하고 있는 사회적응 및 여가선용을 위한 활동을 계획하는 것이 좋고, 활동은 정기적으로 실시하여 생활인이 지속적인 흥미를 가질 수 있도록 지도하는 것이 중요하다. 따라서, 특별활동의 경우 진행이 일회적이 아니라 완성도를 높일 수 있는 연속성과 연계성을 가지고 작품전시회, 학예발표회 등 그 성과가 나타날 수 있는 방향으로 유도하는 것이 좋다.
- 장애인 생활시설의 사무행정을 지원할 경우, 사무행정의 흐름에 대해 정확하게 이해하는 것이 중요하며, 시설 행정에 대한 보조직무로 단순직무라서 가볍게 처리하는 경우가 많은데, 모든 재활서비스의 기초는 행정에서 비롯되고 시설의 환경을 조성하는 것과 지역사회를 동원하는 일이 무엇보다도 중요한 직무라는 것을 인식하는 것이 필요하다.
- 특히, 시설장애인의 외출지도 등 시설차량을 운전하는 직무를 맡을 경우 안전관리 사항에 대한 내용을 정확하게 숙지하여 직무에 배치되는 것이 필요하며, 만약 본인이 직무를 수행하기 어렵다고 판단할 경우, 해당 지도교사와 상담하여 타 직무분야로 근무하는 것이 좋다.

II. 장애인복지관

1. 장애인복지관의 설치 목적 및 기능

가. 설치 목적 및 기능

☐ 설치목적

- 지역사회의 가정내에서 생활하고 있는 장애인들을 대상으로 장애에 대한 사정과 평가, 사회심리와 직업재활, 특수교육, 의료재활, 재가복지서비스 등의 종합적인 재활서

비스를 제공하기 위해 운영되고 있다.

□ 장애인복지관의 기능

- 장애인복지관의 기능은 운영목적을 달성하기 위하여 여러 가지 서비스를 동시에 필요로 하는 장애인에게 조정된 서비스를 제공하는 기능을 수행하고 있으며, 그 기능을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(정무성, 2004).
 - 장애인의 사회응응과 복귀를 위한 재활서비스센터의 기능
 - 장애예방과 대중 계몽을 위한 사회교육센터의 기능
 - 지역사회내의 전반적인 서비스의 조정과 관련된 통제조정센터로서의 기능
 - 프로그램 개발을 위한 종합센터로서의 기능
 - 재활환경의 조성과 자원동원을 위한 지역사회조직과 자원동원센터 및 사회운동센터로서의 기능

□ 복지관 서비스 진행과정

- 장애인복지관의 전인재활 과정에 관련된 서비스를 받고자 하는 장애인 및 그의 가족은 <그림 7-1-1>과 같이 지역사회내 장애인복지관에 접수신청을 통하여 초기면접·전문평가·종합판정의 진단판정 과정을 거치게 된다.
- 장애인의 재활과정에 있어 진단·판정과정은 장애인의 상담, 진료 및 각종 검사를 통하여 장애의 원인·유형·정도 등을 진단하고 사회·심리적, 의료적, 교육적, 직업적 측면에서 잠재능력을 평가하여 전인재활 계획 및 방향을 제시한다.
- 장애인복지관에서는 정확한 진단을 위한 진단도구·서식의 보완·개발은 물론, 진단자의 전문성 향상을 위한 지속적인 교육·연구·평가를 실시하며, 진단자지의 효율적인 관리를 위해 진단사례의 전산화를 추구한다.
- 장애인복지관의 서비스는 여러 전문가의 진단·판정을 통해 개개인 장애 특성에 맞게 제공되기 때문에 정확한 진단과정을 통하여 종합적인 재활계획의 수립을 가능케 하고 장애인 및 가족을 원조하는 다양한 전문가들에게 실천적 정보를 제공하기 위해 매우 중요한 과정이다.

- 만약, 서비스를 제공받기 위한 장애인이 지역사회내 장애인복지관에서 받을 수 있는 적합한 서비스내용이 없거나 서비스를 제공받기 위한 대기기간이 너무 길어서 당장 필요한 서비스를 제공받을 수 없을 경우, 재활 정보제공 과정을 통해 타기관에 의뢰하거나 적합한 서비스를 받을 수 있는 지역사회내 재활기관 및 서비스 정보를 받게 된다.
- 장애관련 해당 재활 서비스를 받을 수 있는 자격이 결정되면, 대기자가 없을 경우 장애인복지관의 재활서비스가 진행되며, 사후관리 차원에서 일정기간 진행된 서비스 평가를 거쳐 서비스종결 및 타서비스 제공 등에 관련된 판정·평가회의를 거치게 된다.

[그림 7-1-1] 장애인복지관 서비스 진행과정



나. 장애인복지관의 수행업무(보건복지부, 2007)

□ 복지관 주요 진행 업무

사업분류	주요 내용	업무예시
상담지도사업	기초상담 및 각종 검사, 진단을 통한 판정, 장애 등록검진	자체진단 판정 위원회 및 평가위원회 운영
의료재활사업	장애인의 신체기능 회복을 위한 의료재활서비스 제공	진료실 운영, 물리치료, 작업치료, 언어치료, 청능훈련, 재활보조기구 사용자 착용훈련 등
교육재활사업	장애인에 대한 각종 교육재활서비스 제공	조기교육(영유아, 아동 등), 통합교육, 부모교육, 학습지도(취학아동교육, 문자교육, 검정고시 등), 컴퓨터교육, 각종교구대여, 시·청각장애인기초재활 등
직업재활사업	장애인의 경제적 안정과 자립추진을 도모하기 위한 직업재활서비스 제공	직업상담, 직업평가, 직업적응훈련, 직업훈련, 보호작업장 운영, 취업알선(지원고용 등), 현장훈련, 취업 후 지도
사회심리 재활사업	장애인의 사회참여 확대를 위한 각종 사회심리재활서비스 제공	재활상담(개별, 집단, 가족, 동료 등), 사회적응훈련(캠프, 방과후 활동, 사회기술훈련 등), 심리치료(놀이치료, 심리 운동치료, 음악치료, 미술치료, 치료레크레이션 등), 성교육, 장애가족지원(장애형제 기능강화, 부모 스트레스대처훈련, 장애인의 자녀 지원 등), 자조집단(동아리활동, 부모회 육성), 결혼상담, 공동생활가정, 주간보호센터, 단기보호센터 등
재가장애인복지사업	지역사회장애인의 재가복지서비스 제공	재가복지서비스(상담, 의료, 교육, 가사지원 등), 지역사회자원활용 및 연계망 구축, 이동목욕, 재가 자립지원 등
스포츠 및 여가 활동사업	신체적, 정신적 건강증진을 위한 스포츠 및 여가 활동 지원	내방장애인 체육대회 개최, 장애유형에 맞는 체육교실 운영, 취미여가오락프로그램 운영 등
정보제공사업	장애 관련 정보제공	장애인정보화교육 등 정보화지원 시각장애인 도서(시청각자료 등) 제작·출판·보급·대여, ARS운영, BBS 운영,
수화관련사업	청각·언어장애인에 대한 수화서비스 제공	수화교실, 수화통역 봉사원 양성 및 파견, 수화자막 및 비디오 등 영상물 제작·보급·대여 등

사업분류	주요 내용	업무예시
여성장애인의 복지 증진사업	사회적 차별 및 부당한 대우를 받기 쉬운 여성장애인의 권익보호 및 임신·출산·양육, 가사지원등 복지 증진	여성장애인 상담실 및 쉼터 운영, 여성장애인 임신·출산·양육·가사보조활동 지원, 여성장애인 결혼 주선 등
사회교육사업	비장애인의 장애인에 대한 인식 개선 및 참여 조성	장애체험, 장애인부모교육, 장애인복지 전문요원교육(세미나, 워크샵 등), 지역사회주민교육, 지역 대학의 실습생 지도 등
지역사회 자원개발 사업	지역사회에 대한 장애인의 이해 증진 및 자원개발·활용	자원봉사자(청소년, 대학생, 일반 등) 발굴교육·활동 및 관리, 지역행정기관·일반 사회단체종사자·교육 및 언론기관 등과의 교류협력 증진, 기타자원개발·활용(인적, 물적 자원 등)
홍보·계몽사업	지역사회를 대상으로 한 장애인식개선 및 장애예방 등을 위한 활동	관보 발행, 장애발생예방 캠페인 마스크를 활용한 장애인식개선 홍보, 견학 등
조사연구사업	장애인복지증진을 위한 조사연구 및 다양한 재활프로그램 개발·보급	지역장애인 욕구 및 실태 조사, 재활프로그램 개발, 이용자 만족도 조사, 지역장애인 복지정책 개발, 각종 자료제작(도서·시청각 자료 등) 등
기타 사업	기타 장애인 복지 증진을 위해 필요한 사업	지역특성에 맞는 재활프로그램 개발시행

□ 장애인복지관 사업 운영 방침(출처: 보건복지부 장애인복지사업안내)

- 장애인복지관의 수행사업은 어떠한 경우에도 정치, 영리, 종교활동 등으로 이용할 수 없으며, 인도주의적 원칙하에 이를 이용하는 장애인의 인간존엄과 기본적 권리가 유지되도록 조치한다.
- 장애인복지관의 종사자는 사회복지사업법 제5조에 의해 그 복지업무를 행함에 있어 장애인복지를 필요로 하는 사람을 위해 차별없이 최대한 봉사한다.
- 장애인복지관은 이용장애인에 대한 서비스를 제공하기 위한 연구, 개발활동과 더불어 장애발생 예방과 지역 장애인 문제조사, 연구 등 장애인복지가 종합적으로 향상되도록

록 노력하여야 하며, 이를 위해 각 복지관에서는 장애인의 날(매년 4월 20일) 전·후 1주간을 장애발생예방주간 및 인식개선 주간으로 정하여 지역주민, 학생, 직장인 등을 대상으로 장애발생예방 및 인식개선 프로그램을 실시한다.

- 장애인복지관은 지역장애인 등의 다양한 복지욕구를 해소하기 위하여 자원봉사자 활용, 지역 내 복지자원의 동원 등 당해 지역사회의 자원을 적극적으로 개발, 활용한다.
- 장애인복지관은 지역 장애인복지의 증진 효과와 투입재원 및 수행사업의 적정성, 효율성 등을 지속적으로 평가하고 이를 발전적으로 활용, 운영개선 방안을 강구한다.
- 장애인복지관은 운영 및 사업수행에 있어 지역장애인의 의사와 선택권을 존중하고 이를 사업에 적극 반영한다.
- 장애인복지관은 장애인복지 관련분야의 전문적인 지식과 기술을 가지고 있는 전문인력에 의해 수행되도록 노력한다.
- 장애인복지관은 주말과 휴일 등에 시설을 개방하거나 또는 관련 프로그램을 운영하여 취업장애인 주말이용자의 편의를 도모한다.

□ 장애인복지관 조직별 업무

- ① 총무팀: 조직, 인사 및 재무회계 등에 관한 사항
- ② 기획팀: 사업의 기획·평가, 예산편성, 조사·연구, 후원개발 및 홍보 등에 관한 사항
- ③ 상담지원팀: 기초 및 종합 상담 지원 전반에 관한 사항
- ④ 사회재활팀: 사회심리, 각종 교육, 장애예방 및 지역사회 홍보·계몽 등에 관한 사항
- ⑤ 의료재활팀: 각종 치료·훈련, 건강관리 등에 관한 사항
- ⑥ 직업재활팀: 직업상담, 훈련 및 취업지도 등에 관한 사항
- ⑦ 정보화지원팀: 장애인 정보화교육 등 정보화 지원에 관한 사항

다. 직무의 특성

□ 대상자별 직무

대상	서비스 내용	구성인력
아동 (학령전)	<ul style="list-style-type: none"> 장애사정 및 재활계획 수립 장애 및 가족 관련 상담 각종 교육, 치료 프로그램 	사회복지사 특수교사 물리치료사 언어치료사 작업치료사
	<ul style="list-style-type: none"> 권익옹호 프로그램 생활환경의 조정 부모 자조 네트워크 형성 지원 이용 가능한 자원의 개발과 연결 각종 상황에 대한 컨설팅 	
	<ul style="list-style-type: none"> 장애 예방 자료 제작 및 보급 	
	<ul style="list-style-type: none"> 장애예방 조치를 위한 입법 및 조례 제정 운동 	
	<ul style="list-style-type: none"> 관련 조사연구활동 	
청소년 (학령전)	<ul style="list-style-type: none"> 장애사정 및 재활계획 수립 장애 및 가족 관련 상담 각종 교육, 치료 프로그램 생활적응훈련 프로그램 	사회복지사 특수교사 물리치료사 언어치료사 작업치료사 등
	<ul style="list-style-type: none"> 권익옹호 프로그램 학교 및 가정 환경에 대한 원조 부모 자조 네트워크 형성 지원 장애형제 프로그램 이용가능한 자원의 개발과 연결 각종 상황에 대한 컨설팅 	
	<ul style="list-style-type: none"> 장애 예방 자료 제작 및 보급 	
	<ul style="list-style-type: none"> 장애예방 조치를 위한 입법 및 조례 제정 운동 	
	<ul style="list-style-type: none"> 관련 조사연구활동 	
성인	<ul style="list-style-type: none"> 장애사정 및 재활계획 수립 장애 및 가족 관련 상담 각종 교육, 치료 프로그램 생활적응훈련 프로그램 장애 유형별 재활 프로그램 	사회복지사 직업재활상담사 특수교사 물리치료사 언어치료사 작업치료사 간호사
	<ul style="list-style-type: none"> 권익옹호 프로그램 가정 환경에 대한 원조 자조 네트워크 형성 지원 이용 가능한 자원의 개발과 연결 각종 상황에 대한 컨설팅 	

대상	서비스 내용	구성인력
성인	<ul style="list-style-type: none"> • 장애 예방 자료 제작 및 보급 • 장애예방 조치를 위한 입법 및 조례 제정 운동 • 관련 조사연구활동 	
노인	<ul style="list-style-type: none"> • 장애사정 및 재활계획 수립 • 장애 및 가족 관련 상담 • 각종 교육, 치료 프로그램 • 생활적응훈련 프로그램 • 장애 유형별 재활 프로그램 • 권익옹호 프로그램 • 가정 환경에 대한 원조 • 자조 네트워크 형성 지원 • 이용 가능한 자원의 개발과 연결 • 각종 상황에 대한 컨설팅 • 장애 예방 자료 제작 및 보급 • 장애예방 조치를 위한 입법 및 조례 제정 운동 • 관련 조사연구활동 	사회복지사 물리치료사 언어치료사 작업치료사 간호사 등
지원	<ul style="list-style-type: none"> • 부서 기획 업무의 조정 및 통합 • 전체 기획 업무 • 후원개발 및 관리 • 건물관리 및 안전대책 • 문서관리 • 회계관리 	사회복지사 행정 및 사무직

2. 장애인복지관 대상자

가. 주요대상자

- 장애인복지관을 이용하는 대상자는 지역사회내에 거주하고 있는 장애등록을 마친 재가장애인으로 사회복지시설에 거주하고 있는 장애인을 제외한 지역거주 장애인으로 '05년 장애인 실태조사 결과, 재가장애인 수는 약 2,001,057명으로 추정하고 있으며 장애출연율은 인구 100명당 4.5명으로 추정되고 있다.

나. 재가장애인의 특성 (출처: '05년 장애인 실태조사)

- 지역사회내 거주하고 있는 재가장애인의 일반적인 특성을 살펴보면 우선, 장애원인으로서는 질환 및 사고 등 후천적 원인이 89%로 가장 많고 원인불명 6.3%, 선천적 원인이 4%, 출산시 원인 0.7% 등으로 대부분의 장애는 후천적 질환 및 사고로 인해 발생하고 있다.
- 재가장애인의 성 및 연령별 장애출현율은 남성의 경우 전체 장애인구 2,001,057명중 1,258,231명(59.5%)으로 나타났고 여성장애인은 842,826명(40.1%)으로 남성이 장애출현율이 여성에 비해 높으며, 전체적으로 연령이 높아짐에 따라 장애출현율이 증가하고 있는데 특히 40대 이후 장애출현율이 급격하게 증가하고 있는 특징을 가지고 있다.
- 지역별 재가장애인의 출현율을 살펴보면 서울 4.13%, 광역시 4.00%, 중소도시 3.84%, 읍·면지역이 6.88%로 나타나 읍·면지역이 도시지역에 비해 훨씬 높은 장애출현을 보이고 있으며, 장애유형별 출현율로는 현재 15개 법정장애(지체, 뇌병변, 시각, 청각, 언어, 정신지체, 발달(자폐증), 정신, 신장, 심장, 호흡기, 간, 안면, 장루·요루, 간질장애)중에서 지체장애가 996,674명(47.4%)으로 가장 많았고 다음으로 뇌병변 장애가 266,070명(12.7%), 청각장애가 227,849명(10.8%), 시각장애가 219,551명(10.4%)의 순으로 나타난다.
- 장애인은 한가지 장애만 가지고 있는 단일장애와 두가지 이상으로 중복된 중복장애로 구분될 수 있는데, 전체 장애인구 중에서 중복장애인은 402,065명으로 나타났으며 이중 두가지 이상 장애가 중복된 경우가 77.7%를 차지했고 세가지 이상 장애를 중복된 경우도 22.3%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.
- 장애인 가구의 일반적인 경제상태를 월평균 가구 총소득과 지출을 중심으로 살펴보면 전체 장애인가구의 절반이상이 월 150만원 미만의 소득이 있는 것으로 나타났고 전체 장애인 가구의 월 평균소득은 1,572,000원으로 나타나 일반가구에 비해 장애인 가구의 소득이 현저하게 낮은 특징을 가지고 있다.
- 또한, 장애인 가구 1,944,791가구 중 223,816가구(11.6%)는 국가로부터 생계지원을 받

고 있는 국민기초생활보장 수급가구로 나타났으며, 저소득계층인 조건부수급가구가 14,210가구(0.7%), 의료·교육·자활특례 가구가 17,565가구(0.9%)이며, 장애인 가구가 한 달 동안 살아가는데 필요한 최소한의 생활비가 월평균 137.8만원으로 추정 되 장애인가구는 한 달 동안 살아가는데 필요한 최소한의 지출수준에서 생활하고 있는 특징을 가지고 있다.

3. 사회복무요원의 직무

가. 장애인복지관 직무에 필요한 사전이해

□ 장애인 이용시설의 개념: 대표적인 이용시설인 장애인복지관 이해

- 장애인 이용시설은 재가장애인을 대상으로 상담, 심리, 의료, 교육, 직업, 문화, 체육 등과 같은 서비스와 프로그램을 제공함으로써 지역사회 장애인의 복지향상에 기여해 온 일선기관으로서 제공되고 있는 서비스와 프로그램은 내용에 따라 장애인복지관, 주·단기 보호시설, 그룹홈, 재활병원, 체육시설, 도서관, 각종 서비스 센터 등으로 구분된다.
- 이러한 이용시설 가운데 장애인복지관은 대표적인 장애인 이용시설로서 장애인뿐만 아니라 장애인 가족도 이용하는 종합적인 장애인복지 서비스 시설이다. 우리나라에서 장애인복지관은 1980년대 초에 처음으로 설치된 이후, 최근에 와서 그 수가 점차적으로 증가하여 2007년 현재 전국에 장애인복지관이 154개소가 운영중이다.
- 초기에 장애인복지관은 장애인의 사회심리, 의료, 교육, 직업 등 재활의 모든 분야에서 종합적인 서비스를 제공하는 재활기관으로 출발하였으나 장애인복지 패러다임의 변화, 장애인구 특성의 변화, 장애인복지 전달체계사의 변화 등 장애인 당사자의 욕구변화에 따라 장애인복지관을 둘러싼 환경이 급격히 변화되어 있어 장애인복지관도 새로운 기능과 역할에 있어서의 재정립을 요구받고 있는 추세이다(변용찬, 2005).
- 결론적으로 장애인복지관은 장애인 지역사회재활시설의 하나로서 장애인에 대한 각종 상담 및 사회심리·교육·의료·직업 등 장애인의 지역사회 생활에 필요한 종합적인 재활서비스를 제공하고 장애인에 대한 사회적 인식개선사업을 수행하는 시설로

규정할 수 있으며 장애인복지관은 국가, 지방자치단체, 그리고 개인이 설치·운영가능하며 재가장애인의 자립지원 및 사회참여를 도모하는 것을 목적으로 여성·중증 장애인에 대한 일상생활, 취업 교육 등을 포괄하는 종합적인 서비스를 지원하는 사업을 추진하도록 되어 있다.

□ 재가 중증장애인을 위한 방문서비스: 재가복지센터의 사업 소개

- 장애인복지관의 재가 중증장애인을 위한 대인서비스 분야에 해당되는 직무의 형태로 재가복지센터가 운영되고 있다. 재가복지센터의 주요기능은 지역 재가중증장애인의 복지서비스(상담, 의료, 교육, 가사지원, 이동목욕, 재가장애인 자립지원, 지역사회 자원 활용 및 연계 등)제공을 위해 전문요원 3명(사회복지사, 물리치료사 등)이 중심이 되어 서비스를 운영 중에 있으며 재가복지센터의 경우, 별도의 독립시설이 아니고 장애인복지관 부설 센터로 운영됨으로써 부대시설은 갖추어지지 않고 재가복지센터 전용차량만 운영 중에 있다.
- 장애인복지관 부설로 운영중인 재가복지센터의 이용인원(실인원)은 '06년 기준으로 월 평균 2,379명이 이용하고 있는 것으로 나타났으며 이는 재가복지센터 개소당 월 평균 40명의 재가장애인이 이용하고 있는 것으로 추정할 수 있다.
- 즉, 재가복지센터의 경우, 전문요원 1인당 13명의 재가 중증장애인을 대상으로 사례 관리 전담요원으로 활동하는 것으로 유추되며, 서비스 선정기준은 각 개별복지관의 판정평가회의를 거쳐 서비스 적격심사 후 우선순위별로 해당서비스를 제공하는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지무요원이 투입될 경우, 재가복지서비스 분야에 보조요원으로 대인서비스 분야에 많은 수요가 예상된다.

나. 직무의 범위 및 내용(출처: 한국자활후견기관협회, 2007)

□ 대인서비스 분야: 신체활동 보조지원

- 신체활동 보조지원은 서비스 대상자의 위생관리, 식사관리, 배설관리, 이동도움 등을 제공하여 신체수발 서비스를 제공하는 것을 의미한다.
- 신체활동 지원내용으로는 세면도움(얼굴과 목, 손씻기, 피부관리-로션 등 유연제 사

용)과 구장관리(양치질, 가글사용, 틀니 손질 등), 몸청결(침상에서의 부분욕, 전신욕, 손발닦기, 세면, 회음부세척, 전신세척 등), 머리감기(세면대 이동보조, 머리감기와 건조 등), 몸단장(머리단장, 손발톱깎기, 면도 및 화장하기 등), 옷갈아입히기(갈아입을 옷 준비, 속옷과 겉옷 갈아입기, 의복정리 등), 목욕하기(입욕하기, 입욕시 이동보조, 몸씻기, 옷갈아입기 등) 배설도움(배뇨와 배변의 도움, 기저귀 교환 등), 식사도움(식사차기기, 식사보조, 설거지, 구토정리, 행주삶기, 음식물쓰레기 분리수거 등) 체위변경(누운자세에서 체위변경, 일어나 앉을수 있도록 돕기 등), 이동도움(침대에서 휠체어로 옮겨타기, 보행도움 등) 신체기능유지(보행, 서있기연습보조, 보장구장치 도움 등), 화장실이용(화장실이용지원, 옷내려주고 올리기, 용변후 처리지원 등) 등이 있다.

- 신체활동 지원은 모든 신체수발서비스에 활용되는 사용물품의 준비와 뒷정리를 포함하며, 대상자의 일상생활동작 능력의 향상과 자립을 위해 대상자가 할 수 있는 동작을 지원하는 활동이 포함된다.

□ 대인서비스 분야: 가사활동 보조 지원

- 가사활동 보조지원은 대상자의 가정을 방문하여 취사, 청소, 세탁 등 대상자와 직접적으로 관련된 기본적인 가사노동을 지원함으로써 대상자가 생활하는데 불편을 최소화하도록 지원하는 것을 의미한다.
- 가사활동 보조지원 내용으로는 취사활동(식재료의 준비, 밥짓기, 국·반찬만들기, 식탁 청소, 설거지 등), 장보기(식재료 구매, 구매한 물건의 보관 및 정리 등), 청소(주거장소 청소하기, 청소후 쓰레기 분기수거 등), 주변정돈(이부자리 정돈, 화장대 정리, 옷장 및 서랍장·책장정리 등 내부정리) 세탁(세탁과 삶기, 건조하기 등)활동이 있다.

□ 대인서비스 분야: 말벗서비스와 사회활동 보조 지원

- 말벗서비스는 대상자와 대화, 상담 등 정서적인 도움을 제공하여 심리적인 안정감을 갖게 하고 주변 사람들과 관계를 원활히 유지하도록 지원하는 활동을 의미하며 사회활동 지원은 대상자의 생활범위를 유지하기 위해 외출시 동행하고 사고나 위험을 최소화하며, 심리적인 안정감을 갖도록 하여 주변 사람들과 원활히 관계를 유지하도록 지원하는 활동을 의미한다.

- 말벗서비스의 내용으로는 공감과 이해(대상자의 입장에서 호소를 잘 듣고 가벼운 반응과 응대하기), 수용(대상자가 말하는 것이 수용되고 있다고 느끼게 하는 것), 비밀 보장(개인의 자존심과 프라이버시를 위해 비밀을 유지), 속도맞추기(대상자의 대답을 기다리는데 충분한 시간을 유지), 책임성(자신의 말과 행동에 책임 갖기)등이 필요하다.
- 사회활동 보조지원 내용으로는 외출전에 필요한 직무로는 사전조사(식사, 휴식, 화장실 이용, 날씨, 이동환경 등에 대한 사전조사), 응급상황 대비(의료기관과 가족의 연락처 확보), 건강체크(체온, 맥박, 호흡, 얼굴색 점검), 정보제공(외출장소 설명 등), 안전성 확보 여부(교통이용 및 수단의 안전성 등)가 있으며, 외출 중에 필요한 직무로는 건강상태 체크(얼굴색과 피로감 확인), 이동중의 안전성과 쾌적성 파악(보행 및 휠체어 속도 등), 적절한 휴식과 배설시간 확보가 있고 외출후의 직무로는 건강상태 확인하고 충분한 휴식 갖기, 외출중에 불편함이 없는지 확인 등의 직무가 필요하다.

□ 대인서비스 분야: 재활프로그램 지원활동

- 장애인복지관에서 진행되는 재활프로그램 지원활동으로 각종 훈련프로그램 보조 활동과 근로장애인 작업 및 생산품 관리보조 업무로 나눌 수 있다. 각종 훈련프로그램의 내용으로는 지역사회 공공시설을 이용, 대인관계 기술, 대중교통이용, 외부 체육활동 보조, 방과후 학습지도, 장애인 직업훈련지도 등 대상자가 지역사회에서 거주하면서 실생활을 영위하는데 필요한 사회 적응 활동과 학습활동, 기술훈련을 위한 활동에 필요한 지원을 하는 것을 의미하며, 근로장애인 작업 및 장애인생산품 관리보조 업무는 보호작업장 등 장애인작업장에서 작업활동 보조, 납품관리, 생산품 판매 등에 관한 업무를 보조하는 것을 의미한다.

□ 프로그램 지원 분야: 일반 사무행정 지원활동

- 장애인복지관에서 진행되는 각종 사무행정의 보조활동으로서 복지관의 홍보 및 후원자 및 자원봉사자 관리업무, 이용자의 각종 기초 데이터 입력 및 관리, 복지관 행사 운영 지원, 복지관 환경미화 활동, 이용자를 위한 출, 퇴근 등 차량지원활동 등을 의미한다.

다. 직무수행상 유의사항

☐ 신변처리지도 보조 활동

- 신변처리지도 보조활동은 대상자의 개인의 삶을 존중하며, 본인 및 가족들로부터 습득한 대상자의 성격 및 습관 및 선호하는 내용 등을 서비스 제공 전에 확인하여 특별히 싫어하는 행동은 피해야 한다.
- 또한, 신변처리 보조활동 수행시 가능하면 대상자가 스스로 자립생활을 할 수 있도록 대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하여야 하며, 신변처리 활동을 시작하기 전에 서비스 내용에 대해 대상자에게 설명한 후 동의를 받는 활동에 한하여 지원해야 한다.
- 아울러, 모든 보조활동 지원에는 대상자의 현재 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며, 대상자의 현재 상태와 관계없이 기계적으로 제공하거나 서비스를 제공받도록 강요하지 말아야 한다. 혹 서비스제공 도중에 대상자에게 응급한 상황이 발생한 경우, 응급처리의 우선순위에 맞게 응급처리를 하고 가장 가까운 응급실로 대상자를 옮긴 후에 해당 기관의 관리자에게 보고하도록 한다.

☐ 가사활동 보조 지원

- 가사활동 보조지원 활동은 대상자의 특성에 대한 충분한 이해가 있어야 대상자의 욕구를 제대로 파악할 수 있다. 특히 장애인의 유형별로 가사활동의 지원범위가 다양하게 나타나므로 사전에 기관의 담당자에게 장애특성에 대한 이해와 더불어 각 장애유형별 활동제약에 대한 이해가 필요하다.
- 가사활동을 보조할 때 대상자의 욕구를 반영하여 서비스를 진행하되, 사회복지무요원이 할 수 없다고 판단되는 직무의 영역이 발생할 경우, 그 이유에 대한 자세한 설명과 이해가 필요하며, 대상자가 무시나 외면당한다고 느끼지 않도록 노력하고 배려하는 자세가 무엇보다도 중요하다

☐ 말벗서비스와 사회활동 보조 지원

- 말벗서비스를 진행할 때 유의할 사항으로는 대상자의 입장에서 고통과 호소를 이해

하고자 노력하여야 하며, 내가 이해하고 있음을 상대방에게 전달하는 기술이 필요하다. 또한, 가장 중요한 원칙 중 하나는 서로 나눈 대화내용에 대한 비밀을 지켜야 하며 접근하기 어려운 대상자는 충분한 시간을 갖고 먼저 친절한 메시지를 전달하려는 노력이 필요하다.

- 사회활동 보조지원의 상의 유의할 사항으로는 가장 먼저 대상자의 건강상태의 수시 체크와 안전사고 예방활동이 중요하며, 이를 위해 사전에 대상자의 특성과 장애상태, 건강상태에 대한 정보를 미리 확보해야 한다.

□ 재활프로그램 지원활동

- 장애인복지관의 재활프로그램 일환으로 진행되는 각종행사, 훈련, 교육, 예체능활동 등을 지원할 때 유의할 사항으로는 재활프로그램의 목적과 목표를 정확하게 이해하여 활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 관심과 흥미를 북돋아 주는 역할이 가장 중요하며, 장애정도(중증, 경증)에 맞게 각종활동 계획수립과 적절한 보조활동을 진행하는 것이 필요하다. 특히, 정신지체 등 발달장애의 경우, 나이에 어울리지 않는 행동과 언어를 구사한다고 해서 어린애 취급을 하기 쉬운 경향이 많은데, 대상자에게 구사하는 언어에 유의하여야 하며 스스로 할 수 있는 영역까지 도움을 주는 것은 바람직하지 않으므로 대상자의 상태에 적합하게 지원하는 것이 필요하다.
- 또한, 근로장애인 작업 및 장애인 생산품 관리보조 업무상 유의할 사항으로는 작업활동상 작업지도를 수행 할 때 대상자의 이해수준과 기능에 맞게 단계별로 진행하여야 하며, 너무 무리하게 작업의 속도와 양을 강요하는 것은 바람직하지 않다. 또한, 납품 등 작업차량을 운전하는 경우에는 안전사고예방에 만전을 기해야 한다.

제2절 노인시설

1. 시설의 기능 및 주요 업무

가. 시설종류, 설치 목적 및 기능

- 노인복지법에서 정하고 있는 노인복지시설은 크게 생활시설과 이용시설로 구분할 수 있다.
- 생활시설에는 노인주거복지시설과 노인의료복지시설이 있으며, 이용시설에는 재가노인복지시설과 노인여가복지시설, 노인보호전문기관이 있다. 각 시설의 종류를 세분해 보면 아래의 표와 같이 다양하다.

<표 7-2-1> 노인복지시설 종류

구분	세부구분	시설종류	보건복지부 소관부서
노인주거복지시설	생활시설	양로, 실비양로, 유료양로	노인요양 운영팀
		실비복지주택, 유료복지주택	
노인의료복지시설	생활시설	요양, 실비요양, 유료요양	
		전문요양, 유료전문요양, 전문병원	
재가노인복지시설	생활시설	단기보호	
	이용시설	주간보호, 실비주간보호	
		가정봉사원파견시설	
노인여가복지시설	이용시설	노인종합복지관	노인지원팀
		경로당, 노인교실, 노인휴양소	
노인보호전문기관	이용시설	노인학대예방센터	

자료: 보건복지부(2006), 2006년도 사회복지시설 관리 안내

- 노인주거복지시설이란 65세 이상 국민기초생활보장수급권자 또는 실비보호대상 노인을 입소시켜 급식 및 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설을 말하며 비용의 수납여부에 따라 무료·실비·유료 양로지설로 구분한다. 노인복지주택은 보건복지부장관이 정하는 일정소득이하의 노인에게 분양 또는 임대를 통하여, 주거의 편의·생활지도·상담 및 안전관리 등 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 것으로 비용정도

에 따라 실비·유료노인복지주택으로 구분한다.

- 노인의료복지시설이란 65세 이상 국민기초생활보장수급권자 또는 실비보호대상으로, 노인성질환 등으로 요양을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설을 말하며, 비용의 수납여부에 따라 무료·실비·유료노인요양시설과 무료·유료노인전문요양시설로 구분하고 있다. 그 외에 주로 노인성질환으로 치료 및 요양을 필요로 하거나, 임종을 앞둔 노인을 대상으로 의료를 행하는 노인전문병원이 있다.
- 재가노인복지시설은 ① 신체적·정신적 장애로 일상생활을 영위하기 곤란한 노인이 있는 가정에 교육을 이수한 가정봉사원을 파견하여 노인의 일상생활에 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후생활을 영위하도록 하는 가정봉사원파견시설 ② 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 낮동안 또는 단기간(최장 90일간) 입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인가정의 복지증진을 도모하기 위한 주간·단기보호시설이 있다.
- 노인복지법에서 정하는 노인여가복지시설에는 ① 무료 또는 저렴한 요금으로 각종 상담 및 건강증진·교양·오락 기타 노인의 복지증진에 필요한 편의를 제공받을 수 있는 노인종합복지관 ② 지역노인들이 자율적으로 친목도모·취미활동·공동작업장 운영 및 각종 정보교환과 기타 여가활동을 할 수 있도록 장소를 제공하는 경로당 ③ 노인의 사회활동 참여욕구를 충족시키고자 건전한 취미생활·노인건강유지·소득보장 기타 일상생활과 관련한 학습프로그램을 제공하는 노인교실 ④ 노인의 심신휴양과 관련한 위생시설·여가시설 기타 편의시설을 단기간 제공하는 노인휴양소가 있으며 60세 이상 노인을 대상으로 한다.
- 2007년 노인보건복지사업안내서에 따르면 양로시설은 327곳, 요양시설은 679곳, 재가시설은 927곳, 공립치매병원 34곳, 민간병원 289곳, 노인종합복지관 143곳이다.
- 노인부양에 대한 사회적 지지망이 부족한 실정에서 가족의 부양부담이 과중·장기화됨에 따라 노인학대의 발생이 우려되고 있다. 무엇보다 이러한 문제를 단순히 가족간의 문제로 보는 사회적 인식이 강하기 때문에 해결을 위한 문제표출과 외부 전문가 개입도 어려운 실정이다. 이에 노인학대의 예방, 상담 및 사후관리를 위해 노인보호

전문기관이 운영되고 있다.

- 직원구성을 살펴보면 생활시설의 경우 원장, 사무국장, 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 생활지도원, 영양사, 조리원, 기사, 관리인 등으로 구성되어 있으며, 이용시설의 경우 관장, 부장, 과장, 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 영양사, 조리원, 기사, 관리인 등으로 구성되어 있다(기타 자세한 사항은 해당 기관 홈페이지를 통해 알 수 있다).

나. 노인시설에서 수행되는 업무

대분류	업무 유형		업무내용	난이도 (훈련수준)	복무시설
	중분류	소분류			
대인 서비스	돌봄 (가사·간병 지원)	신체활동 지원	직접 담당 ▪ 보행 보조 ▪ 식사 지원 ▪ 목욕 ▪ 이동목욕서비스 ▪ 말벗서비스 ▪ 청결관리/ 이·미용 ▪ 응급상황 대처 → 주간보호·간병 → 장애인 노인 활동보조서비스	상	노인 생활시설 노인재가복지센터, 노인주간·단기보호 시설 재가노인복지시설 노인복지관
			보조 ▪ 물리치료 보조 ▪ 목욕서비스 보조	중	
		외출·이동 지원	▪ 외출 동행 ▪ 사회활동지원 (업무처리)	중	
		일상생활 지원	▪ 노인안전 확인 ▪ 도시락, 밑반찬 배달	중	
	보건·의료 지원	치료 보조	▪ 응급환자 구급활동 보조 ▪ 방문진료사업 등 보조 ▪ 전염병 검진 보조	중	노인재가복지센터 노인복지관
	프로그램 지원	대인서비스 프로그램 지원	▪ 프로그램 진행보조 ▪ 일상생활지도	중하	생활시설 이용시설
		상담·방문 조사 보조	▪ 기초수급자등 가구방문조사 동행 ▪ 의료기관 방문조사 동행	하	이용시설
		보건사업 지원	▪ 재활(정신재활) 프로그램 보조 ▪ 진료·프로그램 보조	중	이용시설 생활시설

업무 유형			업무내용	난이도 (훈련수준)	복무시설
대분류	중분류	소분류			
대인 서비스	학습 및 보호 지원	학습 보조	직접 담당 ▪ 노인 학습 지도 ▪ 조손세대아동 학습 지도	상	생활시설 이용시설
			보조 ▪ 노인학습 보조 ▪ 조손세대아동 학습 지도보조	중	
		훈련 지원	▪ 노인컴퓨터 교육 등 지원	중	이용시설
		여가활동 지원	▪ 여가 프로그램	중	노인여가시설

업무 유형			업무내용	난이도 (훈련수준)	복무시설
대분류	중분류	소분류			
간접 지원	프로 그램 지원	사무행정 지원	▪ 홍보, 후원자관리 등 지원 ▪ 행사 운영 지원	하	이용·생활시설
		일반 프로그램 지원	▪ 재가대상 후원물품 지원 ▪ 주거 개선사업 지원 ▪ 진료업무 보조 및 재료 관리	하	이용 시설
		조리·위생 지원	▪ 조리보조 ▪ 배식 ▪ 식당청소 ▪ 세탁물 관리 등	하	이용·생활시설
	일반 관리	시설물 관리	▪ 시설경비, 출입관리 ▪ 시설물 안전점검·보수 ▪ 청소 ▪ 폐기물관리 등	하	이용·생활시설
		차량운전	▪ 운전/이송 등	하	이용·생활시설

다. 직무의 특성

- 직무란 담당하여 맡은 사무로, 소속된 기관의 특성 이해, 종사자간 원활한 의사소통, 노인에 대한 깊은 이해, 기관이 속한 지역사회의 이해 등을 들 수 있겠다.
- 사회복지지는 인간의 삶의 질 향상을 위해 노력하는 학문이며, 기관이라는 장소를 통해 대상자별 정책을 반영한 서비스가 전달되는 최전방 부대라고 할 수 있다. 사회복지조 직은 비영리기관으로서 기관이 어떠한 기능을 수행하고 있는지를 이해할 필요가 있

다. 특히 기관의 조직구조나 구성원과 같은 요소들은 효과적인 서비스를 제공하는 데 직·간접적으로 많은 영향을 미치게 된다.

- 사회복지지는 분명 조직 전문직(organizational profession)이다. 즉, 대부분의 사회복지활동은 조직이라는 맥락에서 전개된다. 이러한 사실은 클라이언트 입장에서 본다면, 하나의 조직인 사회복지기관이 자신들의 욕구에 반응을 보일 때 원조를 받을 수 있다는 것을 의미한다. 환언하면, 사회복지기관이 클라이언트가 원하는 서비스의 종류, 필요로 하는 시점과 필요한 양 등에 영향을 미친다는 것이다. 또한 사회복지 직무에 있어서 조직은 원조를 제공하는 중요한 도구일 뿐 아니라 의사소통과 직무만족을 지지하고 개발하는 역할을 담당한다. 그러나 다른 한편으로 조직의 구조, 정책, 절차들이 양질의 서비스를 제공하는 데 장애가 되거나 사회복지무의소진(burnout)을 가져오는 원인이 되는 경우도 있다.
- 결국 사회복지무요원은 직무를 완수하기 위해 사회복지조직의 특성과 한계도 이해할 수 있어야 한다.
- 각 기관의 리플렛이나 홈페이지를 숙지하여 지역사회내의 본 기관의 사업내용을 숙지할 수 있다. 일반적으로 생활시설은 먹고 사는 시설로 모든 일상생활 및 여가, 같이 살지 않는 가족방문 및 지역사회자원연계 등이 일정공간 안에서 이루어지므로 반복적인 업무 및 오래 일상화된 습관으로 고착되어 말투 및 태도 등이 소홀하게 되는 경향이 있다. 그러므로 존칭어 사용을 일반화하고, 이견이 있는 어르신에게도 존중하는 태도를 보여야 한다. 생활시설 내에 일상생활지원, 여가생활보조, 외출시 동행, 행사업무 지원, 행정업무 보조 등이 있다.
- 이용시설은 다양한 어르신들이 이동하는 기관이므로 고정으로 이용하는 어르신과 불특정, 비정기적으로 이용하는 어르신의 특징이 있다. 모든 어르신의 경우 모든 직무를 시작하기 전에 인시로 시작하며, 인시로 마무리한다. 주의할 점은 불특정 비정기적 이용 어르신의 경우 인사를 소홀히 하거나, 경어를 사용하지 않을 경우 불쾌감을 더 느낄 수 있으므로 주의해야 한다. 이는 기존 이용 어르신의 경우 신뢰관계가 형성되어 이해되는 폭이 넓으나, 처음 이용 또는 불특정, 비정기적 이용 어르신의 경우 다른 생각으로 미처 발견하지 못하고 소홀히 하는 경우 존경받지 못한 감정이 배가

될 수 있기 때문이다.

