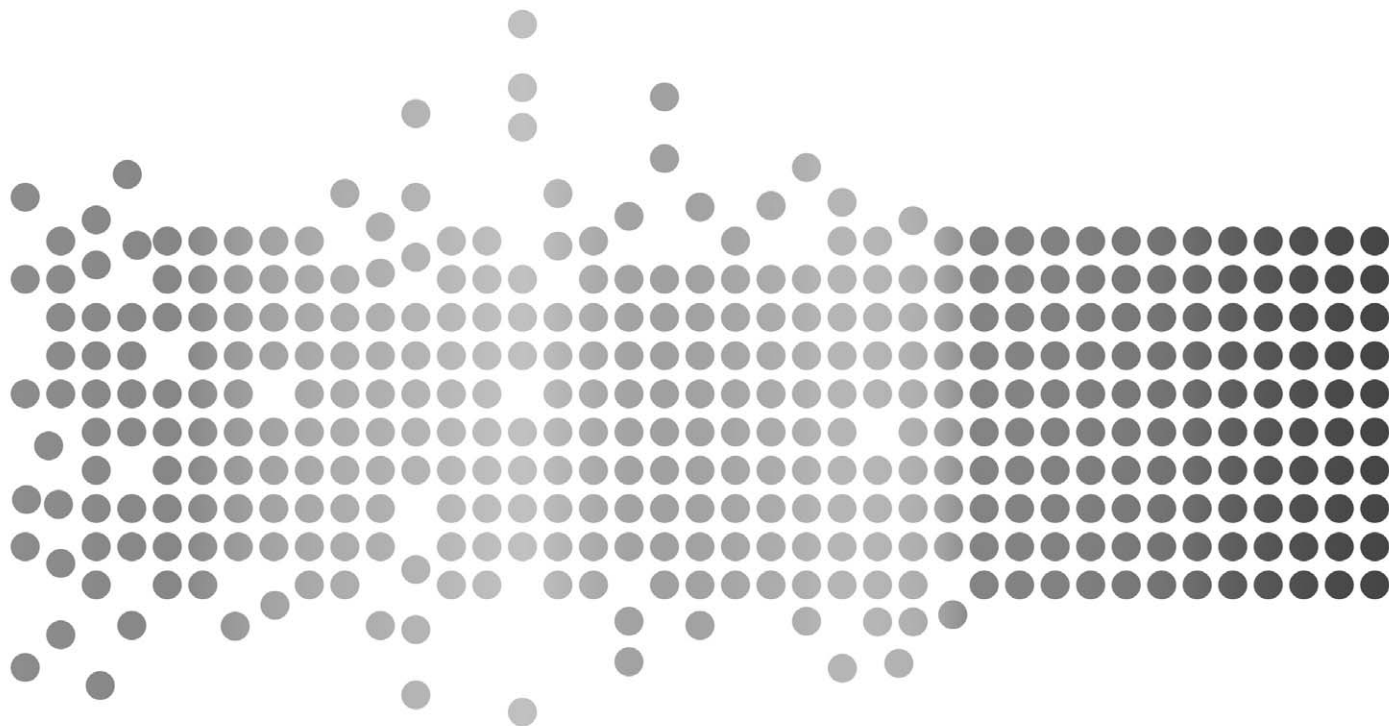


지방자치단체 복지인력 실태 및 지원 규모 분석 연구

강혜규 · 박해육 · 김은정 · 박경희 · 최현수 · 전봉기 · 장은진



보 건 복 지 부
한국보건사회연구원

제 출 문

보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 귀부와 용역 계약한(2011. 4. 12) 「지자체 복지인력 실태
및 증원 규모 분석 연구」의 최종보고서로 제출합니다.

2011년 8월

한국보건사회연구원장

김 용 하



머리말

정부의 발표에 의하면 우리나라가 OECD국가 중 사회부문 지출비율은 가장 적지만, 지난 5년간 복지재정은 45%, 복지제도를 직접 경험하는 대상자 수는 157.6%가 증가했다. 그런데, 일선에서 이 업무들의 집행을 담당하는 복지담당 공무원의 증가는 4.4%에 불과하다. 우리나라는 사회복지전담 행정기관을 별도로 구축한 대부분의 선진국과는 달리, 사회보험을 제외한 모든 복지행정을 지방자치단체에서 담당하고 있다. 지방자치단체를 통하여 전달되는 중앙정부의 복지 프로그램이 200개에 다르고 있고, 복지업무에 대한 국민의 수요와 기대 수준은 점차 높아지고 있으나, 사회 복지담당 공무원의 업무 여건의 변화는 좀처럼 가시화되지 않고 있다.

