

사회복무 실태조사 및 제도 개선방안 연구 I - 사회복지시설을 중심으로 -

최현수 · 박경희

보 건 복 지 가 족 부
한국보건사회연구원



제출문

보건복지가족부 장관 귀하

본 보고서를 귀 부와 용역계약(2009. 4. 26)한 「사회복무 실태조사 및 제도 개선방안 연구 I : 사회복지시설을 중심으로」의 최종보고서로 제출합니다.

2009년 12월
한국보건사회연구원장
김 용 하

머리말

지난 2007년, 정부가 발표한 「비전 2030 인적자원 활용 2년 빨리 5년 더 일하는 사회 만들기 전략」에 의한 병역제도 개선방안의 일환으로, 기존 공익근무제도를 대체하여 2008년부터 사회복무제도가 시행되었다. 2년차를 맞이한 사회복무제도가 성공적으로 정착하기 위한 당면 과제는, 공익근무와 차별화된 전략을 통해 다양한 사회복지서비스의 확대 발전에 기여함으로써 사회복무제도에 대한 국민의 긍정적 인식을 제고하고 지속적으로 발전할 수 있는 선순환 구조를 구축하는 것이다. 이를 위해서는, 사회복무기관 및 사회복무요원의 복무실태에 관한 실태조사 결과를 바탕으로 사회복무제도 시행에 따른 사회복무요원 활용 및 복무관리 실태, 직무분석 및 복무여건, 사회복무기관 및 사회복무요원의 복무만족도, 직무교육 등 사회복무교육에 대한 객관적 평가, 사회복무제도 개선에 대한 정책수요 등을 검토하여 개선 방안을 도출하고 이를 정책에 반영하는 것이 필수적이다. 특히, 가장 높은 비중을 차지하고 있는 사회복지 분야의 사회복무기관 및 사회복무요원을 대상으로 실태조사를 수행하고 그 결과를 바탕으로 정책대안을 마련하는 것은 매우 중요하다.

이를 위해, 한국보건사회연구원과 보건복지가족부는 2008년 수행된 사전 연구를 통해 복무분야, 복무기관별 특성과 분포, 복무기간(2년), 조사수행 관련 예산제약 등 제반 여건들을 검토하여 실태조사 계획을 수립하였으며, 이번 연구에서는 사회복무 실태조사 계획에 따라 조사설계 및 조사내용을 구체화하고, 2년(2009년 사회복지시설, 2010년 보건복지 행정기관)에 걸쳐 실시 예정인 사회복무 실태조사의 1차 연구로서 사회복지시설의 사회복무

기관 및 사회복지요원을 대상으로 하고 있다. 이에, 본 연구에서는 전국의 사회복지시설 가운데 사회복지요원을 활용하고 있는 사회복지기관 및 해당 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지요원들을 대상으로 심층 실태조사를 수행하였다. 다양한 조사결과를 토대로 사회복지제도 운영 현황과 관련된 기초통계를 생산하고 정책이슈와 만족도에 대한 평가를 각각 실시하였으며, 제도 개선과 관련된 정책대안을 도출하여 제시하였다.

본 연구는 기초보장연구실 최현수 부연구위원과 박경희 연구원에 의해 수행되었으며, 조사수행 등 연구과정 전반에 임란 연구보조원이 참여하였다. 전국의 사회복지시설을 대상으로 실태조사를 수행한 연구진의 노고와 함께, 보건복지 분야 사회복지제도 운영을 담당하고 있는 보건복지가족부 박난숙 사회서비스지원과장, 유양규 사무관, 이화연 주무관, 그리고 사회복지요원의 직무교육을 전담하며 이번 실태조사 수행에 필요한 기초자료를 제공해주신 한국보건복지인력개발원 산하 사회복지교육본부와 6개 사회복지교육센터의 많은 선생님들께 감사드린다. 또한, 항상 독일 민사복무제도에 관한 각종 자료를 제공해주시는 독일 민사복무청 김용길 선생님과 Peter Schloßmacher, 스위스 민사복무제도를 소개해주신 스위스 민사복무청장 Samuel Werenfels께도 감사드린다. 마지막으로, 보고서를 검독하고 소중한 의견을 주신 강혜규 연구위원과 윤상용 부연구위원에게 감사의 뜻을 전한다.

본 보고서에 수록된 내용은 연구진의 의견으로, 연구원의 공식적 견해가 아님을 밝혀둔다.

2009년 12월
한국보건사회연구원장
김 용 하

요약	1
제1장 서론	23
제1절 연구배경 및 목적	23
제2절 연구내용 및 방법	25
제2장 사회복지제도 운영 현황	31
제1절 사회복지제도 개요	31
제2절 사회복지요원 배치 분야 및 현황	39
제3장 사회복지 실태조사(사회복지시설) 개요	47
제1절 조사대상 및 조사내용	47
제2절 분석대상 사회복지기관 및 사회복지요원의 일반적 특성	54
제4장 사회복지요원 활용 현황 및 복지인식	75
제1절 사회복지기관의 사회복지요원 활용현황	75
제2절 사회복지요원의 복무기대 및 복무기관 선택	84
제3절 사회복지요원의 사회복지인식	98
제5장 사회복지요원의 직무 및 복무여건	111
제1절 직무분석	111
제2절 복무여건	139

제6장 사회복지기관 및 사회복지요원의 만족도	169
제1절 사회복지기관의 만족도	169
제2절 사회복지요원의 만족도	189
제7장 복무관리 실태 및 사회복지감독관 평가	197
제1절 복무관리 실태	197
제2절 사회복지감독관에 대한 인식 및 평가	217
제8장 사회복지 관련 교육프로그램 평가	239
제1절 사회복지요원 대상 직무교육 평가	239
제2절 사회복지요원 대상 보수교육의 필요성 및 도입방안	274
제3절 사회복지요원 대상 사회복지기관 자체 교육프로그램	281
제4절 사회복지기관 복무관리담당자 대상 복무관리 교육	285
제9장 사회복지제도 개선 관련 정책수요	293
제1절 사회복지제도 도입 취지에 대한 인식 및 향후 전망	295
제2절 정책과제별 사회복지제도 개선 필요성 및 우선순위	300
제3절 사회복지기관 평가 및 모니터링 체계 도입	334
제10장 사회복지제도 개선을 위한 정책과제	343
참고문헌	359
부 록	363

표 목차

〈표 2- 1〉 공익근무요원과 사회복무요원 비교	32
〈표 2- 2〉 공익근무요원과 사회복무요원 인건비 부담주체 비교	33
〈표 2- 3〉 사회복무요원의 복무위반 시 조치사항	36
〈표 2- 4〉 2009 보건복지분야 유형별 직무교육 수료 현황	37
〈표 2- 5〉 사회복무요원 직무교육 과정별 주요 교육내용	38
〈표 2- 6〉 사회복무요원의 신청 및 배정 절차	40
〈표 2- 7〉 2009년 사회복무요원 배정 현황	41
〈표 2- 8〉 2009년 보건복지가족부 소관분야 사회복무요원 배정 현황	43
〈표 3- 1〉 지역별 사회복무기관 분포	55
〈표 3- 2〉 기관유형별 사회복무기관 분포	55
〈표 3- 3〉 지역별 사회복무기관 유형(구분 1)	56
〈표 3- 4〉 지역별 사회복무기관 유형(구분 2)	57
〈표 3- 5〉 지역별 사회복무기관 유형(구분 3)	58
〈표 3- 6〉 지역별 사회복무기관 운영 주체	59
〈표 3- 7〉 기관유형별 사회복무기관 운영 주체	60
〈표 3- 8〉 지역별 사회복무기관의 정규직원 및 자원봉사자 규모	61
〈표 3- 9〉 기관유형별 사회복무기관의 정규직원 및 자원봉사자 규모	62
〈표 3-10〉 지역별 사회복무요원 분포	63
〈표 3-11〉 기관유형별 사회복무요원 분포	63
〈표 3-12〉 지역별 사회복무요원의 복무기관 유형(구분 1)	64
〈표 3-13〉 지역별 사회복무요원 복무기관 유형(구분 2)	64
〈표 3-14〉 지역별 사회복무요원 복무기관 유형(구분 3)	65
〈표 3-15〉 지역별 사회복무요원의 출생년도	66
〈표 3-16〉 기관유형별 사회복무요원의 출생년도	67
〈표 3-17〉 지역별 사회복무요원의 종교	67
〈표 3-18〉 기관유형별 사회복무요원의 종교	68

〈표 3-19〉 지역별 사회복지무요원의 학력	69
〈표 3-20〉 지역별 사회복지무요원의 대학 전공	69
〈표 3-21〉 기관유형별 사회복지무요원의 학력	70
〈표 3-22〉 기관유형별 사회복지무요원의 대학 전공	70
〈표 3-23〉 지역별 사회복지무요원의 성장지역	71
〈표 3-24〉 기관유형별 사회복지무요원의 성장지역	71
〈표 3-25〉 지역별 사회복지무요원의 생활수준	72
〈표 3-26〉 기관유형별 사회복지무요원의 생활수준	72
〈표 4- 1〉 사회복지시설 내 사회복지무요원 현황	76
〈표 4- 2〉 지역별 사회복지무요원 배정요청에 따른 배정여부	77
〈표 4- 3〉 기관유형별 사회복지무요원 배정요청에 따른 배정여부	77
〈표 4- 4〉 사회복지기관 내 적정 사회복지무요원의 수	78
〈표 4- 5〉 지역별 사회복지기관 내 운영중인 사회복지무요원 수와 적정요원 수의 차이	79
〈표 4- 6〉 기관유형별 사회복지기관 내 운영중인 사회복지무요원 수와 적정 요원 수의 차이	80
〈표 4- 7〉 지역별 향후 사회복지무요원 배정 요청 여부	81
〈표 4- 8〉 기관유형별 향후 사회복지무요원 배정 요청 여부	82
〈표 4- 9〉 지역별 사회복지기관의 사회복지무요원 활용 이유	82
〈표 4- 10〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지무요원 활용 이유	83
〈표 4-11〉 지역별 사회복지무요원의 사회복지무제도 인지여부	84
〈표 4-12〉 기관유형별 사회복지무요원의 사회복지무제도 인지여부	85
〈표 4-13〉 지역별 사회복지무요원의 사회복지무제도 인지경로	85
〈표 4-14〉 기관유형별 사회복지무요원의 사회복지무제도 인지경로	86
〈표 4-15〉 지역별 사회복지무요원 판정 소감	87
〈표 4-16〉 기관유형별 사회복지무요원 판정 소감	88
〈표 4-17〉 지역별 사회복지무요원의 사회복지무제도 기대사항	90
〈표 4-18〉 기관유형별 사회복지무요원의 사회복지무제도 기대사항	91

〈표 4-19〉 지역별 사회복지요원의 근무분야 및 기관에 대한 사전정보 인지수준	93
〈표 4-20〉 기관유형별 사회복지요원의 근무분야 및 기관에 대한 사전정보 인지수준	93
〈표 4-21〉 지역별 사회복지요원의 자발적 기관 선택 여부	94
〈표 4-22〉 기관유형별 사회복지요원의 자발적 기관 선택 여부	94
〈표 4-23〉 지역별 사회복지요원의 복무기관 선택 이유	95
〈표 4-24〉 기관유형별 사회복지요원의 복무기관 선택 이유	96
〈표 4-25〉 지역별 사회복지요원의 사회복지기관 선택 시 애로사항 경험 여부	97
〈표 4-26〉 기관유형별 사회복지요원의 사회복지기관 선택 시 애로사항 경험 여부	97
〈표 4-27〉 지역별 사회복지요원이 인식하는 빈곤 원인	99
〈표 4-28〉 기관유형별 사회복지요원이 인식하는 빈곤 원인	99
〈표 4-29〉 지역별 사회복지요원이 인식하는 평등 현실 수준	100
〈표 4-30〉 기관유형별 사회복지요원이 인식하는 평등현실 수준	101
〈표 4-31〉 지역별 사회복지요원이 인식하는 사회복지 실시 목적	102
〈표 4-32〉 기관유형별 사회복지요원이 인식하는 사회복지 실시 목적	103
〈표 4-33〉 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과	104
〈표 4-34〉 사회복지요원의 복지실천의지	105
〈표 4-35〉 복지서비스 운영 및 전달주체에 대한 인식	106
〈표 4-36〉 정부의 복지정책 실천에 대한 사회복지요원의 인식 수준	107
〈표 5- 1〉 지역별 사회복지요원의 직무분야 결정방식(사회복무기관)	112
〈표 5- 2〉 기관유형별 사회복지요원의 직무분야 결정방식(사회복무기관)	113
〈표 5- 3〉 지역별 사회복지요원의 직무 배정 및 조정(사회복무요원)	114
〈표 5- 4〉 기관유형별 사회복지요원의 직무 배정 및 조정(사회복무요원)	115
〈표 5- 5〉 지역별 사회복지요원의 직무배정 및 조정방식(사회복무요원)	116
〈표 5- 6〉 기관유형별 사회복지요원의 직무배정 및 조정방식(사회복무요원)	116

〈표 5- 7〉 지역별 사회복지요원의 적성, 능력 등을 고려한 복무분야 선택기회 제공 정도(사회복무기관)	117
〈표 5- 8〉 기관유형별 사회복지요원의 적성, 능력 등을 고려한 복무분야 선택기회 제공 정도(사회복무기관)	118
〈표 5- 9〉 지역별 사회복지요원 직무의 적성관련성(사회복무요원)	118
〈표 5-10〉 기관유형별 사회복지요원 직무의 적성관련성(사회복무요원)	119
〈표 5-11〉 지역별 사회복지요원의 직무변동(사회복무요원)	120
〈표 5-12〉 기관유형별 사회복지요원의 직무변동(사회복무요원)	121
〈표 5-13〉 지역별 사회복지요원의 수행업무(사회복무기관)	122
〈표 5-14〉 기관유형별 사회복지요원의 수행업무(사회복무기관)	123
〈표 5-15〉 사회복지요원의 평균 수행 직무 수(사회복무기관)	125
〈표 5-16〉 지역별 사회복지요원의 주요업무(사회복무요원)	126
〈표 5-17〉 기관유형별 사회복지요원의 주요업무(사회복무요원)	127
〈표 5-18〉 사회복지요원의 평균 수행 직무 수(사회복무요원)	129
〈표 5-19〉 지역별 사회복지요원의 업무량(사회복무요원)	129
〈표 5-20〉 기관유형별 사회복지요원의 업무량(사회복무요원)	130
〈표 5-21〉 지역별 사회복지요원의 역할(사회복무요원)	131
〈표 5-22〉 기관유형별 사회복지요원의 역할(사회복무요원)	131
〈표 5-23〉 지역별 사회복지요원의 업무 권한(사회복무요원)	132
〈표 5-24〉 기관유형별 사회복지요원의 업무 권한(사회복무요원)	133
〈표 5-25〉 지역별 사회복지요원의 업무 대체수행 경험(사회복무요원)	134
〈표 5-26〉 기관유형별 사회복지요원의 업무 대체수행 경험(사회복무요원)	134
〈표 5-27〉 월평균 사회복지요원의 업무 대체수행 기간(사회복무요원)	135
〈표 5-28〉 지역별 결원 업무에 대한 직원 총원 여부(사회복무요원)	136
〈표 5-29〉 기관유형별 결원 업무에 대한 직원 총원 여부(사회복무요원)	136
〈표 5-30〉 사회복지요원의 직무인식(기술다양성) 수준	137
〈표 5-32〉 사회복지요원의 직무인식(직무정체성) 수준	138
〈표 5-33〉 사회복지요원의 직무인식(직무중요성) 수준	138

〈표 5-34〉 사회복무요원의 직무인식(자율성) 수준	139
〈표 5-35〉 사회복무요원의 출퇴근수단	140
〈표 5-36〉 사회복무요원의 평균 출퇴근시간	141
〈표 5-37〉 지역별 사회복무기관의 사회복무요원 전용 공간 구성 여부 (사회복무기관)	142
〈표 5-38〉 지역별 사회복무기관의 사회복무요원 전용 공간 구성 여부 (사회복무요원)	142
〈표 5-39〉 기관유형별 사회복무기관의 사회복무요원 전용 공간 구성 여부 (사회복무기관)	143
〈표 5-40〉 기관유형별 사회복무기관의 사회복무요원 전용 공간 구성 여부 (사회복무요원)	143
〈표 5-41〉 지역별 사회복무요원의 개별 좌석 배정 여부(사회복무기관)	144
〈표 5-42〉 지역별 사회복무요원의 개별 좌석 배정 여부(사회복무요원)	144
〈표 5-43〉 기관유형별 사회복무요원의 개별 좌석 배정 여부(사회복무기관)	145
〈표 5-44〉 기관유형별 사회복무요원의 개별 좌석 배정 여부(사회복무요원)	145
〈표 5-45〉 지역별 사회복무요원의 점심식사 방식(사회복무기관)	146
〈표 5-46〉 지역별 사회복무요원의 점심식사 방식(사회복무요원)	146
〈표 5-47〉 기관유형별 사회복무기관 내 사회복무요원의 점심식사 방식 (사회복무기관)	147
〈표 5-48〉 기관유형별 사회복무요원의 점심식사 방식(사회복무요원)	148
〈표 5-49〉 지역별 사회복무요원의 근무 중 개인시간 활용 여부	148
〈표 5-50〉 기관유형별 사회복무요원의 근무 중 개인시간 활용 여부	149
〈표 5-51〉 사회복무요원의 복무 중 주평균 개인 활용시간	149
〈표 5-52〉 지역별 사회복무요원의 불규칙근무 여부(사회복무기관)	150
〈표 5-53〉 지역별 사회복무요원의 불규칙근무 여부(사회복무요원)	151
〈표 5-54〉 기관유형별 사회복무요원의 불규칙근무 여부(사회복무기관)	151
〈표 5-55〉 기관유형별 사회복무요원의 불규칙근무 여부(사회복무요원)	152
〈표 5-56〉 지역별 사회복무요원의 불규칙 근무유형(사회복무기관)	153

〈표 5-57〉 지역별 사회복지요원의 불규칙 근무유형(사회복무요원)	153
〈표 5-58〉 기관유형별 사회복지요원의 불규칙 근무유형(사회복무기관)	154
〈표 5-59〉 기관유형별 사회복지요원의 불규칙근무유형(사회복무요원)	155
〈표 5-60〉 월평균 불규칙 근무를 하는 사회복지요원의 수	155
〈표 5-61〉 지역별 사회복지요원의 월평균 불규칙 근무일	156
〈표 5-62〉 기관유형별 사회복지요원의 월평균 불규칙 근무일	156
〈표 5-63〉 지역별 사회복지요원의 불규칙근무 후 휴무보장방식 (사회복무기관)	157
〈표 5-64〉 지역별 사회복지요원의 불규칙 후 휴무보장방식(사회복무요원)	158
〈표 5-65〉 기관유형별 사회복지요원의 불규칙근무 후 휴무보장방식 (사회복무기관)	158
〈표 5-66〉 기관유형별 사회복지요원의 불규칙근무에 대한 휴무보장방식 (사회복무요원)	159
〈표 5-67〉 지역별 사회복지요원의 퇴근 후 주된 활동	159
〈표 5-68〉 기관유형별 사회복지요원의 퇴근 후 주된 활동	160
〈표 5-69〉 지역별 복무기간 중 제공받기 희망하는 인센티브(1순위)	161
〈표 5-70〉 기관유형별 복무기간 중 제공받기 희망하는 인센티브(1순위)	162
〈표 5-71〉 지역별 복무기간 중 제공받기 희망하는 인센티브(2순위)	162
〈표 5-72〉 기관유형별 복무기간 중 제공받기 희망하는 인센티브(2순위)	163
〈표 5-73〉 지역별 사회복지 종료 후 제공받기 희망하는 인센티브(1순위)	164
〈표 5-74〉 기관유형별 사회복지 종료 후 제공받기 희망하는 인센티브(1순위)	165
〈표 5-75〉 지역별 사회복지 종료 후 제공받기 희망하는 인센티브(2순위)	165
〈표 5-76〉 기관유형별 사회복지 종료 후 제공받기 희망하는 인센티브(2순위)	166
〈표 6- 1〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족도	169
〈표 6- 2〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족도	170
〈표 6- 3〉 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족도	170
〈표 6- 4〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족 이유(1순위)	171

〈표 6- 5〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족 이유(1순위)	172
〈표 6- 6〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족 이유(2순위)	...172
〈표 6- 7〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족 이유(2순위)	173
〈표 6- 8〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족 이유(3순위)	...174
〈표 6- 9〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족 이유(3순위)	·174
〈표 6-10〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 불만족 이유(1순위)	175
〈표 6-11〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 불만족 이유 (1순위)176
〈표 6-12〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 불만족 이유(2순위)	177
〈표 6-13〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 불만족 이유(2순위)	178
〈표 6-14〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 불만족 이유(3순위)	179
〈표 6-15〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 불만족 이유(3순위)	·179
〈표 6-16〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(1순위)	·180
〈표 6-17〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(1순위)	·181
〈표 6-18〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(2순위)	·182
〈표 6-19〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(2순위)	·183
〈표 6-20〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(3순위)	·184
〈표 6-21〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(3순위)	·185
〈표 6-22〉 지역별 사회복지요원 관리상 애로사항(1순위)186
〈표 6-23〉 기관유형별 사회복지요원 관리상 애로사항(1순위)186
〈표 6-24〉 지역별 사회복지요원 관리상 애로사항(2순위)187
〈표 6-25〉 기관유형별 사회복지요원 관리상 애로사항(2순위)188
〈표 6-26〉 지역별 사회복지요원 관리상 애로사항(3순위)188
〈표 6-27〉 기관유형별 사회복지요원 관리상 애로사항(3순위)189
〈표 6-28〉 지역별 사회복지요원의 복무기관 만족도190
〈표 6-29〉 기관유형별 사회복지요원의 복무기관 만족도190
〈표 6-30〉 지역별 사회복지요원의 기관에 대한 만족 및 불만족 이유191
〈표 6-31〉 기관유형별 사회복지요원의 기관에 대한 만족 및 불만족 이유	..191

〈표 6-32〉 사회복무요원의 조직몰입도	193
〈표 6-33〉 사회복무요원의 복무만족도	194
〈표 7- 1〉 지역별 사회복무관리담당자 지정 여부(사회복무기관)	198
〈표 7- 2〉 기관유형별 사회복무관리담당자 지정 여부(사회복무기관)	198
〈표 7- 3〉 지역별 사회복무관리담당자 지정 여부(사회복무요원)	199
〈표 7- 4〉 기관유형별 사회복무관리담당자 지정 여부(사회복무요원)	199
〈표 7- 5〉 사회복무기관의 복무관리담당자 미배정 이유	199
〈표 7- 6〉 지역별 복무관리담당자의 직위	200
〈표 7- 7〉 지역별 복무관리담당자의 주된 업무	200
〈표 7- 8〉 기관유형별 복무관리담당자의 직위	201
〈표 7- 9〉 기관유형별 복무관리담당자의 주된 업무	201
〈표 7-10〉 지역별 복무관리담당자 업무 중 사회복무 관련 업무 비중	202
〈표 7-11〉 기관유형별 복무관리담당자 업무 중 사회복무 관련 업무 비중	202
〈표 7-12〉 지역별 복무관리담당자의 사회복무 관련 업무의 난이도	203
〈표 7-13〉 기관유형별 복무관리담당자의 사회복무 관련 업무의 난이도	203
〈표 7-14〉 지역별 사회복무요원의 직무수행 점검방법(사회복무기관)	204
〈표 7-15〉 기관유형별 사회복무요원의 직무수행 점검방법(사회복무기관)	204
〈표 7-16〉 지역별 사회복무요원에 대한 개별 상담주기(사회복무기관)	205
〈표 7-17〉 기관유형별 사회복무요원에 대한 개별 상담주기(사회복무기관)	205
〈표 7-18〉 지역별 사회복무기관의 사회복무요원에 대한 고발사례 유무	206
〈표 7-19〉 기관유형별 사회복무기관의 사회복무요원에 대한 고발사례 유무	206
〈표 7-20〉 지역별 사회복무관리담당자의 지도감독 여부(사회복무요원)	207
〈표 7-21〉 지역별 사회복무관리담당자의 지도감독 빈도(사회복무요원)	208
〈표 7-22〉 지역별 사회복무요원 복무관리지도 평균 소요시간(사회복무요원)	208
〈표 7-23〉 기관유형별 사회복무관리담당자의 지도감독 여부(사회복무요원)	208
〈표 7-24〉 기관유형별 사회복무관리담당자의 지도감독 빈도(사회복무요원)	209
〈표 7-25〉 기관유형별 사회복무요원 복무관리지도 평균 소요시간 (사회복무요원)	209

〈표 7-26〉 지역별 사회복무요원 근무평가 여부(사회복무기관)	210
〈표 7-27〉 기관유형별 사회복무요원 근무평가 여부(사회복무기관)	210
〈표 7-28〉 지역별 사회복무요원 근무평가 여부(사회복무요원)	210
〈표 7-29〉 기관유형별 사회복무요원 근무평가 여부(사회복무요원)	211
〈표 7-30〉 지역별 사회복무기관의 사회복무요원 근무평가 주체	211
〈표 7-31〉 기관유형별 사회복무기관의 사회복무요원 근무평가 주체	212
〈표 7-32〉 지역별 사회복무기관의 사회복무요원 근무평가 방법	212
〈표 7-33〉 기관유형별 사회복무기관의 사회복무요원 근무평가 방법	213
〈표 7-34〉 지역별 사회복무기관의 사회복무요원 근무평가의 도움 정도	213
〈표 7-35〉 기관유형별 사회복무기관의 사회복무요원 근무평가의 도움 정도	214
〈표 7-36〉 사회복무요원의 복무관리담당자에 대한 인식	215
〈표 7-37〉 지역별/기관유형별 사회복무감독관 제도 인지여부(사회복무기관)	217
〈표 7-38〉 지역별/기관유형별 담당 사회복무감독관 인지여부(사회복무기관)	218
〈표 7-39〉 지역별/기관유형별 담당 사회복무감독관 인지경로(사회복무기관)	219
〈표 7-40〉 지역별/기관유형별 사회복무감독관 제도 및 담당 사회복무감독관 인지여부(사회복무요원)	220
〈표 7-44〉 지역별/기관유형별 담당 사회복무감독관 인지경로 (사회복무요원)	222
〈표 7-45〉 지역별/기관유형별 복무관리담당자와 사회복무감독관의 협조체계 유지정도(사회복무기관)	223
〈표 7-46〉 지역별/기관유형별 사회복무감독관과의 주된 연락처 (사회복무기관)	224
〈표 7-47〉 지역별/기관유형별 사회복무감독관의 주된 연락방법 (사회복무기관)	225
〈표 7-48〉 지역별/기관유형별 사회복무감독관과의 연락경험(사회복무요원)	226
〈표 7-49〉 지역별/기관유형별 사회복무감독관과의 연락 정도(사회복무요원)	226
〈표 7-50〉 지역별/기관유형별 사회복무감독관과의 주된 연락처 (사회복무요원)	227

〈표 7-51〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관과의 상담 도움정도 (사회복지기관)	229
〈표 7-52〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관과의 상담 도움정도 (사회복지요원)	230
〈표 7-53〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관과의 주된 상담내용 (사회복지기관)	231
〈표 7-54〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관과의 주된 상담내용 (사회복지요원)	232
〈표 7-55〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관의 복무관리 지원정도 (사회복지기관)	233
〈표 7-56〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관의 복무지원 정도 (사회복지요원)	233
〈표 7-57〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관 자격요건 1순위(사회복지기관)	234
〈표 7-58〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관 자격요건 1순위(사회복지요원)	235
〈표 8- 1〉 지역별 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복지기관)	240
〈표 8- 2〉 기관유형별 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복지기관)	241
〈표 8- 3〉 지역별/기관유형별 직무교육이 현재 직무와 관련 없는 이유(사회복지기관)	242
〈표 8- 4〉 지역별 직무교육의 전반적인 도움정도에 대한 사회복지기관의 평가	244
〈표 8- 5〉 기관유형별 직무교육의 전반적 도움정도에 대한 사회복지기관의 평가	245
〈표 8- 6〉 지역별 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복지요원)	246
〈표 8- 7〉 기관유형별 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복지요원)	247
〈표 8- 8〉 지역별/기관유형별 직무교육이 현재 직무와 관련 없는 이유 (사회복지요원)	248
〈표 8- 9〉 사회복지요원의 직무 요인과 직무 관련성 평가결과 사이의 상관관계	254

〈표 8-10〉 직무교육이 직무인식(사회복무요원으로서의 자부심) 제고에 미친 영향(사회복무기관)	255
〈표 8-11〉 직무교육이 직무인식(직무수행에 대한 성취감)제고에 미친 영향(사회복무기관)	255
〈표 8-12〉 직무교육이 직무인식(직무에 대한 흥미) 제고에 미친 영향 (사회복무기관)	256
〈표 8-13〉 직무교육이 직무인식(사회복무요원으로서의 자부심) 제고에 미친 영향(사회복무요원)	256
〈표 8-14〉 직무교육이 직무인식(직무수행에 대한 성취감)제고에 미친 영향(사회복무요원)	257
〈표 8-15〉 직무교육이 직무인식(직무에 대한 흥미) 제고에 미친 영향 (사회복무요원)	257
〈표 8-16〉 사회복무요원의 직무관련 요인과 직무인식 제고에 대한 평가결과 간 상관관계	258
〈표 8-17〉 직무교육이 직무수행 능력(직무수행 속도) 향상에 미친 영향 (사회복무기관)	259
〈표 8-18〉 직무교육이 직무수행 능력(직무에 대한 이해) 향상에 미친 영향 (사회복무기관)	259
〈표 8-19〉 직무교육이 직무수행 능력(직무수행 중 문제해결) 향상에 미친 영향(사회복무기관)	260
〈표 8-20〉 직무교육이 직무수행 능력(직무수행 속도) 향상에 미친 영향 (사회복무요원)	260
〈표 8-21〉 직무교육이 직무수행 능력(직무에 대한 이해) 향상에 미친 영향(사회복무요원)	260
〈표 8-22〉 직무교육이 직무수행 능력(직무수행 중 문제해결) 향상에 미친 영향(사회복무요원)	261
〈표 8-23〉 직무관련 요인과 직무수행능력 향상에 대한 평가 사이의 상관관계 ...	262

〈표 8-24〉 지역별 복지대상자 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)	263
〈표 8-25〉 기관유형별 복지대상자 이해 영역 교육 강화 필요성(사회복무기관)	264
〈표 8-26〉 지역별 복지대상자 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)	264
〈표 8-27〉 기관유형별 복지대상자 이해 영역 교육 강화 필요성(사회복무요원)	265
〈표 8-28〉 지역별 사회복지기관 및 사업에 대한 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)	266
〈표 8-29〉 기관유형별 사회복지기관 및 사업에 대한 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)	266
〈표 8-30〉 지역별 사회복지기관 및 사업에 대한 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)	267
〈표 8-31〉 기관유형별 사회복지기관 및 사업에 대한 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)	268
〈표 8-32〉 지역별 직무수행 관련 지식 및 기술 향상 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)	269
〈표 8-33〉 기관유형별 직무수행 관련 지식 및 기술 향상 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)	269
〈표 8-34〉 지역별 직무수행 관련 지식 및 기술 향상 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)	270
〈표 8-35〉 기관유형별 직무수행 관련 지식 및 기술 향상 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)	270
〈표 8-36〉 지역별 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성 (사회복무기관)	271
〈표 8-37〉 기관유형별 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)	272
〈표 8-38〉 지역별 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성 (사회복무요원)	273
〈표 8-39〉 기관유형별 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)	273

〈표 8-40〉 지역별/기관유형별 직무교육에 대한 보수교육 필요여부 (사회복무기관)	276
〈표 8-41〉 지역별/기관유형별 직무교육에 대한 보수교육 필요성 (사회복무요원)	277
〈표 8-42〉 지역별/기관유형별 직무교육 수료 후 보수교육 시점 (사회복무기관)	278
〈표 8-43〉 지역별/기관유형별 직무교육 수료 후 보수교육 시점 (사회복무요원)	279
〈표 8-44〉 지역별/기관유형별 적정 보수교육 기간(사회복무기관)	280
〈표 8-45〉 지역별/기관유형별 적정 보수교육 기간(사회복무요원)	281
〈표 8-46〉 지역별/기관유형별 사회복무기관의 자체 교육프로그램 운영여부 ..	282
〈표 8-47〉 지역별 사회복무기관 자체 교육프로그램 내용 1순위/2순위	283
〈표 8-48〉 기관유형별 사회복무기관 자체 교육프로그램 내용 1순위/2순위 ..	284
〈표 8-49〉 지역별/기관유형별 사회복무요원 자체 교육프로그램 참여경험 ..	285
〈표 8-50〉 지역별/기관유형별 복무관리담당자의 복무관리 교육 참여경험 ..	286
〈표 8-51〉 지역별/기관유형별 복무관리담당자의 복무관리 교육 참여횟수 ..	287
〈표 8-52〉 지역별/기관유형별 복무관리 교육에 대한 복무관리담당자의 평가 ..	288
〈표 8-53〉 지역별/기관유형별 복무관리 교육 중 도움이 되는 내용	289
〈표 9- 1〉 지역별/기관유형별 사회복무제도의 필요성 공감정도(사회복무기관) ...	295
〈표 9- 2〉 지역별/기관유형별 사회복무제도의 필요성 공감정도(사회복무요원) ...	297
〈표 9- 3〉 지역별/기관유형별 사회복무제도 성공적 정착 및 발전을 위한 필수 요건 1순위(사회복무기관)	298
〈표 9- 4〉 복무분야 및 기관, 직무에 대한 사전정보 제공 필요성 (사회복무기관)	301
〈표 9- 5〉 복무분야 및 기관, 직무에 대한 사전정보 제공 필요성 (사회복무요원)	301
〈표 9- 6〉 사회복무 분야 및 직무 다양화 및 확대 필요성(사회복무요원)	302

〈표 9- 7〉 사회복지 영역의 복무분야 및 사회복지무원 규모와 비중 확대 필요성(사회복무요원)	304
〈표 9- 8〉 사회복지무원의 적성과 능력을 고려한 직무 배치 강화 필요성 (사회복무기관)	305
〈표 9- 9〉 사회복지무원의 적성과 능력을 고려한 직무 배치 강화 필요성 (사회복무요원)	306
〈표 9-10〉 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지무원의 선택 기회 확대 필요성 (사회복무기관)	307
〈표 9-11〉 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지무원의 선택 기회 확대 필요성(사회복무요원)	308
〈표 9-12〉 복무기관 및 직무 결정 시 상호선택제 도입 필요성(사회복무기관)	309
〈표 9-13〉 지역별/기관유형별 상호선택제 도입의 기대효과(사회복무기관)	310
〈표 9-14〉 복무기관 및 직무 결정 시 상호선택제 도입 필요성(사회복무요원)	311
〈표 9-15〉 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성(사회복무기관)	313
〈표 9-16〉 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성(사회복무요원)	313
〈표 9-17〉 사회복지무원에 대한 소양교육 강화 필요성(사회복무기관)	314
〈표 9-18〉 사회복지무원에 대한 소양교육 강화 필요성(사회복무요원)	315
〈표 9-19〉 사회복지무원에 대한 직무교육 강화 필요성(사회복무기관)	316
〈표 9-20〉 사회복지무원에 대한 직무교육 강화 필요성(사회복무요원)	317
〈표 9-21〉 사회복지무원의 복무 상담 및 고충처리 지원 필요성(사회복무기관)	318
〈표 9-22〉 사회복지무원의 복무 상담 및 고충처리 지원 필요성(사회복무요원)	319
〈표 9-23〉 사회복지무원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성(사회복무기관)	320
〈표 9-24〉 사회복지무원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성(사회복무요원)	321
〈표 9-25〉 사회복지무원이 복무기간 중 지원받기 희망하는 인센티브 1순위	322
〈표 9-26〉 사회복지 분야 복무경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안 필요성(사회복무기관)	324
〈표 9-27〉 사회복지 분야 복무경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안 필요성(사회복무요원)	324

〈표 9-28〉 사회복무요원이 희망하는 복무 경험 및 경력 인정방안 1순위	325
〈표 9-29〉 직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입 필요성 (사회복무기관)	327
〈표 9-30〉 직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입 필요성 (사회복무요원)	328
〈표 9-31〉 지역별/기관유형별 사회복무기관 지정범위 설정에 대한 의견	328
〈표 9-32〉 지역별/기관유형별 사회복무요원 배정 시 고려사항 1순위	330
〈표 9-33〉 현재 복무 중인 사회복무기관 내 향후 사회복무요원 배정 적합성	331
〈표 9-34〉 지역별/기관유형별 사회복무제도 운영 및 관리주체에 대한 의견	332
〈표 9-35〉 지역별/기관유형별 사회복무요원 소양교육 주체에 대한 의견	333
〈표 9-36〉 지역별/기관유형별 사회복무요원 직무교육 주체에 대한 의견	333
〈표 9-37〉 지역별/기관유형별 지자체 내 사회복무 업무 담당부서에 대한 의견	334
〈표 9-38〉 지역별/기관유형별 사회복무기관이 지향해야 할 가치 1순위	335
〈표 9-39〉 지역별/기관유형별 사회복무기관이 지향해야 할 가치 2순위	336
〈표 9-40〉 지역별/기관유형별 사회복무기관 평가 및 모니터링 필요 여부	337
〈표 9-41〉 지역별/기관유형별 사회복무기관 평가 및 모니터링 주기	337
〈표 9-42〉 지역별/기관유형별 사회복무기관 평가와 사회복지시설 평가 연계 실시방안에 대한 인식	338
〈표 9-43〉 지역별/기관유형별 우수 사회복무기관 인증제 도입에 대한 의견	339

그림 목차

[그림 2-1] 사회복무제도 도입 당시 제도 운영 및 복무관리 기본계획	35
---	----

요약

1. 연구 개요

가. 연구의 필요성 및 목적

- 2007년에 정부가 발표한 『비전 2030 인적자원 활용: 2년 빨리 5년 더 일하는 사회 만들기 전략』의 병역제도 개선방안의 하나로, 2008년부터 사회복무제도가 도입되었음.
- 시행 2년차를 맞이한 사회복무제도는, 성공적 정착과 지속적인 발전을 위해서 기존 제도와의 차별화 전략을 통해 사회복무제도에 대한 국민의 긍정적 인식을 제고하고 다양한 사회서비스 분야에서 기여함과 동시에 지속적으로 발전할 수 있는 선순환 구조를 구축해야 하는 당면 과제를 안고 있음.
- 이를 위해, 사회복무기관 및 사회복무요원의 복무실태에 관한 실태조사 결과를 바탕으로 사회복무기관의 사회복무요원 활용 및 복무관리 실태, 세부 직무내용 및 복무여건, 사회복무기관 및 사회복무요원의 만족도, 직무교육 등 각종 사회복무교육의 실태 및 성과, 사회복무제도 개선에 대한 정책수요 등을 검토하여 개선방안을 도출하는 과정이 필수적임.
- 이에 따라, 본 연구는 전국의 사회복지 분야 사회복무기관 및 사회복무요원을 대상으로 심층 실태조사를 수행하고, 다양한 조사결과를 토대로 사회복무제도 운영 현황과 관련된 각종 이슈에 대한 기초통계 자료를 생산하고, 제도 개선과 관련된 정책대안을 제시하는 것을 목적으로 함.

나. 연구내용

□ 사회복지시설을 중심으로 수행된 사회복지기관 및 사회복지요원의 복무
실태 관련 조사결과를 분석함으로써 각 장에서 사회복지제도와 관련된
다양한 이슈를 중심으로 실태를 파악하고 기초통계를 제시하였으며, 제도
개선을 위한 다양한 정책수요를 도출하였음

- 제4장에서는 사회복지기관의 사회복지요원 활용 현황 및 적정 규모,
잠재적 수요 등을 살펴보고, 사회복지요원의 복무 관련 정보획득 및
복무기관 선택 시 고려사항, 사회복지요원의 사회복지의식 등을 심층
분석하였음
- 제5장에서는 사회복지요원의 직무와 관련하여 직무배정 및 조정체계, 세
부 직무내용 등을 분석하였으며, 출퇴근 수단 및 소요시간과 사회복지요
원이 활용 가능한 공간 등 복무여건 및 근무환경 관련 실태를 살펴보았음.
- 제6장에서는 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족도를 분석함과
동시에 근무 중인 사회복지기관에대한 사회복지요원의 복무 만족도를
양자의 시각에서 각각 분석하였음.
- 제7장에서는 사회복지제도의 안정적·지속적인 발전을 위해 필수적
요소인 복무관리 실태를 살펴보았으며, 기존 공익근무제도와 차별화
전략으로서 복무관리 및 복무지원을 위해 병무청이 독일의 민사복무
제도를 벤치마킹하여 도입한 사회복지감독관 제도에 대한 사회복지
기관과 사회복지요원의 평가 결과를 분석하였음.
- 제8장에서는 사회복지요원에 대한 직무교육과 관련하여 직무 관련성,
직무인식 및 직무수행 능력에 미친 영향, 직무교육 강화의 필요성
및 보수교육의 도입의 필요성 등을 분석하였으며, 복무관리담당자를
대상으로 한 교육실태 등을 살펴보았음.
- 제9장에서는 제도 개선이 필요한 다양한 요소와 관련하여 사회복지
제도의 두 주체인 사회복지기관 및 사회복지요원의 욕구에 대한 조사
결과를 분석하였음

다. 연구방법

- 사회복지제도의 주체인 사회복지기관 및 사회복지요원의 다양한 욕구조사
- 문헌연구
 - － 사회복지제도 운영실태 관련 기존 연구 및 관련 기사 등 문헌 검토
 - － 사회복지 분야 시설 및 서비스, 직무 및 인력활용 관련 문헌 검토
 - － 독일 등 외국의 사회복지제도 운영 및 평가 추진사례 검토
- 실태조사 - 방문 면접조사 및 우편조사
 - － 조사설계에 따라 추출된 사회복지요원 및 복무기관의 기관장 또는 복무관리담당자를 대상으로 사전 구조화된 설문지를 통해 방문 면접 조사 및 우편조사를 실시
- 포커스그룹 인터뷰(FGI: Focus Group Interview)
- 통계분석
 - － 사회복지기관 및 사회복지요원을 대상으로 수행한 사회복지 실태조사 결과에 대한 다양한 통계분석
 - － 사회복지 및 사회복지서비스 분야 관련 기존 통계자료에 대한 2차 분석

2. 사회복지 실태조사(사회복지시설) 조사대상

- 사회복지기관
 - － 사회복지기관의 경우, 조사시점인 2009년 8월 현재 사회복지요원을 활용하고 있는 전국 2,000여개의 사회복지시설 전수에 대하여 해당 기관 복무관리담당자 또는 기관장을 대상으로 우편조사를 실시함.
 - － 우편조사 완료 결과
 - 조사 설문지 발송 사회복지기관 : 1,988개 기관
 - 응답 완료 사회복지기관 : 1,376개 기관 (응답률 69.2%)
 - － 회수된 설문지에 대한 에러체크 등을 응답내용이 부실한 179개 기관의 설문지를 제외한 1,197개 사회복지기관을 대상으로 분석을 실시함.

□ 사회복지요원

- 사회복지요원에 대한 실태조사의 경우 사전에 추출된 조사 표본을 대상으로 구조화된 설문지를 통해 방문 면접조사를 수행함.
- 사회복지시설의 광범위한 지역 분포, 조사수행 관련 예산제약 등을 고려하여 조사 모집단의 약 30%에 해당하는 890명을 사회복지요원 실태조사 표본으로 무작위 추출함.

3. 사회복지요원 활용 현황 및 복지인식

가. 사회복지기관의 사회복지요원 활용현황

- 2009년 현재 사회복지시설에서 복무중인 사회복지요원 현황을 확인한 결과 전체 평균 2.7명으로 나타났으며, 사회복지기관 내 사회복지담당자를 대상으로 사회복지요원 요청 및 배정 결과를 확인한 결과 전체 71.0%가 요청한 수의 사회복지요원을 배정받은 것으로 확인되었음.
- 또한, 효율적으로 사회복지요원을 활용하기 위하여 각 기관에 적절한 사회복지요원의 수치를 파악한 결과 전체 평균 4.3명으로 실제 배정 평균 인원 2.7명과 다소 차이를 보였음.
- 사회복지시설의 사회복지요원 활용 이유를 분석한 결과 전체 응답자의 매우 높은 수치인 84.1%가 기관의 업무에 비해 인력이 부족하여 활용한다고 응답하였음.

나. 사회복지요원의 복무기대 및 복무기관 선택

- 사회복지요원의 사회복지무를 통해 기대하는 내용을 1순위, 2순위로 나누어 응답하게 한 결과 회복무 기대 1순위는 ‘다양한 사람들을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 24.2%로 가장 높았으며, 2순위는 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 의견이 전체 응답자의 25.1%로 가장 높은 수

준으로 나타나 2008년 조사결과¹⁾와 동일하게 나타남.

- 사회복지요원이 소집되었을 때 근무하게 될 분야나 기관에 정보를 사전에 알고 있었는지 확인한 결과 전체 응답자의 49.8%가 잘 모르고 있었던 것으로 확인됨.
- 또한 사회복지요원의 현재 복무중인 기관에 대한 자발적 선택 여부를 확인한 결과 전체 응답자의 74.7%가 복무기관을 자발적으로 선택했다고 응답하여 매우 높은 수준으로 나타남.

다. 사회복지요원이 인식하는 복지의식

- 사회복지요원이 인식하는 빈곤 원인은 ‘게으르고 노력하지 않아서’ 빈곤하다는 응답이 가장 높게 나타나 빈곤의 원인을 개인적 요인으로 국한하는 의견이 가장 많게 나타남.
- 사회복지요원이 인식하는 평등 현실은 교육, 취업, 법집행, 도농생활, 소득, 재산, 학력, 남녀차별의 8개 영역으로 나누어 분석한 결과 5점으로 구성된 척도에서 대부분 평균 3점 이하로 비교적 낮은 인식을 보이고 있음.
- 사회복지의 목적에 대한 인식은 전체 응답자의 29.6%가 국민 모두를 잘 살게 하는 것이라고 응답하여 사회복지요원의 사회복지에 대한 올바른 의식수준을 확인할 수 있음.
- 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과에 대한 인식은 전체 평균 3.3으로 중간 수준 이상의 다소 높은 수치를 보이고 있음.
- 사회복지요원의 복지실천의지를 분석한 결과 전체 평균 3.2로 중간 이상의 다소 높은 수준으로 확인됨.
- 복지서비스 운영 및 전달 주체에 대한 전체 평균은 4.1로 나타나 정부

1) 최현수의(2008), 사회복지제도 발전방안 및 실태조사 수행방안 연구. 2008년 9월 전국 6개의 사회복지교육센터에서 직무교육에 참여중인 사회복지요원 411명을 대상으로 설문조사 실시

가 적극적 복지정책을 실천·지향해야 한다는 의식을 형성하고 있는 것으로 파악됨.

4. 사회복지요원의 직무 및 복무여건

가. 직무부석

□ 사회복지기관에서 사회복지요원의 직무분야 조정방식을 확인한 결과 ‘사전에 사회복지요원의 희망을 물어본 후 협의하여 복무분야를 결정한다’는 응답이 전체의 44.1%로 가장 높게 나타남.

－ 한편, 사회복지기관에서 사회복지요원에 대한 직무배정 및 조정방식을 확인한 결과 특별히 정해진 직무를 부여하지 않으며 필요할 때마다 수시로 지정한다는 응답이 대부분 25% 이상으로 나타나 사회복지요원의 직무가 고정되지 않고 변동성이 비교적 높음을 확인할 수 있음.

□ 사회복지기관에서 사회복지요원의 적성이나 능력, 선호 등을 고려하여 복무분야 선택기회를 제공하는 정도를 확인한 결과 대도시(64.2%), 중소도시(62.1%), 농어촌(63.3%) 모두 ‘약간 그렇다’ 또는 ‘매우 그렇다’의 긍정적 응답이 가장 높게 나타남.

□ 사회복지요원이 수행하는 직무의 변동내용을 확인한 결과 고정된 직무가 없어 기관의 필요에 따라 수시로 변경한다는 응답이 40% 이상 수준으로 가장 높게 나타남.

□ 또한 사회복지요원의 수행 직무에 관하여 사회복지기관 담당자가 응답한 결과를 바탕으로 사회복지요원의 업무를 분석한 결과 프로그램지원(58.6%), 환경미화(57.1%), 사무행정(54.8%), 시설관리(48.1%), 신체활동지원(46.4%) 업무가 높은 비율을 차지하고 있음.

－ 사회복지요원이 인식하는 사회복지요원의 주요 업무를 분석한 결과 사회복지기관 복무담당자의 응답과 마찬가지로 환경미화(60.7%), 사

무행정(50.6%), 프로그램 지원(47.8%), 프로그램 지원(47.8%), 신체 활동 지원(44.9%)이 높은 수준으로 나타남

- 사회복지기관 내 사회복지요원의 역할을 살펴본 결과 사회복지요원의 60%는 정규직원을 보조하는 필수적 역할을 담당하는 것으로 나타나 사회복지제도 도입 취지와 적합하여 제도 시행 2주년인 지금 비교적 안정적으로 정착되고 있음을 확인함.
- 사회복지요원이 복무기관에서의 직무에 관한 권한수준을 분석한 결과 대부분 담당 업무에 어느 정도의 권한을 부여 받아 몇몇 업무는 선택 권한이 있다는 응답과, 모든 일을 수행할 때 담당직원의 허락을 받고 일한다는 응답이 높게 나타남.

나. 복무여건

- 사회복지기관 내 사회복지요원이 이용할 수 있는 별도의 공간(탈의실이나 휴게실 등)구성 여부에 대하여 사회복지기관과 사회복지요원을 대상으로 나누어 분석을 실시함.
 - － 사회복지기관 담당자들의 반수 가량은 사회복지기관 내에 사회복지요원의 전용공간이 마련되어 있다고 응답한 반면
 - － 사회복지요원의 상당수는 사회복지요원을 위한 전용공간이 마련되어 있지 않다고 응답하여 응답자간 차이를 보였음.
- 사회복지요원의 복무 중 기관에서 개인적으로 활용가능한 시간여부를 확인한 결과 반수 이상이 활용 가능한 시간이 있다고 응답하였으며,
 - － 복무 중 개인적 시간 활용이 가능하다고 응답한 자중, 주평균 개인적으로 활용 가능한 시간을 분석한 결과 217분(약 3시간 30분) 정도 가능하다고 응답함
- 사회복지요원의 불규칙근무는 야간근무, 주말근무, 숙박근무의 형태로 나타나고 있으며, 사회복지기관 담당자를 대상으로 사회복지요원의 불규칙근무 여부를 파악한 결과 매우 적은 수치인 7.5%만이 사회복지요원

이 불규칙근무를 한다고 응답하였으나, 사회복무요원의 응답은 사회복무기관 담당자의 응답과 달리 24.6%로 비교적 높은 비율로 불규칙근무를 한다고 나타나 양자 간 차이를 보임.

- 사회복무요원을 대상으로 복무 중 지원받고 싶은 인센티브 1순위를 파악한 결과 자기계발 보조금지원이 가장 높은 비율로 나타났으며 2순위로는 소득활동보장이 가장 높은 비율로 나타났으며 2008년과 동일한 결과로 제시되었음.
- 사회복무 종료 후 필요한 인센티브 1순위는 취업 시 긍정적 경력으로 인정받을 수 있는 제도적 지원이 가장 높은 비율을 차지하였으며 2순위 또한 1순위와 동일하게 나타나 2008년 조사결과와 다른 양상을 보임.

5. 사회복무기관 및 사회복무요원의 만족도

가. 사회복무기관의 만족도

- 사회복무기관 담당자를 대상으로 사회복무요원 활용에 대한 만족도를 확인한 결과 전체 응답자의 상당수인 85.3%가 ‘약간 만족한다’ 또는 ‘매우 만족한다’는 긍정적 대답을 하였음.
 - 사회복무기관의 사회복무요원 활용 만족수준은 5점으로 구성된 지표에서 평균 4.3으로 지역별, 기관유형별 차이를 나타내지 않았음.
- 반면 사회복무요원 활용의 불만족 이유 1순위로 ‘업무태도가 불성실하다’(43.5%)는 응답을 가장 많이 하여 앞에 제시된 사회복무요원 활용 만족이유로 ‘성실하다’는 내용과 상반된 결과를 나타냄.
- 사회복무요원 활용상 애로사항 1순위로는 사회복무요원의 전문성 부족과 동기 부족이 높은 비율을 차지함.
 - 그러나 사회복무요원 전문성이 부족하다는 인식은 사회복무요원이 사회복무기관 내에서의 역할은 노동시장 중립성 원칙에 입각하여 전문가를 돕는 보조적 역할, 즉 전문성을 요하지 않는 역할로 한정하고,

- 복무기관 내 전문가의 역량 발휘를 제고할 수 있도록 지원하는 파트너로서의 지위를 가지므로 사회복지기관 내 담당자들의 사회복지요원에 대한 인식 개선이 요구되는 사안임.

나. 사회복지요원의 만족도

- 사회복지요원이 복무중인 기관에 관한 기관 만족도를 분석한 결과 만족한다 또는 매우 만족한다는 긍정적 응답은 전체의 반수에 약간 못 미치는 48.2% 수준으로 나타남.
 - 사회복지기관에 대한 만족 및 불만족 사유를 분석한 결과 “나를 대하는 직원들의 인격적인 대우 및 태도”가 가장 높은 수준으로 나타남.
- 사회복지요원의 복무기관에 대한 인식을 알아보기로 조직몰입 척도를 사용하여 분석하였으며 조직몰입 수준을 통해 사회복지요원의 기관에 대한 인식을 확인 가능함.
 - 5점으로 구성된 이 척도에서 사회복지요원의 조직몰입 정도는 전체 평균 3.0의 보통 수준으로 사회복지기관에 대한 인식 정도를 간접적으로 확인할 수 있음.
 - 복지대상 및 분야별로 나누어 본 결과 아동 및 청소년기관에서 가장 높은 수준으로 나타났으며, 노인복지시설, 지역사회복지관에서 상대적으로 낮게 나타나 분야별 차이를 보이고 있음.
- 사회복지요원의 복무만족도는 웨이스 등(Weiss, Dawis; England & Lofquist, 1967)이 개발한 미네소타 만족도 질문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)를 사용하여 분석하였으며 5점 척도로 구성된 지표에 따라 사회복지요원의 복무 만족도를 분석한 결과 조사대상자들의 평균이 중간 정도에 해당하는 3.2수준으로 나타났으며 2008 사회복지실태조사 결과(평균 3.0)보다 경미한 수준으로 높게 나타남.

6. 복무관리 실태 및 사회복무감독관 평가

가. 복무관리 실태

- 사회복무기관 내에 복무관리담당자가 지정되어 있는 기관은 98.5%로 나타났으며, 사회복무요원의 94.4%가 자신이 복무하는 기관에 복무관리담당자가 있다고 응답했음.
- 복무관리담당자의 기관 내 직위를 살펴본 결과, 일반 직원이 담당하는 경우가 38.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 팀장인 경우가 22.9%로 나타남.
 - － 복무관리담당자의 사회복무 관련 업무의 비중은 평균적으로 기관 내에서 자신이 맡은 전체 업무 중 약 17%인 것으로 나타났음.
- 사회복무요원에 대한 복무관리와 직무수행 점검방법은 주로 사회복무요원의 일상생활을 파악하고, 개별적으로 상담하는 방식을 활용한다는 응답이 70.5%로 가장 높게 나타났으며, 지역과 기관유형별 유의미한 차이 없이 유사하게 나타났음.
- 복무이탈 사례와 관련하여 조사한 결과, 전체 조사대상 사회복무기관의 약 2.9%인 35개 기관에서 해당 사례가 발생했던 것으로 확인되었으며, 각 기관별로 각각 1명씩의 복무 이탈자에 대해 고발 등 조치를 취한 것으로 나타났음.
- 사회복무요원을 대상으로 복무 중 직무수행 및 개인 신상의 문제 등과 관련하여 복무관리담당자의 지도감독 또는 상담여부를 조사한 결과, 전체의 59.6%가 복무관리담당자로부터 적극적으로 관리를 받는 것으로 나타났음.
- 사회복무기관의 자체 근무평가 실시여부와 관련하여 복무관리담당자와 사회복무요원을 대상으로 조사를 실시한 결과, 전체 사회복무기관의 약 1/3에 못 미치지 30.2%만이 해당 기관에서 자체적으로 근무평가를 실시하고 있다고 응답하였음.

- 근무평가는 복무관리담당자에 이루어지는 경우가 75.3%로 가장 높았으며, 다음으로 사회복지요원이 담당한 업무책임자가 실시하는 경우와 복무기관의 기관장이 실시하는 경우가 각각 10.5%와 10.2%로 유사한 수준으로 나타났다.
- 사회복지요원에 대한 자체 근무평가의 복무관리에 도움정도를 분석한 결과 전체 복무관리담당자의 약 2%만이 도움이 되지 않는다고 응답한 반면, 약 81.2%는 긍정적으로 평가하였음.
- 복무관리담당자에 대한 사회복지요원의 인식 및 평가를 위해 Kadushin의 지지적 슈퍼비전 관련 7개 문항을 척도로 활용하여 분석함.
 - 복무관리담당자에 대한 사회복지요원의 인식 및 평가결과를 종합적으로 분석한 결과, 전체 5점 만점에 평균 3.21점으로 중간보다 약간 높은 수준으로 나타났다.
- 각 문항별 평가결과를 살펴보면, 현재 사회복지기관의 복무관리담당자는 주로 필요한 업무를 지시 또는 전달하고 그 결과를 확인하는 역할만을 수행할 뿐, 슈퍼바이저로서 심리적·정서적 차원에서 지지적인 역할을 제대로 수행하고 있지 못하다고 할 수 있음.

나. 사회복지감독관에 대한 인식 및 평가

- 먼저, 사회복지기관 복무관리담당자들을 대상으로 사회복지감독관 제도와 해당 지역을 담당하고 있는 사회복지감독관을 알고 있는지 조사한 결과, 전체의 약 79.4%가 이 제도에 관해 알고 있었으며, 약 90%가 담당 사회복지감독관이 누구인지 알고 있는 것으로 나타났다.
 - 사회복지기관 복무관리담당자와 지역담당 사회복지감독관 사이의 협조체계 유지 정도는 5점 척도를 기준으로 평균 3.08점으로 나타나 그저 그렇다는 평가를 받았음.
- 사회복지요원을 대상으로 사회복지감독관 제도와 자신을 담당한 사회복지감독관에 대해 알고 있는지 조사한 결과에서는, 복무기관의 복무관리

담당자에 비해 사회복무요원의 인지 정도가 크게 낮은 상황임을 확인할 수 있었음.

- 사회복무요원을 대상으로 사회복무감독관의 방문 또는 전화로 접촉한 경험이 있는지 조사한 결과, 약 70.9%가 그러한 경험이 있는 것으로 응답하였으며 나머지 29.1%는 전혀 연락을 취하거나 만난 경험이 없는 것으로 나타났다.

□ 한편, 자신과 사회복무감독관 중 먼저 연락을 취하는 주체를 비교해보면, 사회복무감독관의 활용이나 접근성 측면에서 사회복무요원들은 사회복무기관의 복무관리담당자에 비해 매우 수동적인 입장에 있는 것으로 확인되었음.

□ 사회복무감독관의 방문, 상담이나 문제해결 등을 위한 노력을 통해 사회복무기관 복무관리담당자와 사회복무요원이 실질적으로 도움을 받고 있는지 조사한 결과, 담당자와 사회복무요원 간에 인식 및 평가에서 상반된 결과가 나타났다.

- 먼저, 사회복무기관 복무관리담당자의 52.3%가 사회복무감독관의 역할이 복무관리 등에 있어 약간 또는 매우 도움이 된다는 입장이었고, 도움이 되지 않는다고 응답한 경우는 15.8%에 불과했음.
- 사회복무요원의 경우 단지 21.1%만이 약간 또는 도움이 된다는 입장이었으며 반대로 57.5%는 사회복무감독관의 역할이 자신의 복무에 실질적으로 도움이 되지 않는다고 응답하였음.

□ 다음으로 사회복무기관의 복무관리담당자가 사회복무감독과 주로 상담하는 내용이 무엇인지 살펴본 결과, 지역 및 기관유형에 상관없이 주로 사회복무요원의 복무관리에 관하여 논의한다고 응답했으며, 사회복무요원의 직무배치 및 인간관계에 대한 상담이 다음으로 나타났다.

- 반면, 사회복무요원의 경우 복무관리 규정 등 물리적인 환경에 대한 애로사항을 상담하는 경우가 26.8%로 가장 높았으며, 다음으로 직위와의 갈등, 직무배치 등을 상담하는 것으로 나타남.

□ 한편, 지난 1년간 사회복무감독관의 역할이 복무관리담당자가 사회복무

관련 업무 처리에 도움을 주었다고 응답한 경우는 52.7%, 13.5%는 그렇지 않다고 응답하였음.

- 반면, 복무관리담당자들과 달리 지난 1년간 사회복지감독관으로 인해 사회복지 시 발생하는 문제해결이나 고충처리에 도움이 되었다고 생각하는 사회복지요원의 비율은 17.8%에 불과했고, 전혀 또는 거의 도움이 되지 않았다는 응답이 50.6%로 높게 나타났음.
- 이러한 결과는 사회복지감독관의 존재 및 역할에 대한 사회복지기관과 사회복지요원 간의 뚜렷한 차이를 보여주고 있음.

7. 사회복지관련 교육 프로그램 평가

가. 사회복지요원 대상 직무교육 평가 및 보수교육 도입 의견

- 복무관리담당자를 대상으로 사회복지요원이 이수한 직무교육의 내용과 현재 수행하고 있는 직무의 관련성에 대한 평가를 실시한 결과, 5점 만점에 평균 3.18점으로 나타났음.
- 직무교육의 내용이 현재 자신의 기관에서 복무 중인 사회복지요원이 수행하고 있는 직무와 전혀 또는 대체로 관련성이 없다고 평가한 이유에 대해서 복무관리담당자의 64.8%는 직무교육에서 배운 내용과 실제로 다른 업무를 수행하고 있다고 응답하였음.
- 한편, 사회복지요원이 받은 직무교육이 기관 내에서 사회복지요원의 전반적인 복무 태도와 직무수행 능력 향상에 긍정적으로 도움이 된다는 평가는 직무 관련성(3.18)보다 상대적으로 높은 3.61점으로 나타나, 복무기관의 입장에서는 직무 관련성 이외에도 동기 부여 및 복무자세 등 다양한 측면에서의 변화 역시 중요하며 2주간의 직무교육이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었음.
- 사회복지요원을 대상으로 자신이 이수한 직무교육 내용과 현재 수행하고 있는 직무의 관련성에 대한 평가를 실시한 결과, 5점 만점에 평균

2.87점으로 보통 수준에 다소 미치지 못했으며 사회복지기관 복무관리 담당자의 평가보다도 0.31 낮게 나타났다.

- 이러한 결과 역시 직무교육에서 배운 내용과 실제로는 다른 업무를 수행하고 있는 상황으로부터 기인하고 있는데, 전혀 또는 대체로 직무 관련성이 없다고 응답한 사회복지요원의 86.8%가 다른 업무를 수행하고 있기 때문이라고 응답하였음.

□ 이와 같은 결과는 현재 한국보건복지인력개발원 권역별 사회복지교육센터에서 2주간 실시하고 있는 직무교육 내용의 적절성에 관한 단순한 평가만으로는 실제 사회복지요원이 수행 중에 있는 직무와의 관련성에 대하여 정확하게 평가할 수 없음을 보여주는 것임.

- 특히, 복무기관 내에서 수행하는 직무가 어떤 것인지, 자신이 수행하는 직무에 대한 사회복지요원의 인식이 어떠한지, 자신의 역할이나 업무에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하고 있는지 등이 중요한 요인으로 작용하며, 따라서 이에 대한 평가와 연계되어 직무 관련성 정도를 판단해야 함.

- 직무배정 여부 및 조정방식에 따른 직무 관련성 평가결과

- 복무기관 배치 시 직무배정 여부에 따라 직무 관련성에 대한 평가결과의 차이가 분명히 존재하며, 사회복지요원의 직무변동 여부 및 조정방식에 따라 직무 관련성에 대한 평가결과가 상이함.
- 사회복지요원이 수행하는 세부 직무내용별 직무 관련성 평가결과 세부 직무내용별 수행여부에 따라 직무교육 내용의 직무 관련성 평가결과는 상이하게 나타나고 있으며, 구조 및 치료활동 지원, 신체활동 지원, 기능평가 및 훈련 지원, 정서 지원 등의 업무를 수행하는 사회복지요원은 그렇지 않은 사회복지요원에 비해 직무 관련성 정도를 상대적으로 높게 평가하였음.
- 반면에, 일반 행정, 민원안내, 시설물 관리, 물품 배달, 차량 관리, 기타 업무를 수행하는 경우는 직무 관련성 평가결과가 해당 업무를 수행하지 않는 다른 사회복지요원에 비해 크게 낮았음.

- 사회복지요원의 직무인식(직무다양성, 직무정체성, 직무중요성, 직무 자율성), 적성과의 관련성, 업무량 및 업무만족도, 조직몰입 정도에 따른 직무 관련성 평가결과

구분		직무 다양성	직무 정체성	직무 중요성	직무 자율성	적성 관련성	업무량정 도	업무 만족도	조직 몰입도	종합적 만족도
직무 관련성	Pearson Correlation	0.100	0.083	0.069	0.173	0.227	-0.115	0.262	0.276	0.340
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.013	0.040	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000

- 상관계수 분석결과에 따르면, 업무량을 제외한 나머지 요인은 사회복지요원의 직무 관련성 평가결과와 통계적으로 유의미하게 양의 상관관계를 가진 것으로 나타났다.
- 특히, 자신의 관심이나 적성과 관련된 직무수행여부, 업무에 대한 만족도, 조직 몰입정도 등이 상대적으로 높은 상관관계를 보이고 있음.

□ 직무교육 내용과 사회복지요원이 수행 중인 직무의 관련성 정도를 보통 (3점) 이상으로 평가한 사회복지기관의 복무관리담당자 및 사회복지요원을 대상으로 직무교육이 사회복지요원의 직무 인식(사회복지요원으로서 자부심, 직무수행에 대한 성취감, 직무에 대한 흥미) 제고에 미친 영향을 분석한 결과 직무인식 관련 지표 중 직무수행에 대한 성취감을 상대적으로 크게 향상시킨 것으로 나타났으며, 사회복지기관의 평가점수가 사회복지요원보다 상대적으로 높았음.

□ 직무교육 내용과 사회복지요원이 수행 중인 직무의 관련성 정도를 보통 (3점) 이상으로 평가한 사회복지기관의 복무관리담당자 및 사회복지요원을 대상으로 직무교육이 사회복지요원의 직무수행 능력(직무수행 속도, 직무에 대한 이해 제고, 직무수행 중 문제해결 능력) 제고에 미친 영향을 분석한 결과 직무수행 능력 관련 지표 중 수행 중인 직무에 대한 이해를 높이는 효과가 가장 큰 것으로 나타났으며, 역시 사회복지기관의 평가점수가 사회복지요원보다 상대적으로 높았음.

- 또한 직무수행 능력 향상을 위해 향후 직무교육프로그램 편성 시 강화가 필요한 교육내용을 조사한 결과 과목별 강화의 필요성이 높게 나타났다으며, 기관유형별 특성에 따른 교육프로그램의 수요가 확인됨.
- 한편, 사회복무요원의 보수교육 관련 실태조사 결과 사회복무기관담당자들은 대부분 직무교육 후 보수교육 필요성에 동의(81.3%)하는 것으로 나타났으며 지역별 큰 차이를 보이지 않았음.
 - 보수교육 적절 주기로는 1년 이내의 응답이 다소 높은 비율을 차지함.
- 이와는 달리 사회복무요원은 보수교육 필요성에 대하여 사회복무기관 담당자와 달리 48.8%의 낮은 응답률을 보임.
 - 보수교육의 주기는 1년 이내가 가장 높게 나타나, 이는 사회복무기관 담당자와 동일한 응답을 보였음.

나. 사회복무 관련 교육

- 사회복무기관 담당자를 대상으로 사회복무기관에서 사회복무요원을 대상으로 복무기관이 자체적으로 운영하는 교육 프로그램 여부를 파악한 결과 반수 이상인 50.8%의 응답자가 프로그램을 운영한다고 하였음.
- 교육 프로그램의 내용과 관련 1순위 2순위로 나누어 살펴본 결과
 - 교육 프로그램 내용 1순위로 오리엔테이션이 가장 많은 비율을 차지했으며(67.1%), 2순위는 실무교육(40.5%)이 가장 높은 비율로 나타남.
- 사회복무기관 담당자들은 사회복무요원의 기관 내 직무교육 실시여부에 관하여 응답자의 반수 이상이 교육을 실시한다는 입장을 표명한 반면, 사회복무요원의 응답은 이와는 다소 낮은 43.1% 수준으로 나타남.
- 사회복무기관 내 복무관리담당자를 대상으로 사회복무요원의 관리에 필요한 교육을 이수한 경험을 확인한 결과 전체 88.1%가 교육 이수 경험에 있는 것으로 매우 높은 수준으로 확인됨
 - 교육빈도는 2회가 가장 높은 수준으로 나타났으며 평균 교육일수는 2일로 나타났으며 통계적으로도 유의하였음.

- 사회복지기관 담당자를 대상으로 복무관리교육이 사회복지무원의 관리 업무에 도움된 정도를 파악한 결과 평균 3.9로 비교적 높게 나타남.

8. 사회복지제도 개선 관련 정책 수요

가. 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 대한 인식과 전망

- 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 관한 인식 및 공감 정도와 관련하여 사회복지기관 복무관리담당자의 86.4%가 긍정적 인식을 가진 것으로 나타났으며 5점 척도를 기준으로 한 평점은 4.32점으로 매우 높았음.
- 사회복지요원을 대상으로 조사한 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 관한 인식 및 공감 정도를 비교하여 살펴보면, 전체 응답자의 59.1%가 긍정적 인식을 가진 것으로 나타나 복무관리담당자보다 약 27%p 낮게 나타났으며, 부정적인 인식을 가진 경우도 9.8%에 이르렀음.
- 사회복지제도에 대한 생각 및 향후 발전 전망에 대해서도 사회복지기관 복무관리담당자의 60.2%는 앞으로도 지속되어야 할 중요한 제도라고 긍정적으로 인식하고 있었음.
 - － 반면, 제도의 취지나 목적은 좋으나 운영 상 문제점 등을 개선할 필요가 있다는 의견도 37.1%에 이르렀으며, 제도 운영의 실익이 없어 폐지해야 한다는 부정적인 의견은 1% 미만이었음.

나. 정책이슈별 사회복지제도 개선 필요성

- 사회복지제도 개선과 관련해 복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보제공 확대의 필요성은 사회복지기관의 92.5%(매우 필요 40.7%), 사회복지무원의 87.6%(매우 필요 50.1%)가 제안하였음.
- 사회복지요원만을 대상으로 사회복지제도 개선을 위하여 복무분야 및 직무의 다양화의 필요성을 조사한 결과, 전체 사회복지무원의 79.2%(매

우 필요 33.4%)가 필요하다는 의견을 제시하였음.

□ 사회복지요원만을 대상으로 사회복지 영역에서의 복무분야 및 복무인력의 비중 확대 필요성을 조사한 결과, 전체 사회복지요원의 66.9%(매우 필요 28.7%)가 필요하다는 의견을 제시하였음.

□ 개인별 전문자격 및 적성과 능력을 고려한 업무 배치의 강화에 대해서는 사회복지기관의 93.9%(매우 필요 47.2%), 사회복지요원의 86.0%(매우 필요 49.4%)가 필요하다고 제안하였음.

□ 복무분야 및 복무기관에 대한 사회복지요원의 선택기회 확대에 관한 의견을 조사한 결과, 사회복지기관의 81.9%(매우 필요 25.9%)가 필요하다고 제안한 반면, 사회복지요원의 86.1%(매우 필요 48.3%)가 필요하다고 응답하여 상대적으로 높게 나타났음.

□ 다음으로 사회복지기관 및 사회복지요원의 상호선택제 도입 필요성에 대한 수요를 조사한 결과를 살펴보면, 사회복지기관의 74.9%(매우 필요 30.7%), 사회복지요원의 66.1%(매우 필요 29.9%)가 도입이 필요하다고 응답하여 사회복지기관의 요구가 더 큰 것으로 나타났음.

— 사회복지기관은 상호선택제 도입의 기대효과로 다음과 같은 사항을 제시하였음.

- 복무인력의 효율적인 활용이 제고될 것이라는 의견이 38.3%로 가장 높았으며, 복무인력이 합리적으로 배정될 것이라는 기대(29.9%), 그리고 상호선택 결과에 의해 복무가 이루어지므로 복무관리의 질이 제고될 것이라는 기대(14.2%) 순서로 나타났음.
- 그밖에 복무인력의 체계적 관리와 권익 보호가 가능할 것이라는 의견이 있었음.

□ 복무기관 내에서 복무관리담당자 지정 및 역할 강화의 필요성에 관한 의견을 조사한 결과, 사회복지기관의 77.9%(매우 필요 21.2%)가 제안한 반면, 사회복지요원의 경우 이보다 낮은 60.9%(매우 필요 24.8%)가 필요하다고 응답하였음.

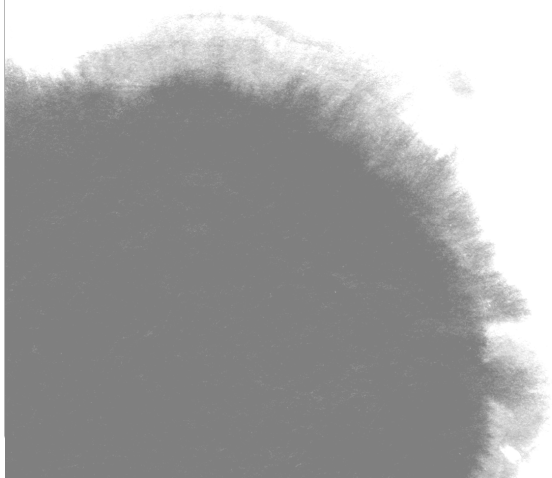
□ 사회복지요원에 대한 소양교육 강화의 필요성에 관한 조사 결과, 사회복지

무기관의 85.8%(매우 필요 36.8%)가 필요하다고 응답한 반면, 사회복지요원의 경우 50.9%(매우 필요 22.2%)만이 필요하다고 응답하여 소양 교육에 대한 인식과 욕구의 차이를 보여주고 있음.

- 업무수행 및 개인 신상에 관한 상담 및 고충처리 지원 강화에 관한 의견을 조사한 결과, 사회복지기관의 86.3%(매우 필요 22.6%)가, 사회복지요원의 경우 70.8%(매우 필요 35.4%)가 필요하다고 응답하였으며, 평점은 사회복지기관 4.08점, 사회복지요원 4.00점으로 유사하게 나타났다.
- 복무기간 중 자기개발 기회 등 제공받기 희망하는 인센티브 및 지원으로는 퇴근 후 자기개발(어학능력 및 기술훈련)을 위한 보조금 지원이 가장 필요한 것으로 나타났다.
- 직무 난이도에 따른 사회복지기관 차등제 도입과 관련해서는, 사회복지기관의 45.1%(매우 필요 13.4%)만이 필요하다고 응답하여 우선순위가 낮게 나타났으며, 사회복지요원의 경우 62.18%(매우 필요 37.9%)가 필요하다고 응답하였음.
- 복무경험 및 경력을 활용한 전문자격 취득 연계와 관련해서는 취업 시 경력으로서 인정받을 수 있는 방안이 마련되기를 가장 희망하는 것으로 나타났다.

01

서론



제1절 연구배경 및 목적

- 2007년에 정부가 발표한 「비전 2030 인적자원 활용: 2년 빨리 5년 더 일하는 사회 만들기 전략」의 병역제도 개선방안의 하나로, 2008년부터 사회복무제도가 도입되었음
 - － 사회복무제도는 ‘예외 없는 병역이행 체계를 정립하여 현역 미복무자 전원의 신체조건, 적성, 사회적 기여, 자기계발 가능성 등을 고려하여 사회복지 분야를 중심으로 한 사회서비스 부문에서 복무하도록 함으로써, 군 복무에 상응하는 역할을 수행할 수 있는 새로운 복무시스템’ 구축을 목적으로 시행되고 있음.
- 시행 2년차를 맞이하고 있는 사회복무제도가 성공적으로 정착하기 위한 과제는, 기존 공익근무제도와의 차별화 전략을 통해 다양한 사회복지서비스 분야의 확대 발전에 기여함과 동시에 사회복무제도에 대한 국민의 긍정적인 인식을 제고하여 지속적으로 발전할 수 있는 선순환 구조를 구축하는 것임.
- 이를 위해서는, 사회복무기관 및 사회복무요원의 복무실태에 관한 실태조사 결과를 바탕으로 사회복무제도 시행에 따른 사회복무기관의 사회복무요원 활용 및 복무관리 실태, 직무분석 및 복무여건, 사회복무기관 및 사회복무요원의 복무만족도, 직무교육 등 각종 사회복무교육의 실태 및 성과, 사회복무제도 개선에 대한 정책수요 등을 심층적으로 검토하여

개선방안을 도출해야 함.

- 사회복무제도의 정착 및 내실화를 위해서 뿐만 아니라, 향후 사회복무제도 운영체계 및 사회복지시설 등 사회복무기관의 사회복무요원 활용 및 복무여건 등에 관한 모니터링 및 평가체계 도입을 위해서 사회복무 실태조사의 수행이 필요함.
- 특히, 사회복무제도 운영에 있어서 가장 높은 비중을 차지하고 있는 복무분야가 사회복지 및 보건분야의 각종 시설 및 행정기관임을 고려할 때, 전국의 지방자치단체별로 산재되어 있는 사회복지 분야의 사회복무기관 및 사회복무요원을 대상으로 실태조사를 수행하고 그 결과를 바탕으로 제도 개선을 위한 정책대안을 마련하는 것이 매우 중요한 상황임.

□ 이에 따라, 본 연구는 전국의 사회복지 분야 사회복무기관 및 사회복무요원을 대상으로 심층 실태조사를 수행하고, 다양한 조사결과를 토대로 사회복무제도 운영 현황과 관련된 각종 이슈에 대한 기초통계 자료를 생산하며, 제도 개선과 관련된 정책대안을 제시하는 것을 목적으로 함.

□ 2008년 수행된 기존 연구를 통해 사전 검토된 사회복무 실태조사 수행 방안을 기반으로, 보건복지가족부와 관련된 사회복무 분야 및 복무기관 별 특성 및 분포, 사회복무요원의 복무기간(2년), 연구 및 조사수행 관련 예산제약 등 제반 여건들을 검토하였음.

- 이를 통해, ‘2009년 제1차 사회복무 실태조사(사회복지시설)’와 ‘2010년 제2차 사회복무 실태조사(보건복지 행정기관)’로 구분하여, 2년 주기의 사회복무 실태조사 및 평가계획을 수립하고 이에 따라 조사설계 및 조사내용 등을 구체적으로 도출함.

• **2009년 : 사회복무 실태조사 및 제도 개선방안 연구Ⅰ(사회복지시설)**

• **2010년 : 사회복무 실태조사 및 제도 개선방안 연구Ⅱ(보건복지 행정기관)**

- 2011년 이후, 사회복무 분야 및 사회복무기관, 사회복무요원 규모의 변화 추이, 사회복무제도의 평가체계 구축과 관련하여 각 분야별로 주기를 결정하여 정기적으로 사회복무 실태조사를 수행하도록 함.

- 특히, 사회복지제도가 시행된 지 3년을 넘어서는 2011년 이후에는 2008년부터 사회복지부를 통해 병역의무를 마친 청년을 대상으로 사전에 추적조사를 수행함으로써, 사회복지제도가 사회복지요원의 복지의식 변화 및 시민의식 함양 등에 어떠한 긍정적인 효과를 가져왔는지 등에 관한 다양한 연구주제를 다룰 수 있는 중장기 연구용역을 수행할 필요가 있음.

제2절 연구내용 및 방법

1. 연구내용

□ 사회복지서비스 분야 사회복지기관 및 사회복지요원 실태조사 설계 및 조사수행

- 사회복지 분야 및 내용, 복무시설 유형, 지역별 분포, 사회복지요원 활용 규모 등을 고려하여 적정 조사대상 복무기관 및 사회복지요원 표본을 추출함.
- 조사설계에 따라 추출된 사회복지요원, 사회복지기관의 기관장 또는 복무관리담당자를 대상으로 사전조사를 통하여 구조화된 설문지를 중심으로 방문 면접조사를 실시함.

□ 사회복지제도 운영 전반 및 사회복지요원 활용실태 관련 기초통계 생산

- 사회복지제도 시행 2년을 맞이하여 각종 사회복지 분야 가운데 가장 큰 비중을 차지하고 있는 사회복지시설을 중심으로 사회복지기관 및 사회복지요원의 복무실태 관련 기초통계를 생산함.
- 다양한 조사영역과 내용구성에 따른 기초통계 생산을 통해 제도 운영실태 및 복무여건, 사회복지시설과 사회복지요원의 인식 및 만족도, 사회복지요원의 복지의식 등 다양한 조사결과를 정책홍보 및 제도 개선을 위하여 활용함.

□ 사회복무제도의 주체인 사회복무기관 및 사회복무요원의 다양한 욕구조사

- 사회복무기관의 직무에 따른 복무여건 및 사회복무요원 적정 규모 등과 관련된 욕구, 사회복무요원의 직무내용, 인센티브 등과 관련된 욕구 및 제도 개선 필요사항
 - 사회복무기관의 복무요원 활용 실태 및 잠재적 수요, 다양한 복무 관리 부담 완화방안 등에 대한 욕구 파악
 - 사회복무기관별 사회복무요원 수요와 배정체계 및 규모 사이의 불일치 등 구조적 문제점 및 개선 필요사항
 - 사회복무요원의 복무여건, 만족도 및 복무지원 관련 욕구파악을 통해 다양한 지원방안 모색

□ 사회복무기관 모니터링·평가체계 마련 및 시행방안 검토

- 사회복무 실태조사 계획 구체화 및 2년 주기의 정기적인 조사 추진
 - 실태조사 주기 및 분야, 사회복무기관 및 사회복무요원 표본 규모 및 선정방식, 실태조사 영역 및 주요내용 등 설계
- 사회복무 실태조사를 활용한 지방자치단체 및 사회복무기관의 사회복무요원 활용 실태 모니터링 및 평가방안 모색
 - 사회복무요원을 활용하는 지방자치단체 및 사회복지시설에 대한 평가체계 구축 및 평가결과를 바탕으로 한 인센티브 제공 검토

□ 실태조사 분석결과를 활용한 정책이슈 도출 및 제도 개선방안 제시

- 사회복무 분야의 확대 및 다양화
 - 사회복지 부문의 복무분야 다양화 및 복무인력의 비중 확대
- 지방자치단체 및 사회복무기관의 사회복무요원에 대한 인식 제고 및 인력활용의 동기 제공
 - 복무관리 등 사회복무 관련 업무 및 재정부담 관련 개선방안
- 사회복무요원 활용 및 직무 실태에 관한 문제점 및 개선방안 도출
 - 사회복무요원에 대한 부적절한 직무배치 및 활용사례 발견 및 노동시장 중립성 관련 이슈 및 사례 도출
- 사회복무요원 및 복무관리담당자 등에 대한 교육체계 강화

- 직무교육 및 복무관리담당자 교육에 대한 평가
- 직무교육 강화 및 보수교육 신설 등에 관한 욕구
- 사회복지제도 운영주체 및 복무관리체계의 문제점 및 개선방안
 - 사회복지감독관 운용체계 개편 및 전문성 강화 필요성
 - 사회복지기관 및 사회복지요원의 상호선택제 도입 관련
 - 중앙부처 및 지방자치단체 내 사회복지 업무에 대한 역할 분담

2. 연구방법

□ 문헌연구

- 사회복지제도 운영실태 관련 기존 연구 및 관련 기사 등 문헌 검토
- 사회복지 분야 시설 및 서비스, 직무 및 인력활용 관련 문헌 검토
- 독일 등 외국의 사회복지제도 운영 및 평가 추진사례 검토
 - 독일 민사복무제도 평가연구 관련 자료수집 및 벤치마킹
 - 독일 이외의 사회복지제도 운영 국가의 사례 검토

□ 실태조사 - 방문 면접조사 및 우편조사

- 조사설계에 따라 추출된 사회복지요원 및 복무기관의 기관장 또는 복무관리담당자를 대상으로 사전 구조화된 설문지를 통해 방문 면접 조사 및 우편조사를 실시
 - 광범위한 지역분포 및 사회복지시설 규모, 예산제약 등을 고려한 사회복지요원 조사표본 규모는, 2008년 이후 입대하여 사회복지시설에서 복무하며 2008년 12월까지 직무교육(사회복지과정)을 이수한 2,955명의 약 30%에 해당하는 890명임.
 - 사회복지기관의 경우, 조사시점인 2009년 8월 현재 사회복지요원을 활용하고 있는 전국 2,000여개의 사회복지시설 복무관리담당자 또는 기관장을 대상으로 우편조사를 실시함.
 - 표본추출을 위한 모집단 관련 기초자료로서 병무청이 작성한 2008년 사회복지요원 배정현황 및 한국보건복지인력개발원 사회

복무교육본부가 작성한 2008년 직무교육 현황 자료를 비교 활용함.