- 직무내용의 예로는 물리치료 보조, 방문진료 보조, 자원봉사자의 업무지원, 점심 거르시는 어르신 점심 보조, 매일 배달되는 식사배달, 일주일에 1회이상 배달하는 밑반찬 배달 지원, 주간보호 이용 어르신 일상생활동작(식사하기, 옷입기, 이동하기, 화장실이용하기 등) 보조, 프로그램 보조, 송영서비스 보조, 이동목욕 보조, 행사지원(해당공간의 쾌적한 냉난방, 책상 및 의자 배치, 간식정리, 강의안 정리, 플랑카드 설치, 어르신 좌석 안내 등)이 있을 수 있다. 특히 어르신의 만성질환 및 응급질환에 대한 이해를 알고 있다면 상황에 직면했을 때 지혜롭게 대처할 수 있다.
- 또한 지역사회내 자원을 파악하여 업무지원을 원활하게 할 수 있다. 지역사회내 지정 병원, 보건소, 우체국, 마트, 은행 등을 파악하여 신속하게 업무를 처리할 수 있겠다.

2. 대상자의 기본 이해

가. 해당 분야의 주요 대상자

- 여기에서는 치매노인의 경우, 누워 지내는 노인의 경우, 시각, 청각 장애인 등의 장애를 가지고 있는 노인 및 허약한 노인의 경우를 들 수 있겠다.

나. 대상자의 특성

- 신체적으로 생물학적 노화는 심리적으로 위축되며, 발달단계면에서 사회적으로도 중 심층에서 벗어나는 상황으로 노인들은 유리같이 약하며, 깨지기 쉬운 경향이 있다. 전통적으로 가족의 테두리에서 권위있고, 위엄있는 존재에서 현대화되면서 소외되고, 경제적으로 빈곤한 상황으로 이해하여야 할 것이다. 또한 지역사회내, 또는 기관 내에서 생활하다 보면 크고 작은 일들도 인간관계면에서 오해, 왜곡, 위축, 변형될 수도 있다.
- 국제연합에서는 65세 이상 노인인구가 전체 인구의 7% 이상을 차지할 때 고령화사회

(aging society)로 분류하고 있는 데, 우리나라는 이미 2000년에 고령화사회에 진입하였다. 그리고 2018년에는 노인인구 비율이 14.3%로 고령사회(aged society)에 진입하고, 2026년에는 20.8%로 초고령사회(super aged society)에 진입할 것으로 예측되고 있다. 이처럼 우리나라의 인구고령화 속도는 세계 어떤 국가와도 비교하기 힘들 정도로 매우 빠르게 진행되고 있다. 또한 노인부양부담의 증가, 노인단독세대 및 노인부부세대, 조손세대의 증가, 치매노인의 부양부담으로 인한 가족세대 갈등, 학대받는 노인의 사회문제 발생, 우울노인과 자살노인증가, 노인안전사고 인한 노인교통사고사망을 증가 등 노인의 사회문제가 대두되고 있다.

- 노인이라고 하면 보통 65세 이상의 사람을 지칭하나 개인차가 매우 크다. 한 개인의 외적·내적인 환경조건, 즉 직업이나 역할 상실, 친한 사람과의 사별이나 이별 등의 외적 요인과 신체기능·정신기능의 쇠퇴, 질병 등의 내적 요인의 쇠퇴, ‘늙음을 자각’하고 ‘인생의 유한성’을 새삼스럽게 느끼게 되었을 때부터를 노인이라고 할 수 있다.
- 우리나라의 전통은 대체적으로 60세를 노령기로 보고 있으나 노인복지서비스와 관련하여 65세 이상을 노인으로 보고 있다.
- 인간의 노화과정을 어떤 관점에서 보느냐에 크게 두 가지의 관점으로 볼 수 있는 데, 노화는 인간이 관여할 수 없는 불가항력의 자연현상이라고 보는 견해, 아이가 날마다 미지의 경험을 직면하면서 적응 발달하듯이 인간이란 일생동안 발달을 계속하고 있다는 관점으로 보는 두 견해가 있다.

1) 신체적 특성

- 노화와 더불어 가장 먼저 지각하게 되는 것은 신체상 외모의 변화와 신체기능의 쇠퇴이다. 이와 같은 신체적 변화는 1차적으로 신체를 구성하고 있는 세포가 노화에 의해 제 기능을 충분히 발휘하지 못함으로 시작된다. 노인의 신체적 쇠퇴를 대략 정리하면 다음과 같은 특징이 있다.
- ① 신체의 구조상의 쇠퇴로서 피부 및 피부지방조직의 감소, 세포의 감소, 골격 및 수근근의 약화, 치아의 감소, 심장의 배대 및 심장 박동의 약화 등의 증상이 나타난다.
- ② 신체의 외면상의 변화를 들 수 있는데 백발의 증가, 두발감소, 주름살의 증가, 얼룩

반점의 증가, 신장의 감소 등이다.

- ③ 만성질환의 증가로서 동맥경화증, 고혈압, 당뇨병, 심장병, 신장병 등의 만성질환이 나타난다.
- ④ 생리적 기능의 저하가 두드러진다. 소화기능, 호흡기능, 신진대사기능, 혈액순환기능, 수면과 배뇨기능 등의 생리적 기능의 저하 만성질환의 높은 발병율과 직결된다.
- 이와 같은 노인의 신체적 기능의 변화 및 상실은 노인들의 활동성을 저하시키고 이는 노인의 심리와 성격의 변화에 영향을 미치게 된다. 즉, 신체적 기능이 저하되고, 외모가 변화하며 만성질환 등의 질병에 걸리는 확률이 증가한다.

2) 심리적 특성

- 감각 및 지각기능의 변화와 상실
 - 일상생활의 자신감을 잃게 하며 대인관계를 어렵게 하는 원인이며 청각이나 지각능력의 저하는 사고의 위험을 초래한다.
 - 시각: 수정체 근육이 약해져 조절능력을 상실하고 높은 조명을 필요로 한다.
 - 백내장-수정체의 섬유질이 증가하여 시각이 흐려지는 질병
 - 녹내장-안구에 내부압력이 상승하여 심심경의 기능이 부분적으로 저하되고 실명에 이르는 질병
 - 청각: 높은 소리와 작은 소리에 대한 감지도 저하된다. 50세 이후 노인성 난청이 현저해지며 여성이 남성보다 더욱 심하며 청각장애는 언어기능장애를 유발하여 복합장애 초래한다.
 - 미각, 촉각: 남성의 경우 짠맛을 느끼는 미봉이 많이 상실되어 염도를 과하게 섭취하게 될 위험이 있다. 입안의 쓴맛이 증가한다.
 - 이와 같은 노인의 감각기능의 변화와 관련하여 노인들은 지각과정의 속도가 저하된다는 것이 일반적인 연구결과이다. 즉 노인의 환경의 변화에 따른 감각이 늦어지고 연쇄적으로 지각속도를 늦추어 적절한 반응과 대처를 하기 어렵게 하여 안전사고의

위험이 젊은이들에 비하여 크다는 것을 예측하게 하며 이는 노인들과 함께 생활하는 사람들에게 늘 염두에 두어야 하는 기본적 지식이 된다. 또한 감각기관의 기능쇠퇴는 노인들로 하여금 일상생활에 자신감을 잃게 하거나, 대인관계를 어렵게 하는 원인이 되기도 한다.

○ 성격특성의 변화

- 노인이 되어 젊을 때와는 다른 성격을 나타내 인품이 변했다고 느끼게 하는 경우가 있다. 노인의 성격은 어디까지나 개별적으로 이해되어야 할 과제로서, 노인의 성격에 접근할 경우 그 전체로서 노인 개개인이 체험하여 온 생활환경이나 노동형태에 대해서 올바른 통찰과 이해를 하는 것이 중요하다.
 - 우울증 경향의 증가: 신체적 질병, 배우자의 죽음, 고립, 회환 등으로 인함
 - 내향성 및 수동성의 증가: 신체, 인지능력의 감퇴로 인함
 - 성역할 지각의 변화: 늙어갈수록 남자는 유전성과 양육동기가 증가하고, 여자는 공격성, 자기중심성, 권위적 동기가 증가한다.
 - 경직성의 증가: 옛날 방법 고집
 - 조심성의 증가: 시각감각의 감퇴, 자신감 감소
 - 친근한 사물에 대한 애착심: 주변의 변하지 않는 것에 대한 안도감을 갖기 위함
 - 유산을 남기려는 경향: 이 세상에 다녀갔다는 흔적을 남기려는 욕망
 - 의존성의 증가: 경제, 신체적, 정신적, 사회적, 심리적·정서적 감퇴에 의한 의존

○ 정서적 변화

- 노인의 일상생활이란 잃어가는 과정으로서, 체력, 힘, 기력이 없어지고 지위, 권력, 명성도 잃어버린다. 사회, 경제, 신체, 성적으로 욕구달성정도가 약해지면서 만성욕구불만상태가 된다. 미래에 대한 희망의 상실에 직면해서 성을 내거나 신경질적인 반응을 보이기도 하고 죄의식을 갖게 되기도 하며 분노가 진정되면 우울이나 실망, 불면이나 식욕감퇴 등의 현상이 나타나기도 한다.

○ 정신기능의 변화

- 정신기능은 인간이 인간다운 기능을 하는 특징적인 기능으로 감각 및 지각기능을 기초로 하여 지능, 기억력, 학습능력, 사고력, 문제해결능력, 그리고 창의력 등으로 구분된다. 연구들은 정신기능 가운데서도 노화의 영향을 적게 받거나 받지 않는 영역도 있으며 노화와 더불어 현저히 기능을 상실하는 것도 있다고 한다. 예를 들어 지능의 쇠퇴는 노화의 일반적인 현상이라고 보기보다는 교육, 생활경험, 경제적 지위, 건강, 불안이나 심리적 스트레스와 더욱 관련이 있다고 본다.
- 기억력: 선행의 경험을 파악하는 능력이며 일반적으로 노화에 따라 감퇴한다고 하지만 아직 확실한 연구결과는 없는 실정이다. 다만, 노화에 따라 장기기억력보다 최근 기억력이 더 감퇴하며 논리적인 기억력이 기계적인 기억능력보다 더 크게 감퇴하고 들은 것이 본 것보다 더 심하게 감퇴된다.
- 학습능력: 학습능력은 연습이나 경험을 통하여 정보, 기술을 습득하는 능력을 의미하며 과업수행의 결과로서 측정된다. 노화와 더불어 학습능력이 떨어진다는 통념이 있다.
- 사고능력과 문제해결능력: 교육수준과 지능등과 매우 연관이 깊은 정신작용으로 이들은 노화와 직접적으로 영향이 있다고 보기 어렵다.

○ 정신장애

- 노년기의 정신장애는 원인을 둘로 나눌 수 있다. 첫째는 정서적 측면으로 성격, 생활경험등과 관련되는 기능적 장애이며, 둘째는 신체의 기관 기능과 구조적인 변화에 따른 병적인 장애이다.
- 정신병: 노년기의 정신병은 성격이 분열되고 현실을 정확히 파악할 수 없어 부적합한 행동과 태도를 보이며 망상이나 환상에 빠지는 상태를 말한다. 정신분열증, 신경증, 정신신체장애로 구분된다.
- 신경증: 노년기의 신경증은 매우 흔한 현상으로 정신병과 같은 현실에 대한 심한 왜곡이나 성격장애는 없으나 생각이나 판단에 있어서 손상을 의미한다. 노인에게 가장 흔한 증세는 건강염려신경증, 우울신경증, 강박신경증, 히스테리성 신경증, 공

포신경증 등이 있다.

- 신체장애: 정서적인 요인에 의해서 일정한 신체적 증상이 나타나게 되는 현상이다. 이런 현상은 자율신경조직과 관계되므로, 자율신경조직의 통제를 받고 있는 일정한 신체기관에만 나타나게 된다.
- 노년기의 기질적 정신장애는 뇌조직의 기능의 손상에 의하여 발생하는 것으로 급성 기질성 정신장애, 만성기질성 정신장애, 그리고 전노인성 치매로 분류된다. 이들 가운데 급성기질성 정신장애는 급격한 발병과 더불어 회복이 가능하기도 하지만 만성 기질적 정신장애와 전노인성 치매는 장기간에 걸쳐 발생하여 오래 계속되고 회복이 힘든 것으로 알려졌다.

3) 사회적 특성

- 노인도 생물학적, 정신적 존재일 뿐 아니라 사람들과의 상호작용을 통하여 자신의 역할을 취득하고 역할에 따른 지위와 행동을 수행하는 사회적 존재이다. 특히, 현대산업사회는 출산율의 저하와 국민보건의 향상으로 인한 건강한 노인들이 많아지고 고령인구가 급속도로 증가함에 따라 개인의 인생주기와 가족생활주기가 현저히 변하게 되었다.

① 가족과 사회적 역할 상실과 전환

- 우리사회에서 노인은 효와 경로의 이름으로 가족과 사회의 보호와 부양의 대상으로 그 지위가 보장되었다. 그러나 산업화로 인한 가족과 사회의 구조적 변화와 가치관의 변화 등은 노인의 사회적 지위에 많은 변화를 가져왔다. 가정의 중심축이 부모-자녀의 가부장적 수직구조에서 부부중심의 수평축으로 전환되고 부모중심의 생활양식에서 자녀중심의 생활양식이 주도되는 현대사회에서 노인들은 정체성의 위기에 직면하게 되었다. 또한 노인들은 조부모의 역할에 대한 분명한 역할 기준이나 기대가 확립되지 않았으며 부부간의 수평적 관계에도 익숙하지 않다. 남성노인들은 가정 내에서 남성의 역할에 대하여 무지하고 여성노인들은 가정밖의 활동에 무지하여 변화하는 성역할태도와 가족간의 관계의 융통성에 쉽게 적응하지 못하여 갈등을 겪게 된다. 한편 배우자의 사망과 더불어 아내와 남편으로서의 역할이 상실됨과 동시에

그동안 부부로서 함께 가졌던 사회관계망이 단절되어 노년기는 사회적 소외와 심리적 고립감이 증가하는 시기이다.

② 은퇴

- 전통적으로 농경사회에서 노인의 지위는 가족과 사회의 연장자로서 인정받는 위치에 있었으며 은퇴와 같은 사회적인 역할 상실이나 이에 따르는 경제적 상실을 경험하지 않았다. 그러나 현대사회의 노인들은 사회적으로 은퇴와 더불어 직업적인 역할이 상실되고 이와 더불어 직업적인 역할이 상실되고 이와 더불어 다른 사회적인 역할이 축소되어 사회활동의 반경이 제약된다. 이는 경제적 능력의 상실뿐만 아니라 남성노인의 경우 산업사회의 성역할 분업에 따라 행하던 고정적 역할에서 탈피하게 되어 재적응의 문제를 불러일으킨다.

③ 여가와 무위

- 현대 산업사회에서 노인들은 너무 많은 여가 시간을 갖게 되고 이는 무위와 상실감을 더해주는 요인이 된다. 노인들에게 여가는 쉬는 시간이 아니라 무엇을 해서라도 없애주어야 하는 시간이 되었다. 따라서 현대의 노인들은 늘어난 여가시간에 대한 바람직한 대책을 찾아 적절한 사회적 활동을 재개할 수 있도록 돕는 체계적이고 공적인 지원이 필요하게 되었다.

3. 사회복지요원의 직무

가. 직무의 범위 및 상세 내용

1) 대인서비스의 경우

(1) 의사소통방법

☐ 일반적인 의사소통에 대한 내용은 아래와 같다.

- 노인과의 대화는 웃어른과의 대화이다. 먼저 잘 듣고, 그 다음에 얘기하여야 한다.
- 얼굴을 마주보고 눈높이를 맞춰 얘기한다.

- 가까운 곳에서 말한다.
- 천천히 이야기하되, 너무 높은 소리로 크게 이야기하지 않는다.
- 노인들이 알아듣기 쉬운 말로 명확하게 이야기 한다.
- 말로만 대화하지 말고, 사진, 문자와 같은 비언어적 의사소통을 같이 활용해야 한다.
- 스킨십(skin ship)과 몸으로 하는 언어(body language)를 적극적으로 사용하여야 한다.
- 노인의 주장에 반대하거나 가치관을 고치려 들지 말아야 한다.
- 자신의 고집을 부리지 말고, 노인의 고집을 꺾으려 하지 말아야 한다.
- 노인의 신상에 관한 비밀을 철저히 보호해야 한다.
- 노인의 평소 생활 습관이나 심정에 대해서 잘 이해하고 있어야 한다.
- 노인의 청력이 나빠 못들을 수도 있으므로, 이야기를 듣고 있는지 확인한다.
- 노인의 속마음을 알려 하기 전에, 먼저 마음의 문을 열고, 속마음을 털어 놓는다.
- 노인의 이야기를 귀담아 들어주고 이야기에 공감해 주어야 한다.
- 노인으로 하여금 말할 기회를 많이 부여하고, 귀담아 들어야 한다(타인에 대한 험담이나 욕에는 동조하지 않는다. 단지 들어주는 것만으로도 공범자가 될 수 있으므로 유머러스하게 받아들이거나 다른 이야기로 분위기를 전환해 본다).
- 이야기를 잘 하거나 좋은 행동을 할 때 칭찬하는 것에 인색하지 말아야 한다.
- 노인의 평소 생활 습관이나 심정에 대해서 잘 이해하고 있어야 한다.
- 표정은 밝게 하고, 자주 웃고 유머감각을 잃지 말아야 한다.
- 다투거나, 말싸움하지 말고, 비교하지 말고, 반말하지 말고, 욕하지 말아야 한다.
- 이야기를 하다가 계속 흥분하거나 화를 내면 상황이나 말을 전환시키는 것이 좋다.
- 칭찬을 많이 하되, 두리뭉실한 칭찬을 하지 말고 잘한 행동이나 좋은 태도 등 구체적인 것을 두고 칭찬하라(단 아이 대하듯 하는 칭찬은 노인의 기분을 상할 수도 있으므로 조심해서 말해야 한다).

- 나쁜 행동을 할 때 위험한 행동이 아니라면 못본 척하는 것도 하나의 방법이다(직면에서 잘잘못을 가리는 것은 노인의 경우 좋지 않은 방법이다. 왜냐하면 노인의 경우 타인들 앞에서 면박을 당한다고 생각하여 자존심이 손상될 수 있다).
- 대화에 방해가 되는 소음이나 소란한 환경에서는 대화하지 않는 것이 좋다.
- 복잡한 질문은 하나씩 끊어서 묻는 것이 좋다.
- 노인이 질문에 대답하지 않는다고 하여 서두르지 말고 기다리는 것이 좋다.
- 노인과 비슷한 점을 찾아내어 이를 활용하라.
- 자신의 감정을 솔직히 표현하되, 부정적 감정은 가급적 표현하지 않는 것이 좋다.
- 자신의 이야기에 틀린 부분이 있으면 즉시 잘못된 부분을 인정하라.
- 못하는 것은 못한다고 하되, 시간을 두어가며 노인을 충분히 납득시키는 것이 좋다.
- 약속한 것이 있으면 반드시 지키고, 지키지 못할 약속은 하지 말아야 한다.

□ 다음은 특정 노인의 경우에 해당하는 의사소통 방법이다.

○ 치매노인의 경우

- 치매 초기 증상의 약 80%는 건망증으로 시작된다. 같은 내용을 몇 번이나 묻는다가 최근의 일을 생각해 내기가 어려워진다.
- 치매의 증상은 정도에 따라 구분되는데, 경도의 경우는 시간관념이 애매해지고, 중정도의 경우에는 장소의 관념이 흐릿해지며, 고도의 경우에는 가까운 사람의 얼굴도 알지 못하게 된다.
- 치매의 초기에는 비난상태를 보이게 되는 경우가 있는데, 이때 우울증과의 구별이 중요하다.
- 치매에 걸리게 되면 성격의 변화를 보이게 되는 경우가 있다. 일반적으로 건강할 때의 성격이 강하게 나타나지만 본래 성격과 달리 정반대로 변하게 되는 경우도 있다.
- 치매성 노인은 불안해하며 상처받기도 쉽고 쓸쓸함을 많이 느낀다.
- 치매성 노인은 기억과 지능장애에 의해 유아적인 행동을 나타내지만 감정에 있어서

는 보통사람과 마찬가지로인 경우가 대부분이다.

- 치매성 노인은 자기 주변에서 일어나는 일에 대해 정확한 판단을 할 수 없으므로 실수나 착각을 일으키기 쉽다. 그러므로 사회복지요원은 이들의 실수와 착각을 무조건 중단시키려고 하지 말고, 그 원인을 파악하여 수용하는 태도를 보여야 한다.

— 유의사항

- ① 치매성 노인의 자존심이 상하지 않도록 대응한다.
- ② 지금부터 할 일을 간략하게 전달한다(하루의 일과를 미리 설명하여 불안감을 약화시킨다).
- ③ 말을 걸 때는 한마디씩 천천히 또박또박 이야기 한다.
- ④ 가까운 거리에서 이야기한다.
- ⑤ 상대방의 눈높이에 맞추어 이야기한다.
- ⑥ 대화할 때에는 손을 잡거나 어깨를 만지면서 이야기할 수도 있다(경증치매노인의 경우 막연하게나마 본인의 이상행동을 느끼므로 불안함을 완화시키기 위해 신체적 접촉을 할 수도 있다).
- ⑦ 명령조로 말하지 않으며, 절대 반말로 응대하지 않는다.
- ⑧ 말뿐만 아니라 글자를 이용하면서 이야기한다(글자를 아는 노인의 경우).
- ⑨ 자원봉사자는 말투뿐만 아니라 태도에 있어서도 각별히 조심해야 한다(치매라고 치매노인 앞에서 자원봉사자끼리 치매라서 그래 등의 대화는 노인입장에서는 기분을 상하게 하는 대화일 수도 있다).
- ⑩ 추억담을 이야기 해 본다(치매의 경우 옛 이야기를 잘 기억하는 경향으로 옛이야기로 자신감이 고양되는 경우가 있다).
- ⑪ 이름을 부른다(존칭어를 사용하여, 본인의 이름을 기억토록 돕는다).
- ⑫ 치매성 노인의 좋은 점을 가능한 한 칭찬하고 격려한다.
- ⑬ 치매성 노인의 유아적인 행동이나 문제행동에 대해서는 심하게 꾸짖지 않는다.

- ⑭ 치매성 노인에게 남아있는 기능을 최대한 이용하여 노인이 직접 할 수 있도록 한다. 남아 있는 기능을 사용하지 않으면 해당 기능이 도태될 수 있으며, 도와주기 시작하면 심리적으로 의존하게 된다.

○ 누워 지내는 노인의 경우

- 누워 지내는 노인의 대다수는 몸의 모든 기능이 저하되어 자립이 곤란하다.
- 누워 지내는 노인의 경우, 누워지내는 생활은 정신적·신체적으로 모든 생활기능의 쇠퇴와 고독, 고립에의 불안이 고조된 상황임을 이해해야 한다.
- 누워 지내는 노인의 신체기능이 더욱 저하되지 않도록 수발한다.
- 재가노인의 경우 간호하는 가족내 수발자의 스트레스에 대한 배려도 필요하다.
- 항상 누워 있는 채로 두지 않는다.
- 무조건 도와주는 행동은 역효과를 유발할 수 있으므로 주의한다.
- 몸을 움직이게 하는 습관을 들인다.
- 할 수 있는 것은 가능한 노인 스스로 하도록 한다.
- 자존심을 소중히 지켜준다. 특히 배설은 될 수 있는 대로 노인 자신이 할 수 있도록 지원한다.
- 유의사항
 - ① 아침마다 먼저 인사를 한다.
 - ② 대화시간을 정해 노인과 대화하도록 한다(일의 강중과 시간범위 안에서).
 - ③ 노인이 혼자 있지 않도록 하며, 자리에서 일어날 수 있도록 권한다.
 - ④ 자리에서 일어나는 경험에 노인에게 불쾌해진다든가 부담이 되지 않도록 한다.
 - ⑤ 자리에서 일어나는 것에 대해 저항할 때에는無理하게 일어나도록 하지 않는다.
 - ⑥ 자리에서 일어났을 때는 칭찬해 준다. 이 경우 손을 잡아준다든가 어깨를 껴안아 주는 등 신체적 접촉을 해주는 것이 중요하다.

- ⑦ 산책과 운동을 유도할 때는 무리하게 하지 않도록 한다.
- ⑧ 누워있는 상태에서라도 운동을 하도록 유도한다.
- ⑨ 누워있다 보면 천정의 등이 곧바로 얼굴에 비추게 되어 눈이 부시는 경우가 있으므로 조명도 가능한 범위내에서 배려해 준다.

○ 시각장애 노인의 경우

- 시각적인 정보를 좀처럼 얻기 어려우므로 의사를 전달하기가 곤란하다.
- 일상생활에서 자유롭게 이동할 수가 없다.
- 쇼핑, 전화걸기, 금전처리 등 일상생활이 자유롭지 못하다.
- 시각장애 노인의 수발은 몸을 가누다던가, 배설, 목욕 등을 도와주는 것뿐만 아니라 당시의 상황을 알기 쉽게 설명해주고 함께 동반하며 걷는 것도 포함된다.
- 행동에 있어서 불편함이 있더라도 최대한 스스로 할 수 있도록 한다.
- 연령, 시력의 정도, 시각장애의 사유 등 신체적·심리적 상황을 파악할 수 있도록 유대감을 형성하여야 한다.
- 지나친 도움은 자립에 역효과를 가져올 수 있다.
- 될 수 있는 한 본인의 의지나 희망을 존중한다.
- 유의사항
 - ① 도와드리기 전에 반드시 사회복지요원의 이름을 확인시켜 준다.
 - ② 저기, 거기, 이것 등의 표현은 쓰지 않는다.
 - ③ 가능한 한 구체적인 사물의 이름을 사용하고, ‘여기에서 왼쪽 방향에 학교가 있다’라는 등의 명확한 유형의 표현으로 설명한다.
 - ④ 상황에 따라 효과적인 수발방법을 찾는다.
 - ⑤ 맹인안내견을 데리고 가는 경우에 사회복지요원은 맹인안내견의 머리를 쓰다듬거나 귀엽다는 말을 하지 않는다.

- ⑥ 처음 만났을 때는 가볍게 악수를 하며 ‘저는 누구입니다’라고 말한다.
- ⑦ 자리를 비울 때는 ‘잠시 어디에 갑니다’라고 이야기하고 움직인다.
- ⑧ 식사를 할 때는 시계방향에 따라 음식의 종류와 위치를 미리 알려주고, 색깔과 모양 등에 관하여 설명한다.
- ⑨ 점자와 문자해독기의 사용을 권장한다.
- ⑩ 동행시 사회복지요원은 반걸음 앞에 위치하여 사회복지요원의 팔꿈치를 잡게 하며, 시각장애인이 걷기 쉬운 속도를 유지하면서 걷는다.

○ 청각 및 언어장애 노인의 경우

- 집단 내에 상호 대화가 곤란하다.
- 일상생활에서 음성에 의한 정보를 얻기 어렵다.
- 예) 역이나 공항의 안내방송, 그 밖에 사람에 의해 전달되는 음성정보, 비상 경보 등
- 보청기를 사용해도 완전한 의사소통이 되지 못하는 경우가 있다.
- 예) 일정한 간격으로 삐소리가 크게 나서 당황한 적이 있다. 후에 안 사실이지만 보청기의 데시벨을 잘못 맞추어 큰 소리가 난 것을 알게 되었다. 혹시 교실에서 일정한 간격으로 삐라고 소리가 크게 나면 보청기를 살펴보는 것도 좋다.
- 연령이나 장애의 정도를 파악한 후에 수발방법을 선택하여 효과적으로 대처한다.
- 유머 있는 태도로 대하는 것이 중요하지만, 어린아이와 같은 말투를 사용하여 말하지 않는다.
- 심신장애가 없는 사람과의 대화에서도 고립되지 않도록 대화의 내용을 충분히 전달해준다.
- 한번에 과다한 정보를 전달하지 않는다.
- 대화가 원활히 진행되지 않아도 조급해 하지 말고 천천히 듣도록 한다.
- 귀지의 정도 및 유무도 대화에 영향을 끼칠 수 있으므로 귀의 청결을 유지해준다.

— 유의사항

- 보청기를 사용하지 않은 경우

- ① 천천히 또박또박 짧은 어투로 말한다.
- ② 수화를 할 경우에는 대상자의 수화능력과 언어에 주의한다.
- ③ 피부접촉을 중요시 하며, 얼굴을 마주보고 대화한다.
- ④ 말을 걸어도 알아듣지 못하는 경우에는 글로 쓴다(글을 아는 경우).
- ⑤ 글로 쓸 때는 주어 등을 생략하지 않도록 유의하면서 요점을 명확하고 간결하게 쓴다.
- ⑥ 글로 쓰거나 수화를 사용할 경우에는 피곤해지기 쉬우므로 긴 시간 대화하지 않도록 한다.

- 보청기를 사용하는 경우

- ① 본래 소리가 아니므로 보통 크기의 목소리가 좋다.
- ② 시끄러운 장소는 피한다.
- ③ 이야기할 때 상대방의 얼굴을 보면서 한다.
- ④ 보청기와 병용하여 독화, 몸짓, 수화, 손가락 글자, 필담 등을 이용하도록 한다.
- ⑤ 보청기를 사용하지 않을 때는 벗겨 둔다.

○ 혼자 사는 노인의 경우

- 하루 동안 노인의 상태가 평상시 생활모습에 비해 변화된 것이 있는가, 대답이나 행동에 어떠한 차이가 있는지 등을 관찰한다 (고민하고 있는 점은 없는가, 반대로 평소보다 말을 많이 하고 있는가 등이다).
- 집안의 상황 등에서 변화된 것이 있는가를 확인한다.
- 홀로 산다는 것은 그 나름대로의 사정이 있으므로 가능한 범위 내에서 그 사정을 파악해 둔다.

- 노인에게 이상이 생길 경우를 대비하여 비상연락망(자녀 핸드폰번호 등)을 확보해 둔다(재가노인의 경우 직원 담당자가 아는 경우도 있으므로, 노인이 알려주기 싫어 하거나 말하기 꺼려하면 강요하지 않는다).
- 사회복지요원을 신뢰할수록 의존심이 강해져서 모든 것을 위임하고 의지한다거나, 반대로 타인의 호의를 솔직히 받아들이지 못하고 혼자서 무리하게 생활하는 경우가 있으므로 사회복지요원은 지나치지 않게 끊임없이 격려해 주고, 스스로 삶의 의욕을 가질 수 있도록 원조한다.
- 웃는 얼굴로 천천히 말하되 고성으로 이야기 하지 않는다.
- 좋은 신뢰관계가 형성될 때까지 초조해 하지 말고 상대방의 이야기에 공감하며 들어준다.
- 메모지와 필기도구를 주위에 준비해 둔다.
- 유의사항
 - ① 방문시간을 지킨다(방문시간을 지키지 못할 때는 미리 전화하여 알려드린다).
 - ② 할아버지, 할머니라고 부르지 말고 누구 씨라고 부른다(본인이 원하는 호칭을 사용할 수도 있다).
 - ③ 전화를 통해 사전에 방문할 것을 알린다.
 - ④ 무엇을 도와주기를 원하는지에 대하여 듣는다.
 - ⑤ 가능한 노인의 시야에서 보이는 위치에서 일을 하면서 이야기 상대가 되어준다.
 - ⑥ 집안의 물건은 사용한 후에 반드시 제자리에 둔다.
 - ⑦ 사회복지요원의 입장에서 보면, 불필요한 것이라도 버릴 경우에는 반드시 노인에게 의견을 묻고 처리한다.
 - ⑧ 구매 등의 부탁을 받으면, 반드시 내용물과 함께 영수증과 거스름돈을 노인에게 직접 전달한다.
 - ⑨ 이웃과의 교제가 원만하지 않은 경우, 쌍방의 조정자 역할을 할 수도 있다.

⑩ 노인종합복지관이나 주간보호서비스 등을 이용하도록 권장하여 밖으로 나아가 다른 사람들과의 교류를 가질 수 있도록 유도한다(신뢰관계가 형성된 이후).

⑪ 방문한 후 가끔 집안의 귀중품이나 돈이 없어졌다고 하는 경우가 있으므로 방문시 귀중품의 보관에 유의하도록 말한다.

○ 노인 단독세대의 경우(노부부의 경우)

- 노부부 중에서 수발을 담당하고 있는 배우자의 상태를 파악한다.
- 장년까지 함께 생활한 부부라도 일심동체라고 할 수는 없다. 남편과 부인은 각각 개별적 인격체라는 것을 고려해야 한다.
- 가정 내에서 부부의 성격 및 생활방법이 다를 수 있다는 것을 고려한다.(고령이 되면 관점 차이로 또는 서로 상이한 성격 등으로 인해 부정적인 이해관계가 형성될 수 있다).
- 남편과 부인의 의견차이로 서로가 자신의 주장만을 내세울 경우, 어느 한쪽의 의견에 치우치지 말고 양측의 의견을 수용하면서 부부 서로가 공동된 의견의 일치를 가져올 수 있도록 지원해 줄 수 있는 조력자가 되어야 한다.
- 남편과 아내의 개별적인 비밀을 상대 배우자에게 누설해서는 안된다.
- 어떠한 상황이라도 상대방을 부정적으로 표현하는 말은 하지 않는다.
- 노부부 중 한 분을 수발할 경우 지나친 호의와 수발행동은 상대 배우자를 불쾌하게 할 수 있으므로 모든 일을 수발을 담당하고 있는 배우자와 협의하여 처리한다.
- 수발을 담당하고 있는 배우자의 심신 상태를 주의 깊게 관찰하고 다른 사회복지서비스를 이용할 수 있도록 조언하거나 연결해준다.
- 유의사항
 - ① 간호가 필요한 노인의 상황을 배우자를 통해 듣는다.
 - ② 간호를 담당하고 있는 배우자에게 지지와 위로의 말을 건넨다.
 - ③ 지난번 방문 시에 부탁받은 것을 전한다.

- ④ 무엇을 도와주기를 원하는가에 대해 묻는다.
- ⑤ 집안의 가사 일을 함께 도와준다(한 번 도와주기 시작하면 매번 도움을 요청하는 경우가 있으므로 상황에 따라 판단하여 결정한다).
- ⑥ 때로는 어머니처럼, 때로는 자식처럼 노인의 감정을 수용해준다.
- ⑦ 부부가 함께 타 시설이나 주간보호소에 참가하도록 권하여 본다.
- ⑧ 대상자에 대한 상대배우자의 수발행동이 지나칠 경우, 사회복지요원은 대상노인이 할 수 있는 행동은 스스로 하도록 하는 것이 부부관계를 유지하는데 유익하다는 것을 이해시켜 준다.

○ 다세대 동거가족의 경우

- 노인의 수발방법은 각 가정마다 차이가 있으므로 가족 중 노인의 수발을 중점적으로 담당하고 있는 가족구성원을 도와 서비스를 제공한다.
- 가족 내에서 중점적으로 수발을 담당하는 사람이 누구인가를 파악한다.
- 주수발자 및 다른 가족구성원의 간호는 계속 유지하도록 한다.
- 대상노인이 가정 내에서 차지하고 있는 위치를 파악한다.
- 대상노인과 가족 전체가 긍정적 의사소통이 이루어진다고 할 수 없으므로 가족 중 대상 노인과 의사소통이 가장 원활한 사람을 파악하여 그 신뢰관계를 이용하여 서비스를 제공할 수 있다.
- 대상노인 뿐만 아니라 가족 내 주수발자의 호소도 함께 듣는다.
- 노인의 주수발자에 대한 신체적·정신적 상황을 파악하고 이에 따라 다른 복지서비스가 필요한가를 판단하여 서비스 내용 및 이용방법 등에 대해 담당자와 의논하여 조언해 준다.
- 유의사항
 - ① 가족 내 주수발자에게 지지와 위로의 말을 건넨다.
 - ② 무엇을 원하고 있는지를 잘 듣는다(들어주는 것만으로도 대부분의 스트레스 및 정

서적 지원이 될 수도 있다).

- ③ 대상노인에게 가족은 언제나 좋은 이해자라는 것을 인식시켜줌으로써 신뢰를 얻도록 한다(사회복무요원은 한정적으로 서비스를 지원하여 주므로 본인의 업무가 끝나도 그 가족이 자생적으로 잘 화합할 수 있도록 지원한다).
- ④ 가족 중 특히 손자가 간호를 거드는 경우는 많이 칭찬해 준다.
- ⑤ 대상노인은 가족수발자의 욕을, 가족수발자는 대상노인에 대한 욕을 하는 경우, 무조건 부정하지 말고 서로의 이야기를 듣되 한쪽 의견에 치우치거나 심판하지 않는다(한번 듣기 시작하면 계속 들어주어야 하므로 처음부터 듣기 불편하다는 사인을 보내는 편이 좋은 경우도 있다).
- ⑥ 가족, 특히 며느리가 주수발자일 경우, 감정을 지지하고 수용하지만, 친한 것이 지나쳐서 대상노인의 기분이 상하지 않도록 유의한다.

(2) 일상생활 도움방법

- 노년기에는 생물학적 노화로 인하여 일상생활에서 다른 사람의 도움을 필요로 하는 경우가 많다. 그러나 무턱대고 돕는 것은 바람직하지 않으므로, 다음의 신체적 동작 능력과 도구적 동작능력을 정확히 평가하여야 한다. 가장 중요한 것은 존중하는 태도와 말투, 남아있는 능력을 본인 스스로 사용하도록 시간을 두고 배려하는 것이다. 도움을 드리기 전에 본인의 의사를 여쭙어 보고 도움 요청시 도와드리도록 한다.
 - 옷을 입고 벗을 때 도움이 필요한가?
 - 세수하고 양치질할 때 도움이 필요한가?
 - 샤워 또는 목욕할 때 도움이 필요한가?
 - 식사할 때 도움이 필요한가 ?
 - 일어나 앉을 때 도움이 필요한가?
 - 돌아눕거나 자세를 바꿀 때 도움이 필요한가?
 - 침대, 의자, 휠체어로 옮겨 앉을 때 도움이 필요한가?

- 방 바깥으로 나갈 때 도움이 필요한가?
- 대소변을 보거나 화장실갈 때 도움이 필요한가?
- 빗질, 화장, 면도, 손발톱 깎을 때 도움이 필요한가?
- 청소, 설거지, 침구정리, 집안 정리정돈을 정리할 때 도움이 필요한가?
- 음식재료를 준비하고, 요리하고, 상을 차릴 때 도움이 필요한가?
- 세탁하고 빨래를 널고 말리고 겹 때 도움이 필요한가?
- 가게, 병원, 이웃집 등 가까운 곳에 외출할 때 도움이 필요한가?
- 버스, 전철, 택시 등 대중교통을 이용할 때 도움이 필요한가?
- 가게에서 물건을 사고, 돈을 지불하고, 물건을 들고 집으로 올 때 도움이 필요한가?
- 용돈, 통장관리, 재산관리를 할 때 도움이 필요한가?
- 전화번호를 찾고, 전화를 걸고 받을 때 도움이 필요한가?
- 약을 먹을 때 도움이 필요한가?

☐ 식사수발

- 식사를 준비한 후 노인에게 식사시간을 알린다.
- 식사 전에 화장실에 다녀오게 하고, 반드시 손을 씻게 한다(화장실에 가기 어려운 신체적 상황 또는 인지능력이 떨어져 가기 싫어하는 경우 등 상황에 따라 달리 대응할 수 있다).
- 편안한 자세로 식사할 수 있도록 하고, 가급적 허리를 편 자세로 식사를 하게 한다.
- 노인이 원하는 음식을 직접 먹을 수 있도록 하되, 편식하지 않도록 다양한 음식을 먹도록 권하고 옆에서 반찬 등을 얹어 줄 수도 있다.
- 수건이나 휴지를 준비하여 옷에 음식물이 떨어지지 않도록 한다.
- 식사 중에 음식을 흘리고 다소 지저분하게 먹더라도 무안해 하지 않도록 배려한다.
- 너무 적게, 너무 많이 먹지 않도록 권한다.

- 식사시간이 정해진 경우 식사를 너무 오래 드시는 경우 사회복무요원은 노인을 먹여 드리고 싶은 경우가 더 많을 것이다. 그러나 노인의 잔존능력유지는 가장 중요하다. 가능하면 시간이 걸리더라도 노인 스스로 식사를 드시도록 배려한다.
- 식사 후 양치질을 할 것을 권하고, 복용할 약을 먹게 하고(여러 약을 복용하는 경우 약을 모두 한꺼번에 먹음으로 몸에 이상이 생길 수 있으므로, 약은 간격을 두고 한 가지 씩 복용)소화가 잘 되는지 점검한다.

