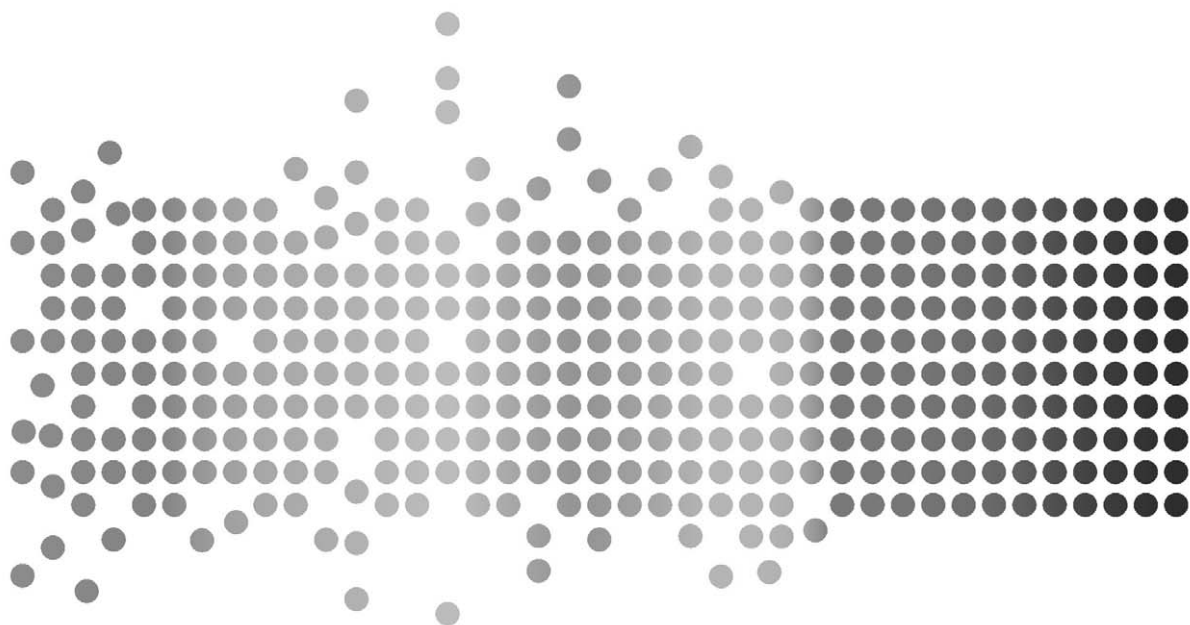


사회복무 실태조사 및 제도 개선방안 연구

- 사회복지시설(2009) & 보건복지행정기관(2010) -

최현수 · 박경희



보 건 복 지 부
한국보건사회연구원



제출문

보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 귀 부와 용역계약(2010. 3. 24)한 「사회복무 실태조사 및
제도 개선방안 연구」의 최종보고서로 제출합니다.

20010년 11월

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 2008년 사회복무제도가 시행되었다. 시행 3년을 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.

한국보건사회연구원과 보건복지부는 2008년 수행된 사전 연구를 통해 복무 분야, 복무기관별 특성과 분포, 복무기간, 조사수행 관련 예산제약 등 제반 여건을 검토하여 실태조사 계획을 수립한 바 있다. 이번 연구는 2년(2009년 사회복지시설, 2010년 보건복지행정기관)에 걸쳐 실시한 사회복무 실태조사의 제2차 연구에 해당하지만, 보건복지행정 분야 사회복무기관 및 사회복무요원을 대상으로 수행한 실태조사 결과와 사회복지시설 조사결과(2009)

를 통합하여 비교 분석한 내용을 기초로 통합보고서를 작성함으로써, 사회복지제도 운영 전반과 관련된 기초통계를 생산하고 사회복지기관 및 사회복지요원의 만족도 등을 평가하였으며, 제도 개선을 위한 필요사항 및 우선순위 등 정책대안을 도출하여 제시하고 있다.

본 연구는 기초보장연구실 최현수 부연구위원과 박경희 연구원에 의해 수행되었으며, 조사수행 등 연구과정 전반에서 윤지혜, 임란 연구보조원과 다수의 조사원이 참여하였다. 전국의 사회복지시설 및 보건복지행정기관을 대상으로 실태조사를 수행한 연구진의 노고와 함께, 보건복지 분야의 사회복지제도 운영을 담당하고 있는 보건복지부 최홍석 사회서비스자원과장, 2010년 사회복지 실태조사 수행 과정을 물심양면으로 지원해주신 정충현 전 사회서비스자원과장, 유양규 사무관, 이화연 주무관과 더불어, 사회복지요원에 대한 직무교육을 전담하며 실태조사 수행에 필수적인 기초자료를 제공해주신 한국보건복지인력개발원 산하 사회복지교육본부 최순택 부장과 한기철 선생, 6개 권역별 사회복지교육센터장과 직원들께 감사드린다. 또한, 독일 민사복무제도에 관한 다양한 자료를 제공해주시는 독일 민사복무청 김용길 선생과 Peter Schloßmacher, 스위스 민사복무제도에 대한 소개 및 자료를 제공해주신 스위스 민사복무청장 Samuel Werenfels, 오스트리아 민사복무제도에 대하여 소개해주신 오스트리아 민사복무청장 Ferdinand Mayer에게 감사드린다. 마지막으로, 본 보고서를 검독한 후 소중한 의견을 주신 박세경 연구위원과 윤상용 부연구위원에게 감사의 뜻을 전한다. 본 보고서에 수록된 내용은 연구진의 의견으로, 연구원의 공식적 견해가 아님을 밝혀둔다.

2010년 11월

한국보건사회연구원장

김 용 하

요 약	1
제1장 서 론	9
제1절 연구배경 및 목적	11
제2절 연구내용 및 방법	14
제2장 사회복지제도 운영 현황	19
제1절 사회복지제도 개요	21
제2절 사회복지요원 배치 분야 및 현황	29
제3장 사회복지 실태조사 개요	35
제1절 조사대상 및 조사내용	37
제2절 분석대상 사회복지기관 및 사회복지요원의 일반적 특성	47
제4장 사회복지요원 활용 현황 및 복지의식	65
제1절 사회복지기관의 사회복지요원 활용현황	67
제2절 사회복지요원의 복무기대 및 복무기관 선택	77
제3절 사회복지요원의 사회복지의식	88
제5장 사회복지요원의 직무 및 복무여건	103
제1절 사회복지요원의 직무 분석	105
제2절 복무여건	121
제6장 사회복지기관 및 사회복지요원의 만족도	133
제1절 사회복지기관의 만족도	135

제2절 사회복지요원의 만족도	145
제7장 복무관리 실태 및 사회복지감독관 평가	155
제1절 복무관리 실태	157
제2절 사회복지감독관에 대한 인식 및 평가	169
제8장 사회복지 관련 교육프로그램 평가	183
제1절 사회복지요원 대상 직무교육 평가	185
제2절 사회복지요원 대상 보수교육의 필요성 및 도입방안	218
제3절 사회복지요원 대상 사회복지기관 자체 교육프로그램	225
제4절 사회복지기관 복무관리담당자 대상 복무관리 교육	228
제9장 사회복지제도 개선 관련 정책수요	235
제1절 사회복지제도 도입 및 정착에 대한 인식	239
제2절 정책과제별 사회복지제도 개선 필요성 및 우선순위	244
사회복지제도 개선을 위한 정책과제	287
제10장 사회복지제도 개선을 위한 정책과제	287
참고문헌	306

표 목차

〈표 2-1〉 공익근무요원과 사회복무요원 비교	22
〈표 2-2〉 공익근무요원과 사회복무요원 인건비 부담주체 비교	23
〈표 2-3〉 사회복무요원의 복무위반 시 조치사항	26
〈표 2-4〉 보건복지분야 유형별 직무교육 수료 현황	27
〈표 2-5〉 사회복무요원 직무교육 과정별 주요 교육내용	28
〈표 2-6〉 사회복무요원의 신청 및 배정 절차	30
〈표 2-7〉 사회복무요원(사회서비스분야 공익근무요원) 배정 현황	31
〈표 2-8〉 보건복지부 소관분야 사회복무요원 배정 현황	33
〈표 3-1〉 지역별 사회복무기관 분포	48
〈표 3-2〉 기관유형별 사회복무기관 분포	49
〈표 3-3〉 지역별 사회복무기관 유형 1	50
〈표 3-4〉 지역별 사회복무기관 유형 2	51
〈표 3-5〉 지역별 사회복무기관(사회복지시설) 운영 주체	52
〈표 3-6〉 기관유형별 사회복무기관(사회복지시설) 운영 주체	52
〈표 3-7〉 지역별 사회복무기관의 평균 정규직원 및 자원봉사자 규모	53
〈표 3-8〉 기관유형별 사회복무기관의 평균 정규직원 및 자원봉사자 규모	54
〈표 3-9〉 보건복지행정기관 복무관리담당자의 직렬 및 직급	55
〈표 3-10〉 지역별 사회복무요원 분포	56
〈표 3-11〉 기관유형별 사회복무요원 분포	57
〈표 3-12〉 지역별 사회복무요원의 복무기관 유형 1	57
〈표 3-13〉 지역별 사회복무요원 복무기관 유형 2	58
〈표 3-19〉 지역별 사회복무요원의 학력	59
〈표 3-20〉 지역별 사회복무요원의 대학 전공	60

〈표 3-21〉 기관유형별 사회복지요원의 학력	60
〈표 3-22〉 기관유형별 사회복지요원의 전공 분야	61
〈표 3-23〉 지역별 사회복지요원의 성장지역	62
〈표 3-24〉 기관유형별 사회복지요원의 성장지역	62
〈표 3-25〉 지역별 사회복지요원의 생활수준	63
〈표 3-26〉 기관유형별 사회복지요원의 생활수준	64
〈표 4-1〉 복무중인 사회복지요원 현황	68
〈표 4-2〉 시군구에서 활용 중인 사회복지요원 규모	69
〈표 4-3〉 사회복지기관 내 적정 사회복지요원의 수	71
〈표 4-4〉 기관유형별 사회복지기관 내 운영중인 사회복지요원 수와 적정요원 수의 차이	74
〈표 4-5〉 지역별 사회복지기관의 향후 사회복지요원 배정 요청 여부	75
〈표 4-6〉 기관유형별 사회복지기관의 향후 사회복지요원 배정 요청 여부	76
〈표 4-7〉 기관유형별 사회복지요원의 근무분야 및 기관에 대한 사전 정보 인지수준	84
〈표 4-8〉 기관유형별 사회복지요원의 자발적 사회복지기관 선택 여부	86
〈표 4-9〉 사회복지시설 분야를 복무기관으로 선택하지 않은 이유	87
〈표 4-10〉 기관유형별 사회복지요원이 인식하는 빈곤 원인	90
〈표 4-11〉 지역별 사회복지요원이 인식하는 평등 현실 수준	92
〈표 4-12〉 지역별 사회복지요원이 인식하는 사회복지 실시 목적	94
〈표 5-1〉 사회복지요원의 직무분야 결정방식(사회복지기관)	106
〈표 5-2〉 사회복지요원의 적성과 능력을 고려한 복무분야 선택기회 제공 정도(사회복지기관)	106
〈표 5-3〉 사회복지요원 배치 시 직무지정(사회복지요원)	107
〈표 5-4〉 사회복지요원의 직무 조정방식(사회복지기관)	108

Contents

〈표 5-5〉 사회복무요원의 직무변동(사회복무요원)	109
〈표 5-6〉 기관유형별 사회복무요원에게 부여된 직무내용(사회복무기관) ..	111
〈표 5-7〉 사회복무요원에게 부여한 평균 직무 수(사회복무기관)	113
〈표 5-8〉 기관유형별 사회복무요원의 수행 직무내용(사회복무요원) ..	114
〈표 5-9〉 사회복무요원이 수행 중인 평균 직무 수(사회복무요원) ..	116
〈표 5-10〉 사회복무요원의 업무량에 대한 인식(사회복무요원)	116
〈표 5-11〉 사회복무요원의 역할(사회복무요원)	117
〈표 5-12〉 사회복무요원의 업무 권한(사회복무요원)	118
〈표 5-13〉 사회복무요원의 직무인식	119
〈표 5-14〉 사회복무요원의 출퇴근 수단	121
〈표 5-15〉 사회복무요원의 평균 출퇴근시간	122
〈표 5-16〉 사회복무요원의 전용공간	123
〈표 5-17〉 사회복무요원의 개별 좌석	124
〈표 5-18〉 사회복무요원의 점심식사 해결방식	125
〈표 5-19〉 사회복무요원의 근무 중 개인시간 활용여부	126
〈표 5-20〉 사회복무요원의 복무 중 1일 평균 개인적 활용시간	126
〈표 5-21〉 사회복무요원의 불규칙 근무 경험여부	127
〈표 5-22〉 사회복무요원의 불규칙 근무유형별 경험여부	128
〈표 5-23〉 사회복무요원의 불규칙 근무 이후 휴무 보장방식	129
〈표 5-24〉 사회복무요원의 퇴근 후 주된 활동	130
〈표 5-25〉 복무기간 중 제공받기 희망하는 지원 및 인센티브	131
〈표 5-26〉 사회복무 종료 후 제공받기 희망하는 지원 및 인센티브 ..	132
〈표 6-1〉 사회복무기관의 사회복무요원 활용 만족수준	137
〈표 6-2〉 사회복무기관의 사회복무요원 활용 만족 이유(1순위)	138
〈표 6-3〉 사회복무기관의 사회복무요원 활용 만족 이유(2순위)	139

〈표 6-4〉 사회복무기관의 사회복무요원 활용상 불만족 이유(1순위)	140
〈표 6-5〉 사회복무기관의 사회복무요원 활용 불만족 이유(2순위)	140
〈표 6-6〉 사회복무기관의 사회복무요원 활용상 애로사항(1순위)	142
〈표 6-7〉 사회복무기관의 사회복무요원 활용상 애로사항(2순위)	143
〈표 6-8〉 사회복무요원 관리상 애로사항(1순위)	144
〈표 6-9〉 사회복무요원 관리상 애로사항(2순위)	145
〈표 6-10〉 사회복무요원의 복무기관 만족 수준	147
〈표 6-11〉 사회복무요원의 기관에 대한 만족 및 불만족 이유	148
〈표 7-1〉 사회복무기관 내 복무관리담당자 지정여부	158
〈표 7-2〉 사회복무기간 내 복무관리담당자가 지정되지 않은 이유	159
〈표 7-3〉 복무관리담당자 업무 중 사회복무 관련 업무비중	160
〈표 7-4〉 복무관리담당자의 사회복무 관련 업무 난이도	160
〈표 7-5〉 사회복무요원의 직무수행 점검방법(사회복무기관)	161
〈표 7-6〉 사회복무요원에 대한 개별상담 주기(사회복무기관)	162
〈표 7-7〉 사회복무관리담당자의 지도감독 실시비율(사회복무요원)	162
〈표 7-8〉 사회복무관리담당자의 지도감독 빈도 및 소요시간(사회복무요원)	163
〈표 7-9〉 복무이탈로 인한 사회복무요원 고발사례 발생비율	164
〈표 7-10〉 사회복무요원 자체 근무평가 실시여부(사회복무기관)	165
〈표 7-11〉 사회복무요원 자체 근무평가 방법(사회복무기관)	166
〈표 7-12〉 사회복무요원에 대한 자체 근무평가 도움정도(사회복무기관)	166
〈표 7-13〉 사회복무요원의 복무관리담당자에 대한 인식	167
〈표 7-14〉 사회복무감독관 제도 인지여부(사회복무기관)	170
〈표 7-15〉 해당지역 담당 사회복무감독관 인지비율(사회복무기관)	170
〈표 7-16〉 해당지역 담당 사회복무감독관 인지경로(사회복무기관)	171

〈표 7-17〉 사회복무감독관제도 및 담당 사회복무감독관 인지여부 (사회복무요원)	172
〈표 7-18〉 해당지역 담당 사회복무감독관 인지경로(사회복무요원)	173
〈표 7-19〉 사회복무감독관의 협조체계 유지정도(사회복무기관)	174
〈표 7-20〉 사회복무감독관의 주된 연락방법(사회복무기관)	174
〈표 7-21〉 사회복무감독관과의 연락 경험 및 연락정도(사회복무요원)	175
〈표 7-22〉 사회복무감독관과의 상담 도움정도(사회복무기관)	177
〈표 7-23〉 사회복무감독관과의 상담 도움정도(사회복무요원)	178
〈표 7-24〉 사회복무감독관과의 주된 상담내용	178
〈표 7-25〉 사회복무감독관의 복무관리 지원정도(사회복무기관)	179
〈표 7-26〉 사회복무감독관의 복무지원 정도(사회복무요원)	180
〈표 7-27〉 사회복무감독관의 전문성 제고를 위한 자격요건(사회복무기관)	180
〈표 8-1〉 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복무기관)	186
〈표 8-2〉 직무교육이 현재 직무와 관련 없는 이유(사회복무기관) ..	187
〈표 8-3〉 직무교육의 전반적인 도움정도 평가(사회복무기관)	190
〈표 8-4〉 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복무요원)	191
〈표 8-5〉 직무교육이 현재 직무와 관련 없는 이유(사회복무요원) ..	192
〈표 8-6〉 직무배정 여부 및 결정방식에 따른 직무 관련성 평가결과	194
〈표 8-7〉 직무변동 여부 및 조정방식에 따른 직무 관련성 평가결과	196
〈표 8-8〉 사회복지시설 사회복무요원의 수행 직무내용별 직무 관련성 평가결과	197
〈표 8-9〉 보건복지행정 사회복무요원의 수행 직무내용별 직무 관련성 평가결과	199
〈표 8-10〉 사회복무요원의 직무인식 및 복무만족도 수준별 직무 관련성 평가결과	201

〈표 8-11〉 사회복무요원의 직무요인과 직무 관련성 평가결과 상관관계	202
〈표 8-12〉 직무교육이 사회복무요원으로서 자부심 제고에 미친 영향 (사회복무기관)	204
〈표 8-13〉 직무교육이 직무수행에 대한 성취감 제고에 미친 영향 (사회복무기관)	205
〈표 8-14〉 직무교육이 직무에 대한 흥미 제고에 미친 영향 (사회복무기관)	205
〈표 8-15〉 직무교육이 사회복무요원으로서 자부심 제고에 미친 영향 (사회복무요원)	206
〈표 8-16〉 직무교육이 직무수행에 대한 성취감 제고에 미친 영향 (사회복무요원)	206
〈표 8-17〉 직무교육이 직무에 대한 흥미 제고에 미친 영향 (사회복무요원)	207
〈표 8-18〉 사회복무요원의 직무관련 요인과 직무인식 제고 평가결과 상관관계	207
〈표 8-19〉 직무교육이 직무수행 속도 향상에 미친 영향(사회복무기관)	209
〈표 8-20〉 직무교육이 직무에 대한 이해 제고에 미친 영향 (사회복무기관)	210
〈표 8-21〉 직무교육이 직무수행 중 문제해결능력 향상에 미친 영향 (사회복무기관)	210
〈표 8-22〉 직무교육이 직무수행 속도 향상에 미친 영향(사회복무요원)	211
〈표 8-23〉 직무교육이 직무에 대한 이해 제고에 미친 영향 (사회복무요원)	211
〈표 8-24〉 직무교육이 직무수행 중 문제해결능력 향상에 미친 영향 (사회복무요원)	212

Contents

〈표 8-25〉 직무관련 요인과 직무수행능력 향상에 대한 평가결과 상관관계	212
〈표 8-26〉 복지대상자 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무기관)	215
〈표 8-27〉 사회복지기관 및 사업 이해 영역의 교육 강화 필요성 (사회복무기관)	215
〈표 8-28〉 직무수행 관련 지식 및 기술 영역의 교육 강화 필요성 (사회복무기관)	215
〈표 8-29〉 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성 (사회복무기관)	216
〈표 8-30〉 복지대상자 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)	217
〈표 8-31〉 사회복지기관 및 사업 이해 영역의 교육 강화 필요성 (사회복무요원)	217
〈표 8-32〉 직무수행 관련 지식 및 기술 영역의 교육 강화 필요성 (사회복무요원)	217
〈표 8-33〉 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성 (사회복무요원)	218
〈표 8-34〉 직무교육에 대한 보수교육 필요여부(사회복무기관)	220
〈표 8-35〉 직무교육에 대한 보수교육 필요성(사회복무요원)	221
〈표 8-36〉 직무교육 수료 후 적절한 보수교육 시점	223
〈표 8-37〉 직무교육 수료 후 적정 보수교육 기간	224
〈표 8-38〉 사회복무기관의 자체 교육프로그램 운영여부	225
〈표 8-39〉 사회복무요원의 자체 교육프로그램 참여경험	226
〈표 8-40〉 기관유형별 사회복무기관 자체 교육프로그램 내용	227
〈표 8-41〉 기관유형별 복무관리담당자의 복무관리 교육 참여경험	229
〈표 8-42〉 기관유형별 복무관리담당자의 복무관리 교육 참여횟수	230
〈표 8-43〉 기관유형별 복무관리 교육에 대한 복무관리담당자의 평가	231

〈표 8-44〉 지역별/기관유형별 복무관리 교육 중 도움이 되는 내용	232
〈표 9-1〉 사회복무제도의 도입 취지 및 필요성 공감정도(사회복무기관)	239
〈표 9-2〉 사회복무제도의 도입 취지 및 필요성 공감정도(사회복무요원)	241
〈표 9-3〉 사회복무제도 성공적 정착 및 발전을 위한 필수조건 (사회복무기관)	243
〈표 9-4〉 복무분야 및 기관, 직무에 대한 사전정보 제공 필요성 (사회복무기관)	245
〈표 9-5〉 복무분야 및 기관, 직무에 대한 사전정보 제공 필요성 (사회복무요원)	246
〈표 9-6〉 사회복무 분야 및 직무 다양화 및 확대 필요성(사회복무요원)	247
〈표 9-7〉 사회복지 영역의 사회복무요원 규모 및 비중 확대 필요성 (사회복무요원)	249
〈표 9-8〉 사회복무요원의 적성과 능력을 고려한 복무기관 및 직무배치 강화 필요성(사회복무기관)	250
〈표 9-9〉 사회복무요원의 적성과 능력을 고려한 직무배치 필요성 (사회복무요원)	251
〈표 9-10〉 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복무요원의 선택기회 확대 필요성 (사회복무기관)	253
〈표 9-11〉 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복무요원의 선택기회 확대 필요성(사회복무요원)	254
〈표 9-12〉 복무기관 및 직무 결정 시 상호선택제 도입 필요성 (사회복무기관)	255
〈표 9-13〉 지역별/기관유형별 상호선택제 도입의 기대효과 (사회복무기관)	257

〈표 9-14〉 복무기관 및 직무 결정 시 상호선택제 도입 필요성 (사회복무요원)	257
〈표 9-15〉 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성(사회복무기관)	259
〈표 9-16〉 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성(사회복무요원)	259
〈표 9-17〉 사회복무요원에 대한 소양교육 강화 필요성(사회복무기관)	261
〈표 9-18〉 사회복무요원에 대한 소양교육 강화 필요성(사회복무요원)	261
〈표 9-19〉 사회복무요원에 대한 직무교육 강화 필요성(사회복무기관)	263
〈표 9-20〉 사회복무요원에 대한 직무교육 강화 필요성(사회복무요원)	264
〈표 9-21〉 사회복무요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 필요성 (사회복무기관)	266
〈표 9-22〉 사회복무요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 필요성 (사회복무요원)	267
〈표 9-23〉 사회복무요원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성 (사회복무기관)	268
〈표 9-24〉 사회복무요원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성 (사회복무요원)	269
〈표 9-26〉 사회복지 분야 복무경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안 필요성(사회복무기관)	270
〈표 9-27〉 사회복지 분야 복무경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안 필요성(사회복무요원)	271
〈표 9-29〉 직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입 필요성 (사회복무기관)	274
〈표 9-30〉 직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입 필요성 (사회복무요원)	275
〈표 9-31〉 사회복무기관이 지향해야 할 가치(사회복무기관)	276

〈표 9-32〉 사회복무기관 지정범위 설정에 대한 의견(사회복무기관)	·277
〈표 9-33〉 사회복무요원 배정 시 고려사항(사회복무기관)278
〈표 9-34〉 사회복무요원 배정 적합성(사회복무요원)280
〈표 9-35〉 사회복무제도 운영 및 관리주체에 대한 의견281
〈표 9-36〉 사회복무요원 소양교육 주체에 대한 의견282
〈표 9-37〉 사회복무요원 직무교육 주체에 대한 의견283
〈표 9-38〉 지자체 내 사회복무 업무 담당부서에 대한 의견283
〈표 9-39〉 사회복무기관 평가 필요성 및 모니터링 주기284
〈표 9-40〉 지역별/기관유형별 우수 사회복무기관 인증제 도입에 대한 의견286

그림 목차

[그림 2-1] 사회복무제도 운영 및 복무관리 기본계획17
[그림 4-1] 사회복무요원 배정요청에 따른 배정 여부62
[그림 4-2] 사회복무기관 내 운영중인 사회복무요원 수와 적정요원 수의 차이64
[그림 4-3] 사회복무기관의 사회복무요원 활용 이유68
[그림 4-4] 사회복무요원의 사회복무제도 인지여부70
[그림 4-5] 사회복무요원의 사회복무제도 인지경로71
[그림 4-6] 사회복무요원 판정 후 소감72
[그림 4-7] 사회복무요원의 사회복무제도에 대한 기대사항(1순위)	·73
[그림 4-8] 사회복무요원의 사회복무제도에 대한 기대사항(2순위)	·74
[그림 4-9] 사회복무요원의 근무분야 및 기관에 대한 사전정보 인지수준	75
[그림 4-10] 사회복무요원의 사회복무기관 자발적 선택 여부77
[그림 4-11] 사회복무요원의 복무기관 선택 이유78

Contents

[그림 4-12] 사회복지요원이 인식하는 빈곤 원인	81
[그림 4-13] 사회복지요원이 인식하는 평등 현실	83
[그림 4-14] 사회복지요원이 인식하는 사회복지의 목적	85
[그림 4-15] 지역별 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과	88
[그림 4-16] 기관유형별 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과	88
[그림 4-17] 지역별 사회복지요원의 복지실천의지	89
[그림 4-18] 기관유형별 사회복지요원의 복지실천의지	90
[그림 4-19] 사회복지요원의 복지서비스 운영 및 전달 주체에 대한 인식	91
[그림 4-20] 지역별 정부의 복지정책 실천에 대한 사회복지요원의 인식 수준	92
[그림 4-21] 기관유형별 정부의 복지정책 실천에 대한 사회복지요원의 인식 수준	93
[그림 6-1] 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족도	128
[그림 6-2] 사회복지요원의 복무기관 만족도	138
[그림 6-3] 지역별 사회복지요원의 조직몰입도	142
[그림 6-4] 기관유형별 사회복지요원의 조직몰입도	143
[그림 6-5] 지역별 사회복지요원의 복무만족도	145
[그림 6-6] 기관유형별 사회복지요원의 복무만족도	146

요약

1. 연구 목적

- 시행 3년차를 맞이한 사회복지제도, 성공적 정착과 지속적인 발전을 위해서 기존 제도와 차별화 전략을 통해 사회복지제도에 대한 국민의 긍정적 인식을 제고하고 다양한 사회복지서비스 분야에서 기여함과 동시에 지속적으로 발전할 수 있는 선순환 구조를 구축해야 하는 당면 과제를 안고 있음.
- 이에 본 연구는 전국의 사회복지 영역 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.
 - － 이에 따라, ‘2009년 제1차 사회복지 실태조사 (사회복지시설)’와 ‘2010년 제2차 사회복지 실태조사 (보건복지행정기관)’로 구분하여 사회복지 실태조사 계획을 수립한 후 각 조사별로 조사설계 및 표본 추출, 조사내용 구성을 완료하였으며 2년(2009~2010)에 걸쳐 사회복지 실태조사를 수행하였음.
 - 2009년 : 제1차 사회복지 실태조사 I (사회복지시설)
 - 2010년 : 제2차 사회복지 실태조사 II (보건복지행정기관)
 - － 본 보고서는, 2010년에 보건복지행정기관을 대상으로 수행된 제2차 사회복지 실태조사 결과¹⁾와 2009년에 이미 사회복지시설을 대상으로 완료된 제1차 사회복지 실태조사 결과를 종합적으로 비교 분석한

‘사회복무 실태조사 최종보고서’에 해당함.

2. 연구 내용

□ 사회복지시설 및 보건복지행정기관에 대한 실태조사 결과를 지역 및 기관유형에 따라 심층 분석함으로써, 각 장에서 사회복지제도 운영과 관련된 다양한 이슈를 중심으로 실태를 파악하여 기초통계를 제시하였으며, 제도 개선을 위한 정책수요를 도출하였음.

- 우선 제1장에서는 연구 목적 및 내용, 방법 등을 살펴보았으며 제2장에서는 우리나라의 사회복지제도 운영 현황에 대하여 개괄적으로 제시하였음.
- 제3장에서는 2009년(사회복지시설), 2010년(보건복지 행정기관)으로 구분하여 실시한 사회복지 실태조사 개요 및 조사대상자의 일반적 특성을 살펴봄.
- 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, 세부 직무내용 등을 분석하였으며, 출퇴근 수단 및 소요시간과 사회복지요원의 복무여건 및 근무환경 관련 실태를 살펴보았음.
- 제6장에서는 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족도를 분석함과 동시에 근무 중인 사회복지기관에서의 사회복지요원의 복무 만족도를 각 주체의 입장에서 분석하였음.
- 제7장에서는 사회복지제도의 안정적·지속적인 발전을 위해 필수적

1) 2010년 수행된 제2차 사회복지 실태조사 결과(보건복지행정기관 대상)를 바탕으로 작성된 지역별 & 기관유형별 통계분석 결과는 별도의 인쇄본으로 발간함.

요소인 복무관리 실태를 살펴보았으며, 기존 공익근무제도와 차별화 전략으로서 복무관리 및 복무지원을 위해 병무청이 독일의 민사복무 제도를 벤치마킹하여 도입한 사회복무감독관 제도에 대한 사회복무 기관과 사회복무요원의 평가 결과를 분석하였음.

- 제8장에서는 사회복무요원에 대한 직무교육과 관련하여 직무 관련성, 직무인식 및 직무수행 능력에 미친 영향, 직무교육 강화의 필요성 및 보수교육의 도입 필요성 등을 분석하였으며, 각 기관의 복무관리 담당자 대상 교육프로그램 운영 및 참여 실태를 살펴보았음.
- 제9장에서는 제도 개선이 필요한 다양한 요소와 관련하여 사회복무 제도의 두 주체인 사회복무기관 및 사회복무요원이 인식하는 구체적인 제도 개선사항별 필요성 및 정책수요에 대한 조사 결과를 분석하였음.

□ 마지막으로, 사회복지시설을 중심으로 수행된 사회복무 실태조사에 대한 분석결과를 기초로 도출된 다양한 정책이슈와 관련하여 사회복무제도의 운영 및 개선을 위한 정책과제별 우선순위를 살펴보고, 단기 및 중장기 정책과제를 간략히 제안함.

3. 주요 연구결과

□ 사회복무제도 도입 및 정착에 대한 인식

- 사회복무제도의 도입 취지 및 필요성에 관한 인식 및 공감정도 분석 결과 사회복지시설 복무관리담당자의 경우 약 86%가 제도에 대해 긍정적 인식을 가지고 있는 것으로 나타났는데, 5점 척도 기준으로 평점은 4.32점으로 매우 공감하는 수준이었으며 보건복지행정기관 (3.63점) 및 시군구 사회복무 업무 담당공무원(3.22점)에 비해 월등히 높았음.
- 한편, 사회복지시설에서 복무하고 있는 사회복무요원이 가진 인식수준은 5점 척도를 기준으로 3.67점으로 나타났으며, 보건복지행정기관의 경우 3.69점으로 거의 유사한 수준으로 나타났음.

- 다음으로, 사회복지기관 복무관리담당자들을 대상으로 사회복지제도에 대한 생각 및 향후 발전 전망에 대해서 조사한 결과, 전체의 60.2%는 앞으로 지속되어야 할 중요한 제도라고 인식하고 있으며, 제도의 취지나 목적은 좋지만 운영 과정에 대한 개선이 필요하다는 의견도 약 33%로 나타났다.

- 이러한 필수적인 선결조건 가운데 사회복지시설 및 보건복지행정기관 복무관리담당자의 49.0%와 44.7%는 제도가 지속적으로 발전하기 위한 첫 번째 조건으로 사회복지제도 운영의 핵심주체인 사회복지요원과 복무관리담당자를 대상으로 한 충분한 사전교육이라고 응답하였음.

□ 정책과제별 사회복지제도 개선 필요성 및 우선순위

- 복무분야 및 기관 세부 직무내용에 대한 사전 정보제공
 - 5점 척도를 기준으로 측정한 개선 필요성에 대한 평점은 전반적으로 사회복지요원이 사회복지기관의 복무관리담당자 보다는 다소 높았으나 거의 비슷한 수준으로 나타났다.
- 복무분야 및 직무의 다양화
 - 사회복지시설 사회복지요원의 79.2%(매우 필요 33.4%)가 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적 의견은 2.1%에 불과했으며, 보건복지행정 분야에서 복무하는 사회복지요원의 경우 3.94점으로 사회복지시설에 비해 다소 낮은 수준으로 나타난.
- 사회복지 영역의 복무분야 및 사회복지요원 규모 확대
 - 복지행정 분야에 비해 더욱 밀접한 관련성을 지닌 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지요원의 경우 5점 척도 기준 3.89점으로, 앞서 검토한 정책이슈에 비해 개선 필요성에 대한 의견이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.
- 사회복지요원의 적성과 능력을 고려한 직무 배치
 - 정채수요는 사회복지시설의 경우 복무관리담당자가 5점 척도 기

- 준 4.40점으로 사회복지요원(4.33)과 거의 유사한 수준으로 나타났으며 모두에게 여타 정책과제에 비해 우선순위가 높았음.
- 보건복지행정기관 복무관리담당자의 정책수요는 4.06점으로 나타나 사회복지시설에 비해 0.34점 낮은 것으로 분석됨.
- 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지요원의 선택기회 확대
- 사회복지시설 사회복지요원이 5점 척도 기준 4.33점으로 복무관리담당자(4.04)에 비해 0.29점 높게 나타났으며, 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지 업무 담당공무원의 경우 각각 3.76점과 3.60점으로 사회복지시설 복무관리담당자에 비해 이러한 정책적 개선 필요성에 대한 인식정도가 상대적으로 낮았음.
 - 한편, 사회복지요원의 평점 4.33점은 앞서 살펴본 개인의 적성과 능력 등을 고려한 직무 배치 필요성과 동일한 수준으로 유사한 정도로 우선순위를 가진 것으로 나타났으며, 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지요원은 평점 4.26점으로 사회복지시설과 큰 차이를 보이지 않았음.
- 사회복지기관 및 사회복지요원의 상호선택제 도입
- 먼저, 상호선택제 도입 필요성 조사 결과 사회복지시설 복무관리담당자의 평점이 3.69점에 그쳐 사회복지요원(3.89)보다 오히려 0.2점 낮은 것으로 나타났고, 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우에도 이와 비슷한 수준인 3.66점으로 나타났으며 시군구 담당자(3.55)의 경우 다소 낮았음.
 - 다음으로 상호선택제 도입 필요성에 대한 사회복지요원의 응답결과를 살펴보면, 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지요원의 약 66.6%가 상호선택제의 도입에 긍정적인 의견을 가졌으며, 대체로 또는 전혀 개선할 필요가 없다는 부정적 의견은 5.9%로 나타났음.
- 사회복지기관의 복무관리담당자 지정 및 역할 강화
- 5점 척도 기준으로 측정한 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성에 대한 의견은 사회복지시설 복무관리담당자가 3.95점으로

사회복무요원 (3.78)보다 다소 높게 나타났으며, 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지부 담당자의 개선 필요성에 대한 의견은 각각 3.70점과 3.83점으로 사회복지시설에 비해 다소 낮았음

— 사회복지부요원에 대한 소양교육 및 직무교육 강화

- 소양교육에 대한 강화 및 제도 개선 필요성과 관련하여 5점 척도를 기준으로 측정한 평점은 사회복지시설의 경우 복무관리담당자가 4.20점으로 높게 나타난 반면에, 사회복지부요원은 3.53점으로 모든 정책과제 중에 우선순위가 가장 낮은 것으로 나타났음.
- 다음으로, 사회복지부요원의 경우에는 절반 정도가 소양교육 강화에 대해서 긍정적인 의견을 제시하였으나 강화할 필요가 없다는 의견이 다른 정책이슈에 비해 매우 높게 나타났음.
- 한편, 직무교육 강화 및 개선 필요성과 관련된 인식수준을 살펴보면, 복무관리담당자와 사회복지부요원이 응답한 수준은 전반적으로 소양교육보다 다소 높게 나타났지만, 소양교육에 대한 분석 결과와 유사한 경향도 확인할 수 있었음.

— 사회복지부요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 강화

- 5점 척도 기준으로 사회복지시설 복무관리담당자의 인식수준은 4.08점으로 사회복지부요원(4.00)과 유사한 수준으로 높게 나타났으며, 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지부 담당자 역시 3.87점과 3.77점으로 상대적으로 우선순위를 높게 부여하고 있는 것으로 확인되었음.

— 사회복지부요원에 대한 자기계발 기회 제공

- 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지부요원의 경우 4.45점으로 나타나 모든 정책과제 가운데 가장 높은 우선순위를 부여한 반면, 복무관리담당자(3.90)는 상대적으로 우선순위를 낮게 평가하였음.

— 사회복지부 경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안

- 사회복지시설 복무관리담당자의 인식수준은 3.93점으로 우선순위가 상대적으로 낮게 평가된 반면, 사회복지부요원의 경우에는 4.30

점으로 나타나 다양한 정책이슈 가운데 우선순위가 높은 과제에 해당하는 것으로 나타났다.

— 직무 난이도에 따른 사회복지기간 차등제 도입

- 사회복지시설 복무관리담당자의 경우 3.37점으로 조사대상에 포함된 정책이슈 및 과제 가운데 가장 우선순위가 낮은 것으로 확인됨.
- 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우에도 3.40점으로 이와 유사하게 나타났으며, 시군구 사회복지 업무 담당공무원의 인식수준 역시 3.26점으로 가장 낮았음.
- 한편, 사회복지요원의 경우 복무기간 차등제 도입 필요성에 대한 의견은 복무관리담당자에 비해 상대적으로 높았으나, 다른 정책이슈에 비해서는 우선순위가 낮은 것으로 확인됨.

— 사회복지기관 지정 및 사회복지요원 배정 시 고려사항

- 각 기관별로 약 70% 내외의 복무관리담당자가 사회복지기관이 지향해야 하는 가치 중 1순위를 공공성이라고 응답하였음.

— 사회복지제도 운영주체 관련 역할분담

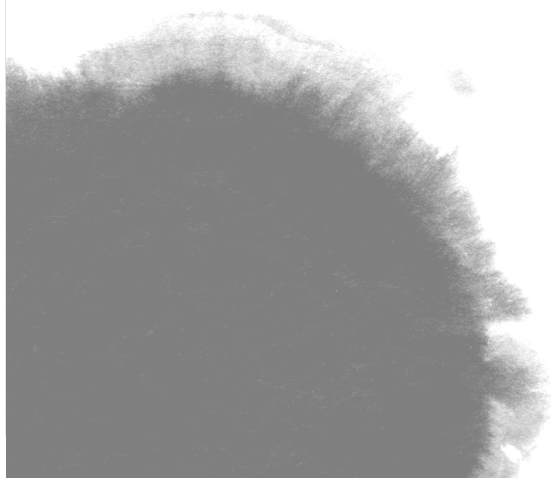
- 사회복지시설과 보건복지행정기관 등에서 공통적으로 보건복지부보다는 병무청이 적절하다는 응답이 80% 내외를 차지하였음.
- 사회복지요원 대상으로 실시하는 교육프로그램에 대한 책임 운영주체에 관한 조사 결과 사회복지시설의 경우에는 보건복지부가 적절하다는 51.2%로 나타났으나, 보건복지행정기관 복무관리담당자, 특히 시군구 사회복지 담당공무원의 경우 현행과 같이 소양교육은 병무청이 담당해야 한다는 의견이 각각 72.0%와 82.3%로

— 사회복지기관 평가 및 인증체계 도입

- 사회복지시설 복무관리담당자의 78.4%가 긍정적인 의견을 제시하였으며, 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지 담당공무원의 경우 사회복지시설보다는 다소 낮은 69.1%와 70.6% 수준이었음.

01

서론



제1장 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 사회서비스 부문에서 복무하도록 함으로써, 군 복무에 상응하는 역할을 수행할 수 있는 새로운 복무시스템’ 구축을 목적으로 하고 있음.
- 시행 3년차를 맞이하고 있는 사회복무제도가 성공적으로 정착하기 위한 핵심적인 과제는, 기존 공익근무제도와와의 차별화 전략을 통하여 다양한 사회복지서비스 분야의 확대 발전에 기여함과 동시에, 사회복무제도에 대한 국민의 긍정적인 인식을 제고함으로써 지속적으로 발전할 수 있는 선순환 구조를 구축하는 것임.
- 이를 실현하기 위한 구체적 방안 가운데 하나는, 사회복무기관(복무관리 담당자) 및 사회복무요원을 대상으로 한 실태조사 결과를 바탕으로 사회 복무제도 시행에 따른 사회복무기관의 사회복무요원 활용 및 복무관리 실태, 사회복무요원이 수행 중인 직무 및 복무여건 분석, 사회복무기관 및 사회복무요원의 상호 만족도, 직무교육 등 각종 사회복무교육의 실태

및 성과, 사회복무제도 개선에 대한 정책수요 등을 심층적으로 검토하여 개선방안을 도출하는 것임.

- 사회복무제도의 조기 정착 및 내실화를 위해서 뿐만 아니라, 향후 사회복무제도 운영체계, 사회복지시설·사회복지행정기관·보건의료기관 등 사회복무기관의 사회복무요원 활용 및 직무부여, 복무여건, 복무관리 등에 관한 모니터링 및 평가체계 도입 가능성 검토를 위해서도 사회복무 실태조사의 수행이 필요함.
- 특히, 사회복무제도 운영에 있어서 가장 높은 비중을 차지하고 있는 복무분야가 다양한 유형의 사회복지시설 및 보건복지행정기관임을 고려할 때, 전국의 지방자치단체별로 산재되어 있는 보건복지 분야의 사회복무기관 및 사회복무요원, 시군구별 사회복무 업무담당자 대상으로 실태조사를 수행하고 그 결과를 바탕으로 제도 개선 및 발전을 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, 보건복지부와 관련된 사회복무 분야 및 복무기관별 특성 및 분포, 사회복무요원의 복무기간(2년), 연구 및 조사수행 관련 예산제약 등 제반 여건을 사전에 검토한 결과를 기초로 사회복무 실태조사 수행방안을 마련하였음.

- 이에 따라, ‘2009년 제1차 사회복무 실태조사 (사회복지시설)’와 ‘2010년 제2차 사회복무 실태조사 (보건복지행정기관)’로 구분하여 사회복무 실태조사 계획을 수립한 후 각 조사별로 조사설계 및 표본추출, 조사내용 구성을 완료하였으며 2년(2009~2010)에 걸쳐 사회복무 실태조사를 수행하였음.

- 2009년 : 제1차 사회복무 실태조사 I (사회복지시설)
- 2010년 : 제2차 사회복무 실태조사 II (보건복지행정기관)

- 이러한 실태조사 결과를 바탕으로 2009년에 사회복지시설 중심의 ‘사회복무 실태조사 및 제도 개선방안 연구Ⅰ’가 수행된 바 있음
- 본 보고서는, 2010년에 보건복지행정기관을 대상으로 수행된 제2차 사회복지 실태조사 결과²⁾와 2009년에 이미 사회복지시설을 대상으로 완료된 제1차 사회복지 실태조사 결과를 종합적으로 비교 분석한 ‘사회복무 실태조사 최종보고서’에 해당함.
- 2011년 이후, 사회복지 분야 및 사회복지기관, 사회복지요원 규모 변화, 사회복지기관 지정 및 평가체계 구축과 관련하여 세부 분야별로 주기를 결정하여 정기적으로 사회복지기관 및 사회복지요원에 대한 사회복지 실태조사 및 평가를 수행하는 것이 필요함.
- 특히, 사회복지제도 시행 3년을 넘어서는 2011년 이후에는 2008년부터 사회복지를 통해 병역의무를 마치고 제대한 청년을 대상으로 패널을 구축하여 추적조사를 수행함으로써, 사회복지제도가 사회복지요원의 복지의식 변화 및 시민의식 함양 등에 어떠한 긍정적 효과를 가져왔는지 실증적으로 분석할 수 있는 데이터베이스 구축과 중장기 연구용역을 수행할 필요가 있음.

2) 2010년 수행된 제2차 사회복지 실태조사 결과(보건복지행정기관 대상)를 바탕으로 작성된 지역별 & 기관유형별 통계분석 결과는 별도의 인쇄본으로 발간함.

제2절 연구내용 및 방법

1. 연구내용

- 사회복지 분야 사회복지기관 및 사회복지요원 실태조사 설계 및 수행
 - － 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 복무관리담당자(사회복지시설), 시군구 사회복지 업무 담당공무원 및 읍면동 사회복지요원 담당공무원, 보건의료기관 복무관리담당자들을 대상으로 사전조사를 통하여 구조화된 설문지를 중심으로 방문 면접 조사와 우편조사를 병행하여 실시함.
- 사회복지제도 운영 전반 및 사회복지요원 활용실태 관련 기초통계 생산
 - － 사회복지제도 시행 3년을 맞이하여 각종 사회복지 분야 가운데 가장 큰 비중을 차지하고 있는 보건복지 분야를 대상으로 사회복지기관(사회복지시설 및 보건복지행정기관) 및 사회복지요원(사회복지시설 및 보건복지행정기관)의 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 복무관리담당자에 대한 정례적인 교육, 사회복지제도 개선 및 발전을 위하여 활용함.
- 사회복지제도의 주체인 사회복지기관 및 사회복지요원의 다양한 욕구조사
 - － 사회복지기관 유형별 직무내용, 복무여건 및 사회복지요원 적정 규모 등과 관련된 욕구, 사회복지요원의 직무내용, 인센티브 등과 관련된 욕구 및 제도 개선 필요사항
 - 사회복지기관의 복무요원 활용 실태 및 잠재적 수요, 다양한 복무

- 관리 부담 완화방안 등에 대한 욕구 파악
- 사회복지기관별 사회복지요원 수요와 배정인원 사이의 불일치 등 구조적 문제점 및 개선 필요사항
- 사회복지요원의 복무여건, 만족도 및 복무지원 관련 욕구파악을 통하여 다양한 지원방안 모색
- 사회복지기관 모니터링 및 평가체계 관련 마련 및 시행방안 검토
 - 사회복지 실태조사 계획 구체화 및 2년 주기의 정기적 조사 추진
 - 실태조사 주기 및 분야, 사회복지기관 및 사회복지요원 표본 규모 및 선정방식, 실태조사 영역 및 주요내용 등 설계
 - 사회복지 실태조사를 활용한 지방자치단체 및 사회복지기관의 사회복지요원 활용 실태 모니터링 및 평가방안 모색
 - 사회복지요원을 활용하는 지방자치단체 및 사회복지시설에 대한 평가체계 구축 및 평가결과를 바탕으로 한 인센티브 제공 검토
- 실태조사 분석결과를 활용한 정책이슈 도출 및 제도 개선방안 제시
 - 사회복지 분야의 확대 및 다양화
 - 사회복지 부문의 복무분야 다양화 및 복무인력의 비중 확대
 - 지방자치단체, 사회복지시설 및 보건복지행정 분야 사회복지기관의 사회복지요원에 대한 인식 제고 및 인력활용의 동기 제공
 - 복무관리 등 사회복지 관련 업무 및 재정부담 관련 개선방안
 - 사회복지요원 활용 및 직무 실태에 관한 문제점 및 개선방안 도출
 - 사회복지요원에 대한 부적절한 직무 배치 및 활용사례 확산
 - 노동시장 중립성 관련 이슈 및 사례 도출
 - 사회복지요원 및 복무관리담당자 등에 대한 교육체계 강화
 - 직무교육 및 복무관리담당자 교육에 대한 평가
 - 직무교육 강화 및 보수교육 신설에 관한 수요 파악
 - 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

□ 연구내용 구성

- 제2장에서 사회복지제도의 개요, 사회복지요원 배치 분야 및 현황을 중심으로 2008년 시행된 사회복지제도의 운영 현황을 제시함.
- 제3장에서 조사대상 및 내용 등 사회복지 실태조사 개요를 설명하고, 분석대상 사회복지기관 및 사회복지요원의 일반적 특성을 살펴봄.
- 제4장에서 사회복지기관의 사회복지요원 활용 실태, 사회복지요원의 복무기대 및 복무기관 선택 관련 사항, 사회복지요원의 복지의식에 대한 분석결과를 살펴봄.
- 제5장에서는 사회복지요원이 복무기관으로부터 부여 받아 수행 중인 직무내용 및 복무여건에 대한 분석결과를 살펴봄.
- 제6장에서는 사회복지기관(복무관리담당자)의 사회복지요원 활용에 대한 만족도와 함께 사회복지요원의 전반적인 복무만족도를 살펴봄.
- 제7장에서는 사회복지기관(복무관리담당자)의 복무관리 실태 및 사회복지감독관에 대한 인식 및 운영 성과에 대한 평가결과를 살펴봄.
- 제8장에서는 보건복지인력개발원에서 운영 중인 직무교육, 사회복지기관의 사회복지요원 대상 자체 교육프로그램을 중심으로 사회복지 관련 교육프로그램 전반에 대한 평가결과를 분석하여 제시함.
 - 또한, 직무교육 이후 보수교육 도입 필요성, 사회복지기관의 복무관리담당자 대상 복무관리 교육에 대한 의견을 살펴봄.
- 제9장에서는 사회복지제도 도입 취지에 대한 인식 및 향후 전망을 살펴보고, 정책과제별 사회복지제도 개선 필요성 및 우선순위를 중심으로 사회복지제도 개선 관련 정책수요를 제시함.
- 마지막으로, 제10장에서는 2008년 시행된 이후 3년을 맞이한 사회복지제도의 개선 및 발전을 위한 정책과제를 제안함.

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 & 우편조사

- 조사설계에 따라 추출된 사회복지요원 및 사회복지기관장 또는 복무 관리담당자를 대상으로 사전 구조화된 설문지를 통해 방문 면접조사 및 우편조사를 실시함.
- 사회복지기관
 - 사회복지시설 분야 사회복지기관의 경우, 조사시점인 2009년 8월 현재 사회복지요원을 활용하고 있는 전국 2,000여개 사회복지시설 복무관리담당자 또는 기관장을 대상으로 우편조사를 실시함.
 - 보건복지행정 분야 사회복지기관의 경우, 조사대상 사회복지요원에 대응하는 동일 근무기관(보건복지행정기관) 내에서 2010년 6월 현재 사회복지요원을 관리 및 활용하고 있는 공무원(시군구 사회복지 복무 담당공무원 포함) 및 담당자를 대상으로 우편조사를 실시함.
- 사회복지요원
 - 사회복지요원에 대한 실태조사의 경우 사전 추출된 조사 표본을 대상으로 구조화된 설문지를 통해 방문 면접조사를 수행함.
 - 광범위한 지역분포 및 사회복지시설 규모, 예산제약 등을 고려한 사회복지시설 분야 사회복지요원 조사표본 규모는, 2008년 이후 입대하여 사회복지시설에서 복무하며 2008년 12월까지 직무교육(사회복지과정)을 이수한 2,955명의 30%에 해당하는 890명임.
 - 보건복지행정기관 분야 조사대상 사회복지요원은, 2009년 6월말

이전 입대(최소 복무기간 1년 고려)하여 2009년 중에 직무교육(사회복지공무원보조과정 및 보건의료과정) 이수 후 지자체 보건복지행정기관 및 지방의료원 등에서 복무중인 사회복무요원

- 보건복지행정기관의 지역분포 및 규모, 예산제약을 고려하여 조사시점인 2010년 6월 당시 1년 이상 복무하고 있는 사회복무요원을 대상으로 사회복지시설 분야와 동일한 표본추출 비율 30%를 적용하였으며, 표본 중 조사가 완료된 최종 분석대상은 848명임.
- 표본추출을 위한 모집단 관련 기초자료로서 병무청이 작성한 2008~2009년 사회복무요원 배정현황 및 한국보건복지인력개발원 사회복지교육본부가 작성한 2008~2009년 직무교육 현황 원자료를 비교 활용하였음.

□ 포커스그룹 인터뷰(FGI: Focus Group Interview)

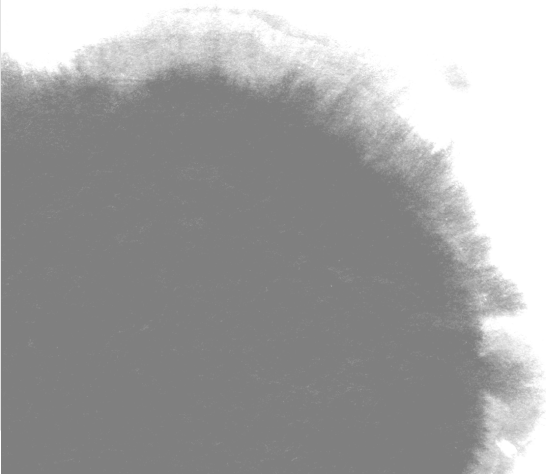
- 포커스그룹 인터뷰(FGI)를 중심으로 한 사례연구 활용
- 사회복지기관장 또는 사회복지기관 복무관리담당자, 사회복무요원, 지방자치단체 사회복지 업무 담당공무원, 사회복무요원 관리담당자를 중심으로 포커스그룹을 구성하여 심층 인터뷰를 수행함으로써 양적 조사결과를 보완

□ 통계자료 분석

- 사회복지기관 및 사회복무요원을 대상으로 수행한 사회복지 실태조사 결과에 대한 코딩 및 입력, 에러체크를 통해 데이터베이스 구축
- 사회복지 실태조사 원자료를 바탕으로 사회복지시설과 보건복지행정기관별 비교 분석, 지역별·기관유형별 심층 분석

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 이행 하되, 현역 복무를 하지 않는 경우 사회서비스 분야에서 복무하도록 함.
- 사회활동 가능자의 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 고령화의 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 수행 하도록 함으로써 보다 양질의 사회서비스를 제공하는데 기여할 수 있음.

〈표 2-1〉 공익근무요원과 사회복무요원 비교

구 분	공익근무요원	사회복무요원
주요업무	▪ 행정기관 중심으로 단순 행정 보조 업무	▪ 노인·장애인 수발, 사회복지전담공무원보조 등 난이도 높은 실질적 역할 수행
교육훈련	▪ 기초군사훈련(4주) ▪ 소양교육(1주) ※소양교육은 '10년부터 실시	▪ 기초군사훈련(4주) ▪ 소양교육(1주) 및 직무교육(1~2주) 실시
복무관리	▪ 복무기관장이 복무관리 ▪ 온정적, 형식적 복무관리	▪ 병무청, 복무기관장 공동 복무관리 ▪ 상시 복무현장 확인 위주 복무관리

□ 사회복무제도 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 사회복무제도 도입 이후 2012년 전면 시행 계획을 목표로 하여 2008년부터 사회봉사 분야 공익근무요원이 사회복무체계에 편입되며, 2012년 이후 각종 대체복무 배정을 종료한 후에 사회복무제도를 전면 시행하도록 하였음.

□ 사회복무제도는 비효율적인 현행 대체복무 관리·운영 방식을 혁신하여 군 복무에 버금가는 새로운 사회복무 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 사회복지 의무를 부과하도록 함.
- － 둘째, 사회복지요원을 사회복지서비스 분야에 중점적으로 투입하여 활용하는 방안으로 노인 및 장애인 수발 등 사회적으로 수요가 급증하고 있으나 공급이 어려운 분야에 우선 투입하도록 함.
 - 이때 사회복지요원의 배치원칙은 사회적 약자에 대한 기여도 및 공공성, 노동시장 중립성 등을 고려하는 것임.
- － 셋째, 사회복지요원을 국가 인적자원으로 개발 및 활용함에 있어서 교육훈련을 통하여 사회복지에 필요한 윤리의식과 전문성을 제고하고, 상시 복무관리 강화로 군 복무에 상응하는 복무기강 확립을 목표로 함.

□ 사회복지제도의 재원부담

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

〈표 2-2〉 공익근무요원과 사회복지요원 인건비 부담주체 비교(2010년 기준)

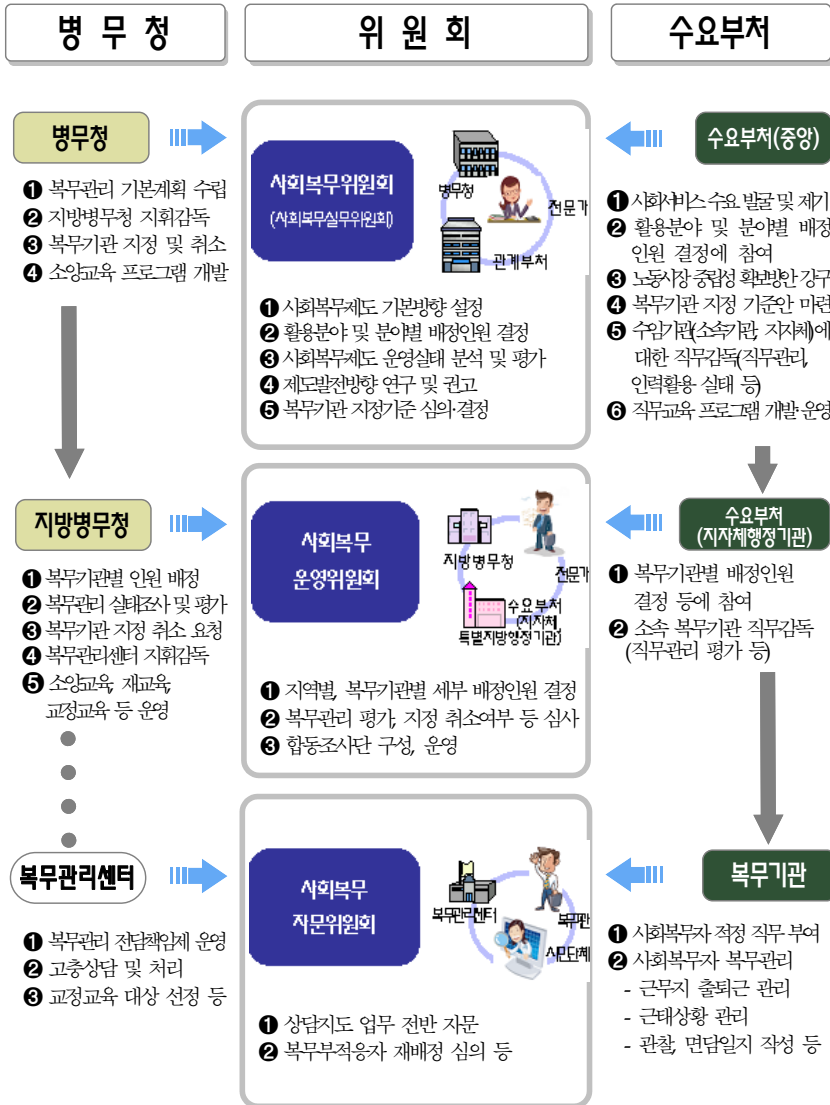
구 분	공익근무요원	사회복지요원
인건비, 교통비, 피복비	복무기관 (지자체, 공공단체 등)	보건복지부 등 각 수요부처
중식비		복무기관

3. 사회복무제도 운영 및 복무관리 체계

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

- 병무청은 사회복무위원회와의 협력을 통하여 복무관리에 관한 기본계획을 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, 사회복무감독관을 신설 배치하여 사회복무요원의 복무고충 및 현장을 관리 감독함.
- 당초 계획에 따르면, 사회복무 관련 위원회는 사회복무위원회, 사회복무 운영위원회, 사회복무 자문위원회로 구성되며 제도의 기본방향 설정 및 분야별 배정인원 결정, 복무관리 평가, 심사, 상담 업무전반을 담당하는 것으로 설정되어 있음.
 - 수요부처, 병무청, 전문가 상호간 협조체제를 통해 사회복무요원 배정인원 결정, 복무관리 평가 및 심사, 상담지도 등 업무 전반을 맡는 것으로 되어 있으나, 당초보다 역할 및 기능이 약화됨.
- 수요부처는 사회서비스 분야 인력수요 발굴, 복무기관별 배정인원 결정 및 지정기준 마련, 직무교육 및 직무감독의 역할 담당
 - 수요부처는 사회복무요원이 복무하는 사회복무기관에 대한 평가, 실태조사 등을 통해 사회복무요원의 복무관리 및 복무상황 등을 점검함.

[그림 2-1] 사회복무제도 운영 및 복무관리 기본계획



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

기되고 있으며, 중장기적으로 이에 대한 검토와 논의가 필요한 실정임.

- 그러나, '08.8.12 병무청에서 개최된 사회복무 추진관련 관계부처 회의 시 당초 운영기로 한 사회복무위원회 및 실무위원회를 관계부처 회의체로 운영토록 하는 등 당초 제도 추진계획이 일부 변경되어 지속적인 협의가 필요함.
- 사회복무요원 복무관리와 관련하여 복무기관장이 지휘감독권을 행사하여 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 (병역법제33조)	▪ 근무방해/근무태만 선동 ▪ 정치적 목적의 행위시 ▪ 타 공익요원 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 (병역법시행령 제65조의3)	▪ 정당한 사유 없이 지참시 ▪ 무단 조퇴, 이탈시 ▪ 소양 직무교육 중 무단 지각, 결석 등 교육을 태만히 한 경우	▪ 경고장 교부 - 1회 경고시 5일간 연장복무 추가 ※ 고발은 안 함	▪ 경고처분 ▪ 신상이동통보

4. 보건복지 분야 사회복무요원의 직무교육

- 기초군사훈련 이후 사회복무요원을 대상으로 한 교육체계는 소양교육과 직무교육으로 구분됨
 - － 소양교육은 병무청, 직무교육은 수요부처 주관으로 실시함
- 보건복지 분야 사회복무요원의 정의
 - － 2008년 사회복무제도 시행에 따라 병역법 제26조제1항제1호에 근거하여 국가기관·지방자치단체·공공단체 및 사회복지시설의 공익목적에 필요한 사회복지, 보건의료 등 사회서비스 분야에서 지원업무에 복무하는 공익근무요원을 의미함.
- 보건복지 분야 사회복무요원에 대한 직무교육은 보건복지부가 한국보건복지인력개발원 사회복무교육본부(권역별 6개 사회복무교육센터)에 위탁하여 실시하고 있음.
 - － 교육과정은 사회복지요원 배정 시 보건복지부와 관련된 영역으로, 사회복지과정, 사회복지직공무원보조과정, 보건의료과정으로 분류됨.
 - － 2009년 보건복지분야 직무교육 수료 현황을 살펴보면 총 7,346명이 교육을 수료한 것으로 나타났으며, 2010년엔 총 8,586명의 사회복무요원이 한국보건복지인력개발원 사회복무교육본부 내에서 직무교육을 수료할 예정임.

〈표 2-4〉 보건복지분야 유형별 직무교육 수료 현황

(단위: 명)

년도	계	사회복지과정	사회복지직공무원보조과정	보건의료과정
2009	7,346	4,352	2,221	773
2010	8,586	5,851	1,954	781

주: 2010년의 경우 한국보건복지인력개발원 사회복무교육본부 내 직무교육 수료 예정 현황임

- 교육기간은 2주(10일)로 구성되어 있으며, 총 70시간의 직무교육이 진행됨.