□ 포커스그룹 인터뷰(FGI: Focus Group Interview)

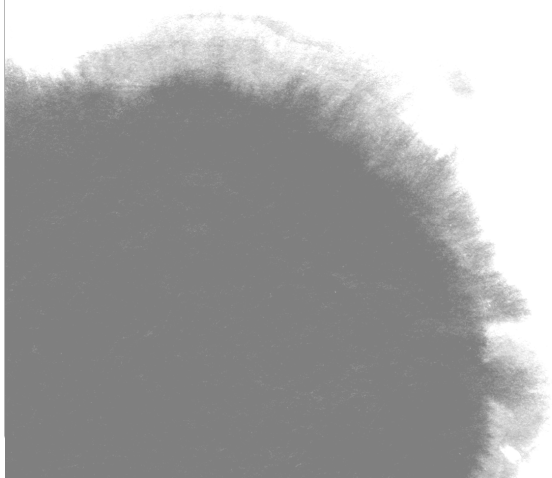
- 포커스그룹 인터뷰(FGI)를 중심으로 한 사례연구 활용
- 사회복지기관장 또는 사회복지기관 복무관리담당자, 사회복지요원, 지방자치단체 복지업무 담당부서 중 사회복지요원 관리담당자 등으로 포커스그룹을 구성

□ 통계분석

- 사회복지기관 및 사회복지요원을 대상으로 수행한 사회복지 실태조사 결과에 대한 다양한 통계분석

02

사회복무제도 운영 현황



제2장 사회복무제도 운영 현황

제1 절 사회복무제도 개요

1. 도입배경

- 국가의 ‘인적자원 활용을 위한 2+5 전략’의 일환으로 예외 없는 병역이행 체계를 정립하여 사회활동이 가능한 모든 사람에게 병역의무를 이행하되, 현역 복무를 하지 않는 경우 사회서비스 분야에서 복무하도록 함.
- 사회활동 기능자의 병역면제에 따른 형평성 논란을 해소함으로써 병역의 사회적 형평성을 제고하며, 군 복무와 대체복무 간 복무부담의 형평성 문제를 시정하여 병역이행에 대한 사회적 합의를 도출함.
- 기존 공익근무제도 등 대체복무제도의 재정비 필요성
 - － 대체복무 상호간 복무여건이 상이하고 비효율적으로 운영되고 있어 관리체제의 정비가 필요하였음.
- 사회복무제도는 저출산 고령화와 양극화 경향이 빠르게 진행되고 있는 상황에서, 급격하게 증가하는 사회서비스 욕구에 대응하기 위한 방안의 일환으로도 이해할 수 있음.
 - － 사회서비스 분야의 인력부족 현상에 대응하여, 사회복무제도를 통해 사회복무요원으로 하여금 사회복지 전문인력의 보조적 역할을 수행하도록 함으로써 보다 양질의 사회서비스를 제공하는데 기여할 수 있음.

〈표 2-1〉 공익근무요원과 사회복지요원 비교

구 분	공익근무요원	사회복지요원
주요업무	▪ 행정기관 중심으로 단순 행정 보조 업무	▪ 사회복지시설, 사회복지전담공무원보조 등 난이도 높은 실질적 역할 수행
교육훈련	▪ 기초군사훈련(4주)	▪ 기초군사훈련(4주) ▪ 소양교육(1주) 및 직무교육(1~2주) 실시
복무관리	▪ 복무기관장이 복무관리 ▪ 온정적, 형식적 복무관리	▪ 병무청, 복무기관장 공동 복무관리 ▪ 상시 복무현장 확인 위주 복무관리

□ 사회복지제도 도입을 통해 병역자원을 사회서비스 분야에 활용함으로써 인적·사회적 자본의 고도화를 실현하고 사회복지서비스 체계를 보완할 수 있음.

- 국가안보, 복지, 성장 등 제반 영역의 연계 및 효율성 제고를 통해 다양한 사회적 편익 발생
- 사회복지서비스 공급 인프라 구축, 사회복지 및 공동체 의식을 함양시키고 더불어 사는 복지사회 실현을 가능하도록 함.

□ 또한, 예외 없는 병역이행을 통해 병역의 사회적 형평성 및 사회통합을 제고함으로써 선진 병역문화를 정착시키는 데에도 기여할 수 있음.

2. 기본방향

□ 기본계획에 따르면, 2008년부터 사회복지제도 도입 이후 2012년 전면 시행 계획을 목표로 하여 2008년부터 사회봉사·보호 분야 공익근무요원 등이 사회복지체계에 편입되며, 2012년 이후 각종 대체복무 배정을 종료한 후에 사회복지제도를 전면 시행하도록 하였음.

□ 사회복지제도는 비효율적인 현행 대체복무 관리·운영 방식을 혁신하여 군 복무에 버금가는 새로운 사회복지 시스템 구축을 목표로 하고 있음.

- 사회적 기여도, 자기계발 가능성, 교육 및 복무관리 시스템, 시장 및

공공부문에 대한 보완 기능 등을 고려하여 세부 활용분야 및 관리·운영 방식을 결정함.

□ 기본방향은 다음과 같이 세 가지로 요약할 수 있음.

- 첫째, 예외 없는 병역이행 체계를 정립하는 것으로, 병역 면제자 중 사회활동 가능자는 사회복무 의무를 부과하도록 함.
- 둘째, 사회복무요원을 사회복지서비스 분야에 중점적으로 투입하여 활용하는 방안으로 노인 및 장애인 수발 등 사회적으로 수요가 급증하고 있으나 공급이 어려운 분야에 우선 투입하도록 함.
 - 이때 사회복무요원의 배치원칙은 사회적 약자에 대한 기여도 및 공공성, 노동시장 중립성 등을 고려하는 것임.
- 셋째, 사회복무요원을 국가 인적자원으로 개발 및 활용함에 있어서 교육훈련을 통하여 사회복무에 필요한 윤리의식과 전문성을 제고하고, 상시 복무관리 강화로 군 복무에 상응하는 복무기강 확립을 목표로 함.

□ 사회복무제도의 재원부담

- 사회복무요원의 인건비 등 재원은 국가부담을 원칙으로 하고 있으나, 독일 등 주요 국가에서 사회복무요원 활용의 책임성 강화를 위하여 사회복무기관이 일부를 부담하고 있음.
- 우리나라의 경우, 사회복무요원의 중식비를 제외한 모든 비용을 중앙정부에서 부담하고 있으나, 사회복무요원의 사회보험 가입 등을 위한 재원은 마련되고 있지 않음
- 중식비의 경우, 지방자치단체가 부담하고 있는 상황임.

〈표 2-2〉 공익근무요원과 사회복무요원 인건비 부담주체 비교(2009년 기준)

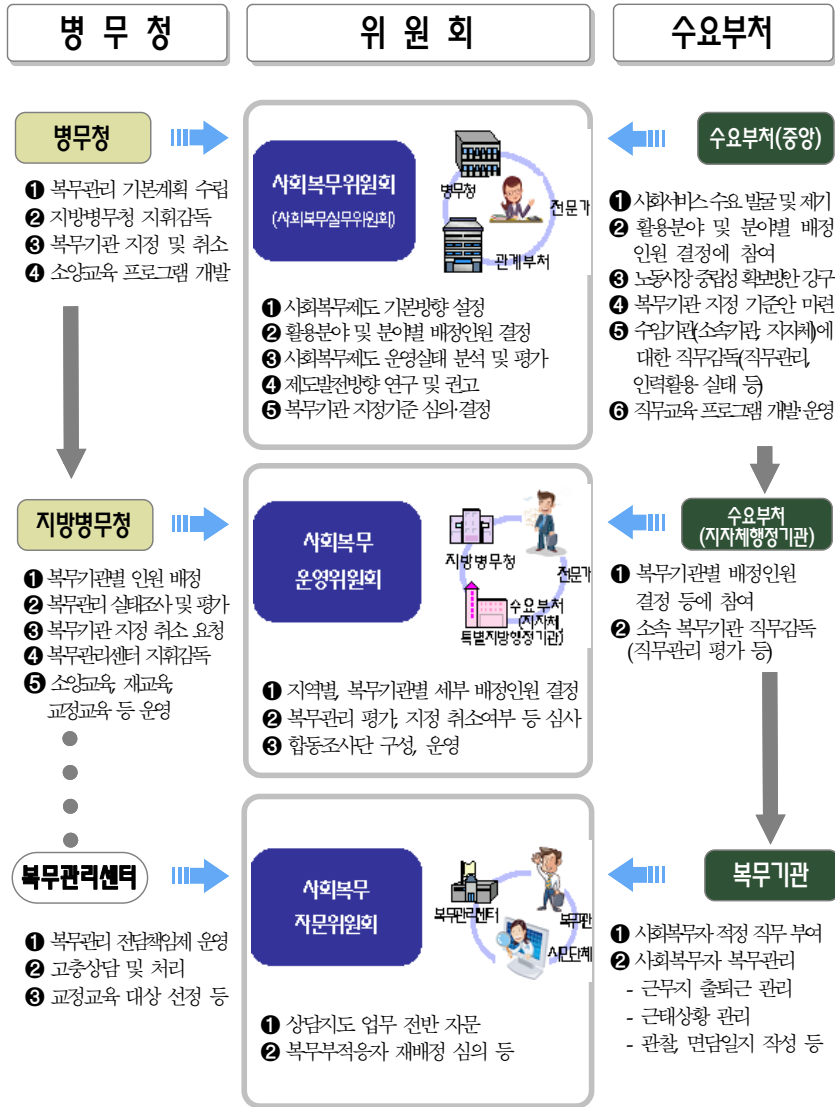
구 분	공익근무요원	사회복무요원
인건비, 교통비, 피복비	복무기관 (지자체, 공공의료기관 등)	병무청 부담
중식비		지방자치단체 부담

3. 사회복지제도 운영 및 복무관리 체계

□ 도입 당시 기본계획에 따르면 사회복지제도 조기정착과 효율적 운영을 위해 관계부처가 참여하는 ‘위원회’를 구성·운영하며, 복무관리체계는 기본적으로 병무청, 사회복지부 관련 위원회, 보건복지가족부 등 수요부처 3가지 주체로 구성됨.

- 병무청은 사회복지위원회와의 협력을 통하여 복무관리에 관한 기본 계획을 수립하고, 지방병무청 지휘감독, 복무분야 및 프로그램 개발, 복무기관 지정 및 취소 등을 담당함.
 - 지방병무청에 복무기관별 인원 배정을 의뢰, 복무관리 실태조사, 복무기관 지정 및 취소 요청, 복무관리센터 감독 및 교육 등을 담당하고, 사회복지부감독관을 신설 배치하여 사회복지요원의 복무 고충 및 현장을 관리 감독함.
- 당초 계획에 따르면, 사회복지부 관련 위원회는 사회복지위원회, 사회복지 운영위원회, 사회복지 자문위원회로 구성되며 제도의 기본방향 설정 및 분야별 배정인원 결정, 복무관리 평가, 심사, 상담 업무전반을 담당하는 것으로 설정되어 있음.
 - 수요부처, 병무청, 전문가 상호간 협조체제를 통해 사회복지요원 배정인원 결정, 복무관리 평가 및 심사, 상담지도 등 업무 전반을 맡는 것으로 되어 있으나, 당초보다 역할 및 기능이 약화됨.
- 수요부처는 사회복지서비스 분야 인력수요 발굴, 복무기관별 배정인원 결정 및 지정기준 마련, 직무교육 및 직무감독의 역할 담당
 - 수요부처는 사회복지요원이 복무하는 사회복지기관에 대한 평가, 실태조사 등을 통해 사회복지요원의 복무관리 및 복무상황 등을 점검함.

[그림 2-1] 사회복지제도 도입 당시 제도 운영 및 복무관리 기본계획



□ 당초 계획과 비교할 때, 사회서비스 전 분야를 아우르는 사회복지제도의 효율적인 운영 및 복무관리 내실화를 위해 전달체계 및 운영주체, 중앙부처 간 협조체계, 지방자치단체 내의 역할분담 등에 대한 문제점이 제

기되고 있으며, 중장기적으로 이에 대한 검토와 논의가 필요한 실정임.

□ 복무기관장이 지휘감독권을 행사하며, 기초적 복무관리 업무를 수행하나, 지방병무청장에게도 복무관리 감독권을 부여하여 복무관리 기능을 보완하고 있음.

－ 특히, 독일 민사복무제도를 벤치마킹하여 지역별로 사회복무감독관을 배치하여 현장 관리기능을 강화하려는 노력을 기하고 있으나, 이와 관련한 평가 및 실효성 제고를 위한 개선이 필요한 실정임.

□ 한편, 복무위반에 대한 제재와 관련하여 담당공무원은 고발, 징계, 경고, 주의, 시정 등의 조치를 취할 수 있고 복무기관은 다음 연도 사회복무요원 배정제한 등의 조치가 가해질 수 있음.

－ 사회복무요원의 복무위반 사항에 대해서는 <표 2-3>과 같은 조치를 취하고 있음.

〈표 2-3〉 사회복무요원의 복무위반 시 조치사항

유 형	사 유	처 리	행정사항
복무이탈	▪ 통산 7일 이내	▪ 이탈일수 5배수 연장복무	▪ 신상이동통보
	▪ 통산 8일 이상	▪ 형사고발(3년 이하 징역)	
근무명령 위반 (법제33조)	▪ 근무방해/근무태만 선동 ▪ 정치적 목적의 행위시 ▪ 타 공직요원 가혹 행위시 ▪ 복무 관련 영리추구 등	▪ 경고장 교부 - 3회 이내 경고 (1회 경고시 5일 연장복무) - 4회 이상 경고 → 고발 (1년이하 징역)	▪ 경고처분 ▪ 고발 ▪ 신상이동통보
임무수행 태만 행위 (시행령 제65조의2)	▪ 정당한 사유 없이 지참시 ▪ 무단 조퇴, 이탈시 ▪ 교육 중 대리참석, 태만 등	▪ 경고장 교부 - 1회 경고시 5일간 연장복무 추가 ※ 고발은 안 함	▪ 경고처분 ▪ 신상이동통보

4. 사회복지요원의 직무교육

- 기초군사훈련 이후 사회복지요원을 대상으로 한 교육체계는 소양교육과 직무교육으로 구분됨
 - － 소양교육은 병무청, 직무교육은 수요부처 주관으로 실시함
- 사회복지 및 보건 분야 직무교육은 보건복지가족부가 한국보건복지인력개발원 사회복지교육본부(1본부 6센터)에 위탁하여 실시하고 있음.
 - － 교육과정은 사회복지요원 배정 시 보건복지가족부와 관련된 영역으로, 사회복지과정, 사회복지직공무원 보조과정, 보건의료과정으로 분류됨.
 - － 2009년 보건복지분야 직무교육 수료 현황을 살펴보면 총 7,346명이 교육을 수료한 것으로 나타남.
 - 각 과정별로 살펴보면, 사회복지과정 4,352명, 사회복지공무원보조과정 2,221명, 보건의료과정 773명임.

〈표 2-4〉 2009 보건복지분야 유형별 직무교육 수료 현황

(단위: 명)

계	사회복지과정					사회복지직공무원보조과정			보건의료과정		
	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	지역 사회 복지관	기타 시설	시군 구청	읍면동 사무소	기타	보건소	국공립 의료원	기타
7,346	1,584	1,291	555	767	155	369	1,807	45	367	389	17

- － 교육기간은 2주로, 총 70시간의 직무교육이 진행됨.
 - 강의 54시간, 실습 14시간, 기타 2시간
- － 2주간 직무교육을 실시하는 부처는 현재 보건복지가족부가 유일하나, 여전히 사회복지요원의 세부 복무분야 및 직무와 관련해 직무교육이 좀더 강화될 필요성이 있음.
 - 1주 소양교육 이후, 보건복지가족부에서 2주 동안 실시하는 교육

기간으로는 사회복지시설 등에서 사회복지 전문인력의 보조적인 역할을 수행함에 있어서도 다소 한계가 존재

- 독일 및 대만의 전문교육 기간은 세부 직무분야별로 2주~12주에 걸쳐 이루어지고 있음

〈표 2-5〉 사회복지요원 직무교육 과정별 주요 교육내용

사회복지과정	사회복지직공무원 보조과정	보건의료과정
<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지시설 운영에 대한 이해 ○ 노인, 장애인, 아동, 청소년에 대한 이해 ○ 일상생활 활동지원 및 아동 보조서비스의 이해와 지원 ○ 의사소통의 이해 및 인권 이해와 실천 등 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지직공무원 역할에 대한 이해 ○ 노인, 장애인, 아동, 청소년에 대한 이해 ○ 주민생활중심의 공공서비스 전달체계에 대한 이해 ○ 가정방문 및 공문서의 이해 등 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보건의료서비스 및 보건소 업무의 이해 ○ 노인, 장애인, 아동, 청소년에 대한 이해 ○ 전염병 예방사업 ○ 초기응급처치요령 실습 등

□ 사회복지요원의 직무교육을 위해 지자체는 병역법 제33조의 2 및 동법 시행령 제63조에 따라 직무교육통지서를 교부함.

□ 직무교육 통지서의 교부절차는,

- 사회복지교육센터에서 복무기관장(시군구)에 『직무교육통지서』 발송

※ 복무기관의 장: 국가기관, 지방자치단체의 장 또는 공공단체의 장(병역법 시행령 제47조). 단, 사회복지시설은 복무기관이 아닌 근무기관으로 기관장은 복무기관의 장이 아님

- 복무기관의 장은 교육개시 14일 전까지 사회복지요원에게 직무교육 통지서 교부

- 복무기관은 『직무교육통지 교부결과』를 교육개시 5일 전까지 사회복지교육센터로 통보

- 직무교육 연기 사유 발생 시 『직무교육 기일연기신청서』와 증빙서류를 교육개시 5일 전까지 복무기관을 거쳐 사회복지교육센터에 제출

제2절 사회복지무원 배치 분야 및 현황

1. 사회복지무원의 배치

- 사회복지무원 배치의 기본방향은 사회복지서비스 분야에 우선 배정을 원칙으로 하되, 자격·전공, 적성, 희망 등을 고려하여 배치함.
 - － 단, 부실 복무기관에는 배정을 제한하되 근무 부적격 분야는 배정을 제외함.
- 사회복지무원 배치분야 및 우선순위를 살펴보면,
 - － 분야별로는 ①사회복지, ②보건의료, ③교육문화·환경안전, ④기타 공공서비스 순이며
 - － 기관별로는 ①사회복지시설, ②국가기관, ③지방자치단체, ④공공단체 우선 배정을 원칙으로 함.
- 사회복지무원의 신청 및 배치
 - － 복무기관에서 다음해 사회복지무원 신규배정 수요를 파악하여 지방병무청에 배치 요청
 - － 지방병무청은 배정을 위한 조사를 실시하고 복무기관별 배정인원 결정 및 확정 후 최종 결정 인원을 복무기관장에 통보
 - － 병무청, 복지부 복무기관, 지방청의 유기적 협력이 요구됨.

〈표 2-6〉 사회복지무원의 신청 및 배정 절차

단 계	업 무 개 요	비 고
수요 조사	○ 매년 3.15까지 다음해 사회복지무원 수요조사 실시	복지부, 지방병무청
배정 요청	○ 3월31일까지 복무기관의 장이 지방병무청장에 그 다음 해의 필요인원 배정 요청 - 사회복지시설의 필요인원은 시장(구가 설치되지 아니한 시의 시장을 말한다)·군수·구청장이 배정 요청하여야 함.	복무기관
배정인원 결정	○ 4월30일까지 복무기관별 배정인원 결정	지방병무청
복무기관 통보	○ 5월20일까지 배정결과 복무기관 통보	지방병무청

□ 2009년 사회복지무원 배정현황을 살펴보면, 총 17,071명으로 2008년 16,079명 배치 대비 992명이 증가하였음.

- 특히, 보건복지가족부의 경우 2009년에 총 8,130명이 배치되어 2008년 7,541명 배치된 데 비해 589명이 증가하였음.
- 사회복지무원은 보건복지가족부 및 노동부, 국토해양부, 교육과학기술부, 환경부 등 총 11개 부처 및 청에 배정되었음.
- 각 부처별로 배정된 사회복지무원은 해당부처 소관기관의 특성에 적합하게 수발, 업무보조, 지원, 구조, 상담, 감시업무 등 다양한 역할을 수행하고 있음.

〈표 2-7〉 2009년 사회복지요원 배정 현황

부처명	복무분야	복무기관	08년배정 (A)	09년배정 (B)	증감 (B-A)	
사회복무요원(10개부처 및 지자체)			16,079	17,071	992	
자체교육	보건복지 가족부 (2주)	소 계	7,541	8,130	589	
		장애인·노인수발 등 사회복지업무보조	3,811	4,836	1,025	
		장애학생·아동지원	339	110	△229	
		청소년 쉼터 등	117	13	△104	
		청소년 구조/상담 환자지원	2,233	2,287	54	
		국립병원, 의료원	263	401	138	
		적십자사(병원) 보건소	55	53	△2	
		723	430	△293		
	노동부 (4일)	환자지원	산재의료원	81	20	△61
	국토부 (3일)	소 계	1,259	611	△648	
		안전관리	철도공사/항만청	1,119	549	△570
		하천/해양보호	수자원공사/항만청	140	62	△78
	방재청 (1주)	소 계	632	885	253	
		안전관리	소방서	157	112	△45
		응급환자 구급이송	119구급대	475	773	298
	경찰청	안전관리	경찰서 등	-	1,898	1,898
	지자체 (5일이내)	소 계	4,799	3,722	△1,067	
산불/녹지감시		시군구/공단·공사	2,175	1,447	△728	
하천/해양보호		시군구/공단·공사	557	532	△25	
문화재보호		궁/능	100	117	17	
안전관리		지하철공사	1,967	1,626	△341	
위탁교육 (병무청)	교과부 (1주)	소 계	1,095	1,333	238	
		장애학생·아동지원	초중고	925	1,271	346
		학습지원	교육청	170	62	△108
	환경부 (1주)	소 계	187	97	△90	
		하천/해양보호	환경청	26	7	△19
		산불/녹지감시	국립공원관리공단	161	90	△71
	보훈처 (1주)	수발보조/환자지원	보훈청/병원/요양시설	301	236	△65
	문화재청 (1주)	문화재 보호	궁/능	68	51	△17
	산림청 (1주)	산불감시 등	관리사무소	116	88	△28

자료: 보건복지가족부(2009)

2. 보건복지가족부 소관 분야 사회복지무요원 배정 현황

- 보건복지가족부 소관 분야의 사회복지무요원의 배정요청 인원은 총 배정 계획은 총 9,283명이었으나, 배정이 확정된 인력은 2009년 9월말 기준 배정요청 대비 87.6%에 해당되는 8,130명이었음.
 - 이는 2008년 대비 589명이 증가된 수치임.
- 이 중 사회복지 분야의 배정 인원은 7,246명으로 전체의 89%를 차지하며, 보건의료 분야는 884명(10.9%)로 나타남.
 - 사회복지 분야의 사회복지무요원은 8,242명 배정을 요청하여 2008년 대비 746명 증가한 7,246명이 배정되었음.
 - 보건의료 분야는 2008년과 동일한 수준인 1,041명의 배정을 요청하였으나 157명이 감소된 884명이 배정되었음.
 - 사회복지 분야에 배정된 사회복지무요원은 사회복지시설과 시군구읍면동의 행정기관에서 복무하게 됨.
 - 사회복지 분야 중 사회복지시설에 배정된 사회복지무요원은 주로 수발지원, 프로그램 지원 업무를 담당하고 있으며, 시군구읍면동 배정자는 사회복지전담공무원 업무보조를 담당함.
 - 보건의료 분야에 배치된 사회복지무요원은 병원, 보건소, 의료원, 검역소, 적십자사 등에 배정되어 복무하며, 주로 보건의료 및 환자지원 업무를 담당함.
 - 사회복지기관에서 사회복지무요원의 업무는 각 기관의 전문인력의 업무내용을 지원하는 보조적 역할을 담당함.

〈표 2-8〉 2009년 보건복지가족부 소관분야 사회복지무요원 배정 현황

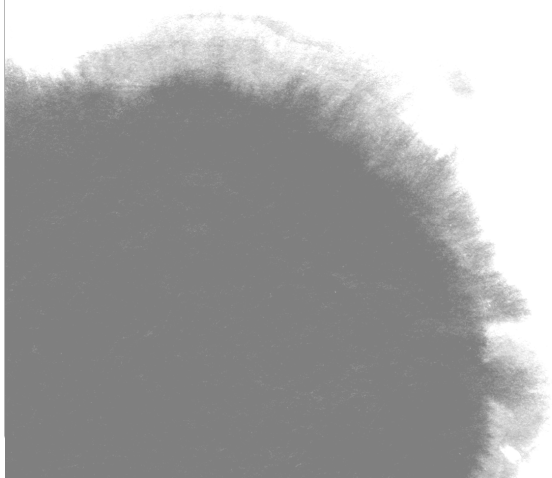
(단위: 명)

구분	복무기관	복무분야	'08년	'09년	
				배정요청	배정
합 계			7,541	9,283	8,130
사회 복지 분야	계		6,500	8,242	7,246
	복지시설	소 계	3,811	5,587	4,836
		수발지원	1,852	2,040	1,785
		사회복지프로그램지원	1,009	2,226	1,972
		경비.시설관리	659	733	604
		운전	291	588	475
	보육시설 (어린이집)	소 계	339	134	110
		장애학생.아동지원	339	126	104
		운전	-	8	6
	상담지원센터	청소년 구조/상담	117	12	12
	쉼터	청소년 구조/상담		1	1
	시군구	사회복지업무 보조	193	677	643
	읍면동	사회복지업무 보조	2,040	1,831	1,644
	보건 의료 분야	계		1,041	1,041
국립병원		환자지원	41	84	83
국립검역소		보건지원 보조	17	6	6
보건소		소 계	707	491	430
		환자지원	367	180	168
		보건지원	340	311	262
지자체의료원		환자지원	221	400	312
적십자사		소 계	42	31	30
		수발지원	27	17	17
		사회복지프로그램지원	15	14	13
적십자병원		환자지원	13	29	23

자료: 보건복지가족부(2009)

03

사회복무 실태조사(사회복지시설) 개요



제3장

사회복무 실태조사(사회복지시설) 개요

제1 절 조사대상 및 조사내용

1. 조사대상

□ 사회복무기관

- 사회복무기관의 경우, 조사시점인 2009년 8월 현재 사회복무요원을 활용하고 있는 전국 2,000여개의 사회복지시설 전수에 대하여 해당 기관 복무관리담당자 또는 기관장을 대상으로 우편조사를 실시함.
 - 우편조사 대상 기관을 확정하고 설문지를 발송하기 위하여 한국 보건복지인력개발원 사회복지교육본부가 제공한 ‘2008년 직무교육 대상 사회복무요원의 복무기관 현황 자료’를 활용함.
 - 사회복지기관 현황 자료에 제시된 모든 기관을 대상으로 전화 확인 절차를 거쳐 사회복무요원 활용여부 등을 사전에 확인한 이후 조사 대상 사회복지기관으로 확정함.
- 사회복지기관에 대한 우편조사는 2009년 8월 7일부터 8월 31일까지 이루어졌으며, 조사 설문지의 응답률 제고를 위해 2009년 9월말까지 전화 확인 등을 통해 추가적으로 조사표를 회수함.
- 우편조사 완료 결과
 - 조사 설문지 발송 사회복지기관: 1,988개 기관
 - 응답 완료 사회복지기관: 1,376개 기관(응답률 69.2%)
- 회수된 설문지에 대한 에러체크 등을 통해 응답내용이 부실한 179개

기관의 설문지를 제외한 1,197개 사회복지기관을 대상으로 분석을 실시함.

- 조사대상 사회복지기관 대비 분석대상 기관 비율 : 60.2%
- 응답완료 사회복지기관 대비 분석대상 기관 비율 : 87.0%

□ 사회복지요원

- 사회복지요원에 대한 실태조사의 경우 사전에 추출된 조사 표본을 대상으로 구조화된 설문지를 통해 방문 면접조사를 수행함.
 - 사회복지제도 및 복무기관에 대한 평가 등 조사내용을 감안하여 사회복지제도가 시행된 2008년 이후 입대하여 조사시점 기준으로 복무기간이 일정기간 이상 경과한 사회복지요원을 조사 모집단으로 규정함.
- 표본추출을 위한 모집단의 규모는 2008년 이후 입대하여 사회복지시설 및 관련 기관에서 복무하고 있으며, 2008년 12월까지 전국의 한국보건복지인력개발원 사회복지교육센터에서 직무교육을 이수한 사회복지요원 2,955명임.
 - 표본추출을 위한 모집단을 확정하기 위한 기초자료로서 병무청에서 작성한 2008년 사회복지요원 배정현황 자료 및 한국보건복지인력개발원 사회복지교육본부에서 작성한 2008년 직무교육 현황 자료를 비교 활용함.
- 사회복지시설의 광범위한 지역 분포, 조사수행 관련 예산제약 등을 고려하여 조사 모집단의 약 30%에 해당하는 890명을 사회복지요원 실태조사 표본으로 무작위 추출함.
- 표본으로 추출된 사회복지요원 890명을 대상으로 2009년 8월10일부터 8월28일까지 근무 중인 사회복지기관으로 방문하여 면접조사를 실시함.
 - 조사표본 가운데 사회복지요원의 복무기관 이전, 조기 소집해제, 개인 사정 등으로 인하여 조사가 불가능할 경우 사전에 준비한 대체 표본을 대상으로 조사를 완료함.

2. 조사내용

가. 사회복지기관 조사영역별 주요 조사내용

- 사회복지기관의 일반사항
 - － 운영주체, 해당기관 정규 직원 및 자원봉사자 규모
- 사회복지요원 활용 현황
 - － 사회복지시설 유형
 - － 현재 활용 중인 사회복지요원 규모
 - － 수요조사 시 배정요청 인원 배정여부, 적정 사회복지요원 규모
 - － 향후 사회복지요원 활용계획, 사회복지요원 활용 이유
- 사회복지요원에 대한 직무부여 현황
 - － 사회복지요원에 대한 복무분야 선택기회 제공여부
 - － 직무분야 결정방식, 직무배정 및 조정방식
 - － 세부 직무내용
- 사회복지요원의 근무여건 및 환경
 - － 불규칙 근무여부 및 형태
 - － 사회복지요원이 이용할 수 있는 공간 제공 여부
 - － 사회복지요원의 좌석 및 근무환경(책상, 컴퓨터 등) 제공 여부
 - － 사회복지요원의 중식 제공 여부
- 사회복지요원 복무관리 실태
 - － 사회복지기관 자체 직무교육 프로그램 실시여부
 - － 복무관리담당자 지정 여부
 - － 복무관리담당자의 직위 및 주요업무, 사회복지 업무 비중
 - － 사회복지요원에 대한 근무평가 실시여부 및 평가방법
 - － 사회복지요원의 직무수행 점검방법
 - － 사회복지요원 상담여부 및 주기
 - － 복무이탈자 발생 및 고발조치 여부

- 사회복지감독관 관련 평가
 - － 사회복지감독관 제도 및 해당기관 담당 감독관 인지 여부
 - － 사회복지감독관과의 협조체계 및 연락방법
 - － 사회복지감독관 활용경험 및 도움 여부
 - － 사회복지감독관의 전문성 제고를 위한 자격요건
- 사회복지요원의 활용 만족도
 - － 사회복지요원의 활용 만족정도
 - － 만족 또는 불만족 사유
 - － 사회복지요원 활용 및 복무관리가 어려운 원인
- 사회복지 관련 교육체계 평가
 - － 직무교육의 관련성 정도
 - － 직무교육이 직무인식 및 직무수행 능력에 미치는 효과
 - － 직무교육 과정 중 교육이 필요한 내용
 - － 보수교육의 필요성 및 주기
 - － 복무관리담당자 교육 참여여부 및 교육주체
 - － 복무관리담당자 교육의 도움정도
- 사회복지 상호선택제 도입에 관한 의견
 - － 상호선택제 도입 필요성
 - － 상호선택제 도입의 기대효과
 - － 사회복지기관 지정범위
- 사회복지기관 평가 시행에 관한 의견
 - － 평가 필요성 및 평가주기
 - － 사회복지시설 평가와의 연계 가능성
 - － 우수 사회복지기관 인증제 도입 필요성
- 사회복지제도 개선 필요사항
 - － 사회복지제도 도입 취지에 대한 공감정도
 - － 사회복지제도의 지속 필요성
 - － 사회복지제도 운영과정에서 개선이 필요한 사항

- 복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보제공
- 복무분야 및 직무의 다양화
- 사회복지 영역의 복무분야 및 복무인력 비중 확대
- 개인별 전문자격, 적성과 능력을 고려한 업무 배치
- 복무분야 및 복무기관에 대한 사회복지요원의 선택기회 확대
- 복무기관에서의 복무관리담당자 지정 및 역할 강화
- 사회복지기관 및 사회복지요원의 상호선택제 도입
- 사회복지요원에 대한 소양교육 강화
- 사회복지요원에 대한 사전 직무교육 강화
- 업무수행 및 개인 신상에 관한 상담 및 고충처리 지원 강화
- 복무기간 중 자기계발 기회 제공
- 직무 난이도에 따른 사회복지기간 차등제 도입
- 복무경험 및 경력을 활용한 전문자격 취득 연계
- 사회복지제도의 운영주체 및 역할분담
- 사회복지요원 배정 시 고려사항
- 사회복지기관이 지향해야 하는 가치
- 사회복지제도의 성공적 정착을 위한 과제

나. 사회복지요원 조사영역별 조사내용

□ 사회복지요원의 일반사항

- 출생년도, 신체등급, 입대 및 제대예정일, 복무기관 배치시점, 종교, 학력(대학생의 경우 사회복지학 전공여부), 성장지역, 생활수준

□ 사회복지 관련 정보 및 복무 기대사항

- 입대 전 사회복지제도 시행 인지여부 및 인지경로
- 사회복지요원 소집 시 가졌던 생각 및 기대사항
- 복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보획득 여부

□ 사회복지요원의 기관 선택

- 복무 중인 사회복지시설 유형
- 사회복지기관 자발적 선택여부 및 선택 이유
- 타 복무기관 또는 복무분야 희망여부

□ 사회복지요원의 직무인식 및 직무수행

- 복무기관 배치 시 직무결정 및 업무지정 여부
- 직무분야 결정 및 조정방식
- 세부 직무내용
- 직무수행 및 역할 수준 및 권한 정도
- 노동시장 중립성 관련 정규직 대체 직무수행 경험
- 수행 중인 직무에 관한 인식
 - 직무의 다양성, 직무의 중요성, 직무의 자율성
 - 직무 정체성

□ 사회복지요원의 근무여건 및 환경

- 출퇴근 교통수단 및 소요시간
- 불규칙 근무여부 및 형태
- 불규칙 근무 휴무보장 형태
- 근무시간 중 개인적으로 활용 가능한 시간유무 및 활용 방법
- 퇴근 이후 주요 활동
- 사회복지요원이 이용할 수 있는 공간 존재여부
- 사회복지요원의 좌석 및 근무환경(책상, 컴퓨터 등)
- 사회복지요원의 중식 해결방법

□ 사회복지요원 복무관리 실태

- 사회복지기관 자체 직무교육 프로그램 실시여부
- 사회복지요원에 대한 근무평가 실시여부
- 복무관리담당자 지정여부
- 복무관리담당자의 지도감독 역할 및 주기, 상담 소요시간
- 복무관리담당자의 슈퍼비전 관련 평가

□ 사회복지감독관 관련 평가

- 사회복무감독관 제도 및 자신을 담당하는 감독관 인지여부
- 사회복무감독관과의 협조체계 및 연락방법
- 사회복무감독관 활용경험 및 도움여부
- 사회복무감독관의 전문성 제고를 위한 자격요건

□ 사회복무요원의 복무 관련 만족도

- 수행 업무와 적성 및 능력의 관련성
- 수행 중인 업무량의 정도
- 복무 중인 사회복무기관에 관한 생각
- 복무 중인 사회복무기관에 사회복무요원 배치 필요성
- 사회복무요원의 복무 관련 만족도
- 만족 또는 불만족 사유

□ 사회복무 관련 교육체계 평가

- 수행 중인 업무와 직무교육 내용의 관련성
- 직무교육이 직무인식 및 직무수행능력에 미치는 효과
- 직무교육 강화가 필요한 내용
- 보수교육의 필요성 및 주기

□ 사회복무제도 개선 필요사항

- 사회복무제도 도입 취지에 대한 공감정도
- 복무기간 중 자기계발 기회 등 제공받기 희망하는 지원 제도
- 제대 후 제공받기 희망하는 경력인정 및 전문자격 취득연계 제도
- 사회복무제도 운영과정에서 개선이 필요한 사항
 - 복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보제공
 - 복무분야 및 직무의 다양화
 - 사회복지 영역의 복무분야 및 복무인력 비중 확대
 - 개인별 전문자격, 적성과 능력을 고려한 업무 배치
 - 복무분야 및 복무기관에 대한 사회복무요원의 선택기회 확대
 - 복무기관에서의 복무관리담당자 지정 및 역할 강화
 - 사회복무기관 및 사회복무요원의 상호선택제 도입

- 사회복지요원에 대한 소양교육 강화
- 사회복지요원에 대한 사전 직무교육 강화
- 업무수행 및 개인 신상에 관한 상담 및 고충처리 지원 강화
- 복무기간 중 자기계발 기회 제공
- 직무 난이도에 따른 사회복지복무기간 차등제 도입
- 복무경험 및 경력을 활용한 전문자격 취득 연계

— 사회복지요원의 복지의식

- 사회복지의 목적
- 빈곤의 원인과 불평등 정도
- 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과
- 분야별 복지서비스에 대한 책임 주체
- 정부의 복지정책에 관한 생각

제2절 분석대상 사회복지기관 및 사회복지요원의 일반적 특성

□ 본 연구의 조사결과 분석에서 공통적으로 활용하기 위한 기준으로 사회복지기관의 유형 및 복무기관이 위치한 지역을 다음과 같이 구분함.

□ 사회복지기관 유형

— 기관유형 구분 1

- 생활시설 / 이용시설

— 기관유형 구분 2

- 노인복지시설 / 장애인 및 정신보건시설 / 아동 및 청소년복지시설
/ 지역사회복지관 / 기타 사회복지시설

— 지역

- 지역 구분 1 : 대도시(구) / 중소도시(시) / 농어촌(군)
- 지역 구분 2 : 수도권(서울, 인천, 경기) / 지방 광역시(부산, 대구, 광주, 대전, 울산) / 지방 중소도시 / 지방 농어촌

1. 사회복지기관의 일반적 특성

- 사회복지기관의 일반적 특성과 관련하여 기관유형, 운영주체, 해당기관 정규직원 규모, 자원봉사자 규모 등을 조사하였음.

가. 지역 및 기관유형별 분포

- 분석된 사회복지기관은 총 1,197개 기관으로 지역별 분포를 살펴보면 중소도시(47.3%) 및 대도시(38.3%)에서 높은 비율을 차지하고 있으며, 농어촌(14.4%), 지방농어촌(11.9%)은 낮은 비율을 보이고 있음.

〈표 3-1〉 지역별 사회복지기관 분포

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=1197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
비율	38.3	47.3	14.4	30.6	22.0	35.5	11.9	100.0

- 사회복지시설유형별로 살펴본 결과 생활시설은 41.5%, 이용시설은 58.5%로 이용시설이 다소 높은 비중을 차지하고 있음.
- 복지대상 및 분야별 기관유형을 살펴본 결과 노인복지시설(32.6%), 장애인 및 정신보건시설(30.4%)은 비교적 높은 수준이며, 아동 및 청소년시설(12.3%), 지역사회복지관(14.5%)은 위 시설에 비해 다소 낮은 비율로 나타남.

〈표 3-2〉 기관유형별 사회복지기관 분포

(단위: %)

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=1197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회복 지관	기타	
비율	41.5	58.5	32.6	30.4	12.3	14.5	10.2	100.0

□ 사회복지기관의 유형을 지역별로 살펴보면 대부분의 지역에서 전반적으로 이용시설 비중이 높게 나타난 반면, 농어촌, 지방농어촌지역은 이용시설에 비해 생활시설 비중이 54.7%, 51.7%로 더 높게 나타남.

- － 특히 대도시, 수도권 지역의 생활시설과 이용시설의 비중은 68.3%, 67.2%로 이용시설이 생활시설에 비해 두배 이상 높은 응답률을 보임.

〈표 3-3〉 지역별 사회복지기관 유형(구분 1)

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=1197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
생활시설	31.7	45.5	54.7	32.8	39.2	47.1	51.7	41.5
이용시설	68.3	54.5	45.3	67.2	60.8	52.9	48.3	58.5
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 또한 지역별 사회복지기관의 유형을 복지대상 및 분야에 따라 나누어 살펴본 결과 대부분의 지역에서 노인, 장애인 및 정신보건시설이 높은 비중을 차지하고 있음.

- － 지역을 3개로 구분한 결과 장애인 및 정신보건시설, 노인복지시설, 지역사회복지관이 높은 비율을 차지하고 있음.
 - 중소도시는 노인복지시설(32.8%)과 장애인 및 정신보건시설(30.2%)이 주를 이루고 있으며,
 - 농어촌지역은 노인복지시설(52.3%)이 압도적으로 높은 비율을 차지하고 있으며 장애인 및 정신보건시설(23.8%)도 비교적 높은 수치를 나타냄.
- － 지역을 4개 권역으로 나누어 분석한 결과 수도권, 지방광역시, 지방중소도시의 경우 노인복지시설, 장애인복지시설이 높은 비율을 차지하고 있는 반면, 지방농어촌 지역은 노인복지시설이 51.0%로 높은 비율을 차지하고 있음.

〈표 3-4〉 지역별 사회복지기관 유형(구분 2)

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=1197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
노인	24.9	32.8	52.3	31.4	27.0	30.8	51.0	32.6
장애인 및 정신보건	33.2	30.2	23.8	30.9	29.7	32.0	25.9	30.4
아동 및 청소년	9.8	13.0	13.4	9.8	11.4	14.6	13.3	12.3
지역사회복지관	22.1	11.8	3.5	21.6	17.9	10.4	2.8	14.5
기타 사회복지시설	10.0	11.3	7.0	6.3	14.1	12.2	7.0	10.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 복지대상 및 분야별 기관유형을 세분화하여 사회복지시설유형에 따라 살펴본 결과 <표 3-5>와 같이 나타남.

- 노인복지시설의 경우 지역에 관계 없이 노인복지관 등 노인여가복지 시설 및 노인장기요양보험 급여 제공시설이 대부분을 차지하고 있음.
- 장애인복지시설의 경우 대도시에서는 지역사회재활시설의 비율이 높게 나타났으며, 중소도시 및 농어촌 지역에서는 장애인 생활시설의 비율이 높게 나타남.
- 아동 및 청소년복지시설의 경우, 아동양육시설 또는 지역아동센터가 대부분을 차지하고 있음

〈표 3-5〉 지역별 사회복지기관 유형(구분 3)

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=1197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
장기요양보험 재가급여제공기관	5.5	9.7	14.0	7.1	6.1	9.2	16.1	8.7
장기요양보험 재가급여제공기관	0.2	0.5	1.7	-	0.4	0.7	2.1	0.6
장기요양보험 시설급여제공기관	10.0	14.3	24.4	11.2	12.2	14.6	23.8	14.1
장기요양보험 시설급여제공기관	0.2	0.4	1.2	0.5	0.4	0.2	0.7	0.4
노인여가복지시설	7.6	4.6	7.6	9.0	6.1	3.8	6.3	6.2
노인주거복지시설	1.3	3.4	3.5	3.6	1.9	2.4	2.1	2.6
장애인생활시설	9.4	13.1	11.0	9.8	9.5	13.9	11.2	11.4
장애인 지역사회재활시설	15.7	9.3	7.6	15.0	11.0	9.9	8.4	11.5
장애인직업재활시설	5.9	4.6	1.7	4.9	6.1	4.5	2.1	4.7
아동양육시설	5.5	7.4	8.1	4.4	7.2	8.5	7.0	6.8
아동보호시설	0.2	0.7	-	0.8	-	0.5	-	0.4
아동보호치료시설	0.4	0.7	1.2	0.5	0.8	0.5	1.4	0.7
자립지원시설	0.2	0.2	-	-	0.4	0.2	-	0.2
아동상담소	0.4	0.2	-	0.3	0.4	0.2	-	0.3
지역아동센터	1.7	3.7	4.1	3.3	0.8	3.5	4.9	3.0
청소년수련관	0.7	0.5	-	0.3	0.8	0.7	-	0.5
청소년쉼터	0.7	0.5	-	0.3	1.1	0.5	-	0.5
정신요양시설	1.3	2.6	1.7	0.5	2.3	3.1	2.1	2.0
정신질환자 사회복귀시설	0.9	0.5	1.7	0.5	0.8	0.7	2.1	0.8
부랑인복지시설	0.7	1.8	1.7	0.5	1.1	2.1	1.4	1.3
노숙인쉼터	0.9	-	-	-	1.5	-	-	0.3
상담보호센터	0.2	0.2	-	-	0.4	0.2	-	0.2
지역사회복지관	22.1	11.8	3.5	21.6	17.9	10.4	2.8	14.5
지역자활센터	2.0	2.8	2.9	1.9	2.7	2.6	3.5	2.5
기타	6.3	6.5	2.3	3.8	8.4	7.3	2.1	5.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

나. 운영주체 및 직원 현황

□ 사회복지기관의 운영주체는 국가 및 지방자치단체, 사회복지법인, 비영리법인, 기타 등으로 구분할 수 있음.

- － 지역별 사회복지기관의 운영주체를 살펴본 결과 대부분의 지역에서 사회복지법인이 압도적으로 높은 비중을 차지하고 있음.
- － 국가 및 지방자치단체는 매우 낮은 비중을 차지하고 있는 반면, 다른 지역에 비해 농어촌(7.6%), 지방농어촌(7.7%) 지역에서 국가 및 지방자치단체 운영기관이 다소 높은 비율을 차지하고 있음.

〈표 3-6〉 지역별 사회복지기관 운영 주체

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
국가·지방자치단체	4.1	4.9	7.6	3.8	5.7	4.7	7.7	5.0
사회복지법인	65.7	64.7	51.2	62.3	65.4	66.8	50.3	63.2
비영리법인	15.1	14.8	21.5	15.6	16.7	13.2	23.1	15.9
기타	15.1	15.5	19.8	18.3	12.2	15.3	18.9	16.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 사회복지기관의 운영주체를 살펴보면 생활시설(71.8%)과 이용시설(57.0%) 모두 사회복지법인이 운영주체인 경우가 가장 높게 나타남.

- － 그러나 이용시설의 경우 비영리 법인이 운영주체인 경우 또한 21.0%로 비교적 높은 수치를 차지하고 있음.

□ 복지대상 및 분야별 기관유형을 살펴본 결과도 마찬가지로 시설의 유형에 관계 없이 사회복지법인이 운영주체인 경우가 가장 높게 나타났으며, 비영리법인도 다소 높은 비율을 차지함.

- － 기타 사회복지기관의 운영주체로는 개인운영시설, 공기업, 사단법인, 재단법인, 종교법인, 학교법인 등이 있었음.

〈표 3-7〉 기관유형별 사회복지기관 운영 주체

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
국·지방자치단체	3.6	6.0	4.9	3.3	6.8	2.9	11.5	5.0
사회복지법인	71.8	57.0	62.1	67.6	57.8	69.5	50.8	63.2
비영리법인	8.7	21.0	14.9	15.4	18.4	12.6	22.1	15.9
기타	15.9	16.0	18.2	13.7	17.0	14.9	15.6	16.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 2009년 8월 현원을 기준으로 사회복지기관에서 근무하는 정규 직원 및 사회복지사, 월평균 자원봉사자 규모 등을 살펴보면 <표 3-8>과 같이 나타남.

- 사회복지기관의 평균 정규직원은 19.1명으로 나타났으며 이중 정규직 사회복지사는 평균 10.8명, 월평균 자원봉사자는 112.5명으로 자원봉사자 수는 매우 높은 수준임.
 - 그러나 자원봉사자수의 경우 정규 자원봉사자, 일시 자원봉사자 등 각각의 특성에 따라 봉사시간이 다르므로 자원봉사자의 수치가 높다고 해서 사회복지시설 내 인력부족의 한계를 보완할 수는 없는 현실임.
- 대부분의 지역에서 정규직원에 비해 정규직 사회복지사가 50% 이상의 비율로 높은 비중을 차지하는 것으로 나타났으나, 농어촌, 지방농어촌 지역은 정규직 사회복지사의 수치가 기관 내 정규직원 수의 절반수준에 미치지 못하는 것으로 파악됨.
- 지역별 자원봉사자 규모는 대도시, 중소도시 모두 평균 100명 이상의 높은 수준을 차지하고 있으며, 수도권, 지방광역시, 지방중소도시도 마찬가지로 매우 높은 수준을 차지하고 있음.
 - 그러나 농어촌, 지방농어촌 지역은 수도권, 대도시에 비해 절반 이하의 수준으로 매우 낮은 수치로 확인됨.

〈표 3-8〉 지역별 사회복지기관의 평균 정규직원 및 자원봉사자 규모

구분		정규 직원 (n=1017)	정규직 사회복지사 (n=976)	월평균 자원봉사자 (n=777)
지역구분 1	대도시	20.2	12.1	124.1
	중소도시	18.7	10.5	119.2
	농어촌	17.3	8.6	57.1
지역구분 2	수도권	21.5	11.9	141.8
	지방 광역시	18.5	11.6	99.4
	지방 중소도시	18.5	10.7	116.9
	지방 농어촌	15.8	7.2	43.7
전체		19.1	10.8	112.5

- 기관유형별 사회복지기관의 직원 및 자원봉사자 규모를 파악한 결과
- － 생활시설과 이용시설 모두 정규직원 중 정규직 사회복지사의 비중이 반수 이상으로 비교적 높은 수준으로 나타남.
 - － 평균 자원봉사자수는 이용시설이 생활시설에 비해 훨씬 높은 수치를 차지하고 있음.
- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과 대부분의 기관에서 정규직원 중 사회복지사의 비중이 반수 이상으로 높은 수준으로 나타났으며,
- － 특히 지역사회복지관은 평균 정규직원 14.5명 대비 사회복지사 수는 12.3명으로 대부분의 직원이 사회복지사임을 확인할 수 있음.
 - － 기타사회복지시설은 평균 직원 대비 사회복지사수가 가장 낮은 수치인 평균 5.9명으로 나타남.
 - － 또한 평균 자원봉사자 수는 지역사회복지관이 평균 242명으로 매우 높은 수준으로 나타났으며, 아동 및 청소년기관은 가장 낮은 수준인 47명으로 나타남.

〈표 3-9〉 기관유형별 사회복지기관의 평균 정규직원 및 자원봉사자 규모

구분		정규 직원 (n=1017)	정규직 사회복지사 (n=976)	월평균 자원봉사자 (n=777)
기관유형 1	생활시설	25.8	13.2	86.8
	이용시설	14.5	9.2	130.9
기관유형 2	노인	19.8	9.0	97.2
	장애인 및 정신보건	23.9	14.1	106.2
	아동 및 청소년	15.5	10.3	46.8
	지역사회복지관	14.5	12.3	241.7
	기타 사회복지시설	13.3	5.9	62.5
전체		19.1	10.8	112.5

2. 사회복지요원

□ 사회복지요원의 일반사항과 관련하여 출생년도, 신체등급, 입대 및 제대 예정일, 복무기관 배치시점, 종교, 학력(대학생의 경우 사회복지학 전공 여부), 성장지역, 생활수준 등에 대하여 분석함.

가. 지역 및 기관유형별 분포

□ 지역을 3개 권역으로 나누어 사회복지요원의 분포를 확인한 결과 중소 도시가 54.9%로 가장 높게 나타났으며, 대도시, 농어촌 순으로 나타남.

— 지역별 사회복지기관 분포수준과 비교하여 보면 대도시의 경우 기관 분포(38.3%)와 요원 분포(38.9%)가 비슷한 수준으로 나타났으나, 중소도시는 기관 분포(47.3%)에 비해 사회복지요원 분포(54.9%)는 높은 수준으로, 농어촌지역은 기관 분포(14.4%)에 비해 사회복지요원(6.2%)의 배치가 더 낮은 수준으로 확인됨.

□ 지역을 4개 권역으로 나누어 살펴본 결과 수도권, 지방광역시, 지방중소 도시는 기관분포와 사회복지요원 분포가 비슷한 수준으로 확인되었으나 지방농어촌은 기관분포(11.9%)에 비해 사회복지요원 배치 수준(4.5%)이 낮은 것으로 나타남.

〈표 3-10〉 지역별 사회복지무원 분포

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
비율	38.9	54.9	6.2	39.2	18.9	37.4	4.5	100.0

- 기관유형별 사회복지무원 분포는 생활시설(39.0%)에 비해 이용시설(61.0%)에 더욱 많은 사회복지무원이 배치된 것으로 확인되어 시설 분포(41.5%/ 58.5%)와 비슷한 수준을 보이고 있음.
- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과 노인복지시설의 사회복지무원 배치현황은 비슷한 수준으로 나타났으나,
- － 장애인 및 정신보건시설, 지역사회복지관은 시설 분포에 비해 사회복지무원 배치 수준이 더욱 높게 나타났으며,
 - － 아동 및 청소년기관은 시설 분포에 비해 사회복지무원 배치 수준이 더욱 낮은 것으로 확인됨.

〈표 3-11〉 기관유형별 사회복지무원 분포

(단위: %)

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타	
비율	39.0	61.0	32.0	29.0	9.0	20.9	9.1	100.0

- 사회복지무원의 복무기관을 지역별로 살펴본 결과 대도시, 중소도시, 농어촌지역 사회복지무원 역시 사회복지기관과 마찬가지로 생활시설보다 이용시설에 더욱 많이 배치된 것으로 나타남.
- － 그러나 농어촌지역은 생활시설 사회복지기관 수준이 더 높았던 데 반해 사회복지무원은 이용시설에 배치된 경우가 더 높게 나타남.

〈표 3-12〉 지역별 사회복지무요원의 복무기관 유형(구분 1)

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
생활시설	37.0	39.7	45.5	34.1	36.3	43.5	55.0	39.0
이용시설	63.0	60.3	54.5	65.9	63.7	56.5	45.0	61.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지무요원이 복무중인 기관의 유형은 대도시, 중소도시, 농어촌지역은 노인복지시설, 장애인 및 정신보건시설, 지역사회복지관이 높은 수준을 차지하고 있음.

－ 단, 농어촌 지역은 노인복지시설이 매우 높은 수치를 차지하고 있어 사회복지무기관의 지역별 분포유형과 비슷한 수준을 보임.

〈표 3-13〉 지역별 사회복지무요원 복무기관 유형(구분 2)

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
노인	30.1	31.5	49.1	33.2	27.4	31.2	47.5	32.0
장애인 및 정신보건	26.9	31.3	21.8	33.2	22.6	28.5	22.5	29.0
아동 및 청소년	9.5	8.6	9.1	7.4	10.1	9.9	10.0	9.0
지역사회 복지관	23.7	19.4	16.4	20.9	26.2	18.6	17.5	20.9
기타	9.8	9.2	3.6	5.2	13.7	11.7	2.5	9.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 지역을 4개 권역으로 나눈 결과 또한 지역에 관계없이 노인복지시설, 장애인 및 정신보건시설, 지역사회복지관이 높은 수준을 차지하고 있으며 지방농어촌지역의 노인복지시설 분포는 매우 높은 수준으로 나타남.

□ 한편, 사회복지무요원이 배치된 복지대상 및 분야별 기관유형을 더욱 세분화하여 살펴본 결과,

－ 지역에 관계없이 노인복지관 등 노인여가복지시설 및 노인주거시설,

노인장기요양보험의 급여를 제공하고 있는 시설 등 노인복지시설이 대부분을 차지하고 있음

〈표 3-14〉 지역별 사회복지요원 복무기관 유형(구분 3)

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
장기요양보험 재가급여제공기관	8.1	9.2	14.5	9.2	8.9	8.7	12.5	9.1
장기요양보험 시설급여제공기관	0.6	-	3.6	0.6	0.6	-	2.5	0.4
장기요양보험 시설급여제공기관	9.8	12.9	18.2	12.3	5.4	13.8	22.5	12.0
장기요양보험 시설급여제공기관	0.3	0.2	1.8	0.9	-	-	-	0.3
노인여가복지시설	6.9	6.7	5.5	8.6	4.8	6.3	2.5	6.7
노인주거복지시설	4.3	2.5	5.5	1.7	7.7	2.4	7.5	3.4
장애인생활시설	13.0	13.1	7.3	12.0	13.7	13.2	10.0	12.7
장애인 지역사회생활시설	7.2	11.9	9.1	14.3	4.2	8.4	7.5	9.9
장애인 직업재활시설	5.8	4.9	3.6	6.0	4.8	4.8	2.5	5.2
이동양육시설	7.2	4.5	9.1	4.9	8.3	5.1	10.0	5.8
이동보호시설	0.3	1.2	-	0.3	0.6	1.5	-	0.8
이동보호치료시설	0.3	1.4	-	0.6	-	1.8	-	0.9
자립지원시설	0.3	-	-	-	0.6	-	-	0.1
아동상담소	0.3	-	-	-	0.6	-	-	0.1
지역이동센터	0.6	1.0	-	1.1	-	0.9	-	0.8
청소년수련관	0.3	0.2	-	0.3	-	0.3	-	0.2
청소년쉼터	0.3	0.2	-	0.3	-	0.3	-	0.2
정신의료시설	-	0.2	-	-	-	0.3	-	0.1
정신요양시설	0.6	1.0	1.8	0.6	-	1.5	2.5	0.9
정신질환자 사회복지시설	0.3	0.2	-	0.3	-	0.3	-	0.2
부랑인복지시설	0.3	2.2	1.8	0.3	-	3.3	2.5	1.5
노숙인쉼터	-	0.2	-	-	-	0.3	-	0.1
성당보호센터	0.3	0.2	-	-	0.6	0.3	-	0.2
지역사회복지관	23.7	19.4	16.4	20.9	26.2	18.6	17.5	20.9
지역지활센터	3.2	1.0	1.8	2.0	3.6	1.2	-	1.9
기타	6.1	5.5	-	2.9	9.5	6.6	-	5.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

나. 연령

□ 조사대상 사회복지요원의 지역별 출생년도를 분석한 결과 지역에 관계 없이 1987년, 1988년에 성장한 사회복지요원이 가장 높은 비중을 차지하고 있음.

〈표 3-15〉 지역별 사회복지요원의 출생년도

(단위: 년, %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=888)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
1979	0.3	0.2	-	0.3	0.6	-	-	0.2
1980	-	0.6	5.5	0.3	-	0.6	7.5	0.7
1981	1.2	0.2	1.8	1.4	-	-	2.5	0.7
1982	1.7	0.2	1.8	1.1	1.2	0.3	2.5	0.9
1983	0.9	1.2	3.6	0.6	1.8	1.2	5.0	1.2
1984	4.6	2.0	1.8	4.9	1.8	2.1	-	3.0
1985	8.4	3.9	7.3	7.2	8.3	3.3	5.0	5.9
1986	8.7	11.7	10.9	10.1	7.7	12.0	12.5	10.5
1987	31.6	31.6	25.5	31.6	30.4	31.3	30.0	31.2
1988	42.6	48.2	41.8	42.2	48.2	49.1	35.0	45.6
1989	-	0.2	-	0.3	-	-	-	0.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 조사대상 사회복지요원의 기관유형별 출생년도를 분석한 결과 지역별 결과와 마찬가지로 기관유형, 복지대상 및 분야별 기관유형 모두 1987년, 1988년에 성장한 사회복지요원이 가장 높은 비중을 차지하고 있음.

〈표 3-16〉 기관유형별 사회복지요원의 출생년도

(단위: 년, %)

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=888)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
1979	0.3	0.2	-	0.4	-	0.5	-	0.2
1980	0.9	0.6	0.4	1.9	-	-	-	0.7
1981	0.6	0.7	0.7	0.4	1.3	0.5	1.2	0.7
1982	2.0	0.2	0.4	0.8	3.8	-	2.5	0.9
1983	1.4	1.1	1.1	1.2	1.3	1.6	1.2	1.2
1984	2.3	3.5	2.5	3.5	2.5	3.8	2.5	3.0
1985	4.9	6.5	4.6	7.0	6.3	5.9	6.2	5.9
1986	10.7	10.3	12.3	9.3	7.6	9.7	12.3	10.5
1987	31.2	31.2	31.0	30.2	38.0	31.7	27.2	31.2
1988	45.7	45.6	47.2	45.3	39.2	45.7	46.9	45.6
1989	-	0.2	-	-	-	0.5	-	0.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

다. 종교

□ 조사대상 사회복지요원의 종교를 분석한 결과 지역에 관계없이 대부분 무교인 것으로 나타남.

□ 또한 기독교의 경우 수도권, 대도시, 중소도시, 지방광역시에서 20% 이상의 비교적 높은 비율로 나타났으나, 지방농어촌에서는 10.0%의 낮은 수준으로 나타남.

〈표 3-17〉 지역별 사회복지요원의 종교

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
기독교	27.5	21.3	18.2	29.5	23.8	18.6	10.0	23.5
천주교	8.4	9.0	5.5	9.7	7.1	8.7	2.5	8.5
불교	9.5	12.9	20.0	6.0	14.9	15.0	27.5	12.0
유교	-	-	1.8	-	-	-	2.5	0.1
무교	52.6	55.4	52.7	52.4	54.2	55.9	55.0	54.2
기타	2.0	1.4	1.8	2.3	-	1.8	2.5	1.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로 나누어 조사대상 사회복지무원의 종교를 파악한 결과 생활시설과 이용시설 모두 무교가 반수 이상(53.9%, 54.3%)으로 높은 비율을 차지했으며, 기독교의 비율(22.2%, 24.3%)도 지역별 결과와 마찬가지로 비교적 높게 나타남.
- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따른 사회복지무원의 종교를 파악한 결과 역시 무교가 대부분의 시설에서 가장 높게 나타났으며, 기독교가 다음 수준으로 나타남.
 - － 기타사회복지시설의 경우 무교가 48.1%로 다른 시설에 비해 다소 낮은 수준으로 나타남.

〈표 3-18〉 기관유형별 사회복지무원의 종교

(단위: %)

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
기독교	22.2	24.3	21.1	24.8	27.5	22.6	25.9	23.5
천주교	9.2	8.1	7.7	10.9	3.8	8.1	9.9	8.5
불교	12.4	11.8	11.9	12.8	3.8	12.9	16.0	12.0
유교	-	0.2	0.4	-	-	-	-	0.1
무교	53.9	54.3	56.1	50.0	63.8	55.4	48.1	54.2
기타	2.3	1.3	2.8	1.6	1.3	1.1	-	1.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

라. 학력

- 사회복지무원의 학력은 지역에 관계 없이 대학교 재학이상인 경우가 가장 높게 나타났으며, 대도시와 농어촌간은 큰 차이를 보이지 않았음.
- 그러나 지역을 4개 권역으로 나누어 분석한 결과 수도권과 지방농어촌 지역의 대학 재학 중인 사회복지무원의 분포는 수도권 지역이 15%이상 더욱 높은 수준으로 나타남.

〈표 3-19〉 지역별 사회복지무요원의 학력

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
고졸	13.9	8.2	12.7	12.3	10.1	8.7	15.0	10.7
대재	75.1	78.1	67.3	75.6	81.0	76.6	60.0	76.3
대졸	8.4	10.6	16.4	8.9	7.1	11.7	20.0	10.1
대학원재학이상	2.0	2.0	3.6	2.6	1.8	1.5	5.0	2.1
기타	0.6	1.0	-	0.6	-	1.5	-	0.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 대학교 재학이상 학력을 소유한 사회복지무요원의 대학교 전공을 확인한 결과 지역에 관계없이 대부분의 사회복지무요원이 사회복지학과 이외의 전공을 수학 중인 것으로 나타남.

－ 특히 농어촌 및 지방농어촌 지역은 전수 모두 사회복지학 이외의 전공을 수학 중인 것으로 확인됨

〈표 3-20〉 지역별 사회복지무요원의 대학 전공

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=799)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
사회복지학	3.0	4.7	-	4.2	2.6	4.3	-	3.8
사회복지학 이외	97.0	95.3	100.0	95.8	97.4	95.7	100.0	96.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 사회복지무요원의 학력을 살펴본 결과 생활시설과 이용시설 모두 대학 재학 중인 경우가 가장 높은 수준으로 나타났으며, 시설 간 차이를 보이지는 않았음.

□ 복지대상 및 분야별 기관유형에 따른 사회복지무요원의 학력수준 또한 마찬가지로 시설유형에 관계 없이 대학 재학중인 경우가 가장 높게 나타남.

〈표 3-21〉 기관유형별 사회복지요원의 학력

(단위: %)

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
고졸	8.6	12.0	8.4	11.6	10.0	11.8	13.6	10.7
대재	75.5	76.8	77.5	76.7	71.3	79.0	69.1	76.3
대졸	12.4	8.7	11.6	8.9	15.0	4.8	16.0	10.1
대학원재학이상	2.6	1.8	1.8	2.3	1.3	3.2	1.2	2.1
기타	0.9	0.7	0.7	0.4	2.5	1.1	-	0.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별 사회복지요원의 대학 전공을 확인한 결과 대부분이 사회복지학 이외의 학문을 전공하는 것으로 나타났으며,
- 사회복지학을 전공중인 사회복지요원은 생활시설(1.9%)보다 이용시설(5.0%)에 더욱 많이 배치된 것으로 확인되었으며, 지역사회복지관(4.3%), 기타사회복지시설(4.3%)에 다소 많은 비중으로 배치된 것으로 나타남.

〈표 3-22〉 기관유형별 사회복지요원의 대학 전공

(단위: %)

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=799)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복지학	1.9	5.0	3.4	3.9	2.7	4.3	4.3	3.8
사회복지학이외	98.1	95.0	96.6	96.1	97.3	95.7	95.7	96.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

마. 성장지역

- 사회복지요원의 성장지역을 살펴본 결과 대부분 사회복지중인 지역과 성장지역이 일치하는 것으로 나타남.
- 그러나 농어촌 및 지방농어촌지역에 복무중인 사회복지요원의 경우 농어촌 지역 이외 중소도시에서 성장한 비중 또한 상당 부분 나타남.

〈표 3-23〉 지역별 사회복지무요원의 성장지역

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
대도시	91.6	12.3	16.4	62.5	87.5	4.8	12.5	43.4
중소도시	7.5	76.7	29.1	32.7	11.3	81.4	32.5	46.9
농어촌	0.9	10.4	54.5	4.9	1.2	12.9	55.0	9.4
기타	-	0.6	-	-	-	0.9	-	0.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별 사회복지무요원의 성장지역은 대부분 대도시와 중소도시인 것으로 나타났으며 시설간 편차를 보이지는 않았음
- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 살펴본 결과도 마찬가지로 대부분의 사회복지무요원이 대도시, 중소도시에서 성장한 것으로 나타남.

〈표 3-24〉 기관유형별 사회복지무요원의 성장지역

(단위: %)

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
대도시	40.9	44.9	40.7	44.6	42.5	46.2	43.2	43.4
중소도시	48.4	45.9	47.0	46.9	51.3	43.0	50.6	46.9
농어촌	10.1	9.0	12.3	8.1	6.3	10.2	4.9	9.4
기타	0.6	0.2	-	0.4	-	0.5	1.2	0.3
체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

바. 생활수준

- 사회복지무요원의 지역별 생활수준은 대부분의 지역에서 중간 수준 이상의 응답이 가장 높게 나타났으며 지역별 큰 차이를 보이지는 않았음.
- 생활수준이 상이라고 응답한 비율은 대도시가 5.5%로 중소도시(1.6%)나 농어촌지역(1.8%)에 비해 상당 수준 높게 나타났으며, 수도권지역이 5.2%로 지방중소도시, 지방농어촌에 비해 높은 수준으로 나타남.

- 또한 생활수준이 ‘하’에 속한다는 응답은 농어촌(12.7%), 지방농어촌(15.0%) 지역에서 비교적 높은 수준을 차지하고 있음.

〈표 3-25〉 지역별 사회복지요원의 생활수준

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
상	5.5	1.6	1.8	5.2	3.0	1.2	2.5	3.1
중상	18.5	12.1	16.4	17.2	18.5	9.9	20.0	14.8
중	49.7	61.3	41.8	53.6	51.8	61.6	40.0	55.6
중하	17.3	19.4	27.3	17.8	16.7	21.3	22.5	19.1
하	9.0	5.5	12.7	6.3	10.1	6.0	15.0	7.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 사회복지요원의 생활수준은 모든 기관에서 반수 이상이 중간 수준 이상이라는 응답을 하였음.

- 생활시설보다는 이용시설의 생활수준이 보다 높은 것으로 나타났으며, 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과 지역사회복지관에 복무중인 사회복지요원의 생활수준이 다소 높은 것으로 확인됨.

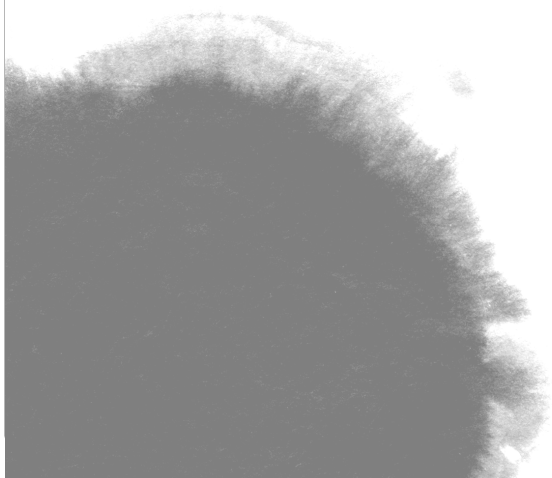
〈표 3-26〉 기관유형별 사회복지요원의 생활수준

(단위: %)

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
상	2.0	3.9	2.5	2.7	1.3	4.3	6.2	3.1
중상	14.1	15.3	15.4	13.2	11.3	17.7	14.8	14.8
중	52.7	57.5	49.5	58.9	62.5	58.1	54.3	55.6
	68.8	76.7	67.4	74.8	75.1	80.1	75.3	73.5
중하	20.5	18.2	24.2	18.6	13.8	15.6	16.0	19.1
하	10.7	5.2	8.4	6.6	11.3	4.3	8.6	7.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

04

사회복무요원 활용 현황 및 복지의식



제4장 사회복지요원 활용 현황 및 복지인식

□ 이 장에서는 사회복지제도 활용현황을 알아보고자 사회복지기관에서 현재 사회복지요원을 운영하고 있는 실태를 파악하고, 사회복지요원을 대상으로 사회복지제도에 대한 기대 및 복무실태, 복지인식 수준을 파악하였음.

제1 절 사회복지기관의 사회복지요원 활용현황

1. 사회복지시설 내 복무중인 사회복지요원 현황

□ 2009년 현재 사회복지시설에서 복무중인 사회복지요원 현황을 확인한 결과 전체 평균 2.7명으로 나타났으며, 상세 내용은 아래 <표 4-1>과 같이 나타남.

- 사회복지기관(사회복지시설)에서 복무중인 사회복지요원 수를 지역별로 살펴본 결과 대도시의 경우 평균 2.9명으로 가장 많은 분포를 보였으며 중소도시는 평균 2.7명, 농어촌은 평균 1.9명으로 나타남.
- 또한 지역을 4개의 영역으로 구분하여 분석한 결과 수도권은 3.5명으로 매우 높게 나타났으며 지방 중소도시 2.6명, 지방 광역시 2.2명, 지방 농어촌은 1.8명으로 가장 낮은 수준으로 확인됨.
 - 전반적으로 농어촌 지역이 타 지역에 비해 사회복지요원이 적게 배치된 것으로 나타남.

- 사회복지시설을 이용형태별로 살펴본 결과 이용시설(2.8명)이 생활시설(2.5명)보다 더 높은 수준으로 나타났으나 큰 차이를 보이지는 않았음.
- 또한 복지대상 및 유형별로 구분하여 살펴본 결과 지역사회복지관이 평균 3.4명으로 가장 많이 배치된 것으로 확인되었으며 장애인 및 정신보건 시설 평균 2.8명, 노인시설 2.6명, 아동 및 청소년 시설은 평균 2.0명으로 나타남.

〈표 4-1〉 사회복지시설 내 사회복지무원 현황

(단위: 명)

구분		평균	표준편차	
지역	지역구분1	대도시	2.88	3.47
		중소도시	2.74	1.84
		농어촌	1.93	1.36
	지역구분2	수도권	3.47	3.81
		지방 광역시	2.21	1.89
		지방 중소도시	2.57	1.54
		지방 농어촌	1.82	1.23
기관	기관유형1	생활시설	2.53	2.68
		이용시설	2.78	2.47
	기관유형2	노인	2.63	2.88
		장애인 및 정신보건	2.83	2.42
		아동 및 청소년	1.99	1.48
		지역사회복지관	3.36	2.25
		기타 사회복지시설	2.24	3.04
전체(1,197)		2.68	2.56	

2. 사회복지무원의 배정요청 및 배정

□ 사회복지기관 내 사회복지담당자를 대상으로 사회복지무원 배정요청 현황 및 배정 결과를 확인한 결과 다음 표와 같이 나타남.

- 지역별로 살펴본 결과 기관에서 사회복지무원의 배정을 요청한 수만큼 배정받은 곳은 대도시 71.8%, 중소도시 73.9%, 농어촌 59.3%로

중소도시가 가장 높은 비율을 차지하였으며 통계적으로도 유의함.

- 4개 권역으로 지역을 나누어 분석한 결과 수도권외의 경우 74.0%로 가장 높게 나타났으며 지방중소도시가 72.2%, 지방광역시가 70.3%, 지방농어촌이 60.8%로 나타남
- 전반적으로 농어촌지역에서 열악한 것으로 확인됨.

〈표 4-2〉 지역별 사회복지요원 배정요청에 따른 배정여부

(단위: %)

	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	71.8	73.9	59.3	74.0	70.3	72.2	60.8	71.0
아니오	28.2	26.1	40.7	26.0	29.7	27.8	39.2	29.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 또한 사회복지시설유형별로 사회복지요원의 요청 및 배정여부를 살펴본 결과, 전체 71.0%가 요청한 수의 사회복지요원을 배정받은 것으로 확인됨.

- 이용시설이 생활시설에 비해 더욱 높은 수준인 75.6%로 나타났으며 통계적으로 유의하였음.

□ 복지대상 및 분야별 기관유형의 사회복지시설 배정여부를 살펴보면 아동 및 청소년시설의 경우 81.0%로 가장 높게 나타났으며 기타 사회복지시설(80.3%), 지역사회복지관(77.6%), 장애인 및 정신보건시설(67.3%), 노인복지시설은 64.9%로 가장 낮게 나타남.

〈표 4-3〉 기관유형별 사회복지요원 배정요청에 따른 배정여부

(단위: %)

	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	64.6	75.6	64.9	67.3	81.0	77.6	80.3	71.0
아니오	35.4	24.4	35.1	32.7	19.0	22.4	19.7	29.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 효율적 사회복지무요원 활용을 위하여 각 기관에 적절한 사회복지무요원의 수치를 파악한 결과 전체 평균 4.3명으로 실제 배정 평균인원 2.7명과 다소 차이를 보였으며, <표 4-4>와 같이 나타남.

<표 4-4> 사회복지기관 내 적정 사회복지무요원의 수

(단위: 명)

구분			평균	표준편차
지역	지역구분1	대도시	4.12	2.08
		중소도시	4.52	2.30
		농어촌	4.29	2.86
	지역구분2	수도권	4.75	2.30
		지방 광역시	3.78	2.23
		지방 중소도시	4.43	2.33
		지방 농어촌	4.13	2.50
기관	기관유형1	생활시설	4.31	2.55
		이용시설	4.33	2.13
	기관유형2	노인	4.20	1.96
		장애인 및 정신보건	4.65	2.65
		아동 및 청소년	3.04	2.44
		지역사회복지관	4.44	1.65
		기타 사회복지시설	4.75	3.10
전체(1,197)			4.32	2.35

- 지역별로는 수도권 평균 4.8명, 중소도시 평균 4.5명으로 가장 높게 나타났으며, 지방 중소도시 평균 4.4명, 농어촌 평균 4.3명, 대도시, 지방농어촌 평균 4.1명, 지방 광역시는 평균 3.8명으로 확인됨.
- 기관유형별로는 이용시설과 생활시설 모두 평균 4.3명으로 동일 수준으로 나타남.
- 기타 사회복지시설은 평균 4.8명으로 가장 높은 수준으로 나타났으며 장애인 및 정신보건시설, 지역사회복지관, 노인복지시설은 모두 평균 4명 이상의 사회복지무요원이 배정되는 게 적절하다고 응답하였으며 아동 및 청소년시설은 평균 3명이 적절하다는 응답을 나타냄.

□ 인력난으로 많은 어려움을 겪고 있는 대부분의 사회복지시설에서 사회복지무요원의 활용은 인력난 해소에 긍정적 역할을 할 수 있을 것이라 생각됨. 적정 수의 사회복지무요원을 활용하는 기관은 전체의 71.8%로 나타나 비교적 높은 수치를 보이고 있음.

- 지역별로 살펴본 결과 대도시(71.8%), 중소도시(73.9%)의 경우 적정 수의 사회복지무요원을 활용하고 있다는 응답은 매우 높은 수치로 나타났으며, 농어촌도 59.3%로 비교적 높게 나타났으나 다른 지역에 비하여는 다소 낮은 수준임.
- 또한 적정 수의 사회복지무요원에 비해 과다 배치되어 운영된다는 응답은 전체 1.8%로 나타났으며, 농어촌 1.2%, 지방농어촌은 0.7%로 나타나 타 지역에 비해 더욱 낮은 수준을 보임.
- 그러나 사회복지무요원이 1명이상 부족하다고 응답한 기관을 지역별로 나누어 살펴보면 농어촌지역이 타 지역에 비해 전반적으로 높은 수준을 보이고 있음(농어촌 39.6%, 지방농어촌 38.6%).

〈표 4-5〉 지역별 사회복지기관 내 운영중인 사회복지무요원 수와 적정요원 수의 차이

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=347)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
과다 운영	2.6	1.4	1.2	2.5	1.9	1.6	0.7	1.8
적정 운영	71.8	73.9	59.3	74.0	70.3	72.2	60.8	71.0
1명 부족	9.2	9.7	9.9	7.1	11.0	10.6	9.8	9.5
2명 부족	10.7	8.8	19.2	10.4	11.8	8.7	18.2	11.0
3명 부족	2.2	2.6	4.1	2.5	1.5	3.1	4.2	2.7
4명 부족	2.0	2.3	2.9	1.9	1.9	2.6	2.8	2.3
5인이상 부족	1.5	1.2	3.5	1.6	1.5	1.2	3.5	1.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 지역별로 나누어 적정 사회복지무요원수와 현재 사회복지무요원 활용인원의 차이를 분석한 결과 농어촌 및 지방농어촌은 평균 1명이 부족한 것으로 나타났으며 기타 다른 도시는 평균 0.5명 부족한 것으로 나타남.

- 기관유형별로 나누어 현재 사회복지요원수와 적정 수준의 사회복지요원의 차이를 분석한 결과 생활시설(64.6%), 이용시설(75.6%) 모두 적절하다는 응답이 가장 높게 나타남.
- 복지대상 및 분야별 기관유형으로 나누어 분석한 결과 역시 적절하다는 응답은 아동·청소년시설이 80.0%로 가장 높게 나타났으며, 지역사회복지관(77.6%), 장애인 및 정신보건시설(67.3%), 노인복지시설(64.9%) 순으로 나타남.
- 사회복지요원이 과다 배치되어 운영된다는 응답은 생활시설 1.6%, 이용시설 2.0%로 나타나 매우 낮은 수준으로 나타났으며 복지대상 유형별로 나누어 살펴본 결과 역시 매우 낮은 수준을 보임.
- 그러나 사회복지요원이 현 활용 인원수에 비해 1명 이상 부족하다는 응답은 생활시설 33.8%, 이용시설 22.4%로 생활시설은 비교적 높은 수치를 나타냄.
- 복지대상 및 분야별 기관유형으로 나누어 분석한 결과 노인시설의 경우 1명이상 부족하다는 응답이 34.1%로 가장 높게 나타났으며, 장애인 시설 31.0%, 기타시설 19.6%, 지역사회복지관 18.9%, 아동·청소년 시설 14.9% 순으로 나타남.

〈표 4-6〉 기관유형별 사회복지기관 내 운영중인 사회복지요원 수와 적정요원 수의 차이

(단위: %)

[illegible]

- 기관 유형에 따른 적정 사회복지무원수와 현재 사회복지무원 활용인원의 차이는 전체 0.6명으로 나타났으며 노인과 장애인 시설이 0.7명으로 가장 큰 차이를 보였으며 기타사회복지시설 0.4명, 지역사회복지관 0.2명, 아동 및 청소년시설 0.2명으로 나타남.
- 또한 생활시설과 이용시설의 인원 차이는 생활시설이 0.7명, 이용시설은 0.4명 부족한 것으로 나타남.

□ 사회복지담당자들의 향후 사회복지무원의 지속적 배정 요청과 관련된 의견을 확인한 결과 전체응답자의 매우 높은 수치인 95.6%가 지속적 배정 요청을 희망한다고 응답함.

- 지역별 차이 없이 모든 지역에서 95% 이상 수준으로 지속적 배정요청을 할 계획이라 응답함.

〈표 4-7〉 지역별 사회복지기관의 향후 사회복지무원 배정 요청 여부

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	95.6	95.2	96.5	95.6	95.4	95.1	97.2	95.6
아니오	4.4	4.8	3.5	4.4	4.6	4.9	2.8	4.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로는 이용시설이 96.1%로 생활시설(94.8%)에 비해 좀더 높은 수치로 확인되었으며 통계적으로 유의하였으며, 복지대상 및 분야별로 나누어 살펴본 결과 역시 대부분의 시설에서 매우 높은 비율로 나타나고 있음

- 노인복지시설이 96.4%로 가장 높은 비율을 차지하였으며 기타 사회복지시설이 93.4%로 가장 낮은 비율을 나타냄.

〈표 4-8〉 기관유형별 사회복무기관의 향후 사회복무요원 배정 요청 여부

(단위: %)

[illegible]

3. 사회복지무요원 활용 이유

□ 사회복지시설의 사회복지무원 활용 이유를 분석한 결과 전체 응답자의 매우 높은 수치인 84.1%가 ‘기관의 업무에 비해 인력이 부족하여 활용한다’고 응답하였음.

- 지역별로 살펴본 결과 큰 차이를 보이지 않았으며 모든 지역에서 ‘기관의 업무에 비해 인력이 부족하여 활용한다’는 응답이 가장 높게 나타남.
- ‘선택의 여지가 없어 사회복지무요원을 활용한다’는 응답이 제일 낮게 나타났으며 대도시 2.6%, 중소도시 3.7%, 농어촌 1.7%로 나타남.
- 그러나 무급으로 인력을 활용할 수 있어서 이용한다는 응답 또한 전체 중 9.9%로 나타나 비교적 높은 수준을 보이고 있음.

〈표 4-9〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 이유

(단위: %)

[illegible]

- 한편 기관유형별로 사회복지기관의 사회복지무원 활용 이유를 살펴본 결과 생활시설(81.9%)과 이용시설(85.7%) 모두 ‘기관의 업무에 비해 인력이 부족하기 때문에 활용한다’는 응답이 가장 높게 나타남.
- 복지대상 및 분야별 기관 중심으로 분류하여 살펴본 결과도 모두 동일한 결과를 보여, 사회복지무원의 주된 활용이유가 지역, 기관에 상관없이 인력부족으로 인한 문제임을 확인할 수 있음.

〈표 4-10〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지무원 활용 이유

(단위: %)

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=1197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
무급으로인력을 활용할수있어서	10.7	9.3	8.7	10.2	8.8	13.2	9.0	9.9
기관의업무에비 해인력이부족하 기때문에	81.9	85.7	85.6	84.6	81.6	81.6	84.4	84.1
선택의여지없음	3.6	2.4	2.1	3.6	4.8	1.7	3.3	2.9
기타	3.8	2.6	3.6	1.6	4.8	3.4	3.3	3.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편 사회복지무원을 활용하는 기타 이유로는 다음과 같이 나타남.