□ 주방위생 및 설거지

- 남은 음식을 보관할 때에는 냉동실과 냉장실로 분류하여 보관하되, 자주 꺼내먹는 것을 앞쪽에 넣어둔다.
- 식중독이나 설사 등을 예방하기 위해 오래된 남은 음식은 노인에게 알리고 버린다.
- 도마와 행주는 깨끗하게 씻고 빨아서 햇볕에 말려 소독할 수도 있다.
- 수도가 완전히 잠겼는지, 가스레인지 밸브가 완전히 잠겼는지를 확인한다.
- 사용하지 않는 전열기구(커피포트, 전기 후라이팬 등)의 플러그를 뽑아둔다.
- 집안의 전열기구가 고장나거나 교환이 필요할 때 사회복무요원은 큰 도움이 될 수도 있다. 형광등을 교체한다거나, 선풍기 사용법을 알려드린다거나, 핸드폰 사용법을 알려드리는 등 전자제품 사용법을 알려드리면 큰 도움이 될 것이다.

□ 의복관리

- 노인 혼자서 옷을 갈아입을 수 있는 경우에는 옷을 갈아입을 때 자리를 피해준다.
- 옷 갈아입는데 어려움이 있는 경우는 노인 스스로 옷을 갈아입을 수 있도록 하고 지켜보면서 도움이 필요할 때만 도와준다.
- 귀찮더라도 속옷은 매일 갈아입게 한다(냄새가 심하게 나는 경우 담당자와 의논하여 노인의 신체적·정신적 상황에 따라 응대를 달리한다).
- 옷을 갈아입지 않으려는 노인은 너무 다그치지 말고 옷을 갈아입어야 하는 위생상의 이유를 설명하고 기다린다(신뢰관계가 형성된 주변인에게 도움을 요청할 수도 있다).

- 못 입는 옷을 버리고자 할 때는 노인에게 물어보고 버린다.

□ 실내환경

- 노인 역시 쾌적한 실내 환경에서 살고 싶어 한다. 통풍, 채광, 습도와 온도 등을 조절하여 쾌적한 환경을 만들어야 한다.
- 실내온도를 여름에는 22~25℃, 겨울 18~22℃를 한다.
- 실내 온도 15℃ 이하이면 난방이 필요하며, 냉방시에는 외부온도와 실내 온도의 차이를 5℃ 정도로 유지한다.
- 습도를 56~60% 수준에서 유지하며, 여름에는 제습기, 겨울에는 가습기를 가동한다.
- 실내 공기가 탁해졌을 때 바깥 공기가 노인에게 직접 닿지 않도록 1~2분씩 정도씩 환기한다.
 - 커튼 등을 열어 충분한 자연채광이 될 수 있도록 한다.
 - 조명은 전체 조명과 부분조명을 혼용하되, 계단, 화장실, 복도 등의 위험장소는 비가 오는 경우나 야간에는 조명을 확인한다.
 - 이중창 등이 설치되어 있는 경우 가능한 한 소음을 방지한다.
 - 냄새방지를 위해 음식물 쓰레기 등은 신속히 처리하고, 신발을 자주 세탁하며, 탈취제, 공기정화기 등을 이용한다.
- 노인의 생활습관을 존중하며, 사회복지무요원의 일방적인 판단으로 처리하지 않는다.
- 환기는 공기의 오염상태에 따라 노인에게 미리 의견을 물은 뒤 시간마다 한다.
- 자립을 위한 분위기를 유지하기 위해 시계, 달력 등 시일을 알 수 있는 물건을 배치해 놓도록 한다.
- 침상 주위에 가족사진, 그림, 작품 등을 놓아두되, 머리 쪽에는 무거운 물건이나 떨어질 위험이 있는 것은 두지 않는다.
- 환기는 공기의 오염상태에 따라 노인에게 미리 의견을 물은 뒤 시간마다 한다.
- 자립을 위한 분위기를 유지하기 위해 시계, 달력 등 시일을 알 수 있는 물건을 배치

하여 드릴 수도 있다.

- 이동이 편리한 장애가 없는(barrier-free)주거환경을 만든다.
- 동선(動線)을 단순하게 하고 직선으로 만드는 것이 좋다.
- 노인의 사생활을 보호할 수 있어야 한다.
- 모든 주거환경은 원 상태로 돌을 원칙으로 한다. 예로 와상(누워있는)노인의 집의 공기정화를 위해 창문을 열어 놓고 그냥 가버리는 경우 와상노인이 자리에서 일어나 창문을 닫는 것은 불가능하므로 밤새 내내 추위에 떠는 경우도 있을 수 있음을 이해한다.

□ 화장실 이용

※ 대부분의 경우 도와주는 분들이 계시나, 극단적인 경우에 대비하여 알아둔다.

○ 화장실을 혼자 이용하기 어려운 경우

- 화장실내에서 미끄러지는 경우가 많으므로, 미끄러지지 않도록 물기나 신발 등을 확인한다. 화장실내의 안전바의 도움을 받을 수 있다. 화장실에서 낙상하여 골반 뼈가 부러지는 경우가 가장 높은 비율로 나타나므로 주의해서 관찰하고 배려한다.
- 노인의 양팔을 사회복지요원의 방향으로 돌려 부등켜 앉은 상태로 변기에 앉힌다. 가능하면 몸을 밀착하여 이동하여야 사회복지요원의 허리가 안전할 수 있다.
- 배설할 때 재촉하지 말고, 편안한 기분으로 배설하도록 한다.

□ 목욕과 샤워

※ 대부분의 경우 도와주는 분들이 계시나, 극단적인 경우에 대비하여 알아둔다.

- 주기적으로 샤워나 목욕을 하도록 권하되, 너무 자주 하는 것은 피부에 좋지 않으므로 삼가도록 한다. 노인이 되면 피부가 건조해지는 경우가 많으므로 로손을 발라드릴 수 있는 상황이면 로손으로 마무리한다.
- 체온, 안색, 기분, 부종, 상처 등 신체 상태를 점검하여, 몸 상태가 좋지 않은 경우에는 목욕을 피한다.

- 공복 시, 식사나 음주 직후에는 목욕을 피하도록 한다.
- 탈의실 및 욕실의 실내온도를 24℃ 정도로 유지한다.
- 욕실 등에서 미끄러지지 않도록 매우 조심해야 한다.
- 욕탕의 물은 38~40℃ 정도로 맞추되, 온도계가 없는 경우에는 팔꿈치로 물 온도를 감지한다.
- 목욕시간은 평균 10~15분 정도로 하며 피로를 느끼는 정도를 파악하여 시간을 조절하도록 한다.
- 하반신부터 따뜻한 물을 부어 적서 주고 피부 중 겹쳐진 부위(귀, 목, 관절, 손가락 사이, 음부 등)를 세심하게 닦아준다.
- 목욕을 할 때 때수건으로 너무 세게 밀지 말아야 한다.
- 샤워기를 이용할 경우에는 물의 양과 온도를 조절하되, 갑작스럽게 찬물이나 뜨거운 물이 나오게 해서는 안 된다.
- 아무리 찬한 사이라도 옷을 벗고 목욕을 한다는 것은 수치스러울 수 있으므로, 노인의 이런 마음을 이해하고 자존심을 지키기 위해 노력해야 한다.
- 노인 스스로 씻을 수 있는 경우에는 스스로 씻게 한다. 특히 생식기 부위는 스스로 씻게 하는 것이 좋다.
- 목욕 후에 커다란 수건으로 물기를 닦고, 체온을 유지할 수 있도록 해야 한다.
- 씻는 것보다 더 중요한 것은 물기를 말리는 것이므로, 세심하게 물기를 닦고 피부가 마른 뒤 옷을 입힌다.
- 목욕을 마친 뒤 수분을 공급해 줄 수 있는 차나 주스 등 노인의 기호를 배려한 음료를 제공한다.

□ 머리 감기기

- ※ 머리 감기기 활동은 주 활동은 선생님이 하며 도움을 드릴 수도 있다.
- 머리를 감는 동안에 노인이 편안한 자세를 유지할 수 있도록 배려한다.

- 와상노인이 침대를 사용하는 경우에는 머리를 침대 가장자리에 오게 하며, 이불을 사용하는 경우에는 머리가 반쯤 이불에서 나오게 한 후 덧이불을 접어둔다.
- 방석으로 어깨와 머리 부분을 높게 하고, 어깨 밑에 비닐을 깔아 물에 젖지 않도록 하며, 눈과 귀에 물이 들어가지 않도록 눈가리개와 귀마개를 사용할 수 있다.
- 머리를 행굴 때 미지근한 물을 주전자에 넣어 사용한다.
- 젖은 머리를 수건으로 건조할 때, 머리카락을 비비지 말고 큰 수건으로 머리 전체를 감싸서 가볍게 두드려 물기를 제거하도록 한다.
- 드라이기를 사용하여 머리카락을 건조할 때에는 머리로부터 10cm 이상 떨어뜨려 사용한다.

□ 구강관리

○ 양치질

- 하루 세 번 식후 3분 이내에 3분씩 양치질을 하도록 격려하되, 한번을 하더라도 제대로 닦도록 도움을 드린다. 예로 치매노인의 경우 양치질을 하도록 화장실에 모시고 가서 양치질하세요 하여도 그 뜻을 잘 이해하지 못하는 경우가 있을 수 있다. 그런데 칫솔을 입에 넣어드리고 동작으로 이를 닦는 시늉을 하면 따라서 이를 닦는 경우가 있으므로 세심하게 관찰해서 행동으로 옮길 수 있도록 한다.
- 혼자 하지 못하는 경우에는 마치 칫솔을 노인이 잡고 하는 것처럼 방향을 잘 맞추어서 양치질을 해야 한다.
- 윗니는 잇몸과 치아 사이에 칫솔을 대고 잇몸을 누르듯이 마사지 하면서 위에서 아래로 쓸어내리기를 반복하며 한쪽 방향으로 닦는다.
- 아랫니는 윗니와 마찬가지로 치약을 묻힌 칫솔을 잇몸을 누르듯이 대고 마사지를 하면서 아래서 위로 쓸어 올리기를 반복하며 한쪽 방향으로 닦는다.
- 혀바닥도 약간 힘을 주어 긁듯이 닦아준다.
- 양치질을 할 때 치약 거품을 삼키지 않도록 한다.

- 미지근한 물로 입안을 행구고, 입 가장자리를 깨끗이 닦아준다.
- 칫솔에 세균이 번식하지 않도록 잘 말린다.

□ 의치 관리

- 장기간 틀니를 착용하여 턱관절에 문제가 생길 수 있는데, 이때는 치과를 방문하게 한다.
- 최소한 하루에 8시간은 틀니를 빼놓아 잇몸의 압박을 줄인다.
- 틀니를 끼고 있던 잇몸을 하루에 최소한 한 번씩은 깨끗이 닦고 마사지해 주는 것이 좋다.
- 빼낸 틀니는 뜨겁지 않은 미지근한 물로 깨끗이 행군다.
- 칫솔에 치약을 묻힌 다음 안과 밖을 고루 닦거나, 세정액에 담가 소독한다.
- 틀니를 다시 끼워주기 전에 물로 입안을 깨끗이 행구도록 한다.
- 아래위 틀니를 다 끼운 후에는 입을 다물게 해서 제대로 맞물리는지를 확인한다.
- 틀니를 끼우지 않을 경우에는 틀니 통에 찬물을 넣고 담가 두도록 한다.
- ※ 대부분의 경우 도와주는 분들이 계시나, 극단적인 경우에 대비하여 알아둔다. 이 모든 사항은 노인 스스로 할 수 있다면 할 수 있도록 조치한다. 비싼 틀니를 대신 청소하다 틀니가 파손되는 경우 서로 당황할 수 있으므로 주의한다.
- 치매노인이 틀니를 착용한 경우 한번은 틀니가 없어져서 쓰레기통, 음식물 잔반통을 다 확인한 경우가 있었다. 결국은 치매노인이 틀니 2개를 다 아랫부분에 끼워 한바탕 소동이 일어난 경우도 있으므로 상황이 전개되었을 때 면밀히 상황을 확인 후 해결한다.

□ 손발톱 위생관리

- 목욕이나 손발을 씻은 후에 자르는 것이 바람직하다.
- 비누를 푼 따뜻한 물에 손과 발을 담가 불린다.
- 물에 불어 부드러워진 손발톱을 너무 깊게 잘라서 염증이 생기지 않도록 몇 번에

나눠서 조금씩 자른다.

- 발뒤꿈치 등의 각질은 각질제거기를 이용하여 벗겨내되, 너무 깊게 벗겨내어 피부에 상처를 내서는 안 된다.
- 손발톱의 가장자리 피부가 각질이 일어나는 경우 로션이나 크림을 발라준다.
- 여성 노인들에게 가끔씩 매니큐어를 발라주어 기분을 전환시키는 것도 좋다.
- 잘라진 손톱이나 발톱이 방바닥에 남아있지 않도록 잘 치운다.
- 손발톱관리는 노인이 눈이 잘 안보이거나, 신체적 제한으로 인하여 허리를 잘 못 구부리는 경우로 인하여 도움을 드릴 수도 있으며, 특히 주의해야 할 사항은 당뇨병이 있는 경우 조그만 상처로 인하여 병이 더 진전되어 수술을 받는 경우도 있으므로 주의해야 한다. 예로 발맞사지의 스텐타올로 인한 화상으로 병이 진전되어 발가락을 절단한 경우도 있었다.

(3) 이동을 위한 수발방법

□ 보행수발(노인의 곁에서 수발하는 경우)

- 지팡이의 길이는 다리에서 15cm 떨어진 곳에 지팡이를 짚었을 때, 팔꿈치가 약간 굴곡되는 정도의 길이가 적당하며, 지팡이를 사용할 때에는 팔꿈치 안쪽 각도가 150도 정도 되는 앞쪽에 지팡이를 짚는 것이 좋다.
- 지팡이는 항상 건강한 다리 쪽의 손으로 사용한다.
- 노인이 지팡이 쪽으로 기울어지지 않도록 한다.
- 사회복지요원은 원칙적으로 지팡이 이용자의 아픈 쪽에 선다.
- 지팡이 끝이 닳거나 상한 정도를 체크한다.
- 무릎을 구부리는 것이 불안정할 때는 보장구를 사용하면 좋다.
- 유의사항

① 사회복지요원은 노인의 위치에서 약간 비스듬하게 뒤편에 서는데 이때 불편한 쪽

에서 수발하는 것이 원칙이다. 노인으로 하여금 상체를 바로 해서 걷도록 유도하고 자세가 불안정한 경우에는 안전벨트를 허리에 붙여 언제든지 받쳐줄 수 있도록 조치해 둔다.

- ② 천천히 일어나서 보행을 시작하도록 한다. 우선 지팡이를 한 발 앞에 내고 다음에 아픈 쪽의 다리를 내딛게 한다. 다음에는 건강한 쪽의 다리를 아픈 쪽의 다리에 나란히 하거나, 또는 반발자국 앞으로 내딛게 한다. 이것을 반복하며 걸어간다.
- ③ 계단을 오르는 경우에는 지팡이 먼저, 건강한 쪽의 다리로 한 계단 오르고, 다음으로 아픈 쪽의 다리를 맞추어서 올라간다.
- ④ 계단을 내려갈 경우에는 지팡이 먼저 다음으로 아픈 쪽의 다리를 다음으로 건강한 쪽의 다리순서로 이동한다. 계단의 승강 시 가능한 한 계단의 난간을 잡고 이동하도록 한다. 지팡이는 손잡이가 붙어있는 것을 이용하며 필요가 없을 때에는 손목에 걸치게 한다.

□ 휠체어 이용 노인의 수발

○ 스스로 포인트

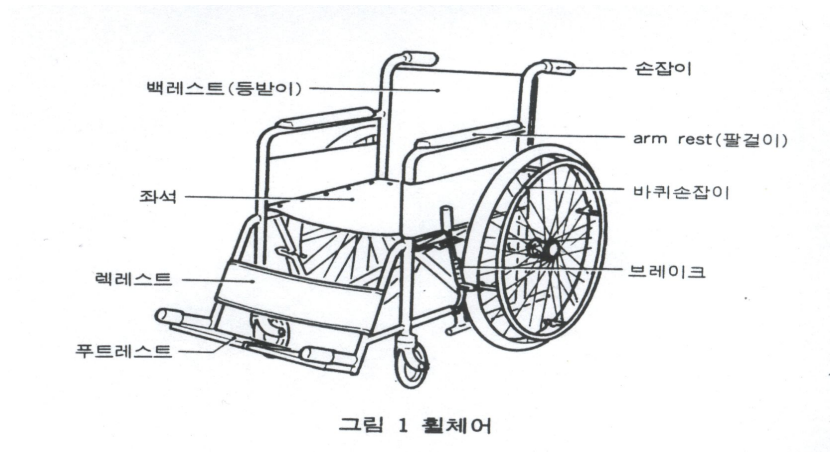
- 팔걸이의 높이: 자연스럽게 팔꿈치가 닿는 높이로 한다.
- 좌석의 높이: 환자의 무릎에서 아래 길이에 맞춰 발바닥이 바닥에 닿는 높이로 한다.
- 브레이크: 아픈 쪽의 지렛대를 길게 하여 성한 쪽의 손으로 멈추기 쉽게 한다.
- 발걸이: 휠체어를 조작할 때는, 아픈 쪽 발을 올려놓는 발걸이는 세워둔다. 발걸이를 떼어낼 수 있는 형도 있다. 아픈 쪽 발이 발걸이에서 흘러내릴 때는, 벨트를 달아 고정할 수 있도록 한다.
- 다리걸이: 조작할 때는 방해가 되므로 벗긴다.

○ 도움 포인트

- 정지시에는 반드시 브레이크를 건다.
- 휠체어에 바르고 깊게 앉도록 한다.

- 앉은 자세가 불안정한 노인에게는 고정용 안전벨트를 착용시킨다.
- 노인의 체격에 적합한 휠체어를 이용한다.
- 방석, 베개, 쿠션 등 안락한 자세를 유지할 수 있도록 보완하기 위한 작은 물건을 이용한다.
- 정비되어진 휠체어를 이용한다(바퀴에 바람이 빠지지 않는지, 녹이 많이 슬지는 않는지, 밀고 끌 때 안정감 있게 바퀴가 굴러가는 지 등)
- 유의사항
 - ① 사회복무요원은 휠체어의 바로 뒤에 서서 양손으로 손잡이를 깊게 꼭 잡고 전후좌우의 주변 상황을 살피면서 천천히 휠체어를 민다.
 - ② 브레이크를 걸 때에는 휠체어의 옆에서 한손으로 핸드그립프를 잡고, 다른 손으로 완전히 브레이크를 건다. 반대쪽의 브레이크도 같은 방법으로 건다.
 - ③ 계단이나 물이 고인 곳을 지날 경우에는 휠체어 앞바퀴를 올리거나 내려야 하는데, 이때 휠체어 앞바퀴를 들어 균형을 잡고 뒷바퀴만으로 균형을 취하는 방법을 사용한다. 경사 짓는 지렛대(tipping lever)를 밟음과 동시에 손잡이를 아랫방향으로 내린다. 앞바퀴가 위로 올라가면 손잡이를 꼭 쥐고 무릎과 허리로 균형을 잡는다. 아래로 내려갈 때는 경사 짓는 지렛대를 밟으면서 천천히 살짝 내린다.
 - ④ 경사길을 올라갈 때에는 휠체어의 뒤에서 몸을 앞으로 기울이며 한발 한발 확실하게 민다. 약간의 내리막 경사에서는 앞을 향해 천천히 내려간다. 급한 경사길에서는 사회복무요원이 뒤에서부터 휠체어를 몸으로 받치면서 뒤로 잡아당기듯이 하며 내려간다.
 - ⑤ 자갈길이나 포장이 되어 있지 않은 길에서는 앞바퀴를 들어 올린 채로 천천히 밀고 나가면 쉽게 통과할 수 있다.

○ 휠체어 이용법



□ 시각장애 노인의 외출동행시 수발

- 말로서 주위의 상황을 자세히 설명하면서 도움을 준다.
- 최대한 노인 스스로 할 수 있도록 하면서 도움을 준다.
- 사회복지요원의 팔꿈치, 또는 어깨를 잡도록 하는 정도로 지원해 준다.
- 시각장애인이 안전한 쪽에 서서 보행할 수 있도록 한다.
- 유의사항
 - ① 사회복지요원은 시각장애 노인의 반보 앞에 서고, 시각장애노인은 뒤에서 사회복지요원의 팔꿈치 바로 위를 잡고 보행한다.
 - ② 계단을 올라갈 때는 처음 계단 바로 앞에서 직각으로 붙여 일단 정지시키고 노인에게 계단을 올라갈 것임을 알린다. 사회복지요원은 우선 한 계단 먼저 올라가서 선다. 그리고 시각장애 노인이 발끝으로 계단을 확인하는 것을 기다렸다가 올라가기 시작한다. 계단을 다 올라갔으면 일단 정지하고 계단을 모두 올라왔음을 알려준다. 계단을 내려갈 때도 같은 방법으로 한다.

③ 좁은 장소를 통과할 때에는 사회복무요원이 일단 정지해서 시각장애 노인에게 주변상황을 설명한다. 시각장애 노인이 잡고 있는 쪽의 팔을 등 뒤로 돌려 걷고, 그 장소를 통과한 지점에서 다시 팔을 원 위로 돌린다.

④ 의자에 앉을 때에는 의자의 뒤까지 인도하고 일단 정지한다. 시각장애노인의 손을 의자의 등받침에 오도록 하여 의자의 방향을 확인하고 손으로 짚어 앉도록 한다.

□ 자동차를 이용한 외출 시 수발

- 휠체어는 반드시 브레이크를 건다.
- 노인의 무릎을 구부릴 때에는 각별히 주의한다.
- 사회복무요원과 노인의 몸을 단단하게 밀착시켜 이동한다.
- 마비된 쪽(환측)을 보호한다.
- 유의사항

- ① 휠체어는 자동차에 대하여 30도의 각도에 둔다.
- ② 휠체어의 브레이크를 걸고 발판에서 발을 내린다. 사회복무요원은 노인의 무릎을 다리 사이로 끼듯이 누르고 몸을 상대의 왼쪽 겨드랑이 밑으로 넣어 양팔로 앞드리거나 바지의 허리 위를 단단히 잡는다.
- ③ 사회복무요원은 자기의 체중을 뒤로 실어 이동하면서 노인의 무릎이 접혀지지 않도록 무릎을 지지점으로 해서 일어서게 한다.
- ④ 노인의 다리부분을 축으로 사회복무요원은 천천히 교대로 다리를 이동하면서 몸을 회전시킨다.
- ⑤ 머리가 자동차 지붕에 부딪치지 않도록 충분히 주의를 하고, 일단 시트에 앉도록 한다. 다음에 노인의 등부와 대퇴부를 껴안고 엉덩이를 중심으로 자동차 안으로 회전시켜 앉게 한다. 시트의 위치에 바로 앉힌 후에 노인을 시트벨트로 고정한다. 휠체어를 접어 작게 하여 자동차에 싣는다.

□ 버스 승하차시 수발

－ 버스에 오르는 방법(편마비의 경우)

- ① 건강한 쪽의 발을 스텝프에 올려 난간을 단단히 잡도록 한 후에 환부측을 끌어올린다.
- ② 사회복지요원은 노인이 넘어지는 것을 방지한다.
- ③ 진행방향에 건강한 쪽의 손이 오도록 양다리를 벌리고 선다.
- ④ 운전기사에게 몸의 부자유스러움을 알려 차가 떠나는 것을 기다리게 한 후에 노인을 좌석에 안전하게 앉힌다.

－ 버스에서 내리는 방법(편마비의 경우)

- ① 운전기사에게 내린다는 것을 미리 알린다.
- ② 버스가 정지하면 당황하지 말고 내리는 문으로 다가가 난간을 단단히 잡도록 한다. 사회복지요원이 먼저 내리고 노인의 환부 측에 서서 넘어지지 않도록 예방한다.
- ③ 등을 기둥 같은 곳에 붙여 균형을 잡도록 하고 몸을 돌려 천천히 내리도록 한다.
- ④ 버스에서 내릴 때에는 건강한 쪽의 손으로 손잡이를 단단히 잡도록 하고, 아픈 쪽의 발부터 내리도록 한다(또는 내리는데 도움을 준다).

－ 휠체어를 이용한 버스의 승하차 방법

- ① 승차시에는 운전기사에게 휠체어를 이용하는 사람이 탄다는 것을 미리 전한다.
- ② 노인을 휠체어에서부터 안아 들고 중앙의 넓은 문으로 승차한다.
- ③ 마지막으로 휠체어를 접어서 차내에 둔다.
- ④ 차내에서는 지정된 장소에 휠체어를 고정시키든지 버스 좌석에 놓아둔다.
- ⑤ 내릴 때에는 휠체어를 먼저 내리고 접어둔 휠체어를 펴서 타기 쉬운 곳에 위치해 놓고 브레이크를 걸어둔다.
- ⑥ 노인을 안고 중앙의 넓은 문으로 내린다.

(4) 이상행동에 대한 대처방법

□ 배회하는 노인의 경우

- 배회란 목적도 없이 돌아다니는 것으로 이상행동 중에서 가장 어려운 문제이다.
- 다른 사람들의 입장에서는 노인의 행동이 배회라고 인식되지만, 치매성 노인의 입장에서는 여러 가지 이유가 있기 때문에 배회의 근본적인 이유가 무엇인가를 생각해 볼 필요가 있다.

○ 외출에 대한 사전예방

- 외출을 예방하는 방안으로 출구에 ‘지금 외출하면 위험합니다’ 등의 말을 큰 글자로 종이에 써서 노인의 눈높이에 붙여둔다. 다른 방법으로 문 앞에 종을 달아 두어 노인이 눈깜빡할 사이에 나가는 것을 소리로 가늠하여 대처한다.
- ‘저녁을 먹고 나갑시다’라고 말을 하고 외출을 연기한다.
- 함께 출구까지 따라 가서 ‘오늘은 쉬는군요’라고 말을 하고 되돌아온다.
- 노인의 손과 팔을 부드럽게 잡아 안정시키고, 집 주위를 건다가 다시 집으로 들어온다.
- 무리하게 외출을 저지하면, 노인에게 흥분상태를 가져올 수 있으므로 무엇인가의 일 거리를 만들어 준다.

○ 외출 후 귀가하도록 하는 방법

- 계속 외출을 시도하면 ‘도중까지 함께 갑시다’라고 말을 한 후에 노인과 함께 주변을 산책하고 집으로 돌아온다.
- 동행하여 외출한 후 집으로 돌아올 때에는 ‘길을 잃어버렸으므로 집으로 돌아가서 다시 알아보시다’라고 말하면서 집으로 돌아온다.
- 집으로 돌아오면서 ‘이미 오늘은 시간이 늦었으니 내일 다시 갑시다’라고 말하며 외출을 중지하도록 한다.

○ 노인을 찾아나갈 경우

- 집주변, 파출소, 역의 개찰구 등에 노인의 특징을 적은 글과 사진을 맡겨놓고 노인을 보게 될 경우에는 연락을 하도록 부탁해 놓는다.
- 주소, 성명, 전화번호를 쓴 명찰을 노인의 자존심이 상하지 않는 방법으로 옷에 끼워 놓거나 목걸이로 만들어 목에 건다. 노인의 상태에 따라 이름표를 다는 여러 방법이 있는 데 실제로 배회노인의 왼쪽 가슴에 크게 이름과 고향, 주소, 연락처 등을 적어 바늘로 꿰맨 경우가 있었는데 눈깜짝할 사이에 노인이 택시를 타고 전남 어디로 가자고 해서 택시 기사가 반문하여 옆을 보는 순간 가슴에 크게 붙여진 이름과 인적사항을 보고 다시 모시고 복지관에 온 경우도 있었다.

○ 다른 것에 관심을 돌리도록 할 때

- 음악을 듣게 하거나 차와 과자를 권유한다. 지나치게 많은 양을 주지 않는다, 당뇨의 만성질환이 있는 경우 주의한다.
- 노인이 좋아하는 프로그램(라디오, TV, 음악 등)을 켜 놓는다.
- 정원에 흙이나 장난감 도구를 두는 등 주의를 끈다. 흙의 경우 드시는 경우도 있으므로 주의한다.
- 산책길에 의자를 놓고 앉을 것을 권유해 본다.

○ 노인을 잃어 버린 경우

- 거리를 배회하는 노인의 경우 극단적으로 불안과 공포를 느끼며, 보호자에게는 할 말이 없게 된다. 그러므로 문제행동으로 배회가 있는 노인의 경우 각별한 주의가 필요하다. 단 1초의 부주의로 기관의 모든 업무가 마비된다. 잃어버린 노인을 찾을 때까지 모든 직원은 거리를 살살히 뒤져 찾아내야 하는 경우도 있다.

□ 도난망상을 가진 노인의 경우

- 망상이란 근거가 없이 깊게 믿는 것으로 흔히 노인에게는 ‘도난망상’이 많이 일어난다.
- 지갑이나 안경을 두는 곳을 잊어버리고 ‘누군가가 훔쳐갔다’, ‘며느리가 훔쳤다’, ‘사회복무요원이 훔쳐 갔다’ 등으로 큰 소동을 벌이는 경우가 많으므로 의심받게 되

라도 흥분하지 않도록 한다.

○ 물건을 둔 장소를 잊어버린 경우

- ‘귀중한 물건이 없어진 것은 사실이므로 함께 찾아봅시다’라고 말하고 함께 찾아본다.
- 물건을 찾았을 경우에도 사회복무요원이 건드리지 말고 노인 자신이 직접 찾을 수 있도록 유도한다.
- 반복해서 잊어버리는 경우 노인이 가장 신뢰하는 자식이나 직원에게 맡겨 두도록 한다.
- 찾아도 보이지 않을 경우에는 예비로 다른 것을 준비해 놓고 납득이 가도록 설득한다.

□ 야간에 이상행동을 보이는 노인의 경우

- 밤이 되면 큰 소리를 낸다든지 안정감이 없어지며, 가사일을 시작하는 등 집안사람을 깨운다.
- 주야가 바뀌는 경우가 있는데, 이것을 야간섬망이라고 한다. 이는 일종의 수면상태에서 일어나는 경우도 있고, 백내장에 의한 시력저하나 노화에 따른 시야협착으로 인해 물건을 정확히 볼 수 없어 착각을 일으키는 데서 발생할 수도 있다.
- 규칙적인 생활을 하도록 습관화 시키며, 특히 주간에 활동하도록 한다.
- 노인의 손을 잡고 안정시킨 후, 현재 시간을 알려 주고 다시 한 번 잠을 청한다.
- 목욕을 시키거나 발을 씻겨 기분 좋게 잠들 수 있도록 해준다.
- 노인의 옆에 누워서 안심하고 수면을 취할 수 있도록 한다.
- 인형을 안겨주는 등 안정을 시킨다.
- 발을 치거나 스텐드를 밝게 하는 등 노인의 상태에 따라 조명을 조절한다.
- 뚜렷한 섬망이 있는 경우에는 전문의와 상담하도록 한다.

□ 많이 먹는 다식(多食) 노인의 경우

- 치매성 노인 중에는 식사를 했는데도 잊어버리고 ‘먹지 않았다’라고 말하며, 재차 음식에 욕심을 내기도 하고, 항상 공복상태를 느끼면서 자기 식사뿐만 아니라 다른 사

람의 음식을 먹거나 음식을 찾아 입안 가득 넣고 먹기도 한다.

- 달력에 ‘아침을 먹었다’, ‘점심을 먹었다’고 써서 납득하도록 한다.
- 다음 식사시간을 미리 알려준다.
- 지금은 식사 준비 중임을 알려준다.
- 작은 식기를 사용하고 다음 차례에 대응한다.
- 포만감이 가는 음식이나 옛, 칼로리가 낮고 가벼운 음식을 차와 함께 먹도록 한다.
음식을 제공할 때 만성질환유무를 확인한다. 당뇨질환이 있는 경우 사탕류 등을 드릴 때 담당 직원에게 문의 후 드리도록 한다.
- 노인의 주변에 필요 이상의 음식을 두지 않는다.
- 다른 일로 주위를 전환시키도록 한다(산책, 간단한 운동, 놀이, 작업 등).

□ 성(性)적 이상이 있는 노인의 경우

- 치매증상이 진행되는 노인일지라도 성적 욕구가 남아 있는 경우가 있다.
- 남 앞에서 옷을 벗고 배회하기도 한다.
- 목욕이나 옷을 갈아입힐 때에는 사회복지요원의 몸에 손을 대기도 하고 껴안기도 한다(가급적 상황을 만들지 않도록 1m 씩 거리를 두며, 접촉이 있을 경우 힘들겠지 만 감정적으로 처리하지 않도록 노력한다).
- 꾸짖거나 조소하지 말고 오히려 인간다운 현상으로 받아들인다.
- 상대를 확인하지 못하는 경우도 있으므로 아무렇지 않게 받아들이고 다른 화제로 바꾼다.
- 침착하게 사태를 피한 후에 가족과 상담한다.
- 목욕 수발 시 가족이 함께 있어 주기를 요구한다.
- 산책할 때에 손을 잡거나 등을 부드럽게 문질러 주는 등 스킨십을 해준다.
- 선정적이거나 자극적인 복장은 하지 않는다.

- 다른 사람들이 노인의 이상행동으로 인해 성적 불안감을 갖지 않도록 노인의 행동을 설명한다.

□ 불결한 노인의 경우

- 치매증상이 진행되면 손으로 대변을 가지고 놀기도 하고 벽에 칠하기도 하며 때때로 먹기도 하는 행동을 보인다(뇌의 기능에 이상이 있어 이런 증상을 나타내므로 질환으로 이해한다).
- 변기 내에 종이거지귀나 화장지, 슬리퍼를 넣어 막는 일도 있다.
- 불결한 행위를 왜하는 것인가에 대해 이해하는 마음가짐을 가진다.
- 노인의 불결한 행동을 비난하거나 소동을 벌이지 말고, 관대히 침착하게 대응한다.
- 변실금이 불결행위로 연결되므로 변실금에 주의한다.
- 일주일 정도 배설 시간 및 상태 등을 기록하여 배설간격 등을 조사한 후, 배설시간이 되면 화장실에 가도록 유도하고 배설할 수 있도록 한다.
- 설사를 하지 않는지 조심해서 살핀다.
- 변비가 있는 노인의 경우에는 의사와 상담 후, 주의하여 완화제를 사용하는데, 좌약이 더 효과적일 수도 있으므로 고려해 본다.
- 주의를 요해도 하의에 손을 넣을 때는 뒤로 트인 옷을 착용하도록 한다.
- 바닥은 융단보다 비닐 또는 방수되는 매트를 까는 것이 청결을 유지하기 쉽다.
- 거실 가까이에 샤워 설비가 되어 있으면 좋다.
- 화장실에 가고 싶어 하는 것을 빨리 알아차려 실패하지 않도록 한다.

□ 폭력행위를 하는 노인의 경우

- 치매성 노인의 경우, 사물의 이해가 충분하지 않았거나 거부를 당했을 때, 몸의 상태가 나쁘거나 욕구불만으로 불안이 강해지면 화를 내고 사람을 때리거나 물건을 집어던지는 폭력행위를 한다.
- 노인의 의사와 주위사람의 이견으로 인한 감정유발에 유의한다.

- 노인의 이름을 몇 차례 부르면서 조용히 이야기를 계속한다.
- 조용히 달래서 상냥하게 이야기한다.
- 팔리거나 몸에 접촉하지 않는다.
- 조용히 손을 뻗어 살살 팔을 쓰다듬는다.
- 다루기 힘들 때는 천천히 자리를 떠나서 다른 사람의 도움을 구한다.
- 침착해지면 주의를 다른 곳으로 돌린다.
- ‘테이블 닦기’, ‘타월 접기’ 등 간단한 역할을 가지게 한다.
- 사회복지무요원의 언행에 문제가 있었는지를 생각해 본다.

□ 헛소리를 하는 노인의 경우

- 치매성 노인은 최근의 일을 완전히 잊어버리고 몇십년 전의 일을 현재 일어나고 있는 것으로 착각하고 있는 경우가 있다. 아내를 어머니라고 하기도 하고 동거하는 며느리를 남이라고 하기도 한다.
- 치매성 노인은 과거와 현실의 혼란으로 ‘아들이 외국에 살고 있다’ ‘남편이 병으로 입원중이다’ 라고 설명하거나 이야기를 만들어 내기도 한다. 또한 이전에 일어났던 일이나 일어나기를 기대하고 있는 일을 근거로 막연하게 질문에 대답하기도 한다.
- 우선, 노인의 말을 받아주고 노인을 안심시켜 준다.
- 노인의 말에 대해서 부정하거나 고쳐 주려하지 않는다.
- 사실인지 아닌지를 확인한다.
- 불안이나 근심의 원인이 있으면 상황을 개선해 준다.
- 노인이 이상한 말을 한다고 해서 ‘모든 것을 알 수 없게 된 노인’으로 판단해서는 안된다.

□ 치매노인 송영서비스의 경우

- 반드시 보호자와 대면하여 치매노인을 안전하게 모셔다 드림을 전한다. 이는 치매노

인이 경증이라 하더라도 후에 어르신을 잃어버려 마음 상하는 것을 예방하기 위함이다.

- 치매노인의 경우 판단력이 상실되어 이동중 문을 갑자기 열 수도 있으므로 어르신의 성향을 파악하여 안전을 우선으로 업무를 이행한다. 또한 인지기능의 장애로 빨간불이 켜져 있음에도 불구하고 출발하지 않는다고 반복하여 말하는 어르신의 경우 감정을 배제하여 설명하고 이해시키도록 노력한다. 어르신의 요구대로 차가 이동하지 않음을 반복하여 설명하여 같이 동행한 치매어르신에게 질타 또는 욕설을 듣게 될 수도 있으므로 미리 예견하여 다른 대화로 환기시켜 차 안의 분위기가 나쁘지 않도록 유의한다. 이로써 하루를 기분 좋게 마감시켜 드릴 수 있다.

(5) 노인의 만성질환에 대한 대응

- 노인들이 앓는 질병은 젊은이나 성인이 주로 앓는 질병과는 많은 점에서 다르다. 특정 질병과 위험인자사이의 관련성이 약하며, 특정 질병에 수반되는 증상이 없거나 비전형적인 경우가 많다. 또한 생활력, 병력, 경제형편, 일상생활동작능력 등에 따라 개인차가 크다. 동시에 여러 가지 질병 즉 다장기질환(多臟器疾患)을 갖고 있는 경우가 많으며, 합병증을 일으키기 쉽다. 의식장애나 정신장애를 일으키기 쉬우며, 항상성을 유지하기가 어렵다. 사회적으로 소외되거나 경제생활이 어려운 경우가 많으며, 체력과 예비능력이 위축되어 있는 경우가 많다. 장기적 치료와 간호를 필요로 하며, 질병 치료도 중요하나 삶의 질을 고려해 치료해야 한다.
- 대상노인의 특이사항 및 만성질환을 파악하고 비상약이 있는 곳도 알아둔다. 급박한 상황이 전개될 수 있음에 대비하여 책임자의 비상연락처, 관내 전화번호도 알아둔다.
- 정보문서관리가 잘된 기관의 경우 노인의 인적사항을 데이터를 통해 확인할 수 있으며, 확인된 내용에 대해서는 비밀보장한다(정규직원에게 한하여 정보를 볼 수 있으므로 참고한다). 특이한 사항이 있을 때는 담당선생님께 전달하여 기록을 남기도록 한다.
- 일반적으로 관절염, 신경통, 골다공증, 고혈압, 저혈압, 고지혈증, 백내장 등의 경우에 대비하여 알아본다. 아래의 내용들은 만성질환에 대한 정보로 사회복무요원이 질환에 대한 이해를 높이고, 노인들의 일상생활 및 건강에 관련한 정보를 알려드릴 수 있다.

□ 관절염 환자의 노인

- 간단한 운동(맨손체조, 수영, 걷기), 자세교환, 작은 관절보다 큰 관절을 주로 이용하는 것이 예방에 도움이 된다.
- 퇴행성관절염(다음 출처: 퇴행성관절염은 관절 연골의 손상으로 관절의 통증과 운동 장애를 보이는 관절염이다. 이 퇴행성관절염은 주로 50대 이후에 발병하며, 노인연령에서 가장 흔하게 발생된다. 관절염 중 가장 많은 관절염이기도 하다. 관절 연골의 손상을 가져오게 되는 원인으로는 체중과다, 관절의 외상, 주위 뼈의 질환, 근육의 약화, 관절의 신경 손상 등이 있다. 이밖에 유전적인 소인에 의해서도 발생할 수도 있다. 퇴행성 관절염은 주로 발생하는 관절은 고관절, 슬관절, 요추 등에 많이 발생하며, 손가락이나 발가락 등에서 발생할 수도 있다. 류마티스 관절염과는 달리 손목이나 팔꿈치, 발목 등에는 잘 발생하지 않는다. 발병 연령은 주로 50세 이후이지만 외상이나 유전, 그 밖의 원인에 의해 50세 전에도 발생할 수 있다) 휴식하고 온찜질요법이 효과가 있다.
- 류머티즘 관절염(네이버 출처: 만성관절류머티즘이라고도 한다. 30~50세의 여성에게 1:4의 비율로 많이 나타난다. 손가락 ·팔꿈치 ·무릎 등의 관절이 좌우대칭적으로 염증을 일으켜 부어서 아프고 굳어지며, 특히 새벽에 심하며 몸이 쇠약해지고 미열도 난다)
- 급성 관절염일 경우 냉찜질이 도움이 된다.
- 관절염환자는 지팡이, 보행기 등을 이용해 관절을 보호하는 것이 좋다.
- 의사의 처방에 따라 약물을 복용하거나 수술로 치료하는 경우도 있다.