구 분	사회복지과정	사회복지직공무원 보조과정	보건의료과정
계	70시간	70시간	70시간
강 의	36시간	43시간	43시간
심층응급처치법	7시간	7시간	14시간
사회복지시설 현장실습	14시간	7시간	-
팀활동	10시간		
동기부여활동	2시간		
교육안내	1시간		

주: 2010년부터 사회복지과정 중 노인복지과정 및 장애인복지과정을 구분하여 시범 운영

- 2주간 직무교육을 실시하는 부처는 현재 보건복지부가 유일하나, 보건복지 분야 사회복지무원의 세부 복무분야 및 직무와 관련하여 직무교육 강화가 지속적으로 필요함
 - 1주 소양교육 이후, 보건복지부에서 2주 동안 실시하는 교육기간으로는 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〉 사회복지무원 직무교육 과정별 주요 교육내용

사회복지과정	사회복지직공무원 보조과정	보건의료과정
<ul style="list-style-type: none"> • 보건복지분야 사회복지무원에 대한 이해 • 사회복지시설에 대한 이해 • 노인, 장애인, 아동, 청소년 등 이해 및 체험 • 일상생활, 이동보조, 재활서비스 등 이해 및 체험 • 현장실습 및 심층응급처치법 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 지방자치단체 사회복지업무에 대한 이해 • 사회복지직공무원 역할에 대한 이해 • 노인, 장애인, 아동, 청소년 등 이해 및 체험 • 가정방문, 공문서, 지역사회 등 이해 • 현장실습 및 심층응급처치법 	<ul style="list-style-type: none"> • 보건의료서비스에 대한 이해 • 건강보험·노인장기요양보험제도 이해 • 노인, 장애인, 아동, 청소년 등 이해 및 체험 • 방문건강, 건강증진, 전염병예방, 금연홍보 등 이해 • 고객만족서비스, 심층응급처치법 등

- 사회복무요원의 직무교육을 위해 지자체는 병역법 제33조의2 및 동법 시행령 제68조에 따라 직무교육통지서를 교부함.
- 직무교육 통지서의 교부절차는,
 - 사회복무교육센터에서 복무기관장(사·군·구청장, 적십자사 등 공공단체장)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 사회복무요원에게 직무교육 통지서 교부
 - 복무기관은 『직무교육통지 교부결과』를 교육개시 5일 전까지 사회복무교육센터로 통보
 - 직무교육 연기 사유 발생 시 『직무교육 기일연기신청서』와 증빙서류를 교육개시 5일 전까지 사회복무교육센터에 제출

제2절 사회복무요원 배치 분야 및 현황

1. 사회복무요원의 배치

- 사회복무요원 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.
- 사회복무요원 배치분야 및 우선순위를 살펴보면,
 - 분야별로는 ①사회복지, ②보건의료, ③교육문화, ④환경안전, ⑤행정지원 순이며
 - 기관별로는 ①사회복지시설, ②국가기관, ③지방자치단체, ④공공단체 순임.

□ 사회복지무요원의 신청 및 배정

- 복무기관에서 다음해 사회복지무요원 신규배정 수요를 파악하여 지방 병무청에 배정 요청
- 지방병무청은 배정을 위한 조사를 실시하고 복무기관별 배정인원 결정 및 확정 후 최종 결정 인원을 복무기관장에 통보
- 보건복지부, 병무청, 지방병무청, 각 복무기관의 유기적 협력이 요구됨.

〈표 2-6〉 사회복지무요원의 신청 및 배정 절차

단계	업 무 개 요	비고
수요 조사	○ 연초에 다음해 사회복지무요원 수요조사 실시	복지부, 지방병무청
배정 요청	○ 3월31일까지 복무기관의 장이 지방병무청장에 그 다음 해의 필요인원 배정 요청 - 사회복지시설의 필요인원은 시장(구가 설치되지 아니한 시의 시장을 말함)·군수·구청장이 배정 요청	복무기관
배정인원 결정	○ 4월30일까지 복무기관별 배정인원 결정	지방병무청
복무기관 통보	○ 5월20일까지 배정결과 복무기관 통보	지방병무청

□ 사회복지무요원 배정현황을 살펴보면, 2009년의 경우 총 17,071명 배정된 것으로 나타나 전체 공익근무요원 28,439명 대비 60% 수준으로 확인되었으며, 2010년의 경우 전체 공익근무요원 25,675명 중 11,213명(44%)이 배치된 것으로 나타나 상당 수준 감소되었음을 알 수 있음.

- 특히, 2008년의 경우 전체 공익근무요원 대비 사회복지무요원 배정비율이 71%였던 것을 감안해볼 때 사회복지무요원 배정율은 매년 감소 추세에 있음.
- 단, 보건복지부의 사회복지무요원 배정율은 매년 증가추세에 있으며, 2010년에는 8,162명으로 2009년 8,130명 대비 32명 증가하였음.
- 그러나 2009년에 2008년 대비 589명 증가한 규모에 비하면 매우 낮은 수준임.

〈표 2-7〉 사회복무요원(사회서비스분야 공익근무요원) 배정 현황

부처명	복무분야	복무기관	08년 배정	09년 배정	10년 배정
총 계			22,796	28,439	25,675
사회복무요원(10개부처 및 지자체)			16,079	17,071	11,213
보건 복지부	소 계		7,541	8,130	8,162
	사회복지시설 운영지원 (노인·장애인 수발, 장애아동 지원, 쉼터 등)	사회복지시설	4,267	4,959	5,697
	지방자치단체 사회복지업무지원	시군구, 읍면동	2,233	2,287	1,870
	응급구조·환자이동 및 환자 구호업무 지원	국립병원, 지자체의료원 등	318	454	84
	방역·식품위생 등 국민건강 보호·증진 업무 지원	보건소, 검역소 등	723	430	353
	기타				158
노동부	환자지원	산재의료원	81	20	-
국토부	재난 안전관리		1,259	611	-
방재청	소 계		632	885	711
	안전관리	소방서	157	112	84
경찰청	응급환자 구급이송	119구급대	475	773	627
	안전관리	경찰서 등	-	1,898	-
지자체	소 계		4,799	3,722	1,820
	산불·녹지감시	시군구/공단·공사	2,175	1,447	1,660
	하천·해양보호	시군구/공단·공사	557	532	44
	문화재관리보조	궁/능	100	117	89
	안전관리	지하철공사	1,967	1,626	-
	청소년구조·상담	청소년상담지원센터			27
교과부	소 계		1,095	1,333	455
	장애학생·아동지원 학습지원	초중고(특수학교) 교육청	925 170	1,271 62	389 66
환경부	환경보호 감시 보조	환경청, 국립공원관리공단	187	97	15
보훈처	노인, 장애인 수발	보훈 요양원 등	301	236	22
문화재청 /문광부	문화재 보호	궁/능	68	51	26
산림청	산불감시 등	관리사무소	116	88	2
공익근무 요원	일반행정분야		6,717	11,368	14,462

주: 한국보건사회연구원 자체 집계

- 사회복지무요원은 보건복지부 및 노동부, 국토해양부, 교육과학기술부, 환경부 등 총 11개 부처 및 청에 배정되었음.
- 각 부처별로 배정된 사회복지무요원은 해당부처 소관기관의 특성에 적합하게 수발, 업무보조, 지원, 구조, 상담, 감시업무 등 다양한 역할을 수행하고 있음.

2. 보건복지부 소관 분야 사회복지무요원 배정 현황

- 보건복지부 소관 분야의 사회복지무요원의 배정요청 인원은 2009년 배정 계획 당시 총 9,283명이었으나, 배정이 확정된 인력은 배정요청 대비 87.6%에 해당되는 8,130명이었음.
 - 이는 2008년 대비 589명이 증가된 수치임.
- 2010년의 경우 2009년에 비해 적은 수치인 8,980명을 요청하였으며, 요청 대비 89%에 해당되는 8,004명이 배정되었음.
- 이 중 사회복지 분야의 배정 인원은 2009년의 경우 7,246명으로 전체의 89%를 차지하였으며, 보건의료 분야는 884명(10.9%)로 나타났다
- 2010년에 사회복지 분야는 7,567명(94.5%), 보건의료 분야는 437명(5.5%)으로 사회복지 분야의 배정율이 증가되고 있으며 비중 또한 집중되고 있는 것을 알 수 있음.
 - 사회복지 분야의 사회복지무요원은 2009년 8,242명 배정을 요청하여 2008년 대비 746명 증가한 7,246명이 배정되었으며 2010년의 경우 8,482명을 배정요청하여 2009년대비 321명 증가한 7,567명이 배정되었음..
 - 보건의료 분야는 2008년과 동일한 수준으로 2009년에 1,041명의 배정을 요청하였으나 157명이 감소된 884명이 배정되었으며, 2010년의 경우 대폭 축소하여 498명을 배정 요청하여 437명을 배정받았음.
 - 사회복지 분야에 배정된 사회복지무요원은 사회복지시설과 시군구 읍면동의 행정기관에서 복무하게 됨.

- 사회복지 분야 중 사회복지시설에 배정된 사회복지요원은 주로 수발지원, 프로그램 지원 업무를 담당하고 있으며, 시군구 읍면동 배정자는 사회복지전담공무원 업무보조를 담당함.
- － 보건의료 분야에 배치된 사회복지요원은 병원, 보건소, 의료원, 검역소, 적십자사 등에 배정되어 복무하며, 주로 보건의료 및 환자지원 업무를 담당함.
- － 사회복지기관에서 사회복지요원의 업무는 각 기관의 전문인력의 업무내용을 지원하는 보조적 역할을 담당함.

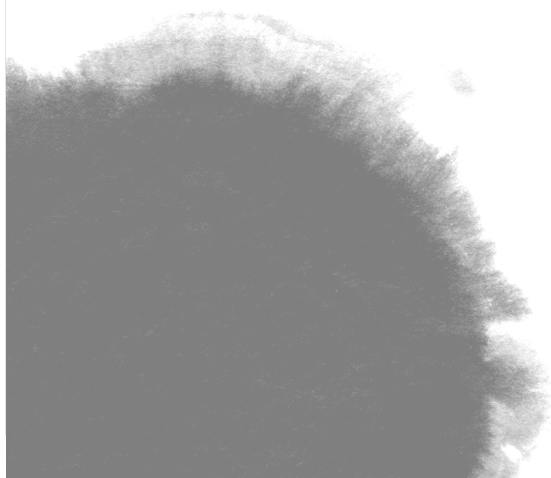
〈표 2-8〉 보건복지부 소관분야 사회복지요원 배정 현황

(단위: 명)

구분	복무기관	복무분야	2008년	2009년		2010년	
				배정요청	배정	배정요청	배정
합 계			7,541	9,283	8,130	8,980	8,004
사회 복지 분야	계		6,500	8,242	7,246	8,482	7,567
	복지시설	소 계	3,811	5,587	4,836	6,443	5,682
		수발지원	1,852	2,040	1,785	2,067	1,810
		사회복지프로그램지원	1,009	2,226	1,972	4,376	3,872
		경비시설관리	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	15	15
	쉼터	청소년 구조/상담		1	1		
	시군구	사회복지업무 보조	193	677	643	2,024	1,870
	읍면동	사회복지업무 보조	2,040	1,831	1,644		
	보건 의료 분야	계		1,041	1,041	884	498
국립병원		환자지원	41	84	83	90	84
국립검역소		보건지원 보조	17	6	6	59	58
보건소		환자지원	367	180	168	349	295
		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	-	-

03

사회복지 실태조사 개요



제3장 사회복지 실태조사 개요

제1 절 조사대상 및 조사내용

1. 조사대상

가. 사회복지시설 (2009년)

□ 사회복지기관(사회복지시설)

- 사회복지기관의 경우, 조사시점인 2009년 8월 사회복지요원을 활용하고 있는 전국 2,000여개의 사회복지시설 전수에 대하여 해당기관 복무관리담당자 또는 기관장을 대상으로 우편조사를 실시함.
 - 우편조사 대상 기관을 확정하고 설문지를 발송하기 위하여 한국보건복지인력개발원 사회복지교육본부가 제공한 ‘2008년 직무교육 대상 사회복지요원의 복무기관 현황 자료’를 활용함.
 - 사회복지기관 현황 자료에 제시된 모든 기관을 대상으로 전화 확인 절차를 거쳐 사회복지요원 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 사회복무기관: 1,376개 기관(응답률 69.2%)
- 응답 설문지에 대한 예러체크를 통해 응답내용이 부실한 179개 기관의 설문지를 제외한 1,197개 사회복무기관을 대상으로 분석을 실시함.
 - 조사대상 사회복무기관 대비 분석대상 기관 비율 : 60.2%
 - 응답완료 사회복무기관 대비 분석대상 기관 비율 : 87.0%

□ 사회복무요원

- 사회복무요원에 대한 실태조사의 경우 사전에 추출된 조사 표본을 대상으로 구조화된 설문지를 통해 방문 면접조사를 수행함.
 - 사회복무제도 및 복무기관에 대한 평가 등 조사내용을 감안하여 사회복무제도가 시행된 2008년 이후 입대하여 조사시점 기준으로 복무기간이 일정기간 이상 경과한 사회복무요원을 조사 모집단으로 규정함.
- 표본추출을 위한 모집단의 규모는 2008년 이후 입대하여 사회복지시설 및 관련 기관에서 복무하고 있으며, 2008년 12월까지 전국의 한국보건복지인력개발원 사회복지교육센터에서 직무교육을 이수한 사회복무요원 2,955명임.
 - 표본추출을 위한 모집단을 확정하기 위한 기초자료로서 병무청에서 작성한 2008년 사회복무요원 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 사회복무요원 실태조사 표본으로 무작위 추출함.
- 표본으로 추출된 사회복무요원 890명을 대상으로 2009년 8월10일부터 8월28일까지 근무 중인 사회복무기관으로 방문하여 면접조사를 실시함.
 - 조사표본 가운데 사회복무요원의 복무기관 이전, 조기 소집해제, 개인 사정 등으로 인하여 조사가 불가능할 경우 사전에 준비한 대체 표본을 대상으로 조사를 완료함.

나. 보건복지행정기관 (2010년)

□ 본 사회복지시설태조사가 사회복지기관의 유형에 따라 2009년부터 2010년까지 2년에 걸쳐 이루어진 만큼 객관적 분석결과를 산출하기 위하여 조사대상을 2009년 사회복지시설 실태조사와 동일한 방법으로 표본추출을 하였음.

□ 사회복지기관(보건복지행정기관)

- 사회복지기관의 경우, 조사대상으로 선정된 사회복지요원이 복무하는 기관내 직접 사회복지요원을 관리하는 복무관리담당자 및 조사대상 사회복지요원이 소속되어 있는 시군구의 사회복지 업무 담당자를 대상으로 우편조사를 실시함.
 - 조사대상으로 선정된 사회복지요원을 직접 관리하는 복무관리담당자는 774명, 조사대상으로 선정된 사회복지요원이 속한 시군구의 사회복지업무 담당자는 184명으로 총 958명이 조사대상으로 선정
 - 이 중, 시군구 사회복지업무 담당자가 사회복지요원을 관리하는 직접 복무관리담당자일 경우 직접 복무관리담당자로 구분하여 조사 실시
- 우편조사 대상기관을 확정하고 복무관리담당자를 확인하기 위하여 보건복지부에서 각 지자체 및 보건의료기관 복무관리담당자에 대한 기본정보를 확인함.
- 우편조사 완료 결과
 - 사회복지기관 복무관리담당자 및 시군구 사회복지담당자에 대한 설문지 발송 958부 중 539부 회수 및 입력 (56.3%)
 - 설문지 회수율은 지자체 사회복지업무 담당자의 경우 총 184부를 발송하였고, 이중 107부가 회수되어 58.2%로 나타남.
 - 또한 사회복지기관의 사회복지요원 직접 관리담당자의 경우 774부 중 432부를 회수하여 55.8%로 나타나 2009년 사회복지시설

의 경우 회수율 69.2% 대비 상당히 낮은 수준임.

□ 사회복지요원

- 사회복지제도 및 복지기관에 대한 평가 등 조사내용을 감안하여 복무기간이 일정기간 이상 경과한 사회복지요원을 조사 모집단으로 규정함.
- 표본추출을 위한 모집단은 보건복지행정기관에서 복무하고 있으며, 전국의 한국보건복지인력개발원 사회복지무교육센터에서 2009년 중 직무교육을 이수한 사회복지요원 2,850명임.
 - 표본추출을 위한 모집단을 확정하기 위한 기초자료로 한국보건복지인력개발원 사회복지무교육본부에서 작성한 2009년 직무교육 현황 자료를 비교 활용함.
- 보건복지행정기관의 지역 분포, 조사수행 관련 예산제약 등을 고려하여 조사 모집단의 약 30%에 해당하는 898명을 사회복지요원 실태 조사의 표본으로 무작위 추출함.
 - 보건복지행정기관을 지방자치단체 복지행정기관과 보건의료기관으로 분류할 경우, 지자체 사회복지요원 660명, 보건의료기관 사회복지요원 238명임.
- 표본으로 추출된 사회복지요원 898명을 대상으로 근무 중인 사회복지기관으로 방문하여 면접조사를 실시함.
- 이중 기관의 상황 및 사회복지요원의 개인 사정으로 조사를 완료하지 못한 경우와 설문지 응답이 성실하지 않은 50부를 제외하고 총 848부(94.4%)의 설문지를 조사에 활용하였음.

2. 조사내용

가. 사회복지기관 조사영역별 주요 조사내용

□ 사회복지기관의 일반사항

- 운영주체, 해당기관 정규 직원 및 자원봉사자 규모
- 사회복지담당자의 직렬 및 직급·직위

□ 사회복지요원 활용 현황

- 사회복지기관 유형
- 현재 활용 중인 사회복지요원 규모
- 수요조사 시 배정요청 인원 배정여부, 적정 사회복지요원 규모
- 향후 사회복지요원 활용계획, 사회복지요원 활용 이유
- 사회복지요원 관련 소요 예산

□ 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
- 직무분야 결정방식

□ 사회복지요원 복무관리 실태

- 사회복지기관 자체 직무교육 프로그램 실시여부
- 사회복지요원 관리 관련 교육이수 여부 및 도움 정도
- 복무관리담당자 지정 여부
- 복무관리담당자의 직위 및 주요업무, 사회복지 업무 비중

- 사회복무 업무의 난이도
- 사회복무요원에 대한 근무평가 실시여부 및 평가방법
- 사회복무요원의 직무수행 점검방법
- 사회복무요원 상담여부 및 주기
- 복무이탈자 발생 및 고발조치 여부
- 사회복무감독관 관련 평가
 - 사회복무감독관 제도 및 해당기관 담당 감독관 인지 여부
 - 사회복무감독관과의 협조체계 및 연락방법
 - 사회복무감독관 활용경험 및 도움 여부
 - 사회복무감독관의 전문성 제고를 위한 자격요건
- 사회복무요원의 활용 만족도
 - 사회복무요원의 활용 만족 정도
 - 만족 또는 불만족 사유
 - 사회복무요원 활용 및 복무관리가 어려운 원인
- 사회복무 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 교육 운영주체
 - 복무관리담당자 교육의 도움정도
- 사회복무 상호선택제 도입에 관한 의견
 - 상호선택제 도입 필요성
 - 상호선택제 도입의 기대효과
 - 사회복무기관 지정범위
- 사회복무기관 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
- 사회복지기관의 지향 가치
- 사회복지제도의 성공적 정착을 위한 과제

□ 사회복지제도 정착을 위한 필수 요건

나. 사회복무요원 조사영역별 조사내용

□ 사회복무요원의 일반사항

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

□ 사회복무 관련 정보 및 복무 기대사항

- 입대 전 사회복무제도 시행 인지여부 및 인지경로
- 사회복무제도에 대한 소감 및 기대사항
- 복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보획득 여부

□ 사회복무요원의 기관 선택

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

□ 사회복무요원의 직무인식 및 직무수행

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

□ 사회복무요원의 근무여건 및 환경

- 출퇴근 교통수단 및 소요시간
- 불규칙 근무여부 및 형태
- 불규칙 근무에 따른 휴무보장 형태
- 근무시간 중 개인적으로 활용 가능한 시간유무 및 활용 방법
- 퇴근 이후 주요 활동

- 사회복지요원이 이용할 수 있는 공간 존재 여부
- 사회복지요원의 좌석 및 근무환경(책상, 컴퓨터 등)
- 사회복지요원의 중식 해결방법
- 사회복지요원 복무관리 실태
 - 사회복지기관 자체 직무교육 프로그램 실시 여부
 - 사회복지요원에 대한 근무평가 실시여부
 - 복무관리담당자 지정여부
 - 복무관리담당자의 지도감독 역할 및 주기, 상담 소요시간
 - 복무관리담당자의 슈퍼비전 관련 평가
- 사회복지감독관 관련 평가
 - 사회복지감독관 제도 및 자신을 담당하는 감독관 인지 여부
 - 사회복지감독관과의 협조체계 및 연락방법
 - 사회복지감독관 활용경험 및 도움 여부
 - 사회복지감독관의 전문성 제고를 위한 자격 요건
- 사회복지요원의 복무 관련 만족도
 - 수행 업무와 적성 및 능력의 관련성
 - 수행 중인 업무량의 정도
 - 복무 중인 사회복지기관에 관한 생각
 - 복무 중인 사회복지기관 내 사회복지요원 배치 필요성
 - 사회복지요원의 복무 관련 만족도
 - 만족 또는 불만족 사유
- 사회복지 관련 교육체계 평가
 - 수행 중인 업무와 직무교육 내용의 관련성
 - 직무교육의 직무인식 및 직무수행능력에 미치는 효과
 - 직무교육 강화 필요 내용
 - 보수교육의 필요성 및 주기
- 사회복지제도 개선 필요사항
 - 사회복지제도 도입 취지에 대한 공감정도

- 복무기간 중 자기계발 기회 등 제공 희망 지원제도
- 제대 후 제공받기 희망하는 경력인정 및 전문자격 취득연계 제도
- 사회복무제도 운영과정상 개선 필요 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
 - 사회복무요원에 대한 소양교육 강화
 - 사회복무요원에 대한 사전 직무교육 강화
 - 업무수행 및 개인 신상에 관한 상담 및 고충처리 지원 강화
 - 복무기간 중 자기계발 기회 제공
 - 직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입
 - 복무경험 및 경력을 활용한 전문자격 취득 연계
- 사회복무요원의 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

□ 분석결과 제시를 위한 공통적인 분류 기준으로 사회복지시설 부문 및 보건복지행정 부문의 사회복지기관 유형 및 지역을 다음과 같이 구분함.

□ 사회복지시설

－ 기관유형 구분 1

- 생활시설 / 이용시설

－ 기관유형 구분 2

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

－ 지역구분 1

- 대도시(구) / 중소도시(시) / 농어촌(군)

－ 지역구분 2

- 수도권(서울, 인천, 경기) / 지방광역시(부산, 대구, 광주, 대전, 울산)
/ 지방 중소도시 / 지방 농어촌

□ 보건복지행정기관

－ 기관유형 1

- 복지행정기관 / 보건의료기관

－ 기관유형 2

- 시군구 복지행정기관 / 읍면동 복지행정기관
• 보건소 및 검역소 / 지방의료원 등 병·의원

－ 지역구분 1

- 대도시(구) / 중소도시(시) / 농어촌(군)

－ 지역구분 2

- 수도권(서울, 인천, 경기) / 지방광역시(부산, 대구, 광주, 대전, 울산)
/ 지방 중소도시 / 지방 농어촌

1. 사회복지기관의 일반적 특성

□ 사회복지기관의 일반적 특성과 관련하여 지역별 분포 및 기관유형, 직원 규모, 직렬 등을 조사하였음.

가. 지역 및 기관유형별 분포

□ 사회복지기관은 사회복지시설, 보건복지행정기관, 시군구청 내 사회복지 업무를 담당하는 관리자의 3가지 유형으로 구분하여 살펴봄.

- 본 조사에 응답한 지역별 사회복지기관의 분포를 살펴보면 사회복지시설의 경우 총 1,197개 기관으로 중소도시(47.3%) 및 대도시(38.3%)에서 높은 비율을 차지하고 있으며, 농어촌(14.4%), 지방농어촌(11.9%)은 낮은 비율을 보이고 있음.
- 보건복지행정기관은 총 430개 기관이 조사에 응답하였으며, 대도시가 47.4%로 가장 높은 비율을 차지하고 있으며 중소도시 40.2%, 농어촌 12.3%로 가장 낮은 분포를 보이고 있음.
- 또한 시군구 사회복지담당은 대도시와 중소도시에서 동일하게 36.7%로 가장 높게 나타났으며 농어촌은 26.6%로 나타났으나 지방광역시 19.3%로 비교적 낮은 수준임.

〈표 3-1〉 지역별 사회복지기관 분포

(단위: %)

사회복지 시설	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
보건복지 행정	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=430)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
비율	47.4	40.2	12.3	27.4	26.5	33.7	12.3	100.0
시군구 담당	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=109)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
비율	36.7	36.7	26.6	29.4	19.3	27.5	23.9	100.0

- 기관유형별 사회복지기관 분포를 살펴본 결과 사회복지시설의 경우 생활시설 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.
- 반면, 보건복지행정기관의 경우 복지행정기관이 76.5%로 압도적으로 높은 수치를 보이고 있으며 보건의료기관은 23.%로 나타났음. 또한 복지행정기관 중에서도 읍면동 복지행정 기관이 62.3%로 가장 높은 비율을 차지하였음.

〈표 3-2〉 기관유형별 사회복지기관 분포

(단위: %)

사회복지 시설	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=1197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타	
비율	41.5	58.5	32.6	30.4	12.3	14.5	10.2	100.0

보건복지 행정	기관유형 1		기관유형 2				전체 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
비율	76.5	23.5	14.2	62.3	14.0	9.5	100.0

- 한편 응답한 사회복지기관을 지역별로 분석한 결과 사회복지시설의 경우 대부분의 지역에서 전반적으로 이용시설 비중이 높게 나타난 반면, 농어촌, 지방농어촌지역은 이용시설(54.7%)에 비해 생활시설 비중이 51.7%로 더 높게 나타남.
- 보건복지행정기관의 경우 복지행정 관련 사회복지기관 응답 비율은 대도시, 농어촌 지역에서 80% 이상으로 높게 나타났으며 중소도시, 지방중소도시는 낮은 비율로 나타남(69.9%/ 69.7%).
- 보건의료기관은 복지행정기관에 비해 낮은 비율을 차지하고 있으며 응답율은 복지행정기관과 반대로 중소도시, 지방중소도시에서 30% 이상으로 높은 비율을 차지하고 있음.

〈표 3-3〉 지역별 사회복지기관 유형 1

(단위: %)

사회복지 시설	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
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지 행정	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=430)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
복지행정	80.9	69.9	81.1	78.8	80.7	69.7	81.1	76.5
보건의료	19.1	30.1	18.9	21.2	19.3	30.3	18.9	23.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

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

- 지역을 3개로 구분한 결과 장애인 및 정신보건시설, 노인복지시설, 지역사회복지관이 높은 비율을 차지하고 있음.
- 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.

□ 기관유형별 보건복지행정기관의 지역별 분포를 살펴본 결과

- 시군구 행정기관은 농어촌, 지방농어촌 지역에서 20.8%로 가장 높게 나타났으며 대도시(10.8%), 지방광역시(7.9%)에서 낮은 수준으로 나타남.
- 반면, 읍면동 행정기관은 대도시(70.1%), 수도권(63.6%)에서 높은 비율을 나타냈으며 중소도시, 지방중소도시에서 53.8%로 낮은 응답비율을 나타냄.
- 보건소 및 검역소는 11% 이상의 지역별 고르게 응답비율이 분포하고 있으며 대도시(13.7%) 및 수도권(14.4%) 지역에서 비교적 높은

비율로 나타남.

- 지방의료원은 중소도시(15.0%), 지방중소도시(16.6%)에서 가장 높은 비율을 나타냄

〈표 3-4〉 지역별 사회복지기관 유형 2

(단위: %)

사회복지시설	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=1,197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
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
지역사회 복지관	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
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지행정	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=430)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
시군구 행정기관	10.8	16.2	20.8	15.3	7.9	15.9	20.8	14.2
읍면동 행정기관	70.1	53.8	60.4	63.6	72.8	53.8	60.4	62.3
보건소 및 검역소	13.7	15.0	11.3	14.4	14.9	13.8	11.5	14.0
지방의료원	5.4	15.0	7.5	6.8	4.4	16.6	7.5	9.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

나. 운영주체 및 직원 현황

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

- 지역별 사회복지시설의 운영주체를 살펴본 결과 대부분의 지역에서 사회복지법인이 압도적으로 높은 비중을 차지하고 있음.
- 국가 및 지방자치단체는 매우 낮은 비중을 차지하고 있는 반면, 다

른 지역에 비해 농어촌(7.6%), 지방농어촌(7.7%) 지역에서 국가 및 지방자치단체 운영기관이 다소 높은 비율을 차지하고 있음.

〈표 3-5〉 지역별 사회복지기관(사회복지시설) 운영 주체

(단위: %)

사회복지시설	지역구분1			지역구분2				전체 (n=1197)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
국가지방자치단체	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.

〈표 3-6〉 기관유형별 사회복지기관(사회복지시설) 운영 주체

(단위: %)

사회복지시설	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
국가지방자치단체	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 사회복지기관(사회복지시설)에서 근무하는 정규 직원 및 사회복지사, 월평균 자원봉사자 규모 등을 살펴보면

- 사회복지기관의 평균 정규직원은 19.1명으로 나타났으며 이중 정규직 사회복지사는 평균 10.8명, 월평균 자원봉사자는 112.5명으로 자원봉사자 수는 매우 높은 수준임.
- 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.

〈표 3-7〉 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 3-8〉 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

다. 직렬 및 직급

- 보건복지행정기관 내 사회복지담당자의 직렬 및 직급을 살펴본 결과, 복지행정기관 담당자는 사회복지직인 경우가 48.8%로 가장 높게 나타났으며 행정직 40.1%, 기능직 6.9% 순으로 나타남.
 - 사회복지담당자의 직급은 7급인 경우가 42.8%로 가장 높게 나타났으며 8급 31.6%, 9급 15.1%, 6급인 경우가 10.5%로 가장 낮게 나타남.
- 보건의료기관의 사회복지담당자는 대부분 팀원이 사회복지 업무를 담당하고 있는 것으로 나타났으며(95.1%), 팀장으로서 사회복지 업무를 담당한다는 응답은 3.7%로 경미한 수준임.

- 시군구 내 사회복지업무 담당자의 경우 행정직이 54.1%로 가장 높게 나타났으며 사회복지직 26.6%, 기능직 13.8%로 나타남.
- － 또한 소속은 사회복지과인 경우가 88.3%로 가장 높게 나타났으며 재난관리과, 자치행정과에서도 사회복지부 관련 업무를 담당하고 있는 것으로 확인되었음.

〈표 3-9〉 보건복지행정기관 복무관리담당자의 직렬 및 직급

(단위: %)

보건복지 행정	복지행정 (n=329)								보건의료 (n=101)		
	직렬				직급				직위		
	사회 복지	행정	기능	기타	6급	7급	8급	9급	팀장	팀원	기타
비율	48.8	40.1	6.9	4.2	10.5	42.8	31.6	15.1	3.7	95.1	1.2

시군구담당	시군구 사회복지부 담당자 (n=109)										
	직렬				직급				소속 과 또는 팀		
	사회 복지	행정	기능	기타	6급	7급	8급	9급	사회 복지	재난 관리	자치 행정
비율	26.6	54.1	13.8	5.5	2.8	43.1	35.8	18.3	88.3	9.0	2.7

2. 사회복지무원

- 사회복지무원의 일반사항과 관련하여 지역 및 기관유형별 분포, 학력, 전공(대학생의 경우 사회복지학, 행정학, 보건학 전공여부), 성장지역, 생활수준 등에 대하여 분석함.

가. 지역 및 기관유형별 분포

- 지역별 사회복지무원의 분포를 확인한 결과 사회복지시설 및 보건복지 행정기관 모두 중소도시(54.9%/ 45.4%)에 가장 많이 배치된 것으로 나타났다으며, 대도시, 농어촌 순으로 나타남.

- 사회복지무요원의 중소도시 배치비율은 높게 나타났으나 지역을 4개 권역으로 나누어 살펴본 결과 사회복지시설 및 보건복지행정기관 모두 수도권(39.2%/ 46.0%)에 가장 많이 배치된 것으로 확인됨.

〈표 3-10〉 지역별 사회복지무요원 분포

(단위: %)

사회복지 시설	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

보건복지 행정	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=848)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
비율	43.5	45.4	11.2	46.0	18.9	25.2	9.9	100.0

□ 기관유형별 사회복지무요원 분포는 사회복지시설의 경우 생활시설(39.0%)에 비해 이용시설(61.0%)에 더욱 많은 사회복지무요원이 배치된 것으로 확인되어 시설 분포(41.5%/ 58.5%)와 비슷한 수준을 보이고 있음.

- 노인복지시설의 사회복지무요원 배치현황은 비슷한 수준으로 나타났으나, 장애인 및 정신보건시설, 지역사회복지관은 시설 분포에 비해 사회복지무요원 배치 수준이 더욱 높게 나타났으며,
- 아동 및 청소년기관은 시설 분포에 비해 사회복지무요원 배치 수준이 더욱 낮은 것으로 확인됨.

□ 보건복지행정기관의 경우 복지행정기관은 74.3%로 높은 비율을 차지하고 있으며 보건의료 기관은 25.7%로 나타남. 이중 읍면동 행정기관이 57.9%로 가장 높게 나타남.

- 사회복지무기관과 응답비율이 비슷한 수준으로 나타난 데에는 사회복지무기관 담당자의 경우 표본으로 선정된 사회복지무요원의 관리자를 조사대상으로 선정한 결과로 생각해볼 수 있음.

〈표 3-11〉 기관유형별 사회복지요원 분포

(단위: %)

사회복지 시설	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

보건복지 행정	기관유형 1		기관유형 2				전체 (n=848)
	복지행정	보건의료	시군구 행정기관	읍면동 행정기관	보건소 및 검역소	지방의료원	
비율	74.3	25.7	16.4	57.9	13.0	12.7	100.0

- 사회복지요원의 복무기관을 지역별로 살펴본 결과 사회복지시설의 경우 대도시, 중소도시, 농어촌지역 사회복지요원 역시 사회복지기관과 마찬가지로 생활시설보다 이용시설에 더욱 많이 배치된 것으로 나타남.
- 보건복지행정기관 중 복지행정기관은 농어촌(87.4%) 및 지방농어촌(84.5%)에서 가장 높은 비율로 나타났으며, 보건의료기관은 중소도시(32.0%) 및 지방중소도시(36.9%)에서 가장 높게 나타남.

〈표 3-12〉 지역별 사회복지요원의 복무기관 유형 1

(단위: %)

사회복지 시설	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
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지 행정	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=848)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
복지행정	77.5	68.0	87.4	74.9	82.5	63.1	84.5	74.3
보건의료	22.5	32.0	12.6	25.1	17.5	36.9	15.5	25.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지요원이 복무중인 기관의 유형은 사회복지시설의 경우 대도시, 중소도시, 농어촌지역에서 노인복지시설, 장애인 및 정신보건시설, 지역

사회복지관이 높은 수준을 차지하고 있음.

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

□ 보건복지행정기관 중 복지행정기관은 모두 농어촌 지역이 가장 높은 수준으로 나타났으며, 이중 읍면동 행정기관은 지방 광역시에서도 71.2%로 높은 수준으로 나타남.

- 보건소 및 검역소는 중소도시 및 수도권 지역에서 높게 나타났으며, 지방의료원 등은 중소도시에서 가장 높은 수준으로 확인됨.

〈표 3-13〉 지역별 사회복지요원 복무기관 유형 2

(단위: %)

사회복지시설	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
지역사회복지관	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
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지행정	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=848)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
시군구 행정기관	15.4	16.7	18.9	17.9	11.3	15.9	20.2	16.4
읍면동 행정기관	62.1	51.3	68.4	56.9	71.2	47.2	64.4	57.9
보건소 및 검역소	13.6	14.3	5.3	16.2	11.2	10.7	7.1	13.0
지방의료원	8.9	17.7	7.4	9.0	6.3	26.2	8.3	12.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

나. 학력

□ 사회복지요원의 학력은 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 지역에 관계없이 대학교 재학이상인 경우가 가장 높게 나타났으며, 대도시와 농어촌간 큰 차이를 보이지 않았음.

〈표 3-19〉 지역별 사회복무요원의 학력

(단위: %)

사회복지시설	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
대학원이상	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
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지행정	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=848)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
고졸	17.1	14.8	14.7	16.9	13.8	15.4	15.5	15.8
대재	64.2	66.1	68.4	66.2	64.4	64.5	67.9	65.6
대졸	14.9	15.1	16.8	12.8	17.5	17.3	16.7	15.2
대학원이상	3.3	2.9	-	3.1	3.8	2.3	-	2.7
기타	0.5	1.0	-	1.0	0.6	0.5	-	0.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 대학 재학이상 학력을 소유한 사회복지요원의 대학 전공을 확인한 결과 사회복지시설의 경우 지역에 관계없이 대부분의 사회복지요원이 사회복지학과 이외의 전공을 수학 중인 것으로 나타남.

— 특히 농어촌 및 지방농어촌 지역은 전수 모두 사회복지학 이외의 학문을 전공하는 것으로 확인됨

□ 보건복지행정기관도 마찬가지로 사회복지, 보건학, 행정학 등 복무분야와 관련된 전공을 가진 사회복지요원은 매우 낮은 수준으로 확인됨.

— 사회복지학 전공자는 2.3%, 행정학 전공자는 4.3%, 보건학 전공자는 3.2% 수준으로 나타남.

〈표 3-20〉 지역별 사회복지무원의 대학 전공

(단위: %)

사회복지시설	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
사회복지학이외	97.0	95.3	100.0	95.8	97.4	95.7	100.0	96.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지 행정	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=727)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
사회복지학	2.2	2.7	1.2	1.2	2.9	4.3	1.4	2.3
행정학	3.5	4.2	7.4	4.2	3.6	4.9	4.2	4.3
보건학	2.2	3.3	6.2	2.1	3.6	3.8	5.6	3.2
기타	92.1	89.7	85.2	92.4	90.0	87.0	88.7	90.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 사회복지무원의 학력도 마찬가지로 각 영역 모두 기관 유형에 관계 없이 대학 재학 이상인 경우가 가장 높은 것으로 나타났으며 유형 간 뚜렷한 차이를 나타내지는 않았음.

〈표 3-21〉 기관유형별 사회복지무원의 학력

(단위: %)

사회복지시설	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
대학원이상	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
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지행정	기관유형 1		기관유형 2				전체 (n=848)
	복지행정	보건의료	시군구 행정기관	읍면동 행정기관	보건소 및 검역소	지방의료원	
고졸	15.9	15.6	13.7	16.5	18.2	13.0	15.8
대재	65.1	67.0	70.5	63.5	60.9	73.1	65.6
대졸	15.4	14.7	12.9	16.1	19.1	10.2	15.2
대학원이상	2.9	2.3	2.9	2.9	0.9	3.7	2.7
기타	0.8	0.5	-	1.0	0.9	-	0.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별 사회복무요원의 대학 전공을 확인한 결과 대부분이 사회복지학 이외의 학문을 전공하는 것으로 나타났으며,
- 사회복지학을 전공중인 사회복무요원은 사회복지시설의 경우 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.
- 보건복지행정기관의 복무분야 관련 전공을 확인한 결과 보건학 전공자의 경우 보건의료기관(5.3%), 보건소 및 검역소(6.5%), 지방의료원(4.2%) 등에 다소 높게 배치된 것으로 나타났으나 다소 낮은 수준임.

〈표 3-22〉 기관유형별 사회복무요원의 전공 분야

(단위: %)

사회복지시설	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
사회복지학 이외	98.1	95.0	96.6	96.1	97.3	95.7	95.7	96.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지행정	기관유형 1		기관유형 2				전체 (n=727)
	복지행정	보건의료	시군구 행정기관	읍면동 행정기관	보건소 및 검역소	지방의료원	
사회복지학	2.0	3.2	0.8	2.4	3.2	3.2	2.3
행정학	3.3	6.9	2.4	3.6	6.5	7.4	4.3
보건학	2.4	5.3	4.0	1.9	6.5	4.2	3.2
기타	92.2	84.6	92.7	92.0	83.9	85.3	90.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

다. 성장지역

- 사회복무요원의 성장지역을 살펴본 결과 사회복지시설은 중소도시가 46.9%로 가장 높게 나타난 반면, 보건복지행정기관은 대도시가 49.2%로 가장 높게 나타남.
- 대부분 사회복무중인 지역과 성장지역이 일치하는 것으로 나타났으나,

농어촌 및 지방농어촌지역에 복무중인 사회복지요원의 경우 농어촌 지역 이외 중소도시에서 성장한 비중 또한 상당 부분 나타남.

〈표 3-23〉 지역별 사회복지요원의 성장지역

(단위: %)

사회복지 시설	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
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지 행정	지역구분 1			지역구분 2				전체 (n=848)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
대도시	93.8	16.7	7.4	63.6	92.5	7.5	6.0	49.2
중소도시	1.6	73.2	18.9	29.5	1.9	79.0	21.4	36.0
농어촌	4.3	8.9	72.6	6.2	5.6	12.1	71.4	14.0
기타	0.3	1.3	1.1	0.8	-	1.4	1.2	0.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 기관유형별 사회복지요원의 성장지역은 대부분 대도시와 중소도시인 것으로 나타났으며 시설 간 큰 차이를 보이지는 않았음

〈표 3-24〉 기관유형별 사회복지요원의 성장지역

(단위: %)

사회복지 시설	기관유형 1		기관유형 2					전체 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 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
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

[illegible]

라. 생활수준

□ 사회복지요원의 지역별 생활수준은 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 대부분의 지역에서 중간 수준 이상 생활수준 응답이 가장 높게 나타났다으며 지역별 큰 차이를 보이지는 않았음.

- 생활수준이 ‘상’이라고 응답한 비율은 사회복지시설의 경우 수도권이 5.2%로 가장 높게 나타났으나 보건복지행정기관은 지방광역시가 5.6%로 가장 높게 나타남.
- 또한 생활수준이 ‘하’에 속한다는 응답은 사회복지시설 및 보건복지행정기관 모두 농어촌(12.7%/ 10.5%), 지방농어촌(15.0%/ 10.7%) 지역에서 비교적 높은 수준을 차지하고 있음.

〈표 3-25〉 지역별 사회복지요원의 생활수준

[illegible]

[illegible]

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

— 사회복지시설의 경우 생활시설보다는 이용시설에서 생활수준을 보다 높게 인식하는 것으로 나타났으며, 복지행정기관의 경우는 별다른 차이를 보이지 않았음.

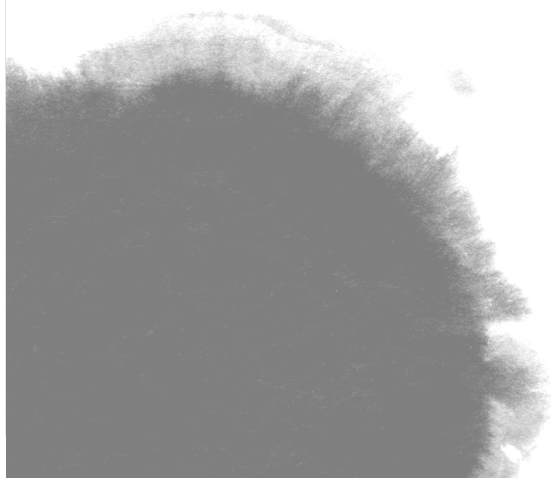
〈표 3-26〉 기관유형별 사회복지요원의 생활수준

(단위: %)

[illegible][illegible]

04

사회복무요원 활용 현황 및 복지의식



제4장 사회복지요원 활용 현황 및 복지의식

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

제1 절 사회복지기관의 사회복지요원 활용현황

1. 사회복지기관 내 복무중인 사회복지요원 현황

- 조사대상 사회복지기관 내 복무중인 사회복지요원 현황을 살펴본 결과 사회복지시설 내 복무중인 사회복지요원은 전체 평균 2.7명이었으며, 보건복지행정기관은 5명으로 약 2배 정도 보건복지행정기관이 많은 것을 알 수 있음.
- 지역별 사회복지요원 배치 현황은 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 대도시(2.9명/ 5.0명) 및 중소도시(2.8명/ 5.8명)의 배치비율이 높게 나타났으며 수도권(3.5명/ 6.6명) 지역 또한 높은 비율을 차지하는 것으로 확인됨.
 - 또한 기관유형별로 구분하여 살펴본 결과 사회복지시설의 경우 이용시설(2.8명)이 생활시설(2.5명)보다 더 높은 수준으로 나타났으나 큰 차이를 보이지는 않았음.
 - 그러나 보건복지행정기관의 경우 복지행정기관은 평균 4.1명 배치되

어 있는데 반해 보건의료기관은 7.9명으로 보건의료기관이 약 2배 정도 많이 배치되어 있는 것으로 나타남.

- 사회복지시설은 지역사회복지관이 평균 3.4명으로 가장 많이 배치된 것으로 확인되었으며, 보건복지행정기관은 시군구 행정기관이 평균 14명, 지방의료원 등 병·의원이 평균 11.5명으로 높은 수준을 차지하고 있음.

〈표 4-1〉 복무중인 사회복지무원 현황

(단위: 명)

구분		사회복지시설(n=1,197)	보건복지행정기관(n=425)
		평균(표준편차)	평균(표준편차)
지역구분1	대도시	2.88(3.47)	4.97(11.35)
	중소도시	2.74(1.84)	5.83(13.73)
	농어촌	1.93(1.36)	2.49(2.32)
지역구분2	수도권	3.47(3.81)	6.54(14.16)
	지방 광역시	2.21(1.89)	3.02(4.34)
	지방 중소도시	2.57(1.54)	6.24(14.94)
	지방 농어촌	1.82(1.23)	2.49(2.32)
전체		2.68(2.56)	5.01(11.76)

구분	사회복지시설		보건복지행정기관	
	기관 유형	평균(표준편차)	기관 구분	평균(표준편차)
구분 1	생활시설	2.53(2.68)	복지행정기관	4.10(12.83)
	이용시설	2.78(2.47)	보건의료기관	7.94(6.46)
구분 2	노인	2.63(2.88)	시군구 행정기관	14.02(28.44)
	장애인 및 정신보건	2.83(2.42)	읍면동 행정기관	1.95(1.11)
	아동 및 청소년	1.99(1.48)	보건소 및 검역소	5.46(3.83)
	지역사회복지관	3.36(2.25)	지방의료원 등	11.51(7.74)
	기타 사회복지시설	2.24(3.04)		
전체(n=1,197)		2.68(2.56)	전체(n=425)	5.01(11.76)

□ 한편, 시군구에서 활용 중인 사회복지무원 규모를 확인한 결과 평균 56.5명을 활용하는 것으로 나타남.

- 지역별로는 중소도시가 평균 76.7명으로 가장 높게 나타났으며 이중 수도권 지역이 평균 99.5명으로 가장 높은 수준을 차지함.

- 좀더 세부적으로 관할지역 내 사회복무요원 활용규모를 살펴보면, 30명 이하로 운영하고 있는 기관은 농어촌(76.7%) 지역 및 지방 농어촌(80.8%) 지역에서 월등하게 높은 수준으로 나타남.
- 100명이 넘는 사회복무요원을 활용중인 지역은 중소도시(27.0%)로 가장 높게 나타났으며 이중 수도권(37.5%) 지역이 가장 높게 나타남.

〈표 4-2〉 시군구에서 활용 중인 사회복무요원 규모

(단위: 명, %)

시군구담당				평균	표준편차
시군구별 사회복무요원 활용규모	지역구분1	대도시		66.44	57.21
		중소도시		76.72	69.47
		농어촌		16.07	14.17
	지역구분2	수도권		99.50	67.35
		지방 광역시		37.95	33.68
		지방 중소도시		58.52	60.91
		지방 농어촌		15.73	14.33
전체(n=107)				56.53	59.92

시군구담당	지역구분1			지역구분2				전체 (n=107)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
30명 이하	27.5	24.3	76.7	9.4	45.0	34.5	80.8	40.2
31~50명 이하	20.0	27.0	16.7	15.6	30.0	27.6	15.4	21.5
51~100명 이하	30.0	21.6	6.7	37.5	20.0	17.2	3.8	20.6
100명 초과	22.5	27.0	-	37.5	5.0	20.7	-	17.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

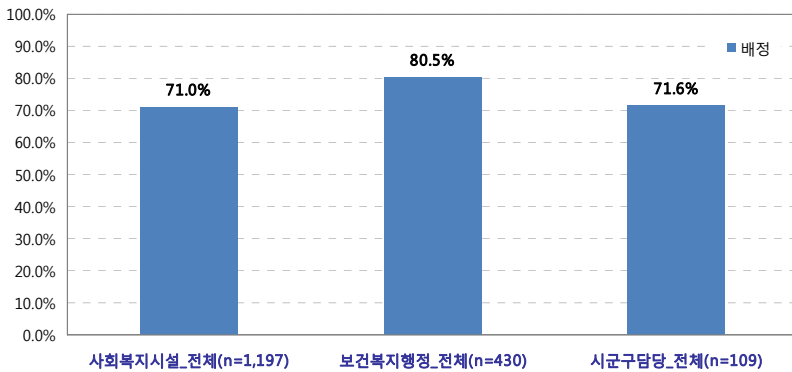
2. 사회복무요원의 배정요청 및 배정

- 사회복무기관 내 사회복무담당자를 대상으로 사회복무요원 배정요청 현황 및 배정 결과를 살펴보면 사회복지시설은 71%, 보건복지행정기관은 80.5%, 시군구 담당은 71.6%가 요청한 수만큼의 사회복무요원을 배정 받았다고 응답함.
- 기관유형별 사회복무요원의 요청 및 배정여부를 살펴본 결과, 사회복지시설의 경우 이용시설(75.6%)이 생활시설(64.6%)에 비해 더욱 높

은 수준으로 나타났으며,

- 복지대상별 기관유형에서는 이동 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.
- 또한 보건복지행정기관의 경우 복지행정기관이 85.4%로 보건의료기관(64.4%)에 사회복지무요원을 요청한 수만큼 배정받은 것으로 확인되었으며,
- 특히 시군구·읍면동 행정기관(85.2%/ 85.4%)이 가장 높게 나타났으며 보건소 및 검역소(70.0%), 지방의료원 등(56.1%) 순으로 나타남.

[그림 4-1] 사회복지무요원 배정요청에 따른 배정 여부



□ 한편, 효율적 사회복지무요원 활용을 위하여 각 기관에 적절한 사회복지무요원의 수치를 파악한 결과 전체 평균 4.3명(사회복지시설), 7.5명(보건복지행정기관)으로 실제 배정 평균인원 2.7명(사회복지시설), 5.0명(보건복지행정기관)과 다소 차이를 보였음.

- 지역별로는 사회복지시설의 경우 중소도시(4.5명) 및 수도권(4.8명)의 수요가 가장 높았으며, 보건복지행정기관의 경우 대도시(8.3명) 및 수도권(11.1명) 지역에서 사회복지무요원 배치 수요가 가장 높게 나타남.

- 또한 시군구 내에서 복무중인 사회복지무요원을 관리하는 시군구 담당자의 경우 평균적으로 관할 지역내에 34명이 배치되는 것이 적정하다는 의견이 나타났으며,
- 지역별로 살펴본 결과 차이를 보였으며, 중소도시 및 지방중소도시(68.43/ 74.00)에서 상당히 높은 수의 사회복지무요원이 필요하다고 인식하는 것으로 나타난 반면, 농어촌 및 지방농어촌(14.45/ 14.45)에서는 낮은 수준으로 나타남.

〈표 4-3〉 사회복지기관 내 적정 사회복지무요원의 수

(단위: 명)

구분		사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정기관 (n=425)	시군구담당 (n=24)
		평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
지역 구분1	대도시	4.12(2.08)	8.31(12.44)	28.50(20.84)
	중소도시	4.52(2.30)	7.78(8.17)	68.43(48.61)
	농어촌	4.29(2.86)	5.78(5.88)	14.45(13.25)
지역 구분2	수도권	4.75(2.30)	11.07(15.55)	37.50(3.54)
	지방 광역시	3.78(2.23)	4.63(3.95)	26.20(22.43)
	지방 중소도시	4.43(2.33)	8.20(8.64)	74.00(50.74)
	지방 농어촌	4.13(2.50)	5.78(5.88)	14.45(13.25)
전체		4.32(2.35)	7.51(9.27)	33.71(36.58)

구분	사회복지시설		보건복지행정기관	
	기관 유형	평균(표준편차)	기관 구분	평균(표준편차)
구분 1	생활시설	4.31(2.55)	복지행정기관	5.15(10.24)
	이용시설	4.33(2.13)	보건의료기관	10.67(6.72)
구분 2	노인	4.20(1.96)	시군구 행정기관	15.44(20.97)
	장애인 및 정신보건	4.65(2.65)	읍면동 행정기관	2.77(2.48)
	아동 및 청소년	3.04(2.44)	보건소 및 검역소	7.33(4.30)
	지역사회복지관	4.44(1.65)	지방의료원 등	14.00(7.14)
	기타 사회복지시설	4.75(3.10)		
전체(n=1,197)		4.32(2.35)	전체(n=425)	7.51(9.27)

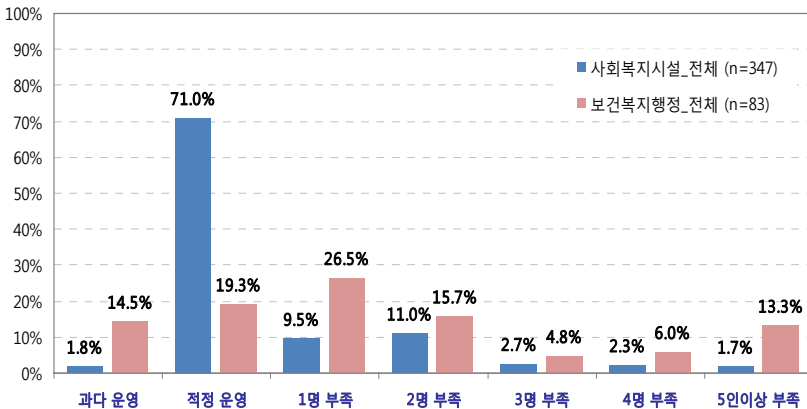
- 기관유형별로는 사회복지시설의 경우 이용시설과 생활시설 모두 평균 4.3명으로 동일 수준으로 나타났으며, 이중 기타 사회복지시설은 평균 4.8명으로 가장 높은 수요를 보였고, 아동 및 청소년시설은 평

균 3명이 적절하다는 응답을 나타냄.

- 보건복지행정기관의 경우는 적정 사회복지요원의 수를 복지행정기관(5.2명)에 비해 보건의료기관이 두배 가량 높은 수치인 10.7명으로 나타남.
- 특히 시군구 행정기관(15.4명) 및 지방 의료원 등(14.0명)에서 높은 수치로 나타났으나 읍면동 행정기관은 평균 2.8명으로 전체 평균보다도 낮은 수치를 보였음.

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

[그림 4-2] 사회복지기관 내 운영중인 사회복지요원 수와 적정요원 수의 차이



- 지역별로 살펴본 결과 대도시(71.8%), 중소도시(73.9%)의 경우 적정 수의 사회복지요원을 활용하고 있다는 응답은 매우 높은 수치로 나타났으며, 농어촌도 59.3%로 비교적 높게 나타났으나 다른 지역에 비하여는 다소 낮은 수준임.
- 그러나 사회복지요원이 1명 이상 부족하다고 응답한 기관을 지역별로

나누어 살펴보면 농어촌지역이 타 지역에 비해 전반적으로 높은 수준을 보이고 있음(농어촌 39.6%, 지방농어촌 38.6%).

- 기관유형별로 나누어 현재 사회복무요원수와 적정 수준의 사회복무요원의 차이를 분석한 결과 생활시설(64.6%), 이용시설(75.6%) 모두 적절하다는 응답이 가장 높게 나타남.
- 복지대상 및 분야별 기관유형으로 나누어 분석한 결과 적정하다는 응답은 아동·청소년시설이 80.0%로 가장 높게 나타났으며, 지역사회복지관(77.6%), 장애인 및 정신보건시설(67.3%), 노인복지시설(64.9%) 순으로 나타남.

□ 그러나 보건복지행정기관의 경우 적정 수의 사회복무요원을 활용하고 있다는 응답은 전체 중 19.3%로 매우 낮은 수준으로 나타났으며 1명 이상 부족하다는 응답이 66.3%로 대부분을 차지하고 있음.

- 지역별로 살펴본 결과 대도시(32.0%), 수도권(35.7%)의 경우 적정 수의 사회복무요원을 활용하고 있다는 응답이 전체 평균보다도 높은 수치로 가장 높게 나타났으나 농어촌 및 지방농어촌은 11.0%로 매우 낮은 수준임.
- 기관유형별로 나누어 현재 사회복무요원수와 적정 수준의 사회복무요원의 차이를 분석한 결과 복지행정기관이 25.5%로 보건의료기관(11.1%)에 비해 보다 높은 수준으로 확인됨.
- 팔목할만하게도 시군구 행정기관의 경우 전체 응답자가 사회복무요원이 1명 이상 부족하다는 응답을 했으며 지방의료원 및 병·의원의 경우에도 1명 이상 부족하다는 응답이 83.3%로 비교적 높게 나타남.

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

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					전체 (n=347)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
과다 운영	1.6	2.0	1.0	1.6	4.1	3.4	0.0	1.8
적정 운영	64.6	75.6	64.9	67.3	81.0	77.6	80.3	71.0
1명 부족	11.5	8.1	10.3	10.2	9.5	6.9	9.0	9.5
2명 부족	13.7	9.1	14.9	11.0	5.4	10.9	5.7	11.0
3명 부족	3.2	2.3	4.6	2.7	0.0	1.1	1.6	2.7
4명 부족	3.2	1.6	2.8	4.1	0.0	0.0	0.8	2.3
5인이상 부족	2.2	1.3	1.5	3.0	0.0	0.0	2.5	1.7
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	기관유형1		기관유형2				전체 (n=83)
	복지 행정	보건 의료	시군구 행정기관	읍면동 행정기관	보건소 및 검역소	지방의료원	
과다 운영	12.8	16.7	-	15.4	22.2	11.1	14.5
적정 운영	25.5	11.1	-	30.8	16.7	5.6	19.3
1명 부족	36.2	13.9	37.5	35.9	16.7	11.1	26.5
2명 부족	17.0	13.9	25.0	15.4	16.7	11.1	15.7
3명 부족	2.1	8.3	12.5	-	11.1	5.6	4.8
4명 부족	-	13.9	-	-	5.6	22.2	6.0
5인이상 부족	6.4	22.2	25.0	2.6	11.1	33.3	13.3
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지담당자들의 향후 사회복지요원의 지속적 배정 요청과 관련된 의견을 확인한 결과 사회복지시설의 경우 전체응답자의 매우 높은 수치인 95.6%가 지속적 배정 요청을 희망한다고 응답하였으며,
- 지역별 차이 없이 모든 지역에서 95% 이상 수준으로 지속적 배정요청 할 계획이라 응답함.
- 보건복지행정기관의 경우 사회복지요원이 적정 수에 비해 부족하다는 응답이 지배적이었음에도 불구하고 증가하여 운영할 계획이라는 응답은 22.3%로 나타났으며 응답자의 77.7%가 현재수준으로 운영하겠다고 응답하였음
- 시군구 담당도 마찬가지로 현재수준으로 운영하겠다고 응답이 66.1%로 대부분을 차지하였으며 증가계획은 22.0%로 낮은 수준을 기록하였음.
- 한편, 시군구 담당의 경우 농어촌(3.4%) 및 지방농어촌(3.8%) 지역

에서 현재는 사회복지무요원을 활용하고 있으나 향후 사회복지무요원을 활용하지 않겠다는 응답이 나타나 지역별 차이를 보이고 있음.

〈표 4-5〉 지역별 사회복지기관의 향후 사회복지무요원 배정 요청 여부

사회복지 시설	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
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지 행정	지역구분1			지역구분2				전체 (n=430)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
증가계획	21.1	22.5	26.4	20.3	20.2	24.1	26.4	22.3
현재수준	78.9	77.5	73.6	79.7	79.8	75.9	73.6	77.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

시군구 담당	지역구분1			지역구분2				전체 (n=109)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
증가계획	17.5	20.0	31.0	12.5	19.0	26.7	30.8	22.0
현재수준	67.5	65.0	65.5	71.9	66.7	60.0	65.4	66.1
감소계획	15.0	15.0	-	15.6	14.3	13.3	-	11.0
활용계획 없음	-	-	3.4	-	-	-	3.8	0.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 기관유형별로는 사회복지시설의 경우 지속 배정 여부와 관련하여 이용시설이 96.1%로 생활시설(94.8%)에 비해 좀더 높은 수치로 확인되었으며,
- 복지대상 및 분야별로 나누어 살펴본 결과 노인복지시설이 96.4%로 가장 높은 비율을 차지하였으며 기타 사회복지시설이 93.4%로 가장 낮은 비율을 나타냄.
- 보건복지행정기관의 경우 사회복지무요원을 현재보다 더욱 많이 요구·활용할 계획이라는 응답은 보건의료기관(39.6%)이 복지행정기관(17.0%)에 비해 높게 나타났으며, 특히 지방의료원 등 병·의원의 경우 53.7%로 다른 기관에 비해 높은 수준을 나타냄.
- 행정기관 및 보건소, 검역소 등은 현재 수준으로 운영하겠다는 응답

이 70% 이상으로 높은 수준을 차지하고 있음.

〈표 4-6〉 기관유형별 사회복지기관의 향후 사회복지요원 배정 요청 여부

(단위: %)

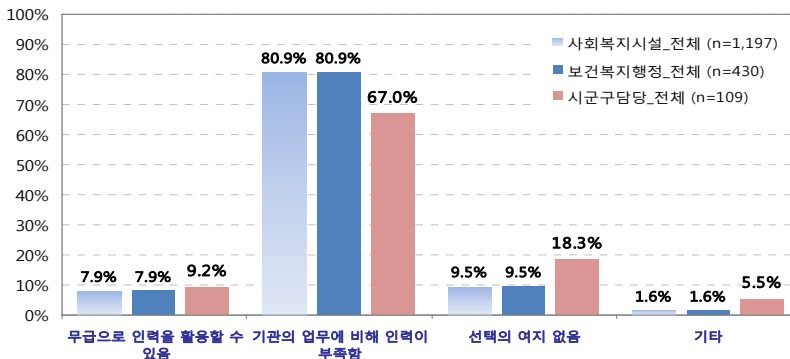
사회복지 시설	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
예	94.8	96.1	96.4	95.6	94.6	96.0	93.4	95.6
아니오	5.2	3.9	3.6	4.4	5.4	4.0	6.6	4.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지 행정	기관유형1		기관유형2				전체 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 행정기관	읍면동 행정기관	보건소 및 검역소	지방의료원	
증가계획	17.0	39.6	29.5	14.2	30.0	53.7	22.3
현재수준	83.0	60.4	70.5	85.8	70.0	46.3	77.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

3. 사회복지요원 활용 이유

□ 사회복지기관의 사회복지요원 활용 이유를 분석한 결과 사회복지시설 (84.1%), 보건복지행정기관(80.9%), 시군구 담당(67.0%) 모두 ‘기관의 업무에 비해 인력이 부족하여 활용한다’는 응답이 가장 높게 나타났으며, ‘무급으로 인력을 활용할 수 있어 활용한다’는 응답은 가장 낮게 나타남.

〔그림 4-3〕 사회복지기관의 사회복지요원 활용 이유



- 지역별로 살펴본 결과 시설에 관계없이 큰 차이를 보이지 않았으며 모든 지역에서 ‘기관의 업무에 비해 인력이 부족하여 활용한다’는 응답이 가장 높게 나타남.
 - 기관유형별로도 시설에 관계없이 응답간 큰 차이를 보이지 않았으며 인력부족 응답이 다수를 차지하였으며, ‘선택의 여지 없이 활용한다’는 응답이 사회복지시설의 경우 2.9%로 낮게 나타났으나,
 - 보건복지행정기관의 경우 9.5%, 시군구 담당의 경우 18.3%로 기관 유형간 차이를 보이고 있음.
- 한편 사회복무요원을 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
 - 사회복지요원이 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

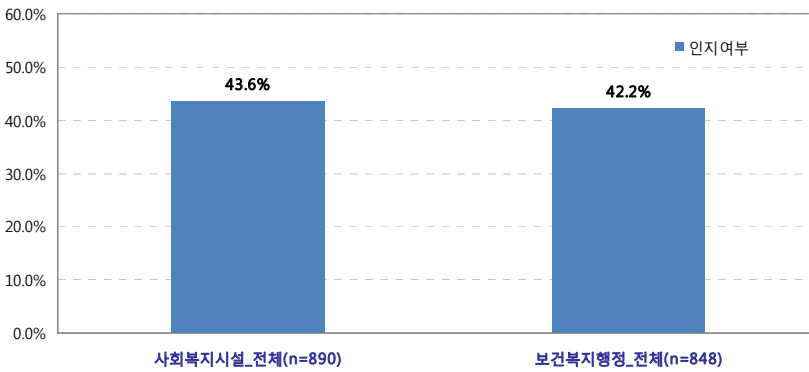
제2절 사회복지요원의 복무기대 및 복무기관 선택

1. 사회복지요원이 인식하는 사회복지제도

- 사회복지제도는 사회복지요원을 사회서비스 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 살펴본 결과 사회복지요원의 판정 전 사회복지제도에 대한 인지수준은 복무기관 유형에 따라 큰 차이를 보이지 않았으며 사회복지시설은 43.6%, 보건복지행정기관은 42.2%가 판정 전 제도를 알고 있었던 것으로 나타남.