- 시설 생활자인 정신장애인의 폭 넓은 대인관계 경험에 활용
- 정부정책에 대응하고 협조에 대한 지원
- 기관 정규직원들의 업무 집중도 향상
- 고정적인 보조인력 배치가 가능
- 사회복지무원이 근무함에 따라 복지관의 운영효율성 증대
- 쉼터 입소 청소년의 정서적지지 및 학력증진을 위한 신체활동 등, 아동성장에 따른 남자교사 필요
- 유능한 인력으로 직원의 역할을 수행할 대체인력이므로 프로그램 실행시 더 나은 서비스 제공 가능
- 젊은 인력을 활용하여 복지의 사회적 확대 가능

제2절 사회복지요원의 복무기대 및 복무기관 선택

1. 사회복지요원이 인식하는 사회복지제도

- 사회복지제도는 사회복지요원을 사회복지서비스 분야에 집중 투입하여 활용하므로 사회복지요원의 제도에 대한 인식 및 이해는 복무 전 사회복지마인드를 함양시킬 수 있어 복무만족도를 더욱 높일 수 있는 기제로 작용할 수 있음.
- 이에 현재 복무중인 사회복지요원을 대상으로 사회복지요원으로 판정받기 전 사회복지제도에 관한 인지여부를 확인한 결과 다음과 같이 나타남.
 - 사회복지요원의 사회복지제도 인지여부를 지역별로 살펴본 결과 우선 대도시의 경우 47.4%가 판정 전 사회복지제도를 알고 있다고 응답하였으며, 중소도시는 41.9%, 농어촌은 34.5%로 가장 낮게 나타남.
 - 지역을 4개 권역으로 나누어 살펴본 결과 수도권이 48.7%로 가장 높게 나타났으며 지방 광역시 41.7%, 지방중소도시 40.5%, 지방농어촌 32.5% 순으로 나타남.
 - 전반적으로 수도권, 대도시지역에서 비교적 높은 수준으로 사회복지제도에 대하여 인지하고 있었으며, 농어촌은 다소 낮은 것으로 확인됨.

〈표 4-11〉 지역별 사회복지요원의 사회복지제도 인지여부

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	47.4	41.9	34.5	48.7	41.7	40.5	32.5	43.6
아니오	52.6	58.1	65.5	51.3	58.3	59.5	67.5	56.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 또한 사회복지요원의 사회복지제도 인지여부를 기관유형별로 살펴본 결과 이용시설(44.6%)이 생활시설(42.1%)보다 더욱 높게 나타났으며 통계적으로도 유의함.

- 복지대상 및 분야별 유형에 따라 확인한 결과 아동 및 청소년시설이 53.8%로 가장 높은 수치를 나타낸 반면, 노인시설은 가장 낮은 수준인 39.3%로 나타남.

〈표 4-12〉 기관유형별 사회복지요원의 사회복지제도 인지여부

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	42.1	44.6	39.3	41.9	53.8	49.5	40.7	43.6
아니오	57.9	55.4	60.7	58.1	46.3	50.5	59.3	56.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지제도를 판정 전 인지하고 있는 응답자를 대상으로 사회복지제도 인지경로를 파악한 결과 ‘병무청을 통하여 알게 되었다’는 응답이 44.3%로 가장 높게 나타났으며, ‘친구 및 동료들을 통하여 알게 되었다’는 응답 또한 32.7%로 비교적 높게 나타남.

- 지역별로 나누어 살펴본 결과 대도시의 경우 병무청을 통하여 알게 된 경우가 42.1%, 친구 및 동료들을 통하여 알게 되었다는 응답이 32.9%, 신문, 방송 등 매스컴을 통하여 23.2%로 나타남.
- 중소도시, 농어촌 모두 동일한 순으로 나타남.

〈표 4-13〉 지역별 사회복지요원의 사회복지제도 인지경로

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=388)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자비광역시	자비중소도시	자비농어촌	
친구 및 동료	32.9	32.2	36.8	32.4	27.1	34.8	46.2	32.7
매스컴 홍보	23.2	21.0	5.3	22.9	20.0	20.7	7.7	21.1
병무청	42.1	44.9	57.9	41.8	52.9	43.0	46.2	44.3
학교	0.0	1.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	.5
기타	1.8	1.0	0.0	1.8	0.0	1.5	0.0	1.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 또한 사회복지요원의 사회복지제도 인지경로를 기관유형별로 살펴본 결과 생활시설(43.8%)과 이용시설(44.6%) 모두 ‘병무청을 통하여 알게 되었다’는 응답이 가장 높게 나타났으며 ‘학교를 통하여 알게 되었다’는 응답은 생활시설(0.0%)과 이용시설(0.8%) 모두 가장 낮은 응답 분포를 보임.
- 복지대상 및 분야별로 분류하여 분석한 결과 역시 병무청을 통하여 알게 되었다는 응답이 가장 높게 나타남.

〈표 4-14〉 기관유형별 사회복지요원의 사회복지제도 인지경로

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=388)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
친구 및 동료	31.5	33.5	33.9	30.6	39.5	33.7	24.2	32.7
매스컴 홍보	22.6	20.2	17.0	24.1	23.3	18.5	30.3	21.1
병무청	43.8	44.6	46.4	44.4	34.9	46.7	42.4	44.3
학교	0.0	0.8	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	0.5
기타	2.1	0.8	1.8	0.0	2.3	1.1	3.0	1.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 한편 사회복지요원으로 판정되었을 때 소감을 분석한 결과 ‘힘든 군 복무를 하지 않고 조금 편안하게 의무복무를 하게 되어 다행’이라고 응답한 경우가 31.8%로 가장 높게 나타남.
- 이외, ‘사회복지요원으로서 인생에 의미 있는 경험을 하고 싶었다’는 응답이 21.2%, ‘다른 사람처럼 군 입대를 하고 싶었으나 형편상 사회복지무를 하게 된 것이 아쉬웠다’는 응답이 18.4%로 나타남.

〈표 4-15〉 지역별 사회복지무요원 판정 소감

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
사회복지무요원으로 서인생에의미있는 경험을하고싶었다	21.7	20.7	23.6	24.4	20.2	18.6	20.0	21.2
다른사람처럼균일 대를하고싶었으나 사회복무를하게된 것이아쉬웠다	16.5	20.2	14.5	16.3	19.6	20.7	12.5	18.4
힘든군복무를하지 않고조금편안하게 의무복무를하게되 어다행이었다	32.1	32.3	25.5	31.2	32.1	33.0	25.0	31.8
신체조건상면제될 것이라고생각했는 데사회복무를하게 되어억울하다	3.8	4.9	10.9	4.6	3.0	4.8	15.0	4.8
원하지는않았지만 의무복무를피할수 는없다고생각했다	18.5	14.9	23.6	16.6	19.6	14.7	25.0	16.9
기타	7.5	7.0	1.8	6.9	5.4	8.1	2.5	6.9
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 지역을 3개, 4개 권역으로 나누어 분석한 결과 모두 ‘힘든 군 복무를 하지 않고 조금 편안하게 의무복무를 하게 되어 다행’이라는 응답이 가장 높게 나타났으며, ‘신체조건상 면제될 것이라고 생각했는데 사회복지무를 하게 되어 억울하다’는 응답이 가장 낮게 나타남.
- 기관유형별로 나누어 살펴본 결과도 마찬가지로 ‘힘든 군 복무를 하지 않고 조금 편안하게 의무복무를 하게 되어 다행’이라는 응답이 가장 높게 나타났으며, ‘신체조건상 면제될 것이라고 생각했는데 사회복지무를 하게 되어 억울하다’는 응답이 가장 낮게 나타나 지역별 결과와 동일한 순으로 확인됨.

〈표 4-16〉 기관유형별 사회복지요원 판정 소감

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=690)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복지요원으로 서인생애에미있는 경험을하고싶었다	21.3	21.2	16.1	27.1	16.3	22.6	22.2	21.2
다른사람처럼군입 대를하고싶었으나 사회복무를하게된 것이아쉬웠다	16.7	19.5	21.4	15.5	16.3	19.9	16.0	18.4
힘든군복무를하지 않고조금편안하게 의무복무를하게되 어다행이었다	33.1	30.9	31.2	30.6	41.3	32.3	27.2	31.8
신체조건상면제될 것이라고생각했 는데공익근무를하 게되어억울하다	5.8	4.2	4.9	4.7	5.0	3.8	7.4	4.8
원하지는않았지만 의무복무를피할수 없다고생각했다	16.4	17.1	20.0	14.7	10.0	16.1	21.0	16.9
기타	6.6	7.0	6.3	7.4	11.3	5.4	6.2	6.9
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 사회복지에 대한 기대

□ 사회복지요원의 사회복지무를 통해 기대하는 바를 1순위, 2순위로 나누어 응답하게 한 결과 아래 표와 같이 나타남. 사회복지 기대 1순위는 ‘다양한 사람들을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 24.2%로 가장 높았으며 이는 2008년 조사결과²⁾와 동일하게 나타남.

- 우선 대도시, 중소도시, 농어촌의 3개 권역으로 나누었을 경우 대도시는 ‘새로운 관점을 형성하는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 26.9%

2) 최현수외(2008), 사회복지제도 발전방안 및 실태조사 수행방안 연구. 2008년 9월 전국 6개의 사회복지교육센터에서 직무교육에 참여중인 사회복지요원 411명을 대상으로 설문조사 실시

로 가장 높게 나타나 전체 평균과 다르게 나타남.

- 반면, 중소도시(24.7%), 농어촌(25.5%)은 전체 응답과 동일하게 ‘다양한 사람들을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 사회복지부를 통한 기대사항 1순위로 가장 높게 나타남.

– 또한 지역을 4개 권역으로 나누어 살펴본 결과 수도권은 ‘새로운 관점을 형성하는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 25.8%로 가장 높게 나타났으나 ‘다양한 사람들을 만나는 기회를 갖고 싶다(25.5%)’는 응답과 큰 차이를 보이지는 않았음.

- 지방광역시의 경우 ‘새로운 관점을 형성하는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 26.8%로 가장 높게 나타났으며, 지방 중소도시(23.4%)와 지방 농어촌(27.5%)은 ‘다양한 사람을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타남.

□ 또한 사회복지부를 통해 기대하는 내용 2순위는 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 의견이 전체 응답자의 25.1%로 가장 높은 수준으로 나타나 이 역시 2008년 조사결과와 동일하게 나타남.

– 3개 지역으로 나누어 살펴본 결과 대도시(25.1%), 중소도시(25.4%)는 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 의견이 가장 높게 나타났으나 농어촌 지역은 1순위와 동일하게 ‘다양한 사람들을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 25.5%로 가장 높게 나타났음.

– 4개 지역으로 나누었을 경우 수도권(26.1%)과 지방중소도시(26.1%)는 ‘새로운 관점 형성’, 지방광역시(25.6%)와 지방농어촌(27.5%)은 ‘다양한 사람을 만나는 기회 형성’이 가장 높게 나타남.

- 즉, 농어촌 지역의 사회복지요원은 사회복지부를 통해 다양한 사람을 만나는 기회 형성에 대한 기대수준이 높음을 확인하였음.

〈표 4-17〉 지역별 사회복지무요원의 사회복지제도에 대한 기대사항

(단위: %)

구분		지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
		대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
사회적 약자를 도움	1순위	14.7	12.3	18.2	13.8	13.7	12.3	22.5	13.6
	2순위	11.6	10.2	9.1	12.0	10.7	10.2	2.5	10.7
직업 및 진로 탐색	1순위	13.0	16.0	10.9	14.0	14.9	15.0	12.5	14.5
	2순위	9.5	12.5	14.5	9.5	10.1	13.5	17.5	11.5
지식 및 기술 습득	1순위	15.0	17.4	14.5	12.6	16.7	20.7	10.0	16.3
	2순위	11.8	15.1	9.1	13.2	15.5	13.5	7.5	13.5
다양한 사람을 만남	1순위	23.1	24.7	25.5	25.5	22.0	23.4	27.5	24.2
	2순위	24.3	20.7	25.5	20.9	25.6	21.6	27.5	22.4
새로운 관점 형성	1순위	26.9	21.1	21.8	25.8	26.8	19.8	17.5	23.4
	2순위	25.1	25.4	21.8	26.1	20.8	26.1	25.0	25.1
사회에 대한 책임의식	1순위	4.3	5.3	5.5	4.9	4.2	5.4	5.0	4.9
	2순위	12.4	10.8	10.9	11.7	13.1	10.8	7.5	11.5
기타	1순위	2.9	3.3	3.6	3.4	1.8	3.3	5.0	3.1
	2순위	5.2	5.3	9.1	6.6	4.2	4.2	12.5	5.5
전체		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별로 나누어 사회복지에 대한 기대사항을 살펴본 결과 기대 1 순위로는 생활시설의 경우 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타났으나(25.4%), 이용시설은 ‘다양한 사람을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타남(24.1%).

- 복지대상 및 분야별 유형으로 나누어 살펴본 결과 노인(25.6%), 지역사회복지관(25.3%), 기타사회복지시설(25.9%)은 ‘다양한 사람을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타남.
- 장애인시설은 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 응답이 22.1%로 가장 높게 나타났으며, 아동·청소년 시설은 ‘직업 및 진로탐색을 갖고 싶다’는 응답이 22.5%로 가장 높게 나타남.

〈표 4-18〉 기관유형별 사회복지무원의 사회복지제도에 대한 기대사항

(단위: %)

구분		기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
		생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회적 약자를 도움	1순위	15.3	12.5	10.2	17.8	11.3	13.4	14.8	13.6
	2순위	8.9	11.8	9.5	11.2	11.3	10.2	13.6	10.7
직업 및 진로 탐색	1순위	13.0	15.5	10.9	14.3	22.5	16.7	14.8	14.5
	2순위	13.3	10.3	10.2	14.0	11.3	9.7	12.3	11.5
지식 및 기술 습득	1순위	15.6	16.8	15.4	15.1	16.3	18.8	17.3	16.3
	2순위	12.4	14.2	12.3	12.4	16.3	17.7	8.6	13.5
다양한 사람을 만남	1순위	24.2	24.1	25.6	22.1	21.3	25.3	25.9	24.2
	2순위	22.5	22.3	22.5	20.9	25.0	26.3	14.8	22.4
새로운 관점 형성	1순위	25.4	22.1	29.1	24.0	21.3	16.7	18.5	23.4
	2순위	27.1	23.8	22.5	29.8	22.5	21.0	30.9	25.1
사회에 대한 책임의식	1순위	3.5	5.9	4.9	4.3	5.0	6.5	3.7	4.9
	2순위	10.7	12.0	16.8	8.5	5.0	10.2	11.1	11.5
기타	1순위	3.2	3.1	3.9	2.3	2.5	2.7	4.9	3.1
	2순위	5.2	5.7	6.3	3.1	8.8	4.8	8.6	5.5
전체		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 사회복지부에 대한 기대사항 2순위를 기관유형별로 나누어 살펴본 결과 생활시설(27.1%)과 이용시설(23.8%) 모두 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타나 전체 의견과 동일하였음.

－ 복지대상 및 분야별 유형으로 나누어 살펴본 결과 아동·청소년(25.0%), 지역사회복지관(26.3%)은 ‘다양한 사람을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타남.

• 노인시설은 ‘다양한 사람을 만나는 기회를 갖고 싶다(22.5%)’는 응답과 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다(22.5%)’는 응답이 동일 수

준으로 가장 높게 나타남.

- 장애인(29.8%) 및 기타사회복지시설(30.9%)은 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 응답이 가장 높은 수준으로 나타남.

□ 조사 결과 전반적으로 사회복지요원은 사회복지무를 함으로써 다양한 사람을 만나는 기회 및 새로운 관점 형성을 희망하는 것으로 확인되었음.

3. 사회복지기관 선택

가. 사회복지기관에 대한 사전 정보

□ 사회복지요원이 소집되었을 때 근무하게 될 분야나 기관에 관한 사전 정보 습득 여부를 확인한 결과 전체 응답자의 49.8%가 잘 모르고 있었다고 응답함.

— 지역별로 나누어 분석한 결과 대도시(51.7%), 중소도시(47.9%), 농어촌(56.3%) 모두 기관 정보를 사전에 잘 알지 못한 것으로 확인됨.

- 반면, 기관에 대한 사전정보를 정확하게 알고 있다는 응답은 대도시(5.5%), 중소도시(7.8%), 농어촌(5.5%) 모두 매우 낮은 응답률을 보임.

— 지역을 4개 권역으로 나누어 살펴본 결과 잘 모른다는 응답이 수도권 48.7%, 지방광역시 52.4%, 지방중소도시 49.2%, 지방농어촌은 55.0%로 가장 높게 나타남.

- 기관에 대한 사전 정보를 정확히 알고 있다는 응답은 전체 지역에서 매우 낮은 수준으로 확인됨.

〈표 4-19〉 지역별 사회복지무요원의 근무분야 및 기관에 대한 사전정보 인지수준

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
전혀그렇지않다	32.9	31.5	34.5	30.1	29.2	35.1	40.0	32.2
그렇지않다	18.8	16.4	21.8	18.6	23.2	14.1	15.0	17.6
그저그렇다	17.6	17.8	20.0	20.1	14.3	16.8	22.5	17.9
약간그렇다	25.1	26.6	18.2	24.9	26.8	26.4	17.5	25.5
매우그렇다	5.5	7.8	5.5	6.3	6.5	7.5	5.0	6.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별로 나누어 사회복지무요원의 기관에 대한 사전정보 인지수준을 확인한 결과 생활시설(50.7%)과 이용시설(49.4%)에서 비교적 높은 수준으로 기관 정보를 사전 습득하지 못한 것으로 확인됨.

- － 사전에 기관 정보를 정확히 알고 있었다는 응답은 생활시설은 7.8%, 이용시설은 6.1%로 매우 낮은 수준을 보이고 있음.

〈표 4-20〉 기관유형별 사회복지무요원의 근무분야 및 기관에 대한 사전정보 인지수준

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀그렇지않다	34.6	30.8	33.7	31.4	27.5	29.6	40.7	32.2
그렇지않다	16.1	18.6	22.5	16.7	12.5	15.1	14.8	17.6
그저그렇다	15.9	19.2	17.9	18.2	16.3	21.0	11.1	17.9
약간그렇다	25.6	25.4	21.1	25.6	35.0	26.9	28.4	25.5
매우그렇다	7.8	6.1	4.9	8.1	8.8	7.5	4.9	6.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 또한 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 사전정보 습득여부를 확인한 결과 사전 정보를 확보하지 못한 응답이 노인(56.2%), 장애인(48.1%), 아동·청소년(40.0%), 지역사회복지관(44.7%), 기타사회복지시설(55.5%)로 비교적 높게 나타남.

- 반면 복무 전 사전 기관 정보를 정확히 알고 있었다는 응답은 대부분의 시설에서 낮게 나타났으나, 아동 청소년시설(8.8%), 지역사회복지관(7.5%)은 전체 응답 6.7%보다 높게 나타남.

나. 사회복지기관 선택

□ 사회복지요원의 현재 복무중인 기관에 대한 자발적 선택 여부를 확인한 결과 전체 응답자의 74.7%가 복무기관을 자발적으로 선택했다고 응답하여 매우 높은 수준으로 나타남.

- 대도시는 매우 높은 수준인 79.5%, 중소도시 72.6%, 농어촌은 비교적 낮은 수준인 63.6%가 자발적으로 선택한 것으로 나타났으며 통계적으로도 유의함.

〈표 4-21〉 지역별 사회복지요원의 자발적 사회복지기관 선택 여부

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	79.5	72.6	63.6	83.7	72.0	69.7	50.0	74.7
아니오	20.5	27.4	36.4	16.3	28.0	30.3	50.0	25.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 4개 권역으로 나누어 살펴본 결과는 수도권은 83.7%로 매우 높게 나타났으며, 지방 농어촌은 50.0%로 비교적 낮은 수준으로 확인되었으며 통계적으로 유의함.

〈표 4-22〉 기관유형별 사회복지요원의 자발적 사회복지기관 선택 여부

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	76.1	73.8	71.9	75.6	87.5	73.7	71.6	74.7
아니오	23.9	26.2	28.1	24.4	12.5	26.3	28.4	25.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지요원의 복무기관 선택 사유를 선택한 이유를 확인한 결과 ‘희망 복무기관이 마감되어 선택했다’는 응답이 전체응답자 중 53.1%로 가장 높게 나타남.

- 지역별 차이를 보이지 않았으며 ‘희망 복무기관이 마감되어 선택했다’는 응답이 가장 높게 나타났으며, 종교적 신념에 의해 선택했다는 응답은 가장 낮은 수준으로 나타남.
- 이외 다른 사람을 돕기 위해 기관을 선택했다는 응답도 높게 나타났으며 대도시 13.8%, 중소도시 11.0%, 농어촌 17.1%로 응답함.
 - 수도권은 13.7%, 지방광역시 12.4%, 지방중소도시 10.8%, 지방농어촌 15.0%로 적은 수준이지만 사회복지요원의 이타적 마인드를 확인할 수 있음.

〈표 4-23〉 지역별 사회복지요원의 복무기관 선택 이유

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=666)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
전공과 관련	2.2	4.5	0.0	3.4	2.5	3.9	0.0	3.3
다른 사람을 돕기 위해	13.8	11.0	17.1	13.7	12.4	10.8	15.0	12.5
종교적 신념	0.7	0.6	0.0	0.3	1.7	0.4	0.0	0.6
경력 연계 및 직업탐색의 기회	4.0	4.5	2.9	3.4	5.0	4.7	5.0	4.2
적성에 부합	6.9	4.8	5.7	5.8	7.4	4.3	10.0	5.7
희망 복무기관 마감	53.1	53.0	54.3	55.8	49.6	52.2	45.0	53.1
기타	19.3	21.7	20.0	17.5	21.5	23.7	25.0	20.6
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 또한 사회복지요원이 복무중인 기관을 선택한 이유를 기관유형별로 분석한 결과 역시 생활시설(58.7%)과 이용시설(49.4%) 모두 ‘희망 복무기관이 마감되어 선택했다’는 응답이 가장 높게 나타남.

- 복지대상 및 분야별 기관유형으로 구분하여 분석한 결과 역시 ‘희망 복무기관이 마감되어서’, ‘다른 사람을 돕기 위해서’ 순으로 복무기관을 선택한 것으로 확인됨.
- 기관 유형별 구분 역시 ‘종교적 신념에 의해 기관을 선택했다’는 응답이 가장 낮게 나타남.

〈표 4-24〉 기관유형별 사회복지요원의 복무기관 선택 이유

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=666)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전공과 관련	2.3	4.0	2.0	3.6	4.3	3.6	5.2	3.3
다른 사람을 돕기 위해	12.5	12.5	9.3	14.9	15.7	13.9	8.6	12.5
종교적 신념	0.0	1.0	0.5	1.0	0.0	0.7	0.0	0.6
경력 연계 및 직업탐색의 기회	3.0	5.0	2.4	5.6	4.3	4.4	5.2	4.2
적성에 부합	6.8	5.0	1.0	5.6	17.1	6.6	6.9	5.7
희망 복무기관 마감	58.7	49.4	66.3	50.8	32.9	48.9	48.3	53.1
기타	16.7	23.2	18.5	18.5	25.7	21.9	25.9	20.6
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 전체 사회복지요원을 대상으로 사회복지기관 선택 시 복무하기 원했으나 사회복지기관으로 지정되어 있지 않아 선택하지 못한 경험여부를 확인한 결과 전체 응답자의 90.1%가 그렇지 않은 것으로 확인됨.

- 지역별로 나누어 분석한 결과 역시 대부분의 사회복지요원은 복무하기 원했으나 사회복지기관으로 지정되어 있지 않아 기관을 선택하지 못한 경험을 하지 않은 것으로 확인되었으며 통계적으로 유의함.

〈표 4-25〉 지역별 사회복지요원의 사회복지기관 선택 시 애로사항 경험 여부

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=665)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	9.8	8.5	25.7	8.9	13.2	8.6	20.0	9.9
아니오	90.2	91.5	74.3	91.1	86.8	91.4	80.0	90.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로 나누어 분석한 결과 역시 대부분이 사회복지기관으로 지정되어 있지 않아 기관을 선택하지 못한 애로사항을 경험하지 않은 것으로 확인됨.

〈표 4-26〉 기관유형별 사회복지요원의 사회복지기관 선택 시 애로사항 경험 여부

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=665)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	10.6	9.5	10.7	10.3	11.4	10.2	3.4	9.9
아니오	89.4	90.5	89.3	89.7	88.6	89.8	96.6	90.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 사회복지기관으로 지정되어 있지 않아 기관 선택에 어려움을 겪은
요원들을 대상으로 복무희망기관의 유형을 살펴본 결과,

- 육아시설, 공공기관, 공부방, 관공서, 아동복지 및 청소년복지 관련시설, 교육청, 학교, 박물관, 장애인특수학교, 문화예술 관련기관, 방송국, 법원, 세무서, 스포츠센터, 시설관리공단, 소방서, 선거관리위원회, 어린이도서관, 체육관 등으로 나타남.

제3절 사회복지요원의 사회복지의식

□ 사회복지요원의 사회복지의식을 확인하고자 국제사회조사 프로그램(International Social Survey Program) 및 하센펠드와 라퍼티(Hasenfeld & Raffety, 1989), 파파디키스(Papadakis, 1993), 테일러구비(Taylor-Gooby), 쿡과 배렛(Cook & Barret, 1992) 등에서 사용한 질문을 김영란(1995)이 우리 사회에 맞게 수정한 설문지를 본 연구목적에 맞추어 재구성하여 사용함.

- 설문내용은 가치차원, 태도차원, 복지실천의지, 복지책임주체에 대한 인식 등 네 개 영역으로 구성되어 있으며 총 33개의 문항임.

1. 사회복지요원이 인식하는 빈곤 원인

□ 사회복지요원의 빈곤원인을 분석한 결과 ‘게으르고 노력하지 않아서’ 빈곤하다는 응답이 가장 높게 나타나 지역별 차이를 보이지 않았으며, 빈곤의 원인을 개인적 요인으로 국한하는 의견이 가장 많이 나타남.

- 또한 사회가 정의롭지 못해서 빈곤하다는 응답은 대도시(17.1%), 중소도시(14.3%) 혹은 수도권(15.8%), 지방 중소도시(15.1%) 등에서 다음 순으로 높게 나타남.
- 지방농어촌 지역의 경우 경쟁에 뒤처져서(15.0%), 불우한 가정환경 때문에(15.0%), 교육을 받지 못해서(12.5%) 빈곤하다는 응답이 비교적 높은 수준을 차지하고 있음.

〈표 4-27〉 지역별 사회복지요원이 인식하는 빈곤 원인

(단위: %)

빈곤 원인	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
운이없어서	3.8	4.9	3.6	3.2	4.2	5.7	5.0	4.4
게으르고 노력하지않아서	37.0	38.4	38.2	38.1	38.7	37.2	37.5	37.9
사회가 정의롭지못해서	17.1	14.3	9.1	15.8	13.1	15.9	10.0	15.1
경쟁에뒤처져서	15.0	13.5	16.4	14.6	14.9	13.5	15.0	14.3
교육을받지못해서	6.1	5.1	9.1	6.6	6.5	3.6	12.5	5.7
일할기회가없어서	7.2	9.6	7.3	9.2	6.5	9.3	5.0	8.5
불우한가정환경	10.4	11.2	12.7	8.6	13.1	12.0	15.0	11.0
기타	3.5	2.9	3.6	4.0	3.0	2.7	0.0	3.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 또한 빈곤원인에 대하여 기관유형별로 나누어 분석한 결과 역시 ‘게으르고 노력하지 않아서 빈곤하다는 응답이 가장 높게 나타나 빈곤의 원인을 개인적 요인으로 인식하는 경향이 강하게 나타남.

〈표 4-28〉 기관유형별 사회복지요원이 인식하는 빈곤 원인

(단위: %)

빈곤 원인	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
운이없어서	4.0	4.6	4.2	5.4	2.5	4.8	2.5	4.4
게으르고 노력하지않아서	40.1	36.5	36.1	36.0	42.5	40.3	39.5	37.9
사회가 정의롭지못해서	15.6	14.7	17.9	15.9	15.0	9.7	14.8	15.1
경쟁에뒤처져서	15.0	13.8	16.1	16.7	10.0	11.3	11.1	14.3
교육을받지못해서	4.0	6.8	6.7	2.7	6.3	8.6	4.9	5.7
일할기회가없어서	8.9	8.3	8.8	7.8	10.0	10.8	3.7	8.5
불우한가정환경	10.4	11.4	7.4	12.0	13.8	11.3	17.3	11.0
기타	2.0	3.9	2.8	3.5	0.0	3.2	6.2	3.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 생활시설과 이용시설은 사회가 정의롭지 못해서(15.6%/14.7%), 경쟁에 뒤처져서(15.0%/13.8%) 빈곤하다는 응답이 다음 순으로 높게 나타남
- 복지대상 및 분야별 기관으로 나누어 분석한 결과에서 대부분 사회가 정의롭지 못해서, 경쟁에 뒤처져서, 불우한 가정환경 때문에 빈곤하다는 응답이 비교적 높은 수준을 차지하고 있음

2. 사회복지요원이 인식하는 평등 현실

- 사회복지요원이 인식하는 평등현실을 교육, 취업, 법집행, 도농생활, 소득, 재산, 학력, 남녀차별의 8개 영역으로 나누어 분석하였음.
- 평등에 대한 의식수준은 5점으로 구성된 척도에서 대부분 평균 3점 이하로 비교적 낮은 인식을 보이고 있음.
 - 지역별 차이를 보였으며, 지방광역시와 지방중소도시는 학력차별(2.04/1.91)이 가장 낮게 나타났으며 교육기회에 관한 평등인식은(2.88/2.86) 가장 높은 수준으로 나타남.
 - 지방농어촌은 도농격차에 대한 평등인식이 평균 2.08로 가장 낮게 교육기회는 평균 2.70으로 가장 높게 나타남.

〈표 4-29〉 지역별 사회복지요원이 인식하는 평등 현실 수준

구분		교육 기회	취업 기회	법의 집행	도농 격차	소득 격차	재산 격차	학력 차별	남녀 차별
지역 구분 1	대도시	2.78	2.43	2.32	2.14	2.08	1.95	2.04	2.80
	중소도시	2.85	2.47	2.35	2.07	2.11	2.01	1.96	2.76
	농어촌	2.89	2.65	2.62	2.09	2.24	2.09	2.24	2.69
지역 구분 2	수도권	2.78	2.45	2.36	2.09	2.10	1.94	2.05	2.76
	지방광역시	2.88	2.46	2.33	2.22	2.13	2.05	2.04	2.80
	지방중소도시	2.86	2.46	2.33	2.05	2.07	1.99	1.91	2.78
	지방농어촌	2.70	2.68	2.60	2.08	2.23	2.10	2.25	2.65
전체(n=890)		2.83	2.47	2.35	2.10	2.10	1.99	2.01	2.77

- 또한 평등에 대한 의식수준을 기관유형별로 나누어 분석한 결과 생활시설은 학력차별이 1.99, 이용시설은 재산격차가 2.03으로 가장 낮은 수준으로 확인됨.
- 반면 교육기회의 평등인식은 생활시설(2.81)과 이용시설(2.83) 모두 가장 높게 나타남.
- 복지대상 및 분야별 기관유형으로 나누어 살펴보면,
 - 대부분의 시설에서 재산격차와 관련하여 가장 낮은 평등인식 수준을 보였으며, 교육기회 및 남녀차별에 대한 평등인식 수준이 대부분 높은 수준으로 나타남.

〈표 4-30〉 기관유형별 사회복지요원이 인식하는 평등현실 수준

구분		교육 기회	취업 기회	법의 집행	도농 격차	소득 격차	재산 격차	학력 차별	남녀 차별
기관 유형 1	생활시설	2.81	2.45	2.40	2.16	2.14	2.03	1.99	2.79
	이용시설	2.83	2.48	2.32	2.06	2.08	1.96	2.02	2.76
기관 유형 2	노인	2.85	2.42	2.33	2.04	2.12	1.95	1.98	2.68
	장애인	2.88	2.45	2.34	2.19	2.17	2.10	2.09	2.79
	아동 및 청소년	2.74	2.59	2.46	2.14	2.03	1.91	1.85	2.76
	지역사회 복지관	2.73	2.49	2.40	2.04	2.03	1.93	2.04	2.80
	기타 시설	2.88	2.53	2.28	2.11	2.09	1.98	1.95	2.98
전체(n=890)		2.83	2.47	2.35	2.10	2.10	1.99	2.01	2.77

3. 사회복지의 목적에 대한 인식

□ 사회복지 실시 목적에 대한 사회복지요원의 인식을 살펴본 결과 전체 응답자의 29.6%가 ‘국민 모두를 잘 살게 하는 것’이라고 응답하여 사회복지요원의 사회복지에 대한 올바른 의식수준을 확인할 수 있음.

－ 지역을 3개 권역으로 나누어 살펴본 결과 대도시의 경우 ‘국민 모두를 잘살게 하기 위해서(33.5%)’, ‘불우한 사람을 돕기 위해서(29.5%)’ 실시한다는 응답이 비교적 높게 나타남.

- 중소도시는 ‘불우한 사람을 돕기 위해서(28.2%)’, ‘국민 모두를 잘살게 하기 위해서(28.0%)’ 사회복지를 실시한다는 응답이 높은 비율을 차지함.
- 농어촌은 ‘불우한 사람을 돕기 위해서(30.9%)’, ‘국민 모두를 잘 살게 하기 위해서(18.2%)’ 순으로 나타남.

〈표 4-31〉 지역별 사회복지요원이 인식하는 사회복지 실시 목적

(단위: %)

구분	지역구분			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
불우한사람을 돕는것	29.5	28.2	30.9	26.9	26.8	30.9	37.5	28.9
일할능력이없는 사람을돕는것	9.0	9.0	16.4	9.5	7.1	9.0	22.5	9.4
국민모두를 잘살게하는것	33.5	28.0	18.2	30.1	38.1	26.4	15.0	29.6
빈부의차이를 줄이기위해서	10.1	11.7	10.9	10.9	11.9	11.1	7.5	11.0
사회불안을 방지하기위해서	12.4	18.0	12.7	16.9	9.5	17.4	12.5	15.5
기타	5.5	5.1	10.9	5.7	6.5	5.1	5.0	5.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

－ 지역을 4개 권역으로 나누어 살펴본 결과 수도권, 지방광역시 지역은 ‘국민 모두를 잘살게 하기 위해서’ 사회복지를 실시한다는 응답이 가장 높은 비율(30.1%/38.1%)을 차지하였고, 다음 순으로 ‘불우한 사람을 돕기 위해서(26.9%/ 26.8%)’ 실시한다고 응답하였음.

- 지방중소도시는 ‘불우한 사람을 돕기 위해서’ 사회복지를 실시한다는 응답이 30.9%로 가장 높게, 그 다음으로는 ‘국민 모두를 잘 살게 하기 위해서(26.4%)’ 실시한다는 응답 순으로 나타남.
- 중소도시는 ‘불우한 사람을 돕기 위해서(28.2%)’, ‘국민 모두를

잘살게 하기 위해서(28.0%)’ 사회복지를 실시한다는 응답이 높은 비율을 차지함.

- 지방농어촌은 ‘불우한 사람을 돕기 위해서(37.5%)’, ‘일할 능력이 없는 사람을 돕기 위해서(22.5%)’ 순으로 나타남.

□ 기관유형별로 나누어 사회복지무요원이 인식하는 사회복지 실시 목적을 확인한 결과 생활시설(30.3%)은 ‘불우한 사람을 돕기 위해서’, 이용시설(29.3%)은 국민 모두를 잘살게 하기 위해서’ 응답이 가장 높게 나타남.

- 복지대상 및 분야별 기관유형으로 나누어 살펴본 결과 노인시설을 제외한 장애인(31.0%), 아동·청소년(33.8%), 지역사회복지관(31.7%), 기타사회복지시설(27.2%)에서 ‘불우한 사람을 돕기 위해서’ 사회복지 실시한다는 응답에 가장 높은 비율을 차지함.

〈표 4-32〉 기관유형별 사회복지무요원이 인식하는 사회복지 실시 목적

(단위: %)

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
불우한사람을 돕는것	30.3	28.0	24.2	31.0	33.8	31.7	27.2	28.9
일할능력이없는 사람을돕는것	11.0	8.5	9.8	10.1	7.5	8.6	9.9	9.4
국민모두를 잘살게하는것	30.0	29.3	34.4	29.1	31.3	27.4	17.3	29.6
빈부의차이를 줄이기위해서	8.1	12.9	9.1	8.9	10.0	14.5	17.3	11.0
사회불안을 방지하기위해서	15.9	15.3	17.2	15.9	12.5	10.2	23.5	15.5
기타	4.9	6.1	5.3	5.0	5.0	7.5	4.9	5.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

4. 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과

□ 사회복지제도의 사회적 영향 효과는 5점 척도로 총 6문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 사회복지제도에 대한 긍정적 인식을 하고 있는

것으로 생각해볼 수 있음.

□ 사회복지요원이 인식하는 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과는 전체 평균 3.34로 중간 수준 이상의 다소 높은 수치를 보이고 있음.

- － 지역별로는 약간의 차이를 보였으며 대도시와 수도권은 평균 3.34로 다소 낮은 수준으로 나타난 반면 농어촌, 지방 광역시는 평균 3.41로 높은 수준으로 나타났으며 통계적으로 유의하였음.
- － 기관유형별로 나누어 사회복지제도의 효과를 분석한 결과 마찬가지로 생활시설(3.36)과 이용시설(3.33)간 큰 차이를 보이지는 않고 통계적으로도 유의함.
- － 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과 기타사회복지시설(3.30)이 가장 낮은 수준으로 나타났으며, 아동 및 청소년시설은 평균 3.38로 가장 높은 수준이며 통계적으로도 유의하였음.

〈표 4-33〉 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과

구분	지역구분 ¹⁾			지역구분 ²⁾				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.34	3.32	3.41	3.34	3.41	3.31	3.40	3.34
F	1.541*			2.423*				

구분	기관유형 ¹⁾		기관유형 ²⁾					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.36	3.33	3.35	3.36	3.38	3.31	3.30	3.34
F	1.208*		0.964*					

*p<.05

5. 사회복지요원의 복지실천의지

□ 복지실천의지는 5점 척도로 2개의 문항으로 구성되어 있으며 복지에산 증액, 세금 납부에 대한 응답자의 실천 의지를 묻는 문항임

- － 사회복지요원의 전체 평균은 3.20로 중간 이상의 다소 높은 수준으로 확인되었으며, 지역별 큰 차이를 보이지는 않았음.

- 기관 유형별로 나누어 분석한 결과 생활시설(3.17)보다는 이용시설에서 평균 3.23으로 더욱 높게 나타났으며 통계적으로 유의하였음.
- 복지대상 및 분야별 유형으로 나누어 살펴본 결과 노인복지시설에서 평균 3.28로 가장 높게 나타났으며 기타사회복지시설은 3.00으로 가장 낮은 수준으로 나타났으며 통계적으로도 유의함.

〈표 4-34〉 사회복무요원의 복지실천의지

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.20	3.19	3.38	3.25	3.19	3.17	3.23	3.20
F	1.034*			0.403				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.17	3.23	3.28	3.19	3.24	3.20	3.00	3.21
F	1.058*		1.423*					

*p<.05

6. 복지서비스 운영 및 전달 주체

□ 복지서비스 운영 및 전달주체에 대한 의식은 총 7개 서비스 대상자에 대한 운영 및 전달주체를 확인하는 것으로 전달주체는 자신, 가족과 친척, 직장, 지역사회, 정부의 5개 영역으로 구분됨.

- 척도는 각 대상자별 5점으로 구성되어 있으며, 복지서비스 운영 및 전달은 개인에서 정부로 이관될수록 즉 점수가 높을수록 복지의식 수준이 높다고 할 수 있음.
- 노숙자에 대한 복지의식 수준 평균은 4.20으로 가장 높게 나타났으며, 가난한 사람에 대한 인식 수준은 평균 3.88로 가장 낮은 수준으로 나타남.
- 지역과 기관유형에 따라 약간의 차이를 보이고 있으나 통계적으로 유의하지는 않았음

〈표 4-35〉 복지서비스 운영 및 전달주체에 대한 인식

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
가난한 사람	3.91	3.87	3.76	3.91	3.79	3.89	3.83	3.88
실업자	4.15	4.03	3.96	4.09	4.07	4.04	4.10	4.07
병자	4.03	3.82	3.94	3.89	3.04	3.91	3.93	3.91
미교육자	4.19	4.12	4.13	4.13	4.13	4.16	4.33	4.15
노인	3.93	3.84	3.89	3.88	3.85	3.88	4.00	3.88
장애인	4.18	4.18	4.15	4.13	4.21	4.21	4.23	4.18
홈리스	4.23	4.17	4.25	4.22	4.19	4.17	4.25	4.20

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
가난한 사람	3.83	3.90	3.87	3.89	3.90	3.92	3.74	3.88
실업자	4.10	4.05	4.18	3.99	4.10	4.12	3.79	4.07
병자	3.78	3.99	3.93	3.98	3.64	3.90	3.91	3.91
미교육자	4.05	4.21	4.16	4.18	4.09	4.21	3.90	4.15
노인	3.88	3.88	3.94	3.91	4.01	3.82	3.58	3.88
장애인	4.17	4.19	4.21	4.23	4.25	4.10	4.01	4.18
홈리스	4.13	4.24	4.15	4.20	4.24	4.30	4.07	4.20

7. 정부의 복지정책 실천에 대한 인식

- 마지막으로 사회복지부요원이 인식하는 정부의 복지정책 실천 항목은 5점 척도로 총 8개 문항으로 구성되었으며 점수가 높을수록 정부가 적극적인 복지정책을 실천해야 한다는 의미임.
- 전체 평균은 4.13로 나타나 정부가 적극적 복지정책을 실천·지향해야 한다는 의식을 확인하였으며,
 - － 지역을 3개 권역으로 나누어 살펴본 결과 지역별 차이를 보이지 않았으나 지역을 4개 권역으로 나누었을 경우 지방중소도시 평균이 4.14로 가장 높게 나타났으며 지방농어촌은 평균 4.11로 가장 낮게 나타남.
 - － 생활시설과 이용시설로 구분하여 살펴본 결과 생활시설(4.15)이 이용

시설(4.12)에 비해 다소 높게 나타남.

- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과 큰 차이를 보이지는 않았으며, 지역사회복지관은 평균 4.05로 가장 낮은 수준으로 나타났다으며 통계적으로 유의함.

〈표 4-36〉 정부의 복지정책 실천에 대한 사회복지무요원의 인식 수준

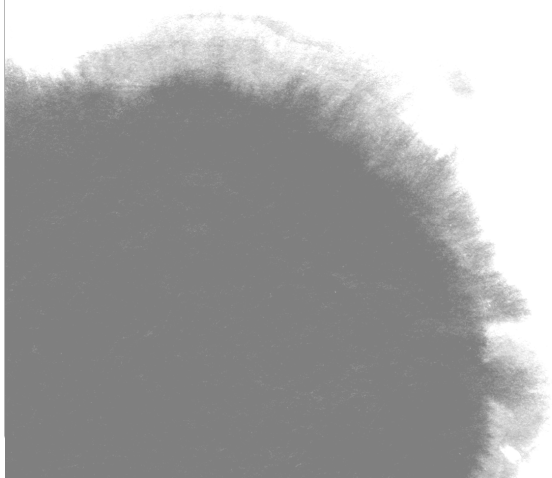
구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.13	4.13	4.13	4.12	4.13	4.14	4.11	4.13
F	0.006			0.056				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.15	4.12	4.13	4.19	4.16	4.05	4.14	4.13
F	0.343		1.448*					

*p<.05

05

사회복무요원의 직무 및 복무여건



제5장 사회복지요원의 직무 및 복무여건

□ 이 장에서는 사회복지요원의 직무분석을 통해 직무배정 및 조정 현황, 직무 내용 및 직무에 대한 인식을 확인하였으며, 사회복지요원의 복무환경 및 불규칙근무 경험 정도에 대한 복무여건을 점검하였음. 또한 사회복지요원의 희망 인센티브를 확인하여 사회복지제도의 효율적 정착을 위한 정책사항을 도출하였음.

제1 절 직무분석

1. 직무배정 및 조정

가. 직무분야 결정방식

- 사회복지기관 내 사회복지요원의 직무분야 조정방식을 확인한 결과 ‘사전에 사회복지요원의 희망을 물어본 후 협의하여 복무분야를 결정한다’는 응답이 전체의 44.1%로 가장 높게 나타남.
- － 이를 지역별로 분석한 결과 대도시(44.1%), 중소도시(43.9%), 농어촌(44.8%)간 큰 차이를 보이지 않았으며 ‘사전에 사회복지요원의 희망을 물어본 후 협의하여 복무분야를 결정’한다는 응답이 가장 높은 비중을 차지하였음.
 - － 지역을 4개 권역으로 나누어 살펴본 결과 역시 지역 간 큰 차이를 나타내지 않았음.

- 이외 사회복지요원의 희망을 물어보지 않고, 복무자의 적성 및 경험을 고려하여 결정한다는 응답은 수도권(4.4%), 지방광역시(7.6%), 지방중소도시(4.9%), 지방농어촌(4.9%) 지역에서 가장 낮은 응답률을 보였음.

〈표 5-1〉 지역별 사회복지요원의 직무분야 결정방식(사회복무기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
요원의 희망에 따라 협의 후 결정	44.1	43.9	44.8	48.6	38.8	43.5	44.1	44.1
요원의 희망과 관계 없이 요원의 적성 및 경험 고려 결정	6.3	4.8	4.7	4.4	7.6	4.9	4.9	5.3
요원의 희망과 관계 없이 기관필요분야 우선 배치	19.0	15.7	15.1	16.1	20.2	16.0	15.4	16.9
결원 분야 우선 배치	10.7	8.5	12.2	11.7	9.1	8.0	11.9	9.9
수요조사 당시 배치 직무 명시	17.9	23.5	21.5	16.9	21.7	23.8	22.4	21.1
기타	2.0	3.7	1.7	2.2	2.7	3.8	1.4	2.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 사회복지요원의 직무분야 결정방식을 확인한 결과 생활시설과 이용시설 간 큰 차이는 없었으며, 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과 대부분의 시설에서 ‘사전에 사회복지요원의 희망을 물어본 후 협의하여 복무분야를 결정’한다는 응답이 압도적으로 높은 비율을 차지함.

- 그러나 장애인 및 정신보건시설에서는 ‘사회복지요원의 희망에 따라 협의하여 배치한다’는 응답이 37.6%로 가장 높게 나타났으며, ‘사회복지요원의 희망과 관계없이 기관의 필요 분야에 우선적 배치한다(22.3%)’는 응답도 비교적 높은 비중을 차지함.

- 장애인 및 정신보건시설의 경우 다른 시설에 비하여 업무의 육체적 강도가 비교적 높으며 직무 특성상 남성의 지원을 많이 요구하기 때문인 것으로 판단됨.

〈표 5-2〉 기관유형별 사회복지요원의 직무분야 결정방식(사회복무기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
요원의 희망에 따라 협의 후 결정	44.5	43.9	47.2	37.6	51.0	54.0	31.1	44.1
요원의 희망과 관계 없이 요원의 적성 및 경험 고려 결정	4.2	6.1	4.4	6.3	2.0	6.9	7.4	5.3
요원의 희망과 관계 없이 기관필요분야 우선 배치	16.7	17.0	12.6	22.3	17.7	10.3	23.0	16.9
결원 분야 우선 배치	8.5	10.9	7.9	11.3	4.1	14.9	11.5	9.9
수요조사 당시 배치 직무 명시	23.3	19.4	25.6	19.5	21.8	10.3	25.4	21.1
기타	2.8	2.7	2.3	3.0	3.4	3.4	1.6	2.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

나. 직무 배정 및 조정

□ 사회복지요원의 직무배정 및 조정 현황을 살펴본 결과 지역별로는 대도시(37.3%)와 중소도시(36.8%)의 경우 ‘배치당시 지정되어 있지 않아 협의하여 지정하였다’는 응답이 가장 높게 나타났으며, ‘배치당시 지정되어 있지 않았으나 기관에서 일방적으로 지정했다’는 응답도 36.1%/34.2%로 높은 수준을 차지함.

- 그러나 농어촌 지역의 경우 ‘배정당시 지정되어 있지 않아 협의하여 지정하였다’는 응답이 45.5%로 압도적으로 높은 비율을 차지함.

□ 지역을 4개 권역으로 나누어 살펴본 결과 마찬가지로 ‘배치당시 지정되

어 있지 않았으나 협의하여 지정했다’는 응답이 가장 높게 나타났으며, 지역간 큰 차이를 보이지 않았음.

〈표 5-3〉 지역별 사회복지요원의 직무 배정 및 조정(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=880)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자지방광역시	자지방중소도시	자지방농어촌	
지정되지 않음	3.5	3.1	3.6	2.6	3.6	3.6	5.0	3.3
배치당시 지정되지 않아 협의하여 지정	37.3	36.8	45.5	39.8	37.5	33.9	47.5	37.5
배치당시 지정되지 않아 일방적 지정	36.1	34.2	21.8	36.1	32.7	34.2	22.5	34.2
배치당시 지정되어 있음	23.1	26.0	29.1	21.5	26.2	28.2	25.0	25.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지요원의 직무 배정 및 조정현황을 기관유형별로 분류하여 살펴본 결과 생활시설과 이용시설 간 응답내용의 큰 차이는 보이지 않았으며 비슷한 수준으로 나타남.

- 두 시설 모두 ‘배치당시 지정되어 있지 않았으나 협의하여 지정했다’는 응답과 ‘배치당시 지정되어 있지 않아 기관에서 일방적으로 지정을 하였다’는 응답이 비슷한 수준으로 높게 나타남.
- 기관유형을 5개로 나누어 살펴본 결과 노인, 장애인, 아동·청소년, 지역사회복지관, 기타시설에서 위의 결과와 동일하게 나타났으나 아동·청소년시설의 경우 ‘배치당시 지정되어 있었다’는 응답도 30.0%로 비교적 높은 수준으로 확인됨.

〈표 5-4〉 기관유형별 사회복지요원의 직무 배정 및 조정(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이동시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
지정되지 않음	4.3	2.6	3.9	1.9	7.5	3.2	1.2	3.3
배치당시 지정되지 않아 협의하여 지정	38.0	37.2	35.4	34.9	38.8	43.0	39.5	37.5
배치당시 지정되지 않아 일반적 지정	34.6	33.9	35.1	38.8	23.8	31.7	32.1	34.2
배치당시 지정되어 있음	23.1	26.3	25.6	24.4	30.0	22.0	27.2	25.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 사회복지기관에서 사회복지요원에 대한 직무배정 및 조정방식을 확인한 결과 아래 표와 같이 나타남.

- 지역을 3개권역, 4개권역으로 나누었을 때 모두 ‘특별히 정해진 직무를 부여하지 않으며 필요할 때마다 수시로 지정한다’는 응답이 대부분 25% 이상으로 나타나 사회복지요원의 직무가 고정되지 않고 변동성이 비교적 높음을 확인할 수 있음.
- 그러나 시군구에서 ‘수요조사 당시 동일한 직무를 수행하여 변경하지 않는다’는 응답도 대부분의 지역에서 비교적 높은 수준으로 나타났으며, 농어촌(30.2%)과 지방 농어촌(34.3%)의 경우 높은 응답률을 나타냄.

□ 사회복지요원의 활용은 부족한 인력으로 어려움을 겪고 있는 사회복지시설의 고충을 덜고 국가의 사회복지서비스의 질을 제고하기 위한 목적을 가지고 있는 만큼, 사회복지요원의 올바른 활용은 기관에서 제공하는 복지서비스의 질을 제고시켜 긍정적 요인으로 작용할 수 있음.

□ 사회복지요원에게 고정직무를 배정함으로써 직무효율성을 향상시킬 경우 인력난으로 어려움을 겪는 사회복지기관에서 효과적인 보조인력으로 활용할 수 있어 사회복지제도의 성공적 정착 및 사회복지기관의 고충해결에도 도움을 줄 수 있을 것이라 생각됨.

〈표 5-5〉 지역별 사회복지요원의 직무배정 및 조정방식(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
필요할 때 수시로	25.3	30.0	33.7	25.4	29.3	30.4	31.5	28.7
일정주기	28.8	24.3	20.9	30.3	24.0	24.7	18.9	25.6
요원의 불만이나 문제제기 시	7.9	8.5	5.2	7.7	8.4	8.5	4.9	7.8
수요조사 당시와 동일하여 변경 안함	25.3	27.2	30.2	23.5	27.0	27.3	34.3	26.9
기타	12.7	10.1	9.9	13.1	11.4	9.2	10.5	11.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별 사회복지요원에 대한 직무배정 및 조정방식을 분석한 결과 생활시설(31.8%)과 이용시설(26.6%) 모두 ‘필요할 때 수시 지정한다’는 응답이 가장 높게 나타났으며 생활시설은 ‘수요조사 당시와 동일하다’는 응답도 29.4%로 비교적 높은 수준을 차지함.
- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과 장애인 및 정신보건시설(28.8%), 아동 및 청소년시설(33.3%)에서 ‘수요조사 당시와 동일하여 변경하지 않는다는 응답’이 가장 높게 나타남.
 - 이외 나머지 시설은 ‘필요할 때 수시 지정한다’는 응답이 가장 높게 나타남.

〈표 5-6〉 기관유형별 사회복지요원의 직무배정 및 조정방식(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
필요할 때 수시로	31.8	26.6	29.0	28.3	32.0	21.3	36.1	28.7
일정주기	22.1	28.0	25.9	23.4	23.8	32.8	23.0	25.6
요원의 불만이나 문제제기 시	7.8	7.7	6.2	10.2	4.1	10.9	5.7	7.8
수요조사 당시와 동일하여 변경 안함	29.4	25.1	26.4	28.8	33.3	17.8	27.9	26.9
기타	8.9	12.6	12.6	9.3	6.8	17.2	7.4	11.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지기관에서 사회복지무원의 적성이나 능력, 선호 등을 고려하여 복무분야 선택기회를 제공하는 정도를 확인한 결과 대도시(64.2%), 중소도시(62.1%), 농어촌(63.3%) 모두 ‘약간 그렇다’ 또는 ‘매우 그렇다’의 긍정적 응답이 가장 높게 나타남.

- 지역을 4개 권역으로 나누었을 경우 마찬가지로 60%이상이 ‘약간 그렇다’ 또는 ‘매우 그렇다’의 긍정적 응답을 나타내 사회복지기관의 사회복지무원 활용에 관한 긍정적 인식을 간접적으로 확인할 수 있음.

〈표 5-7〉 지역별 사회복지무원의 적성, 능력 등을 고려한 복무분야 선택기회 제공 정도 (사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
전혀그렇지않다	2.0	2.3	5.2	2.5	2.7	2.1	4.2	2.6
그렇지않다	9.6	11.8	8.1	9.0	10.6	12.0	9.1	10.4
그저그렇다	24.2	23.8	23.3	24.3	23.2	24.2	23.1	23.9
약간그렇다	44.8	45.3	45.9	43.4	46.4	45.4	46.9	45.2
매우그렇다	19.4	16.8	17.4	20.8	17.1	16.2	16.8	17.9
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별로 나누어 사회복지무원의 적성이나 능력, 선호 등을 고려하여 복무분야 선택기회를 제공하는 정도를 확인한 결과 생활시설(61.8%)과 이용시설(64.0%) 모두 ‘약간 그렇다’ 또는 ‘매우 그렇다’의 긍정적 응답이 가장 높게 나타남.

- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 살펴본 결과 대부분의 시설에서 60%이상으로 ‘약간 그렇다’ 또는 ‘매우 그렇다’의 긍정적 응답을 나타냄.
- 그러나 장애인 및 정신보건시설은 타 시설에 비해 비교적 낮은 수치인 58.5%로 나타난 반면, 지역사회복지관은 70.7%로 압도적 수치를 보였음.

〈표 5-8〉 기관유형별 사회복지요원의 적성, 능력 등을 고려한 복무분야 선택기회 제공 정도
(사회복무기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀그렇지않다	3.4	2.0	3.3	2.7	0.7	2.9	1.6	2.6
그렇지않다	12.5	9.0	10.3	12.6	12.9	5.7	8.2	10.4
그저그렇다	22.3	25.0	25.1	26.1	17.7	20.7	25.4	23.9
약간그렇다	47.1	43.9	41.5	44.8	51.0	48.3	46.7	45.2
매우그렇다	14.7	20.1	19.7	13.7	17.7	22.4	18.0	17.9
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 또한 사회복지요원을 대상으로 현재 수행중인 직무의 적성 및 능력과의 관련성을 확인한 결과 아래 표와 같이 나타남.

- 지역을 3개, 4개 권역으로 나누어 살펴본 결과 기관의 긍정적 응답과 달리 ‘(매우)그렇지 않다’는 부정적 인식이 비교적 높게 나타남.
 - 대도시, 중소도시, 수도권, 지방광역시, 지방중소도시에서 부정적 인식이 45%이상의 높은 비율을 차지하였으며, 농어촌(36.4%)과 지방농어촌(37.5%)은 상대적으로 부정적 인식이 낮은 수준으로 나타났으나 이는 전체 수치에 비해서는 높은 수준임.

〈표 5-9〉 지역별 사회복지요원 직무의 적성관련성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
전혀그렇지않다	27.7	27.4	18.2	27.2	23.2	28.8	25.0	27.0
그렇지않다	19.9	18.4	18.2	20.9	23.8	15.3	12.5	19.0
그저그렇다	25.7	28.8	34.5	25.8	26.8	30.3	32.5	28.0
약간그렇다	19.9	20.0	23.6	20.1	19.6	20.1	25.0	20.2
매우그렇다	6.6	5.3	5.5	6.0	6.5	5.4	5.0	5.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별로 나누어 사회복지무요원이 인식하는 직무의 적성관련성을 확인한 결과

- 생활시설(44.7%)과 이용시설(46.8%) 모두 ‘그렇지 않다’는 부정적 인식이 높게 나타남.
- 복지대상 및 분야별 기관유형으로 분류하여 본 결과 ‘그렇지 않다’ 또는 ‘매우 그렇지 않다’의 부정적 응답은 노인복지시설(50.5%), 지역사회복지관(48.4%), 기타사회복지시설(49.4%)에서 높은 수준을 보였음.
 - 장애인 및 정신보건시설(41.8%), 아동·청소년시설(33.8%)은 위 시설에 비해 낮은 수준으로 나타났으나 이 또한 전체 수치에 비해서는 높은 수준임.

〈표 5-10〉 기관유형별 사회복지무요원 직무의 적성관련성(사회복지무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀그렇지않다	27.7	26.5	29.8	23.6	22.5	28.5	28.4	27.0
그렇지않다	17.0	20.3	20.7	18.2	11.3	19.9	21.0	19.0
그저그렇다	28.8	27.4	26.7	30.2	31.3	23.7	32.1	28.0
약간그렇다	20.5	20.1	20.0	21.3	23.8	21.0	12.3	20.2
매우그렇다	6.1	5.7	2.8	6.6	11.3	7.0	6.2	5.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

다. 직무변동

□ 사회복지무요원이 수행하는 직무의 변동내용을 확인한 결과 지역을 3개, 4개 권역으로 나누었을 경우 모두 ‘고정된 직무가 없어 기관의 필요에 따라 수시로 변경한다’는 응답이 40% 이상으로 가장 높게 나타남.

- 또한 ‘변경 없이 초기 업무를 그대로 수행한다’는 응답은 그 다음 수준으로 높은 비중을 차지함.
- 사회복지무요원의 고정 직무부여는 사회복지무요원의 복무만족도 및 복

지의식에 긍정적 요인으로 작용할 수 있는 소지가 큰 만큼 사회복지
기관 담당자들이 태도를 개선할 필요가 제기됨.

〈표 5-11〉 지역별 사회복지요원의 직무변동(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=800)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
변경 없음	30.6	27.4	30.9	30.1	33.9	24.9	30.0	28.9
기관의 필요로 수시 변경	44.5	45.6	45.5	45.6	41.1	47.4	40.0	45.2
일정 주기로 변경	6.4	9.0	7.3	10.6	3.6	7.2	7.5	7.9
사회복지요원의 요청에 따라 변경	3.2	1.8	1.8	2.3	1.8	2.7	2.5	2.4
고정 분야 없음	13.0	13.9	14.5	9.5	16.7	15.6	20.0	13.6
기타	2.3	2.2	0.0	2.0	3.0	2.1	0.0	2.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 또한, 사회복지요원이 수행하는 직무의 변동내용을 기관유형별로 나누어
분석한 결과

- 생활시설(47.3%)과 이용시설(43.8%)은 ‘기관의 필요에 따라 수시로
변경된다’는 응답이 가장 높게 나타남.
- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과,
 - 장애인 및 정신보건 시설은 ‘기관의 필요에 따라 수시로 변경한
다’는 응답이 39.5%로 나타났으며, ‘변경 없이 업무를 그대로 수
행한다’는 응답은 34.3%로 응답 간 큰 차이를 보이지는 않았음.
 - 노인시설과 지역사회복지관은 ‘기관의 필요에 따라 수시로 변경한
다’는 응답이 47.7%, 48.4%로 가장 높게 나타났으며, ‘변경 없이
업무를 그대로 수행한다’는 응답이 26.3%로 나타남.
 - 반면 아동 및 청소년시설은 ‘기관의 필요에 따라 수시로 변경한
다’는 응답이 51.3%로 압도적으로 높은 수치를 보였으나 ‘변경
없이 업무를 그대로 수행한다’는 응답은 18.8%로 응답간 격차가
비교적 크게 나타남.

〈표 5-12〉 기관유형별 사회복지요원의 직무변동(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
변경 없음	24.8	31.5	26.3	34.5	18.8	26.3	35.8	28.9
기관의 필요로 수시 변경	47.3	43.8	47.7	39.5	51.3	48.4	40.7	45.2
일정 주기로 변경	5.5	9.4	7.4	10.5	2.5	9.7	2.5	7.9
사회복무요원의 요청에 따라 변경	2.9	2.0	2.5	1.2	2.5	4.3	1.2	2.4
고정 분야 없음	18.2	10.7	13.7	12.0	22.5	10.2	17.3	13.6
기타	1.4	2.6	2.5	2.3	2.5	1.1	2.5	2.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 직무내용

□ 사회복지시설에 배치된 사회복지인력은 매우 다양한 업무를 수행하고 있으며 주로 수발 보조, 보호 및 선도, 학습 및 여가활동 보조, 프로그램 지원, 조리·위생, 시설물 관리, 차량 운전 등의 업무를 담당함.

- － 이들 사회복지 분야에 배치된 사회복지요원들은 작·간접적 서비스를 제공하며 각 기관에서 지원자·보조자의 역할을 담당함.

가. 사회복지기관 담당자가 인식하는 사회복지요원 업무

□ 사회복지기관 담당자가 응답한 결과를 바탕으로 사회복지요원의 업무를 분석한 결과 프로그램지원(58.6%), 환경미화(57.1%), 사무행정(54.8%), 시설관리(48.1%), 신체활동지원(46.4%) 업무가 높은 비율을 차지하고 있음.

- － 반면, 노숙인 관리, 상담방문 등의 업무는 매우 낮은 비율로 나타났는데 이는 응답기관에서 제공하는 서비스의 특성에 기인하는 것으로 판단됨

□ 사회복지요원 업무의 지역적 차이는 대부분의 업무에서 나타나지 않았

으나 신체활동, 프로그램 지원, 사무행정, 물품배달업무 등에서 지역간 약간의 차이를 보임.

- 신체활동지원 업무는 대도시지역에 비해 중소도시, 농어촌이 더 높은 비율을 차지함. 4개 권역으로 분석한 결과 지방광역시를 제외하고 다른 지역은 비교적 균등 수준을 나타냄.
- 사무행정, 프로그램 지원, 물품배달 업무는 농어촌 지역에 비해 대도시, 중소도시, 수도권 등의 지역에서 더욱 높게 나타남.

〈표 5-13〉 지역별 사회복지요원의 수행업무(사회복무기관)

(단위: %)

구분		지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
		대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방 광역시	지방 중소도시	지방 농어촌	
신체활동 지원	비해당	62.7	48.7	45.3	51.6	62.7	50.8	49.7	53.6
	해당	37.3	51.3	54.7	48.4	37.3	49.2	50.3	46.4
가사활동 지원	비해당	74.5	64.4	60.5	68.0	77.2	62.8	63.6	67.7
	해당	25.5	35.6	39.5	32.0	22.8	37.2	36.4	32.3
개인활동 지원	비해당	63.3	57.1	62.8	59.6	65.8	55.5	66.4	60.3
	해당	36.7	42.9	37.2	40.4	34.2	44.5	33.6	39.7
정서지원	비해당	76.4	64.2	65.1	67.5	77.2	66.1	66.4	69.0
	해당	23.6	35.8	34.9	32.5	22.8	33.9	33.6	31.0
방문목욕	비해당	95.0	92.1	91.3	91.0	97.0	93.4	90.2	93.1
	해당	5.0	7.9	8.7	9.0	3.0	6.6	9.8	6.9
훈련지원	비해당	86.2	83.8	85.5	81.4	88.6	84.7	88.1	85.0
	해당	13.8	16.2	14.5	18.6	11.4	15.3	11.9	15.0
구조치료	비해당	99.3	99.3	97.7	99.5	99.6	99.1	97.2	99.1
	해당	0.7	0.7	2.3	0.5	0.4	0.9	2.8	0.9
프로그램 지원	비해당	38.9	40.0	52.3	36.1	43.3	40.2	54.5	41.4
	해당	61.1	60.0	47.7	63.9	56.7	59.8	45.5	58.6
상담방문	비해당	95.9	98.9	99.4	97.0	97.0	98.6	99.3	97.8
	해당	4.1	1.1	0.6	3.0	3.0	1.4	0.7	2.2
노숙인관리	비해당	98.9	99.1	100.0	99.7	98.5	98.8	100.0	99.2
	해당	1.1	0.9	-	0.3	1.5	1.2	-	0.8
보호선도	비해당	94.1	92.2	90.1	93.2	92.8	92.9	90.2	92.6
	해당	5.9	7.8	9.9	6.8	7.2	7.1	9.8	7.4
사무행정	비해당	38.4	48.0	54.1	39.1	42.6	49.2	53.8	45.2
	해당	61.6	52.0	45.9	60.9	57.4	50.8	46.2	54.8

구분		지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
		대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방 광역시	지방 중소도시	지방 농어촌	
민원업무	비해당	80.8	87.1	90.1	83.1	82.5	87.3	88.8	85.1
	해당	19.2	12.9	9.9	16.9	17.5	12.7	11.2	14.9
환경미화	비해당	47.2	39.9	41.3	51.1	44.1	35.3	42.0	42.9
	해당	52.8	60.1	58.7	48.9	55.9	64.7	58.0	57.1
시설관리	비해당	52.0	49.2	60.5	56.6	47.5	47.3	61.5	51.9
	해당	48.0	50.8	39.5	43.4	52.5	52.7	38.5	48.1
차량관리	비해당	84.3	84.7	86.0	84.2	84.4	84.9	86.0	84.7
	해당	15.7	15.3	14.0	15.8	15.6	15.1	14.0	15.3
물품배달	비해당	53.7	58.2	65.7	55.5	52.5	59.8	65.7	57.6
	해당	46.3	41.8	34.3	44.5	47.5	40.2	34.3	42.4

*복수응답

- 기관유형별 사회복지요원의 수행업무를 살펴본 결과 이용시설과 생활시설의 업무내용에 차이를 보이고 있으나, 이는 이용시설과 생활시설이 갖는 주된 업무 특성에 따라 사회복지요원의 업무가 차이를 갖는 것으로 생각됨.
- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 사회복지요원의 업무 내용도 차이를 보이고 있으나 이 또한 사회복지기관이 갖는 업무특성에 따라 이와 같은 결과가 나온 것으로 예측됨

〈표 5-14〉 기관유형별 사회복지요원의 수행업무(사회복지기관)

(단위: %)

구분		기관유형		기관유형2					전체 (n=1,197)
		생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
신체활동 지원	비해당	37.4	65.0	33.6	44.5	82.3	74.7	79.5	53.6
	해당	62.6	35.0	66.4	55.5	17.7	25.3	20.5	46.4
가사활동 지원	비해당	54.5	77.0	61.0	64.6	66.0	76.4	87.7	67.7
	해당	45.5	23.0	39.0	35.4	34.0	23.6	12.3	32.3
개인활동 지원	비해당	50.9	67.0	52.1	55.5	69.4	67.8	79.5	60.3
	해당	49.1	33.0	47.9	44.5	30.6	32.2	20.5	39.7
정서지원	비해당	61.2	74.6	52.8	69.8	81.0	77.0	92.6	69.0
	해당	38.8	25.4	47.2	30.2	19.0	23.0	7.4	31.0
방문목욕	비해당	98.2	89.4	91.3	95.6	99.3	85.1	95.1	93.1

구분		기관유형		기관유형					전체 (n=1,197)
		생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
	해당	1.8	10.6	8.7	4.4	0.7	14.9	4.9	6.9
훈련지원	비해당	82.9	86.4	79.5	78.6	97.3	92.0	96.7	85.0
	해당	17.1	13.6	20.5	21.4	2.7	8.0	3.3	15.0
구조치료	비해당	98.8	99.3	99.2	99.2	99.3	98.3	99.2	99.1
	해당	1.2	0.7	0.8	0.8	0.7	1.7	0.8	0.9
프로그램 지원	비해당	48.5	36.3	63.3	23.1	33.3	25.9	57.4	41.4
	해당	51.5	63.7	36.7	76.9	66.7	74.1	42.6	58.6
상담·방문	비해당	99.2	96.9	98.2	98.1	98.6	96.0	97.5	97.8
	해당	0.8	3.1	1.8	1.9	1.4	4.0	2.5	2.2
노숙인 관리	비해당	99.0	99.3	100.0	100.0	100.0	98.3	94.3	99.2
	해당	1.0	0.7	-	-	-	1.7	5.7	0.8
보호선도	비해당	94.0	91.7	99.7	98.6	63.9	90.2	90.2	92.6
	해당	6.0	8.3	0.3	1.4	36.1	9.8	9.8	7.4
사무행정	비해당	61.4	33.7	54.1	53.8	40.8	15.5	38.5	45.2
	해당	38.6	66.3	45.9	46.2	59.2	84.5	61.5	54.8
민원업무	비해당	94.4	78.6	85.1	89.8	92.5	71.3	82.0	85.1
	해당	5.6	21.4	14.9	10.2	7.5	28.7	18.0	14.9
환경미화	비해당	38.6	45.9	40.5	45.3	34.7	40.8	55.7	42.9
	해당	61.4	54.1	59.5	54.7	65.3	59.2	44.3	57.1
시설관리	비해당	48.5	54.3	51.5	58.0	49.0	40.2	54.9	51.9
	해당	51.5	45.7	48.5	42.0	51.0	59.8	45.1	48.1
차량관리	비해당	88.1	82.3	84.6	87.9	85.7	75.9	86.9	84.7
	해당	11.9	17.7	15.4	12.1	14.3	24.1	13.1	15.3
물품배달	비해당	65.0	52.3	61.3	66.8	54.4	28.2	63.9	57.6
	해당	35.0	47.7	38.7	33.2	45.6	71.8	36.1	42.4

*복수응답

□ 사회복지기관 응답자를 대상으로 사회복지요원의 평균 수행 직무 개수를 확인한 결과 지역별 큰 차이를 보이지 않았으며, 평균 약 5개 정도의 직무를 수행하는 것으로 확인됨

- 생활시설과 이용시설간 평균 직무 개수 또한 동일하게 나타남
- 복지대상 및 분야별 유형으로 나누어 분석한 결과 기관유형에 따라 큰 차이는 없었으나 기타 사회복지시설은 평균 3.52개로 다른 기관에 비해 다소 낮은 수준으로 나타남.

〈표 5-15〉 사회복지요원의 평균 수행 직무 수(사회복지기관)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.64	4.99	4.55	4.93	4.51	4.98	4.39	4.79
F	4.115*			4.229**				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.83	4.76	4.97	4.76	4.56	5.53	3.52	4.79
F	0.256		15.904***					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

나. 사회복지요원이 인식하는 사회복지요원의 주요 업무

- 사회복지요원이 인식하는 사회복지요원의 주요 업무를 분석한 결과 사회복지복지기관 복무담당자의 응답과 마찬가지로 환경미화(60.7%), 사무행정(50.6%), 프로그램 지원(47.8%), 신체활동 지원(44.9%)이 높은 수준으로 나타남
- 이외, 물품배달(54.0%), 가사활동지원(44.9%) 등의 업무 수행수준도 높게 나타났으며, 대부분 사회복지복지기관 담당자의 응답내용과 비슷한 수준으로 나타남
- 또한 사회복지요원 업무 내용은 지역 간 큰 차이를 보이지 않았으나 신체활동지원, 정서지원, 환경미화, 시설관리 업무 등에서 약간의 차이를 나타냄.
 - － 신체활동지원 업무는 대도시지역(38.4%)에 비해 (지방)중소도시(50.5%/46.5%), (지방)농어촌(54.5%/55.0%)이 더 높은 비율을 차지함.
 - － 환경미화, 시설관리 업무 수행수준은 대도시, 중소도시 등에 비해 농어촌, 지방농어촌 지역에서 더욱 높게 나타남

〈표 5-16〉 지역별 사회복지요원의 주요업무(사회복지요원)

(단위: %)

구분		지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
		대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방 광역시	지방 중소도시	지방 농어촌	
신체활동 지원	비해당	61.6	50.5	54.5	58.5	64.9	46.5	55.0	55.1
	해당	38.4	49.5	45.5	41.5	35.1	53.5	45.0	44.9
가사활동 지원	비해당	61.6	50.5	54.5	58.5	64.9	46.5	55.0	55.1
	해당	38.4	49.5	45.5	41.5	35.1	53.5	45.0	44.9
개인활동 지원	비해당	63.3	56.0	54.5	60.5	63.7	54.4	60.0	58.8
	해당	36.7	44.0	45.5	39.5	36.3	45.6	40.0	41.2
정서지원	비해당	73.7	70.1	81.8	74.2	71.4	69.7	80.0	72.2
	해당	26.3	29.9	18.2	25.8	28.6	30.3	20.0	27.8
방문목욕	비해당	97.1	90.4	92.7	96.0	96.4	88.3	95.0	93.1
	해당	2.9	9.6	7.3	4.0	3.6	11.7	5.0	6.9
훈련지원	비해당	90.5	83.6	85.5	87.7	92.9	82.0	85.0	86.4
	해당	9.5	16.4	14.5	12.3	7.1	18.0	15.0	13.6
구조치료	비해당	97.4	98.0	100.0	97.7	97.6	97.9	100.0	97.9
	해당	2.6	2.0	-	2.3	2.4	2.1	-	2.1
프로그램 지원	비해당	55.5	48.9	61.8	50.7	59.5	48.6	65.0	52.2
	해당	44.5	51.1	38.2	49.3	40.5	51.4	35.0	47.8
상담방문	비해당	96.5	98.0	96.4	97.1	96.4	98.2	95.0	97.3
	해당	3.5	2.0	3.6	2.9	3.6	1.8	5.0	2.7
노숙인 관리	비해당	99.7	98.2	100.0	98.9	100.0	98.2	100.0	98.9
	해당	0.3	1.8	-	1.1	-	1.8	-	1.1
보호선도	비해당	90.2	90.2	89.1	90.0	89.9	90.7	87.5	90.1
	해당	9.8	9.8	10.9	10.0	10.1	9.3	12.5	9.9
사무행정	비해당	50.6	48.3	52.7	46.7	51.8	50.5	55.0	49.4
	해당	49.4	51.7	47.3	53.3	48.2	49.5	45.0	50.6
민원업무	비해당	82.9	85.5	90.9	81.9	83.9	88.0	87.5	84.8
	해당	17.1	14.5	9.1	18.1	16.1	12.0	12.5	15.2
환경미화	비해당	43.4	38.4	21.8	43.6	34.5	39.0	25.0	39.3
	해당	56.6	61.6	78.2	56.4	65.5	61.0	75.0	60.7
시설관리	비해당	54.9	45.4	36.4	54.7	51.8	41.7	37.5	48.5
	해당	45.1	54.6	63.6	45.3	48.2	58.3	62.5	51.5
차량관리	비해당	86.4	87.1	87.3	87.7	84.5	87.7	82.5	86.9
	해당	13.6	12.9	12.7	12.3	15.5	12.3	17.5	13.1
물품배달	비해당	50.6	42.7	45.5	49.9	42.9	43.2	47.5	46.0
	해당	49.4	57.3	54.5	50.1	57.1	56.8	52.5	54.0

*복수응답

□ 기관유형별 사회복지요원의 주요업무를 살펴본 결과 사회복지기관의 응답과 동일하게 이용시설과 생활시설의 업무내용에 차이를 보이고 있으나, 이는 이용시설과 생활시설이 갖는 주된 업무 특성에 따라 사회복지요원의 업무에 차이를 보이는 것으로 생각됨.

－ 신체활동, 가사활동, 개인활동 지원 등의 업무는 생활시설에서 더욱 높은 비율로 나타났으며, 사무행정, 민원업무 등은 이용시설에서 더욱 높은 비율을 차지함.

□ 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 사회복지요원의 업무 내용도 차이를 보여 사회복지기관 응답자와 동일한 결과를 나타냈으며, 이 또한 사회복지기관이 갖는 업무특성에 따라 사회복지요원의 업무에 차이가 발생하므로 이와 같은 결과가 나온 것으로 판단됨

〈표 5-17〉 기관유형별 사회복지요원의 주요업무(사회복지요원)

(단위: %)

구분		기관유형		기관유형					전체 (n=890)
		생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
신체활동 지원	비해당	37.8	66.1	43.5	53.5	50.0	72.0	66.7	55.1
	해당	62.2	33.9	56.5	46.5	50.0	28.0	33.3	44.9
가사활동 지원	비해당	37.8	66.1	43.5	53.5	50.0	72.0	66.7	55.1
	해당	62.2	33.9	56.5	46.5	50.0	28.0	33.3	44.9
개인활동 지원	비해당	45.8	67.0	54.7	53.1	57.5	69.4	67.9	58.8
	해당	54.2	33.0	45.3	46.9	42.5	30.6	32.1	41.2
정서지원	비해당	60.2	79.9	57.5	70.9	81.3	87.6	84.0	72.2
	해당	39.8	20.1	42.5	29.1	18.8	12.4	16.0	27.8
방문목욕	비해당	95.7	91.5	92.6	93.8	98.8	89.2	96.3	93.1
	해당	4.3	8.5	7.4	6.2	1.3	10.8	3.7	6.9
훈련지원	비해당	83.0	88.6	77.2	84.9	93.8	94.1	98.8	86.4
	해당	17.0	11.4	22.8	15.1	6.3	5.9	1.2	13.6
구조치료	비해당	97.7	98.0	98.9	97.3	96.3	97.8	97.5	97.9
	해당	2.3	2.0	1.1	2.7	3.8	2.2	2.5	2.1
프로그램 지원	비해당	57.6	48.8	65.6	36.8	60.0	51.6	48.1	52.2
	해당	42.4	51.2	34.4	63.2	40.0	48.4	51.9	47.8
상담 방문	비해당	98.3	96.7	98.6	98.4	96.3	94.6	96.3	97.3
	해당	1.7	3.3	1.4	1.6	3.8	5.4	3.7	2.7

구분		기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
		생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
노숙인 관리	비해당	98.3	99.3	98.9	99.6	98.8	100.0	93.8	98.9
	해당	1.7	0.7	1.1	0.4	1.3	-	6.2	1.1
보호선도	비해당	90.8	89.7	98.6	94.6	61.3	82.3	92.6	90.1
	해당	9.2	10.3	1.4	5.4	38.8	17.7	7.4	9.9
사무행정	비해당	61.7	41.6	52.3	58.9	55.0	32.3	43.2	49.4
	해당	38.3	58.4	47.7	41.1	45.0	67.7	56.8	50.6
민원업무	비해당	90.8	81.0	84.2	86.8	88.8	78.5	91.4	84.8
	해당	9.2	19.0	15.8	13.2	11.3	21.5	8.6	15.2
환경미화	비해당	35.4	41.8	35.1	44.6	27.5	42.5	42.0	39.3
	해당	64.6	58.2	64.9	55.4	72.5	57.5	58.0	60.7
시설관리	비해당	43.5	51.7	48.8	55.0	32.5	46.8	46.9	48.5
	해당	56.5	48.3	51.2	45.0	67.5	53.2	53.1	51.5
차량관리	비해당	88.5	85.8	89.8	88.8	83.8	77.4	95.1	86.9
	해당	11.5	14.2	10.2	11.2	16.3	22.6	4.9	13.1
물품배달	비해당	51.0	42.7	44.9	56.2	45.0	32.3	49.4	46.0
	해당	49.0	57.3	55.1	43.8	55.0	67.7	50.6	54.0

*복수응답

□ 사회복지요원이 사회복지기관에서 수행중인 평균 직무 개수를 확인한 결과 지역별 차이를 보이지 않았으며 평균 5개 정도의 직무를 수행하는 것으로 확인되어 사회복지기관 응답자와 동일한 수준으로 확인됨.

－ 대도시(4.46), 수도권(4.70), 지방광역시(4.60)의 사회복지요원의 평균 직무 개수가 중소도시(5.18), 농어촌지역(4.96)에 비해 다소 낮은 것으로 파악됨.

□ 기관유형별로 나누어 확인한 결과 이용시설(4.63)에 비해 생활시설(5.29)의 사회복지요원이 더욱 높게 나타났으며, 복지대상 및 분야별 기관으로 나누어 분석한 결과 노인(5.21), 아동 및 청소년기관(5.05)이 비교적 높은 수준을 보이고 있어 사회복지기관 담당자의 응답과 약간의 차이를 보임.

－ 2008년 사회복지실태조사 시 생활시설, 노인복지시설의 경우 업무의 난이도가 높으므로 복무기간 단축이 고려되는 기관으로 제안한 바와 동일하게 노인복지시설, 생활시설의 사회복지요원의 업무 수준이 다소 높게 나타남을 확인하였음.

〈표 5-18〉 사회복지요원의 평균 수행 직무 수(사회복무요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.46	5.18	4.96	4.70	4.60	5.24	4.88	4.89
F	7.274**			3.036*				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	5.29	4.63	5.21	4.76	5.05	4.77	4.26	4.89
F	12.356***		2.403*					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

- 한편, 사회복지요원 업무량에 대한 인지수준을 평가한 결과 절반 이상의 응답자가 ‘많은 편이다’ 또는 ‘매우 많은 편이다’에 응답한 것으로 나타남.
- 지역별 큰 차이를 보이지 않았으나 농어촌 지역(41.8%)의 경우 많은 편이라고 응답한 비율이 대도시(52.3%), 수도권(55.0%)에 비해 낮은 수준으로 나타남.

〈표 5-19〉 지역별 사회복지요원의 업무량(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
매우 적은 편이다	0.3	0.8	-	0.6	-	0.9	-	0.6
적은 편이다	3.5	3.7	9.1	2.9	4.2	4.5	7.5	3.9
그저 그렇다	43.9	42.1	49.1	41.5	51.8	40.5	45.0	43.3
많은 편이다	40.5	37.6	29.1	40.1	36.3	38.1	30.0	38.2
매우 많은 편이다	11.8	15.7	12.7	14.9	7.7	15.9	17.5	14.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별 사회복지요원의 업무량은 생활시설과 이용시설의 큰 차이는 보이지 않았으나 업무량이 많은 편이라고 응답한 비율은 생활시설이 54.2%로 다소 높게 나타남
- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과 노인복지시설

(53.7%), 장애인 및 정신보건시설(54.2%), 지역사회복지관(51.0%)이 업무량이 많다는 응답비율이 다소 높게 나타남.

〈표 5-20〉 기관유형별 사회복지요원의 업무량(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우 적은 편이다	0.3	0.7	1.1	0.4	-	-	1.2	0.6
적은 편이다	4.6	3.5	3.9	4.7	3.8	2.7	4.9	3.9
그저 그렇다	40.9	44.8	41.4	40.7	47.5	46.2	46.9	43.3
많은 편이다	38.6	37.9	38.6	36.8	40.0	39.2	37.0	38.2
매우 많은 편이다	15.6	13.1	15.1	17.4	8.8	11.8	9.9	14.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

3. 사회복지요원의 직무 수행

가. 사회복지요원의 역할

- 사회복지기관 내 사회복지요원의 역할을 살펴본 결과 사회복지요원의 60%는 ‘정규직원을 보조하는 필수적 역할’을 담당하는 것으로 나타나 사회복지제도 도입 취지와 적합하여 제도 시행 2주년인 지금 비교적 안정적으로 정착되고 있음을 확인함.
- 지역별로 나누어 기관 내 사회복지요원의 역할을 살펴본 결과 지역 간 큰 차이를 보이지는 않았으나,
 - － 사회복지요원의 역할이 ‘자원봉사자 수준의 역할’이라는 응답비율이 대도시, 수도권, 중소도시에 비해 농어촌, 지방농어촌에서 17.5%로 다소 높게 나타난 것으로 파악됨.