□ 신경통, 좌골통, 요통환자의 노인

- 앉을 때에는 허리 부분을 곧게 펴거나 뒤로 약간 굽혀진 상태가 바람직하다.
- 의자는 너무 높지 않으면서 등받이가 딱딱한 것이 좋고 회전 의자나 바퀴가 달린 의자는 피하는 것이 좋다.
- 잠자리는 너무 푹신거리지 않는 것이 좋다.

- 살지 찌지 않도록 체중관리를 잘해야 한다.
 - 무거운 물건을 들지 않도록 하고, 물건을 들어야 할 때는 다리 간격을 넓게 벌려 안정된 자세로 시작하고, 허리를 굽히는 대신 무릎을 굽혀 물건을 들고, 일단 든 물건을 몸에 가능한 한 붙여서 나르도록 하며, 물건을 끌어당기는 것보다는 밀고 가는 것이 좋다.
 - 굽이 높은 구두를 신는 것은 바람직하지 않다.
 - 불필요하게 서 있는 시간을 줄이고, 서있을 때는 허리를 쭉 펴야 한다.
 - 같은 자세로 계속 앉아 있지 말고 가끔 의자에서 일어나 움직이는 것이 좋다.
 - 몸을 따뜻하게 하는 것이 좋다.
 - 수영, 요가, 산보, 자전거타기 등의 운동을 주기적으로 하고, 배 근육 운동과 근육을 강하게 하는 운동을 하는 것도 바람직하다.
- . 골다공증(네이버 출처: 뼈의 무기질과 단백질이 줄어들어 골조직이 영성해지는 증상) 환자의 노인
- 균형 있는 식사 특히 칼슘, 인, 단백질, 비타민 D 등이 많은 음식을 섭취한다.
 - 운동으로 관절의 주변 인대나 근육을 강하게 한다.
 - 걷기나 조깅 등은 도움이 되며, 수영과 같은 운동은 별로 도움이 되지 못한다.
 - 운동은 걷기, 뛰기 등 체중을 싣는 운동을 일주일에 3~4회 정도, 하루 20~30분씩 몸에 땀이 배어날 정도로 하되 무리하지 않고 꾸준히 운동하는 것이 좋다.
 - 호르몬요법이나 약물을 복용하여 치료한다.
- 고혈압 환자의 노인
- 고혈압(네이버: 고혈압은 병명이라기보다 하나의 증세라고 보아야 할 것이다. 혈압은 건강한 사람도 정신적인 흥분이나 운동으로 증가할 수 있고, 또 조금씩 차이가 있는 것이므로 얼마 이상의 혈압을 고혈압으로 보느냐에 대해서는 명확한 경계가 있는 것은 아니지만, 임상적으로는 일단 안정시에 측정한 혈압으로서 최고혈압(수축기 혈

압)이 성인의 경우 150~160mmHg 이상, 최저혈압(이완기 혈압)이 90~95mmHg 이상을 고혈압으로 취급한다)

- 표준체중을 유지해야 한다. 섭취하는 칼로리의 양을 제한하며 신선한 야채의 섭취를 늘리고 규칙적인 운동으로 열량소모를 증가시키는 것이 좋다.
- 걷기, 천천히 달리기, 수영, 자전거 타기 등의 운동을 하루 30분~45분간. 일주일에 3~5일을 규칙적으로 실시하는 것이 바람직하다.
- 조리 시에 소금을 사용하기보다는 간장을 사용하고, 가공식품은 피하고, 음식은 싱겁게 먹는다.
- 칼슘 및 마그네슘이 풍부한 음식을 섭취하고, 동물성 지방이 많은 음식을 절제한다.
- 카페인 섭취에 주의를 기울이고, 커피는 하루 1~2잔 이하로 줄인다.
- 금연하고, 절주하는 것이 좋다.
- 스트레스나 과로를 피한다.
- 약을 규칙적으로 꾸준히 복용한다.

☐ 저혈압환자의 노인

- 저혈압(네이버 출처: 정상값은 연령 ·성에 따라 다르지만, 대개 최고혈압이 100mmHg 이하이면 저혈압이라고 한다)
- 운동이 필수적이며, 맨손 체조 등의 가벼운 운동으로부터 점차적으로 운동강도를 증가시켜 나가는 것이 바람직하다.
- 취미에 몰두하거나 기분전환의 기회를 많이 갖는 등 정신적 안정을 취하는 것이 좋다.
- 목욕은 혈액 순환을 촉진시켜 혈압 상승에 도움을 주지만, 심장병에 의한 저혈압일 경우에는 유의해야 한다.
- 고칼로리, 고단백질 식품을 많이 먹는 것이 바람직하므로 식사 제한은 필요치 않다.

☐ 고지혈증 환자의 노인

- 고지혈증(네이버 출처: 중성지방과 콜레스테롤 등의 지방대사가 제대로 이루어지지

않아 혈액중에 지방량이 많아진 상태)

- 저지방 저칼로리 식이요법을 해야 한다. 즉, 지방섭취는 총 열량의 20% 정도로 줄이고, 육류, 우유, 치즈, 버터, 계란, 쇠기름 등의 동물성 식품에 함유되어 있는 포화지방을 제한하고 식물성 기름과 생선기름에 함유되어 있는 불포화지방을 섭취한다.
- 정상체중을 유지해야 한다.
- 규칙적이고 적절한 운동을 해야 한다.
- 콜레스테롤이 많이 함유된 식품으로는 계란 노른자, 내장이나 간, 생선알류, 버터, 닭고기, 껌질, 오징어, 문어, 전복, 뱀장어, 새우, 장어, 마요네즈 등이 있다.
- 흡연, 과다한 알코올 섭취를 제한해야 한다.
- 의사의 처방에 따라 약물을 복용해야 한다.

□. 백내장, 녹내장, 안구건조증, 결막염 환자의 노인

- 백내장 예방을 위해서는 강한 햇빛이나 자외선으로부터 눈을 보호하고, 장기간의 설사 등으로 인한 탈수가 일어나지 않도록 해야 한다.
- 녹내장은 약물, 레이저 치료, 수술 등의 방법으로 안압을 조절하여 시신경의 장애를 최소화해야 한다.
- 안구건조증은 수술요법이나 약물요법을 통해 치료하고, 인공눈물을 자주 그리고 규칙적으로 눈에 넣어주고, 가습기로 습도를 올려주어 눈물의 증발을 막는 것이 좋다.
- 결막염을 예방하기 위해서는 외출 후에는 반드시 손을 씻고, 병에 걸린 경우에는 눈꺼풀이나 눈썹에 붙어 있는 분비물은 손으로 직접 닦거나 눈으로 만지지 말아야 하며, 수건, 컵 같은 것은 가족이라도 개인용품을 사용하는 것이 바람직하다.

(7) 응급·위급 상황에서의 도움방법

□ 응급·위급상황에서의 도움방법

- 해당 간호사에게 상황을 긴급히 알린다. 해당 간호사 또는 책임자의 지시에 따른다.

- 노인의 응급상황을 잘 파악한다. 그 상황을 본 노인은 없는지, 있다면 상황은 어떠했는지?
- 의식은 있는지? 있다면 만성질환에 대한 지정병원 있는지? 복용중인 약은 있는지?
- 보호자의 연락처는 확보되어 있는지?
- 노인의 인적사항을 확보 후 병원에 이송되어야 하는 경우 담당자의 지시하에 휠체어 등의 사용유무를 현 상황에서 파악 후 이송한다. 적당한 간격을 두고 지속적으로 책임자에게 노인의 상황을 알린다.
- 당뇨로 쓰러진 경우 설탕액 등을 드시고 하거나, 머리보다 다리를 높게 한다.
- 고혈압으로 쓰러진 경우 머리를 높게 하고, 다리를 낮게 하며, 혈압약 복용유무를 체크한다. 담당 간호사로 하여금 혈압을 체크받아 다음 지시사항에 따른다.

2) 간접지원의 경우

- 노인시설에서 진행되는 각종 사무행정의 보조활동으로서 시설의 홍보 및 후원자 및 자원, 봉사자 관리업무, 이용자의 각종 기초 데이터 입력 및 관리, 시설 행사운영 지원, 시설 환경미화 활동, 이용자를 위한 출, 퇴근 등 차량지원활동 등을 의미한다. 여기서는 프로그램 지원에 관련된 내용을 좀 더 자세히 살펴보는 것으로 하겠다.

☐ 결식노인 무료중식제공 사업의 경우

- 원칙 1: 잔존능력유지 및 허약노인 배려
- 원칙 2: 만족감까지 배려
 - 일반적으로 노인이라 함은 걸음걸이가 느리고, 지팡이를 짚으며, 눈이 잘 안보이고, 청각장애가 있을 수 있음을 인식해서 서빙할 수 있도록 한다. 의자에 앉는 것조차 힘들어 하는 노인의 경우 여쭙어 보고 원하시면 의자를 빼거나 넣어드린다.
 - 잔존능력의 유지면에서 배식받을 수 있는 장소까지 본인 스스로 걸어 올 수 있는 노인은 스스로 식판을 들고 식사할 수 있도록 안내한다. 지팡이를 짚은 노인, 시각장애, 중풍노인의 경우 자원봉사자가 안내한다. 생선인 경우 위생장갑을 끼고 눈이

보이지 않거나 본인 스스로 드실 수 없는 노인인 경우 가시를 발라 드린다. 몸이 불편하거나 기운이 없는 노인인 경우 물컵에 물을 따라 드린다. 앓은 좌석이 엉겨주춤한 경우 여쭙어 보고 의사를 바짝 당겨 앉도록 배려한다. 국수류의 경우 치아가 없거나 의치인 경우 드시기 전에 여쭙어 보고 가위로 잘게 잘라 드릴 수도 있다.

- 식사를 다 드신 경우 식판을 빼앗듯이 치우기보다는 노인에게 여쭙어 본 후 기분 좋게 드셨다는 만족감도 느낄 수 있도록 배려한다.
- 이 모든 활동은 우선순위로 진행된다. 모든 노인이 차별 없이 식사를 안내받으며, 모든 노인이 식판을 받은 후, 생선을 발라 드린다거나 물을 드린다거나 등의 우선순위와 차선순위를 결정하여 업무보조를 한다.

□ 식사 및 밑반찬배달사업의 경우

- 원칙 1: 배달 후 반드시 배달자 이름과 배달일, 배달시 노인상황 등을 간단히 기록
(기록미비 또는 해당노인에 대해 궁금할 경우 배달한 분에게 여쭙어 보기 위함)
- 원칙 2: 벨을 눌러보고 문고리를 돌려 봄. 청각 이상인 경우 또는 외상(누워있는)노인의 경우 벨 소리를 못 듣거나 들어도 문을 열어 줄 수 없는 경우
 - 배달명부 및 볼펜 등을 준비하여 배달자에게 고루 나누어 드리고, 배달 후 기록하도록 한다.
 - 배달수가 많은 경우 카터기를 미리 준비할 수도 있다. 카터기에 도시락을 넣어 배달하면 보다 편하고 쉽게 배달할 수 있다.
 - 노인택에 방문시 인기척이 없을 경우 문고리를 돌려보거나 문을 두들겨 본다.
 - 식사 및 밑반찬배달 후 전 주에 드신 용기를 회수 후 기록에 남긴다.
 - 특별한 사항 예를 들어 당분간 병원에 입원하거나, 딸집에 간다거나, 여행을 간다거나 내용을 파악한 후, 총 책임자에게 반드시 알려 식사 또는 밑반찬이 상하는 경우가 없도록 한다.
 - 배달 시 노인의 주거환경, 안색 등 변동사항이 있나 살핀 후, 기록 또는 총 책임자에게 알려 조치를 취하도록 한다.

□ 프로그램 보조의 경우

- 노인의 개별관심사 및 남아있는 능력은 천차만별이다. 노인입장에서 동기를 유발할 수 있는 방법을 찾아 적극적으로 참여를 유도한다. 예를 들어 정이 많은 배회문제행동을 보이는 치매노인의 경우 “저 힘들어서 그런데요, 좀 도와주세요” 하면 배회행동을 멈추고 상을 치우는 일을 도와준다거나 콩나물을 다듬어 주는 등 일을 도와준다.
- 가능한 범위 내에서 신체접촉은 동기를 유발한다.
- 대상이 노인이므로 큰 목소리로 전달하며, 잘 이해하지 못하는 경우 얼굴표정 또는 팔, 다리의 모션을 크게 해 준다.

□ 기타 업무지원

○ 원칙: 제한된 시간을 가능한 최대로 활용한다.

- 시간관리 원칙을 사용하는 것에 대한 저항감을 버려야 한다. 너무 바빠서 체계적으로 일할 시간이 없다는 핑계를 대지 않는다. 어떤 사람들은 자신이 항상 무엇인가 활동하고 있기 때문에 바빠 보인다. 하지만 활동하고 있다는 것이 반드시 무엇인가가 성취되고 있다는 것을 의미하는 것은 아니다. 나의 활동이 생산적인가를 확인한다.
- 기관의 사명과 자신의 담당업무를 이해하여야 한다. 해야 할 일에 대하여 분명하게 파악하지 않으면 그것을 효과적·효율적으로 하는 방법도 터득하지 못한다. 사회복지무요원의 업무와 책임이 분명하지 않다면 담당 상급자와 그것에 대하여 토론한다. 기관 안에서 어떤 과업과 과제가 우선순위가 가장 높은가를 파악한다.
- 효율적·효과적이기 위해서, 업무가 개인적·전문적인 가치, 목표, 스타일과 일치해야 한다는 것을 인식한다. 기관에서 기대하는 것과 사회복지무요원이 할 수 있고, 하기를 원하는 것 사이의 부조화는 업무에서 사회복지무요원이나 주변인에게 좌절감을 초래할 것이다.
- 수동적이지 말고 적극적이어야 한다. 달성해야 할 과제와 그 과제를 완수하는 과정에서 생길 문제를 예측한 다음에 행동한다. 우물쭈물해서는 안 된다.
- ‘해야 할 일의 목록’(to-do list)을 사용할 수도 있다. 시간관리를 잘하는 사람은 항상

수행해야 할 일에 대한 체크리스트를 사용한다. 목록에는 각 과업을 완수하는 데 걸리는 시간을 추정된 것을 포함시켜서, 충분한 시간을 배정할 수 있게 한다. 마감일정을 예측하여 완수하는 데 충분할 만큼 일찍 과제에 착수한다. 일반적으로 시간이 많이 걸리는 과제는 짧은 시간에 수행할 수 있는 과제들 앞에 배정하는 것이 가장 좋다. 사회복무요원의 활동능력이 가장 왕성할 때(예를 들면 아침시간대에 가장 우선순위의 일을 함) 어려운 과제를 수행하는 것도 역시 좋은 방법이다. 책상정리, 끝마무리 일, 다음날의 '해야 할 일의 목록' 작성을 위해, 일과를 마치기 전에 시간을 좀 남겨 두어야 한다.

- 일을 계획하기 전 순위를 정한다. 계획을 세우는 데 한 시간을 사용하면 주요한 활동을 수행하는 데 3~4시간을 절약할 수 있다. 매일 또는 매주의 계획을 담당 상급자에게 받아 수행한다. 하루의 마지막 시간이나 주말의 마지막 시간에는 다음날 또는 다음 주에 완수해야 할 계획을 적는다. 예를 들어 ABC우선순위체계를 활용함으로써, 과제의 목록에 우선순위를 부여한다. 가장 중요하고 가장 우선순위가 높은 과제에 A를 써넣는다. 별로 중요치 않은 과제에 C를 쓰고, 중간에 속하는 과제에는 B를 써넣는다.
- 예기치 못한 일에 대해 대비한다. 비상시를 대비하여 시간을 할애하여 둔다. 머피의 법칙을 기억한다. "보는 것처럼 간단한 일은 없다." "모든 일이 생각하는 것보다는 오래 걸린다." "잘못될 수도 있는 일은 실제로 잘못되는 경향이 있다." 예견치 못한 과제를 다루기 위하여 적어도 하루에 한 시간 정도의 시간을 할애하도록 한다.
- 방해받는 일을 최소한으로 줄인다. 당신이 방해받게 되면 방해받는 일에 최대한의 관심을 기울이고, 당황하지 말며, 필요한 경우에는 방해받는 것에 대한 시간제한을 설정함으로써 상황을 통제한다. 만약 지체가 필요하다면 담당 상급자와 의논한다. 불쑥 찾아오는 노인과 그 가족보다 사회복무요원의 상급자가 아닌 다른 직원의 일을 도와주다, 본연의 해야 할 업무를 방해하는 직원이 더 심각한 문제이다. '시간이 있느냐'라는 질문에 '아니오'라고 말할 수 있는 것은 중요한 시간관리 기술이다. 사무실 문을 닫거나, 막 방문한 사람과 일어난 상태로 대화하는 방법은 불필요하게 방해받는 것을 통제할 수 있게 한다.

- 시기적절한 방법으로 결정한다. 심사숙고하는 데 사용되는 시간제한을 설정함으로써 일이 자체되는 것을 줄일 수 있다. 어떤 직원들은 실수하는 것을 너무 두려워하기 때문에 그 결과 의사결정을 회피한다. 사람들은 최고를 추구하지만 완벽을 추구한다는 것은 오히려 좌절감을 초래할 뿐이다. 모든 사람은 실수를 하게 마련이다. 당신이 실수를 했을 때 거기에서 무엇인가를 배운다. 그것에 신경 쓰느라고 시간을 낭비하지 않도록 한다. '좋은' 실수란 그것으로부터 배우게 되고, 반복하지 않는 것이다. '나쁜' 실수란 당신이 또 실수를 반복하게 되는 것이다.
- 책상을 정리하고, 작업장소에 있는 불필요한 것들을 치운다. 사회복지무요원이 작업 중인 것만 두도록 한다. 이러한 것은 진행 중인 과제에 집중할 수 있도록 도울 것이다. 당신이 과제를 완수하거나 그 활동을 위한 시간제한이 될 때까지 시간 중에 한 가지 일에만 집중한다. 과제를 바꿔 가며 하는 것을 피한다.
- 서류작성을 관리하는 데 중요한 규칙은 각 서류를 한 번 처리하라는 것이다. 당신이 편지, 보고, 요청서 등을 집어들었다면 필요한 행동을 취하거나, 행동이 필요하지 않다면 그것을 버린다. 그것을 미루어 두지 않는다. 책상 위에 서류뭉치를 쌓아 놓지 않는다.
- 편지 또는 보고서를 준비하는 워드 프로세서의 사용을 배운다. 또한 우편, 기관의 컴퓨터, 팩스, 또는 의사전달을 신속히 할 수 있는 다른 기계의 사용방법도 배운다.
- 사용할만한 기록과 서류작성체계를 개발한다. 경험 있는 직원에게 효율적인 메모나 기록작성법의 개발을 도와 달라고 부탁한다.
- 분명한 의사소통을 연습한다. 제대로 의사소통을 하지 못하여 야기되는 문제를 처리하느라 많은 시간을 낭비하게 된다. 전화를 효과적이며 효율적으로 사용하는 방법을 배운다. 전화로 정확히 의사소통하는 기술을 갖추지 못하면 혼동을 야기하고 시간을 낭비하게 된다.

제3절 아동생활시설

1. 아동생활시설의 기능 및 주요 업무

- 아동 시설보호란 부모가 자녀를 양육할 의사가 없거나, 부적절한 양육 상황 때문에 가정에서 양육될 수 없는 아동을 아동생활시설(일반적으로 고아원으로 부르고 있음)에서 부모 또는 주양육자를 대신하여 일시적 또는 장기적으로 보호, 양육하는 것을 의미한다.
- 바람직한 아동의 성장발달을 고려할 경우 아동이 태어나고 자란 가정에서의 보호가 가장 바람직하다. 하지만 여러 가지 이유로 가정양육이 불가능할 경우에는 가정위탁이나 입양과 같이 가정과 비슷한 환경에서 보호와 양육을 고려할 수 있다. 그러나 이나마도 불가능한 경우에는 시설보호에 의존할 수 밖에 없다.
 - 모든 아동은 건강하게 출생하여 행복한 가정에서 성장할 권리를 갖고 있으나 부모의 사정으로 가정에서 양육될 수 없는 아동은 국가에서 책임을 갖고 이들의 기본권리를 보장해야 한다.
 - 생활시설은 이러한 국가의 책임을 전달하는 조직적 활동의 근간이 되며, 시설에서 생활하는 동안 아동은 가족 및 사회의 일원으로서 신체적으로나 정신적으로 건강하게 성장·발달하는데 필요한 제반 환경을 조성하여 보호·양육하는 역할을 담당하고 있다.
- ※ 아동복지법에서 아동은 18세 미만의 자로 규정하고 있다.
- 가정에서 양육될 수 없는 아동을 대리 보호·양육하는 시설로서 아동생활시설은 우리나라의 대표적인 아동복지시설로 자리매김해 왔으며, 대규모 수용시설에서의 아동보호의 문제점을 개선할 수 있도록 다양한 형태의 시설보호 방안을 마련하고 있다.
 - 우리나라의 아동보호는 가정과 지역사회의 보호체계를 강화하는데 초점을 두고 있으며, 보호가 필요한 아동을 위해 가정위탁과 국내입양의 활성화, 공동생활가정의 확대 및 아동(복지)생활시설의 기능 다양화를 추진하고 있다.
 - 이는 아동보호의 기본 방향을 가정과 같은 환경에서 아동을 보호하고 육성하고자 하는데 두고 있으며, 기존의 보호가 필요한 아동을 위해 중요한 역할을 수행해온 아동생활 시설에 대한 새로운 역할 정립과 실천을 기대하고 있는 것이다.

- 전통적으로 전쟁, 빈곤 등으로 인해 발생한 기아 및 미아가 시설보호 아동의 대부분을 차지하였지만, 최근에는 빈곤문제 이외에 부모의 이혼, 별거 등 가족해체가 증가하고, 가족기능이 약화되면서 생활시설에서의 보호가 필요한 아동이 지속적으로 발생하고 있다.
- <표 7-3-1>에 제시된 바와 같이 원가정 이외에서의 보호, 양육이 필요한 아동의 발생 규모는 매년 1만여 명 정도이다. 이러한 아동이 발생하는 이유를 살펴보면 1995년 이후로 미혼모 출생인 경우가 꾸준히 증가하고 있으며, 부모의 빈곤, 실직, 학대 등의 이유로도 주요 원인이 되고 있다.
- 매년 발생된 요보호 아동의 40~50% 가까이가 아동생활시설에서의 보호를 받게 된다.
 - 실제로 생활시설에서 보호받고 있는 아동의 58.4%가 시설생활 이전에 부모 또는 한부모와 생활하였거나 친척의 보호를 받았던 것으로 조사되었다.

<표 7-3-1> 우리나라 요보호아동의 발생유형 및 보호내용 변화 추이

연도	요보호아동 발생유형						보호내용	
	기아	미아	미혼모 아동	비행, 가출, 부랑아	빈곤, 실직, 학대 등 기타	계	시설보호	가정보호
1995년	1,227	149	1,285	1,915	-	4,576	2,819(61.6)	1,757
2000년	1,270	144	2,938	3,363	-	7,760	4,453(57.4)	3,307
2001년	717	98	4,897	728	5,646	12,086	6,274(51.9)	5,812
2002년	634	74	4,337	749	4,263	10,057	4,663(46.4)	5,394
2003년	628	79	4,457	595	4,463	10,222	4,824(47.2)	5,398
2004년	481	62	4,004	581	4,265	9,393	4,782(50.9)	4,611
2005년	429	63	2,638	1,413	4,877	9,420	4,818(51.1)	4,602

주: 괄호 안은 해당년도 전체 요보호아동 수 대비 시설보호 아동의 비율임.
 자료: 보건복지부, 『보건복지통계연보』, 각년도.

가. 시설유형 및 설치목적

- 아동복지법에서는 아동복지시설의 종류를 아동양육시설, 일시보호시설, 아동보호치료시설, 아동직업훈련원, 자립지원시설, 아동단기보호시설, 아동상담소, 아동전용시설, 아동복

지관, 공동생활가정, 지역아동센터 등 11개로 구분하고 있다. 이 중에서 아동상담소, 아동전용시설, 아동복지관, 지역아동센터를 제외한 생활시설을 중심으로 시설유형 및 설치 목적을 살펴보면 다음과 같다.

- 아동양육시설: 보호자가 없거나 보호를 필요로 하는 아동을 입소시켜 보호·양육하는 것을 목적으로 하는 시설. 보호자가 없거나 이와 비슷한 상황의 3세 미만 아동을 보호, 양육하는 영아시설과, 3세 이상 18세 미만의 아동을 보호, 양육하는 육아시설로 구분됨
- 아동일시보호시설: 가출아동이나 불량아동, 기타 보호가 필요한 아동을 일시적으로 보호하고 향후 이들의 양육대책을 마련하면서 보호하는 시설
- 아동보호치료시설: 불량행위를 하거나 그러한 우려가 있는 아동으로서 보호자가 없는 아동 또는 가정법원 및 지방법원 소년부지원에서 보호 위탁된 아동이 건전한 사회인으로 성장하도록 보호, 양육하는 시설
- 아동직업훈련시설: 아동생활시설에 있는 아동 중 만 15세 이상의 아동과 가정형편이 어려운 아동에게 자립생활에 필요한 지식과 기능을 습득시키는 것을 목적으로 하는 시설
- 자립지원시설: 아동생활시설에서 생활한 아동이 18세가 되거나, 시설보호의 목적을 달성하였다고 인정될 때는 그 보호중인 아동을 퇴소시켜야 하는데, 이 때 시설퇴소 대상 아동에게 취업준비 기간 또는 취업 후 일정기간 보호하여 자립을 지원하는 것을 목적으로 하는 시설
- 아동단기보호시설: 가정에서 아동을 보호, 양육하기 곤란한 상황이 발생한 경우 일시적으로 아동을 보호하며 가정생활이 안정되도록 필요한 지원조치를 제공하는 것을 목적으로 하는 시설
- 공동생활가정: 보호를 필요로 하는 아동에게 가정과 같은 주거여건과 보호를 제공하는 것을 목적으로 하는 시설
- 생활시설과 이용시설의 형태를 복합한 종합시설로 설치가 가능하도록 법적으로 규정하고 있는데, 2006년 12월 현재, 전국 282개 아동생활시설에서 보호되고 있는 아동은 18,817명에 이르고 있다.
- 2006년 12월 기준으로 아동생활시설의 유형별 설치현황 및 보호아동 현황을 <표

7-3-2>에 제시하였다.

<표 7-3-2> 아동생활시설의 유형별 시설 및 보호아동 현황

시설유형	시설수	보호아동수	시설유형	시설수	보호아동수
아동양육시설	243	17,517	아동보호치료시설	3	136
아동일시보호시설	13	391	아동직업훈련원	3	75
종합시설	2	163	아동자립지원시설	13	235

자료: 보건복지부, 『보건복지통계연보』, 2007.

- 불가피한 이유로 시설보호가 필요한 아동에게 장단기적 보호처를 제공하면서 아동과 그 가족의 문제를 해결하여 아동을 가정으로 돌아갈 수 있도록 서비스를 제공하는 것이 생활시설 설치의 기본 목적이다.
- 단순한 수용 보호를 목적으로 하는 것이 아니라 생활시설이 제공할 수 있는 최상의 서비스를 통해 불충분한 가정의 양육환경을 대리하여 아동을 보호해주고, 개별 아동에게서 나타날 수 있는 발달과정의 어려움과 다양한 문제 행동을 개선하는데 목적을 두고 있다.
 - 이를 위하여 아동생활시설은 가능한 가정과 같은 환경을 마련해 주는 방향으로 운영·관리되는 것이 바람직하며, 아동이 생활하던 거점지역과 시설 간의 거리를 최소화하여 원가족과의 지속적 만남을 통해 가정복귀를 촉진시킬 수 있어야 한다.
 - 또한 생활시설의 아동이 학교, 놀이시설 등 지역사회의 자원을 편리하게 이용할 수 있도록 하여 일반가정에서 생활하는 아동과 유사한 성장경험을 누릴 수 있도록 보살펴야 한다.
- 아동생활시설은 생활아동을 보호하는데 있어서 인간의 존엄성 보장이라는 기본 가치하에 운영되어야 하며, 다음과 같은 기본적 보호 원칙이 충실히 이행되어야 한다(공계순 외, 2006; 김통원 외, 2005).
 - 아동권리 존중의 원리: 시설생활 아동은 적절한 생활수준을 누리고 필요시 충분한

의료서비스를 받을 수 있는 생존의 권리 및 교육권을 보장받아야 한다. 또한 아동으로서 보호받을 권리와 본인 의사표현의 권리, 아동으로서의 적극적 사회참여의 권리 등 아동의 인권을 보장되어야 한다.

- 인간성 회복 및 형성의 원리: 시설생활 이전의 부정적인 성장경험에서 비롯된 문제에 대하여 전문적인 서비스를 제공하고, 보호자와 아동 사이의 안정적 애착 및 신뢰 관계를 통한 인간성의 회복을 위한 노력이 필요하다. 아울러 보호과정에서 개인비밀이 보장되고 독립적이며 자율적으로 생각하고 행동할 수 있는 기회가 충분히 허용되어야 한다.
- 개별화와 사회화 과정의 조화원리: 시설생활 아동 개개인의 다양한 욕구를 수용하고, 각자의 잠재력과 가치를 인정해야 한다. 이 과정에서 아동은 자신 또는 부모의 성별, 연령, 종교, 사회적 신분, 재산, 장애유무, 출생지역 등에 따른 어떠한 종류의 차별도 받지 않아야 한다.
- 사회참여 촉진의 원리: 부모를 비롯한 가족과 친척, 친구들과의 관계를 회복시키고 돈독히 할 수 있는 기회를 보장해 주어야 하며, 우리 사회의 구성원으로서 건강하게 성장할 수 있도록 사회참여를 촉진하고, 사회적응 능력을 향상시킬 수 있도록 보호해야 한다.

나. 아동생활시설의 주요 기능

- ☐ 현재 우리나라의 아동생활시설은 기존의 단순한 아동수용 보호 차원에서 벗어나 아동 상담, 보호 및 치료, 일시보호, 가정위탁, 입양, 급식 및 다양한 프로그램의 제공 등을 통한 기능 다양화를 추진하는 것을 기본 방향으로 설정하고 있다.
- 따라서 생활시설의 기본 특성과 여건에 따라 보호·양육기능에서 지역사회아동을 위한 종합서비스 시설로서의 기능을 수행할 수 있어야 한다.
- ☐ 아동생활시설의 기능은 시설유형 및 시설설치 목적에 따라서 뿐만 아니라 보호대상자, 주요 서비스 내용 등에 따라 매우 다양하게 구분될 수 있다.
- 아동생활시설은 아동복지 서비스의 보편적 형태인 지지적 서비스(supportive services),

보완적 서비스(supplementary services), 그리고 대리적 서비스(substitutive services)를 통합적으로 제공하는 기능을 수행한다.

- 지지적 서비스(supportive services): 생활시설에서 제공되는 서비스를 통해 시설생활 아동을 비롯하여 이들의 부모와 원가족이 각자의 책임을 효율적으로 수행할 수 있도록 필요한 능력을 지원하고 강화시키는 서비스를 제공한다.
 - 보완적 서비스(supplementary services): 지지적 서비스가 아동과 그 가족의 역할을 지원, 보조하는 것을 주 기능으로 한다면, 보완적 서비스는 일시적으로 부모 또는 가족의 역할 일부를 보충하거나 대행하는 서비스를 제공하는 것이다.
 - 대리적 서비스(substitutive services): 부모-자녀관계 및 가족관계가 일시적 혹은 영구적으로 해체되는 상황에서 아동보호 및 양육의 기능을 대신하기 위한 서비스를 제공한다.
- 한편, 생활시설의 기능은 생활서비스 기능, 치료·훈련서비스 기능, 원조서비스 기능으로 구분할 수도 있다(오정수 외, 2005).
- 생활서비스 기능: 보호가 필요한 아동에 대해 거주지 제공을 비롯하여 급식, 보건의료 서비스 및 기타 인간적 생활을 유지하기 위한 서비스를 제공하는 기능
 - 치료·훈련서비스 기능: 생활시설 아동이 처한 상황에 따라 전문적 치료·개입·상담 서비스를 제공하고, 적절한 교육·훈련의 기회를 제공하는 기능
 - 원조서비스 기능: 생활시설 아동의 욕구를 고려한 다양한 지원·지지서비스를 제공하는 기능
- 아동생활시설은 생활시설의 고유 기능 이외에도 아동가정지원사업, 아동주간보호사업, 아동전문상담사업, 학대아동보호사업, 공동생활가정사업, 방과후아동지도사업 등을 실시할 수 있도록 아동복지법에 명시하고 있다.

<표 7-3-3> 아동생활시설의 고유기능 이외 허용되는 사업내용

고유기능 이외사업	주요 사업내용
아동가정지원사업	- 지역사회 아동의 건전한 발달을 위해 아동, 가정, 지역주민에게 상담 및 정보를 제공해 주는 사업
아동주간보호사업	- 가정에서 낮시간 동안 보호를 받을 수 없는 아동을 대상으로 개별적인 보호·교육을 통해 아동의 건강하고 안전한 성장을 도모하는 사업
아동전문상담사업	- 아동의 올바른 인격형성을 위한 상담서비스를 제공하는 사업
학대아동보호사업	- 학대아동의 발견, 보호, 치료 및 예방 등을 전문적으로 실시하는 사업
공동생활가정사업	- 보호를 필요로 하는 아동에게 가정과 같은 주거여건과 보호를 제공 하는 것을 목적으로 하는 사업
방과후아동지도사업	- 저소득층 아동을 대상으로 방과 후 개별적 보호와 교육서비스를 제공 하는 사업

자료: 보건복지부, 『아동복지사업안내』, 2007.

- 앞서 언급된 것과 같이 생활시설에서의 아동보호 기본 원칙에 따른 아동생활시설의 주요 기능을 살펴보면 다음과 같다(강범준, 2004)
- 생활시설에서 보호받는 아동의 대부분은 가정이나 사회에서 소외되거나 학대를 받는 등 부적절한 성장경험 속에서 존엄한 인격체로서의 자존감에 타격을 받은 경우가 많으므로 이들이 본래의 존엄성을 찾고 지속적인 인성발달이 이루어지도록 보호해야 한다.
 - 발달과정에서의 상처를 치유하고 건강하게 성장할 수 있도록 제공되는 치료적 보호 서비스는 고도의 전문성과 기술을 필요로 하므로, 종사자 스스로의 끊임없는 자기개발 노력이 요구된다.
 - 부모 또는 주양육자가 아동 양육의 책임을 의도적으로 또는 불가피하게 생활시설에 전가하였다 하더라도 시설보호 기간에 부모와 아동의 감정적 유대관계를 완전히 단절할 수 없다.
 - 즉, 시설보호의 근본적 기능은 보호아동의 부모가 양육능력을 충분히 발휘하지 못하는 상황에 대한 대리적인 역할을 수행하는 것이다.

- 따라서 가능한 빠른 시간 내에 시설보호 아동이 원가정으로 복귀할 수 있도록 원가정 및 부모에 대한 지원기능이 강조되며, 아동과 부모·가족관계의 조정자 기능을 요구하게 된다.
- 아동발달은 아동이 생활하는 자연환경, 인적관계, 물적환경 및 사회적, 정신적 환경의 끊임없는 영향을 주고받는 과정이다. 따라서 아동과 아동의 포괄적 성장환경 간의 관계를 연결하고 조정하는 기능이 시설보호의 주요 기능이 된다.
- 아동에 대한 보호서비스를 제공하는 과정에서 시설종사자는 아동발달에 있어 물질적, 정신적 측면에 대한 종합적이고 체계적이 고려가 필요하다.
- 모든 아동 개개인의 욕구를 개별화하고, 그 욕구에 알맞은 보호를 제공할 수 있어야 하며, 특히 아동발달에서 필요한 교육환경을 제공하기 위한 교육적 기능을 수행할 수 있도록 올바른 가치관과 태도를 갖추고 아동교육에 대한 지식을 습득하는 등 끊임없는 자기개발의 노력이 필요하다.
- 아동은 태어나는 순간부터 우리 사회의 구성원으로서 사회체제 안에서 성장한다. 어쩔 수 없는 이유로 원가정, 원가족으로부터 분리되는 경험을 하였지만, 부정적 경험의 영향력을 최소화하고 건강한 사회구성원으로 성장하여 사회에 진출할 수 있도록 보호해야 한다.

<표 7-3-4> 아동생활시설의 주요 기능

기본원칙	주요기능	세부기능	부가기능
양질의 서비스 보장	생활서비스기능	거주기능, 급식기능, 기타 생활서비스 기능	아동가정지원
개별화된 서비스 보장			아동주간보호
다양한 서비스 보장	치료훈련서비스기능	보건기능, 의학적 치료·보호기능, 교육기능	아동전문상담
조속한 가정복귀의 보장	원조서비스기능	다양한 지지적 서비스 제공	학대아동보호
지역사회 상호교류 보장			공동생활가정 방과후아동지도

자료: 김통원 외, 『아동복지시설 발전방안 개발연구』, 2005.

□ 한편, 아동생활시설에서의 안전보장은 아동의 발달특성을 고려할 때 다른 어떠한 기능보다도 중요하게 다루어져야 하며, 철저한 시설 안전점검이 실시되어야 한다.

○ 이에 보건복지부는 아동생활시설의 안전기준을 아래와 같이 제시하고 있다.

<표 7-3-5> 아동생활시설의 안전기준

구 분	안 전 기 준
시설안전 기준	(1) 주요 시설물은 피난 및 연소방지 시설을 갖추어야 한다. (2) 상병자에 대한 응급조치를 할 수 있는 비상약품, 구호설비, 기구 등을 갖추어야 한다. (3) 위험한 장소에는 위험표지물 등 안내문을 설치하여야 한다. (4) 안전사고 응급환자발생 등에 대비하여 긴급수송대책을 마련하여야 한다. (5) 비상시의 대피경로를 잘 볼 수 있는 장소에 안내문을 게시하여야 한다. (6) 아동복지시설의 종사자에 대하여 정기적으로 안전교육을 실시하여야 한다. (7) 사고발생 후에는 사고발생요인을 분석하여 이에 대한 시정조치 계획 등 재발 방지책을 마련하여야 한다
일반안전 점검	(1) 안전사고 계획 및 처리대책 수립 여부 (2) 안전관리자 자격 및 임명 여부 (3) 각종 안전점검 일지 작성 및 비치 여부 (4) 아동복지시설별 운영·정비점검 매뉴얼 비치 여부 (5) 재난관리에 대비한 안전관리체계 수립 여부

자료: 보건복지부, 『아동복지사업안내』, 2006.

2. 아동생활시설 입소 대상자의 기본 이해

가. 입소대상자 주요 기준

□ 생활시설에서 보호가 필요한 아동은 다음과 같은 과정을 거쳐 생활시설에 입소하게 된다.

○ 기아, 미아, 가출아동, 아동학대 등 보호가 필요한 아동이 발견되거나 불가피한 사정

으로 보호자가 아동의 보호를 의뢰할 수 있다.

- 지역사회에서 활동하는 아동복지지도원(사회복지전담공무원) 또는 아동위원 등이 아동과 보호자에 대한 상담과 향후 보호계획을 수립한다.
- 일차적으로 아동의 보호자 및 연고자가 보호, 양육할 수 있도록 지원방안을 강구하여 지원하지만, 가정환경에서 보호하기 위한 조치를 차선택으로 취하게 된다.

※ 연고자 보호양육: 친부모, 조부모, 친인척에 의한 보호양육 또는 조부모·친인척에 의한 가정위탁

- 가정위탁을 위한 위탁보호가정을 적극 발굴하고 지원을 확대하여 가정에서의 보호 활성화를 추진하는 동시에, 입양촉진및절차에관한특례법(제4조)에 근거하여 보호아동에 대한 입양을 추진함으로써 장기적이고 영구적인 가정보호 조치를 마련한다.
- 전술된 가정보호 조치가 어려운 경우에는 보호여건과 상황 등을 종합적으로 고려하여 아동생활(복지)시설에 입소시킨다.
 - 단, 약물 및 알콜중독, 정서장애 및 발달장애 등으로 특수한 치료나 요양 등의 보호를 필요로 하는 아동에 대하여 생활시설 입소 대신에 전문치료기관 또는 요양소에 입원 또는 입소시키도록 한다.
 - 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 가정위탁, 아동생활시설 입소, 전문치료기관, 요양소 입소의 보호조치를 할 때까지 필요한 경우에는 적당하다고 인정하는 사람에게 일시 위탁하여 아동을 보호할 수 있다.
 - 가정위탁은 물론 아동생활시설, 전문치료기관, 요양소 등의 생활시설 입소 보호조치를 결정함에 있어 해당 아동의 의사를 존중하여야 하며, 보호자가 있을 경우에는 그 의견을 고려해야 한다.
 - ※ 친가정, 보호자, 연고자가정 보호양육, 아동보호 희망자에게 가정위탁 등의 보호가 적합하지 못한 경에 대하여 시설입소 보호조치를 결정할 수도 있다.
 - 보호가 필요한 아동에 대한 생활시설 보호가 결정된 경우, 시설장은 보호아동의 개별보호 및 관리계획을 수립하여 최초 시설 입소 시부터 체계적으로 보호, 양육기능을 담당하고, 생활시설을 퇴소할 때에는 충분한 자립기반이 갖추어 지도록 한다.