[그림 4-4] 사회복지요원의 사회복지제도 인지여부

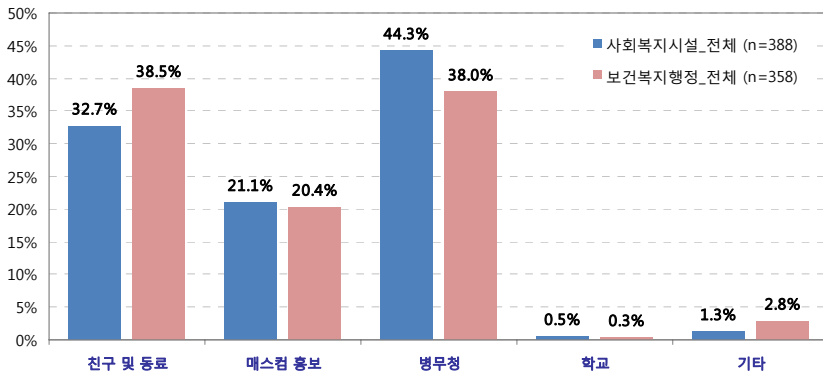


- 인지여부와 관련하여 지역별 약간의 차이를 나타냈으며 대도시(47.4%, 45.3%)가 농어촌 지역(34.5%, 41.1%)에 비해 높은 수준으로 나타남.
 - 기관유형별로 나누어 분석한 결과 사회복지시설은 이용시설(44.6%)이 생활시설(42.1%)에 비해 보다 높게, 아동 및 청소년시설(53.8%)이 가장 높은 수준으로 나타남.
 - 반면 보건복지행정기관은 보건의료기관(50.9%)이 복지행정기관(39.2%)에 비해 월등히 높게 나타났으며 이중 지방의료원 등 병·의원(53.7%)이 가장 높은 수준으로 나타남.
- 사회복지제도를 사회복지요원으로 판정 전 인지하고 있었다는 응답자를 대상으로 사회복지제도 인지경로를 파악한 결과 사회복지시설은 ‘병무청

을 통하여 알게 되었다’는 응답이 44.3%로 가장 높게 나타났으나, 보건복지행정기관은 ‘친구 및 동료를 통하여 알게 되었다’는 응답이 38.5%로 가장 높게 나타남.

- 지역별 인지경로를 살펴본 결과, ‘병무청을 통하여 알게 되었다’는 응답은 지역별 큰 차이를 보이지 않았으나,
- ‘매스컴 홍보를 통해 알게 되었다’는 응답은 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 대도시(23.2%, 23.4%) 지역에 비해 농어촌(5.3%, 17.9%) 지역의 비율이 매우 낮은 수준으로 나타남.

[그림 4-5] 사회복지요원의 사회복지제도 인지경로

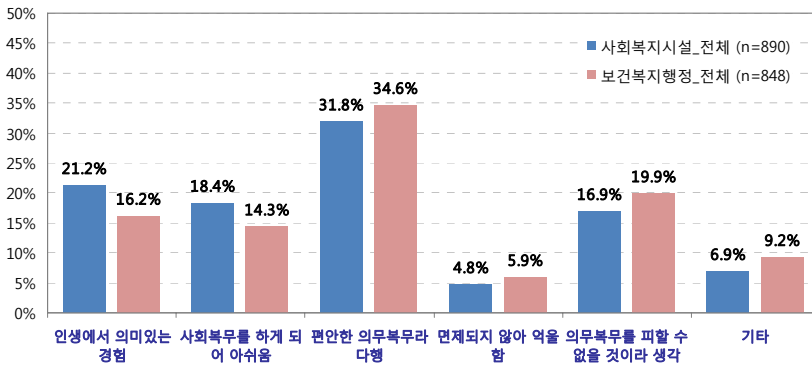


□ 한편 사회복지요원으로 판정된 후의 소감을 분석한 결과 ‘힘든 군 복무를 하지 않고 조금 편안하게 의무복무를 하게 되어 다행’이라고 응답한 경우가 두 기관 유형에서 31.8%/ 34.6%로 가장 높게 나타남.

- 이외, ‘사회복지요원으로서 인생에 의미 있는 경험을 하고 싶었다’는 응답이 21.2%/ 16.2%, ‘다른 사람처럼 군 입대를 하고 싶었으나 형편상 사회복지부를 하게 된 것이 아쉬웠다’는 응답이 18.4%/ 14.3%로 나타남.
- 지역별 큰 차이를 보이지 않았으며 지역에 관계없이 ‘힘든 군 복무를 하지 않고 조금 편안하게 의무복무를 하게 되어 다행’이라는 응답이 가장 높은 수준을 차지함.

- 기관유형별로 나누어 살펴본 결과도 마찬가지로 큰 차이를 보이지 않았으며 기관유형에 관계없이 ‘힘든 군 복무를 하지 않고 조금 편안하게 의무복무를 하게 되어 다행’이라는 응답이 가장 높게 나타남.

[그림 4-6] 사회복지요원 판정 후 소감



2. 사회복지무에 대한 기대

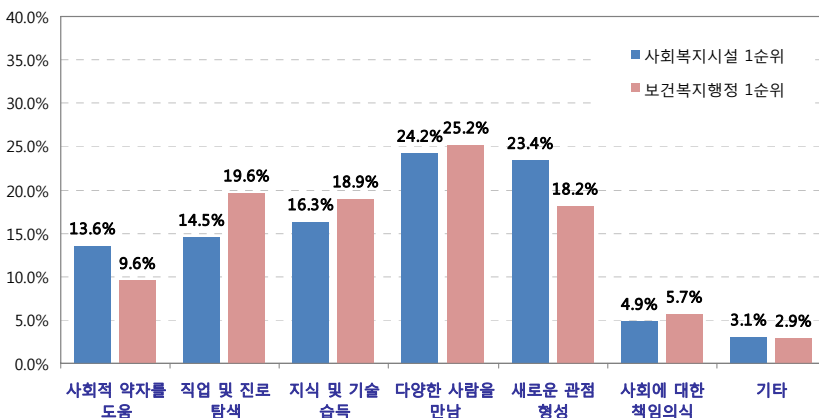
- 사회복지요원이 사회복지무를 함으로써 기대하는 바를 1순위, 2순위로 나누어 분석한 결과 아래 그림과 같이 나타남.
- 사회복지무에 대한 기대 1순위는 사회복지시설 및 보건복지행정기관 모두 ‘다양한 사람들을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 24.2%, 25.2%로 가장 높게 나타났으며, 이는 2008년 조사결과³⁾와 동일하게 나타남.
 - 지역별 사회복지무에 대한 기대 1순위를 분석한 결과 사회복지시설의 경우 대도시(26.9%), 수도권(25.8%), 지방광역시(26.8%) 지역에서는 전체 응답과 달리 ‘새로운 관점을 형성하는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 가장 높은 비중을 차지함.
 - 그러나 보건복지행정기관의 경우 지역에 관계없이 ‘다양한 사람들을

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

만나는 기회를 갖고 싶다'는 응답이 가장 높게 나타나 지역별 차이를 나타내지 않았음.

- 기관유형별로 사회복지에 대한 기대 1순위를 분석한 결과 사회복지시설의 경우 기관유형간 차이를 나타냈으며 생활시설(25.4%), 노인복지시설(29.1%), 장애인 및 정신보건시설(24.0%)에서 '새로운 관점을 형성하는 기회를 갖고 싶다'는 응답이 가장 높게 나타남.
- 한편, 보건복지행정기관은 위의 지역별 차이결과와 마찬가지로 기관유형 간 차이를 나타내지 않았으며 모든 기관에서 '다양한 사람들을 만나는 기회를 갖고 싶다'는 응답이 가장 높게 나타남.

[그림 4-7] 사회복지요원의 사회복지제도에 대한 기대사항(1순위)

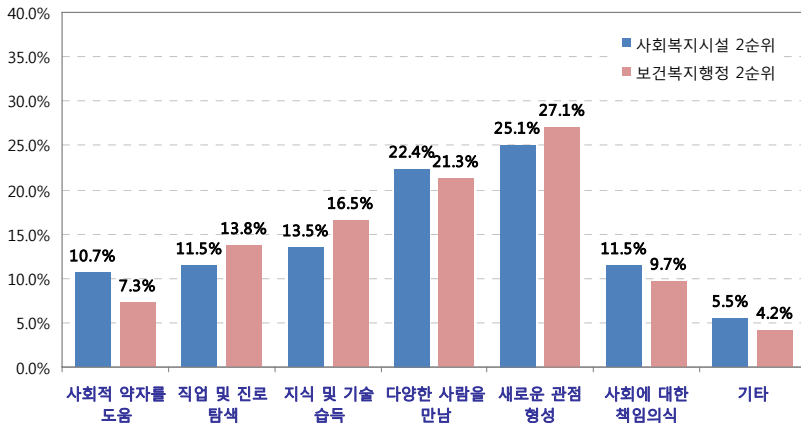


□ 또한 사회복지부를 통해 기대하는 내용 2순위는 '새로운 관점을 형성하고 싶다'는 의견이 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 전체 응답자의 25.1%, 27.1%로 가장 높은 수준으로 나타나 이 역시 2008년 조사결과와 동일하게 나타남.

- 지역별 사회복지에 대한 기대 2순위는 지역간 차이를 나타냈으며 농어촌(25.5%), 지방광역시(25.6%), 지방 농어촌(27.5%) 지역에서는 '다양한 사람을 만나는 기회를 갖고 싶다'는 응답이 가장 높게 나타났으며,

- 대도시(25.1%), 중소도시(25.4%), 수도권(26.1%), 지방중소도시(26.1%) 지역에서는 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 의견이 가장 높게 나타남.
- 보건복지행정기관의 경우 지역 간 큰 차이를 보이지 않았으며 대부분의 기관에서 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타났으나 지방광역시는 ‘지식 및 기술 습득을 하고 싶다’는 응답이 가장 높은 수준으로 확인됨.
- 기관유형별로 사회복지에 대한 기대 2순위는 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 약간의 차이를 나타냄.

[그림 4-8] 사회복지요원의 사회복지제도에 대한 기대사항(2순위)



- 사회복지시설 중 생활시설(27.1%), 이용시설(23.8%), 노인복지시설(22.5%), 장애인 및 정신보건시설(29.8%), 기타사회복지시설(30.9%)은 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타났으며,
- 아동 및 청소년복지시설(25.0%), 지역사회복지관(26.3%)은 ‘다양한 사람들을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타남.
- 보건복지행정기관은 복지행정(26.8%), 보건의료기관(28.0%) 모두

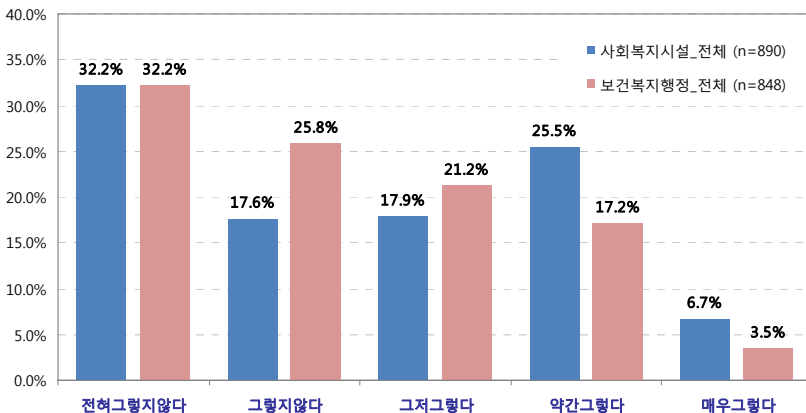
- ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타났으며,
- 세분화된 기관유형은 약간의 차이를 나타내 시군구(27.3%), 읍면동 행정기관(26.7%), 지방의료원 등 병·의원(34.3%)은 ‘새로운 관점을 형성하고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타났고,
- 보건소 및 검역소(27.3%)의 경우는 ‘다양한 사람을 만나는 기회를 갖고 싶다’는 응답이 가장 높게 나타남.

3. 사회복지기관 선택

가. 사회복지기관에 대한 사전 정보

- 사회복지요원이 소집되었을 때 근무하게 될 분야나 기관에 관한 사전 정보 습득 여부를 확인한 결과 사회복지시설의 경우 49.8%, 보건복지행정기관은 58.8%로 나타나 사회복지기관 유형에 따른 차이를 나타냄.
- 사회복지기관에 대한 사전 정보 인지수준은 지역별 큰 차이를 나타내지 않았으며, 기관에 대한 사전 정보를 정확히 알고 있다는 응답은 전체 지역에서 매우 낮은 수준으로 확인됨.

[그림 4-9] 사회복지요원의 근무분야 및 기관에 대한 사전정보 인지수준



- 보건복지행정기관의 경우는 보건의료기관(82.1%)이 복지행정기관(78.2%)에 비해 사전정보 인지수준이 더욱 낮은 것으로 나타났으며 이중 보건소 및 검역소(88.3%)는 부정적 응답이 가장 높은 것으로 확인됨.

〈표 4-7〉 기관유형별 사회복지요원의 근무분야 및 기관에 대한 사전정보 인지수준

(단위: %)

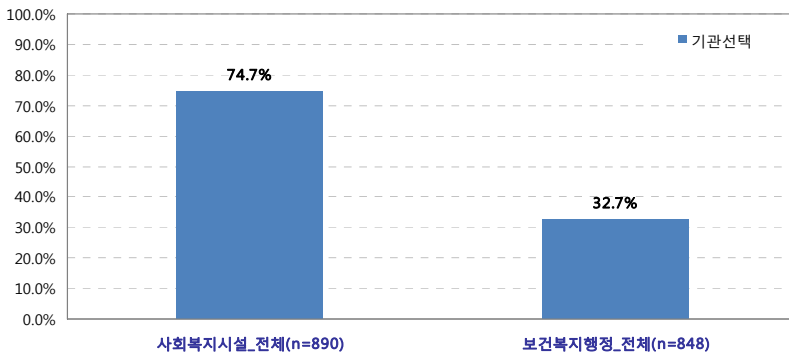
[illegible]

나. 사회복지기관 선택

□ 사회복지요원의 현재 복무중인 기관에 대한 자발적 선택 여부를 확인한 결과 사회복지시설의 경우 매우 높은 수준인 74.7%로 나타난 반면 보건복지행정기관은 32.7%로 나타나 두 유형간 큰 차이를 나타냄.

- 지역별로는 큰 차이를 보이지는 않았으나 사회복지시설은 대도시(79.5%), 수도권(83.7%) 등에서 자발적 선택비율이 높았던 반면 보건복지행정기관은 농어촌(34.7%), 지방 중소도시(36.9%)의 자발적 선택비율이 높게 나타남.

[그림 4-10] 사회복지요원의 사회복지기관 자발적 선택 여부



- 기관유형별로 나누어 사회복지기관 자발적 선택여부를 분석한 결과 사회복지시설은 기관유형에 따른 뚜렷한 차이를 나타내지 않았음.
- 그러나 보건복지행정기관의 경우 기관 유형간 차이를 나타내 보건의료기관(41.3%)이 복지행정기관(29.7%)에 비해 자발적 선택 수준이 높게 나타났음.
- 특히 지방의료원 등 병·의원의 경우 63.9%로 보건복지행정기관 중 가장 높은 수준으로 확인됨.

〈표 4-8〉 기관유형별 사회복지요원의 자발적 사회복지기관 선택 여부

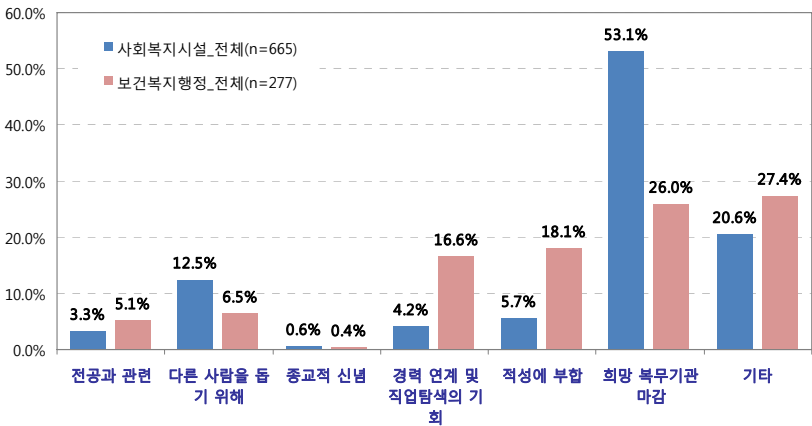
(단위: %)

사회복지 시설	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
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지 행정	기관유형1		기관유형2				전체 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 행정기관	읍면동 행정기관	보건소 및 검역소	지방의료원	
예	29.7	41.3	44.6	25.5	19.1	63.9	32.7
아니오	70.3	58.7	55.4	74.5	80.9	36.1	67.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 사회복지요원의 복무기관 선택 사유를 확인한 결과 사회복지시설 및 보건복지행정기관 모두 ‘희망 복무기관이 마감되어 선택했다’는 응답이 전체응답자 중 53.1%, 26.0%로 가장 높게 나타남.

〔그림 4-11〕 사회복지요원의 복무기관 선택 이유



— 지역별 차이를 보이지 않았으며 사회복지시설의 경우 ‘다른 사람을 돕기 위해 기관을 선택했다’는 응답이 12.5% 수준으로 다소 비중을

차지하고 있으나 보건복지행정기관은 ‘적성에 부합해서 선택했다’는 응답이 18.1%로 비교적 높은 수준을 나타냄.

- 또한 사회복지시설은 기관 세부유형간 응답의 차이를 나타내지 않았으나 보건복지행정기관 중 복지행정기관(20.9%), 보건소 및 검역소(19.0%)에서는 ‘경력 연계 및 직업탐색의 기회를 갖고싶다’는 응답이 비교적 높은 수준을 나타냄.

□ 한편, 보건복지행정기관의 사회복지무요원을 대상으로 사회복지기관 선택 당시 사회복지시설을 복무기관으로 선택할 수 있었음에도 불구하고 사회복지시설은 선택하지 않은 이유를 확인한 결과 아래 표와 같이 나타남.

- 전체 응답자 중 32.2%가 사회복지기관의 자발적 선택여부를 알지 못했던 것으로 나타났으며, 복무희망기관이 마감되어 선택했다는 응답이 18.6%로 나타났으며, 지역별 기관유형별 유의미한 차이를 나타내지 않았음.

〈표 4-9〉 사회복지시설 분야를 복무기관으로 선택하지 않은 이유

(단위: %)

사회복지시설	지역구분1			지역구분2				전체 (n=571)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
복무환경이 힘들	6.4	7.3	8.1	9.5	5.9	4.4	3.7	7.0
적성에 맞지 않음	5.2	3.5	4.8	4.5	5.9	3.7	1.9	4.4
복무희망기관 마감	18.1	21.5	8.1	20.1	14.4	23.0	9.3	18.6
복무희망기관의 원거리	2.0	5.4	9.7	5.3	1.7	3.0	9.3	4.4
직업경력연계 및 직업탐색의 기회	2.8	5.4	8.1	4.2	3.4	5.2	7.4	4.6
진로결정의 기회	4.4	3.8	4.8	5.3	3.4	2.2	5.6	4.2
사회복지 등의 전공과 관련 없음	1.2	5.4	3.2	3.8	1.7	3.0	5.6	3.3
기관의 자발 선택 가능 여부를 모름	39.8	23.8	37.1	25.4	43.2	34.1	37.0	32.2
시군구청에서 지정	7.2	9.2	4.8	7.2	8.5	8.9	7.4	7.9
기타	12.9	14.6	11.3	14.8	11.9	12.6	13.0	13.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

보건복지 행정	기관유형1		기관유형2				전체 (n=571)
	복지 행정	보건 의료	시군구 행정기관	읍면동 행정기관	보건소 및 검역소	지방의료원	
복무환경이 힘들	7.7	4.7	6.5	7.9	5.6	2.6	7.0
적성에 맞지 않음	4.5	3.9	2.6	4.9	4.5	2.6	4.4
복무희망기관 마감	17.2	23.4	24.7	15.6	18.0	35.9	18.6
복무희망기관의 원거리	4.7	3.1	1.3	5.5	3.4	2.6	4.4
직업경력연계 및 직업탐색의 기회	5.0	3.1	5.2	4.9	2.2	5.1	4.6
진로결정의 기회	4.3	3.9	5.2	4.1	4.5	2.6	4.2
사회복지 등의 전공과 관련 없음	2.9	4.7	2.6	3.0	6.7	-	3.3
기관의 자발 선택 가능 여부를 모름	32.7	30.5	32.5	32.8	32.6	25.6	32.2
시군구청에서 지정	8.1	7.0	3.9	9.0	10.1	-	7.9
기타	12.9	15.6	15.6	12.3	12.4	23.1	13.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

제3 절 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.

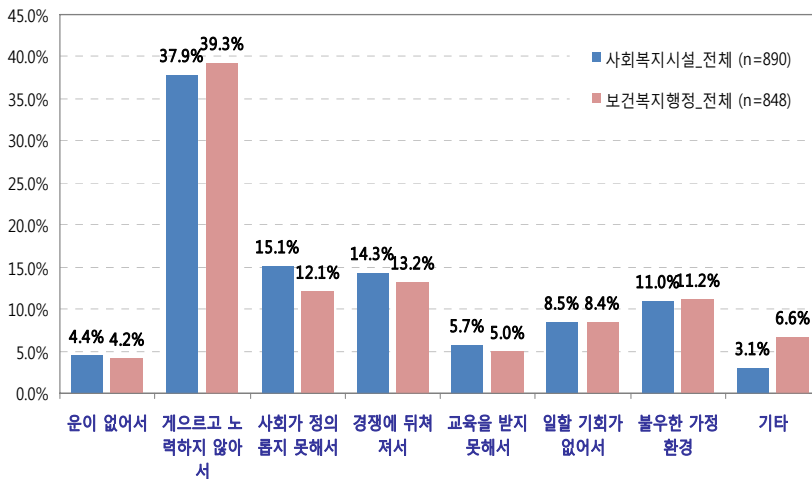
1. 사회복지요원이 인식하는 빈곤 원인

□ 사회복지요원의 빈곤원인을 분석한 결과 ‘게으르고 노력하지 않아서’ 빈곤하다는 응답이 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 가장 높게 나타

나 지역별 큰 차이를 보이지 않았으며, 빈곤의 원인을 개인적 요인으로 국한하는 의견이 가장 많이 나타남.

- 또한 사회가 정의롭지 못해서 빈곤하다는 응답은 사회복지시설의 경우 대도시(17.1%), 수도권(15.8%)지역에서 비교적 높은 비중을 차지하였으나 보건복지행정기관은 농어촌(20.0%) 및 지방 농어촌(20.2%) 지역에서 높게 나타남.
- 대도시, 수도권, 광역시의 사회복지시설은 ‘경쟁에 뒤처져서 비곤하다’는 응답이 농어촌 지역에 비해 낮게 나타났으나, 보건복지행정기관은 농어촌 지역에 비해 대도시, 수도권 및 광역시 지역에서 높게 나타나 차이를 보임.

[그림 4-12] 사회복지무요원이 인식하는 빈곤 원인



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

〈표 4-10〉 기관유형별 사회복지무요원이 인식하는 빈곤 원인

(단위: %)

사회복지시설	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
경쟁에뒤쳐져서	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

보건복지행정	기관유형1		기관유형2				전체 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
운이없어서	3.5	6.4	5.0	3.1	9.1	3.7	4.2
게으르고 노력하지않아서	39.0	39.9	36.7	39.7	40.0	39.8	39.3
사회가 정의롭지못해서	12.5	11.0	14.4	12.0	10.0	12.0	12.1
경쟁에뒤쳐져서	11.9	17.0	12.9	11.6	16.4	17.6	13.2
교육을받지못해서	5.2	4.1	6.5	4.9	2.7	5.6	5.0
일할기회가없어서	8.9	6.9	5.0	10.0	7.3	6.5	8.4
불우한가정환경	11.9	9.2	14.4	11.2	10.0	8.3	11.2
기타	7.0	5.5	5.0	7.5	4.5	6.5	6.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 생활시설과 이용시설은 사회가 정의롭지 못해서(15.6%/14.7%), 경쟁에 뒤쳐져서(15.0%/13.8%) 빈곤하다는 응답이 다음 순으로 높게 나타남
- 복지대상 및 분야별 기관으로 나누어 분석한 결과에서 대부분 사회가 정의롭지 못해서, 경쟁에 뒤쳐져서, 불우한 가정환경 때문에 빈곤하다는 응답이 비교적 높은 수준을 차지하고 있음
- 보건복지행정기관은 복지행정기관에 비해 보건의료 관련 기관에서 게으르고 노력하지 않아서 빈곤하다는 응답이 비교적 높은 수준을 차

지하고 있음.

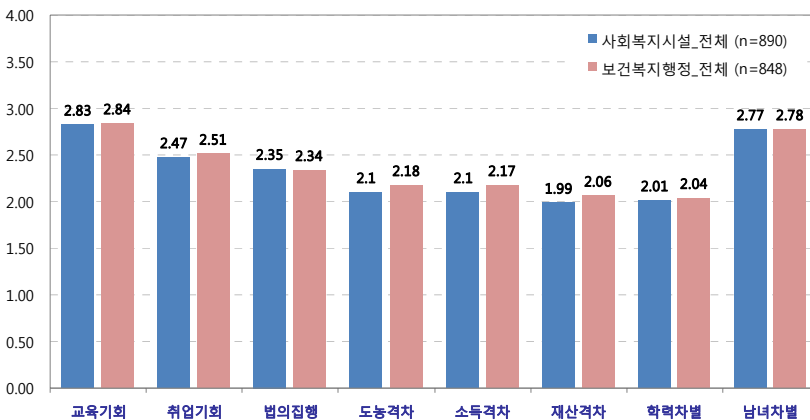
- 이외, ‘경쟁에 뒤처져서 빈곤하다’는 응답은 복지행정기관에 비해 보건의료 관련 기관이 비교적 우위를 점하고 있어 기관유형간 차이를 나타냄.

2. 사회복지무요원이 인식하는 평등 현실

□ 사회복지무요원이 인식하는 평등현실을 교육, 취업, 법집행, 도농생활, 소득, 재산, 학력, 남녀차별의 8개 영역으로 나누어 분석하였음.

- 평등에 대한 의식수준은 5점으로 구성된 척도에서 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 대부분 평균 3점 이하로 비교적 낮은 인식을 보이고 있음.
- 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 교육기회(2.83/ 2.84)에 대한 평등현실을 가장 높은 수준으로 인식하고 있었으며 사회복지시설은 재산격차(1.99)를 가장 낮은 수준으로 보건복지행정기관(2.04)은 학력차별을 가장 낮은 수준으로 인식하고 있음.

[그림 4-13] 사회복지무요원이 인식하는 평등 현실



- 기관유형간 큰 차이를 보이지는 않았으나 지역별 약간의 차이를 보임.
- 대부분의 지역에서 남녀차별, 교육기회에 대한 평등현실 수준이 높게 나타났으나, 평등현실에 대한 낮은 인지수준의 항목은 지역 간 차이를 나타냄.
 - 사회복지시설은 대도시, 중소도시, 수도권 지역에서 재산격차에 대한 평등 현실 인식수준이 가장 낮게 나타난 반면, 농어촌 지역은 도농 격차에 관하여 평등현실을 가장 낮은 수준으로 인식하고 있음.
 - 보건복지행정기관은 대도시, 중소도시, 수도권, 농어촌 등 대부분의 지역에서 학력 차별에 대한 평등현실 인식 수준이 가장 낮게 나타났으며, 수도권, 지방광역시 지역에서는 재산격차에 대한 평등현실 인식 수준이 가장 낮게 나타남.

〈표 4-11〉 지역별 사회복지요원이 인식하는 평등 현실 수준

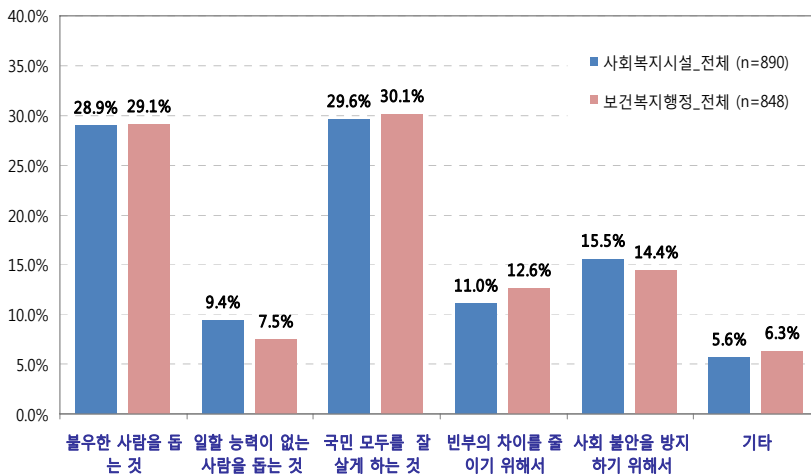
사회복지시설		교육 기회	취업 기회	법의 집행	도농 격차	소득 격차	재산 격차	학력 차별	남녀 차별
지역 구분 1	대도시	2.78	2.43	2.32	2.14	2.08	1.95	2.04	2.80
	중소도시	2.85	2.47	2.35	2.07	2.11	2.01	1.96	2.76
	농어촌	2.89	2.65	2.62	2.09	2.24	2.09	2.24	2.69
지역 구분 2	수도권	2.78	2.45	2.36	2.09	2.10	1.94	2.05	2.76
	지방 광역시	2.88	2.46	2.33	2.22	2.13	2.05	2.04	2.80
	지방 중소도시	2.86	2.46	2.33	2.05	2.07	1.99	1.91	2.78
	지방 농어촌	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
보건복지행정		교육 기회	취업 기회	법의 집행	도농 격차	소득 격차	재산 격차	학력 차별	남녀 차별
지역 구분 1	대도시	2.73	2.38	2.21	2.10	2.07	1.97	1.97	2.79
	중소도시	2.96	2.61	2.41	2.27	2.26	2.13	2.13	2.79
	농어촌	2.78	2.60	2.53	2.12	2.21	2.14	1.99	2.73
지역 구분 2	수도권	2.78	2.42	2.23	2.13	2.10	1.95	1.97	2.79
	지방 광역시	2.82	2.41	2.31	2.14	2.09	2.06	2.09	2.76

보건복지행정	교육 기회	취업 기회	법의 집행	도농 격차	소득 격차	재산 격차	학력 차별	남녀 차별
지방 중소도시	2.95	2.69	2.48	2.34	2.36	2.23	2.17	2.79
지방 농어촌	2.87	2.69	2.54	2.07	2.23	2.15	1.99	2.76
전체(n=848)	2.84	2.51	2.34	2.18	2.17	2.06	2.04	2.78

3. 사회복지의 목적에 대한 인식

- 사회복지의 목적에 대한 사회복지무요원의 인식을 살펴본 결과 사회복지시설(29.6%), 보건복지행정기관(30.1%) 모두 ‘국민 모두를 잘 살게 하는 것’이라고 응답하여 사회복지무요원의 사회복지에 대한 올바른 의식수준을 확인할 수 있음.
- 그러나 불우한 사람을 돕는데 사회복지는 그 목적을 갖는다는 응답도 비교적 높은 수준으로 나타남(28.9%/ 29.1%).

[그림 4-14] 사회복지무요원이 인식하는 사회복지의 목적



— 지역별 사회복지무요원이 인식하는 사회복지 목적을 분석한 결과 사회

— 보건복지행정기관은 사회복지시설과 반대로 대도시, 수도권 지역에서 ‘불우한 사람을 돕는 것’이 사회복지의 목적이라는 응답이 가장 높게 나타났으며, 지방광역시, (지방)중소도시, (지방)농어촌 지역에서는 ‘국민 모두를 살리게 하기 위해서’ 라는 응답이 가장 높게 나타남.

(단위: %)

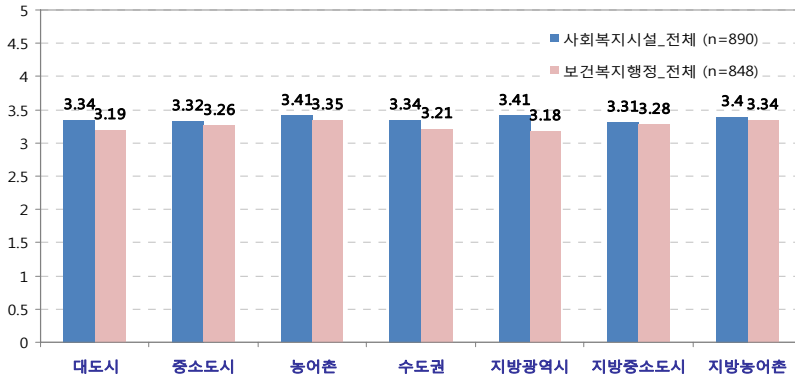
[illegible]

- 기관유형별로 나누어 분석한 결과 사회복지시설의 경우 생활시설의 사회복지무요원은 불우한 사람을 돕는데 사회복지의 목적이 있다는 응답이 가장 높게(30.3%), 이용시설의 사회복지무요원은 국민 모두를 잘살게 하는 목적을 갖는다는 응답(29.3%)이 가장 높게 나타남.
- 한편, 보건복지행정기관은 복지행정(29.2%), 보건의료(32.6%)에 관계 없이 모두 국민 모두를 잘살게 하는데 사회복지의 목적이 있다는 응답이 가장 높게 나타남.

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.
- 사회복지무요원이 인식하는 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과는 사회복지시설의 전체 평균은 3.34, 보건복지행정기관의 전체 평균은 3.23의 중간 수준 이상의 다소 높은 수치를 보여 사회복지제도에 대한 긍정적 인식을 엿볼 수 있음.
- 사회복지무요원이 인식하는 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과와 관련하여 지역별 차이를 분석한 결과 도시와 농촌간의 차이가 있었으며 전반적으로 도시지역에 비해 농어촌 지역에서 높은 수준으로 나타났으며 통계적으로 유의함.
- 또한 아래 그림에 제시된 바와 같이 보건복지행정기관에 비해 사회복지시설에서 인식하는 사회복지제도의 효과가 좀더 높은 수준임을 확인할 수 있음.

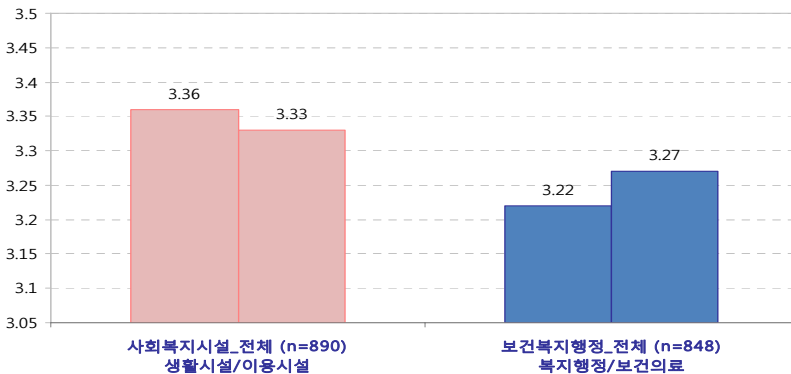
[그림 4-15] 지역별 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과



□ 기관유형을 좀더 세분화하여 사회복지제도에 대한 영향 및 효과에 대한 인식을 분석한 결과 유형별 약간의 차이가 나타났으며 통계적으로 유의함.

- 사회복지시설의 경우 이용시설(3.33)의 사회복지무원보다 생활시설(3.36)의 사회복지무원이 좀더 높은 수준으로 인식하는 것으로 나타났으며,
- 보건복지행정기관의 경우 복지행정기관(3.22) 사회복지무원보다 보건 의료기관(3.27)의 사회복지무원이 좀더 높은 수준으로 인식하는 것으로 나타남.

[그림 4-16] 기관유형별 사회복지제도의 사회적 영향 및 효과

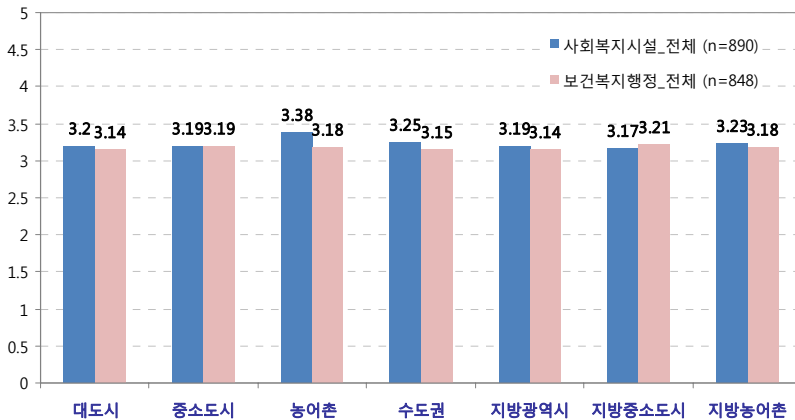


5. 사회복지요원의 복지실천의지

□ 복지실천의지는 5점 척도로 2개의 문항으로 구성되어 있으며 복지예산 증액, 세금 납부에 대한 응답자의 실천 의지를 묻는 문항으로 점수가 높을수록 복지실천의지가 강하다고 볼 수 있음.

- 사회복지요원의 복지실천의지에 대한 전체 평균은 사회복지시설 3.21, 보건복지행정기관 3.16으로 두 기관유형간 0.5의 차이로 복무기관 유형에 따라 약간의 차이를 보였음.
- 지역별 약간의 차이를 나타냈으며 통계적으로 유의함.
 - 사회복지시설은 대도시, 농어촌, 수도권 지역에서 다소 높은 수준의 복지실천의지가 나타난 반면, 보건복지행정기관은 다른 지역에 비해 중소도시 지역이 높은 수준으로 나타나 지역별 차이를 확인할 수 있었음.

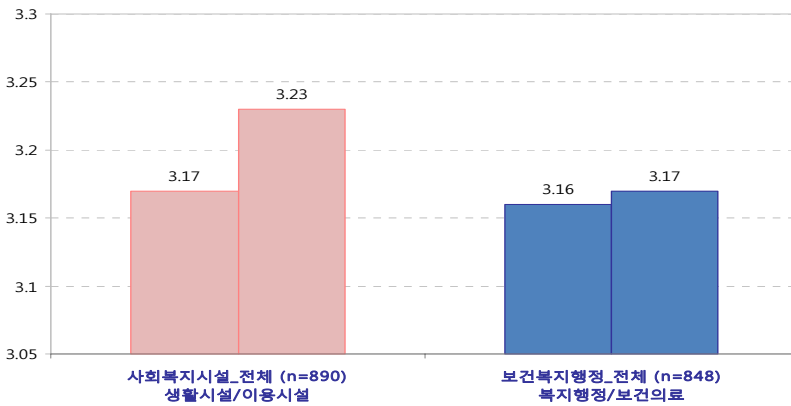
[그림 4-17] 지역별 사회복지요원의 복지실천의지



- 보다 세부적으로 기관 유형별로 나누어 분석한 결과 사회복지시설의 경우 생활시설(3.17)보다는 이용시설에서 평균 3.23으로 더욱 높게 나타났으며 통계적으로 유의하였음.

- 보건복지행정기관의 경우 경미한 차이를 나타냈으며 복지행정기관 3.16, 보건의료기관 3.17로 두 유형간 거의 비슷한 수준임.
- 기관유형을 4개로 나누어 분석하였을 경우 읍면동 복지행정(3.16), 지방의료원(3.18)은 전체 평균 이하의 수준으로 낮게 나타났으며, 보건소 및 검역소(3.20), 시군구복지행정(3.18)로 전체 평균보다 다소 높게 나타남.

[그림 4-18] 기관유형별 사회복지요원의 복지실천의지



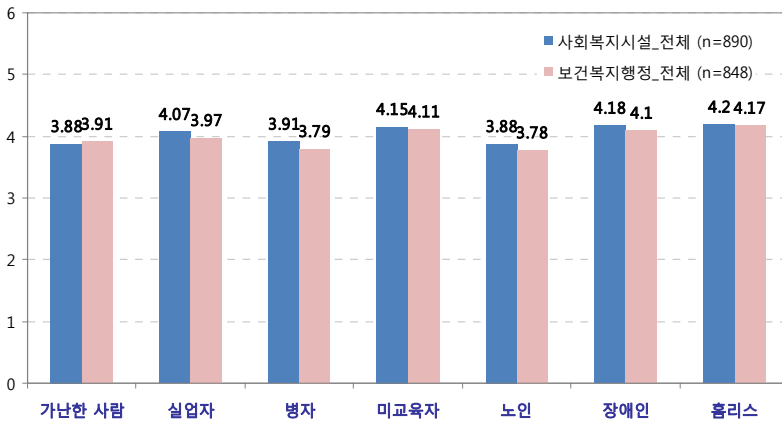
6. 복지서비스 운영 및 전달 주체

- 복지서비스 운영 및 전달 주체에 대한 인식은 총 7유형의 복지대상자에 대한 운영 및 전달주체를 확인하는 것으로 전달 주체는 자신, 가족과 친척, 직장, 지역사회, 정부의 5개 영역으로 구분됨.
- 척도는 각 대상자별 5점으로 구성되어 있으며, 복지서비스 운영 및 전달은 개인에서 정부로 이관될수록 즉 점수가 높다고 인식할수록 정부의 복지서비스 제공에 대한 인식 및 기대수준이 높다고 할 수 있음.
- 사회복지시설 및 보건복지행정기관 대부분의 사회복지요원은 노숙자

(홀리스), 장애인, 교육에 대한 복지의식 수준은 평균 4.1 이상의 높은 수준으로 나타나 정부가 복지서비스 제공의 주도적 역할을 담당한다는 의식이 높게 나타난 반면,

- 가난한 사람, 질병자, 노인에 대한 복지서비스 운영 및 전달에 대한 복지의식은 정부의 주도적 역할을 담당하는 사회적 책임보다 개인이 담당하고 해결해야 하는 개인적 책임에 대한 인식이 높게 나타남.
- 지역과 기관유형에 따라 인식수준에 있어 약간의 차이를 보이고 있으나 통계적으로 유의하지는 않았음

[그림 4-19] 사회복지요원의 복지서비스 운영 및 전달 주체에 대한 인식

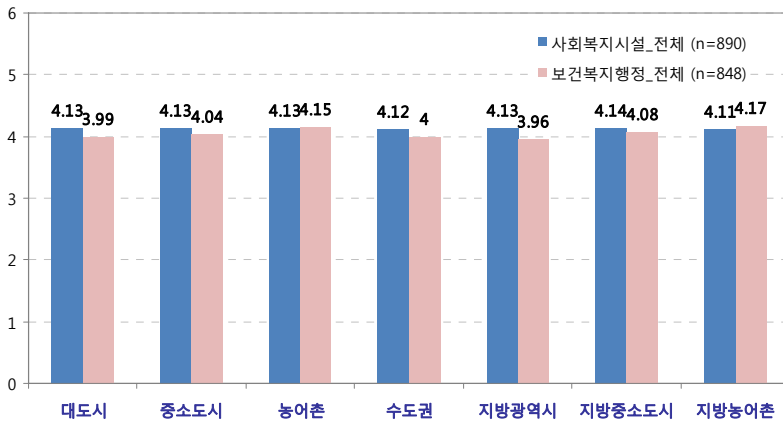


7. 정부의 복지정책 실천에 대한 인식

- 마지막으로 사회복지요원이 인식하는 정부의 복지정책 실천 항목은 5점 척도로 총 8개 문항으로 구성되었으며 점수가 높을수록 정부가 적극적 복지정책을 실천해야 한다는 의미임.
- 전체 평균은 사회복지시설 4.13, 보건복지행정기관 4.03으로 나타나 정부가 적극적 복지정책을 실천·지향해야 한다는 의식을 확인하였으며,
 - 지역별 차이를 살펴본 결과 사회복지시설은 큰 차이를 보이지 않았

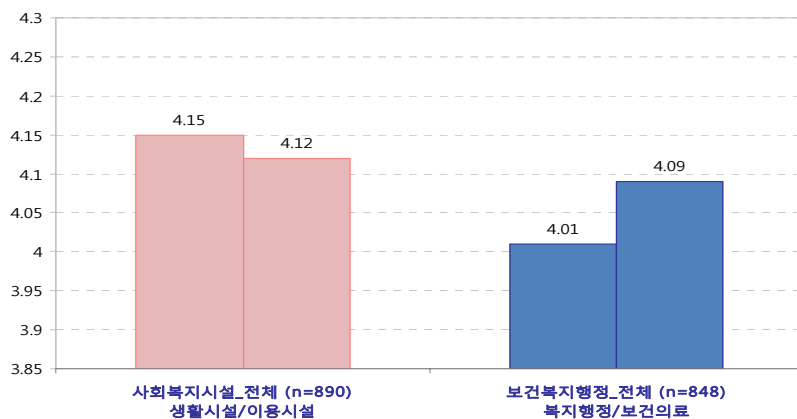
으나 보건복지행정기관의 경우 도시에 비해 농촌지역에서 정부가 복지정책을 적극적으로 실천해야 한다는 인식이 높게 나타났으며 통계적으로도 유의하였음.

[그림 4-20] 지역별 정부의 복지정책 실천에 대한 사회복지무요원의 인식 수준



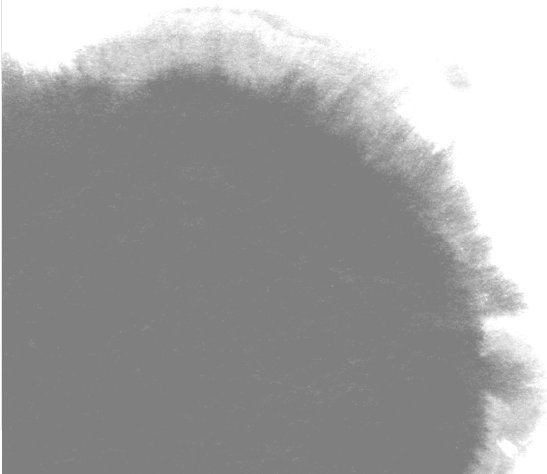
- 세분화하여 기관유형별 차이를 살펴본 결과 사회복지시설의 경우 생활시설(4.15)이 이용시설(4.12)에 비해 다소 높게 나타나 정부가 적극적 복지를 실천해야 한다는 인식을 확인할 수 있었으며,
- 보건복지행정기관의 경우는 보건의료기관(4.09)이 복지행정기관(4.01)에 비해 다소 높게 나타났으며 특히 지방의료원(4.18)의 사회복지무요원이 정부가 적극적으로 복지를 실천해야 한다는 인식을 갖고 있는 것으로 파악됨.
- 두 분석결과 모두 통계적으로 유의하였음($p<.05$).

[그림 4-21] 기관유형별 정부의 복지정책 실천에 대한 사회복지무요원의 인식 수준



05

사회복무요원의 직무 및 복무여건



제5장

사회복무요원의 직무 및 복무여건

- 이 장에서는 사회복무요원이 수행하고 있는 직무와 관련된 분석을 통해 직무배정 및 조정 현황, 직무내용 및 직무에 대한 인식 등을 살펴봄.
- 사회복무요원의 복무환경 및 불규칙 근무 경험 등 복무여건을 점검 하였으며, 복무기간 중 또는 복무 이후 사회복무요원들이 제공 받기 희망하는 지원 및 인센티브 내용 등 사회복무제도의 개선 및 정착을 위해 필요한 정책사항에 대한 분석결과를 제시함.

제1 절 사회복무요원의 직무 분석

1. 직무배정 및 조정

가. 직무분야 결정 및 직무배정

- 사회복무기관 내에 사회복무요원이 최초로 배치되었을 때 복무하게 될 직무분야를 결정하는 방식을 살펴본 결과, 사회복지시설의 경우 ‘사전에 사회복무요원의 희망에 따라 협의하여 복무분야를 결정한다’는 응답이 전체의 44.1%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로, 수요조사 시 명시된 직무에 배치한다는 응답이 21.1%로 나타났으며, 사회복무요원의 희망과 상관없이 시설에서 필요로 하는 분야에 우선 배치한다는 응답이 16.9%를 차지함.
 - 결원이 발생한 분야에 우선 배치하는 경우는 9.9%에 불과함.

□ 반면, 보건복지행정기관의 경우 사회복지요원의 희망과 관계없이 기관이 필요로 하는 분야에 배치한다는 응답이 29.3%로 가장 높았으며, 결원 분야에 우선 배치하는 경우가 23%를 차지함.

- － 사회복지요원의 희망에 따라 협의를 통해 결정하는 경우는 21.9%로 사회복지시설의 절반 수준에 불과한 것으로 나타났으며, 이것은 직무 분야 결정 시 이에 대한 사회복지요원의 의견이나 욕구가 사회복지 시설에 비해 충분히 고려되지 않고 있음을 보여주는 결과임.

〈표 5-1〉 사회복지요원의 직무분야 결정방식(사회복지기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
요원의 희망에 따라 협의 후 결정	44.1	21.9
요원의 희망과 관계없이 적성 및 경험 고려 결정	5.3	6.5
요원의 희망과 관계없이 기관 필요분야 우선 배치	16.9	29.3
결원 분야 우선 배치	9.9	23.0
수요조사 당시 배치 직무 명시	21.1	18.4
기타	2.8	0.9
계	100.0	100.0

□ 한편, 사회복지요원의 적성과 능력을 고려해 복무분야를 선택할 수 있는 기회 제공정도에 대한 조사결과, 사회복지시설의 경우 3.65점으로 보통 정도의 수준을 나타낸 보건복지행정기관(3.17점)에 비해 사회복지요원에 대하여 상대적으로 더 많은 선택기회를 제공하는 것으로 확인됨.

〈표 5-2〉 사회복지요원의 적성과 능력을 고려한 복무분야 선택기회 제공 정도(사회복지기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
평균	3.65	3.17

주: 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)의 평균

- 다음으로 사회복무요원에 대한 조사결과를 바탕으로 최초 배치 시 직무 지정여부 및 방식에 대해 살펴본 결과, 사회복지시설에서 복무하는 사회복무요원의 경우 ‘배치 시 지정되어 있지 않아 협의하여 지정하였다’는 응답이 37.5%로 가장 높았으나, ‘배치 시 지정되어 있지 않았으나 복무기관에서 일방적으로 지정했다’는 응답 역시 34.2%로 매우 높았음.
- 이어서 ‘배치 시 이미 직무가 지정되어 있었다’는 응답은 25.1%로 약 1/4에 불과했음.
 - 이와 달리, 보건복지행정기관의 경우 ‘배치 당시 지정되어 있었다’는 응답이 36%로 가장 높았으며, 배치 당시 지정되지 않은 상태에서 협의하여 지정한 경우(23.8%)보다 기관에서 일방적으로 지정한 경우(29.2%)가 상대적으로 높았음.

〈표 5-3〉 사회복무요원 배치 시 직무지정(사회복무요원)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
지정되지 않음	3.3	11.0
배치당시 지정되지 않아 협의하여 지정	37.5	23.8
배치당시 지정되지 않아 일방적 지정	34.2	29.2
배치당시 지정되어 있음	25.1	36.0
계	100.0	100.0

- 이상에서 살펴본 사회복무요원의 직무분야에 대한 복무기관의 결정방식 및 직무지정 시점은, 사회복무요원의 효율적인 직무수행과 복무만족도에 영향을 미치게 되므로 중요하다고 할 수 있음.
- 결정방식과 관련해서는 복무기관의 일방적 결정보다는 상호 협의에 의해 기관의 필요와 사회복무요원의 희망, 적성, 능력 등이 적절하게 조화를 이루는 것이 중요함.
 - 사회복지기관 배치 시 적응 및 효율적인 업무수행을 위해서는 직무분야 및 세부 직무에 대한 결정시점 역시 중요한데 복무기간 시작

이후보다는 사전에 협의과정을 통해 결정된다면 더욱 긍정적 영향을 미칠 것으로 예상됨.

- 이를 위해서는 복무기관 및 복무분야, 세부 직무내용에 대한 정보 인프라 구축 및 사전 제공과 더불어, 중장기적으로 상호 선택제의 도입을 통해 사회복무요원은 복무기관별 복무 가능인원 및 주요 직무내용을, 사회복무기관은 사회복무요원의 적성과 능력을 사전 검토하여 협의를 통해 복무여부 및 세부 직무내용을 결정할 수 있는 체계로 개편하는 것이 필요함.

나. 직무조정 및 직무변동

□ 한편, 최초 배치 당시 직무분야 및 세부 직무내용을 결정한 이후, 사회복무기관에서 사회복무요원의 직무를 조정하는 방식과 직무변동에 대한 사회복무요원의 인식을 살펴본 결과는 다음과 같음.

〈표 5-4〉 사회복무요원의 직무 조정방식(사회복무기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
필요할 때 수시로	28.7	45.3
일정한 주기로	25.6	14.2
요원의 불만이나 문제제기 시	7.8	5.6
수요조사 당시와 동일하여 변경 안함	26.9	30.5
기타	11.0	4.4
계	100.0	100.0

- 사회복지시설 및 보건복지행정기관에서 공통적으로 ‘특별히 정해진 직무를 부여하지 않았고 필요할 때마다 수시로 조정한다’는 응답이 가장 높게 나타났으며, 특히 사회복지시설(28.7%)에 비해 보건복지행정기관에서 45.3%로 상대적으로 높았음.

- 이어서 ‘수요조사 당시와 동일한 직무를 수행하여 변경하지 않는다’는 응답 역시 높게 나타났는데, 사회복지시설과 보건복지행정기관에서 각각 26.9%와 30.5%를 차지하였음.

- 한편, 직무변동에 대한 사회복지요원의 인식을 살펴보면, 사회복지시설에서는 ‘기관의 필요에 따라 수시로 변경한다’는 응답이 45.2%로 가장 높은 반면, 보건복지 행정기관의 경우 직무변동이 별로 없다는 응답이 38.4%로 가장 높았고 ‘수시로 변경한다’는 응답 역시 29.4%로 높았음.
- 한편, 수행하고 있는 직무와 관련하여 고정된 분야나 세부 직무가 없다는 응답도 사회복지시설과 보건복지행정기관에서 각각 13.6%와 19.9%에 이르는 것으로 나타남.

〈표 5-5〉 사회복지요원의 직무변동(사회복지요원)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
직무변동 없음	28.9	38.4
기관의 필요에 따라 수시 변경	45.2	29.4
일정 주기로 변경	7.9	4.2
사회복지요원의 요청에 따라 변경	2.4	3.8
고정 분야 없음	13.6	19.9
기타	2.1	4.2
계	100.0	100.0

- 이상에서 사회복지요원의 직무가 고정되지 않고 변동성이 매우 크다는 사실을 확인할 수 있었음.
- 사회복지제도도 인력 부족으로 어려움을 겪고 있는 사회복지시설 및 보건복지행정기관이 제공하는 사회복지서비스의 질을 제고하기 위한 목적을 가지고 있는 만큼, 사회복지요원의 적절하고 올바른 활용은 매우 중요한 요소임.
- 사회복지요원에 대한 명확한 직무부여 및 조정은 복무만족도와 복지의식에도 긍정적 요인으로 작용할 수 있으므로 사회복지기관

담당자의 역할이 매우 중요하며, 이와 관련하여 인식 전환을 위한 교육프로그램 제공 및 제도적 개선이 필요함.

2. 직무내용

□ 사회복지시설 및 보건복지행정기관에 배치된 사회복지요원들은 다양한 업무를 수행하고 있으며, 기관 특성에 따라 세부적으로 수행하는 업무의 편차가 존재함.

- 이들 사회복지 분야에 배치된 사회복지요원들은 직·간접적 서비스를 제공함에 있어서 사회복지사 등 전문가를 보조하고 지원하는 역할을 담당하고 있음.

가. 사회복지기관 담당자가 부여한 사회복지요원의 주요 직무내용

□ 먼저, 사회복지기관 담당자가 응답한 결과를 바탕으로 사회복지요원에 대하여 부여한 주요 직무내용을 분석한 결과, 사회복지시설의 경우 프로그램 운영지원(58.6%), 환경미화(57.1%), 사무행정(54.8%), 시설관리(48.1%), 신체활동지원(46.4%) 업무 등이 높은 비율을 차지함.

- 특히, 사회복지시설 중 생활시설의 경우 신체활동 지원 등 수발과 관련된 직무의 수행비율이 상대적으로 높게 나타났는데, 이것은 이용 시설과 생활시설의 특성 차이에 따라 사회복지요원이 수행하는 직무 역시 뚜렷한 차이가 나타나는 것으로 볼 수 있음.
- 복지대상자별 기관유형에 따라 살펴보면, 노인복지시설의 경우 신체활동 지원(66.4%)이나 개인활동 지원(47.9%), 정서 지원(47.2%)이 월등하게 높았으며, 사무행정이나 환경미화 업무도 높게 나타남.
- 반면, 지역사회복지관의 경우 사무행정보조(84.5%)가 가장 높았으며 각종 프로그램 운영지원이 74.1%, 후원품이나 도시락 등 물품관리 및 전달 업무(71.8%)를 부여하는 경우가 많은 것으로 분석됨.

- 보건복지행정기관의 경우, 사회복지요원 관리담당자가 사회복지요원에게 부여하고 있는 것으로 응답한 주요 직무내용을 살펴보면 다음과 같음.
- － 행정사무 업무를 부여하는 경우가 전체의 70.9%로 가장 높았으며, 민원안내 및 담당직원 연결(61.2%), 문서수발(43.7%), 사회복지통합 관리망 등 정보시스템 상의 전산입력(34.4%), 문서관리(33.5%) 등 전반적으로 행정기관 특성에 맞는 보조적 업무를 부여하는 것으로 나타났음.
 - － 또한, 시군구 및 읍면동 복지업무 담당부서의 특성에 맞게 사회복지 전담공무원의 가정방문 및 사례관리 보조업무를 부여하는 경우가 30.7%에 이르며, 복지서비스와 관련된 증명서 발급(30.5%)과 정부 지원 및 후원물품 관리와 전달업무(25.6%)를 부여하는 경우도 많은 것으로 분석됨.
 - － 한편, 읍면동의 경우 주민등록 등 복지업무와 관련성이 낮은 일반 증명서 발급업무를 부과하는 경우도 13.8%에 이르는 것으로 나타남.

〈표 5-6〉 기관유형별 사회복지요원에게 부여된 직무내용(사회복지기관)

(단위: %)

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
신체활동지원	62.6	35.0	66.4	55.5	17.7	25.3	20.5	46.4
가사활동지원	45.5	23.0	39.0	35.4	34.0	23.6	12.3	32.3
개인활동지원	49.1	33.0	47.9	44.5	30.6	32.2	20.5	39.7
정서지원	38.8	25.4	47.2	30.2	19.0	23.0	7.4	31.0
방문목욕	1.8	10.6	8.7	4.4	0.7	14.9	4.9	6.9
훈련지원	17.1	13.6	20.5	21.4	2.7	8.0	3.3	15.0
구조치료	1.2	0.7	0.8	0.8	0.7	1.7	0.8	0.9
프로그램지원	51.5	63.7	36.7	76.9	66.7	74.1	42.6	58.6
상담/방문	0.8	3.1	1.8	1.9	1.4	4.0	2.5	2.2
노숙인관리	1.0	0.7	-	-	-	1.7	5.7	0.8
보호선도	6.0	8.3	0.3	1.4	36.1	9.8	9.8	7.4
사무행정	38.6	66.3	45.9	46.2	59.2	84.5	61.5	54.8
민원업무	5.6	21.4	14.9	10.2	7.5	28.7	18.0	14.9
환경미화	61.4	54.1	59.5	54.7	65.3	59.2	44.3	57.1
시설관리	51.5	45.7	48.5	42.0	51.0	59.8	45.1	48.1
차량관리	11.9	17.7	15.4	12.1	14.3	24.1	13.1	15.3
물품배달	35.0	47.7	38.7	33.2	45.6	71.8	36.1	42.4

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 행정기관	읍면동 행정기관	보건소 및 검역소	지방의료원	
신체활동지원	5.2	20.8	11.5	3.7	6.7	41.5	8.8
정서지원	6.4	5.9	6.6	6.3	1.7	12.2	6.3
기능및훈련지원	0.9	15.8	3.3	0.4	11.7	22.0	4.4
구조치료활동보조	1.2	11.9	3.3	0.7	5.0	22.0	3.7
교육프로그램지원	9.7	26.7	27.9	5.6	38.3	9.8	13.7
알바 제증명발급	12.2	2.0	4.9	13.8	3.3	-	9.8
복지서비스 제증명발급	31.0	28.7	16.4	34.3	46.7	2.4	30.5
복지급여 신청접수	9.4	18.8	6.6	10.1	25.0	9.8	11.6
환경정리/미화	16.7	10.9	11.5	17.9	8.3	14.6	15.3
민원안내/직업연결	62.0	58.4	54.1	63.8	68.3	43.9	61.2
감시 및 보호	7.0	21.8	6.6	7.1	23.3	19.5	10.5
의료장비/기구점검	0.9	6.9	-	1.1	11.7	-	2.3
검사/측정보조	1.5	28.7	6.6	0.4	26.7	31.7	7.9
검역/방역보조	4.3	23.8	6.6	3.7	35.0	7.3	8.8
행정사무보조	72.0	67.3	77.0	70.9	70.0	63.4	70.9
문서수발	45.9	36.6	60.7	42.5	41.7	29.3	43.7
전산입력	33.7	36.6	45.9	31.0	45.0	24.4	34.4
운전/주차관리	7.9	12.9	8.2	7.8	13.3	12.2	9.1
의약품관리	0.6	9.9	-	0.7	-	24.4	2.8
물품관리전달	32.2	4.0	14.8	36.2	3.3	4.9	25.6
차트 관리/정리	7.9	28.7	4.9	8.6	8.3	58.5	12.8
가정방문 보조	39.2	3.0	13.1	45.1	3.3	2.4	30.7
방문간호보조	1.8	6.9	4.9	1.1	10.0	2.4	3.0
문서관리작성	37.4	20.8	36.1	37.7	26.7	12.2	33.5
시설물안전관리	7.3	5.9	6.6	7.5	3.3	9.8	7.0
악성민원대응	6.7	1.0	1.6	7.8	1.7	-	5.3

— 보건소 등 보건행정기관의 경우 행정업무 및 민원안내, 증명서 발급 이외에도 검역 및 방역(35%), 검사 보조(26.7%), 진료신청 접수 (25%) 등의 업무를 주로 부여하고 있음.

• 지방의료원의 경우에는 특히 의료기관의 특성에 따라 진료기록 관리 및 정리(58.5%), 환자에 대한 신체활동 지원(41.5%), 검사 보조(31.7%) 업무 등을 주로 지시하고 있는 것으로 나타남.

□ 이러한 세부 직무내용에 따라 사회복지기관 복무관리담당자가 사회복지사에게 부여하고 있는 평균적인 직무유형 수는 사회복지시설과 보건 복지행정 분야에서 동일하게 약 4.8개이며, 각 복무분야별로 기관유형에 따라 다소 차이가 존재하는 것으로 나타났음.

- 사회복지시설 중에는 생활시설이 이용시설보다 다소 높았으며, 특히 지역사회복지관에서 5.53개로 가장 다양한 직무를 부여하고 있으며 노인복지시설의 경우도 약 5개 직무로 높게 나타난 반면, 기타 사회복지시설의 경우 3.52개로 가장 낮았음.
- 보건복지행정 분야에서는 보건소 등 보건의료 기관이 5.4개로 가장 높았으며, 읍면동(4.72개)에 비해 시군구(4.41개)의 평균 직무 수가 상대적으로 적었음.

〈표 5-7〉 사회복지무요원에게 부여한 평균 직무 수(사회복무기관)

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	4.66	5.20	4.41	4.72	5.40	4.90	4.79

나. 사회복지무요원이 수행 중인 주요 직무내용

□ 다음으로, 앞서 살펴본 세부 직무내용과 관련하여 사회복지무요원의 응답 결과를 바탕으로 사회복지무요원이 수행하고 있는 주요 업무에 대한 분석 결과를 살펴보면 다음과 같음.