〈표 5-21〉 지역별 사회복지무요원의 역할(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
정규직원과 동등수준 역할	21.4	19.8	16.4	13.8	25.6	24.6	17.5	20.2
정규직원 보조하는 필수적 역할	59.8	59.3	60.0	67.3	55.4	54.1	55.0	59.6
자원봉사자 수준의 역할	6.6	8.0	16.4	7.2	6.5	8.4	17.5	8.0
단순노무 역할	12.1	12.9	7.3	11.7	12.5	12.9	10.0	12.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지무요원의 역할은 기관유형별 큰 차이는 없었으나 ‘정규직원과 동등한 수준의 역할’을 담당한다는 응답이 노인복지시설(22.1%), 장애인 및 정신보건시설(23.3%)에서 비교적 높은 수준을 보이고 있음.

- ‘정규직원을 보조하는 필수적 역할’ 응답율과 비교해 볼 때 다소 낮은 수준이긴 하나 복지대상 및 분야별 기관유형 수준에서는 다소 높게 나타남.

〈표 5-22〉 기관유형별 사회복지무요원의 역할(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
정규직원과 동등수준 역할	21.6	19.3	22.1	23.3	15.0	17.2	16.0	20.2
정규직원 보조하는 필수적 역할	56.5	61.5	58.6	64.0	55.0	56.5	60.5	59.6
자원봉사자 수준의 역할	7.8	8.1	7.7	5.0	12.5	13.4	1.2	8.0
단순노무 역할	14.1	11.0	11.6	7.8	17.5	12.9	22.2	12.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지요원의 복무기관 내 직무 권한수준을 분석한 결과 지역별 큰 차이는 없었으며, 대부분 ‘담당 업무에 어느 정도의 권한을 부여 받아 몇몇 업무는 선택 권한이 있다’는 응답(39.4%)과, ‘모든 일을 수행할 때 담당직원의 허락을 받고 일한다’는 응답(32.4%)이 높게 나타남.
 - － 이는 위에서 사회복지요원의 역할이 정규직원을 보조하는 필수적 역할에 가장 많은 응답률을 나타낸 것과 일맥상통한 결과로 해석할 수 있음.
- 한편, ‘일정 기준이 없어 매 상황마다 다르다’는 응답도 24.0%로 약간 정도의 비율을 차지하고 있어 사회복지기관 담당자의 사회복지요원 관리에 대한 개선이 요구되는 사항임.

〈표 5-23〉 지역별 사회복지요원의 업무 권한(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=800)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
담당업무를 자발적 선택·결정	4.6	3.9	-	2.3	6.0	5.1	-	3.9
담당업무에 약간 권한을 부여받아 몇몇 업무는 선택권한이 있음	38.7	39.1	47.3	40.4	41.7	37.5	37.5	39.4
모든 일에 담당직원의 허락을 받음	32.1	32.9	32.7	35.0	26.8	32.1	40.0	32.6
일정 기준이 없음	24.6	24.1	20.0	22.3	25.6	25.2	22.5	24.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별 사회복지요원의 업무에 대한 권한 수준을 파악한 결과 생활 시설과 이용시설 간 뚜렷한 차이는 없었으나 이 역시 ‘담당 업무에 어느 정도의 권한을 부여 받아 몇몇 업무는 선택 권한이 있다’는 응답과, ‘모든 일을 수행할 때 담당직원의 허락을 받고 일한다’는 응답이 높게 나타남.

- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과 노인시설, 장애인 및 정신보건시설에서 ‘담당 업무에 어느 정도의 권한을 부여 받아 몇몇 업무는 선택 권한이 있다’는 응답이 높게 나타났으며,
- 아동·청소년시설(31.3%), 지역사회복지관(38.2%)에서 ‘모든 일을 수행할 때 담당직원의 허락을 받고 일한다’는 응답이 비교적 높은 수준을 차지하고 있어 사회복지무요원의 역할 수준에 적절한 결과가 나타남.

〈표 5-24〉 기관유형별 사회복지무요원의 업무 권한(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
담당업무를 자발적 선택·결정	4.6	3.5	2.5	5.8	7.5	2.2	3.7	3.9
담당업무에 약간 권한을 부여받아 몇몇 업무는 선택권한이 있음	40.1	39.0	42.5	40.3	35.0	37.1	35.8	39.4
모든 일에 담당직원의 허락 받음	28.2	35.4	27.7	34.1	31.3	38.2	33.3	32.6
일정 기준이 없음	27.1	22.1	27.4	19.8	26.3	22.6	27.2	24.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

나. 직원업무의 대체 수행

- 사회복지무요원은 다양한 비전문적 업무에 대한 보조를 함으로써 사회복지시설 인력의 업무부담을 일정 부분 경감시키고 전문적 서비스 제공에 집중할 수 있도록 지원하는 보조 인력으로 사회복지무요원이 사회복지시설 내 직원의 업무를 대체 수행하는 일은 바람직하지 않음.
- 이는 사회복지무요원은 사회복지시설 내 직원을 대체해서는 안되며, 사회복지무인력이 기존 사회서비스 등 보건복지 분야의 노동시장에서 공공 혹은 민간이 제공하는 일자리를 구축하는 효과를 유발시키지 않아야 함을 의미함.

□ 이에 사회복지무요원을 대상으로 시설 내 정규직원 퇴사 후 정규직원의 업무를 대체수행한 경험에 있는지 분석한 결과 <표 5-25>와 같이 나타남.

- 응답자 대부분(87.8%)이 ‘정규직원의 업무를 대체수행한 경험이 없다’고 하였으며, 이를 지역별로 살펴본 결과
- (지방)농어촌지역(7.3%/7.5%)에 비해 대도시(13.0%), 수도권(12.3%), (지방)중소도시(12.3%/13.5%)에서 ‘직원의 업무를 대체수행한 경험이 있다’는 응답비율이 높게 나타남.

〈표 5-25〉 지역별 사회복지요원의 정규직원 업무 대체수행 경험(사회복지요원)

(단위: %)

[illegible]

□ 기관유형별로 사회복지요원의 정규직원 업무 대체수행 경험을 분석한 결과 생활시설과 이용시설 간 큰 차이를 보이지 않았으나,

- 복지대상 및 분야별 기관유형에 따라 분석한 결과 노인복지시설(16.1%), 기타사회복지시설(13.6%)에서 정규직원 업무 대체수행 경험의 비교적 높은 응답률을 보임.
- 상대적으로 아동복지기관(5.0%)은 낮은 수준으로 나타남.

〈표 5-26〉 기관유형별 사회복무요원의 정규직원 업무 대체수행 경험(사회복무요원)

(단위: %)

[illegible]

□ 사회복지요원의 대체업무내용을 살펴보면,

- 프로그램 일지 및 시설입소 대상자 일지 관리, 업무일지 및 서류정리 업무
- 노인수발, 목욕, 노인 및 장애인의 신변처리
- 프로그램 진행
- 아동 보육
- 당직, 숙직
- 실습생 및 자원봉사자 관리
- 입소인 생활지도
- 회계 장부 정리
- 휴가 및 병가 직원의 업무 대체

□ 사회복지요원의 월평균 직원업무 대체수행 기간을 분석한 결과 지역별 차이가 나타났으며 대도시(4.69), 수도권(5.12), 농어촌 지역(4.75)이 다른 지역에 비해 높게 수준으로 나타났으며,

- 특히 지방농어촌의 경우 평균 6개월로 높은 비중을 차지하고 있음.

□ 기관유형별로는 생활시설보다 이용시설에서 직원 업무 대체수행 기간이 높게 나타났으며, 복지분야 대상 및 유형별로는 지역사회복지관이 평균 5.37개월로 가장 높게 나타나 시설 유형간 약간의 차이를 보임.

〈표 5-27〉 월평균 사회복지요원의 직원업무 대체수행 기간(사회복무요원)

(단위: 개월)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=109)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.69	3.85	4.75	5.12	3.72	3.47	6.00	4.23
F	0.487			1.273				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=109)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.53	4.68	4.43	3.31	4.50	5.37	3.73	4.23
F	1.766		0.658					

□ 정규직원의 직무를 대체한 경험이 있는 응답자를 대상으로, 결원 업무에 대한 직원 충원 여부를 확인한 결과 대부분이 정규직원을 충원한 것으로 확인됨.

- － 지역별로 살펴본 결과 농어촌지역은 전원 결원 직무에 해당 직원을 충원하였으며, 이외 지역에서 뚜렷한 차이를 보이지는 않았음.

〈표 5-28〉 지역별 결원 업무에 대한 직원 충원 여부(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=109)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	77.8	75.0	100.0	72.1	77.8	80.0	100.0	77.1
아니오	22.2	25.0	-	27.9	22.2	20.0	-	22.9
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- － 기관유형별로 살펴본 결과 생활시설(79.1%)이 이용시설(75.8%)에 비해 결원 직무에 대한 직원 충원률이 높게 나타남
- － 복지대상 및 분야별 기관유형으로 구분하여 보면 아동 및 청소년시설은 전원 충원한 것으로 나타났으며, 지역사회복지관이 68.4%로 가장 낮은 수준으로 파악됨.

〈표 5-29〉 기관유형별 결원 업무에 대한 직원 충원 여부(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=109)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	79.1	75.8	76.1	79.3	100.0	68.4	81.8	77.1
아니오	20.9	24.2	23.9	20.7	-	31.6	18.2	22.9
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

4. 사회복무요원의 직무에 대한 인식

□ 사회복무요원의 직무에 대한 인식을 측정하기 위하여 본 연구에서 사용

한 설문지는 Hackman & Oldham(1976)에 의해 개발된 설문지를 사용하였고, 그 하위요인은 기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성으로 구성됨.

- 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무에 대한 긍정적 인식을 하고 있는 것을 의미함.
- 기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성으로 구성된 이 척도의 Cronbach's α 값은 각각 기술다양성 0.856, 직무정체성은 0.798, 직무중요성 0.912, 자율성 0.899로 나타남.

□ 기술다양성은 직무수행에 요구되는 기술과 능력의 다양성의 정도로 사회복무요원의 직무 인식을 기술다양성과 관련하여 분석한 결과

- 지역별 차이를 보이지 않았으며 평균 3.04 수준으로 나타나 약간의 긍정적 인식을 엿볼 수 있음.
- 기관유형별 역시 뚜렷한 차이를 보이지 않았음.

〈표 5-30〉 사회복무요원의 직무인식(기술다양성) 수준

구분	지역구분			지역구분				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	3.00	3.01	3.18	3.01	2.99	3.08	3.30	3.04
F	1.466			1.895				

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.03	3.05	3.02	3.08	3.12	2.98	3.06	3.04
F	0.53		1.499					

□ 직무정체성은 개인이 맡은 직무의 내용과 범위는 물론 전체와의 연계성 및 기여도 등을 명확히 알고 있는 정도로 사회복무요원의 직무정체성과 관련된 인식을 파악한 결과 5점으로 구성된 척도에서 평균 3.70으로 나타나 비교적 높은 수준으로 파악됨.

- 지역별, 기관유형별 차이를 나타내지는 않았으나 전체 직무인식 수준

중 직무정체성 영역의 평균이 가장 높게 나타남 .

〈표 5-32〉 사회복지요원의 직무인식(직무정체성) 수준

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자지방광역시	자지방중소도시	자지방농어촌	
평균	3.69	3.70	3.65	3.70	3.67	3.71	3.65	3.70
F	0.148			0.146				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.70	3.69	3.74	3.66	3.70	3.68	3.70	3.70
F	0.031		0.459					

- 직무중요성은 직무가 조직내부는 물론 외부의 다른 사람들이나 이들이 수행하는 일들에 미치는 영향력을 의미하며, 직무 중요성이 높을수록 자신의 일에 대한 부여나 자긍심이 높아짐
- 직무중요성과 관련된 사회복지요원의 인식을 분석한 결과 평균 3.25로 보통 수준 이상으로 나타났으며 지역별, 기관유형별 뚜렷한 차이를 보이지 않았음.

〈표 5-33〉 사회복지요원의 직무인식(직무중요성) 수준

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자지방광역시	자지방중소도시	자지방농어촌	
평균	3.26	3.26	3.10	3.23	3.26	3.29	3.05	3.25
F	0.843			0.992				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.27	3.24	3.27	3.33	3.23	3.15	3.15	3.25
F	0.319		1.382					

- 자율성은 직무수행의 절차와 방법 등에 대한 재량의 범위를 의미하며, 독립적이며 자율적으로 일을 수행할 수 있는 권한에 의해 결정됨.
- 사회복지요원의 자율성 수준은 평균 2.84로 비교적 낮은 수준으로 나타났다으며, 지역별, 기관유형별 큰 차이를 보이지는 않았으나 전체 직무인식 중 자율성 영역은 가장 낮은 수준으로 나타나 사회복지요원의 직무특성을 간접적으로 확인할 수 있음.

〈표 5-34〉 사회복지요원의 직무인식(자율성) 수준

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	2.83	2.73	3.00	2.80	2.96	2.82	2.88	2.84
F								

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	2.82	2.85	2.82	2.88	2.97	2.76	2.86	2.84
F								

제2절 복무여건

1. 사회복지요원의 복무환경

가. 사회복지요원의 복무기관 접근성

- 사회복지요원의 복무기관의 접근용이성을 파악하고자 출퇴근 수단 및 출퇴근 시 평균시간 정도로 측정하였음.
- 사회복지요원의 출퇴근 수단으로는 주로 버스를 이용한다는 응답이 가장 높게 나타났으며, 지역별, 기관유형별 차이를 나타내지 않았음.

〈표 5-35〉 사회복지요원의 출퇴근수단

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
도보	17.1	18.4	21.8	20.1	18.5	16.2	15.0	18.1
자전거	8.7	10.0	12.7	7.2	8.9	11.7	17.5	9.7
오토바이	2.9	3.7	3.6	2.6	2.4	4.5	5.0	3.4
버스	56.9	47.9	38.2	56.2	56.5	44.4	32.5	50.8
지하철	5.8	0.4	-	5.2	2.4	-	-	2.5
택시	0.9	2.9	1.8	1.4	0.6	3.3	2.5	2.0
승용차	7.2	11.5	14.5	6.3	10.1	12.9	17.5	10.0
기관제公共交通수단	-	4.1	1.8	0.6	-	5.4	2.5	2.4
기타	0.6	1.2	5.5	0.6	0.6	1.5	7.5	1.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
도보	14.4	20.4	17.5	11.2	26.3	24.2	19.8	18.1
자전거	6.3	11.8	9.5	9.7	6.3	8.6	16.0	9.7
오토바이	4.3	2.8	2.5	4.3	6.3	2.7	2.5	3.4
버스	51.3	50.5	49.8	54.7	47.5	51.6	43.2	50.8
지하철	1.4	3.1	2.1	1.9	3.8	2.7	3.7	2.5
택시	2.9	1.5	2.1	1.9	3.8	0.5	3.7	2.0
승용차	14.1	7.4	12.6	10.5	5.0	7.0	11.1	10.0
기관제公共交通수단	4.3	1.1	2.1	4.7	1.3	1.1	-	2.4
기타	0.9	1.5	1.8	1.2	-	1.6	-	1.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지요원의 평균 출퇴근시간은 30분으로 나타났으며 지역별, 기관유형별 큰 차이를 보이지 않았음.

□ 사회복지요원은 출퇴근 시 약 30분 정도 소요되며 주로 대중교통을 이용이 가능한 것으로 보아 비교적 지역적 접근성이 용이한 곳에서 복무하는 것을 알 수 있음.

〈표 5-36〉 사회복지요원의 평균 출퇴근시간

(단위: 분)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=818)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	31.9	29.0	37.0	31.0	32.7	28.9	35.3	30.6
F	3.836*			1.964				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=818)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	34.9	28.0	32.8	33.0	27.0	27.1	27.4	30.6
F	20.042***		3.434**					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

나. 사회복지기관의 물리적 환경

□ 사회복지기관 내 사회복지요원이 이용할 수 있는 별도의 공간(탈의실이나 휴게실 등)구성 여부에 대하여 사회복지기관과 사회복지요원을 대상으로 개별 질문을 하였음.

- － 분석결과 지역별 차이를 보이지는 않았으며 전체 사회복지기관 담당자 중 50.6%가 사회복지기관 내에 사회복지요원의 전용공간이 마련되어 있다고 응답한 반면,
- － 사회복지요원의 상당수인 69.7%는 사회복지요원을 위한 전용공간이 마련되어 있지 않다고 응답하여 응답자간 차이를 보였음.
 - 또한 사회복지요원의 응답은 지역간 차이를 나타냈으며 대도시(27.7%), 수도권(30.1%), 중소도시(31.5%) 보다는 농어촌지역(36.4%)에 사회복지요원의 전용공간 구성 비율이 더 높은 것으로 나타남.

〈표 5-37〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 전용 공간 구성 여부(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	49.6	51.7	50.0	43.2	54.4	55.3	49.0	50.6
아니오	50.4	48.3	50.0	56.8	45.6	44.7	51.0	49.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 5-38〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 전용 공간 구성 여부(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=880)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	27.7	31.5	36.4	30.1	28.0	30.9	37.5	30.3
아니오	72.3	68.5	63.6	69.9	72.0	69.1	62.5	69.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

— 사회복지기관 담당자의 응답을 기관유형별로 분석한 결과 사회복지요원 전용공간 구성 여부와 관련하여 생활시설(60.6%)이 이용시설(43.6%)에 비해 더욱 높은 비율로 마련되어 있는 것으로 나타남.

- 복지대상 및 분야별 유형에 따라 분석한 결과 노인복지시설(57.4%)에서 사회복지요원의 전용공간 마련율이 높게 나타남.

— 사회복지요원의 응답을 대상으로 기관유형별 사회복지요원의 전용공간 여부를 분석한 결과 기관 응답자와 마찬가지로 생활시설(37.2%)이 이용시설(26.0%)에 비해 높은 비율로 나타났으며,

- 복지대상 및 분야별 유형에 따라 살펴본 결과 기관 담당자의 응답과 달리 장애인 및 정신보건시설(32.2%), 기타사회복지시설(33.3%)에서 높은 수준으로 나타나 기관 간 차이를 보임.

〈표 5-39〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지무원 전용 공간 구성 여부(사회복지기관)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	60.6	43.6	57.4	47.5	53.1	44.8	43.4	50.6
아니오	39.4	56.4	42.6	52.5	46.9	55.2	56.6	49.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 5-40〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지무원 전용 공간 구성 여부(사회복지무원)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	37.2	26.0	31.9	32.2	30.0	24.2	33.3	30.3
아니오	62.8	74.0	68.1	67.8	70.0	75.8	66.7	69.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 사회복지무원의 물리적 환경을 파악하고자 사회복지무원의 업무수행을 위한 개별 좌석이 배치되어 있는지 확인한 결과 아래 표와 같이 나타남.

- 지역별 사회복지기관과 사회복지무원의 응답을 비교한 결과 사회복지기관 담당자의 응답과 사회복지무원 응답 간에 큰 차이를 나타냄.
 - 사회복지기관 담당자의 전체 65.9%는 사회복지무원의 별도 좌석이 배정되어 있다고 응답하였으며, 좌석 배정율은 대도시(70.3%), 수도권(67.8%), 지방광역시(68.8%)에서 다소 높게 나타났으며 중소도시(62.8%), 지방중소도시(61.9%)에서 다소 낮은 비율로 나타남.
 - 사회복지무원은 전체의 44.4%만이 개별 좌석이 배정되어 있다고 응답하였으며 대도시(46.2%), 수도권(44.7%) 보다는 농어촌지역(52.7%)의 좌석 배정률이 높게 나타남.
 - 사회복지기관 담당자의 응답과 마찬가지로 중소도시는 낮은 수준으로 확인됨.

〈표 5-41〉 지역별 사회복지무요원의 개별 좌석 배정 여부(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	70.3	62.8	64.5	67.8	68.8	61.9	67.8	65.9
아니오	29.7	37.2	35.5	32.2	31.2	38.1	32.2	34.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 5-42〉 지역별 사회복지무요원의 개별 좌석 배정 여부(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	46.2	42.1	52.7	44.7	49.4	40.5	52.5	44.4
아니오	53.8	57.9	47.3	55.3	50.6	59.5	47.5	55.6
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 사회복지무요원의 개별 좌석 배정 여부를 파악하기 위하여 사회복무기관 담당자와 사회복지무요원의 응답을 구분하여 살펴봄

－ 사회복지무기관 담당자의 응답은

- 이용시설(75.7%)이 생활시설(52.1%)에 비해 좌석 배정률이 높게 나타났다으며, 복지대상 및 분야별 유형에 따라 살펴보면 지역사회복지관(85.1%), 아동 및 청소년시설(72.1%)에서 매우 높은 수준으로 확인됨.
- 한편 장애인 및 정신보건시설(55.8%)은 기관 유형 중 가장 낮은 수준으로 나타남.

－ 사회복지무요원의 응답은 기관 담당자의 응답과 마찬가지로 이용시설(53.8%)이 생활시설(29.7%)에 비해 좌석 배정률이 훨씬 높게 나타났다으며,

- 복지대상 및 분야별 유형으로 구분 시 사회복지무기관과 담당자의 응답과 유사하게 지역사회복지관이 85.1%로 높은 수준으로 나타남.
- 그러나 기관 응답자의 응답과 달리 아동 및 청소년시설(37.5%)의 좌석배정률을 낮은 수준임

〈표 5-43〉 기관유형별 사회복지무요원의 개별 좌석 배정 여부(사회복무기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	52.1	75.7	61.0	55.8	72.1	85.1	77.0	65.9
아니오	47.9	24.3	39.0	44.2	27.9	14.9	23.0	34.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 5-44〉 기관유형별 사회복지무요원의 개별 좌석 배정 여부(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	29.7	53.8	34.4	41.9	37.5	65.6	45.7	44.4
아니오	70.3	46.2	65.6	58.1	62.5	34.4	54.3	55.6
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지무요원의 점심식사 비용은 지방자치단체에서 부담하고 있는 실정이며 사회복지무요원은 복무 중 점심식사를 다양한 형태로 이용하고 있는 것으로 나타남.

□ 사회복지무요원의 점심식사 방식에 대하여 사회복지복무기관 담당자와 사회복지무요원의 응답을 나누어 살펴본 결과,

- － 사회복지복무기관 담당자의 응답에서는 ‘기관에서 제공되는 식사를 직원들과 함께 한다’는 응답이 49.5%로 가장 높게 나타났으며 지역별로는 대도시, 수도권에 비해 농어촌 지역이 가장 높게 나타남.
- － 그러나 사회복지무요원의 응답은 ‘기관에서 제공되는 식사를 사서 먹는다’는 응답이 42.1%로 가장 높게 나타났으며 대도시, 수도권 지역에 비해 농어촌 지역이 훨씬 낮게 나타남.
- － 사회복지복무기관 담당자의 응답 중 가장 높은 비율을 차지한 ‘기관에서 제공되는 식사를 직원들과 함께한다’는 응답을 사회복지무요원의 응답 결과를 통해 분석한 결과

- 기관 담당자의 응답과 마찬가지로 지역별 차이를 보였으며 대도시, 수도권에 비해 지방농어촌 지역에서 70.0%로 괄목할만한 수준으로 높게 나타남.

〈표 5-45〉 지역별 사회복지요원의 점심식사 방식(사회복지관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
기관에서제공되는 식사를직원들과 함께한다	43.9	49.9	62.8	42.1	48.3	52.0	62.9	49.5
기관에서제공되는 식사를사서먹는다	39.3	32.5	20.9	44.3	31.2	29.6	21.0	33.4
도시락을싸와서 직원들과함께한다	5.5	5.1	2.3	3.3	7.6	5.4	2.1	4.8
도시락을싸와서 사회복지요원들과 함께한다	2.6	2.6	2.3	2.5	2.7	2.8	2.1	2.6
사회복지요원은 시설외부에서별도로매식한다	4.6	4.9	5.2	4.6	5.3	4.7	4.9	4.8
기타	4.1	4.9	6.4	3.3	4.9	5.4	7.0	4.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 5-46〉 지역별 사회복지요원의 점심식사 방식(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
기관에서제공되는 식사를직원들과 함께한다	29.5	46.2	63.6	25.2	41.1	53.5	70.0	40.8
기관에서제공되는 식사를사서먹는다	48.0	40.1	23.6	55.0	38.1	33.6	17.5	42.1
도시락을싸와서 직원들과함께한다	3.8	2.7	3.6	2.0	7.1	2.4	2.5	3.1
도시락을싸와서 사회복지요원들과 함께한다	7.2	4.5	1.8	8.6	2.4	4.2	-	5.4
사회복지요원은 시설외부에서별도로매식한다	9.0	3.9	3.6	6.0	9.5	3.9	5.0	5.8
기타	2.6	2.7	3.6	3.2	1.8	2.4	5.0	2.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 한편, 사회복지요원의 점심식사 방식과 관련하여 기관유형별 사회복지기관 담당자와 사회복지요원의 응답을 나누어 살펴본 결과,
- 사회복지기관 담당자의 응답에서는 ‘기관에서 제공되는 식사를 직원들과 함께 한다’는 비율이 생활시설(60.4%)이 이용시설(41.7%)에 비해 높게 나타났으며,
 - 아동 및 청소년시설이 72.1%로 지역사회복지관, 기타사회복지시설에 비해 월등히 높은 수준으로 나타남.
 - 또한 ‘기관에서 제공되는 식사를 사서 먹는다’는 응답은 이용시설(36.1%)이 생활시설(29.6%)에 비해 높게 나타나 시설 특성에 따라 사회복지요원의 점심식사 방식 또한 다름을 확인할 수 있음.
 - 사회복지요원의 응답 또한 기관 담당자의 응답과 동일한 차이를 보였으며 기관 담당자와 사회복지요원의 응답이 일치하고 있음.

〈표 5-47〉 기관유형별 사회복지기관 내 사회복지요원의 점심식사 방식(사회복지기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
기관에서제공되는 식사를직원들과 함께한다	60.4	41.7	55.6	44.2	72.1	34.5	39.3	49.5
기관에서제공되는 식사를사서먹는다	29.6	36.1	34.4	43.1	10.2	40.2	19.7	33.4
도시락을싸와서 직원들과함께한다	1.8	7.0	2.1	3.0	5.4	5.2	18.0	4.8
도시락을싸와서 사회복지요원들과 함께한다	2.4	2.7	2.8	2.2	2.0	2.3	4.1	2.6
사회복지요원은 시설외부에서별도 로매식한다	2.6	6.4	2.8	3.0	4.1	9.2	11.5	4.8
기타	3.2	6.0	2.3	4.4	6.1	8.6	7.4	4.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 5-48〉 기관유형별 사회복지요원의 점심식사 방식(사회복지요원)

(단위: %)

[illegible]

다. 사회복지요원의 복무 중 개인활동시간

□ 사회복무요원의 복무 중 기관에서 개인적으로 활용가능한 시간여부를 확인한 결과 전체 응답자 중 58.8%가 활용 가능한 시간이 있다고 응답하였으며,

- 농어촌지역(65.5%)이 대도시(60.1%)에 비해 높은 수준으로 나타났으며 지방광역시(68.5%)가 수도권(52.1%) 및 기타지역에 비해 더욱 높은 수준으로 확인됨

〈표 5-49〉 지역별 사회복지업무요원의 근무 중 개인시간 활용 여부

(단위: %)

[illegible]

- 기관유형별로 분석한 결과 생활시설(54.8%)보다 이용시설(61.3%)의 사회복지요원이 복무중 개인적으로 활용가능한 시간이 있다고 응답하였으며,
- 복지대상 및 분야별로 살펴본 결과 기타사회복지시설(66.7%), 지역사회복지관(60.%)에서 높은 응답률을 보였음.

〈표 5-50〉 기관유형별 사회복지요원의 근무 중 개인시간 활용 여부

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	54.8	61.3	59.6	56.2	51.3	60.8	66.7	58.8
아니오	45.2	38.7	40.4	43.8	48.8	39.2	33.3	41.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 복무 중 개인적 시간 활용이 가능하다고 응답한 자중, 주 평균 개인적으로 활용 가능한 시간을 분석한 결과 217분(약 3시간 30분)인 것으로 파악됨.

- 지역별 차이를 보였으며 농어촌 지역(465.28/545/83)이 대도시, 수도권에 비해 월등히 높은 수준을 보였으며, 기관유형에 따른 차이를 보이지는 않았음.
- 단, 복지대상 및 분야별 유형에 따라 구분한 결과 아동 및 청소년시설(443.41), 기타사회복지시설(435.19)이 다른 기관에 비해 비교적 높은 수준으로 나타남.

〈표 5-51〉 사회복지요원의 복무 중 주평균 개인 활용시간

(단위: 분)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	368.49	374.12	465.28	342.34	388.96	384.36	545.83	378.15
F	3.175*			6.783***				

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

[illegible]

- 사회복지요원의 응답은 사회복지기관 담당자의 응답과 달리 24.6%로 비교적 높은 비율로 불규칙근무 비율이 나타났으며,,
- 지역별로는 대도시(20.8%), 수도권(19.5%)에 비해 지방 중소도시 (30.9%), 지방농어촌(30.0%)에서 불규칙 근무의 비율이 높아 지역별 차이를 보이고 있음.

〈표 5-53〉 지역별 사회복지요원의 불규칙근무 여부(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	20.8	27.4	23.6	19.5	21.4	30.9	30.0	24.6
아니오	79.2	72.6	76.4	80.5	78.6	69.1	70.0	75.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로 사회복지요원의 불규칙근무 여부를 파악한 결과 사회복지기관 담당자의 응답을 통해 생활시설(10.1%)과 이용시설(5.7%)의 차이를 확인하였으며, 생활시설이 좀더 높은 수준으로 나타남.

－ 복지대상 및 분야별 구분에 따른 결과는 대부분 비슷한 수준으로 나타났으나 지역사회복지관이 5.2%로 다른 시설에 비해 비교적 낮은 수준으로 확인됨

〈표 5-54〉 기관유형별 사회복지요원의 불규칙근무 여부(사회복지기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	10.1	5.7	7.2	8.0	8.8	5.2	9.0	7.5
아니오	89.9	94.3	92.8	92.0	91.2	94.8	91.0	92.5
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지요원을 대상으로 기관유형별 불규칙근무여부를 파악한 결과 기관 담당자의 응답과 달리 이용시설과 생활시설 간의 차이는 없었으며, 오히려 복지대상 및 분야별 유형에 따라 차이를 보였음.

- 기관 응답자의 응답과 달리 노인복지시설의 불규칙 근무 참여율은 17.5%로 가장 낮았으며 지역사회복지관, 기타사회복지시설은 29.6%로 높은 응답률을 보임.

〈표 5-55〉 기관유형별 사회복지요원의 불규칙근무 여부(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	24.8	24.5	17.5	27.1	25.0	29.6	29.6	24.6
아니오	75.2	75.5	82.5	72.9	75.0	70.4	70.4	75.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

나. 불규칙 근무의 유형

□ 사회복지기관 담당자를 대상으로 불규칙 근무의 유형을 분석한 결과 야간근무(28.9%), 주말근무(35.6%)의 비율은 비교적 높게 나타났으나 숙박근무는 7.8%로 낮은 수준으로 나타남

- 야간근무는 지역별 차이를 보였으며 대도시와, 중소도시에서 주로 나타났으며 대도시, 지방광역시에서 높은 수준으로 확인됨.
- 주말근무는 대도시, 수도권, 농어촌 등 대부분 지역에서 이루어지고 있었으며 중소도시, 농어촌에서 보다 높은 수준으로 나타남.
- 숙박근무는 농어촌 지역에서는 전혀 없는 것으로 나타났으며 대도시, 수도권, 지방광역시 등에서 높은 수준으로 나타나 지역적 차이를 보였음.

〈표 5-56〉 지역별 사회복지무요원의 불규칙 근무유형(사회복무기관)

(단위: %)

구분		지역구분1			지역구분2				전체 (n=90)
		대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
야간	비해당	57.6	73.9	100.0	67.7	50.0	74.3	100.0	71.1
근무	해당	42.4	26.1	-	32.3	50.0	25.7	-	28.9
주말	비해당	75.8	56.5	63.6	67.7	78.6	57.1	60.0	64.4
근무	해당	24.2	43.5	36.4	32.3	21.4	42.9	40.0	35.6
숙박	비해당	81.8	97.8	100.0	87.1	85.7	97.1	100.0	92.2
근무	해당	18.2	2.2	-	12.9	14.3	2.9	-	7.8

□ 한편, 사회복지무요원을 대상으로 불규칙 근무유형을 확인한 결과 기관담당자의 응답과 마찬가지로 야간근무(40.6%), 주말근무(50.7%)는 높은 비율로 나타났으며, 숙박근무(16.0%)는 낮은 수준으로 나타남.

- 야간근무는 사회복지무기관 담당자 응답과 달리 지역별 큰 차이를 보이지는 않았으며 주로 농어촌 지역(46.2%/50.0%)에서 높은 비율로 나타남.
- 주말근무는 대도시, 중소도시에서 주로 이루어지고 있었으며 농어촌에서는 낮은 비율로 나타나 이 또한 기관 담당자의 응답과 달리함.
- 숙박근무는 기관 담당자 응답 결과 농어촌 지역에서는 전혀 없는 것으로 나타난 것과 달리 농어촌 지역에서도 낮은 수준으로 나타나고 있었으며, 대도시, 수도권, 지방광역시 등에서 높은 수준으로 나타나 지역적 차이를 보였음.

〈표 5-57〉 지역별 사회복지무요원의 불규칙 근무유형(사회복무요원)

(단위: %)

구분		지역구분1			지역구분2				전체 (n=219)
		대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
야간	예	40.3	40.3	46.2	32.4	50.0	41.7	50.0	40.6
근무	아니오	59.7	59.7	53.8	67.6	50.0	58.3	50.0	59.4
주말	예	55.6	50.7	23.1	60.3	52.8	47.6	16.7	50.7
근무	아니오	44.4	49.3	76.9	39.7	47.2	52.4	83.3	49.3
숙박	예	18.1	15.7	7.7	19.1	19.4	13.6	8.3	16.0
근무	아니오	81.9	84.3	92.3	80.9	80.6	86.4	91.7	84.0

□ 기관유형별 사회복지요원의 불규칙 근무유형을 사회복지기관 담당자의 응답을 우선적으로 살펴본 결과

- 야간근무는 이용시설이 좀 더 높게 나타났으며, 기타사회복지시설에서 상당 수준으로 나타나 기관유형별 차이를 보이고 있음.
- 주말근무도 이용시설이 보다 높게 나타났으며 기타사회복지시설은 여전히 높은 수준을 차지하고 있어 기관유형별 차이를 나타냄.
- 숙박근무는 이용시설과 생활시설 간 비슷한 수준으로 나타났으며 장애인 시설, 아동 청소년시설에서 주로 나타나 기관유형별 차이를 보임.

〈표 5-58〉 기관유형별 사회복지요원의 불규칙 근무유형(사회복지기관)

(단위: %)

구분		기관유형1		기관유형2					전체 (n=90)
		생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
야간	비해당	74.0	67.5	82.1	72.4	69.2	77.8	36.4	71.1
근무	해당	26.0	32.5	17.9	27.6	30.8	22.2	63.6	28.9
주말	비해당	68.0	60.0	60.7	65.5	84.6	66.7	45.5	64.4
근무	해당	32.0	40.0	39.3	34.5	15.4	33.3	54.5	35.6
숙박	비해당	92.0	92.5	100.0	86.2	84.6	100.0	90.9	92.2
근무	해당	8.0	7.5	-	13.8	15.4	-	9.1	7.8

□ 기관유형별 사회복지요원의 불규칙 근무유형과 관련하여 사회복지요원의 응답을 분석한 결과 아래 표와 같이 나타남.

- 야간근무와 주말근무는 생활시설과 이용시설 간 차이를 보이지 않았으며, 숙박근무는 사회복지기관 담당자의 응답과 달리 생활시설이 훨씬 높게 나타남.
- 복지대상 분야 및 유형별로 살펴본 결과 야간근무와 주말근무의 괄목할만한 차이는 없었으나, 숙박근무의 경우 장애인시설 및 기타사회복지시설에서 주로 이루어져 기관유형별 차이를 보임.

〈표 5-59〉 기관유형별 사회복지무요원의 불규칙근무유형(사회복무요원)

(단위: %)

구분		기관유형1		기관유형2					전체 (n=219)
		생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
야간 근무	예	40.7	40.6	40.0	35.7	40.0	49.1	37.5	40.6
	아니오	59.3	59.4	60.0	64.3	60.0	50.9	62.5	59.4
주말 근무	예	51.2	50.4	60.0	50.0	45.0	47.3	45.8	50.7
	아니오	48.8	49.6	40.0	50.0	55.0	52.7	54.2	49.3
숙박 근무	예	23.3	11.3	6.0	28.6	10.0	9.1	20.8	16.0
	아니오	76.7	88.7	94.0	71.4	90.0	90.9	79.2	84.0

□ 한편, 사회복지기관 내 불규칙 근무를 하는 월평균 사회복지무요원의 수는 평균 1.97명으로 지역별, 기관유형별 차이를 나타내지 않았음

〈표 5-60〉 월평균 불규칙 근무를 하는 사회복지무요원의 수

(단위: 분)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=90)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	1.70	2.20	1.82	2.00	1.21	2.26	1.90	1.97
F	1.572			2.345				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=90)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	1.88	2.08	1.96	2.10	1.46	2.00	2.18	1.97
F	0.516		0.662					

□ 사회복지무요원의 월평균 불규칙 근무일과 관련하여 사회복지기관 담당자 응답의 평균은 3.89일로 비교적 낮은 수준으로 나타났으나 사회복지무요원의 응답은 평균 21.37일로 나타나 응답자 간 큰 차이를 보이고 있음.

□ 지역별로 월평균 불규칙 근무일을 분석한 결과 사회복지기관, 사회복지무요원의 응답 모두 대도시, 수도권지역에 비해 중소도시, 농어촌지역에서 불규칙 근무일수가 높은 수준으로 나타남.

〈표 5-61〉 지역별 사회복지요원의 월평균 불규칙 근무일

구분 (사회복무기관)	지역구분1			지역구분2				전체 (n=90)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	3.15	4.33	4.27	2.97	2.79	4.94	4.60	3.89
F	.672			1.407				

구분 (사회복무요원)	지역구분1			지역구분2				전체 (n=219)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	18.99	22.17	26.31	19.69	14.53	24.39	25.50	21.37
F	0.506			1.265				

- 기관유형별 월평균 불규칙 근무일은 사회복지기관, 사회복지요원의 응답 모두 생활시설이 높은 수준으로 나타났으며, 불규칙 근무일수 또한 각각의 응답은 매우 큰 차이를 보였음.
- 복지대상 및 분야별 유형으로 구분하여 분석한 결과 사회복지기관과 사회복지요원의 응답 모두 기관유형별 차이를 나타냄.
- 그러나 월평균 근무일에 대한 기관유형별 차이 수준은 기관 담당자와 사회복지요원의 응답이 다르게 나타남
 - － 사회복지기관 담당자의 응답 분석 시 기타사회복지시설이 평균 5.91로 가장 높고, 지역사회복지관이 평균 1.44로 가장 낮게 나타났으나
 - － 사회복지요원의 응답은 장애인 및 정신보건시설이 평균 15.60으로 가장 낮은 수준으로 나타나 응답자간 차이를 보임.

〈표 5-62〉 기관유형별 사회복지요원의 월평균 불규칙 근무일

구분 (사회복무기관)	기관유형1		기관유형2					전체 (n=90)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.48	3.15	4.21	4.31	2.23	1.44	5.91	3.89
F	1.895		1.758					

구분 (사회복무요원)	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=219)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	22.63	20.56	23.36	15.60	21.20	24.49	27.04	21.37
F	0.280		1.206					

□ 사회복무요원은 불규칙근무 시 주로 행사지원, 경비, 청소, 당직, client 케어 및 인원점검, 시설관리, 식품배달, 이동 돌봄, 캠프, 간병, 순찰, 시스템 관리, 진료 보조, 환경미화 등의 업무를 수행하는 것으로 확인되었음.

□ 사회복무요원의 불규칙근무는 다양한 형태로 나타나고 있었으며, 불규칙 근무 후 대체휴무를 갖는 경우가 전체 응답자 중 58.9%로 높은 비율을 차지하였으며 사회복지기관 담당자와 사회복지복무요원으로 나누어 분석한 결과

- 사회복지기관담당자의 응답에서 지역별 차이를 보였으며 대체휴무의 경우 농어촌 지역에 비해 대도시, 중소도시, 광역시에서 높게 나타남.

〈표 5-63〉 지역별 사회복지복무요원의 불규칙근무 후 휴무보장방식(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=90)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
별도 휴무 없음	3.0	4.3	9.1	9.7	-	-	10.0	4.4
대체휴무	63.7	60.8	36.4	51.6	64.3	68.6	40.0	58.9
기타	33.3	34.8	54.5	38.7	35.7	31.4	50.0	36.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지복무요원의 응답을 살펴보면 기관 담당자의 응답과 달리 지역별 차이를 나타내지 않았으며 대체휴무가 가장 많은 비율을 차지하고 있음.

〈표 5-64〉 지역별 사회복지무요원의 불규칙 후 휴무보장방식(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=219)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
별도 휴무 없음	15.3	19.4	15.4	16.2	16.7	19.4	16.7	17.8
대체휴무	68.0	69.4	69.2	67.7	66.6	70.9	16.7	68.9
기타	16.7	11.2	15.4	16.2	16.7	9.7	16.7	13.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 불규칙근무 후 휴무보장방식에 대하여 사회복지기관 담당자와 사회복지무요원으로 나누어 살펴본 결과

- 사회복지기관 담당자 응답은 기관유형별 차이를 보였으며 대체휴무의 비율은 이용시설(67.5%), 장애인 및 정신보건시설(62.0%)에서 비교적 높은 분포를 차지하고 있음.

〈표 5-65〉 기관유형별 사회복지무요원의 불규칙근무 후 휴무보장방식(사회복무기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=90)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
별도 휴무 없음	6.0	2.5	7.1	-	15.4	-	-	4.4
대체휴무	52.0	67.5	53.5	62.0	53.9	33.3	90.9	58.9
기타	42.0	30.0	39.3	37.9	30.8	66.7	9.1	36.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지무요원의 경우 이용시설과 생활시설 간 차이를 보였으며 기관 응답자와 달리 생활시설이 72.1%로 대체휴무 비율이 더욱 높게 나타남.
- 복지대상 및 분야별 유형에 따라 마찬가지로 차이를 보였으며 기타 사회복지시설(83.3%), 아동 및 청소년 시설(85.0%)에서 대체휴무의 비율이 월등히 높게 나타남.

□ 기관유형별로 나누어 사회복지무원의 퇴근 후 주된 활동을 분석한 결과 생활시설과 이용시설 간 차이를 보였으며, 복지대상 및 분야별 기관 유형도 마찬가지로 기관유형 간 차이를 보임.

－ 자기계발노력은 이용시설에서 43.6%로 더욱 높게 나타났으며, 지역 사회복지관(48.9%), 기타사회복지시설(43.2%), 장애인시설(41.5%)에서 비교적 높은 수준을 차지함.

〈표 5-68〉 기관유형별 사회복지무원의 퇴근 후 주된 활동

(단위: %)

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 장신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
특별 활동 없음	12.4	7.6	10.9	7.8	11.3	7.0	13.6	9.4
자기계발	35.7	43.6	35.4	41.5	33.8	48.9	43.2	40.6
친구와 만남	19.6	22.8	22.1	22.5	20.0	22.0	17.3	21.6
휴식	26.2	19.5	24.2	21.7	30.0	16.7	21.0	22.1
기타	6.1	6.4	7.4	6.6	5.0	5.4	4.9	6.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지무원의 인센티브는 복무기간 중 지원받기 희망하는 인센티브와 사회복지 종료 후 지원받기 희망하는 인센티브의 2가지로 나누어 살펴봄.

－ 사회복지무원을 대상으로 각각에 대하여 1순위, 2순위까지 응답하게 한 후 각 내용들을 분석하였음.

□ 우선 사회복지무원을 대상으로 복무 중 지원받고 싶은 인센티브 1순위를 파악한 결과 자기계발 보조금지원이 가장 높은 비율로 나타나 2008 사회복지실태조사 결과와 동일하였음.

□ 사회복지무원들은 자기계발에 대하여 많은 욕구를 갖고 있으며, 향후 사회복지부의 발전방향에서 이러한 욕구를 충족시킬 수 있는 다양한 지원방안이 필요함.

－ 현역 복무자와의 형평성을 고려하여 복무여건에 맞는 다양한 방안을 모색할 필요가 있음.

- 복무기간 중 지원 희망 인센티브 1순위의 지역별 차이를 살펴본 결과,
- 인센티브 내용 상 지역별 큰 차이를 보이지는 않았으나 탄력근무제의 경우 대도시(23.7%), 수도권지역(28.1%)에서 비교적 높은 수준으로 나타남.
 - 또한 연장근무 수당 지원과 관련하여 지방중소도시 지역의 비율이 14.7%로 다른 지역에 비해 높게 나타났으며 소득활동보장은 주로 지방 농어촌 지역에서 22.5%로 높게 나타남.

〈표 5-69〉 지역별 복무기간 중 제공받기 희망하는 인센티브(1순위)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=800)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
탄력근무제 실시	23.7	16.4	14.5	28.1	15.5	12.0	15.0	19.1
자기개발 보조금지원	46.2	48.1	54.5	44.1	51.2	49.2	52.5	47.8
연장근무수당지원	7.5	12.7	5.5	5.2	12.5	14.7	7.5	10.2
현역병과 동일 대우	3.2	3.1	5.5	4.0	2.4	3.0	2.5	3.3
소득활동 보장	17.1	17.4	20.0	16.9	16.7	17.7	22.5	17.4
기타	2.3	2.5	-	1.7	1.8	3.3	-	2.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로 나누어 희망 인센티브 1순위를 살펴본 결과
- 생활시설과 이용시설 간 큰 차이는 없었으나 마찬가지로 탄력근무제 실시 관련 시설 유형간 약간의 차이를 보임.
 - 복지분야별 대상 및 유형에 따라 구분한 결과 역시 탄력근무제 실시와 관련하여 기타사회복지시설(9.9%)과 장애인 시설(21.7%)간의 차이가 큰 비율로 나타났으며,
 - 현역병과 동일한 대우를 지망한 비율은 아동복지시설에서 7.5%로 나타나 시설 유형 중에서는 높은 수준을 차지함.
 - 사회복지부에 대한 인식을 개선하고 사회복지인력의 복무만족도를 제고하기 위해서는 국방부에서 현역병의 복무여건 개선과 교육

기획 제공 등을 위해 추진하고 있는 다양한 서비스를 이용할 수 있도록 제도적 개선이 요구됨.

〈표 5-70〉 기관유형별 복무기간 중 제공받기 희망하는 인센티브(1순위)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
탄력근무제 실시	21.6	17.5	20.0	21.7	20.0	17.7	9.9	19.1
자기개발 보조금 지원	46.1	48.8	45.6	47.3	50.0	46.8	56.8	47.8
연장근무수당지원	9.8	10.5	8.4	11.2	7.5	12.4	11.1	10.2
현역병과 동일 대우	2.9	3.5	5.3	0.8	7.5	2.7	1.2	3.3
소득활동 보장	16.4	18.0	18.6	17.4	11.3	17.7	18.5	17.4
기타	3.2	1.7	2.1	1.6	3.8	2.7	2.5	2.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 복무기간 중 제공받기 희망하는 인센티브 2순위로는 소득활동보장이 전체 응답자 중 32.0%로 가장 높은 비율로 나타났으며 그 다음으로는 자기개발 보조금 지원을 희망하여 2008년과 동일한 결과로 제시되었음.
- 인센티브 2순위의 지역별 차이를 살펴본 결과 지역별 큰 차이를 나타내지 않았으며, 현역병과 동일한 대우를 희망하는 비율은 농어촌 지역이 3.6%로 낮은 수준으로 나타남.

〈표 5-71〉 지역별 복무기간 중 제공받기 희망하는 인센티브(2순위)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
탄력근무제 실시	13.6	14.5	14.5	13.5	12.5	15.3	17.5	14.2
자기개발 보조금 지원	22.3	23.3	18.2	25.2	18.5	22.5	17.5	22.6
연장근무수당지원	16.2	17.2	16.4	16.0	17.3	17.1	17.5	16.7
현역병과 동일 대우	9.2	9.6	3.6	7.7	13.1	9.6	-	9.1
소득활동 보장	35.3	29.0	38.2	32.7	34.5	29.1	40.0	32.0
기타	3.5	6.3	9.1	4.9	4.2	6.3	7.5	5.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 복무기간 중 제공받기 희망하는 인센티브 2순위와 관련하여 기관유형별 차이를 살펴본 결과 이용시설과 생활시설간 큰 차이를 나타내지 않았음.
- 복지분야 및 대상별 유형으로 분석한 결과 차이를 보였으며, 소득활동 보장 항목은 지역사회복지관에서 29.6%로 다소 낮게 나타났으며, 자기계발 보조금 지원은 아동·청소년 시설에서 28.8%로 높은 비율로 나타남.
 - － 연장근무수당 지원 항목은 기타 사회복지시설(9.9%), 현역병과 동일대우 희망은 장애인 및 정신보건시설(5.8%)에서 낮은 수준으로 나타남.

〈표 5-72〉 기관유형별 복무기간 중 제공받기 희망하는 인센티브(2순위)

(단위: %)

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
탄력근무제 실시	12.7	15.1	14.4	15.9	10.0	15.1	9.9	14.2
자기계발 보조금 지원	24.2	21.5	22.8	20.9	28.8	22.0	22.2	22.6
연장근무수당 지원	14.1	18.4	14.4	20.9	12.5	19.4	9.9	16.7
현역병과 동일 대우	8.9	9.2	10.9	5.8	10.0	7.5	16.0	9.1
소득활동 보장	34.0	30.8	32.3	31.8	33.8	29.6	35.8	32.0
기타	6.1	5.0	5.3	4.7	5.0	6.5	6.2	5.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지부 종료 후 필요한 인센티브 1순위는 취업 시 긍정적 경력으로 인정받을 수 있는 제도적 지원, 업무내용과 관련된 현장 실습을 요하는 각종 자격증 취득조건 등에서 실습기간으로 인정 요구가 가장 높은 비율을 차지하여 2008년 조사결과와 일치하였음.
- 사회복지부 종료 후 인센티브 1순위의 지역별 차이를 살펴본 결과
 - － 경력 인정 관련 항목은 대도시, 수도권 지역이 (지방)농어촌에 비해 월등히 높은 수준으로 요구되고 있으나, 자격취득 시험 시 실습시간 인정요구와 관련해서는 대도시, 수도권 지역에 비해 (지방)농어촌 지역이 훨씬 높은 수준으로 나타나 지역간 차이를 보임.

〈표 5-73〉 지역별 사회복지부 종료 후 제공받기 희망하는 인센티브(1순위)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=880)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자지방광역시	자지방중소도시	자지방농어촌	
자격취득 시험 시 실습기간 인정	25.4	26.4	34.5	28.1	26.2	23.7	37.5	26.5
자격취득 시험 시 가산점 인정	4.9	8.4	12.7	6.6	4.8	8.4	15.0	7.3
학점 인정	21.4	20.2	20.0	22.1	21.4	19.2	17.5	20.7
경력 인정	47.7	44.0	29.1	41.5	46.4	48.6	27.5	44.5
기타	0.6	1.0	3.6	1.7	1.2	-	2.5	1.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지부 종료 후 인센티브 1순위의 기관유형별 차이를 살펴본 결과 이용시설과 생활시설 간 약간의 차이가 발견되었으며,

- 자격취득 시험 시 실습기간 인정 관련 항목은 생활시설은 31.7%로 이용시설에 비해 더욱 높은 비중으로 나타났으며 학점인정 항목은 이용시설에서 23.9%로 더욱 높은 비율로 나타남

□ 복지대상 및 분야별 유형을 나누어 분석한 결과 마찬가지로 차이를 보였으며,

- 자격취득 시험 시 실습기간 인정 요구는 장애인 및 정신보건시설(31.4%), 기타시설(28.4%) 등에서 높게 나타남.
- 학점 인정 요구는 지역사회복지관(24.2%), 노인복지시설(20.7%)에서 높게 비율로 차지했으며
- 경력 인정 요구는 아동 및 청소년시설에서 50.0%로 가장 높은 수준으로 나타남.

- 기관유형별로 나누어 희망 인센티브 2순위를 살펴본 결과 이용시설과 생활시설 간 큰 차이를 나타내지 않았음.
- 복지대상 및 분야별 유형으로 나누어 살펴본 결과 학점인정 요구와 관련하여 노인복지시설이 29.8%로 높게 나타나고 있으며, 자격취득 시험 시 실습시간 인정 요구는 아동 및 청소년시설이 26.3%로 높게 나타나 대상 유형간 차이를 보임.

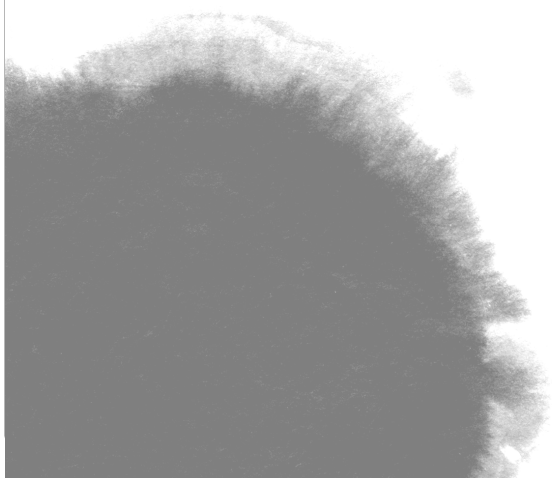
〈표 5-76〉 기관유형별 사회복지종료 후 제공받기 희망하는 인센티브(2순위)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
자격취득 시험 시 실습시간 인정	18.4	20.6	17.5	19.0	26.3	22.0	18.5	19.8
자격취득 시험 시 가산점 인정	21.3	19.7	18.6	23.3	18.8	19.4	21.0	20.3
학점 인정	27.4	25.0	29.8	25.6	23.8	23.1	22.2	26.0
경력 인정	28.5	31.7	31.2	29.1	28.8	30.1	34.6	30.4
기타	4.3	2.9	2.8	3.1	2.5	5.4	3.7	3.5
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

06

사회복무기관 및 사회복무요원의 만족도



제6장 사회복지기관 및 사회복무요원의 만족도

□ 본 장에서는 사회복지기관 및 사회복지요원의 만족도를 평가하기 위하여 사회복지기관 담당자를 대상으로 사회복지요원 활용 만족도 및 애로사항을 파악하였으며, 사회복지요원 대상으로는 복무기관 만족도 및 복무에 대한 인식, 복무만족도 등을 확인하였음.

제1 절 사회복지기관의 만족도

1. 사회복지요원 활용 만족도

□ 사회복지기관 담당자를 대상으로 사회복지요원 활용에 대한 만족도를 확인한 결과 전체 응답자의 상당수인 85.3%가 ‘약간 만족한다’ 또는 ‘매우 만족한다’의 긍정적 대답을 하였음.

－ 지역별로 살펴본 결과 지역별 큰 차이를 보이지 않았으며 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타남.

〈표 6-1〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족도

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자생방역시	자생중소도시	자생농어촌	
전혀만족하지않는다	0.9	1.1	-	0.3	1.1	1.4	-	0.8
만족하지않는다	4.1	3.4	4.7	4.6	4.6	3.1	2.8	3.8
그저그렇다	12.4	7.9	10.5	9.6	11.8	8.7	11.9	10.0
약간만족한다	36.9	40.6	39.5	41.0	35.4	40.2	37.1	39.0
매우만족한다	45.6	47.1	45.3	44.5	47.1	46.6	48.3	46.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로 살펴본 결과 사회복지요원 활용 만족도는 생활시설과 이용시설 간 뚜렷한 차이를 보이지는 않았음.
- 복지대상 및 분야별 유형으로 구분하여 살펴본 결과 ‘매우 만족한다’는 최상위 수준의 응답은 노인복지시설, 아동 및 청소년시설에서 49.0%로 높은 수준을 차지하였음.

〈표 6-2〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족도

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀만족하지않는다	1.4	0.4	0.3	1.1	3.4	-	-	0.8
만족하지않는다	4.8	3.1	3.8	3.0	5.4	4.6	3.3	3.8
그저그렇다	11.1	9.3	10.0	10.2	5.4	11.5	13.1	10.0
약간만족한다	39.6	38.6	36.9	42.0	36.7	40.8	36.9	39.0
매우만족한다	43.1	48.6	49.0	43.7	49.0	43.1	46.7	46.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족수준은 평균 4.26으로 나타났으며 중소도시(4.29), 지방농어촌(4.31)에서 높은 수준으로 나타남.
- 생활시설보다는 이용시설이 평균 4.32로 더욱 높은 수준으로 나타났으며 복지대상 및 분야별 유형에 따라 나누어 본 결과 유형별 차이를 보였으며 노인복지시설이 평균 4.31로 가장 높게 나타남.

〈표 6-3〉 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족도

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.22	4.29	4.26	4.25	4.23	4.28	4.31	4.26
F	0.861			0.339				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.18	4.32	4.31	4.24	4.22	4.22	4.27	4.26
F	7.465**		0.461					

**p<.01

□ 사회복지요원 활용상의 만족 이유를 1순위, 2순위, 3순위로 나누어 지역별, 기관유형별 분석을 실시한 결과 아래 표와 같이 나타남.

□ 사회복지요원 활용 만족 이유 1순위에 대한 사회복지기관 담당자들의 응답을 분석한 결과 ‘성실하게 일한다’는 내용이 전체 응답자 중 41.8%로 가장 높게 나타나 사회복지요원에 대한 긍정적 인식을 확인하였음.

- 이를 지역별로 분석한 결과 대도시, 수도권, 광역시, 농어촌 지역에서 만족도가 (지방)중소도시 보다 높게 나타나 지역별 차이를 보임.
- 한편 ‘인건비를 부담하지 않고 쓸 수 있다’는 응답은 (지방)농어촌 지역(17.8%/19.7%)에서 다소 높게 나타남.

〈표 6-4〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족 이유(1순위)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,021)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
성실하게 일한다	43.7	39.2	45.9	43.1	42.9	39.3	44.3	41.8
젊은 인력이므로 장점이 많다	16.7	20.5	15.8	13.7	20.7	21.4	17.2	18.4
인건비 부담 없이 쓸 수 있다	12.4	10.9	17.8	12.5	11.1	10.8	19.7	12.4
그때그때 필요한 일을 시키기에 적합하다	7.4	8.5	6.8	8.3	6.9	8.7	5.7	7.8
지시하는대로 따라 편리하다	1.3	0.2	2.1	1.0	0.9	0.3	2.5	0.9
한가지업무를 지속적으로 담당	18.0	18.1	11.6	19.5	17.5	17.1	10.7	17.1
기타	0.5	2.6	-	1.9	-	2.4	-	1.5
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 사회복지요원 활용 만족 이유 1순위를 분석한 결과 이용시설과 생활시설 간 뚜렷한 차이를 나타내지 않았음.

□ 복지대상 및 분야별로 나누어 살펴본 결과 유형별 큰 차이는 없었으나,
- ‘성실하게 일한다’는 응답은 기타사회복지시설(45.1%), 아동·청소년

복지시설(44.4%)에서 높은 수준을 차지함.

- ‘인건비 부담 없이 쓸 수 있다’는 응답은 지역사회복지관이 15.8%로 높게 나타남.

〈표 6-5〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지무원 활용 만족 이유(1순위)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,021)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
성실하게 일한다	44.5	40.0	43.0	40.4	44.4	37.7	45.1	41.8
젊은 인력이므로 장점이 많다	16.1	20.0	20.9	16.0	16.7	18.5	19.6	18.4
인건비 부담 없이 쓸 수 있다	12.2	12.6	11.3	14.1	11.1	15.8	7.8	12.4
그때그때 필요한 일을 시키기에 적합	9.7	6.6	6.9	8.0	10.3	6.2	9.8	7.8
지시하는대로 따라 편리하다	0.7	1.0	0.6	1.0	-	2.1	1.0	0.9
한가지업무를 지속적으로 담당	15.1	18.5	15.8	19.2	15.9	18.5	14.7	17.1
기타	1.7	1.3	1.5	1.3	1.6	1.4	2.0	1.5
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지무원 활용 만족 이유 2순위의 지역별 차이는 큰 차이를 보이지 않았으나 ‘상황마다 필요한 일을 시키기에 적합하다’는 응답이 (지방)농어촌(지방)지역(20.6%?18.4%)에서 높은 비율로 나타남.

- 이를 통해 사회복지무원에 대한 농어촌 복무기관 담당자의 인식을 간접적으로 확인할 수 있음.

〈표 6-6〉 지역별 사회복지기관의 사회복지무원 활용 만족 이유(2순위)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=946)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
성실하게 일한다	13.2	15.5	11.0	13.1	13.7	15.1	13.2	14.0
젊은 인력이므로 장점이 많다	31.4	33.8	30.9	33.7	29.4	34.1	29.8	32.5
인건비 부담 없이 쓸 수 있다	16.0	14.6	17.6	15.5	15.2	14.8	18.4	15.5
그때그때 필요한 일을	15.7	13.7	20.6	14.1	17.2	14.5	18.4	15.4

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=946)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
시키기에 적합								
지시하는대로 따라 편리하다	3.9	4.6	4.4	3.4	4.4	4.7	5.3	4.3
한가지업무를 지속적으로 담당	19.3	17.2	15.4	19.6	19.6	16.0	14.9	17.8
기타	0.6	0.7	-	0.7	0.5	0.6	-	0.5
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 사회복지무원 활용 만족 이유 2순위는 1순위와 마찬가지로
이용시설과 생활시설간 큰 차이를 나타내지 않았음.

□ 복지대상 및 분야별 유형으로 나누어 살펴본 결과 큰 차이를 보이지
않으나

- － 노인복지시설, 장애인복지시설, 아동 및 청소년시설은 젊은 인력이므로
장점이 많아 만족한다는 응답이 높은 비율을 차지함.
- － 지역사회복지관은 젊은 인력이므로 장점이 많다는 응답 외에 한가지
일을 지속적으로 시킬 수 있어 만족한다는 응답이 높은 비율을 차지함.

〈표 6-7〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지무원 활용 만족 이유(2순위)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=946)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
성실하게 일한다	12.8	14.7	14.1	15.7	11.7	11.3	15.2	14.0
젊은 인력이므로 장점이 많다	33.3	31.9	36.3	28.6	34.2	32.6	29.3	32.5
인건비 부담 없이 쓸 수 있다	14.4	16.3	15.4	17.1	15.0	14.2	14.1	15.5
그때그때 필요한 일을 시키기에 적합	15.5	15.4	12.7	17.1	12.5	17.0	20.7	15.4
지시하는대로 따라 편리하다	5.6	3.5	2.6	5.9	4.2	2.8	7.6	4.3
한가지업무를 지속적으로 담당	17.9	17.7	18.0	15.3	21.7	22.0	13.0	17.8
기타	0.5	0.5	1.0	0.3	0.8	-	-	0.5
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지기관의 사회복지무원 활용 만족 이유 3순위의 지역별, 기관유형별 분석 결과 또한 뚜렷한 차이를 나타내지는 않았음.

〈표 6-8〉 지역별 사회복지기관의 사회복지무원 활용 만족 이유(3순위)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=903)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
성실하게 일한다	12.2	12.2	12.2	12.6	10.5	12.6	12.7	12.2
젊은 인력이므로 장점이 많다	20.5	16.5	19.1	18.8	22.6	15.0	20.0	18.4
인건비 부담 없이 쓸 수 있다	20.8	24.5	25.2	20.9	24.7	24.5	22.7	23.3
그때그때 필요한 일을 시키기에 적합	17.0	16.7	16.8	15.9	14.7	18.4	18.2	16.8
지시하는대로 따라 편리하다	7.1	7.3	6.9	7.6	6.3	7.1	8.2	7.2
한가지업무를 지속적으로 담당	22.0	21.3	19.8	22.7	21.1	21.5	18.2	21.4
기타	0.3	1.4	-	1.4	-	0.9	-	0.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 6-9〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지무원 활용 만족 이유(3순위)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=903)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
성실하게 일한다	11.7	12.5	12.7	9.2	15.1	14.0	13.1	12.2
젊은 인력이므로 장점이 많다	18.2	18.5	15.8	22.3	17.6	18.4	15.5	18.4
인건비 부담 없이 쓸 수 있다	23.2	23.3	24.4	24.2	18.5	24.3	21.4	23.3
그때그때 필요한 일을 시키기에 적합	17.6	16.3	18.9	16.1	18.5	13.2	15.5	16.8
지시하는대로 따라 편리하다	7.3	7.2	6.2	7.0	8.4	6.6	10.7	7.2
한가지업무를 지속적으로 담당	21.2	21.5	21.3	20.1	20.2	23.5	23.8	21.4
기타	0.8	0.7	0.7	1.1	1.7	-	-	0.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 한편, 사회복지기관 담당자를 대상으로 사회복지요원 활용의 불만족 이유에 관하여 1순위, 2순위, 3순위로 나누어 지역별, 기관별 차이 검증을 실시함.
- 사회복지요원 활용의 불만족 이유는 추후 제도 개선 및 사회복지요원 교육, 복무관리의 질 제고 등과 관련하여 좋은 자료로 사용될 수 있어 중요한 의미를 지님
- 사회복지기관 담당자들은 사회복지요원 활용상 불만족 이유 1순위로 ‘업무태도가 불성실하다’는 응답을 가장 많이 하여 앞에 제시된 사회복지요원 활용 만족이유로 ‘성실하다’는 내용과 상반된 결과를 나타냄.
 - － 업무태도가 불성실하여 활용에 불만족한다는 의견은 지방(중소도시)에서 높은 수준(52.4%, 62.5%)으로 나타나 지역적 차이를 나타냄.
 - － 반면 책임감 부족은 농어촌지역(42.9%/40.0%)에서 상당히 높은 수준으로 나타났으며 (지방)중소도시는 이에 비해 낮은 수준임.

〈표 6-10〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 불만족 이유(1순위)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=46)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
업무태도가 불성실하다	33.3	52.4	42.9	26.7	40.0	62.5	40.0	43.5
책임감이 부족하다	33.3	23.8	42.9	33.3	40.0	18.8	40.0	30.4
건강상태가 안좋다	16.7	9.5	-	13.3	20.0	6.3	-	10.9
적절업무 부여가 어렵다	5.6	-	-	6.7	-	-	-	2.2
업무를 맡고 맡기기 어렵다	5.6	4.8	-	6.7	-	6.3	-	4.3
지도 관리하기 어렵다	-	9.5	14.3	6.7	-	6.3	20.0	6.5
기타	5.6	-	-	6.7	-	-	-	2.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 사회복지요원 활용상 불만족이유 1순위를 분석한 결과 생활
시설과 이용시설간 차이를 보임

- 업무태도의 불성실성과 관련하여 생활시설의 비율이 48.1%로 높게 나타난 반면, 책임감 부족으로 인한 불만족도는 이용시설에서 36.8%로 더 높은 비율을 차지함.

□ 복지대상 및 분야별로 나누어 살펴본 결과 마찬가지로 차이를 보였으며 ‘업무태도가 불성실하다’는 의견은 장애인 및 정신보건시설(60.0%), 아동 및 청소년시설(%0.0%), 기타사회복지시설(50.0%)에서 높은 수준으로 나타났다.

- 기타사회복지시설의 경우 사회복지무요원 활용 만족 이유로 성실하게 일한다는 응답이 높은 수준으로 나타났는데 반해 불성실 의견도 높게 나타나 시설 내 기관 담당자들간 서로 다른 견해를 보이고 있음.

〈표 6-11〉 기관유형별 사회복무기관의 사회복무요원 활용상 불만족 이유(1순위)

(단위: %)

[illegible]

□ 사회복지요원 활용 불만족 이유 2순위로는 ‘책임감이 부족하다’는 의견이 전체 응답자 중 40.0%로 가장 높게 나타남.

－ 지역별 차이를 살펴본 결과 전반적으로 (지방)중소도시, (지방)농어촌 지역에서 높은 비율을 차지하여 지역적 차이를 나타냄.

- 또한 ‘지도관리하기 어렵다’는 의견이 (지방)중소도시에서 높게 나타나 중소도시의 복무관리 담당자의 애로사항을 간접적으로 확인할 수 있음.

〈표 6-12〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 불만족 이유(2순위)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=45)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
업무태도가 불성실하다	11.1	9.5	16.7	6.7	20.0	6.3	25.0	11.1
책임감이 부족하다	22.2	47.6	66.7	26.7	20.0	56.3	75.0	40.0
건강상태가 안 좋다	22.2	9.5	16.7	26.7	20.0	6.3	-	15.6
적절업무 부여가 어렵다	16.7	9.5	-	20.0	10.0	6.3	-	11.1
업무를 받고 맡기기 어렵다	11.1	9.5	-	-	20.0	12.5	-	8.9
지도 관리하기 어렵다	-	4.8	-	-	-	6.3	-	2.2
기타	16.7	9.5		20.0	10.0	6.3	-	11.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

－ 생활시설과 이용시설 간 약간의 차이를 보였으며, ‘책임감이 부족하다’는 의견은 생활시설이 44.4%로 더 높게 나타났고, ‘업무태도가 불성실하다’는 의견은 이용시설에서 16.7%로 더욱 높게 나타남.

- 지도관리가 어렵다는 의견은 생활시설에서만 나타남.

－ 복지대상 및 분야별 유형으로 나누어 살펴본 결과 역시 차이를 보였음.

- 책임감 부족으로 인한 불만족도는 장애인 정신보건시설에서

60.0%로 가장 높게 나타남.

- ‘업무태도가 불성실하다’는 의견은 이동복지시설에서 27.3%로 가장 높게 나타났으며 지도 관리하기 어렵다는 의견은 기타사회복지시설에서만 나타남.
- 이상의 의견을 종합해 볼 때 ‘사회복무요원을 지도관리하기 어렵다’는 응답은 (지방)중소도시의 생활시설 및 기타사회복지시설에서 높은 비율로 나타남.

〈표 6-13〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 불만족 이유(2순위)

(단위: %)

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=45)
	생활시설	이동시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
업무태도가 불성실하다	7.4	16.7	7.1	-	27.3	16.7	-	11.1
책임감이 부족하다	44.4	33.3	42.9	60.0	36.4	16.7	25.0	40.0
건강상태가 안 좋다	14.8	16.7	14.3	10.0	9.1	16.7	50.0	15.6
적절업무 부여가 어렵다	11.1	11.1	14.3	10.0	18.2	-	-	11.1
업무를 믿고 맡기기 어렵다	7.4	11.1	-	10.0	9.1	33.3	-	8.9
지도 관리하기 어렵다	3.7	-	-	-	-	-	25.0	2.2
기타	11.1	11.1	21.4	10.0		16.7		11.1
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지요원 불만족 이유 3순위를 분석한 결과 ‘건강상태가 안 좋다’는 응답은 전체 응답자 중 18.6%로 가장 높게 나타남.

- ‘건강상태가 안 좋다’는 응답은 지역적 차이를 보였으며 (지방)중소도시, (지방)농어촌 지역에서 상대적으로 높은 비율을 차지함.

〈표 6-14〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 불만족 이유(3순위)

(단위: %)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=43)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
업무태도가 불성실하다	11.1	5.0	20.0	7.7	10.0	6.3	25.0	9.3
책임감이 부족하다	22.2	15.0	-	23.1	20.0	12.5	-	16.3
건강상태가 안좋다	11.1	25.0	20.0	15.4	10.0	25.0	25.0	18.6
적절업무 부여가 어렵다	11.1	15.0	-	7.7	20.0	12.5	-	11.6
업무를 믿고 맡기기 어렵다	22.2	10.0	20.0	7.7	40.0	12.5	-	16.3
지도 관리하기 어렵다	-	5.0	20.0	7.7	-	-	25.0	4.7
기타	22.2	25.0	20.0	30.8	-	31.3	25.0	23.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로도 차이를 보였으며 업무태도 불성실, 책임감 부족, 건강상태가 좋지 않은 항목은 생활시설이 더욱 높은 수준으로 나타남.
- 복지대상 및 분야별 유형으로 나누어 살펴본 결과 역시 차이를 나타냈으며 건강상태가 좋지 않다는 응답은 장애인, 기타 사회복지시설에서 높게 나타남.

〈표 6-15〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용 불만족 이유(3순위)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=43)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
업무태도가 불성실하다	12.0	5.6	23.1	-	-	16.7	-	9.3
책임감이 부족하다	12.0	22.2	15.4	20.0	10.0	16.7	25.0	16.3
건강상태가 안좋다	24.0	11.1	15.4	30.0	10.0	16.7	25.0	18.6
적절업무 부여가 어렵다	8.0	16.7	7.7	-	10.0	16.7	50.0	11.6

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=43)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
업무를 맡고 맡기기 어렵다	8.0	27.8	15.4	20.0	20.0	16.7	-	16.3
지도 관리하기 어렵다	8.0	-	7.7	-	10.0		-	4.7
기타	28.0	16.7	15.4	30.0	40.0	16.7	-	23.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 사회복무요원 활용의 어려움

- 사회복지기관 담당자를 대상으로 사회복지요원을 활용, 관리하는데 있어서 애로사항을 1순위, 2순위, 3순위로 나누어 살펴봄
- 사회복지요원과 같은 인적자원의 효율적 활용을 통해 사회복지기관은 복지서비스 질을 향상시킬 수 있고, 사회복지요원은 사회적 기여 및 병역이행을 하는 기회를 갖게 되므로 양자 간 올바른 관계 정립 및 제도 정착을 위한 조율·협이가 요구됨.
- 사회복지요원 활용상 애로사항 1순위로는 사회복지요원의 전문성 부족(26.5%)과 동기 부족(18.9%)이 높은 비율을 차지함.
 - 지역별로 살펴보면 사회복지요원의 ‘전문성 부족’ 응답은 농어촌지역에서 30.6%로 높게 나타나 지역별 차이를 나타냈으며 동기가 부족하다는 의견은 농어촌 지역보다는 수도권(17.2%), 대도시(18.8%) 등에서 더욱 높은 수준으로 나타나 지역적 차이를 보임.

〈표 6-16〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(1순위)

(단위: %)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=1,103)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
시설에서적절히 배치할업무부족	7.1	9.2	10.6	8.9	7.9	8.7	9.0	8.6
사회복무요원근 무시간의탄력적	10.5	12.4	13.8	12.1	10.5	11.7	14.2	11.9

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=1,103)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
조정불가능								
사회복무요원의 전문성부족	26.9	24.9	30.6	25.7	26.8	24.5	33.6	26.5
사회복무요원의 인식부족	13.8	9.9	13.8	12.1	14.6	9.7	13.4	12.0
사회복무요원의 동기부족	18.8	20.1	15.6	17.2	20.1	20.9	15.7	18.9
사회복무요원의 비협조적태도	6.0	7.5	2.5	5.6	6.3	7.7	3.0	6.2
사회복무요원의 건강문제	15.5	15.3	12.5	17.8	12.1	15.8	10.4	15.0
기타	1.4	0.8	0.6	0.6	1.7	1.0	0.7	1.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복무요원 활용상 애로사항 1순위를 기관유형별로 살펴본 결과

- ‘사회복무요원의 전문성 부족’ 항목은 이용시설에서 29.6%로 생활시설(22.1%)에 비해 높은 수준으로 나타나 기관유형간 차이를 보임.
- 복지대상 및 유형별로 살펴본 결과 ‘사회복무요원의 전문성 부족’ 응답은 아동 및 청소년시설(31.6%), 지역사회복지관(31.3%), 기타사회복지시설(34.5%)에서 비교적 높은 수치로 나타나 기관유형간 차이를 보임.
- 반면 동기부족 항목은 시설유형별 차이를 보이지 않았으나 복지대상 및 분야별 유형에 따라 차이를 보여 기타 사회복지시설에서 23.9%의 높은 응답율을 나타냄.

〈표 6-17〉 기관유형별 사회복무기관의 사회복무요원 활용상 애로사항(1순위)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=1103)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
시설에서적절히배치할업무부족	8.4	8.7	8.6	9.7	6.6	4.9	13.3	8.6
사회복무요원근무시간의탄력적조정불가능	14.1	10.3	14.1	9.7	15.4	9.2	10.6	11.9
사회복무요원의전문성부족	22.1	29.6	20.4	25.8	31.6	31.3	34.5	26.5

구분	기관유형 ¹⁾		기관유형 ²⁾					전체 (n=1103)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복무요원의인식부족	12.3	11.7	13.0	12.8	13.2	11.7	5.3	12.0
사회복무요원의동기부족	19.7	18.4	18.5	19.5	17.6	16.6	23.9	18.9
사회복무요원의비협조적태도	7.1	5.5	6.6	7.0	3.7	6.7	4.4	6.2
사회복무요원의건강문제	15.8	14.4	17.4	14.6	11.8	17.8	8.0	15.0
기타	0.4	1.4	1.4	0.9	-	1.8	-	1.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 그러나 사회복지요원의 전문성이 부족하다는 인식은 사회복지기관 내에서 사회복지요원의 역할이 노동시장 중립성 원칙에 입각하여 전문가를 돕는 보조적 역할, 즉 전문성을 요하지 않는 역할로 한정하고,
- 복무기관 내 전문가의 역량 발휘를 제고할 수 있도록 지원하는 파트너로서의 지위를 가지므로 사회복지기관 내 담당자들의 사회복지요원에 대한 인식 개선이 요구되는 사안으로 생각해볼 수 있음.
- 한편, 사회복지요원을 활용함에 있어 겪는 애로사항 2순위로는 ‘사회복지요원의 동기부족’ 응답이 전체 응답자의 25.0%로 가장 높은 비율로 나타났으며 다음으로 ‘사회복지요원의 인식부족(21.6%)’이 높은 수준을 차지함.
- 지역별로 살펴보면 사회복지요원의 동기부족은 지역별로 차이를 보이지 않았으며 지역간 비슷한 수준으로 나타남.

〈표 6-18〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(2순위)

(단위: %)

구분	지역구분 ¹⁾			지역구분 ²⁾				전체 (n=989)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
시설에서적절히배치할업무부족	5.7	5.2	6.5	5.0	5.8	5.5	6.9	5.6
사회복무요원근무시간의탄력적조정불가능	7.8	7.7	10.8	9.6	9.1	6.6	7.8	8.2
사회복무요원의전문성부족	15.4	17.5	20.1	16.6	16.3	17.0	19.8	17.1

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=989)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
사회복무요원의인식부족	22.6	22.3	16.5	20.9	19.2	24.2	19.8	21.6
사회복무요원의동기부족	25.1	24.6	25.9	24.9	25.0	25.3	24.1	25.0
사회복무요원의비협조적태도	8.6	9.2	5.0	9.0	7.7	9.3	5.2	8.4
사회복무요원의건강문제	14.3	13.2	15.1	13.3	16.8	11.8	16.4	13.9
기타	0.5	0.2		0.7		0.3		0.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로 나누어 사회복무기관에서 사회복무요원을 활용함에 있어 겪는 애로사항 2순위를 분석한 결과,
- 생활시설과 이용시설 간 큰 차이를 나타내지 않았음.
 - 복지대상 및 분야별 유형에 따라 살펴본 결과 사회복무요원의 동기부족 항목은 기타사회복지시설이 21.0%로 상대적으로 낮은 수준으로 나타났으나 지역사회복지관(28.0%), 장애인 및 정신보건시설(26.3%)에서는 비교적 높은 수준을 차지함.

〈표 6-19〉 기관유형별 사회복무기관의 사회복무요원 활용상 애로사항(2순위)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=989)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
시설에서적절히배치 할업무부족	5.3	5.7	6.3	3.4	10.4	2.8	7.6	5.6
사회복무요원근무시간의탄력적조정불가능	9.9	7.0	8.2	8.4	9.6	4.9	10.5	8.2
사회복무요원의전문성부족	18.1	16.4	16.0	19.5	20.0	14.0	14.3	17.1
사회복무요원의인식부족	21.2	22.0	20.1	22.6	16.8	25.2	24.8	21.6
사회복무요원의동기부족	24.1	25.6	23.5	26.3	25.6	28.0	21.0	25.0
사회복무요원의비협조적태도	8.9	8.0	11.0	8.8	3.2	7.7	6.7	8.4
사회복무요원의건강문제	12.5	14.8	15.0	10.8	14.4	16.8	14.3	13.9

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=989)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
기타	-	0.5	-	0.3	-	0.7	1.0	0.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 마지막으로 사회복지요원을 활용하면서 겪는 애로사항 3순위는 사회복지요원의 인식부족(18.7%)이 가장 높은 비율로 나타났으며 다음으로 사회복지요원의 동기부족이 나타났으나 두 응답간 큰 차이를 보이지 않았음.

- 지역별로 살펴보면 사회복지요원의 인식부족은 (지방)중소도시, (지방), 농어촌지역이 대도시, 수도권에 비해 높은 수준으로 나타나 지역적 차이를 보임.

〈표 6-20〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(3순위)

(단위: %)

구분	지역구분			지역구분				전체 (n=894)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
시설에서적절하배 치할업무부족	8.3	8.1	7.1	7.6	8.7	8.5	6.6	8.1
사회복무요원근무 시간의탄력적조정 불가능	5.7	9.7	9.5	7.2	3.3	10.7	11.3	8.2
사회복무요원의전 문성부족	13.7	16.2	15.9	12.7	15.2	17.4	15.1	15.2
사회복무요원의 인식부족	16.1	20.1	20.6	14.5	21.2	20.1	20.8	18.7
사회복무요원의 동기부족	22.9	14.6	18.3	19.6	24.5	14.0	17.0	18.2
사회복무요원의비 협조적태도	14.0	14.4	9.5	14.9	12.5	14.0	10.4	13.5
사회복무요원의 건강문제	17.9	16.4	18.3	22.5	13.0	14.9	17.9	17.2
기타	1.5	0.5	0.8	1.1	1.6	0.3	0.9	0.9
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로 사회복지기관에서 사회복지요원 활용시 겪는 애로사항 3순위를 분석한 결과

- 생활시설과 이용시설 간 약간의 차이를 보이고 있으며 사회복지

요원의 인식부족은 생활시설(20.7%)이 이용시설(17.2%)에 비해 높은 수준으로 나타남.

- 복지대상 및 분야별 유형에 따라 살펴본 결과 사회복지요원의 인식부족 항목은 장애인시설에서 20.8%로 상대적으로 높게 나타났으며 지역사회복지관은 16.2%로 전체 응답수준보다 낮은 수준으로 나타남.

〈표 6-21〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(3순위)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=894)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
시설에서적절히 배치할업무부족	9.0	7.3	5.9	7.9	17.3	5.9	7.4	8.1
사회복지요원근무 시간의탄력적조정 불가능	8.8	7.7	7.6	9.1	10.9	4.4	9.6	8.2
사회복지요원의 전문성부족	15.4	15.1	14.2	12.8	13.6	21.3	18.1	15.2
사회복지요원의 인식부족	20.7	17.2	18.0	20.8	19.1	16.2	18.1	18.7
사회복지요원의 동기부족	17.0	19.1	19.0	19.6	13.6	18.4	17.0	18.2
사회복지요원의 비협조적태도	11.4	15.1	17.0	11.3	7.3	18.4	9.6	13.5
사회복지요원의 건강문제	16.5	17.8	18.0	16.6	16.4	15.4	20.2	17.2
기타	1.1	0.8	0.3	1.9	1.8			0.9
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지요원 활용상 어려움 외에 관리상의 어려움도 1순위, 2순위, 3순위로 나누어 살펴봄.
- 사회복지기관 담당자들이 인식하는 사회복지요원 관리상의 애로사항 1순위는 ‘예산 부족으로 인한 물질적 보상 결여(32.0%)’, ‘사회복지요원 관리 권한 미약(29.1%)’ 의견이 주를 이룸.
- 지역별로 사회복지요원 관리상의 애로사항 1순위를 파악한 결과 전체 응답자들의 지역별 차이를 나타내지 않았음.

〈표 6-22〉 지역별 사회복지요원 관리상 애로사항(1순위)

(단위: %)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=1068)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예산부족으로인한 물질적보상결여	32.5	32.2	30.2	31.7	34.0	32.0	29.0	32.0
전체시설차원의 관심및지지부족	8.1	9.4	10.7	9.8	9.4	8.3	8.9	9.1
병무청과의원활한 의사소통결여	7.1	6.3	7.4	7.7	6.0	5.7	8.9	6.7
사회복무요원관리 권한미약	29.1	30.6	24.2	28.6	28.1	31.0	26.6	29.1
사회복무요원교육 등제도미련미흡	19.3	19.2	23.5	18.5	20.0	20.3	21.8	19.9
기타	3.9	2.4	4.0	3.7	2.6	2.6	4.8	3.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별로 분석한 결과 이용시설과 생활시설간 큰 차이를 보이지 않았으나 ‘예산부족으로 인한 물질적 보상이 결여되었다’는 응답은 이용시설이 33.9%로 생활시설(29.3%)에 비해 높게 나타남.