□ 보건복지부에서 제시한 아동생활시설의 입소기준은 다음과 같다(보건복지부, 2007)

○ 생활시설(양육시설, 일시보호시설 등)

- 보호자가 없거나 보호자로부터 이탈된 아동
- 보호자로부터 학대받은 아동 및 보호자의 학대로 아동학대예방센터에 신고되어 동 센터가 시·도지사에게 보호조치를 의뢰한 아동
- 기초생활보장수급자로서 보호자의 질병, 가출 등으로 가정 내에서 보호가 어려운 아동
- 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 특별히 보호가 필요하다고 인정하는 아동(가출 아동에 대해서는 적극적으로 시설보호 등 보호조치)

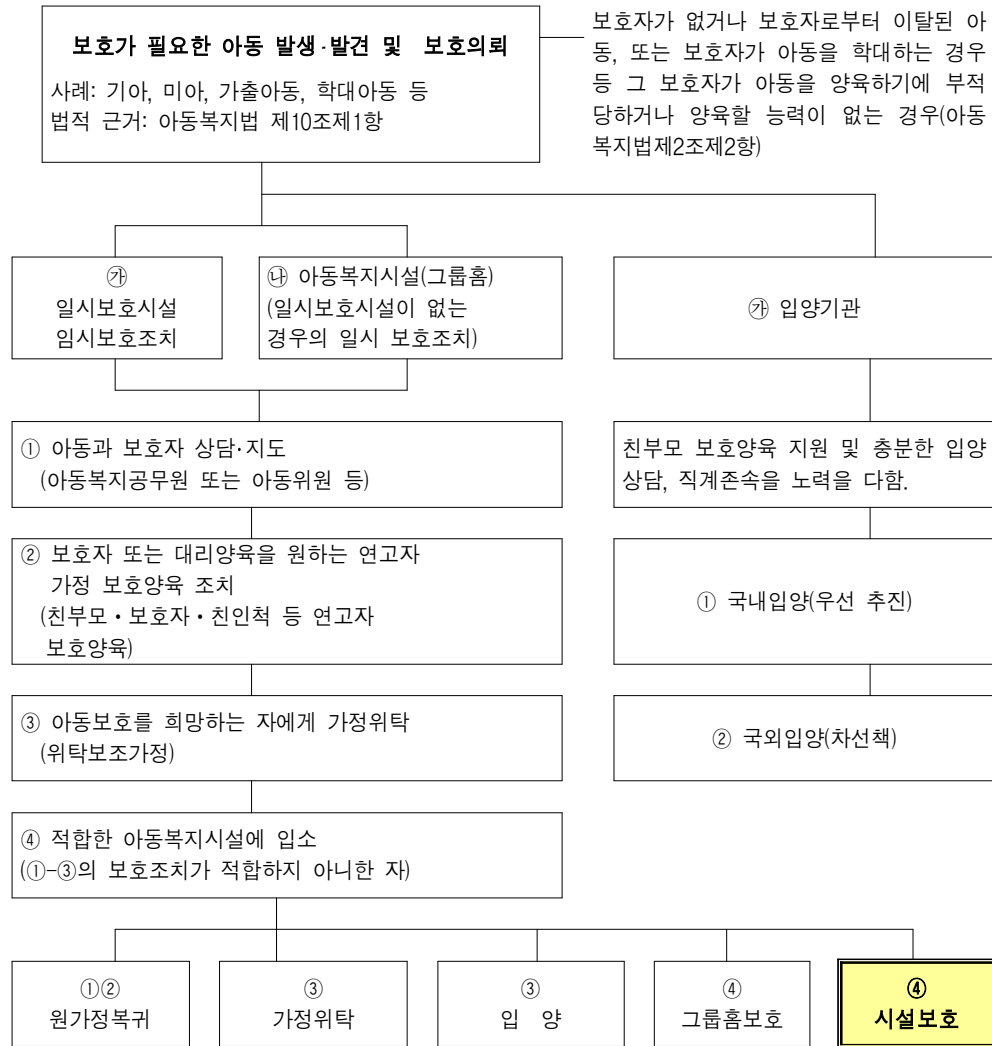
○ 자립지원시설

- 시설퇴소 아동 중 취업 중인 아동을 우선으로 함
- 시설퇴소 아동 중 취업준비중인 18세 이상 25세 미만인 자
- 국민기초생활보장수급자로서 25세 미만인 자

○ 시설장은 생활시설에서 보호중인 아동이 18세에 도달했거나 보호의 목적을 달성했다고 인정된 경우 퇴소조치를 취하게 되는데 다만, 다음의 경우에는 보호기간을 연장할 수 있다.

- 대학이하의 학교에 재학 중인 자
- 아동직업훈련 또는 직업능력개발훈련시설에서 교육·훈련 중인 자
- 학원에서 교육중인 20세미만의 자
- 질병, 장애 등을 이유로 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 보호기간의 연장을 요청하는 자

[그림 7-3-1] 보호아동 발생시 기본 업무처리 흐름도



자료: 보건복지부, 『아동복지사업안내』, 2006.

나. 생활시설 아동의 특성

- 일반적으로 생활시설에서 보호받고 있는 아동은 집단적 형태의 보호를 받음으로써 통제된 집단 환경의 영향을 경험하게 되고, 이러한 경험은 아동발달에도 긍정적 또는 부정적 영향을 줄 수 있다(김광빈, 2002; 김승권 외, 20003; 홍봉선, 2000 등 참고).
- 생활시설에서의 성장경험이 아동발달에 미치는 긍정적 영향을 살펴보면 다음과 같다.
 - 공동생활 과정에서 단체생활을 통한 건전한 경쟁심의 조성으로 일반 가정에서 경험하기 쉽지 않은 동료간의 관계 형성 등 사회성 발달을 기대할 수 있다.
 - 부모로부터의 받을 수 있는 심리적 결핍을 생활시설 내 친구들과 접촉함으로써 보완할 수 있고, 자연스럽게 부모의 역할에 대한 다양한 역할모형을 형성할 수 있다.
 - 공동으로 생활하는 과정에서 타인의 다양한 행동 특성을 수용할 수 있게 되고, 규칙적인 생활습관 속에서 자기 통제력과 충동 억제력을 향상시킬 수 있으며, 동료들의 행동을 통해 자신의 행동에 대한 동기부여가 가능하다.
 - 집단생활의 기회를 통해 타인에 대한 권리와 능력에 대한 존경심을 깨닫게 되고, 개인 습관의 규칙화, 규칙적이고 균형 잡힌 생활, 성인에 대한 일반적·객관적 태도의 수용, 사회적 수용력을 키울 수 있다.
- 그러나 많은 연구들은 생활시설에서 보호·양육되고 있는 아동은 일반가정과 다른 성장환경에서 성장함에 따라 여러 가지 심리·정서적, 사회적, 인지적 문제를 겪게 된다고 주장하고 있다.
 - 이는 가정에서 부모로부터의 애정적이고 바람직한 양육을 제공받지 못하면서 신체 발달과 인지능력 등의 발달이 순조롭지 못하게 되는 등 이미 생활시설 입소 전 가정환경과 가정으로부터의 분리과정에서 치명적인 경험을 하기 때문이다.
 - 생활시설에서의 집단생활의 특수성의 아동의 정서발달에 부정적 결과를 초래할 수 있는데, 이는 장기적인 집단생활과 규율화로 인해 개방적이고 따뜻한 대인관계를 형성하는데 어려움을 겪게 되는 것이다.
 - 또한 개인의 특성이나 창의력을 개발하기 쉽지 않고, 정서적 지지의 부족과 심리적

욕구를 발산할 수 있는 기회가 부족하여 파괴적이고 부정적인 성격을 형성할 수 있다. 또한 자신의 출신과 성장과정에 대한 열등감을 형성하기도 한다.

※ 아동생활시설의 아동이 가족과의 분리과정을 통해 갖게 되는 심리·정서적 특징: 분리로 인한 분노와 불안의 감정, 상실로 인한 슬픔의 감정, 긍정적 자아정체감의 부족, 가족과의 재회, 지속적 연결에 대한 갈망 등

- 그밖에 대체로 사고가 부정적·소극적·배타적이고, 이해력이 부족하며, 공격적이기 쉽고, 학업성적이 부진하며, 성취동기가 미약하다. 심각한 경우에는 도벽을 형성하기도 하고 잘못된 행동에 대한 양심의 가책을 잘 느끼지 않으며 책임감이 낮고 신분에 대한 열등의식으로 성인이 되어서도 그 문제를 해결하지 못하기도 한다.
- 생활시설 아동의 지속적 관찰을 통해 시설아동의 상당수가 성격적으로 충동성이 높은 반면, 안정성, 창조성, 사회성이 비교적 낮고 비우호적이며, 자제력이 없거나 반항적이고 현실에 대한 판단력이 떨어지는 경우가 많은 것으로 보고되고 있다.
- 그러나 이러한 부정적 판단이 모든 생활시설 아동을 규정하는 결정적인 특성이 될 수 없으며, 이들 아동에 대한 선입관을 가지는 오류를 범해서는 안 될 것이다.
- 앞서 제시된 생활시설 아동의 부정적 특성이 모두 생활시설에서의 성장경험으로 야기되었다고 단정 지을 수만은 없으며, 시설 입소 과정 또는 입소 전의 양육환경에 따른 결과로 인해 나타날 수 있다는 점도 고려해야 한다.
- 따라서 아동생활시설에서는 다음과 같은 환경을 제공함으로써 이들의 상처받은 성격적 특성을 바르게 형상시킬 수 있도록 보살펴야 한다.
 - 가정과 같은 따뜻한 환경의 배려가 기본이 되어야 한다.
 - 아동 개개인을 존엄한 인격체로 존중하고 보호해야 한다.
 - 아동에게 신뢰감을 형성할 수 있도록 안정적 인간관계를 형성해야 한다.
 - 집단생활 과정에서의 사회성을 증진하는 한편, 자율성과 독립성을 인정해야 한다.
 - 최대한의 자원을 동원하여 아동이 건전한 인격체로 성장할 수 있도록 개인역량을 키우고 생활의 즐거움과 보람을 느낄 수 있도록 해야 한다.

3. 사회복무요원의 직무

가. 아동생활시설 종사자의 주요 직무

- 아동생활시설은 보호를 제공하는 것뿐만 아니라 대리적 양육으로서 아동에 대한 전문적 서비스를 함께 제공함으로써 아동이 사회적, 정서적으로 건강한 성인으로 성장할 수 있도록 돕기 위한 필수적인 서비스를 제공할 수 있어야 한다.
- 시설생활 아동의 심리정서적 문제를 해결하고 가정과 같은 애정적 보호와 양육서비스를 제공하는 것을 기본으로 한다. 또한 아동의 기본적 욕구를 해결하고 가정복귀 및 시설 퇴소 후의 자립을 위한 충분한 서비스가 필요하다.
- 생활시설 아동의 능력개발과 자립을 지원할 수 있는 프로그램의 운영, 퇴소전 사회적응 훈련의 실시 및 퇴소 후 건전한 사회구성원으로 생활할 수 있도록 지속적인 관심과 관리를 위한 노력이 요구되는 것이다.
 - 아동발달의 특성을 고려한 발달원리에 대한 이해를 바탕으로 직무수행이 이루어져야 하는데, 기본적 발달원리는 다음과 같다.
 - 연속성의 원리: 아동의 발달은 지속적으로 이루어진다
 - 적기성의 원리: 특정 발달은 시기적 영향을 민감하게 받는다
 - 누적성의 원리: 이전 발달단계의 발달이 누적되어 다음 단계에 영향을 준다
 - 불가역성의 원리: 최적기에 발달이 이루어지지 못하며 이후 해당 발달과업을 성취하기 어렵다
 - 다시 말해, 아동기의 발달은 인간발달의 기초를 형성하는 중요한 시기로 성인기 이후의 삶을 결정지을 수 있으며, 어떠한 결손이 발생하게 되면 향후 회복되기 어려운 점을 감안해야 한다.
- 시설종사자의 직무는 생활시설의 기본 프로그램에 따라 구분될 수 있는데, 주요 프로그램 및 퇴소준비를 위한 프로그램을 <표 7-3-6>과 <표 7-3-7>에 각각 제시하였다.

- 기본적인 아동생활시설의 프로그램은 대부분 신체단련 프로그램, 종교활동 프로그램, 예능교육 및 학습관련 프로그램 등에 치중되어 있다.

<표 7-3-6> 아동생활시설 종사자가 수행해야 할 주요 프로그램 분류

구분		교육적 프로그램	치료적 프로그램
아동 발달 지원	건강발달	건강관리	신체적·정신적 치료 약물 및 금연교실
	인지발달	학습지도 현실인식 개선	
	정서발달	신뢰감 형성 정서발달	분노·충동 조절 불안 조절
	사회성발달	사회예절 교육 사회성 개발 아동자치활동 또래관계 형성	자기주장훈련 갈등해결 기술 향상 학교생활 적응 의사소통 능력 향상
	정체감 발달	자아성장	자아존중감 향상 치료
	자기보호능력 발달	성교육 폭력예방교육	안전교육
	퇴소준비	일상 및 사회생활 기술훈련 진로탐색	퇴소준비 퇴소후 관리 계획
가족 지원	가정복귀	가족관계 유지 및 형성 가정생활 체험 학습	
	가족기능 강화	부모의 양육기술 훈련 좋은 부모되기 훈련	복합적 가족관계 향상 가족 의사소통 기술훈련
지역 사회 통합	지역사회 자원활용	자원봉사자 활용 프로그램	도우미 활용 프로그램
	지역사회 참여	자원봉사 지역주민과 함께하는 가족 결속력 강화 프로그램	지역주민과 함께하는 아동보호

자료: 김통원 외, 『아동복지시설 발전방안 개발연구』, 2005.

- 기본 프로그램은 아동발달을 지원하기 위한 프로그램과 가족지원프로그램, 그리고 지역사회통합 프로그램으로 구분할 수 있다.
- 아동발달 지원프로그램은 아동의 건강은 물론 인지, 정서, 사회성, 정체성을 발달시키고, 자기보호능력을 개발하고 퇴소 준비를 위하여 수행된다.

- 가족지원 프로그램은 원가정이 있는 아동의 가정복귀를 앞당기기 위한 가족기능 강화프로그램과 가정복귀에 따른 아동의 적응을 돕기 위한 프로그램으로 구분된다.
- 지역사회통합 프로그램은 생활시설의 아동이 지역사회 자원을 적절히 활용하여 건전한 사회구성원으로서 성장할 수 있도록 지원하는 프로그램들이다.

<표 7-3-7> 시설퇴소 이후 자립지원을 위한 주요 프로그램

구분	영역	내용
1. 일상생활기술	의복의 구입과 손질	- 옷장 계획, 빨래하기
	집 관리	- 방청소, 욕실청소, 부엌 청소, 전등 갈기 - 전기화재예방, 불이 날 때
	음식준비	- 식단 짜기, 장보기, 요리하기
2. 자기보호기술	나 자신 돌보기	- 개인위생, 응급처치, 의료적 도움 구하기 (알콜, 담배)
	건강 유지하기	- 영양의 균형, 이럴 땐 이런 음식, 운동, 충분한 휴식, 여가시간
	어른 되기	- 어른이 되는 과정: 육체적인 변화, 사춘기
	성(性)	- 성적인 행동, 성에 대한 신화들, 성적 관계는 언제? - 'NO'라고 이야기하기, 언제 부모가 될까? HIV 감염과 AIDS
3. 지역사회 자원 활용기술	교통	- 대중교통 이용하기, 운전면허증 따기
	지역사회자원 활용	- 생태도(eco-map) 그리기, 여가활용, 사회복지서비스, 응급상황
4. 돈 관리기술	돈 관리	- 예산 세우기, 올바른 지출, 요금 납부, 저축하기
	신용카드	- 신용카드 이해, 신용카드의 용도와 활용, 신용불량
5. 사회적 기술	나에 대한 탐색	- 나의 가치, 내가 느끼는 감정, 나의 의사결정 스타일
	현명한 선택	- 결과에 대하여 배우기, 현명한 선택하기, 결과 예측, 도움 얻기, 습관 바꾸기
	대처기술	- 갈등해결, 스트레스 이해하기, 스트레스 다스리기
	대인관계	- 친구 들여다보기, 룸메이트 고르기, 또래의 압력에 맞서기, 잘못된 관계 정리하기
6. 직업 찾기	나에게 맞는 직업 찾기	- 일에 대한 가치, Work-Job 게임, Work-Job 게임 후...
	취업 준비하기	- 이력서, 자기소개서, 면접 준비하기
7. 직장생활	즐겁게 일하기	- 출근 첫날, 사내 규칙, 직장에서의 태도, 직장 내 갈등 다루기, 직장을 계속 다니거나 그만 두는 이유
8. 다시 집 떠나기	새로운 시작을 향한 출발	- 인생 선배와의 인터뷰, 나의 목표, 보물찾기 - 변화에 대처하는 법, 자립 후 필요한 기술
	혼자 살아가기	- 살 곳 결정하기, 집 찾기, 계약서 쓰기, 이사, 주택의 안전, 주택 관리, 계획하여 행동하기

자료: 보건복지부, 『아동복지사업안내』, 2007.

□ 현재 아동생활시설의 종사자 수는 정부의 지원기준에 따라 결정되는데 일반적으로 종사자 규모가 생활아동의 수와 비교하여 충분하다고 보기 어려운 실정이다.

○ 특히, 생활시설에서의 아동생활을 가장 가까이서 보살피고 있는 보육사의 경우 아동 돌봄 이외에도 각종 시설 운영과 관련된 업무를 분담하고 있어 아동에 대한 충분한 관심을 갖고 반응하기 어렵다.

— 원칙적으로 보육사는 생활시설에서의 아동과 공동생활을 위해 하루 24시간 다양한 서비스를 제공하며, 생활아동의 양육자로서의 역할, 교육자로서의 역할, 그리고 상담자로서의 역할을 담당한다.

- 양육자로서의 역할: 보육사는 생활시설 아동에게는 부모와 같은 존재로서 아동의 성격 및 인성발달에 절대적 영향을 준다

- 교육자로서의 역할: 아동의 학습지도를 비롯하여 일상생활에 대한 바람직한 방향을 제시함으로써 아동이 건전한 성인으로 성장할 수 있도록 아동의 발달단계별로 교육 기회를 보장한다

- (1) 영유아기: 건강하고 안정되며 즐거운 생활을 하면서 일상의 습관을 형성하고 신체의 모든 기능의 조화로운 발달을 도모하며, 집단생활 속에서 협동, 자주, 자율의 정신을 터득할 수 있도록 지도

- (2) 초등학교 및 중학교 시기: 일상생활에 필요한 기술을 습득하고, 학업을 성취하며, 도덕심, 책임감, 협동정신 등 사회구성원으로 필요한 기본 자질을 지도

- (3) 고등학교 시기: 개성에 맞는 능력을 개발하고 직업의식을 갖추어 시설퇴소 이후의 삶에 대한 본격적인 준비기가 될 것이다

- 상담자로서의 역할: 생활시설의 아동이 시설 입소 전의 경험과 기억, 현재 시설에서의 갈등을 상담을 통해 아동문제를 해결하는 기능을 수행한다

나. 아동생활시설에서의 사회복지요원의 직무

○ 사회복지시설의 한 종류로서 아동생활시설의 주요 업무에 대한 표준 직무 매뉴얼의 작성은 다양한 연구자들에 의하여 시도되었으나, 아직까지 표준적으로 합의된 바는

없으며, 기본 내용은 유사하더라도 분류기준 및 세부 직무는 매우 다양하다.

- 예를 들어 김태성 외(1998)의 연구에서는 생활시설에서의 주요 직무를 4개영역(직접적 서비스 영역, 자원개발과 연계 영역, 지역사회 활동 영역, 행정업무 및 조사연구 등으로 구성하였다.
- 변재관 외(2000)의 연구는 주요 직무를 11개 영역으로 구분하여 대상자 접수, 서비스 제공, 서비스 제공 관련 지원업무, 지역복지자원 발굴 및 관리, 프로그램 개발, 기획·평가, 업무개선 및 능력개발, 관련기관 연계 및 업무로 제시하였다.
- 한편, 최근 연구로서 김통원(2004)은 생활시설의 사회복지사에 대한 직무조사를 실시하여 그 결과를 바탕으로 8개 영역 65가지 업무로 구분하였다. 주요 직무영역은 직접서비스 영역, 간접서비스 영역, 기획 및 업무추진 영역(본인 및 시설), 자기개발, 시설생활자 개발, 정보관리, 근무부서 관리 등이다.

□ 사회복지요원의 자질과 능력, 복무이전의 경력 및 자격증 소지여부 등에 따라 담당할 수 있는 직무 내용이 달라질 수 있다.

○ 하지만, 사회복지 관련 자격증 소지자 또는 다년간의 경험과 훈련을 통해 아동생활시설에서의 실무적 경험이 축적된 전문적 인력에 의해서만 수행되어야 하는 직무도 많다.

- 따라서 전문 서비스 공급영역을 제외한 다양한 아동생활시설에서의 직무를 바탕으로 사회복지요원이 수행할 수 있는 직무의 범위를 간접적으로 파악할 수 있다.
- 우선 2급 또는 3급 사회복지사의 수행직무에 적합하다고 지적되는 직무 요소들을 살펴보면 다음과 같다.

- 생활시설 입소의뢰 및 방문 이유 파악(in-take services), 생활시설 규칙 및 생활안내, 지역사회 자원에 관한 정보제공, 목욕 및 위생지도의 직접 서비스 제공
- 일부 프로그램의 시행, 자원봉사자 배치 및 관리, 시설안전관리 및 공동물품관리, 행정서류 및 보고서 작성 등

— 다음은 1급 사회복지사의 수행직무에 적합하다고 지적되는 직무 요소들이다.

- 생활아동 발달에 대한 정보수집과 개별 아동에 대한 보호목표·계획의 수립, 프로그

램의 운영, 아동별 적응도 점검, 퇴소시기와 관련된 퇴소상담, 사후관리

- 옹호, 모금 및 후원금 관리, 지역사회연계망 조직 등의 간접서비스 과업, 전문성 향상, 직원 채용 및 교육, 업무수행도 평가 등
- 업무지침 및 사업계획의 마련, 업무수행도 평가, 기관사업 홍보 및 예산 편성 등의 재정관리

○ 사회복지요원이 사회복지 생활시설에 대한 이해 및 경험이 전혀 없고, 전문적이 서비스를 아동들에게 직접 제공할 수 있는 자격요건을 갖추지 못했을 경우, 자원봉사자의 활용성이 높은 직무를 대신할 수 있다.

— 사회복지요원의 직무 분야로 적절한 일은 주로 급식지원, 목욕 및 위생지도, 학습지도, 여가활동 지원 등이다.

<표 7-3-8> 아동생활시설의 종사자의 표준 직무

직무영역	과업	주요 업무요소	
접수	입소이유 파악	-방문(의뢰)이유 파악	-입소결정
사정	정보수집	-발달환경 관련 자료 수집	-성장배경, 가족력 파악
	보호계획 수립	-아동발달 상태와 자원 관련 자료 수집 -보호욕구의 파악 -보호방향 및 제공되는 서비스 설명	-서비스 제공 계획 수립
직접 서비스 수행	정보제공	-시설규칙 및 생활안내	-학습지도
	구체적 서비스 전달	-목욕 및 위생지도	-식사보조 및 간식지원
		-금전관리 지도	-보건의료서비스 지원
		-여가활동 지원	-사회성 발달 지원
평가 및 종결	프로그램의 실시	-경제적 자립지원	-인지발달 프로그램
		-정서지원 프로그램	-성교육 프로그램
		-사회성개발 프로그램	-치료·상담 프로그램
		-가족관계 유지프로그램	
평가 및 종결	목표달성의 확인	-퇴소시기 및 관련정보 제공	-과정 점검
	종결	-퇴소시기 결정	-자립생활지원
	연계·의뢰	-퇴소시 미해결 문제 해결을 위한 기관 연계	
	사후관리	-퇴소아동 적응상태 확인	-연락체계

자료: 윤현숙·강홍구, 『사회복지사의 직무 표준화를 위한 연구』, 2004.

<표 7-3-8> 계 속

간접 서비스 수행	응호	-생활아동 및 퇴소아동 권리옹호 -생활아동 및 퇴소아동 차별 받지 않도록 하기 -후원의뢰 -후원자 모집
	모금 및 후원금 관리	-후원물품, 후원금 관리 및 집행 -후원금 결산 및 사용결과 보고
	자원봉사자 관리	-자원봉사자 모집 및 교육 -자원봉사자 배치 및 관리 -자원봉사자 수퍼비전
	지역사회연계망 조직	-지역사회 욕구와 정보 수집 -지역사회기관 및 지역주민 연계서비스·연계망 구축
자기개발	전문성 향상	-교육 참석 -슈퍼비전 -연구 활동
	자기관리	-서비스 실천 관련 정보수집 -시간관리 -건강관리
인력 관리	업무유지	-회의자료 만들기 -회의참석 -사례회의 자료 수집 및 정리
	협력관계 유지	-외부 담당자와 사업내용 협의
	직원채용	-채용기준 및 계획수립 -면접 또는 시험 실시
	직원교육	-교육계획 및 교육자료 개발 -교육훈련 -교육결과 적용
	업무수행도 평가	-수행도 평가기준 제시 -평가실시 -평가결과의 활용
	직원고충 처리	-직원고충 해결
	실습생 지도	-실습 진행 및 수퍼비전 제공
기획 및 재정관리	업무지침 마련	-업무분장 및 업무지침 마련 -매뉴얼 갖추기
	사업계획 마련	-사업계획 수립 -시행·평가
	기관 및 사업홍보	-홈페이지 관리 -소식지 제작
	예산관련	-예산, 지출결의서 작성 -결산서 작성
시설 관리	시설안전관리	-시설안전 점검 및 관리
	비품 및 공동물품 관리	-물품관리 -소모품 관리
문서 관리	보고서 작성	-업무일지·보고서 작성 -기안문·행정문 작성 -회의록 작성
	보고 및 행정처리	-문서결재 및 공문처리 -사업실적 보고 -관련 행정기관 업무 보고
	서비스 내용 기록	-상담내용 기록 -기록관리의 보존

자료: 윤현숙·강홍구, 『사회복지사의 직무 표준화를 위한 연구』, 2004.

- 마지막으로 사회복지요원이 아동생활시설에서 접하게 되는 아동 직접서비스의 제공을 위한 기본 역할을 제시하면 다음과 같다.
 - 신체적 보호: 급식, 옷갈아 입히기, 개인위생 및 목욕
 - 지지적인 물리적 환경 만들어주기: 아동의 눈높이 맞는 놀이와 대화
 - 아동의 개인적 요구에 반응하기: 아동 개개인의 기질과 특성을 파악하여 풍부하고 다양한 활동을 경험할 수 있도록 이끌기
 - 아동이 환경에 상호작용할 수 있는 기회 만들기: 생활기술의 습득을 위한 기회와 자료의 제공
 - 풍부하고 애정 어린 분위기의 조성: 아동이 필요하면 언제나 다가와 도움을 요청할 수 있는 애정적이고 신뢰를 가질 수 있는 환경 만들기
 - 사회적 동반자로서의 역할: 아동이 대화를 나누고 싶은 성인이 필요할 때 마음을 열고 대화하기
 - 일관성과 반복성, 다양성과 대조의 경험: 다채로운 경험을 통해 안정적이면서도 발달을 자극하는 흥미로운 생활환경 만들기

나. 주요직무 기술 및 유의사항

- 아동생활시설에서 보호하는 대상은 시설유형에 따라 다소 상이하겠지만 영유아에서부터 고등학교 재학연령에 이르는 다양한 연령층의 아동들이다. 기본적으로 생활시설에서 제공되는 서비스는 가정과 부모의 부적절한 양육 상황 때문에 불가피하게 생활시설의 보호·양육을 받게 된 아동들에게 부모의 역할을 대행할 수 있어야 한다.
- 생활시설 아동의 심리·정서적 상태와 생활시설 입소 전까지의 성장경험을 이해하고 인정하면서, 애정과 신뢰를 갖고 보호함으로써 시설아동의 정서적 안정을 도모하고, 안정된 환경에서 바람직한 발달을 진행하면서 생활할 수 있도록 보호해야 한다.
 - 아동생활시설에서 복무하게 된 사회복지요원의 기본 역량, 전문기술, 인성 등에 따라 주어진 업무가 차이가 있을 수 있지만 기본적으로 시설생활 아동에 대한 편견과 선입견이 없이 직무를 수행해야 한다.
 - 특히, 생활시설 아동 개개인의 생활습관, 심리·정서적 상태, 학습방식, 놀이 및 선호하는 특별활동, 교유관계 등을 면밀하게 관찰하여 아동에게 다가가고, 특히 시설 내의 안전사고 예방에 주의해야 한다.

제4절 사회복지관

1. 시설종류, 설치 목적 및 기능

가. 사회복지관의 개요

☐ 사회복지관이란?

사회복지관이란 지역사회 내에서 일정한 시설과 전문인력을 갖추고 지역사회의 인적, 물적 자원을 동원하여 지역사회 문제를 해결하고 주민의 복지욕구를 충족시키기 위한 종합적인 사회복지사업을 수행하는 사회복지시설을 말함

○ 지역사회

- 일반적으로 영구임대아파트 단지 밀집지역에 사회복지관이 위치한다
- 그 외에도 빈곤계층 밀집지역이나 근로자 주거지역, 재개발 지역 등에도 설치되어 있다

○ 일정한 시설

- 사회복지관은 지역사회를 대상으로 다양한 사회복지 프로그램을 제공하기 위해 일정 정도의 공간을 확보해야 한다
- 영구임대아파트에 위치한 사회복지관은 도시개발공사 또는 주택공사가 해당 지방자치단체에 무상임대를 해 주고, 이를 다시 사회복지관 위탁법인에 재 임대를 하는 방식으로 이루어진다
- 시설은 프로그램실, 강당, 무료급식 식당, 사무실, 물리치료실 등으로 구성되어있다

○ 전문 인력

- 사회복지관에는 다양한 전문가들이 종사하고 있다
- 대표적인 전문 인력으로는 사회복지사를 들 수 있다

- 사회복지사란 사회복지사업의 전문지식과 기술을 가진 자로서(사회복지사업법 제11조) 사회복지 프로그램 개발 및 운영, 사회복지를 필요로 하는 자에 대한 상담, 시설 거주자의 생활지도업무를 수행하는 사람을 말한다(사회복지사업법시행령 제6조)
- 사회복지사는 사회복지 관련학과 졸업 또는 사회복지사 필수과목을 이수하게 되면 2급 국가공인자격을 획득하게 되고, 2급 획득이후 국가고시에 합격하게 되면 1급을 보유하게 된다

○ 인적, 물적 자원

- 사회복지관 운영에는 정부예산도 포함되지만 그 외에 다양한 인적, 물적자원 발굴을 통해 지역주민들의 복지욕구를 충족시키고 있다
- 특히 자원봉사자와 같은 인적자원과 후원금, 물품과 같은 물적자원 동원을 통해 복지서비스를 보다 확대하고 있는 것이다

□ 사회복지관의 설치목적

사회복지관은 사회복지서비스 욕구를 가지고 있는 모든 지역사회 주민을 대상으로 보호서비스의 제공, 자립능력 배양을 위한 교육훈련의 기회제공 등 그들이 필요로 하는 복지서비스를 제공하고, 가정기능 강화 및 주민상호간 연대감 조성을 통한 각종 지역사회문제를 예방, 치료하는 매체로서 주민의 복지증진을 위한 종합복지센터의 역할을 수행하기 위해 설치됨

○ 빈곤계층에서 모든 지역주민으로 대상변화

- 당초 사회복지관은 빈곤계층을 주된 대상으로 했었다. 하지만 그 대상은 점차 빈곤계층은 물론이거니와 지역사회 모든 주민들을 포함하게 되었다
- 이러한 흐름은 몇몇 보호를 필요로 하는 대상을 선별하여 사회복지서비스를 제공했던 것에서부터 모든 국민이 사회복지의 대상이 되는 보편적 변화와 같이하는 것이다

○ 종합복지센터로서의 기능

- 사회복지관은 민간 최 일선의 사회복지기관이다

- 모든 종류의 복지관련 서비스를 직접 제공하거나 적절한 기관으로 의뢰를 실시한다

나. 사회복지관의 업무

- 사회복지관의 사업은 총 5개의 세부 영역, 즉 가족복지사업, 재가복지사업, 지역복지사업, 교육문화사업, 자활사업으로 구성된다

1) 가족복지사업

(1) 가족복지사업 개요

- 가족 구성원 개인 및 가족 전체를 대상
- 상담, 치료, 보육 등의 복지서비스를 종합적으로 제공
- 각종 가족문제를 예방, 해결, 가족해체 방지, 가족기능을 정상화
- 궁극적으로 가족의 행복을 유지할 수 있도록 함

(2) 가족복지사업 세부 내용

☐ 가족관계 증진사업

- 가족 구성원 간 의사소통이 원활하지 않거나 적절한 역할을 수행하지 못함으로써 발생하는 문제를 예방, 치료하는 사업
- 이를 통해 이상적인 가족관계를 유지하고 가족의 능력을 개발, 강화
- 가족교육 및 훈련 프로그램: 가족교육, 부모교육, 가족역할훈련, 대인관계훈련, 의사소통향상교육 등
- 상담 및 검사
 - 부부상담, 부모상담, 가족상담 등(법률·의료상담, 심리검사 등 포함)

☐ 가족기능 보완사업

- 사회구조가 변화함에 따라 가족기능, 특별히 부모역할을 보완하기 위한 사업

- 주로 아동, 청소년을 대상으로 실시된다
- 아동 대상 프로그램: 방과 후 아동보호 및 보육
(학교 방과 후 부모 대신 아동을 보호하고 교육하는 프로그램)
- 청소년 대상 프로그램: 공부방 및 도서관 운영(학습 및 독서지도 등 포함), 사회성 향상훈련, 감성교육, 심성발달 프로그램, 진로탐색 및 지도, 학교사회사업

□ 가정문제 해결 · 치료사업

- 가족단위 또는 문제가 발생한 가족에 대한 진단 · 치료 · 사회복귀 지원서비스
- 신체장애 관련 프로그램
 - 특수아동 조기교육, 음악 · 놀이 · 미술 등 특수치료, 중도장애인 집단프로그램, 장애인 사회적응 프로그램 등
- 정신장애 관련 프로그램: 정신보건서비스, 알콜 및 약물치료, 정신장애인 서비스 등
- 청소년 프로그램: 청소년 범죄예방 사업, 학교부적응 학생지도, 징계청소년 프로그램 등
- 위기가정 문제: 이혼, 해체위기가정, 재혼가정 등
- 폭력 · 학대: 아동학대 및 방임 · 노인학대 · 성폭력 · 가정폭력

□ 부양가족 지원

- 보호가 필요한 가족원을 돌보는 가족의 부양부담을 줄여주고, 관련 정보를 공유하는 등의 부양가족대상 지원서비스
- 치매노인 가족지원, 장애인 가정지원, 만성질환자 부양가족모임, 장애아동 부모상담, 기타 부양가족 지원사업

2). 재가복지사업

(1) 재가복지사업 개요

- 가족기능이 해체된 노인, 소년소녀가장, 장애인 등 사회적 보호가 필요한 요보호대상자 및 노숙자 등의 응급 구호자가 주된 대상

- 결연, 정서적 지원, 가사서비스 지원, 간병, 푸드뱅크 사업 등의 서비스를 각 대상자의 상황에 맞게 종합적으로 제공

- 사회로부터의 소외감을 해소·완화하고 생활이 안정되게 함

(2) 재가복지사업 세부내용

☐ 급식서비스

- 지역사회에 거주하는 보호가 필요한 노인이나 밥을 굶는 아동(결식아동) 등을 위한 식사를 제공하는 서비스
- 식사배달, 밑반찬 배달, 경로식당, 무료급식

☐ 보건의료서비스

- 노인, 장애인, 저소득층 등 재가복지사업 대상자를 위한 보건, 의료관련 서비스
- 의료서비스(병원동행, 대상자 가정방문 진료), 간병서비스, 물리치료, 재활치료, 보건관련 교육, 방문간호(보건소와 연계), 영양서비스(영양지도 및 상담)

☐ 경제적 지원

- 경제적으로 어려운 지역사회 주민들을 대상으로 생활에 필요한 현금 및 물품 등을 지원하는 물질적인 지원사업
- 의료비·교육비·생활비 등 지원, 후원품 제공, 생활용품 지원 등

☐ 일상생활 지원

- 독립적인 생활능력이 떨어지는 보호가 필요한 대상자들이 시설이 아닌 지역사회에 거주하기 위해서 필요한 기초적인 일상생활 지원서비스
- 청소·세탁·장보기·취사 등 가사서비스, 가정봉사원, 이동목욕, 이·미용, 심부름, 차량지원, 주거환경개선 등

☐ 정서서비스

- 지역사회에 거주하는 독거노인이나 소년소녀가장 등 가족이 없는 보호가 필요한 대상자를 위한 비물질적 지원 서비스

- 말벗, 안부전화 등 노인 정서지원, 의형제·의부모 관계 맺기

☐ 일시보호 서비스

- 독립적으로 생활할 수 없는 노인이나 장애인 또는 일시적으로 보호가 필요한 실직자·노숙자 등을 위한 보호서비스
- 노인 주간·단기보호, 치매노인센터, 장애인 주간·단기보호, 실직자 쉼터, 희망의 집, 그룹홈
 - 주간보호와 단기보호의 차이
 - 주간보호는 낮 시간에만 보호하는 것, 단기보호는 일정기간동안 대상자가 시설에 거주하도록 하여 보호하는 것임. 단 일정기간을 지나서 계속적으로 보호서비스를 제공하지는 않는다(예를 들면 3개월 등)
 - 희망의 집
 - 노숙인을 대상으로 한 쉼터, 숙식과 각종 사회복지관련 서비스를 제공한다
 - 그룹홈
 - 주택이나 거주공간에 대상자들이 집단으로 모여 소규모로 생활하는 공간. 숙식과 함께 생활지도사들의 지원이 제공된다

3) 지역복지사업

(1) 지역복지사업 개요

- 지역주민의 복지에 대한 참여와 책임의식을 강화
- 지역주민에 대한 욕구조사를 바탕으로 각종 복지자원을 개발하고 조직화
- 궁극적으로는 지역사회의 다양한 문제를 예방하고 치료하여 모두가 잘 사는 지역사회의 발전을 촉진

(2) 지역복지사업 세부내용

☐ 주민조직화 및 교육

- 주민이 지역사회 문제해결에 적극적으로 참여하고 지역 공동체 의식을 갖도록 주민 조직 육성을 지원
- 주민 조직화에 필요한 시민의식을 높이기 위해 각종 교육을 실시
- 주민조직체 형성, 운영관련 사업: 주민조직사업, 성인동아리 등
- 지역주민이 주체적으로 지역문제를 해결하는 사업: 녹색가게, 소비자 이동고발, 쓰레기 재활용운동 등
- 주민의식교육사업: 주민지도자 교육, 사회복지교육, 환경교육, 소비자교육 등

☐ 복지네트워크 구축

- 지역 내 다양한 복지관련 단체들과 네트워크를 구축하여 복지서비스 공급이 보다 효과적이고 효율적이 될 수 있도록 함(지역복지협의회 활동, 사회복지관련 기관간 연계 사업 등)
- 사회복지관이 지역복지의 중심기관으로서의 역할을 수행(지역복지에 대한 대변자로서의 활동, 다양한 지역사회의 문제 발굴)

☐ 주민복지 증진사업

- 지역 단위의 축제 또는 주민에게 시설을 대여하여 주민의 복지를 증진하고 지역공동체 의식을 높이는 사업
- 지역행사: 경로잔치, 절기행사, 마을잔치 등의 지역주민행사
- 시설대여사업: 경로당 운영, 주민사랑방 운영 등이 있으며 일상생활 및 복지관련 정보도 제공

☐ 자원봉사자 양성 및 후원자 개발·조직

- 지역사회 주민 또는 기업체 직원 중에 도움이 필요한 사람을 돕고자 하는 사람들을 자원봉사자로 모집하고 양성하는 사업
- 모집되어 적절한 교육을 이수한 자원봉사자의 경우 희망하는 분야에서 자원봉사활동을 할 수 있도록 연계하고 지속적으로 관리

- 또한 복지관의 다양한 사업에 관심이 있는 주민 또는 기업을 후원자로 개발하고, 이들이 제공한 후원금품을 노인, 장애인, 청소년 등의 취약계층에게 전달하거나(결연후원) 관련된 복지사업에 사용(일반후원)

4) 교육문화사업

(1) 교육문화사업의 개요

- 아동과 청소년들의 경우 각종 유해환경에 대한 대안문화를 제공하고 다양한 인성교육을 실시
- 성인과 노인의 경우 재사회화를 목적으로 무료 또는 실비로 교육문화 프로그램을 사회복지서비스와 통합하여 제공하여 평생교육의 기반을 확충함과 동시에 문화적인 소외를 예방하여 주민의 삶의 질 향상을 도모

(2) 교육문화사업 세부내용

☐ 아동·청소년 공부방 및 기능교실

- 주거환경이 좋지 않아 가정에서 공부하기 곤란하거나, 경제적으로 어렵기 때문에 학원 등에 갈 수 없는 아동, 청소년을 대상으로 컴퓨터, 피아노, 미술, 태권도, 서예 등을 배우고 익힐 수 있도록 한다

☐ 성인기능교육

- 각종 기능습득을 목적으로 하는 성인대상 사회교육으로 저소득층을 위한 직업훈련 및 일반주민을 위한 단순 기능교육을 모두 포함
- 조리사, 이미용, 양재, 포장, 제과제빵, 도배사, 에어로빅강사 등의 기능교육 및 자격증 취득을 위한 교육 실시
- 일반주민 대상 교양강좌로 꽃꽂이, 서예, 독서지도, 종이접기 등을 제공

☐ 어르신 여가·문화사업

- 어르신을 대상으로 제공되는 각종 사회교육 및 취미교실
- 건강운동교실: 체조교실, 생활체육, 단전호흡, 수영교실 등

- 여가프로그램: 노래교실, 댄스교실 등
- 교양교육 프로그램: 노인대학, 컴퓨터, 한글교육 등
- 경로당 지원사업: 각 지역에 설치되어 있는 경로당에 사회복지관련 전문가 또는 교육 강사 등을 파견하여 경로당에서 각종 사회복지 프로그램 및 교육여가 프로그램을 실시토록 한다

☐ 문화복지사업

- 문화 소외집단을 위한 문화프로그램, 기타 각종 지역문화행사 실시
- 소외집단 대상 프로그램: 청소년 캠프, 청소년 동아리, 장애인 문화체험 등
- 주민 문화행사: 영화상영, 댄스 페스티벌, 음악회 등

5) 자활사업

(1) 자활사업의 개요

- 저소득계층에 대한 자활지원 계획을 수립하고 사회복지관의 종합적인 서비스 및 자활교육훈련, 취업알선, 자활공동체 조직 및 육성 등을 통해 빈곤의 세습방지와 지역 주민의 자립, 자활을 도모한다

※ 자활공동체란, 저소득계층이 경제적 자립을 위해 공동으로 창업한 형태를 말한다. 세차사업, 제빵사업, 물세탁공장 등의 사업영역이 일반적이고 일반 시장으로 진입하기 위해 정부 또는 민간기관의 다양한 창업지원을 받게 된다. 단, 인건비의 경우에는 사업운영을 위한 수익금에서 배분하게 되고, 이것이 공공근로 등 인건비 지원사업과 다른 특성이라 할 수 있다

(2) 자활사업 세부내용

☐ 직업기능훈련

- 저소득 계층이 자립할 수 있는 능력을 배양하고, 소득 증진에 기여할 수 있는 각종 기능취득 훈련을 실시하여 창업 또는 취업을 하도록 지원한다
- 봉제, 이미용, 조리, 컴퓨터, 공예품 제작, 영업교육, 서비스 교육, 텔레마케터 교육,

베이비시터 교육 등이 주된 내용이다

☐ 취업알선

- 직업훈련 이수자나 취업 희망자들을 대상으로 취업관련 정보를 제공하고, 직접 직업을 알선해준다
- 가사관리인(파출부) 알선, 산모관리인 알선, 간병인 알선, 경비직 알선, 조리원 알선, 기타 일용직 노동직 알선, 경리 등 사무직 알선
- 이러한 취업알선 사업은 취업부업안내센터나 창업정보센터, 고령자 취업은행 등의 형태를 띠게 된다.