- 사회복지무기관 복무관리담당자가 부여하고 있는 직무에 대한 응답과 마찬가지로, 사회복지시설에서 복무하고 있는 사회복지무요원들은 프로그램 지원(47.8%), 신체활동 지원(44.9%), 가사활동 지원(44.9%) 이외에도 환경미화(60.7%), 물품배달(54.0%), 사무행정(50.6%) 등의 직무를 담당하고 있는 경우가 상당히 높게 나타나 사회복지무제도의 취지를 살릴 수 있는 사회복지무요원 활용방안 및 적절한 직무부여를 위하여 제도 개선 및 가이드라인 마련이 필요하다고 할 수 있음.

□ 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지복무요원에 대한 조사결과를 살펴보면, 행정사무 보조업무(59.1%)를 수행하는 경우가 가장 높았으며, 민원안내 및 담당직원 연결(54.7%), 문서수발(50.5%), 전산입력(45.8%) 순서로 행정기관의 특성에 맞는 보조업무를 수행 중인 것으로 나타났다.

- 그러나, 복무관리담당자가 사회복지복무요원에게 부여하고 있다고 응답한 직무내용의 비율과 달리, 사회복지전담공무원의 가정방문 보조업무를 수행하는 경우는 16.9%(읍면동 25.5%)로 다소 낮았음.
- 반면에 주민등록 등 복지업무와 관련성이 낮은 일반 증명서를 발급하는 업무를 수행하는 경우는 21.1%(읍면동의 경우 29.1%)로 앞서 담당자가 응답한 결과(13.8%)에 비해 2배 이상 높은 것으로 나타나 여전히 이러한 업무를 수행하는 사례가 많은 것으로 판단됨.
 - 보건소 등과 달리, 지방의료원에서는 행정업무 이외에 진료기록 정리 및 환자에 대한 지원업무도 수행하는 것으로 나타남.

〈표 5-8〉 기관유형별 사회복지복무요원의 수행 직무내용(사회복지복무요원)

(단위: %)

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
신체활동지원	58.8	28.9	57.9	44.6	26.3	20.4	27.2	40.6
가사활동지원	62.2	33.9	56.5	46.5	50.0	28.0	33.3	44.9
개인활동지원	54.2	33.0	45.3	46.9	42.5	30.6	32.1	41.2
정서지원	39.8	20.1	42.5	29.1	18.8	12.4	16.0	27.8
방문목욕	4.3	8.5	7.4	6.2	1.3	10.8	3.7	6.9
훈련지원	17.0	11.4	22.8	15.1	6.3	5.9	1.2	13.6
구조치료	2.3	2.0	1.1	2.7	3.8	2.2	2.5	2.1
프로그램지원	42.4	51.2	34.4	63.2	40.0	48.4	51.9	47.8
상담/방문	1.7	3.3	1.4	1.6	3.8	5.4	3.7	2.7
노숙인관리	1.7	0.7	1.1	0.4	1.3	-	6.2	1.1
보호선도	9.2	10.3	1.4	5.4	38.8	17.7	7.4	9.9
사무행정	38.3	58.4	47.7	41.1	45.0	67.7	56.8	50.6
민원업무	9.2	19.0	15.8	13.2	11.3	21.5	8.6	15.2
환경미화	64.6	58.2	64.9	55.4	72.5	57.5	58.0	60.7
시설관리	56.5	48.3	51.2	45.0	67.5	53.2	53.1	51.5
차량관리	11.5	14.2	10.2	11.2	16.3	22.6	4.9	13.1
물품배달	49.0	57.3	55.1	43.8	55.0	67.7	50.6	54.0

구분	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 행정기관	읍면동 행정기관	보건소 및 검역소	지방 의료원	
신체활동지원	3.0	14.2	4.3	2.6	2.7	25.9	5.9
정서지원	4.6	4.6	5.0	4.5	0.9	8.3	4.6
기능및훈련지원	0.5	11.5	0.7	0.4	7.3	15.7	3.3
구조치료활동보조	1.3	11.9	0.7	1.4	9.1	14.8	4.0
교육프로그램지원	13.5	10.6	16.5	12.6	13.6	7.4	12.7
일반 제증명발급	26.2	6.4	15.8	29.1	4.5	8.3	21.1
복지서비스 제증명발급	24.9	28.9	13.7	28.1	40.9	16.7	25.9
복지급여 신청접수	7.3	17.9	1.4	9.0	21.8	13.9	10.0
환경정리/미화	20.2	20.6	20.9	20.0	20.9	20.4	20.3
민원안내/직원연결	56.5	49.5	44.6	59.9	65.5	33.3	54.7
검사실 셋팅/정리	6.8	14.7	4.3	7.5	17.3	12.0	8.8
의료장비/기구점검	6.8	14.7	4.3	3.5	5.5	14.8	5.3
검사/측정보조	1.9	16.5	1.4	2.0	15.5	17.6	5.7
검역/방역보조	5.7	14.7	4.3	6.1	25.5	3.7	8.0
행정사무보조	64.9	42.2	71.9	62.9	53.6	30.6	59.1
문서수발	54.8	38.1	58.3	53.8	45.5	30.6	50.5
전산입력	47.3	41.3	46.8	47.5	50.9	31.5	45.8
운전/주차관리	10.0	11.5	5.8	11.2	10.9	12.0	10.4
의약품관리	1.1	11.0	2.2	0.8	9.1	13.0	3.7
물품관리전달	24.4	10.6	18.0	26.3	10.9	10.2	20.9
차트 관리/정리	16.2	33.5	17.3	15.9	16.4	50.9	20.6
가정방문 보조	22.4	0.9	11.5	25.5	1.8	-	16.9
방문간호보조	1.3	2.3	2.2	1.0	3.6	0.9	1.5
문서관리작성	36.7	20.6	27.3	39.3	28.2	13.0	32.5
시설물안전관리	12.7	5.0	8.6	13.8	3.6	6.5	10.7
약성민원대응	13.2	5.0	5.8	15.3	5.5	4.6	11.1

□ 세부 직무내용을 고려하여 사회복지무원이 사회복지기관에서 수행 중인 평균 직무 수를 확인한 결과, 사회복지시설(4.89개)과 보건복지행정기관(4.84개) 간의 차이는 크지 않았으나, 기관유형별로는 크게 나타남.

- 사회복지시설의 경우, 이용시설(4.63개)에 비해 생활시설(5.29개)의 사회복지무원이 양적으로 더 많은 직무를 수행하고 있었으며, 특히 노인복지시설에서 가장 높았음.
- 보건복지행정기관의 경우, 사회복지기관 담당자의 응답결과와 달리 보건의료(4.63개) 분야에 비해 복지행정 분야에서 4.91개로 상대적으로 많았으며, 특히 읍면동에서 복무 중인 사회복지무원이 약 5.1개 직무를 다양하게 수행 중인 것으로 나타남.

〈표 5-9〉 사회복지요원이 수행 중인 평균 직무 수(사회복무요원)

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	4.91	4.63	4.23	5.10	4.98	4.27	4.84

□ 한편, 사회복지요원을 대상으로 세부 직무내용 수행여부 이외에 복무기관 내에서 수행 중인 전체적인 업무량에 대한 인식수준을 조사한 결과, 절반 이상의 응답자가 ‘많은 편이다’ 또는 ‘매우 많은 편이다’로 응답하였음.

— 5점 척도(1점: 매우 적다 ~ 5점: 매우 많다)에 따라 응답한 결과를 평균적인 업무량 수준으로 분석한 결과, 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지요원의 인식수준은 3.61점으로 나타나 전반적으로 업무량이 많다고 인식하는 것으로 나타났음.

- 반면에, 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지요원은 3.42점으로 나타나 사회복지시설에 비해 상대적으로 업무량이 적다고 인식한다고 할 수 있음.

〈표 5-10〉 사회복지요원의 업무량에 대한 인식(사회복무요원)

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
평균	3.61	3.42

주: 5점 척도(1점: 매우 적다 ~ 5점: 매우 많다)의 평균

□ 향후 복무분야 및 기관유형, 직무유형별 난이도에 따른 복무기간의 차등 적용을 추진할 경우, 이상과 같은 사회복지요원이 수행 중인 직무내용 및 업무량에 대한 인식을 면밀하게 검토하여 우선적으로 공감대를 형성하고, 이를 바탕으로 합리적인 차등화 방안이 마련되어야 할 것임.

3. 사회복지요원의 직무수행

- 먼저 사회복지요원을 대상으로 사회복지기관 내에서 자신이 수행하고 있는 업무와 관련된 역할에 대한 인식을 분석한 결과, 사회복지요원의 절반 이상(사회복지시설 59.6%, 보건복지행정기관 53.5%)이 ‘정규직 직원을 보조하는 필수적인 역할’을 담당한다고 인식하는 것으로 나타남.
- 이러한 결과는, 사회복지제도를 도입한 취지 및 노동시장 중립성의 원칙을 고려할 때 적절한 인식 수준이라고 할 수 있음.
 - 그러나, ‘정규 직원과 동등한 수준의 역할’을 담당한다는 응답 역시 사회복지시설 및 보건복지행정기관에서 20.2%와 18.2%로 나타남.
 - 이들의 경우 사회복지 분야의 인력 부족을 고려할 때 양적 측면이나 담당업무의 수준과 관련하여 정규직 수준의 중요한 역할을 담당하는 것으로 긍정적 평가를 내릴 수 있음.
 - 그러나, 노동시장 중립성의 측면에서 기존 사회복지 전문인력의 충원을 저해하는 요인으로 작용하지 않도록 사회복지기관에 대한 지속적인 교육 및 관리·감독이 필요함.

〈표 5-11〉 사회복지요원의 역할(사회복지요원)

(단위: %)

사회복지시설	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
정규직원과 동등수준 역할	20.2	18.2
정규직원 보조하는 필수적 역할	59.6	53.5
자원봉사자 수준의 역할	8.0	6.4
단순노무 역할	12.2	21.9
계	100.0	100.0

- 한편, 자원봉사자 수준에도 미치지 못하는 단순노무 수준의 역할을 담당하는 것으로 인식하고 있는 사회복지요원은, 사회복지시설과 보건복지행정기관에서 각각 12.2%와 21.9%로 나타나 매우 높았음.
 - 이러한 결과는, 개별 사회복지기관에서 2주간의 직무교육을 이수

하고 약 2년 동안 지속적으로 복무하고 있는 사회복지복무요원들을 적절하게 활용하지 못하고 있음을 반증하는 것임.

- 향후 이러한 문제점에 대한 개선을 위하여 복무분야별 사회복지복무요원 활용 및 직무부여 가이드라인 마련이 필요하며, 상호선택제 도입을 통해 복무기관과 직무내용에 대한 사전 확정 및 동기부여가 매우 중요하다고 할 수 있음.

□ 사회복지복무요원이 복무기관 내에서 담당한 직무를 수행할 경우 인식하고 있는 자율적인 선택 및 권한수준에 대한 분석결과를 살펴보면, 사회복지시설과 보건복지행정기관 간에 차이는 없었으며, ‘담당 업무에 대해 어느 정도의 권한을 부여 받아 일부 업무의 경우 결정할 수 있다’는 응답이 각각 39.4%와 35.5%로 가장 높게 나타남.

〈표 5-12〉 사회복지복무요원의 업무 권한(사회복지복무요원)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
담당업무를 자발적 선택·결정	3.9	4.5
담당업무에 약간 권한을 부여받아 몇몇 업무는 선택권한이 있음	39.4	35.5
모든 일에 담당직원의 허락 받음	32.6	31.6
일정 기준이 없음	24.0	28.4
계	100.0	100.0

- 다음으로 ‘모든 일을 수행할 때 담당 직원의 허락을 받아서 일한다’는 응답이 유사한 수준(32.6% / 31.6%)으로 높았음.
 - 이는 앞서 사회복지복무요원의 역할과 관련하여 ‘정규직원을 보조하는 필수적 역할’이라고 대다수가 인식하는 것과 일맥상통하는 결과로 볼 수 있음.
- 한편, ‘일정한 기준 없이 상황마다 다르다’는 응답도 각각 24.0%와 28.4%로 높게 나타났으며, 전적으로 책임을 지고 자율적으로 선택 및 결정하는 사회복지복무요원도 약 4% 내외로 존재함.

4. 사회복무요원의 직무에 대한 인식

- 사회복무요원의 직무에 대한 인식을 측정하기 위해 본 연구에서 사용한 문항은 Hackman & Oldham(1976)에 의해 개발된 척도를 사용하였으며, 하위 영역은 직무다양성, 직무정체성, 직무중요성, 직무자율성으로 구성
- Likert 척도(5점 척도)로 점수가 높을수록 직무에 대한 긍정적 인식을 하고 있는 것을 의미함.
 - 직무다양성, 직무정체성, 직무중요성, 직무자율성으로 구성된 척도의 Cronbach's α 값은 직무다양성 0.856, 직무정체성 0.798, 직무중요성 0.912, 직무자율성 0.899로 나타남.
- 사회복지시설에서 복무 중인 사회복무요원의 직무인식 수준은 4개 하위 영역에서 모두 보건복지행정기관 사회복무요원에 비해 상대적으로 높게 나타났음.
- 직무정체성에 대한 인식수준이 가장 높았으며, 다음으로 직무중요성, 직무다양성, 직무자율성 순서로 나타남.
 - 사회복지시설 사회복무요원의 경우 직무자율성, 보건복지행정기관의 경우 직무다양성과 직무자율성이 보통 이하 수준으로 낮게 나타남.

〈표 5-13〉 사회복지요원의 직무인식

구분	직무다양성		직무정체성		직무중요성		직무자율성	
	사회복지 시설	보건복지 행정	사회복지 시설	보건복지 행정	사회복지 시설	보건복지 행정	사회복지 시설	보건복지 행정
평균	3.04	2.83	3.70	3.57	3.25	3.09	2.84	2.71

주: 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)의 평균
 사회복지시설(n=890) / 보건복지행정(n=848)

- 직무다양성은 직무유형 및 직무수행에 요구되는 기술과 능력의 다양성 정도를 의미하며, 사회복무요원들이 자신이 수행하고 있는 직무에 대해 인식하고 있는 직무다양성 수준을 비교 분석함.

- 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지무원의 직무다양성 평가결과는 3.04점으로 중간 수준으로, 보건복지행정기관 사회복지무원(2.83)에 비해 다소 높은 것으로 나타나 상대적으로 긍정적이라 할 수 있음.
- 직무정체성은 개인이 맡은 직무의 내용과 범위는 물론 전체와의 연계성 및 기여도 등을 명확히 알고 있는 정도를 의미하며, 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지무원의 직무정체성에 대한 인식정도는 3.70점으로 비교적 긍정적인 것으로 파악됨.
 - 보건복지행정기관의 경우, 3.57점으로 다소 낮았으나, 직무인식 관련 4개 영역 중에서 직무정체성 수준은 가장 높은 것으로 나타남.
- 직무중요성은 자신이 수행하는 직무가 조직 내부는 물론 외부의 다른 사람들이나 그들이 수행하는 일에 미치는 영향력을 의미하며, 이에 대한 인식수준이 높을수록 수행 중인 직무에 대한 동기부여 또는 자긍심이 높아진다고 할 수 있음.
 - 직무중요성에 대한 사회복지시설 분야 사회복지무원의 인식수준은 평균 3.25점으로 보통 수준보다 다소 높은 것으로 나타났으며, 보건복지행정기관(3.09)에 비해 상대적으로 높았음.
- 마지막으로, 직무자율성은 직무수행 절차와 방법에 대한 재량의 범위를 의미하며, 독립적·자율적으로 업무를 수행할 수 있는 권한에 의해 결정되는 영역이라고 할 수 있음.
 - 사회복지무원의 직무자율성 인식수준은 사회복지시설의 경우 평균 2.84점, 보건복지행정기관 2.71점으로 전체 직무인식 영역 중에서 가장 낮은 수준이며, 이것은 앞서 사회복지무원의 역할 및 권한에 대한 분석결과와 마찬가지로 보조적 역할을 수행하고 있는 사회복지무원의 직무 특성을 간접적으로 보여주는 결과임.

제2절 복무여건

1. 사회복무요원의 복무환경

가. 사회복무요원의 복무기관 접근성

□ 사회복무요원의 경우 기존 주거지를 근거로 하여 2년의 복무기간동안 사회복무기관으로 출퇴근한다는 점에서, 병영생활을 하고 있는 현역과 가장 큰 차이를 보임.

- 이에 따라, 다양한 복무여건 및 복무환경 중에 매우 중요한 요소로 인식되는 것이 자신이 복무하는 사회복무기관의 접근성, 즉 출퇴근 수단 및 평균 소요시간이라고 할 수 있음.

〈표 5-14〉 사회복무요원의 출퇴근 수단

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
도보	18.1	26.1
자전거	9.7	10.8
오토바이	3.4	3.3
버스	50.8	43.5
지하철	2.5	5.0
택시	2.0	0.8
승용차	10.0	9.0
기관제공교통수단	2.4	0.7
기타	1.2	0.8
계	100.0	100.0

□ 먼저, 사회복무요원의 출퇴근 수단을 조사한 결과, 사회복지시설과 보건복지행정기관의 사회복무요원 간에 의미 있는 차이가 발견되지 않았음.

- 대중교통 가운데 버스를 주로 이용하는 사회복무요원이 절반 정도 (사회복지시설 50.8%, 보건복지행정기관 43.5%)인 것으로 나타났고, 다음으로 도보, 자전거, 승용차 순서로 분석됨.

— 사회복지시설과 보건복지행정기관의 입지와 관련된 특성에 따라서, 걸어서 출퇴근 하는 비율은 사회복지시설의 경우 18.1%로 보건복지행정기관(26.1%)에 비해 상대적으로 낮았음.

- 또한, 사회복지시설의 사회복지요원은 승용차를 이용하는 경우가 자전거에 비해 다소 높은 반면, 보건복지행정기관에서는 자전거의 비중이 상대적으로 높게 나타났음.

□ 이와 같은 차이는 사회복지시설, 특히 생활시설의 경우 대부분 접근성이 상대적으로 낮은 지역에 위치하고 있기 때문이라고 할 수 있는데, 이는 사회복지요원이 사회복지기관으로 매일 출퇴근 하는데 소요되는 평균 소요시간의 차이에도 그대로 반영됨.

〈표 5-15〉 사회복지요원의 평균 출퇴근시간

(단위: 분)

구분	지역구분1			지역구분2				사회복지시설 (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

구분	지역구분1			지역구분2				보건복지행정 (n=800)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	24.7	23.0	20.2	25.3	22.9	22.1	19.3	23.4

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=800)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	22.4	26.4	23.4	22.1	25.2	27.7	23.4

— 사회복지요원의 평균 출퇴근 소요시간은 사회복지시설이 30.6분으로 보건복지행정기관(23.4분)에 비해 약 7분 정도 더 소요되는 것으로 나타나, 복무기관 선택 시 거리 및 소요시간이 중요하게 고려되고 있으며 대부분 대중교통 이용이 가능하며 비교적 접근성이 용이한

곳에서 복무하고 있다고 할 수 있음.

- 그러나, 지역 및 기관유형에 따라 살펴보면 다소 차이가 존재하는데, 사회복지시설의 경우 농어촌 지역이, 보건복지행정기관의 경우 도시 지역에서 출퇴근 소요시간이 상대적으로 길었음.
- 기관유형별로 살펴보면, 노인 및 장애인복지시설 등 생활시설에서 약 35분으로 복지관 등 이용시설에 비해 소요시간이 길었으며, 보건복지행정기관의 경우 읍면동이 가장 가까운 반면 주로 중소 도시에 위치한 지방의료원의 경우 소요시간이 가장 길게 나타남.

나. 사회복지기관의 물리적 환경

□ 먼저, 사회복지기관의 물리적인 환경과 관련하여 사회복지기관 내에서 사회복지요원이 이용할 수 있는 별도의 공간(탈의실이나 휴게실) 제공 및 활용여부에 대하여 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지요원을 대상으로 각각 조사 분석한 결과를 살펴봄.

〈표 5-16〉 사회복지요원의 전용공간

(단위: %)

구분	사회복지기관		구분	사회복지요원	
	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)		사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
제공	50.6	29.5	활용	30.3	30.8
제공 안함	49.4	70.5	활용 안함	69.7	69.2
계	100.0	100.0	계	100.0	100.0

- 전체 사회복지시설 복무관리담당자 중 50.6%가 기관 내에 사회복지요원이 활용할 수 있는 전용공간을 제공하고 있다고 응답한 반면, 보건복지행정기관의 경우 약 30%가 마련되어 있다고 응답함.
- 그러나, 사회복지시설의 경우 복무관리담당자와 사회복지요원의 응답 간에 상당한 차이가 존재하였는데, 사회복지요원의 30.3%만이 별도 공간을 활용하고 있다고 응답하였음.

- 보건복지행정기관의 경우, 별도 공간을 활용하고 있다는 사회복지무요원의 응답 역시 약 30% 수준으로 담당자의 응답결과와 유사한 수준으로 나타남.
- 한편, 지역 및 세부 기관유형별로 살펴보면 생활시설이 이용시설에 비해, 농어촌 지역이 도시지역에 비해 상대적으로 별도의 공간 제공 및 활용비율이 높게 나타남.
- 다음으로, 사회복지무요원의 복무여건과 관련된 물리적 환경 가운데 업무 수행 중 활용할 수 있는 개인별 좌석이 배정되어 있는지 분석함.
 - 앞서 전용공간 제공 및 활용여부와 마찬가지로 사회복지시설의 복무 관리담당자와 사회복지무요원의 응답 사이에 큰 차이가 나타남.
 - 개인별 좌석 배정 및 활용비율의 경우, 사회복지시설에 비해 보건복지행정기관에서 월등히 높게 나타났는데, 특히 사회복지무요원의 응답 기준으로 사회복지시설은 44.4%에 불과하였으나 보건복지행정기관은 85.3%로 2배 가까이 높은 것으로 분석됨.

〈표 5-17〉 사회복지무요원의 개별 좌석

(단위: %)

구분	사회복지기관		구분	사회복지무요원	
	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)		사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
제공	65.9	89.5	있음	44.4	85.3
제공 안함	34.1	10.5	없음	55.6	14.7
계	100.0	100.0	계	100.0	100.0

- 사회복지무요원들이 점심식사를 해결하는 다양한 방법에 대하여 조사한 결과를 살펴보면, 사회복지시설과 보건복지행정기관에서 복무하고 있는 사회복지무요원 간에 뚜렷한 차이를 보이고 있음.
 - 사회복지시설 사회복지무요원의 경우, 기관에서 제공되는 식사를 사서 먹는 비율이 42.1%로 가장 높게 나타났으며, 이어서 ‘기관에서 제공 되는 식사를 직원들과 함께 한다’는 응답이 40.8%로 나타나 주로

기관에서 제공되는 식사를 통해 점심식사를 해결하는 것으로 나타남.

- 반면에, 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지요원의 경우 기관에서 제공되는 식사를 사서 먹는 비율은 30.7%로 역시 가장 높지만, 기관에서 제공되는 식사를 직원들과 함께 하는 비율은 8.5%에 불과하였으며 오히려 기관 외부에 나가 사서 먹는다는 응답(25.8%)과 자신의 집에 가서 점심을 먹고 돌아온다는 기타 응답이 약 20.6%로 높게 나타남.

- 도시락을 싸와서 직원이나 사회복지요원들과 함께 먹는 경우는 사회복지시설(8.5%)에 비해 보건복지행정기관(14.4%)에서 다소 높았음

〈표 5-18〉 사회복지요원의 점심식사 해결방식

(단위: %)

구분	사회복지요원	
	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
기관에서 제공되는 식사를 직원들과 함께 한다	40.8	8.5
기관에서 제공되는 식사를 사서 먹는다	42.1	30.7
도시락을 싸와서 직원들과 함께 한다	3.1	8.3
도시락을 싸와서 사회복지요원들과 함께 한다	5.4	6.1
사회복지요원은 시설 외부에서 별도로 사서 먹는다	5.8	25.8
기타	2.7	20.6
계	100.0	100.0

다. 사회복지요원의 복무 중 개인적 활용시간

- 다음으로, 사회복지시설과 보건복지행정기관의 사회복지요원이 복무시간 중에 개인적으로 활용 가능한 시간의 존재여부 및 시간을 조사한 결과, 사회복지시설의 경우 58.8%인 반면 보건복지행정기관에서는 68.6%로 약 10%p 높게 나타나 업무수행 일과시간 중 상대적으로 여유가 있는 것으로 확인됨.

〈표 5-19〉 사회복지요원의 근무 중 개인시간 활용여부

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
활용 가능	58.8	68.6
활용 불가능	41.2	31.4
계	100.0	100.0

〈표 5-20〉 사회복지요원의 복무 중 1일 평균 개인적 활용시간

(단위: 분)

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지 시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	74.67	76.17	72.98	66.89	88.68	80.63	87.03	75.63

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=553)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	119.42	90.12	120.16	119.21	99.68	77.64	112.22

□ 각 기관 특성에 따라 일과시간 중 업무가 지속되는 것이 아니므로 개인적으로 활용 가능한 시간이 존재하는데, 1일 8시간 근무시간 중 이처럼 개인적으로 활용 가능한 시간을 세부 기관유형별로 비교 분석한 결과는 다음과 같다.

- 사회복지시설 사회복지요원의 경우 1일 평균 75분으로 나타난 반면, 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지요원은 약 112분으로 하루 2시간 가까이 개인적으로 활용 가능한 시간을 가지는 것으로 파악됨.
- 사회복지시설 중에는 장애인 복지시설이 가장 시간적인 여유가 없는 것으로 나타났으며, 아동·청소년시설 및 기타 사회복지시설의 경우 상대적으로 여유가 있는 것으로 나타남.
- 보건복지행정기관 중에서는 지방의료원 등 보건의료기관이 여유가 없는 반면, 시군구와 읍면동 등 복지행정 분야에서 복무 중인 사회복지요원의 경우 약 2시간의 개인적 시간을 활용하는 것으로 파악됨.
- 이처럼 개인적으로 활용 가능한 시간에는 주로 공부 및 독서와 같이

자기 발전을 위한 노력을 하거나, 인터넷 서핑, 운동, 시설 내 복지 대상자와 시간을 보내는 등 유용하게 시간을 활용하고 있는 것으로 확인됨.

2. 사회복지요원의 불규칙 근무

- 사회복지기관 복무관리담당자 및 사회복지요원을 대상으로 불규칙근무 경험여부 및 불규칙 근무유형에 대하여 조사한 결과를 살펴봄.
 - － 불규칙 근무유형은 야간근무, 주말근무, 숙박근무의 형태로 구분함.
- 사회복지기관 복무관리담당자의 응답을 기준으로 분석한 결과, 사회복지요원의 불규칙 근무 참여경험은 사회복지시설 7.5%, 보건복지행정기관 4.2%로 낮은 수준이었으며, 복무기관의 특성 상 사회복지시설에서 다소 높게 나타났음.
 - － 그러나, 복무관리담당자의 응답과 다르게, 사회복지요원의 경우 사회복지시설 24.6%, 보건복지행정기관 11.6% 수준으로 나타남.
 - 지역별로는 도시 지역에 비해 농어촌 지역에서, 기관유형별로는 생활시설이 이용시설에 비해 불규칙 근무 가능성이 높았음.

〈표 5-21〉 사회복지요원의 불규칙 근무 경험여부

			(단위: %)		
구분	사회복지기관		구분	사회복지요원	
	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)		사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
있음	7.5	4.2	있음	24.6	11.6
없음	92.5	95.8	없음	75.4	88.4
계	100.0	100.0	계	100.0	100.0

- 다음으로 사회복지요원의 불규칙 근무유형별 경험여부를 살펴보면, 사회복지기관 담당자를 대상으로 조사한 결과에서는 주말근무와 야간근무가 약 30% 내외로 나타났으며 사회복지시설과 보건복지행정기관 사이에

차이가 크지 않았음.

- 반면, 사회복지요원의 불규칙 근무유형별 경험비율은 사회복지시설과 보건복지행정기관 사이에 차이가 나타났는데, 사회복지시설의 경우 계절에 따라 운영되는 프로그램(캠프 등)에 따라 숙박근무를 경험한 비율이 84%로 나타난 반면 보건복지행정기관에서는 약 2%로 거의 나타나지 않았음.
- 또한, 다소 예외적인 숙박근무 외에 사회복지시설 사회복지요원의 경우 야간근무가 약 59.4%로 주말근무에 비해 많은 반면, 보건복지행정기관에서는 지자체 행사 등으로 인해 야간근무에 비해 주말근무(70.4%)의 경험비율이 상대적으로 높은 것으로 나타남.
- 사회복지요원은 이러한 불규칙 근무 시에 주로 행사지원, 시설 및 안전관리, 복지대상자 보호 및 인원관리, 시설관리, 식료품배달, 캠프, 환경미화 등의 업무를 수행하는 것으로 확인됨.

〈표 5-22〉 사회복지요원의 불규칙 근무유형별 경험여부

(단위: %)

구분	사회복지기관		구분	사회복지요원	
	사회복지시설 (n=90)	보건복지행정 (n=18)		사회복지시설 (n=219)	보건복지행정 (n=98)
야간근무	28.9	22.2	야간근무	59.4	49.0
주말근무	35.6	38.9	주말근무	49.3	70.4
숙박근무	7.8	5.6	숙박근무	84.0	2.0

□ 한편, 불규칙 근무 이후 사회복지요원의 대체휴무 보장방법에 대한 조사 결과를 살펴보면, 불규칙 근무 가능성이 상대적으로 높은 사회복지시설 사회복지요원 중에 대체휴무를 보장받지 못하는 경우가 17.8%로 보건복지행정기관(12.4%)보다 오히려 높은 것으로 확인됨.

- 전반적으로 불규칙 근무 이후 사회복지요원이 희망하는 날짜에 대체휴무의 사용을 보장받는 경우가 사회복지시설 68.9%, 보건복지행정기관 81%로 비교적 높은 것으로 분석됨.

〈표 5-23〉 사회복지요원의 불규칙 근무 이후 휴무 보장방식

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=219)	보건복지행정 (n=98)
별도 휴무 없음	17.8	12.4
희망하는 날 대체 휴무	68.9	81.0
기 타	13.3	6.6
계	100.0	100.0

3. 사회복지요원이 희망하는 지원 및 인센티브

□ 마지막으로, 여기서는 사회복지시설 및 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지요원들이 복무기간 중 또는 제대 이후에 희망하는 다양한 지원 및 인센티브에 대한 분석결과를 살펴봄.

- 우선 복무기간 중에 필요한 지원 및 인센티브 발굴 및 제안을 위해 퇴근 후 사회복지요원들의 주된 활동 내용을 파악하였음.
- 사회복지시설과 보건복지행정기관 간에 차이는 크지 않았으며, 퇴근 이후 가장 많은 시간을 보내고 있는 활동은 자기계발을 위한 다양한 교육프로그램 참여(40.6%)인 것으로 나타났으며, 단순한 휴식이나 친구와의 만남이 20% 내외로 나타남.
- 퇴근 이후 활동에 있어서 기관유형별로 차이가 나타나지 않았으나 지역별 차이가 확인되었음
 - 수도권 및 지방광역시 등에서 자기계발을 위한 다양한 프로그램 참여나 노력이 월등히 높은 것으로 나타난 반면, 농어촌 지역은 각종 인프라의 미비로 인해 특별한 활동을 하지 않고 휴식을 취하거나 주로 농사 등 집안일을 돕는 경우가 많은 것으로 분석됨.

〈표 5-24〉 사회복무요원의 퇴근 후 주된 활동

(단위: %)

구분	지역구분				사회복지시설 (n=890)
	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
특별한 활동안함	6.0	11.3	11.4	15.0	9.4
자기계발	46.1	42.3	35.7	25.0	40.6
친구와 만남	22.6	18.5	22.2	20.0	21.6
휴식	21.2	21.4	22.8	27.5	22.1
기타	4.0	6.5	7.8	12.5	6.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

구분	지역구분				보건복지행정 (n=848)
	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
특별한 활동안함	7.9	7.5	13.6	17.9	10.3
자기계발	42.1	46.9	37.4	29.8	40.6
친구와 만남	17.4	18.8	19.2	16.7	18.0
휴식	21.5	22.5	21.0	25.0	21.9
기타	11.0	4.4	8.9	10.7	9.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 다음으로, 사회복무요원에 대한 복무지원을 위해 필요한 인센티브를 복무 기간 중 지원받기 희망하는 인센티브와 사회복무 종료(소집해제) 후 지원받기 희망하는 인센티브로 구분하여 조사 분석한 결과를 살펴봄.

- 우선 사회복무요원을 대상으로 복무기간 중 지원받고 싶은 인센티브 1순위와 2순위를 파악한 결과, 자기계발을 위한 어학 및 자격증 등 다양한 교육프로그램 참여에 대한 보조금 지원(사회복지시설 47.8%, 보건복지행정기관 43.8%)이 공통적으로 가장 높게 나타났음.
 - 이러한 결과는, 대부분의 사회복무요원들이 2년이라는 짧지 않은 복무기간 중에 전공분야, 어학, 자격증, 취미생활 등 자기계발에 대하여 매우 큰 욕구를 가지고 있으며, 실제 이를 위해 개별적인 노력을 기울이고 있음을 보여주는 것임.
 - 따라서, 향후 사회복무제도의 정착 및 시민사회 내에서의 교육적 기능을 중심으로 발전하기 위해서는 이러한 욕구를 충족시킬 수 있는 다양한 지원방안이 필요하다고 할 수 있음

- 이처럼 복무기간 중 지원방안 마련에 있어 최근 확대되고 있는 현역복무자에 대한 지원과의 형평성을 고려하여 복무여건에 맞는 다양한 방안을 모색할 필요가 있음.
- 예를 들어, 고용보험 등에서 근로자를 대상으로 지원하는 환급형 교육프로그램 참여지원 또는 청년실업 해소를 위한 다양한 직업 훈련 및 취업지원 프로그램을 사전에 연계하여 복무기간 중 지원 가능성을 검토할 필요가 있음.

〈표 5-25〉 복무기간 중 제공받기 희망하는 지원 및 인센티브

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
	1순위	2순위	1순위	2순위
탄력근무제 실시	19.1	14.2	16.6	14.9
자기계발 보조금지원	47.8	22.6	43.8	23.6
연장근무수당지원	10.2	16.7	11.8	14.7
현역병과 동일 대우	3.3	9.1	2.2	7.7
소득활동 보장	17.4	32.0	21.9	33.6
기타	2.2	5.4	3.7	5.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0

- 2순위를 고려할 경우 자기계발 지원에 이어 사회복지업무원들이 희망하는 인센티브는, 일과시간 이외에 소득활동을 허용 또는 보장하는 것으로 확인되었으며, 복무에 지장을 주지 않는 범위 내에서 퇴근 이후의 소득활동을 허용하는 방안도 중장기적으로 검토할 수 있음.
- 한편, 불규칙한 근무시간 또는 필요에 따라서 탄력근무제를 실시하는 방안에 대해 약 20% 내외가 희망하는 것으로 나타났는데, 주로 노인 및 장애인시설 등 생활시설에서 상대적으로 높았음.
- 한편, 현역 복무자와 동일한 대우가 필요하다는 응답은 소수에 불과하지만, 국방부에서 추진하는 현역병의 복무여건 개선 등과 형평성을 유지할 수 있도록 다양한 지원방안을 검토할 필요가 있음.

□ 한편, 최근 이슈가 되고 있는 현역 복무자에 대한 군 가산점 부활 등

각종 인센티브와 관련하여 사회복무요원이 사회복무 종료(소집해제) 후 지원받기를 희망하는 인센티브에 대한 분석결과를 살펴보면, 취업 시에 긍정적 경력으로 인정받을 수 있도록 제도적으로 지원하는 방안에 대해 거의 50% 정도가 희망하는 것으로 나타남.

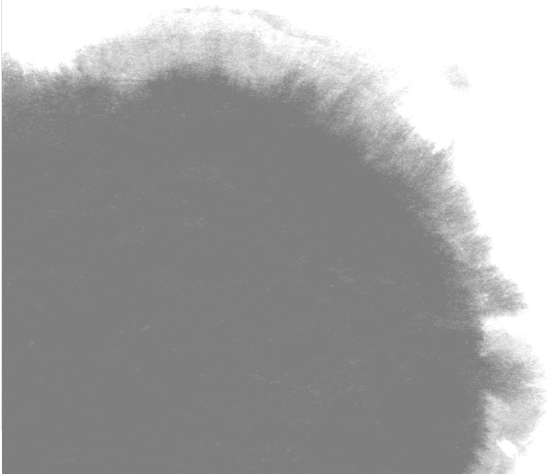
〈표 5-26〉 사회복무 종료 후 제공받기 희망하는 지원 및 인센티브

(단위: %)

사회복지시설	사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
	1순위	2순위	1순위	2순위
복무내용 관련 자격증 취득 시 현장실습 인정	26.5	19.8	18.9	18.8
복무내용 관련 자격증 취득시험 가산점 부여	7.3	20.3	10.6	21.1
전공 또는 봉사학점 인정	20.7	26.0	20.5	24.9
취업 시 긍정적 경력으로 인정	44.5	30.4	47.6	30.1
기타	1.0	3.5	2.4	5.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0

- 사회복지시설과 보건복지행정기관에 각각 복무 중인 사회복무요원 사이에 희망하는 인센티브에 있어 다소 차이가 존재하였음.
 - 특히, 사회복지시설에서 복무 중인 사회복무요원의 경우 복무경험 및 구체적인 내용과 관련 현장실습을 조건으로 하는 사회복지사 등의 자격증 취득 시 실습기간으로 인정해주어야 한다는 의견이 26.5%로 나타났으며, 이어서 사회복지 전공이나 자원봉사 관련 학점으로 인정해주는 방안 역시 20.7%로 높게 나타남.
 - 보건복지행정기관 사회복무요원의 경우, 취업 시 경력 인정 다음으로 행정분야 전공이나 자원봉사 학점으로 인정하는 것이 필요하다는 의견이 상대적으로 높았음.
- 사회복무제도에 대한 인식을 개선하고 사회복무요원의 복무만족도를 제고함과 동시에 적극적인 복무동기 부여 및 복무기간의 효율적인 활용을 위해서는, 복무기간 중이나 소집해제 후 국방부, 고용노동부 등이 복무여건 개선과 취업지원을 위해 제공하는 서비스를 연계하여 이용할 수 있도록 지원하는 방안을 적극 검토해야 함.

06

사회복무기관 및 사회복무요원의 만족도

제6장 사회복지기관 및 사회복무요원의 만족도

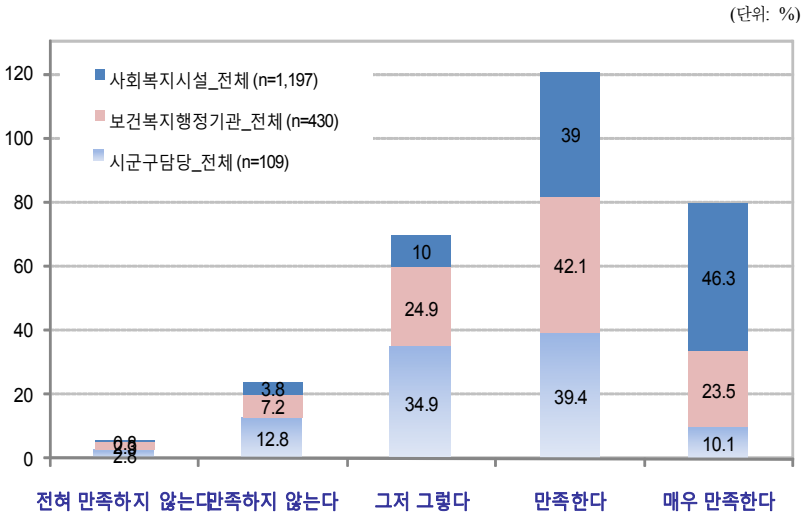
□ 본 장에서는 사회복지기관 및 사회복지요원의 만족도를 평가하기 위하여 사회복지기관 담당자를 대상으로 사회복지요원 활용 만족도 및 애로사항을 파악하였으며, 사회복지요원 대상으로는 복무기관 만족도 및 복무에 대한 인식, 복무만족도 등을 확인하였음.

제1 절 사회복지기관의 만족도

1. 사회복지요원 활용 만족도

□ 사회복지기관 담당자를 대상으로 사회복지요원 활용에 대한 만족도를 확인한 결과 전체 응답자의 상당수인 사회복지시설은 85.3%가 ‘만족한다’ 또는 ‘매우 만족한다’의 긍정적 대답을 하였으나 보건복지행정기관은 65.6%, 시군구 행정기관은 49.5%만이 ‘만족한다’ 이상의 응답이 나와 복무기관 유형에 따라 큰 차이를 보이고 있음.

[그림 6-1] 사회복지기관의 사회복지무원 활용 만족도



□ 사회복지기관 복무관리담당자를 대상으로 관내에서 활용중인 사회복지무원의 활용에 대한 만족수준을 조사한 결과 아래와 같이 나타남.

- 복무기관 유형에 따라 차이가 나타났으며 사회복지시설(4.26)의 만족도가 가장 높은 수준으로 확인되었고, 보건복지행정기관(3.77), 시군구 담당(3.41) 순으로 나타남.
 - 사회복지시설과 시군구 담당간 평균 0.85점의 차이를 보였음.
- 지역별로 살펴본 결과 지역별 큰 차이를 보이지 않았으나 사회복지시설 및 보건복지행정기관은 중소도시(4.29/ 3.83) 및 지방농어촌(4.31/ 3.83) 지역에서 만족도가 높게 나타났으며, 대도시(4.22/ 3.71) 및 광역시(4.23/ 3.67) 지역에서 만족도가 가장 낮은 수준으로 나타남
- 그러나 시군구 담당의 응답은 이와는 달리 중소도시(3.53) 및 수도권(3.50) 지역에서 높게 나타났으며, 마찬가지로 대도시(3.30), 광역시(3.19) 지역에서 만족도는 가장 낮은 수준이었음.
- 기관유형을 좀더 세분화하여 살펴본 결과 사회복지시설은 이용시설(4.32)이 생활시설(4.18)에 비해 높은 만족수준을 보였으며,

- 복지행정기관(3.76)에 비해 보건의료기관(3.81)이 더욱 만족도가 높게 나타났으며, 특히 지방의료원 등 병·의원(3.95)이 가장 높은 수준을 차지함.
- 그러나 사회복지무요원 활용만족도는 사회복지시설 및 보건복지행정기관 간 큰 차이를 나타내 사회복지시설에서 가장 낮은 만족수준을 보인 지역(대도시 4.22) 및 기관유형(생활시설 4.18)의 평균점수는 보건복지행정기관의 사회복지무요원 활용 만족수준 중 가장 높은 평균점수(지방 중소도시 3.86, 지방의료원 3.95)보다도 높은 수치를 보이고 있음.

〈표 6-1〉 사회복지기관의 사회복지무요원 활용 만족수준

사회복지 시설	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				

사회복지시설	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					

보건복지 행정	지역구분1			지역구분2				전체 (n=430)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.71	3.83	3.83	3.75	3.67	3.86	3.83	3.77
F	0.913			0.904				

보건복지행정	기관유형1		기관유형2				전체 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.76	3.81	3.69	3.78	3.72	3.95	3.77
F	0.224		0.689				

시군구담당	지역구분1			지역구분2				전체 (n=109)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.30	3.53	3.41	3.50	3.19	3.47	3.42	3.41
F	0.575			0.516				

주: 1) 5점 척도(1점: 전혀 만족하지 않는다 ~ 5점: 매우 만족한다)의 평균

2) **p<.01

□ 사회복지기관 복무관리담당자를 대상으로 사회복지요원 활용상의 만족 이유를 1순위, 2순위로 나누어 분석한 결과 모두 기관유형간 차이를 나타냄.

- 우선 아래 표에 제시된 바와 같이 사회복지요원 활용상 만족 이유 1순위를 살펴보면 사회복지시설(41.8%) 및 보건복지행정기관(39.3%)은 성실하게 일하여 만족한다는 응답이 가장 높게 나타났으나 시군구 담당(30.9%)은 그때 그때 일을 시키기에 적합하므로 만족한다는 응답이 가장 높게 나타남.
- 지역별 뚜렷한 차이를 보이지 않았으며, 세부 기관유형으로 나누어 분석한 결과 역시 성실하게 일하여 만족한다는 응답이 가장 높은 수준으로 확인됨.

〈표 6-2〉 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족 이유(1순위)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,021)	보건복지행정기관 (n=280)	시군구담당 (n=55)
성실하게 일한다	41.8	39.3	18.2
젊은 인력이므로 장점이 많다	18.4	21.1	29.1
인건비 부담 없이 쓸 수 있다	12.4	3.6	10.9
그때그때 필요한 일을 시키기에 적합하다	7.8	22.9	30.9
지시하는대로 따라 편리하다	0.9	1.4	-
한가지 업무를 지속적으로 담당한다	17.1	11.8	9.1
기타	1.5	-	1.8
계	100.0	100.0	100.0

- 다음으로 사회복지요원 활용상 만족 이유 2순위를 살펴보면 1순위와 달리 사회복지시설(32.5%) 및 시군구담당(28.0%)은 젊은 인력이므로 장점이 많아 만족한다는 응답이 높게 나타났으나, 보건복지행정기관은(27.8%)은 그때 그때 필요한 일을 시키기에 적합하다는 응답이 가장 높게 나타남.

• 지역 및 세부 기관유형에 따라 뚜렷한 차이를 나타내지 않았음.

〈표 6-3〉 사회복지기관의 사회복지요원 활용 만족 이유(2순위)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=946)	보건복지행정기관 (n=234)	시군구담당 (n=50)
성실하게 일한다	14.0	15.0	10.0
젊은 인력이므로 장점이 많다	32.5	26.1	28.0
인건비 부담 없이 쓸 수 있다	15.5	5.6	16.0
그때그때 필요한 일을 시키기에 적합하다	15.4	27.8	22.0
지시하는대로 따라 편리하다	4.3	6.8	8.0
한가지 업무를 지속적으로 담당한다	17.8	18.8	16.0
기타	0.5	100.0	100.0
계	100.0	100.0	100.0

- 위의 결과를 통해 사회복지기관 내 복무관리담당자들은 전반적으로 사회복지요원 활용상 만족사유에 대하여 사회복지요원에게 전문적 역할을 기대하기보다 오히려 비전문적이고 간헐적이며 단순 인력으로서의 역할을 기대·만족하고 있는 것으로 이해할 수 있음.
- 지금까지 사회복지요원 활용 관련 만족도 및 만족 이유에 대하여 살펴봤다면, 이후로는 사회복지요원 활용상 불만족 이유 및 애로사항 등에 대하여 살펴볼 계획임.
- 복무관리담당자의 사회복지요원에 대한 불만족이유 및 애로사항은 사회복지복무제도를 도입한지 3년차인 우리나라 현실을 비추어볼 때 추후 제도 개선 및 사회복지요원 교육, 복무관리의 질 제고 등과 관련하여 좋은 자료로 사용될 수 있어 중요한 의미를 지님.
- 기관유형에 관계 없이 사회복지기관 담당자들은 모두 사회복지요원 활용상 불만족 이유 1순위로 ‘업무태도가 불성실하다’는 응답을 가장 많이 하여 앞에 제시된 사회복지요원 활용 만족이유로 높은 수준을 차지한 ‘성실하다’는 내용과 상반된 결과를 나타냄.
 - 업무태도가 불성실하여 활용에 불만족한다는 의견은 사회복지시설 및 보건복지행정기관은 지방(중소도시)에서 높은 수준으로 나타났으나, 시군구담당의 응답은 농어촌지역에서 높게 나타나 지역적 차이를 나타냄.

〈표 6-4〉 사회복무기관의 사회복무요원 활용상 불만족 이유(1순위)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=46)	보건복지행정기관 (n=40)	시군구담당 (n=19)
업무태도가 불성실하다	43.5	27.5	31.6
책임감이 부족하다	30.4	25.0	10.5
건강상태가 안좋다	10.9	7.5	5.3
적절한 업무 부여가 어렵다	2.2	12.5	21.1
업무를 믿고 맡기기 어렵다	4.3	7.5	5.3
한가지 업무를 지속적으로 맡기기 어렵다	-	2.5	-
지도 관리하기 어렵다	6.5	15.0	21.1
기타	2.2	2.5	5.3
계	100.0	100.0	100.0

□ 사회복무요원 활용상 불만족 이유 2순위로는 ‘책임감이 부족하다’는 응답이 사회복지시설(40.0%), 보건복지행정기관(25.7%), 시군구담당(46.2%) 모두 가장 높은 수준을 차지함.

— 보건복지행정기관은 업무를 믿고 맡기기 어렵다는 응답도 25.7%로 높은 수준을 차지하였으나, 이 또한 책임성 결여의 의미를 내포하고 있으므로 상충된 응답결과를 나타내지는 않았음.

〈표 6-5〉 사회복무기관의 사회복무요원 활용 불만족 이유(2순위)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=45)	보건복지행정기관 (n=39)	시군구담당 (n=13)
업무태도가 불성실하다	11.1	11.4	15.4
책임감이 부족하다	40.0	25.7	46.2
건강상태가 안좋다	15.6	2.9	-
적절한 업무 부여가 어렵다	11.1	17.1	-
업무를 믿고 맡기기 어렵다	8.9	25.7	7.7
한가지 업무를 지속적으로 맡기기 어렵다	-	2.9	7.7
지도 관리하기 어렵다	2.2	14.3	23.1
기타	11.1	100.0	-
계	100.0	100.0	100.0

- 복무관리담당자가 인식하는 사회복지무원 활용상 주된 불만족 이유는 불성실한 업무태도, 책임감 부족으로 나타났으며 이는 대부분 사회복지무원의 인식 및 태도와 관련된 요인임.
- 사회복지제도는 ‘예외 없는 병역이행 체계를 정립하여 현역 미복무자는 전원 신체조건과 적성, 사회적 기여도, 자기계발 가능성 등을 고려하여 사회서비스 분야에 복무함으로써 군복무에 상응하는 역할을 수행할 수 있도록 설계되었으므로,
- 이와 같은 제도 본연의 목적이 달성될 수 있도록 사회복지무원의 복무 기관 내 업무수행 성과에 관한 교육뿐 아니라 태도 및 인식, 동기부여 관련하여 지속적 교육 및 노력이 필요하리라 판단됨.

2. 사회복지무원 활용의 어려움

- 사회복지기관 담당자를 대상으로 사회복지무원을 활용, 관리하는데 있어서 애로사항을 1순위, 2순위로 나누어 살펴봄
- 사회복지무원과 같은 인적자원의 효율적 활용을 통해 사회복지기관은 복지서비스 질을 향상시킬 수 있고, 사회복지무원은 사회적 기여 및 병역이행을 하는 기회를 갖게 되므로 양자 간 올바른 관계 정립 및 제도 정착을 위한 조율·협력이 요구됨.
- 사회복지무원 활용상 애로사항 1순위로는 사회복지무원의 전문성 부족이 높은 비율을 차지함.
 - － 사회복지시설(26.5%) 및 보건복지행정기관(23.7%), 시군구담당(22.9%) 모두 사회복지무원의 전문성 부족으로 인해 활용에 어려움이 있다는 응답이 나타났으며, 시군구 담당(22.9%)은 사회복지무원의 동기부족 역시 동일하게 높게 나타남.
 - － 지역별, 기관유형별 큰 차이를 보이지 않았음.
- 그러나 사회복지기관 내 배치된 사회복지무원은 전문인력이라기 보다 직원의 전문적 역할을 보조하는 보조자로서의 역할을 가지며, 지원자의

성격을 갖는 것으로 이해할 수 있음.

- 인력이 부족한 사회복지기관 내 여건상 전문 사회복지요원이 배치되어 사회복지기관의 인력난을 해소하고, 사회복지요원 또한 전문적 역량을 발휘할 수 있도록 하는 것은 기관 및 요원 모두에게 윈윈(Win-Win)전략이 될 수 있는 것으로 생각해 볼 수 있으나,
- 이는 결국 노동시장의 중립성을 저해하는 요인이 되므로 사회복지제도의 근본 도입 취지에 위배될 수 있음.
- 사회복지요원에 대한 전문성을 기대하기보다 배치된 사회복지요원을 최대한 훈련, 역량강화(empowerment)하여 기관의 보조인력을 확충하고 사회복지요원에게는 직업 및 적성탐색 및 사회참여의 기회를 향상시킬 수 있도록 복무관리담당자의 적극적 인식개선 및 노력이 요구됨.

〈표 6-6〉 사회복지기관의 사회복지요원 활용상 애로사항(1순위)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,103)	보건복지행정기관 (n=430)	시군구담당 (n=109)
시설에서 적절히 배치할 업무 부족	8.6	11.6	11.9
사회복지요원 근무시간의 탄력적 조정 불가능	11.9	7.4	2.8
사회복지요원의 전문성 부족	26.5	23.7	22.9
사회복지요원의 인식 부족	12.0	12.3	9.2
사회복지요원의 동기 부족	18.9	19.1	22.9
사회복지요원의 비협조적 태도	6.2	11.9	21.1
사회복지요원의 건강 문제	15.0	8.6	2.8
기타	1.0	5.3	6.4
계	100.0	100.0	100.0

- 사회복지요원 활용상 애로사항 2순위로는 기관유형간 차이를 나타냈으며 사회복지시설(27.8%) 및 보건복지행정기관(31.5%)은 사회복지요원 교육 등 제도 마련이 미흡하다는 응답이 가장 높게 나타난 반면,
- 시군구담당은 사회복지요원 관리 권한이 미약하여 어렵다는 응답이 27.5%로 가장 높은 수준으로 나타남.

- 사회복무요원 관리상 2순위 애로사항과 관련된 응답은 각 기관내 복무관리담당자의 특성을 반영하는 것으로 사회복무요원을 직접적으로 관리하는 사회복지시설 및 보건복지행정기관 복무관리담당자는 사회복무제도와 아울러 뒷받침되어야 할 제도 마련 미흡의 어려움을 토로하였으며,
- 시군구 내에서 사회복무업무를 담당하며, 관할 시군구 내 전체 사회복무요원을 관리하는 복무관리담당자는 권한 부족의 어려움을 주로 응답하였음.

〈표 6-7〉 사회복지기관의 사회복무요원 활용상 애로사항(2순위)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=989)	보건복지행정기관 (n=301)	시군구담당 (n=109)
시설에서 적절히 배치할 업무 부족	5.6	5.3	2.6
사회복무요원 근무시간의 탄력적 조정 불가능	8.2	4.3	5.1
사회복무요원의 전문성 부족	17.1	16.3	16.7
사회복무요원의 인식 부족	21.6	22.3	24.4
사회복무요원의 동기 부족	25.0	23.6	16.7
사회복무요원의 비협조적 태도	8.4	14.6	23.1
사회복무요원의 건강 문제	13.9	13.3	10.3
기타	0.3	0.3	1.3
계	100.0	100.0	100.0

- 사회복무요원 활용상 어려움 외에 관리상의 어려움도 1순위, 2순위로 나누어 살펴봄.
- 사회복지기관 담당자들이 인식하는 사회복무요원 관리상의 애로사항은 사회복지시설, 보건복지행정기관, 시군구담당 간 차이를 나타냄.
 - 사회복지시설은 예산 부족으로 인한 물질적 보상이 결여되어 있어 관리상 어렵다는 응답이 32.0%로 가장 높게 나타났으나, 보건복지행정기관(28.8%) 및 시군구담당(22.9%)은 사회복무요원의 관리권한이 미약하여 어려움이 있다는 응답이 가장 높은 수준을 차지하여 기관 특성 간 차이를 보이고 있음.

〈표 6-8〉 사회복무요원 관리상 애로사항(1순위)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,068)	보건복지행정기관 (n=430)	시군구담당 (n=109)
예산부족으로 인한 물질적 보상 결여	32.0	23.0	13.8
전체 기관차원의 관심 및 지지 부족	9.1	16.0	14.7
병무청과의 원활한 의사소통 결여	6.7	6.5	16.5
사회복무요원 관리 권한 미약	29.1	28.8	22.9
사회복무요원 교육 등 제도 마련 미흡	19.9	15.3	16.5
기타	3.2	10.2	15.6
계	100.0	100.0	100.0

□ 또한 사회복무기관 담당자들이 인식하는 사회복무요원 관리상의 애로사항 2순위도 마찬가지로 기관유형 간 차이를 나타냈으며,

- 사회복지시설(26.2%) 및 보건복지행정기관(31.6%)은 ‘사회복무요원의 교육 등 제도 마련이 미흡하다’는 응답이 가장 높은 수준을 차지함.
- 시군구담당(28.8%)은 사회복무요원 관리 권한이 미약하여 어렵다는 응답이 가장 높게 나타나, 사회복무요원의 활용 및 관리상에서 모두 동일하게 권한 미약으로 인한 어려움이 가장 높게 나타남.

□ 사회복무요원 활용 및 관리상 어려움으로 동일한 내용이 주된 응답을 보여 복무관리담당자들이 전반적으로 사회복무요원 관리에 대한 권한 미흡, 사회복무제도 관련 보충제도의 미완으로 많은 어려움을 겪는 것을 간접적으로 확인할 수 있음.

□ 제도의 성공적 정착을 위해 실제 제도를 관리, 집행하는 최일선 담당자의 의견은 매우 중요하므로 복무관리자의 권한 부여는 사회복무제도 개선과 함께 요구되는 과제로 생각해볼 수 있음.

〈표 6-9〉 사회복지요원 관리상 애로사항(2순위)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=900)	보건복지행정기관 (n=275)	시군구담당 (n=69)
예산부족으로 인한 물질적 보상 결여	15.7	16.7	17.4
전체 기관차원의 관심 및 지지 부족	17.2	16.7	18.8
병무청과의 원활한 의사소통 결여	11.9	14.5	14.5
사회복지요원 관리 권한 미약	26.2	18.5	27.5
사회복지요원 교육 등 제도 마련 미흡	27.8	31.6	18.8
기타	1.2	1.8	2.9
계	100.0	100.0	100.0

제2절 사회복지요원의 만족도

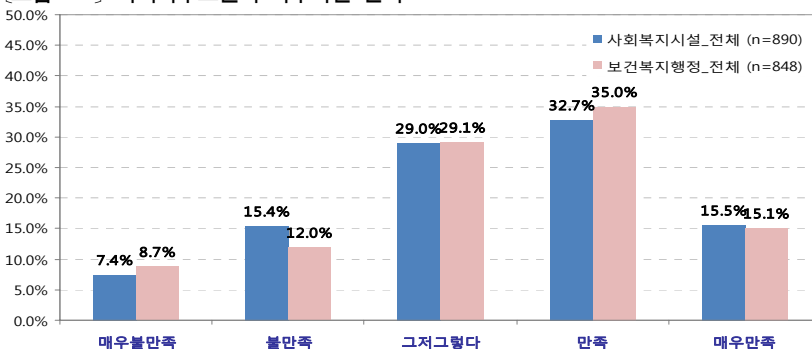
□ 1절에서는 사회복지기관 내 복무관리담당자를 대상으로 사회복지요원 활용 및 관리상의 만족도를 살펴보았다면 본 절에서는 사회복지요원을 대상으로 복무기관에 대한 만족도 및 인식, 사회복지제도에 대한 만족도의 각 3가지 영역에 대하여 분석함.

1. 사회복지요원의 복무기관 만족도

- 사회복지요원이 복무중인 기관의 기관 만족도를 분석한 결과 ‘만족한다’ 이상의 긍정적 응답은 사회복지시설 48.2%, 보건복지행정기관 50.1%로 나타나 보건복지행정기관이 다소 높은 비중을 보였음.
- 사회복지기관 복무관리담당자들이 사회복지요원 활용에 있어 높은 만족도를 보였던 것에 비하면 사회복지요원의 만족도는 낮은 수준으로 나타나 집단 간 뚜렷한 차이를 보이고 있음.
 - ‘만족한다’ 이상의 긍정적 응답을 나타낸 사회복지기관 담당자의 만족도는 사회복지시설은 85.3%, 보건복지행정기관은 65.6%, 시군구 행정기관은 49.5%로 나타남.

- 지역별로 사회복지요원의 복무기관 만족도를 분석한 결과 사회복지시설 및 보건복지행정기관 모두 농어촌(63.6%/ 65.3%) 및 지방농어촌(52.5%/ 66.7%) 지역에서 만족한다는 응답이 높은 비중을 차지하였으며, 대도시 및 (지방)중소도시 지역은 만족한다 이상의 긍정적 응답이 낮은 비중을 차지하여 지역간 차이를 나타냄.
- 또한 세분화된 기관유형으로 분류하여 사회복지요원의 기관만족도를 분석한 결과 사회복지시설은 생활시설(46.1%)에 비해 이용시설(49.5%) 내 사회복지요원이 보다 높은 비중으로 만족한다고 응답하였으며, 특히 아동 및 청소년복지시설(52.5%) 내 사회복지요원의 만족한다는 응답 비중이 가장 높게 나타남.
- 보건복지행정기관 사회복지요원의 만족도는 복지행정분야가 보건의료기관 내 사회복지요원보다 높은 수준의 긍정적 응답 비중을 나타냈으며, 특히 시군구 복지행정기관의 사회복지요원이 높은 수준의 긍정적 응답을 나타냄.
- 그러나 사회복지요원 복무관리담당자의 사회복지요원 활용 만족도는 시군구 복무관리담당자가 다른 기관 유형에 비해 ‘만족한다’ 이상의 긍정적 응답이 59.0%(지방의료원은 78.0%로 기관유형간 비중의 차이를 나타냄)로 가장 낮은 비중을 보였던 것과 반대로 사회복지요원 만족도는 가장 높은 비중을 차지하였음.

[그림 6-2] 사회복지요원의 복무기관 만족도



- 한편, 사회복무요원의 사회복무기관에 대한 만족수준을 분석한 결과 5점 만점에 사회복무시설 사회복무요원은 3.33, 보건복지행정기관은 3.36점을 나타내 오히려 보건복지행정기관이 0.03점 높은 수준으로 나타난다.
- 지역별로 살펴본 결과 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 농어촌(3.64/ 3.68) 지역의 만족수준이 가장 높은 것으로 확인되었고, 수도권(3.32/ 3.29) 및 지방 중소도시(3.25/ 3.31)에서 낮은 수준으로 나타나 지역별 차이를 보였으며 통계적으로도 유의함.
 - 기관유형을 좀더 세분화하여 살펴본 결과 사회복지시설은 사회복무기관 복무관리담당자와 마찬가지로 이용시설(3.30)이 생활시설(3.36)에 비해 높은 만족수준을 보여 유형간 차이를 보였으나, 기관담당자의 만족수준에 비하면 약 1점 정도 낮은 수준임.
 - 보건복지행정기관은 사회복지기관 복무관리담당자의 응답과는 반대로 복지행정기관의 만족도가 3.41로 보건의료기관(3.21)에 비해 0.2점 높게 나타나 차이를 보였음.
 - 특히 가장 만족도가 높게 나타난 시군구 복지행정(3.50)과 가장 낮은 만족도를 보인 지방의료원 등 병·의원(2.99)의 만족도의 차이는 약 0.5점으로 큰 차이를 보이고 있으며 통계적으로도 유의하였음.
 - 괄목할만한 사실은 보건복지행정기관 복무관리담당자의 만족도는 지방의료원 등 병·의원(3.95)에서 가장 높게 나타난 반면 사회복지복무요원의 응답은 이와는 반대로 나타나고 있어 각 주체 간 뚜렷한 차이를 보이고 있음.

〈표 6-10〉 사회복지복무요원의 복무기관 만족 수준

사회복지 시설	지역구분1			지역구분2			전체 (n=890)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌
평균	3.33	3.30	3.64	3.32	3.51	3.25	3.45
F	2.146*			2.205*			

보건복지 행정	지역구분1			지역구분2				전체 (n=848)
	대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
평균	3.30	3.34	3.68	3.29	3.38	3.31	3.74	3.36
F	4.564*			3.700*				

사회복지 시설	기관유형1		기관유형2					전체 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.30	3.36	3.22	3.40	3.59	3.29	3.40	3.33
F	0.459*		2.030*					

보건복지 행정	기관유형1		기관유형2				전체 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.41	3.21	3.50	3.38	3.43	2.99	3.36
F	4.864*		4.702**				

주: 1) 5점 척도(1점: 전혀 만족하지 않는다 ~ 5점: 매우 만족한다)의 평균

2) *p<.05, **p<.01

□ 사회복지요원이 인식하는 사회복지기관에 대한 만족 및 불만족 사유를 분석한 결과 사회복지시설, 보건복지행정기관 모두 “나를 대하는 직원들의 인격적인 대우 및 태도”가 가장 높은 수준으로 나타난다.

— 지역별, 기관유형별 뚜렷한 차이를 나타내지 않았고, 모든 지역 및 세분화된 기관유형 가운데 “나를 대하는 직원들의 인격적인 대우 및 태도”가 가장 높은 비중을 차지함.