□ 복지대상 및 분야별로 살펴보면 시설 유형간 차이를 나타냈으며 ‘예산부족으로 인한 물질적 보상이 결여되었다’는 응답은 기타사회복지시설에서 40.9%로 매우 높은 수준으로 나타났으며, 노인복지시설은 27.0%로 비교적 낮은 수준으로 응답하였음.

〈표 6-23〉 기관유형별 사회복지요원 관리상 애로사항(1순위)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=1068)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예산부족으로인한 물질적보상결여	29.3	33.9	27.0	35.3	34.1	28.5	40.9	32.0
전체시설차원의 관심및지지부족	10.0	8.4	9.6	9.0	11.4	4.4	11.8	9.1
병무청과의원활한 의사소통결여	7.3	6.4	6.4	7.1	6.8	6.3	7.3	6.7

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=1068)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복무요원관리 권한미약	29.8	28.7	30.7	27.9	24.2	36.1	23.6	29.1
사회복무요원교육 등제도마련미흡	21.1	18.9	23.2	17.6	22.7	17.7	15.5	19.9
기타	2.5	3.7	3.2	3.1	0.8	7.0	0.9	3.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지기관 담당자들이 인식하는 사회복지요원 관리상의 애로사항 2
순위는 ‘사회복무요원의 교육 등 제도 마련이 미흡하다’는 응답이 전체
응답자 중 27.8%로 가장 높게 나타남
- 지역별로 차이를 나타냈으며 수도권, 대도시, 농어촌지역은 (지방)중
소도시에 비해 비교적 높은 수준으로 나타남.

〈표 6-24〉 지역별 사회복지요원 관리상 애로사항(2순위)

(단위: %)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=900)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예산부족으로인한 물질적보상결여	16.0	14.7	17.9	14.9	16.8	14.9	17.8	15.7
전체시설차원의 관심및지지부족	16.6	17.1	19.5	16.0	15.8	18.3	19.8	17.2
병무청과의원활한 의사소통결여	12.3	11.9	10.6	12.8	11.2	12.4	8.9	11.9
사회복무요원관리 권한미약	23.8	29.2	22.8	28.8	21.9	28.6	19.8	26.2
사회복무요원교육 등제도마련미흡	29.2	26.4	28.5	26.3	32.1	24.8	32.7	27.8
기타	2.0	0.7	0.8	1.1	2.0	0.9	1.0	1.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 반면 기관유형별 ‘사회복무요원의 교육 등 제도 마련이 미흡하다’는
응답은 큰 차이를 보이지 않았음.

〈표 6-25〉 기관유형별 사회복지요원 관리상 애로사항(2순위)

(단위: %)

[illegible]

□ 사회복지부기관 담당자들이 인식하는 사회복지요원 관리상의 애로사항 3순위는 2순위와 동일하게 ‘사회복지요원의 교육 등 제도 마련이 미흡하다’는 응답이 28.1%로 가장 높게 나타난다.

지역별 분석 결과는 위에 제시된 2순위와 다르게 차이를 나타냈으며, ‘사회복무요원의 교육 등 제도 마련이 미흡하다’는 응답은 오히려 지방중소도시에서 수도권, 대도시, 농어촌에 비해 높은 수준으로 나타났다.

〈표 6-26〉 지역별 사회복지요원 관리상 애로사항(3순위)

(단위: %)

[illegible]

- 기관유형별 큰 차이를 보이지 않았으나 복지대상 및 분야별로 살펴본 결과 ‘사회복무요원의 교육 등 제도 마련이 미흡하다’는 응답은 기타사회복지시설(30.6%), 노인복지시설(29.0%) 등에서 전체 응답 수준보다 높은 수준으로 나타남.

〈표 6-27〉 기관유형별 사회복무요원 관리상 애로사항(3순위)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=772)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예산부족으로인한 물질적보상결여	16.5	17.6	16.5	19.0	14.0	19.4	14.1	17.1
전체시설차원의 관심및지지부족	16.8	16.9	18.5	16.5	18.0	16.7	11.8	16.8
병무청과의원활한 의사소통결여	19.3	18.9	17.3	21.6	20.0	18.5	16.5	19.0
사회복무요원관리 권한미약	18.0	15.3	16.1	14.7	19.0	14.8	21.2	16.5
사회복무요원교육 등제도마련미흡	27.0	28.9	29.0	26.4	27.0	28.7	30.6	28.1
기타	2.5	2.4	2.4	1.7	2.0	1.9	5.9	2.5
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

제2절 사회복무요원의 만족도

- 1절에서는 사회복무기관 담당자를 대상으로 사회복무요원 활용 및 관리상의 만족도를 살펴보았다면 본 절에서는 사회복무요원을 대상으로 복무기관에 대한 만족도 및 인식, 사회복무제도에 대한 만족도의 각 3가지 영역에 대하여 살펴볼 계획임

1. 사회복무요원의 복무기관 만족도

- 사회복무요원이 복무중인 기관의 기관 만족도를 분석한 결과 ‘만족한다’

이상의 긍정적 응답은 48.2%로 나타남.

- 지역별로는 중소도시에 비해 대도시, 수도권, 광역시가 높게 나타났으며 농어촌이 73.6%로 가장 높은 수준으로 나타나 지역별 차이를 보임.

〈표 6-28〉 지역별 사회복지요원의 복무기관 만족도

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
매우불만족	8.1	7.2	5.5	7.2	4.8	9.0	7.5	7.4
불만족	14.5	16.4	12.7	16.9	10.7	16.2	15.0	15.4
그저그렇다	29.2	30.1	18.2	28.4	29.8	29.7	25.0	29.0
만족	32.7	31.9	40.0	31.8	38.1	31.2	30.0	32.7
매우만족	15.6	14.5	23.6	15.8	16.7	13.8	22.5	15.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로 사회복지요원의 기관만족도를 분석한 결과 ‘만족한다’ 또는 ‘매우 만족한다’의 응답은

- 생활시설(46.1%)보다 이용시설(49.5%)이 다소 높게 나타남.
- 복지대상 및 분야별 유형에 따라 살펴보면 노인복지시설(43.8%), 지역사회복지관(47.9%)에서 상대적으로 낮은 수준으로 나타나 기관 유형별 차이를 보이고 있음.

〈표 6-29〉 기관유형별 사회복지요원의 복무기관 만족도

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우불만족	8.9	6.4	8.1	7.0	3.8	7.0	11.1	7.4
불만족	12.7	17.1	16.8	15.1	11.3	17.2	11.1	15.4
그저그렇다	32.3	26.9	31.2	26.7	32.5	28.0	27.2	29.0
만족	31.4	33.5	32.6	33.7	27.5	35.5	28.4	32.7
매우만족	14.7	16.0	11.2	17.4	25.0	12.4	22.2	15.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지기관에 대한 만족 및 불만족 사유를 분석한 결과 “나를 대하는 직원들의 인격적인 대우 및 태도”가 가장 높은 수준으로 나타남.

- 지역별로는 대도시(74.0%), 수도권 지역(76.2%)이 농어촌 지역 (69.1%/65.0%)보다 다소 높은 수준으로 나타나 지역별 편차를 보임.

〈표 6-30〉 지역별 사회복지요원의 기관에 대한 만족 및 불만족 이유

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
나를대하는직원들의 인격적인대우및태도	74.0	72.0	69.1	76.2	72.6	69.7	65.0	72.6
담당직무의난이도	15.0	15.3	16.4	13.8	14.9	16.5	20.0	15.3
담당직무의타성	4.6	7.2	9.1	6.0	4.2	7.2	10.0	6.3
기타	6.4	5.5	5.5	4.0	8.3	6.6	5.0	5.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로 응답을 살펴본 결과 이용시설(74.4%)이 생활시설 (69.7%)에 비해 다소 높은 수준으로 나타나 응답간 차이를 보였으며,
- 복지분야 및 대상에 따라 살펴보면 노인복지시설은 66.3%로 다른 시설에 비해 다소 낮은 수준으로 나타남.

〈표 6-31〉 기관유형별 사회복지요원의 기관에 대한 만족 및 불만족 이유

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
나를대하는직원들의 인격적인대우및태도	69.7	74.4	66.3	74.0	77.5	76.3	76.5	72.6
담당직무의난이도	15.6	15.1	18.6	13.2	11.3	14.5	16.0	15.3
담당직무의타성	8.1	5.2	9.1	7.8	3.8	3.2	1.2	6.3
기타	6.6	5.3	6.0	5.0	7.5	5.9	6.2	5.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 사회복지요원의 사회복지기관에 대한 인식

- 사회복지요원의 복무기관에 대한 인식을 알아보기로 자 조직몰입 척도를 사용하여 분석하였음.
- 조직몰입(Organizational commitment)이란, 한 조직에 대한 개인의 동일화와 몰입의 상대적 정도(Mowday, 1979)를 말하며, 본 연구에서는 Mowday(1979)가 개발하고 이명하(1998)가 번역한 조직몰입척도를 이용하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 조직몰입수준이 높음
 - － 조직몰입 수준을 통해 사회복지요원의 기관에 대한 인식을 확인 가능함.
- 조직몰입 척도는 규범적 몰입과 정서적 몰입으로 구성되어 있으며 사회복지요원의 기관에 대한 인식을 확인하고자 정서적 몰입과 관련된 문항을 발췌하여 분석함.
 - － 5점으로 구성된 이 척도의 정서적 몰입 관련 문항은 7문항으로 도구의 신뢰도는 본 연구에서 Cronbach's $\alpha=0.8$ 로 나타남.
- 사회복지요원의 조직몰입 정도는 전체 평균 2.96의 보통 수준으로 사회복지기관에 대한 인식 정도를 간접적으로 확인할 수 있음.
 - － 지역별로는 약간의 차이를 보였으며 (지방)중소도시(2.95/2.94), 수도권(2.90)지역에서 전체 평균보다 낮은 수준으로 확인되었으며 통계적으로도 유의하였음.
 - － 기관유형별로는 생활시설(2.95)과 이용시설(2.97)간 큰 차이를 보이지는 않았음.
 - － 복지대상 및 분야별로 나누어 본 결과 아동 및 청소년기관이 3.22로 가장 높은 수준으로 나타났으며, 노인복지시설(2.83), 지역사회복지관(2.94)은 전체 평균보다 낮은 수준으로 분야별 차이를 보이고 있으며 통계적으로도 유의함.

〈표 6-32〉 사회복지요원의 조직몰입도

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	2.96	2.95	3.11	2.90	3.02	2.94	3.04	2.96
F	1.131*			0.613				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	2.95	2.97	2.83	3.01	3.22	2.94	3.06	2.96
F	0.06		5.530***					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

3. 사회복지요원의 복무만족도

□ 사회복지요원의 복무만족도는 웨이스 등(Weiss, Dawis; England & Lofguist, 1967)이 개발한 미네소타 만족도 질문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)를 사용하여 분석함.

- 이 척도는 동기이론에 입각하여 연구되었으며 Herzberger의 동기-위생이론, 소위 2요인 이론에 입각하여 만들어졌음(강순희, 2004).
- MSQ 축약형은 20개 문항의 5점 척도로 구성되었으며 내적만족, 외적만족, 일반적 만족 등 3가지 하위변수로 구분됨.
- 최구룡(1996)은 자신의 연구에서 MSQ를 우리나라 말로 번안하여 내재적 만족과 외재적 만족 두 개로 구분하여 11개 항목으로 수정하여 척도를 사용하였으나, 본 연구에서는 연구목적과 부합한 10가지 항목을 재구성하여 사용함.

□ 5점 척도로 구성된 지표에 따라 사회복지요원의 복무 만족도를 분석한 결과 조사대상자들의 평균이 중간 정도에 해당하는 3.20수준으로 나타났다으며 2008 사회복지실태조사 결과(평균 3.00)보다 경미한 수준으로 높게 나타남.

□ 복무만족도의 지역별 차이를 분석한 결과 대도시(3.20), 수도권(3.17) 지역에 비해 (지방)농어촌 지역(3.42/3.33)이 경미한 수준으로 높게 나

타났으며 통계적으로도 유의함.

□ 기관유형별 사회복지요원의 복무만족도를 분석한 결과

- 생활시설(3.19)보다 이용시설(3.21)이 높게 나타남.
- 복지대상 및 분야별로 나누었을 경우 아동 및 청소년시설이 평균 3.32로 복무만족도가 가장 높은 것으로 확인되었고 노인복지시설 및 기타사회복지시설은 평균 3.16으로 가장 낮은 수준으로 나타났으며 통계적으로도 유의함.

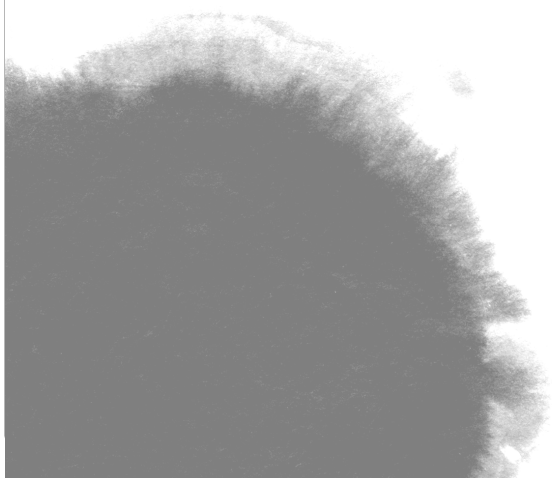
〈표 6-33〉 사회복지요원의 복무만족도

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.20	3.18	3.42	3.17	3.33	3.15	3.33	3.20
F	2.756*			2.939*				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.19	3.21	3.16	3.25	3.32	3.16	3.16	3.20
F	0.121		1.173*					

*p<.05

07

복무관리실태 및 사회복무감독관 평가

제7장 복무관리 실태 및 사회복무감독관 평가

□ 이 장에서는 사회복무제도의 안정적·지속적인 발전을 위해 필수적인 요소인 복무관리 실태를 살펴보았으며, 기존의 공익근무제도와 차별화 전략으로 복무관리 및 복무지원을 위해 병무청이 독일 민사복무제도를 벤치마킹하여 도입한 사회복무감독관 제도에 대한 사회복무기관과 사회복무요원의 평가 결과를 분석하였음.

제1 절 복무관리 실태

1. 복무관리담당자 지정여부

□ 사회복무기관 내에 복무관리담당자가 지정되어 있는 기관은 98.5%로 나타났으며, 사회복무요원의 94.4%가 자신이 복무하는 기관에 복무관리담당자가 지정되어 있다고 응답하였음.

－ 복무관리담당자가 지정되어 있지 않은 기관 중 일부는 직원들이 순차적으로 사회복무관리 업무를 맡고 있는 것으로 나타났음.

- 지역별로 살펴보면 농어촌 지역에서 복무관리담당자가 지정되어 있지 않은 기관의 비율이 다소 높았으며, 기관 유형 중에는 아동 및 청소년 관련 시설에서 복무관리담당자가 지정되지 않았거나 돌아가면서 담당하는 기관이 상대적으로 많았음.

〈표 7-1〉 지역별 사회복지관리담당자 지정 여부(사회복무기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
지정된 담당자가 있다	99.3	98.6	95.9	99.2	99.2	98.6	95.1	98.5
돌아가면서 운영한다	-	0.5	0.6	-	-	0.7	0.7	0.3
특별히 담당자가 없다	0.4	0.9	2.9	0.8	0.4	0.7	3.5	1.0
앞으로 지정할 계획이다	0.2	-	0.6	-	0.4	-	0.7	0.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-2〉 기관유형별 사회복지관리담당자 지정 여부(사회복무기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
지정된 담당자가 있다	98.4	98.6	99.0	99.5	93.2	99.4	99.2	98.5
돌아가면서 운영한다	0.2	0.4	0.3	-	1.4	0.6	-	0.3
특별히 담당자가 없다	1.0	1.0	0.5	0.5	4.8	-	0.8	1.0
앞으로 지정할 계획이다	0.4	-	0.3	-	0.7	-	-	0.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지요원의 경우에도 복무 중인 사회복지시설에 대부분(94.4%) 복무관리담당자가 지정되어 있다고 응답했으나, 사회복지기관(98.5%)의 응답보다는 약 4%p 낮게 나타났다.

- 복무관리담당자가 전혀 지정되어 있지 않거나 기관 내의 직원들이 돌아가면서 담당한다고 응답한 비율은 약 3% 수준으로 유사하게 높아졌음.

〈표 7-3〉 지역별 사회복지관리담당자 지정 여부(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
지정된 담당자가 있다	93.6	94.9	94.5	94.0	95.8	94.3	92.5	94.4
돌아가면서 운영한다	2.9	2.5	3.6	2.6	2.4	2.7	5.0	2.7
특별히 담당자가 없다	3.5	2.7	1.8	3.4	1.8	3.0	2.5	2.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-4〉 기관유형별 사회복지관리담당자 지정 여부(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
지정된 담당자가 있다	90.8	96.7	90.9	96.5	91.3	97.3	96.3	94.4
돌아가면서 운영한다	4.0	1.8	3.9	1.9	3.8	2.2	1.2	2.7
특별히 담당자가 없다	5.2	1.5	5.3	1.6	5.0	0.5	2.5	2.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 복무관리담당자가 지정되어 있지 않은 이유로, 사회복지기관의 66.7%가 별도로 관리하지 않아도 문제가 없었기 때문이라고 응답하였음
- 22.2%는 기관 내 별도로 사회복지 관련 업무를 담당하도록 지정할 인력이 부족하여 별도로 복무관리담당자를 지정하지 않고 있는 것으로 나타났다.

〈표 7-5〉 사회복지기관의 복무관리담당자 미배정 이유

(단위: %)

구분	전체 (n=18)
기관의 인력이 부족해서	22.2
별도로 관리하지 않아도 문제가 없어서	66.7
사회복무요원들의 자발적 참여를 유도하지 않아서	11.1
계	100.0

2. 복무관리담당자의 특성 및 사회복무 관련 업무부담

□ 복무관리담당자의 기관 내 직위를 살펴본 결과, 일반 직원이 담당하는 경우가 38.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 팀장인 경우가 22.9%로 나타남.

－ 복무관리담당자가 기관 내에서 담당하고 있는 주 업무는 시설운영 및 행정업무인 경우가 전체의 64.2%로 가장 높았으며, 프로그램 운영을 담당한 경우가 17.2%로 나타났음.

- 복무관리담당자의 주된 업무 유형은 지역별로는 유의미한 차이가 없었음.

〈표 7-6〉 지역별 복무관리담당자의 직위

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
직원	43.4	35.6	32.0	40.2	42.6	35.5	32.2	38.1
팀장	22.9	23.5	20.9	21.6	22.8	24.5	21.7	22.9
과장	14.8	17.6	12.8	16.4	15.6	17.2	11.2	15.9
부서장	6.6	6.7	8.7	6.6	7.6	6.4	8.4	6.9
기타	12.2	16.6	25.6	15.3	11.4	16.5	26.6	16.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-7〉 지역별 복무관리담당자의 주된 업무

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
시설운영 및 행정업무 담당	64.2	64.0	65.1	66.9	61.6	63.5	64.3	64.2
기관 내 프로그램 담당	18.1	17.6	13.4	16.7	19.4	17.6	13.3	17.2
기관 내 상담평가 담당	1.1	2.6	2.9	1.9	1.1	2.4	3.5	2.1
시설관리 및 지원 담당	16.6	15.7	18.6	14.5	17.9	16.5	18.9	16.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형 중 아동 및 청소년 시설과 지역사회복지관의 경우 프로그램 운영을 담당하고 있는 비율이 약 25% 내외로 타 기관유형에 비해 상대적으로 높았음.

〈표 7-8〉 기관유형별 복무관리담당자의 직위

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
직원	35.6	39.9	35.1	45.1	35.4	32.2	38.5	38.1
팀장	18.9	25.7	16.9	30.8	13.6	27.6	23.0	22.9
과장	16.7	15.3	21.3	7.4	14.3	25.3	12.3	15.9
부서장	8.2	6.0	9.2	4.1	7.5	6.9	7.4	6.9
기타	20.5	13.1	17.4	12.6	29.3	8.0	18.9	16.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-9〉 기관유형별 복무관리담당자의 주된 업무

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
시설운영 및 행정업무 담당	60.4	67.0	66.7	65.1	55.8	61.5	68.0	64.2
기관 내 프로그램 담당	16.3	17.9	13.3	13.7	24.5	25.3	19.7	17.2
기관 내 상담평가 담당	2.6	1.7	1.5	2.5	4.8	-	2.5	2.1
시설관리 및 지원 담당	20.7	13.4	18.5	18.7	15.0	13.2	9.8	16.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 복무관리담당자의 사회복지 관련 업무 비중은 평균적으로 기관 내에서 자신이 맡은 전체 업무 중 약 17%인 것으로 나타났음.

- 전체 업무의 10% 이하에 불과하다고 응답한 비율이 60.2%로 가장 높았고 11~20%를 차지하는 경우가 20.3%로 나타나, 복무관리담당자의 사회복지 관련 업무의 비중은 대부분 자신의 업무 중 20%에

미치지 못하는 것으로 나타났다.

- 농어촌 지역에서 수도권이나 지방광역시에 비해 사회복지 관련 업무 비중이 상대적으로 높게 나타났다

〈표 7-10〉 지역별 복무관리담당자 업무 중 사회복지 관련 업무 비중

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
10%이하	60.5	60.0	59.9	59.3	63.1	59.5	58.7	60.2
11~20%	22.5	20.1	15.1	21.6	22.1	20.7	12.6	20.3
21~30%	10.3	11.3	12.8	10.4	9.9	11.3	14.7	11.1
31~50%	3.5	4.4	7.6	5.7	1.9	3.8	8.4	4.5
50%초과	3.3	4.2	4.7	3.0	3.0	4.7	5.6	3.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	16.11	17.21	18.34	17.00	14.89	17.32	19.51	16.95
F	1.267			2.565				

〈표 7-11〉 기관유형별 복무관리담당자 업무 중 사회복지 관련 업무 비중

(단위: %)

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
10%이하	58.6	61.3	60.5	58.2	52.4	70.7	59.0	60.2
11~20%	19.5	20.9	19.7	21.7	19.0	19.0	21.3	20.3
21~30%	13.3	9.6	12.1	12.4	13.6	6.3	8.2	11.1
31~50%	4.6	4.4	4.6	5.2	8.2	2.3	0.8	4.5
50%초과	4.0	3.9	3.1	2.5	6.8	1.7	10.7	3.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	17.56	16.51	16.41	16.92	20.75	13.05	19.75	16.95
F	1.159		5.393***					

***p<.001

- 기관유형별로는 비교적 규모가 작은 아동 및 청소년 시설의 복무관리담당자 업무 중 사회복지 관련 업무 비중이 약 21%로 상대적으로 큰 비중을 차지하는 반면 지역사회복지관의 경우 약 13%로 유의미한 차이가 있었음.

□ 한편, 사회복지 관련 업무의 난이도가 높다고 생각하고 있는 경우는 전체의 7.5%에 불과했으며, 약 57.1%는 어렵지 않다고 생각하고 있는 것으로 응답하였음

- 전반적으로 복무관리담당자는 사회복지 관련 업무에 대해 큰 부담을 갖고 있지 않은 것으로 나타났음.
 - 사회복지 관련 업무에 대한 부담은 지역 및 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았음.

〈표 7-12〉 지역별 복무관리담당자의 사회복지 관련 업무의 난이도

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
매우어렵다	1.3	0.4	-	0.5	1.5	0.5	-	0.7
어렵다	6.8	7.1	5.8	8.2	4.6	7.5	4.9	6.8
그저그렇다	37.1	34.9	33.1	40.2	33.1	33.9	32.9	35.5
그렇지않다	36.9	41.4	38.4	35.5	38.4	43.1	39.2	39.3
전혀그렇지않다	17.9	16.2	22.7	15.6	22.4	15.1	23.1	17.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-13〉 기관유형별 복무관리담당자의 사회복지 관련 업무의 난이도

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우어렵다	0.8	0.6	1.0	0.8	-	0.6	-	0.7
어렵다	6.8	6.7	5.1	6.6	8.8	8.0	8.2	6.8
그저그렇다	36.2	35.0	35.1	36.5	37.4	39.7	25.4	35.5
그렇지않다	39.2	39.3	36.4	42.3	39.5	34.5	45.9	39.3
전혀그렇지않다	16.9	18.4	22.3	13.7	14.3	17.2	20.5	17.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

[illegible]

- 사회복지요원의 직무수행에 대한 점검방법과 관련된 기타 응답에는, 집단토론을 통한 전체 상담, 업무지시 내용에 따라 수행결과 확인 등이 있었음.

〈표 7-16〉 지역별 사회복지요원에 대한 개별 상담주기(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
필요할때마다 수시로	66.8	67.9	66.3	74.9	62.4	64.7	64.3	67.3
매일일정한 시간을정하여	0.9	1.1	1.2	1.1	1.1	0.7	1.4	1.0
일주일 1-2회정도	4.8	2.3	7.0	3.3	4.9	2.4	8.4	3.9
한달에 1-2회정도	15.9	17.3	18.0	12.8	17.9	19.5	17.5	16.9
분기별 1-2회정도	9.0	8.8	5.8	5.5	11.0	10.1	6.3	8.4
기타	2.6	2.6	1.7	2.5	2.7	2.6	2.1	2.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-17〉 기관유형별 사회복지요원에 대한 개별 상담주기(사회복지기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 장신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
필요할때마다 수시로	68.0	66.7	65.1	69.8	69.4	69.0	61.5	67.3
매일일정한 시간을정하여	0.6	1.3	1.3	1.1	1.4	-	0.8	1.0
일주일 1-2회정도	4.4	3.6	4.1	4.7	3.4	3.4	2.5	3.9
한달에 1-2회정도	15.1	18.1	17.2	12.9	16.3	19.5	24.6	16.9
분기별 1-2회정도	8.5	8.4	9.2	8.5	7.5	6.9	9.0	8.4
기타	3.4	1.9	3.1	3.0	2.0	1.1	1.6	2.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

－ 사회복지요원에 대한 개별적인 상담 시점은 일정한 주기를 두고 하는 경우보다는 필요할 때마다 수시로 실시한다는 응답이 67.3%로 가장 높은 비율을 차지하였음.

- 1개월에 1~2회 또는 분기별 1~2회 정도 정기적으로 상담을 하는 경우는 각각 16.9%와 8.4%로 나타났다.
- 수도권 지역에서 필요할 때 수시로 상담을 실시한다는 응답이 74.9%로 나머지 지역에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, 기관 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않았음.

□ 다음으로, 복무이탈 사례와 관련하여, 지난 1년 동안 복무이탈자가 발생하여 고발과 같은 별도의 조치가 취해진 사례가 존재했는지에 대하여 조사하였음.

〈표 7-18〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원에 대한 고발사례 유무

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
있음	1.7	4.2	1.7	2.7	1.9	4.2	1.4	2.9
없음	98.3	95.8	98.3	97.3	98.1	95.8	98.6	97.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-19〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원에 대한 고발사례 유무

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
있음	3.0	2.9	3.1	3.0	2.7	2.9	2.5	2.9
없음	97.0	97.1	96.9	97.0	97.3	97.1	97.5	97.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

－ 전체 조사대상 사회복지기관의 2.9%인 35개 기관에서 해당 사례가 발생했던 것으로 확인되었으며, 각 기관별로 각각 1명씩의 복무이탈

자에 대해 고발 등의 조치를 취한 것으로 나타났음.

- 지역별로 살펴보면 지방 중소도시에서 다소 높았으나 통계적으로 유의미하지 않으며, 기관유형에 따라서도 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았음.

나. 복무관리담당자의 지도감독 여부 및 빈도

□ 사회복지요원을 대상으로 복무 중 직무수행 및 개인 신상의 문제 등과 관련하여 복무관리담당자의 지도감독 또는 상담여부를 조사함.

- 전체 사회복지요원의 59.6%가 복무관리담당자로부터 적극적인 관리를 받는 것으로 나타났으며, 지역별로는 대도시, 농어촌에 비해 중소도시에서 67%로 다소 높게 나타났음.

〈표 7-20〉 지역별 사회복지관리담당자의 지도감독 여부(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=880)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
실시	56.6	62.4	52.7	55.3	55.4	67.0	52.5	59.6
미실시	43.4	37.6	47.3	44.7	44.6	33.0	47.5	40.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지요원에 대한 복무관리담당자의 지도감독 빈도는 주 1회 이상이 30.6%로 가장 높았으나, 1개월에 1회 또는 1개월 이상 간격을 두고 주기적으로 실시한다는 응답도 각각 25.3%와 25.7%로 높게 나타났음.

- 한편, 복무관리담당자의 지도감독 또는 상담 시 1회당 소요시간은 15분 미만 50.8%, 15~30분 30.9%로 대부분 30분 이내로 이루어짐.
 - 이러한 지도감독 및 상담 주기 및 시간은 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았으며 대부분 비슷한 수준으로 나타났음.

〈표 7-21〉 지역별 사회복지관리담당자의 지도감독 빈도(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=530)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
1개월이상간격	20.4	28.9	27.6	20.2	24.7	30.0	33.3	25.7
1달에1회	25.0	25.2	27.6	23.8	29.0	24.7	28.6	25.3
2주에1회	10.2	7.5	6.9	7.8	7.5	9.4	9.5	8.5
1주에1회	13.3	8.5	3.4	11.4	16.1	7.2	-	10.0
1주에1회이상	31.1	29.8	34.5	36.8	22.6	28.7	28.6	30.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-22〉 지역별 사회복지요원 복무관리지도 평균 소요시간(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=530)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
15분미만	49.5	52.8	37.9	53.4	46.2	52.0	33.3	50.8
15-30분미만	30.1	30.2	44.8	29.5	30.1	30.5	52.4	30.9
30-1시간미만	15.3	11.8	17.2	11.4	20.4	12.1	14.3	13.4
1시간이상	5.1	5.2	-	5.7	3.2	5.4	-	4.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 지도감독 여부를 살펴본 결과, 이용시설(61.5%)이 생활시설(56.5%)보다 복무관리담당자의 적극적인 지도 감독이 이루어지는 것으로 나타났으며, 세부 유형별로는 지역사회복지관, 기타 사회복지시설, 장애인 및 정신보건시설에서 약 62~67%로 상대적으로 높았음.

〈표 7-23〉 기관유형별 사회복지관리담당자의 지도감독 여부(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
실시	56.5	61.5	53.0	62.0	56.3	64.5	66.7	59.6
미실시	43.5	38.5	47.0	38.0	43.8	35.5	33.3	40.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별로 사회복지요원에 대한 복무관리담당자의 지도감독 빈도는, 주 1회 이상으로 응답한 기관이 가장 많았으며, 1개월 1회 또는 1개월 이상 간격을 두고 주기적으로 실시한다는 응답이 그 다음으로 높게 나타났다으나, 세부 기관유형별로 유의미한 차이는 없었음.

〈표 7-24〉 기관유형별 사회복지관리담당자의 지도감독 빈도(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=530)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
1개월이상간격	25.0	26.0	23.8	30.0	26.7	22.5	24.1	25.7
1달에1회	26.0	24.9	25.8	23.1	28.9	28.3	20.4	25.3
2주에1회	8.7	8.4	7.3	6.9	11.1	10.0	11.1	8.5
1주에1회	12.8	8.4	10.6	10.6	6.7	10.0	9.3	10.0
1주에1회이상	27.6	32.3	32.5	29.4	26.7	29.2	35.2	30.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-25〉 기관유형별 사회복지요원 복무관리지도 평균 소요시간(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=530)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
15분미만	53.1	49.4	50.3	50.0	55.6	49.2	53.7	50.8
15-30분미만	30.6	31.1	31.1	33.8	26.7	32.5	22.2	30.9
30-1시간미만	13.3	13.5	11.9	10.6	17.8	15.0	18.5	13.4
1시간이상	3.1	6.0	6.6	5.6	-	3.3	5.6	4.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

4. 사회복지요원을 대상으로 한 사회복지기관의 자체 근무평가

□ 사회복지요원을 대상으로 한 사회복지기관의 자체 근무평가 실시여부와 관련하여 복무관리담당자와 사회복지요원을 대상으로 조사한 결과, 전체 사회복지기관의 약 1/3에 못 미치는 30.2%만이 해당 기관에서 자체적으로 근무평가를 실시하고 있다고 응답하였음.

〈표 7-26〉 지역별 사회복지요원 근무평가 여부(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2			전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌
실시	33.2	28.4	27.9	31.1	35.0	27.5	26.6
미실시	66.8	71.6	72.1	68.9	65.0	72.5	73.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-27〉 기관유형별 사회복지요원 근무평가 여부(사회복지기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
실시	31.4	29.3	26.9	31.6	34.7	28.7	32.8	30.2
미실시	68.6	70.7	73.1	68.4	65.3	71.3	67.2	69.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

— 사회복지요원의 경우, 사회복지기관의 응답보다 3.7%p 낮은 26.5%가 복지기관으로부터 자체적인 근무평가를 받고 있는 것으로 나타났다.

- 근무평가를 실시하지 않는다고 응답한 사회복지요원은 22.7%였으며, 절반에 해당하는 50.8%는 근무평가 실시여부에 대해서 잘 모르고 있는 것으로 나타났다.
- 지역별, 기관유형별로 편차를 보이지 않은 사회복지기관의 응답과 달리, 대도시 지역보다는 농어촌 지역에 있는 사회복지요원의 경우 근무평가를 받고 있는 경우가 매우 낮게 나타났다.

〈표 7-28〉 지역별 사회복지요원 근무평가 여부(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2			전체 (n=800)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌
실시	31.2	24.1	18.2	30.1	27.4	24.6	7.5
미실시	19.4	24.1	30.9	22.9	17.3	24.3	30.0
잘 모르겠다	49.4	51.7	50.9	47.0	55.4	51.1	62.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-29〉 기관유형별 사회복지무원 근무평가 여부(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
실시	30.3	24.1	27.0	28.3	25.0	22.6	29.6	26.5
미실시	19.6	24.7	26.3	22.9	15.0	24.2	13.6	22.7
잘 모르겠다	50.1	51.2	46.7	48.8	60.0	53.2	56.8	50.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 근무평가의 주체 및 방법과 관련하여 사회복지기관 복무관리담당자에 대한 조사결과를 살펴보면,

- 복무관리담당자에 의해 이루어지는 경우가 75.3%로 가장 높았으며, 다음으로 사회복지요원이 담당한 업무책임자가 실시하는 경우와 복지기관의 기관장이 실시하는 경우가 각각 10.5%와 10.2%로 유사한 수준으로 나타났다.
- 근무평가 주체는 지역 및 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타내지 않았으나, 노인복지시설 및 지역사회복지관의 경우 복무관리담당자, 장애인 및 정신보건시설의 경우 담당업무별 책임자, 아동 및 청소년 시설과 기타 사회복지시설의 경우 기관장이 수행하는 경우가 상대적으로 높았음.

〈표 7-30〉 지역별 사회복지기관의 사회복지무원 근무평가 주체

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=361)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
사회복무 관리담당자	76.3	73.3	79.2	70.2	77.2	76.9	81.6	75.3
사회복무요원 담당업무책임자	10.5	11.8	6.3	14.9	9.8	8.5	5.3	10.5
기관장	9.2	11.2	10.4	10.5	10.9	10.3	7.9	10.2
기타	3.9	3.7	4.2	4.4	2.2	4.3	5.3	3.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-31〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지요원 근무평가 주체

(단위: %)

[illegible]

- 자체 근무평가 방법은 개별적 면담이 60.4%로 가장 높았으며, 다음으로 근무일지 검토 18.8%, 집단 토의 11.4% 순서로 나타났다.
- 기관유형별로 살펴보면, 노인복지시설에서 개별면담 비율이 71.4%로 가장 높았으며, 장애인 및 정신보건시설과 지역사회복지관에서는 집단토의 방식을 주로 활용하고 있었음
- 규모가 상대적으로 작은 아동 및 청소년시설과 기타 사회복지시설의 경우 개별 근무일지 확인으로 대신하는 경우가 각각 29.4%와 35%로 상대적으로 높았음.
- 한편, 기타 근무평가 방법으로 기관장의 관찰 및 면담, 근무부서 팀장 보고, 근무태도 측정 평가, 직원 평가 후 개별면담 실시, 전체 회의 등이 있었음.

〈표 7-32〉 지역별 사회복지기관의 사회복지요원 근무평가 방법

(단위: %)

[illegible]

〈표 7-33〉 기관유형별 사회복지기관의 사회복지무원 근무평가 방법

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=361)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
개별면담	59.0	61.5	71.4	56.5	54.9	58.0	52.5	60.4
집단토의	14.7	8.8	11.4	13.9	5.9	14.0	7.5	11.4
평가서작성	1.9	2.0	2.9	2.6	-	2.0	-	1.9
근무일지검토	18.6	19.0	10.5	17.4	29.4	16.0	35.0	18.8
기타	5.8	8.8	3.8	9.6	9.8	10.0	5.0	7.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지무원에 대한 자체 근무평가가 복무관리에 도움이 되었는지에 관한 조사에서는 전체 복무관리담당자의 약 2%만이 도움이 되지 않는다고 응답한 반면, 약 81.2%는 긍정적으로 평가하였음.

- 이러한 결과는 지역 및 사회복지기관 유형별로 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았으며, 전체 평점은 5점 만점에 약 4.01점으로 사회복지무원의 직무 태도 및 수행 관련 개선 등 복무관리에 상당히 도움이 된다고 생각하는 것으로 나타났음.

〈표 7-34〉 지역별 사회복지기관의 사회복지무원 근무평가의 도움 정도

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=361)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
전혀그렇지않다	-	1.2	-	-	-	1.7	-	0.6
그렇지않다	1.3	1.2	2.1	2.6	-	0.9	2.6	1.4
그저그렇다	19.7	14.9	14.6	15.8	21.7	15.4	13.2	16.9
약간그렇다	59.2	59.6	58.3	58.8	57.6	60.7	60.5	59.3
매우그렇다	19.7	23.0	25.0	22.8	20.7	21.4	23.7	21.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=361)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.97	4.02	4.06	4.02	3.99	3.99	4.05	4.01
F	.340			.099				

〈표 7-35〉 기관유형별 사회복무기관의 사회복무요원 근무평가의 도움 정도

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=361)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀그렇지 않다	1.3	-	1.0	-	2.0	-	-	0.6
그렇지 않다	1.3	1.5	2.9	-	2.0	-	2.5	1.4
그저그렇다	18.6	15.6	15.2	19.1	21.6	14.0	12.5	16.9
약간그렇다	56.4	61.5	52.4	64.3	52.9	70.0	57.5	59.3
매우그렇다	22.4	21.5	28.6	16.5	21.6	16.0	27.5	21.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=361)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.97	4.03	4.05	3.97	3.90	4.02	4.10	4.01
F	0.540		0.612					

5. 복무관리담당자에 대한 사회복무요원의 인식 및 평가

□ 복무관리담당자에 대한 사회복무요원의 인식 및 평가를 위해 Kadushin의 지지적 슈퍼비전 관련 7개 문항을 척도로 활용하여 분석함.

— Kadushin의 슈퍼비전 문항은 업무와 관련된 슈퍼바이저의 행정적, 교육적, 지지적 슈퍼비전의 기능과 역할에 대한 내용을 질문으로 구성되어 있음.

• 본 연구에서는 선행 연구(최미경, 1998)에서 사용되었던 질문지를 수정 보완하였음.

— 지지적 슈퍼비전에 관한 질문은 5점 척도로 구성되어 해당 점수가 높을수록 지지적 슈퍼비전의 실시 정도가 높은 것으로 보았으며, 이러한 결과는 복무관리담당자에 대한 사회복무요원의 긍정적 평가로 간주할 수 있음.

• 조사결과에서 지지적 슈퍼비전 척도의 신뢰도(Cronbach's α)는 .9543으로 나타남.

□ 복무관리담당자에 대한 사회복지요원의 인식 및 평가결과를 종합적으로 분석한 결과, 전체 5점 만점에 평균 3.21점으로 중간보다 약간 높은 수준으로 나타났다.

〈표 7-36〉 사회복지요원의 복무관리담당자에 대한 인식

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.17	3.21	3.49	3.13	3.28	3.25	3.40	3.21
F	3.312*			2.279				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.20	3.22	3.14	3.23	3.39	3.26	3.17	3.21
F	0.118		1.587					

*p<.05

- 이러한 결과는 지역에 따라서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났는데, 농어촌 지역에서 3.49점으로 가장 높게 나타난 반면, 대도시 지역의 경우 3.17점에 불과했으며, 특히 수도권에서는 3.13점으로 가장 낮게 나타났다.
- 기관유형별로 살펴보면, 노인(3.14) 및 기타 사회복지시설(3.17)에서 다소 낮았던 반면, 이동 및 청소년시설(3.39)에서 복무하는 사회복지요원들의 평가는 상대적으로 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음.
- 척도를 구성하고 있는 7개 세부 문항별 내용과 평가 결과를 살펴보면 다음과 같음.
 - 7개 문항별 평점은, 사회복지요원 업무 지시 및 전달과 업무수행에 대한 확인 중심으로 구성된 전반부 3개 문항에서 높게 나타난 반면 업무수행 지원 및 복무와 관련된 심리적, 정서적 측면에서의 지지와 동기부여 정도에 대한 생각을 묻는 후반부 4개 문항에서는 중간(3점)

수준 또는 이에 못 미치는 결과가 나타났음.

- “복무관리담당자는 나에게 업무과정을 전달한다” ☞ (3.66)
- “복무관리담당자는 나에게 프로그램과 사업에 대한 업무를 할당한다” ☞ (3.24)
- “복무관리담당자는 나에게 할당된 업무가 완수되는지를 검토한다” ☞ (3.54)
- “복무관리담당자는 내가 직무 스케줄과 하루 복무일과를 계획하는데 도움을 준다” ☞ (3.09)
- “복무관리담당자는 복무기관 내에서 나와 동료, 직원들과의 관계에서 감정적 문제를 다룸으로써 나를 도와준다” ☞ (3.16)
- “복무관리담당자는 나의 개인적인 문제를 다룸으로써 도와준다” ☞ (2.90)
- “복무관리담당자는 나의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 동기를 부여한다” ☞ (2.90)

□ 이와 같은 문항별 평가결과, 현재 사회복무기관의 복무관리담당자는 주로 필요한 업무를 지시 또는 전달하고 이행 결과를 확인하는 역할을 주로 담당하고 있을 뿐이며, 슈퍼바이저로서 심리적·정서적 차원에서 지지적인 역할을 제대로 수행하고 있지 못한 상황을 분명히 보여주고 있다고 할 수 있음.

- 그러나, 이러한 역할은 사회복무요원에 대한 복무관리에 있어 매우 중요한 요소로, 아직까지 과거 공익근무제도에 비해 크게 개선되지 않은 것으로 평가할 수 있음.
- 따라서, 복무관리담당자에 대한 사회복무요원의 긍정적 인식을 제고하기 위해 사회복지시설의 복무관리 매뉴얼 등의 제작 및 배포 또는 복무관리담당자를 대상으로 주기적, 체계적인 교육을 실시함으로써, 사회복무기관별 복무관리담당자의 심리적·정서적인 지지 기능 및 역할을 강화하는 방안을 제안함.

제2절 사회복무감독관에 대한 인식 및 평가

1. 사회복지감독관 제도 및 해당지역 담당 사회복지감독관 인지여부

□ 먼저, 사회복지기관 복무관리담당자들을 대상으로 사회복지감독관 제도와 해당 지역을 담당하고 있는 사회복지감독관을 알고 있는지 조사한 결과를 살펴보면 다음과 같음.

- 전체 응답자의 약 79.4%가 사회복지감독관 제도에 관해 알고 있으며, 이보다 약 10%p 높은 89.9%가 해당 기관을 담당하고 있는 사회복지감독관이 누구인지 알고 있는 것으로 나타났음.
- 지역별로 살펴보면 지방 중소도시에서 사회복지감독관 제도에 관한 인지도가 상대적으로 높은 것으로 나타났으며, 수도권 지역에서 오히려 인지도가 가장 낮게 나타났음.
- 기관유형별로는 사회복지감독관 제도 및 해당 지역 사회복지감독관에 대한 인지정도에 있어서 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았음.

〈표 7-37〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관 제도 인지여부(사회복무기관)

[illegible]

〈표 7-38〉 지역별/기관유형별 담당 사회복지감독관 인지도부(사회복무기관)

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	92.1	89.6	85.4	87.9	91.7	91.4	86.6	89.9
아니오	7.9	10.4	14.6	12.1	8.3	8.6	13.4	10.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타	
예	88.6	90.9	88.7	91.3	90.6	88.4	90.6	89.9
아니오	11.4	9.1	11.3	8.7	9.4	11.6	9.4	10.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 다음으로, 해당 지역을 담당하고 있는 사회복지감독관에 대한 인지경로와 관련된 조사 결과를 살펴보면,

- 복무관리담당자의 59.3%는 사회복지감독관의 복무기관 방문을 통해 담당 사회복지감독관을 알게 된 것으로 나타났다.
- 다음으로 전체 20.4%는 지방병무청이나 사회복지교육센터가 복무관리담당자를 대상으로 실시한 사회복지 관련 교육을 통해 알게 된 것으로 나타났다.
 - 그밖에 사회복지감독관의 직접적인 전화 연락, 병무청 홈페이지의 안내, 관련 공문 등을 통해 인지하였으며, 일부는 오히려 자신이 관리하고 있는 사회복지요원이 안내해 주어서 인지하게 된 것으로 확인되었음.
- 사회복지감독관 인지경로에 대한 응답결과는 지역 및 기관유형별로 다소 차이는 있었지만, 통계적으로 유의미한 차이는 없었음.

〈표 7-39〉 지역별/기관유형별 담당 사회복지감독관 인지경로(사회복무기관)

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
감독관이 직접 방문해서	62.3	58.4	54.7	48.5	70.7	60.8	59.8	59.3
감독관이기관에 직접 전화해서	7.6	7.6	7.3	13.2	4.9	5.5	5.4	7.6
사회복무 관련 교육을 통해	17.8	21.7	22.6	22.1	13.2	22.4	23.2	20.4
병무청 홈페이지를 통해	6.2	5.6	7.3	6.6	5.4	5.8	7.1	6.1
관련내용에 관한 공문서를 통해	4.8	5.2	7.3	7.4	4.9	4.7	3.6	5.4
동료의 소개로	0.8	-	-	0.7	0.5	-	-	0.3
사회복무요원의 안내를 통해	0.3	1.5	0.7	1.5	0.5	0.8	0.9	0.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이동시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타	
감독관이 직접방문해서	60.3	58.6	55.3	59.4	65.8	56.6	67.0	59.3
감독관이기관에 직접전화해서	7.4	7.7	9.3	6.6	9.4	4.7	6.6	7.6
사회복무관련 교육을통해	19.6	21.0	20.9	21.2	17.1	23.3	17.0	20.4
병무청 홈페이지를통해	5.5	6.6	7.1	6.3	4.3	6.2	4.7	6.1
관련내용에관한 공문서를통해	5.7	5.1	5.8	5.6	1.7	8.5	3.8	5.4
동료의 소개로	0.5	0.2	0.6	0.3	-	-	-	0.3
사회복무요원의 안내를통해	1.0	0.9	1.0	0.7	1.7	0.8	0.9	0.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 다음으로 사회복지복무요원을 대상으로 사회복지감독관 제도와 자신을 담당
한 사회복지감독관에 대해 알고 있는지 조사한 결과에서는, 사회복지복
무기관의 복무관리담당자에 비해 사회복지복무요원들이 사회복지감독관에 대해

인지하고 있는 정도가 크게 낮은 상황임을 확인할 수 있었음.

〈표 7-40〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관 제도 및 담당 사회복지감독관 인지에부
(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=848)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
사회복무감독관제도및 담당사회복무감독관을 모두알고있다	50.3	52.1	56.4	39.6	59.1	60.1	55.0	51.7
사회복무제도는알지만 담당복무감독관이누구 인지는모른다	23.0	21.4	25.5	22.8	26.2	19.6	22.5	22.3
감독관제도및담당감독 관을전혀알지못한다	26.7	26.6	18.2	37.5	14.6	20.3	22.5	26.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 1			기관유형 2				전체 (n=848)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타	
사회복무감독관제도및 담당사회복무감독관을 모두알고있다	51.5	51.7	52.4	49.8	52.8	51.1	55.0	51.7
사회복무제도는알지만 담당복무감독관이누구 인지는모른다	18.9	24.4	19.0	25.9	13.9	25.0	23.8	22.3
감독관제도및담당감독 관을전혀알지못한다	29.6	23.8	28.6	24.3	33.3	23.9	21.3	26.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지요원의 약 51.7%만이 사회복지감독관 제도 및 담당 사회복지
무감독관이 누구인지 정확히 알고 있다고 응답했으며, 22.3%는 기
존 공익근무제도와 달리 사회복지감독관 제도가 시행되어 지역별로
배치되어 있다는 사실만 알고 있을 뿐 자신을 담당한 사회복지감독
관이 누구인지는 모르고 있었음.
- 조사대상 사회복지요원의 약 1/4인 26.1%는 사회복지감독관에 대해
전혀 모르고 있는 것으로 나타났음.

- 이러한 결과는 2008년 당시 직무교육 이수 중인 400여명을 대상으로 실시했던 조사에서 교육대상의 약 2/3 정도가 사회복지감독관에 대해서 전혀 모르고 있다고 응답한 것에 비하면 상당히 개선된 것이라 할 수 있음.
 - 그러나, 향후 사회복지요원의 복무관리 및 복무지원 등 각종 권익 보호를 위해 사회복지요원들을 대상으로 사회복지감독관 제도에 대한 적극적인 홍보와 역할 강화가 필요함을 보여주는 결과임.
- 특히, 지역별 담당 사회복지감독관 운용이라는 특성에 따라 지역별로 사회복지감독관에 대한 사회복지요원의 인지 정도에 있어서 통계적으로 유의미한 차이가 존재하고 있었음.
- 세부적인 지역구분에 따르면, 수도권 지역에서 제도 및 담당 사회복지감독관 인지율은 약 39.6%로 월등히 낮게 나타났으며, 제도 자체에 대해서 전혀 알고 있지 못한 경우도 37.5%로 매우 높게 나타나, 수도권 지역에 근무하는 사회복지감독관이 담당 지역 사회복지요원과 소통하며 제대로 역할을 수행하고 있는지에 대한 검토와 개선 노력이 필요함을 시사하고 있음.

□ 다음으로 사회복지요원이 자신을 담당한 사회복지감독관을 인지하게 된 경로에 대한 조사결과, 사회복지기관 담당자의 응답과 마찬가지로 사회복지감독관의 직접 방문에 의해 알게 되었다고 응답한 비율이 67%로 가장 높게 나타났음.

- 지역별 사회복지감독관 인지경로의 차이를 살펴보면, 사회복지감독관의 관할 지역이 지리적으로 넓지 않고 복무기관에 대한 접근성이 높다고 할 수 있는 수도권 지역(60.7%)에서 오히려 직접 방문에 의한 인지가 상대적으로 낮게 나타났음.
- 복무기관의 세부 유형별로는 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았음.
- 이러한 결과는, 복무관리담당자뿐만 아니라 사회복지요원을 대상으로 각 지역을 담당하고 있는 사회복지감독관의 적극적인 기관

방문과 사회복지상담관 제도 및 활용방법에 대한 안내가 필요하다는 사실을 보여주고 있음.

- 또한, 사회복지요원을 대상으로 한 소양교육과 직무교육 과정에서 인지하게 된 비율이 각각 18.4%와 10.1%로 나타났는데, 향후 두 교육과정을 통해서도 사회복지상담관 제도 및 사회복지상담관 배치 이유, 사회복지요원들에게 어떠한 도움을 줄 수 있는지 등을 명확하게 교육시키는 것이 필요하다고 할 수 있음.

〈표 7-44〉 지역별/기관유형별 담당 사회복지상담관 인지경로(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=662)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방 광역시	지방 중소도시	지방 농어촌	
사회복지상담관 직접 방문	75.6	61.0	65.9	60.7	78.3	65.3	74.2	67.0
사회복지상담관 직접 전화	2.0	6.2	9.1	5.9	2.1	5.8	-	4.8
소양교육	15.0	21.5	13.6	15.5	16.8	22.8	9.7	18.4
직무교육	9.5	9.6	18.2	8.7	12.7	9.7	12.9	10.1
병무청 홈페이지	3.1	4.8	6.8	5.0	2.1	4.2	9.7	4.3
동료를 통해	1.2	4.2	4.5	6.8	0.7	1.5	-	3.1
기타	3.1	7.1	-	5.5	2.1	6.9	-	5.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=662)
	생활사설	이용사설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타	
사회복지상담관 직접 방문	67.2	66.9	67.6	64.1	72.2	67.9	67.7	67.0
사회복지상담관 직접 전화	5.7	4.2	6.4	4.7	3.7	2.9	4.8	4.8
소양교육	18.0	18.6	17.2	16.7	14.8	22.1	22.6	18.4
직무교육	8.2	11.3	8.3	11.5	7.4	10.1	14.5	10.1
병무청 홈페이지	4.9	3.9	4.9	3.1	1.9	6.4	3.2	4.3
동료를 통해	1.6	3.9	3.4	5.2	1.9	1.4	-	3.1
기타	4.1	5.6	4.9	4.2	5.6	5.7	6.5	5.1

*복수응답

2. 지역담당 사회복지감독관과의 연락 및 협조체계

□ 사회복지기관 복무관리담당자와 해당 지역을 담당하고 있는 사회복지감독관 사이의 협조체계 유지정도에 대한 조사결과를 살펴보면, 5점 척도 기준으로 평균 3.08점으로 나타나 중간 수준의 평가를 받았음.

〈표 7-45〉 지역별/기관유형별 복무관리담당자와 사회복지감독관의 협조체계 유지정도 (사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
전혀그렇지않다	6.5	8.7	10.2	8.5	5.9	8.0	11.6	8.1
그렇지않다	19.0	15.8	21.2	19.9	17.1	15.7	20.5	17.8
그저그렇다	41.4	43.2	32.1	41.5	42.4	43.4	28.6	40.9
약간그렇다	24.1	22.8	29.9	22.8	24.4	22.9	32.1	24.3
매우그렇다	9.1	9.5	6.6	7.4	10.2	9.9	7.1	8.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.10	3.09	3.01	3.01	3.16	3.11	3.03	3.08
F	0.352			1.043				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀그렇지않다	10.2	6.6	10.3	6.6	7.7	10.9	2.8	8.1
그렇지않다	16.6	18.6	17.7	20.8	13.7	18.6	13.2	17.8
그저그렇다	39.7	41.8	40.8	39.2	41.0	41.9	44.3	40.9
약간그렇다	25.1	23.7	23.8	24.3	29.1	21.7	23.6	24.3
매우그렇다	8.4	9.3	7.4	9.0	8.5	7.0	16.0	8.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.05	3.11	3.00	3.08	3.17	2.95	3.37	3.08
F	0.669		3.141*					

*p<.05

- 해당 지역을 담당하는 사회복지감독관과 전혀 연락이나 협조체계를 유지하고 있지 않다고 응답한 비율도 25.9%였으며, 협조체계를 유지하고 있다고 평가한 경우는 33.2%로 나타났다.

□ 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지감독관 중 주로 연락하는 사람, 연락방법 등을 살펴보면, 주로 먼저 연락하는 사람은 사회복지감독관이 32.6%로 가장 높았으며 복무관리담당자도 약 18.1%, 상호간 비슷하게 연락을 취한다고 응답한 경우는 27.2%에 이릅니다.

〈표 7-46〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관과의 주된 연락자(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
사회복지감독관	34.0	33.6	25.5	29.0	40.0	33.4	25.0	32.6
복무관리담당자	18.7	18.4	15.3	20.2	14.6	18.5	17.9	18.1
상호 비슷함	27.5	24.1	37.2	28.3	27.8	23.8	34.8	27.2
특별히 연락을 취하지 않음	19.8	23.9	21.9	22.4	17.6	24.3	22.3	22.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복무감독관	33.7	31.8	31.5	30.6	38.5	29.5	38.7	32.6
복무관리담당자	16.1	19.5	18.6	20.5	17.9	14.7	14.2	18.1
상호 비슷함	25.8	28.3	24.4	29.9	23.1	30.2	29.2	27.2
특별히 연락을 취하지 않음	24.3	20.4	25.4	19.1	20.5	25.6	17.9	22.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 주된 연락방법에 대한 응답을 살펴보면, 약 50.8%로 절반 이상이 주로 전화를 통해 연락을 취하고 있었으며, 다음으로 직접 방문하거나 이메일을 활용한다고 응답하였음.

- 전화의 경우, 월평균 1회 정도 연락을 취하는 경우가 75.1%로 가장 높았으며, 기관방문의 경우 약 90%가 연간 1회 정도 방문한다고 응답하였음.

- 전반적으로 주로 연락하는 사람이나 연락방법에 있어서 지역 및 기관유형별로는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았음.

〈표 7-47〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관의 주된 연락방법(사회복무기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
전화	50.7	50.1	53.3	56.6	47.8	47.8	51.8	50.8
방문상담	6.5	7.4	8.0	2.6	8.3	9.1	9.8	7.2
이메일	0.8	1.1	1.5	0.4	1.0	1.4	1.8	1.1
특별한연락을 취하지않음	41.9	41.4	37.2	40.4	42.9	41.7	36.6	41.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전화	50.1	51.3	53.7	52.8	47.9	48.1	43.4	50.8
방문상담	7.7	6.8	5.1	5.2	11.1	8.5	12.3	7.2
이메일	1.2	0.9	1.0	0.3	1.7	1.6	1.9	1.1
특별한연락을 취하지않음	40.9	41.1	40.2	41.7	39.3	41.9	42.5	41.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 다음으로, 사회복지요원을 대상으로 사회복지감독관의 방문 또는 전화로 접촉한 경험이 있는지 조사한 결과, 약 70.9%가 그러한 경험이 있는 것으로 응답하였으며 나머지 29.1%는 전혀 연락을 취하거나 직접 만난 경험이 없는 것으로 나타났음.

- 그러나, 사회복지감독관과 지속적으로 연락을 취하고 있는 사회복지요원은 3.9%에 불과했으며, 전혀 연락을 취하고 있지 않다고 응답한 52.6%를 포함하여 조사대상의 약 84%는 사회복지감독관과 거의 연락을 취하고 있지 않은 것으로 나타났음.
- 이러한 결과는 지역별로 다소 유의미한 차이를 보였는데, 특히 농어촌 지역의 경우 사회복지감독관과 연락을 취한 경험을 가진 사회복지요원의 비율이 상대적으로 높게 나타났음.

- 기관유형별로는 유의미한 차이가 나타나지 않았으나, 아동 및 청소년 시설에서 복무 중인 사회복지무요원의 응답 비율이 다소 높게 나타났다.

〈표 7-48〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관과의 연락경험(사회복지무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=639)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
예	72.6	67.9	85.4	66.5	75.5	69.4	93.3	70.9
아니오	27.4	32.1	14.6	33.5	24.5	30.6	6.7	29.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형		기관유형2					전체 (n=639)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	72.1	70.2	71.3	67.4	84.0	71.2	68.9	70.9
아니오	27.9	29.8	28.7	32.6	16.0	28.8	31.1	29.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-49〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관과의 연락 정도(사회복지무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=652)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
전혀그렇지않다	56.5	50.1	50.0	56.8	51.8	49.6	51.6	52.6
그렇지않다	28.9	32.4	34.1	31.5	30.2	30.8	35.5	31.1
그저그렇다	13.4	11.3	15.9	9.5	16.5	12.7	12.9	12.4
약간그렇다	1.2	5.9	-	2.3	1.4	6.5	-	3.7
매우그렇다	-	0.3	-	-	-	0.4	-	0.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형		기관유형2					전체 (n=652)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀그렇지않다	52.0	53.0	55.2	50.0	46.3	58.0	45.9	52.6
그렇지않다	29.3	32.3	28.1	35.7	22.2	28.3	41.0	31.1
그저그렇다	14.2	11.3	12.8	10.7	25.9	10.9	8.2	12.4
약간그렇다	4.1	3.4	3.9	3.1	5.6	2.9	4.9	3.7
매우그렇다	0.4	-	-	0.5	-	-	-	0.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 사회복지요원 자신과 사회복지감독관 중 주로 누가 먼저 연락하는 지 비교한 결과, 사회복지감독관의 활용이나 접근성 측면에서 사회복지요원들은 사회복지기관의 복무관리담당자에 비해 매우 수동적인 입장에 있는 것으로 확인되었음.

- 앞서, 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지감독관 사이에는 특별히 연락을 취하지 않는다고 응답한 경우를 제외하면 사회복지감독관이 주로 연락하는 경우가 32.6%, 복무관리담당자가 주로 연락하는 경우가 18.1%, 상호 비슷하게 연락하는 경우는 27.2%로 나타났음.
- 반면에, 사회복지요원과 사회복지감독관의 관계에서는 사회복지감독관이 주로 연락하는 경우는 38.9%로 더욱 높았으나, 상호 비슷하게 연락하는 경우는 4.9%, 사회복지요원이 주로 연락한다고 응답한 경우는 6.1%에 그쳤음.

〈표 7-50〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관과의 주된 연락자(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=658)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자영광역시	자영중소도시	자영농어촌	
사회복지감독관	34.8	42.5	34.1	33.5	44.8	41.4	29.0	38.9
사회복지요원	6.3	6.1	4.5	6.8	2.8	7.2	6.5	6.1
상호 비슷함	5.1	4.5	6.8	2.7	7.0	5.3	6.5	4.9
서로연락을 취하지않음	53.9	46.9	54.5	57.0	45.5	46.0	58.1	50.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=658)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복지감독관	36.6	40.3	39.0	41.5	35.2	35.7	41.0	38.9
사회복지요원	4.9	6.8	5.4	4.6	7.4	9.1	4.9	6.1
상호 비슷함	5.3	4.6	4.9	1.5	13.0	5.6	6.6	4.9
서로연락을 취하지않음	53.3	48.3	50.7	52.3	44.4	49.7	47.5	50.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 이상의 결과는, 사회복무감독관 제도를 도입하고 각 지역별로 배치한 지 1년 이상 지났음에도 불구하고 현재 사회복무요원들은 적극적으로 자신을 담당하고 있는 사회복무감독관을 활용하여 각종 상담이나 고충처리 등 복무지원을 받지 못하는 상황임을 보여주고 있음.

— 따라서, 이러한 상황을 개선하여 복무관리에 있어 사회복무감독관이 보다 실질적인 역할을 수행하도록 하기 위해서는 정책적으로 다음과 같은 노력이 필요함.

- 먼저, 소양교육 및 직무교육을 통해 사회복무요원에게 사회복무감독관 제도의 목적을 충분히 설명하고, 사회복무감독관이 단지 사회복무요원을 감시 또는 관리하기 위해서만 존재하는 것이 아니라 사회복무요원의 입장에서 복무기관의 부적절한 활용을 예방하고 불합리한 복무여건을 개선하는 등 사회복무요원의 권익보호와 문제해결을 지원하기 위해 존재한다는 사실을 인식시켜야 함.
 - 무엇보다 중요한 것은, 비록 사회복무기관별로 복무관리담당자를 지정하도록 하였으나 사회복무감독관이 단지 복무관리담당자를 통해서 복무관리를 한다는 소극적인 태도를 개선해야 함.
 - 즉, 사회복무감독관은 자신이 담당한 지역에서 복무하고 있는 사회복무요원을 단순히 관리하는 것이 아니라, 관심을 가지고 먼저 연락하고 찾아가 복무 관련 애로사항이나 지원이 필요한 사항을 묻고 해결해주는 적극적인 서비스를 제공함으로써 사회복무요원으로부터 사회복무감독관은 자신들의 고충을 이해하고 현장에서 문제를 해결해주려고 노력하는 사람이라는 생각과 믿음을 갖도록 신뢰를 구축해야 함.
- 결론적으로, 효과적인 복무관리 체계 구축을 위해서 ‘사회복무감독관 => 사회복무기관의 복무관리담당자 => 사회복무요원’으로 이어지는 기존의 단선적인 관계를 형성하는데 그치는 것이 아니라, 세 주체가 각각 상호 연계되어 견제와 균형의 원리를 바탕으로 협력적인 관계 속에 복무관리와 각종 지원이 이루어질 수 있어야 함.

3. 지역담당 사회복지감독관과의 상담내용 및 복무관리 지원

- 사회복지감독관의 방문, 상담이나 문제해결 등을 위한 노력을 통해 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지요원이 실질적으로 도움을 받고 있는지 조사한 결과, 복무관리담당자와 사회복지요원 간에 인식 및 평가에 있어서 상반된 결과가 나타났다.
- 먼저, 사회복지기관 복무관리담당자의 52.3%가 사회복지감독관의 역할이 복무관리 등에 있어 ‘약간 또는 매우 도움이 된다’는 입장이었고, ‘도움이 되지 않는다’고 응답한 경우는 15.8%에 불과했음.
- 5점 척도를 기준으로 측정한 사회복지감독관의 도움의 정도는 평균 3.46점으로 나타났으며, 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았음.

〈표 7-51〉 지역별·기관유형별 사회복지감독관과의 상담 도움정도(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
전혀그렇지않다	6.2	6.5	7.3	7.7	5.9	5.8	7.1	6.5
그렇지않다	9.1	9.3	9.5	8.5	8.3	10.5	8.9	9.3
그저그렇다	30.9	33.0	31.4	34.2	30.2	32.3	28.6	32.0
약간그렇다	37.7	36.4	33.6	34.2	38.5	37.3	35.7	36.5
매우그렇다	16.1	14.8	18.2	15.4	17.1	14.1	19.6	15.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀그렇지않다	7.2	6.0	7.7	5.9	2.6	9.3	5.7	6.5
그렇지않다	9.9	8.8	9.6	8.0	8.5	10.9	10.4	9.3
그저그렇다	27.5	35.2	30.5	35.1	29.1	30.2	33.0	32.0
약간그렇다	39.7	34.1	37.0	35.8	41.0	35.7	33.0	36.5
매우그렇다	15.6	15.9	15.1	15.3	18.8	14.0	17.9	15.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 반면에, 사회복지요원의 응답은 정반대 경향을 보여주고 있어 사회복지감독관에 대한 인식 및 활용 정도에 있어서 양자 간의 시각차를 뚜렷하게 나타내고 있음.

－ 사회복지요원의 경우 단지 21.1%만이 ‘약간 또는 매우 도움이 된다’는 입장이었으며, 반대로 57.5%는 사회복지감독관의 역할이 ‘자신의 복무에 실질적으로 도움이 되지 않는다’고 응답하였음.

- 이러한 결과 역시 지역 및 기관유형에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않았음.

〈표 7-52〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관과의 상담 도움정도(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2			전체 (n=654)	
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시		자립농어촌
전혀그렇지않다	37.6	37.2	34.1	42.0	33.6	35.6	32.3	37.2
그렇지않다	23.1	18.3	20.5	21.9	24.5	16.9	19.4	20.3
그저그렇다	19.6	22.3	25.0	19.2	21.7	22.2	29.0	21.4
약간그렇다	16.1	18.0	15.9	14.6	16.8	19.9	12.9	17.1
매우그렇다	3.5	4.2	4.5	2.3	3.5	5.4	6.5	4.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=654)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀그렇지않다	39.1	36.0	38.1	40.7	22.2	37.8	34.4	37.2
그렇지않다	18.1	21.7	22.8	17.5	14.8	21.0	24.6	20.3
그저그렇다	20.2	22.1	20.8	19.6	27.8	21.7	23.0	21.4
약간그렇다	16.0	17.8	14.4	17.5	25.9	16.8	18.0	17.1
매우그렇다	6.6	2.4	4.0	4.6	9.3	2.8	-	4.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 다음으로 사회복지기관의 복무관리담당자와 사회복지요원이 해당 지역 사회복지감독과 주로 상담하는 내용이 무엇인지 살펴보았음.

－ 사회복지기관 복무관리담당자의 경우, 지역 및 기관유형에 상관없이 67.9%가 주로 사회복지요원의 복무관리에 관하여 논의한다고 응답

했으며 사회복지요원의 직무배치 및 인간관계에 대한 상담이 다음으로 나타났으나, 특별히 논의하는 내용이 없다고 큰 의미를 부여하지 않은 경우도 21.2%에 이르렀음.

〈표 7-53〉 지역별기관유형별 사회복지감독관과의 주된 상담내용(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자지방광역시	자지방중소도시	자지방농어촌	
사회복지요원의 복무관리	70.5	67.5	62.8	64.3	72.7	68.2	67.0	67.9
사회복지요원의 직무배치	3.1	3.3	6.6	3.3	3.4	3.9	4.5	3.7
사회복지요원간 대인관계	2.3	2.4	2.9	2.9	2.4	2.2	1.8	2.4
특별히논의하는 내용없음	20.4	22.6	19.0	23.5	19.0	21.5	18.8	21.2
기타	3.7	4.3	8.8	5.9	2.4	4.1	8.0	4.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복지요원의 복무관리	68.2	67.7	67.5	69.8	76.9	64.3	58.5	67.9
사회복지요원의 직무배치	4.5	3.1	5.1	3.1	1.7	2.3	4.7	3.7
사회복지요원간 대인관계	2.5	2.4	2.3	1.7	3.4	0.8	5.7	2.4
특별히논의하는 내용없음	20.8	21.5	20.6	20.1	14.5	28.7	24.5	21.2
기타	4.0	5.3	4.5	5.2	3.4	3.9	6.6	4.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 반면, 사회복지요원의 경우 복무관리 규정 등 물리적인 환경에 대한 애로사항을 상담하는 경우가 26.8%로 가장 높았으며, 다음으로 복지기관 내 직원과의 갈등(10.2%), 직무배치(8.2%) 등을 상담하는 것으로 나타남.

- 그러나, 특별히 상담하는 내용이 없다고 응답하여 주된 상담내용에 의미를 부여하지 않는 경우도 거의 50%에 이르렀음.

〈표 7-54〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관과의 주된 상담내용(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=649)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
사회복무기관의 직원과의갈등	13.7	8.9	-	10.5	14.7	8.6	-	10.2
사회복무요원간갈등	-	0.3	-	-	-	0.4	-	0.2
기관내직무배치	9.0	7.4	9.1	7.8	10.5	7.8	3.2	8.2
복무기관의관리규정								
복무기관의물리적	26.3	27.4	25.0	25.6	24.5	28.9	29.0	26.8
환경에대한애로사항								
특별한 내용없음	46.3	50.9	63.6	53.0	46.2	47.7	64.5	49.9
기타	4.7	5.1	2.3	3.2	4.2	6.6	3.2	4.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=649)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복무기관의 직원과의갈등	7.4	11.8	5.9	13.5	1.9	14.9	10.0	10.2
사회복무요원간갈등	0.4	-	0.5	-	-	-	-	0.2
기관내직무배치	8.6	7.9	8.4	6.3	18.5	7.8	5.0	8.2
복무기관의관리규정								
복무기관의물리적	22.2	29.6	23.3	26.0	27.8	30.5	31.7	26.8
환경에대한애로사항								
특별한 내용없음	55.6	46.6	57.9	48.4	44.4	44.0	46.7	49.9
기타	5.8	4.2	4.0	5.7	7.4	2.8	6.7	4.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 지난 1년간 사회복지감독관의 역할이 복무관리담당자가 사회복지부 관련 업무 처리에 도움을 주었다고 응답한 경우는 52.7%, 13.5%는 그렇지 않다고 응답하였음.

－ 반면, 복무관리담당자와 달리 지난 1년간 사회복지감독관으로 인해 사회복지부 시 발생하는 문제해결이나 고충처리에 도움이 되었다고 생

각하는 사회복지요원의 비율은 17.8%에 불과했고, 전혀 또는 거의 도움이 되지 않았다는 응답이 50.6%로 높게 나타났다.

- 이러한 결과는 사회복지감독관의 존재 및 역할에 대한 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지요원 간에 뚜렷한 차이를 보여주고 있음.

〈표 7-55〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관의 복무관리 지원정도(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
전혀그렇지않다	5.4	5.9	5.1	6.6	4.9	5.2	5.4	5.6
그렇지않다	9.3	6.5	8.8	9.6	8.3	6.6	7.1	7.9
그저그렇다	31.4	35.8	32.8	36.4	30.2	34.8	30.4	33.8
약간그렇다	39.7	36.9	35.0	34.6	41.5	37.8	37.5	37.6
매우그렇다	14.2	15.0	18.2	12.9	15.1	15.5	19.6	15.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀그렇지않다	7.2	4.4	5.8	6.6	2.6	7.0	3.8	5.6
그렇지않다	8.4	7.5	8.4	7.3	9.4	10.9	2.8	7.9
그저그렇다	31.8	35.2	32.5	34.0	33.3	31.0	40.6	33.8
약간그렇다	37.0	38.1	38.9	35.8	38.5	40.3	34.9	37.6
매우그렇다	15.6	14.8	14.5	16.3	16.2	10.9	17.9	15.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 7-56〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관의 복무지원 정도(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=654)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
전혀그렇지않다	35.9	31.9	36.4	37.7	33.6	30.0	38.7	33.8
그렇지않다	13.7	18.9	18.2	15.9	14.7	18.5	19.4	16.8
그저그렇다	35.9	28.0	36.4	30.9	38.5	28.5	32.3	31.7
약간그렇다	12.1	16.1	9.1	12.7	11.9	16.9	9.7	14.1
매우그렇다	2.3	5.1	-	2.7	1.4	6.2	-	3.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

[illegible]

4. 사회복지감독관의 전문성 제고를 위한 자격요건

□ 사회복지부요원에 대한 복무관리 및 직무수행 확인을 위해서 사회복지부감독관은 어떤 유형 또는 전문자격을 가진 사람이 담당하는 것이 적절하다고 생각하는지 우선순위를 조사하였음.

〈표 7-57〉 지역별/기관유형별 사회복무감독관 자격요건 1순위(사회복무기관)

[illegible]

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복지시설및 서비스를이해하는 사회복지사	73.9	73.7	75.6	73.3	76.9	72.1	68.9	73.8
심리상담가	3.7	5.3	4.8	4.2	0.9	7.8	5.7	4.6
전역장교또는 병무행정유경험자	16.4	14.4	15.1	14.6	17.1	15.5	15.1	15.2
지역사회 명망가	-	0.2	-	0.3	-	-	-	0.1
특별한자격을 요하지않음	2.2	2.4	1.9	2.4	2.6	2.3	2.8	2.3
기타	3.7	4.0	2.6	5.2	2.6	2.3	7.5	3.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 조사결과를 살펴보면, 사회복지감독관으로 사회복지시설 및 대상을 이해할 수 있도록 사회복지사 자격을 가진 사람이 가장 적합하다는 의견이 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지무원의 응답에서 각각 공통적으로 1순위(사회복지기관 73.8% / 사회복지무원 54.9%)를 차지하였음.
- － 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았음.

〈표 7-58〉 지역별/기관유형별 사회복지감독관 자격요건 1순위(사회복지무원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=662)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립형도시	자립중소도시	자립농어촌	
사회복지시설및 서비스를이해하는 사회복지사	52.1	57.0	54.5	55.5	52.4	55.4	58.1	54.9
교사자격증소지자	1.9	3.1	2.3	2.3	2.1	3.5	-	2.6
심리상담가	21.8	21.9	25.0	21.6	21.7	22.3	25.8	22.1
전역장교또는 병무행정유경험자	8.2	6.8	6.8	6.9	7.0	8.1	6.5	7.4
지역사회 명망가	2.3	0.9	-	0.5	3.5	1.2	-	1.4
특별한자격을 요하지않음	9.7	7.1	4.5	8.3	9.8	7.3	3.2	8.0
기타	3.9	3.1	6.8	5.0	3.5	2.3	6.5	3.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=652)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복지시설및 서비스를이해하는 사회복지사	59.4	52.2	50.0	59.0	63.0	52.5	56.5	54.9
교사자격증소지자	2.5	2.7	3.5	3.1	3.7	0.7	1.6	2.6
심리상담가	20.5	23.0	24.8	22.6	14.8	19.4	24.2	22.1
전역장교또는 병무행정유경험자	6.1	8.1	8.9	5.1	9.3	8.6	4.8	7.4
지역사회 명망가	1.2	1.5	1.5	1.0	-	2.9	-	1.4
특별한자격을요하 지않음	7.0	8.6	7.4	6.2	7.4	10.1	11.3	8.0
기타	3.3	3.9	4.0	3.1	1.9	5.8	1.6	3.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

— 순위별 가중치를 고려할 경우 2순위와 3순위는 병무행정 유경험자와 심리상담가 사이에서 복무관리담당자와 사회복지무원의 응답이 상반되게 나타났다.

— 사회복지기관 복무관리담당자의 의견

- 1순위 : 사회복지시설 및 서비스를 이해하는 사회복지사
- 2순위 : 전역장교 또는 병무행정 유경험자
- 3순위 : 심리상담가

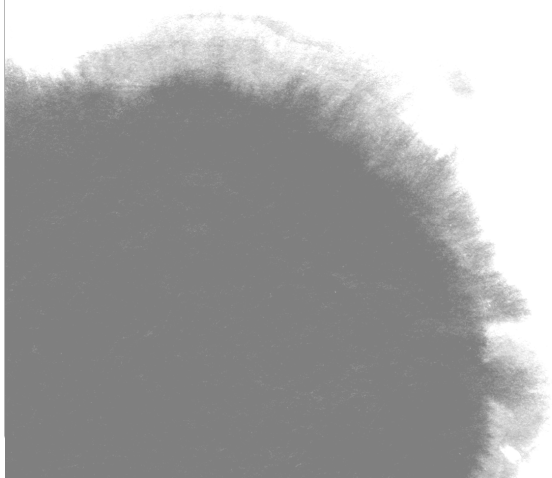
— 사회복지무원의 의견

- 1순위 : 사회복지시설 및 서비스를 이해하는 사회복지사
- 2순위 : 심리상담가
- 3순위 : 전역장교 또는 병무행정 유경험자

□ 이러한 결과는 각 주체가 사회복지감독관에게 기대하고 있는 역할 및 기능이 상이함을 단적으로 보여주는 것으로, 사회복지기관은 복무관리의 측면을, 사회복지무원은 심리적·정서적 지지 측면에서의 복무지원 및 문제해결을 기대하고 있음을 보여준다고 할 수 있음.

08

사회복지 관련 교육프로그램 평가



제8장

사회복무 관련 교육프로그램 평가

□ 이 장에서는 사회복무요원에 대한 직무교육에 대한 평가를 위하여 직무교육과 현재 사회복무요원이 수행 중인 직무 간의 관련성, 직무교육이 사회복무요원의 직무인식 제고 및 직무수행 능력 향상에 미친 영향력, 향후 직무교육 강화의 필요성 및 주요내용, 보수교육의 도입의 필요성 등을 분석하였으며, 사회복무기관 복무관리담당자를 대상으로 한 관리자 교육실태 및 체계적 교육프로그램의 필요성 등을 살펴보았음.

제1 절 사회복무요원 대상 직무교육 평가

1. 직무교육 내용의 직무 관련성

가. 사회복무기관 복무관리담당자의 평가

□ 복무관리담당자를 대상으로 사회복무요원이 이수한 직무교육의 내용과 현재 수행하고 있는 직무의 관련성에 대한 평가를 실시한 결과, 5점 척도를 기준으로 평균 3.18점으로 나타났음.

- 전혀 또는 대체로 관련성이 없다는 응답은 21.1%로 나타난 반면, 현재 직무와 대체로 또는 매우 관련성이 있다는 평가는 36.7%로 15.6%p 높게 나타났으며, 보통 수준 이상으로 관련성이 있다고 평가한 비율은 78.9%임.
- 지역별로 살펴보면, 직무 관련성에 대한 평점이 가장 낮은 지역은 수도권(3.11)이며, 지방 농어촌에 위치한 사회복무기관 복무관리담당

자의 평가는 3.23점으로 가장 높았으나 이것은 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음.

〈표 8-1〉 지역별 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
전혀 관련성이없음	2.0	2.8	2.3	1.6	1.5	3.5	2.8	2.4
별로 관련성이없음	19.9	16.9	21.5	20.8	19.8	15.5	21.0	18.7
보통	43.4	43.4	34.3	45.9	40.3	42.8	33.6	42.1
대체로 관련성이있음	32.3	31.6	35.5	28.7	35.4	32.7	35.7	32.4
매우 관련성이있음	2.4	5.3	6.4	3.0	3.0	5.4	7.0	4.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.13	3.20	3.22	3.11	3.19	3.21	3.23	3.18
F	0.936			1.196				

- 반면, 직무교육 목적과 특성상 직무 관련성에 대한 복무관리담당자의 평가는 복무기관 유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났음.
 - 생활시설(3.23)에서의 직무 관련성은 이용시설(3.13)에 비해 다소 높게 평가되었으나, 통계적으로 유의미한 수준은 아니었음.
 - 그러나, 복지대상자 특성에 따른 세부 기관유형별로는 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈는데, 특히, 노인복지 시설의 복무관리담당자가 평가한 직무 관련성 평점이 3.27점으로 가장 높았으며, 장애인 시설(3.16) 및 지역사회복지관(3.18)의 경우 전체적인 평점과 유사한 수준이었음.
 - 반면, 아동 및 청소년 시설(3.05) 및 지역사회활센터 등 기타 사회복지시설(3.03)에서는 현행 직무교육의 내용과 수행 중인 직무 사이의 관련성이 상대적으로 낮게 평가되었음.

〈표 8-2〉 기관유형별 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복지기관)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀 관련성이없음	2.4	2.4	1.8	1.9	4.1	1.7	4.9	2.4
별로 관련성이없음	16.1	20.6	14.6	20.6	20.4	19.0	23.8	18.7
보통	42.9	41.6	43.3	41.2	44.2	40.2	41.0	42.1
대체로 관련성이있음	33.0	32.0	34.9	31.9	28.6	37.4	23.8	32.4
매우 관련성이있음	5.6	3.4	5.4	4.4	2.7	1.7	6.6	4.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.23	3.13	3.27	3.16	3.05	3.18	3.03	3.18
F	3.807		2.854*					

*p<.05, **p<.01

□ 이처럼 직무교육의 내용이 현재 기관에서 복무 중인 사회복지무원들이 수행하고 있는 직무와 전혀 또는 대체로 관련성이 없다고 평가한 응답 비율이 약 21%에 이르고 전체 평점이 3.18점으로 보통(중간) 수준을 크게 넘어서지 못하는 이유는, 사회복지무원들이 부여 받아서 수행하고 있는 업무가 실제로 복무기관의 특성 및 복무분야나 이에 따라 이수한 직무교육의 내용과 무관하게 전혀 다른 업무를 수행하고 있기 때문이다.

－ 복무관리담당자의 64.8%는 사회복지무원들이 직무교육에서 배운 내용과 실제로 다른 업무를 수행하기 때문이라고 응답하였음.

• 복무관리담당자의 약 7.5%는 사회복지무원의 복무 분야가 직무 교육 이후에 전혀 다른 영역으로 변동되었다고 응답하였음.

－ 앞서 아동 및 청소년 시설과 기타 사회복지시설에서 직무 관련성에 대한 평가결과가 다른 유형의 기관에 비해 상대적으로 낮게 나타난

이유 역시 직무교육에서 배운 내용과 다른 업무를 수행하고 있다는 응답과 관련이 있다고 할 수 있음.

- 직무 관련성에 대한 평가점수가 3.27점으로 5개 기관유형 중에서 가장 높았던 노인복지시설의 경우 이러한 응답이 약 50%로 가장 낮았던 반면, 아동 및 청소년시설(77.8%), 기타 사회복지시설(71.4%)에서 직무교육 내용과 상관없이 다른 업무를 수행하기 때문이라는 응답이 타 복무기관에 비해 월등히 높았음.

〈표 8-3〉 지역별·기관유형별 직무교육이 현재 직무와 관련 없는 이유(사회복무기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=253)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
직무교육에서 배운내용과 다른 업무수행	69.0	63.4	58.5	69.5	66.1	61.7	58.8	64.8
직무분야 변동	6.0	7.1	12.2	4.9	7.1	7.4	14.7	7.5
기타	25.0	29.5	29.3	25.6	26.8	30.9	26.5	27.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=253)
	생활시설	아동시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
직무교육에서 배운내용과 다른 업무수행	63.0	65.8	50.0	68.3	77.8	63.9	71.4	64.8
직무분야 변동	10.9	5.6	9.4	11.0	5.6	2.8	2.9	7.5
기타	26.1	28.6	40.6	20.7	16.7	33.3	25.7	27.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

— 한편, 직무교육의 내용이 직무와 관련성이 없다고 평가한 이유로는 다음과 같이 다양한 의견이 제기되었음.