☐ 직업능력 개발

- 근로의욕이나 동기가 상대적으로 낮은 계층의 취업욕구를 증대
- 실직자를 대상으로 재취업을 위한 각종 심리사회적인 지원프로그램 실시
- 세부적 프로그램으로는 재활프로그램과 근로의욕 고취 프로그램을 들 수 있다

☐ 자활공동체 육성

- 비슷한 경험과 능력을 소지한 저소득층이 공동창업방식을 통해 서비스 또는 제품의 생산으로 자립할 수 있도록 지원한다
- 자활공동체의 범위는 공동 부업장부터 소규모 창업, 그리고 대형 생산공장에 이르기까지 매우 다양하다
- 대표적인 자활공동체 사업으로는 세차사업, 분식집 운영, 물세탁공장 운영 등에서부터 컴퓨터 재활용공장 운영, 음식물 찌꺼기 재활용 사업 등이 있다

다. 직무의 특성

1) 지역성

- 사회복지관은 지역사회가 가지고 있는 고유의 특성과 지역사회 거주 지역주민의 문제나 욕구를 신속하게 파악하고 반영해야 한다

- 이러한 문제나 욕구에 대해 적절한 사회복지관련 전문적 서비스를 제공함으로써 지역사회 문제를 해결 한다
- 또한 해결과정에 주민이 적극적으로 참여토록 유도하여 지역사회의 다양한 활동에 대해 지역주민의 역할과 책임의식을 강조해야 한다

2) 전문성

- 사회복지관의 사업은 지역사회가 지니고 있는 다양한 문제에 대처하기 위해 일반 프로그램과 특정 문제를 해결할 수 있는 전문적 프로그램이 병행되어야 한다
- 전문적 프로그램을 위해서는 적절한 지식과 기술을 보유한 전문 인력에 의해 사업이 수행되어야 한다
- 또한 이들에 대한 지속적인 재교육을 통해 전문성을 증진토록 해야 한다

3) 책임성

- 사회복지관의 기본적인 재원은 정부보조금과 민간후원금, 법인지원금 및 지역사회 대상 수익사업으로 구성된다
- 따라서 사회복지관은 지역사회 이용자 및 정부, 그리고 후원자에게 사업 수행에 따른 효과성과 효율성을 입증해야 하는 책임성을 가지고 있다
- 이를 위해 개별적 접근 및 프로그램, 기관 운영 전반에 걸친 효과성과 효율성을 언제나 우선적으로 고려해야 한다

4) 자율성

- 사회복지관은 다양한 복지서비스를 효율적으로 제공하기 위해 복지관이 보유하고 있는 능력과 전문성이 최대한 발휘될 수 있도록 자율적으로 운영되어야 한다
- 따라서 외부에 의하여 강제적으로 사업이 진행되어서는 안된다
- 결국 지역사회의 다양한 특성과 사회복지관의 능력에 부합되는 사업을 수행해야 하

고, 이에 대한 결정권은 사회복지관에 있는 것이다

5) 통합성의 원칙

- 사회복지관은 사회복지사업을 수행함에 있어서 지역사회 내 공공 및 민간 복지기관 서비스 간에 연계성과 통합성을 강화시켜야 한다
- 이를 통해 지역사회 복지체계를 효율적이고 효과적으로 운영되도록 한다
- 즉, 지역사회 내에는 사회복지관이 지니지 못했으나 지역주민에게 필요한 서비스를 보유한 기관들이 있고 이러한 기관과는 적절한 연계를 통해 지역주민의 욕구를 해결해야 한다는 것이다

6) 자원활용의 원칙

- 사회복지관은 주민이 보유한 욕구의 다양성에 따라서 다양한 기능 인력과 재원을 필요로 한다
- 이를 위해서는 지역사회가 보유한 복지자원을 최대한 동원하고 활용해야 한다
- 구체적으로는 자원봉사자나 후원자, 후원물품 개발 등의 형태로 이루어진다

7) 중립성의 원칙

- 사회복지관은 정치활동이나 영리활동, 특정 종교활동 등으로 이용되지 않도록 중립성이 유지되어야 한다

8) 투명성의 원칙

- 사회복지관은 자원을 효율적으로 이용해야 한다
- 또한 운영과정에 있어 투명성이 유지되어야 한다

2. 대상자의 기본이해

가. 주요 대상자

1) 모든 지역주민

- 사회복지관 사업의 주된 대상은 사회복지 서비스 욕구를 가지고 있는 모든 지역주민으로 한다

2) 우선 사업대상

- 지역주민 중 다음의 주민을 우선적인 사업대상으로 해야 한다

(1) 국민기초생활보장수급자, 차상위계층 등 저소득 주민(보건복지부, 2007)

○ 국민기초생활보장수급자란?

- 국민기초생활보장수급자란 생활이 어려운 사람에게 필요한 각종 급여를 제공하여 이들의 최저생활을 보장하고 자활을 조성하는 것을 목적으로 하는 “국민기초생활보장법”에 의한 급여를 받는 자를 말한다

○ 차상위계층이란?

- 차상위계층이란 수급권자에 해당하지 아니하는 계층으로서 소득인정액이 대통령령이 정하는 기준(2007년 현재 최저생계비의 120%) 이하인 계층을 말한다
- 최저생계비란 국민이 건강하고 문화적인 생활을 유지하기 위해 소요되는 최소한의 비용으로 보건복지부 장관이 매년 공표
- 소득인정액이란 개별 가구의 소득 평가액과 재산의 소득 환산액을 합산한 금액: 개별 가구의 소득평가액이란 보장기관(예: 시군구청)이 급여를 결정하거나 실시하기 위해 산출한 금액을 말하고 재산의 소득환산액이란 개별 가구가 보유한 재산에 소득환산율을 곱하여 산출한 금액

(2) 장애인, 노인, 모부자가정 등 취약계층 주민

○ 장애인이란?(참고: 장애인복지법 제 2조)

- 장애인이란 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자를 말한다
- 신체적 장애란 주요 외부 신체 기능의 장애나 내부 기관의 장애를 말한다
- 정신적 장애란 발달장애 또는 정신질환으로 발생하는 장애를 말한다

○ 노인이란?

- 노인에 대한 호칭은 어르신이라는 용어가 보편적으로 사용되고 있다
- 노인의 연령에 대한 구분은 제도별로 상이하게 사용된다. 국민연금의 노령연금의 경우 현재 60세부터 연금수급권이 부여되고 있으나, 경로우대제도나 노인복지법상의 각종 지원혜택은 65세부터이다
- 하지만 노인을 단순히 연령만으로 규정하기 어렵기 때문에, 일반적으로 육체적, 정신적으로 기능이 감퇴되어 정상적인 생활 기능과 직업 기능을 발휘하기 어려운 시기에 있는 사람으로 보는 것이 타당할 것이다(오효근, 2006)

○ 모부자 가정이란? (참고: 모부자복지법 제 4조)

- 배우자와 사별 또는 이혼하거나 배우자로부터 버림을 당한 자가 아동을 양육하는 가정
- 정신 또는 신체의 장애로 인하여 장기간 노동능력을 상실한 배우자를 가진 자가 아동을 양육하는 가정
- 미혼자(사실혼 관계에 있는 자를 제외함)가 아동을 양육하는 가정
- 여기서 아동이라 함은 모 또는 부에 의해 양육되는 18세 미만(학교를 다니는 때에는 20세 미만)의 자녀를 말한다

(3) 직업, 부업훈련 및 취업알선이 필요한 주민

○ 직업, 부업훈련이란?

- 직업 또는 부업을 구할 목적으로 필요한 다양한 기술을 배우는 것을 말한다

○ 취업알선이란?

- 지역사회 내에서 구직을 희망하는 사람과 구인처를 연결하는 것이다

(4) 유아, 아동 또는 청소년의 보호 및 교육이 필요한 주민

○ 유아란?(참고: 유아교육법)

- 유아는 만 3세부터 초등학교 취학 전까지의 어린이를 말한다

○ 아동이란?(참고: 아동복지법)

- 아동은 만 18세 미만인 자를 말한다
- 하지만 현재 18세 미만의 연령은 상당기간 청소년과 중복되어 있다
- 따라서 현재 일부에서는 아동과 청소년을 구별하지 않고 아동청소년이라는 용어를 사용하는 경우도 있다

○ 청소년이란?

- 청소년이란 9세 이상 24세 이하의 자를 말한다. 다만 다른 법률에서 청소년에 대한 적용을 달리할 필요가 있는 경우 따로 정할 수 있고(참고: 청소년기본법), 청소년 보호법에 따르면 청소년을 만 19세 미만의 자로 정하고 있다(참고, 청소년보호법)
- 법적인 규정과는 무관하게 청소년은 주로 중고등학생의 연령을 중심으로 설정하고, 아동은 초등학교까지의 연령을 주로 그 대상으로 하고 있다(홍봉선 외, 1999)

(5) 기타 긴급지원이 필요하다고 인정되는 주민 (참고: 긴급복지지원법)

○ 긴급지원이 필요한 주민이란?

- 긴급지원이 필요한 주민이라 함은 본인 또는 본인과 생계 및 주거를 같이 하고 있는 가구구성원이 다음 중 어느 하나에 해당하기 때문에 생계유지 등이 어렵게 된 것을 말한다
- 주로 소득을 버는 사람이 사망, 가출, 행방불명, 구금시설에 수용되어서 소득을 상실하고 가구 구성원에게 다른 소득원이 없을 때

- 심한 질병 또는 부상을 당한 때
- 가구 구성원으로부터 방임 또는 버림을 당하거나 학대 등을 당한 때
- 가정폭력을 당하여 가구구성원과 함께 원만한 가정생활이 곤란하거나 가구구성원으로부터 성폭력을 당한 때
- 화재 등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란하게 된 때
- 기타 보건복지부장관이 정하는 사유가 발생한 때

나. 대상자의 특성

1) 아동

(1) 일반아동의 특성

☐ 의존성과 보호

- 의존성은 아동기의 가장 중요한 특징의 하나
- 아동은 자립할 수 있을 때까지는 부모나 누군가의 보호가 있어야만 건전하게 성장 발달할 수 있다(오효근, 2006)

☐ 미성숙

- 미성숙 단계에서 성숙 단계로 옮겨가는 과정
- 이때 완전한 신체성장속도에 비해 2차 성징이 나타나게 됨
- 이와 함께 좀 더 성인에 가깝고 성숙된 사고의 수준에 도달하는 인지발달의 결정적 변화가 오는 시기이다
- 따라서 다양한 학습에 적응하고 이를 사고할 수 있는 능력을 갖추게 된다(이경화 외, 2002)

☐ 민감성

- 자신의 욕구에 대해 즉각적으로 충족되어지길 원하지만 이에 비해 기다릴 줄 모른다

- 따라서 적절한 욕구가 계속적으로 충족되지 못하게 되면 불안, 불신, 적개심 등이 조성될 수 있다(류기형 외, 1999)

☐ 사회화

- 또래와의 상호작용을 통해 자신에 대해 이해하고 타인과 상호작용방식을 획득하게 된다
- 또한 집단에 대해 소속감이나 그 반대의 소외감을 느낄 수 있다
- 따라서 이 시기의 또래관계는 아동의 사회성에 있어 중요한 역할을 하게 된다(오호근, 2006)

(2) 요보호아동의 특성

☐ 소년소녀가장 아동

- 부모의 상실로 인하여 부모의 사랑이나 보호를 받지 못하고 있다
- 따라서 아동의 일반적 특성인 의존의 욕구가 제대로 충족되지 못하고 성인의 적절한 보호를 받지 못할 가능성이 높아 가사문제나 올바른 생활습관 형성, 정서적 안정 등에 어려움이 많을 수 있다
- 또한 각종 유해한 사회적 위험에 노출될 가능성이 높다

☐ 영세가정, 한부모 가정, 실직가정

- 부모의 심리, 정서적 고통과 경제적 어려움 등으로 안정적인 가정 분위기나 따뜻한 보살핌, 세심한 배려 등을 받을 수 있는 기회가 적다
- 이러한 아동은 정서적 불안과 적개심을 유발하거나 또래집단, 학교, 사회 등의 적응에 어려움을 겪게 될 가능성이 높다
- 또한 이러한 부적응의 문제는 학습장애 유발로까지 초래될 수 있다(오호근, 2006)

2) 청소년(오호근, 2006)

☐ 자아정체성 확립의 위기

- 청소년기는 현재의 환경 속에서 자신의 참모습을 찾으려는 과정을 경험하면서 자아 정체성을 확립해 나가는 시기

☐ 생리, 신체적 특징

- 신체적으로 급격한 성장을 경험한다
- 특별히 성적인 성숙과 성의식 변화현상이 나타난다
- 이에 대해 청소년은 어떻게 적응해야 할지 몰라서 당황하거나 불안해하고 수치감을 느끼기도 한다

☐ 사회적 미성숙

- 청소년기는 현실감이 희박하고 사회적 성숙도가 낮다
- 따라서 청소년이 일으키는 실수나 문제는 청소년기가 성장과정에 있다는 사실을 감안해서 비난보다는 보호와 지지를 해야 한다

☐ 독립된 발달단계

- 청소년기는 가족으로부터 독립하고 친구를 선택하며 진로를 정하는 발달과업을 수행하게 된다
- 이러한 발달과업은 주위 환경에 의해 크게 좌우됨으로써 청소년기는 타 세대에 비해 외적 자원이 더 필요하게 된다

☐ 사회적 구성원

- 그동안은 청소년을 사회 구성원으로 인정하지 않았으나 청소년은 성인과 동등한 인간으로서의 평등한 존재이다
- 따라서 성인과 함께 현 사회를 주도하는 중요한 파트너로 인정하고 이들의 다양한 권리가 확보될 수 있도록 해야 한다

☐ 반항심

- 청소년기는 반항이 심한 시기
- 따라서 사회의 관습이나 도덕, 법률에 대해 회의와 비판을 하기 쉽다

3) 노인(오효근, 2006)

☐ 신체적 측면

- 뼈의 밀도가 낮아지게 됨으로써 젊은 사람에 비해 쉽게 골절상을 입게 되거나 연골의 탄력성이 약화되어 관절염 등이 증가한다
- 치아결손, 소화 효소량 감소, 근육 약화 등으로 소화기능이 감퇴된다
- 공기 흡입량이 적어져 호흡기능이 감퇴된다
- 혈관벽이 두꺼워지고 딱딱해짐에 따라 동맥경화현상이 생긴다
- 수면시간이 감소되어 불면현상이 나타나기도 한다
- 결국 신체적으로 노화됨에 따라 심신의 취약성이 증대되어 다른 사람의 간호나 보호를 필요로 하게 된다

☐ 심리적 측면

- 친구나 배우자 죽음에서 오는 고독, 사회적 역할의 감소에서 오는 경제력 약화, 사회와 가족으로부터의 소외 등의 문제가 있다
- 일상생활에 대한 자기 통제의 불가능, 세월에 대한 회한 등이 원인이 되어 우울증적 경향이 증가한다
- 따라서 지나온 세월을 회상하는 경향이 많아지고 사물에 대한 애착심이나 조심성이 증가하며 의존성이 증가하고, 자신이 죽을 때 무언가를 남기려는 경향이 나타난다

☐ 사회적 측면

- 노인의 지위와 역할이 감소하고 타인에 대한 의존성이 증가하고 있다
- 연금이나 퇴직금의 혜택을 받을 수 없는 경우 자녀나 국가의 공적 부조에 의존하는 경향도 있다

4) 여성(표갑수, 2003)

□ 취업증가와 열악한 대우

- 1960년대 산업화 이후 여성의 경제활동 참가율이 지속적으로 증가함에 따라 집안일과 직장생활의 이중부담을 갖게 된다
- 이와 함께 동일조건 남자에 비해 적은 임금을 받고 있고, 불안정한 취업이 많다

□ 모자가정 증가

- 남편과의 사별, 이혼 등으로 모자가정이 늘고 있다
- 모자가정은 다음과 같은 문제가 발생한다
 - 경제적 주 수입원이었던 남편의 부재로 경제적 어려움을 겪을 수 있다
 - 여성 가구주는 부모 양자의 역할을 다 가지게 되고 가구에 대한 경제적 책임을 수행하므로 자녀양육이나 교육에 소홀히 할 수 있는 가능성이 있다
 - 남성역할의 모델을 제공받을 수 없기 때문에 성인적 지위를 획득하는 데 요구되는 남성 역할의 모델을 가족 밖에서 찾아야만 한다

□ 가정폭력의 증가

- 가족 내부의 갈등, 스트레스, 또는 관계상의 부적응이나 역기능이 가정폭력을 불러일으키게 된다
- 이러한 가정폭력은 피해여성과 자녀를 포함한 가족 전체에 심각한 영향을 미치게 된다
- 피해여성의 신체적, 심리적, 정서적, 사회적 부분뿐만 아니라 피해자의 자녀에게도 심각한 영향을 끼치게 된다

5) 장애인 - 장애인관련 시설 내용 참고

3. 사회복무요원의 직무

가. 직무의 범위 및 상세 내용

1) 가족복지사업

(1) 각종 교육 프로그램 보조진행자

- 가족교육은 다양한 집단 프로그램을 실시하게 되는데 여기서 사회복무요원은 집단 프로그램의 각종 활동들을 직접 시연해보는 역할 및 주 진행자를 지원하는 역할을 맡을 수 있다
- 또한 활동을 제대로 따라하지 못하는 참여자를 도와서 교육을 완수할 수 있도록 돕는 지원자의 역할도 하게 된다
- 이와 함께 교육에 필요한 다양한 준비물을 담당 사회복지사를 도와 준비하거나 구매하는 역할을 할 수 있다

(2) 접수

- 각종 상담과 검사에 대하여 전화 또는 방문접수 활동을 수행한다
- 상담이나 검사가 필요한 대상자의 방문희망날짜, 시간, 연락처 등을 사전에 접수하여 담당 사회복지사에게 전달함으로써 원활한 상담 및 검사가 이루어질 수 있도록 한다

(3) 방과후 아동보호

- 방과 후 교실을 이용하는 아동을 대상으로 보육교사 또는 사회복지사를 지원하여 체육활동, 외출활동, 학습지도 등을 수행하게 된다

(4) 공부방 또는 도서관 관리

- 청소년 공부방을 운영하는 복지관의 경우 공부방 학습 분위기를 조성하고 공부방 이용자를 관리하는 활동을 수행한다
- 도서관의 경우 도서관리, 이용자 관리 등의 사서활동도 수행할 수 있다

(5) 외출프로그램 지원

- 아동, 청소년, 장애인 등의 외출프로그램에서 대상자가 안전하게 외출할 수 있도록 지원한다
- 이 활동에서 무엇보다 중요한 것은 안전하게 외출에서 돌아올 수 있도록 주의를 기울이는 것이다

(6) 가정방문상담 지원

- 여성 사회복지사가 가정방문 상담을 가는 경우 혹시라도 신변의 위험을 겪을 수 있기 때문에 이때 사회복지요원은 사회복지사와 한 팀이 되어 가정방문상담을 동행할 수 있다
- 또한 아동학대나 노인 학대, 가정폭력 등의 문제가 발생한 대상자의 가정을 신속히 방문하여 담당 사회복지사를 지원하여 관련 증거물을 수집하거나 피해자들을 보호하는 활동을 수행할 수 있다

2) 재가복지사업

(1) 급식서비스 지원

- 복지관 내 경로식당에서는 매일 저소득계층 노인을 대상으로 무료급식을 제공하고 있고 이와 관련된 급식지원활동을 수행한다
- 복지관을 방문할 수 없는 거동 불편자에 대해서는 각 가정으로 도시락이나 밑반찬을 배달한다

(2) 의료서비스관련 지원

- 거동불편 대상자가 병원을 가게 될 때 함께 방문하여 도움이 되도록 하고, 이때 신체적으로 불편한 경우가 많기 때문에 휠체어를 밀거나 부축을 하게 되고 또한 병원과 관련된 각종 행정 처리와 약을 지급받게 된다
- 복지관에 물리치료실 또는 재활치료실이 설치되어 있는 경우 이용자가 방문하여 적절히 이용할 수 있도록 안내하고 이용자 이용현황을 기록한다

(3) 후원품 관련 지원

- 다양한 지역사회 내 후원품 기증처나 기증자를 방문하여 후원품을 접수하고 이를 복지관의 계획에 따라 대상자에게 직접 배분하는 역할을 수행한다
- 또한 배분하고 남은 후원품의 경우 향후 이용을 위해 후원품 재고를 파악하고 후원품 수급대장 등을 관리한다

(4) 일상생활 지원

- 재가복지 대상자의 가정을 방문하여 기초적인 일상생활을 지원하게 된다, 청소나 세탁, 장보기, 취사 등의 활동을 직접 수행하거나 가정봉사원을 지원할 수 있다
- 남성 대상자의 경우 남성 자원봉사자가 확보되지 않으면 목욕서비스를 제공할 수 없는 경우가 많기 때문에 이 또한 매우 중요한 업무라 할 수 있다

(5) 정서서비스

- 재가복지 대상자의 경우 건강이 안 좋은 경우가 있어 응급상황이 발생할 가능성이 높으므로 이러한 대상자에게 매일 연락을 취하여 위급한 상황이 없는 지를 파악하는 업무가 필요하다
- 또한 혼자 사는 대상자가 상당 수 있으므로 이들이 느낄 수 있는 고독감을 감소시키기 위해 말벗이나 안부전화 등을 통해 정서적으로 지원할 수 있다

(6) 일시보호서비스 지원

- 장애인, 치매노인, 노인 일시보호 서비스를 제공하는 복지관의 경우 이들의 보호와 관련된 각종 지원활동을 수행할 수 있다
- 대체로 일시보호 서비스는 정해진 공간에 보호가 필요한 대상자를 일정기간 동안 머무르게 하면서 급식을 제공하고 다양한 프로그램들을 진행하고 있으며 이때 급식지원이나 프로그램 지원, 그리고 무엇보다 공간 내에서 안전하게 보호될 수 있도록 하는 활동이 중요하다

3) 지역복지사업

(1) 주민교육 지원

- 주민을 대상으로 다양한 교육이 진행되는데 이때 교육 참가자 모집을 위한 지역사회 내 홍보활동(지역사회 내 광고전단 붙이기, 플래카드 게시 등)과 참가자 접수(방문, 전화접수), 교육 시 필요한 준비(준비물 구매 등)를 수행한다

(2) 지역행사 지원

- 복지관은 정기적으로 지역주민의 복지를 증진하기 위해 다양한 지역행사를 개최하게 되는데 이때 지역행사를 준비하고 실시하는 데 지원업무를 수행한다

(3) 자원봉사관련 행정업무 지원

- 자원봉사활동을 수행한 후 이와 관련된 활동내용을 각 지방자치단체의 자원봉사센터 실적관리 홈페이지에 실적을 입력하여 관리하게 된다
- 이와 함께 자원봉사와 관련된 각종 행정업무(자원봉사관리카드 관리, 자원봉사 활동 카드 관리 등)를 수행한다
- 자원봉사 모집과 관련해서 다양한 모집활동을 지원한다(지역 내 플래카드 게시, 지역 광고전단 부착, 자원봉사관련 인터넷 홈페이지에 자원봉사무집 안내 게시 등)

4) 교육문화사업

(1) 프로그램 안내 및 접수

- 교육문화사업 참여를 희망하는 지역주민들을 대상으로 프로그램의 세부내용과 접수 방법을 안내한다
- 접수를 위해 방문하는 지역주민에게 접수방법을 상세히 안내한다
- 유료프로그램인 경우 비용업무는 복지관 수납직원이 직접 하게 된다

(2) 어르신, 장애인 대상 문화교실 지원

- 어르신, 장애인 등을 대상으로 하는 각종 문화교실의 경우 거동이 불편하기 때문에 프로그램 참여를 위해 방문하는 경우 적절한 거동보조를 지원하게 된다

(3) 프로그램 홍보

- 지역주민을 대상으로 교육문화사업을 홍보하기 위해 지역 내 전단부착, 플레카드 게시, 지역사회 내 관련 홈페이지 방문하여 홍보내용 게시 등의 업무를 수행하게 된다

5) 자활사업

(1) 직업기능훈련 대상자 모집 및 안내

- 직업기능훈련 참여를 희망하는 사람들을 모집하고 상세한 교육 내용을 참여희망자에게 안내하는 업무이다

(2) 구인구직자 접수

- 취업을 희망하는 지역주민을 접수하고 구인을 원하는 지역사회 내 다양한 업체를 접수한다
- 지역사회 내 취업관련 정보제공처에서 구인처를 확보하여 구직 희망자에게 적절한 정보를 제공한다

(3) 직업능력 개발 프로그램 지원

- 실직자를 대상으로 한 재취업 프로그램에서 프로그램 진행보조역할을 수행한다
- 프로그램에서 요구되는 적절한 과업을 수행하지 못하는 참여자를 지원한다

나. 주요 직무 기술

1) 갈등관리기술(이성록, 2007)

(1) 갈등에 대한 이해

- 모든 조직에는 갈등이 있기 마련이다
- 예전에는 갈등이 조직에 해로운 것이기 때문에 회피해야 한다고 했으나 최근에는 갈

등은 불가피한 것이고 경우에 따라 갈등이 없는 것보다 갈등이 있는 것이 오히려 더 바람직하다고 보는 관점도 있다

(2) 직원과의 갈등

□ 직원과의 갈등관리

- 성공적인 사회복지활동을 위해서는 직원과의 관계는 매우 중요하다
- 사회복지요원은 직원의 전문성과 경험을 존중하고 이들의 감독과 도움을 받아야 한다
- 물론 직원 역시 사회복지요원의 의견을 존중하고 지원하기 위해 노력해야 한다
- 활동과정에서 직원간의 갈등은 일어날 수밖에 없기 때문에 사회복지요원 스스로가 불필요한 갈등을 최소화하고 이미 발생한 갈등을 해소할 수 있는 능력을 갖추어야 한다
- 직원과의 갈등 예방을 위해서는 직원의 입장을 충분히 이해하고 긍정적인 태도를 가져야 한다

□ 직원과 갈등이 일어나는 이유

- 서비스 질에 대한 우려
 - 직원은 사회복지요원이 수행하는 서비스의 질에 대해 우려할 수 있다
 - 따라서 직원은 사회복지요원의 직무수행에 불만을 느끼고 사회복지요원이 필요한 권한을 주지 않으려 하게 되며 이는 업무에 대한 사회복지요원의 불만족으로 이어져 갈등이 발생할 수 있다
 - 이럴 경우 사회복지요원은 서비스 질에 대한 직원의 우려를 수궁하고 활동의 질을 높이기 위해 지속적인 활동평가와 관련교육을 받아야 한다
- 역할에 대한 인식부족
 - 직원의 거부감은 사회복지요원의 역할에 대한 이해부족에서 기인할 수 있다
 - 즉 많은 직원들이 사회복지요원활용을 일시적 편의와 단순 노동력 지원책 또는 예산절감 차원에서 접근할 수 있기 때문이다
 - 또한 사회복지요원을 지도 감독함으로써 시간을 빼앗긴다고 느낄 수도 있다

- 만일 직원이 노골적으로 사회복무요원을 거부하거나 특별히 인격적으로 무시를 한다면 관리자와 상담을 하고 조정을 요구해야 한다
- 하지만 사회복무요원과 직원 사이는 경쟁이 아니라 협동적 관계가 요구된다
- 만일 서로가 진실로 이해하고 수용한다면 사회복무요원과 직원은 지역사회의 개선과 발전을 도모해나가는 팀을 이룰 수 있다

○ 이전의 나쁜 경험

- 이전의 사회복무요원에 대한 나쁜 경험으로 인해 직원의 불신감이 있을 수 있다
- 하지만 이러한 현상이 보편적인 것은 아니다
- 따라서 성실히 활동한다면 이러한 문제는 없어질 수 있다

(3) 대상자와의 갈등

- 대상자와의 갈등은 표면적으로 잘 드러나지 않을 뿐 상당히 많이 일어난다
- 어떤 대상자는 서비스에 대하여 상당히 불신하고 있고 갈등이 매우 심각한 경우도 있다. 예를 들어 장애인 대상 활동을 하는 경우 사회복무요원 자신이 장애인을 차별하려거나 특별한 의도 없이 사용한 언어나 표현에 대해 장애인의 항의를 받을 수도 있다
- 결과적으로 장애인의 마음을 아프게 한 가해자가 된 것이다. 그렇게 되면 사회복무요원은 가해자로서 자책하거나 자신의 마음을 잘 이해하지 못한 대상자에 대해 서운함이 생겨 스트레스를 받게 되고 갈등을 일으키게 된다
- 대상자의 무리한 요구로 인해 갈등이 발생하기도 한다. 즉 사회복무요원이 수용할 수 없는 욕구와 기대를 강요할 때 사회복무요원과 대상자 사이에는 갈등이 야기되고 거부감과 대립양상이 발생된다
- 이러한 갈등을 최소화하기 위해서는 사회복무요원은 돕는 자로서의 기본적 원칙을 가지고 있어야 한다. 즉 ‘나는 도움을 주러 왔으니 대상자는 내가 도와주는 대로 가만히 있어야 된다’ 는 생각이나 ‘나는 자원봉사자로서 도움을 주러 왔으니 무엇이든 원하는 대로 해주어야 한다’ 는 생각은 매우 위험하다

2) 면접기술(김익균외, 2002)

(1) 신뢰관계 수립기법

- 남을 돕는 데 있어서 대인관계는 신뢰가 기초가 된다
- 면접이 정보수집이든, 문제를 가지고 있는 이용자의 마음을 이해하든 신뢰할 수 없는 상대에게는 대상자가 진실을 말하지 않게 되고, 신뢰할 수 있는 사람에게는 대상자가 질문을 하지 않아도 진실이나 심정을 자발적으로 토로하게 된다
- 신뢰관계를 높이기 위해서는 도우려는 태도나 동기를 명확히 해야 하고, 돕는 동기는 순수, 명료하고 대상자의 기대에 응해야 한다
- 이를 위해 중요한 것이 수용적 태도이다. 대상자를 한 사람의 인간으로 받아들이고 그 가치를 인정하고 존중하는 따뜻한 말과 태도, 행동으로 대상자를 만나야 한다
- 다음으로 필요한 것이 깊은 관심이다. 사람은 누구나 다른 사람으로부터 관심을 받기를 바라고 있고, 더욱이 문제를 안고 곤경에 직면해 있는 사람은 관심에 대한 소망이 한층 더 강할 것이다
- 그다음 필요한 것이 성의이다. 성의는 말뿐만이 아니라 진지하게 대상자와 관계를 가지려고 하는 태도와 행동이다
- 마지막으로 자신감을 가지는 것이다. 사회복지무요원이 문제의 내용을 듣고 자신이 없어서 침착하지 못하거나, 곤혹스런 표정을 보인다가나 미숙함을 나타내면 도움을 신청한 것에 대해 불안감을 갖게 될 것이다. 지나친 자신감을 가져서도 안되지만 전력을 다해서 임하며 반드시 해결, 개선될 수 있다는 자신감을 가지고 대상자를 만나야 한다

(2) 지지적 기법

- 신뢰관계가 수립되었다면 대상자 스스로 자기문제를 해결할 수 있도록 도와야 한다
- 대상자가 어떤 어려움에 직면해 있더라도 도움을 요청하고 있는 것 자체는 문제를 해결하고 어려움에서 해방되고 싶다는 잠재적 소망의 표현인 것이다

- 이는 대상자 자신에게 적극성이 있다는 것을 의미하고 이 부분을 지지하여 문제해결에 임하는 적극성을 끌어내는 것이 중요하다

(3) 감정표현 촉진의 기법

- 대상자는 부정적 감정인 두려움, 분노, 원망, 불안 등에 지배되는 경우가 많고 이러한 감정은 대상자의 적극적 문제해결행동을 방해하게 된다
- 따라서 사회복무요원은 대상자가 자유롭게 감정을 표현할 수 있는 상황을 만들어 감정표현을 촉진시키고, 부정적 감정이나 정서적 갈등을 자유롭게 표현하도록 도와야 한다
- 이로 인해 긴장이나 심리적 갈등이 해소되어 정서적 안정을 찾을 수 있게 된다

3) 커뮤니케이션 기법(김익균외, 2002)

(1) 비언어적 커뮤니케이션 기법

- 커뮤니케이션은 언어만으로 성립되는 것이 아니라 시선, 표정, 자세 등이 언어를 보강하기도 하고 파괴하기도 한다
- 도움을 주는 관계의 기본은 대상자를 따뜻하게 받아들이는 것부터 시작되는 것이기 때문에 표정, 시선, 태도, 자세에 대한 배려는 매우 중요하다

(2) 언어적 커뮤니케이션 기법

☐ 촉진시키기

- 대상자가 적극적으로 이야기할 수 있도록 하는 기법
- 수긍, 맞장구, 적절한 질문 등을 행하는 것에 의해 대상자에게 ‘나의 이야기를 진지하게 경청하고 있구나’ 하는 기분을 갖게 하여 염려하는 것 없이 자유롭게 이야기할 수 있도록 촉진시키는 것

☐ 경청

- 대상자가 이야기하는 언어에서 무엇을 이야기하며 진정으로 호소하고 있는 것은 무

엇인지 집중해서 듣는 것

- 이를 위해 대상자의 언어 일부 또는 전부를 되묻는 반어법, 이야기하고 싶은 것을 명확한 언어로 되묻는 명확화 기법, 이야기 내용을 해석하여 되묻는 요약의 기법 등이 있다
- 경청은 언어뿐만 아니라 상대의 인간성을 이해하려고 하는 관심이라는 것을 유념해야 한다

☐ 공감

- 대상자가 이야기하는 언어에서 감정을 정확하게 이해하고 그 감정을 자연스런 언어로 되돌리는 것이다
- 예를 들어 “아무도 만나 주려 오지 않아요” 라고 말하는 대상자에게 “외로운 마음을 갖고 있군요” 로 대응하면 대상자는 자신의 심정을 사회복지요원이 알아준다고 느낄 것이다

☐ 질문

- 질문에는 예, 아니오로 답할 수 있는 폐쇄형 질문과 자유로운 언어로 답할 수 있는 개방형 질문이 있다
- 간단하게 답할 수 없는 질문이나 적극적으로 자유로운 표현을 듣고 싶을 때는 개방형 질문이 좋다
- 커뮤니케이션이 곤란하고 그다지 이야기하고 싶어하지 않는 이용자에게는 폐쇄형 질문을 사용하여 중요한 정보를 알아낼 필요가 있다
- 대상자가 처해진 상황이나 질문사항 등을 고려하여 질문을 하는 것이 바람직하다

☐ 보증의 기법

- 대상자가 불안이나 두려움을 안고 있을 때 지지, 격려, 용기를 주는 것이 보증의 기법이다
- 새로운 상황이나 경험해보지 못한 사태에 직면하여도 그것을 극복하고 사회복지요원의 도움을 받아들이도록 하는 것이 필요하다

- 예를 들어 “누구도 처음은 불안하지만 바로 익숙해집니다”, “주위의 사람들이 따뜻하게 지켜봐주고 있으니 힘 내세요” 등으로 안심시키고, 격려하고 용기를 불러 일으켜 주는 기법이다

□ 침묵과 직면의 기법

- 대상자의 말을 가만히 듣고 기다리는 기술이다
- 침묵함으로써 틈을 만들어 대상자에게 깊은 생각을 하게 하고, 적절한 표현을 찾아내도록 하는 것이 이 기법의 특징이다
- 이것과는 대조적으로 이야기하는 데 있어서 일관성이 없거나 사리에 맞지 않을 때 이를 본인에게 지적하여 대상자에게 직면시키는 것으로 자기 이해를 깊게 하고 객관적 대응을 끌어내는 것이 이 기법이다

다. 직무수행상 유의사항

1) 아동대상 활동(류기형 외, 1999)

(1) 대상아동에 대한 지속적 관심과 이해

- 아동은 주변 사람들의 사랑과 관심, 보호가 필요한 존재이고 타인의 감정에 민감하며 욕구 충족에 대한 기대가 높다
- 따라서 대상 아동에 대해 지속적인 관심을 가지고 아동의 심리정서적 변화, 아동을 둘러싼 주위 환경의 변화를 계속적으로 관찰해야 한다

(2) 약속시간 엄수와 신뢰관계 형성

- 대상 아동과의 약속시간을 자주 어기면 아동은 신뢰감을 잃게 되고 바람직한 관계형성이 어렵게 된다
- 만약 시간엄수가 어려운 경우 사전 양해를 구하도록 해야 한다

(3) 눈높이 활동

- 아동은 진정한 마음으로 자신과 어울릴 수 있는 사람을 원하고 있는 것이다

- 따라서 아동의 욕구를 잘 관찰하고 아동의 수준에서 원하는 것을 찾아 함께해야 한다
- 그리고 자선이나 동정에 의한 활동은 자칫 아동에게 수치심을 안겨줄 수 있거나 의존심을 조장할 수도 있으므로 유의해야 한다

2) 청소년 대상 활동(오효근, 2006)

(1) 친밀감 형성

- 청소년 대상 활동을 하기 위해서는 청소년과의 친밀감 형성이 매우 중요하다
- 따라서 청소년의 이야기를 열심히 경청하고 긍정적 관심의 말로 표현해줘야 한다
- 지금 있는 그대로의 청소년을 받아들이기 위해서는 시간이 필요하다
- 설사 이해가 되지 않는 부분이 있어도 진지하게 경청하고 청소년의 이야기를 그들의 수준에서 이해하도록 노력해야 한다

(2) 청소년의 개별성 인정

- 청소년은 개별적 차이를 지닌 독특한 존재이므로 이들의 욕구와 특성, 현재의 상황을 고려하여 개별적인 대상으로 생각해야 한다

(3) 교육적 요소 중시

- 청소년과의 활동은 청소년의 부정적 면을 강조하기 보다는 긍정적이고 강한 면을 강조하여 자존감을 높이고 희망적일 수 있도록 한다
- 또한 활동 전반에 있어 건강한 모델 상을 제공하는 것이 필요

3) 노인대상 활동

(1) 단정한 외모와 예의바른 태도

- 노인이 현재 신체적, 사회적으로 어떤 환경에 처해있더라도 노인은 존중받아야 한다
- 존댓말과 고운말을 사용해야 한다

(2) 노인의 자주성과 독립성, 자존심이 지켜져야 한다

- 노인은 성별이 없는 존재라고 생각해서 여성으로서 또는 남성으로서 쉽게 노출할 수 없는 부분을 무신경하게 노출한다든지, 목욕서비스 등을 이성의 봉사자가 해준다는지 하는 경우는 지양해야 한다

(3) 노인의 이야기를 잘 들어주는 태도

- 노인은 대화상대가 별로 없기 때문에 하소연 또는 자신의 주변 사람들 이야기를 하는 경우가 많은데 이때는 이야기를 잘 들어드리는 것이 노인에게는 큰 위안이 된다
- 노인이라서 말이 잘 안통한다는 고정 관념을 갖지 말아야 한다
- 젊은이들이 쓰는 은어보다는 노인분들이 이해하기 쉬운 말을 사용하는 것이 좋다

4) 여성대상 활동

(1) 능동적 존재

- 요보호 여성을 돕는 활동은 여타 활동과 차이가 있다
- 다른 대상의 경우 주로 수동적으로 보호를 받아야 할 사람인 반면 여성의 경우 대부분 자신의 문제를 스스로 해결할 수 있는 성인이라는 점을 명심해야 한다(변도윤 외, 1997)

(2) 자녀도 함께 고려

- 모자가정을 위한 활동은 여성뿐만 아니라 자녀의 복지도 함께 고려해야 한다

5) 사회복지기관 전반

(1) 편견이나 선입견의 배제

- 부득이한 사정으로 사회복지시설에서 생활하고 있는 사람이나 장애를 입고 있는 사람이라 하더라도 인간으로서 존엄성을 가진 존재로 생각해야 한다
- 따라서 시설에서 생활하고 있는 사람에게 불필요한 동정을 해서는 안된다
- 그리고 자신의 능력과 경제력으로 시설 거주자에게 격차를 느끼게 하는 인상을 주는

것은 커다란 잘못을 저지르는 것이다

(2) 개인적 사생활의 존중

- 노숙인 쉼터와 같은 사회복지시설은 대상자들의 생활의 장임, 곧 개별 가정과 마찬가지로 지이다
- 따라서 기본적 생활안정을 위한 어느 정도의 폐쇄성을 필요로 한다
- 함부로 드나들거나 생활도구, 비품 등을 마음대로 만지거나 다뤄서는 안된다

(3) 직원과의 긴밀한 상호작용

- 직원과는 활동 과정에서 서로 간에 긴밀한 대화와 충분한 상호 연락을 가져야 한다
- 특히 대인서비스의 경우 어떠한 변화 같은 것은 직원에게 말을 해주는 것은 매우 큰 도움이 되는 것이다
- 또한 직원을 통하지 않고 대상자와 직접 어떤 약속 같은 것을 하게 되면 매우 곤란해질 수 있다
- 아무리 작은 사고라 할지라도 사고가 났을 때는 반드시 직원에게 알려야 한다

(4) 직원과의 팀워크 구축

- 직원과 사회복지무요원은 각기 서로 다른 역할과 방법으로 같은 사람을 대하게 된다
- 따라서 서로 다른 방법으로 대상자에게 도움을 주는 것을 잘 살려 나간다면 좋은 팀워크가 되어 기관 전체에 활력소가 될 것이다
- 예를 들어 대상자가 사회복지무요원에게 어떤 어려움을 털어놓을 때 그것을 혼자서 받아들이고 판단을 하기 보다는 그 사실을 직원과 같이 의논을 해서 효과적으로 처리를 해야 한다
- 개인적으로 직원에게 비밀로 해달라는 부탁을 들을 때에도 “이야기의 내용은 아무에게도 말하지 않지만 말을 듣고 내가 나름대로 느끼고 생각한 것은 내가 책임지고 필요한 관계자와 이야기 하겠다” 는 태도로서 대하는 것이 필요하다

제5절 읍면동 사무소(주민지원센터)

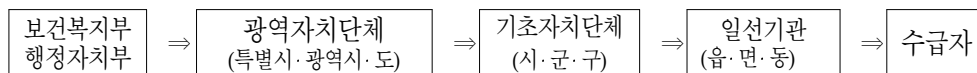
1. 주민센터의 기능 및 주요 업무

가. 주민센터 기능

- 주민센터(읍·면·동사무소)는 모든 행정에 있어서 주민과 가장 밀접한 관련을 갖는 기관이라 할 수 있다. 주민생활과 관련된 제반업무를 시행·처리하는 기관으로, 행정민원팀과 주민생활지원팀으로 구분된다.
- 행정민원팀은 주민등록, 전·출입, 주민등록 등·초본, 호적등·초본 등 각종 제증명 발급업무, 일반 주민 행정과 관련된 업무를 담당하고 있다.
- 주민생활지원팀은 제반 복지서비스 업무를 주민들에게 제공하는 업무를 담당한다. 복지서비스업무는 기초생활보장, 노인복지, 장애인복지, 모·부자복지, 영유아복지, 아동복지, 청소년복지, 이웃돕기 등이 있다.