〈표 6-11〉 사회복지요원의 기관에 대한 만족 및 불만족 이유

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정기관 (n=848)
나를 대하는 직원들의 인격적인 대우 및 태도	72.6	57.4
담당직무의 난이도	15.3	15.0
담당직무의 이타성	6.3	9.6
기타	5.8	18.0
계	100.0	100.0

— 보건복지행정기관의 경우 기타 의견도 18.0%로 다소 높은 비중을 차지하고 있어 기타의견을 분석한 결과 아래와 같이 나타난다.

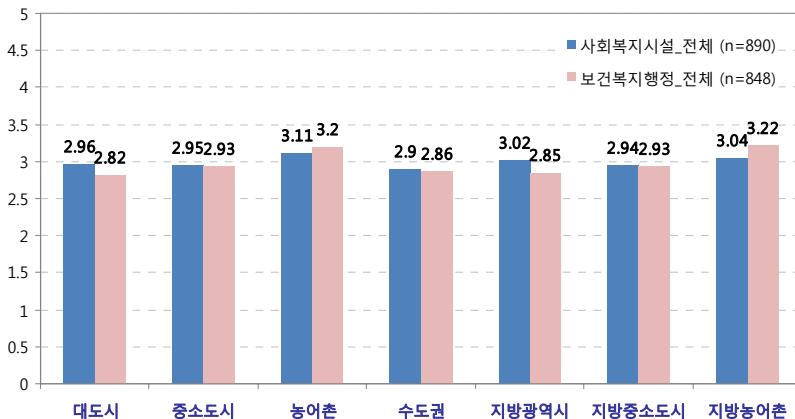
- 사회복무요원에게 부여된 업무를 지시하지 않고 지정된 이외의 업무를 시키거나 직원의 사적용도로 사용
 - 복무기관 내 소속감을 느낄 수 없어 만족도 저하
 - 단순노무 등 상황에 따라 사건이 발생할 때마다 사회복무요원을 투입하여 업무집중도 저하
 - 담당업무 비지정으로 전문성 저하
 - 사회복무요원의 지위가 불안정한 상태이므로 직원의 의지에 따라 사회복무요원을 자유자재로 관리하기 때문에 사회복무요원이 직원에게 예속되어 운영되는 체제
 - 직원들이 사회복무요원을 무시하는 성향이 강함.
 - 악성 민원이 접수될 때 사회복무요원에게 민원 처리 및 응대하도록 요구함
 - 같은 근무지 내에서 사회복무요원마다 복무 난이도가 현격하게 차이가 나고, 업무가 일부 요원에게 집중되는 경향이 강함.
- 대부분 업무의 내용 및 업무 지정, 사회복무관리담당자의 인식과 관련되어 사회복무요원이 불만족하고 있는 것으로 확인됨.

2. 사회복무요원의 사회복무기관에 대한 인식

- 사회복무요원의 복무기관에 대한 인식을 알아보고자 조직몰입 척도를 사용하여 분석하였음.
- 조직몰입(Organizational commitment)이란, 한 조직에 대한 개인의 동일화와 몰입의 상대적 정도(Mowday, 1979)를 말하며, 조직몰입 수준을 통해 사회복무요원의 기관에 대한 인식을 확인 가능함.
- 조직몰입수준은 ‘전혀그렇지 않다 ~ 매우 그렇다’의 5점으로 구성된 척도로 점수가 높게 나올수록 사회복무요원이 기관에 대한 긍정적 인식을 하고 있으며 복무기관 내에서 성실히 복무를 수행하고 있는 것으로 생각할 수 있음.

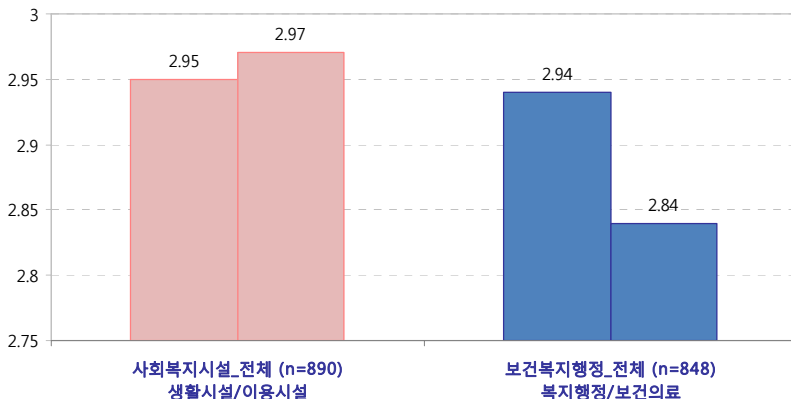
- 본 연구에서는 Mowday(1979)가 개발하고 이명하(1998)가 번역한 조직몰입척도를 이용하여 사회복지무요원의 조직몰입도를 측정하였음.
- 조직몰입 척도는 규범적 몰입과 정서적 몰입으로 구성되어 있으며 사회복지무요원의 기관에 대한 인식을 확인하고자 정서적 몰입과 관련된 문항을 발췌하여 분석함.
 - 5점으로 구성된 이 척도의 정서적 몰입 관련 문항은 7문항으로 도구의 신뢰도는 본 연구에서 Cronbach's $\alpha=0.8$ 로 나타남.
- 사회복지무요원의 조직몰입 정도는 사회복지시설의 전체 평균은 2.96, 보건복지행정기관은 2.91로 나타나 사회복지시설이 0.5점 높게 나타났으며 전반적으로 중간수준 이상으로 사회복지무요원이 조직에 대한 책임의식 형성 및 긍정적 인식을 갖고 있는 것으로 생각할 수 있음.
- 지역별 사회복지무요원의 조직몰입정도의 차이를 분석한 결과 사회복지시설과 보건복지행정기관 모두 농어촌(3.11/ 3.20) 및 지방농어촌(3.04/ 3.22)지역에서 가장 높은 수준으로 나타나 지역 간 차이를 보였으며 통계적으로도 유의함.
 - 농어촌 및 지방농어촌의 경우 조직몰입 정도가 오히려 보건복지행정기관에서 더욱 높은 수준으로 확인됨.

[그림 6-3] 지역별 사회복지무요원의 조직몰입도



- 사회복지무요원의 조직몰입 정도에 대한 지역별 차이를 분석한 결과 가장 높은 지역과 낮은 지역의 평균 차는 사회복지시설은 0.21, 보건복지행정기관은 0.4점의 차이를 보여 보건복지행정기관의 경우 보다 많은 지역차를 보이고 있음.
- 기관유형별로 살펴본 결과 사회복지시설은 이용시설이 생활시설보다 0.2점 높은 수준인 2.97로 나타났으며, 보건복지행정기관은 복지행정기관이 보건의료기관에 비해 평균 1점이나 높은 수준을 보였음.
- 세분화하여 기관유형별 조직몰입정도를 분석한 결과 노인복지시설(2.83), 지방의료원 등 병의원(2.73)에서 전체 평균보다 낮은 수준의 몰입정도를 나타냄.
- 사회복지무요원의 조직몰입 정도를 통해 복무기관에 대한 긍정적 인식 및 간접적 복무만족도를 확인할 수 있으므로, 복무만족도는 기관만족도를 평가하는 또 하나의 지표가 될 수 있음.
- 전반적으로 보건의료기관 특히 지방의료원등 병·의원 내 사회복지무요원의 복무만족도 및 조직몰입도가 낮은 수준을 보이고 있어 사회복지무제도의 효율적 정착을 위하여 이 기관 내 사회복지무관리담당자 및 사회복지무요원의 긴밀한 협조 및 개선이 요구됨.

[그림 6-4] 기관유형별 사회복지무요원의 조직몰입도



3. 사회복지요원의 복무만족도

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

- 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.
- ‘전혀그렇지 않다 ~ 매우 그렇다’의 5점 만점으로 점수가 높게 나올수록 사회복지요원은 사회복지에 대한 만족을 하는 것으로 이해할 수 있음.
- 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.
- 본 연구에서 사회복지만족도 관련 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = 0.68$ 로 나타남.

□ 구성된 지표에 따라 사회복지요원의 사회복지에 대한 만족도를 분석한 결과 사회복지시설은 전체 평균 3.20, 보건복지행정기관은 전체 평균 3.08로 나타나 사회복지시설의 사회복지 만족도가 0.12점 높게 나타남.

- 조사대상자들의 평균은 중간 수준보다 약간 높게 나타났으며, 4)2008 사회복지 실태조사 결과 평균(평균 3.00)보다 두 기관유형 모두 경미한 수준으로 높게 나타남.

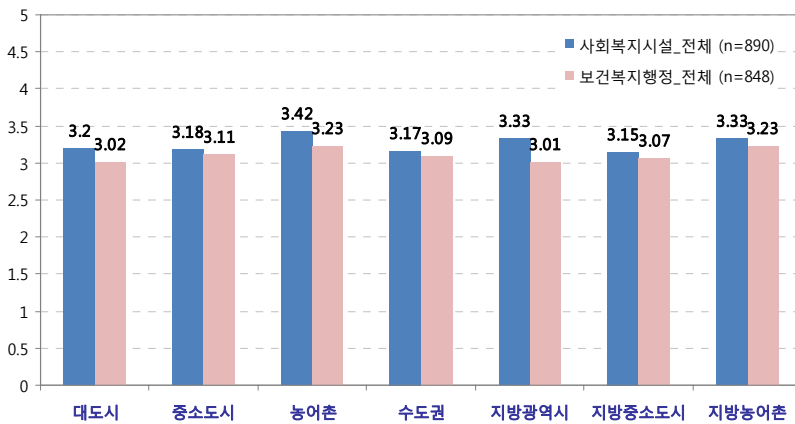
□ 사회복지 만족도와 관련하여 지역별 차이를 분석한 결과 사회복지시설 및 보건복지행정기관 모두 농어촌(3.42/ 3.23) 및 지방농어촌(3.33/

4) 최현수·강혜규·박세경·박경희(2008), 사회복지제도 발전방안 및 실태조사 수행방안 연구 정책보고서 2008-63, 보건복지가족부·한국보건사회연구원.

3.23)지역이 가장 높은 수준으로 만족하는 것으로 나타난 반면,

- 사회복지 만족도에 대하여 가장 낮은 수준으로 나타난 지역은 사회복지 시설은 중소도시(3.18) 및 지방중소도시(3.15), 보건복지행정기관은 대도시(3.02) 및 지방광역시(3.01)가 가장 낮은 수준으로 나타나 지역적 차이를 보였으며 통계적으로도 유의함.
- 사회복지요원의 사회복지 만족도에 대한 지역별 차이를 분석한 결과 가장 높은 지역과 낮은 지역의 평균 차는 사회복지시설은 0.24, 보건복지행정기관은 0.22점의 차이를 보여 기관유형간 큰 편차를 보이지 않았음.

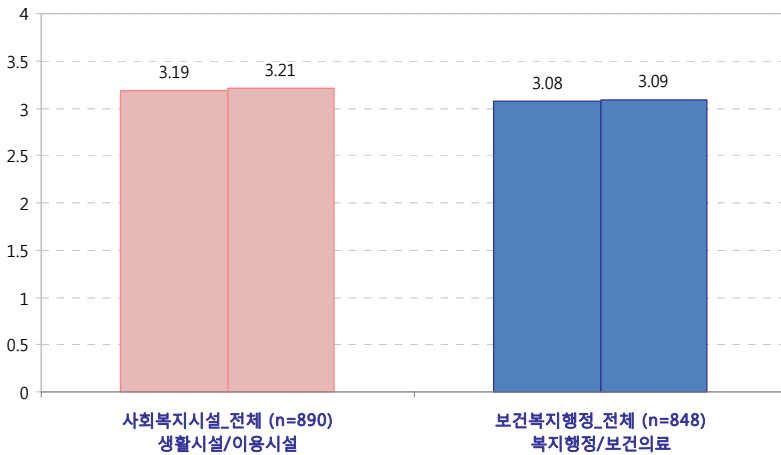
[그림 6-5] 지역별 사회복지요원의 복무만족도



- 한편 사회복지요원의 기관유형에 따른 사회복지 만족도를 분석한 결과 조직몰입도 결과와 달리 사회복지시설은 이용시설(3.21)이 보다 높은 수준으로 보건복지행정기관은 보건의료기관(3.09)이 행정기관에 비해 약간 높은 수준으로 나타남.
- 조직몰입도는 사회복지요원의 기관에 대한 인식 및 업무책임감 정도를 간접적으로 파악할 수 있어 사회복지 만족도에 다소 영향을 미칠 수 있는 요인으로 생각해볼 수 있으나 사회복지 만족도 결과는 오히려 다르게 나타남.

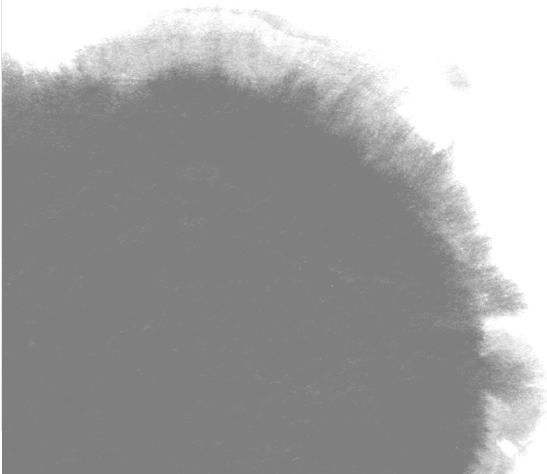
- 특히 기관유형을 세분화하여 살펴본 결과 아동 및 청소년시설(3.32), 보건소 및 검역소(3.14)의 만족도가 높은 수준으로 나타났으며 기관만족도, 조직몰입도 등에서 매우 낮은 수준을 나타낸 지방의료원은 비교적 3.05로 여타 만족도 관련 분석결과에 비해 다소 높은 수준으로 나타남.
- 복무기관 유형에 따른 사회복지 만족도는 기관유형에 따른 차이를 보였으며 통계적으로도 유의하였음.
- 사회복지요원의 사회복지 만족도에 대한 기관유형별 차이를 분석한 결과 가장 높은 기관과 낮은 기관의 평균 차는 사회복지시설은 0.16, 보건복지행정기관은 0.15점의 차이를 보여 기관유형 간 큰 편차를 보이지 않았음.

[그림 6-6] 기관유형별 사회복지요원의 복무만족도



07

복무관리 실태 및 사회복무감독관 평가



제7장

복무관리 실태 및 사회복무감독관 평가

- 이 장에서는 사회복무제도의 안정적인 정착과 지속적인 발전을 위하여 가장 중요한 요소 중 하나인 사회복무기관의 복무관리 실태를 살펴봄.
- 사회복지시설의 복무관리담당자, 보건복지행정기관의 사회복무요원 관리담당자, 그리고 시군구의 사회복무 업무 담당공무원을 중심으로 이루어지는 복무관리 실태를 살펴봄.
 - 특히, 기존 공익근무제도와 차별화 전략으로 복무관리 및 복무지원을 위하여 병무청이 독일 민사복무제도의 지역 복무관리담당관(RB)을 벤치마킹하여 도입하여 전국적으로 약 60명 정도를 배치 운영하고 있는 사회복무감독관 제도에 대한 사회복무기관과 사회복무요원의 인식 및 평가결과를 분석하였음.

제1 절 복무관리 실태

1. 복무관리담당자 지정여부 및 사회복무 관련 업무비중

- 먼저, 사회복무기관 내 복무관리담당자 지정여부 분석결과를 살펴보면, 복무관리담당자가 지정되어 있는 경우는 사회복지시설 98.5%, 보건복지행정기관 97.4%로 나타남.
- 특별히 관리담당자가 지정되어 있지 않거나 앞으로 지정할 예정인 경우는 각각 1.0%와 2.1%에 불과하여, 거의 대부분의 근무기관에

사회복무요원을 관리하는 담당자가 지정되어 있는 것으로 확인됨.

- 사회복지요원의 응답 결과를 살펴보면 사회복지기관 담당자의 응답에 비해 4~5%p 정도 낮은 수준이었으나 거의 유사하게 나타났는데, 사회복지시설(94.4%)과 보건복지행정기관(92.0%) 사회복지요원의 대부분이 자신이 복무하는 기관에 복무관리담당자가 지정되어 있다고 응답하였음.
- 복무관리담당자가 지정되어 있지 않은 기관 중 일부는 해당 기관의 직원들이 순차적으로 돌아가며 복무관리 업무를 담당하고 있음.
 - 농어촌 지역에서 복무관리담당자가 지정되어 있지 않은 기관의 비율이 다소 높았으며, 아동 및 청소년 관련 사회복지시설의 경우 복무관리담당자가 지정되지 않거나 돌아가면서 담당하는 기관이 상대적으로 많았음.

〈표 7-1〉 사회복지기관 내 복무관리담당자 지정여부

(단위: %)

사회복지기관	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
지정된 담당자가 있다	98.5	97.4
돌아가면서 운영한다	0.3	0.3
특별히 담당자가 없다	1.0	2.1
앞으로 지정할 계획이다	0.2	0.2
계	100.0	100.0
사회복무요원	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
지정된 담당자가 있다	94.4	92.0
돌아가면서 운영한다	2.7	4.1
특별히 담당자가 없다	2.9	3.9
계	100.0	100.0

- 위의 분석결과에서 복무관리담당자가 지정되어 있지 않은 기관의 경우, 사회복지시설의 66.7%가 ‘별도로 담당자를 지정하여 관리하지 않아도 문제가 없었기 때문’이라고 응답하였으며, 22.2%는 인력 부족으로 인해 기관 내에 별도의 인력으로 하여금 사회복지 관련 업무를 담당하도록 지정할 수 없는 것으로 나타났음.

- 반면에, 보건복지행정기관의 경우 시군구마다 사회복지부 관련 업무를 담당하는 공무원이 있기 때문에 읍면동이나 보건소 등에서 별도의 복무관리담당자를 지정하지 않는 비율이 약 36.4%로 가장 높았으며, 이어서 별도로 관리하지 않아도 문제가 발생하지 않기 때문이라고 응답한 비율이 27.3%를 차지하였음

〈표 7-2〉 사회복지기간 내 복무관리담당자가 지정되지 않은 이유

(단위: %)

사회복지시설	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
보건복지행정	전체 (n=11)
기관의 인력이 부족해서	18.2
별도로 관리하지 않아도 문제가 없어서	27.3
사회복무요원들의 자발적 참여를 유도하지 않아서	18.2
시군구 내 복무관리담당자가 있으므로	36.4
계	100.0

□ 다음으로 사회복지시설과 보건복지행정기관 복무관리담당자의 사회복지부 관련 업무 비중을 살펴보면, 기관 내에서 자신이 맡은 전체 업무 가운데 10% 이하에 불과하다고 응답한 비율이 각각 60.2%와 65.3%로 가장 높게 나타났음.

- 사회복지시설의 경우 11~20%를 차지하는 경우가 20.3%로 나타나, 복무관리담당자의 사회복지부 관련 업무비중은 대부분 자신의 업무 중 20%에 미치지 못하는 것으로 나타났음.
 - 보건복지행정기관의 경우, 20% 이하인 경우가 전체의 77.9%를 차지하고 있으나, 30%를 초과한다는 응답도 14.7%로 사회복지시설(8.4%)에 비해 상대적으로 높았음.

〈표 7-3〉 복무관리담당자 업무 중 사회복지 관련 업무비중

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
10% 이하	60.2	65.3
11~20%	20.3	12.6
21~30%	11.1	7.4
30% 초과	8.4	14.7
계	100.0	100.0

□ 한편, 사회복지기관의 복무관리담당자 대상으로 사회복지 관련 업무의 난이도를 조사한 결과, 사회복지시설의 경우 난이도가 높다고 생각하는 경우는 7.5%에 불과했으며, 57.1%는 어렵지 않다고 응답하였음.

— 5점 척도로 조사된 업무 난이도의 평균을 분석한 결과, 전반적으로 복무관리담당자는 사회복지 관련 업무에 대해 큰 부담을 갖고 있지 않은 것으로 나타났음.

- 사회복지시설 복무관리담당자(2.34점)가 보건복지행정기관 담당자(2.53점)에 비해 어렵지 않게 인식하는 것으로 확인됨.

〈표 7-4〉 복무관리담당자의 사회복지 관련 업무 난이도

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
난이도 평균	2.34	2.53

주: 5점 척도(1점: 전혀 어렵지 않다 ~ 5점: 매우 어렵다)의 평균

2. 사회복지요원에 대한 직무수행 점검 및 지도감독

□ 사회복지요원에 대한 복무관리 및 직무수행 점검방법을 분석한 결과에 의하면, 사회복지시설 복무관리담당자의 경우 사회복지요원의 일상생활 파악과 개별적 상담을 병행한다는 응답이 70.5%로 가장 높게 나타났음.

— 이어서, 일상생활에 대한 파악 대신에 개별적인 상담을 활용한다는 응답이 16.2%였으며, 일상생활 파악이나 개별적 상담을 전혀 하지 않는 경우는 1.7%에 불과하였음.

- 2.5%를 차지한 기타 응답에는 집단토론을 통한 전체 상담, 업무 지시 내용에 따른 수행결과 확인 등이 있었음.

□ 보건복지행정기관 복무관리담당자의 직무수행 점검방법은 유사한 순서로 나타났으나, 일상생활 파악 및 개별적인 상담 등을 병행하는 경우는 48.1%로 사회복지시설(70.5%)에 비해 낮게 나타났다.

- 특히, 보건복지행정기관의 경우 사회복지요원의 일상생활 파악이나 개별적 상담을 전혀 하지 않고 있다는 응답이 11.4%로 매우 높게 나타났는데, 이러한 결과는 사회복지시설에 비해 일상적인 복무관리 및 직무수행 점검이 제대로 이루어지지 않고 있음을 보여줌.

〈표 7-5〉 사회복지요원의 직무수행 점검방법(사회복지기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
일상생활 파악 및 개별상담 병행	70.5	48.1
일상생활 파악하지 않고 개별상담만	16.2	21.9
개별 상담없이 일상생활 파악만	9.1	15.1
일상생활 파악 및 개별상담 안함	1.7	11.4
기타	2.5	3.5
계	100.0	100.0

□ 한편, 사회복지요원에 대한 개별적인 상담주기는, 사회복지시설의 경우 일정한 주기를 두고 실시한다는 응답보다는 필요할 때 수시로 실시한다는 응답이 67.3%로 가장 높은 비중을 차지하였음.

- 이어서, 1개월에 1~2회 또는 분기별 1~2회 정도 정기적으로 상담을 실시한다는 응답은 각각 16.9%와 8.4%로 나타났다.
- 보건복지행정기관 담당공무원의 경우, 사회복지요원 개인별 상담을 정기적으로 실시하는 대신 필요할 때마다 수행한다는 응답이 70.7%로 상대적으로 더욱 높았음.
- 사회복지시설과 보건복지행정기관 모두 정기적으로 개인별 상담을 실시하는 경우, 1개월에 1~2회 이루어지는 경우가 가장 많았음.

〈표 7-6〉 사회복지요원에 대한 개별상담 주기(사회복무기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
필요할 때마다 수시로	67.3	70.7
매일 일정한 시간을 정하여	1.0	0.2
일주일 1-2회 정도	3.9	1.9
한달에 1-2회 정도	16.9	13.3
분기별 1-2회 정도	8.4	8.6
기타	2.5	5.3
계	100.0	100.0

□ 다음으로, 사회복지요원을 대상으로 복무 중 직무수행 및 개인적인 문제 등과 관련하여 복무관리담당자의 지도감독 또는 상담여부를 조사함.

- 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지요원의 59.6%가 해당 기관의 복무관리담당자로부터 적극적으로 복무관리 및 지도를 받는 것으로 나타났으며, 노인복지시설에서 53.0%로 상대적으로 낮았음.
- 보건복지행정기관의 경우 약 55.0%만이 복무관리 및 상담을 받고 있는 것으로 나타나, 앞서 제시한 복무관리담당자의 일상생활 파악과 상담 실시여부에 대한 조사결과와 같이 복무관리 측면에서 사회복지시설에 비해 보완이 필요하다는 점을 확인할 수 있음.
 - 특히, 시군구 행정기관에 복무하는 사회복지요원의 경우 48.2%에 불과한 것으로 나타남.

〈표 7-7〉 사회복지복무관리담당자의 지도감독 실시비율(사회복지요원)

(단위: %)

기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
56.5	61.5	53.0	62.0	56.3	64.5	66.7	59.6

기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)
복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
53.5	59.2	48.2	55.0	61.8	56.5	55.0

- 사회복지요원이 인식하고 있는 복무관리담당자의 지도감독 빈도를 통해 사회복지시설에 비해 보건복지행정기관의 복무관리가 다소 미흡하다는 사실을 다시 한 번 확인할 수 있음.
- － 사회복지시설 사회복지요원의 경우, 주 1회 이상 실시한다는 응답이 30.6%로 가장 높았으며, 1개월 이상 또는 1개월에 1회 주기적으로 실시한다는 응답도 각각 25.7%와 25.3%로 나타났다.
 - 한편, 복무관리담당자의 지도감독 또는 상담 1회당 소요시간은 15분 미만 50.8%, 15~30분 30.9%로 대부분의 경우 30분 이내에서 이루어지는 것으로 확인됨.
 - － 반면, 보건복지행정기관의 경우 1개월 이상 간격을 두고 실시한다는 응답이 29.4%로 가장 많았으며, 월별 1회 실시한 경우가 26.7%로 다음을 차지함.
 - 상담 소요시간 역시 15분 미만이 67%로 사회복지시설에 비해 상대적으로 짧았으며, 전체의 약 88.9%가 30분 이내로 이루어짐.

〈표 7-8〉 사회복지복무관리담당자의 지도감독 빈도 및 소요시간(사회복지요원)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=530)	보건복지행정 (n=469)
1개월 이상 간격	25.7	29.4
1달에 1회	25.3	26.7
2주에 1회	8.5	7.2
1주에 1회	10.0	11.1
1주에 1회 이상	30.6	25.6
계	100.0	100.0
구분	사회복지시설 (n=530)	보건복지행정 (n=469)
15분미만	50.8	67.0
15-30분미만	30.9	21.9
30-1시간미만	13.4	6.5
1시간이상	4.9	4.6
계	100.0	100.0

□ 마지막으로, 지난 1년간 복무관리 과정에서 복무이탈과 관련하여 고발과

같은 별도의 행정조치가 취해진 사례가 존재했는지 조사하였음.

- 사회복지시설의 경우 2.9%의 기관에서 복무이탈 사례가 발생했던 것으로 확인되었으며, 각 기관별로 평균 1명의 복무이탈자에 대하여 고발 등의 조치를 취한 것으로 나타났음.
- 보건복지행정기관의 경우, 사회복지시설보다 2배 이상 높은 6.3%의 기관에서 복무이탈 사례가 발생하여 조치를 취한 것으로 나타나 사회복지시설보다 복무관리 문제가 상대적으로 큰 것으로 확인되었음.
- 지역별 분포를 살펴보면, 사회복지시설과 보건복지행정기관 모두 타 지역에 비해 지방 중소도시에서 가장 높았으며, 사회복지시설의 경우 기관유형별 발생률은 유의미한 차이가 나타나지 않았으나, 보건복지행정기관의 경우에 시군구 및 읍면동 등 복지행정기관(4.9%)에 비해 보건의료기관이 10.9%로 2배 이상 높았음.
 - 세부 기관유형에 따라 살펴보면, 보건복지행정기관 중 시군구에서 8.2%로 상대적으로 높았으며, 특히 지방의료원 등에서는 19.5%로 다른 유형의 기관에 비해 복무이탈 사례 발생비율이 높았음.

〈표 7-9〉 복무이탈로 인한 사회복지무원 고발사례 발생비율

(단위: %)

지역구분1			지역구분2				사회복지시설 (n=1,197)
대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
1.7	4.2	1.7	2.7	1.9	4.2	1.4	2.9
기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=1,197)
생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
3.0	2.9	3.1	3.0	2.7	2.9	2.5	2.9
지역구분1			지역구분2				보건복지행정 (n=430)
대도시	중소도시	농어촌	수도권	지방광역시	지방중소도시	지방농어촌	
5.4	8.1	3.8	5.1	4.4	9.7	3.8	6.3
기관유형1		기관유형2					보건복지행정 (n=430)
복지행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
4.9	10.9	8.2	4.1	5.0	19.5		6.3

3. 사회복지요원 대상 사회복지기관의 자체 근무평가

□ 사회복지요원을 대상으로 한 사회복지기관의 자체 근무평가 실시여부와 관련하여 복무관리담당자와 사회복지요원을 대상으로 조사한 결과, 사회복지시설의 경우 1/3에 미치지 못하는 30.2%만이 해당 기관에서 자체 근무평가를 실시하고 있었음.

- 반면에, 보건복지행정기관의 경우 사회복지시설의 거의 절반 수준인 14.9%만이 자체 근무평가를 실시하는 것으로 나타남.
- 한편, 사회복지요원에 대한 조사결과에 의하면 사회복지시설의 경우 사회복지기관 복무관리담당자의 응답보다 3.7%p 낮은 26.5%가 복무 기관으로부터 자체 근무평가를 받고 있는 것으로 나타났음.
 - 근무평가를 실시하지 않는다는 응답은 22.7%였으며, 절반에 해당하는 50.8%는 근무평가 실시여부를 잘 모르는 것으로 나타났음.
- 보건복지행정기관 사회복지요원의 경우 오히려 다소 높은 23.7%가 자체 근무평가를 실시한다고 응답하였는데, 이것은 시군구 사회복지담당자가 실시하는 집합교육을 포함한 것으로 판단됨.

〈표 7-10〉 사회복지요원 자체 근무평가 실시여부(사회복지기관)

(단위: %)

구분	사회복지기관	
	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
실시	30.2	14.9
미실시	69.8	85.1
계	100.0	100.0

구분	사회복지요원	
	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
실시	26.5	23.7
미실시	22.7	19.6
모름	50.8	56.7
계	100.0	100.0

□ 사회복지시설에서 이루어지는 자체 근무평가 방법으로는 개별 면담이 60.4%로 가장 높았으며, 근무일지 검토 18.8%, 집단 토의 11.4% 등의 순서로 나타났음.

- 보건복지행정기관의 경우 이와 유사하게 개별 면담방식이 높았으나 43.8%로 상대적으로 낮았으며, 사회복지시설과 다르게 집단 토의(7.8%)보다는 오히려 근무일지 검토와 평가서 작성이 각각 34.3%와 9.4%로 높게 나타났다.
- 한편, 기타 근무평가 방법으로 기관장의 관찰 및 면담, 근무부서 팀장 보고, 근무태도 측정 평가, 직원 평가 이후 개별면담 실시, 전체 회의 등이 활용되고 있음.

〈표 7-11〉 사회복지요원 자체 근무평가 방법(사회복무기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=361)	보건복지행정 (n=64)
개별 면담	60.4	43.8
집단 토의	11.4	7.8
평가서 작성	1.9	9.4
근무일지 검토	18.8	34.3
기타	7.5	4.7
계	100.0	100.0

- 다음으로 사회복지요원을 대상으로 실시한 자체 근무평가가 복무관리에 도움이 되었는지 조사한 결과, 전체 복무관리담당자의 2%만이 도움이 되지 않는다고 응답한 반면, 약 80% 이상이 긍정적으로 평가하였음.
- 전체 평점을 중심으로 살펴보면, 사회복지시설의 경우 5점 만점에 4.01점으로 사회복지요원의 직무수행 태도 개선 등 복무관리에 크게 도움이 된다고 생각하는 것으로 나타났다.
 - 보건복지행정기관 역시 3.57점으로, 사회복지시설보다 낮은 수준이지만 자체 근무평가가 복무관리에 도움이 되는 것으로 인식함.

〈표 7-12〉 사회복지요원에 대한 자체 근무평가 도움정도(사회복무기관)

구분	사회복지시설 (n=361)	보건복지행정 (n=64)
근무평가 도움정도	4.01	3.57

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않는다 ~ 5점: 매우 도움이 된다)의 평균

4. 복무관리담당자에 대한 사회복지요원의 평가

□ 여기서는 Kadushin의 지지적 슈퍼비전과 관련된 7가지 문항을 척도로 활용하여 복무관리담당자에 대한 사회복지요원의 인식수준을 확인하고 평가결과를 분석함.

－ Kadushin의 슈퍼비전(supervision) 관련 척도는 수행 중인 업무와 관련된 슈퍼바이저의 행정적, 교육적, 지지적 슈퍼비전의 기능 및 역할에 대한 문항으로 구성되어 있음.

• 본 연구에서는 선행연구(최미경, 1998)에서 사용되었던 질문지를 수정 보완하여 조사에 활용하였음.

－ 지지적 슈퍼비전에 관한 질문은 5점 척도로 구성되어 해당 점수가 높을수록 지지적 슈퍼비전의 실시 정도가 높은 것으로 볼 수 있으며, 이러한 결과는 복무관리담당자에 대하여 사회복지요원이 가진 인식 및 긍정적인 평가로 간주할 수 있음.

□ 복무관리담당자에 대한 사회복지요원들의 인식 및 평가를 종합적으로 분석한 결과, 사회복지시설의 경우 5점 만점에 약 3.21점으로 중간보다 다소 높은 수준으로 나타났음.

－ 그러나, 보건복지행정기관의 사회복지요원의 인식 및 평가는 3.05점으로 사회복지시설에 비해 다소 낮은 것으로 분석됨.

〈표 7-13〉 사회복지요원의 복무관리담당자에 대한 인식

기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
생활시설	이동시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
3.20	3.22	3.14	3.23	3.39	3.26	3.17	3.21

기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)
복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
3.10	2.89	2.95	3.14	3.17	2.61	3.05

- 사회복지시설의 기관유형별로 살펴보면, 노인복지시설(3.14) 및 기타 사회복지시설(3.17)에서 다소 인식수준이 낮은 반면, 아동 및 청소년 시설(3.39)에서 상대적으로 높게 나타났다.
- 보건복지행정기관의 경우, 상대적으로 규모와 사회복지요원의 수가 적은 읍면동 및 보건소의 경우 복무관리담당자에 대한 인식수준이 높은 반면 시군구 및 지방의료원의 경우 각각 2.95점과 2.61점으로 매우 낮게 나타남.

□ 척도를 구성하고 있는 7가지 세부 문항별 내용과 평가결과를 살펴보면, 사회복지요원에 대한 업무지시 및 전달, 업무수행과 관련된 확인을 중심으로 구성된 전반부 3개 문항에서 평점이 높게 나타난 반면, 업무수행 지원 및 복무와 관련된 심리적, 정서적 측면에서의 지지 및 동기부여의 정도에 대한 인식을 묻는 후반부 4개 문항에서는 중간(3점) 수준 또는 이에 미치는 못하는 결과가 나타났다.

- “복무관리담당자는 나에게 업무과정을 전달한다”
☞ (사회복지시설) 3.66 vs. (보건복지행정) 3.39
- “복무관리담당자는 나에게 프로그램과 사업에 대한 업무를 할당한다”
☞ (사회복지시설) 3.24 vs. (보건복지행정) 3.10
- “복무관리담당자는 나에게 할당된 업무가 완수되는지를 검토한다”
☞ (사회복지시설) 3.54 vs. (보건복지행정) 3.29
- “복무관리담당자는 내가 직무 스케줄과 하루 복무일과를 계획하는데 도움을 준다” ☞ (사회복지시설) 3.09 vs. (보건복지행정) 2.86
- “복무관리담당자는 복무기관 내에서 나와 동료, 직원들과의 관계에서 감정적 문제를 다룸으로써 나를 도와준다”
☞ (사회복지시설) 3.16 vs. (보건복지행정) 3.06
- “복무관리담당자는 나의 개인적인 문제를 다룸으로써 도와준다”
☞ (사회복지시설) 2.90 vs. (보건복지행정) 2.81
- “복무관리담당자는 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 동기를 부여한다”
☞ (사회복지시설) 2.90 vs. (보건복지행정) 2.81

- 이와 같은 문항별 평가결과는, 현재 사회복지기관의 복무관리담당자는 주로 필요한 업무를 지시 또는 전달하고 이행 결과를 확인하는 역할을 담당하는 반면에, 사회복지요원의 슈퍼바이저로서 심리적·정서적 차원에서 지지적인 역할을 제대로 수행하고 있지 못한 상황을 보여줌.
- 그러나, 슈퍼바이저로서 심리적·정서적 차원에서 지지적인 역할은 사회복지요원에 대한 복무관리에 있어 매우 중요한 요소임에도 불구하고, 아직까지도 과거의 공익근무제도에 비해 크게 개선되지 않은 것으로 평가할 수 있음.
 - 따라서, 복무관리담당자에 대한 사회복지요원들의 긍정적인 인식을 제고하기 위해서는 사회복지시설의 복무관리 매뉴얼 등의 제작 및 배포를 통해 이와 같은 내용을 강조해야 함
 - 한편, 보건복지부 또는 한국보건복지인력개발원 사회복지교육본부가 사회복지시설 및 보건복지행정기관의 복무관리담당자들을 대상으로 정례적이고 체계적인 교육을 실시함으로써, 이를 통해 사회복지기관 복무관리담당자의 심리적·정서적 측면의 지지적인 기능 및 역할을 강화하는 방안이 필요하다고 할 수 있음.

제2절 사회복지감독관에 대한 인식 및 평가

1. 사회복지감독관 제도 및 해당지역 담당 사회복지감독관 인지여부

- 먼저, 사회복지기관 복무관리담당자를 대상으로 사회복지감독관 제도와 해당 지역을 담당하고 있는 사회복지감독관에 대한 인지여부를 분석한 결과를 살펴보면 다음과 같음.
- 사회복지시설의 경우, 전체 응답자의 약 79.4%가 사회복지감독관 제도에 관해 알고 있었으며 이보다 약 10%p 높은 89.9%가 해당 기관을 담당하고 있는 사회복지감독관이 누구인지 알고 있는 것으로 나타났다.

- 이러한 결과는 사회복지감독관 제도 자체의 운영 취지나 구체적 내용에 대한 이해는 상대적으로 부족하지만, 해당 지역 사회복지감독관에 대해서는 오히려 병무청에서 해당 기관의 복무관리를 담당하는 직원으로 인식하고 있음을 보여줌.
- 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지 담당공무원의 경우, 사회복지감독관 제도에 대한 인지비율은 50%에도 미치지 못하였으며, 해당 지역 담당 사회복지감독관은 약 78%가 알고 있는 것으로 나타남.
- 지역별 및 기관유형별로 살펴보면, 지방 중소도시의 사회복지감독관 제도에 대한 인지도가 상대적으로 높은 것으로 나타났으며, 수도권 지역에서 오히려 인지도가 가장 낮았음.
- 기관유형별로는 사회복지감독관 제도와 해당 지역 감독관에 대한 인지정도에 있어 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았음.

〈표 7-14〉 사회복지감독관 제도 인지여부(사회복지기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
인지	79.4	48.4	48.6

〈표 7-15〉 해당지역 담당 사회복지감독관 인지비율(사회복지기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
인지	89.9	77.8	78.2

- 한편, 해당 지역을 담당하는 사회복지감독관에 대한 인지경로와 관련된 조사 결과를 살펴보면, 사회복지시설(59.3%), 보건복지행정기관(37.4%) 복무관리담당자 및 시군구 사회복지 담당공무원(41.5%) 모두 사회복지감독관이 해당 복무기관을 방문함으로써 담당 사회복지감독관을 알게 된 경우가 가장 많은 것으로 나타났음.

- 이어서, 사회복지시설(20.4%) 및 시군구 담당공무원(28.3%)의 경우 지방병무청이나 권역별 사회복지부교육센터가 복무관리담당자를 대상으로 실시한 사회복지부 관련 교육을 통해 알게 된 것으로 나타났다.
- 반면에, 일선 읍면동 및 보건소 등의 사회복지무원 활용 및 관리 담당자의 경우에는 이 같은 교육 기회가 상대적으로 적기 때문에 공문서 등을 통해서 알게 된 비율이 23.2%로 높았음.
- 그밖에 사회복지부감독관의 직접적인 전화 연락, 병무청 홈페이지의 안내, 관련 공문 등을 통해 인지하였으며, 일부는 오히려 자신이 관리하고 있는 사회복지무원의 안내를 통해 인지하게 된 것으로 확인되었음.

〈표 7-16〉 해당지역 담당 사회복지부감독관 인지경로(사회복무기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설	보건복지행정	시군구 담당
감독관이 직접 방문해서	59.3	37.4	41.5
감독관이 기관에 직접 전화해서	7.6	8.1	13.2
사회복지부 관련 교육을 통해	20.4	14.1	28.3
병무청 홈페이지를 통해	6.1	11.6	3.8
관련내용에 관한 공문서를 통해	5.4	23.2	9.4
동료의 소개로	0.3	1.0	3.8
사회복지무원의 안내를 통해	0.9	4.5	-
계	100.0	100.0	100.0

□ 다음으로 사회복지무요원을 대상으로 사회복지부감독관 제도와 자기 자신을 담당하고 있는 사회복지부감독관에 대해 알고 있는지 분석한 결과를 살펴보면 다음과 같음.

- 행정적인 관계를 맺고 있는 사회복지부기관의 복무관리담당자에 비해 사회복지무원들의 인지수준이 크게 낮은 상황임을 확인할 수 있으며, 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지무원이 보건복지행정기관에서 복무하는 사회복지무원에 비해 인지수준이 상대적으로 높았음.
- 사회복지시설의 경우, 전체의 51.7%만이 사회복지부감독관 제도와 담당

사회복무감독관이 누구인지 정확히 알고 있었으며, 22.3%는 기존 공익근무제도와 다르게 사회복무감독관 제도가 시행되어 지역별로 배치되어 있다는 사실만 인지하고 있을 뿐 자신을 담당한 사회복무감독관이 누구인지는 잘 모르고 있었음.

- 사회복지시설 사회복무요원의 약 1/4인 26.1%는 사회복무감독관 제도 및 지역 담당자에 대해 전혀 모르고 있는 것으로 나타났다.

〈표 7-17〉 사회복무감독관제도 및 담당 사회복무감독관 인지여부(사회복무요원)

(단위: %)

구 분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
사회복무감독관제도 및 담당감독관을 모두 알고 있다	51.7	37.0
제도는 알지만 담당감독관이 누구인지 모른다	22.3	29.4
제도 및 담당감독관을 전혀 알지 못한다	26.0	33.6
계	100.0	100.0

- 보건복지행정 분야 사회복무요원의 경우, 1/3이 조금 넘는 37%만이 사회복무감독관 제도와 담당 사회복무감독관을 정확히 알고 있으며, 29.4%는 사회복무감독관 제도를 인지하고 있음에도 불구하고 해당 지역을 담당한 사회복무감독관이 누구인지는 모르고 있음.
- 반면에, 이보다 더 많은 33.6%는 사회복무감독관 제도 및 지역 담당 사회복무감독관을 전혀 알지 못한 것으로 나타났다.
- 이러한 결과는 2008년 당시 직무교육에 참여 중이었던 400여명을 대상으로 실시했던 조사에서 교육대상 사회복무요원의 2/3 정도가 사회복무감독관에 대해서 전혀 모르고 있다고 응답한 것에 비하면 상당히 개선된 것이라 할 수 있음.
- 그러나, 향후 사회복무요원의 복무관리 및 복무지원 등 각종 권익 보호를 위해서 사회복무요원을 대상으로 사회복무감독관 제도에 대한 홍보와 역할 강화가 여전히 필요함을 보여주는 결과임.
- 특히, 지역별 사회복무감독관 운용이라는 특성에 따라 지역별로

사회복무감독관에 대한 사회복무요원의 인지 정도에 있어 통계적으로 유의미한 차이가 존재하고 있으며, 이러한 결과는 전국 각 지역에 근무하는 사회복무감독관들이 담당 지역 사회복무요원과 소통하며 제도 시행 취지에 맞게 적절한 역할을 수행하고 있는지 면밀한 점검과 개선을 위한 병무청의 노력이 필요함을 보여줌.

- 다음으로 사회복무요원이 자신을 담당한 사회복무감독관을 인지하게 된 경로를 조사한 결과, 사회복지시설에서 복무하는 사회복무요원의 경우 사회복지기관 복무관리담당자의 응답과 유사하게 사회복무감독관의 직접 방문에 의해 알게 되었다고 응답한 비율이 67%로 가장 높게 나타났다.
- 사회복무감독관 인지경로 차이를 살펴보면, 보건복지행정기관의 경우 소양교육을 통해서 알게 된 경우가 35.4%로 가장 높았으며, 직접 방문(34.5%), 직무교육(24.3%) 순서로 나타났다.
 - 이처럼, 직접 방문에 의한 인지가 상대적으로 낮은 것은 복무관리 담당자뿐만 아니라 사회복무요원을 대상으로 각 지역을 담당하고 있는 사회복무감독관의 적극적 기관방문과 사회복무감독관 제도, 연락 및 활용방법에 대한 안내가 필요하다는 사실을 보여줌.

〈표 7-18〉 해당지역 담당 사회복무감독관 인지경로(사회복무요원)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=652)	보건복지행정 (n=556)
사회복무감독관 직접 방문	67.0	34.5
사회복무감독관 직접 전화	4.8	6.8
소양교육	18.4	35.4
직무교육	10.1	24.3
병무청 홈페이지	4.3	7.6
동료를 통해	3.1	4.3
기타	5.1	11.5

주: 복수응답

- 한편, 사회복지시설 사회복무요원의 경우 사회복무감독관 직접 방문 다음으로, 소양교육과 직무교육 과정에서 인지한 비율이 18.4%와

10.1%로 나타났는데 향후 두 교육과정을 통해 사회복지감독관 제도 및 사회복지감독관 배치 이유, 사회복지요원에게 어떤 도움을 줄 수 있는지 교육시키는 것이 필요함.

2. 사회복지감독관과의 연락 및 협조체계

□ 여기서는 사회복지기관 복무관리담당자와 해당 지역을 담당하고 있는 사회복지감독관 사이의 협조체계 유지정도에 대한 조사결과를 제시함.

- 사회복지감독관과의 연락 및 협조체계를 파악하기 위한 5점 척도를 기준으로, 사회복지시설의 경우 평균 3.08점으로 보통 수준임.
- 보건복지행정 분야 복무관리담당자의 경우 오히려 이보다 낮은 2.94점인 반면, 지자체를 대표하여 사회복지 업무 담당공무원의 경우 3.29점으로 가장 높았는데, 복무관리와 관련하여 병무청과 연락 및 협조체계를 유지함에 따른 것으로 판단됨.

〈표 7-19〉 사회복지감독관의 협조체계 유지정도(사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)	보건복지행정(n=207)	시군구 담당(n=52)
평균	3.08	2.94	3.29

주: 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)의 평균

〈표 7-20〉 사회복지감독관의 주된 연락방법(사회복지기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설(n=1,197)	보건복지행정(n=207)	시군구 담당(n=52)
전화	50.8	37.9	76.0
방문상담	7.2	2.0	-
이메일	1.1	0.5	-
연락 취하지 않음	41.0	59.6	24.0
계	100.0	100.0	100.0

－ 한편, 주된 연락방법에 대한 응답을 살펴보면, 사회복지시설의 경우 50.8%가 주로 전화로 연락을 취하고 있었으며, 다음으로 직접 방문하거나 이메일을 활용한다고 응답하였음.

- 보건복지행정기관 담당자의 경우에 연락을 취하지 않는 경우가 약 60%였으며, 시군구 사회복지무 담당자의 경우 76%가 전화로 주로 연락을 취하는 것으로 나타남.

□ 다음으로, 사회복지무요원을 대상으로 사회복지감독관의 방문 또는 전화로 접촉한 경험이 있는지 조사한 결과, 사회복지시설의 경우 약 70.9%가 경험이 있는 것으로 응답했으며 나머지 29.1%는 전혀 연락을 취하거나 직접 만난 경험이 없는 것으로 나타났음.

－ 보건복지행정기관 사회복지무요원의 경우는 57.1%로, 사회복지시설에 비해 오히려 사회복지감독관과 연락 경험이 낮은 것으로 분석됨.

〈표 7-21〉 사회복지감독관과의 연락 경험 및 연락정도(사회복지무요원)

(단위: %)

구분	사회복지시설(n=639)	보건복지행정(n=552)
연락 경험	70.9	57.1

구분	사회복지시설(n=639)	보건복지행정(n=552)
연락정도	1.68	1.67

주: 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)의 평균

－ 다음으로 사회복지감독관과의 연락정도에 대한 조사결과를 살펴보면, 지속적으로 연락을 취하고 있는 사회복지무요원은 3.9%에 불과했으며 조사대상의 약 84%는 사회복지감독관과 거의 연락을 취하고 있지 않은 것으로 나타났음.

- 이에 따라, 5점 만점으로 측정한 사회복지감독관과의 연락정도 평점은 사회복지시설 및 보건복지행정기관에서 1.68점과 1.67점으로 매우 낮은 수준이었음.

□ 이상의 결과는, 사회복지감독관 제도를 도입하고 지역별로 배치한 이후

2년 이상 경과하였음에도 불구하고 현재 사회복무요원들은 적극적으로 자신을 담당한 사회복무감독관을 적극적으로 활용하여 상담하거나 고충 처리 등 복무지원을 받지 못하고 있는 상황임을 단적으로 보여줌.

— 따라서, 이러한 상황을 개선하여 복무관리에 있어 사회복무감독관이 보다 실질적인 역할을 수행하도록 하기 위해서는 정책적으로 다음과 같은 노력이 필요함.

- 먼저, 소양교육 및 직무교육 과정 중 사회복무제도의 운영체계 및 사회복무요원의 권리와 의무에 대한 교육과목을 통하여 사회복무요원에게 사회복무감독관 제도의 취지와 목적을 충분히 설명하고, 사회복무감독관이 단지 사회복무요원을 감시 또는 관리하기 위해 서만 존재하는 것이 아니라 사회복무요원의 입장에서 복무기관의 부적절한 활용을 예방 및 조정하고 불합리한 복무여건 개선 등 사회복무요원의 권익보호와 문제해결을 지원하기 위하여 존재한다는 사실을 인식시켜야 함.

- 무엇보다 중요한 것은, 비록 사회복무기관별로 복무관리담당자를 지정하도록 하였으나 사회복무감독관이 단지 복무관리담당자를 통해 복무관리를 수행한다는 소극적인 태도를 개선해야 함.

- 즉, 사회복무감독관은 자신이 담당한 지역에서 복무하는 사회복무요원을 단순히 관리하는데 그치는 것이 아니라, 지속적인 관심을 가지고 먼저 연락하고 방문하여 복무 관련 애로사항이나 지원이 필요한 사항을 묻고 해결해주는 적극적인 서비스를 제공함으로써 사회복무요원으로부터 사회복무감독관은 자신의 고충을 이해하고 현장에서 문제를 해결하려고 노력하는 사람이라는 인식과 믿음을 갖도록 신뢰를 구축해야 함.

— 결론적으로, 효과적 복무관리 체계 구축을 위해서는 ‘사회복무감독관 ⇄ 사회복무기관의 복무관리담당자 ⇄ 사회복무요원’으로 이어지는 기존의 단선적 관계를 유지하는데 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

□ 다음으로 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 나타났음.

- 먼저, 사회복지시설 복무관리담당자의 절반 정도는 사회복지감독관의 역할이 복무관리 등에 있어서 ‘약간 또는 매우 도움이 된다’고 응답했으며, 5점 척도를 기준으로 측정한 사회복지감독관의 도움 정도는 평균 3.46점으로 일정 수준 도움이 되는 것으로 나타났음.
- 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우 3.07점으로 보통 수준에 그친 반면, 시군구 사회복지 담당공무원은 3.56점으로 가장 높았음.

〈표 7-22〉 사회복지감독관과의 상담 도움정도(사회복지기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=207)	시군구 담당 (n=52)
도움정도	3.46	3.07	3.56

주: 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)의 평균

□ 이와 같은 복무관리담당자의 평가와 달리, 사회복지요원의 평가결과는 상이한 수준을 나타내고 있어 사회복지감독관에 대한 인식 및 활용과 관련하여 양자 간의 뚜렷한 시각차를 보여주고 있음.

- 사회복지시설 사회복지요원의 경우 단지 약 20%가 ‘약간 또는 매우 도움이 된다’는 입장이었으며, 반대로 약 58%는 사회복지감독관의 역할이 ‘복무에 실질적으로 도움이 되지 않는다’고 응답하였음.
 - 이에 따라, 5점 만점으로 측정한 사회복지감독관의 도움 정도는 사회복지시설과 보건복지행정기관의 경우 2.30점과 2.10점으로 보통 이하로 거의 도움이 되지 않는 수준이었음.

〈표 7-23〉 사회복무감독관과의 상담 도움정도(사회복무요원)

구분	사회복지시설(n=654)	보건복지행정(n=561)
도움정도	2.30	2.10

주: 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)의 평균

- 다음으로 사회복무기관의 복무관리담당자와 사회복무요원이 해당 지역 사회복지감독관과 주로 상담하는 내용이 무엇인지 살펴보았음.
- 사회복지기관 복무관리담당자의 경우, 지역 및 기관유형에 상관없이 주로 사회복무요원의 복무관리와 관련된 문제 및 노하우에 관하여 논의한다고 응답하였음
 - 반면, 사회복무요원의 경우 특별히 논의하는 내용이 없다는 응답을 제외하면 복무관리 규정 등 물리적인 환경에 대한 애로사항을 상담하는 경우(사회복지시설 26.8%, 보건복지행정기관 16.5%)가 가장 높았으며, 다음으로 복무기관 내 직원과의 갈등(10.2%, 9.5%), 복무기관 내 직무배치(8.2%, 9.1%) 등을 상담하는 것으로 나타남.

〈표 7-24〉 사회복지감독관과의 주된 상담내용

(단위: %)

사회복무기관	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=195)	시군구 담당 (n=53)
사회복무요원의 복무관리	67.9	57.4	75.5
사회복무요원의 직무배치	3.7	4.1	3.8
사회복무요원간 대인관계	2.4	3.1	-
특별히 논의하는 내용 없음	21.2	34.4	20.8
기타	4.7	1.0	-

사회복무요원	사회복지시설 (n=649)	보건복지행정 (n=561)
사회복무기관 직원과의 갈등	10.2	9.5
사회복무요원간 갈등	0.2	3.1
기관내 직무배치	8.2	9.1
복무기관 관리규정 및 물리적 환경 애로사항	26.8	16.5
특별한 내용 없음	49.9	66.9
기타	4.8	7.0

주: 복수응답

- 한편, 해당 지역을 담당하는 사회복지감독관의 존재 및 역할이 복무관리 담당자 자신이 사회복지 관련 업무를 처리하는데 도움을 주었다고 생각하고 있는 정도는, 5점 척도 기준으로 3.29~3.64점이었음.
- 사회복지시설 복무관리담당자는 3.49점으로 중간 이상으로 도움이 된다고 응답하였으며, 보건복지행정기관의 경우 3.29점으로 오히려 0.2점 낮았음.
 - 반면, 시군구 사회복지 담당공무원의 경우 자신의 업무 처리와 복무관리에 도움이 된 정도가 3.64점으로 가장 높게 나타남.
 - 이처럼, 사회복지감독관의 지원정도에 대해 복무관리담당자가 평가한 수준과 상이하게, 사회복지감독관의 역할 및 활동으로 인해 복무 시 발생하는 문제해결이나 고충처리에 도움이 되었다고 생각하는 사회복지부요원의 비율은 20% 미만이었고, 전혀 또는 거의 도움이 되지 않았다는 응답이 절반 정도로 높게 나타났음.
 - 이에 따라, 5점 척도를 기준으로 평가한 사회복지감독관의 사회복지부요원 복무지원 정도는 사회복지시설의 2.37점, 보건복지행정기관 2.26점으로 거의 도움이 되지 않는다는 수준이었으며 복무관리담당자의 평가결과보다 1점 이상 낮게 나타남.
 - 이러한 결과는 사회복지감독관의 존재 및 역할에 대한 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지부요원의 인식과 활용정도 사이에 뚜렷한 차이가 존재하고 있음을 보여주는 것임.

〈표 7-25〉 사회복지감독관의 복무관리 지원정도(사회복지기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=201)	시군구 담당 (n=52)
지원정도	3.49	3.29	3.64

주: 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)의 평균

〈표 7-26〉 사회복지감독관의 복무지원 정도(사회복무요원)

구분	사회복지시설 (n=654)	보건복지행정 (n=560)
지원정도	2.37	2.26

주: 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)의 평균

4. 사회복지감독관의 전문성 제고를 위한 자격요건

□ 마지막으로, 사회복지요원에 대한 복무관리 및 직무수행 확인을 위해서 사회복지감독관은 어떠한 분야에서 전문성을 가지는 것이 적절하다고 생각하는지 우선순위를 조사한 결과를 살펴봄.

- 분석결과를 살펴보면, 사회복지감독관으로 사회복지시설 및 대상을 이해할 수 있도록 사회복지사 자격을 가진 사람이 가장 적합하다는 의견이 사회복지기관 복무관리담당자 및 사회복지요원의 응답에서 각각 공통적으로 가장 높은 비중을 차지하였음

- 사회복지기관 복무관리담당자

: 사회복지시설 73.8% / 보건복지행정 38.5% / 시군구 담당 41.5%

- 사회복지요원 : 사회복지시설 54.9% / 보건복지행정 54.3%

〈표 7-27〉 사회복지감독관의 전문성 제고를 위한 자격요건(사회복지기관)

(단위: %)

복무관리담당자	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=200)	시군구 담당 (n=53)
시설 및 서비스 이해하는 사회복지사	73.8	38.5	41.5
심리상담가	4.6	3.5	1.9
전역장교 또는 병무행정 유경험자	15.2	15.0	18.9
지역사회 명망가	0.1	28.0	28.3
특별한 자격을 요하지 않음	2.3	0.5	-
기타	3.9	12.5	7.5
계	100.0	2.0	1.9

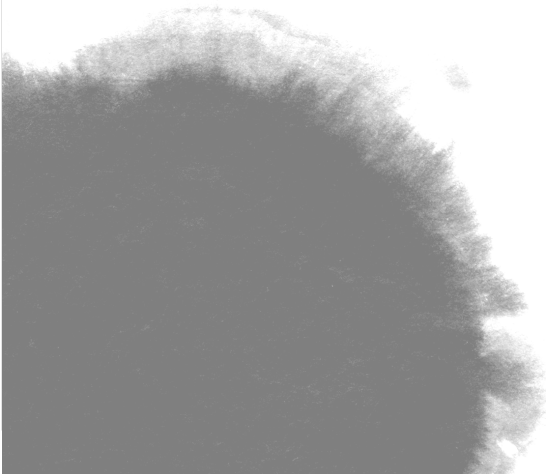
사회복무요원	사회복지시설(n=652)	보건복지행정(n=558)
시설 및 서비스 이해하는 사회복지사	54.9	54.3
심리상담가	2.6	2.9
전역장교 또는 병무행정 유경험자	22.1	21.7
지역사회 명망가	7.4	6.6
특별한 자격을 요하지 않음	1.4	0.2
기타	8.0	10.4
계	3.7	3.9

- 사회복지시설 복무관리담당자의 경우, 사회복지사가 가장 적합하다는 의견(73.8%)이 월등히 높은 반면에 전역장교나 병무행정 유경험자 15.2%, 심리상담가 4.6% 순서로 나타났다.
 - 반면에, 시군구 등 보건복지행정기관에서는 사회복지사의 비중이 38.5~41.5%로 낮은 대신에, 지역사회 명망가가 약 28%로 높은 지지를 받았다.
- 사회복지시설 복무관리담당자
 - 1순위 : 사회복지시설 및 서비스를 이해하는 사회복지사
 - 2순위 : 전역장교 또는 병무행정 유경험자
 - 3순위 : 심리상담가
- 보건복지행정기관 복무관리담당자 및 시군구 사회복지 담당자
 - 1순위 : 사회복지시설 및 서비스를 이해하는 사회복지사
 - 2순위 : 지역사회 명망가
 - 3순위 : 전역장교 또는 병무행정 유경험자
- 한편, 사회복무요원의 경우 사회복지시설과 보건복지행정기관 간에 거의 유사한 분포를 나타냈고, 사회복지사가 가장 적합하다는 의견이 약 55%로 월등히 높은 반면에 전역장교나 병무행정 유경험자는 약 22%로 나타났다.
- 사회복무요원의 의견
 - 1순위 : 사회복지시설 및 서비스를 이해하는 사회복지사
 - 2순위 : 전역장교 또는 병무행정 유경험자

- 3순위 : 기타 (사회복무요원 출신 전문가)
 - 특히, 사회복지시설과 보건복지행정기관에서 복무하고 있는 사회복지복무요원이 응답한 기타 의견(8.0%, 10.4%)이 주목할 만하며, 기타 의견의 대부분은 사회복지복무감독관으로서 사회복지복무요원 출신 사회복지사 등 전문가가 필요하다는 것이었음.
 - 즉, 일정기간이 지난 이후부터 사회복지복무요원으로 복무경험이 있는 사회복지사 등 전문가를 채용하는 것이 바람직하다는 의견인데, 이것은 병무청이 벤치마킹한 독일 민사복무제도의 지역 복무관리 담당관(RB) 90여명 중에 대다수가 민사복무요원 출신인 사실이 뒷받침해주고 있음.
- 이러한 결과는 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지복무요원이 각각 사회복지복무감독관에 대하여 기대하고 있는 역할 및 기능이 상이함을 단적으로 보여줌.
- 사회복지기관 복무관리담당자는 복무관리 측면을, 사회복지복무요원은 심리적·정서적 지지와 관련된 측면에서 복무지원 및 문제해결을 기대한다고 할 수 있음.

08

사회복무 관련 교육프로그램 평가



제8장

사회복무 관련 교육프로그램 평가

□ 이 장에서는 사회복무제도 운영과 관련된 교육프로그램 전반에 대하여 평가결과를 분석함.

- 먼저, 사회복무요원을 대상으로 실시 중인 직무교육에 대한 평가를 위해 직무교육의 내용과 사회복무요원이 수행 중인 직무간 관련성, 직무교육이 사회복무요원의 직무인식 제고 및 직무수행 능력 향상에 미친 긍정적인 효과, 향후 직무교육 강화의 필요성 및 구체적 내용, 직무교육 이후의 보수교육 도입 필요성 등을 분석함.
- 마지막으로, 사회복무기관의 복무관리담당자들을 대상으로 실시되는 교육프로그램에 대하여 살펴보았음.

185

제1 절 사회복무요원 대상 직무교육 평가

1. 직무교육 내용의 직무 관련성

가. 사회복무기관 복무관리담당자의 평가결과

□ 먼저, 사회복지시설 및 보건복지행정기관 복무관리담당자들을 대상으로 각 기관에 배치된 사회복무요원들이 한국보건복지인력개발원의 권역별 사회복무교육센터에서 2주간 이수한 직무교육 내용과 복무기관 내에서

수행 중인 직무의 관련성에 대한 평가결과를 분석하였음.

- 사회복지시설의 경우, 전혀 또는 대체로 관련성이 없다는 응답은 21.1%인 반면, 현재 수행 중인 직무와 대체로 또는 매우 관련성이 있다는 평가는 36.7%로 나타났으며, 보통 수준 이상으로 관련성이 있다고 평가한 복무관리담당자의 비율은 약 79%임.
- 이에 따라, 5점 척도 기준으로 사회복지시설 복무관리담당자가 평가한 직무교육 내용과 수행 중인 직무의 관련성 정도는 3.18점으로 중간보다 다소 높은 수준으로 나타남.
- 지역별로는 타 지역에 비해 지방 농어촌에 위치한 사회복지기관 복무관리담당자들의 평가가 다소 높았으나 통계적으로 유의미한 차이는 아니었으나, 직무교육 목적과 특성 상 직무 관련성에 대한 복무관리담당자의 평가는 기관유형별로 유의미한 차이가 나타남.
- 생활시설에서 평가한 직무 관련성은 3.23점으로 이용시설(3.13)에 비해 다소 긍정적이었으며, 복지대상자 특성에 따른 기관유형별로 살펴보면 노인복지시설의 복무관리담당자가 평가한 직무 관련성 평점이 3.27점으로 가장 높았으며, 아동 및 청소년시설(3.05) 및 지역자활센터 등 기타 사회복지시설(3.03)에서는 낮게 평가됨.

〈표 8-1〉 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)		시군구 담당(n=109)			
직무 관련성	3.18		2.88		2.90			
직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				사회복지 시설 (n=1,197)	
	생활 시설	이용 시설	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
직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	2.86	2.97	2.77	2.88	3.00	2.93	2.88	

주: 5점 척도(1점: 전혀 관련성이 없다 ~ 5점: 매우 관련성이 있다)의 평균

— 보건복지행정기관의 경우 2.88점으로 사회복지시설에 비해 0.3정도 낮았으며, 시군구 사회복지 담당공무원의 경우 2.90점으로 나타남.