- 모든 사회복지시설의 사회복지요원을 단일과정(사회복지과정)으로 편성하여 교육함으로써 복무 중인 개별 사회복지시설의 특성에 적합하지 않은 획일적인 교육 실시

- 사회복지무요원이 받은 직무교육 내용이 복무기관의 담당자와 공유되지 못하여 직무수행 시 활용하도록 지도하기 어려운 상황
- 교육과정에 성실히 참여하지 않는 사회복지무요원의 자세로 인해 직무교육 내용을 제대로 잘 기억하지 못하는 현실
- 직무교육에 참여하기에 앞서 복무동기 또는 직무교육 참여 동기 부여 등 기본적인 소양교육이 제대로 되어 있지 않은 상태
- 복무기관 등 사회복지 현장에서 업무를 수행하며 직접 체득하는 것이 바람직한 교육방향

□ 이러한 직무교육 내용의 직무 관련성에 대한 평가결과, 관련성이 낮다고 평가한 이유를 바탕으로 향후 직무교육 프로그램 구성 및 운영에 대한 개선방향을 도출할 수 있음.

- 현재 사회복지시설에서 복무하는 사회복지무요원을 사회복지과정으로 통합하여 교육하고 있으나, 향후 세부 복무기관 또는 직무분야별로 특성화된 맞춤형 교육이 제공될 수 있도록 직무교육의 세부 과정을 구분하고 교육내용을 보다 구체적으로 편성하는 방안을 모색해야 함.
 - 물론 교육기수별 인원배정 문제 등으로 세부 교육과정의 편성이 어렵다는 한계가 있겠지만, 이를 극복하기 위해서는 교육과목을 공통 과목과 세부 복무기관의 유형별 특성화 과목으로 분류하여 구성하고, 특성화 과목의 경우 세부 사회복지기관의 유형 및 실제 직무내용에 따라 개별 사회복지무요원에게 적합한 또는 필수적인 내용에 대한 강의를 듣기 위해 과목별로 이동식 수업을 실시하는 형태로 운영하는 것을 검토할 필요가 있음.
 - 이를 위해, 현재 보건복지인력개발원이 자체적으로 운영하고 있는 전담강사의 담당 과목은 사회복지과정을 구성하는 여러 과목 중 공통 과목을 중심으로 편성하고, 강의시간을 40시간에서 32시간으로 축소 조정하여 강의부담을 일부 완화하는 대신 교육과정 및 기수별 인원 구성에 따라 다양한 형태의 교육 프로그램을 편성할 수 있도록 여건을 제공해야 함.

- 특성화 과목의 경우, 사회복지 현장에 종사하고 있는 외래강사의 전문성과 현장 감각을 보다 적극적으로 활용하도록 해야 함.

□ 다음으로, 사회복지요원이 받은 직무교육이 기관 내에서 사회복지요원의 복무 태도와 직무수행에 전반적으로 얼마나 도움이 된다고 생각하는지 조사한 결과를 살펴보면,

- 현행 2주간 실시하는 직무교육이 사회복지요원의 교육 수료 후 복무 태도나 직무수행 전반에 긍정적으로 영향을 미친다는 평가 결과는 직무 관련성 평점(3.18)보다 상대적으로 높은 3.61점으로 나타났음.
- 이것은 사회복지기관의 입장에서 볼 때 직무교육이 직무 관련성 이외에도 복무동기 부여 및 복무자세 등 다양한 차원에서 변화를 가져오는 것 역시 중요하다는 인식을 가지고 있으며, 현재 2주 과정으로 운영되는 직무교육이 이러한 부분에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 판단하고 있음을 보여주는 결과임.

〈표 8-4〉 지역별 직무교육의 전반적인 도움정도에 대한 사회복지기관의 평가

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
전혀그렇지 않다	3.1	2.5	2.3	2.5	3.8	2.8	0.7	2.7
그렇지 않다	7.9	6.5	6.4	7.1	7.6	6.4	7.7	7.0
그저그렇다	33.8	30.3	30.2	34.2	32.7	29.6	29.4	31.7
약간그렇다	41.5	46.0	43.6	40.7	43.7	47.1	43.4	43.9
매우그렇다	13.8	14.6	17.4	15.6	12.2	14.1	18.9	14.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	3.55	3.64	3.67	3.60	3.53	3.63	3.72	3.61
F	1.687			1.505				

－ 직무교육이 전혀 또는 거의 도움이 되지 않는다는 응답은 9.7%에 불과한 반면, 대체로 또는 매우 도움이 된다는 평가는 58.6%로 약 6배 정도 높게 나타났음.

- 이러한 결과는 지역별로 유의미한 차이가 없었으며, 직무 관련성 평가 결과와는 달리 기관유형에 따라서도 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았는데, 이는 모든 유형의 복무기관이 이러한 인식에 공감대를 가지고 있기 때문이라고 할 수 있음.

〈표 8-5〉 기관유형별 직무교육의 전반적인 도움정도에 대한 사회복무기관의 평가

(단위: %)

구분	기관유형		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀그렇지 않다	2.4	2.9	2.1	3.3	4.1	2.9	0.8	2.7
그렇지않다	8.2	6.1	6.7	8.0	6.8	8.0	4.1	7.0
그저그렇다	28.6	33.9	28.2	35.4	24.5	32.8	38.5	31.7
약간그렇다	46.3	42.3	45.6	40.9	46.3	46.0	41.8	43.9
매우그렇다	14.5	14.9	17.4	12.4	18.4	10.3	14.8	14.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.62	3.60	3.70	3.51	3.68	3.53	3.66	3.61
F	.144		2.618*					

*p<.05, **p<.01

나. 사회복무요원의 평가

□ 다음으로 사회복무요원을 대상으로 자신이 이수한 직무교육의 내용과 현재 수행하고 있는 직무의 관련성에 대한 평가를 실시하였음.

- － 직무 관련성에 대한 조사결과, 5점 척도를 기준으로 평균 2.87점에 불과하여 보통 수준에 다소 미치지 못했으며, 앞서 살펴본 사회복무

기관 복무관리담당자의 평가 결과보다도 0.31점 낮게 나타났음.

- 전혀 또는 대체로 관련성이 없다는 응답은 38.4%로 나타난 반면, 현재 수행 중인 직무와 대체로 또는 매우 관련성이 있다는 긍정적 평가는 32.7%로 오히려 5.7%p 낮게 나타나 역시 복무관리담당자의 전반적인 평가 결과와 다르게 나타났음.

- 보통(3점) 이상으로 직무 관련성이 있다고 평가한 사회복지요원을 포함한 비율 역시 약 61.6%로, 복무관리담당자의 응답(78.9%)에 비해 17.3%p 낮게 평가되었음.

〈표 8-6〉 지역별 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=800)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
전혀관련성없음	14.5	11.5	16.4	14.0	10.1	12.6	17.5	12.9
별로관련성없음	28.3	24.9	12.7	27.5	25.0	25.2	12.5	25.5
보통	25.7	31.1	29.1	28.4	25.6	30.3	35.0	28.9
대체로관련성있음	26.6	26.0	40.0	25.2	32.7	25.5	32.5	27.1
매우관련성있음	4.9	6.5	1.8	4.9	6.5	6.3	2.5	5.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	2.79	2.91	2.98	2.79	3.01	2.88	2.90	2.87
F	0.936			1.196				

- 사회복지요원의 직무 관련성 평가결과는 지역별로 유의미한 차이를 나타내지 않았으나, 복무기관담당자에 대한 조사결과와 마찬가지로 세부 복무기관의 유형별로는 뚜렷한 차이를 나타냈음.

- 생활시설(2.96)에서 복무 중인 사회복지요원의 직무 관련성 평가 결과가 이용시설(2.81)에 비해 상대적으로 높게 나타났음.
- 복무관리담당자의 평가와 마찬가지로 노인복지시설에서 복무하는 사회복지요원의 평가결과가 가장 높았는데 평점 3.05로 유일하게

중간 이상으로 나타났다.

- 반면, 복무관리담당자의 평가와 달리 장애인시설, 아동 및 청소년 시설이 전체 평점 수준이었으며, 지역사회복지관(2.72)과 기타 사회복지시설(2.63)에 복무하는 사회복지요원이 평가한 직무 관련성 정도는 상대적으로 낮게 평가되었음.

〈표 8-7〉 기관유형별 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀관련성없음	13.8	12.3	8.8	13.6	11.3	14.5	23.5	12.9
별로관련성없음	19.3	29.5	24.2	22.1	27.5	31.7	24.7	25.5
보통	30.3	28.0	27.0	33.7	31.3	25.8	24.7	28.9
대체로관련성있음	30.5	24.9	33.7	26.0	23.8	23.1	19.8	27.1
매우관련성있음	6.1	5.3	6.3	4.7	6.3	4.8	7.4	5.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	2.96	2.81	3.05	2.86	2.86	2.72	2.63	2.87
F	3.457		3.567**					

*p<.05, **p<.01

□ 사회복지요원의 직무 관련성에 대한 다소 부정적인 평가결과 역시, 직무 교육에서 배운 내용과 실제로는 전혀 다른 업무를 수행하고 있는 상황으로부터 대부분 기인하고 있다는 사실이 확인되었음.

- 전혀 또는 대체로 직무 관련성이 없다고 응답한 사회복지요원의 86.8%가 직무교육 시 배운 교육내용과 다른 업무를 수행하고 있기 때문이라고 응답하였음.

- 이러한 결과는 지역에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았으나, 지방 농어촌 지역에서는 다른 업무를 수행하기 때문이라는 응답보다는 상대적으로 기타 의견의 비중이 높았음.

- 복무기관 유형별로는 아동 및 청소년시설(93.5%), 지역사회복지관(87.2%), 기타 사회복지시설(94.9%)의 경우 직무교육 내용과 다른 업무를 수행하기 때문이라는 응답이 노인과 장애인복지시설에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

〈표 8-8〉 지역별/기관유형별 직무교육이 현재 직무와 관련 없는 이유(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=342)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
직무교육에서 배운내용과 다른업무수행	87.8	86.5	81.3	88.3	88.1	85.7	75.0	86.8
직무분야 변동	7.4	5.6	6.3	6.2	6.8	6.3	8.3	6.4
기타	4.7	7.9	12.5	5.5	5.1	7.9	16.7	6.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=342)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
직무교육에서 배운내용과 다른업무수행	87.0	86.8	84.0	83.7	93.5	87.2	94.9	86.8
직무분야 변동	5.2	7.0	7.4	6.5	3.2	8.1	2.6	6.4
기타	7.8	6.2	8.5	9.8	3.2	4.7	2.6	6.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 이상과 같은 직무 관련성 평가 결과는, 현재 한국보건복지인력개발원 내 권역별 사회복지교육센터에서 2주 동안 실시하고 있는 직무교육 내용 자체의 적절성에 관한 단순한 평가나 교육과정 중 또는 수료 이후에 이루어지는 직무교육 내용에 대한 만족도 평가 등으로는 직무교육 과정 및 내용이 실제 사회복지복무요원들이 수행 중인 직무와 얼마나 관련성이 높은지 또는 긍정적인 영향을 미쳤는지에 대하여 정확하게 평가할 수 없음을 보여주는 것임.

- 또한, 사회복지의 목표와 취지에 맞는 직무부여 및 활용이 전제되지

않은 상태에서, 직무교육을 통해 사회복무요원에게 제공되는 지식과 기술의 내용과 전문성을 강화하고 직무교육에 몰입하도록 교육프로그램을 다양화하여 동기를 유발하고 체험을 통해 교육내용에 대한 이해와 수용정도를 제고하기 위한 노력만으로는 직무교육, 더 나아가 사회복무제도가 가진 정책목표와 이상을 실현하는데 근본적 한계가 있음을 확인할 수 있는 중요한 결과임.

- 사회복무요원이 복무기관에서 전혀 다른 직무를 수행하고 있다면, 비록 사회복지 전문인력의 보조적인 역할에 불과하지만 직무수행 과정에서 직무교육을 통해 배운 이러한 지식과 기술을 활용하여 복지대상자에게 의미 있는 서비스나 도움을 제공함으로써 사회적으로 기여하는 것은 사실상 기대하기 어려움.
- 사회복무기관 내에서 사회복무요원이 수행하는 직무가 세부적으로 어떤 유형의 업무인지, 자신이 수행하고 있는 직무에 대한 사회복무요원의 인식이 어떠한지, 자신이 담당한 역할이나 수행 중인 업무에 대해 전반적으로 얼마나 만족하고 있는지 등이 직무교육 평가결과에 영향을 미친다고 할 수 있음.
- 이러한 요인이 함께 고려되면서, 직무교육 성과 및 직무 관련성에 대한 평가가 이루어져야 함.
- 이에, 본 연구에서는 앞서 실태조사 결과를 살펴본 사회복무기관의 직무배정 여부 및 조정방식, 사회복무요원이 수행 중인 세부 직무의 내용, 사회복무요원의 직무 인식(직무다양성, 직무정체성, 직무중요성, 직무자율성), 수행 중인 직무와 자신의 관심이나 적성 간의 관련성, 수행 중인 업무량 및 업무만족도, 자신이 복무 중인 사회복무기관에 대한 조직몰입 정도 등과 연계하여 직무 관련성 평가를 위한 분석을 실시하였음.

□ 직무배정 여부 및 조정방식에 따른 직무 관련성 평가결과

- 사회복무요원이 평가한 직무교육 내용의 직무 관련성 평가 결과는 평균 2.87점이었으나, 사회복무요원이 복무기관에 배치된 시점에서

사회복지기관의 직무배정 여부 및 결정방식에 따라 직무 관련성에 대한 사회복지요원의 평가 결과에는 분명한 차이가 존재했음.

- 복무기관에 배치되었을 때 직무가 지정되어 있지 않았으나 협의하여 결정한 경우, 직무교육 내용의 직무 관련성 평가 결과는 3.05점으로 가장 높았음.
- 이러한 결과는, 사회복지요원과 복무기관 간의 사전 협의를 통한 복무기관의 선택 및 직무결정 등을 중심으로 한 상호 선택제의 도입이 직무교육의 효과를 제고하는데 있어서도 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 간접적으로 보여주는 것임.
- 복무기관에 배치되었을 때 복무기관의 결정에 의해 이미 직무가 지정되어 있었던 사회복지요원의 평가 결과 ☞ 2.95점
- 일정기간 복무 중인 조사 시점까지도 구체적인 직무가 지정되어 있지 않은 사회복지요원의 평가 결과 ☞ 2.79점
- 복무기관에 처음 배치되었을 때 직무가 배정되어 있지 않았으나 이후 사회복지요원의 의견수렴 없이 사회복지기관이 일방적으로 업무를 결정했다고 응답한 사회복지요원이 평가한 직무 관련성 정도는 2.62점으로 가장 낮았으며, 가장 높은 평점과는 0.43점의 차이를 나타냈음.

— 사회복지요원의 직무변동 여부 및 조정방식에 따라서도 직무교육과 현재 수행 중인 직무간의 관련성에 대한 평가결과가 상이함.

- 사회복지요원의 요청에 따라 직무조정이 가능한 경우 직무교육의 직무 관련성 평가결과는 3.10점으로 가장 높았음.
- 당초 지정된 업무를 조정하거나 변경 없이 그대로 수행하는 사회복지요원의 평가결과는 3.04점으로 다음으로 높았음.
- 일정한 주기를 두고 직무를 순환적으로 조정하는 사회복지요원의 평가결과 역시 2.96점으로, 전체 사회복지요원이 평가했던 직무 관련성 정도보다 높게 나타났음.
- 반면에, 고정된 직무분야 없이 상황에 따라 지시하는 일만 하는

경우 또는 기관의 필요에 따라 수시로 자신의 직무가 변경된다고 응답한 사회복지요원의 직무 관련성 평가결과는 각각 2.83점과 2.76점으로 가장 낮았음.

□ 사회복지요원이 수행하는 세부 직무내용별 직무 관련성 평가결과

－ 사회복지요원이 담당하고 있는 세부 직무내용별 수행여부에 따라서 직무교육 내용의 직무 관련성 평가결과는 상이하게 나타남.

- 사회복지기관의 특성에 따라 핵심적으로 제공되는 서비스 또는 실제 사회복지과정을 구성하고 있는 직무교육 내용의 활용도가 높은 분야, 즉 구조 및 치료활동 지원(3.26), 노인 및 장애인 등 신체활동 지원(3.11), 기능 평가 및 훈련 지원(3.14), 정서 지원(3.11) 등의 업무를 수행하는 사회복지요원은 그렇지 않은 사회복지요원에 비해 상대적으로 직무 관련성 정도를 높게 평가하였음.
- 반면에, 일반 행정업무(2.79), 민원 안내(2.74), 시설 관리(2.81), 물품 배달(2.77), 차량 관리(2.67), 기타 불규칙한 업무(2.38)를 수행하는 사회복지요원의 경우에는 해당 업무를 수행하지 않는 다른 사회복지요원과의 직무 관련성 평가결과 차이가 크지 않았으며, 타 직무에 비해서 평점이 상대적으로 낮았음.

－ 세부 직무수행 내용별 직무 관련성 평가결과

- 노인 및 장애인의 신체활동 지원 업무를 수행 중인 사회복지요원
☞ 3.11점 (비해당 2.70점)
- 가사활동 지원(취사 및 식사지원 등) 업무를 수행 중인 사회복지요원
☞ 2.93점 (비해당 2.82점)
- 개인활동 지원(외출 시 동행 등) 업무를 수행 중인 사회복지요원
☞ 2.97점 (비해당 2.80점)
- 정서 지원(말벗, 의사소통 도움) 업무를 수행 중인 사회복지요원
☞ 3.11점 (비해당 2.78점)
- 방문목욕 업무 수행 사회복지요원 ☞ 2.97점 (비해당 2.86점)
- 기능평가 및 훈련 지원(신체기능 훈련, 기본동작 훈련, 일상생활

- 동작 훈련, 물리치료, 언어치료, 기타 재활치료 지원) 업무 수행
 사회복지무원 ☞ 3.14점 (비해당 2.83점)
- 구조 및 치료 활동 업무를 수행 중인 사회복지무원 ☞ 3.26점 (비해당 2.86점)
 - 프로그램 지원(학습 지도, 사회적응훈련) 업무를 수행 중인 사회복지무원 ☞ 2.88점 (비해당 2.86점)
 - 상담 및 방문조사, 방문간호 등의 업무를 수행 중인 사회복지무원 ☞ 2.88점 (비해당 2.87점)
 - 노숙인 관련 서비스 및 지원, 관리업무를 수행 중인 사회복지무원 ☞ 2.50점 (비해당 2.87점)
 - 아동 및 청소년 관련 서비스 및 지원, 관리업무를 수행 중인 사회복지무원 ☞ 2.95점 (비해당 2.86점)
 - 일반 행정업무 및 사무 지원(후원물품 관리, 우편물 관리, 홍보, 후원자 관리, 행사 운영 지원 및 기타 일반 사무행정) 업무 수행 사회복지무원 ☞ 2.79점 (비해당 2.95점)
 - 민원 안내 및 처리 업무를 수행 중인 사회복지무원 ☞ 2.74점 (비해당 2.89점)
 - 청소 및 환경미화 업무를 수행 중인 사회복지무원 ☞ 2.88점 (비해당 2.85점)
 - 시설물 관리(시설 경비, 출입 관리, 안전점검 및 보수, 창고 정리, 청소, 주차장, 폐기물 관리 등) 업무를 수행 중인 사회복지무원 ☞ 2.81점 (비해당 2.93점)
 - 차량 운전 및 주차 관리 업무 수행 사회복지무원 ☞ 2.67점 (비해당 2.90점)
 - 물품 배달 업무 수행 사회복지무원 ☞ 2.77점 (비해당 2.98점)
 - 기타 업무 수행 사회복지무원 ☞ 2.38점 (비해당 2.90점)

□ 사회복지무원의 직무 인식, 직무와 적성과의 관련성, 수행 중인 업무량

및 업무만족도, 조직 몰입정도에 따른 직무 관련성 평가결과

- 사회복지요원의 직무 인식(직무 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 직무 자율성), 적성 관련성, 업무량 및 업무만족도, 조직몰입 정도가 중간 수준(평균점 3점)을 기준으로 하여 낮은 집단(1점, 2점)과 높은 집단(4점, 5점)으로 구분하였으며, 각 집단별 직무교육 내용의 직무 관련성에 관한 평가결과를 비교 분석함.

- 직무 다양성 ☞ 높은 집단 2.96점 vs. 낮은 집단 2.76점
- 직무 정체성 ☞ 높은 집단 2.90점 vs. 낮은 집단 2.76점
- 직무 중요성 ☞ 높은 집단 2.98점 vs. 낮은 집단 2.74점
- 직무 자율성 ☞ 높은 집단 3.09점 vs. 낮은 집단 2.70점
- 복무관리담당자에 대한 인식 및 평가
 - ☞ 높은 집단 3.08점 vs. 낮은 집단 2.55점
- 적성 관련성 ☞ 높은 집단 3.18점 vs. 낮은 집단 2.63점
- 업무량 ☞ 많은 집단 2.74점 vs. 적은 집단 2.83점
- 업무 만족도 ☞ 높은 집단 3.17점 vs. 낮은 집단 2.45점
- 조직 몰입도 ☞ 높은 집단 3.19점 vs. 낮은 집단 2.58점
- 종합적 복무 만족도 ☞ 높은 집단 3.12점 vs. 낮은 집단 2.48점

- 직무 인식 및 복무 만족도와 관련된 모든 요인에 있어서 긍정적인 인식을 가진 사회복지요원의 경우, 직무 관련성에 대한 평가결과는 높게 나타났음.

- 자신의 직무에 대한 단순한 인식 정도에 비해 복무관리담당자에 대한 인식(0.53), 적성 관련성(0.55), 업무 만족도(0.72), 조직 몰입도(0.61), 종합적인 복무 만족도(0.64) 등의 요인에 따라 직무 관련성 평가결과의 차이는 매우 크게 나타났음.

- 이러한 분석결과를 바탕으로, 사회복지요원의 직무 인식(직무 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 직무 자율성), 적성과의 관련성, 업무량 및 업무만족도, 조직몰입 정도와 직무교육 내용의 직무 관련성 평가 결과 사이의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같음.

〈표 8-9〉 사회복지요원의 직무 요인과 직무 관련성 평가결과 사이의 상관관계

구분		직무 다양성	직무 정체성	직무 중요성	직무 자율성	적성 관련성	업무량 정도	업무 만족도	조직 몰입도	종합적 만족도
직무 관련성	상관 계수	0.100	0.083	0.069	0.173	0.227	-0.115	0.262	0.276	0.340
	Sig.	0.003	0.013	0.040	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000

- 상관관계 분석결과에 따르면, 업무량을 제외한 나머지 직무 관련 요인은 사회복지요원의 직무 관련성 평가결과와 통계적으로 유의미하게 양의 상관관계를 가진 것으로 나타났다.
- 직무 인식과 관련된 4가지 요인 중에 직무 자율성, 직무 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성 순서로 상관관계가 높게 나타났다.
- 그러나, 자신이 수행하는 직무의 적성 관련성, 업무 만족도, 복무 기관에 대한 조직 몰입정도, 종합적인 복무 만족도 등의 요인이 직무에 대한 인식과 관련된 요인에 비하여 상대적으로 높은 상관관계를 나타내고 있음.

2. 직무교육이 직무인식 제고에 미친 영향

□ 다음으로, 사회복지기관의 복무관리담당자 및 사회복지요원을 대상으로 직무교육이 사회복지요원의 직무 인식(사회복지요원으로서 자부심, 직무수행에 대한 성취감, 직무에 대한 흥미) 제고에 미친 영향에 대한 조사 결과를 분석함.

- 직무교육 내용과 사회복지요원이 수행 중인 직무의 관련성 정도를 보통(3점) 이상으로 평가한 대상을 중심으로 분석함.
- 3가지 직무인식 관련 지표 중 직무수행에 대한 성취감을 상대적으로 크게 향상시킨 것으로 나타났으며, 직무에 대한 흥미, 사회복지요원으로서의 자부심 순서로 나타났다.

- 한편, 모든 세부지표에서 사회복지기관의 평가점수가 사회복지무원이 평가한 결과보다 상대적으로 높게 나타났음.
- 사회복지기관 복무관리담당자
 - 사회복지무원으로서 자부심 : 3.39점
 - 직무수행에 대한 성취감 : 3.47점
 - 직무에 대한 흥미 : 3.44점

〈표 8-10〉 직무교육이 직무인식(사회복지무원으로서의 자부심) 제고에 미친 영향(사회복지기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=944)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.30	3.41	3.55	3.32	3.30	3.42	3.61	3.39
F	5.016**			4.713**				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.38	3.40	3.33	3.41	3.58	3.33	3.39	3.39
F	.178		2.319					

*p<.05, **p<.01

〈표 8-11〉 직무교육이 직무인식(직무수행에 대한 성취감)제고에 미친 영향(사회복지기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=944)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.40	3.49	3.61	3.42	3.37	3.51	3.68	3.47
F	4.021*			4.590**				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.46	3.48	3.43	3.49	3.53	3.48	3.52	3.47
F	0.082		0.551					

*p<.05, **p<.01

〈표 8-12〉 직무교육이 직무인식(직무에 대한 흥미) 제고에 미친 영향(사회복지기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=944)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.42	3.44	3.53	3.45	3.39	3.42	3.61	3.44
F	0.942			2.112				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.42	3.46	3.40	3.44	3.59	3.43	3.44	3.44
F	0.572		1.382					

- 대부분의 지표와 관련된 사회복지기관과 사회복지요원의 평가결과는 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않음.
 - 사회복지요원으로서의 자부심 및 직무수행에 대한 성취감 제고와 관련된 사회복지기관의 평가 결과만이 지역에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보였음.
 - 수도권, 지방 광역시 등 대도시 지역에 비해 농어촌 지역의 사회복지기관 복무관리담당자에 의한 평가결과가 높게 나타났다.
- 사회복지요원
 - 사회복지요원으로서 자부심 : 3.07점
 - 직무수행에 대한 성취감 : 3.20점
 - 직무에 대한 흥미 : 3.13점

〈표 8-13〉 직무교육이 직무인식(사회복지요원으로서의 자부심)제고에 미친 영향(사회복지요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.04	3.08	3.18	3.02	3.14	3.08	3.13	3.07
F	0.969			0.990				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.08	3.06	3.05	3.07	3.19	3.09	2.99	3.07
F	0.151		0.820					

〈표 8-14〉 직무교육이 직무인식(직무수행에 대한 성취감)제고에 미친 영향(사회복무요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자지방광역시	자지방중소도시	자지방농어촌	
평균	3.14	3.24	3.31	3.12	3.27	3.25	3.25	3.20
F	2.454			2.494				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.19	3.21	3.19	3.20	3.28	3.25	3.07	3.20
F	0.112		1.053					

〈표 8-15〉 직무교육이 직무인식(직무에 대한 흥미) 제고에 미친 영향(사회복무요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자지방광역시	자지방중소도시	자지방농어촌	
평균	3.12	3.12	3.31	3.09	3.21	3.12	3.23	3.13
F	1.672			1.336				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.12	3.14	3.11	3.17	3.24	3.10	3.04	3.13
F	0.088		1.034					

□ 한편, 사회복무요원의 직무인식(직무 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 직무 자율성), 적성과의 관련성, 업무량 및 업무만족도, 조직몰입 정도, 직무 관련성 평가결과와 직무인식 제고에 미친 영향에 대한 평가결과 사이의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같음.

- 상관관계 분석결과에 따르면, 업무량을 제외한 나머지 직무 관련 요인은 직무교육이 사회복무요원의 직무인식 제고에 미친 영향에 대한 평가결과와 양의 상관관계를 가진 것으로 나타났다.
- 직무 인식과 관련된 4가지 요인 중에 직무 자율성, 직무 다양성, 직무 중요성, 직무 정체성 순서로 상관관계가 높게 나타났다.
- 적성 관련성, 업무 만족도, 복무기관에 대한 조직 몰입정도, 종합

적인 복무 만족도 등의 요인이 직무 인식과 관련된 요인에 비해 상대적으로 높은 상관관계를 나타냈음.

〈표 8-16〉 사회복지요원의 직무관련 요인과 직무인식 제고에 대한 평가결과 간 상관관계

구분		직무 다양성	직무 정체성	직무 중요성	직무 자율성	적성 관련성	업무량 정도	업무 만족도	조직 몰입도	종합적 만족도	직무 관련성
직무 인식 제고	상관 계수	0.163	0.146	0.158	0.297	0.353	-0.036	0.306	0.401	0.413	0.254
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.285	0.000	0.000	0.000	0.000

3. 직무교육이 직무수행 능력 향상에 미친 영향

□ 다음으로 앞서 직무교육이 직무인식 제고에 미친 영향을 분석한 방법과 마찬가지로, 사회복지요원이 수행 중인 직무 관련성 정도를 보통(3점) 이상으로 평가한 복무관리담당자와 사회복지요원을 대상으로 직무교육이 사회복지요원의 직무수행 능력(직무수행 속도, 직무에 대한 이해 제고, 직무수행 중 문제해결 능력) 향상에 미친 영향을 분석함.

- 세 가지 직무수행 능력 관련 지표 중 수행 중인 직무에 대한 이해 수준을 높이는 효과가 가장 큰 것으로 나타났음.
 - 사회복지기관 복무관리담당자의 경우에는 직무수행 속도와 문제 해결 능력에 미친 영향을 비슷하게 평가하였으나, 사회복지요원은 직무수행 속도보다는 직무수행 중 문제해결 능력에 보다 도움이 된 것으로 평가하였음.
- 복무관리담당자와 사회복지요원의 평가결과를 비교해보면, 앞서 직무 인식에 대한 평가와 마찬가지로 복무관리담당자의 평가점수가 사회복지요원보다 상대적으로 높았음.
- 사회복지기관 복무관리담당자
 - 직무수행 속도 : 3.49점
 - 직무에 대한 이해 제고 : 3.72점

- 직무수행 중 문제해결 능력 : 3.50점
- － 사회복지무요원
- 직무수행 속도 : 3.26점
 - 직무에 대한 이해 제고 : 3.47점
 - 직무수행 중 문제해결 능력 : 3.35점
- － 직무교육이 직무수행 능력 관련 항목에 미친 영향을 평가한 결과는 일부 항목에서 농어촌 지역의 평가점수가 다소 높은 것을 제외하면 지역 및 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않음.

〈표 8-17〉 직무교육이 직무수행 능력(직무수행 속도) 향상에 미친 영향(사회복지기관)

구분	지역구분			지역구분2				전체 (n=944)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.46	3.47	3.64	3.45	3.47	3.47	3.69	3.49
F	3.147*			2.96*				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.53	3.46	3.52	3.44	3.57	3.49	3.43	3.49
F	1.764		0.84					

*p<.05, **p<.01

〈표 8-18〉 직무교육이 직무수행 능력(직무에 대한 이해) 향상에 미친 영향(사회복지기관)

구분	지역구분			지역구분2				전체 (n=944)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.69	3.72	3.78	3.68	3.69	3.74	3.82	3.72
F	0.652			1.07				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.72	3.72	3.72	3.68	3.88	3.72	3.62	3.72
F	0.022		1.927					

〈표 8-19〉 직무교육이 직무수행 능력(직무수행 중 문제해결) 향상에 미친 영향(사회복무기관)

구분	지역구분			지역구분2				전체 (n=944)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.51	3.48	3.58	3.45	3.55	3.49	3.62	3.50
F	0.969			1.908				

구분	기관유형		기관유형2					전체 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.51	3.50	3.52	3.48	3.60	3.46	3.47	3.50
F	0.121		0.914					

〈표 8-20〉 직무교육이 직무수행 능력(직무수행 속도) 향상에 미친 영향(사회복무요원)

구분	지역구분			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.20	3.27	3.44	3.19	3.33	3.28	3.30	3.26
F	3.093*			1.835				

구분	기관유형		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.27	3.25	3.31	3.24	3.28	3.23	3.14	3.26
F	0.116		1.080					

*p<.05, **p<.01

〈표 8-21〉 직무교육이 직무수행 능력(직무에 대한 이해) 향상에 미친 영향(사회복무요원)

구분	지역구분			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.45	3.48	3.58	3.42	3.57	3.48	3.43	3.47
F	0.890			1.688				

구분	기관유형		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.50	3.46	3.51	3.46	3.49	3.42	3.48	3.47
F	0.695		0.401					

〈표 8-22〉 직무교육이 직무수행 능력(직무수행 중 문제해결) 향상에 미친 영향(사회복무요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.30	3.35	3.56	3.27	3.46	3.36	3.43	3.35
F	3.089*			2.739*				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.37	3.33	3.36	3.33	3.44	3.35	3.26	3.35
F	0.560		0.689					

*p<.05, **p<.01

□ 한편, 사회복무요원의 직무인식(직무 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 직무 자율성), 적성과의 관련성, 업무량 및 업무만족도, 조직몰입 정도, 직무 관련성 평가결과와 직무수행 능력 향상에 미친 영향에 대한 평가 결과 사이의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같음.

- 상관관계 분석결과에 따르면, 업무량을 제외한 나머지 직무 관련 요인은 통계적으로 유의미한 수준에서 직무교육이 사회복무요원의 직무수행 능력 향상에 미친 영향에 대한 평가결과와 양의 상관관계를 가진 것으로 나타났다.
- 앞서 직무 관련성 정도 또는 직무인식 제고와 관련된 상관관계 분석결과와 달리, 직무인식 수준 관련 4가지 요인 중에서 직무 자율성, 직무 정체성, 직무 중요성, 직무 다양성 순서로 상관관계가 높게 나타나 직무 정체성의 상관관계가 상대적으로 직무 다양성보다 높아졌음.
- 적성 관련성, 업무 만족도, 복무기관에 대한 조직 몰입정도, 종합적인 복무 만족도, 직무 관련성 등의 요인이 직무 인식과 관련된 요인에 비해 상대적으로 높은 상관관계를 나타낸 것은 유사함.
- 그러나, 직무교육 내용의 직무 관련성 평가결과와 직무수행 능력 향상에 미친 영향에 대한 평가결과의 상관관계가 0.501로 나타나, 앞서 직무인식 제고에 미친 영향과의 상관관계 분석결과(0.254)

에 비해 크게 높아졌으며 여타 요인보다도 가장 높게 나타났다.

〈표 8-23〉 직무관련 요인과 직무수행능력 향상에 대한 평가 사이의 상관관계

구분		직무 다양성	직무 정체성	직무 중요성	직무 자율성	적성 관련성	업무량 정도	업무 만족도	조직 몰입도	종합적 만족도	직무 관련성
직무 수행 능력 향상	상관 계수	0.141	0.232	0.164	0.252	0.286	-0.046	0.290	0.357	0.374	0.501
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.168	0.000	0.000	0.000	0.000

4. 직무수행 능력 향상을 위한 직무교육 내용별 필요성

□ 다음으로, 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지요원을 대상으로 직무 수행 능력 향상을 위해 향후 직무교육프로그램 편성 시 우선적으로 강화가 필요하다고 생각하는 교육내용에 관한 조사결과를 살펴봄.

- 교육내용 강화가 필요한 4가지 영역으로 분야별 복지대상자에 대한 심층적 이해와 관련된 내용, 복무자세 및 동기 유발 관련 내용, 사회 복지기관 및 각종 사업에 관한 이해 제고 관련 내용, 직무수행 지식 및 기술 향상 관련 내용에 대해 각각 조사함.
- 사회복지요원의 직무수행 능력 향상을 위해 향후 직무교육 프로그램 편성 시 각 교육내용별 강화에 대한 요구정도는 매우 높게 나타남.
 - 특히, 기관유형별 특성에 따른 교육프로그램의 수요가 확인됨.
- 사회복지기관 복무관리담당자
 - 네 가지 교육내용 중 분야별 복지대상자에 대한 심층적 이해와 관련된 과목(4.46)의 우선순위가 가장 높았으며, 다음으로 복무자세 및 동기 유발 관련 과목(4.43), 사회복지기관 및 각종 사업에 관한 이해 제고를 위한 과목(4.31), 직무수행 관련 지식 및 기술의 향상(4.10)과 관련된 내용 순서로 강화가 필요하다고 응답하였음.

－ 사회복지무요원

- 복무관리담당자와 마찬가지로 분야별 복지대상자에 대한 심층적 이해와 관련된 과목(3.93)이 가장 필요하다고 응답하였음.
- 반면에, 사회복지기관 및 각종 사업에 관한 이해 제고(3.75) 관련 과목의 필요성은 상대적으로 가장 낮은 것으로 생각하고 있었음.

□ 노인, 장애인, 아동 등 복지대상자에 대한 이해 제고

－ 사회복지무기관 복무관리담당자의 교육내용 강화 요구정도 ▢ 4.46점

- 사회복지기관의 경우, 지역 및 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았으나, 생활시설에서 복지대상자의 이해 제고와 관련된 교육내용 강화에 대한 수요가 크게 나타남.
- 세부 기관유형 중에서 특히 노인, 장애인, 아동 및 청소년시설의 수요가 상대적으로 크게 나타났으나, 모든 유형의 기관이 공통적으로 해당 시설의 주요 복지대상자에 대한 심층적인 이해를 제고할 수 있는 교육내용 강화의 필요성을 제기함.

〈표 8-24〉 지역별 복지대상자 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립방역시	자립중소도시	자립농어촌	
매우불필요	-	1.6	1.7	0.8	-	1.4	2.1	1.0
불필요	0.2	0.5	-	0.5	-	0.5	-	0.3
그저그렇다	5.9	5.3	8.1	5.2	6.5	5.2	9.1	5.9
필요	38.0	39.0	25.6	38.8	37.6	37.9	25.9	36.7
매우필요	55.9	53.6	64.5	54.6	55.9	55.1	62.9	56.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립방역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	4.50	4.43	4.51	4.46	4.49	4.45	4.48	4.46
F	1.683			0.256				

〈표 8-25〉 기관유형별 복지대상자 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우불필요	1.2	0.9	0.8	1.6	0.7	0.6	0.8	1.0
불필요	0.2	0.4	-	0.3	-	1.1	0.8	0.3
그저그렇다	5.6	6.1	5.4	7.4	6.1	4.0	5.7	5.9
필요	33.6	38.9	32.6	31.3	41.5	49.4	41.8	36.7
매우필요	59.4	53.7	61.3	59.3	51.7	44.8	50.8	56.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.50	4.44	4.54	4.46	4.44	4.37	4.41	4.46
F	1.766		2.026					

－ 사회복지요원의 교육내용 강화 요구정도 3.93점

- 사회복지요원의 경우 역시, 지역 및 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았음.
- 그러나, 농어촌 지역의 사회복지요원과 기관유형에 따라서는 생활 시설, 특히 노인, 장애인, 아동 및 청소년 시설에 복무 중인 사회복지요원이 이러한 교육내용 강화가 더욱 필요하다고 응답함.

〈표 8-26〉 지역별 복지대상자 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=800)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
매우불필요	3.2	1.4	1.8	3.2	1.2	1.5	2.5	2.1
불필요	2.6	2.7	-	2.6	2.4	2.7	-	2.5
그저그렇다	24.0	22.3	12.7	22.9	23.2	22.2	15.0	22.4
필요	44.5	46.2	58.2	43.8	47.6	46.5	60.0	46.3
매우필요	25.7	27.4	27.3	27.5	25.6	27.0	22.5	26.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분			지역구분				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.87	3.96	4.09	3.90	3.94	3.95	4.00	3.93
F	1.918			0.280				

〈표 8-27〉 기관유형별 복지대상자 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우불필요	2.0	2.2	2.8	1.2	1.3	0.5	7.4	2.1
불필요	2.0	2.8	1.1	2.7	2.5	3.8	3.7	2.5
그저그렇다	20.7	23.4	17.9	22.1	22.5	30.6	19.8	22.4
필요	45.0	47.1	52.6	42.6	47.5	41.9	44.4	46.3
매우필요	30.3	24.5	25.6	31.4	26.3	23.1	24.7	26.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.99	3.89	3.97	4.00	3.95	3.83	3.75	3.93
F	2.991		2.006					

□ 사회복지기관 및 각종 사업에 관한 이해 제고

- 사회복지기관 복지관리담당자의 교육내용 강화 요구정도 4.31점
 - 사회복지기관의 경우, 지역 및 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였으며, 복지대상자에 대한 심층 이해 제고와 관련된 교육내용과 달리 대도시 또는 이용시설에서의 교육내용 강화에 대한 요구가 높게 나타났다.
 - 지역에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였으며, 수도권과 지방 광역시 등 대도시 지역에서 4.39점으로 타 지역에 비하여 상대적으로 높게 나타났다.
 - 기관유형별로 살펴보면, 이용시설에서의 교육 수요가 생활시설에 비해 높게 나타났으며, 세부 기관유형 중에서는 지역사회복지관의 교육내용 강화 요구정도가 4.51점으로 월등하게 높게 나타났다.

- 그밖에 기타 사회복지시설의 경우에도 4.40점으로 노인, 장애인 시설에 비해 사회복지기관 운영 및 다양한 사업에 대한 교육이 더욱 필요하다고 응답함.

〈표 8-28〉 지역별 사회복지기관 및 사업에 대한 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소시	자립농어촌	
매우불필요	-	1.6	1.7	0.8	-	1.4	2.1	1.0
불필요	0.4	0.5	1.2	0.3	0.8	0.5	1.4	0.6
그저그렇다	8.1	9.0	11.6	9.0	7.2	9.6	10.5	9.0
필요	43.4	48.5	41.9	44.0	45.2	48.9	40.6	45.6
매우필요	48.0	40.4	43.6	45.9	46.8	39.5	45.5	43.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	4.39	4.26	4.24	4.34	4.38	4.25	4.26	4.31
F	4.941**			2.218				

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 8-29〉 기관유형별 사회복지기관 및 사업에 대한 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복지기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우불필요	1.2	0.9	0.8	1.6	0.7	0.6	0.8	1.0
불필요	0.8	0.4	0.5	1.1	-	-	0.8	0.6
그저그렇다	11.9	7.0	8.2	12.9	12.9	2.3	4.9	9.0
필요	45.3	45.9	49.0	44.8	43.5	42.5	44.3	45.6
매우필요	40.8	45.9	41.5	39.6	42.9	54.6	49.2	43.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.24	4.35	4.30	4.20	4.28	4.51	4.40	4.31
F	7.273**		5.864***					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

－ 사회복지요원의 교육내용 강화 요구정도 3.75점

- 사회복지기관 및 수행 중인 각종 복지사업에 대한 이해와 관련된 과목의 강화 필요성에 대해서는 복지대상자에 대한 심층적 이해 또는 동기 유발, 전문 지식이나 기술 향상 등과 관련된 과목에 비해 상대적으로 욕구가 낮은 것으로 나타났다.
- 사회복지요원의 경우, 기관유형 중 지역사회복지관 등 이용시설에 복무하는 사회복지요원이 필요하다고 응답한 경우가 평균 3.83점으로 생활시설 3.61점보다 통계적으로 유의미한 수준으로 높게 나타났다.
- 그 외에는 지역 및 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았음.

〈표 8-30〉 지역별 사회복지기관 및 사업에 대한 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복지요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
매우불필요	3.5	1.8	1.8	3.2	2.4	1.8	2.5	2.5
불필요	5.2	5.3	1.8	6.6	3.6	4.5	2.5	5.1
그저그렇다	28.9	27.4	27.3	29.5	29.8	25.2	30.0	28.0
필요	42.8	45.4	43.6	42.7	44.0	46.2	42.5	44.3
매우필요	19.7	20.0	25.5	18.1	20.2	22.2	22.5	20.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.70	3.76	3.89	3.66	3.76	3.83	3.80	3.75
F	1.232			1.950				

〈표 8-31〉 기관유형별 사회복지기관 및 사업에 대한 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우불필요	3.2	2.0	3.2	0.8	2.5	2.7	4.9	2.5
불필요	6.3	4.2	7.7	3.9	6.3	2.7	3.7	5.1
그저그렇다	32.6	25.0	29.5	29.8	27.5	25.3	23.5	28.0
필요	42.1	45.7	41.1	46.5	47.5	47.3	38.3	44.3
매우필요	15.9	23.0	18.6	19.0	16.3	22.0	29.6	20.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.61	3.83	3.64	3.79	3.69	3.83	3.84	3.75
F	12.676***		1.781					

***p<.001

□ 직무수행과 관련된 지식 및 기술 향상

－ 사회복지기관 복무관리담당자의 교육내용 강화 요구정도 ⇨ 4.10점

- 직무수행 관련 지식 및 기술 향상을 위한 내용의 강화가 매우 또는 대체로 필요하다는 의견은 81.7%였으며 평점은 4.10점으로 사회복지부요원(3.86)에 비해서는 높았지만, 복무관리담당자가 생각하는 우선순위에 있어서는 후 순위로 나타났다.
- 이는 복무관리담당자나 사회복지기관의 입장에서 사회복지부요원들에게 전문적인 지식이나 기술보다는 다양한 복지대상자나 시설과 프로그램에 대한 기초적인 이해, 그리고 무엇보다도 적극적인 복무자세와 동기부여의 기회가 제공되기를 더욱 기대하고 있음을 보여주는 결과임.
- 지역별로는 지방 광역시에서 4.14점으로 상대적으로 높았으나, 지역 간에 통계적으로 유의미한 차이는 없었음.
- 세부 기관유형 중에서 특히 노인, 아동 및 청소년 시설의 요구가 상대적으로 크게 나타났으나, 역시 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음.

〈표 8-32〉 지역별 직무수행 관련 지식 및 기술 향상 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
매우불필요	-	1.2	2.3	0.5	-	1.2	2.8	0.9
불필요	0.4	0.9	-	0.5	0.8	0.7	-	0.6
그저그렇다	19.2	15.7	13.4	17.8	19.4	15.5	12.6	16.7
필요	48.7	53.1	54.1	50.3	45.2	55.3	55.2	51.5
매우필요	31.7	29.1	30.2	30.9	34.6	27.3	29.4	30.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	4.12	4.08	4.10	4.10	4.14	4.07	4.08	4.10
F	0.296			0.476				

〈표 8-33〉 기관유형별 직무수행 관련 지식 및 기술 향상 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우불필요	1.4	0.6	0.8	1.6	0.7	-	0.8	0.9
불필요	0.2	0.9	0.3	0.5	-	0.6	2.5	0.6
그저그렇다	15.5	17.6	15.4	17.3	15.6	20.1	15.6	16.7
필요	52.7	50.7	48.7	52.5	52.4	54.6	52.5	51.5
매우필요	30.2	30.3	34.9	28.0	31.3	24.7	28.7	30.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.10	4.09	4.17	4.05	4.14	4.03	4.06	4.10
F	0.031		1.728					

— 사회복지요원의 교육내용 강화 요구정도 3.86점

- 직무수행 관련 지식 및 기술 향상에 도움이 되는 교육내용 강화 필요성에 대해 긍정적으로 응답한 사회복지요원은 69.7%였으며,

이에 반해 부정적으로 답변한 경우는 약 6.1%에 불과했음.

〈표 8-34〉 지역별 직무수행 관련 지식 및 기술 향상 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
매우불필요	3.5	1.6	1.8	3.7	1.2	1.5	2.5	2.4
불필요	3.5	4.3	-	4.0	3.0	4.2	-	3.7
그저그렇다	26.9	22.9	20.0	22.1	27.4	25.2	22.5	24.3
필요	42.2	45.8	56.4	46.7	42.3	44.1	50.0	45.1
매우필요	24.0	25.4	21.8	23.5	26.2	24.9	25.0	24.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.80	3.89	3.96	3.82	3.89	3.87	3.95	3.86
F	1.422			0.408				

- 농어촌 지역은 3.96점으로 대도시(3.80)보다 다소 수요가 높게 나타났으나, 지역별로 통계적으로 유의미한 차이는 없었음.
- 세부 기관유형 중에서는 장애인 및 정신보건시설, 아동 및 청소년 시설에서 복무하는 사회복무요원의 평균이 각각 3.92점, 3.93점으로 높았으며, 기타 사회복지시설의 경우 3.69점으로 낮았으나, 기관유형별 차이 역시 통계적으로 유의미한 것은 아니었음.

〈표 8-35〉 기관유형별 직무수행 관련 지식 및 기술 향상 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우불필요	2.0	2.6	2.8	1.6	1.3	2.2	4.9	2.4
불필요	3.7	3.7	3.2	3.9	1.3	3.8	7.4	3.7
그저그렇다	24.2	24.3	24.2	20.9	25.0	28.0	25.9	24.3
필요	46.7	44.0	44.9	48.1	48.8	43.0	37.0	45.1
매우필요	23.3	25.4	24.9	25.6	23.8	23.1	24.7	24.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.86	3.86	3.86	3.92	3.93	3.81	3.69	3.86
F	0.004		1.229					

□ 직무수행과 관련된 복무자세 및 동기 유발

－ 사회복지복지관 복무관리담당자의 교육내용 강화 요구정도 ☞ 4.43점

- 직무수행과 관련된 복무자세 및 동기 유발을 위한 내용의 강화가 매우 또는 대체로 필요하다는 의견은 91.0%에 이를 정도로 높았으며, 평점은 복지대상자에 대한 심층적 이해와 관련된 과목에 있어서 두 번째로 높게 나타났다.
- 이는 복무관리담당자나 사회복지복지관의 관점에서 볼 때, 사회복지요원을 활용함에 있어서 복무 자세나 동기가 매우 중요하다는 점을 의미한다고 할 수 있음.

〈표 8-36〉 지역별 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
매우불필요	-	1.2	2.3	0.8	0.4	0.9	2.1	0.9
불필요	-	0.5	1.2	0.3	-	0.5	1.4	0.4
그저그렇다	7.6	7.1	9.9	7.4	8.7	6.4	10.5	7.7
필요	37.6	37.7	34.3	36.1	37.6	38.8	34.3	37.2
매우필요	54.8	53.4	52.3	55.5	53.2	53.4	51.7	53.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.47	4.42	4.33	4.45	4.43	4.43	4.32	4.43
F	2.39			1.134				

〈표 8-37〉 기관유형별 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)

(단위: %)

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우불필요	1.0	0.9	0.5	1.4	0.7	1.1	0.8	0.9
불필요	0.4	0.4	0.5	0.3	-	0.6	0.8	0.4
그저그렇다	8.2	7.3	8.5	6.9	8.8	6.3	8.2	7.7
필요	34.8	38.9	35.1	37.4	39.5	35.1	43.4	37.2
매우필요	55.5	52.6	55.4	54.1	51.0	56.9	46.7	53.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.43	4.42	4.44	4.43	4.40	4.46	4.34	4.43
F	0.14		0.572					

- 한편, 지역 및 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이는 없었지만, 이것은 모든 사회복지기관이 교육내용 강화 필요성에 공감하고 있음을 보여주는 결과임.
 - 또한, 대도시 지역(4.47)에서 상대적으로 높다는 것은 해당 지역 사회복지요원들의 복무 자세나 동기가 농어촌 지역에 비해 부족함을 반증하는 것이라고 할 수 있음.
- 사회복지요원의 교육내용 강화 요구정도 3.86점
- 사회복지요원의 경우 복무 자세나 태도에 관한 것이라기 보다는 주로 복무 동기의 유발과 관련된 교육내용 강화의 필요성에 대해 생각하고 있다고 할 수 있는데, 이에 대하여 긍정적으로 응답한 사회복지요원은 약 65.4%인 반면 5.6%는 대체로 또는 전혀 필요 없다는 의견을 제시했음.
 - 지역별로 살펴보면, 농어촌 지역의 사회복지요원의 평균이 4.00점으로 가장 높았으나 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음.
 - 또한, 복지대상자에 따른 세부 기관유형별로 살펴보면 장애인 및

정신보건시설, 아동 및 청소년 시설, 지역사회복지관에서 3.9점 내외로 상대적으로 높은 반면, 노인복지 시설과 기타 사회복지시설에서는 3.79점으로 다소 낮게 나타났으나, 이러한 차이 역시 통계적으로 유의미한 결과는 아니었음.

〈표 8-38〉 지역별 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
매우불필요	3.5	1.4	1.8	2.9	1.8	1.8	2.5	2.2
불필요	3.8	3.5	-	4.0	3.6	3.0	-	3.4
그저그렇다	27.5	30.9	21.8	28.9	25.0	30.9	30.0	29.0
필요	35.3	36.8	49.1	35.0	37.5	37.5	47.5	37.0
매우필요	30.1	27.4	27.3	29.2	32.1	26.7	20.0	28.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	3.85	3.85	4.00	3.84	3.95	3.84	3.83	3.86
F	0.651			0.589				

〈표 8-39〉 기관유형별 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
매우불필요	2.3	2.2	3.2	0.8	1.3	1.6	6.2	2.2
불필요	3.2	3.5	3.2	3.9	2.5	4.3	1.2	3.4
그저그렇다	30.3	28.2	32.6	25.6	32.5	26.3	29.6	29.0
필요	36.9	37.0	34.0	41.5	35.0	37.6	33.3	37.0
매우필요	27.4	29.1	27.0	28.3	28.8	30.1	29.6	28.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.84	3.87	3.79	3.93	3.88	3.90	3.79	3.86
F	0.279		0.424					

제2절 사회복지요원 대상 보수교육의 필요성 및 도입방안

- 기초군사훈련 이후 사회복지요원을 대상으로 한 교육체계는 소양교육과 직무교육으로 구분되는데, 전자는 병무청이, 후자는 수요부처 주관으로 실시하고 있음.
- 사회복지 및 보건 분야 직무교육은, 보건복지가족부가 한국보건복지인력개발원 사회복지교육본부(1본부 6센터)에 위탁하여 실시하고 있음.
 - 교육과정은 사회복지요원의 배정 시 보건복지가족부와 관련된 보건 복지 분야의 복무영역으로, 사회복지과정, 사회복지공무원 보조과정, 보건의료과정으로 분류됨.
 - 교육기간은 전체 2주간으로, 총 70시간의 직무교육이 진행됨.
 - 강의 54시간, 실습 14시간, 기타 2시간으로 편성됨.
 - 2주간 직무교육을 실시하는 수요부처는 현재 보건복지가족부가 유일하나, 여전히 사회복지요원의 세부 복무분야 및 직무와 관련해 직무교육의 세부 전문성이 일부 미흡하다는 지적이 있음.
 - 1주 소양교육 이후, 보건복지가족부에서 2주 동안 실시하는 교육 기간으로는 사회복지시설 등에서 사회복지 전문인력의 보조적인 역할을 수행함에 있어서도 다소 한계가 존재함.
 - 독일 및 대만의 전문교육 기간은 세부 직무분야별로 2주~12주에 걸쳐 이루어지고 있음.
- 사회복지요원의 직무교육의 한계를 보완하기 위하여 심화교육 및 보수교육의 도입을 검토할 수 있으며, 전문 수행능력을 갖추어 중장기적으로 사회서비스 분야에서 향후 중요한 역할을 담당할 수 있도록 전문교육 도입이 필요하다는 지적도 있음.
 - 향후 2~4주 기간의 심화교육 과정을 개발, 전문자격증을 취득하여 사회복지 분야의 직업 선택 및 사회진출의 연계성 강화가 필요함.
 - 또한 직무교육 이수 후 복무능력 향상 및 지속적으로 양질의 사회서비스를 제공하기 위하여 주기적인 보수교육의 도입이 필요함.

- 거점별 1~2일 집합교육 및 온라인을 통한 사이버 교육 방식의 보수교육 추진방안 검토가 필요함.
 - 보건복지인력개발원 사회복지센터는 전국 6개 지역의 거점 센터를 운영하고 있어 향후 사회복지요원의 보수교육 시 해당 지역 인근의 사회복지요원의 접근성이 용이하며 거점 센터를 주축으로 하여 교육 체계화 및 효율적 운영이 가능하리라 생각됨.
 - 또한 6개 거점 지역에 이미 시설 등이 구축되어 있고 강사 풀이 운영되고 있는바 보수교육의 인프라는 이미 건설된 상태임.
 - 향후 보수교육 시 보건복지인력개발원 사회복지센터 활용 방안을 긍정적으로 검토할 필요성 제기됨.
- 이와 관련하여 본 연구에서는 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지요원을 대상으로 사회복지요원에 대한 보수교육 필요성 및 도입방안과 관련된 조사를 실시하였음.
- 도입방안과 관련하여 보수교육의 주기 및 기간에 대해 조사함.
- 보수교육 필요성에 대한 조사결과를 살펴보면 다음과 같음.
- 사회복지기관 복무관리담당자의 81.3%가 직무교육 이후 보수교육의 필요성에 동의하고 있는 것으로 나타났음.
 - 지역별로 살펴보면, 대도시가 83.2%로 농어촌보다 보수교육이 필요하다는 의견이 상대적으로 높았지만 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음.
 - 세부 기관유형에 따라서 다소 차이가 있었는데, 지역사회복지관의 경우 84.5%로 가장 높았으며, 아동 및 청소년 시설의 경우에는 77.6%로 약 7%p 낮게 나타났음.

〈표 8-40〉 지역별/기관유형별 직무교육에 대한 보수교육 필요여부(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
필요	83.2	80.2	79.7	82.0	82.1	80.2	81.1	81.3
불필요	16.8	19.8	20.3	18.0	17.9	19.8	18.9	18.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
필요	80.3	82.0	82.6	79.7	77.6	84.5	82.0	81.3
불필요	19.7	18.0	17.4	20.3	22.4	15.5	18.0	18.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

－ 복무관리담당자와 달리, 사회복지요원의 경우에는 보수교육에 대해서 부정적인 의견이 51.2%로 필요하다는 의견(48.8%)보다 다소 높게 나타났음.

- 이것은 복무관리담당자(81.3%)보다 32.5%p 낮은 수준으로, 직무교육을 받고 복무 중인 사회복지요원의 판단은 유보적이었음.
- 지역별로 살펴보면, 농어촌 지역이 56.4%로 대도시(45.4%)보다 약 11%p 높게 나타나 보수교육에 대해 긍정적인 것으로 나타남.
- 한편, 기관유형에 따라서는 생활시설과 이용시설 간에 큰 차이가 없었으나, 세부기관별로 살펴보면 유의미한 차이가 존재하였음.
- 장애인 및 정신보건 시설, 노인복지시설의 경우 보수교육에 대한 긍정적인 의견이 52.3%와 50.2%로 나타나 상대적으로 높았으나, 지역사회복지관과 기타 사회복지시설의 경우 45.7%와 40.7%로 나타났음.

〈표 8-41〉 지역별/기관유형별 직무교육에 대한 보수교육 필요성(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
필요	45.4	50.3	56.4	47.3	46.4	50.8	55.0	48.8
불필요	54.6	49.7	43.6	52.7	53.6	49.2	45.0	51.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
필요	49.3	48.4	50.2	52.3	47.5	45.7	40.7	48.8
불필요	50.7	51.6	49.8	47.7	52.5	54.3	59.3	51.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 이처럼 보수교육 필요성에 대한 사회복무요원의 의견이 긍정적인 의견과 부정적인 의견으로 팽팽하게 엇갈리는 이유와 기관유형에 따라 차이가 나타난 이유는, 앞서 직무교육에 대한 평가결과에서 확인된 바와 같이 아무리 양질의 직무교육을 이수할지라도 복무기관으로 복귀한 이후 실제로 수행하는 업무가 교육내용과 관련되지 않거나 이를 활용할 수 없는 현실이 존재하기 때문임.
- 이러한 상황에서 보수교육의 필요성을 체감할 가능성이 낮으며 실제로 보수교육을 통해 기대할 수 있는 효과가 없다고 판단하는 것은 당연한 결과라고 할 수 있음.
- 따라서, 앞서 직무교육에 대한 평가에서 언급한 것처럼 사회복지제도 운영과 관련된 교육프로그램들이 성과를 거두기 위해서는 사회복지요원의 적절한 활용 및 직무배치 등이 선행되어야 하는 필수적인 조건이라고 할 수 있으며, 이를 위해서는 병무청, 수요부처(보건복지가족부), 사회복지기관 간의 협조체계 구축 및 제도 개선을 위한 적극적인 노력을 필요로 함.

□ 보수교육 주기에 대한 조사결과에 의하면, 적절한 보수교육 실시 시점은 복무관리담당자와 사회복지요원 간에 의견이 엇갈렸음.

－ 복무관리담당자의 경우 9개월(25.9%) 또는 1년(26.9%) 이후가 적절하다는 응답이 상대적으로 높았음.

- 지역별 차이보다는 기관유형에 따라 선호하는 보수교육 시점이 다르게 나타났는데, 생활시설에 비해 이용시설은 직무교육 수료 이후 약 9개월 내지 1년이 지난 후에 실시하는 것이 적절하다는 의견이 높게 나타났음.

〈표 8-42〉 지역별/기관유형별 직무교육 수료 후 보수교육 시점(사회복무기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=973)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
6개월이내	24.7	21.5	24.1	25.7	23.6	20.2	24.1	23.1
6~9개월	21.0	19.8	21.2	21.3	20.8	19.4	20.7	20.5
9개월~1년	27.0	24.6	27.0	26.0	26.9	24.6	27.6	25.9
1년이후	24.4	29.9	24.1	23.0	25.0	32.3	25.0	26.9
기타	2.9	4.2	3.6	4.0	3.7	3.5	2.6	3.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=973)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
6개월이내	26.1	21.1	22.4	24.5	25.4	16.3	29.0	23.1
6~9개월	20.6	20.4	20.8	17.6	29.8	16.3	23.0	20.5
9개월~1년	22.6	28.2	27.6	22.4	21.9	34.0	23.0	25.9
1년이후	27.1	26.8	25.5	32.1	20.2	29.3	21.0	26.9
기타	3.8	3.5	3.7	3.4	2.6	4.1	4.0	3.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

－ 반면, 사회복지부요원의 경우 37.1%가 직무교육 수료 후 6개월 이내라고 응답했으며, 6개월~1년 이내가 약 41.2%인 반면에 1년이 지난 이후가 적절하다고 응답한 비율은 19.4%에 불과했음.

- 이와 같은 사회복지부요원의 응답은 2년의 복무기간을 고려한 결과라고 할 수 있음.
- 현재 직무교육이 입대 이후 복무기간이 약 2~3개월 지난 시점에

이루어지고 있는데, 보수교육은 적어도 직무교육 수료 후 6개월 또는 9개월 이내에 이루어져야만 최소한 1년 이상의 나머지 복무 기간 중에 실제로 활용할 수 있다고 판단한 것으로 보임.

- 직무교육 이수 후 1년 이상 지난 이후에 보수교육을 받게 된다면 실제로 복무 중에 활용 가능한 기간은 약 6개월~9개월에 불과하기 때문임.

〈표 8-43〉 지역별/기관유형별 직무교육 수료 후 보수교육 시점(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=434)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
6개월이내	41.4	35.0	32.3	41.8	33.3	34.9	31.8	37.1
6-9개월	21.0	20.3	22.6	18.2	23.1	22.5	18.2	20.7
9개월-1년	20.4	21.5	12.9	20.0	20.5	21.3	18.2	20.5
1년이후	15.3	20.3	32.3	18.8	20.5	17.8	31.8	19.4
기타	1.9	2.8	-	1.2	2.6	3.6	-	2.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=434)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
6개월이내	38.6	36.1	27.3	41.5	50.0	34.1	54.5	37.1
6-9개월	21.1	20.5	23.1	21.5	10.5	23.5	12.1	20.7
9개월-1년	21.6	19.8	27.3	19.3	15.8	12.9	21.2	20.5
1년이후	18.7	19.8	19.6	16.3	23.7	24.7	12.1	19.4
기타	-	3.8	2.8	1.5	-	4.7	-	2.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 보수교육 기간에 대한 의견 역시 복무관리담당자와 사회복지부요원 간에 다르게 나타났음.

- 복무관리담당자의 경우, 1주 이하가 65.1%(3일 34.6%, 1주 30.5%)로 나타났으며 직무교육과 동일하게 2주 동안의 보수교육이 적절하다는 의견은 8.1%에 불과하였음.
- 이것은 사회복지기관의 사회복지부요원 활용 측면과 현재 직무교육이

2주간 이루어지는 상황을 고려할 때 보수교육이 지닌 특성을 감안한 의견이라고 판단할 수 있음.

〈표 8-44〉 지역별/기관유형별 적정 보수교육 기간(사회복무기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=973)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
1일	27.6	19.3	23.4	23.3	27.8	19.1	25.9	23.1
3일	33.3	34.7	38.0	35.3	30.6	35.8	37.1	34.6
1주	27.8	32.5	31.4	29.3	29.6	32.3	30.2	30.5
2주	8.4	9.2	3.6	8.7	8.8	8.8	3.4	8.1
기타	2.9	4.2	3.6	3.3	3.2	4.1	3.4	3.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=973)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
1일	19.8	25.4	23.3	21.0	23.7	26.5	23.0	23.1
3일	38.1	32.2	34.8	34.5	36.0	33.3	35.0	34.6
1주	32.1	29.4	32.9	30.7	31.6	29.3	23.0	30.5
2주	6.3	9.4	5.3	10.3	5.3	7.5	15.0	8.1
기타	3.8	3.5	3.7	3.4	3.5	3.4	4.0	3.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 반면에, 사회복지부요원이 필요하다고 응답한 보수교육의 기간은 최소 1주 이상(84.6%)인 것으로 나타났다.
- 직무교육과 동일한 수준으로 2주가 적절하다는 응답이 45.9%로 가장 높았으나, 직무교육보다는 짧은 1주일이 적절하다는 의견도 38.7%에 이르렀음.
- 앞서 살펴본 사회복지부기관 복무관리담당자와 사회복지부요원의 의견과 2주 동안의 직무교육 내용 중 복무수행 중의 직무와 관련된 과목, 사회복지부교육센터의 관련 행정업무 편의 등을 종합적으로 고려하면, 적정 보수교육 기간은 1주일이라고 할 수 있음.

〈표 8-45〉 지역별/기관유형별 적정 보수교육 기간(사회복무요원)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=43)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
1일	2.5	2.8	-	1.8	3.8	3.0	-	2.5
3일	6.4	5.3	3.2	7.3	6.4	4.1	-	5.5
1주	35.7	39.8	45.2	38.8	33.3	38.5	59.1	38.7
2주	47.8	44.3	48.4	43.6	50.0	46.7	40.9	45.9
기타	7.6	7.7	3.2	8.5	6.4	7.7	-	7.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=434)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
1일	1.8	3.0	4.2	2.2	-	2.4	-	2.5
3일	4.1	6.5	7.7	4.4	-	8.2	-	5.5
1주	45.0	34.6	37.8	41.5	44.7	34.1	36.4	38.7
2주	39.8	49.8	44.8	46.7	31.6	51.8	48.5	45.9
기타	9.4	6.1	5.6	5.2	23.7	3.5	15.2	7.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

제3절 사회복무요원 대상 사회복무기관 자체 교육프로그램

- 여기서는 보건복지 분야 사회복무요원을 대상으로 현재 운영 중인 직무 교육 외에 기본적인 오리엔테이션, 현장 직무교육 또는 복무동기 유발을 위해 사회복무요원을 대상으로 사회복무기관이 자체적으로 운영 중인 교육프로그램 실시여부 및 교육내용에 대한 조사결과를 살펴봄.
- 복무관리담당자를 대상으로 해당 복무기관의 자체 교육프로그램 실시여부를 조사한 결과, 절반 이상인 50.8%의 사회복무기관에서 이러한 프로그램을 운영하고 있는 것으로 나타났음.
 - 대도시와 중소도시 지역에서는 50% 이상이 실시하고 있다고 응답한 반면, 농어촌 지역의 경우 36.6%에 불과할 정도로 지역 간에 통계적으로 유의미한 차이가 존재함.

- 반면, 지역사회복지관 등 상대적으로 규모가 큰 이용시설에 비하여 생활시설 중에 자체 교육프로그램을 운영하는 비율이 48.1%로 상대적으로 낮았으나, 통계적으로 유의미한 차이는 아님.

〈표 8-46〉 지역별/기관유형별 사회복지기관의 자체 교육프로그램 운영여부

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
실시	55.2	51.5	36.6	50.8	53.6	53.9	36.4	50.8
미실시	44.8	48.5	63.4	49.2	46.4	46.1	63.6	49.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시 설	
실시	48.1	52.7	50.3	50.8	49.0	56.3	46.7	50.8
미실시	51.9	47.3	49.7	49.2	51.0	43.7	53.3	49.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 자체 교육프로그램을 운영 중이라고 응답한 복지기관을 대상으로 사회복지부요원에 대한 주요 교육내용을 조사한 결과는 다음과 같음.

- 자체 교육내용을 구성하고 있는 1순위는 사회복지부요원 최초 배치 시 해당 사회복지시설 및 사업 등에 관한 오리엔테이션이 약 67.1%로 가장 높게 나타났음.
 - 다음으로 사회복지부요원의 직무 관련 실무교육(15.4%), 인성교육 및 동기부여를 위한 교육(7.9%), 사회봉사에 대한 기초 이론교육(3.1%), 보수교육(2.1%) 순서로 나타남.
 - 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이는 없었음.
- 자체 교육프로그램의 주요내용 2순위로는 실무교육(40.5%)이 가장 높았고, 봉사에 대한 기초 이론교육(22.7%), 인성교육 및 동기부여(16.8%), 보수교육(11.4%) 순서로 나타남.

－ 이외에도 다양한 방식과 내용으로 사회복무기관이 자체적으로 실시하는 교육프로그램을 운영하고 있었음.

- 기관 직원들과의 간담회
- 복무규정 및 사회복무요원의 필요성에 대한 교육
- 해당 복무기관의 복지대상자에 대한 이해 제고 및 그들을 대하는 태도 및 자세에 관한 교육
- 안전 교육 및 복무관리에 대한 교육
- 대부분의 직원대상 교육 시 동참

〈표 8-47〉 지역별 사회복무기관 자체 교육프로그램 내용 1순위/2순위

(단위: %)

1순위	지역구분1			지역구분2				전체 (n=608)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
오리엔테이션	68.0	68.2	58.7	73.1	66.7	65.1	55.8	67.1
봉사에대한 기초이론교육	4.3	1.4	6.3	1.1	7.1	1.3	7.7	3.1
실무교육	15.0	15.4	15.9	12.4	14.9	17.5	17.3	15.3
보수교육	2.0	2.7	-	2.2	1.4	3.1	-	2.1
인성교육및 동기부여	7.1	7.9	11.1	7.5	5.7	8.7	11.5	7.9
기타	3.6	4.5	7.9	3.8	4.3	4.4	7.7	4.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2순위	지역구분1			지역구분2				전체 (n=543)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
오리엔테이션	7.6	6.4	8.9	6.1	6.5	7.6	10.9	7.2
봉사에대한 기초이론교육	23.8	20.1	30.4	26.4	22.8	18.0	30.4	22.7
실무교육	39.5	43.2	32.1	41.1	38.2	42.7	34.8	40.5
보수교육	13.5	9.8	10.7	8.0	17.9	10.9	8.7	11.4
인성교육및 동기부여	14.3	18.6	17.9	16.6	13.8	19.0	15.2	16.8
기타	1.3	1.9	-	1.8	0.8	1.9	-	1.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 8-48〉 기관유형별 사회복무기관 자체 교육프로그램 내용 1순위/2순위

(단위: %)

1순위	기관유형1		기관유형2					전체 (n=608)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
오리엔테이션	64.0	69.1	59.2	65.4	65.3	86.7	68.4	67.1
봉사예대한 기초이론교육	4.6	2.2	4.1	4.9	1.4	1.0	-	3.1
실무교육	14.6	15.7	16.8	14.1	22.2	7.1	19.3	15.3
보수교육	2.1	2.2	3.6	2.7	-	1.0	-	2.1
인성교육및 동기부여	9.6	6.8	11.2	7.6	6.9	2.0	8.8	7.9
기타	5.0	4.1	5.1	5.4	4.2	2.0	3.5	4.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2순위	기관유형1		기관유형2					전체 (n=543)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
오리엔테이션	6.6	7.5	6.4	11.7	7.4	2.3	3.8	7.2
봉사예대한 기초이론교육	21.3	23.5	23.1	22.1	19.1	21.8	28.8	22.7
실무교육	40.8	40.4	38.7	40.5	36.8	46.0	42.3	40.5
보수교육	13.3	10.2	12.7	9.2	14.7	8.0	15.4	11.4
인성교육및 동기부여	17.5	16.3	17.3	15.3	22.1	19.5	7.7	16.8
기타	0.5	2.1	1.7	1.2	-	2.3	1.9	1.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 한편, 사회복무요원을 대상으로 복무 중인 기관이 실시한 자체 교육프로그램에 참여한 경험을 조사한 결과, 복무관리담당자의 응답(50.8%)보다 다소 낮은 43.1%가 참여한 경험이라고 응답함.

- 지역별로 살펴보면, 복무기관 자체 교육프로그램에 참여 경험이 있는 사회복무요원은 수도권, 광역시 등 대도시 지역에서 더 높게 나타난 반면 농어촌에서 상대적으로 낮았음.
- 지역별 사회복무요원의 자체 교육프로그램 참여 경험
 - 대도시(48.6%), 중소도시(40.5%), 농어촌(32.7%)
 - 수도권(45.6%), 지방 광역시(49.4%), 지방 중소도시(39.6%), 지방 농어촌(25.0%)

〈표 8-49〉 지역별/기관유형별 사회복지요원 자체 교육프로그램 참여경험

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
있음	48.6	40.5	32.7	45.6	49.4	39.6	25.0	43.1
없음	51.4	59.5	67.3	54.4	50.6	60.4	75.0	56.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
있음	42.7	43.5	41.4	45.3	45.0	44.1	38.3	43.1
없음	57.3	56.5	58.6	54.7	55.0	55.9	61.7	56.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

제4절 사회복지기관 복무관리담당자 대상 복무관리 교육

- 지난 2년 동안의 사회복지제도 운영에 있어 중점을 두어왔던 교육프로그램은 사회복지요원을 대상으로 하여 실시하고 있는 직무교육이었으며, 이는 사회복지제도가 기존 공익근무제도와 차별화되는 중요한 요인으로 그 중요성과 성과는 부정할 수 없음.
- 사회복지제도의 성공적 정착과 지속적인 발전을 위해서는 국민과 사회복지요원을 활용하고 있는 사회복지시설 및 보건복지 행정기관의 신뢰 및 긍정적 평가가 중요함.
 - － 앞서 분석한 결과에서도 확인할 수 있는 것처럼 복무관리 및 적절한 직무배정과 슈퍼비전 등, 실제로 사회복지요원을 활용하고 있는 사회복지기관, 특히 관련 업무를 담당하고 있는 복무관리담당자의 역할은 매우 중요한 요인이라고 할 수 있음.
 - － 그러나, 그 동안 복무기관담당자에 대한 교육프로그램은 체계적이지 못하며, 교육내용도 매우 부족한 상황이었음.
- 이에 따라, 본 연구에서는 사회복지기관 복무관리담당자를 대상으로 한 복무관리 교육프로그램의 참여경험 등 실태를 살펴보고, 향후 복무관리

및 적절한 사회복지요원 활용과 관련된 복무관리담당자 교육프로그램의 체계적인 운영방안을 모색하고자 함.

□ 먼저, 사회복지기관 복무관리담당자를 대상으로 사회복지제도 소개 및 복무관리 등 관련 업무에 필요한 정보 제공을 위한 교육프로그램 참여 경험을 조사한 결과를 살펴보면, 전체의 88.1%가 관련 교육 참여경험이 있는 것으로 나타났다.

－ 지방 광역시 복무관리담당자의 참여경험이 93.5%로 가장 높았으나, 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

〈표 8-50〉 지역별/기관유형별 복무관리담당자의 복무관리 교육 참여경험

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2			전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌
있음	89.7	87.8	84.9	82.8	93.5	89.4	88.1
없음	10.3	12.2	15.1	17.2	6.5	10.6	11.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
있음	88.3	88.0	87.2	87.9	86.4	90.8	90.2	88.1
없음	11.7	12.0	12.8	12.1	13.6	9.2	9.8	11.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 다음으로 복무관리 교육 참여경험이 있는 복무관리담당자를 대상으로 지난 1년간 교육 참여횟수를 조사한 결과, 2회 참여가 49.4%로 가장 높게 나타났으며, 1회 참여한 경우는 32.1%에 해당했음.

－ 지난 1년간 평균 참여횟수는 1.91회로 대략 반기별로 1회 정도 교육 기회가 있었던 것으로 확인되었음.

• 농어촌 지역의 평균 참여횟수가 1.73회로 통계적으로 유의미한 수준으로 낮게 나타난 반면, 세부 기관유형에 따라서 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

〈표 8-51〉 지역별/기관유형별 복무관리담당자의 복무관리 교육 참여횟수

구분	지역구분			지역구분				전체 (n=1055)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	1.86	2.01	1.73	1.74	1.93	2.08	1.76	1.91
F	6.402**			9.613***				

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=1055)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	1.96	1.88	1.87	1.95	1.85	1.91	1.96	1.91
F	2.156		0.560					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

- 연간 평균 교육일수는 1.95일로 나타나 대부분의 교육이 1일 과정의 형태로 이루어진 것으로 나타났다.
- 한편, 이러한 복무관리담당자 대상 복무관리 교육은 각 지역에 따라 주로 지방병무청, 보건복지인력개발원 사회복무교육본부 및 권역별 사회복무교육센터에서 실시하는 경우가 대부분인 것으로 나타났으며, 지방자치단체가 교육을 실시하는 경우 사회복지시설이라는 특성 상 병무행정 업무 담당부서가 아닌 주민생활지원과 등 사회복지 업무 담당부서에서 개최한 것으로 확인됨.
- 요컨대, 현재 복무관리담당자를 대상으로 실시 중인 복무관리 관련 교육은, 연간 2회(지방병무청과 한국보건복지인력개발원 각각 1회) / 각각 1일 과정의 교육이 실시되고 있다고 할 수 있음.

□ 다음으로 복무관리담당자를 대상으로 실시한 복무관리 교육이 사회복지 제도의 이해 및 사회복무요원 관리 업무를 수행하는데 얼마나 도움이 되었는지 조사한 결과, 5점 척도를 기준으로 평균 3.91점으로 비교적 높은 수준으로 나타났다.

- 복무관리 교육이 대체로 또는 매우 도움이 되었다는 긍정적 응답은 74.1%로 나타난 반면, 부정적인 의견은 약 4.7%에 불과했음.
 - 복무관리담당자의 이러한 의견은 지역 및 기관유형에 따라 통계

적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았음.

〈표 8-52〉 지역별/기관유형별 복무관리 교육에 대한 복무관리담당자의 평가

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1055)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
전혀도움안된다	1.0	0.6	2.1	1.3	0.8	0.5	1.6	0.9
별로도움안된다	4.6	2.6	5.5	2.6	6.1	3.2	4.0	3.8
그저그렇다	22.6	21.9	14.4	24.8	20.7	20.8	14.3	21.1
약간도움이된다	52.6	49.8	51.4	52.1	51.6	49.7	51.6	51.1
매우도움이된다	19.2	25.1	26.7	19.1	20.7	25.8	28.6	23.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1055)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.84	3.96	3.95	3.85	3.85	3.97	4.02	3.91
F	2.499			2.302				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1055)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
전혀도움안된다	0.9	1.0	1.5	0.9	-	1.3	-	0.9
별로도움안된다	4.1	3.6	3.5	2.8	3.1	7.0	3.6	3.8
그저그렇다	21.0	21.3	22.4	22.5	16.5	19.6	20.9	21.1
약간도움이된다	51.5	50.8	47.4	54.1	51.2	51.9	52.7	51.1
매우도움이된다	22.6	23.4	25.3	19.7	29.1	20.3	22.7	23.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1055)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.91	3.92	3.91	3.89	4.06	3.83	3.95	3.91
F	0.073		1.6					

□ 다음으로, 복무관리 교육이 복무관리담당자의 사회복지 관련 업무수행에 도움이 된 내용을 조사한 결과는 다음과 같음.

- 복무관리 교육 참여로 인해, 사회복지요원의 입장에 대해 이해하는데 도움이 되었다는 응답이 27.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로

사회복무요원 대상 복무관리 방법(25.1%), 사회복무요원 직무 관련 슈퍼비전 방법(24.2%), 사회복무요원 행정조치 등 문제 상황에 대한 대처 방법(12.0%) 순서로 도움이 된 것으로 나타남.

— 그밖에 복무관리담당자들은 다음과 같은 교육내용이 사회복무제도 이해 및 사회복무요원 관리 업무에 도움이 되었다고 응답함.

- 병역법 및 복무관리 규정이해
- 사회복무 포털시스템 이해
- 사회복무요원 관리 프로그램에 대한 이해
- 사회복무제도 관련 행정업무(전산서류) 처리 등에 관한 부분

〈표 8-53〉 지역별/기관유형별 복무관리 교육 중 도움이 되는 내용

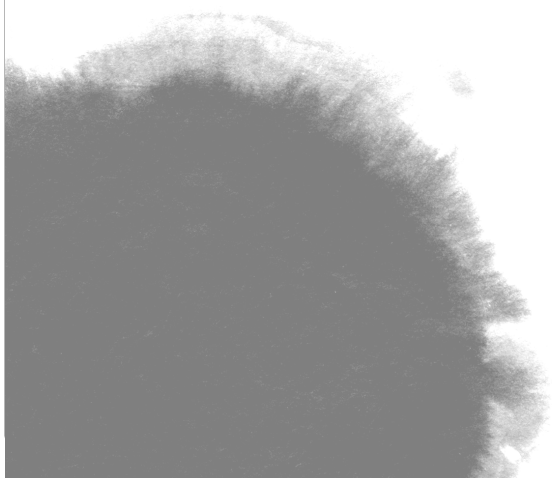
(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=782)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
사회복무요원지도방법	22.7	24.9	25.4	25.9	19.7	25.1	25.7	24.2
사회복무요원관리기술	27.5	26.0	22.8	26.9	28.1	25.4	22.8	26.1
사회복무요원입장이해	25.8	26.8	31.6	23.6	29.2	26.5	32.7	27.1
사회복무요원행정조치등문제상황대처	11.2	13.9	7.9	9.7	11.8	15.3	7.9	12.0
기타	12.9	8.3	12.3	13.9	11.2	7.7	10.9	10.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=782)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복무요원지도방법	24.6	23.9	25.9	24.2	23.5	21.1	24.1	24.2
사회복무요원관리기술	23.1	28.2	27.9	26.7	17.6	23.7	32.5	26.1
사회복무요원입장이해	30.8	24.5	25.5	27.1	40.2	22.8	21.7	27.1
사회복무요원행정조치등문제상황대처	10.8	12.9	8.9	13.1	12.7	16.7	10.8	12.0
기타	10.8	10.5	11.7	8.9	5.9	15.8	10.8	10.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

09

사회복무제도 개선 관련 정책수요



제9장 사회복지제도 개선 관련 정책수요

- 2008년 시행된 사회복지제도는 기존의 공익근무제도와 차별화된 전략으로 발전을 모색하고 있으나 여전히 사회복지기관과 사회복지요원의 복무여건 및 제도 운영 전반과 관련하여 한계를 지니고 있어, 제도의 성공적인 정착과 지속적인 발전을 위해서는 개선 및 보완이 필요함.
- 여기서는 사회복지제도의 두 주체인 사회복지기관 및 사회복지요원을 대상으로 이처럼 그 동안 제기되어 왔던 다양한 정책이슈에 관한 욕구조사 결과를 분석함.
 - － 이를 통해 향후 사회복지제도의 발전을 위해 개선이 검토되어야 할 정책과제 및 그 우선순위를 도출하고자 함.
- 사회복지제도와 관련하여 먼저 다음과 같은 인식을 조사하였음.
 - － 사회복지제도 도입 취지에 대한 인식 (사회복지기관 / 사회복지요원)
 - － 사회복지제도의 향후 발전에 대한 전망 (사회복지기관)
 - － 사회복지제도의 정착을 위해 필수적인 요건 (사회복지기관)
- 사회복지제도의 주요 정책이슈별 개선 필요성을 사회복지기관 복무관리 담당자와 사회복지요원을 대상으로 조사하였음.
 - － 복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보제공 필요성 (사회복지기관 / 사회복지요원)
 - － 복무분야 및 직무내용의 다양화 필요성 (사회복지요원)
 - － 사회복지 영역의 복무분야 및 인력 비중 확대 필요성 (사회복지요원)
 - － 개인별 전문자격, 적성과 능력을 고려한 업무 배치 필요성

(사회복무기관 / 사회복무요원)

- 복무분야 및 복무기관에 대한 사회복무요원의 선택기회 확대 필요성
(사회복무기관 / 사회복무요원)
- 사회복무기관 내 복무관리담당자의 지정 및 역할 강화 필요성
(사회복무기관 / 사회복무요원)
- 사회복무기관 및 사회복무요원의 상호선택제 도입 필요성
(사회복무기관 / 사회복무요원)
 - 상호선택제 도입 시 기대되는 사항 (사회복무기관)
- 복무기간 중 사회복무요원에 대한 소양교육 강화 필요성
(사회복무기관 / 사회복무요원)
- 복무기간 중 사회복무요원에 대한 직무교육 및 보수교육 강화 필요성
(사회복무기관 / 사회복무요원)
- 업무수행 및 개인 신상에 관한 상담 및 고충처리 지원 필요성
(사회복무기관 / 사회복무요원)
- 복무기간 중 사회복무요원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성
(사회복무기관 / 사회복무요원)
 - 복무기간 중 제공을 원하는 인센티브 및 지원 (사회복무요원)
- 복무분야 및 직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입 필요성
(사회복무기관 / 사회복무요원)
- 복무경험 및 경력을 활용한 전문자격 취득 지원의 필요성
(사회복무기관 / 사회복무요원)
 - 제대 후에 희망하는 경력인정 및 전문자격 취득 관련 지원사항 (사회복무요원)
- 사회복무제도 운영체계 및 역할 분담 (사회복무기관 / 사회복무요원)
 - 중앙정부 및 지자체 내 운영주체 및 역할 분담 (사회복무기관)
 - 사회복무 관련 교육프로그램 운영주체 및 역할 분담 (사회복무기관)
- 사회복무요원 배정 시 고려사항 및 적절성 (사회복무기관)

□ 마지막으로, 사회복지기관 복무관리담당자들을 대상으로 사회복지제도 운영 평가 및 모니터링 체계 도입의 필요성에 대해 다음과 같은 사항을 조사하였음.