나. 서비스 전달체계

- 공공기관의 사회복지서비스 전달체계는 보건복지부, 여성가족부 등의 정책을 행정자치부 산하조직인 시·도 → 시·군·구 → 읍·면·동의 행정조직을 통해 집행하는 구조로 되어 있다. 공공부조 전달체계는 ‘행정체계’와 ‘집행체계’로 구분할 수 있다.
 - 행정체계인 보건복지부, 시·도, 시·군·구는 복지서비스를 계획하고, 지시하고, 지원하고, 관리하는 기능을 수행한다.
 - 집행체계인 읍·면·동사무소는 서비스를 직접 전달하는 최일선기관으로 수급대상자 선정·급여·사후관리 등 기초생활보장과 복지서비스 업무인 직접적인 대민서비스 업무를 담당하고 있다.



<공공서비스 전달체계의 기본 개념도>

다. 주민센터(읍면동사무소) 업무

○ 주민센터의 주요 업무내용은 다음과 같다.

담당팀	주요업무
행정민원팀	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 주민등록 등·초본, 인감, 호적등본 등 제증명 발급 ▪ 주민 전·출입, 민방위 업무 ▪ 일반 주민행정과 관련된 업무 ▪ 주민자치센터 프로그램 업무
주민생활지원팀	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기초생활보장 <ul style="list-style-type: none"> -생계·주거,교육,해산·장제급여 지급 및 관리, 자활지원사업 ▪ 의료보장 <ul style="list-style-type: none"> -의료급여자격 관리 및 의료급여증 발급 -의료급여 본인부담금제 및 건강생활유지비 지원, 연장승인 및 선택병의원제 -의료급여 중증질환자 등록, 장애인의료비 지원 ▪ 노인복지 <ul style="list-style-type: none"> -기초노령연금 지원 및 관리, 노인교통수당 지급 및 대상자 관리 -가정도우미, 노인돌보미사업 -노인시설 입소 신청 ▪ 장애인복지 <ul style="list-style-type: none"> -장애인등록, 장애인자동차표지·고속도로할인카드 발급 -장애수당·장애아동부양수당, 장애인 자녀 교육비 지급 및 관리 -중증장애인 활동보조지원사업 -장애인시설 입소 신청 ▪ 여성복지 <ul style="list-style-type: none"> -저소득 모부자가정 지원 및 관리 -여성복지시설 입소 신청 ▪ 영유아, 아동, 청소년복지 <ul style="list-style-type: none"> -저소득층 보육료 지원 -결식아동 무료급식 -가정위탁아동, 소년소녀가정 지원 및 관리 -청소년증 발급 ▪ 기타 사회복지서비스 <ul style="list-style-type: none"> -사회복지서비스 지원 -무료영구차 지원 신청 -각종 이웃돕기 사업, 자원봉사자 관리

* 지역별 특성에 따라 팀별 업무내용이 약간 다를 수 있습니다.

2. 사회복지대상자 이해

가. 사회복지대상자에 대한 이해

1) 기초생활보장수급자 등 취약계층의 이해

- 법정 지원을 받고 있는 대상자로는 기초생활보장수급자, 저소득 모부자가정, 차상위 의료급여대상자, 차상위 장애인, 저소득 보육료 지원대상자 등이 있다. 복지대상자에 대하여 존중하는 마음과 자세를 가지고, 친절하게 대한다.
- 생활의 어려움으로 동사무소를 내방하는 경우에, 의사를 명확하게 표현하지 못하고 돌아가는 경우도 있다. 이런 경우에는 정중하게 어떤 내용으로 오셨는지 물어보고, 사회복지담당공무원에게 안내한다.

2) 노인에 대한 이해

- 노인의 경우에 무학이거나, 글씨를 모르는 경우가 있다. 그리고, 오신 목적을 명확하게 설명하지 못하는 경우도 있다. 정확한 의사소통이 될 수 있도록 주의 깊게 듣고 업무를 처리한다.
- 이해를 하신 것처럼 보이나, 실제로 전혀 이해를 못한 채로 그냥 돌아가시는 경우가 있다. 대상자가 이해할 수 있도록 전문적인 용어보다 쉬운 말로 표현하여야 한다. 의사소통이 원활하지 않은 느낌이 들 때는, 대화 도중에라도 의사전달이 잘 되고 있는지 확인하여야 한다. 그리고 업무를 마치고 돌아가실 때, 원래 내방한 목적대로 잘 처리되었는지를 재확인할 필요가 있다.

3) 정신질환자의 이해

- 정신장애대상자는 갑자기 흥분하거나, 화를 낼 수도 있다. 이런 경우에, 차분하게 객관적인 사실들을 설명해서 흥분할 상황이 아님을 납득시키면, 의외로 쉽게 해결될 수도 있다. 같이 흥분하거나 무시하는 태도를 보여서는 안된다.

- 불안한 반응을 보일 때도 있다. 이런 상태에서는 주의집중력이 많이 떨어지기 때문에 간단한 내용도 이해를 못하거나 오해할 수 있는 여지가 많다. 이해하기 쉽도록 쉬운 용어로 구체적인 설명을 해 드리고, 필요한 경우에는 적어 주도록 한다.
- 말의 갈피를 잡지 못하고 횡설수설하는 경우가 있다. 이런 경우에는, 편안하고 정중한 태도로 응대를 하되, 방문한 목적을 상기시킬 필요가 있다.

4) 알콜중독자의 이해

- 술이 과다하게 취해있는 대상자와는 대화가 불가능할 때가 있다. 본인이 어떤 업무로 왔는지를 설명하지 못하고 횡설수설하며 계속 이야기하는 경우가 있다. 이런 때에는, 정중한 태도로 술을 안 드신 상태에서 다시 동사무소를 방문하시도록 안내해드리는 것이 필요하다.

5) 장애인에 대한 이해

- 청각, 언어, 시각 장애 등으로 인하여 본인의 의사를 명확하게 표현하기 어려운 경우가 있다. 말을 더듬거나, 말하는 속도가 느린 경우가 있다. 이 경우에 얼굴, 눈을 바라보고 대화에 충분히 주의를 기울인다. 확실하게 말이 끝나기까지 기다린 다음에, 상대방이 이해하고 있는지 여부에 주의를 기울이며 천천히 말을 한다. 의사소통이 명확하게 상호간에 전달되고 있는지를 중간 중간 확인하도록 한다. 청각장애인의 경우에는 종이를 이용하여 글씨로 쓰도록 하여서 어떤 내용으로 동사무소를 내방하였는지 파악하고, 정확한 민원처리가 될 수 있도록 돕는다.

6) 아동에 대한 이해

- 부모님이 오실 수 없어서 아동이나 청소년들이 대신 와서, 어떤 일로 왔는지를 말을 못하고 주위를 서성이는 경우가 있다. 이런 경우에는 “무슨 일로 왔나요” 하고 물어보고, 아이들이 조심스럽게 꾸뻑꾸뻑하며 말을 잘 못하더라도, 천천히 이야기를 할 때까지 기다린다. 이야기를 듣고 나서 해당업무를 처리해 주도록 하고, 본인의 가정에 대한 증명서 등이 필요한 경우에는 반드시 신분증을 대신하는 학생증을 확인하여

처리하도록 한다. 아동, 청소년은 쉽게 마음을 다치거나 자존심에 상처가 가기 쉬우므로, 편안하면서도 부드러운 분위기로 응대한다.

7) 복지대상자에 대한 윤리

- 복지대상자의 권리를 최우선으로 삼아 정직과 성실로 직무에 전념한다.
- 복지대상자의 사생활을 존중하며, 사상, 종교, 학력, 지역 등에 따라 차별하지 않는다.
- 복지대상자에게 항상 친절한 서비스를 제공하도록 한다.
- 복지대상자를 대할 때 인간존중의 정신과 성실에 바탕을 두고 어려운 자의 편에 서서 헌신하고 봉사하는 자세를 갖는다.
- 복지대상자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와준다.
- 업무상 알게 된 복지대상자 정보를 업무 이외의 용도로 사용해서는 안 되며, 비밀 보장을 하여야 한다.

나. 복지대상자에 대한 민원 응대요령

- 민원인이 내방하였을 경우 밝은 표정으로 인사를 하며, 의자에 앉으실 것을 권한다.
- 어떤 업무관계로 내방하였는지 물어보고, 신속하게 업무 처리를 하도록 한다.
- 민원인과 대화할 때는 민원인이 이해하기 쉽게, 구체적이면서도 쉬운 언어를 사용한다.
- 민원인이 온 목적을 명확하게 설명하지 못하고, 횡설수설하는 경우에 짜증을 내거나 무시하는 태도를 보여서는 안되며, 정중하고 친절한 자세를 항상 유지하며, 어떤 서류가 필요한지를 정확하게 알아 오시도록 안내를 드린다. 필요한 경우에는 적어오시도록 한다.
- 상대방이 상당히 느리게 말을 하는 경우에도, 말을 끊지 말고, 주의깊게 경청한 후에, 어떤 서류가 필요한지, 어떤 일로 오셨는지를 다시 한번 정리해서 말하도록 한다. 의사전달이 명확하게 되었는지 확인한 후에 업무를 처리해 드린다.
- 의사전달이 명확하지 않은 노인 등의 대상자의 경우에, 필요한 서류를 메모지에 적어

서 안내를 해드리도록 한다. 필요한 경우에는 상대기관에서 전화문의할 수 있도록 동사무소 전화번호와 담당자 이름을 같이 메모해 드린다.

- 청각장애인인 경우에는 상대방에 따라서 필답이 필요한 경우에는, 종이에 글씨를 써서 어떤 내용으로 오셨는지, 무슨 서류가 필요하신지 등을 천천히 시간이 걸리더라도, 미소를 잃지 않고 대화를 나누도록 한다. 짜증스러워 하거나 하면, 민원인이 당황하여 업무를 처리하지 못하고 집으로 돌아가시는 경우가 있다. 이런 일이 발생하지 않도록 친절한 자세로 일을 처리할 수 있도록 도와준다.
- 언어장애인인 경우에는 대화속도가 빠르지 않으므로, 장애인의 말이 끝날 때까지 기다린 다음에, 적당하게 천천히 상대방이 이해하고 있는지 확인하면서 말을 하도록 한다. 오랫동안 이야기할 때는, 중간중간에 고개를 끄덕인다는지 몇마디 말을 해서 경청하고 있음을 알리도록 한다.
- 민원인이 말하는 내용을 중간에 끊지 말고, 완전히 이해할 때까지 귀담아 듣도록 하며, 함부로 추측을 해서 업무를 처리하지 않도록 한다.
- 업무 처리시간이 길어질 경우에는, 대상자에게 업무를 처리하는데 시간이 많이 걸릴 것을 미리 알려줌으로서, 대상자가 편안하게 기다릴 수 있도록 한다.
- 휠체어장애인이 동사무소에 오는 경우에는 들어오실 때와 업무를 마치고 돌아가실 때에 휠체어가 편안하게 출입할 수 있도록 양쪽 출입문을 열어드린다.
- 복지담당공무원과의 상담이 필요한 경우에, 담당자가 출장으로 부재중일 경우에는 민원인의 성명과 전화번호를 메모한다. 담당자가 돌아오면, 연락드리도록 하겠다고 안내한다.
- 업무 처리를 종료하고 나면, 업무처리가 명확하게 되었는지를 확인하고, 밝은 미소로 인사를 드린다.

3. 사회복무요원의 직무

가. 분야별 사회복지서비스 개요

1) 분야별 복지사업대상자

(1) 일반 대상자

- 노인교통수당 대상: 만 65세 이상 노인
- 일반 장애인복지 대상: 등록 장애인
- 청소년증 대상: 9세이상 18세이하의 청소년

(2) 법정 급여 대상자: 조사(소득, 자산, 부양의무자 등)를 통하여 선정 지급

- 기초생활보장수급자
 - 소득인정액이 최저생계비 이하인 가구로서 당해연도 선정기준을 충족하는 가구
- 영유아 보육료 대상자
 - 어린이집, 유치원을 이용하고자 하는 영유아로서, 당해연도 저소득층 보육료 선정기준에 해당하는 자
- 가정위탁아동, 소년소녀가장
 - 당해연도 관련지침에 의거 선정기준에 해당하는 자
- 저소득 모·부자가정
 - 세대주인 모 또는 부와 그에 의하여 양육되는 만 18세미만의 자녀로 이루어진 가정으로서 당해연도 선정기준을 충족한 가구
- 장애인 자녀 교육비 지급대상
 - 소득인정액이 일정금액 이하인 가구의 1~3급 장애인인 중학생·고등학생 및 1~3급 장애인의 중학생·고등학생 자녀

- 차상위 장애수당 지급대상
 - 소득인정액이 당해연도 선정기준을 충족하는 자
- 기초노령연금 지급대상
 - 1937.12.31일 이전 출생한 노인으로 당해연도 선정기준을 충족한 자

2) 기초생활보장

□ 정의

- 소득인정액이 최저생계비 이하인 가구로서 수급자 선정기준에 적합한 가구에 대하여 최저생활을 보장하고, 자활지원, 의료보장서비스를 제공하는 제도

□ 대상

- 대상: 소득인정액이 최저생계비 이하인 가구로서 당해연도 선정기준을 충족하는 가구
- 선정기준: 국민기초생활보장사업안내 지침
- 처리절차

신청서류 읍·면·동사무소 제출 ⇒ 시·군·구 통합조사팀 조사 ⇒ 복지대상자 결정통보서 신청인에게 통지

- 신청서류: 사회담당공무원 상담후 대상자 가구별로 신청서류 구비

□ 지원내역

<법정급여>

- 생계·주거급여: 매월 20일 지급
- 교육급여: 기초생활보장수급자로 중·고등학생
 - 고등학생: 입학금 및 수업료 전액, 교과서대 103,000원 지급(연1회), 학용품비 21,000원(연2회)
 - 중학생: 부교재비 31,000원(연1회), 학용품비 21,000원(연2회)

○ 장제 및 해산급여

- 장제비: 근로능력이 없는 자로만 구성된 가구는 구당 50만원
근로능력이 있는 가구원이 있는 경우는 구당 40만원

- 해산비: 1인당 50만원

○ 의료급여

<타법률에 의해 지원되는 급여>

○ 장애인생계보조수당 지급

- 기초생활보장수급자중 1, 2급장애인: 월 13만원
- 기초생활보장수급자중 3급 정신지체 또는 발달장애인(자폐)으로서 다른 장애가 중복된 자: 월 13만원
- 기초생활보장수급자 중 위의 자를 제외한 등록장애인: 월 3만원

○ 장애아동 부양수당 지급

- 대상: 기초생활보장수급자중 18세미만 재가 장애아동보호자에게
 - ① 기초생활보장수급자인 재가장애아동이 1, 2급장애인인 경우: 월 20만원
 - ② 기초생활보장수급자인 장애아동이 3급 정신지체 또는 발달장애인(자폐)으로서 다른 장애가 중복된 자: 월 20만원
 - ③ 기초생활보장수급자인 장애아동으로서 위의 자(①②)를 제외한 등록장애인: 월 10만원

○ 기초노령연금 지급

○ 보육료 지원

- 영유아보육법 제10조에 의한 지원을 받는 어린이집, 놀이방, 유치원 재원 아동에 대하여 기초생활보장수급자 자녀 전액 지원

3) 영유아 보육료 지원

(1) 정의

- 영유아의 건전육성과 보호자의 경제적·사회적 활동을 효과적으로 지원함으로써 저렴한 비용으로 양질의 보육서비스를 제공하고자 한다.

(2) 지원대상

- 대상: 놀이방, 어린이집, 유치원을 이용하고자 하는 영유아로서, 당해연도 저소득층 보육료 선정기준에 적합한 자
- 선정기준: 당해연도 보육료 지원대상자 선정지침
- 선정절차: 신청서류 읍·면·동사무소 제출 ⇒ 선정기준 적합여부 조사 ⇒ 대상자 결정(적합/부적합) 통지
- 신청서류: 복지급여신청서, 소득, 재산관계 서류
- 대상시설: 영유아보육법 제10조에 의한 국·공립, 법인, 직장보육시설, 가정보육시설, 부모협동보육시설, 민간보육시설

(3) 지원내역

- 당해연도 보육료 지원사업 선정기준에 해당되는 아동에 대하여 저소득층 차등보육료, 만5세아 무상보육료, 장애아 무상보육료, 두자녀 이상 보육료 지원

4) 아동·청소년복지

(1) 결식아동 급식지원사업

☐ 정의

- 저소득가정아동들이 건강하고 행복하게 자라날 수 있도록 가정사정 등으로 급식지원이 필요한 아동에게 급식지원

☐ 지원대상

○ 지원연령: 만 18세 미만의 취학 및 미취학아동, 다만 18세 이상인 경우에도 고등학교에 재학중인 아동 포함

○ 지원대상

- 국민기초생활보장 수급자 및 차상위 저소득 가정 중 급식지원이 필요한 아동
- 지역아동센터, 사회복지관 등의 아동복지프로그램을 이용하는 아동 중 급식지원이 필요한 아동
- 학기중 학교급식비 지원대상자 중(교육청에서 지자체로 명단 통보) 가정사정으로 급식지원이 필요한 아동
- 기타 이에 준하는 자로서 가사사정 등으로 급식지원이 필요하다고 시장·군수·구청장이 판단하는 경우

○ 선정기준: 당해아동 가정의 생활실태 조사 후 지원대상자 선정

○ 지원절차

- 결식아동 실태조사(동)⇒결식아동 지원대상자 선정(구 아동급식위원회)⇒식권지급 또는 도시락 배달 등

□ 지원내용

- 조·중·석식 중 아동별 특성에 따라 급식형태 선택 지원

(2) 아동 가정위탁보호

□ 정의

- 아동복지법 제2조에 의거 보호를 필요로 하는 아동을 보호하기에 적합한 가정에 일정기간 위탁하는 것

□ 지원대상

- 보호를 필요로 하는 아동
 - 18세 미만의 아동(18세이상인 경우에도 고등학교 재학중인 아동은 포함)

- 시군구에서 부모의 질병, 가출, 실직, 수감, 사망 그 밖의 사유로 인하여 보호가 필요하다고 인정한 아동
- 아동학대로 인하여 격리 보호가 필요한 아동(우선적으로 선정)
- 선정기준: 당해연도 아동복지사업안내 지침에 의거 기준에 적합한 아동
- 선정절차
 - 가정위탁보호신청(동)⇒가정위탁보호결정(구)⇒사후관리(구,동)
- 가정위탁의 유형
 - 대리양육 가정위탁: 친조부모, 외조부모에 의한 양육
 - 친·인척 가정위탁: 친조부모, 외조부모를 제외한 친인척에 의한 양육
 - 일반 가정위탁: 일반인에 의한 가정위탁

☐ 지원내용

- 보호가 필요한 18세 미만의 아동이 조부모나 친인척, 일반가정에서 위탁양육 받고 있는 경우
 - 양육보조금
 - 가정위탁아동 상해보험료 지원
 - 대리양육·친인척 위탁 가정 전세자금 지원(건설교통부)

(3) 청소년증 발급

☐ 정의

- 청소년에게 할인혜택(버스, 지하철, 국·공립 문화시설 등) 및 주민등록발급 이전 신분증으로 이용하는 차원에서 9세이상 18세이하 청소년에게 청소년증을 발급

☐ 지원대상

- 대상: 9세이상 18세 이하의 청소년(대학생 제외)

○ 청소년증 발급 절차

발급신청서 신청⇒ 시군구(청소년증 제작신청서 작성)⇒ 조폐공사(청소년증 제작)⇒ 시군구 발송

○ 신청서류: 반명함판 사진 2매, 신분을 확인할 수 있는 의료보험증 등

○ 발급소요기간: 1개월 이내

☐ 지원내역

○ 청소년증 제시하는 청소년에게 대중교통요금 할인, 고궁 및 국공립문화시설, 극장·공연장 등 이용료 할인 혜택

※ 그 밖에 아동·청소년복지 업무로는 소년소녀가정 지원, 입양아동 양육수당 지원, 실종아동 등 보호 및 지원, 아동학대 예방 업무 등이 있으며, 이는 사회복무요원의 주요 업무 범위를 벗어나므로 설명을 생략함.

5) 모·부자복지사업

(1) 저소득 모부자가정 지원

☐ 정의

○ 저소득 모부자가정 지원을 통해 지원대상자의 생활안정 및 자립기반 조성

☐ 대상

○ 대상

— 세대주인 모 또는 부와 그에 의하여 양육되는 만 18세 미만의 자녀로 이루어진 가정으로 세부내용은 관련지침 참조

○ 선정기준: 당해연도 모·부자복지사업안내에 의거 소득인정액기준을 충족하는 가구

○ 선정절차: 신청서류 제출 후 관련지침에 의거 복지대상자(저소득 모·부자가정) 적합여부 조사 결정 통지

- 신청서류: 사회담당공무원 상담 후 대상자 가구별로 신청서류 구비

☐ 지원내용

- 자녀 학비 지원: 지원대상자로 결정된 저소득 고등학교 입학금, 수업료
- 아동양육비: 지원대상자로 결정된 저소득 모·부자가정의 만6세 미만의 아동에게 1인 월 5만원 지급(연령산정기준일: 당해연도 모·부자복지사업안내 참조)
- 영구임대주택 입주 신청
- 영유아보육법 제10조에 의한 보육시설 이용시 보육료 감면

(2) 여성복지시설(모자보호시설) 입소 신청

☐ 정의

- 만 18세미만(취학시 만 20세 미만)의 아동을 양육하는 법정 무주택 저소득 모자가정에 대하여 주거안정 지원

☐ 대상

- 대상: 만 18세미만(취학시 만 20세 미만)의 아동을 양육하는 무주택 법정 저소득 모자가정
- 신청절차: 모자복지시설 입소 신청(동사무소)⇒모자복지시설 입소 결정(모자보호시설 소재지 시·군·구청)

☐ 내용

- 입소기간: 3년이내
- 지원내용: 고등학교 학비 지원, 영구임대주택 입주 지원, 보육시설 이용시 보육료 감면, 방과후 아동지도, 아동급식비 지급(자립시설 제외)

(3) 한사랑 결혼식(무료합동 결혼식)

☐ 정의

- 생활이 어려워 결혼식을 올리지 못한 부부를 대상으로 무료합동결혼식 추진

☐ 신청

- 지자체별 사업으로 해당 시·군·구청 관련부서에서 추진

6) 노인복지사업

(1) 노인교통수당 지급

☐ 정의

- 경로우대시책의 일환으로 만 65세 이상의 노인들에게 교통수당을 지원함으로써, 대중교통이용에 따른 편익제공 및 원활한 사회활동을 지원함으로써 노인복지 증진

☐ 대상

- 지원대상: 만 65세 이상 노인
- 신청방법: 주민등록지 동사무소에 신분증과 본인 은행통장, 도장 지참 신청

☐ 지원내용

- 분기별 36,000원(서울), 지역별로 교통수당 상이함

(2) 기초노령연금(2008년 실시)

☐ 정의

- 경제적으로 어려운 노인들에게 기초노령연금을 지급함으로써, 노후의 생활안정을 지원하고자 함.

☐ 대상

- 신청자격: 1937년 12월 31일 이전 출생자

만65세~69세인 어르신에 대하여는 2008년도 4월경부터 신청접수 예정

- 신청방법: 거주지 읍·면·동사무소
- 신청서류: 신청서, 금융거래정보제공동의서, 본인통장
- 선정방법: 당해연도 기초노령연금사업안내에 의거 소득, 자산 조사후 결정

☐ 지원내용

- 선정된 노인에 대하여 기초노령연금 지급

(3) 노인돌보미 사업

☐ 정의

- 혼자 힘으로 일상생활을 수행하기 어려운 거동이 불편한 어르신에게 가사지원 및 활동지원서비스를 제공하여 안정된 노후생활 보장 및 가족의 사회·경제적 활동기반 조성에 도움을 제공하고자 함

☐ 대상

- 대상: 만 65세 이상의 노인 중 소득 및 건강상태를 고려하여 돌봄 서비스가 필요한 대상으로 노인요양필요점수가 일정점수 이상인 어르신
- 선정기준: 관련지침에 의거 대상자 선정기준에 적합한 자
- 신청절차: 본인 또는 가족이 신청접수 후 소득, 건강상태 조사후 대상자 선정 통지
- 신청서류: 사회복지서비스 신청서 및 바우처카드신청서, 주민등록증, 건강보험증, 의료보험료 영수증, 대상자 명의의 통장, 가구 소득 증명 자료 등 제출
- 이용료: 본인부담금 일정액(2007년도 월 36,000원)

☐ 지원내용: 서비스 이용권(바우처)

- 활동지원: 식사도움, 세면도움, 체위변경, 옷 갈아입히기 등
- 가사지원: 취사, 청소, 세탁, 생필품 구매 등

※ 그 밖에 노인시설 입소 신청, 노인 안검진 및 개안수술, U-안심폰 시스템 설치(관할은

소방서)에 관한 업무는 사회복무요원의 주요 업무 범위를 벗어나므로 설명을 생략함.

7) 장애인복지사업

(1) 장애인등록제도

☐ 정의

- 신체적 장애, 내부기관 장애, 정신적 장애 등으로 사회생활에 상당한 제약을 받고 있는 사람을 장애인으로 등록하고 장애인 복지카드를 발급하여 각종 혜택을 받을 수 있도록 함

☐ 장애인의 종류

- 신체적 장애라 함은 주요 외부 신체기능의 장애, 내부기관의 장애등을 말한다
- 정신적 장애라 함은 정신지체 또는 정신적 질환으로 발생하는 장애를 말한다
- 장애인은 지체장애인, 뇌병변장애인, 시각장애인, 청각장애인, 언어장애인, 정신지체인, 발달장애인, 정신장애인, 신장장애인, 심장장애인, 호흡기장애인, 간장애인, 안면장애인, 장루·요루장애인, 간질장애인으로 총 15가지 유형으로 구분한다

※ 장애인복지법 제2조, 동법 시행령 제2조

☐ 지원내용: 장애인복지시책사업안내 리플렛 참조

(2) 장애인자동차 표지, 고속도로 할인카드 발급

☐ 장애인 자동차 표지발급

- 장애인용자동차에 대한 주차편의 제공, 차량 10부제 적용 제외, 지방자치단체의 조례에 의한 공영주차장 주차요금 할인, LPG가스 충전 등이 원활하게 이루어지도록 하기 위한 장애인자동차표지의 발급 및 관리

☐ 고속도로통행료 감면

- 한국도로공사에서 대중교통수단의 이용이 쉽지 않은 장애인이 자가용차량으로 고속도

로를 이용할 때 고속도로통행료의 할인 실시

* 세부내용은 사회복지무원의 처리업무에 상세히 기재되어 있다

(3) 장애수당·장애아동부양수당 지원

☐ 정의

- 다른 사람의 도움이 없이는 일상생활을 영위하기 어려운 기초생활보장대상 및 차상위계층의 장애인에게 장애수당, 장애아동부양수당을 지급함으로써 저소득 장애인 가구의 생활 안정을 도모하고자 하는 것이다

☐ 대상 및 지원내용

- 장애수당 지급대상 및 지급금액

지급대상		지급금액
18세 이상의 국민기초생활보장법상의 수급자, 차상위계층	중증장애인: 1, 2급 장애인 (다른장애가 중복된 3급 정신지체인 및 발달장애인 포함)	기초중증 1인당 월 130천원 차상위중증 1인당 월 120천원
	경증장애인: 3~6급 장애인	1인당 월 30천원

- 장애아동 부양수당 지급대상 및 지급금액

지급대상		지급금액
18세 미만의 국민기초생활보장법상의 수급자, 차상위계층	중증장애인: 1, 2급 장애인 (다른장애가 중복된 3급 정신지체인 및 발달장애인 포함)	기초중증 1인당 월 200천원 차상위중증 1인당 월 150천원
	경증장애인: 3~6급 장애인	1인당 월 100천원

☐ 선정방법(차상위 장애수당 및 차상위 장애아동부양수당)

- 당해연도 장애인복지사업안내 선정기준에 의거 조사후 기준에 적합한 자

(4) 장애인의료비 지원

- 장애인 의료비 지원대상: 의료급여 2종 수급권자인 장애인(차상위계층 의료급여 2종

수급권자 포함)

- ※ 장애인 의료비는 장애인에게만 지원되므로 당해 장애인과 세대를 같이하는 비장애인인 가구원은 지원대상이 아님
- ※ 기초생활보장수급자, 차상위의료급여대상자에 한하여 장애인 의료비 지원됨. 일반 장애인은 대상자에 해당되지 않음

(5) 중증장애인 활동보조 지원

☐ 정의

- 신체적, 정신적 이유로 원활한 일상생활과 사회활동이 어려운 장애인에게 활동보조서비스를 제공함으로써 장애인의 자립생활과 사회참여를 증진

☐ 대상

- 신청대상: 만 6세이상 만 65세 미만 1급 등록장애인
- 신청서류: 사회복지서비스 신청서 및 바우처카드신청서, 주민등록증, 건강보험증, 대상자 명의의 은행통장, 소득관계서류
- 선정방법: 읍·면·동사무소에 신청후 보건소에서 방문조사후 선정결과 통지
- 이용료: 소득수준에 따라 본인부담금 부담

☐ 지원내용: 서비스 이용권

- 가사지원, 일상생활 및 사회활동 등 지원
- ※ 그 밖에 장애인 자녀 교육비 지원, 장애인 시설 입소 신청, 장애인 공동주택 특별공급사업, 장애인 재활보조기구, 보장구 지원에 관한 업무는 사회복무요원의 주요 업무 범위를 벗어나므로 설명을 생략함.

8) 기타

☐ 무료법률구조제도

- 법률구조제도는 경제적으로 어렵거나 법을 모르기 때문에 법의 보호를 충분히 받지 못하는 사람들에게 법률상담, 변호사 또는 공익법무관에 의한 소송대리 및 형사변호, 기타 법률사무에 관한 각종 지원을 통해 그들의 정당한 권리를 적법한 절차에 의하여 보호하고 더 나아가 국민의 기본적 인권을 옹호하는 법률분야의 사회복지제도
- 자격요건: 대한법률구조관리공단에 문의 요
- 법률상담은 전국민을 대상으로 민사, 가사, 형사, 행정사건 등 법률문제 전반에 대하여 무료로 실시
 - － 상담을 받고자 하는 분은 공단 사무실로 찾아와 상담하거나 전화, 서신, 인터넷 등을 통하여 상담(공단사무실 주소·전화번호: 국민기초생활보장사업안내 책자 수록)
- ※ 그 밖에 일반복지사업으로서, 적십자사 무료영구차 지원신청, 이웃돕기 사업, 자원봉사자 관리 등, 보건의료서비스 지원으로서, 희귀·난치성 질환자 의료비 지원, 치매환자 등록 및 지원, 소아·아동 암환자 의료비 지원(신청자격, 신청방법 등은 해당 보건소 문의) 등에 관한 업무는 사회복지무요원의 업무 범위를 벗어나므로 설명을 생략함.

나. 분야별 사회복지무요원의 직무

- 1) 수급자, 모·부자가정, 장애인, 의료급여 제증명 발급

☐ 발급대상

- 수급자증명서: 국민기초생활보장법 제2조의 제2호의 규정에 의한 수급자
- 장애인증명서: 장애인복지법 제2조에 의하여 장애인으로 등록된 자
- 모부자가정증명서: 모부자복지법 제5조의 규정에 의한 모부자가정으로 등록된 자
- 의료급여증명서: 의료급여법 제3조, 제8조에 의하여 의료급여수급자로 등록된 자

□ 처리방법

○ 발급대상: 본인

— 본인이 오지 못한 경우에는 아래의 경우에 발급받을 수 있다.

① 기초생활보장수급자는 친권자, 후견인에 한하여 발급할 수 있다.

② 장애인증명서는 부모, 자녀, 형제자매, 배우자에 한하여 발급할 수 있다.

— 본인여부, 본인과 가족관계를 확인할 수 있는 신분증(필요시 주민등록등본 등)을 확인하고 발급한다.

○ 처리절차

① 증명서 발급신청

② 보건복지행정시스템 등록

— 보건복지행정시스템 상단메뉴 ‘복지대상자 관리’선택→증명서 발급관리→증명서 발급등록→증명서 발급

— 입력내용: 대상자, 신청인의 주민등록번호, 성명/ 용도, 제출처

○ 처리기간: 즉시, 타거주지에서 신청시 해당 보장기관 확인 후 발급

○ 발급장소: 구청 민원실, 동사무소

○ 수수료: 무료

□ 업무처리시 유의사항

○ 타시군구대상자 발급: 대상자 인적사항 등 입력부분 시군구 옆 책갈피 이용

‘해당시군구’입력하여 ‘대상자 구분’체크에 보장구분 확인

○ 유의사항

① 제 3자에게는 절대 발급하여서는 안된다.

② 사회복지시설에 입소중인 시설수급자에 대하여는 사회복지담당공무원에게 문의한 후에 처리하도록 한다.