- 보건복지행정기관 유형별로 살펴보면, 통계적으로 유의미한 차이는 아니었지만 복지행정 분야(2.86점)에 비해 보건의료 분야에서 2.97점으로 약간 높았음.

□ 이처럼 직무교육 내용과 해당 기관에서 복무 중인 사회복지요원이 수행 중인 직무의 관련성이 2.88~3.18점으로 중간 수준을 크게 넘지 못하는 이유는, 사회복지요원들이 각 복무기관에서 부여 받아서 수행하고 있는 업무가 복무기관의 특성 및 분야 또는 사회복지교육센터에서 2주 동안 이수한 직무교육 내용과는 무관하게 매우 다르기 때문임.

〈표 8-2〉 직무교육이 현재 직무와 관련 없는 이유(사회복지기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=253)	보건복지행정 (n=146)	시군구 담당 (n=33)
직무교육에서 배운 내용과 다른 업무수행	64.8	72.6	60.6
직무분야 변동	7.5	14.4	12.1
기타	27.7	13.0	27.3
계	100.0	100.0	100.0

— 사회복지기관의 복무관리담당자의 대부분(사회복지시설 64.8%, 보건복지행정기관 72.6%, 시군구 담당 60.6%)은 실제 사회복지요원들이 해당 복무분야의 특성에 적합하지 않은, 직무교육에서 이수한 내용과 다른 업무를 수행하기 때문이라고 응답하였음.

- 복무관리담당자의 7.5~14.4%는 사회복지요원의 복무분야가 직무교육 이후에 전혀 다른 영역으로 변동되었기 때문이라고 응답함.
- 앞서 아동/청소년 시설과 기타 사회복지시설의 직무 관련성 평가 결과가 다른 유형의 기관에 비해 상대적으로 낮게 나타난 이유 역시 직무교육에서 배운 내용과 다른 업무를 수행하고 있는 것과 관련된다고 판단할 수 있음.

- 반면에, 직무 관련성에 대한 평가점수가 3.27점으로 기관유형들 중에서 가장 높았던 노인복지시설의 경우 직무교육 내용과 상관 없이 다른 업무를 수행하기 때문이라는 응답이 약 50%로 가장 낮은 반면, 아동/청소년시설(77.8%), 기타 사회복지시설(71.4%)에서 다른 유형의 복무기관에 비해 월등히 높았음.
- 한편, 직무교육의 내용이 직무와 관련성이 없다고 평가한 기타 이유(사회복지시설 27.7%, 보건복지행정 13%, 시군구 담당 27.3%)로는 다음과 같이 다양한 의견이 제시되었음.
 - 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지요원을 사회복지과정으로, 시군구 및 읍면동 행정기관에서 복무 중인 사회복지요원을 사회복지공무원보조과정 등으로 통합하여 교육하는 방식의 한계
 - 사회복지요원이 이수한 직무교육 내용이 복무기관 관리담당자와 공유되지 못함으로써 직무분야 및 세부 직무내용 부여 시 이를 반영하여 지도하기 어려운 상황
 - 교육과정에 성실히 참여하지 않는 사회복지요원의 자세로 인해 직무교육에서 이수한 내용을 제대로 잘 기억하지 못하는 사례
 - 직무교육에 참여하기에 앞서 복무 자체에 대한 동기 및 직무교육 참여에 대한 동기부여 등 기본적 소양교육이 제대로 이루어지지 않은 상태
 - 2주간의 직무교육 과정과 별도로 복무기관 등 사회복지 현장에서 업무를 수행하며 직접 체득하는 것이 중요하며, 이를 위해서 현장 실습 강화 필요
- 이상과 같이 직무교육 내용과 수행 중인 직무와의 관련성에 대한 평가 결과 및 그 원인을 바탕으로 향후 직무교육 프로그램 구성 및 운영과 관련된 발전방향을 도출할 수 있음.
- 세부 복무기관 유형 및 직무분야별로 특성화된 맞춤형 교육내용이 제공될 수 있도록 직무교육의 세부과정을 구분하고 교육내용을 보다 다양하게 편성하는 방안을 모색해야 함.

평가결과는, 사회복지시설과 보건복지행정기관에서 공통적으로 앞서 제시한 직무 관련성에 대한 평가결과 상대적으로 높게 나타났다.

- 사회복지시설 복무관리담당자는 직무교육의 전반적인 도움정도를 3.61점으로 평가하였는데, 이것은 직무 관련성(3.18)에 비해 크게 높은 수준에 해당함.
 - 보건복지행정 분야 및 시군구 사회복지 담당공무원의 평가결과 역시 3.41점으로 직무 관련성(2.88~2.90)에 비해 약 0.5점 정도 긍정적인 평가를 내린 것으로 나타남.
- 이것은 사회복지기관 및 복무관리담당자의 입장에서 바라볼 때 직무 교육 실시가 단순히 직무 관련성 측면 이외에도 복무동기 부여 및 복무태도 등 다양한 차원에서 긍정적 변화를 유발시킨다는 점에서 중요하다고 인식하고 있으며 현재 2주간의 과정으로 운영되는 직무 교육이 이러한 부분에서 실제로도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 판단하고 있음을 보여주는 결과임.
- 이러한 결과는 직무 관련성 평가결과와 다르게 지역뿐만 아니라 기관유형에 따라서도 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았는데, 이것은 대부분의 사회복지기관 복무관리담당자들이 이러한 효과에 대해서 공감대를 형성하고 있기 때문이라고 할 수 있음.

〈표 8-3〉 직무교육의 전반적인 도움정도 평가(사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)		시군구 담당(n=109)			
평균	3.61		3.41		3.41			
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	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
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=430)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.44	3.30	3.44	3.44	3.33	3.24	3.41	

주: 5점 척도(1점: 전혀 관련성이 없다 ~ 5점: 매우 관련성이 있다)의 평균

나. 사회복무요원의 평가결과

□ 다음으로 사회복무요원을 대상으로 자신이 이수한 직무교육의 내용과 현재 수행하고 있는 직무의 관련성에 대해 실시한 평가결과를 분석함.

－ 먼저, 사회복지시설에서 복무하고 있는 사회복무요원이 평가한 직무교육의 직무 관련성에 대한 분석결과를 살펴보면, 5점 척도에 따른 평가를 기준으로 평균 2.87점에 불과하여 중간 수준에 약간 미치지 못하였으며, 앞서 살펴본 복무관리담당자의 평가결과(3.18)에 비해서 0.31점 낮게 나타났다.

• 전혀 또는 대체로 관련성이 없다는 응답은 38.4%로 나타난 반면, 수행 중인 직무와 대체로 또는 매우 관련성이 있다는 긍정적인 평가는 32.7%로 오히려 5.7%p 낮았으며, 보통 이상으로 직무 관련성이 있다고 평가한 사회복무요원을 포함하더라도 61.6%에 불과하여 복무관리담당자(78.9%)에 비해 17.3%p 낮은 수준임.

－ 한편, 보건복지행정 분야 사회복무요원의 경우에도 2.68점으로, 해당 기관 복무관리담당자(2.88)에 비해 0.2점 낮은 수준으로 분석됨.

〈표 8-4〉 직무교육과 현재 직무와의 관련성(사회복무요원)

직무 관련성			사회복지시설 (n=890)				보건복지행정 (n=848)	
평균			2.87				2.68	
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	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
구분	기관유형1		기관유형2					보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	2.65	2.77	2.55	2.68	2.83	2.71		2.68

주: 5점 척도(1점: 전혀 관련성이 없다 ~ 5점: 매우 관련성이 있다)의 평균

— 사회복지요원의 직무 관련성 평가결과는 지역별로 유의미한 차이를 나타내지 않았으나, 복무기관담당자에 대한 조사결과와 마찬가지로 세부 복무기관의 유형별로는 유의미한 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 3.05점으로 유일하게 중간 수준 이상으로 나타났음.
- 반면, 지역사회복지관과 기타 사회복지시설에 복무하는 사회복지요원들이 평가한 직무 관련성 정도는 각각 2.72점과 2.63점으로 상대적으로 낮은 수준이었음.
- 보건복지행정기관 사회복지요원의 경우 보건의료 분야(2.77)에서 복지행정 분야(2.65)보다 다소 높았으며, 기관유형별로는 시군구 복지행정기관에서 2.55점으로 보건소 및 지방의료원에 비해 가장 낮은 수준으로 평가되었음.

□ 이와 같은 사회복지요원의 직무 관련성에 대한 다소 부정적인 평가결과 역시, 직무교육에서 배운 내용과 실제로는 전혀 다른 업무를 수행하고 있는 상황으로부터 대부분 기인하고 있음.

— 전혀 또는 대체로 직무 관련성이 없다고 부정적으로 응답했던 사회복지시설 및 보건복지행정기관 사회복지요원의 86.8%와 85.2%가 직무교육 내용과 상이한 업무를 수행 중인 것으로 나타남.

〈표 8-5〉 직무교육이 현재 직무와 관련 없는 이유(사회복지요원)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=342)	보건복지행정 (n=379)
직무교육에서 배운 내용과 다른 업무수행	86.8	85.2
직무분야 변동	6.4	5.8
기타	6.7	9.0
계	100.0	100.0

□ 이상과 같은 사회복지시설 및 보건복지행정기관 사회복지요원의 직무 관련성 평가 결과는, 현재 한국보건복지인력개발원 내 권역별 사회복지 교육센터에서 2주 동안 실시하고 있는 직무교육 내용 자체의 적절성 및 교육과정 중 또는 수료 이후 이루어지는 직무교육 내용에 대한 만족도 평가결과와는 차원이 다른 것임을 확인할 수 있음.

— 특히, 사회복지기관 내에서 사회복지의 목표와 취지에 맞는 직무부여 및 적절한 사회복지요원 활용이 전제되지 않은 상태에서, 직무교육을 통해 사회복지요원에게 제공되는 지식 및 기술의 내용과 전문성을 강화하고 직무교육에 몰입하도록 교육프로그램을 다양화하여 동기를 유발하고 체험을 통해 교육내용에 대한 이해와 수용정도를 제고하기 위한 노력만으로는 직무교육 자체의 발전, 더 나아가 사회복지제도의 정책목표와 이상을 실현하는데 근본적인 한계가 있음을 확인할 수 있는 중요한 결과임.

• 사회복지요원이 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 사회적 으로 기여한다는 것은 사실상 기대하기 어려움.

— 직무교육 과정 및 내용이 실제 사회복지요원들이 수행 중인 직무와 얼마나 관련성이 높은지 또는 이러한 직무 수행에 긍정적인 영향을 미쳤는지에 대하여 정확하게 평가하기 위해서는 다양한 요인들이 복합적으로 고려되어야 함.

• 사회복지기관 내에서 사회복지요원들이 수행하는 직무가 세부적으로 어떤 유형의 업무인지, 자신이 수행하고 있는 직무에 대한 사회복지요원의 인식이 어떠한지, 자신이 담당한 역할이나 수행 중인 업무에 대해 전반적으로 얼마나 만족하고 있는지 등이 직무 교육 평가결과에 중요한 영향을 미친다고 할 수 있음.

• 따라서, 이러한 요인이 동시에 고려되면서 직무교육 성과 및 직무

교육 내용의 직무 관련성에 대한 평가가 이루어져야 함.

□ 이에 따라, 본 연구에서는 앞서 실태조사 결과를 살펴본 사회복지기관의 직무배정 여부 및 조정방식, 사회복지요원이 수행 중인 세부 직무내용, 사회복지요원의 직무인식(직무다양성, 직무정체성, 직무중요성, 직무자율성), 수행 중인 직무와 자신의 관심이나 적성 관련성, 수행 중인 업무량 및 업무만족도, 자신이 복무 중인 사회복지기관에 대한 조직몰입 정도 등과 연계하여 직무 관련성 평가를 위한 심층적인 분석을 실시하였으며, 그 분석결과는 다음과 같음.

□ 직무배정 및 조정방식에 따른 직무 관련성 평가결과

- 사회복지시설 및 보건복지행정 분야에서 복무하는 사회복지요원이 응답한 직무교육 내용의 직무 관련성 평가결과는 각각 2.87점과 2.68점이었으나, 사회복지요원이 복무기관에 최초 배치된 시점에서 사회복지기관의 직무배정 여부 및 결정방식에 따라 구분하여 분석한 직무 관련성에 대한 사회복지요원의 평가결과에는 통계적으로 유의미한 차이가 분명하게 나타났음.

〈표 8-6〉 직무배정 여부 및 결정방식에 따른 직무 관련성 평가결과

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
지정되지 않음	2.79	2.13
배치당시 지정되지 않았으나 협의하여 지정	3.05	2.98
배치당시 지정되지 않아 일방적 지정	2.62	2.56
배치당시 지정되어 있음	2.95	2.74

주: 5점 척도(1점: 전혀 관련성이 없다 ~ 5점: 매우 관련성이 있다)의 평균

- 복무기관에 최초 배치되었을 때 직무분야 및 내용이 지정되어 있지 않았으나 사회복지요원 자신과 협의하여 결정한 것으로 응답한 경우, 직무교육 내용의 직무 관련성 정도 평가결과는 사회복지시설 3.05점, 보건복지행정기관 2.98점으로 각각 가장 높았음.
 - 이러한 결과는, 사회복지요원과 사회복지기관 간의 사전 협의를

통한 복무기관의 선택 및 직무분야와 내용 결정을 중심으로 한 상호 선택제의 도입이 직무교육의 효과를 제고하는데 있어서도 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 간접적으로 보여주는 것임.

- 사회복지기관에 최초 배치 당시 복무기관의 결정에 의하여 이미 직무분야가 지정되어 있었던 사회복지요원의 평가 결과

☞ (사회복지시설) 2.95점 / (보건복지행정) 2.74점

- 약 1년 정도 복무기간이 지나간 조사시점까지도 구체적인 직무가 지정되어 있지 않은 사회복지요원의 직무 관련성 평가 결과

☞ (사회복지시설) 2.79점 / (보건복지행정) 2.13점

- 복무기관에 처음 배치되었을 때 직무가 배정되어 있지 않았으나 이후 사회복지요원의 의견수렴 없이 사회복지기관이 일방적으로 업무를 결정했다고 응답한 사회복지요원의 직무 관련성 평가결과

☞ (사회복지시설) 2.62점 / (보건복지행정) 2.56점

- 사회복지시설 사회복지요원의 경우, 처음 배치되었을 때 직무가 배정되어 있지 않았으나 이후 사회복지기관이 일방적으로 업무를 결정한 경우 2.62점으로 가장 낮았으며, 가장 높은 평가결과인 협의하여 결정한 경우(3.05)와는 0.43점의 차이를 나타냈음.

- 반면, 보건복지행정기관의 경우 직무가 지정되지 않고 수시로 다양한 업무를 수행하는 사회복지요원의 평가는 2.13점으로 거의 관련성이 없다는 결과였으며, 최초 배치 당시 직무분야를 협의해 결정한 경우(2.98)에 비해 무려 0.85점 낮은 수준이었음.

— 다음으로, 사회복지요원의 직무변동 여부 및 직무를 조정하는 시점과 방식에 따라서도 직무교육 내용과 수행 중인 직무 간 관련성 정도에 대한 평가결과가 상이하게 나타났음.

- 먼저, 사회복지요원의 요청에 따라 직무조정이 가능한 경우 직무교육의 직무 관련성에 대한 평가결과는 가장 높은 수준이었음.

☞ (사회복지시설) 3.10점 / (보건복지행정) 3.03점

- 당초 지정된 업무를 조정하거나 변경 없이 그대로 수행하고 있는

사회복지시설 사회복지요원의 평가결과는 3.04점으로 위의 결과보다 약간 낮은 수준이었으나, 보건복지행정기관 사회복지요원의 경우 2.79점으로 0.25점 낮게 나타났다.

☞ (사회복지시설) 3.04점 / (보건복지행정) 2.79점

- 일정한 주기를 두고 다른 사회복지요원들과 직무를 순환적으로 조정하는 사회복지시설 사회복지요원의 평가결과는 2.96점으로 전체적인 평가결과보다 높게 나타났으며, 보건복지행정 분야 사회복지요원의 경우 2.75점으로 평가하였음.

☞ (사회복지시설) 2.96점 / (보건복지행정) 2.75점

- 고정된 직무분야 없이 상황에 따라 지시하는 업무만을 수행하는 사회복지시설 사회복지요원의 평가결과는 2.83점으로 다소 낮은 반면, 보건복지행정기관의 경우 2.45점으로 가장 낮은 수준임.

☞ (사회복지시설) 2.83점 / (보건복지행정) 2.45점

- 마지막으로, 사회복지기관의 필요에 따라 수시로 자신의 직무가 변경된다고 응답했던 사회복지시설 사회복지요원의 평가결과는 2.76점으로 가장 낮은 수준이었으며, 보건복지행정기관의 경우 2.63점으로 분석됨.

〈표 8-7〉 직무변동 여부 및 조정방식에 따른 직무 관련성 평가결과

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
당초 지정된 직무 변동없음	3.04	2.79
기관의 필요에 따라 수시 변경	2.76	2.63
일정 주기로 변경	2.96	2.75
사회복지요원의 요청에 따라 변경	3.10	3.03
고정 분야 없음	2.83	2.45

주: 5점 척도(1점: 전혀 관련성이 없다 ~ 5점: 매우 관련성이 있다)의 평균

□ 사회복지요원이 사회복지기관 내에서 수행하는 세부 직무내용에 따른 직무 관련성 평가결과

- 사회복지시설 및 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지요원이 담당하고 있는 세부 직무내용별 수행여부에 따라서 직무교육 내용의 직무 관련성 평가결과는 상이한 수준으로 나타나, 실제로 수행 중인 직무의 내용이 매우 중요한 요인임을 확인할 수 있음.
- 사회복지기관의 특성에 따라 사회복지시설, 보건복지행정 분야에서 핵심적으로 제공되는 서비스 또는 실제 직무교육 과정을 구성하고 있는 교과목의 활용정도가 높은 직무분야 및 내용의 경우, 이러한 업무를 수행하는 사회복지요원은 그렇지 않은 사회복지요원에 비해 직무교육 내용의 직무 관련성 평가에 있어 상대적으로 매우 긍정적인 판단을 하는 것으로 분석됨.

〈표 8-8〉 사회복지시설 사회복지요원의 수행 직무내용별 직무 관련성 평가결과

구분	사회복지시설	
	해당 업무를 수행하는 사회복지요원	해당 업무를 수행하지 않는 사회복지요원
구조 및 치료활동 지원	3.26	2.86
기능향상 및 훈련 지원	3.14	2.83
신체활동 지원	3.11	2.70
정서적 지원	3.11	2.78
방문목욕	2.97	2.86
개인활동 지원	2.97	2.80
아동/청소년서비스	2.95	2.86
가사활동 지원	2.93	2.82
프로그램운영지원	2.88	2.86
상담/가정방문	2.88	2.87
환경미화	2.88	2.85
시설물 안전관리	2.81	2.93
후원품 관리/전달	2.77	2.98
행정사무보조	2.79	2.95
민원안내/직원연결	2.74	2.89
차량운전/주차관리	2.67	2.90

주: 5점 척도(1점: 전혀 관련성이 없다 ~ 5점: 매우 관련성이 있다)의 평균

- 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지무원의 경우, 구조 및 치료활동 지원(3.26점), 노인/장애인에 대한 기능 향상 및 훈련 지원(3.14점), 노인/장애인의 신체활동 지원(3.11점), 노인/장애인 등 클라이언트에 대한 정서적 지원(3.11점) 등과 관련된 직무를 주로 수행하는 사회복지무원은 이러한 업무를 수행하지 않는 사회복지무원들에 비하여 상대적으로 직무교육의 직무 관련성 정도를 더욱 높게 평가하였음.
 - 반면, 사회복지시설에서 경비, 출입 관리, 안전점검 및 보수, 창고 정리, 폐기물 관리 등의 시설물 안전관리 업무(2.81점), 우편물 관리, 홍보업무, 후원자 관리, 행사 운영 지원 및 기타 일반 행정 사무 보조업무(2.79점), 민원안내 및 직원연결(2.74점), 물품 관리 및 전달(2.77점), 차량운전 및 주차관리(2.67점) 등의 사회복지시설의 특성 및 서비스 내용에 적합하지 않은 업무를 수행하는 사회복지무원의 경우에는 해당 업무를 수행하지 않는 다른 사회복지무원과의 직무 관련성 평가결과가 오히려 낮게 나타났음.
- 보건복지행정기관에서 복무하는 사회복지무원의 경우, 보건의료 분야에서는 환자의 신체활동 지원(3.20점), 환자에 대한 정서적 지원(3.18점), 환자의 기능향상 및 훈련 지원(2.89점), 구조 및 치료활동 지원(2.82점) 등의 직무를 수행하는 사회복지무원은 이러한 업무를 수행하지 않는 사회복지무원들에 비해 직무교육의 직무 관련성 평가정도가 유의미한 수준으로 높게 평가하였음.
 - 또한, 시군구 및 읍면동 복지행정 분야에서는 복지서비스 증명서 발급(2.93점), 복지급여 신청접수(2.89점), 복지서비스 관련 민원안내 및 사회복지전담공무원 연결(2.80점), 행정문서 관리/작성(2.78점), 가정방문 보조(2.74점), 복지전산망 자료입력(2.71점) 등의 업무를 수행하는 사회복지무원의 직무 관련성 평가결과가 복지행정 분야에 복무하면서 이러한 업무를 수행하지 않는 사회복지무원에 비해 상대적으로 높게 나타났음.

〈표 8-9〉 보건복지행정 사회복무요원의 수행 직무내용별 직무 관련성 평가결과

구분	보건복지행정	
	해당 업무를 수행하는 사회복무요원	해당 업무를 수행하지 않는 사회복무요원
신체활동 지원	3.20	2.65
정서적 지원	3.18	2.66
복지서비스 증명서 발급	2.93	2.59
복지급여 및 검사 신청접수	2.89	2.66
기능향상 및 훈련 지원	2.89	2.67
구조 및 치료활동 지원	2.82	2.67
복지민원안내/직원연결	2.80	2.54
문서관리 및 작성	2.78	2.63
가정방문 보조	2.74	2.67
복지전산망 입력	2.71	2.65
차트 관리/정리	2.71	2.68
악성민원 대응	2.69	2.68
행정사무보조	2.68	2.68
의료장비 및 기구 점검	2.67	2.68
교육프로그램 운영지원	2.63	2.69
문서수발	2.62	2.74
검사실 준비/정리	2.57	2.69
검사/측정 보조	2.56	2.69
정부지원품 관리/전달	2.56	2.71
일반 증명서 발급	2.53	2.72
환경미화	2.47	2.71
시설물 안전관리	2.42	2.71
차량운전/주차관리	2.41	2.71
검역/방역 보조	2.35	2.71
의약품 관리	2.16	2.70

주: 5점 척도(1점: 전혀 관련성이 없다 ~ 5점: 매우 관련성이 있다)의 평균

- 반면, 보건복지행정기관에서 단순한 문서수발(2.62점), 검사 준비 및 정리(2.57점), 검사 및 측정 보조(2.56점), 정부지원품 관리 및 전달(2.56점), 일반 증명서 발급(2.53점), 환경미화(2.47점), 시설물 관리(2.42점), 차량운전 및 주차관리(2.41점), 검역 및 방역 보조(2.35점), 의약품 관리(2.16점) 업무를 수행하는 사회복무요원의 경우에 오히려 이러한 업무를 수행하지 않는 사회복무요원에 비해 직무 관련성을

낮게 평가하고 있음.

- 이러한 직무유형은 현행 직무교육 과정의 과목 구성을 고려할 때 직무 관련성이 떨어지는 업무라고 할 수 있으며, 사회복지 분야의 사회복지기관으로서 사회복지요원들이 담당할 것으로 기대할 수 있는 업무와는 다소 거리가 멀다고 할 수 있음.
- 특히, 시군구 및 읍면동에서 민원안내 및 직원연결, 각종 증명서 발급업무를 수행하더라도 복지서비스와 직접적으로 관련된 경우 직무 관련성 평가정도는 2.93점으로 주민등록 등 일반행정 측면 제증명 발급업무의 경우(2.53점)에 비해 0.4점이나 높게 나타난 것처럼, 직무교육에 대한 인식 및 평가는 사회복지요원이 실제로 사회복지제도의 취지와 사회복지요원들의 기대에 적합한 업무를 수행하는지에 달려 있다고 할 수 있음.

— 따라서, 향후 사회복지시설 및 보건복지행정 분야의 사회복지기관이 적절하게 사회복지요원을 활용하고 기관의 고유목적과 특성에 맞게 직무교육과 연계된 적절한 직무를 부여할 수 있도록 사회복지요원 활용 및 적정 직무내용과 관련된 매뉴얼이나 가이드라인을 마련하여 제공할 필요가 있음.

□ 다음으로, 사회복지요원의 직무인식, 직무내용과 적성과의 관련성, 수행 중인 업무량 및 업무만족도, 조직 몰입정도에 따른 직무 관련성 정도에 대한 평가결과를 살펴봄.

- 앞서 제5장에서 살펴본 사회복지요원의 직무 인식(직무 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 직무 자율성), 직무내용과 적성 관련성, 업무량 및 업무만족도, 조직몰입 정도 등에 대한 응답결과를 바탕으로 중간 수준(3점)을 기준으로 하여 해당 점수가 낮은 집단(1점, 2점)과 높은 집단(4점, 5점)으로 우선 구분하였으며, 각 집단별 직무교육 내용의 직무 관련성에 관한 평가결과를 비교 분석함.
- 직무인식 및 복무 만족도와 관련된 모든 요인에 있어 긍정적 인식을 가진 사회복지요원의 경우 부정적 인식을 지닌 사회복지요원에 비해,

직무 관련성 평가결과가 상대적으로 높게 나타났다.

- 각 요인별로 비교 분석결과를 살펴보면, 사회복지시설에 복무하고 있는 사회복지요원의 경우 자신의 직무 특성별로 인식하고 있는 정도(0.14~0.39)에 비해 복무관리담당자에 대한 인식(0.53), 적성 관련성(0.55), 업무 만족도(0.72), 조직 몰입정도(0.61), 종합적인 복무 만족도(0.64)에 따른 직무 관련성 평가결과의 차이가 더욱 크게 나타났다.
- 보건복지행정 분야에서 복무하고 있는 사회복지요원의 경우에는 직무인식과 관련된 하위 4개인 직무 다양성(0.44), 직무 정체성(0.13), 직무 중요성(0.36), 직무 자율성(0.60) 차이에 따른 직무 관련성에 대한 평가결과의 차이는 사회복지시설에 비해 상대적으로 큰 것으로 나타났다.
- 한편, 보건복지행정기관 사회복지요원의 경우도 직무인식에 비해 복무관리담당자에 대한 인식(0.68), 직무와 적성의 관련성(0.79), 업무 만족도(0.92), 조직 몰입정도(0.73), 종합적인 복무 만족도(0.84)에 따른 직무 관련성 평가결과의 차이는 더 큰 폭이었으며 그 정도는 사회복지시설에 비해서도 상대적으로 크게 나타났다.

〈표 8-10〉 사회복지요원의 직무인식 및 복무만족도 수준별 직무 관련성 평가결과

구분	사회복지시설		보건복지행정	
	높음 (많음)	낮음 (적음)	높음 (많음)	낮음 (적음)
직무 다양성	2.96	2.76	2.92	2.48
직무 정체성	2.90	2.76	2.69	2.56
직무 중요성	2.98	2.74	2.84	2.48
직무 자율성	3.09	2.70	3.05	2.45
직무와 적성의 관련성	3.18	2.63	3.15	2.36
조직 몰입정도	3.19	2.58	3.03	2.30
복무관리담당자에 대한 평가	3.08	2.55	3.00	2.32
업무량	2.74	2.83	2.56	2.67
업무 만족도	3.17	2.45	3.02	2.10
종합적인 복무 만족도	3.12	2.48	3.04	2.20

주: 5점 척도(1점: 전혀 관련성이 없다 ~ 5점: 매우 관련성이 있다)의 평균

□ 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 정도 사이의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같음.

〈표 8-11〉 사회복지요원의 직무요인과 직무 관련성 평가결과 상관관계

사회복지시설		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.	.003	.013	.040	.000	.000	.001	.000	.000	.000

보건복지행정		직무 다양성	직무 정체성	직무 중요성	직무 자율성	적성 관련성	업무량 정도	업무 만족도	조직 몰입도	종합적 만족도
직무 관련성	상관 계수	0.207	0.024	0.147	0.254	0.297	-0.079	0.303	0.303	0.373
	Sig.	.000	.486	.000	.000	.000	.022	.000	.000	.000

— 사회복지시설의 사회복지요원에 대한 상관관계 분석결과에 따르면, 업무량을 제외한 나머지 직무 요인은 사회복지요원의 직무 관련성 평가결과와 통계적으로 유의미한 수준에서 양의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.

- 직무인식과 관련된 4가지 하위 요인 중에서는 직무 자율성, 직무 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성 순서로 상관관계가 높았음.
- 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.

— 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지요원에 대한 분석결과, 사회복지시설과 달리 직무 정체성이 통계적으로 유의미하지 않았고

업무량을 제외한 나머지 직무 요인은 사회복무요원의 직무 관련성 평가결과와 양의 상관관계를 나타냈음.

- 직무인식과 관련된 4가지 하위 요인 중에서는 직무 자율성, 직무 다양성, 직무 중요성, 직무 정체성 순서로 상관관계가 높았음.
- 보건복지행정기관의 경우에도 사회복무요원이 수행 중인 직무의 적성 관련성, 업무 만족도, 조직 몰입정도, 종합적인 복무 만족도 등의 요인이 직무인식과 관련된 요인에 비하여 상대적으로 높은 상관관계를 나타냄.

2. 직무교육이 사회복무요원의 직무인식 제고에 미친 영향

□ 다음으로, 사회복무기관의 복무관리담당자 및 사회복무요원을 대상으로 직무교육이 사회복무요원의 직무 인식(사회복무요원으로서 자부심, 직무 수행에 대한 성취감, 직무에 대한 흥미) 제고에 미친 영향에 대한 조사 결과를 분석함.

- 직무교육의 효과에 대한 보다 정확한 평가를 위해 직무교육 내용과 사회복무요원이 수행하고 있는 직무의 관련성을 중간(3점) 이상으로 평가한 경우를 중심으로 분석함.
- 분석결과에 의하면 보건복지 분야의 모든 사회복무요원을 대상으로 2주간 실시되고 있는 직무교육은, 사회복지시설의 경우 직무인식과 관련된 3가지 지표 중에 직무수행의 성취감을 가장 크게 향상시킨 것으로 나타났으며 이어서 직무에 대한 흥미, 사회복무요원으로서의 자부심 순서로 영향을 미친 것으로 확인되었음.
 - 직무인식 관련 3가지 지표에서 사회복무기관 복무관리담당자의 직무교육 효과 평가점수가 사회복무요원의 평가결과보다 상대적으로 높게 나타났음.

□ 복무기관 유형(사회복지시설/보건복지행정기관)별로 직무교육이 직무인식 제고에 미친 효과에 대한 복무관리담당자의 평가결과는 다음과 같음.

— 사회복지요원으로서 자부심

☞ (사회복지시설) 3.39점 vs. (보건복지행정) 3.17점
vs. (시군구 사회복지 담당) 3.09점

— 직무수행에 대한 성취감

☞ (사회복지시설) 3.47점 vs. (보건복지행정) 3.21점
vs. (시군구 사회복지 담당) 3.15점

— 직무에 대한 흥미

☞ (사회복지시설) 3.44점 vs. (보건복지행정) 3.24점
vs. (시군구 사회복지 담당) 3.16점

- 보건복지행정기관의 경우, 앞서 사회복지시설과 달리 3가지 지표 중에 직무에 대한 흥미, 직무수행 성취감, 사회복지요원으로서의 자부심 순서로 긍정적인 영향을 미친 것으로 분석되었음.
- 복지행정 분야가 보건의료 분야보다 각각의 직무인식 지표별로 평가결과가 다소 높았음.
- 대부분의 지표에서 사회복지기관과 사회복지요원의 평가결과는 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않음.

〈표 8-12〉 직무교육이 사회복지요원으로서 자부심 제고에 미친 영향(사회복지기관)

구분	사회복지시설 (n=944)		보건복지행정 (n=284)		시군구 담당 (n=109)	
평균	3.39		3.17		3.09	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.38	3.40	3.33	3.41	3.58	3.33	3.39	3.39

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=284)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.24	2.95	3.29	3.23	3.00	2.85	3.17

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

〈표 8-13〉 직무교육이 직무수행에 대한 성취감 제고에 미친 영향(사회복지기관)

구분	사회복지시설 (n=944)		보건복지행정 (n=284)		시군구 담당 (n=109)	
평균	3.47		3.21		3.15	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.46	3.48	3.43	3.49	3.53	3.48	3.52	3.47

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=284)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.27	3.05	3.18	3.28	3.09	3.00	3.21

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

〈표 8-14〉 직무교육이 직무에 대한 흥미 제고에 미친 영향(사회복지기관)

구분	사회복지시설 (n=944)		보건복지행정 (n=284)		시군구 담당 (n=109)	
평균	3.44		3.24		3.16	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.42	3.46	3.40	3.44	3.59	3.43	3.44	3.44

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=284)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.28	3.11	3.24	3.29	3.15	3.04	3.24

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

□ 다음으로, 사회복지기관 유형(사회복지시설/보건복지행정기관)별로 사회복지복무요원들이 인식하고 있는 직무교육의 직무인식 제고 효과를 평가한 결과는 다음과 같음.

— 사회복지복무요원으로서 자부심

☞ (사회복지시설) 3.07점 vs. (보건복지행정) 3.05점

— 직무수행에 대한 성취감

☞ (사회복지시설) 3.20점 vs. (보건복지행정) 3.12점

— 직무에 대한 흥미

☞ (사회복지시설) 3.13점 vs. (보건복지행정) 3.11점

— 사회복지시설과 보건복지행정기관의 경우, 3가지 지표 중에서 직무 수행에 대한 성취감, 직무에 대한 흥미, 사회복지무요원으로서 자부심 순서로 높게 평가되었음.

〈표 8-15〉 직무교육이 사회복지무요원으로서 자부심 제고에 미친 영향(사회복지무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)					보건복지행정 (n=848)	
평균		3.07					3.05	
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.08	3.06	3.05	3.07	3.19	3.09	2.99	3.07
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.07	3.02	3.01	3.08	2.99	3.06	3.05	

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

〈표 8-16〉 직무교육이 직무수행에 대한 성취감 제고에 미친 영향(사회복지무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)					보건복지행정 (n=848)	
평균		3.20					3.12	
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.19	3.21	3.19	3.20	3.28	3.25	3.07	3.20
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.12	3.11	3.06	3.14	3.04	3.19	3.12	

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

〈표 8-17〉 직무교육이 직무에 대한 흥미 제고에 미친 영향(사회복무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)				보건복지행정 (n=848)		
평균		3.13				3.11		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.12	3.14	3.11	3.17	3.24	3.10	3.04	3.13
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.11	3.10	3.11	3.12	3.15	3.06	3.11	

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

- 사회복지시설에 복무 중인 사회복지요원의 평가결과가 보건복지행정 기관에 비해 약간 높았으나 큰 차이는 나타나지 않았음.
 - 대부분의 지표에서 사회복지기관과 사회복지요원의 평가결과는 기관유형(생활시설 vs. 이용시설 / 복지행정 vs. 보건의료)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않았음.
- 한편, 사회복지요원의 직무인식(직무 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 직무 자율성), 적성과의 관련성, 업무량 및 업무만족도, 조직몰입 정도, 직무교육의 직무 관련성 평가결과와 직무인식 제고에 미친 영향에 대한 평가결과 사이의 상관관계 분석결과는 다음과 같음.

〈표 8-18〉 사회복지요원의 직무관련 요인과 직무인식 제고 평가결과 상관관계

사회복지 시설		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.	.000	.000	.000	.000	.000	.285	.000	.000	.000	.000
보건복지 행정		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	0.174	0.113	0.139	0.247	0.308	-0.069	0.282	0.374	0.365	0.248
	Sig.	.000	.001	.000	.000	.000	.043	.000	.000	.000	.000

- 분석결과에 따르면, 업무량을 제외한 직무 관련 요인들은 직무교육이 사회복무요원의 직무인식 제고에 미친 영향에 대한 평가결과와 통계적으로 유의미한 수준에서 양의 상관관계를 가진 것으로 나타났다.
- 직무인식과 관련된 4가지 요인 중에는 직무 자율성, 직무 다양성, 직무 중요성, 직무 정체성 순서로 상관관계가 높았음.
- 적성 관련성, 업무 만족도, 복무기관에 대한 조직 몰입정도, 종합적인 복무 만족도 등의 요인이 직무인식과 관련된 요인에 비해 상대적으로 높은 상관관계를 나타냈음.

3. 직무교육이 사회복무요원의 직무수행 능력 향상에 미친 영향

□ 다음으로 앞서 직무교육이 직무인식 제고에 미친 영향을 분석한 방법과 마찬가지로, 사회복무요원이 수행 중인 직무 관련성 정도를 보통(3점) 이상으로 평가한 복무관리담당자와 사회복무요원을 대상으로 직무교육이 사회복무요원의 직무수행 능력(직무수행 속도, 직무에 대한 이해 제고, 직무수행 중 문제해결 능력) 향상에 미친 영향을 분석함.

- 우선 앞서 직무인식 제고에 대한 영향을 분석한 결과와 비교해보면, 복무관리담당자와 사회복무요원은 공통적으로 직무인식 제고에 비해 직무수행 능력 향상에 실질적인 영향을 미친다고 생각하고 있음.
- 직무수행 능력 관련 3가지 지표 중에는 수행 중인 직무에 대한 이해 수준을 높이는 효과가 가장 큰 것으로 나타났다.
- 복무관리담당자의 경우, 직무교육이 직무수행 속도와 직무수행 중 문제해결 능력 향상에 미친 영향을 비슷한 수준으로 평가했으나, 사회복무요원은 직무수행 속도보다는 직무수행 중 문제해결 능력 향상에 보다 큰 도움이 된 것으로 평가하였음.
- 복무관리담당자와 사회복무요원의 평가결과를 비교해보면, 앞서 직무인식 제고에 대한 평가와 마찬가지로 복무관리담당자의 평가점수가 사회복무요원보다 다소 높은 수준이었음.

- 복무기관 유형(사회복지시설/보건복지행정기관)별 직무교육이 직무수행 능력 향상에 미친 효과에 대한 복무관리담당자의 평가결과
- 직무수행 속도 향상
 - ☞ (사회복지시설) 3.49점 vs. (보건복지행정) 3.32점
vs. (시군구 사회복지담당) 3.28점
 - 직무에 대한 이해 제고
 - ☞ (사회복지시설) 3.72점 vs. (보건복지행정) 3.44점
vs. (시군구 사회복지담당) 3.40점
 - 직무수행 중 문제해결능력 향상
 - ☞ (사회복지시설) 3.50점 vs. (보건복지행정) 3.27점
vs. (시군구 사회복지담당) 3.28점
 - 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우, 사회복지시설과 달리 직무교육이 직무수행 중 문제해결능력 향상보다 직무수행 속도 향상에 더욱 긍정적인 영향을 미친 것으로 생각함.
 - 시군구 사회복지 업무 담당공무원, 보건복지행정 분야의 복무관리 담당자에 비해서 사회복지시설의 복무관리담당자가 직무교육의 효과에 대해 상대적으로 더욱 긍정적으로 평가하였음.

〈표 8-19〉 직무교육이 직무수행 속도 향상에 미친 영향(사회복무기관)

구분	사회복지시설(n=944)		보건복지행정(n=284)		시군구 담당(n=109)	
평균	3.49		3.32		3.28	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.53	3.46	3.52	3.44	3.57	3.49	3.43	3.49

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=284)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.38	3.12	3.24	3.42	3.19	3.00	3.32

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

〈표 8-20〉 직무교육이 직무에 대한 이해 제고에 미친 영향(사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=944)		보건복지행정(n=284)		시군구 담당(n=109)			
평균	3.72		3.44		3.40			
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.72	3.72	3.72	3.68	3.88	3.72	3.62	3.72
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=284)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.49	3.32	3.34	3.52	3.32	3.31	3.44	

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

〈표 8-21〉 직무교육이 직무수행 중 문제해결능력 향상에 미친 영향(사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=944)		보건복지행정(n=284)		시군구 담당(n=109)			
평균	3.50		3.27		3.28			
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=944)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.51	3.50	3.52	3.48	3.60	3.46	3.47	3.50
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=284)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.29	3.19	3.18	3.32	3.19	3.19	3.27	

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

□ 다음으로, 사회복지기관 유형(사회복지시설/보건복지행정기관)별로 사회복지복무요원이 인식하고 있는 직무교육의 직무수행 능력 향상에 미친 효과 평가결과는 다음과 같음.

- 직무수행 속도 향상
 - ☞ (사회복지시설) 3.26점 vs. (보건복지행정) 3.14점
- 직무에 대한 이해 제고
 - ☞ (사회복지시설) 3.47점 vs. (보건복지행정) 3.38점
- 직무수행 중 문제해결능력 향상

☞ (사회복지시설) 3.35점 vs. (보건복지행정) 3.25점

- 사회복지시설과 보건복지행정기관의 사회복지요원 모두, 3가지 지표 중에 직무에 대한 이해 제고, 직무수행 중 문제해결능력 향상, 직무수행 속도 향상 순서로 직무교육의 효과가 큰 것으로 평가하였음.
- 사회복지시설에 복무 중인 사회복지요원의 평가결과가 보건복지행정기관 사회복지요원에 비해 1.0점 가량 다소 높게 나타났음.

〈표 8-22〉 직무교육이 직무수행 속도 향상에 미친 영향(사회복무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)				보건복지행정 (n=848)		
평균		3.26				3.14		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.27	3.25	3.31	3.24	3.28	3.23	3.14	3.26
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.16	3.08	3.15	3.16	3.05	3.11	3.14	

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

〈표 8-23〉 직무교육이 직무에 대한 이해 제고에 미친 영향(사회복무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)				보건복지행정 (n=848)		
평균		3.47				3.38		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.50	3.46	3.51	3.46	3.49	3.42	3.48	3.47
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.38	3.37	3.35	3.39	3.44	3.30	3.38	

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

〈표 8-24〉 직무교육이 직무수행 중 문제해결능력 향상에 미친 영향(사회복무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)					보건복지행정 (n=848)	
평균		3.35					3.25	
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (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
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.27	3.22	3.23	3.28	3.20	3.23	3.25	

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움이 되지 않았다 ~ 5점: 매우 도움이 되었다)의 평균

□ 한편, 사회복지요원의 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.

〈표 8-25〉 직무관련 요인과 직무수행능력 향상에 대한 평가결과 상관관계

사회복지시설	직무 다양성	직무 정체성	직무 중요성	직무 자율성	적성 관련성	업무량 정도	업무 만족도	조직 몰입도	종합적 만족도	직무 관련성
직무수행능력향상	상관계수	0.141	0.232	0.164	0.252	0.286	-0.046	0.290	0.357	0.374
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.168	.000	.000	.000
보건복지행정	직무 다양성	직무 정체성	직무 중요성	직무 자율성	적성 관련성	업무량 정도	업무 만족도	조직 몰입도	종합적 만족도	직무 관련성
직무수행능력향상	상관계수	0.185	0.193	0.168	0.258	0.271	0.017	0.259	0.346	0.376
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.631	.000	.000	.000

- 업무량을 제외한 직무 관련 요인은 통계적으로 유의미한 수준에서 직무교육이 사회복지요원의 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 정체성의 상관관계가 상대적으로 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.
- 특히, 직무교육 내용의 직무 관련성 정도와 직무수행 능력 향상에 미친 영향에 대한 평가결과 사이의 상관관계(사회복지시설 0.501 / 보건복지행정 0.434)가 나머지 요인보다 가장 강하게 나타났음.
- 이러한 결과는 사회복지요원의 수행하고 있는 세부 직무내용이 직무교육에서 배운 다양한 내용과 관련성이 높을수록 직무교육 이수 후 나머지 복무기간(약 15~20개월)동안 필수적인 직무수행 능력(직무수행 속도, 수행 중인 직무에 대한 이해, 직무수행 중 문제해결능력)을 실질적으로 더욱 향상시킬 수 있음으로 보여주는 것으로, 직무교육과 복무기관에서 수행 중인 직무내용의 적절성 및 연계성은 직무교육의 효과성을 극대화하는데 매우 중요함을 의미한다고 할 수 있음.

4. 직무수행 능력 향상을 위한 직무교육 내용별 필요성

- 다음으로, 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지요원을 대상으로 직무 수행 능력의 향상을 위하여 향후 직무교육 프로그램 편성 시 우선적으로 강화가 필요하다고 생각하는 교육내용에 관한 조사결과를 살펴봄.
- 교육내용의 강화가 필요한 영역을 분야별 복지대상자에 대한 심층적 이해와 관련된 내용, 복무자세 및 동기 유발 관련된 내용, 사회복지 기관 및 각종 사업에 관한 이해 제고 관련 내용, 직무수행 지식 및 기술 향상 관련 내용 등 4가지로 구분하여 각각 조사함.
- 분석결과에 의하면, 사회복지요원의 직무수행 능력 향상을 위하여 향후

직무교육 프로그램 편성 시 각 영역별 교육내용을 강화해야 할 필요성 정도는 매우 높은 것으로 나타남.

- 특히, 복무기관 유형별 특성에 따라서 각 영역별 교육내용 강화에 대한 수요를 확인할 수 있었음.

□ 직무수행 능력 향상을 위한 직무교육 내용별 강화 필요성에 대한 복무기관 유형(사회복지시설/보건복지행정기관)별 복무관리담당자의 의견

- 다양한 복지대상자에 대한 심층적 이해

☞ (사회복지시설) 4.46점 vs. (보건복지행정) 4.04점

vs. (시군구 사회복지 담당) 3.85점

- 사회복지기관의 특성 및 각종 사업에 관한 이해 제고

☞ (사회복지시설) 4.31점 vs. (보건복지행정) 3.93점

vs. (시군구 사회복지 담당) 3.83점

- 직무수행과 관련된 지식 및 기술 향상

☞ (사회복지시설) 4.10점 vs. (보건복지행정) 3.96점

vs. (시군구 사회복지 담당) 3.65점

- 복무자세 변화 및 복무동기 강화

☞ (사회복지시설) 4.43점 vs. (보건복지행정) 4.15점

vs. (시군구 사회복지 담당) 3.98점

- 사회복지시설 복무관리담당자의 경우, 4가지 교육내용 강화 필요 영역 중에서 분야별 복지대상자에 대한 심층적 이해 관련 과목의 우선순위가 가장 높았으며, 다음으로 복무자세 및 동기유발 영역, 사회복지기관의 특성 및 각종 사업에 관한 이해 제고 영역 순서로 나타났으며, 직무수행 관련 지식 및 기술 향상 관련 영역의 필요성이 다른 영역에 비해서 상대적으로 낮게 나타났음.
- 보건복지행정 분야 및 시군구 사회복지 담당공무원 등 행정기관 복무관리담당자의 경우, 4가지 교육내용 강화 필요영역 중에서 복무자세 및 동기유발 영역의 필요성이 가장 높게 지적되었으며, 다음으로 복지대상자에 대한 심층적 이해 영역이 높게 나타남.

〈표 8-26〉 복지대상자 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)			시군구 담당(n=109)		
평균	4.46		4.04			3.85		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (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
구분	기관유형1		기관유형2					보건복지행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	4.03	4.08	3.98	4.04	4.02	4.17	4.04	

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

〈표 8-27〉 사회복지기관 및 사업 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)		시군구 담당(n=109)			
평균	4.31		3.93		3.83			
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.24	4.35	4.30	4.20	4.28	4.51	4.40	4.31
구분	기관유형1		기관유형2					보건복지행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.93	3.95	3.84	3.95	3.88	4.05	3.93	

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

〈표 8-28〉 직무수행 관련 지식 및 기술 영역의 교육 강화 필요성(사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)		시군구 담당(n=109)			
평균	4.10		3.96		3.65			
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (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
구분	기관유형1		기관유형2					보건복지행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.97	3.93	3.75	4.02	3.90	3.98		3.96

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

〈표 8-29〉 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성(사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)		시군구 담당(n=109)	
평균	4.43		4.15		3.98	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	4.12	4.26	3.95	4.15	4.20	4.34	4.15

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

□ 다음으로, 직무수행 능력 향상을 위한 직무교육 내용별 강화 필요성에 대한 복무기관 유형별 사회복지무원의 의견은 다음과 같음.

- 다양한 복지대상자에 대한 심층적 이해
 - ☞ (사회복지시설) 3.93점 vs. (보건복지행정) 3.69점
- 사회복지기관의 특성 및 각종 사업에 관한 이해 제고
 - ☞ (사회복지시설) 3.75점 vs. (보건복지행정) 3.63점
- 직무수행과 관련된 지식 및 기술 향상
 - ☞ (사회복지시설) 3.86점 vs. (보건복지행정) 3.78점
- 복무자세 변화 및 복무동기 강화
 - ☞ (사회복지시설) 3.86점 vs. (보건복지행정) 3.80점
 - 사회복지시설에 복무 중인 사회복지무원이 생각하는 교육내용별 강화 필요성 정도는 보건복지행정기관에 비해 다소 높게 나타남.
 - 사회복지시설 사회복지무원의 경우, 복무관리담당자와 마찬가지로 복지대상자에 대한 심층적 이해 영역이 가장 필요하다고 생각함.
 - 반면에, 보건복지행정 분야 사회복지무원들은 복무자세 및 동기 유발 영역에 대한 필요성이 가장 높았으며, 사회복지기관의 특성 및 각종 복지사업에 관한 이해 영역은 상대적으로 가장 낮았음.

〈표 8-30〉 복지대상자 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

구분			사회복지시설 (n=890)			보건복지행정 (n=848)		
평균			3.93			3.69		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.70	3.69	3.52	3.75	3.79	3.58	3.69

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

〈표 8-31〉 사회복지기관 및 사업 이해 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

구분			사회복지시설 (n=890)			보건복지행정 (n=848)		
평균			3.75			3.63		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.67	3.51	3.70	3.66	3.58	3.44	3.63

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

〈표 8-32〉 직무수행 관련 지식 및 기술 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

구분			사회복지시설 (n=890)			보건복지행정 (n=848)		
평균			3.86			3.78		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.86	3.86	3.86	3.92	3.93	3.81	3.69	3.86
구분	기관유형1		기관유형2					보건복지행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.78	3.78	3.77	3.79	3.78	3.79	3.78	

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

〈표 8-33〉 복무 태도변화 및 동기유발 영역의 교육 강화 필요성(사회복무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
평균		3.86		3.80	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.81	3.77	3.69	3.84	3.85	3.69	3.80

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

제2절 사회복지요원 대상 보수교육의 필요성 및 도입방안

- 현재 기초군사훈련 이후 사회복지요원을 대상으로 실시되는 교육체계는 병무청이 담당하는 소양교육과 수요부처(보건복지부)가 직접 담당하는 직무교육으로 구분됨.
- 보건복지 분야 직무교육은, 보건복지부가 한국보건복지인력개발원 사회복지교육본부(1본부 6센터)에 위탁하여 실시하고 있음.
 - 교육과정은 보건복지부와 관련된 보건복지 분야 복무영역으로, 사회복지과정, 사회복지공무원 보조과정, 보건의료과정으로 분류됨.
 - 2010년부터 사회복지과정 중 일부를 노인복지과정 및 장애인복지과정으로 세분하여 시범적으로 운영하고 있음.
 - 직무교육 기간은 2주간으로, 총 70시간의 직무교육이 진행됨.
- 한편, 최초 배치된 이후 얼마 지나지 않아 참여하게 되는 사회복지요원 대상 직무교육의 한계를 보완하기 위해 심화교육 및 보수교육의 도입을 검토할 수 있으며, 보건복지 분야에서 충분한 경험과 전문적인 업무수행 능력을 갖추어 장기적으로 사회복지서비스 분야에서 중요한 역할을 담당할 수 있도록 전문교육 도입이 필요하다는 지적도 있음.

- 향후 2~4주 기간의 심화교육 과정을 개발, 전문자격증을 취득하여 사회복지 분야의 직업 선택 및 사회진출과 연계할 수 있는 프로그램 개발도 적극 검토할 수 있음.
 - 또한, 직무교육 이수 후 복무능력 향상 및 지속적으로 양질의 사회 서비스를 제공하기 위하여 주기적인 보수교육의 도입이 필요함.
 - 거점별 1~2일 집합교육 및 온라인을 통한 사이버 교육방식 등 다양한 보수교육 추진방안 검토가 필요한 시점임.
 - 보건복지인력개발원 사회복지센터는 전국 6개 권역별 거점 센터를 운영하고 있어 향후 사회복지요원의 보수교육 시 해당 지역 인근의 사회복지요원의 접근성이 용이하며 이러한 센터를 주축으로 교육의 체계화 및 효율적 운영이 가능할 것으로 판단됨.
 - 또한, 6개 권역별로 이미 시설과 강사 풀이 운영되고 있으므로, 보수교육 도입을 위한 인프라는 이미 구축된 상태임.
 - 향후, 보수교육 시 직무교육과의 연계 및 정합성 등을 고려하여 한국보건복지인력개발원 사회복지센터를 활용하는 방안을 긍정적으로 검토할 필요성 제기됨.
- 이와 관련하여 본 연구에서는 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지요원을 대상으로 사회복지요원에 대한 보수교육 필요성 및 도입방안과 관련된 조사를 실시하였음.
- 도입방안과 관련해서는 보수교육의 주기 및 기간에 대해 분석함.
- 직무교육 이후의 보수교육 실시의 필요성에 대한 조사결과를 살펴보면 다음과 같음.
- 사회복지시설 복무관리담당자의 81.3%가 직무교육 이후 보수교육의 필요성에 공감하는 것으로 나타났음.
 - 보건복지행정기관 복무관리담당자 및 시군구 사회복지 업무 담당 공무원의 경우, 이보다 조금 낮은 72.6%와 76.1%가 보수교육 신설이 필요하다고 응답함.
 - 지역에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않은 반면, 사회복지시설

및 보건복지행정기관 세부 유형에 따라 보수교육 도입의 필요성에 대한 의견에 있어 통계적으로 유의미한 차이가 존재함.

- 사회복지시설의 경우, 지역사회복지관과 노인복지시설에서 각각 84.5%와 82.6%로 높았으며, 아동 및 청소년 시설은 77.6%로 가장 낮게 나타났다.
- 보건복지행정기관 중, 시군구 및 읍면동 등의 복지행정 기관 복무 관리담당자의 76.6%가 긍정적으로 응답한 반면 보건소 및 지방의료원 등 보건의료 분야의 복물관리담당자는 59.4%만이 필요한 것으로 응답하였음.

〈표 8-34〉 직무교육에 대한 보수교육 필요여부(사회복무기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)		시군구 담당(n=109)	
필요	81.3		72.6		76.1	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
필요	80.3	82.0	82.6	79.7	77.6	84.5	82.0	81.3

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
필요	76.6	59.4	77.0	76.5	58.3	61.0	72.6

□ 복물관리담당자와 달리, 사회복지무요원의 경우에는 보수교육에 대해 다소 부정적인 것으로 나타났다.

- 사회복지시설 및 보건복지행정기관에 복무하고 있는 사회복지무요원 모두 보수교육 신설이 필요하다는 의견(48.8%, 42.3%)보다 오히려 필요하지 않다는 의견이 다소 높게 나타났다.

- 이것은 복물관리담당자의 긍정적인 의견보다 약 30%p 정도 낮은 수준으로, 직무교육을 이수하고 각자의 복무기관에서 복무 중인

사회복무요원의 판단은 다소 유보적임을 확인할 수 있음.

- 지역별로 살펴보면, 농어촌 지역에서 대도시보다 보수교육 도입에 대해 긍정적인 것으로 나타났음.
- 사회복지시설의 경우, 생활시설과 이용시설 사이에는 큰 차이가 없었으나, 사회복지요원 중 가장 큰 비중을 차지하고 수발 보조 등 복무 난이도가 상대적으로 높은 장애인 및 정신보건 복지시설, 노인복지시설에서 복무하는 사회복지요원의 경우에는 보수교육 신설에 대한 긍정적 의견이 각각 52.3%와 50.2%로 상대적으로 높게 나타났음.
- 보건복지행정기관의 경우, 복지행정 분야에서 43.8%로 보건의료 (38.1%) 분야보다 다소 높았으나 세부 유형별로 살펴보면 시군구 및 보건소에서 낮은 반면 읍면동과 지방의료원에서는 필요하다는 응답이 각각 45.4%와 40.%로 나타남.

〈표 8-35〉 직무교육에 대한 보수교육 필요성(사회복무요원)

(단위: %)

구분		사회복지시설 (n=890)				보건복지행정 (n=848)			
필요		48.8				42.3			

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
필요	49.3	48.4	50.2	52.3	47.5	45.7	40.7	48.8

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
필요	43.8	38.1	38.1	45.4	35.5	40.7	42.3

- 이처럼 보수교육 신설의 필요성에 대한 사회복지요원의 의견이 다소 엇갈리는 이유와 기관유형에 따라서 차이가 존재하는 중요한 이유는, 앞서 직무교육의 직무 관련성 및 효과에 대한 평가결과에서 분석한

결과와 같이 아무리 양질의 직무교육을 제공하고 이를 이수할지라도 각자의 복무기관으로 복귀한 이후 실제로 수행하는 구체적인 직무가 직무교육에서 배운 내용과 관련되지 않거나 이를 적절하게 활용할 수 없는 상황에 직면하기 때문이라고 할 수 있음.

- 이러한 상황에서는 사회복지복무요원들이 보수교육 참여의 필요성에 대하여 경험적으로 공감할 가능성이 낮으며, 실제로 보수교육을 이수한 이후에도 기대할 수 있는 변화나 효과가 없다고 판단하는 것은 당연한 결과라고 할 수 있음.
- 따라서, 앞서 직무교육에 대한 평가 과정에서 언급한 바와 같이 사회복지복무제도의 운영과 관련된 교육프로그램들이 성과를 거두기 위해서는, 사회복지복무기관 및 복무관리담당자들의 적절한 사회복지복무요원 활용 및 직무부여 등이 선행되어야 하는 필수적 조건이라고 할 수 있음.
- 이를 위해서는 병무청과 보건복지부 등 수요부처, 사회복지복무기관 간의 협조체계 구축, 적절한 사회복지복무요원 활용과 직무부여 관련 매뉴얼 마련 및 가이드라인 제시 등 제도 개선을 위한 적극적인 노력을 필요로 함.

□ 한편, 보수교육 주기에 대한 복무관리담당자의 응답을 살펴보면 적절한 보수교육 실시 시점은 복무기관 유형별 복무관리담당자 내에서, 그리고 복무관리담당자와 사회복지복무요원 간에 의견이 엇갈렸음.

- 사회복지시설 복무관리담당자의 경우 1년(26.9%) 이후 또는 9개월(25.9%) 이후가 적절하다는 응답이 상대적으로 높았음.
 - 지역별 차이보다는 기관유형에 따라 선호하는 보수교육 시점이 다르게 나타났으나 전반적으로 직무교육 수료 9개월 이후 또는 1년 경과 후에 실시하는 것이 적절하다는 의견이 높았음.
 - 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우 6개월 이내 또는 1년 이후가 적절하다는 응답이 상대적으로 높았음.
- 사회복지시설 사회복지복무요원의 경우, 37.1%가 직무교육을 수료한 후

6개월 이내라고 응답했으며, 6개월~1년 이내가 약 41.2%인 반면에 1년이 지난 이후가 적절하다고 응답한 비율은 19.4%에 불과했음.

- 이와 같은 사회복무요원의 응답결과는 약 2년 또는 향후 21개월 수준으로 단축될 예정인 복무기간을 고려한 결과라고 할 수 있음.
- 현재 직무교육이 입대 이후 복무기간이 약 2~3개월 지난 시점에 이루어지고 있으므로, 직무교육 이수 후 1년 이상 지난 이후에 보수교육을 받게 된다면 실제로 복무 중에 활용 가능한 기간은 6~9개월에 불과하기 때문에, 보수교육은 직무교육 수료 후 6개월 또는 9개월 이내에는 실시되어야만 최소한 1년 이상의 잔여 복무 기간 중에 각자의 복무기관에서 수행하는 직무에 실제 활용할 수 있다고 생각하는 것으로 판단됨.
- 보건복지행정 분야의 사회복무요원 역시 6개월 이내 또는 9개월 이내라는 응답이 상대적으로 높았으나, 1년 이후가 적절하다는 응답도 24%로 나타남.

〈표 8-36〉 직무교육 수료 후 적절한 보수교육 시점

(단위: %)

사회복무기관	사회복지시설(n=973)	보건복지행정(n=301)	시군구 담당(n=79)
6개월 이내	23.1	31.9	32.9
6-9개월	20.5	18.6	15.2
9개월-1년	25.9	22.3	21.5
1년 이후	26.9	26.9	29.1
기타	3.6	0.3	1.3
계	100.0	100.0	100.0

사회복무요원	사회복지시설 (n=434)	보건복지행정 (n=359)
6개월 이내	37.1	28.1
6-9개월	20.7	22.6
9개월-1년	20.5	19.8
1년 이후	19.4	24.0
기타	2.3	5.6
계	100.0	100.0

□ 한편, 보수교육을 실시할 경우 적절한 보수교육 기간에 대한 응답 역시 복무관리담당자와 사회복지사 간에 상이한 것으로 분석됨.

- 사회복지시설 복무관리담당자의 경우, 3일이 34.6%로 가장 높았고 1주 이하가 적절하다는 응답이 65.1%(3일 34.6%, 1주 30.5%)로 나타났으며 직무교육과 동일하게 2주 동안의 보수교육이 적절하다는 의견은 8.1%에 불과하였음.
- 보건복지행정기관 복무관리담당자의 대부분은 1주가 적절하다고 응답하였음.

〈표 8-37〉 직무교육 수료 후 적정 보수교육 기간

(단위: %)

사회복무기관	사회복지시설(n=973)	보건복지행정(n=301)	시군구 담당(n=79)
1일	23.1	12.5	9.9
3일	34.6	27.7	25.9
1주	30.5	43.9	54.3
2주	8.1	13.9	6.2
기타	3.6	2.0	3.7
계	100.0	100.0	100.0

사회복무요원	사회복지시설 (n=434)	보건복지행정 (n=359)
1일	2.5	4.2
3일	5.5	13.1
1주	38.7	39.3
2주	45.9	37.9
기타	7.4	5.6
계	100.0	100.0

- 이러한 결과는 사회복지기관의 사회복지사 활용 측면과 함께 현재 직무교육이 2주 동안 이루어지는 상황을 고려하여 보수교육이 지닌 특성을 감안한 의견이라고 판단할 수 있음.
- 반면에, 사회복지요원이 적절하다고 응답한 보수교육 기간은 최소한 1주 이상(사회복지시설 84.6%, 보건복지행정 77.2%)으로 나타났다.
- 사회복지시설 사회복지사의 경우 직무교육과 동일한 수준으로 2주가 적절하다는 응답이 45.9%로 가장 높았으나, 1주일이 적절

하다는 의견도 38.7%에 이른 반면, 보건복지행정 분야 사회복지부
요원의 경우 1주가 적절하다는 의견이 39.3%로 가장 높았음.

- 앞서 살펴본 사회복지기관 복무관리담당자와 사회복지요원의 의견과
2주 동안의 직무교육 내용 중 복무수행 중의 직무와 관련된 과목,
사회복지교육센터의 행정업무 가능성 등을 종합적으로 고려할 경우,
보수교육을 신설한다면 직무교육을 이수한 후 6~9개월 경과 시점에
약 1주일 동안 보수교육을 실시하는 것이 바람직하다고 할 수 있음.

제3절 사회복지요원 대상 사회복지기관 자체 교육프로그램

□ 여기서는 보건복지 분야 사회복지요원을 대상으로 현재 운영 중인 직무
교육 외에 기본적인 오리엔테이션, 현장 직무교육 또는 복무동기 유발을
위해 사회복지요원을 대상으로 사회복지기관이 자체적으로 운영 중인
교육프로그램 실시여부 및 교육내용에 대한 조사결과를 살펴봄.

- 복무관리담당자를 대상으로 해당 복무기관의 자체적인 교육프로그램
실시여부를 조사한 결과, 사회복지시설과 보건복지행정기관의 50.8%
와 35.6%에서 이와 같은 프로그램을 운영하고 있는 것으로 나타났음.