- － 사회복지기관이 지향해야 할 가치
- － 사회복지기관 평가 및 모니터링 도입 필요성
- － 사회복지기관 평가 및 모니터링 주기
- － 사회복지시설 평가와 사회복지 관련 평가 연계 필요성

제1 절 사회복지제도 도입 취지에 대한 인식 및 향후 전망

1. 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 대한 인식과 전망

□ 먼저, 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 관한 인식 및 공감 정도와 관련하여 조사한 결과를 살펴보면 다음과 같음.

- － 사회복지기관 복무관리담당자의 경우 86.4%가 제도에 관해 긍정적 생각을 가지고 있는 것으로 나타났으며 5점 척도 기준으로 평점을 4.32점으로 매우 높았음.

〈표 9-1〉 지역별/기관유형별 사회복지제도의 필요성 공감정도(사회복지기관)

구분	지역구분			지역구분				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	4.31	4.30	4.40	4.26	4.35	4.31	4.41	4.32
F	1.005			1.457				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.37	4.28	4.33	4.24	4.52	4.30	4.25	4.32
F	3.917*		3.447**					

*p<.05, **p<.01

- 이와 같은 사회복지기관 복무관리담당자의 인식은 지역별로 약간의 차이가 있는데, 농어촌 지역에서 4.40점으로 가장 높게 나타났으며 수도권(4.26)을 중심으로 한 대도시 지역에서 상대적으로 낮았으나 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음.
- 기관유형에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였음.
 - 사회복지제도가 기존 공익근무제도와 달리 많은 사회복지요원을 사회복지시설에 배치하여 다양한 복지대상자에게 제공되는 각종 서비스를 보조하는 역할을 수행하도록 목표를 설정했던 것처럼, 4.37점으로 사회복지기관 중 생활시설의 복무관리담당자가 이용시설(4.28)보다 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 더욱 공감하고 있는 것으로 나타났음.
 - 또한, 세부 기관유형 중에 아동 및 청소년시설 복무관리담당자의 인식이 4.52점으로 가장 높았음.

□ 한편, 사회복지요원을 대상으로 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 관한 인식 및 공감 정도를 동일하게 조사한 결과를 비교하여 살펴보면,

- 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 대하여 사회복지요원이 가진 인식은 5점 척도를 기준으로 하여 3.67점으로 나타났음.
 - 이러한 결과는 앞서 복무관리담당자의 인식 정도(4.32)에 비하여 0.65점이나 낮은 것으로 나타났음.
 - 사회복지요원의 59.1%가 긍정적인 인식을 가진 것으로 나타나 복무관리담당자(약 86%)보다 약 27%p 낮게 나타났으며, 극단적으로 부정적 인식을 가진 경우도 약 10%에 이르렀음.
 - 이러한 결과는 일부 사회복지요원이 사회복지제도의 도입 취지와 필요성에 공감하지 않고 기존의 공익근무제도 당시와 마찬가지로 단지 병역의 의무를 이행하기 위하여 복무하고 있기 때문이라고 할 수 있음.
 - 한편으로는, 사회복지제도로 전환하면서 천명했던 목표 및 의미에 부합하도록 직무를 부여하지 못하며 복무관리에 있어서도 과거의

관행이 그대로 유지되는 등 공익근무제도와 차별화되도록 제도를 운영하고 있지 못하기 때문이라고 할 수 있음.

- 이러한 사회복지요원의 인식은 현재 복무하고 있는 복무기관의 지역 및 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

〈표 9-2〉 지역별/기관유형별 사회복지제도의 필요성 공감정도(사회복무요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.66	3.67	3.65	3.67	3.78	3.63	3.50	3.67
F	0.177			1.128				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.62	3.70	3.61	3.73	3.71	3.69	3.57	3.67
F	1.128		0.725					

□ 다음으로, 사회복지기관 복무관리담당자들을 대상으로 사회복지제도에 대한 생각 및 향후 발전 전망에 대해서 조사한 결과, 전체의 60.2%는 앞으로도 지속되어야 할 중요한 제도라고 인식하고 있었음.

- 반면, 제도의 취지나 목적은 좋지만 운영 과정에 문제점이 있으므로 개선할 필요가 있다는 의견도 약 33.1%에 이르렀음.
- 문제가 많아 전면적으로 개선이 필요하다는 의견도 약 4%가 있었고, 비록 소수이긴 하지만 사회복지제도가 아무런 실익이 없으므로 이를 폐지하고 현역으로 복무하도록 해야 한다는 의견도 0.8% 존재함.
- 이러한 생각과 향후 제도의 발전 전망에는 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

[illegible]

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
사회복무요원에 대한충분한사전교육	50.1	48.3	49.0	48.6	49.0	45.4	55.7	49.0
사회복무기간동안재 교육기회제공	2.4	2.4	2.8	1.6	2.7	3.4	1.6	2.4
사회복무요원의 선호를반영한 적절한기관배치	23.3	24.0	23.8	21.4	26.5	29.3	18.9	23.7
병무청과의원활한 의사소통및협조체계	3.6	4.6	2.8	6.3	2.7	4.0	4.1	4.2
복무기관내 복무관리담당자및 역할명칭 역할명칭	2.0	2.3	2.3	2.2	0.7	2.9	2.5	2.2
복무기관이 원하는 충분한 인력배정	15.1	13.7	15.9	14.3	15.6	12.1	10.7	14.3
해당시설의근로시간 합조 및 원활한관계	2.2	2.7	2.1	3.6	2.0	1.1	3.3	2.5
기타	1.2	2.0	1.3	1.9	0.7	1.7	3.3	1.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 이러한 요인들 가운데 복무관리담당자의 약 49%는 향후 사회복무제도가 지속적으로 발전하기 위한 첫 번째 요건으로 사회복무제도 운영의 핵심주체인 사회복무요원과 복무관리담당자를 대상으로 한 충분한 사전교육이라고 응답하였음.

－ 두 번째 요건으로는 사회복무요원의 선호와 적성을 반영하여 적절한 사회복무기관에 배치해야 한다고 제안하였음.

- 이는 상호선택제를 중심으로 하여 점차적으로 사회복무요원의 복무분야 및 직무 선택기회를 확대하고, 사회복무기관으로 하여금 기관의 특성이나 상황을 고려하여 선호하는 사회복무요원을 활용할 수 있도록 여건을 조성하는 과제와 밀접하게 관련됨.

－ 세 번째 필수적인 요건으로는 사회복무기관이 필요로 하는 충분한 인력을 배정하여 활용할 수 있게 하는 것이라고 응답하였음.

- 이것은 우선적으로 병역 자원이라는 특성 상 나타날 수밖에 없는

사회복무요원 활용에 대한 시간적/공간적 수요 및 공급의 불균형 문제와 관련된다고 할 수 있음.

- 또한, 사회복무기관 지정 및 인력배정 체계가 구축되지 않았으며, 상호선택제가 도입되지 않은 상황에서 현재 지자체가 배정하는 사회복무요원의 규모나 인적자원의 문제와 관련하여 제기된 사항이라고 할 수 있음.

- 그밖에 전제되어야 할 제도 운영의 필수 요건으로 사회복무기간 중 사회복무요원에 대한 보수교육 및 다양한 자기계발 기회 제공, 지방 병무청 및 지방자치단체와 사회복무기관 간의 원활한 의사소통 및 협조체계 구축과 유지 순서로 응답하였음.

제2절 정책과제별 사회복무제도 개선 필요성 및 우선순위

1. 복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보제공

□ 사회복무제도 개선을 위한 정책과제로서 복무분야 및 기관, 세부 직무에 대한 사전 정보제공 확대의 필요성에 대한 조사결과를 살펴봄.

- 복무분야 및 복무기관, 세부 직무에 대한 사전 정보제공의 강화는 사회복무요원의 자발적인 선택의 기초가 되는 주요 정보를 제공함으로써 입대 이전부터 적극적인 복무태도와 동기를 유발하기 위해서 필요한 정책과제이며, 이는 역시 상호선택제의 도입과 관련되는 사항이라고 할 수 있음.

□ 사전 정보제공 확대 과제와 관련하여 5점 척도를 기준으로 측정한 개선 필요성에 대한 평점은 사회복무요원이 4.36점으로 사회복무기관의 4.31점보다 다소 높았으나 거의 비슷한 수준으로 나타났음.

- 사회복무기관 복무관리담당자의 경우, 92.5%(매우 필요 40.7%)가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로

또는 전혀 필요 없다는 부정적 의견은 1.4%에 불과했음.

- 농어촌 지역이 4.24점으로 다른 지역에 비해 다소 낮았으나 복무 관리담당자의 의견에는 지역별로 유의미한 차이가 없었음.
 - 반면, 기관유형에 따라서는 생활시설에서 4.36점으로 이용시설에 비해 통계적으로 유의미한 수준에서 높게 나타났으나, 복지대상별 세부 기관유형에 따라서는 차이가 없었음.
- 사회복지요원의 경우 전체의 87.6%(매우 필요 50.1%)가 적극적으로 개선이 필요하다고 응답하였으며, 대체로 또는 전혀 개선할 필요가 없다는 부정적 의견은 1.1%에 그쳤음.
- 복무분야, 기관, 직무 관련된 사전 정보제공 확대 필요성에 대한 사회복지요원의 의견은 지방 중소도시 지역에서 4.28점으로 가장 낮게 나타났으며, 그밖에 세부 기관유형에 따른 차이는 통계적으로 유의미하지 않았음.

〈표 9-4〉 복무분야 및 기관, 직무에 대한 사전정보 제공 필요성(사회복지기관)

구분	지역구분			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.33	4.32	4.24	4.28	4.34	4.34	4.27	4.31
F	1.000			0.964				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.36	4.28	4.31	4.33	4.31	4.28	4.32	4.31
F	4.750*		0.193					

*p<.05

〈표 9-5〉 복무분야 및 기관, 직무에 대한 사전정보 제공 필요성(사회복지요원)

구분	지역구분			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.41	4.32	4.47	4.44	4.36	4.28	4.43	4.36
F	2.399			2.992*				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.35	4.37	4.35	4.38	4.31	4.36	4.42	4.36
F	0.164		0.299					

*p<.05

2. 복무분야 및 직무의 다양화

□ 다음으로, 사회복지제도 개선을 위한 정책과제로서 복무분야 및 직무의 다양화 및 확대 필요성에 대하여 사회복지요원을 대상으로 조사한 결과를 살펴봄.

- 복무분야 및 직무 확대는, 보건복지 분야의 다양한 복지대상자 및 사회복지시설, 사회복지사업 등을 대상으로 아직까지 사회복지요원이 배치 및 활용되지 않고 있는 새로운 사회복지 영역을 발굴하고 추후 사회복지요원을 배치하여 적절한 직무를 수행할 수 있도록 함으로써 사회복지제도의 확대 발전을 추진하기 위해 중요한 과제임.

□ 복무분야 및 직무의 다양화 및 확대 필요성에 대하여 사회복지요원이 응답한 평점은 5점 척도 기준 4.10점으로, 앞서 복무분야 및 기관에 대한 사전 정보제공 확대보다 우선순위가 낮은 것으로 조사되었음.

〈표 9-6〉 사회복지 분야 및 직무 다양화 및 확대 필요성(사회복지요원)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	4.11	4.06	4.36	4.15	4.08	4.02	4.33	4.10
F	3.734*			2.720*				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.08	4.11	4.09	4.12	4.14	4.09	4.05	4.10
F	0.247		0.164					

*p<.05

－ 사회복지요원의 79.2%(매우 필요 33.4%)가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적 의견은 2.1%에 불과했음.

- 지역별로 살펴보면, 농어촌 지역이 4.36점으로 타 지역에 비해 복무분야 및 직무 다양화 및 확대 요구가 월등하게 높았음.
- 이는 농어촌 지역의 경우 사회복지요원의 접근성이 높은 지역에 다양한 사회복지시설 등이 존재하지 않아 사회복지요원이 선택할 수 있는 복무기관이나 직무에 제약이 따르는 현실을 반영한 결과라고 할 수 있음.
- 반면, 기관유형에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

3. 사회복지 영역의 복무분야 및 사회복지요원 규모 확대

□ 다음으로 앞서 살펴본 복무분야 및 직무의 다양화 및 확대와 관련하여 사회복지 영역 전체적으로 복무분야 및 사회복지요원의 규모와 비중을 확대하는 것에 대해 사회복지요원만을 대상으로 조사한 결과를 제시함.

－ 사회복지제도 개선을 위한 정책과제로서 사회복지 영역 전반의 복무분야 및 사회복지인력 활용 규모와 비중을 확대하는 것은, 기존의 공익근무제도로부터 사회복지제도로 전환하면서 명시적으로 제시한 정책방향임.

- 사회복지제도의 취지와 목표를 달성하기 위해 여타 분야에 비해 사회복지서비스 분야에서 사회복지요원 배치 및 활용을 높이는 것은, 국민의 신뢰와 지지 속에 제도의 성공적인 정착과 발전을 위해 중요한 과제라고 할 수 있음.

□ 사회복지 영역에서의 복무분야 및 사회복지요원의 규모 및 비중의 확대 필요성에 대한 사회복지요원의 응답은 5점 척도 기준 3.89점으로, 앞서 검토한 두 가지 정책이슈에 비해 개선 필요성에 대한 의견이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

- － 전체 사회복무요원의 약 2/3인 66.9%가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적 의견을 제시하였으나, 매우 필요하다는 의견은 28.7%로 다른 정책과제에 비해 상대적으로 낮았음.
- 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적인 의견은 5.1%에 불과했지만, 다른 정책과제와 비교할 때 높았음.
- 정책과제로서 사회복지 영역에서의 사회복무요원 규모 및 비중의 확대 필요성에 대한 사회복무요원의 의견에는 지역 및 기관유형 별로 통계적으로 유의미한 차이는 없었음.
- － 이처럼 사회복지 영역에서 사회복무분야 및 사회복무요원의 규모와 비중의 확대 필요성이 우선순위에서 상대적으로 높지 않은 이유는, 사회복무요원이 생각하기에 자신들의 복무와 직접적으로 관련성이 크지 않은 거시적인 정책과제이기 때문이라고 할 수 있음.

〈표 9-7〉 사회복지 영역의 복무분야 및 사회복무요원 규모와 비중 확대 필요성(사회복무요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.93	3.86	3.96	3.91	3.92	3.86	3.88	3.89
F	0.857			0.183				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.93	3.87	3.87	3.93	3.98	3.82	3.94	3.89
F	1.041		0.660					

4. 사회복무요원의 적성과 능력을 고려한 직무 배치

□ 사회복무제도 개선을 위한 네 번째 정책과제로서, 사회복무요원의 적성 및 능력 등을 고려한 복무기관 또는 직무 배치의 필요성에 대한 조사 결과를 살펴봄.

- － 앞서 직무교육 내용과 현재 수행 중인 직무 사이의 관련성에 대한

평가결과에서 확인된 것처럼, 사회복무요원이 실제로 수행하고 있는 직무가 어떤 것이며 어떤 요인을 고려하여 적절하게 부여되는지가 중요한 요인이었음.

- 따라서, 사회복무요원의 적성 및 능력 등을 고려한 복무기관 또는 직무 배치는 선결되어야 할 정책과제라고 할 수 있으며, 더 나아가 이후 살펴볼 상호선택제 등의 도입을 통해 복무기관의 선택뿐만 아니라 구체적인 직무에 대해서도 선택기회를 확대하는 것이 필요함.

□ 사회복무요원의 적성 및 능력 등을 고려한 복무기관 또는 직무 배치의 필요성에 대해 복무관리담당자와 사회복무요원을 대상으로 조사한 결과, 개선 필요성에 대한 평점은 사회복무기관 복무관리담당자가 5점 척도 기준 4.40점으로 사회복무요원(4.33)보다 다소 높았으며, 양자에게 유사하게 여타 정책과제에 비하여 우선순위가 높은 것으로 나타났음.

- 사회복무기관 복무관리담당자의 경우, 93.9%(매우 필요 47.2%)가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적 의견은 1.0%에 불과했음.
 - 지방 농어촌 지역이 4.23점으로 지방 광역시(4.47)보다 낮았으며, 세부 지역별 차이는 통계적으로 유의미한 수준이었음.
 - 반면, 기관유형에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

〈표 9-8〉 사회복무요원의 적성과 능력을 고려한 직무 배치 강화 필요성(사회복무기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.43	4.40	4.29	4.37	4.47	4.42	4.23	4.40
F	2.797			4.484**				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.39	4.40	4.37	4.40	4.39	4.41	4.43	4.40
F	0.015		0.311					

**p<.01

- 사회복지요원의 경우, 전체의 86.0%(매우 필요 49.4%)가 적극적인 추진이 필요하다고 응답하였으며, 대체로 또는 전혀 개선할 필요가 없다는 부정적 의견은 1.8%에 그쳤음.

- 사회복지요원의 적성과 능력, 전문자격 등을 고려하여 복무기관 및 직무에 적절히 배치하는 것을 강화해야 한다는 의견은 세부 기관유형에 따른 유의미한 차이 없이 모든 기관에서 복무 중인 사회복지요원들에게 유사한 수준으로 나타났음.

〈표 9-9〉 사회복지요원의 적성과 능력을 고려한 직무 배치 강화 필요성(사회복지요원)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.34	4.31	4.45	4.35	4.27	4.34	4.47	4.33
F	0.885			0.891				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.32	4.34	4.38	4.36	4.29	4.30	4.25	4.33
F	0.115		0.707					

5. 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지요원의 선택기회 확대

□ 다음으로, 앞서 사회복지요원의 적성 및 능력을 고려하여 배치하는 것과 관련성이 높은 정책과제로서 복무분야 및 기관 결정 시 사회복지요원이 선택할 수 있는 기회를 확대하는 방안에 대한 조사결과를 살펴봄.

- 이것은 주로 사회복지요원의 입장을 반영한 것이라는 점에서 이어서 살펴볼 상호선택제 보다는 다소 제한적인 내용이라고 할 수 있음.
- 그러나, 앞서 7장의 직무교육에 대한 평가결과에서 확인된 것처럼 사회복지요원 최초 배치 시 직무배정 여부 및 결정방식, 이후 직무 조정 방식 등이 직무 관련성을 포함한 복무 만족도에 영향을 미치는 점을 고려하면 사회복지요원의 입장에서 선택기회를 확대하는 것은

중요한 의미를 지닌다고 할 수 있음.

□ 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지요원의 선택기회 확대에 대한 조사 결과, 이에 대한 개선 필요성은 사회복지요원이 5점 척도 기준 4.33점으로 평균 4.04점인 사회복지기관보다 0.29점 높게 나타나 사회복지요원의 정책수요가 상대적으로 큰 것으로 확인되었음.

－ 사회복지기관 복무관리담당자의 경우, 81.9%(매우 필요 25.9%)가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적 의견은 3.1%였음.

- 지역별로 살펴보면, 농어촌 지역이 3.90점으로 다른 지역에 비해 다소 낮았는데, 앞서 사회복지요원의 적성과 능력 등을 고려하여 배치해야 한다는 의견이 농어촌 지역에서 타 지역에 비해 상대적으로 낮았던 것과 유사한 경향을 보임.
- 반면, 세부적인 기관유형에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았음.

〈표 9-10〉 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지요원의 선택기회 확대 필요성 (사회복지기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.07	4.05	3.90	4.07	4.09	4.04	3.87	4.04
F	3.353*			2.828*				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.08	4.01	4.05	4.07	4.02	4.01	3.97	4.04
F	2.978		0.541					

*p<.05

－ 사회복지요원의 경우 전체의 86.1%(매우 필요 48.3%)가 적극적으로 시행할 필요가 있다고 응답하였으며, 대체로 또는 전혀 개선할 필요가 없다는 부정적인 의견은 0.9%에 불과했음.

- 사회복지무요원의 응답 평균 점수인 4.33점은 앞서 살펴본 개인의 적성과 능력 등을 고려한 직무 배치 필요성과 동일한 수준으로 유사한 정도로 우선순위를 가진 것으로 나타났다.
- 사회복지기관과 달리, 복무분야 및 기관, 직무 배정 및 결정 시 사회복지무요원의 선택기회를 확대하는 것에 대한 사회복지무요원들 자신의 의견에는 지역 및 기관유형별로 통계적인 차이가 없었음.

〈표 9-11〉 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지무요원의 선택기회 확대 필요성
(사회복지무요원)

구분	지역구분1			지역구분2			전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌
평균	4.33	4.31	4.49	4.36	4.26	4.33	4.43
F	1.391			1.017			

구분	기관유형1		기관유형2				전체 (n=890)
	생활사설	이용사설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설
평균	4.31	4.34	4.35	4.34	4.33	4.32	4.31
F	0.352		0.074				

6. 사회복지기관 및 사회복지무요원의 상호선택제 도입

□ 여기서는 복무관리담당자와 사회복지무요원을 대상으로, 사회복지무제도 운영 체계 개선을 위한 정책과제로 최근 도입이 검토되고 있는 상호선택제와 관련하여 필요성과 기대효과에 대하여 조사한 결과를 살펴봄.

- 앞서 살펴본 두 과제(사회복지무요원의 적성과 능력을 고려한 배치 및 사회복지무요원의 선택기회 확대)는 주로 사회복지무요원들의 입장만을 반영한 것이라고 할 수 있음.
- 반면, 상호선택제는 사회복지무요원의 활용에 대한 협의 및 선택기회를 사회복지기관에도 동일하게 부여함으로써, 상호 정보수집 및 협의에 의해 사회복지무요원이 복무할 기관 및 직무의 결정이 이루어지도록

하는 방안으로서 의미가 있다고 할 수 있음.

□ 먼저, 상호선택제 도입 필요성에 대한 조사 결과를 살펴보면, 사회복무기관의 평점이 5점 척도 기준으로 3.69점에 그쳐 사회복무요원의 평점(3.89)보다 오히려 0.2점 낮게 나타났다.

— 사회복지시설에서 복무하는 사회복무요원의 경우 병무청 홈페이지를 통해서 이미 해당 지역의 복무기관을 선택할 수 있는 기회가 주어져 있는 상황인 반면, 사회복무기관의 경우 사회복무요원의 선택에 의해 또는 무작위 결정에 따라 사회복무요원을 배정받고 있는 상황임.

- 이러한 상황에서, 사회복무기관의 상호선택제 도입 요구가 더욱 높을 것이라는 예상보다 낮게 나타난 것은 개별 사회복무기관의 입장에 따라 상호선택제 도입에 대한 기대와 함께 사회복무요원 확보 및 활용에 대한 부담과 우려가 공존하기 때문임.

— 사회복무기관 복무관리담당자의 74.9%(매우 필요 30.7%)가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적인 의견은 5.6%로 나타났다.

- 상호선택제 도입에 대한 사회복무기관 복무관리담당자의 입장은 지역 및 기관유형에 따라 유의미한 차이 없이 공통적인 것으로 나타났다.

〈표 9-12〉 복무기관 및 직무 결정 시 상호선택제 도입 필요성(사회복무기관)

구분	지역구분			지역구분				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자생광역시	자생중소도시	자생농어촌	
평균	3.74	3.65	3.69	3.65	3.75	3.67	3.72	3.69
F	1.471			0.913				

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.70	3.68	3.68	3.70	3.73	3.69	3.64	3.69
F	0.280		0.261					

□ 한편, 사회복지기관을 대상으로 상호선택제 도입의 기대효과로 조사한 결과 다음과 같은 기대사항을 가진 것으로 나타났다.

- 사회복지요원의 효율적인 활용이 가능할 것이라는 의견이 38.3%로 가장 높았으며, 다음으로 사회복지요원이 복무기관별로 합리적으로 배정될 것이라는 기대감이 29.9%, 사회복지요원과 복무기관의 상호 선택 결과에 의해 복무기관의 결정이 이루어지므로 사회복지요원의 복무자세 및 동기가 유발되고, 이에 따라 복무관리의 질이 제고될 것이라는 기대감이 14.2%로 나타났다.
- 그밖에, 사회복지제도의 핵심주체인 사회복지요원 및 사회복지기관에 대한 체계적 관리와 한편으로는 권익이 보호될 가능성이 높아진다는 의견이 있었음.

〈표 9-13〉 지역별/기관유형별 상호선택제 도입의 기대효과(사회복지기관)

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
복무관리의 질 제고	15.9	13.1	13.4	15.0	16.7	12.9	11.2	14.2
복무기관에 대한 체계적 관리	7.2	8.6	11.0	8.5	6.8	8.9	9.8	8.4
복무인력의 합리적 배정	28.4	31.4	29.1	28.7	30.0	30.4	31.5	29.9
복무인력의 권익보호	5.7	4.9	7.0	4.1	6.8	5.2	7.7	5.5
복무인력의 효율적 활용	40.2	38.6	32.6	40.2	37.6	39.3	32.2	38.3
기타	2.6	3.4	7.0	3.6	1.9	3.3	7.7	3.6
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
복무기관의 질 제고	15.5	13.3	14.9	12.1	16.3	13.8	16.4	14.2
복무기관에 대한 체계적 관리	11.3	6.4	9.7	9.3	9.5	5.7	4.1	8.4
복무인력의 합리적 배정	30.6	29.4	30.3	30.2	31.3	28.7	27.9	29.9
복무인력의 권익보호	5.8	5.3	7.2	5.2	2.7	4.6	5.7	5.5
복무인력의 효율적 활용	33.2	42.0	33.8	39.8	36.7	43.1	43.4	38.3
기타	3.6	3.6	4.1	3.3	3.4	4.0	2.5	3.6
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지요원의 경우, 전체의 66.1%(매우 필요 29.9%)가 상호선택제 도입에 긍정적으로 응답하였으며, 대체로 또는 전혀 개선할 필요가 없다는 부정적 의견은 5.9%로 나타났다.

- 현재 사회복지시설의 경우 사전에 기관을 선택할 수 있으나, 사전에 복무기관의 정보나 세부 직무에 대해 확인하고 자신의 의견을 반영하여 결정할 수 없다는 한계가 있음.
- 이에 따라, 사회복지요원의 경우에도 상호선택제의 도입을 통해 복무기관 결정 이전에 자신이 관심을 가진 몇 개 기관을 탐색하고 비교 결정할 수 있는 기회가 확대되므로 기대하고 있다고 할 수 있음.
- 사회복지요원의 의견에는 지역 및 기관유형별로 차이가 나타났으나, 사회복지기관과 마찬가지로 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음.

〈표 9-14〉 복무기관 및 직무 결정 시 상호선택제 도입 필요성(사회복지요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.92	3.85	4.02	3.95	3.85	3.83	3.95	3.89
F	1.156			1.109				

구분	기관유형		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.87	3.90	3.89	3.95	3.84	3.79	3.94	3.89
F	0.237		0.940					

7. 사회복지기관의 복무관리담당자 지정 및 역할 강화

□ 다음 정책과제로서 복무관리 및 사회복지 관련 업무를 담당하고 있는 복무관리담당자의 지정 및 역할을 강화하는 방안의 필요성에 대한 조사 결과를 살펴봄.

- 사회복지제도가 시행되면서 복무관리 측면에서 나타난 주요 변화는 사회복지감독관 제도의 도입을 통한 사회복지감독관 배치와 각 복무기관별 복무관리담당자 지정이라고 할 수 있음.
- 이 가운데, 사회복지감독관의 역할 수행에 관한 사회복지기관과 사회복지요원의 평가는 7장에서 살펴보았으므로, 여기서는 복무관리담당자의 책임과 역할 강화에 대한 의견을 중심으로 검토함.

□ 5점 척도 기준으로 측정한 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성에 대한 의견은 사회복지기관 복무관리담당자가 3.95점으로 사회복지요원(3.78점)보다 다소 높게 나타났으며, 두 조사대상에 있어서 공통적으로 우선순위가 높지 않은 것으로 나타났음.

- 사회복지기관 복무관리담당자의 77.9%(매우 필요 21.2%)가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적 의견은 3.6%에 불과했음.
 - 지역 및 기관유형별로 살펴보면, 농어촌(3.90)과 이동 및 청소년 시설(3.89)에서 필요성에 대한 정도가 다소 낮았으며 지역사회복지관 복무관리담당자의 경우 4.06점으로 보다 적극적인 입장을 제시하였으나, 지역 및 기관유형에 따라서 통계적으로 유의미한 차이는 없었음.

〈표 9-15〉 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성(사회복무기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.95	3.96	3.90	3.93	3.94	3.99	3.87	3.95
F	0.480			0.959				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.96	3.94	3.92	3.96	3.89	4.06	3.91	3.95
F	0.102		1.362					

－ 한편, 사회복무요원의 경우에는 사회복무기관의 응답보다 상대적으로 낮은 60.9%(매우 필요 24.8%)가 필요하다고 응답하였으며, 대체로 또는 전혀 강화할 필요가 없다는 부정적 의견은 6.5%로 사회복무기관보다 높게 나타났다.

- 복무관리담당자의 지정 및 역할 강화에 대한 사회복무요원들의 의견 역시 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미하지 않았음.

〈표 9-16〉 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성(사회복무요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.83	3.73	3.84	3.82	3.80	3.71	3.80	3.78
F	1.124			0.878				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.75	3.79	3.78	3.78	3.78	3.82	3.67	3.78
F	0.386		0.396					

8. 사회복지요원에 대한 소양교육 및 직무교육 강화

□ 다음으로 사회복지제도 운영과 관련하여 사회복지요원을 대상으로 한 주요 교육프로그램인 소양교육과 직무교육 강화 및 제도 개선 필요성에 대한 조사결과를 살펴봄.

□ 소양교육

－ 소양교육에 대한 강화 및 제도 개선 필요성과 관련하여 5점 척도를 기준으로 측정한 평점은 사회복지기관 복무관리담당자가 4.20점으로 나타난 반면, 사회복지요원의 경우 3.53점으로 모든 정책과제 중에 우선순위가 가장 낮게 나타났음.

- 병무청이 담당하고 있는 소양교육 강화 필요성에 대한 복무관리 담당자와 사회복지요원의 인식에는 큰 차이가 존재하고 있음.

－ 사회복지기관 복무관리담당자의 경우, 85.8%(매우 필요 36.8%)가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적인 의견은 2.1%에 불과했음.

- 소양교육 강화 필요성에 대한 복무관리담당자의 의견에는 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

〈표 9-17〉 사회복지요원에 대한 소양교육 강화 필요성(사회복지기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자지방광역시	자지방중소도시	자지방농어촌	
평균	4.20	4.19	4.20	4.22	4.17	4.18	4.22	4.20
F	0.018			.353				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.21	4.19	4.25	4.19	4.12	4.22	4.11	4.20
F	0.078		1.335					

- 사회복지요원의 경우 절반 수준인 약 50.9%(매우 필요 22.2%)만이 소양교육 강화에 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 강화 또는 개선할 필요가 없다는 의견은 15.9%로 다른 이슈에 비해 매우 높게 나타났다.

- 대도시 지역의 경우 3.43점으로 소양교육 강화 필요성에 대해서 더욱 유보적인 입장이었으나, 사회복지요원의 의견은 전체적으로 지역 및 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

〈표 9-18〉 사회복지요원에 대한 소양교육 강화 필요성(사회복지요원)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립방역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	3.43	3.60	3.64	3.48	3.51	3.59	3.63	3.53
F	2.701			0.643				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.57	3.51	3.50	3.59	3.71	3.44	3.49	3.53
F	0.812		1.147					

- 소양교육 강화에 대한 이와 같은 결과는, 사회복지기관의 입장에서는 사회복지요원에 대한 복무자세 및 동기 유발 등을 위해서 기초적인 소양교육이 더욱 강화될 필요성이 있다고 생각한다고 할 수 있음.

- 반면에, 사회복지요원의 경우 소양교육 자체가 부담스럽지 않거나 실제로 복무 중에 소양교육이 어떠한 도움이나 영향을 미치는지 그 중요성에 대해서 인식하고 있지 못하기 때문에 소양교육 강화 필요성에 대해서도 그리 심각하게 생각하지 않는다고 할 수 있음.

□ 직무교육

- 직무교육 강화 및 개선 필요성과 관련된 평점은 소양교육보다 다소 높았지만, 전반적으로 소양교육과 유사한 결과를 확인할 수 있었음.
- 사회복지기관의 평점은 사회복지기관 복무관리담당자가 4.27점으로

나타난 반면, 사회복지무원의 경우 3.57점으로 소양교육 다음으로 우선순위가 가장 낮게 나타났다.

- 직무교육 강화 필요성에 대한 복무관리담당자와 사회복지무원의 인식 역시 큰 차이가 존재함.
- 복무관리담당자의 88.7%(매우 필요 40.9%)는 직무교육 강화가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적인 의견은 1.3%에 불과했음.
- 직무교육 강화 필요성에 대한 복무관리담당자의 의견 또한 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

〈표 9-19〉 사회복지무원에 대한 직무교육 강화 필요성(사회복무기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	4.26	4.27	4.32	4.25	4.25	4.28	4.34	4.27
F	0.435			0.503				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.29	4.26	4.31	4.26	4.24	4.29	4.20	4.27
F	0.252		0.723					

- 사회복지무원의 경우, 53.1%(매우 필요 22.8%)가 직무교육 강화에 긍정적인 의견을 제시하였으나, 대체로 또는 전혀 강화할 필요가 없다는 의견은 14.7%로 앞서 소양교육에 대한 조사 결과보다 다소 낮았지만, 다른 정책과제에 비하면 높게 나타났다.

- 소양교육과 마찬가지로 대도시 지역의 경우 3.46점으로 타 지역 사회복지무원들에 비해 직무교육 강화에 대해 보다 유보적이었음.
- 그밖에 세부 지역 및 기관유형별로 직무교육 강화 필요성에 대해 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않았음.

- 직무교육 강화에 대한 이러한 의견은, 앞서 직무교육 평가 결과에서

살펴본 것처럼 실제 사회복지요원이 복무기관에서 현재 수행 중인 직무와 직무교육 내용과 관련성이 높지 않은 상황, 그리고 이러한 직무가 복무현장에서 조정될 가능성이 높지 않을 것으로 예상되는 상황에서 직무교육 강화 또는 개선과 그 효과에 대해서는 회의적인 생각을 가지게 된 것으로 해석할 수 있음.

〈표 9-20〉 사회복지요원에 대한 직무교육 강화 필요성(사회복지요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	3.46	3.65	3.62	3.50	3.61	3.63	3.58	3.57
F	3.117*			.856				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.63	3.54	3.53	3.63	3.76	3.48	3.57	3.57
F	1.403		1.307					

*p<.05

9. 사회복지요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 강화

□ 사회복지제도 개선을 위한 정책과제로서 사회복지요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 강화의 필요성에 대해 조사한 결과를 살펴봄.

－ 사회복지요원에 대한 복무관리는 단순히 병역의무 이행자로서 관리 차원뿐만 아니라, 그들이 사회복지기관에서 2년 동안 복무하는 동안 복무여건 및 환경, 기관 내 직원과의 관계, 사회복지요원 간의 관계, 복무 중 가정생활과 관련된 다양한 문제에 대한 상담 및 애로사항에 대한 문제 해결을 지원하는 차원의 접근이 병행되어야 함.

- 이러한 지원이 제대로 이루어지지 않을 경우, 영내에서 생활하는 현역과 달리 사회복지요원은 복무이탈이나 각종 사고를 유발할 수 있는 환경에 노출되어 있음.
- 이를 위해 사회복지시설마다 복무관리담당자가 지정되어 있으며,

2008년 사회복지제도 시행과 함께 독일 민사복무제도를 벤치마킹하여 사회복지감독관을 각 지역마다 배치하였는데, 이들의 역할이 복무관리 뿐만 아니라 이러한 상담 및 지원을 위해 매우 중요한 상황이라고 할 수 있음.

□ 사회복지요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 강화와 관련하여 5점 척도 기준 평점은 사회복지기관 4.08점, 사회복지요원 4.00점으로 유사하게 높았으며, 사회복지기관 및 사회복지요원이 생각하고 있는 제도 보완 및 개선이 필요한 정책과제로서 공통적으로 우선순위가 높게 나타남.

－ 사회복지기관 복무관리담당자의 경우, 86.3%(매우 필요 22.6%)가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적 의견은 0.5%에 불과했음.

〈표 9-21〉 사회복지요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 필요성(사회복지기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	4.05	4.12	4.03	4.10	4.03	4.12	4.03	4.08
F	2.175			1.626				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.10	4.07	4.13	4.07	4.01	4.06	4.07	4.08
F	0.537		1.255					

－ 사회복지요원의 경우에도 전체의 69.8%(매우 필요 35.4%)가 적극적으로 개선이 필요하다고 응답하였으며, 개선할 필요가 없다는 부정적 의견은 3.7%로 복무관리담당자보다 높게 나타났음.

〈표 9-22〉 사회복무요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 필요성(사회복무요원)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	4.03	3.96	4.15	4.06	3.95	3.94	4.13	4.00
F	1.394			1.526				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.96	4.02	3.94	4.03	3.99	4.02	4.06	4.00
F	0.955		0.480					

- 이러한 결과는 앞서 현재 병무청이 운영하고 있는 사회복무감독관 제도에 대한 평가결과와도 관련된 것으로, 사회복지 분야에 대한 이해를 바탕으로 사회복무감독관과 복무관리담당자가 복무관리 뿐만 아니라 복무상담 및 고충처리 지원 등 적절한 역할을 수행할 수 있도록 사회복무감독관 제도 개선 및 내실화의 필요성에 대한 의견이 반영된 것으로 볼 수 있음.

10. 사회복무요원에 대한 자기계발 기회 제공

- 최근 독일 민사복무제도가 지향하고 있는 ‘교육복무’ 개념은, 사회복무 기간을 통해 건전한 시민을 양성하는 교육의 장으로 활용함과 동시에, 청년들의 직업 탐색 및 사회적 경험의 기회를 제공함으로써 자기계발에 활용할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 함.
 - 이와 관련하여 사회복무제도 발전을 위한 정책과제로서 향후 우리가 추구해야 하는 바는, 사회복무가 단지 병역의무 이행의 차원을 넘어 자기발전의 시간으로 활용할 수 있도록 기회를 제공함으로써 제대 이후 학업 또는 사회생활로의 복귀뿐 아니라, 신규 노동시장 진입에 도움이 되도록 제도적으로 지원하는 것임.
 - 여기서는 이처럼 사회복무요원에게 2년이란 복무기간을 단순히 흘러

보내는 시간이 아니라 자신의 삶을 계획하고 미래를 준비할 수 있는 소중한 기회로 활용할 수 있도록 자기계발 기회를 제공하는 방안의 필요성과 사회복지요원들이 현재 가지고 있는 욕구에 대해 조사한 결과를 살펴봄.

□ 사회복지요원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성에 대한 조사결과, 사회복지요원의 경우 평점이 4.45점으로 나타나 모든 정책과제 가운데 가장 높은 우선순위를 부여하고 있으며, 사회복지기관 복무관리담당자들은 3.90점으로 상대적으로 우선순위를 낮게 평가하였음.

－ 사회복지기관 복무관리담당자의 경우, 74.2%(매우 필요 20.6%)가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적 의견을 제시하여 나머지 정책 이슈에 비해 낮게 나타났음.

- 대체로 또는 전혀 필요 없다는 의견은 약 4.1%로 일부 있었으며, 이러한 결과는 지역 및 기관유형별로 유의미한 차이가 없었음.

〈표 9-23〉 사회복지요원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성(사회복지기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	3.93	3.89	3.88	3.89	3.90	3.90	3.94	3.90
F	0.361			0.117				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.92	3.89	3.94	3.89	3.90	3.85	3.89	3.90
F	0.275		0.435					

－ 복무관리담당자와 달리 자기계발 기회에 대한 사회복지요원의 관심 및 욕구는 매우 높게 나타났는데, 전체 사회복지요원의 89.7%(매우 필요 57%)가 적극적으로 보완이 필요한 사항이라고 응답하였음.

- 유보적이거나 부정적인 의견은 각각 9%와 1.3%에 불과했음.

- 사회복지부요원의 이러한 관심과 욕구는 지역 및 기관유형에 따라 서로 공통적으로 높게 나타났으며, 특히 이용시설에서 복무 중인 사회복지부요원의 의견은 통계적으로 유의미한 차이를 보였음.

〈표 9-24〉 사회복지부요원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성(사회복지부요원)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립방역시	자립중소도시	자립농어촌	
평균	4.50	4.42	4.40	4.45	4.49	4.45	4.33	4.45
F	1.462			0.614				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.38	4.50	4.38	4.49	4.41	4.47	4.58	4.45
F	5.185*		1.674					

*p<.05

□ 한편, 사회복지부요원을 대상으로 복무기간 중 자기발전을 위한 효과적인 시간 활용 및 복무 관련 인센티브로 제공 받기를 희망하는 사항에 대해 조사를 실시하였음.

- 복무기간 중 자기계발을 위한 지원으로 가장 원하는 것은, 퇴근 후 자기계발(어학능력 향상 및 직업기술 훈련)을 위한 학습 보조금 지원으로, 조사대상 사회복지부요원의 절반에 해당하는 47.8%가 이러한 지원을 필요로 하였음.

- 다음으로 복무기관 유형 및 업무 특성에 따른 탄력근무제 실시가 19.1%로 높게 나타났으며, 최근의 경제적 여건 및 월 10여만원 수준의 급여 이외에 소득이 중단되는 상황을 반영하는 듯 복무에 지장을 주지 않는 범위 내에서 퇴근 이후에 경제적으로 도움이 되는 소득활동 참여 허용을 희망하는 사회복지부요원이 17.4%에 이르렀음.
- 그밖에 연장근무 시 수당 지급, 현역 복무자와 동일한 대우 및 서비스 등을 원하는 것으로 확인되었음.

－ 한편, 퇴근 이후 자기계발을 위한 학습 보조금 지원은 공통적으로 가장 높게 나타났지만 그 외에 희망하는 사항은 지역 및 기관유형에 따라 다양하게 나타났음.

- 대도시 지역 사회복지요원의 경우 탄력적인 근무에 대한 욕구가 높았으며, 농어촌 지역에서는 소득활동의 허용을 상대적으로 더욱 선호하는 것으로 나타났음.
- 기관유형에 따라서는 뚜렷한 차이를 보이지 않았음.

〈표 9-25〉 사회복지요원이 복무기간 중 지원받기 희망하는 인센티브 1순위

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소시	자립농어촌	
업무특성에 따른 탄력근무제 실시	23.7	16.4	14.5	28.1	15.5	12.0	15.0	19.1
퇴근 후 자기개발 보조금 지원	46.2	48.1	54.5	44.1	51.2	49.2	52.5	47.8
연장근무 수당 지원	7.5	12.7	5.5	5.2	12.5	14.7	7.5	10.2
현역병과 같은 대우 및 사회비용	3.2	3.1	5.5	4.0	2.4	3.0	2.5	3.3
복무에 지장주지 않는 범위 내 소득활동 허용	17.1	17.4	20.0	16.9	16.7	17.7	22.5	17.4
기타	2.3	2.5	-	1.7	1.8	3.3	-	2.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1			기관유형2				전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
업무특성에 따른 탄력근무제 실시	21.6	17.5	20.0	21.7	20.0	17.7	9.9	19.1
퇴근 후 자기개발 보조금 지원	46.1	48.8	45.6	47.3	50.0	46.8	56.8	47.8
연장근무 수당 지원	9.8	10.5	8.4	11.2	7.5	12.4	11.1	10.2
현역병과 같은 대우 및 사회비용	2.9	3.5	5.3	0.8	7.5	2.7	1.2	3.3
복무에 지장주지 않는 범위 내 소득활동 허용	16.4	18.0	18.6	17.4	11.3	17.7	18.5	17.4
기타	3.2	1.7	2.1	1.6	3.8	2.7	2.5	2.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

11. 사회복무 경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안

□ 앞서 살펴본 내용이 복무기간 중 사회복무요원의 자기발전을 위한 각종 지원방안에 대한 것이라면, 사회복무 경험 및 경력을 활용한 전문자격 취득 연계방안은 사회복무를 마친 이후 인센티브의 지원방안과 관련된 조사 결과라고 할 수 있음.

- 현재 현역 복무자들에 대한 취업 시 군 가산점 부여에 대한 논란이 여전히 존재하는 가운데, 사회복무요원을 대상으로 제대 후 2년간의 사회복지 분야 복무경험이 긍정적으로 반영될 수 있도록 연계하는 방안을 모색하는 것은 한계가 존재할 수도 있음.
- 그러나, 사회복지 분야의 다양한 전문자격 취득 지원 및 경력 인정 등과 관련하여 이를 긍정적으로 검토한 후 도입을 추진하는 방안은 가능할 것으로 판단됨.

□ 복무경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계 등 지원방안에 대한 필요성을 조사한 결과, 복무관리담당자의 경우 3.93점으로 우선순위가 낮게 평가된 반면, 사회복무요원의 경우 4.30점으로 나타나 13개 조사 대상 정책이슈 가운데 우선순위가 네 번째로 높은 것으로 나타났음.

- 복무관리담당자의 75.8%(매우 필요 21.5%)가 긍정적인 의견을 제시하였으며, 필요 없다는 부정적 의견은 3.1%로 나타났음.
 - 복무관리담당자의 의견에는 지역 및 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.
- 한편, 사회복무요원의 경우 82.5%가 적극 도입이 필요하다고 응답하였으며, 대체로 또는 전혀 도입할 필요가 없다는 부정적인 의견은 1.7%에 불과했음.
 - 특히, 복무 경험 및 경력 인정방안의 검토 및 도입이 매우 필요하다는 의견이 50.1%로 높게 나타남.
 - 사회복무요원의 의견은 지역 및 기관 유형에 상관없이 공통적인 것으로 지역 및 기관유형에 따라서 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않았음.

〈표 9-26〉 사회복지 분야 복무경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안 필
요성(사회복무기관)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.93	3.92	3.99	3.95	3.90	3.93	3.96	3.93
F	0.574			0.265				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.91	3.95	4.01	3.89	3.94	3.82	3.99	3.93
F	0.613		2.372					

〈표 9-27〉 사회복지 분야 복무경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안 필
요성(사회복무요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	4.31	4.29	4.42	4.28	4.37	4.29	4.35	4.30
F	0.648			0.545				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.31	4.30	4.27	4.40	4.31	4.22	4.30	4.30
F	0.069		1.512					

□ 한편, 사회복무요원을 대상으로 사회복지시설에서 2년간의 복무 경험 및 경력 인정을 통한 취업 지원 및 다양한 전문자격 취득 연계방안으로서 가장 희망하는 사항을 조사한 결과,

- 제대 후 학업을 마치고 취업할 경우 사회복지 분야에서 복무 경험이 긍정적인 경력으로 인정받을 수 있는 제도적 지원을 가장 희망하는 사회복무요원이 전체의 약 44.5%로 나타났다.
- 이러한 의견은 공공 및 민간기업 취업 시에 비록 가산점 부여가 아니더라도 사회복지 분야에서의 경험이 자원봉사 이상의 긍정적

경력으로서 인정받을 수 있는 제도적 장치 또는 사회적 분위기를 의미한다고 할 수 있음.

〈표 9-28〉 사회복무요원이 희망하는 복무 경험 및 경력 인정방안 1순위

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
업무내용 관련 자격증취득시 현장실습인정	25.4	26.4	34.5	28.1	26.2	23.7	37.5	26.5
업무내용 관련 자격증취득시험 가산점 부여	4.9	8.4	12.7	6.6	4.8	8.4	15.0	7.3
전공 또는 봉사학점 인정	21.4	20.2	20.0	22.1	21.4	19.2	17.5	20.7
취업 시 긍정적 경력으로 인정	47.7	44.0	29.1	41.5	46.4	48.6	27.5	44.5
기타	0.6	1.0	3.6	1.7	1.2	-	2.5	1.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
업무내용 관련 자격증취득시 현장실습인정	31.7	23.2	27.0	31.4	27.5	17.7	28.4	26.5
업무내용 관련 자격증취득시험 가산점 부여	7.2	7.4	7.7	5.8	6.3	8.1	9.9	7.3
전공 또는 봉사학점 인정	15.6	23.9	20.7	19.8	16.3	24.2	19.8	20.7
취업시 긍정적 경력으로 인정	44.7	44.4	43.5	41.9	50.0	48.9	40.7	44.5
기타	0.9	1.1	1.1	1.2	-	1.1	1.2	1.0
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 두 번째로, 사회복지 분야에서 복무경험과 관련하여 요양보호사 또는 사회복지사 등 전문 자격을 취득할 경우 필요로 하는 실습시간으로 2년간의 복무기간을 인정하는 방안 등이 필요하다는 의견(26.5%)이

높게 나타났음.

- 이것은 보건복지가족부 차원에서 각종 전문자격 취득과 관련된 자격요건 등에 반영함으로써 추진이 가능할 수 있음.
- 다음으로 대학 또는 평생학습 관련 학점은행 등에서 사회복지 전공 분야 또는 자원봉사 관련 교양 학점으로 인정받는 방안(20.7%)을 희망하는 것으로 나타났음.
- 이러한 방안은 병무청과 교육과학기술부 등 부처 간 협의를 통하거나 개별 대학과의 협의를 통해 추진될 수 있을 것임.

12. 직무 난이도에 따른 사회복지기간 차등제 도입

- 다음으로, 사회복지제도 발전을 위한 정책과제로서 복무분야 또는 직무 난이도에 따른 복무기간 차등 적용의 필요성에 대한 조사결과를 살펴봄.
- 복무기간 차등 적용은 현역의 경우 각 군별로 일부 적용되고 있으며, 당초 사회복지제도 도입 시 이를 검토하여 추진하고자 하였음.
 - 사회복지 분야의 경우에도 복지대상자 및 기관의 특성에 따라 직무 난이도의 차이가 존재하므로 이를 도입해야 한다는 지적도 있었으나, 실질적으로 각종 사회복지시설을 복무분야나 기관의 특성, 또한 기관 내에서 개별 사회복지요원이 담당한 직무에 따라 복무기간의 차이를 두는 것은 형평성 및 복무관리 측면에서 협의를 도출하기 어려울 수 있다는 한계가 있는 상황임.
- 직무 난이도에 따른 사회복지기간 차등제 도입 필요성에 대한 의견은 사회복지요원이 3.85점으로 나타났고, 사회복지기관의 경우 3.37점으로 복무관리담당자를 대상으로 조사한 11가지의 정책이슈 및 과제 가운데 가장 우선순위가 낮은 것으로 확인됨.
- 사회복지기관 복무관리담당자의 경우, 대체로 또는 매우 도입이 필요하다는 긍정적 의견은 45.1%(매우 필요 13.4%)로 가장 낮은 수준이었으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적인 의견은 18.6%로

다른 정책이슈에 비해 매우 높게 나타났음.

- 이러한 결과는 사회복지시설에 종사하고 있는 복무관리담당자가 판단할 때 현재 사회복지복무요원에게 부여된 직무에 따라 난이도를 구분하여 복무기간을 차등적으로 적용하는데 현실적으로 한계가 존재하는 것으로 생각하고 있음을 보여주는 것임.
 - 복무관리담당자의 이러한 의견에는 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.
- 사회복지복무요원의 경우 복무관리담당자보다는 상대적으로 긍정적이었는데, 약 62.1%(매우 필요 37.9%)가 도입이 필요하다는 입장이었고 복무기간 차등제 도입에 부정적인 의견은 10.8%로 나타났음.
- 복무기간 차등제에 대한 사회복지복무요원의 의견 역시 지역 및 기관 유형에 따라서 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않았음.

〈표 9-29〉 직무 난이도에 따른 사회복지기간 차등제 도입 필요성(사회복무기관)

구분	지역구분 ¹			지역구분 ²				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	3.36	3.38	3.35	3.39	3.3	3.36	3.37	3.37
F	0.062			0.114				

구분	기관유형 ¹		기관유형 ²					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.41	3.33	3.44	3.35	3.38	3.21	3.39	3.37
F	1.775		1.621					

〈표 9-30〉 직무 난이도에 따른 사회복지기간 차등제 도입 필요성(사회복무요원)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.83	3.85	3.89	3.94	3.64	3.86	3.85	3.85
F	0.082			2.597				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.93	3.79	3.87	3.91	3.71	3.81	3.79	3.85
F	3.265		0.616					

13. 사회복지기관 지정 및 사회복지무요원 배정 시 고려사항

□ 다음으로 사회복지기관 지정 및 사회복지무요원의 합리적인 배정을 위한 고려사항에 대한 조사결과를 살펴봄.

- － 사회복지무요원의 합리적 배정 및 충분한 활용은, 앞서 복무관리담당자 대상의 조사결과에서 사회복지무제도의 성공적인 정착과 발전을 위한 필수요건으로 언급된 바 있으며 지속적으로 보완해야 할 과제임.

〈표 9-31〉 지역별/기관유형별 사회복지기관 지정범위 설정에 대한 의견

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
국가 및 공공 당연 지정 민간기관은 평가에 따라	33.6	31.0	40.1	34.4	33.1	31.1	37.8	33.3
모든 기관에 동일 기준 적용	51.7	52.0	44.2	49.2	52.9	52.5	46.2	50.8
잘 모르겠다	14.6	16.9	15.7	16.4	14.1	16.5	16.1	15.9
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형		기관유형					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
국가 및 공공 당연 지정 민간기관은 평가에 따라	34.0	32.9	33.3	32.4	38.8	25.3	41.0	33.3
모든 기관에 동일 기준 적용	49.5	51.7	50.5	51.4	46.9	54.6	49.2	50.8
잘 모르겠다	16.5	15.4	16.2	16.2	14.3	20.1	9.8	15.9
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 먼저, 사회복지기관의 지정 범위에 대해서는 국가기관이나 민간기관에 상관없이 모든 기관에 동일한 평가기준을 적용하고 평가결과에 따라서 지정여부 및 사회복지무원 활용 규모(정원)를 결정해야 한다는 응답이 50.8%로 상대적으로 높게 나타남.

－ 반면, 국가 및 지자체 소속기관은 당연 지정하고 민간기관은 평가에 의해 지정여부를 결정해야 한다는 의견은 33.3%로, 사회복지기관 지정에 있어서 공공과 민간에 대하여 동일한 기준을 적용하고 평가 결과를 반영하는 것을 전반적으로 지지하고 있음.

• 이러한 의견은 지역이나 기관유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았음.

□ 다음으로 사회복지기관마다 사회복지요원을 배정할 경우 고려해야 할 주요 기준에 대한 조사결과를 살펴보면,

－ 복무관리담당자의 52.7%가 가장 우선적으로 고려해야 할 기준으로 생활시설의 정원 및 이용자 규모 등 해당 사회복지기관 복지대상자 규모를 선택하였음.

－ 다음으로는 해당 복무기관의 사회복지 전문인력 규모가 고려되어야 한다는 응답이 17.6%로 나타났으며, 이어서 운영프로그램 규모나

예산규모, 법인 및 개인 운영시설 등 시설유형 순서로 제안되었음.

－ 이러한 조사결과는 지역보다는 기관유형에 따라서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났음.

- 지역사회복지관을 중심으로 한 이용시설에서는 복지대상자 규모 다음으로 기관이 운영하고 있는 프로그램이나 예산 규모를 주요 기준으로 반영해야 한다는 비율이 19.6%로 상대적으로 높았음.
- 반면에, 대부분 소규모인 생활시설의 경우 복지대상자의 규모가 가장 중요하다는 응답이 약 63.2%로 월등히 높게 나타났으며, 운영 프로그램 및 예산 규모를 반영해야 한다는 의견은 3.2%에 불과하였음.

〈표 9-32〉 지역별/기관유형별 사회복지무원 배정 시 고려사항 1순위

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
종사자규모	19.0	16.2	18.6	18.0	20.2	15.5	18.2	17.6
생활시설 정원등 복지대상자 규모	51.5	52.9	55.2	48.9	53.2	54.6	55.9	52.7
운영프로그램 규모나 예산규모	15.7	12.2	7.0	15.0	13.7	12.5	6.3	12.8
법인 및 개인등 시설유형	11.1	16.2	16.3	14.8	11.8	14.6	16.8	14.3
기타	2.6	2.5	2.9	3.3	1.1	2.8	2.8	2.6
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
종사자규모	15.5	19.1	17.7	16.8	18.4	20.7	14.8	17.6
생활시설 정원등 복지대상자 규모	63.2	45.3	57.4	53.6	53.7	39.7	52.5	52.7
운영프로그램 규모나 예산규모	3.2	19.6	8.7	12.4	6.8	27.0	13.9	12.8
법인 및 개인등 시설유형	15.3	13.6	14.6	14.3	17.7	10.3	14.8	14.3
기타	2.8	2.4	1.5	3.0	3.4	2.3	4.1	2.6
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 한편, 사회복지요원을 대상으로 현재 자신이 복무 중인 기관에 향후에도 지속적으로 사회복지요원을 배치하는 것의 적절성을 조사한 결과,
- － 대체로 또는 매우 적절하다고 응답한 비율은 68.1%로 나타났으며, 향후 더 이상 배정할 필요가 없다고 부정적인 시각을 가진 사회복지요원도 15.8%에 이르렀음.
 - － 사회복지요원이 직접 판단한 사회복지요원 배정의 적절성과 관련한 5점 척도 기준의 평점은 3.86점으로 나타났음.
 - 생활시설의 사회복지요원에 의한 평가결과가 3.96점으로 나타나 이용시설에 비해 상대적으로 더욱 적절한 것으로 평가되었지만, 이러한 결과는 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았음.

〈표 9-33〉 현재 복무 중인 사회복지기관 내 향후 사회복지요원 배정 적합성

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.79	3.91	3.84	3.74	3.96	3.93	3.88	3.86
F	0.870			1.584				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.96	3.80	3.84	3.92	3.93	3.80	3.80	3.86
F	3.481		0.376					

14. 사회복지제도 운영주체 관련 역할분담

- 마지막으로 사회복지제도 발전을 모색하기 위한 정책과제로서 운영주체 관련 역할분담에 대한 조사결과를 살펴보았음.
- － 사회복지제도는 현재 병무청이 운영주체로서 복무관리를 담당했다면, 수요부처는 직무교육을 중심으로 담당하여 왔음.
 - － 그러나, 2010년부터 수요부처가 직무교육뿐만 아니라 사회복지요원

에게 지급되는 인건비에 대한 예산배정 및 집행까지 담당하게 됨.

- 예산 집행을 담당하게 됨에 따라, 사회복지 분야 복무기관에 대한 자체적인 관리 및 지원방안 등을 구체적으로 마련하여 개별 사회복지시설로 전달하는 것은 보건복지가족부가 수행해야 할 중요한 업무가 되었으며 이를 사전에 준비해야 하는 상황임.
- 이에 따라, 향후 운영주체와 관련된 역할분담 방안은 제도의 발전 방향과 기본체계를 설계하는 중장기 과제라고 할 수 있음.

□ 먼저, 사회복지제도 운영과 관련된 책임 주체에 대한 결과를 살펴보면, 병무청이 보건복지가족부보다 적절하다는 응답이 77.6%로 나타났음.

- 이는 사회복지 분야의 사회복지요원 비중이 크고 이를 중심으로 운영된다고 할지라도, 병역제도란 틀 속에서 고려할 때 병무청이 수급 조절 및 복무관리 차원에서 적합하다고 생각한 것으로 볼 수 있음.

〈표 9-34〉 지역별/기관유형별 사회복지제도 운영 및 관리주체에 대한 의견

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
병무청	77.4	79.4	72.3	77.4	77.5	79.0	74.2	77.6
보건복지가족부	22.6	20.6	27.7	22.6	22.5	21.0	25.8	22.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
병무청	77.4	77.7	78.6	79.4	70.8	76.6	77.5	77.6
보건복지가족부	22.6	22.3	21.4	20.6	29.2	23.4	22.5	22.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지 분야 사회복지요원 대상으로 실시하는 소양교육의 책임 운영 주체에 관한 조사 결과, 보건복지가족부가 적절하다는 51.2%로 나타나 현재 소양교육을 담당하고 있는 병무청보다 오히려 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음.

〈표 9-35〉 지역별/기관유형별 사회복지요원 소양교육 주제에 대한 의견

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
병무청	51.2	48.1	44.4	46.2	52.2	49.7	46.8	48.8
보건복지가족부	48.8	51.9	55.6	53.8	47.8	50.3	53.2	51.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
병무청	50.8	47.5	50.4	47.3	43.2	48.0	54.4	48.8
보건복지가족부	49.2	52.5	49.6	52.7	56.8	52.0	45.6	51.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 다음으로 현재 보건복지가족부가 담당하고 있는 직무교육에 대한 책임 운영주체에 대해 조사한 결과, 보건복지가족부가 직무교육을 계속해서 담당하는 것이 적절하다는 의견이 62.2%로 나타났다.

〈표 9-36〉 지역별/기관유형별 사회복지요원 직무교육 주제에 대한 의견

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
병무청	43.6	34.6	32.5	36.3	46.7	35.5	31.9	37.8
보건복지가족부	56.4	65.4	67.5	63.7	53.3	64.5	68.1	62.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
병무청	38.5	37.4	38.7	38.0	34.8	36.5	39.3	37.8
보건복지가족부	61.5	62.6	61.3	62.0	65.2	63.5	60.7	62.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 마지막으로 지방자치단체 내 사회복지무제도 관련 담당부서에 대한 조사 결과, 병무행정 담당부서가 적절하다는 응답이 52.6%로 사회복지업무

담당부서보다 다소 높았으나 수도권 등 지역에 따라 상이하게 나타남.

〈표 9-37〉 지역별/기관유형별 지자체 내 사회복지 업무 담당부서에 대한 의견

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자지방광역시	자지방중소도시	자지방농어촌	
병무행정 담당부서	56.3	50.4	50.0	48.5	56.8	54.1	51.7	52.6
복지행정 담당부서	43.7	49.6	50.0	51.5	43.2	45.9	48.3	47.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
병무행정 담당부서	53.4	52.1	50.0	53.8	47.6	57.1	56.9	52.6
복지행정 담당부서	46.6	47.9	50.0	46.2	52.4	42.9	43.1	47.4
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

제3절 사회복지기관 평가 및 모니터링 체계 도입

□ 사회복지기관 평가 및 모니터링 체계 도입에 대한 의견을 검토하기에 앞서, 먼저 복무관리담당자를 대상으로 사회복지기관으로서 궁극적으로 지향해야 하는 중요한 가치가 무엇이라고 생각하는지에 대하여 조사한 결과를 살펴봄.

- － 사회복지기관으로서 사회복지요원을 활용하기 위해서 지향해야 하는 가치 또는 중요하다고 생각하는 우선적인 기준은 공공성과 노동시장 중립성 등인 것으로 확인됨.
- － 사회복지기관이 지향해야 하는 가치 1순위는 공공성으로 나타남.

〈표 9-38〉 지역별/기관유형별 사회복지기관이 지향해야 할 가치 1순위

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방 광역시	지방 중소도시	지방 농어촌	
공공성	74.9	77.1	72.1	77.9	72.6	77.2	69.9	75.5
노동시장중립성	7.0	6.2	11.6	7.4	7.6	4.9	13.3	7.3
사회복무요원 활용비용부담능력	2.2	1.8	1.2	2.2	1.9	1.6	1.4	1.8
사회복무요원 전문적 슈퍼비전	8.7	7.6	7.6	7.7	8.7	8.2	7.0	8.0
사회복무여건 및 권리보호	5.7	5.3	3.5	3.6	7.2	5.6	4.2	5.2
기타	1.5	2.1	4.1	1.4	1.9	2.4	4.2	2.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타	
공공성	72.4	77.7	76.9	73.1	70.7	79.3	78.7	75.5
노동시장중립성	8.7	6.3	7.4	9.6	5.4	6.3	3.3	7.3
사회복무요원 활용비용부담능력	1.8	1.9	1.3	2.2	0.7	2.9	2.5	1.8
사회복무요원 전문적 슈퍼비전	9.3	7.1	8.5	7.4	13.6	5.7	4.9	8.0
사회복무여건 및 권리보호	5.8	4.7	3.3	5.8	6.1	4.6	9.0	5.2
기타	2.0	2.3	2.6	1.9	3.4	1.1	1.6	2.2
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

— 사회복지기관이 지향해야 하는 가치 2순위로는 노동시장 중립성이 상대적으로 높게 제시됨.

- 노동시장 중립성은, 사회복지기관 내에서 사회복지요원의 역할은 정규 직원의 보조적 역할로 제한되며, 사회복지요원의 배치 및 활용으로 인하여 해당 기관이 기존 정규 일자리를 축소 또는 대체 하거나, 신규 일자리 창출을 포기하면 안 된다는 원칙을 의미함.

〈표 9-39〉 지역별/기관유형별 사회복무기관이 지향해야 할 가치 2순위

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=1118)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방 광역시	지방중 소도시	지방 농어촌	
공공성	11.6	9.6	12.7	11.2	11.6	9.1	13.7	10.8
노동시장중립성	35.0	35.0	30.6	34.4	35.1	35.6	29.0	34.3
사회복무요원 활용비용부담능력	8.3	7.0	8.9	7.9	7.6	7.3	9.2	7.8
사회복무요원 전문적 슈퍼비전	22.5	24.2	24.8	23.8	22.3	23.0	27.5	23.6
사회복무여건 및 권리보호	22.7	24.2	22.9	22.6	23.5	25.0	20.6	23.4
기타	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타	
공공성	11.3	10.5	10.3	11.7	10.9	11.4	8.8	10.8
노동시장중립성	33.5	34.9	35.8	32.7	27.0	39.2	36.8	34.3
사회복무요원 활용비용부담능력	8.3	7.4	8.4	7.3	9.5	6.0	7.9	7.8
사회복무요원 전문적 슈퍼비전	23.1	24.0	22.6	27.1	21.2	19.3	25.4	23.6
사회복무여건 및 권리보호	23.7	23.2	22.9	21.3	31.4	24.1	21.1	23.4
기타	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 그밖에, 사회복무요원을 대상으로 기관 전문인력을 활용한 슈퍼비전 및 상담 제공, 사회복무요원의 복무여건 및 권리 보호, 사회복무요원 활용 및 관리에 수반되는 비용 부담능력 등이 제시되었음.

□ 다음으로 사회복무기관 평가 및 모니터링 체계 도입 필요성에 대하여 조사한 결과를 살펴봄.

- 사회복무기관 평가 및 모니터링 체계 도입 필요성과 관련 전체 복무 관리담당자의 78.4%가 필요하다고 응답함.
 - 사회복무기관 평가 및 모니터링 시행과 관련된 적정 주기에 대한 의견은 평균 1.4년으로 나타남.

〈표 9-40〉 지역별/기관유형별 사회복무기관 평가 및 모니터링 필요 여부

(단위: %)

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
필요	81.0	75.8	80.2	79.8	81.4	75.3	79.0	78.4
불필요	19.0	24.2	19.8	20.2	18.6	24.7	21.0	21.6
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
필요	77.7	79.0	77.7	77.7	82.3	79.9	76.2	78.4
불필요	22.3	21.0	22.3	22.3	17.7	20.1	23.8	21.6
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 9-41〉 지역별/기관유형별 사회복무기관 평가 및 모니터링 주기

구분	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자방광역시	자방중소도시	자방농어촌	
평균	1.36	1.41	1.33	1.34	1.40	1.42	1.32	1.38
F	0.885			0.971				

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	1.40	1.36	1.35	1.24	1.32	1.47	1.30	1.38
F	0.886		1.599					

□ 한편, 사회복지사업법에 근거한 사회복지시설 평가와 연계하여 사회복지부 관련 평가 및 모니터링을 실시하는 방안에 대해서는 무응답을 제외한 조사대상 사회복지기관의 58.2%가 동의하는 것으로 나타났다.

- 그러나, 앞서 사회복지기관 평가 및 모니터링 체계 자체를 도입하는 것이 필요하다고 응답한 결과(78.4%)와 비교해볼 때, 기존 사회복지 시설 평가와 연계하여 실시하는 구체적 평가방법론에 대해서는 일부 의견을 달리하는 것으로 나타났다.

- 지역별로 살펴보면, 중소도시 및 농어촌 지역에서 긍정적 의견이

- 60%대로 나타나 다소 높았으나 유의미한 차이는 아니었음.
- 반면, 기관유형별로 살펴보면 생활시설과 이용시설 간에는 차이가 없었지만, 세부 기관유형 중 지역사회복지관의 경우 기존의 사회 복지시설 평가와 연계하는 방안에 대해 오히려 부정적인 의견이 60.8%로 높게 나타났음.

〈표 9-42〉 지역별/기관유형별 사회복지기관 평가와 사회복지시설 평가 연계 실시방안에 대한 인식

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=816)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
긍정	54.0	61.4	60.0	58.1	51.3	61.6	62.1	58.2
부정	46.0	38.6	40.0	41.9	48.7	38.4	37.9	41.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=816)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
긍정	61.0	56.1	60.2	58.8	64.5	39.2	70.5	58.2
부정	39.0	43.9	39.8	41.2	35.5	60.8	29.5	41.8
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 이와 같이 기존의 사회복지시설 평가와 연계하는 방안을 검토하는 것은 예산과 시간적 제약으로 인해 전체 사회복지기관에 대한 정기적 평가를 실시하는 것이 현실적으로 어려운 상황이기 때문임.

— 이러한 상황에서 사회복지기관에 대한 평가를 3년 주기로 진행되고 있는 사회복지시설 평가에 연계하는 방안을 가장 적합한 대안으로 검토할 수 있기 때문임.

- 그 이유는 사회복지사업법에 따른 평가대상 시설의 상당 부분이 사회복지기관으로 평가대상이 중복되고, 평가목적과 수행방식에 있어서 유사한 형태를 적용할 수 있기 때문임.
- 구체적으로 사회복지시설 평가의 대상인 8개 주요 시설유형³⁾에

속하는 사회복무기관에 대해서 동일하게 3개 집단으로 구분하여 3년을 주기로 평가를 수행하되, 사회복무요원 활용 및 복무관리 실태를 독립적인 평가영역으로 구성하여 평가하는 것이 바람직함.

- 다만, 사회복지시설 평가 대상인 8개 시설유형에 포함되지 않는 보건의료 분야 등 다양한 영역별로 분포하고 있는 일부 사회복무기관에 대해서는 역시 3년을 주기로 동일한 평가기준을 활용하여 별도의 사회복무기관 평가를 실시하는 것이 가능함.

□ 마지막으로, 우수 사회복무기관 인증 제도 도입에 대한 의견을 살펴보면 다음과 같음.

- 사회복무기관의 질 제고를 위하여 우수 사회복무기관 인증 제도를 도입하는 방안에 대해서는 조사대상 사회복무기관의 64.3%가 동의하는 것으로 나타났음.
- 그러나, 앞서 사회복무기관 평가를 기존의 사회복지시설 평가와 연계하여 실시하는 방안에 대해서 다른 기관유형과 달리 부정적이었던 지역사회복지관의 경우, 우수 사회복무기관 인증제 도입에 대해서도 54%로 타 기관에 비해 긍정적인 응답이 가장 낮았음.

〈표 9-43〉 지역별/기관유형별 우수 사회복무기관 인증제 도입에 대한 의견

(단위: %)

구분	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	자립광역시	자립중소도시	자립농어촌	
긍정적	63.5	64.7	65.1	62.6	65.8	63.8	67.8	64.3
부정적	36.5	35.3	34.9	37.4	34.2	36.2	32.2	35.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

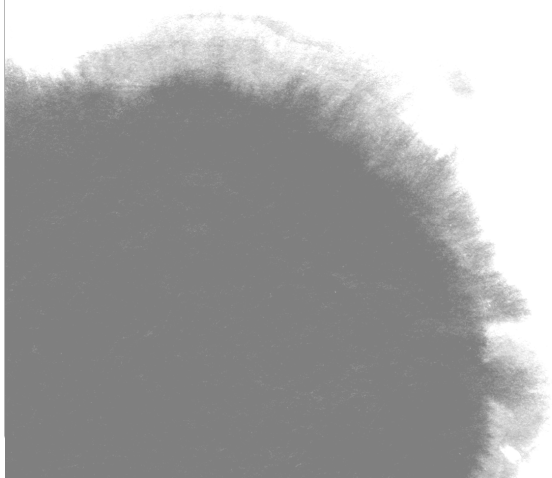
3) 사회복지시설 평가대상 시설유형

평가년도	평가대상 시설유형
2008	정신보건시설(정신요양, 사회복귀시설), 부랑인복지시설, 장애인복지관
2009	노인복지시설, 노인복지회관, 사회복지관
2010	아동복지시설, 장애인복지시설(직업재활시설 포함)

구분	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	이동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
긍정적	64.0	64.6	64.1	66.5	67.3	54.0	69.7	64.3
부정적	36.0	35.4	35.9	33.5	32.7	46.0	30.3	35.7
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

10

사회복무제도 개선을 위한 정책과제



제10장 사회복지제도 개선을 위한 정책과제

- 시행 2년차를 맞이한 사회복지제도, 성공적 정착과 지속적인 발전을 위해서 기존 제도와 차별화 전략을 통해 사회복지제도에 대한 국민의 긍정적 인식을 제고하고 다양한 사회서비스 분야에서 기여함과 동시에 지속적으로 발전할 수 있는 선순환 구조를 구축해야 하는 당면 과제를 안고 있음.
- 이를 위해, 사회복지기관 및 사회복지요원의 복무실태에 관한 실태조사 결과를 바탕으로 사회복지기관의 사회복지요원 활용 및 복무관리 실태, 세부 직무내용 및 복무여건, 사회복지기관 및 사회복지요원의 만족도, 직무교육 등 각종 사회복지교육의 실태 및 성과, 사회복지제도 개선에 대한 정책수요 등을 검토하여 개선방안을 도출하는 과정이 필수적임.
- 본 연구는 이러한 목적에 따라 전국의 사회복지 분야 사회복지기관 및 사회복지요원을 대상으로 심층 실태조사를 수행하고, 다양한 조사결과를 토대로 사회복지제도 운영 현황과 관련된 각종 이슈에 대한 기초통계 자료를 생산하고, 제도 개선과 관련된 정책대안을 제시하고자 하였음.
 - － 기존 연구를 통해 검토된 사회복지 실태조사 수행방안을 기반으로, 보건복지가족부 관련 사회복지 분야 및 복무기관별 특성 및 분포, 사회복지요원의 복무기간, 연구 및 조사수행 관련 예산제약 등 제반 여건들을 반영하여 조사계획을 수립하였으며,
 - － 이러한 계획에 따라, 본 연구에서는 사회복지시설을 중심으로 ‘제1차 사회복지 실태조사’를 수행하였음.

- 사회복지 분야 및 내용, 복무시설 유형, 지역별 분포, 사회복지무원 활용 규모 등을 고려하여 적정 조사대상 복무기관 및 사회복지무원 표본을 추출하였으며, 이들을 대상으로 사전조사를 통하여 구조화된 설문지를 중심으로 방문 면접조사 및 우편조사를 실시함.

□ 사회복지시설을 중심으로 수행된 사회복지기관 및 사회복지무원의 복무 실태 관련 조사결과를 분석함으로써 각 장에서 사회복지제도와 관련된 다양한 이슈를 중심으로 실태를 파악하고 기초통계를 제시하였으며, 제도 개선을 위한 정책수요를 도출하였음.

- － 제4장에서는 사회복지기관의 사회복지무원 활용 현황 및 적정 규모, 잠재적 수요 등을 살펴보고, 사회복지무원의 복무 관련 정보획득 및 복무기관 선택 시 고려사항, 사회복지무원의 사회복지의식 등을 심층 분석하였음.
- － 제5장에서는 사회복지무원의 직무와 관련하여 직무배정 및 조정체계, 세부 직무내용 등을 분석하였으며, 출퇴근 수단 및 소요시간과 사회복지무원의 복무여건 및 근무환경 관련 실태를 살펴보았음.
- － 제6장에서는 사회복지기관의 사회복지무원 활용 만족도를 분석함과 동시에 근무 중인 사회복지기관에 대한 사회복지무원의 복무 만족도를 양자의 시각에서 각각 분석하였음.
- － 제7장에서는 사회복지제도의 안정적·지속적인 발전을 위해 필수적 요소인 복무관리 실태를 살펴보았으며, 기존 공익근무제도와 차별화 전략으로서 복무관리 및 복무지원을 위해 병무청이 독일의 민사복무제도를 벤치마킹하여 도입한 사회복지감독관 제도에 대한 사회복지기관과 사회복지무원의 평가 결과를 분석하였음.
- － 제8장에서는 사회복지무원에 대한 직무교육과 관련하여 직무 관련성, 직무인식 및 직무수행 능력에 미친 영향, 직무교육 강화의 필요성 및 보수교육의 도입 필요성 등을 분석하였으며, 복무관리담당자를 대상으로 한 교육실태 등을 살펴보았음.
- － 제9장에서는 제도 개선이 필요한 다양한 요소와 관련하여 사회복지

제도의 두 주체인 사회복지기관 및 사회복지요원의 정책수요에 대한 조사결과를 분석하였음.

- 사회복지제도의 성공적 정착을 위한 과제
- 제도 운영 과정에서 제기되고 있는 정책이슈별 개선 필요성
- 사회복지기관 모니터링 및 평가 도입 필요성

□ 마지막으로, 사회복지시설을 중심으로 수행된 사회복지 실태조사에 대한 분석결과를 기초로 도출된 다양한 정책이슈와 관련하여 사회복지제도의 운영 및 개선을 위한 정책과제별 우선순위를 살펴보고, 단기 및 중장기 정책과제를 간략히 제안하고자 함.

1. 사회복지제도 운영 및 개선을 위한 정책과제별 우선순위

□ 앞서 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지요원을 대상으로 실시한 정책과제별 개선 필요성에 대한 조사결과를 바탕으로 각각의 입장에서 평가한 우선순위를 검토하고자 함.

□ 사회복지제도의 세 가지 핵심적인 축은 ‘(1) 중앙정부의 운영주체로서 병무청과 보건복지가족부 등 수요부처, (2) 사회복지시설 등 사회복지가 이루어지는 현장이라고 말할 수 있는 사회복지기관, (3) 사회복지를 수행하는 사회복지요원’이라고 할 수 있음.

- 이러한 축을 중심으로 정부의 운영주체인 병무청과 수요부처는 지방 병무청 및 지방자치단체와 역할을 분담하고 있으며, 소양교육과 직무 교육을 담당하고 있는 관계기관이 중요한 역할을 수행하고 있음.
- 사회복지기관 내에는 직접적으로 사회복지요원을 관리하는 기관장 또는 복무관리담당자가 있으며, 해당 기관을 구성하는 직원 및 지역 사회의 사회서비스 이용대상자가 관련되어 있음.
- 사회복지요원의 경우에는 병역의 의무이행을 위해 그들을 사회복지요원으로 보낸 가족과 친구 등이 관련된다고 할 수 있음.

□ 이처럼 각각의 주체가 담당하고 있는 역할과 입장, 또한 현재 위치하고

있는 상황과 여건에 따라, 기존 공익근무제도와 달리 2008년 사회복지제도 시행 이후에 나타난 긍정적인 변화와 여전히 안고 있는 문제점과 모순 등 부정적인 측면이 다양하게 인식되며, 이러한 정책이슈에 대한 관심과 개선에 대한 요구정도는 상이하게 나타날 수밖에 없음.

- 사회복지기관과 사회복지요원을 대상으로 조사한 각 정책과제별 보완 및 개선 필요성에 대한 의견과 이에 기초한 우선순위는 역시 각자의 입장에 따라 아래와 같이 상이하게 나타났음.

□ 사회복지제도 관련 정책과제별 개선 필요성 및 우선순위

구분	사회복지기관 복무관리담당자		사회복지요원	
	필요성	우선순위	필요성	우선순위
복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보제공	4.31	(2)	4.36	(2)
복무분야 및 직무의 다양화	-	-	4.10	(6)
사회복지 영역 복무분야 및 사회복지요원 규모 확대	-	-	3.89	(9)
사회복지요원의 적성과 능력을 고려한 직무 배치	4.40	(1)	4.33	(4)
복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지요원의 선택기회 확대	4.04	(6)	4.33	(3)
사회복지기관 및 사회복지요원의 상호선택제 도입	3.69	(10)	3.89	(8)
사회복지기관의 복무관리담당자 지정 및 역할 강화	3.95	(7)	3.78	(11)
사회복지요원에 대한 소양교육 강화	4.20	(4)	3.53	(13)
사회복지요원에 대한 직무교육 강화	4.27	(3)	3.57	(12)
사회복지요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 강화	4.08	(5)	4.00	(7)
사회복지요원에 대한 자기계발 기회 제공	3.90	(9)	4.45	(1)
사회복지 경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안	3.37	(11)	3.85	(10)
직무 난이도에 따른 사회복지기간 차등제 도입	3.93	(8)	4.30	(5)

- 9장 2절에서 살펴본 다양한 정책이슈 가운데 사회복지기관만을 대상으로 조사했던 사회복지요원 배치 시 고려사항, 사회복지제도의 운영 주체와 관련된 역할분담, 사회복지기관 평가 및 모니터링 체계 도입을 제외한 13개 정책과제(사회복지기관은 2개를 추가로 제외한 11개)에 대한 평점(5점 기준)과 우선순위를 제시함.
- 사회복지기관은 주로 사회복지요원 활용 및 복무관리 측면과 관련된 정책과제에 대한 보완 및 개선의 필요성 인식과 요구정도가 높았음.
 - 사회복지 영역의 비중 확대 및 복무분야 다양화를 제외한 11개 정책과제 가운데 사회복지요원에 대한 직무 배치, 사회복지기관과 사회복지요원에 대한 사전 정보제공, 사회복지요원의 복무관리를 위한 각종 지원, 그리고 복무동기 부여와 직무수행 등에 필요한 소양교육과 직무교육 등과 관련된 정책적 관심과 개선 및 보완에 대한 요구가 높았음.
 - 반면에, 사회복지시설의 여러 가지 여건 상 복무관리에 지나치게 부담이 되는 방향으로의 변화나 사회복지요원의 권한과 자율성 등이 강화되는 것에 대해서는 다소 유보적인 입장을 가지고 있는 것으로 확인되었음.
- 이와 달리, 사회복지요원은 자신이 현재 복무 중인 사회복지기관과 관련된 복무여건 또는 복무기간 중에 제공받을 수 있는 다양한 복무 지원의 확대에 가장 큰 관심과 욕구를 가진 것으로 나타남.
 - 특히, 자신이 2년간의 복무기간을 보내는 사회복지기관의 배치 및 결정, 자신이 수행하는 구체적인 직무와 관련된 의사결정 참여 및 선택기회의 확대 등에 대해 많은 관심을 가지고 있었음.
 - 이러한 관심과 제도 개선에 대한 요구는, 현재 사회복지요원들이 자신이 수행하고 있는 직무 결정방식이나 구체적인 내용에 따라 전체적인 복무 만족도와 사회복지제도로 인한 긍정적 인식에 큰 차이가 나타나고 있는 것과 밀접한 관련이 있다고 할 수 있음.
 - 사회복지기관과 직무에 대한 사전정보의 필요성, 복무현장에서의

직무배치나 선택기회에 대한 제도적 개선 요구수준에 비해 소양 교육이나 직무교육에 대한 관심이나 개선 필요성에 대한 인식이 크게 낮은 것도 이러한 상황에서 기인한다고 볼 수 있음.

- 한편, 사회복무요원은 학업 및 사회생활에 대한 단절을 극복하기 위해 퇴근 이후 자기계발을 위한 기회 및 다양한 지원에 대한 욕구가 매우 컸으며, 제대 후 사회복지 분야에서의 사회복무 경험 등을 제도적으로 인정해주기를 희망하는 것으로 나타났음.
- 이러한 지원은 사회복무요원들로 하여금 사회복지 분야에서 복무 동기 및 태도를 변화시키는데 긍정적이라고 할 수 있으며, 더 나아가 청년을 대상으로 한 교육 및 노동시장 정책 측면의 접근과 연계될 수 있음.
- 반면, 사회복무요원들은 기존 공익근무제도와 같은 복무관리 차원에서 제도적 강화방안에 대해서는 유보적인 입장을 분명하게 나타냈음.