2) 각종 신청서류 접수

(1) 노인교통수당 신청 접수

☐ 지원대상: 주민등록상 만 65세 이상자 중 신청자

☐ 지원내용

○ 지원시기: 분기별로 지급 (1, 4, 7, 10월 지급)

○ 지원금액: 자치단체별로 상이하나 월 20회 탑승하는 금액 (서울기준)

☐ 신청방법

○ 노인교통수당 신규 신청자 안내문 통지

○ 신청서류: 노인교통수당지급신청서, 교통수당 대상자 본인의 주민등록증, 통장 또는 통장사본

○ 처리방법: 본인 확인 후 신청서 작성내용 확인(전화번호 기재)후 통장사본 복사 접수

※ 각종 경로우대제도는 주민등록증 제시로 같은 처리됨을 안내

(2) 복지대상자 학비 지원신청 접수

☐ 지원대상: 기초생활보장수급자, 모부자가정 자녀 중 고등학교 재학중인 자녀

☐ 지원내용: 입학금 및 수업료

☐ 복지대상자 학비 지원 신청 접수

○-신청서류: 학교에서 발급한 수업료 등 납입 고지서 사본 복사(식별이 가능하도록 대상자의 주소, 세대주명, 전화번호 기재할 것)

※ 초중고등학생 급식 지원 신청은 재학중인 학교 업무사항으로 학교에 지원절차를 문의토록 안내할 것

※ 고등학생 학교운영비 지원사항은 재학중인 학교 업무사항으로 학교에 지원절차를 문의토록 안내할 것

(3) 복지대상자 해산급여 지원신청서 접수

☐ 지원대상

- 기초생활보장수급자가 출산(출산예정 포함)한 경우

※ 임신 후 4개월 이상 경과한 경우로 사산 또는 유산한 경우를 포함함

☐ 지원금액: 출산여성에게 1인당 50만원 지급

☐ 급여신청

- 신청서류: 복지대상자 해산급여 지원신청서, 출생증명서, 통장계좌

※ 주민등록상 출생신고가 되어 있으며 출생증명서 미제출해도 된다

(4) 복지대상자 장제급여 지원 신청서 접수

☐ 지원대상: 기초생활보장수급자 및 차상위의료급여특례자가 사망한 경우

☐ 지원내용: 장제급여

☐ 신청방법

- 신청서류: 복지대상자 장제급여 지원신청서, 사망진단서

※ 주민등록상 사망신고가 되어 있으며 사망진단서는 없어도 된다

3) 결식아동 급식지원에 따른 식권배부

☐ 지원대상: 당해연도 아동복지사업안내에 의거 지원대상으로 선정된 자

☐ 지원내용: 조·중·석식 중 아동별 특성에 따라 급식 식권 배부

☐ 교부방법

- 식권 교부지급조서에 수령인 날인 후 대상아동(대상아동의 가족)에게 식권 교부

4) 청소년증 발급

☐ 대상: 9세 이상 18세 이하의 청소년

☐ 지원내용: 버스, 지하철, 국·공립 문화시설 등 이용시 주민등록증 발급이전 신분증으로 활용

☐ 청소년증 발급 처리 업무

○ 지참서류: 반명함판 사진 2매, 의료보험 카드 등

○ 접수절차: 청소년증 발급희망자가 청소년증 발급신청서를 작성 제출→

청소년증발급신청서와 반명함판 사진 2매 징구, 본인 여부 확인 후 접수

○ 소요기간: 1개월 이내(조폐공사에서 청소년증 제작 교부됨)

○ 교부절차: 청소년증 발급대장에 본인 수령 서명날인 확인후 교부

5) 장애인복지업무

(1) 장애인등록

☐ 정의

○ 신체적 장애, 내부기관 장애, 정신적 장애 등으로 사회생활에 상당한 제약을 받고 있는 사람을 장애인으로 등록하고 장애인 복지카드를 발급하여 각종 혜택을 받을 수 있도록 한다

☐ 대상

○ 지체, 뇌병변, 시각, 청각, 언어, 안면, 신장, 심장, 간, 호흡기, 장루(요루), 간질, 정신, 발달, 정신지체장애로 인하여 장기간에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 받는 자

○ 『국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률』에 의한 국가유공자와 지원대상자 중 상이등급 1급내지 7급 해당여부(단, 상이등급을 받은 장애부위와 다른 장애부위의 경우 해당부위에 한해 등록가능하며, 상이등급을 받은 장애부위와 합산판정할 수 없다)

☞ 유의사항) 국가유공자인 경우에는 반드시 사회담당공무원에게 장애 신규등록 적

합여부 확인 후에 장애검진서 발급 요함

□ 신청 및 교부방법

<신청방법>

○ 신청인

- 본인이 신청하는 것을 원칙으로 하되,
- 18세 미만 아동, 중증장애인 등 본인이 등록 신청을 하기 어려운 경우 보호자 신청

○ 신청서류: 최근 6개월 이내 촬영한 반명함판 사진 2매, 주민등록증

○ 신청장소: 거주지 동사무소

<장애인진단의뢰서 발급 및 장애검진서 접수>

① 장애인등록 신청

② 장애검진의뢰서 2부 교부(동)

- 장애판정시기부합여부, 장애의 종류 및 기준에 해당여부를 먼저 판단한 후에, 장애 등급판정지침 해당자에 한해 장애유형별 소관전문의를 있는 의료기관에 검진의뢰
- 장애진단의뢰서 출력 후 장애진단의뢰서에 부착된 사진부위의 오른쪽 하단에 읍·면·동장 직인 날인 후 투명테이프 처리 후 신청인에게 교부

③ 장애진단(해당의료기관)

- 본인이 직접 장애진단의뢰서를 지참하고 진단기관을 방문하여 장애진단을 받으며, 검진, 검사비용은 신청인이 모두 부담함(예외: 기초생활보장수급자로 최초 장애등록을 하는 경우는 기준비용 내에서 정부가 지원)
- 성명, 주민등록번호, 장애등급 등을 투명테이프 처리한 후에 동사무소로 장애진단서를 우편송부함을 원칙으로 하되, 부득이 인편에 의한 경우 봉투의 봉합부분에 의료기관의 간인을 찍어 송부

④ 장애진단검진서 접수(동)

- 장애진단서에 성명, 주민등록번호, 장애등급 등이 투명테이프 처리되었는지를 확인

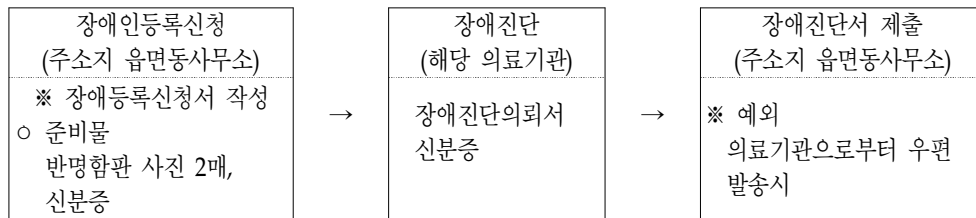
- 담당의사 및 병원직인 누락 여부, 장애명(소분류)의 적정기록 확인, 장애등급의 적절성 확인(시행규칙 참조), 재진단시기 명기여부 확인

⑤ 장애인 등록 및 보건복지행정시스템 입력

⑥ 장애인복지카드 신청(장애인→동)

- 장애인 등록(최초 발급), 또는 장애등급 조정, 분실 또는 훼손 등(재발급)의 사유로 발급요청이 있는 경우 주민등록지 주소로 신청

<장애인진단서 발급 절차도>



<장애인진단의뢰서 교부시 안내사항>

- 장애인 복지카드 발급기간: 조폐공사에서 장애인 복지카드 발급되는데 25일 정도 소요됨을 안내
- 기초생활보장수급자와 차상위 장애인복지대상자중 장애등급이 1~2급에 해당된다고 판단되는 경우는 장애인진단서 외 세부구비서류 지참후 국민연금관리공단에서 위탁심사를 받아야 함을 안내: 상세한 사항은 다시 기재해 놓음
- 장애인진단 후 복지카드대상자에 해당되는 경우에는 장애인에 대한 각종 혜택(예: 본인 이 장애인인 경우 이동통신, 유선전화 감면등)이 있음을 알려드리고, 장애인 등록시에 해당기관에 제출할 장애인 증명서 발급받으시도록 안내
- 장애등록대상 중 차량이 있는 세대의 경우에는 자동차표지와 고속도로 할인카드 대상이 되는지 여부를 판단하고, 관련 구비서류 안내
 - 공통 구비서류: 자동차등록증, 운전면허증(본인 또는 보호자)

※ 보호자의 범위: 장애인자동차 표지 부분 참조 요함

- 고속도로 할인카드 신청자 추가구비서류: 수수료 4,000원, 사진1매(미성년인 경우, 성년으로 주민등록증의 사진 이용을 원하지 않는 경우)
- LG카드 신청자 추가구비서류: 대상자 본인의 통장사본

< 보건복지행정시스템상 장애진단의뢰서 출력 전산처리방법>

- 보건복지행정시스템의 초기화면에서 상단 메뉴의
복지대상자지원 → 장애인등록 및 지원 → 장애인등록 → 장애인등록신청 순서대로 장애인등록신청 화면으로 이동한다
- 장애인등록신청
 - 장애인주민등록번호를 입력한 후 책갈피 버튼을 클릭하여 자료를 확인한다.
 - 전화번호, 휴대전화번호, 장애유형을 입력한다.
 - 진단의뢰기관의 오른쪽 찾기 버튼을 눌러 해당 의료기관을 선택하고
 - 화면 하단의 저장기로 저장한 후 좌측 진단의뢰서출력 키를 누른다.
- 진단의뢰서 출력
 - 장애인등록신청대장에 수기 기록한 후 문서번호창에 입력한 후 출력
 - 진료비본인부담 여부 확인: 국민기초생활보장 수급자로서 신규등록장애인
(다만, 국민기초생활보장수급자의 의무적인 재판정(정신·심장·장루·간질장애)은 지원)

<장애진단의뢰자 중 국민연금관리공단 위탁심사 대상자>

- 대상자: 기초생활보장수급자와 차상위장애인(장애수당 또는 장애아동부양수당 지급대상)으로 장애인복지법상 장애등급이 1, 2급(다른 장애가 중복된 3급 정신지체인 및 발달장애인 포함)에 해당된다 판단되는 경우
- 위탁심사: 장애검진결과 위의 경우에 해당시 전문심사기관(국민연금관리공단)에 위탁 심사를 시행하고 그 결과에 따라 장애수당 또는 장애아동부양 수당이 지급됨을 반드시 안내

- 신청서류: 장애등록을 신청할 때 위탁심사 대상자의 경우는 판정받은 장애등급을 입증할 수 있는 심사서류를 함께 제출하도록 안내하고 심사서류를 확인·접수
 - 장애진단서
 - 장애유형별 세부 구비서류 확인(별지 1 “심사구비서류” 참조)
 - 진료기록지, X-ray필름, 검사결과지
- 국민연금관리공단 위탁심사자의 장애유형별 세부 구비서류
 - ※ 기초생활수급자나 차상위계층자 중 장애등급이 1,2급(다른 장애가 중복된 3급 정신지체 및 발달장애 포함)에 해당되면 장애유형에 따른 심사 구비서류 발급 요함.

장애유형	제출자료[진단서(소견서), 검사결과지, 진료기록지 등]	
지체장애	절단장애	○ 절단부위를 확인할 수 있는 X-ray사진
	관절장애	○ 관절운동범위측정치, X-ray사진
	상지기능장애	○ 도수근력검사결과지 ○ 관절운동범위측정치
	하지기능장애	○ 도수근력검사결과지 ○ 관절운동범위측정치
	척추기능장애	○ 척추병변을 확인할 수 있는 X-ray사진 ○ 척추 운동범위 측정치
	변형등의장애	○ 다리단축: 양측길이 비교 가능한 객관적 자료(X-ray사진등) ○ 척추의 만곡: 만곡 각도 및 X-ray사진
뇌병변장애	○ 뇌병변을 확인할 수 있는 CT 또는 MRI사진 ○ 보행 가능 거리 (m) 및 이동능력의 구체적인 정도, 일상생활 활동 수행능력에 대한 상세한 소견	
시각장애	시력장애	○ 교정시력(만국식시력표 등 공인된 시력표로 측정)이 기재된 진료기록지
	시야장애	○ 시야검사결과지
청각장애	청력장애	○ 순음청력검사결과지, 필요시 뇌간유발반응검사결과지 및 최대어음 명료도 검사소견
	평형기능장애	○ 10미터 보행결과에 대한 구체적인 소견 ○ 필요시 전정기능이상에 대한 객관적인 검사결과지

장애유형	제출자료[진단서(소견서),검사결과지, 진료기록지 등]
언어장애	유창성장애 ○ 말더듬 심도검사
	조음장애 ○ 그림자음검사, 3위치 조음검사, 한국어 발음검사
	언어능력 ○ 20세이상의 성인: 보스톤 이름대기 검사, K-WAB검사 ○ 아동: 그림어휘력검사, 취학전 아동의 수용언어, 표현언어 발달척도(PRES), 영유아 언어발달검사(SELFI), 문장이해검사,언어이해·인지력검사, 언어문제 해결력 검사, 한국-노스웨스턴 구문 선별 검사
정신지체	○ 지능지수와 사회성숙도 검사결과지 (웍슬러 지능검사), 필요시 발달검사결과지(유아의 경우)
정신장애	○ 국제질병분류표ICD-10에 의해 정신분열병, 분열형 정동장애, 양극성 정동장애, 반복성 우울장애로 진단된 경우 - GAF 척도 점수 - 정신질환의 구체적인 상태가 기재된 소견서 및 진료기록지 - 능력장애 측정기준 6항목의 장애정도 기재 * 기복이 심한 경우 가장 안 좋은 상태와 가장 좋은 상태 모두 제출
발달장애(자폐증)	○ 국제질병분류표ICD-10에 의해 전반성 발달장애(자폐증)인 경우 - 능력장애 측정기준 20항목 해당여부 기재 - GAF 척도 점수
신장장애	○ 투석시작일 및 지속적 투석요법시행여부, 신장이식일 등이 기재된 소견서
심장장애	○ 각 검사항목별 채점표 제출 ○ 운동부하검사결과지, 심초음파 검사결과지(필요시 핵의학검사 결과지), 흉부X-ray 사진 및 심전도검사결과지 ○ 최근 2개월간의 환자 상태, 중증도, 임상 및 검사소견 등이 기재된 소견서 ○ 최근 6개월 동안의 입원병력, 입원횟수, 치료병력을 확인 할 수 있는 진료기록지
호흡기장애	○ 흉부X선 사진 ○ 폐기능 검사결과지 또는 동맥혈 가스검사 결과지 ○ 호흡곤란의 중증정도, 임상증상 등이 기재된 소견서 및 진료기록지
간장애	○ child-pugh 분류법에 의한 채점표 ○ 간기능검사결과지(혈청빌리루빈, 알부민, 프로트롬빈시간) ○ 간장애의 중증정도, 임상증상 등이 기재된 소견서 및 진료기록지
안면장애	○ 변형장애를 확인할 수 있는 X-ray사진, CT 또는 MRI 등
장루·요루장애	○ 요루 및 장루여부(복원수술가능여부 반드시 기재), 장루종류, 함몰, 협착, 탈출, 장피누공, 피부가 헐은 정도가 기재된 소견서 ○ 고도의 배뇨장애가 있는 경우 배뇨장애가 기재된 소견서
간질장애	○ 발작의 임상양상, 뇌파검사 또는 뇌영상 촬영 소견, 발생빈도(횟수/월,년), 적극적인 치료여부 및 구체적인 치료내용 등이 기재된 소견서

<장애등록 진단비 지원대상>

○ 지원대상: 기초생활수급대상자로서 신규등록 장애인

※ 장애인복지법상의 1급 내지 6급의 장애에 해당되지 않는 것으로 진단되었을 때에는 진단서발급비용 등 지원이 안됨.

※ 진단비용 지원대상임을 장애진단의뢰서에 별도로 표기하여야 함 (예:기초생활수급자이며 최초, 기초생활보장수급자이며 직권, 기초생활보장수급자이며 의무)

○ 지원기준

- 기준비용 내에서 지원하고 추가적 검사비용은 신청인이 부담
- 기준비용
 - 정신지체 및 발달장애: 4만원, 기타 장애: 1만5천원

○ 유의사항: 재진단의 경우 등의 장애진단비용은 장애인복지사업안내 지침을 적용 요

□ 장애의 분류, 판정시기 및 진단기관

<장애인의 분류>

대분류	중분류	소분류	세분류
신체적 장애	외부 신체기능 장애	지체장애	절단장애, 관절장애, 지체기능장애, 변형 등의 장애
		뇌병변장애	중추신경의 손상으로 인한 복합적인 장애
		시각장애	시력장애, 시야결손장애
		청각장애	청력장애, 평형기능장애
		언어장애	언어장애, 음성장애, 구어장애
		안면장애	안면부의 추상, 함몰, 비후 등 변형으로 인한 장애
	내부기관 장애	신장장애	투석치료중이거나 신장을 이식 받은 경우
		심장장애	일상생활이 현저히 제한되는 심장기능 이상
		간장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성·중증의 간기능 이상
		호흡기장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성·중증의 호흡기기능 이상
		장루·요루장애	일상생활이 현저히 제한되는 장루·요루
		간질장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성·중증의 간질
정신적 장애	정신지체		지능지수가 70 이하인 경우
	정신장애		정신분열병, 분열형정동장애, 양극성정동장애, 반복성우울장애
	발달장애(자폐증)		소아자폐증, 자폐성장애

<장애유형별 판정시기>

장애유형	장애판정시기
지체·시각·청각·언어·정신지체·안면 장애	장애의 원인 질환 등에 관하여 충분히 치료하여 장애가 고착되었을 때 등록하며, 그 기준시기는 원인 질환 또는 부상 등의 발생후 또는 수술후 6개월 이상 지속적으로 치료한 후로 한다.(지체의 절단 및 인공관절치환 등은 예외로 한다.)
뇌병변 장애	뇌졸중, 뇌손상 등 기타 뇌병변(식물인간 또는 장기 의식 소실 등의 경우 최초 판정일로부터 2년 후 재판정을 한다.) 발병 또는 외상 후 6개월 동안 지속적으로 치료한 후에 장애의 판정을 할 수 있으며, 6개월이 경과하였다 하더라도 뚜렷하게 기능이 향상이 진행되고 있는 경우는 판정을 미루어야 한다.
정신 장애	1년 이상의 성실하고, 지속적인 치료 후에 호전의 기미가 거의 없을 정도로 장애가 고착되었을 때에 한다.
발달 장애	전반성발달장애(자폐증)이 확실해진 시점
신장 장애	1개월 이상 지속적으로 혈액투석 또는 복막투석치료를 받고 있는 사람 또는 신장을 이식받은 사람
심장 장애	1년 이상의 성실하고, 지속적인 치료 후에 호전의 기미가 거의 없을 정도로 장애가 고착되었을 때에 한다
호흡기·간 장애	현재의 상태와 관련한 최초 진단 이후 1년 이상이 경과하고, 2개월 이상의 지속적인 치료 후에 호전의 기미가 거의 없을 정도로 장애가 고착되었을 때 한다
장루	복원수술이 불가능한 장루(복회음절제술후 에스결장루, 전대장절제술후 시행한 말단형 회장루, 요관피부루, 회장도관 등)의 경우에는 장루 조성술 이후 진단이 가능하며, 그 외 복원수술이 가능한 장루의 경우에는 장루 조성술 후 1년이 지난 시점
간질	현재의 상태와 관련하여 최초진단 이후 3년이 경과하고 2년이상의 지속적인 치료를 받음에도 불구하고 호전의 기미가 거의 없을 정도로 장애가 고착되었을 때

○ 장애유형별 장애진단기관 및 전문의 등 기준

- 장애의료기관은 별도 지정되어 있지 않으나 장애유형별로 아래의 전문의 및 의료기관에 진단을 의뢰해야만 한다
- 유의사항: 한방전문의를 장애진단을 할 수 없다

장애 유형	장애진단기관 및 전문의 등
지체장애	1. 절단장애: X-Ray 촬영시설이 있는 의료기관의 의사 2. 척추장애: X-Ray 촬영시설 및 근전도검사장비와 기타 검사장비가 있는 의료기관의 재활의학과·정형외과·신경외과 또는 신경과 전문의 3. 기타 지체장애: X-Ray 촬영시설 등 검사장비가 있는 의료기관의 재활의학과·정형외과·신경외과 또는 신경과 전문의
뇌병변장애	- 의료기관의 재활의학과·신경외과 또는 신경과 전문의
시각장애	- 시력 또는 시야결손정도의 측정이 가능한 의료기관의 안과 전문의
청각장애	- 청력검사실과 청력검사기(오디오미터)가 있는 의료기관의 이비인후과 전문의
언어장애	1. 의료기관의 재활의학과 전문의 또는 언어치료사가 배치되어 있는 의료기관의 이비인후과·정신과 또는 신경과 전문의 2. 음성장애는 언어치료사가 없는 의료기관의 이비인후과 전문의 포함
정신지체	- 의료기관의 정신과 또는 재활의학과 전문의
정신장애	1. 장애인등록 직전 1년 이상 진료한 의료기관의 정신과 전문의 2. 1호에 해당하는 전문의가 없는 경우 장애인 등록 직전 3개월 이상 지속적으로 진료한 의료기관의 정신과 전문의가 판정할 수 있으나, 장애인 등록 직전 1년 이상의 지속적인 정신과 진료기록을 진단서 또는 소견서 등으로 확인하고 장애진단을 하여야 한다.
발달장애	- 의료기관의 정신과(소아정신과)전문의
신장장애	- 장애인등록 직전 1개월 이상 투석치료를 하고 있는 의료기관의 의사, 의료기관의 신장이식을 시술한 전문의
심장장애	1. 장애인등록 직전 1년 이상 진료한 의료기관의 내과(순환기분과) 전문의 2. 1호에 해당하는 전문의가 없는 경우 의료기관의 내과(순환기분과)전문의가 판정할 수 있으나 장애인등록 직전 1년 이상의 지속적인 내과 진료기록을 진단서 또는 소견서 등으로 확인하고 장애진단을 하여야 한다.
호흡기장애	- 장애인등록 직전 2개월 이상 진료한 의료기관의 내과(호흡기분과)·흉부 외과·소아과 또는 결핵과 전문의
간장애	- 장애인등록 직전 2개월 이상 진료한 의료기관의 내과(소화기분과)·외과 또는 소아과 전문의
안면장애	- 의료기관의 성형외과 또는 피부과 전문의
장루장애	- 의료기관의 외과 전문의(단, 요루는 의료기관의 비뇨기과 전문의 포함)
간질장애	- 장애인등록 직전 6개월 이상 진료한 의료기관의 신경과·신경외과·정신과 또는 소아과(소아의 경우만) 전문의

(2) 장애인 자동차표지 발급

□ 정의

- 장애인 자동차표지를 발급함으로서, 장애인용자동차에 대한 주차편의 제공, 차량 10부제 적용 제외, 지방자치단체의 조례에 의한 공영주차장 주차요금 할인, LPG가스충전 등이 원활하게 이루어지도록 하기 위함

□ 발급대상

- 장애인 본인 또는 장애인과 세대별 주민등록표상 같이 기재되어 있는 직계 존·비속이나 배우자, 형제, 자매, 직계비속의 배우자 명의로 등록하여 주로 장애인이 사용하는 자동차 1대

※ 유의사항: 아래의 경우에는 사회복지업무공무원이 업무를 처리하도록 한다

- ① 단, 장애인 본인과 동거하는 가족 모두에게 운전면허가 없고, 동차량운전을 위하여 고용된 사람(장애인을 위한 운전이 활동시간의 대부분으로 이를 통한 수입이 주된 소득인 사람)도 없는 경우 등 동차량을 장애인이 주로 사용하기 위한 것으로 인정하기 어려운 경우로 판단되는 때에는 발급할 수 없다.
- ② 영업용 차량은 장애인 본인 명의의 차량을 장애인 본인이 직접 영업을 하고 있는 경우에 한한다.
- ③ 장애인복지시설 및 장애인복지단체 명의로 등록하여 장애인복지사업에 사용되는 자동차

□ 표지구분

- 장애인 자동차 표지는 차량을 주로 사용하는 장애인의 보행상 장애 유무(장애유형별 보행상 장애 표준기준표에 의거)와 장애인 본인 운전여부에 따라 4가지로 구분하여 발급

- ① 보행상 장애유무에 따른 구분: 보행상 장애판정기준표 참조
- ② 장애인 운전여부에 따른 구분

(본인운전용) 표지: 장애인 본인이 운전면허를 취득하여 직접 운전을 하는 경우

(보호자운전용) 표지: 표지 발급시 각별히 유념해야 한다.

※ 보호자란 장애인과 세대별 주민등록표상 같이 기재되어 있는 직계 존·비속이나 배우자, 형제, 자매, 직계비속의 배우자, 형제·자매의 배우자 및 자녀를 말한다(모계혈족 포함). 읍·면·동장은 세대별 주민등록표상 등으로 이를 판단하기 어려운 경우, 신청인에게 이를 증명하는 서류의 제출을 요구할 수 있다.

※ 읍·면·동장은 표지의 구분을 위해 장애인자동차 표지 발급을 신청한 자로부터 장애인 차량을 주로 운전하는 자의 운전면허증을 제시받아 장애인이 주로 사용하는 차량인지를 확인하여야 한다.

※ 아래의 경우에는 사회복지담당공무원이 처리하도록 한다.

- 보행상장애표준기준표에 해당되지 않은 장애인이 장애인전용주차구역의 이용이 가능한 장애인자동차표지를 발급받기 위해서는 장애보행상 장애가 있는 것을 증명하는 장애인복지사업안내 별지 제3호서식에 의한 장애유형별 소관전문 의 진단서를 제출하여야 한다.

○ 표지 유효기간: 따로 정하지 않음

☐ 지원내용

○ 장애인전용주차구역 이용(주차가능 표지에 한함)

○ 10부제 적용 제외, 공영주차장 주차요금 감면

☐ 신청서류 및 장소

○ 신청장소: 주민등록지 동사무소

○ 구비서류: 자동차등록증, 운전자의 운전면허증, 복지카드

※ 운전자의 운전면허증: 장애인 본인 또는 보호자인 경우에 해당시에 한함

※ 보호자란 장애인과 세대별 주민등록표상 같이 기재되어 있는 직계 존·비속이나 배우자, 형제, 자매, 직계비속의 배우자, 형제·자매의 배우자 및 자녀를 말한다(모

계혈족 포함). 읍·면·동장은 세대별 주민등록표상 등으로 이를 판단하기 어려운 경우, 신청인에게 이를 증명하는 서류의 제출을 요구할 수 있다

□ 처리 절차

○ 장애인자동차 표지 발급

— 표지 신청 접수 → 장애등록사항 등 확인 → 표지 발급 → 표지발급 사항을 보건 복지행정시스템에 입력 관리

※ 사망, 차량말소 등 변동사항 발생시 표지 회수, 폐기 (전산 등록)

< 보건복지행정시스템 처리방법>

- 장애인자동차 표지 신청
 - 복지대상자지원 → 장애인등록및지원 → 장애인차량지원 → 장애인자동차표지신청
- 장애인자동차표지 신청 자료 입력
 - 신청인정보, 운전자, 자동차, 자동차표지 자료 입력 → 저장
- 장애인자동차 표지 발급내역 등록 1
 - 복지대상자지원 → 장애인차량지원 → 장애인차량식별표지및할인카드발급내역등록
- 장애인자동차 표지 발급내역 등록 2
 - 자료 입력 → 저장

□ 안내 및 유의사항

- ① 자동차 표지는 타인에게 양도할 수 없음을 안내한다.
- ② 장애인이 각종 차량관련 장애인복지시책을 받고자 하는 경우에는 장애인 자동차 표지를 자동차 앞면 유리에 부착하여 식별이 쉽도록 하여야 한다.
 - 장애인자동차 표지를 발급받은 차량이라 해도 고속도로 통행료 할인 및 장애인전용 주차구역 이용 등은 발급받은 장애인이 승차하였을 경우에만 지원됨을 안내하여야 한다.
- ③ 자동차 표지를 발급 받은 장애인이 표지를 훼손 / 분실하거나 차량을 교체한 경우 (차량번호가 변경된 경우 포함) 에는 관할 읍·면·동사무소로 즉시 신고하도록 한다.

- ④ 사망, 차량 교체, 매각, 번호변경 등으로 인한 기존의 자동차 표지 발급등록사항에 변동이 생긴 경우 기 발급한 자동차 표지를 회수해야 한다. 분실하였을 시에는 자동차 표지 분실신고서를 작성하도록 한다. 그리고 변동내역을 보건복지행정시스템에 등록하여야 한다.
- ⑤ 보호자가 운전하는 경우, 운전자가 주민등록을 변경하여 해당 장애인과 한 주민등록지 주소에 살고 있지 않은 경우에는 자동차 표지를 반납하여야 함을 안내해야 한다
- ⑥ 시·도를 달리하여 진출한 경우 전입지 읍·면·동장은 표지 발급 여부를 확인하여 발급된 표지는 회수하여야 하며, 재발급 신청을 하여 새로운 표지를 발급 받도록 안내하여야 한다(단 시·도 구분이 없는 차량번호인 경우는 제외한다)
- ⑦ 장애인자동차표지는 타인에게 대여할 수 없으며 자동차의 양도·증여·교환 등 자동차 소유권의 변동, 차량등록의 말소 그리고 차량번호의 변경 시에 장애인이나 보호자는 이를 즉시 반납하여야 한다.

□ 장애인 자동차 표지 재발급시 처리사항

- 차량교체, 자동차 번호 변경의 사유로 자동차 표지 재발급시에는 고속도로 할인카드와 LPG 할인기능이 있는 복지카드의 경우에는 동시에 처리될 수 있도록 업무를 처리한다. 자세한 사항은 사회복지담당공무원에게 문의하도록 한다.

< 장애인 자동차 표지 발급을 위한 보행상 장애 표준기준표 >

구분	장애 유형		1급	2급	3급	4급	5급	6급
신체적장애	지체장애	상지 절단						
		하지 절단	○	○	○			
		상지 관절						
		하지 관절				○	○	○
		상지 기능						
		하지 기능	○	○	○	○	○	
		척추 장애		○			○	○
		변형 장애					○	
	뇌병변장애		○	○	○			
	시각장애		○	○	○	○	○	
	청각장애	청력						
		평형			○	○	○	
	언어 장애							
	신장 장애			○				
	심장 장애		○	○				
	호흡기 장애		○	○				
	간 장애		○	○				
	안면 장애							
	장루 장애			○				
	간질 장애							
정신적장애	정신지체 장애		○					
	정신 장애		○					
	발달 장애(자폐증)		○	○				

※()는 중복장애의 경우

□ 장애인자동차표지의 기능별 종류

기능의 구분		보행장애		비고
		유	무	
운전자	본인	<p>A형</p>	<p>C형</p>	
	보호자	<p>B형</p>	<p>D형</p>	

※ 장애인복지시설 및 단체 명의의 차량에 대해서는 보행상 장애 유무나 장애인 운전 여부를 적용하지 않고, B형 표지로만 발급한다.

장애인 자동차 표지 작성 요령

1. 항목별 기재 요령

가. 차량번호

- 1) 관할관청 기호(서울, 부산 등)와 용도별 분류기호(가, 나, 다 등), 차종별 분류기호(11, 12 등), 일련번호(6893)를 모두 기재한다.
- 2) 세븐 세그먼트(Seven Segment) 4자리에는 일련번호를 아래의 형식으로 하나씩 기재하며, 관할관청 기호와 용도별 분류기호 및 차종별 분류기호는 앞쪽에 ½크기로 줄여 두 줄로 기재한다.(단, 관할관청 기호가 없는 경우는 한 줄로 기재)



- 나. 발급일자: “○ ○ ○ ○ 년 ○ 월”라고 적는다.
- 다. 발급기관의 장: 시·군·구청장이나 읍·면·동장을 적고 직인을 날인한다.
- 라. 성명: 장애인의 성명을 기재한다.
- 마. 장애유형 및 등급: 장애인의 장애유형과 장애등급을 기재한다.
- 바. 발급번호: 자치단체코드(7자리)-발급연도(2자리)-일련번호(5자리)를 기재한다.
※ 발급기관의 파악을 쉽게 하기 위해 발급기관명을 추가로 표시할 수 있다.
예) (북지시 또는 북지1동) 1234567-05-00001
- 사. 발급기관 전화번호: 발급기관의 지역번호까지 포함한 전화번호를 기재한다.
예) 02-555-5555

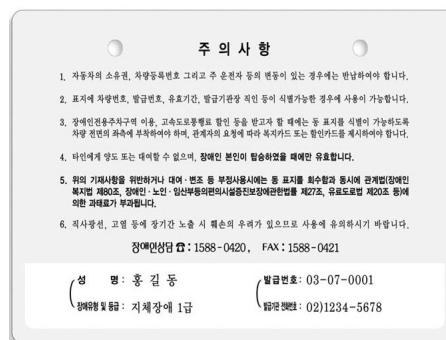
2. 작성시 유의사항

- 가. 기재항목은 유성펜이나 유성매직(속건성 잉크 사용품)을 사용하여 기재한다.
- 나. 직인은 유성스탬프(비흡수면대응 불멸 속건성 잉크 사용품, 예 사찌하다SHACHIHATA 제품)를 사용하여 날인한다.
- 다. 표지의 앞, 뒷면에 부착된 코팅지는 기재내용이 건조된 후 압착 고무물러기 등을 활용, 공기가 들어가지 않도록 주의하여 코팅 작업한다.
- 라. 홀로그램 스티커가 손상되지 않도록 유의한다.

자동차 표지 작성 예시문



앞면



뒷면

*유효기간은 폐지되고, 발급일자로 수정되었음

(3) 고속도로통행료 할인카드 신청

☐ 정의

- 한국도로공사에서 대중교통수단의 이용이 쉽지 않은 장애인이 자가용차량으로 고속도로를 이용할 때 고속도로 통행료의 할인 실시

☐ 할인카드발급 대상

- 장애인복지법 제29조에 의한 등록장애인 본인 또는 세대별 주민등록표상 같이 기재되어 있는 보호자 (배우자, 직계존,비속, 직계비속의 배우자, 형제, 자매)의 명의로 등록된 ①배기량 2,000cc이하, 6인승 이하 승용자동차, ② 승차정원 7~10인승 이하인 승용자동차, ③ 승차정원 12인승 이하의 승합자동차, ④최대적재량 1톤이하의 화물자동차(자동차등록증 기준)로서 장애인자동차표지가 발급된 차량

※ 7~10인승인 차량이 승합차로 등록된 경우도 승용차로 간주하여 처리함.

※ 한 가구에 2인 이상의 장애인이 있는 경우 할인카드 1매에 4인까지 사진 및 인적사항 수록 가능.

☐ 할인카드 발급 제외차량: 경차와 개인택시, 개인용달 등 영업용 차량(노란색 번호판의 차량)

☐ 지원내용

- 장애인자동차표지가 부착된 장애인용 차량에 할인카드를 소지한 등록장애인이 탑승하여 유효한 할인카드를 제시할 때에 통행료를 50%를 할인한다.

☐ 신청서류

- 고속도로 통행료 할인카드 발급 신청서, 복지카드, 자동차등록증, 운전면허증, 수수료 4,000원

— 사진 1매: 18세 미만(주민등록증 미발급자)인 경우, 주민등록상 사진을 사용할 의사가 없는 경우 제출

☐ 고속도로 할인카드 발급절차

- 할인카드 (재)발급 신청 접수 → 한국도로공사에 통보 → 할인카드 수령 → 할인카드 교부 → 할인카드 발급사항을 보건복지행정시스템에 입력 관리

☐ 안내 및 유의사항

- ① 타인에게 고속도로 할인카드를 양도할 수 없다.
- ② 할인카드를 발급 받은 장애인이 카드를 훼손, 분실, 차량 교체, 차량번호 변경, 사망한 경우에는 동사무소로 즉시 신고하여야 한다.
- ③ 장애인자동차표지를 발급받은 차량에 한하여 고속도로 할인카드를 발급받은 장애인이 탑승하였을 경우에만 적용됨을 안내한다.

6) 이웃돕기 등 각종 업무 보조

- ☐ 이웃돕기 업무에 따른 후원물품 운반 등
- ☐ 각종 복지업무에 따른 우편서류 전달
- ☐ 사회복지담당공무원 가구방문시 동행 보조
- ☐ 각종 복지업무에 따른 행정자료 입력 등 보조

다. 민원 업무 처리시 복무자세 및 유의사항

- 출퇴근시간을 엄수하고, 근무시간에는 성실하고 근면한 자세로 임하도록 한다.
- 민원 업무 처리시 정확히 판단이 되지 않는 경우에는, 임의대로 해석하여 대상자에게 알려주는 일이 절대 없도록 한다. 사회복지담당공무원에게 정확한 업무와 관련된 내용을 꼭 확인한다.
- 수급자 증명서, 장애인 증명서 등 각종 증명서 발급은 반드시 증명서 발급규정(지침에 수록되어 있음)을 준수한다. 그리고 발급대상자의 신분증을 확인하고 발급해 주도록 한다. 제3자가 대상자의 신분증을 가져와서 발급을 요청할 경우에는 정중하게 발급이 안된다고 안내드린다. 이러한 경우 시비가 생기는 경우가 있다. 복지대상자가 올 수 없어서 본인에게 위임한 사항이라며 발급을 계속적으로 요구하는 경우가 있을

수 있다. 그래도 발급을 해서는 안되며, 사회복지담당공무원이 처리하도록 한다.

- 사회복지시설의 수급자 증명서는 임의로 혼자 처리하지 말고, 사회복지담당공무원에게 문의하여 처리하도록 한다.
- 제3자가 전화상으로 복지대상자에 대한 정보를 요구하는 경우가 있다. 실체는 본인이 아닌 다른 사람이 본인임을 주장하며 복지대상자에 대한 정보를 물어보는 경우들이 종종 있다. 절대로 개인정보를 알려줘서는 안된다. 사회복지담당공무원에게 전화를 인계하도록 한다.
- 제3자가 방문하여 복지대상자에 대한 정보를 요구하는 경우에도 개인정보를 알려줘서는 안되며, 사회복지담당공무원이 민원을 처리하도록 한다.
- 업무를 처리하는 과정에서 알게 되는 복지대상자들과 관련된 여러가지 이야기들 외 기타사항들을 근무지외의 사람들에게 이야기해서는 안된다.
- 업무를 처리하는 과정에서 알게 된 대상자에 관한 정보를 개인적으로 이용하거나, 외부로 유출해서는 안되며, 반드시 비밀보장을 하여야 한다. 업무상 알게 된 개인 정보들을 유출시에는 법적 책임을 지게 된다.
- 업무와 관련된 전산시스템(보건복지행정, 주민등록 전산망 등)을 개인적인 목적으로 사용해서는 절대 안된다. 이 경우에 법적 처벌이 따르게 된다.

라. 기타 업무처리요령에 대한 안내

- 본 사회복지요원 업무 매뉴얼은 2007년도 복지사업 관련지침을 준용하여 만든 것으로서, 2008년도 이후 그 내용이 변경될 수도 있다. 이 경우 사회복지담당공무원의 안내에 따라서 새롭게 내용이 개정될 경우에는 개정된 내용을 숙지한 이후에 업무에 적용하여야 한다.

참고문헌

- 국방부·병무청, 『2년 빨리, 5년 더 일하는 사회 만들기 전략: 병역제도 개선추진계획』, 2007. 7.
- 윤현숙·강홍구, 『사회복지사의 직무 표준화를 위한 연구』, 한국사회복지사협회·보건복지부, 2004.
- Morales, Armando T. & Bradford W. Sheafor, *Social Work: A Profession of Many Faces*, 7th edition, Allyn and Baco, 1995.
- < 제5장 >
- 노숙인다시서기센터 www.homelesskr.org
- 대구노숙인상담지원센터 www.dghomeless.or.kr
- 대한요양보호사협회 www.caregiver.or.kr
- 서울장애인종합복지관 www.seoulrehab.or.kr
- 서울특별시장애인복지시설협회 www.jjang2.or.kr
- 성동노인종합복지관 www.sdsenior.or.kr
- 이대성산종합사회복지관 www.sungsan21.org
- 장안종합사회복지관 www.jang-an.or.kr
- 지역아동정보센터 www.icareinfo.info
- 태화기독교사회복지관 www.taiwha.or.kr
- 병무청, 『봉사분야 공익근무요원 소양 및 직무교육과정개발』, 2006
- 한국보건복지인력개발원, 『보건분야 직무분석』, 2006
- 보건복지부, 「회의자료」, 2007
- 한국보건사회연구원, 「회의자료」, 2007

<제7장 제1절>

- 김용득 외, 『생활시설 사업과 운영 매뉴얼』, 한국장애인복지시설협회 산하 시설발전위원회, 2000.
- 강봉원, 『장애인생활시설 운영실태 및 개선방안연구』, 아주대학교 공공정책대학원 석사학위논문, 2004.
- 박태영, 『장애인복지시설의 운영개선방안 연구』, 한국장애인복지시설협회 산하 시설발전위원회, 2000.
- 보건복지부, 『장애인복지사업안내』 2007.
- 변용찬 외, 『장애인이용시설 실태 및 개선방안 연구』, 한국보건사회연구원, 2005.
- 장봉혜립재활원, 『생활시설에서의 장애인 사회복귀와 자립생활 준비방안』, 2002.
- 정무성 외, 『장애인복지관 기능 및 역할 모형 연구』, 한국장애인복지관협회, 2004.
- 한국보건사회연구원, 『장애인실태조사』, 2005.
- 한국장애인복지관협회, 『장애인복지관 편람』, 2006.
- 한국장애인고용촉진공단, 『장애인특성 및 에티켓』, 2006.
- 한국자활후견기관협회, 『활동보조인 양성과정(Ⅰ,Ⅱ)』, 2007.
- 한국자활후견기관협회, 『간병사 양성과정(Ⅰ,Ⅱ)』, 2007.

<제7장 제2절>

- 김경희, 『사회복지기관 행정론』. 서울여자대학교 출판부, 2005.
- 보건복지부, 『내 손 안의 독거노인 생활지도사 파견사업』 2007.
- 보건복지부, 『노인 보건복지 국고보조사업안내』, 2007.
- 서울특별시사회복지협의회, 『서울사회복지백서』, 2006.
- 신복기·박경일·장중탁·이명현 공저, 『사회복지행정론』, 양서원, 2006.
- 시립노원노인종합복지관, 『노인예비사회복지사의 길』, 2007.
- 한국재가노인복지협회 편, 『가정봉사원 핸드북』, 시립노원노인종합복지관, 2005.
- B. 세퍼 외. 서울대 사회복지실천연구회 편, 『사회복지실천 기법과 지침』, 나남출판, 2005.

<제7장 제3절>

- 김광빈, 『시설아동의 건전양육을 위한 전문적 개입프로그램』, 동명아동복지센터, 2002.
- 김승권, 조애저, 박세경, 임유경, 윤영아, 이종은, 『아동복지시설 생활아동 복지증진방안 연구』, 보건복지부·한국보건사회연구원, 20003.
- 홍봉선, 『청소년 복지론』, 양서원, 2000.
- 공계순·박현선·오승환·이상균·이현주, 『아동복지론』, 학지사, 2006.
- 김통원·김경륜·박은미·이상균·윤재영·이찬숙, 『아동복지시설 발전방안 개발연구』, 보건복지부·한국아동복지연합회, 2005.
- 김통원, 「사회복지사 직무분석」, 한국사회복지사협회, 2004.
- 보건복지부, 『보건복지통계연보』, 각년도.
- _____, 『2006 아동복지사업안내』, 2006.
- _____, 『2007 아동복지사업안내』, 2007.
- 오정수, 「한국 아동복지의 도전: 제도환경과 정책평가」, 『한국아동복지학회』, Vol. 17, pp.131~150, 2004.
- 오정수·이혜원·정익중, 「선진복지국가 아동정책 비교와 21세기 한국 아동정책 발전방안」, 보건복지부·한국아동복지연합회, 2005.
- 윤현숙·강홍구, 『사회복지사의 직무표준화를 위한 연구』, 보건복지부·한국사회복지사협회, 2004.

<제7장 제4절>

- 김익균외, 『자원봉사론』, 교문사, 2002.
- 류기형 외, 『자원봉사론』, 양서원, 1999.
- 변도윤외, 『자원봉사 프로그램 백과』, 한국사회복지협의회, 1997.
- 보건복지부, 『국민기초생활보장사업안내』, 2007.
- 보건복지부, 『사회복지관 및 재가복지봉사센터 운영관리업무처리요령』, 2007.
- 오효근, 『자원봉사의 이론과 실제』, 지혜의 샘, 2006.
- 이경화 외, 『방과후 아동지도사 실무1』, 학문사, 2002.

- 이성록, 『자원봉사 활동관리 이론과 실제』, 미디어숲, 2007.
- 표갑수, 『사회복지개론』, 나남출판, 2003.
- 홍봉선외, 『사회문제와 사회복지』, 양서원, 1999.
- <제7장 제5절>
- 권진숙 외, 『가족복지론』, 공동체, 2006.
- 보건복지부 노인지원팀, 『2007년 독거노인생활지도사 파견사업 실제』
- 보건복지부, 『2002년 사회복지전담공무원 통합업무지침』
- 보건복지부, 『2007년 국민기초생활보장사업안내』
- 보건복지부, 『2007년 노인복지사업안내』
- 보건복지부, 『2007년 아동복지사업안내』
- 보건복지부, 『2007년 의료급여사업안내』
- 보건복지부, 『2007년 장애인복지사업안내』
- 보건복지부, 『2008년 기초노령연금사업안내』
- 보건복지부, 『장애등급 판정기준』, 2003년 7월
- 보건복지부, 『중증장애인위탁심사업무지침』, 2007
- 서울특별시 강서구, 『주민생활지원서비스 복지·보건 민원업무 매뉴얼』, 2007
- 여성가족부, 『2007 보육료 지원사업안내』
- 여성가족부, 『2007년 모·부자복지사업안내』
- 행정자치부 주민서비스 혁신추진단, 『주민생활지원서비스 업무운영 매뉴얼』, 2007

부 록

사회복무제도 도입에 따른
공익근무요원 활용실태 조사표