〈표 8-38〉 사회복지기관의 자체 교육프로그램 운영여부

(단위: %)

구분		사회복지시설 (n=1,197)				보건복지행정 (n=430)		
실시		50.8				35.6		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
실시	48.1	52.7	50.3	50.8	49.0	56.3	46.7	50.8
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=430)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
실시	35.3	36.6	44.3	33.2	26.7	51.2	35.6	

- 농어촌 지역 사회복무기관의 경우 36.6%에 불과할 정도로 지역간 차이가 존재하였으며, 비교적 규모가 큰 이용시설에 비하여 생활시설에서 이러한 자체교육을 실시하는 비율이 상대적으로 낮았음.
 - 보건복지행정기관의 경우, 세부적인 기관유형별로 유의한 차이가 나타났는데 시군구 복지행정 기관과 지방의료원의 경우 각각 44.3%와 51.2%로 높게 나타난 반면, 읍면동과 보건소 등에서는 30% 내외에 불과하였음.
- 한편, 사회복무요원을 대상으로 복무 중인 기관이 실시한 자체 교육프로그램 참여경험을 조사한 결과, 사회복지시설의 경우 복무관리담당자의 응답(50.8%)보다 다소 낮은 43.1%가 참여한 경험이 있다고 응답함.
- 반면, 보건복지행정기관의 경우 복무관리담당자의 응답(35.6%)보다 2배 이상 높은 73.5%가 참여경험이 있다고 응답하였는데, 이러한 차이는 시군구 및 읍면동, 보건소 등 지방자치단체 소속 복무기관의 사회복무요원들의 경우 실제 근무하는 기관이 아닌 시군구 사회복무업무 담당공무원이 소집한 경우를 고려한 것으로 판단됨.
 - 지역별로 살펴보면, 복무기관 자체 교육프로그램에 참여 경험이 있는 사회복무요원은 수도권, 광역시 등 대도시 지역에서 더 높게 나타난 반면 농어촌에서 상대적으로 낮았음.

〈표 8-39〉 사회복무요원의 자체 교육프로그램 참여경험

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
필요	43.1	73.5

- 한편, 자체 교육프로그램을 운영 중이라고 응답한 복무기관을 대상으로 사회복무요원에 대한 교육내용을 조사한 결과, 교육프로그램을 구성하고 있는 주된 내용은 사회복지시설의 경우 ‘사회복무요원 최초 배치 당시 해당 사회복지시설 및 사업 등에 관한 오리엔테이션’이 67.1%로 가장

높은 것으로 분석됨.

- 다음으로 사회복지부요원의 직무 관련 실무교육(15.4%), 인성교육 및 동기부여를 위한 교육(7.9%), 사회봉사에 대한 기초 이론교육(3.1%), 보수교육(2.1%) 순서로 나타났음.

- 특히, 지역사회복지관 등 이용시설에서는 오리엔테이션(86.7%)이 주로 실시된 반면 아동/청소년시설과 노인복지시설 등에서는 주로 직무수행과 관련된 현장 실무교육이 중점적으로 제공되고 있었음.

〈표 8-40〉 기관유형별 사회복지기관 자체 교육프로그램 내용

(단위: %)

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지 시설 (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
봉사이론교육	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
인성교육	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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=153)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
오리엔테이션	31.9	48.6	40.7	29.2	50.0	47.6	35.9
봉사이론교육	6.0	5.4	-	7.9	6.3	4.8	5.9
실무교육	32.8	27.0	25.9	34.8	18.8	33.3	31.4
보수교육	14.7	10.8	18.5	13.5	25.0	-	13.7
인성교육	14.7	8.1	14.8	14.6	-	14.3	13.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 보건복지행정 분야 사회복지기관의 경우도 오리엔테이션(35.9%)이 가장 높은 비중을 차지하였으나, 사회복지시설에 비해 실무교육(31.4%), 보수교육(13.7%), 인성교육 및 동기부여(13.1%)도 높은 것으로 나타남.
- 이외에도 각 사회복지기관들은 다양한 방식과 내용으로 자체적으로

실시하는 교육프로그램을 운영하고 있었음.

- 해당 복무기관 직원들과의 간담회
- 복무관리 규정 및 기관 자체규정에 대한 교육
- 사회복지요원의 중요성 및 역할에 대한 교육
- 해당 복무기관의 복지대상자에 대한 이해 제고 및 클라이언트를 대하는 태도 및 자세에 관한 교육
- 안전 교육 및 복무관리에 대한 교육
- 일반적인 기관 내 직원대상 교육 시 동일하게 참여

제4절 사회복지기관 복무관리담당자 대상 복무관리 교육

□ 지난 3년 동안 보건복지 분야의 사회복지제도를 운영함에 있어 중점을 두어왔던 교육프로그램은 사회복지요원을 대상으로 실시하고 있는 직무 교육이라고 할 수 있으며, 이것은 사회복지제도가 기존 공익근무제도와 차별화되는 중요한 요인이므로 그 의미와 성과는 향후 지속적으로 강조되어야 할 것임.

□ 사회복지제도의 성공적 정착과 지속적인 발전을 위해서는 국민과 사회복지요원을 활용하고 있는 사회복지시설 및 보건복지행정기관의 신뢰 및 긍정적인 평가가 중요하다고 할 수 있음.

- 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.
- 2010년 3월, 사회복지시설을 대상으로 실시한 1차 사회복지실태조사 결과를 바탕으로 사회복지시설 복무관리담당자에 대한 순회교육을 실시하였으나, 제도 시행이후 복무기관담당자에 대한 교육프로그램은 정례화 되지 못했으며, 교육내용도 부족한 상황이라고 할 수 있음.

- 이에 따라, 본 연구에서는 사회복지시설과 보건복지행정기관의 복무관리담당자를 대상으로 복무관리 교육프로그램 참여경험 등의 조사결과를 살펴보고, 향후 복무관리 지원, 적절한 사회복지요원 활용과 직무부여를 위해 필수적인 복무관리담당자 대상 교육프로그램의 체계적 운영방안을 모색함.
- 먼저, 복무관리담당자를 대상으로 사회복지제도 소개 및 복무관리 등 관련 업무에 필요한 정보 제공을 위한 교육프로그램의 참여 경험을 조사한 결과, 사회복지시설 복무관리담당자의 88.1%가 관련된 교육 프로그램 참여경험이 있는 것으로 나타났음.
 - 반면에, 지방의료원을 제외하면 대부분이 공무원에 해당하는 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우에는 불과 36.3%만이 사회복지관련 교육프로그램에 참여한 것으로 확인되었음.
 - 특히, 사회복지시설과 유사하게 복무관리담당자를 지정 운용하는 지방의료원(82.9%)을 제외할 경우 이러한 비율은 더욱 낮아지며, 읍면동 및 보건소에서 사회복지요원을 직접 관리하며 활용하고 있는 공무원의 경우 교육프로그램 참여경험이 30%에도 미치지 못하는 것으로 나타났음.
 - 따라서, 사회복지시설 복무관리담당자 이외에도 보건복지행정기관 복무관리담당자들을 대상으로 한 교육프로그램을 통해 사회복지관련 정보를 제공하고 사회복지제도 및 사회복지요원에 대하여 긍정적 인식을 가질 수 있도록 하는 것이 필요하다고 할 수 있음.

〈표 8-41〉 기관유형별 복무관리담당자의 복무관리 교육 참여경험

(단위: %)

구분			사회복지시설 (n=1,197)			보건복지행정 (n=430)		
참여경험 있음			88.1			36.3		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=1,197)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
참여	88.3	88.0	87.2	87.9	86.4	90.8	90.2	88.1

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
참여	32.5	48.5	49.2	28.7	25.0	82.9	36.3

□ 한편, 복무관리 교육프로그램에 참여한 경험이 있는 복무관리담당자를 대상으로 지난 1년 동안 교육 참여횟수를 조사한 결과, 사회복지시설의 경우 2회가 49.4%로 가장 높게 나타났으며, 1회는 32.1%였음.

— 지난 1년간 사회복지부 관련 교육프로그램 참여경험이 있는 사회복지시설 복무관리담당자의 평균 참여횟수는 1.91회로 반기별로 약 1회 정도의 교육기회가 있었던 것으로 확인된 반면, 보건복지행정기관의 경우 1.51회로 상대적으로 교육 참여횟수가 낮았음.

• 농어촌 지역의 평균 참여횟수가 통계적으로 유의미한 수준으로 낮게 나타난 반면, 세부 기관유형에 따라서 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

— 연간 평균 교육일수는 1.95일로 나타나 대부분의 교육이 1일 과정의 형태로 이루어진 것으로 나타났음.

〈표 8-42〉 기관유형별 복무관리담당자의 복무관리 교육 참여횟수

구분			사회복지시설 (n=1,055)			보건복지행정 (n=156)		
교육참여 횟수(회)			1.91			1.51		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=1,055)
	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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=156)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	1.54	1.43	1.87	1.42	1.20	1.53	1.51

□ 한편, 이와 같은 복무관리담당자 대상 복무관리 교육은 각 지역에 따라 주로 지방병무청, 보건복지인력개발원 사회복무교육본부 및 권역별 사회복무교육센터에서 실시하는 경우가 대부분인 것으로 확인되었으며, 지방자치단체가 교육을 실시하는 경우 사회복지시설이라는 특성으로 인해 주로 주민생활지원과 등 사회복지 업무 담당부서에서 개최하였음.

— 요컨대, 현재 사회복무기관의 복무관리담당자를 대상으로 실시 중인 복무관리 관련 교육은, 연평균 2회(지방병무청 및 한국보건복지인력개발원 사회복무교육본부 각 1회), 1일 과정의 교육이 실시되었다고 할 수 있음.

• 그러나, 앞서 언급한 바와 같이 보건복지행정기관의 경우 이러한 사회복무 관련 교육참여 기회 및 참여경험은 매우 낮은 것으로 나타나 이에 대한 개선이 필요하다고 할 수 있음.

□ 마지막으로 사회복무기관의 복무관리담당자를 대상으로 실시한 복무관리 교육이 사회복무제도의 이해 및 사회복무요원 관리 업무를 수행하는데 도움이 되었는지 조사한 결과, 5점 척도 기준으로 사회복지시설 3.91점, 보건복지행정기관 4.03점으로 상당히 도움이 된 것으로 나타났음.

— 특히, 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우에 교육프로그램 참여경험은 30% 수준에 불과하였으나, 교육에 실제로 참여한 복무관리담당자의 경우 교육내용의 도움정도를 비교적 높게 인식하는 것으로 나타났음.

• 복무관리담당자의 이러한 인식은 공통적인 것으로, 지역 및 기관 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았음.

〈표 8-43〉 기관유형별 복무관리 교육에 대한 복무관리담당자의 평가

구분			사회복지시설 (n=1,055)			보건복지행정 (n=156)		
도움 정도			3.91			4.03		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=1,055)
	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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지행정 (n=156)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	4.00	4.10	3.97	4.01	4.00	4.15	4.03

주: 5점 척도(1점: 전혀 도움 안된다 ~ 5점: 매우 도움이 된다)의 평균

- 한편, 이러한 교육프로그램이 복무관리담당자의 사회복지 관련 업무 수행에 실제 도움이 된 내용을 조사한 결과를 살펴보면 다음과 같음.
 - 사회복지시설 복무관리담당자의 경우, 교육프로그램 참여로 인해 사회복지요원의 입장에 대해 이해하는데 도움이 되었다는 응답이 27.1%로 가장 높게 나타났으며, 사회복지요원에 대한 복무관리 방법(26.1%), 사회복지요원의 직무 관련 슈퍼비전(24.2%), 사회복지요원 행정조치 등 문제상황에 대한 대처 방법(12.0%) 순서로 도움이 된 것으로 나타남.
 - 반면, 보건복지행정기관의 경우 사회복지요원의 직무 지도방법 (39.0%)이 가장 높았으며, 사회복지요원에 대한 복무관리(34.1%) 역시 매우 높았으나 사회복지요원의 입장에 대한 이해를 높이는 것에 대해서는 9.8%에 불과하여 다소 부족한 것으로 나타남.

〈표 8-44〉 지역별/기관유형별 복무관리 교육 중 도움이 되는 내용

(단위: %)

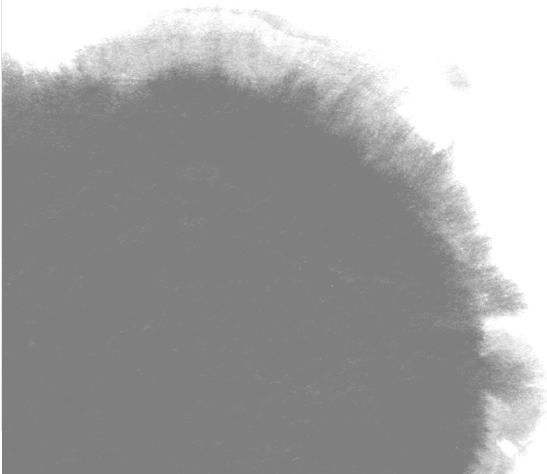
구분	사회복지시설(n=782)	보건복지행정(n=123)
사회복지요원 지도방법	24.2	39.0
사회복지요원 관리기술	26.1	34.1
사회복지요원 입장이해	27.1	9.8
사회복지요원 행정조치 등 문제상황 대처	12.0	11.4
기타	10.6	5.7
계	100.0	100.0

- 그밖에 복무관리담당자들은 다음과 같은 교육내용이 사회복지제도와 사회복지요원에 대한 이해 및 복무관리에 도움이 되었다고 응답함.
 - 병역법 및 복무관리 규정에 대한 교육

- 사회복지요원 수요 요청 프로세스 및 사회복지 포털시스템 등의 운영체계 전반에 대한 교육
- 사회복지요원 복무관리 및 지원 프로그램에 대한 교육
- 사회복지제도 관련 행정업무(전산서류) 처리 등에 관한 내용

09

사회복무제도 개선 관련 정책수요



제9장

사회복무제도 개선 관련 정책수요

- 2008년 시행된 이래 3년을 맞이한 사회복무제도는 기존 공익근무제도와 차별화된 전략을 통해 정착과 발전을 모색하고 있으나 여전히 사회복무기관과 사회복무요원의 복무여건 및 제도 운영 전반과 관련하여 한계를 지니고 있으므로, 향후 제도의 성공적인 정착과 발전을 위해서 지속적인 개선 및 보완이 필요함.
- 여기서는 사회복무제도의 두 주체인 사회복무기관 및 사회복무요원을 대상으로 그 동안 사회복무제도 운영 및 개선을 위하여 제기되어 왔던 다양한 이슈에 대한 정책수요 조사결과를 분석함.
 - － 이를 통해 향후 사회복무제도의 발전을 위해 개선이 검토되어야 할 정책과제 및 그 우선순위를 도출하고자 함.
- 먼저, 사회복무제도와 관련하여 다음 사항에 대한 인식을 조사하였음.
 - － 사회복무제도 도입 취지에 대한 인식 (사회복무기관 / 사회복무요원)
 - － 사회복무제도의 향후 발전에 대한 전망 (사회복무기관)
 - － 사회복무제도의 정착을 위해 필수적인 요건 (사회복무기관)
- 다음으로, 사회복무제도의 주요 정책이슈별 개선 필요성을 사회복무기관 복무관리담당자와 사회복무요원을 대상으로 조사하였음.
 - － 복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보제공 필요성 (사회복무기관 / 사회복무요원)
 - － 복무분야 및 직무내용의 다양화 필요성 (사회복무요원)
 - － 사회복지 영역의 복무분야 및 인력 비중 확대 필요성 (사회복무요원)

- 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 경력 인정 및 전문자격 취득 지원(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)
 - 사회복무기관이 지향해야 할 가치

□ 마지막으로, 사회복지기관 복무관리담당자들을 대상으로 사회복지제도 운영 평가 및 모니터링 체계 도입의 필요성에 대해 다음과 같은 사항을 조사하였음.

- 사회복지기관 평가 및 모니터링 도입 필요성과 시행 주기
- 기존 사회복지시설 및 자방자치단체 평가와 사회복지기관 평가 및 모니터링 체계의 연계방안에 대한 의견

제1 절 사회복지제도 도입 및 정착에 대한 인식

□ 먼저, 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 관한 인식 및 공감정도에 대한 분석결과를 살펴보면 다음과 같음.

- 사회복지시설 복무관리담당자의 경우 약 86%가 제도에 대해 긍정적 인식을 가지고 있는 것으로 나타났는데, 5점 척도 기준으로 평점은 4.32점으로 매우 공감하는 수준이었으며 보건복지행정기관(3.63점) 및 시군구 사회복지 업무 담당공무원(3.22점)에 비해 월등히 높았음.

〈표 9-1〉 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성 공감정도(사회복지기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)		보건복지행정 (n=430)		시군구 담당 (n=109)		
평균	4.32		3.63		3.22		

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이동 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.37	4.28	4.33	4.24	4.52	4.30	4.25	4.32

직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.62	3.69	3.52	3.64	3.45	4.05	3.63

주: 5점 척도(1점: 전혀 동의하지 않는다 ~ 5점: 매우 동의한다)의 평균

— 이와 같은 사회복지기관 복무관리담당자의 인식은 지역에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았으나, 기관유형별로 분명한 차이가 나타났다.

- 사회복지제도가 기존 공익근무제도와 달리 많은 사회복지요원을 사회복지시설에 배치해 복지대상자에게 제공되는 각종 서비스의 보조적 역할을 수행하도록 목표를 설정한 것처럼, 사회복지시설 중 생활시설(4.37점) 복무관리담당자가 이용시설(4.28)보다 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 더욱 공감하고 있었음.
- 또한, 보건복지행정 분야 중에서는 지방의료원 복무관리담당자의 인식수준이 4.05점으로 가장 높았으며, 보건소(3.45) 및 시군구(3.52)에서 상대적으로 낮게 나타났다.
- 특히 시군구 사회복지 담당자의 인식이 오히려 3.22점으로 가장 낮게 나타나는 등 사회복지시설 및 지방의료원 등 비영리법인의 복무관리담당자에 비해 지방자치단체 공무원의 인식수준은 크게 낮았으며, 기존 공익근무제도 당시와 그리 달라지지 않은 것으로 확인됨에 따라 이에 대한 개선이 필요하다고 할 수 있음.
- 이와 같이 사회복지제도에 대한 시군구 사회복지 업무 담당자의 낮은 인식수준 및 공감정도는, 복지제도 관련 업무부담이 과중한 상태에서 공익근무제도 당시 병무행정 또는 재난관리 부서에서 담당했던 사회복지 관련 업무가 주민생활지원과나 사회복지과 등 복지업무 담당부서로 이관된 부분에 대한 수용정도가 아직까지도 그리 높지 않기 때문인 것으로 판단됨.

□ 한편, 사회복지요원을 대상으로 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 대한 인식 및 공감정도를 동일하게 조사한 결과를 비교하여 살펴보면,

- 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성에 대해 사회복지시설에서 복무하고 있는 사회복지요원이 가진 인식수준은 5점 척도를 기준으로 3.67점으로 나타났으며, 보건복지행정기관의 경우 3.69점으로 거의 유사한 수준으로 나타났다.

- 사회복지무요원의 이와 같은 인식 및 공감수준은, 사회복지시설의 경우 복무관리담당자의 인식수준(4.32)에 비하여 0.65점이나 낮은 결과에 해당함.
- 반면, 보건복지행정기관 사회복지무요원의 경우 복무관리담당자의 인식수준(3.63)과 거의 유사한 수준이며, 오히려 시군구 사회복지무 담당공무원(3.22)에 비해 0.47점 높은 수준에 해당함.

〈표 9-2〉 사회복지제도의 도입 취지 및 필요성 공감정도(사회복지무요원)

구분	사회복지시설 (n=890)				보건복지행정 (n=848)			
평균	3.67				3.69			
구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지시설 (n=890)
	생활시설	이용시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.62	3.70	3.61	3.73	3.71	3.69	3.57	3.67
직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2					보건복지행정 (n=430)
	복지행정	보건의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.67	3.73	3.60	3.69	3.70	3.75		3.69

주: 5점 척도(1점: 전혀 동의하지 않는다 ~ 5점: 매우 동의한다)의 평균

- 이처럼 사회복지시설을 포함한 모든 사회복지기관에서 복무 중인 사회복지무요원의 사회복지제도 인식수준 및 공감정도가 그다지 높지 않은 이유는, 여전히 일부 사회복지무요원들이 복지분야에서 복무하며 복지대상자에 대하여 서비스를 제공한다는데 의미를 부여하지 않고 기존 공익근무제도 당시와 마찬가지로 단지 병역의 의무를 이행하기 위해서 2년간 복무하고 있다는 점이 더욱 중요하게 인식되고 있기 때문이라고 할 수 있음.
- 그러나 한편으로는, 사회복지제도로 전환하면서 천명했던 목표 및 의미에 부합하도록 개별 사회복지기관 및 복무관리담당자가 적정 직무분야 배치 및 구체적이고 적절한 업무를 부여하며 활용하고 있지 못한 부분, 복무관리 측면에 있어서도 사회복지감독관 배치

등의 새로운 변화에도 불구하고 제대로 운영되지 못하고 과거의 관행이 그대로 유지되는 등 공익근무제도와 차별화된 전략을 통한 변화를 사회복무요원들이 체감할 수 있도록 제도를 운영하고 있지 못한 부분에서 기인한다고 할 수 있음.

- 이러한 사회복무요원의 인식은 현재 복무 중인 사회복무기관의 지역 및 유형과 상관없이 공통적으로 나타난 결과였음.

□ 다음으로, 사회복무기관 복무관리담당자들을 대상으로 사회복무제도에 대한 생각 및 향후 발전 전망에 대해서 조사한 결과, 전체의 60.2%는 앞으로 지속되어야 할 중요한 제도라고 인식하고 있으며, 제도의 취지나 목적은 좋지만 운영 과정에 대한 개선이 필요하다는 의견도 약 33%로 나타났음.

- 한편, 사회복무제도의 성공적인 정착 및 발전을 위하여 우선적으로 충족되어야 한다고 생각하는 필수조건으로 다음과 같은 사항에 대한 조사를 실시함.

- 사회복무요원과 복무관리담당자에 대한 충분한 사전교육
- 사회복무기간 중 보수교육 등 재교육 기회 제공
- 사회복무요원의 선호를 반영한 적절한 기관으로 배치
- 병무청과의 원활한 의사소통 및 협조체제
- 사회복무기관 내 복무관리담당자 지정 및 역할 강화
- 사회복무기관이 필요로 하는 충분한 인력 배정
- 해당 지자체와의 긴밀한 협조 및 원활한 관계 구축

□ 이와 같은 필수적인 선결조건 가운데 사회복지시설 및 보건복지행정기관 복무관리담당자의 49.0%와 44.7%는 제도가 지속적으로 발전하기 위한 첫 번째 조건으로 사회복무제도 운영의 핵심주체인 사회복무요원과 복무관리담당자를 대상으로 한 충분한 사전교육이라고 응답하였음.

- 두 번째 조건으로 가장 많이 응답한 것은 사회복무요원들의 선호와 적성을 반영하여 적절한 사회복무기관에 배치해야 한다는 내용으로 각각 23.7%(사회복지시설)와 27.9%(보건복지행정)가 제안하였음.

- 이것은 향후 독일 및 오스트리아 민사복무제도에서 체계적으로 운영되고 있는 상호선택제를 중심으로 하여 점차 사회복무요원의 복무분야 및 구체적인 직무 선택기회를 확대하고, 사회복무기관 및 복무관리담당자들 역시 복무기관의 특성이나 상황을 고려하여 자신들이 선호하는 사회복무요원을 활용할 수 있도록 복무여건을 조성하는 과제와 밀접하게 관련됨.
- 또한, 상호선택에 의한 사전 정보제공 및 합의 과정에서 사회복무기관의 측면에서는 적절한 직무부여 및 복무환경 제공, 사회복무요원의 입장에서는 성실한 복무자세와 직무수행에 대한 스스로의 약속과 신뢰가 사전에 형성되는 것이므로 직무교육 내용의 직무관련성 및 직무교육 성과 제고를 포함하여 사회복무제도 자체의 지속적인 발전을 위해 매우 중요한 인프라가 될 수 있음.

〈표 9-3〉 사회복무제도 성공적 정착 및 발전을 위한 필수조건(사회복무기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)
사회복무요원 및 복무관리담당자 대상으로 사회복무제도에 대한 충분한 사전교육	49.0	44.7
사회복무요원의 선호를 반영한 적절한 기관배치	23.7	27.9
병무청과의 원활한 의사소통 및 협조체계	4.2	8.1
복무기관 내 복무관리담당자 역할 강화	2.2	1.4
복무기관이 원하는 충분한 인력배정	14.3	7.2
해당 지자체와의 긴밀한 협조 및 원활한 관계	2.5	2.1
사회복무기간 중 재교육 및 자기계발 기회 제공	2.4	6.3
기타	1.7	2.3
계	100.0	100.0

— 세 번째 필수적인 조건으로는 사회복무기관이 필요로 하는 충분한 인력을 배정하여 실질적으로 활용할 수 있게 하는 것이라는 응답이 사회복지시설 복무관리담당자의 14.3%를 차지함.

- 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 사회복무요원 규모나 인적자원의 문제와 관련하여 사회복지시설에서 가지고 있는 불만사항이라고 볼 수도 있음.
- 한편, 보건복지행정기관 복무관리담당자의 8.1%가 병무청과 적절한 역할 분담 및 원활한 의사소통체계가 중요하다고 응답함.
- 그밖에 선결되어야 할 사회복무제도 운영의 필수적인 조건으로 사회복무기간 중 사회복무요원에 대한 보수교육 및 다양한 자기계발 기회의 충분한 제공 등을 선택하였음.

제2절 정책과제별 사회복무제도 개선 필요성 및 우선순위

1. 복무분야 및 기관, 세부 직무내용에 대한 사전 정보제공

- 사회복무제도 개선을 위하여 정책수요를 조사한 과제 중에 첫 번째로 복무분야 및 기관, 세부 직무에 대한 사전 정보제공 확대 필요성에 대한 분석결과를 살펴봄.
 - 복무분야 및 복무기관, 세부 직무내용에 대한 사전 정보제공 강화는, 사회복무요원의 자발적인 복무기관 선택의 기초가 되는 주요 정보를 제공함으로써 입대 이전부터 적극적인 복무태도와 동기를 유발하기 위해서 필수적인 정책과제이며, 이는 역시 상호선택제의 도입과 밀접하게 관련되는 사항이라고 할 수 있음.
- 사전 정보제공 확대 과제와 관련하여 5점 척도를 기준으로 측정한 개선 필요성에 대한 평점은 전반적으로 사회복무요원이 사회복무기관의 복무

관리담당자 보다는 다소 높았으나 거의 비슷한 수준으로 나타났음.

- 먼저, 사회복지시설 복무관리담당자의 경우, 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적인 의견(매우 필요 40.7%)을 제시하였으며, 부정적인 응답은 1.4%에 불과했음.
- 사회복지시설 복무관리담당자의 경우 4.31점으로 가장 높은 반면, 보건복지행정기관 및 시군구 담당자의 경우 3.95점과 3.99점으로 약간 낮았으나, 이후 살펴볼 여타 과제에 비해서 정책수요가 높은 것으로 나타났음.
- 사회복지시설의 경우 특히, 기관유형에 따라서는 생활시설에서 4.36점으로 이용시설(4.28)에 비해 통계적으로 유의미한 수준에서 높았으나, 복지대상별 세부 기관유형에 따라서는 차이가 없었음.
- 보건복지행정기관 유형별로 살펴보면, 시군구 복지행정 분야에서 4.05점으로 가장 높았으며, 보건소 등에서 상대적으로 낮았음.

〈표 9-4〉 복무분야 및 기관, 직무에 대한 사전정보 제공 필요성(사회복무기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)		보건복지행정 (n=430)		시군구 담당 (n=109)	
평균	4.31		3.95		3.99	

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.36	4.28	4.31	4.33	4.31	4.28	4.32	4.31

구분	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.96	3.92	4.05	3.94	3.88	3.98	3.95

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

□ 사회복지시설 사회복지무원의 경우 전체의 87.6%(매우 필요 50.1%)가 적극적으로 개선이 필요하다고 응답하였으며, 5점 척도 기준으로 평균 4.36점을 나타내 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지무원(4.08)에 비해 정책수요가 큰 것으로 나타났음.

- 복무분야와 기관, 세부 직무내용과 관련된 사전 정보제공의 확대 필요성에 대한 사회복지요원의 요구는 지역 및 기관유형에 따른 유의미한 차이가 나타나지 않고 공통적인 것으로 분석됨.
- 다만, 보건복지행정기관 중에서 보건소, 지방의료원 등 보건의료 분야에서 복무 중인 사회복지요원이 각각 4.15점과 4.21점으로 통계적으로 유의미한 수준에서 다소 높게 나타났는데, 이 결과는 해당 복무기관에 대한 기본사항과 직무내용에 대한 사전 정보가 부족하기 때문이라고 판단할 있음.

〈표 9-5〉 복무분야 및 기관, 직무에 대한 사전정보 제공 필요성(사회복지요원)

구분		사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
평균		4.36		4.08	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.35	4.37	4.35	4.38	4.31	4.36	4.42	4.36

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	4.04	4.18	4.04	4.04	4.15	4.21	4.08

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

2. 복무분야 및 직무의 다양화

□ 사회복지제도 개선 및 발전을 위한 두 번째 정책과제로서 복무분야와 직무의 다양화 및 확대 필요성에 대해 사회복지요원을 대상으로 조사한 결과를 살펴봄.

- 복무분야 및 직무 확대는, 보건복지 분야의 다양한 사회복지시설 및 기관, 그리고 복지대상자와 사회복지사업을 대상으로 아직까지 사회복지요원이 배치 및 활용되지 못하고 있는 새로운 사회복지 영역을

발굴하고, 추후 이러한 분야에 사회복지요원을 새롭게 배치함으로써 적절한 직무를 수행할 수 있도록 하여 사회복지제도의 확대 발전을 모색하기 위해서 매우 중요한 과제임.

□ 복무분야와 직무의 다양화 및 확대의 필요성에 대하여 사회복지시설에 복무 중인 사회복지요원이 응답한 평점은 5점 척도 기준 4.10점으로, 앞서 복무분야와 기관에 대한 사전 정보제공 확대(4.36)보다 상대적으로 우선순위가 낮은 것으로 조사되었음.

－ 사회복지시설 사회복지요원의 79.2%(매우 필요 33.4%)가 긍정적인 의견을 제시하였으며, 대체로 또는 전혀 필요 없다는 부정적 의견은 2.1%에 불과했음.

- 지역별로 살펴보면, 농어촌 지역이 4.36점으로 타 지역에 비해 복무분야와 기관, 직무 다양화 및 확대에 대한 요구가 월등하게 높았는데, 이것은 농어촌 지역의 경우 사회복지요원의 접근성이 떨어지고 소규모 생활시설 이외에 다양한 사회복지시설 및 기관 등이 존재하지 않기 때문에 사회복지요원이 선택할 수 있는 사회복지기관이나 직무수행에 제약이 따르는 현실을 반영한 결과라고 할 수 있음.
- 반면, 사회복지시설의 기관유형에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

〈표 9-6〉 사회복지 분야 및 직무 다양화 및 확대 필요성(사회복지요원)

구분		사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)				
평균		4.10		3.94				
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.08	4.11	4.09	4.12	4.14	4.09	4.05	4.10

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.93	3.95	3.92	3.94	3.86	4.04	3.94

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

- 보건복지행정 분야에서 복무하는 사회복지무원의 경우 3.94점으로 사회복지시설에 비해 다소 낮은 수준이었으며, 농어촌 지역 사회복지무원의 경우 앞서 제시한 바와 같이 정책수요가 여타 지역에 비해 크게 제시된 반면, 기관유형에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않았음.

3. 사회복지 영역의 복무분야 및 사회복지무원 규모 확대

□ 다음으로 앞서 살펴본 복무분야 및 직무의 다양화 및 확대와 관련하여 사회복지 영역 내에서 전체적으로 복무분야 및 사회복지무원의 규모와 비중을 확대하는 방안에 대한 사회복지무원의 응답결과를 분석함.

- 사회복지제도 개선을 위한 세 번째 정책과제로 사회복지영역 전반의 복무분야 및 사회복지무인력 활용 규모와 비중을 확대하는 것은, 기존 공익근무제도로부터 2008년 사회복지제도로 전환하면서 명시적으로 제시한 기본적인 정책방향임.

- 사회복지제도의 취지와 목표를 달성하기 위해 여타 분야에 비해 사회복지서비스 분야에서 사회복지무원 배치 및 활용을 높이는 것은, 국민의 신뢰와 지지 속에 사회복지제도의 성공적인 정착과 발전을 위해서 중요한 과제라고 할 수 있음.

□ 사회복지 영역에서의 복무분야 및 사회복지무원의 규모 및 비중의 확대 필요성에 대한 사회복지무원의 응답결과를 살펴보면, 복지행정 분야에 비해 더욱 밀접한 관련성을 지닌 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지무원의 경우 5점 척도 기준 3.89점으로, 앞서 검토한 정책이슈에 비해

개선 필요성에 대한 의견이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

- 사회복지시설 사회복지무원의 약 2/3인 66.9%가 대체로 또는 매우 필요하다는 긍정적 의견을 제시하였으나, 매우 필요하다는 의견 (28.7%)은 다른 정책과제에 비해 상대적으로 낮았음.
 - 정책과제로서 사회복지 영역에서의 사회복지무원 규모 및 비중의 확대 필요성에 대한 사회복지무원의 의견에 지역과 기관유형별로 유의미한 차이는 없었음.
- 한편, 보건복지행정 분야 사회복지무원의 정책수요는 5점 척도 기준 3.74점으로 사회복지시설에 비해 0.15점 낮은 수준이었음.
 - 보건복지행정기관 유형별로 살펴보면, 복지행정 분야와 보건의료 분야가 거의 유사한 수준이었으며 지방의료원이 3.86점으로 다소 높게 나타났다.
- 이처럼 사회복지 영역에서 사회복지분야 및 사회복지무원의 규모와 비중의 확대 필요성에 대한 사회복지무원의 우선순위가 상대적으로 높지 않은 이유는, 사회복지무원이 생각하기에 다른 정책과제와 달리 자신 및 사회복지무원의 복무여건 변화 및 개선에 미치는 영향력이 쉽게 인식되지 않는 거시적 정책과제이기 때문인 것으로 판단됨.

〈표 9-7〉 사회복지 영역의 사회복지무원 규모 및 비중 확대 필요성(사회복지무원)

구분		사회복지시설 (n=890)				보건복지행정 (n=848)		
평균		3.89				3.74		
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	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
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	3.74	
평균	3.74	3.76	3.71	3.75	3.66	3.86	3.74	

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

4. 사회복무요원의 적성과 능력을 고려한 직무 배치

□ 다음으로 사회복무제도 개선 및 발전을 위한 네 번째 정책과제로, 사회복무요원의 적성 및 능력 등을 고려한 복무기관 및 직무배치 필요성에 대한 조사 결과를 살펴봄.

- 앞서 직무교육 내용과 사회복무요원들이 현재 수행 중인 직무 간의 관련성 정도에 대한 평가결과에서 확인된 것처럼, 사회복무요원들이 실제로 수행하고 있는 세부적인 직무가 무엇이며 어떠한 요인들을 고려하여 각자에게 적절히 부여되는지가 매우 중요한 요소였음.
- 따라서, 사회복무요원의 적성 및 능력 등을 고려한 복무기관 또는 복무분야, 더 나아가 세부적인 직무배치는 반드시 준수되어야 하는 기본적 원칙임에도 불구하고 여전히 우선적으로 개선되어야 할 정책과제로 남아있다고 할 수 있음
- 이러한 복무기관 및 직무배치의 원칙은, 향후 상호선택제의 도입을 통해 복무기관 선택뿐만 아니라 구체적인 직무에 대해서도 사회복무요원의 다양한 선택 기회를 확대하는 것으로 연결되어야 함.

〈표 9-8〉 사회복무요원의 적성과 능력을 고려한 복무기관 및 직무배치 강화 필요성 (사회복무기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)		시군구 담당(n=109)	
평균	4.40		4.06		3.96	

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.39	4.40	4.37	4.40	4.39	4.41	4.43	4.40

직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	4.04	4.12	4.05	4.04	4.17	4.05	4.06

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

□ 사회복무요원의 적성 및 능력을 고려한 복무기관 및 직무배치 필요성에 대한 복무관리담당자와 사회복무요원 대상 조사결과는 다음과 같음.

－ 정책수요는 사회복지시설의 경우 복무관리담당자가 5점 척도 기준 4.40점으로 사회복무요원(4.33)과 거의 유사한 수준으로 나타났으며 모두에게 여타 정책과제에 비해 우선순위가 높았음.

• 사회복지시설 복무관리담당자의 경우, 94%(매우 필요 47.2%)가 긍정적 의견을 제시했으며, 기관유형별 유의미한 차이가 없었음.

－ 보건복지행정기관 복무관리담당자의 정책수요는 4.06점으로 나타나 사회복지시설에 비해 0.34점 낮은 것으로 분석되었고, 동일 분야에 복무 중인 사회복무요원(4.26)에 비해서도 0.2점 낮게 나타났으며, 특히 시군구 담당자의 경우 3.96점으로 가장 낮은 수준이었음.

• 이러한 결과는 보건복지행정 분야 사회복무요원의 경우 자발적인 복무기관 선택을 통해 배치된 경우가 매우 제한적이며, 복무기관 내에서도 복무분야 결정 및 직무부여에 있어서 개인의 적성이나 능력, 선호 등이 상대적으로 고려되지 않고 있는 상황을 반증하는 것이라고 할 수 있음.

□ 사회복지시설 및 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복무요원의 제도 개선에 대한 요구정도는 각각 4.33점과 4.26점으로, 다른 정책과제에 비해 우선순위가 상당히 높게 나타났음.

• 사회복무요원의 적성과 능력, 전문자격 등을 고려하여 복무기관 및 직무에 적절하게 배치하는 것을 강화해야 한다는 의견은, 사회복지시설과 보건복지행정 분야에서 공통적으로 세부 기관유형에 따른 유의미한 차이 없이 모든 사회복무기관에서 복무 중인 사회복무요원에게 유사한 수준으로 공감대를 형성하고 있었음.

〈표 9-9〉 사회복무요원의 적성과 능력을 고려한 직무배치 필요성(사회복무요원)

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
평균	4.33	4.26

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.32	4.34	4.38	4.36	4.29	4.30	4.25	4.33

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	4.24	4.33	4.32	4.22	4.27	4.40	4.26

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

5. 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지무요원의 선택기회 확대

□ 다음으로 앞서 제시한 사회복지무요원의 적성 및 능력을 고려한 배치 및 직무부여와 관련성이 매우 높은 정책과제로, 복무분야와 복무기관 선택 및 결정 시 사회복지무요원이 사전에 다양한 정보를 수집하고 직접적으로 선택할 수 있는 기회를 확대하는 방안에 대한 조사결과를 분석함.

- 이것은 주로 사회복지무요원의 입장에서 복무기관 및 직무분야의 선택 범위의 확대를 반영하고 있다는 점에서 이어서 살펴볼 상호선택제 도입보다는 다소 제한적인 내용이라고 할 수 있음.
- 그러나, 앞서 직무교육에 대한 평가결과에서 확인된 것처럼 사회복지무요원이 최초로 복무기관에 배치되었을 당시 직무배정 여부 및 결정 방식, 이후 직무조정 방식 등이 직무교육의 직무 관련성을 포함하여 전반적인 복무 만족도에 커다란 영향을 미치는 점을 고려한다면 사회복지무요원의 입장에서 이러한 선택 기회를 확대하는 것은 매우 중요한 의미를 지닌다고 할 수 있음.

□ 먼저, 복무분야 및 기관과 직무결정 시 사회복지무요원의 선택기회 확대에 대한 분석결과를 살펴보면, 사회복지시설 사회복지무요원이 5점 척도 기준 4.33점으로 복무관리담당자(4.04)에 비해 0.29점 높게 나타나 사회복지무요원의 정책수요가 역시 더 큰 것으로 확인됨.

- 사회복지시설 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%에 불과하였음.

- 지역별로 살펴보면, 농어촌 지역이 타 지역에 비해 다소 낮았고, 세부적인 기관유형별로는 유의미한 차이가 나타나지 않았음.
- 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지부 업무 담당공무원의 경우 각각 3.76점과 3.60점으로 사회복지시설 복무관리담당자에 비해 이러한 정책적 개선 필요성에 대한 인식정도가 상대적으로 낮았음.
- 보건복지행정 분야 기관유형별로 살펴보면, 복지행정 분야가 3.79점으로 보건의료 분야(3.65)에 비해 상대적으로 높았으며, 특히 소수의 사회복지요원을 직접적으로 활용하고 있는 읍면동 복무관리담당자의 경우 3.82점으로 가장 높았음.

〈표 9-10〉 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지요원의 선택기회 확대 필요성 (사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)		시군구 담당(n=109)	
평균	4.04		3.76		3.60	

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지시설 (n=1,197)
	생활 시설	이웃 시설	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

직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.79	3.65	3.69	3.82	3.70	3.59	3.76

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

- 한편, 사회복지요원의 응답결과를 살펴보면 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지요원의 86.1%(매우 필요 48.3%)가 적극적으로 확대할 필요가 있다고 응답하였으며, 부정적인 의견은 0.9%에 불과했음.
- 사회복지요원의 평점 4.33점은 앞서 살펴본 개인의 적성과 능력 등을 고려한 직무 배치 필요성과 동일한 수준으로 유사한 정도로 우선순위를 가진 것으로 나타났으며, 복무관리담당자와 달리 사회

복무요원의 의견에는 지역 및 기관유형별 차이가 없었음.

- 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지요원의 경우에도 개선 필요성에 대한 의견이 평점 4.26점으로 사회복지시설의 사회복지요원과 큰 차이를 보이지 않았음.
- 특히, 사회복지시설 내의 기관유형별로 차이가 없었던 것과 달리 보건의료 분야 사회복지요원의 요구정도가 4.37점으로 복지행정기관 사회복지요원(4.22)에 비해 유의미한 수준으로 다소 높았음.

〈표 9-11〉 복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지요원의 선택기회 확대 필요성 (사회복지요원)

구분		사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
평균		4.33		4.26	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이동 시설	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	4.33

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	4.22	4.37	4.26	4.21	4.33	4.41	4.26

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

6. 사회복지기관 및 사회복지요원의 상호선택제 도입

□ 여기서는 사회복지제도 운영체계 개선을 위한 정책과제인 동시에 독일과 오스트리아 등 외국의 운영 사례 중 벤치마킹이 필요한 이슈로서 최근에 도입이 검토되고 있는 상호선택제와 관련하여 필요성과 기대효과에 대해 복무관리담당자와 사회복지요원을 대상으로 조사한 결과를 분석함.

- 앞서 살펴본 두 과제(사회복지요원의 적성과 능력을 고려한 배치 및 사회복지요원의 복무분야 및 직무 선택기회 확대)는 주로 사회복지요원의 입장만을 반영한 것이라고 할 수 있음.

- 반면에, 여섯 번째 정책과제로 다루고 있는 상호선택제는, 사회복무요원의 활용여부 결정을 위한 사전 정보 획득 및 협의, 선택기회를 사회복무기관에도 동일하게 부여함으로써 상호간의 정보수집과 협의, 최종적인 계약 또는 합의에 의해 사회복무요원이 복무하고자 하는 사회복무기관 및 구체적 직무내용 결정이 이루어지도록 하는 체계를 구축하는 방안으로서 의미가 있다고 할 수 있음.
- 먼저, 상호선택제의 도입 필요성에 대한 조사결과를 살펴보면, 사회복지시설 복무관리담당자의 평점이 3.69점에 그쳐 사회복무요원(3.89)보다 오히려 0.2점 낮은 것으로 나타났음.
- 사회복지시설에서 복무하는 사회복무요원의 경우 병무청 홈페이지를 통해서 이미 해당 지역의 복무기관을 선택할 수 있는 기회가 주어져 있는 상황인 반면, 사회복지시설일지라도 사회복무기관의 경우에는 사회복무요원의 선택에 의해서 또는 지자체의 무작위 결정에 따라 사회복무요원을 배정받고 있는 상황임.
 - 이러한 상황에서, 사회복무기관의 상호선택제 도입에 대한 요구가 더욱 높을 것이라는 예상과 달리 오히려 낮게 나타난 것은 개별 사회복무기관의 입장에 따라서 상호선택제 도입에 대한 기대와 함께 사회복무요원 확보 및 활용에 대한 부담과 우려가 공존하기 때문이라고 할 수 있음.
 - 사회복지시설 복무관리담당자의 약 75%는 긍정적인 의견을 제시하였으며, 상호선택제 도입 필요성에 대한 사회복지시설 복무관리담당자의 입장은 지역 및 기관유형에 따라 유의미한 차이 없이 유사한 것으로 나타났음.

〈표 9-12〉 복무기관 및 직무 결정 시 상호선택제 도입 필요성(사회복무기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
평균	3.69	3.66	3.55

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	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

직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.66	3.63	3.64	3.67	3.53	3.78	3.66

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

- 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우에도 이와 비슷한 수준인 3.66점으로 나타났으며 시군구 담당자(3.55)의 경우 다소 낮았음.
 - 보건복지행정 기관의 경우에도 복지행정 분야와 보건의료 분야 복무관리담당자 사이에 유의미한 차이는 존재하지 않았음.
- 한편, 사회복지기관 복무관리담당자를 대상으로 상호선택제 도입의 기대 효과로 조사한 결과 다음과 같은 기대사항을 가진 것으로 나타났음.
 - 사회복지요원의 효율적인 활용이 가능할 것이라는 의견이 사회복지 시설에서 38.3%로 가장 높았으며, 보건복지행정기관 복무관리담당자 및 시군구 사회복지 복무 담당공무원의 경우에도 각각 33.5%와 31.2%로 가장 많이 기대하는 부분이었음.
 - 다음으로 사회복지요원이 복무기관별로 합리적으로 배정될 것이라는 기대감이 높게 나타났는데, 기관유형 순서별로 각각 29.9%, 26.3%, 31.2%로 분석됨.
 - 한편, 사회복지요원과 복무기관의 상호선택 결과에 의해 복무기관의 결정이 이루어지므로 사회복지요원의 복무자세 및 동기가 유발되고, 이에 따라 복무관리의 질이 제고될 것이라는 기대감(14.2%, 17.2%, 11.0%) 역시 상당한 것으로 나타났음.
 - 그밖에, 사회복지제도 운영의 핵심주체인 사회복지요원 및 사회복지기관에 대한 체계적 관리와 한편으로는 권익이 보호될 가능성이 높아진다는 의견이 있었음.

〈표 9-13〉 지역별/기관유형별 상호선택제 도입의 기대효과(사회복무기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설(n=1,197)	보건복지행정(n=430)	시군구 담당(n=109)
복무관리의 질 제고	14.2	17.2	11.0
복무기관에 대한 체계적 관리	8.4	9.8	10.1
복무인력의 합리적 배정	29.9	26.3	31.2
복무인력의 권익보호	5.5	8.4	2.8
복무인력의 효율적 활용	38.3	33.5	31.2
기타	3.6	4.9	13.8
계	100.0	100.0	100.0

□ 다음으로 상호선택제 도입 필요성에 대한 사회복무요원의 응답결과를 살펴보면, 사회복지시설에서 복무 중인 사회복무요원의 약 66.1%가 상호선택제의 도입에 긍정적인 의견을 가졌으며, 대체로 또는 전혀 개선할 필요가 없다는 부정적 의견은 5.9%로 나타났다.

- 이에 따라, 사회복지시설 사회복무요원의 필요성에 대한 인식정도는 3.89점으로 보건복지행정기관(3.80)과 유사한 수준으로 나타났다.
- 장애인복지시설 및 노인복지시설에서 다소 높게 나타났으나 유의미한 차이는 아니었으며, 보건복지행정기관의 경우 시군구(3.63)에 비해 보건소(3.90) 및 지방의료원(3.86) 등 보건의료 분야에서 상대적으로 높은 수준이었음.

〈표 9-14〉 복무기관 및 직무 결정 시 상호선택제 도입 필요성(사회복무요원)

구분	사회복지시설 (n=890)				보건복지행정 (n=848)			
평균	3.89				3.80			
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.87	3.90	3.89	3.95	3.84	3.79	3.94	3.89
구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.77	3.88	3.63	3.80	3.90	3.86	3.80	

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

- 현재, 보건복지행정기관의 사회복지무요원과 달리 사회복지시설의 경우에는 입대 전에 복무기관을 선택할 수 있으나, 사전에 복무기관에 대한 정보나 세부적인 직무내용을 확인할 수 있는 공간이 마련되어 있지 않으므로 이러한 구체적인 정보를 사전에 확인하고 검토한 후 자신의 판단에 따라 결정할 수 없다는 한계가 있음.
 - 보건복지행정기관의 경우에는 이러한 선택조차도 제한된 상황임.
- 따라서, 사회복지무요원의 경우 특히 상호선택제의 도입을 통해서 복무기관 결정 이전에 자신이 관심을 가진 몇 개 기관을 탐색하고 비교 결정할 수 있는 기회가 확대된다는 점에서 획기적인 변화와 개선을 기대할 수 있음,
 - 그러나, 한편으로는 자신이 복무를 희망하는 기관일지라도 복무기관으로부터 선택받지 못하는 상황이 발생할 수 있다는 측면에서 사회복지무요원들이 상호선택제 도입에 대해 다소 소극적으로 의사를 표시한 것으로 볼 수 있음.

7. 사회복지기관의 복무관리담당자 지정 및 역할 강화

- 다음으로, 각 사회복지기관에서 복무관리 및 사회복지 관련 업무를 담당하고 있는 복무관리담당자의 지정 및 역할을 강화하는 방안의 필요성에 대한 분석결과 살펴봄.
 - 사회복지무제도로 전환되면서 복무관리 측면에서 기존 공익근무제도와 달라진 중요한 변화는 지역별 사회복지무감독관 배치와 복무기관별 복무관리담당자의 지정이라고 할 수 있음.
 - 이 가운데, 사회복지무감독관 제도에 대한 인식수준 및 역할 수행에 관한 사회복지기관과 사회복지무요원의 평가결과는 앞서 7장에서 살펴보았으므로, 여기서는 복무관리담당자의 책임과 역할 강화의 필요성에 대한 정책수요를 중심으로 검토함.
- 5점 척도 기준으로 측정한 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성에

대한 의견은 사회복지시설 복무관리담당자가 3.95점으로 사회복지무원 (3.78)보다 다소 높게 나타났으며, 공통적으로 나머지 정책과제에 비해 우선순위가 그리 높지 않은 것으로 나타났다.

- － 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지 담당자의 개선 필요성에 대한 의견은 각각 3.70점과 3.83점으로 사회복지시설에 비해 다소 낮았음
 - 이 장에서 다루고 있는 대부분의 정책과제와는 달리 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성에 대한 시군구 담당자의 인식수준이 일반 보건복지행정기관에 비해 상대적으로 높게 나타났다.
- － 사회복지시설 복무관리담당자의 78%가 긍정적 의견을 제시하였으며, 세부 기관유형 주에서 지역사회복지관 복무관리담당자의 경우 4.06점으로 보다 적극적으로 역할 강화의 필요성을 나타내고 있으나, 지역 및 기관유형에 따라서 통계적으로 유의미한 차이는 없었음.
 - 보건복지행정기관의 경우에도 3.66~3.76점 사이에서 분포하여 지역 및 기관유형에 따라 유의미한 차이는 나타나지 않았음.

〈표 9-15〉 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성(사회복지기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)		보건복지행정 (n=430)		시군구 담당 (n=109)			
평균	3.95		3.70		3.83			
구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	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
직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.70	3.70	3.66	3.71	3.67	3.76	3.70	

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

〈표 9-16〉 복무관리담당자 지정 및 역할 강화 필요성(사회복지무원)

구분	사회복지시설 (n=890)	보건복지행정 (n=848)
평균	3.78	3.60

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.59	3.64	3.47	3.62	3.54	3.74	3.60

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

□ 한편, 복무관리담당자의 역할 강화라는 정책과제의 특성 상, 복무관리담당자에 비해 사회복지요원의 긍정적 의견은 약 61%(매우 필요 24.8%)로 상대적으로 낮았으며, 강화할 필요가 없다는 부정적 의견은 6.5%로 사회복지기관보다 높게 나타났다.

— 복무관리담당자의 지정 및 역할 강화에 대한 사회복지요원들의 의견 역시 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미하지 않았으나, 보건복지행정기관의 경우 시군구 복지행정(3.47) 분야에 비해 지방의료원(3.74)에 복무하는 사회복지요원의 개선 필요성에 대한 의견이 상대적으로 높은 수준이었음.

8. 사회복지요원에 대한 소양교육 및 직무교육 강화

□ 다음으로 사회복지제도 운영실태 및 개선과 관련하여 본 연구에서 가장 중요한 영역으로 다루고 있는 교육프로그램인 소양교육과 직무교육의 강화 및 제도 개선 필요성에 대한 조사결과를 살펴봄.

□ 소양교육 강화 필요성

— 소양교육에 대한 강화 및 제도 개선 필요성과 관련하여 5점 척도를 기준으로 측정한 평점은 사회복지시설의 경우 복무관리담당자가 4.20점으로 높게 나타난 반면에, 사회복지요원은 3.53점으로 모든 정책과제 중에 우선순위가 가장 낮은 것으로 나타났다.

• 이것은 병무청이 담당하고 있는 소양교육의 내용과 효과, 그리고

강화 필요성에 대한 복무관리담당자와 사회복지무원의 인식 간에 커다란 차이가 존재하고 있음을 의미하는 결과임.

- － 한편, 보건복지행정기관 복무관리담당자와 시군구 사회복지 담당자의 경우에도 각각 3.93점과 3.88점으로 상대적으로 낮게 나타났으며, 사회복지시설과 마찬가지로 동일 분야 사회복지무원의 의견(3.24)에 비해 큰 폭의 차이를 보이고 있었음.
- 소양교육 강화 필요성에 대한 복무관리담당자의 인식정도에서는 사회복지시설과 보건복지행정 분야에서 모두 공통적으로 지역 및 기관유형에 따른 유의미한 차이가 나타나지 않았음.

〈표 9-17〉 사회복지무원에 대한 소양교육 강화 필요성(사회복지기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)		보건복지행정 (n=430)		시군구 담당 (n=109)	
평균	4.20		3.93		3.88	

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이송 시설	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

직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.92	3.96	3.92	3.93	3.97	3.95	3.93

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

〈표 9-18〉 사회복지무원에 대한 소양교육 강화 필요성(사회복지무원)

구분		사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)				
평균		3.53		3.24				
구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.57	3.51	3.50	3.59	3.71	3.44	3.49	3.53

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.22	3.28	3.05	3.27	3.10	3.46	3.24

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

— 다음으로, 사회복지무요원의 경우에는 절반 정도가 소양교육 강화에 대해서 긍정적인 의견을 제시하였으나 강화할 필요가 없다는 의견이 다른 정책이슈에 비해 매우 높게 나타났다.

- 이에 따라, 사회복지시설 및 보건복지행정기관에서 복무하는 사회복지무요원의 경우 3.53점과 3.24점으로 다른 정책과제에 비하여 가장 낮은 수준으로 유보적인 입장을 가진 것으로 나타났다.
- 세부적인 기관유형별로 살펴보면, 사회복지시설의 경우 아동 및 청소년 복지시설에서 가장 높았으며, 보건복지행정기관의 경우는 지방의료원(3.46)에서 시군구 복지행정(3.05) 분야에 비해 통계적으로 유의미한 수준에서 높게 나타났다.

— 소양교육 강화 필요성에 대하여 복무관리담당자와 사회복지무요원이 가지고 있는 인식수준에 대해서는 다음과 같은 해석이 가능함.

- 사회복지기관의 입장에서는 사회복지무요원의 복무자세 및 동기유발 등을 위해 기초적인 소양교육이 더욱 강화될 필요성이 있다고 생각하는 것으로 볼 수 있음.
- 반면에, 사회복지무요원의 경우에는 기초군사훈련 이후 이루어지는 소양교육 자체가 교육내용 및 교육 참여에 대한 관리 측면에서 그다지 부담스럽지 않거나, 실제로 복무 중에 소양교육에서 배운 내용이 어떠한 도움을 주고 영향을 미치는지 그 중요성에 대해서 별로 인식하지 못하기 때문에 소양교육 강화 필요성에 대해서는 우선순위가 낮은 것으로 판단할 수 있음.

□ 직무교육 강화 필요성

— 다음으로 직무교육 강화 및 개선 필요성과 관련된 인식수준을 살펴보면, 복무관리담당자와 사회복지무요원이 응답한 수준은 전반적으로

소양교육보다 다소 높게 나타났지만, 소양교육에 대한 분석 결과와 유사한 경향도 확인할 수 있었음.

- 직무교육 강화 필요성에 대한 사회복지시설 복무관리담당자의 평점은 4.27점으로 나머지 정책과제에 비해 높은 수준으로 나타난 반면, 사회복지복무요원의 경우 3.57점으로 소양교육 다음으로 강화 필요성에 대한 우선순위가 낮게 나타났음.
 - 보건복지행정기관 복무관리담당자 및 시군구 사회복지 담당자의 경우에도 각각 3.98점과 3.97점으로 상대적으로 상당히 높은 수준으로 나타났으나, 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지복무요원은 3.31점에 불과하였음.
- 소양교육과 마찬가지로 직무교육 등 교육프로그램 강화 필요성에 대한 복무관리담당자와 사회복지복무요원의 인식 간에는 역시 커다란 차이가 존재하는 것으로 확인되었음.
 - 그러나, 직무교육 강화 필요성에 대한 복무관리담당자의 의견에는 지역 및 기관유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 없었음.

〈표 9-19〉 사회복지복무요원에 대한 직무교육 강화 필요성(사회복지기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)		시군구 담당(n=109)			
평균	4.27		3.98		3.97			
구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	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
직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)	
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원		
평균	3.98	3.98	3.95	3.99	3.97	4.00	3.98	

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

〈표 9-20〉 사회복지요원에 대한 직무교육 강화 필요성(사회복무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
평균		3.57		3.31	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.32	3.29	3.22	3.34	3.14	3.45	3.31

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

- 사회복지시설 사회복지요원의 경우, 약 53%가 직무교육 강화에 대해 긍정적인 의견을 제시하였으나, 강화할 필요가 없다는 의견은 14.7%로 소양교육 다음으로 나머지 정책과제에 비해 높게 나타났다.
- 사회복지시설 사회복지요원의 직무교육 강화 필요성에 대한 인식 수준은 3.57점으로 보건복지행정기관(3.31)에 비해서는 다소 높은 것으로 나타났으나, 소양교육과 마찬가지로 다른 정책과제에 비해 다소 유보적이었음.
- 기관유형별로 살펴보면 직무교육 강화 필요성에 대해서는 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았으나, 세부적으로 보면 지방의료원에서 상대적으로 높게 나타났다.
- 직무교육 강화 필요성에 대해서 사회복지요원들이 다소 유보적인 의견을 제시한 원인은, 앞서 직무교육에 대한 평가결과에서 살펴본 것처럼 실제로 사회복지요원이 복무기관에서 현재 수행 중인 직무와 직무교육 내용 간의 관련성이 높지 않은 부분이 상당히 존재하는 상황, 그리고 그들이 남은 복무기간 동안 복무하게 될 사회복지기관 내에서 이러한 직무내용이 조정될 가능성이 그리 높지 않을 것으로 예상되는 상황 속에서 직무교육 강화 또는 개선과 그 효과에 대해서 회의적인 생각을 가지고 있는 것으로 판단할 수 있음.

9. 사회복지요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 강화

□ 사회복지제도 개선을 위한 아홉 번째 정책과제로, 사회복지요원의 복무 상담 및 고충처리 지원체계 강화 필요성에 대한 조사결과를 살펴봄.

－ 사회복지요원에 대한 복무관리는 그들을 단순히 병역의무 이행자로 관리하는 차원에 그쳐서는 실패할 수밖에 없음.

- 사회복지요원 각자가 직접 선택했거나 본인의 의지와 상관없이 배치된 사회복지기관에서 2년 동안 복무하는 동안 복무여건 및 환경, 기관 내 직원과의 관계, 사회복지요원 간의 관계, 복무 중 가정생활과 관련된 다양한 문제에 대한 상담 및 적극적으로 문제 해결을 지원하는 차원의 접근이 병행되어야만 성공할 수 있음.

－ 이와 같은 복무 상담 및 고충처리 등에 대한 지원이 제대로 이루어지지 않을 경우, 영내에서 생활하는 현역과 달리 사회복지요원들은 복무이탈이나 각종 사고를 유발할 수 있는 환경에 노출되어 있음.

- 이를 사전에 예방하기 위한 복무관리 차원뿐만 아니라 적극적인 복무지원을 위해 사회복지기관마다 복무관리담당자가 지정되어 있으며, 2008년 사회복지제도 시행과 함께 독일 민사복무제도를 벤치마킹하여 사회복지감독관을 지역마다 배치하였는데, 이들의 역할이 복무관리 뿐만 아니라 이러한 복무상담 및 지원을 위해 매우 중요하다고 할 수 있음.

□ 사회복지요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 강화의 필요성과 관련하여 5점 척도 기준으로 사회복지시설 복무관리담당자의 인식수준은 4.08점으로 사회복지요원(4.00)과 유사한 수준으로 높게 나타났으며, 사회복지기관 및 사회복지요원이 생각하는 중요한 정책과제로서 공통적으로 우선순위가 높게 나타남.

－ 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지 담당자 역시 사회복지요원에 대한 복무 상담 및 고충처리 지원체계의 강화 필요성에 대해서 각각 3.87점과 3.77점으로 상대적으로 우선순위를 높게 부여하고 있는 것

으로 확인되었음.

〈표 9-21〉 사회복지요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 필요성(사회복무기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)		보건복지행정 (n=430)		시군구 담당 (n=109)	
평균	4.08		3.87		3.77	

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이웃 시설	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

직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.87	3.89	3.89	3.86	3.77	4.07	3.87

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

□ 한편, 사회복지요원의 경우에도 복무 상담 및 고충처리 지원체계의 강화 필요성에 대해 사회복지시설 4.00점, 보건복지행정기관 3.79점으로 적극적인 개선이 필요하다는 인식을 가진 것으로 나타났다.

- 이러한 인식수준은 사회복지시설 내의 기관유형에 따라서는 유의미한 차이를 나타내지 않았으나, 보건복지행정기관의 경우 시군구 복지행정(3.65) 분야 및 보건소(3.68)에 비해서 사회복지시설과 유사한 속성을 지닌 지방의료원(4.03)의 경우 상대적으로 높게 나타났다.
- 이와 같은 분석결과는 현재 병무청이 운영하고 있는 사회복지무감독관 제도에 대한 평가결과와도 관련된 것으로 판단됨.
 - 즉, 사회복지무감독관과 복무관리담당자가 복무관리 뿐만 아니라 사회복지 분야에 대한 이해를 바탕으로 실질적으로 복무상담 및 고충처리 지원 측면에서 적절하게 역할을 수행할 수 있도록 사회복지무감독관의 전문성 제고 및 운영 내실화의 필요성에 대한 사회복지무요원들의 의견이 반영된 것으로 볼 수 있음.

〈표 9-22〉 사회복무요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 필요성(사회복무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
평균		4.00		3.79	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.96	4.02	3.94	4.03	3.99	4.02	4.06	4.00

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.77	3.85	3.65	3.81	3.68	4.03	3.79

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

10. 사회복무요원에 대한 자기계발 기회 제공

□ 대체복무의 역사가 오래된 독일의 경우, 최근 민사복무제도가 지향해야 하는 방향성을 ‘교육복무’의 개념으로 설정하고 직무교육 및 복무기간 동안 복무현장에서 이루어지는 다양한 교육적 효과에 주목하고 있음.

— 사회복무기간을 통해 건전한 시민을 육성하는 교육의 장으로 활용함과 동시에, 청년들의 직업 탐색 및 사회적 경험의 기회를 제공함으로써 향후 자기계발에 활용할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 함.

□ 이와 관련하여 사회복무제도 발전을 위한 정책과제로서 중장기적으로 우리가 지향해야 하는 방향 역시, 사회복무기간이 단지 병역의 의무를 이행하는 차원을 넘어서 자기계발과 발전의 시간으로 활용될 수 있도록 다양한 기회와 지원을 제공함으로써 사회복무 종료(소집해제) 후 자신의 학업 또는 사회생활로의 복귀뿐만 아니라, 신규 노동시장 진입에 커다란 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 사회복무요원의 욕구에 대한 조사결과를 살펴봄.