2. 사회복무제도 운영 및 개선을 위한 단기 및 중장기 정책과제

□ 앞서 살펴본 사회복무제도 관련 정책이슈와 과제는 다음과 같이 세 가지 영역으로 크게 구분할 수 있음.

- 사회복무제도 운영체계 및 복무관리 측면
- 사회복무기관에 대한 사회복무요원 배치 및 활용 측면
- 사회복무요원의 복무동기 부여 및 자기계발 측면

□ 이러한 영역들을 포괄하는 사회복무제도 운영 및 개선과 관련된 단기 및 중장기 정책과제는 다음과 같음.

- 정책과제를 구분함에 있어서 사회복지 분야 및 사회복무제도 관련 정책적 환경의 변화, 사회복무기관 및 사회복무요원의 정책적 개선의 요구 수준과 우선순위, 제도 보완 및 개선까지 필요한 추진절차 및 이에 소요되는 시간 등을 종합적으로 고려하였음.

□ 단기 정책과제

－ 사회복지통합관리망을 활용한 사회복지무요원 현황 및 수요파악, 복무 관리체계 구축방안 검토

- 2010년 1월 개통되는 사회복지통합관리망은 다양한 복지정책의 대상 선정, 급여 및 서비스 등을 종합적으로 관리하기 위한 사회복지 분야의 통합 정보망으로서 기존의 행정시스템과는 차원이 다른 복지행정업무 환경을 제공할 것으로 예상됨.
- 사회복지통합관리망과 민간영역의 사회복지시설정보체계 연계가 추진됨에 따라, 향후 보건복지가족부의 사회복지무요원 관리체계를 보다 효율적으로 구축할 수 있는 여건이 조성될 것으로 예상됨.
- 특히, 2010년부터 사회복지 분야 사회복지무요원에 대한 직무교육 이외에 사회복지무요원의 인건비 등 각종 예산 집행의 책임이 보건복지가족부로 조정됨에 따라 효율적이고 투명한 사회복지기관 및 사회복지무요원의 복무 현황 등에 대한 직접적인 관리체계의 구축 방안을 사전에 마련해야 함.

－ 사회복지무요원 대상 직무교육 내실화 및 보수교육 도입 검토

- 사회복지무제도는 기존 공익근무제도와 달리 사회복지무요원에 대한 직무 관련 전문적인 교육훈련을 강화하여 왔음.
- 그러나, 이번 실태조사 결과에서 나타난 것처럼 사회복지기관의 잘못된 직무부여 및 활용에서 기인하는 상황임을 고려하더라도, 사회복지무요원들이 해당 복무기관에서 수행 중인 직무와의 관련성 즉, 현장 활용도가 높지 못한 직무교육은 교육참여 자체 및 교육 내용에 대한 만족도가 높더라도 그 이상의 성과를 나타낼 수 없음.
- 따라서, 향후 직무교육은 다양한 과정 및 교과목 편성 등을 통해 다양성·전문성·현장성을 제고해야 하며, 이를 위해 현장 직무와의 연계성에 대한 지속적 모니터링을 통해 복무기관에서 그들이 수행 중인 세부 직무내용과 직무교육 내용에 대한 점목 또는 복무관리담당자 등 사회복지기관과의 정보 공유 등을 강화해야 함.

- 현행 3개 과정으로 편성된 교육과정의 경직성을 개선하여 다양한 사회복지시설의 유형에 적합한 공통 과목과 특성화 과목으로 구분하여 교육을 진행할 수 있는 다양한 시도가 필요함.
 - 또한, 소양교육만으로 부족했던 사회복지 분야에서의 복무 동기를 제고하고, 복무 경험의 긍정적 효과에 대한 인식, 사회복지기관 및 전문인력에 대한 이해 제고, 사회복지기관 복무관리담당자와 기관 내 직원과의 갈등관계 해소 및 부적절한 활용사례를 통한 사회복지요원으로서 권리와 역할 교육을 강화할 필요가 있음.
 - 한편, 보수교육의 필요성과 시행방안에 대해서는 향후 보다 심층적으로 도입 가능성을 검토해야 할 것임.
- － 사회복지관리 체계의 전문성 및 연계성 강화를 위해 기관장과 복무관리담당자 대상 교육프로그램의 정례화
- 기관장 및 복무관리담당자의 교육을 정례화 하여 교육프로그램 및 사회복지 분야의 사회복지기관간의 네트워크로 활용함으로써 복무관리에 필요한 각종 정보 제공 및 연계를 강화해야 함.
 - 복무관리담당자에 대한 교육은 현재 직무교육을 담당하고 있는 보건복지인력개발원에서 수행하되, 최소한 1년에 1~2회 실시하며 권역별로 실시함으로써 다양한 정보 공유 및 복무기관의 역할과 책임성 제고, 사회복지요원의 직무배치 및 활용 등에 대한 사례 등 교육내용이 강화되어야 함.
 - 이와 관련된 중장기 과제로, 사회복지감독관 운용체계 및 전문성 제고를 위해서 보건복지가족부가 병무청과 협의를 추진해야 함.
- － 사회복지기관 및 복무인력 활용실태 평가 및 모니터링 체계 구축
- 지자체 복지종합평가 및 사회복지시설 평가와 연계하여 정기적인 (3년 단위) 사회복지기관 평가 및 모니터링 체계 구축
 - 2011년부터 새롭게 시작되는 사회복지시설평가 계획수립 시 사회복지 분야와 관련된 평가를 부가적으로 실시하는 방안 및 이외의 사회복지기관에 대한 평가체계 구축을 2010년에 준비해야 함.

－ 사회복지인력 부적절 활용사례 전파를 통한 적정 직무부여 및 복무 관리 방안 마련

- 사회복지요원에 대한 부적절한 직무부여, 영리목적 또는 사적인 활용 사례를 사회복지 분야 복무기관에 적극 홍보하여 이에 대한 관리 감독기능 강화를 통해 사회복지제도의 근본 취지를 살리고, 나아가 사회복지요원의 복무 불만족 및 복무이탈을 사전에 예방할 수 있도록 해야 함.
- 사회복지요원의 활용 및 직무부여에 있어 가장 중요한 역할을 담당하고 있는 기관장 및 복무관리담당자의 긍정적인 인식 제고와 공공성에 기초해 제도의 본래 취지를 훼손하지 않고 전략적으로 활용할 수 있는 방안 등에 대한 가이드라인을 제시해야 함.

－ 사회복지제도에 대한 정책홍보 강화

- 사회복지제도의 정책방향, 기존 제도와 차별성, 사회복지제도 시행 이후 성과 및 성공적인 복무사례 등을 적극적으로 홍보할 필요성이 있음.
- 사회복지 분야 복무인력 확대 및 직무교육 실시 이후 사회복지 분야에서 기존에 가지고 있던 공익근무요원에 대한 인식은 사회복지요원을 대상으로 개선되고 있다고 평가할 수 있음.
- 그러나, 기존 공익근무제도와 차별화되지 않는 정책방향, 최근의 사회복지제도 관련 정책 추진방향과 명칭 등의 혼선을 정리하고, 사회복지 분야에서의 긍정적인 이미지를 지속적으로 유지 확대할 수 있도록 정책적인 홍보를 강화해야 함.

□ 중장기 정책과제

－ 사회복지기관 및 사회복지요원의 상호선택제 도입 추진

- 사회복지요원의 ‘소집 - 선발 - 교육 - 배치 - 복무관리’ 과정에 개인의 특성 및 선호, 사회복지기관의 특성 및 세부적인 직무 등이 사전에 상호 고려됨으로써, 사회복지기관과 사회복지요원의 만족도를 동시에 제고할 수 있는 윈(win)-윈(win) 전략으로 필요함.

- ‘사회복무기관 및 사회복무요원의 상호선택제’를 조기에 시행할 수 있도록 사회복지 분야의 사회복무기관을 중심으로 이에 대한 시행방안 등을 마련하여 병무청과 협의 하에 추진해야 함.
 - 사회복무기관과 사회복무요원 간의 욕구와 상호 의사가 충분히 반영되어 사회복무요원의 입장에서는 복무기관과 직무의 결정이, 사회복무기관 입장에서는 사회복무요원의 효율적인 활용을 위한 선택이 이루어질 수 있도록 수급 균형 및 제도 운영체계에 대한 사전 검토가 충분히 이루어져야 함.
- － 사회복무요원에 대한 다양한 자기계발 기회 제공 및 지원방안 모색
- 자기계발 기회 및 각종 복무지원에 대한 사회복무요원들의 관심 및 우선순위는 매우 높은 상황이나, 현실적으로 병역자원 관리를 담당하는 병무청과 각종 지원을 제공할 수 있는 노동부, 교육과학기술부 등과의 업무 협조가 필요하므로 중장기 과제로 분류
 - 먼저, 사회복무요원의 자기계발 기회 제공 및 동기부여를 위해서 다양한 교육프로그램의 연계를 추진하는 방안이 필요함.
 - 사회복무요원의 경우, 퇴근 시간 이후를 활용하거나 사이버교육에 대한 접근성이 높으므로 이러한 교육프로그램 및 각종 콘텐츠를 적극 활용할 수 있도록 제도적으로 연계하는 방안을 추진해야 함.
 - 특히, 지역사회 및 인터넷 상의 다양한 평생교육체계를 통해 학업 중단 없이 지속적으로 교육받을 수 있는 기회를 제공하며, 각종 직업기술 및 인적자원 개발을 위해 수강이 가능한 학원 및 교육 과정에 참여할 경우 고용보험 근로자 교육지원프로그램 등을 활용하여 비용을 지원함으로써 자기계발과 함께 노동시장정책의 차원에서도 일정한 성과를 기대할 수 있을 것으로 예상됨.
 - 또한, 일과시간 이후의 복무관리 차원에서도 각종 사고 또는 복무 이탈 등을 사전에 예방하는 긍정적 효과를 기대할 수도 있음.
 - 그밖에 사회복무요원에 대한 상담 및 고충 처리를 위한 복무관리 담당자의 슈퍼비전 기능을 강화해야 함.

- 이를 위해서도, 복무관리담당자에 대한 정기적인 교육프로그램이 필수적이며 우선적으로 사회복무기관이 사회복무요원을 바라보는 시각과 대우를 인격적 차원에서 개선해야 함.
 - 현재 사회복무요원의 경우, 복무 중에 나타나는 질병 또는 사고 등에 대한 사회보험 적용에 있어서 한계를 지니고 있으므로, 중장기적으로 사회복무요원에 대한 사회보험 가입 관련 예산지원이나 가입 인정 등을 통해 노동시장참여 단절, 복무 중 발생 가능한 위험에 대응할 수 있는 체계를 구축해야 함.
- 사회복무요원에 대한 사회적 인식 및 복무 경험의 경력인정 확대
- 기본적으로 사회복무요원은 현역 복무를 하지 않지만, 사회서비스 분야에 집중적으로 투입되어 다양한 서비스 제공에 있어 보조적 역할을 수행함으로써 사회적으로 기여함.
 - 동시에, 사회복무에 필요한 소양교육 및 직무교육을 통한 성숙한 시민으로의 성장, 성실한 복무를 통한 사회생활 경험, 사회서비스 분야의 다양한 직업탐색 및 체험 등 인적자원의 효율적인 활용 측면뿐만 아니라 사회복무를 통해 개인의 성숙과 발전을 위해서도 긍정적인 변화를 이끌어낼 수 있는 중요한 기회를 갖게 됨.
 - 이와 관련된 독일 민사복무제도의 ‘교육복무(Lerndienst)’ 개념은 향후 우리 사회복무제도의 발전을 위한 중요한 정책지향으로서 의미하는 바가 크다고 할 수 있음.
 - 따라서, 사회복무요원이 이러한 기회를 보다 적극적으로 활용하여 복무기간 중 직무를 수행하고, 자기계발을 위해 노력하며 복무경험을 사회복지 분야에서의 노동시장 진입이나 전문자격 취득 시 연계하여 경력으로 인정함으로써 성실한 복무수행을 유인해야 함.
 - 또한, 사회복지 분야에서의 직무교육 및 복무경력을 대학의 전공 및 봉사활동 학점으로 인정하거나 전문 자격증 취득 시 필요한 실습 등으로 인정하는 등 다양한 인센티브 제공의 검토가 필요함.
- 사회복무요원의 신규 배치 및 활용 가능한 복무분야 발굴

- 단기적인 사업 중심의 수요발굴이나 확대가 아니라, 제도 개선을 통해 복무분야를 확대하고 잠재적인 수요를 창출해야 함.
- 우선 사회복지 영역의 경우, 사회복지요원을 배치할 수 있는 복무분야를 사회복지사업법 상 사회복지사업의 정의에 명시된 사업을 수행하는 기관 및 시설로 확대하되, 대인서비스의 지속적 제공을 필요로 하는 사회복지시설 및 각종 서비스에 중점 투입하도록 함.
- 그러나, 향후 노인장기요양보험과 관련된 각종 시설과 관련하여 문제가 제기될 것으로 예상되는 사업주체의 공공성(비영리성)과 노동시장 중립성 문제 등의 기본원칙을 훼손할 가능성은 사전에 검토하여 차단하는 것이 바람직함

－ 사회복지요원 활용 시 노동시장 중립성 원칙 준수

- 사회복지요원의 배치 및 활용에 있어서 간과해서는 안 되는 주요 원칙으로 사회복지요원의 활용이 사회복지 분야에서의 노동시장에 영향을 미쳐서는 안 된다는 원칙임.
- 이러한 노동시장 중립성 원칙과 관련된 우려가 현실화 될 경우, 해당 분야의 노동시장 여건뿐만 아니라, 사회복지제도의 발전에도 부정적인 영향을 미치게 되어 악순환에 빠지게 됨.
- 사회복지인력의 배치 및 활용을 통해 노동시장에서의 구축현상이 나타날 경우, 전문 인력의 노동시장 여건은 악화되며 그로 인해 사회복지요원의 복무강도 및 여건 역시 나빠질 것임.
- 또한, 사회복지요원이 전문 인력을 대체함에 따라 복지대상자에게 제공되는 사회서비스의 질은 저하될 수밖에 없으며, 이는 필연적으로 사회복지제도 자체에 대한 부정적인 인식을 확산시켜 제도 발전에 커다란 장애요인으로 작용할 것임.
- 노동시장 중립성의 원칙에 기초하여 전문적 자격과 서비스 제공능력을 요구하는 역할이 비숙련 사회복지요원에 의하여 수행되지 않도록 명확한 원칙이 제시되어야 하며 사회복지기관 및 복무관리담당자에 대한 부적절한 활용사례 교육 등을 강화하여 이러한

원칙에 대한 인식을 강화해야 함.

- 사회복지요원에 대해서도 소양교육 및 직무교육 시 직무수행과 관련된 노동시장 중립성의 원칙에 대한 교육을 실시함으로써, 자신이 수행하는 직무의 한계에 대해 명확히 인식하도록 해야 함.

－ 사회복지기관에 대한 지정 및 인력배정 기준 마련

- 사회복지시설에 배치되는 사회복지요원의 증가에 따라 합리적인 복무기관 지정기준과 인력배정 기준의 마련이 필요함.
- 사회복지기관의 유형·규모, 직무분야, 지정방법, 복리후생 등을 고려해야 하며 사회복지기관으로 지정된 복무기관은 지역사회 및 정부로부터 신뢰할 수 있는 기관으로 성장할 수 있도록 유도하고, 효율적인 복무관리가 이루어질 수 있도록 해야 함.
- 이를 위해 필요한 복무직과 사회복지요원 규모의 관리, 사회복지기관과 사회복지요원 간의 상호선택 절차 등과 함께 포털시스템 등 정보시스템이 뒷받침되어야 함.
- 한편, 사회복지기관 지정이 보건복지 분야 복무기관에 대한 심사 에 의한 사회복지인력 활용의 장애요인으로 작용해서는 안 되며, 이러한 업무처리를 이유로 불필요한 조직이나 인력을 확대하려는 시도는 경계되어야 함.
- 사회복지인력의 배정기준 마련과 관련하여, 현실 적용 가능성과 수용 가능성 측면이 반드시 고려되어야 함.
- 사회복지요원에 대한 수요를 파악하고 제시된 기준에 따라 승인 및 배정 가능한 최대 인력규모를 결정해야 하는데, 각 시군구별 업무 부담 및 향후 사회복지통합관리망의 사회복지시설 정보를 통해 자동적으로 산출할 수 있는 방법이 적용되어야 함.
- 인력배정 기준으로는 우선적으로 사회복지기관의 규모, 즉 종사자 및 복지서비스 대상자 규모와 관련된 변수를 적용하는 방안을 적극적으로 검토해야 함.
- 산출되는 인력배정 규모는 해당 복무기관이 활용할 수 있는 최대

복무인력의 규모(상한선)를 의미하며, 상호선택제 도입 시, 독일의 민사복무기관별 복무직(ZDP) 규모와 같이 이러한 최대 활용가능 복무인력의 규모 내에서 복무인력과 복무기관의 선택과 합의에 따라 실제 복무인력의 규모가 결정되는 체계로 운영되어야 함.

— 지자체의 사회복지 복무 관련 업무 조정 및 재정부담 해소방안 추진

- 지자체 주민생활지원과 등 사회복지공무원의 업무를 고려해 사회복지 복무 관련 업무가 부담으로 인식되어 지자체에서 사회복지무원 활용에 대한 수요 감소요인으로 작용하지 않도록 해야 함.
- 또한, 사회복지무원에 대한 적절한 활용 및 직무 부여 이외에도, 사회복지기관에 대하여 행정적인 측면에서 복무관리 부담을 지나치게 강화시키는 것은 사회복지시설의 인력이 부족한 상황을 고려할 때 사회복지무원의 활용과 복무관리의 부담 간에 딜레마에 직면하게 할 수 있음.
- 사회복지기관에 대해 복무관리 부담을 전가시키는 방향이 아니라, 복무관리에 대한 평가 및 모니터링 시스템 구축과 사회복지감독관 제도의 개선 및 전문성과 책임성 강화를 통해 사회복지무원 활용으로 인한 부담과 수요 감소요인을 해소해야 함.
- 이와 관련하여, 병무청의 보건복지 분야에 대한 이해 부족, 병무청과 수요부처, 지자체, 사회복지기관간의 의사소통 및 역할분담 체계의 미흡, 이로 인한 지자체 및 사회복지기관의 업무 부담, 오히려 지자체 사회복지공무원과 사회복지시설 사회복지사들의 주요 역할인 대국민 사회복지서비스의 효과적인 제공을 어렵게 하고 질을 저하시키는 부작용을 가져올 수도 있음.
- 한편, 여전히 해결되고 있지 못한 사회복지무원의 중식비에 대한 지자체 재정부담은 2008년 상황과 달라진 지자체의 재정상황에 따라, 2009년 조사과정에서부터 향후 사회복지무원 활용을 제한하는 핵심적인 요인으로 작용할 것으로 예측되고 있음.
- 이것은 사회복지무원 1인당 연간 중식비 부담은 그리 큰 규모는

아니지만, 지방자치단체 입장에서 약 100여명의 사회복지요원을 활용하지 않을 경우, 1~2개의 독립적인 사회복지사업을 추가하여 수행할 수 있는 규모이기 때문이다.

- 따라서, 지자체의 재정부담을 초래하지 않는 방식으로 사회복지제도의 운영체계를 개선함으로써, 지자체의 경우 사회복지시설 관리 감독차원에서 사회복지요원의 활용 및 복무관리 업무를 부담없이 수행할 수 있도록 하여 사회복지 분야의 복무분야 및 인력 활용 기회를 확대할 수 있는 여건을 조성해야 함.

— 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족도 및 사회복지요원의 복무 만족도 등 상호간의 만족도 제고를 위한 다양한 접근방법 모색

- 사회복지요원의 적정 배정 및 지원 - 평가 및 모니터링 체계화 - 사회복지기관의 각종 부담을 해소하여 적극적인 활용 동기 제고 - 사회복지기관의 적절한 직무부여 및 사회복지요원의 활용 - 사회복지요원에 대한 인격적인 대우와 적절한 슈퍼비전 - 직무교육을 통한 동기부여 및 복지대상자에 대한 이해 제고와 지식 습득 - 자기계발 기회 및 인센티브 제공을 통한 사회복지와 미래에 대한 준비가 조화를 이루도록 복무여건 조성 등 사회복지제도의 보완 및 발전에 영향을 미치는 주요 요인들 간의 상호관계 및 영향에 대한 검토를 통해 사회복지제도의 핵심 주체인 사회복지기관과 사회복지요원의 만족도를 제고해야 함.

참고 문헌

- 강순희(2004). **교회노인학교 자원봉사활동 동기요인이 만족도에 주는 영향에 관한 연구**, 장로회신학대학교 석사학위논문.
- 강혜규 외(2007). 사회복무제도 도입에 따른 사회복무자원 활용방안 연구 정책보고서 2007-48, 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 김영란(1995). **한국인의 복지태도에 관한 경험적 연구-계급 및 이데올로기와의 관계를 중심으로**, 고려대학교 박사학위논문.
- 보건복지가족부(2009). 2009년도 사회복지 시설관리안내. 보건복지가족부.
- 이명하(1998). **병원의 조직문화유형과 조직유효성의 관계**, 충남대학교 박사학위논문.
- 이정표 외(2008). 공익근무요원 복무기관지정제 도입 방안 연구. 병무청.
- 최미경(1997). **사회복지관에서 수퍼바이저와 사회복지사간의 수퍼비전 인식에 관한 연구**, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 최현수·강혜규·박세경·박경희(2008), 사회복무제도 발전방안 및 실태조사 수행방안 연구 정책보고서 2008-63, 보건복지가족부·한국보건사회연구원.
- Cook, F. & Barrett, *Support for the American Welfare State: The Views of Congress and the Public*, N.Y.: Columbia University Press.
- Hackman, J. R., and Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory, *Organizational behavior and human performance*, 16, pp.250-259.

- Hasenfeld, Y. & J. Rafferty(1989). The Determinants of Public Attitudes Toward the Welfare State, *Social Forces*, 67(3).
- Mowday, R. T.(1979). The Management of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, pp.224-247.
- Taylor-Gooby, p., public Opinion. Ideology and State Welfare. London : Rutledge and Kegan Paul. 1985.
- Weiss, D. J., Dawiss, R. V., England, G. W., & Lofguist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis: University of Minnesota Industrial Relation Center.

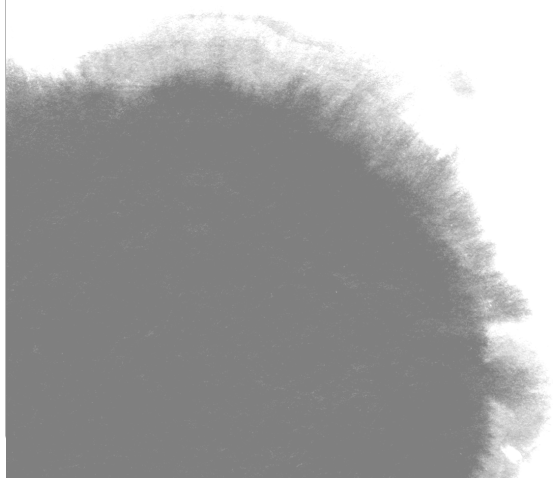
http://mma.go.kr/www_mma3/execution_8_1.jsp(병무청 홈페이지)


<http://sos.khrdi.or.kr>(보건복지인력개발원 사회복지부 홈페이지)

<http://www.zivildienst.de>(독일 민사복무청 홈페이지)

<http://www.zivi.admin.ch> (스위스 사회복지부청 홈페이지)

부록





부록

(부록 1) 사회복무기관의 복무관리 실태에 관한 조사

(부록 2) 사회복무요원의 복무실태에 관한 조사

(부록 1) 사회복지기관의 복무관리 실태에 관한 조사

		-				-				
--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--

사회복지기관의 복무관리 실태에 관한 조사

안녕하십니까?

한국보건사회연구원은 국무총리실 산하의 출연연구기관으로서 보건의료, 사회 보장, 사회정책 등 보건복지 전 분야에 걸친 연구를 통하여 국민의 삶의 질 향상을 위한 정책개발을 위해 노력하는 연구기관입니다.

금번 본 연구원에서는 국가 정책과제의 일환으로 보건복지가족부와 함께 “사회복지기관 및 사회복지요원의 복무관리 실태에 관한 조사”를 실시하고 있습니다. 본 조사의 목적은 사회복지제도의 성공적인 정착과 지속적 발전을 위하여 사회복지요원의 관리 실태와 활용상의 어려움을 파악하여 사회복지 활용을 통한 시설 업무에 실질적 도움이 될 수 있는 지원제도를 모색하기 위한 것입니다.

여러 가지 업무로 바쁘신데, 이런 요청을 드리게 된 점 무척 송구스럽습니다만, 귀 시설의 의견은 사회복지시설의 효과적 지원체계 마련, 정부의 정책 수립에 중요한 자료로 활용될 것입니다. 본 설문지에 응답하신 내용은 절대로 비밀이 보장되오니, 한 문항도 빠짐없이 솔직하게 응답해 주실 것을 다시 한번 부탁드립니다. 귀중한 시간을 내어 본 연구에 협조해 주심을 진심으로 감사드립니다.

2009년 8월

한국보건사회연구원장

※ 설문 응답방법

귀 기관의 복무관리담당자(부재 시 기관장)께서는 설문지의 모든 문항에 빠짐 없이 응답하신 후 동봉된 반송 봉투에 넣으셔서 우편으로 한국보건사회연구원으로 다시 보내주시면 됩니다. 우편요금은 수취인 후납 처리되오니 참조하시기 바랍니다.

I. 사회복지요원 활용 현황

※ 다음을 잘 읽고, 해당되는 곳에 ✓표 해 주시거나 직접 내용을 기입하여 주십시오.

1. 아래의 사회복지시설 유형을 보시고 해당되는 곳에 귀 기관의 명칭을 기록해 주십시오

시설 유형			시설명
노인복지 시설	재가노인복지시설	장기요양보험 재가급여제공기관	
		장기요양보험 재가급여 비 제공기관	
	노인의료복지시설	장기요양보험 시설급여제공기관	
		장기요양보험 시설급여 비 제공기관	
	노인여가복지시설		
	노인주거복지시설		
장애인복 지시설	장애인생활시설		
	장애인지역사회재활시설		
	장애인직업재활시설		
아동복지 시설	아동양육시설		
	아동(일시, 단기)보호시설		
	아동보호치료시설		
	아동직업훈련시설		
	자립지원시설		
	아동상담소		
청소년 복지시설	지역아동센터		
	청소년수련관(청소년수련원)		
정신보건 시설	청소년쉼터		
	정신의료시설		
	정신요양시설		
부랑인 및 노숙인 복지시설	정신질환자 사회복귀시설		
	부랑인복지시설		
	노숙인쉼터		
상담보호센터			
지역사회복지관			
지역자활센터			

2. 귀 기관에서 현재 복무하고 있는 사회복지요원은 총 몇 명입니까? (총 명)

3. 귀 기관에서는 수요파악 시 요청한 만큼 사회복무요원을 배정받으셨습니까?

1) 예 → 4번으로 가시오 2) 아니오 → 3-1)번으로 가시오

3-1) 그렇다면, 효율적으로 사회복무요원을 활용하기 위하여서는 귀 기관에 몇 명의 사회복무요원이 배치되는 것이 적절하다고 생각하십니까? (총 명)

4. 귀 기관에서는 향후 사회복지요원의 배정을 지속적으로 요구하여 활용하실 예정입니까?

1) 예 2) 아니오

5. 귀 기관에서 사회복지요원을 활용하는 이유는 무엇입니까?
- 1) 무급으로 인력을 활용할 수 있어서
 - 2) 기관의 업무에 비해 인력이 부족하기 때문에
 - 3) 정부 정책에 따라 지자체에서 수요파악 및 인력 배정이 이루어지므로(선택의 여지 없음)
 - 4) 기타()
6. 귀 기관의 사회복지요원이 시설에서 야간, 주말, 숙박근무 등 불규칙 근무를 하는 경우가 있습니까?
- 1) 예 → 6-1), 6-2)번으로 가시오
 - 2) 아니오 → 7번으로 가시오

6-1) 불규칙 근무를 하는 경우는 월평균 몇 명이며, 며칠 정도 불규칙 근무를 합니까?

불규칙근무의 유형	(야간근무 / 주말근무 / 숙박근무) 중 해당 근무에 √표(복수응답가능)
월평균 불규칙 근무자	명
월평균 불규칙 근무일	일
업무 내용	

6-2) 불규칙 근무를 하는 경우 휴무는 어떤 방식으로 보장해 주고 있습니까?

- 1) 특별한 휴무를 주지 않음
 - 2) _____ 일 휴무 후 근무
 - 3) 기타()
7. 귀 기관에서 사회복지요원이 수행하고 있는 세부 직무내용을 모두 골라 주시기 바랍니다.
- 1) 신체활동 지원(세면도움, 구강관리, 몸청결, 머리감기기, 몸단장, 옷갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지 증진)
 - 2) 가사활동 지원(취사, 청소 및 주변정돈, 세탁)
 - 3) 개인활동 지원(외출 시 동행, 일상 업무대행)
 - 4) 정서 지원(말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움)
 - 5) 방문목욕
 - 6) 기능평가 및 훈련 지원(신체기능 훈련, 기본동작 훈련, 일상생활동작 훈련, 물리치료, 언어 치료, 인지정신기능 훈련 기타 재활치료 지원)
 - 7) 구조 및 치료 활동
 - 8) 프로그램 지원(학습지도, 사회적응훈련, 자립생활, 재활 및 정신질환자 프로그램, 장애인 직업훈련, 여가활동, 체육활동, 컴퓨터 교육 등 기술교육, 자활사업장 훈련, 근로장애인 작업 및 생산품 관리 등)
 - 9) 상담 및 방문조사, 방문간호
 - 10) 노숙인 관리
 - 11) 아동 및 청소년 보호·선도
 - 12) 일반 업무 및 사무행정 지원(후원물품 관리, 우편물 관리, 홍보, 후원자 관리, 행사 운영 지원 및 기타 일반 사무·행정)
 - 13) 민원안내 및 민원업무 처리
 - 14) 청소 및 환경미화
 - 15) 시설물 관리(시설경비, 출입 관리, 안전점검·보수, 창고 정리, 청소, 주차장, 폐기물 관리 등)
 - 16) 차량 운전 및 주차 관리
 - 17) 물품 배달 및 물건 나르기
 - 18) 기타()

8. 위 7번에 제시된 직무내용 외에 귀 기관에서 사회복무요원으로 활용할 수 있도록 추가되길 희망하는 분야가 있으시면 구체적으로 기록해 주시기 바랍니다.

--

9. 귀하가 생각하시기에 사회복무요원 배치를 제한해야 하는 기관의 특성이나 유형이 있으시면 구체적으로 기록해 주시기 바랍니다.

--

10. 귀 기관에는 사회복지요원이 이용할 수 있는 별도의 공간(탈의실이나 휴게실 등)이 마련되어 있습니까?

1) 예 2) 아니오

11. 귀 기관에는 사회복지무요원의 개별 자리(좌석)가 배정되어 있고, 일을 할 수 있는 여건(컴퓨터, 책상 등 배치)이 갖추어져 있습니까?

1) 예 2) 아니오

12. 귀 기관에서는 사회복지요원의 점심식사를 어떻게 해결하고 있습니까?

1) 기관에서 제공되는 식사를 직원들과 함께 한다 (본인부담 없음)

2) 기관에서 제공되는 식사를 사서 먹는다

3) 도시락을 싸와서 직원들과 함께 한다

4) 도시락을 싸와서 사회복지요원들과 함께 한다

5) 사회복지무요원은 시설 외부에서 별도로 매식한다

6) 기타(_____)

13. 귀 기관에서 사회복지요원의 직무배정 및 조정은 어떻게 이루어집니까?

1) 특별히 정해진 직무를 부여하지 않으며 필요할 때마다 수시로 지정

2) 일정한 주기(월간, 분기 등)를 두고

3) 사회복지요원의 불만이나 문제제기가 있을 때 조정

4) 시군구 수요파악 시 제출한대로 직무를 배정하고 변경하지 않음

5) 기타(_____)

14. 귀 기관에서는 사회복무요원의 적성이나 능력, 선호 등을 고려하여 복무분야를 선택할 기회를 제공하고 있습니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

15. 귀 기관에서는 사회복지요원의 직무분야를 어떤 방식으로 결정하고 있습니까?

1) 사전에 본인의 희망을 물어본 후 협의하여 복무분야를 결정

2) 본인의 희망을 물어보지 않고, 복무자의 적성 및 경험을 고려하여 결정

3) 본인의 희망을 물어보지 않고, 복무기관에서 필요한 직무분야에 우선 배치

4) 결원이 생기는 직무분야에 우선적으로 순차적 배치

5) 시군구 수요조사 당시 배치직무를 명시하므로 별도의 직무분야를 결정할 필요 없음

6) 기타()

II. 사회복지요원 복무관리 실태

16. 귀 기관은 사회복지요원을 대상으로 복무기관이 자체적으로 실시하는 교육 프로그램을 운영하고 있습니까?

- 1) 예 → 16-1)번으로 가시오 2) 아니오 → 17번으로 가시오

16-1) 교육 프로그램은 주로 어떤 내용인지 아래에서 골라 그 순서대로 골라 주십시오.

1순위	2순위	3순위

- 1) 오리엔테이션(기관 소개, 사회복지요원의 기본 업무 등)
- 2) 봉사에 대한 기초 이론교육
- 3) 실무교육(사회복지요원의 담당 역할 및 업무)
- 4) 보수교육(자질 향상 및 갈등해소 방안)
- 5) 인성교육 및 동기부여
- 6) 기타(_____)

17. 2009년부터 사회복지기관마다 복무관리담당자를 지정하도록 규정하고 있는데, 귀 기관에는 사회복지요원 복무관리 담당자가 별도로 지정되어 있습니까?

- 1) 지정된 담당자가 있다 → 18번으로 가시오
- 2) 담당자를 돌아가면서 운영한다 → 17-1)번으로 가시오
- 3) 특별히 담당자가 없다 → 17-1)번으로 가시오
- 4) 현재는 담당자가 지정되어 있지 않으나 앞으로 지정할 계획이다 → 17-1)번으로 가시오

17-1) 복무관리 담당자를 별도로 배정하지 않은 이유는 무엇입니까?

- 1) 인력이 부족해서
- 2) 별도로 관리하지 않아도 별반 문제가 없어서
- 3) 사회복지요원들의 자발적 참여를 유도하기 위해서
- 4) 사회복지요원들이 원하지 않아서
- 5) 기타(_____)

18. 귀 기관의 사회복지관리 담당자는 시설 내에서 어떤 업무를 주로 담당하고 있습니까?

- 1) 시설의 운영 및 행정 업무 담당
- 2) 시설 내에서 실시되는 프로그램 담당
- 3) 시설 내에서 실시되는 상담 및 평가 담당
- 4) 시설의 관리 및 지원 담당

19. 귀 기관의 사회복지관리 담당자의 시설 내 직위는 다음 중 어디에 해당됩니까?

- 1) 직원
- 2) 팀장
- 3) 과장
- 4) 부서장
- 5) 기타(_____)

20. 현재 귀하께서 맡은 업무 중 사회복지 관련 업무가 차지하는 비중은 어느 정도입니까?

(전체 업무를 100%로 했을 때 해당되는 비율 기재)

(전체 업무 중 _____%)

21. 귀하께서 담당하고 있는 사회복지 관련 업무는 귀하께서 처리하시는 업무 중 어느 정도의 난이도를 차지하고 있습니까?

매우 어렵다	어렵다	그저 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

22. 귀하(사회복무관리 담당자)께서는 사회복지제도의 운영 및 복무관리 등과 관련하여 정부 및 지방자치단체의 어떠한 지원이 필요하다고 생각하십니까? 자유롭게 응답해 주십시오.

23. 귀하께서는 사회복지요원 관리에 대한 교육을 받은 적이 있습니까?

- 1) 있다 → 23-1), 23-2)번으로 가시오 2) 없다 → 24번으로 가시오

- 23-1) 교육을 받은 적이 있다면 지난 1년간 총 며칠간, 몇 회, 누구로부터 받으셨습니까?

총 ()일, ()회, 교육시행주체 ()

- 23-2) 교육 받으신 내용이 이후 사회복지요원 관리 등 관련 업무에 도움이 되셨습니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

- 23-3) **【23-2)번 문항의 ④, ⑤번 응답자만 응답】** 교육 내용은 어떤 점에서 도움이 되셨습니까?

- 1) 사회복지요원 지도 방법
- 2) 사회복지요원 관리 기술
- 3) 사회복지요원의 입장 이해
- 4) 사회복지요원 처벌 등 문제상황 대처
- 5) 기타 ()

24. 귀 기관에서는 사회복지요원을 대상으로 근무평가가 이루어지고 있습니까?

- 1) 예 → 24-1), 24-2), 24-3)번으로 가시오 2) 아니오 → 25번으로 가시오

- 24-1) 근무평가는 주로 누가 담당하고 있습니까?

- 1) 사회복지관리 담당자
- 2) 사회복지요원이 담당한 업무(프로그램)별 책임자
- 3) 기관장
- 4) 기타

- 24-2) 평가는 주로 어떤 방법으로 이루어지고 있습니까?

- 1) 개별 면담
- 2) 집단 토의
- 3) 평가서 작성
- 4) 개별 근무일지 검토
- 5) 기타()

24-3) 그 평가는 사회복무요원의 직무태도 및 수행 개선에 도움이 된다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

25. 사회복무요원에 대한 관리와 직무 수행내용 점검은 어떤 방법으로 이루어집니까?

- 1) 사회복무요원의 생활을 파악하고, 개별적으로 상담한다
- 2) 사회복무요원의 생활을 별도로 파악하진 않지만, 개별적으로 상담한다
- 3) 사회복무요원의 생활을 파악하고 있지만, 개별적으로 상담을 하진 않는다
- 4) 특별히 생활을 파악하거나, 개별적으로 상담하지 않는다
- 5) 기타(_____)

26. 사회복무요원에 대한 개별적인 상담 주기는 어느 정도입니까?

- 1) 필요할 때 마다 수시로
- 2) 매일 일정한 시간을 정하여
- 3) 일주일 1~2회 정도
- 4) 한 달에 1~2회 정도
- 5) 분기별 1~2회 정도
- 6) 기타(_____)

27. 지난 1년간 복무 이탈자가 발생하여 고발과 같은 별도의 조치가 취해진 경우가 있습니까?

- 1) 있다 → 있다면 지난 1년간 (____)명
- 2) 없다

III. 사회복무감독관 관련

28. 귀하는 병무청에서 운영 중인 사회복무감독관 제도를 알고 있습니까?

- 1) 예 → 28-1) ~ 28-10)번으로 가시오
- 2) 아니오 → 29번으로 가시오

28-1) 귀하가 근무 중인 기관을 담당하고 있는 사회복무감독관을 알고 있습니까?

- 1) 예
- 2) 아니오

28-2) 귀하는 사회복무감독관을 어떻게 알게 되었습니까?

- 1) 사회복무감독관이 기관을 직접 방문해서
- 2) 사회복무감독관이 기관에 직접 전화해서
- 3) 사회복무 관련 교육을 통해
- 4) 병무청 홈페이지를 통해
- 5) 관련 내용에 관한 공문서를 통해
- 6) 동료의 소개로
- 7) 사회복무요원의 안내를 통해

28-3) 귀하는 사회복무감독관과 긴밀한 협조체계를 유지하고 있습니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

28-4) 주로 누가 먼저 연락을 합니까?

- 1) 사회복지감독관 2) 귀하(복무관리담당자)
3) 둘다 비율이 비슷함 4) 서로 연락을 취하지 않음

28-5) 귀하는 사회복무 감독관과 주로 어떤 방법으로 연락을 취하고 있습니까?

- 1) 전 화 (주 / 월, _____회)
2) 방문상담 (주 / 월, _____회)
3) 이 메 일 (주 / 월, _____회)
4) 특별한 연락을 취하지 않음

28-6) 귀하는 사회복무감독관과의 상담을 통해 실질적 도움을 받았습니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

28-7) 귀하는 사회복지감독관과 어떠한 내용을 주로 논의하십니까?

- 1) 사회복지요원의 복무관리
- 2) 사회복지요원의 직무 배치
- 3) 사회복지요원 간 대인관계
- 4) 특별히 논의하는 내용 없음
- 5) 기타()

28-8) 지난 1년간 사회복지감독관의 역할은 귀하께서 사회복지관리 관련 업무를 처리하는 데 도움이 되었다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

28-9) 사회복지요원에 대한 복무관리 및 직무수행 확인을 위해 사회복지감독관은 어떠한 유형 또는 전문자격을 소지한 사람이 담당하는 것이 적절하다고 생각하십니까?

1순위	2순위	3순위

- 1) 사회복지시설 및 서비스를 이해하는 사회복지사 2) 교사 자격증 소지자
3) 심리상담가 4) 전역장교 또는 병무행정 유경험자
5) 지역사회의 명망가 6) 특별한 자격을 요하지 않음
7) 기타()

28-10) 사회복무감독관을 통해 복무관리에 있어 문제해결이나 도움 받은 사례가 있으시면 자유로이 작성해 주십시오.

--

IV. 사회복지요원 활용 만족도

29. 사회복지요원 활용에 대해 어느 정도 만족하십니까?

전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	그저 그렇다	약간 만족한다	매우 만족한다
①	②	③	④	⑤

29-1) **【29번 문항의 ④, ⑤번 응답자만 응답】** 만족하고 있다면 그 이유는 무엇 때문입니까?

1순위	2순위	3순위

- 1) 성실하게 일한다
- 2) 젊은 청년 인력이기 때문에 장점이 많다
- 3) 인건비를 부담하지 않고 쓸 수 있다
- 4) 그때그때 필요한 일을 시키기에 적합하다
- 5) 지시하는 대로 따르기 때문에 편리하다
- 6) 한 가지 업무를 지속적으로(2년동안) 담당하도록 할 수 있다
- 7) 기타(_____)

29-2) **【29번 문항의 ①, ②번 응답자만 응답】** 불만족하고 있다면 그 이유는 무엇 때문입니까?

1순위	2순위	3순위

- 1) 업무태도가 불성실하다
- 2) 책임감이 부족하다
- 3) 건강상태가 안 좋다
- 4) 적절한 업무를 부여하기 어렵다
- 5) 업무를 믿고 맡기기 어렵다
- 6) 한 가지 업무를 지속적으로 맡길 수 없다
- 7) 지도, 관리하기가 어렵다
- 8) 기타(_____)

30. 사회복지요원 활용에 있어서 어려운 점은 무엇입니까?

1순위	2순위	3순위

- 1) 시설에서 적절히 배치할 업무 (프로그램) 부족
- 2) 사회복지요원 근무시간의 탄력적 조정 불가능
- 3) 사회복지요원의 전문성 부족
- 4) 사회복지요원의 인식 부족
- 5) 사회복지요원의 동기 부족
- 6) 사회복지요원의 비협조적 태도
- 7) 사회복지요원의 건강 문제
- 8) 기타(_____)

31. 사회복지요원을 관리하는 과정에서 어려운 점은 무엇입니까?

1순위	2순위	3순위

- 1) 예산 부족으로 인한 물질적 보상 결여
- 2) 전체 시설 차원의 관심 및 지지 부족
- 3) 병무청과의 원활한 의사소통 결여 (문제발생시 협조 및 대처 등)
- 4) 사회복지요원 관리 권한 미약
- 5) 사회복지요원 교육 등 제도마련 미흡
- 6) 기타(_____)

V. 사회복무제도에 대한 개선 요구

사회복무제도는 '예외 없는 병역이행 체계를 정립하여 현역 미복무자는 전원 신체조건과 적성, 사회적 기여도, 자기계발 가능성 등을 고려하여 사회 서비스 분야에 복무하도록 함으로써, 군 복무에 상응하는 역할을 수행할 수 있는 새로운 복무시스템' 구축을 목적으로 도입되었습니다.

32. 귀하께서는 사회복무제도의 도입 취지나 필요성에 대해 공감하십니까? 해당되는 곳에 ✓표 해주십시오.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

33. 사회복무제도에 대해 어떻게 생각하십니까?

- 1) 앞으로도 지속되어야 할 제도이다
- 2) 제도의 목적은 좋으나 운영상의 문제가 있다
- 3) 문제점이 많아 개선해야 할 제도이다
- 4) 제도 운영의 실익이 없어 폐지해야 할 제도이다
- 5) 기타()

34. 귀하께서는 사회복무제도를 도입 운영하는 과정에서 아래와 같은 사항의 제도개선이 얼마나 필요하다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 ✓표를 해 주십시오.

내 용	매우 불필요	불필요	그저 그렇다	필요	매우 필요
1) 복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보 제공	①	②	③	④	⑤
2) 개인의 자격, 적성과 능력을 고려한 업무 배치	①	②	③	④	⑤
3) 복무기관과 복무분야에 대한 복무자의 선택기회 확대	①	②	③	④	⑤
4) 복무기관에서의 복무 관리 책임자 배치	①	②	③	④	⑤
5) 복무기관과 복무자 간에 상호협의를 후 수행업무, 소집일시를 결정하는 제도 도입	①	②	③	④	⑤
6) 복무자에 대한 소양교육 실시	①	②	③	④	⑤
7) 복무자에 대한 사전 직무교육 실시	①	②	③	④	⑤
8) 업무수행 및 개인 신상에 관한 상담 및 고충처리 지원체계	①	②	③	④	⑤
9) 복무기간 중 자기계발 기회 제공	①	②	③	④	⑤
10) 직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입	①	②	③	④	⑤
11) 복무경험 및 경력을 활용한 전문자격 취득 연계	①	②	③	④	⑤

35. 사회복무요원이 외부에서 받은 직무교육은 귀 기관에서 사회복무요원의 복무 태도, 직무수행 능력에 긍정적 도움이 된다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

36. 사회복무요원이 귀 기관에 배치되기 전에 직무관련 교육은 며칠 정도 받는 것이 적절하다고 생각하십니까? () 일

37. 사회복무요원이 귀 기관에 배치된 후, 복무기간 중에도 보수교육이 필요하다고 생각하십니까?

- 1) 필요하다 → 필요하다면, 연간 ()일
- 2) 필요하지 않다

38. 다음은 사회복무제도의 운영 및 교육 등의 주체에 대한 질문입니다. 각각의 역할은 다음 중 어떤 주체가 담당해야 하는지 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ✓표 해 주시기 바랍니다.

내용	운영 주체		
1) 사회복무제도 운영 및 관리	중앙부처간	병무청(지방병무청)	보건복지가족부
2) 소양교육		병무청(지방병무청)	보건복지가족부
3) 직무교육	시군구	병무청(지방병무청)	보건복지가족부
4) 사회복무제도 관련 담당부서		병무행정 담당부서	복지행정 담당부서

39. 사회복무요원의 인력 배정 시 다음 중 어떤 내용을 고려해야 하는지 아래의 보기를 보시고 우선순위를 기록해 주십시오.

1순위	2순위	3순위

- 1) 종사자 규모(사회복지사 등 전문자격증 보유 직원 기준)
- 2) 생활시설의 정원 등 복지대상자의 규모
- 3) 운영 프로그램 규모나 예산규모
- 4) 법인시설 및 개인운영시설 등 시설 유형
- 5) 기타()

40. 사회복무기관은 어떤 가치를 지향해야 하는지 또는 사회복무기관이 되기 위해서 어떤 것이 중요하다고 생각하십니까? 아래 보기 중 선택하여 주십시오.

1순위	2순위	3순위

- 1) 공공성(기관의 목표가 공공에 기여하고 도움이 되어야 함)
- 2) 노동시장 중립성(사회복무요원은 보조자로서, 사회복무요원의 배치로 인하여 기관의 정규 일자리가 대체되거나, 신규 일자리를 제한되면 안 됨)
- 3) 사회복무요원의 관리에 수반되는 비용의 부담능력
- 4) 사회복무요원에 대한 전문가를 통한 지도, 감독, 상담 실시
- 5) 사회복무요원의 복무여건 및 권리 보호
- 6) 기타()

41. 예외 없는 병역이행체계를 마련하고자 2008년부터 시행된 사회복무제도의 복무활동 실태에 관하여 지속적으로 사회복무기관 평가 및 모니터링이 필요하다고 생각하십니까?

- 1) 예 → 41-1)번으로 가시오
- 2) 아니오 → 42번으로 가시오

41-1) 필요하다면 그 주기는 어느 정도가 적절하다고 생각하십니까?
()년 마다 / ()회

41-2) 현행 3년 주기로 시행되는 사회복지시설평가와 연계하여 평가영역 중 하나로 사회복무요원의 활용 및 복무관리 실태를 평가하게 된다면 귀하는 이에 동의하십니까?

- 1) 예
- 2) 아니오

VI. 사회복지 분야 관련 직무교육에 대한 평가

46. 귀 기관의 사회복지요원이 직무교육 중에 배운 내용이 현재의 직무와 얼마나 관련성이 있습니까?

- | | |
|---------------|----------------|
| 1) 전혀 관련성이 없음 | 2) 별로 관련성이 없음 |
| 3) 보통 | 4) 대체로 관련성이 있음 |
| 5) 매우 관련성이 있음 | |

46-1) **【46번 문항의 1), 2)번 응답자만 응답】** 현재의 직무와 관련성이 없다고 응답한 이유는 무엇입니까?

- 1) 직무교육에서 배운 내용과 다른 업무 수행
 2) 직무분야의 변동
 3) 기타()

46-2) **【46번 문항의 3), 4), 5)번 응답자만 응답】** 귀 기관의 사회복지요원이 받은 직무교육이 직무에 대한 인식 및 직무 수행능력에 얼마나 도움이 되었다고 생각하십니까?

내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
직무에 대한 인식	1) 사회복지요원로서의 자부심	①	②	③	④	⑤
	2) 직무수행에 대한 성취감	①	②	③	④	⑤
	3) 직무에 대한 흥미	①	②	③	④	⑤
직무 수행 능력	4) 직무 수행 속도	①	②	③	④	⑤
	5) 직무에 대한 이해력	①	②	③	④	⑤
	6) 직무수행 중의 문제 해결력	①	②	③	④	⑤

47. 귀 기관의 사회복지요원이 받은 직무교육이 직무수행에 보다 도움이 되기 위해서는 다음 내용들이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

내 용	매우 불필요	불필요	그저 그렇다	필요	매우 필요
1) 대상자(노인/장애인/아동/환자/민원인 등)의 이해	①	②	③	④	⑤
2) 사회복지기관 및 사업에 대한 이해	①	②	③	④	⑤
3) 직무수행에 관련된 지식 및 스킬	①	②	③	④	⑤
4) 태도변화 및 동기유발	①	②	③	④	⑤

48. 귀하는 향후 사회복지요원의 직무교육에 대한 보수교육이 필요하다고 보십니까?

- 1) 예 → 48-1)번으로 가시오
 2) 아니오 → 49번으로 가시오

48-1) 보수교육이 필요하다면 어느 정도의 교육기간 및 시점이 적당하다고 보십니까?

(1) 기간	① 1일 ② 3일 ③ 1주 ④ 2주 ⑤ 기타()
(2) 주기	(직무교육 수료 후) ① 6개월 이내 ② 6~9개월 ③ 9개월~1년 ④ 1년 이후 ⑤ 기타()

VII. 사회복무 상호선택제 도입에 대한 의견

“사회복무 상호선택제”는 사회복무기관과 사회복무요원의 욕구를 반영하여 협의 후 사회복무기관을 배정·지정하는 제도입니다.

49. 귀하는 사회복무 상호선택제 도입이 필요하다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

50. 상호선택제 도입을 통해 얻을 수 있는 기대효과가 무엇이라고 생각하십니까?

- 1) 복무관리의 질 제고
- 2) 복무기관에 대한 체계적 관리
- 3) 복무인력의 합리적 배정
- 4) 복무인력의 권익 보호
- 5) 복무인력의 효율적 활용
- 6) 기타(_____)

51. 귀하는 복무기관의 지정 범위를 어떻게 설정하는 것이 바람직하다고 생각하십니까?

- 1) 국가기관 및 지자체는 당연 지정하고, 공공단체 및 민간기관은 평가결과에 따라 지정여부를 결정한다
- 2) 국가기관이나 민간기관에 상관 없이 모든 기관에 동일한 평가기준을 적용하고 평가결과에 따라 지정 여부를 결정한다
- 3) 잘 모르겠다

VIII. 일반적인 사항

52. 귀 기관의 운영주체는?

- 1) 국가·지방자치단체
- 2) 사회복지법인
- 3) 비영리법인
- 4) 기타(_____)

53. 2009년 8월 현재 귀 기관에서 근무하는 직원 현황(현원 기준)에 관한 질문입니다. 각 항목에 대해서 해당되는 직원 수를 기입하여 주시기 바랍니다

정규직 직원	비정규직 직원	사회서비스 일자리 배치인력	월평균 활용 자원봉사자
() 명	() 명	() 명	() 명
정규직 중 사회복지사자격증소지자 () 명	비정규직 중 사회복지사자격증소지자 () 명	—	—

※ 귀한 시간 내어 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

(부록 2) 사회복지요원의 복무실태에 관한 조사

		-				-				
--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--

사회복지요원의 복무실태에 관한 조사

안녕하십니까?

국가의 안전 및 발전을 위하여 사회복지 분야에서 병역을 이행하고 있는 여러분의 노고에 진심으로 감사를 드립니다.

한국보건사회연구원은 국무총리실 산하 연구기관으로서 보건 의료, 사회보장, 사회정책 등 보건복지 전 분야에 걸친 연구를 통하여 국민의 삶의 질 향상을 위한 정책개발을 위하여 노력하는 연구기관입니다.

금번 본 연구원에서는 국가 정책과제의 일환으로 보건복지가족부와 함께 “사회복지요원의 복무실태에 관한 조사”를 실시하고 있습니다. 사회복지제도의 성공적 정착과 지속적 발전을 위한 정책제언을 목표로 본 연구는 실시되고 있습니다.

여러분 개개인의 응답은 통계법 제 13조 및 제 14조에 의거하여 절대 비밀이 보장되며, 통계적 목적과 정부 정책수립에 중요한 자료로 활용될 것입니다.

한 문항도 빠짐없이 솔직하게 응답해 주실 것을 다시 한번 부탁드립니다. 귀중한 시간을 내어 연구에 협조해 주심을 진심으로 감사드립니다.

2009년 8월

한국보건사회연구원장

1. 사회복지 관련 정보 획득 및 복무 준비

※ 다음을 읽고 해당되는 곳에 ✓표 하시거나 내용을 기입하여 주십시오.

1. 귀하는 사회복지요원으로 판정받기 전 사회복지제도에 대하여 알고 있었습니까?

- 1) 예 → 1-1)번으로 가시오
2) 아니오 → 2번으로 가시오

1-1) 귀하는 사회복지제도를 어떤 경로를 통해 알게 되었습니까?

- 1) 친구 및 동료들을 통하여
2) 신문, 방송, 인터넷 등 매스컴의 홍보를 통하여
3) 병무청(방문, 전화, 홈페이지 등)을 통하여
4) 학교를 통하여
5) 기타(_____)

2. 귀하는 사회복지요원으로 소집되었을 때 어떤 느낌을 가졌습니까?

- 1) 사회복지요원으로서 인생에 의미 있는 경험을 하고 싶었다
2) 다른 사람처럼 군 입대를 하고 싶었으나 형편상 사회복지무를 하게 된 것이 아쉬웠다
3) 힘든 군 복무를 하지 않고 조금 편안하게 의무복무를 하게 되어 다행이었다
4) 신체조건상 면제될 것이라고 생각했는데 공익근무를 하게 되어 억울하다
5) 원하지는 않지만, 의무복무를 피할 수는 없다고 생각했다
6) 기타(_____)

3. 귀하가 사회복지무를 함으로써 기대하는 바는 무엇입니까? 순차적으로 기입하여 주십시오.

1순위	2순위

- 1) 사회적인 약자를 돕는 기회를 갖고 싶다
2) 직업분야나 진로를 탐색하는 기회로 삼고 싶다
3) 지식이나 기술을 습득하는 기회를 갖고 싶다
4) 다양한 사람들을 만나는 기회를 갖고 싶다
5) 새로운 관점을 형성하는 기회를 갖고 싶다
6) 사회에 대한 책임의식을 다하고 싶다
7) 기타(_____)

4. 귀하는 사회복지요원으로 소집되었을 때 근무하게 될 분야나 기관에 대한 정보를 사전에 알고 있었습니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

5. 귀하가 복무하고 있는 기관의 해당유형을 찾아 기관명과 함께 기입하여 주십시오.

시설 유형			시설명
노인복지 시설	재가노인복지시설	장기요양보험 재가급여제공기관	
		장기요양보험 재가급여 비 제공기관	
	노인의료복지시설	장기요양보험 시설급여제공기관	
		장기요양보험 시설급여 비 제공기관	
	노인여가복지시설		
	노인주거복지시설		
장애인복 지시설	장애인생활시설		
	장애인지역사회재활시설		
	장애인직업재활시설		
아동복지 시설	아동양육시설		
	아동(일시, 단기)보호시설		
	아동보호치료시설		
	아동직업훈련시설		
	자립지원시설		
	아동상담소		
	지역아동센터		
청소년 복지시설	청소년수련관(청소년수련원)		
	청소년쉼터		
정신보건 시설	정신의료시설		
	정신요양시설		
	정신질환자 사회복귀시설		
부랑인 및 노숙인 복지시설	부랑인복지시설		
	노숙인쉼터		
	상담보호센터		
지역사회복지관			
지역자활센터			

6. 귀하는 사회복무기관 배정 시 설문문항 5번의 위 기관을 자발적으로 선택하셨습니다.

1) 예 → 6-1), 6-2), 6-3)번으로 가시오

2) 아니오 → 7번으로 가시오

6-1) 귀하가 위 기관을 선택한 이유는 무엇입니까?

- 1) 전공과 관련되어 있어서
- 2) 다른 사람을 돕고자 하는 마음에서
- 3) 종교적 신념에 의해
- 4) 직업·경력 연계 및 직업탐색의 기회로 삼기 위해서
- 5) 내 적성과 맞을 것 같아서
- 6) 복무하기 원하는 기관은 마감이 되어서
- 7) 기타(_____)

6-2) 혹시 귀하는 사회복무기관 선택 시 복무하기 원했으나 사회복무기관으로 지정되어 있지 않아 선택할 수 없는 곤란한 상황을 경험하셨습니다.

1) 예 → 6-3)번으로 가시오

2) 아니오 → 7번으로 가시오

- 6-3) (예라 응답하신 경우) 귀하가 복무하기 원하던 기관이 사회복무기관으로 지정되어 있지 않아 선택할 수 없었다면 귀하가 복무하기 원하는 기관은 어떤 유형의 기관입니까?
자유롭게 기술해 주십시오.

II. 사회복무 기관 내 직무 수행 및 인식

7. 현재 복무기관에서 귀하의 업무는 구체적으로 지정되어 있습니까? 해당되는 번호에 ✓표시해 주십시오.

배치받은 현재까지 지정되지 않았다	배치받아 갔을 때 지정되어 있지 않아 협의 하에 지정·확정하였다	배치받아 갔을 때 지정되어 있지 않았으나 후에 업무를 일반적으로 정해주었다	배치받아 갔을 때 이미 지정되어 있었다
①	②	③	④

8. 귀하가 수행하는 직무는 변동이 있었습니까? 해당되는 번호에 ✓표 해 주십시오.

- 1) 특별히 교체하거나 변경 없이 당초 지정된 업무를 그대로 수행
- 2) 기관의 필요에 따라 수시로 변경
- 3) 일정한 주기를 두고 변경
- 4) 사회복무요원의 요청에 따라 변경
- 5) 고정된 업무분야는 없고 그때 그때 시키는 일을 한다
- 6) 기타(_____)

9. 귀하가 복무하고 있는 기관에서의 주요 업무는 무엇입니까? 모두 골라 ✓표 해 주십시오.

- 1) 신체활동 지원(세면도움, 구강관리, 몸청결, 머리감기기, 몸단장, 옷갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지 증진)
- 2) 가사활동 지원(취사, 청소 및 주변정돈, 세탁)
- 3) 개인활동 지원(외출 시 동행, 일상 업무대행)
- 4) 정서지원(말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움)
- 5) 방문목욕
- 6) 기능평가 및 훈련 지원(신체기능의 훈련, 기본동작 훈련, 일상생활동작 훈련, 물리치료, 언어치료, 인지정신기능 훈련 기타 재활치료 지원)
- 7) 구조·치료 활동
- 8) 프로그램 지원(학습지도, 사회적응훈련, 자립생활, 재활 및 정신질환자 프로그램, 장애인 직업훈련, 여가활동, 체육활동, 컴퓨터 교육 등 기술교육, 자활사업장 훈련, 근로장애인 작업 및 생산품 관리 등)
- 9) 상담 및 방문조사, 방문간호
- 10) 노숙인 관리
- 11) 아동 및 청소년 보호·선도
- 12) 일반 업무 및 사무행정 지원(후원물품 관리, 우편물 관리, 홍보, 후원자 관리, 행사 운영 지원 및 기타 일반 사무·행정)
- 13) 민원안내 및 민원 업무 처리
- 14) 청소 및 환경미화
- 15) 시설물 관리(시설경비, 출입 관리, 안전점검·보수, 창고 정리, 청소, 주차장, 폐기물 관리 등)
- 16) 차량 운전 및 주차 관리
- 17) 물품 배달 및 물건 나르기
- 18) 기타(_____)

10. 귀하는 복무기관에서 위 설문 9번 문항의 일을 담당할 때 주로 어떤 역할을 수행하고 있습니까?

- 1) 정규직원과 동등한 수준의 역할
- 2) 정규직원을 보조하는 필수적 역할
- 3) 자원봉사자 수준의 역할
- 4) 단순노무 역할

11. 귀하는 복무기관에서 업무를 담당할 때 어느 정도의 권한을 갖고 있습니까?

- 1) 담당 업무에 모든 권한을 부여 받아 자발적으로 선택·결정한다
- 2) 담당 업무에 어느 정도의 권한을 부여 받아 몇몇 업무는 선택 권한이 있다
- 3) 모든 일을 수행할 때 담당직원의 허락을 받고 일한다
- 4) 일정 기준이 없어 매 상황마다 다르다

12. 귀하는 복무중인 기관에서 정규직원 퇴사 후 그 직원의 업무를 대체하여 수행한 경험이 있습니까?

- 1) 예 → 12-1), 12-2)번으로 가시오
- 2) 아니오 → 13번으로 가시오

12-1) 정규직원의 업무를 대체하여 수행한 경험이 있다면 업무의 내용과 기간을 기록하여 주십시오.

업무의 내용	
수행 기간	개월

12-2) 그렇다면 현재 그 정규직원의 직무를 수행할 직원을 총원하였습니까?

- 1) 예
- 2) 아니오

13. 귀하는 시설에서 야간, 주말, 숙박근무 등 불규칙 근무를 하는 경우가 있습니까?

- 1) 예 → 13-1), 13-2)번으로 가시오
- 2) 아니오 → 14번으로 가시오

13-1) 불규칙 근무를 하는 경우는 월평균 며칠이며, 주로 수행하는 업무의 내용은 무엇입니까?

불규칙근무의 유형	야간근무, 주말근무, 숙박근무 중 해당 근무에 <input checked="" type="checkbox"/> 표(복수응답 가능)
월평균 불규칙 근무일	일
업무 내용	

13-2) 불규칙 근무를 하는 경우 휴무는 어떤 방식으로 보장해 주고 있습니까?

- 1) 특별한 휴무를 주지 않음
- 2) _____ 일 휴무 후 근무
- 3) 기타(_____)

14. 귀하는 복무 중 기관에서 개인적으로 활용가능한 시간이 있습니까?

- 1) 예 → 14-1), 14-2)번으로 가시오
- 2) 아니오 → 15번으로 가시오

14-1) 개인적으로 활용가능한 시간은 어느 정도입니까?(일/ 주당 : 평균 _____ 분)

14-2) 귀하는 이 시간에 주로 무엇을 합니까?

15. 귀하는 퇴근 이후 주로 무엇을 합니까?

- 1) 특별한 활동을 하지 않음
- 2) 학원 수강, 공부 등 자기계발을 위한 노력
- 3) 친구, 동료와의 만남
- 4) 휴식
- 5) 기타(_____)

16. 귀하가 속한 기관에서 현재 수행하고 있는 직무에 관한 인식을 알아보는 문항입니다. 다음을 읽고 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ✓표 해 주십시오.

내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
기술다양성	1) 내 직무는 다양한 기술과 재능이 필요하다	①	②	③	④	⑤
	2) 내 직무는 판단력 및 추진력 등 복합적 정신능력이 요구된다	①	②	③	④	⑤
	3) 나의 직무는 다양한 업무로 이루어져 있다	①	②	③	④	⑤
직무정체성	4) 나는 업무 처리시 일이 시작부터 마무리까지 책임진다	①	②	③	④	⑤
	5) 나는 업무 수행시 잘못 처리된 부분을 바로 파악할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	6) 내가 하는 일의 결과를 다른 사람을 통하지 않고서도 직접 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
직무중요성	7) 나의 업무수행 결과가 타인의 업무수행과정에 영향을 미친다	①	②	③	④	⑤
	8) 나의 직무가 조직에서 차지하는 비중이 크다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
	9) 내 직무의 성과 여부에 따라서 많은 사람들이 영향을 받게 된다	①	②	③	④	⑤
자율성	10) 업무수행을 위해 내 자신의 의사결정 기회가 많이 주어진다	①	②	③	④	⑤
	11) 직무수행과 관련한 의사결정 과정에서 자신의 재량권을 행사할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	12) 내 직무 수행에 필요한 업무를 찾아서 수행할 여건이 주어진다	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 복무관리 실태 및 복무만족도

17. 귀하의 점심식사는 어떻게 이루어지고 있습니까?

- 1) 기관에서 제공되는 식사를 직원들과 함께 한다(본인부담 없음)
- 2) 기관에서 제공되는 식사를 사서 먹는다
- 3) 도시락을 싸와서 직원들과 함께 한다
- 4) 도시락을 싸와서 사회복무요원들과 함께 한다
- 5) 사회복무요원은 시설 외부에서 별도로 매식한다
- 6) 기타(_____)

18. 사회복무요원이 이용할 수 있는 별도의 공간(탈의실이나 휴게실 등)이 마련되어 있습니까?

- 1) 예
- 2) 아니오

19. 사회복무기관 내 귀하의 자리(좌석)가 배정되어 있고, 일을 할 수 있는 여건(컴퓨터, 책상 등 배치)이 갖추어져 있습니까?

- 1) 예
- 2) 아니오

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

26. 직무의 특성상 현재 복무하는 기관에 사회복무요원이 지속적으로 배치되어야 한다고 생각합니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

27. 귀하께서 현재 복무하고 있는 기관에서의 업무량은 어느 정도입니까?

매우 적은 편이다	적은 편이다	그저 그렇다	많은 편이다	매우 많은 편이다
①	②	③	④	⑤

28. 귀하가 현재 복무중인 기관에서의 복무 만족도(기관 만족도)는 어느 정도입니까?

매우 불만족한다	불만족한다	그저 그렇다	만족한다	매우 만족한다
①	②	③	④	⑤

- 28-1) 【28번 문항의 ④, ⑤번 응답자만 응답】 귀하는 어떤 부분에서 만족스럽습니까?

- 1) 나를 대하는 직원들의 인격적인 대우 및 태도
- 2) 담당 직무의 난이도
- 3) 담당 직무의 이타성
- 4) 기타()

29. 다음 문항은 귀하가 복무하는 기관에 대한 느낌을 서술한 것입니다. 평소 귀하의 느낌과 가장 가까운 곳에 ✓표를 해 주십시오.

내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 내 친구들에게 내가 복무하고 있는 기관이 복무하기 좋은 곳이라고 말한다	①	②	③	④	⑤
2) 나는 이 기관에서 복무함을 남들에게 자랑스럽게 이야기 한다	①	②	③	④	⑤
3) 이 기관의 발전에 도움이 된다면 많은 노력을 하겠다	①	②	③	④	⑤
4) 내가 이 기관을 떠나서 다른 기관에서 복무하게 된 다 해도 별 아쉬움이 없을 것이라 생각한다	①	②	③	④	⑤
5) 이 기관은 내가 복무하는데 가장 적합한 곳이다	①	②	③	④	⑤
6) 이 기관에서 복무하는 것은 개인의 성장과 발전을 꾀할 수 있으리라고 생각한다	①	②	③	④	⑤
7) 나는 이 기관의 장래에 관심을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤

30. 다음은 귀하의 사회복무 만족도에 관한 내용입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ✓표를 해 주십시오.

내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 나는 정말로 가치 있는 일을 하고 있다	①	②	③	④	⑤
2) 나의 일은 내게 능력발휘의 기회를 거의 주지 않는다	①	②	③	④	⑤
3) 나의 일은 복무 기관 내에서 매우 중요하다	①	②	③	④	⑤
4) 나의 업무가 기관 내의 다른 일들과 어떤 관계가 있는지를 알고 있다	①	②	③	④	⑤
5) 나는 사회복무를 통해 보람(성취감)을 느낀다	①	②	③	④	⑤
6) 사회복무는 내 자신의 능력개발에도 많은 도움을 준다	①	②	③	④	⑤
7) 사회복무기관에서의 일에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤
8) 나는 복무기관의 업무에 과도한 부담을 느낄 때가 많다	①	②	③	④	⑤
9) 복무기관의 업무 환경은 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
10) 복무기관에서의 나의 업무량 및 업무배치가 적절하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤

IV. 사회복무감독관 관련

31. 귀하는 병무청의 사회복무감독관 제도 및 귀하를 담당하고 있는 사회복무감독관이 누구인지 알고 있습니까?

- 1) 사회복무감독관 제도 및 담당 사회복무감독관을 모두 알고 있다
→ 31-1)~ 31-10)번으로 가시오
- 2) 사회복무감독관 제도는 알고 있지만 담당 사회복무감독관이 누구인지는 모른다
→ 31-1)~ 31-10)번으로 가시오
- 3) 사회복무감독관 제도 및 담당 사회복무감독관을 전혀 알지 못한다 → 32번으로 가시오

31-1) 귀하가 복무 중인 기관을 담당하고 있는 사회복무감독관을 만나거나 통신 등을 통해 연락한 적이 있습니까?

- 1) 예
- 2) 아니오

31-2) 귀하는 사회복무감독관 제도 또는 담당 사회복무감독관을 어떻게 알게 되었습니까?

- 1) 사회복무감독관이 기관을 직접 방문해서
- 2) 사회복무감독관이 기관에 직접 전화해서
- 3) 소양교육을 통해
- 4) 직무교육을 통해
- 5) 병무청 홈페이지를 통해
- 6) 동료의 소개로
- 7) 기타()

31-3) 귀하는 사회복무감독관과 자주 연락을 취하고 있습니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

31-4) 주로 누가 먼저 연락을 합니까?

- 1) 사회복무감독관
- 2) 귀하
- 3) 둘다 비율이 비슷함
- 4) 서로 연락을 취하지 않음

31-5) 귀하는 사회복무 감독관과 주로 어떤 방법으로 연락을 취하고 있습니까?

- 1) 전 화(주/ 월, _____회)
- 2) 방문상담(주/ 월, _____회)
- 3) 이 메 일(주/ 월, _____회)
- 4) 특별한 연락을 취하지 않음

31-6) 귀하는 사회복무감독관과의 상담을 통해 실질적 도움을 받은 적이 있습니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

31-7) 귀하는 사회복무감독관과 어떠한 내용을 주로 논의합니까?

- 1) 사회복무기관의 직원과의 갈등
- 2) 사회복무요원간 갈등
- 3) 기관 내 직무 배치
- 4) 기관의 복무 관리 규정 등 복무기관의 물리적 환경에 대한 애로사항
- 5) 특별히 논의하는 내용 없음
- 6) 기타()

31-8) 지난 1년간 사회복지감독관의 역할은 귀하께서 사회복지 시 발생하는 문제의 해결이나
고충처리에 도움이 되었다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

31-9) 사회복지요원에 대한 복무관리 및 지원, 상담 등을 위해 사회복지감독관은 어떠한 유
형 또는 전문자격을 소지한 사람이 담당하는 것이 적절하다고 생각하십니까?

1순위	2순위	3순위

- 1) 사회복지시설 및 서비스를 이해하는 사회복지사 2) 교사 자격증 소지자
3) 심리상담가 4) 전역장교 또는 병무행정 유경험자
5) 지역사회회의의 명망가 6) 특별한 자격을 요하지 않음
7) 기타(_____)

31-10) 사회복지감독관을 통해 문제해결이나 도움 받은 사례 또는 문제해결이나 도움을 요청
했으나 제대로 도움을 받지 못했던 사례가 있으면 응답하여 주십시오.

문제해결에 도움을 받은 사례	문제해결에 도움을 받지 못한 사례

V. 사회복지제도 개선

32. 사회복지제도의 활성화 및 효과적 정착을 위한 인센티브 제안과 관련된 사항입니다.

32-1) 복무기간 중 필요한 인센티브로 귀하는 다음 중 어떤 제도가 우선적으로 필요하다고
생각하십니까? 2개를 골라 순차적으로 기입하여 주십시오.

1순위	2순위	3순위

- 1) 업무의 특성에 따른 탄력근무제 실시
2) 퇴근 후 자기계발(어학능력 및 기술훈련)을 위한 보조금 지원
3) 연장근무 수당 지원
4) 현역병과 같은 대우 및 서비스 이용(군용품품 이용 등)
5) 복무에 지장을 주지 않는 범위 내에서 소득 활동 보장
6) 기타(_____)

32-2) 사회복지 소집해제 후 필요한 인센티브로 귀하는 다음 중 어떤 제도가 우선적으로 필요하다고 생각하십니까? 2개를 골라 순차적으로 기입하여 주십시오.

1순위	2순위	3순위

- 1) 업무내용과 관련된 현장 실습을 요하는 각종 자격증(사회복지사, 요양보호사 등) 취득조건 등에서 실습기간으로 인정
- 2) 업무내용과 관련된 각종 자격증(사회복지사, 요양보호사 등) 취득시험 시 가산점 부여
- 3) 전공분야 또는 대학에서 학점으로 인정받을 수 있도록 연계
- 4) 취업 시 긍정적 경력으로 인정받을 수 있는 제도적 지원
- 5) 기타(_____)

사회복무제도는 '예외 없는 범역이행 체계를 정립하여 현역 미복무자는 전원 신체조건과 적성, 사회적 기여도, 자기계발 가능성 등을 고려하여 사회 서비스 분야에 복무하도록 함으로써, 군 복무에 상응하는 역할을 수행할 수 있는 새로운 복무시스템' 구축을 목적으로 도입되었습니다.

33. 귀하께서는 사회복무제도의 위의 도입 취지나 필요성에 대해 공감하십니까? 해당되는 곳에 ✓표를 해 주십시오.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

34. 귀하께서는 사회복무제도를 도입 운영하는 과정에서 아래와 같은 사항의 제도개선이 얼마나 필요하다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 ✓표를 해 주십시오.

내 용	매우 불필요	불필요	그저 그렇다	필요	매우 필요
1) 복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보 제공	①	②	③	④	⑤
2) 사회복지 분야의 다양화	①	②	③	④	⑤
3) 사회복지 영역의 복무분야 및 복무인력 비중 확대	①	②	③	④	⑤
4) 개인의 자격, 적성과 능력을 고려한 업무 배치	①	②	③	④	⑤
5) 복무기관과 복무분야에 대한 복무자의 선택기회 확대	①	②	③	④	⑤
6) 복무기관에서의 복무 관리 책임자 배치	①	②	③	④	⑤
7) 복무기관과 복무자 간에 상호협의를 후 수행업무나 소집일시를 결정하는 제도 도입 (사회복무기관 및 사회복지위원회의 상호선택제)	①	②	③	④	⑤
8) 복무자에 대한 소양교육 강화	①	②	③	④	⑤
9) 복무자에 대한 사전 직무교육 강화	①	②	③	④	⑤
10) 업무수행 및 개인 신상에 관한 상담 및 고충처리 지원체계	①	②	③	④	⑤
11) 복무기간 중 자기계발 기회 제공	①	②	③	④	⑤
12) 직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입	①	②	③	④	⑤
13) 복무경력 및 경력을 활용한 전문자격 취득 연계	①	②	③	④	⑤

VI. 사회복지업무원 직무교육에 관한 평가

35. 귀하가 직무교육 중에 배운 내용이 현재의 직무와 얼마나 관련성이 있습니까?

- 1) 전혀 관련성이 없음 2) 별로 관련성이 없음
3) 보통 4) 대체로 관련성이 있음
5) 매우 관련성이 있음

35-1) 【35번 문항의 1), 2)번 응답자만 응답】 현재의 직무와 관련성이 없다고 응답한 이유는 무엇입니까?

- 1) 직무교육에서 배운 내용과 다른 업무 수행
2) 직무분야의 변동
3) 기타()

35-2) 【35번 문항의 3), 4), 5)번 응답자만 응답】 귀하는 직무교육이 직무에 대한 인식 및 직무 수행 능력에 얼마나 도움이 되었다고 생각하십니까?

내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
직무에 대한 인식	1) 사회복지업무원으로서의 자부심	①	②	③	④	⑤
	2) 직무수행에 대한 성취감	①	②	③	④	⑤
	3) 직무에 대한 흥미	①	②	③	④	⑤
직무 수행 능력	4) 직무 수행 속도	①	②	③	④	⑤
	5) 직무에 대한 이해력	①	②	③	④	⑤
	6) 직무수행 중의 문제 해결력	①	②	③	④	⑤

36. 귀하가 받은 직무교육이 직무수행에 보다 도움이 되기 위해서는 다음 내용들이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

내 용	매우 불필요	불필요	그저 그렇다	필요	매우 필요
1) 대상자(노인/장애인/아동/환자/민원인 등)의 이해	①	②	③	④	⑤
2) 기관 및 사업에 대한 이해	①	②	③	④	⑤
3) 직무에 관련된 지식 및 스킬	①	②	③	④	⑤
4) 태도변화 및 동기유발	①	②	③	④	⑤

37. 귀하는 향후 사회복지업무원의 직무교육에 대한 보수교육이 필요하다고 보십니까?

- 1) 예 → 37-1)번으로 가시오
2) 아니오 → 38번으로 가시오

37-1) 보수교육이 필요하다면 어느 정도의 교육기간 및 시점이 적당하다고 보십니까?

(1) 기간	① 1일 ② 3일 ③ 1주 ④ 2주 ⑤ 기타()
(2) 주기	(직무교육 수료 후) ① 6개월 이내 ② 6~9개월 ③ 9개월~1년 ④ 1년 이후 ⑤ 기타()

VII. 사회복지 의식

38. 귀하는 빈곤의 원인을 무엇이라고 생각하십니까? 귀하의 생각과 가장 일치하는 것 한가지를 골라 ✓표시해 주십시오.

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1) 운이 없어서 | 2) 게으르고 노력하지 않아서 |
| 3) 사회가 정의롭지 못해서 | 4) 경쟁에 뒤처져서 |
| 5) 교육을 받지 못해서 | 6) 일할 기회가 없어서 |
| 7) 불우한 가정환경 때문에 | |
| 8) 기타(_____) | |

39. 다음은 귀하가 생각하는 평등현실에 대한 내용입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ✓표를 해 주십시오.

내 용	매우 불평등	약간 불평등	그저 그렇다	약간 평등	매우 평등
1) 교육 기회	①	②	③	④	⑤
2) 취업 기회	①	②	③	④	⑤
3) 법의 집행	①	②	③	④	⑤
4) 도시와 농촌의 생활격차	①	②	③	④	⑤
5) 소득(수입, 봉급, 노임 등)격차	①	②	③	④	⑤
6) 재산(건축물, 토지, 금융자산 등)격차	①	②	③	④	⑤
7) 학력에 따른 사회적 차별	①	②	③	④	⑤
8) 남성과 여성간의 차별	①	②	③	④	⑤

40. 귀하는 사회복지를 실시하는 목적을 무엇이라고 생각하십니까?

- 1) 불우한 사람을 돕는 것
- 2) 일할 능력이 없는 사람을 돕는 것
- 3) 국민 모두를 잘 살게 하는 것
- 4) 빈부의 차이를 줄이기 위하여
- 5) 사회불안을 방지하기 위하여
- 6) 기타(_____)

41. 다음은 사회복지제도가 미치는 사회적 영향 및 효과에 대해서 제시한 것입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ✓표를 해 주십시오.

내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 복지는 자선사업과 같은 것이다	①	②	③	④	⑤
2) 복지는 사람들끼리 서로 돕게 만든다	①	②	③	④	⑤
3) 복지가 확대될수록 돕지 않아도 될 사람을 돕는다	①	②	③	④	⑤
4) 복지는 국민의 정당한 권리로서 주어져야 한다	①	②	③	④	⑤
5) 복지가 확대될수록 일을 하지 않으려고 할 것이다	①	②	③	④	⑤
6) 복지는 모든 사람들을 평등하게 만든다	①	②	③	④	⑤

42. 다음은 귀하의 복지실천의지에 관한 내용입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ✓표를 해 주십시오.

내 용	절대 반대	약간 반대	그저 그렇다	약간 찬성	절대 찬성
1) 불우한 사람들을 도와주기 위해 복지예산을 더욱 늘려야 한다.	①	②	③	④	⑤
2) 복지예산을 늘리기 위해 세금을 더 내야 한다.	①	②	③	④	⑤

43. 귀하는 다음 각 분야의 복지서비스를 누가 담당해서 운영하고 전달하는 것이 가장 바람직하다고 생각하십니까?

내 용	자신	가족과 친척	직장	지역 사회	정부
1) 가난한 사람	①	②	③	④	⑤
2) 실업자	①	②	③	④	⑤
3) 질병이 있는 사람	①	②	③	④	⑤
4) 학교에 못 다니는 사람	①	②	③	④	⑤
5) 노인	①	②	③	④	⑤
6) 장애인	①	②	③	④	⑤
7) 홈리스(거주할 곳이 없는 사람)	①	②	③	④	⑤

44. 다음은 정부의 복지정책에 관하여 제시한 내용입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 ✓표를 해 주십시오.

내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
1) 정부는 모든 사람들에게 최소한의 소득을 보장해야 한다.	①	②	③	④	⑤
2) 정부는 모든 사람들에게 기본적인 생계유지를 위해 직업을 보장해야 한다.	①	②	③	④	⑤
3) 정부는 국민들에게 건강보호를 보장해야 한다.	①	②	③	④	⑤
4) 정부는 노인들에게 일정한 소득을 보장해주어야 한다.	①	②	③	④	⑤
5) 정부는 빈부간의 소득차이를 줄여야 한다.	①	②	③	④	⑤
6) 정부는 뒤떨어진 지역사회의 산업 발전을 도와주어야 한다.	①	②	③	④	⑤
7) 정부는 세금으로 가난한 사람들에게 고등교육(대학교육 이상)의 기회를 주어야 한다.	①	②	③	④	⑤
8) 정부는 불우한 사람들을 돕는 계획을 적극적으로 추진해야 한다.	①	②	③	④	⑤

45. 사회복무 제도의 개선 방향, 복무 관행 및 기관 내 귀하의 지위 및 여건 등 사회복무제도 및 직무교육과 관련되어 하고 싶은 의견이 있으시면 자유로이 기술하여 주시기 바랍니다.

46. 귀하는 사회복무중인 기관에서 사적인 용도나 영리적인 목적으로 활용된 경험이 있습니까? 있다면 누구로부터 어떤 내용의 업무를 수행하도록 지시를 받았습니까? 구체적으로 작성하여 주시기 바랍니다.

(누구로부터: / 지속기간 및 빈도:)

(어떤 내용의 업무)

VIII. 일반 사항

47. 다음 각 문항에 해당내용을 기입하여 주십시오.

1) 출생년도	() 년
2) 신체검사 등급	() 급
3) 입대 및 제대예정일	() 년 () 월 () 년 () 월
4) 현 복무기관 배치일	() 년 () 월
5) 출퇴근 수단 및 시간	① 도보 ② 자전거 ③ 오토바이 ④ 버스 ⑤ 지하철 ⑥ 택시 ⑦ 승용차 ⑧ 기관 제공 교통수단 ⑨ 기타() () 분
6) 종교	① 기독교 ② 천주교 ③ 불교 ④ 유교 ⑤ 무교 ⑥ 기타()
7) 학력	① 고졸(중퇴포함) ② 대학(전문대학)재학 ③ 대학(전문대학)졸(중퇴포함) ④ 대학원 재학이상 ⑤ 기타()
8) 대학 전공	① 사회복지학 ② 사회복지학 이외
9) 주된 성장지역	① 대도시(광역시 이상) ② 중소도시 ③ 농어촌 지역(읍·면지역)
10) 귀댁의 생활수준	① 상 ② 중상 ③ 중 ④ 중하 ⑤ 하

※귀한 시간 내어 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.