〈표 9-23〉 사회복지요원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성(사회복무기관)

구분	사회복지시설(n=1,197)		보건복지행정(n=430)		시군구 담당(n=109)	
평균	3.90		3.77		3.71	

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	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

직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.81	3.65	3.79	3.81	3.62	3.71	3.77

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

□ 사회복지요원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성에 대한 조사결과, 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지요원의 경우 4.45점으로 나타나 모든 정책과제 가운데 가장 높은 우선순위를 부여한 반면, 복무관리담당자(3.90)의 경우 상대적으로 우선순위를 낮게 평가하였음.

— 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지 담당자의 경우 각각 3.77점과 3.71점으로 사회복지시설에 비해 상대적으로 낮았음.

- 사회복지시설 복무관리담당자의 경우, 기관유형별로 유의미한 차이가 나타나지 않았으나, 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우에는 복지행정 분야에서 다소 높았으며 특히, 읍면동 담당자의 경우 3.81점으로 가장 긍정적인 것으로 나타났음.

□ 복무관리담당자와 달리 자기계발 기회에 대한 사회복지요원의 관심 및 욕구는 매우 높게 나타났는데, 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지요원의 약 90%(매우 필요 57%) 정도가 적극적으로 확대가 필요한 사항이라고 응답하였음.

— 이에 따라, 사회복지시설 사회복지요원의 평점은 4.45점으로 이 장에서 조사한 13개 정책과제 가운데 가장 우선순위가 높은 것으로 나타났다으며, 보건복지행정기관의 경우에도 4.35점으로 유사하게 높은 수준으로 나타났음.

- 사회복지무원의 이러한 관심과 욕구는 지역 및 기관유형과 상관 없이 공통적으로 높게 나타나 정책적인 관심이 필요한 사항을 보여주고 있음.

〈표 9-24〉 사회복지무원에 대한 자기계발 기회 제공 필요성(사회복지무원)

구분		사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
평균		4.45		4.35	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.38	4.50	4.38	4.49	4.41	4.47	4.58	4.45

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	4.34	4.40	4.31	4.34	4.35	4.46	4.35

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

□ 한편, 앞서 살펴본 바와 같이 사회복지무원을 대상으로 복무기간 중에 자기발전을 위한 효과적인 시간 활용 및 복무 관련 인센티브로 제공 받기를 희망하는 사항에 대해 조사한 결과, 가장 희망하는 것은 퇴근 후 자기계발(어학능력 향상 및 직업기술 훈련)을 위한 보조금 등의 지원으로 사회복지무원의 절반 정도가 필요로 하는 것으로 나타났음.

- 다음으로 복무기관 유형 및 업무 특성에 따른 탄력근무제의 실시와 복무에 지장을 주지 않는 범위 내에서 퇴근 이후 경제적으로 도움이 되는 소득활동 참여를 희망하는 사회복지무원이 약 20%에 이르렀음.
- 이러한 결과는 현역과 달리 영내 생활이 아닌 사회생활을 지속함에 따라 소비수준은 크게 달라지지 않으면서도 낮은 급여수준 이외에는 소득이 중단되는 경제적 상황을 반영하는 것임.

11. 사회복지 경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안

□ 앞서 살펴본 내용이 복무기간 중 사회복지요원의 자기발전을 위한 각종 지원방안에 대한 것이라면, 사회복지 경험 및 경력을 활용한 전문자격 취득 연계방안은 사회복지를 마친 이후 인센티브의 지원방안과 관련된 정책수요에 대한 조사결과라고 할 수 있음.

— 최근 현역 복무자들에 대한 취업 시 군 가산점 제도 부활을 둘러싼 논란이 다시 주목을 받고 있는 가운데, 사회복지요원에 대하여 2년간의 사회복지 분야 복무경험이 제대 이후에 긍정적으로 반영될 수 있도록 연계하는 방안을 검토하는 것은 의미가 있음.

- 사회복지 분야의 다양한 전문자격 취득 지원 및 경력 인정 등과 관련하여 이에 대한 적용 가능성을 검토한 후 도입을 추진하기 위한 방안을 마련해야 할 필요가 있음.

□ 복무경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계 등 지원방안에 대한 도입 필요성을 조사한 결과, 사회복지시설 복무관리담당자의 인식수준은 3.93점으로 우선순위가 상대적으로 낮게 평가된 반면, 사회복지요원의 경우에는 4.30점으로 나타나 다양한 정책이슈 가운데 우선순위가 높은 과제에 해당하는 것으로 나타났음.

- 복무관리담당자의 75.8%가 긍정적인 의견을 제시하였으며, 복무관리 담당자의 의견에는 지역 및 기관유형에 따른 차이가 없었음.
- 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우에는 이보다 낮은 3.74점과 3.68점으로 각각 분석되었으며, 지역과 기관유형별 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났음.

〈표 9-26〉 사회복지 분야 복무경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안 필요성 (사회복무기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
평균	3.93	3.74	3.68

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.91	3.95	4.01	3.89	3.94	3.82	3.99	3.93

직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.75	3.70	3.77	3.74	3.77	3.61	3.74

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

— 다음으로 사회복지시설 사회복지요원의 경우에는 약 82.5%가 적극적으로 도입이 필요하다고 응답하였으며, 이에 따라 사회복지시설 사회복지요원의 평점을 분석한 결과 4.30점으로 상당히 높은 수준이었으며, 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지요원의 경우에도 4.14점으로 사회복지시설에 비해서는 0.16점 낮았으나 다른 정책이 슈에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

- 사회복지요원의 의견은 지역 및 기관 유형에 상관없이 공통적인 것으로 지역 및 기관유형에 따라서 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않았음.

〈표 9-27〉 사회복지 분야 복무경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안 필요성 (사회복지요원)

구분	사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
평균	4.30		4.14	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	4.31	4.30	4.27	4.40	4.31	4.22	4.30	4.30

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	4.12	4.20	4.14	4.11	4.19	4.20	4.14

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

- 한편, 사회복무요원을 대상으로 사회복지시설에서 2년간의 복무 경험 및 경력 인정을 통한 취업 지원 및 다양한 전문자격 취득 연계방안으로써 가장 희망하는 내용을 조사한 결과,
- 제대 후 학업을 마치고 취업하고자 할 경우 사회복지 분야에서의 복무경험을 긍정적인 경력으로 인정받을 수 있는 제도적 지원을 희망하는 사회복무요원이 전체의 약 44.5%로 가장 높았음.
 - 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.
 - 두 번째로, 사회복지 분야에서 복무경험과 관련하여 요양보호사 또는 사회복지사 등 전문 자격을 취득할 경우 필요로 하는 실습시간으로 2년간의 복무기간을 일부 인정하는 방안 등으로 인센티브가 필요하다는 의견이 높게 나타났음.
 - 이것은 보건복지부 차원에서 각종 전문자격 취득과 관련된 자격 요건에 반영하는 등의 방안을 마련함으로써 추진이 가능함.
 - 다음으로 대학 또는 평생학습기관 등에서 사회복지 전공분야 또는 자원봉사 관련 교양 학점으로 인정받는 방안을 희망하고 있음.
 - 이러한 방안은 병무청과 보건복지부, 그리고 교육과학기술부 등 부처 간 협의 및 개별 대학과의 협의를 통해 추진방안을 검토할 수 있을 것으로 판단됨.

12. 직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입

- 다음으로, 사회복무제도 발전을 위해 검토 가능한 정책과제로 복무분야 또는 직무 난이도에 따른 복무기간 차등 적용 필요성에 대한 조사결과를 살펴봄.
- 복무기간의 차등 적용은 현역 복무자의 경우에도 각 군별로 일부 적

용되고 있으며, 당초 사회복지제도 전환을 추진할 당시부터 도입 가능성이 다양하게 검토되었던 사항임.

- 사회복지 분야의 경우에도 복지대상자 및 기관의 특성에 따라 직무 난이도의 차이가 존재하므로 이를 도입해야 한다는 문제제기로부터 출발하였음.

- 그러나, 실질적으로 다양한 사회복지시설을 복무 분야나 기관의 특성, 또한 기관 내에서 개별 사회복지요원이 담당한 직무에 따라 복무기간 차이를 두는 것은 형평성 및 복무관리 측면에서 합의를 도출하기 어려울 수 있으며, 다양한 문제점을 야기할 수 있다는 현실적인 한계가 있음.

□ 직무 난이도에 따른 사회복지기간 차등제 도입 필요성에 대한 의견을 살펴보면, 사회복지시설 복무관리담당자의 경우 3.37점으로 조사대상에 포함된 정책이슈 및 과제 가운데 가장 우선순위가 낮은 것으로 확인됨.

- 사회복지시설 복무관리담당자의 경우, 도입이 필요하다는 긍정적인 의견은 약 45%로 가장 낮은 수준이었으며, 필요 없다는 부정적인 의견은 다른 정책과제에 비해 상대적으로 높게 나타났음.
- 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우에도 3.40점으로 이와 유사하게 나타났으며, 시군구 사회복지 업무 담당공무원의 인식수준 역시 3.26점으로 가장 낮았음.
- 이러한 결과는, 사회복지시설뿐만 아니라 보건복지행정기관에서 사회복지 복무 관련 업무를 담당하는 복무관리담당자가 판단할 때 현 상황에서 사회복지요원에게 부여된 직무에 따라 난이도를 구분하여 복무기간을 차등적으로 적용하는 것에는 현실적으로 한계가 존재한다는 사실을 반영한 것이라고 할 수 있음.
- 복무관리담당자의 이러한 의견에는 지역 및 기관유형에 따라서도 통계적으로 유의미한 차이가 없이 공통적이었음.

〈표 9-29〉 직무 난이도에 따른 사회복지기관 차등제 도입 필요성(사회복무기관)

구분	사회복지시설 (n=1,197)		보건복지행정 (n=430)		시군구 담당 (n=109)	
평균	3.37		3.40		3.26	

구분	기관유형 1		기관유형 2					사회복지 시설 (n=1,197)
	생활 시설	이용 시설	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

직무 관련성	기관유형 1		기관유형 2				보건복지 행정 (n=430)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.44	3.28	3.36	3.46	3.50	2.95	3.40

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

□ 한편, 사회복지요원의 경우 복무기간 차등제 도입 필요성에 대한 의견은 복무관리담당자에 비해 상대적으로 높았으나, 다른 정책이슈에 비해서는 우선순위가 낮은 것으로 확인됨.

— 사회복지시설에서 복무 중인 사회복지요원의 인식수준은 3.85점으로 나타났으며, 보건복지행정기관에서 복무 중인 사회복지요원의 경우 현재 수행 중인 직무 난이도의 상대적인 차이가 반영되어 다소 낮은 수준(3.65)으로 나타났음.

- 복무 난이도에 따른 복무기간 차등제 도입 필요성에 대한 사회복지요원의 의견은 지역에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았으나, 기관 유형별로는 차이가 나타났음.
- 개별 시설 및 기관의 특성에 따라 달라질 수 있으나, 전반적으로 복무 난이도가 상대적으로 높다고 인식되는 사회복지시설의 경우 생활시설에서 복무 중인 사회복지요원의 도입 검토에 대한 요구 정도가 3.93점으로 이용시설(3.79)에 비해 상대적으로 높았음.
- 보건복지행정 기관의 경우, 보건의료 분야에서 복무 중인 사회복지요원의 인식수준이 3.83점으로 복지행정 분야(3.59)에 비해 높았으며, 특히 시군구 복지행정 기관의 경우 3.50점으로 모든 기

관유형 중에서 가장 낮은 수준이었음.

〈표 9-30〉 직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입 필요성(사회복무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
평균		3.85		3.65	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	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

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.59	3.83	3.50	3.62	3.85	3.81	3.65

주: 5점 척도(1점: 전혀 필요하지 않다 ~ 5점: 매우 필요하다)의 평균

13. 사회복무기관 지정 및 사회복무요원 배정 시 고려사항

- 이상에서 살펴본 다양한 정책이슈와 관련된 검토 필요성에 대한 인식과 별도로, 여기서는 사회복무제도 운영체제와 관련된 요소 중 사회복무기관 지정 및 사회복무요원의 합리적인 배정체제 마련을 위해서 반드시 고려되어야 할 사항이 무엇인지 조사결과를 통해 살펴봄.
 - 사회복무요원의 합리적 배정 및 충분한 활용은, 앞서 복무관리담당자 대상의 조사결과에서 사회복무제도의 성공적인 정착과 발전을 위한 필수요건으로 언급된 바 있으며 지속적으로 보완해야 할 과제임.
- 먼저, 복무관리담당자를 대상으로 사회복무기관이 궁극적으로 지향해야 하는 중요한 가치가 무엇인지에 관한 조사 결과를 살펴봄.
 - 사회복무기관으로서 사회복무요원을 활용하기 위해서 지향해야 하는 가치 또는 중요하다고 생각하는 우선적인 가치 기준은 사회복지시설 및 보건복지행정기관의 복무관리담당자 모두 공공성, 노동시장 중립성, 사회복무요원에 대한 적절한 슈퍼비전이라고 응답함.
 - 각 기관별로 약 70% 내외의 복무관리담당자가 사회복무기관이 지향

해야 하는 가치 중 1순위를 공공성이라고 응답하였음.

- 사회복무기관이 지향해야 할 가치 중 2순위로는 시군구 담당자의 경우 노동시장 중립성, 실제 사회복무요원을 활용하는 기관에서는 사회복무요원에 대한 전문적인 슈퍼비전 제공이라고 응답하였음.
 - 이 가운데 노동시장 중립성은, 사회복무기관 내에서 사회복무요원이 담당하는 역할은 정규 직원의 보조적 역할로 제한되며, 사회복무요원의 배치 및 활용으로 인하여 해당 기관이 기존에 운영해왔던 정규 일자리를 축소 또는 대체하거나, 신규 일자리 창출을 포기하면 안 된다는 원칙으로 대체복무의 역사가 오래된 독일 및 오스트리아 등의 민사복무제도에서도 중요한 원칙을 제시됨.

〈표 9-31〉 사회복무기관이 지향해야 할 가치(사회복무기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설(n=1,197)	보건복지행정(n=430)	시군구 담당 (n=109)
공공성	75.5	70.0	64.2
노동시장 중립성	7.3	8.8	11.9
사회복무요원 활용비용 부담능력	1.8	3.0	3.7
사회복무요원 전문적 슈퍼비전	8.0	10.7	9.2
사회복무여건 및 권리보호	5.2	6.7	11.0
기타	2.2	0.7	-
계	100.0	100.0	100.0

- 그밖에, 사회복무요원의 복무여건 및 권리 보호, 사회복무요원 활용 및 관리에 수반되는 비용 부담능력 등이 제시되었음.
- 다음으로, 사회복무기관 지정 범위에 대한 복무관리담당자의 인식을 조사한 결과를 살펴보면, 사회복무기관의 유형 및 특성, 즉 복무관리담당자의 공무원 여부에 따라서 상이한 결과가 나타났음.
 - 사회복지시설 복무관리담당자의 경우, 국가기관이나 민간기관에 상관 없이 모든 기관에 대해서 동일한 평가기준을 적용하고 평가결과에 따라 사회복무기관 지정여부 및 사회복무요원 활용 규모(사회복무 분야 및 활용 가능한 직무내용별 배정 인력)를 결정해야 한다는 응

답이 50.8%로 가장 높게 나타남.

- 반면에, 국가 및 지자체 소속기관은 당연 지정하고 민간기관은 평가에 의해 지정여부를 결정해야 한다는 의견은 33.3%였음.
- 요컨대, 사회복지시설의 경우 사회복지기관 지정에 있어서 공공과 민간에 대하여 동일한 기준을 적용하고 평가결과를 반영하는 것을 전반적으로 지지하고 있으며, 이러한 의견은 지역이나 사회복지시설 내 세부적인 기관유형과 상관없이 공통적으로 나타남.

〈표 9-32〉 사회복지기관 지정범위 설정에 대한 의견(사회복지기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
국가 및 공공 당연 지정 민간기관은 평가에 따라	33.3	51.2	56.0
모든 기관에 동일 기준 적용	50.8	26.5	23.9
잘 모르겠다	15.9	22.3	20.2
계	100.0	100.0	100.0

- 사회복지시설과는 반대로, 지방의료원을 제외하고 대부분 공무원 신분인 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지업무 담당자의 경우, 국가 및 지자체 소속기관은 당연 지정하고 민간기관은 평가에 따라 지정여부를 결정해야 한다는 의견이 각각 51.2%와 56.0%로 절반을 넘는 것으로 나타났음.

- 국가기관이나 민간기관에 상관없이 모든 기관에 대해서 동일한 평가기준을 적용하고 평가결과에 따라 사회복지기관 지정여부 및 사회복지요원 활용 규모를 결정해야 한다는 응답은 25% 내외인 것으로 나타남.

□ 다음으로 사회복지기관마다 요청한 사회복지요원 활용 수요에 대응하여 지방자치단체에서 사회복지요원을 배정할 경우 고려되어야 하는 주요 기준에 대한 우선순위 분석결과를 살펴보면 다음과 같음.

- 앞서 사회복지기관의 지정범위 및 방법에 대한 응답 유형과 다르게,

사회복지시설 및 보건복지행정기관에서 직접 사회복지무원들을 활용하고 관리하는 복무관리담당자와 사회복지무원의 수요를 직접 조사하고 기관별로 배정하는 등 시군구에서 사회복지 업무를 담당하는 공무원 사이에 분명한 인식 차이를 확인할 수 있었음.

〈표 9-33〉 사회복지무원 배정 시 고려사항(사회복무기관)

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
종사자 규모	17.6	27.9	20.2
생활시설 정원 등 복지대상자 규모	52.7	31.6	25.7
운영프로그램 규모나 예산규모	12.8	12.3	16.5
법인 및 개인 등 시설유형	14.3	25.8	33.9
기타	2.6	2.3	3.7
계	100.0	100.0	100.0

- 먼저, 사회복지시설 복무관리담당자의 52.7%가 가장 우선적으로 고려해야 할 기준으로 생활시설의 정원 및 이용자 규모 등 해당 사회복지기관을 이용하는 복지대상자의 규모를 선택하였으며, 이는 결국 사회복지무원을 필요로 하는 기관의 서비스 및 업무량과 관련되어 있다고 할 수 있음.
 - 다음으로 해당 복무기관의 사회복지 전문인력 규모가 고려되어야 한다는 응답이 17.6%로 나타났으며, 이어서 법인 및 개인 운영 시설 등 시설유형, 운영프로그램 규모나 예산규모 순서로 나타남.
- 보건복지행정기관의 경우, 우선순위 측면에서 사회복지시설 복무관리 담당자와 유사한 결과를 보였으나 응답의 비중은 다소 상이하였음.
 - 해당 사회복지기관을 이용하는 복지대상자의 규모가 중요하다는 응답은 31.6%였으며, 복무기관의 사회복지종사자 규모(27.9%), 법인 및 개인 운영시설 등 시설유형(25.8%) 역시 높은 비중을 차지하였음.
- 이와는 달리, 시군구 사회복지 업무 담당자의 경우에는 법인 또는

개인 운영시설 등 시설유형이 가장 중요하게 고려되어야 한다는 응답이 33.9%로 가장 높았으며 이어서 복지대상자의 규모(25.7%), 복무기관 종사자의 규모(20.2%) 순서로 나타났다.

— 이러한 조사결과는 사회복지시설 및 보건복지행정기관 내 세부 기관 유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

- 지역사회복지관을 중심으로 한 이용시설에서는 복지대상자 규모 다음으로 운영프로그램과 예산의 규모를 주요 기준으로 반영해야 한다는 의견이 높은 비중을 차지한 반면에, 생활시설의 경우 복지대상자의 규모가 가장 중요하다는 응답이 월등하게 높았음.

□ 다음으로, 사회복지요원을 대상으로 현재 자신이 복무 중인 사회복지기관에 향후에도 지속적으로 사회복지요원을 배정하는 것이 적절한가에 대한 조사결과를 살펴보면, 사회복지시설 사회복지요원의 경우 3.86점으로 적절하다는 의견에 가까운 것으로 나타났으며 보건복지행정 기관에 복무하는 사회복지요원은 3.74점으로 다소 낮게 나타났다.

— 사회복지시설의 경우 대체로 또는 매우 적절하다는 긍정적인 인식을 가진 사회복지요원은 68.1%로 나타났으며, 향후 자신이 복무 중인 기관에 더 이상 사회복지요원을 배정할 필요가 없다는 부정적 시각을 가진 사회복지요원도 약 16%에 이르렀음.

— 사회복지시설 및 보건복지행정기관의 유형별로 살펴보면, 사회복지시설의 경우 유의미한 차이가 나타나지 않았으나 보건복지행정기관은 복지행정 분야와 보건의료 기관 사이에 유의미한 차이가 나타났다.

- 사회복지시설 중에서는 생활시설에서 복무 중인 사회복지요원의 평가결과가 3.96점으로 이용시설(3.80)에 비해 상대적으로 더욱 적절한 것으로 평가되었음
- 보건의료 기관의 경우 3.93점으로, 복지행정(3.67) 분야에 비해 적절성이 높은 것으로 평가되었음.

〈표 9-34〉 복무 중인 사회복지기관의 사회복지무원 배정 적합성(사회복무요원)

구분		사회복지시설 (n=890)		보건복지행정 (n=848)	
평균		3.86		3.74	

구분	기관유형1		기관유형2					사회복지시설 (n=890)
	생활 시설	이용 시설	노인	장애인 및 정신보건	아동 및 청소년	지역사회 복지관	기타 사회복지시설	
평균	3.96	3.80	3.84	3.92	3.93	3.80	3.80	3.86

구분	기관유형1		기관유형2				보건복지 행정 (n=848)
	복지 행정	보건 의료	시군구 복지행정	읍면동 복지행정	보건소 및 검역소	지방의료원	
평균	3.67	3.93	3.65	3.68	4.13	3.73	3.74

주: 5점 척도(1점: 전혀 적절하지 않다 ~ 5점: 매우 적절하다)의 평균

14. 사회복지제도 운영주체 관련 역할분담

□ 마지막으로 사회복지제도 발전을 모색하기 위해 지속적으로 검토되어야 하는 정책과제로서 제도의 운영주체 관련 중앙정부와 지방자치단체의 역할분담 방안에 대한 분석결과를 살펴봄.

- 사회복지제도는 기존 공익근무제도가 전환됨에 따라 병무청이 전체 적인 운영주체로서 복무관리 전반을 담당하고 있으며, 보건복지부와 같은 수요부처는 사회복지무원 활용을 위한 수요파악 및 해당 분야에서 복무하는 사회복지무원에 대한 직무교육을 담당하고 있음.
- 그러나, 2010년부터 수요부처가 직무교육뿐만 아니라 사회복지무원에게 지급되는 인건비에 대한 예산배정 및 집행까지 담당하고 있음.
 - 이처럼 수요부처에서 직접 사회복지 활용에 소요되는 인건비 등 예산 집행을 담당하게 됨에 따라, 사회복지 분야 복무기관에 대한 자체적인 관리 및 지원방안, 사회복지무원 활용 매뉴얼 및 가이드라인 등을 구체적으로 마련하여 개별 사회복지시설 및 보건복지행정기관에 제공하고 교육을 실시하는 것은 향후 보건복지부가 수행해야 하는 중요한 역할이며, 이를 지속적으로 준비해야 하는 상황이라고 할 수 있음.

- 또한, 복무관리를 병무청에서 담당하고 있을지라도 실질적으로 사회복지 분야의 시설 및 행정기관 내에서 이루어지는 일련의 과정, 특히 사회복지요원과 관련하여 발생하는 사건 및 사고 등은 매우 부정적인 영향을 미칠 수 있음.
 - 따라서, 향후 운영주체와 관련된 역할분담 방안 마련 및 보건복지 분야와 관련하여 보건복지부가 수행해야 하는 역할 및 과제에 대한 고려는 사회복지제도의 기본적인 체계를 구축해가고 발전방향을 모색하기 위한 필수적인 과제라고 할 수 있음.
- 먼저, 사회복지제도 운영과 관련된 책임 주체에 대한 결과를 살펴보면, 사회복지시설과 보건복지행정기관 등에서 공통적으로 보건복지부보다는 병무청이 적절하다는 응답이 80% 내외를 차지하였음.

〈표 9-35〉 사회복지제도 운영 및 관리주체에 대한 의견

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
병무청	77.6	80.6	86.1
보건복지부	22.4	19.4	13.9

- 사회복지시설에 비해 시군구 등 행정기관에 종사하는 복무관리담당 자일수록 병무청이 담당하는 것이 적절하다는 의견이 높았음.
 - 이러한 결과는 전체 대체복무 영역 중에서 향후 사회복지 분야의 사회복지요원 비중이 지속적으로 증가하여 이를 중심으로 운영된다고 할지라도, 현재 우리나라의 사회복지제도는 병역 제도란 틀 속에서 운영되고 있음을 고려할 때 병무청이 담당하는 현 체계가 수급 조절 및 복무관리 차원에서 적합하다고 생각하는 것으로 판단할 수 있음.
- 다음으로 사회복지요원 대상으로 실시하는 교육프로그램에 대한 책임 운영주체에 관한 조사 결과를 살펴보면, 소양교육과 직무교육 모두 사회복지시설 복무관리담당자와 보건복지행정기관 및 시군구 담당공무원간에

분명한 인식 차이가 나타났음.

- 사회복지시설의 경우에는 보건복지부가 적절하다는 응답이 51.2%로 나타나 현재 소양교육을 담당하고 있는 병무청보다 오히려 약간 높게 나타났으나 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 것은 아니었음.
- 그러나, 보건복지행정기관 복무관리담당자, 특히 시군구 사회복지부 담당공무원의 경우 현행과 같이 소양교육은 병무청이 담당해야 한다는 의견이 각각 72.0%와 82.3%로 압도적으로 높았음.

〈표 9-36〉 사회복지요원 소양교육 주체에 대한 의견

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
병무청	48.8	72.0	82.3
보건복지부	51.2	28.0	17.7

- 다음으로 현재 보건복지부가 담당하고 있는 직무교육에 대한 책임 운영주체와 관련된 조사결과를 살펴보면, 가장 큰 비중을 차지하고 있는 사회복지시설 분야 복무관리담당자의 경우 현행과 같이 보건복지부 및 보건복지인력개발원 사회복지교육본부가 직무교육을 담당하는 것이 적절하다고 응답한 비율이 전체의 62.2%로 나타났음.
- 반면에, 사회복지서비스를 직접 제공하지 않는 행정기관일수록, 그리고 직접 사회복지요원을 활용하지 않고 관리 업무를 주로 수행할수록 직무교육을 보건복지부가 아닌 병무청에서 실시해도 괜찮다는 의견을 제시한 비율이 높아지는 경향을 나타냈음.
- 보건복지행정기관 복무관리담당자의 경우 54.3%가 병무청이라고 응답했으며, 시군구 사회복지부 업무 담당공무원은 68.4%로 더욱 많은 비중을 차지하였음.

〈표 9-37〉 사회복무요원 직무교육 주체에 대한 의견

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
병무청	37.8	54.3	68.4
보건복지부	62.2	45.7	31.6

□ 마지막으로 지방자치단체 내에서 사회복무제도 관련 담당부서 지정 및 역할분담에 대한 조사결과를 살펴보면, 병무행정 담당부서가 적절하다는 응답이 행정기관 및 현재 사회복무 업무 담당공무원일수록 순차적으로 높게 나타났음

— 사회복지시설의 경우 52.6%가 사회복지업무 담당부서보다 병무행정 담당부서가 적절하다고 응답했으며, 보건복지행정 분야와 시군구 담당자는 각각 62.2%와 78.5%로 월등히 높았음.

- 이러한 결과는 앞서 언급한 바와 같이, 사회복무제도에 대한 취지와 목표에 대한 공감 정도가 공무원일수록 더욱 낮고, 특히 복지 분야로의 예산배정 및 업무조정에 대해서 여전히 수용정도가 낮기 때문이라고 판단됨.

〈표 9-38〉 지자체 내 사회복무 업무 담당부서에 대한 의견

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
병무행정 담당부서	52.6	62.5	78.5
복지행정 담당부서	47.4	37.5	21.5

15. 사회복무기관 평가 및 인증체계 도입

□ 다음으로 사회복무기관 평가 및 모니터링 체계 도입 필요성에 대하여 조사한 결과를 살펴보면, 사회복무기관 평가 및 모니터링 체계를 도입할 필요성에 대해서는 사회복지시설 복무관리담당자의 78.4%가 긍정적인

의견을 제시하였음.

- － 보건복지행정기관 및 시군구 사회복지 담당공무원의 경우 사회복지 시설보다는 다소 낮은 69.1%와 70.6% 수준이었음.
- 한편, 사회복지기관 평가 및 모니터링 시행 시 적정 주기에 대한 의견은 사회복지시설의 경우 평균 1.4년으로 나타났으며, 행정기관의 경우 약 1.2년인 것으로 나타났음.

〈표 9-39〉 사회복지기관 평가 필요성 및 모니터링 주기

(단위: %)

구분	사회복지시설 (n=1,197)	보건복지행정 (n=430)	시군구 담당 (n=109)
필요	78.4	69.1	70.6
주기(년)	1.38	1.20	1.18

□ 한편, 사회복지기관에 대한 평가 및 모니터링을 위하여 별도의 조직 및 체계를 구축하는 방안이 아니라, 가장 많은 사회복지요원이 복무하고 있는 분야가 사회복지시설이며 사회복지사업법에 근거하여 시행되고 있는 기존 사회복지시설 평가와 연계하여 사회복지 관련 평가 및 모니터링을 실시하는 방안에 대해서는 사회복지시설 복무관리담당자의 약 58.2%가 동의하는 것으로 나타났음.

- － 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 나타났음.
- 기관유형별로 살펴보면 생활시설과 이용시설 간 차이가 없었지만, 세부 기관유형 중에서 지역사회복지관의 경우 기존 사회복지시설 평가와 연계하는 방안에 대해서 오히려 부정적(60.8%)인 것으로 나타났음.

— 이러한 조사결과에도 불구하고 만약 사회복무기관에 대한 평가 및 모니터링을 실시한다면 기존 사회복지시설 평가와 연계하는 방안을 검토할 수밖에 없는 이유는, 예산과 시간적 제약으로 인해 전체 사회복무기관을 대상으로 정기적인 평가를 실시하는 것이 현실적으로 어렵기 때문이다.

- 이러한 상황에서 사회복무기관에 대한 평가를 3년 주기로 진행되고 있는 사회복지시설 평가에 연계하는 방안을 가장 적절한 대안으로 검토할 수 있기 때문이다.
- 그 이유는 사회복지사업법에 따른 평가대상 시설의 상당 부분이 사회복무기관으로 평가대상이 중복되고, 평가목적과 수행방식에 있어서 유사한 형태를 적용할 수 있기 때문이다.
- 구체적으로 사회복지시설 평가의 대상인 주요 시설유형에 속하는 사회복무기관에 대해서 동일하게 3개 집단으로 구분하여 3년을 주기로 평가를 수행하되, 사회복무요원 활용 및 복무관리 실태를 독립적인 평가영역으로 구성하여 평가하는 것이 바람직함.
- 다만, 사회복지시설 평가대상 시설유형에 포함되지 않는 보건의료분야 등 다양한 영역의 일부 사회복무기관에 대해서도 3년을 주기로 동일한 평가기준을 적용하여 별도의 사회복무기관 평가를 실시하는 것이 가능함.
- 이러한 결과를 향후 사회복무기관 지정 및 사회복무요원 배정과 연계한 인센티브로 활용하고 상호선택제 도입 시 기관별로 사회복무요원 최대 활용가능 정원 및 구체적 직무내용별 정원 조정에 반영할 수 있음.

— 한편, 민간 사회복지시설이 아닌 보건복지행정기관의 경우에는 행정안전부 또는 보건복지부가 참여하는 지방자치단체 복지종합평가 등을 연계 활용하여 민간복지 및 자원봉사 등의 분야에 포함시켜 평가하는 방법도 가능하다고 할 수 있음.

□ 마지막으로, 사회복무기관에 대한 정기적 평가 및 모니터링 체계 구축이

중장기 과제라고 한다면, 단기간에 신청기관을 중심으로 실사와 평가를 거쳐 시행할 수 있는 우수 사회복지기관 인증제 도입방안에 대한 조사 결과를 살펴봄.

- 사회복지기관의 긍정적 이미지 개선 및 홍보효과, 그리고 복무관리 및 복무여건 제공 측면에서 질적 제고를 위하여 우수 사회복지기관 인증제를 도입하는 것에 대해서 사회복지시설 복무관리담당자의 약 64.3%가 동의하는 것으로 나타났음.
 - 앞서 사회복지기관 평가를 기존의 사회복지시설 평가와 연계하여 실시하는 방안에 대해서 상대적으로 부정적이었던 지역사회복지관의 경우, 우수 사회복지기관 인증제 도입에 대해서도 54%로 타 기관에 비해 긍정적인 응답이 가장 낮았음.
- 한편, 보건복지행정기관의 경우 51.5%가 동의하여 유의미한 차이가 나타나지 않았으며, 시군구 사회복지 담당공무원의 경우 업무 부담을 인식해서인지 우수 사회복지기관 인증제 도입에 대해서 41.9%만이 동의하여 다소 부정적인 것으로 확인됨.

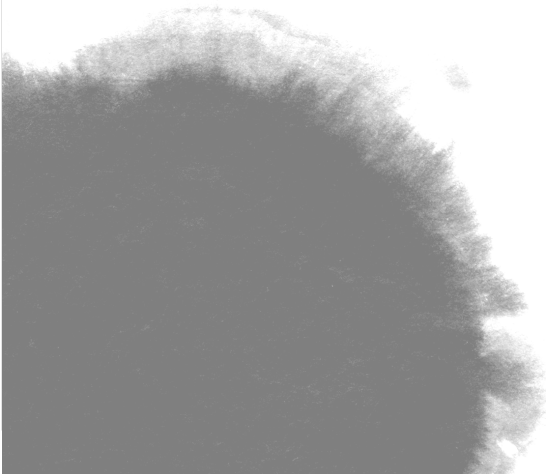
〈표 9-40〉 지역별/기관유형별 우수 사회복지기관 인증제 도입에 대한 의견

(단위: %)

구분	사회복지시설(n=1,197)	보건복지행정(n=430)	시군구 담당(n=109)
긍정	64.3	51.5	41.9
부정	35.7	48.5	58.1

10

사회복무제도 개선을 위한 정책과제



제10장

사회복무제도 개선을 위한 정책과제

□ 시행 3년차를 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 조사 결과를 바탕으로 사회복무기관의 사회복무요원 활용 및 복무관리와 사회복무요원의 세부 직무내용 및 복무여건, 사회복무기관 및 사회복무요원 상호 간의 만족도, 직무교육 등 각종 사회복무 교육프로그램 실태 및 성과, 사회복무제도 개선에 대한 정책수요 등을 검토하여 개선방안을 도출하는 과정이 지속되어야 함.

□ 본 연구는 이러한 목적에 따라 전국의 사회복지 영역 사회복무기관 및 사회복무요원을 대상으로 심층 실태조사를 수행하고, 다양한 조사결과를 토대로 사회복무제도 운영 현황과 관련된 각종 이슈에 대한 기초통계 자료를 생산하고, 제도 개선과 관련된 정책대안을 제시하고자 하였음.

— 기존 연구를 통해 검토된 사회복무 실태조사 수행방안을 기반으로, 보건복지부 관련 사회복무 분야 및 복무기관별 특성 및 분포, 사회복무요원의 복무기간, 연구 및 조사수행 관련 예산제약 등의 제반 여건들을 반영하여 조사계획을 수립하였으며,

— 이러한 계획에 따라, 1차와 2차로 구분하여 총 2년에 걸쳐 사회복지

시설 및 보건복지행정기관에 대한 ‘사회복무 실태조사’를 수행하였음.

- 사회복무 분야 및 내용, 복무시설 유형, 지역별 분포, 사회복무요원 활용 규모 등을 고려하여 적정 조사대상 복무기관 및 사회복무요원 표본을 추출하였으며, 이들을 대상으로 사전조사를 통하여 구조화된 설문지를 중심으로 방문 면접조사 및 우편조사를 실시함.

□ 사회복지시설 및 보건복지행정기관에 대한 실태조사 결과를 지역 및 기관유형에 따라 심층 분석함으로써, 각 장에서 사회복무제도 운영과 관련된 다양한 이슈를 중심으로 실태를 파악하여 기초통계를 제시하였으며, 제도 개선을 위한 정책수요를 도출하였음.

- 제4장에서는 사회복무기관의 사회복무요원 활용 현황 및 적정 규모, 잠재적 수요 등을 살펴보고, 사회복무요원의 복무 관련 정보획득 및 복무기관 선택 시 고려사항, 사회복무요원의 사회복지의식 등을 심층 분석하였음.
- 제5장에서는 사회복무요원의 직무와 관련하여 직무배정 및 조정체계, 세부 직무내용 등을 분석하였으며, 출퇴근 수단 및 소요시간과 사회복무요원의 복무여건 및 근무환경 관련 실태를 살펴보았음.
- 제6장에서는 사회복무기관의 사회복무요원 활용 만족도를 분석함과 동시에 근무 중인 사회복무기관에서의 사회복무요원의 복무 만족도를 각 주체의 입장에서 분석하였음.
- 제7장에서는 사회복무제도의 안정적·지속적인 발전을 위해 필수적 요소인 복무관리 실태를 살펴보았으며, 기존 공익근무제도와 차별화 전략으로서 복무관리 및 복무지원을 위해 병무청이 독일의 민사복무제도를 벤치마킹하여 도입한 사회복무감독관 제도에 대한 사회복무기관과 사회복무요원의 평가 결과를 분석하였음.
- 제8장에서는 사회복무요원에 대한 직무교육과 관련하여 직무 관련성, 직무인식 및 직무수행 능력에 미친 영향, 직무교육 강화의 필요성 및 보수교육의 도입 필요성 등을 분석하였으며, 각 기관의 복무관리 담당자 대상 교육프로그램 운영 및 참여 실태를 살펴보았음.

- 제9장에서는 제도 개선이 필요한 다양한 요소와 관련하여 사회복지제도
제도의 두 주체인 사회복지기관 및 사회복지요원이 인식하는 구체적인
제도 개선사항별 필요성 및 정책수요에 대한 조사 결과를 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 제안함.

1. 사회복지제도 운영 및 개선을 위한 정책과제별 우선순위

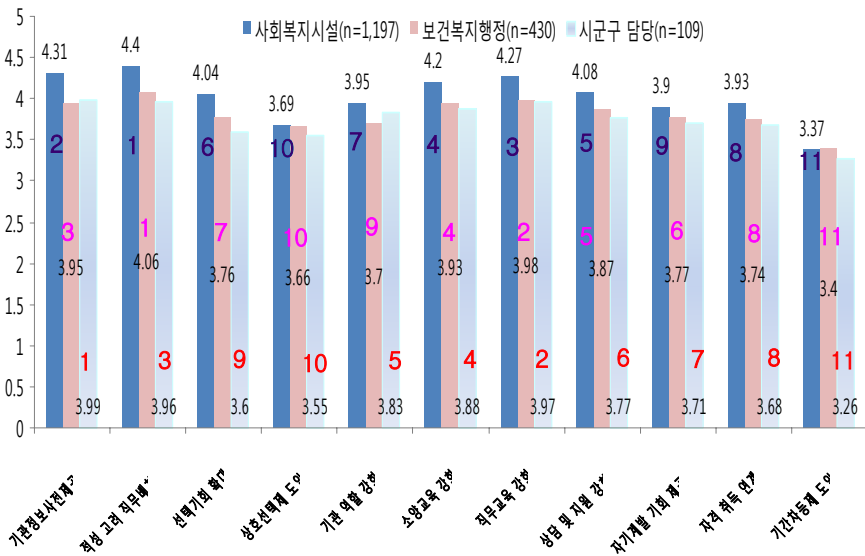
- 제9장에서 사회복지기관의 복무관리담당자와 시군구 사회복지 담당자,
그리고 사회복지요원 대상으로 실시한 정책과제별 개선 필요성에 대한
조사결과를 바탕으로 기관유형에 따라 복무관리담당자와 사회복지요원의
입장에서 평가한 우선순위를 비교 검토하고자 함.
- 사회복지제도의 세 가지 핵심적인 축은 ‘(1) 중앙정부의 운영주체로서
병무청 및 보건복지부 등 수요부처, (2) 사회복지시설 및 보건복지행정
기관 등 실질적으로 사회복지가 이루어지는 사회복지기관 및 복무관리
담당자, (3) 사회복지를 수행하는 사회복지요원’이라고 할 수 있음.
- 이러한 세 주체를 중심으로 정부의 운영주체인 병무청과 수요부처는
지방병무청 및 지방자치단체와 역할을 분담하고 있으며, 소양교육과
직무교육을 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 의무를 이행하고 있는 자신과 함께

현역으로 군에 보낸 것은 아니지만 사회복지요원으로 복무하는 것을 지원하고 있는 가족과 친구, 그리고 복무를 시작하기 이전에 소속되었던 학교, 기업 등이 관련되어 있음.

□ 이처럼 각각의 주체가 담당하고 있는 역할과 입장, 또한 현재 위치하고 있는 상황과 여건에 따라, 기존의 공익근무제도와는 전혀 다른 개념과 목적을 가지고 2008년 전환된 사회복지제도 시행 이후에 나타난 긍정적인 변화와 여전히 남아있는 문제점과 구조적 모순 등 부정적 측면이 다양하게 인식되므로, 개별적인 정책이슈에 대한 관심과 인식수준, 그리고 개선에 대한 요구정도는 상이하게 나타날 수밖에 없음.

－ 본 연구에서 사회복지기관과 사회복지요원을 대상으로 실시한 정책과제별 보완 및 개선 필요성에 대한 의견과 이에 기초한 우선순위는 역시 각각의 입장에 따라 아래와 같이 상이하게 나타났음.

□ 사회복지기관 복무관리담당자의 사회복지제도 운영 관련 정책과제별 개선 필요성에 대한 인식정도 및 우선순위



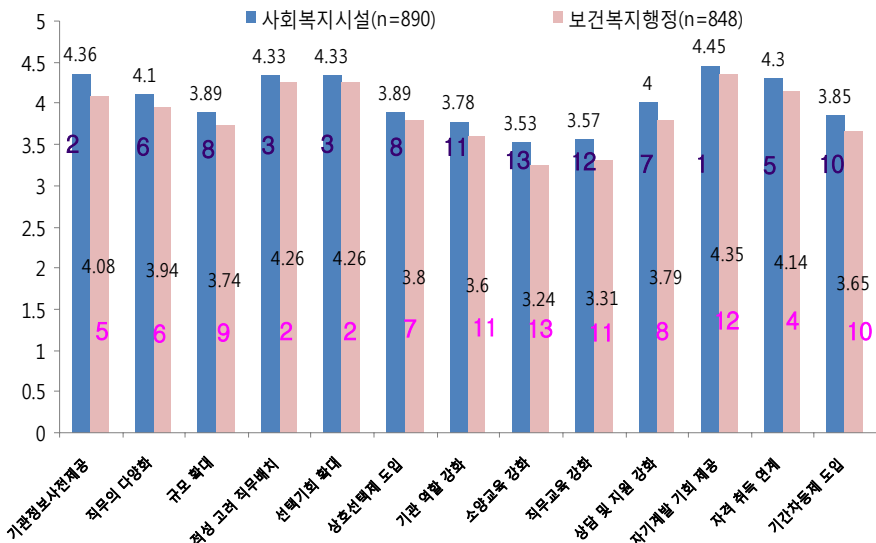
구분	사회복지기관 복무관리담당자					
	사회복지시설		보건복지행정		시군구 담당	
	필요성	우선 순위	필요성	우선 순위	필요성	우선 순위
복무분야 및 복무기관, 직무에 대한 사전 정보제공	4.31	(2)	3.95	(3)	3.99	(1)
복무분야 및 직무의 다양화	-	-	-	-	-	-
사회복지 영역 복무분야 및 사회복지요원 규모 확대	-	-	-	-	-	-
사회복지요원의 적성과 능력을 고려한 직무 배치	4.40	(1)	4.06	(1)	3.96	(3)
복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복지요원의 선택기회 확대	4.04	(6)	3.76	(7)	3.60	(9)
사회복지기관 및 사회복지요원의 상호선택제 도입	3.69	(10)	3.66	(10)	3.55	(10)
사회복지기관의 복무관리담당자 지정 및 역할 강화	3.95	(7)	3.70	(9)	3.83	(5)
사회복지요원에 대한 소양교육 강화	4.20	(4)	3.93	(4)	3.88	(4)
사회복지요원에 대한 직무교육 강화	4.27	(3)	3.98	(2)	3.97	(2)
사회복지요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 강화	4.08	(5)	3.87	(5)	3.77	(6)
사회복지요원에 대한 자기계발 기회 제공	3.90	(9)	3.77	(6)	3.71	(7)
사회복지 경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안	3.93	(8)	3.74	(8)	3.68	(8)
직무 난이도에 따른 사회복지기간 차등제 도입	3.37	(11)	3.40	(11)	3.26	(11)

□ 앞서 제9장 2절에서 제시한 정책이슈 중에 사회복지요원만을 대상으로 조사한 항목을 제외한 11개 정책과제에 대한 평점과 우선순위를 살펴봄.

- 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.

- 사회복지기관 유형별로 살펴보면, 전반적인 인식수준 및 정책수요에 있어서 사회복지시설이 가장 높았고, 이어서 보건복지행정기관, 시군구 담당자 순서로 나타났으나, 복무기관 및 직무분야에 대한 사전 정보제공, 복무관리담당자의 지정 및 역할 강화 등 일부 정책과제에 있어서 보건복지행정기관에 비해 시군구 사회복지 담당자가 개선을 보다 강조하는 경우가 나타남.
- 또한, 사회복지시설 및 보건복지행정기관 등 실제 사회복지요원들을 활용하고 있는 기관 사이에 유사한 경향이 나타난 반면, 시군구와는 우선순위에 있어서 미세한 차이가 발견되었음.
 - 이러한 결과는 실제 사회복지요원을 활용하는 기관의 경우, 인력 부족 및 업무 과중 등 다양한 제약조건 상 복무관리에 지나치게 부담이 되는 방향으로의 변화나 사회복지요원의 권한과 자율성 등이 강화되는 것에 대해서 다소 유보적인 입장을 가지기 때문임.

□ 사회복지요원의 사회복지제도 운영 관련 정책과제별 개선 필요성에 대한 인식정도 및 우선순위



구분	사회복무요원			
	사회복지시설		보건복지행정	
	필요성	우선순위	필요성	우선순위
복무분야 및 복무기관에 대한 사전 정보제공	4.36	(2)	4.08	(5)
복무분야 및 직무의 다양화	4.10	(6)	3.94	(6)
사회복지 영역 복무분야 및 사회복무요원 규모 확대	3.89	(8)	3.74	(9)
사회복무요원의 적성과 능력을 고려한 직무 배치	4.33	(3)	4.26	(2)
복무분야 및 기관, 직무 결정 시 사회복무요원의 선택기회 확대	4.33	(3)	4.26	(2)
사회복무기관 및 사회복무요원의 상호선택제 도입	3.89	(8)	3.80	(7)
사회복무기관의 복무관리담당자 지정 및 역할 강화	3.78	(11)	3.60	(11)
사회복무요원에 대한 소양교육 강화	3.53	(13)	3.24	(13)
사회복무요원에 대한 직무교육 강화	3.57	(12)	3.31	(12)
사회복무요원의 복무 상담 및 고충처리 지원 강화	4.00	(7)	3.79	(8)
사회복무요원에 대한 자기계발 기회 제공	4.45	(1)	4.35	(1)
사회복무 경험 및 경력 인정을 통한 전문자격 취득 연계방안	4.30	(5)	4.14	(4)
직무 난이도에 따른 사회복무기간 차등제 도입	3.85	(10)	3.65	(10)

- 제9장 2절에서 개별적으로 검토한 15개 정책이슈 중에 복무관리담당자만을 대상으로 조사한 항목(사회복무제도 운영 주체, 사회복무기관 평가 및 인증제)을 제외한 13개 정책과제에 대한 평점과 우선순위를 살펴봄.
- 사회복무요원은 자신이 현재 복무 중인 사회복무기관 내에서의 복무 여건 또는 직무내용에 대한 결정 및 조정, 복무기간 중에 또는 제대 이후에 제공받기 희망하는 다양한 복무지원의 확대 필요성에 대해 가장 큰 관심을 가지며 정책수요를 제기하고 있음

- 특히, 자신이 약 2년 동안의 복무기간을 보내는 사회복무기관의 결정 및 배치, 자신이 수행하는 구체적인 직무분야 및 직무내용과 관련된 의사결정 참여 및 선택기회의 확대에 대해 많은 관심을 가지고 있었음.
- 이러한 관심과 제도 개선에 대한 요구는, 현재 사회복무요원 자신이 수행하고 있는 직무 결정방식이나 구체적인 내용에 따라 전체적인 복무 만족도와 사회복무제도에 대한 긍정적 인식에 중요한 차이가 발생하고 있는 것과 밀접한 관련이 있다고 할 수 있음.
 - 사회복무기관과 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 사회생활 단절을 극복하기 위해 퇴근 이후 자기계발을 위한 기회 및 다양한 지원에 대한 요구수준이 매우 높았으며, 제대 후 사회복지 분야에서의 사회복무 경험 등을 제도적으로 인정해주기를 바라는 것으로 나타났음.
 - 이러한 지원은 사회복무요원들로 하여금 사회복지 분야에서 복무 동기를 유발하고 복무태도를 변화시키는데 매우 긍정적 요소라고 할 수 있으며, 더 나아가 청년층을 대상으로 한 시민의식 교육, 복지의식 및 자원봉사 등 나눔 문화 확산, 더 나아가 노동시장 정책적 측면에서 진로지도 및 직업선택, 청년실업 문제 해소 등 다양한 접근과 연계될 수 있음.
- 이러한 정책적 선호와 달리, 사회복무요원들은 기존 공익근무제도에 서와 같이 단순히 복무관리 차원에서 제도적으로 강화하는 방안에 대해서는 유보적인 입장을 분명하게 나타냈음.

2. 사회복무제도 운영 및 개선을 위한 단기 및 중장기 정책과제

- 앞서 살펴본 사회복무제도 관련 다양한 정책이슈와 과제는 다음과 같이 세 가지 영역으로 크게 구분할 수 있음.
 - 사회복무제도 운영체계 및 복무관리 측면
 - 사회복무기관에 대한 사회복무요원 배치 및 직무부여 등 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 요구수준과 우선순위, 제도 보완 및 개선까지 필요한 추진절차 및 이에 소요되는 시간 등을 고려하였음.

가. 단기 정책과제

- 사회복지통합관리망(행복e음)을 활용하여 지자체별로 사회복무요원 배치 및 활용 현황과 변동사항에 대한 실시간 파악(기초통계 생산), 사회복무요원 신규 배정 관련 수요파악, 복무관리 등에서 활용할 수 있는 방안의 검토가 필요함.
 - 2010년 1월 개통된 사회복지통합관리망은 각종 복지정책의 대상 선정, 급여 및 서비스 등을 종합적으로 관리하기 위한 사회복지 분야의 통합 정보망으로서 기존의 행정시스템과는 차원이 다른 복지행정 업무 환경을 제공하고 있음.
 - 사회복지통합관리망의 일차적 구축영역인 자산조사 및 급여이력 관리 중심의 공공 복지정보 인프라와 더불어, 민간 분야 사회복지 시설정보와의 연계체계가 추진됨에 따라, 향후 보건복지부의 사회복무요원 관리 및 지원체계를 보다 효율적으로 구축할 수 있는

기반이 조성될 것으로 예상됨.

- 특히, 2010년부터 사회복지 분야 사회복지무원에 대한 직무교육 이외에 사회복지무원의 인건비 등 각종 예산 집행의 책임이 보건복지부로 조정됨에 따라 사회복지기관 및 사회복지무원의 복무 현황 등에 대한 직접적인 관리체계 구축이 필수적이며, 효율적인 운영방안을 사전에 마련해야 함.

□ 사회복지무원 대상 직무교육 내실화 및 보수교육 도입 검토

- 사회복지제도는 기존 공익근무제도와 달리 사회복지무원에 대한 직무교육의 전문성을 강화하여 왔음.
 - 그러나, 이번 실태조사 결과에서 확인된 것처럼 사회복지기관의 사회복지 활용 및 직무부여 과정에서 나타나는 다양한 문제들로 인해 발생하는 상황임을 고려하더라도, 사회복지무원이 해당 복무기관에서 수행 중인 직무와의 관련성, 현장 활용도가 높지 못한 직무교육은 교육 참여 및 교육내용에 대한 만족도가 높을지라도 그 이상의 성과를 도출할 수 없음.
- 이에 따라, 사회복지기관의 적절한 인력 활용 및 직무부여를 위한 지원체계 마련과 병행하여, 다양한 과정 개발 및 교과목 편성, 이동식 교육 등 교육방식의 다변화를 통해 직무교육의 다양성·전문성·현장 연계성을 제고해야 하며, 이를 위해 현장 직무와의 연계성에 대한 지속적 모니터링을 통해 복무기관에서 그들이 수행 중인 세부 직무내용과 직무교육 내용에 대한 접목 또는 복무관리담당자 등 사회복지기관과의 정보 공유 등을 강화해야 함.
 - 현행 3개 과정으로 편성된 교육과정을 개선하여 다양한 사회복지 시설의 유형에 적합하도록 2010년 시범운영 중인 노인복지과정 및 장애인복지과정을 강화하고, 별도의 과정 편성이 어려운 복무유형 등에 대해서는 교과목을 공통 과목과 특성화 과목으로 구분하여 이동식 교육을 진행할 수 있는 다양한 시도가 필요함.
- 또한, 소양교육만으로 한계에 직면한 상황, 즉 사회복지 분야에서 복

무 취지 및 동기부여, 복무경험의 긍정적인 효과에 대한 인식 제고, 사회복지기관 및 전문인력에 대한 이해 제고, 사회복지기관 복무관리 담당자와 기관 내 직원과의 갈등관계 해소 및 부적절한 활용사례(영리적, 사적 활용)를 교육함으로써 사회복지무원으로서 권리와 역할에 대한 교육과 인식을 강화할 필요가 있음.

- 한편, 보수교육의 필요성과 시행방안에 대해서는 향후 보다 심층적으로 도입 가능성과 시행방안을 검토해야 할 것임.

□ 사회복지관리 체계의 전문성 및 연계성 강화를 위해 사회복지기관장과 복무관리담당자 대상 교육프로그램의 정례화

- 사회복지기관장 및 복무관리담당자의 교육을 정례화 하여 교육프로그램 및 사회복지 분야의 사회복지기관간 네트워크로 활용함으로써 복무관리에 필요한 각종 정보 제공 및 연계를 강화해야 함.

- 복무관리담당자에 대한 교육은 현재 직무교육을 담당하고 있는 보건복지인력개발원에서 수행하되, 최소한 1년에 1~2회 권역별로 실시함으로써 다양한 정보 공유 및 복무기관의 역할과 책임성의 제고, 사회복지무원의 직무배치 및 활용 등에 대한 사례 등 교육내용이 강화되어야 함.
- 특히, 사회복지시설 복무관리담당자 이외에 그 동안 사회복지제도 전환 및 시행의 취지와 목적, 활용실태 및 성과, 바람직한 인력 배치 및 직무부여 등에 대하여 시군구 사회복지 담당공무원 및 보건복지행정기관 공무원에 대한 교육 실시 및 매뉴얼 또는 가이드라인 작성 및 배포가 시급하다고 할 수 있음.

- 한편으로는, 사회복지감독관 운용체계 및 전문성 제고와 관련된 협력 체계 및 개선방안에 대한 검토 및 병무청과 협의를 추진해야 함.

□ 사회복지기관 및 복무인력 활용실태 평가 및 모니터링 체계 구축

- 지자체 복지종합평가 및 사회복지시설 평가와 연계하여 효율적으로 정기적인 사회복지기관 평가 및 모니터링 체계의 구축 필요

□ 적정 직무부여 매뉴얼 및 가이드라인 작성을 통해 부적절한 활용사례 전파 및 직무교육의 성과와 현장 적합성을 극대화하고 단순한 복무관리 차원이 아닌 효과적인 복무지원 방안 마련

— 사회복무요원의 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.

• 사회복무요원에 대한 부적절한 직무부여, 영리목적 또는 사적인 활용 사례를 사회복지 분야 복무기관에 적극 홍보하여 이에 대한 관리 감독기능 강화를 통해 사회복무제도의 근본 취지를 살리고, 나아가 사회복무요원의 복무 불만족 및 복무이탈을 사전에 예방

□ 사회복무제도에 대한 정책홍보 강화

— 사회복지 분야 복무인력 확대 및 직무교육 실시 이후 사회복지 분야에서 기존에 가지고 있던 공익근무요원에 대한 인식은 사회복무제도 시행 이후 크게 개선되고 있다고 평가할 수 있음.

• 그러나, 여전히 사회복무제도에 대한 일반 국민의 인식수준은 낮은 편이며, 사회복무 업무를 담당하고 있는 시군구 공무원 및 복무관리담당자의 인식수준도 미흡하여 기존 공익근무제도와 차별성을 제대로 인지하고 있지 못한 상황임.

— 따라서, 사회복무제도의 정책방향, 기존 제도와 차별성, 사회복무제도 시행 이후 성과 및 성공적인 복무사례 등을 적극 발굴함으로써 대중매체(예를 들어, 나눔문화 확산과 관련하여 사회복무제도를 중심으로 소개할 수 있는 기획프로그램 제작, 또는 KBS ‘3일’ 등 특정 프로그램을 통한 대중적 인식 개선)를 활용하여 홍보를 강화해야 함.

— 또한, 기존 공익근무제도와 차별화되지 않는 정책방향, 최근의 사회복지제도 관련 정책 추진방향과 명칭 혼선을 독자적으로 정리하고, 사회복지 분야의 긍정적 이미지를 지속적으로 유지 확대할 수 있도록 정책적인 홍보를 강화해야 함.

나. 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.

- ‘사회복지기관 및 사회복지요원의 상호선택제’를 조기에 시행할 수 있도록 사회복지 분야의 사회복지기관을 중심으로 이에 대한 시행방안 마련을 위한 심층 연구를 수행하고, 이를 기반으로 병무청과 협의 하에 추진해야 함.

- 사회복지기관과 사회복지요원 간의 욕구와 상호 의사가 충분히 반영되어 사회복지요원의 입장에서는 복무기관과 직무의 결정이, 사회복지기관 입장에서는 사회복지요원의 효율적인 활용을 위한 선택이 이루어질 수 있도록 수급 균형 및 제도 운영체계에 대한 사전 검토가 충분히 이루어져야 함.

□ 사회복지요원에 대한 다양한 자기계발 기회 제공 및 지원방안 모색

- 자기계발 기회 및 각종 복무지원에 대한 사회복지요원들의 관심 및 우선순위는 매우 높은 상황임.

- 그럼에도 불구하고 현실적으로 병역자원 관리를 담당하는 병무청과 각종 지원을 제공할 수 있는 노동부, 교육과학기술부 등과의 업무 협조가 필요하므로 중장기 과제로 분류하였으나, 정책추진 의지 및 상황에 따라 단기간에 성과를 거둘 수도 있음

- 먼저, 사회복지요원의 자기계발 기회 제공 및 동기부여를 위해서 다양한 교육프로그램의 연계를 추진하는 방안이 필요함.

- 사회복지요원의 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 예상된다.
- 또한, 일과시간 이후의 복무관리 차원에서도 각종 사고 또는 복무 이탈 등을 사전에 예방하는 긍정적 효과를 기대할 수도 있음.
- 사회복무요원에 대한 상담 및 고충 처리를 위한 복무관리담당자의 슈퍼비전 기능을 강화해야 함.
 - 이를 위해, 복무관리담당자에 대한 정기적인 교육프로그램이 필수적이며 우선적으로 사회복무기관이 사회복무요원을 바라보는 시각과 대우를 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 노동시장 참여 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, 사회복무요원을 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 지속적으로 검토하여 문제 상황에 적극 대처하는 것이 바람직함.

□ 사회복무요원 활용 시 노동시장 중립성 원칙 준수

- 사회복무요원의 배치 및 활용에 있어서 간과해서는 안 되는 주요 원칙으로 사회복무요원의 활용이 사회복지 분야에서의 노동시장에 영향을 미쳐서는 안 된다는 원칙임.
- 이러한 노동시장 중립성 원칙과 관련된 우려가 현실화 될 경우, 해당 분야의 노동시장 여건뿐만 아니라, 사회복무제도의 발전에도 부정적인 영향을 미치게 되어 악순환에 빠지게 됨.
- 사회복무인력의 배치 및 활용을 통해 노동시장에서의 구축현상이

나타날 경우, 전문 인력의 노동시장 여건은 악화되며 그로 인해 사회복무요원의 복무강도 및 여건 역시 나빠질 것임.

- 또한, 사회복무요원이 전문 인력을 대체함에 따라 복지대상자에게 제공되는 사회서비스의 질은 저하될 수밖에 없으며, 이는 필연적으로 사회복무제도 자체에 대한 부정적인 인식을 확산시켜 제도 발전에 커다란 장애요인으로 작용할 것임.

— 노동시장 중립성의 원칙에 기초하여 전문적 자격과 서비스 제공능력을 요구하는 역할이 비숙련 사회복무요원에 의하여 수행되지 않도록 명확한 원칙이 제시되어야 하며 사회복무기관 및 복무관리담당자에 대한 부적절한 활용사례 교육 등을 강화하여 이러한 원칙에 대한 인식을 강화해야 함.

- 사회복무요원에 대해서도 소양교육 및 직무교육 시 직무수행과 관련된 노동시장 중립성의 원칙에 대한 교육을 실시함으로써, 자신이 수행하는 직무의 한계에 대해 명확히 인식하도록 해야 함.

□ 사회복무기관에 대한 인력 및 직무분야 배정 기준 마련, 인증제도 도입

— 사회복지시설에 배치되는 사회복무요원의 증가에 따라 합리적으로 우수 사회복무기관 인증 및 인력배정 기준의 마련이 필요함.

- 사회복무기관의 유형·규모, 직무분야, 지정방법, 복리후생 등을 고려해야 하며 사회복무기관으로 지정된 복무기관은 지역사회 및 정부로부터 신뢰할 수 있는 기관으로 성장할 수 있도록 유도하고 효율적인 복무관리가 이루어질 수 있도록 해야 함.

— 이를 위해 필요한 사회복무인력 정원(복무직)과 사회복무요원 규모의 관리, 사회복무기관과 사회복무요원 간의 상호선택 절차 등과 함께 직무교육 관련 행정절차 등 사회복지 영역에서 고유하게 운영할 수 있는 사회복무 포털시스템 등 정보시스템이 구축되어야 하며, 이를 사회복지통합관리망과 연계 운영할 수 있도록 설계하되 이에 대한 운영을 사회복무교육본부가 지원하도록 해야 함.

— 사회복무인력 배정기준 마련과 관련하여, 현실 적용가능성과 수용 가

능성 측면이 반드시 고려되어야 함.

- 사회복지무요원에 대한 수요를 파악하고 제시된 기준에 따라 승인 및 배정 가능한 최대 인력규모를 결정해야 하는데, 각 시군구별 사회복지무 업무 담당자의 부담을 최소화 하고, 향후 사회복지통합 관리망의 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.

□ 사회복지기관의 사회복지무요원 활용 만족도 및 사회복지무요원의 복무 만족도 등 상호간의 만족도 제고를 위한 다양한 접근방법 모색

- 사회복지무요원의 적정 배정 및 지원 - 평가 및 모니터링 체계화 - 사회복지기관의 각종 부담을 해소하여 적극적인 활용 동기 제고 - 사회복지기관의 적절한 직무부여 및 사회복지무요원의 활용 - 사회복지무요원에 대한 인격적인 대우와 적절한 슈퍼비전 - 직무교육을 통한 동기부여 및 복지대상자에 대한 이해 제고와 지식 습득 - 자기계발 기회 및 인센티브 제공을 통한 사회복지무와 미래에 대한 준비가 조화를 이루도록 복무여건 조성 등 사회복지무제도의 보완 및 발전에 영향을 미치는 주요 요인들 간의 상호관계 및 영향에 대한 검토를 통해 사회복지무제도의 핵심 주체인 사회복지기관과 사회복지무요원의 만족도를 제고해야 함.

참고 문헌

- 강순희(2004). 교회노인학교 자원봉사활동 동기요인이 만족도에 주는 영향에 관한 연구, 장로회신학대학교 석사학위논문.
- 강혜규 외(2007). 사회복지제도 도입에 따른 사회복지자원 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), 사회복지제도 발전방안 및 실태조사 수행방안 연구, 보건복지가족부·한국보건사회연구원.
- 최현수·박경희(2009), 사회복지 실태조사 및 제도 개선방안 연구 I: 사회복지시설을 중심으로, 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)