2010년부터 지방자치단체 사회복지업무지원 시스템이 “행복e음”이라는 사회복지 통합관리망으로 대폭 개편되었으며, 이는 사회복지 전달체계 변화의 계기가 될 것으로 기대되고 있다. 사회복지통합관리망 운영과 함께 통합적인 조사 행정을 위한 제도 개선으로 조사의 부담을 줄이고 대상자 선정의 신뢰도를 높일 여건이 마련되어, 누적되어 온 정책집행상의 문제를 해소하고, 공공서비스 향상을 가능하게 할 것으로 보인다. 그러나, 읍면동의 찾아가는 서비스, 서비스연계팀의 사례관리의 수행이 활성화되고, 본격적으로 지역 주민의 복지 수요에 민감하게 대응하는 복지행정 체계로 변모하기 위해서는 전문 복지인력의 충원이 필수적이다.

본 연구는 이와 같은 문제 의식에서 출발하여, 지자체 사회복지부문 담당인력의 적정 규모를 파악할 수 있는 과학적인 근거 자료를 확보하고, 사회복지부문의 수급 여건과 제도적 특성, 장기적인 정책 방향을 반영한 인력의 증원 규모를 분석하고자 수행되었다.

이를 위하여, 심층적 실태 파악과 관계자 의견 수렴이 가능한 사례조사, 그리고 조사의 대표성이 확보된 전국 단위 표본조사를 병행하여, 그간의 직무분석을 통한 필요인력 산출 과정에서 지적되던 문제점들을 보완하고자 하였다. 특히 연구진의 구성은 사회복지 연구자를 비롯, 지방행정 및 조직진단의 전문 연구자가 함께하여 균형적인 관점으로 연구를 수행하고자 하였으며, 사회복지부문과 지방행정부문에서 각각 활용해오던 접근을 함께하여, 다각적인 분석을 통해, 연구의 편향성을 최소화하고자 하였다. 또한 최근의 복지전달체계 개선을 비롯하여 정책 개선에 따라 발생하는 복지행정 상의 문제와 함께, 복지정책 방향으로서 강조되는 서비스 지원 강화를 위한 업무 유형을 감안하여 조사 및 분석을 수행하여, 보다 현실적인 업무와 인력 수요가 반영되도록 하였다.

본 연구는 본원의 강혜규 연구위원의 책임 하에 최현수 부연구위원, 박해육 연구위원(한국지방행정연구원), 전봉기 조직진단본부장(조직분석진단원), 김은정 연구원(보사연), 박경희 연구원(보사연), 장은진 연구원(보사연)에 의해 수행되었다. 연구과정에서 소중한 의견과 지역의 실태 파악에 협조해 주신 시·군·구 공무원분들과 함께, 보고서를 검독하여 완성도를 높여 주신 본원의 박세경 연구위원과 이윤경 부연구위원께 감사의 뜻을 전한다.

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

2011년 8월

한국보건사회연구원장

김 용 하

요 약	1
 I. 서 론	11
1. 연구 배경 및 목적	11
2. 연구 내용 및 방법	16
 II. 지자체 사례조사 결과 분석	27
1. 사회복지 인력 수요에 대한 의견	27
2. 사회복지부문 인력 소요 관련	31
3. 사회복지 인력의 사기 진작 방안	37
4. 기타	40
 III. 지자체 복지인력 실태 분석	47
1. 기본 인력 현황	47
2. 시·군·구 본청 복지 인력의 직무 실태	52
3. 읍·면·동 복지 인력의 직무 실태	71
 IV. 지자체 복지부문 인력 진단: 업무량을 중심으로	89
1. 직무 분석을 통한 사회복지인력 진단	89
2. 시군구의 직무 분석 및 필수인력규모 산정 결과	94
3. 읍면동의 직무 분석 및 필수인력규모 산정 결과	97
4. 업무량에 의한 인력규모 추정 결과	100

V. 지자체 복지인력 증원 규모 분석 및 정책 제언	107
1. 증원 규모 분석 결과	107
2. 시사점 및 제언	122
참고문헌	127
부록	131

표 목차

〈표 Ⅰ-2-1〉 서면조사 실시 대상	20
〈표 Ⅰ-2-2〉 방문면접 조사 문항	21
〈표 Ⅲ-1-1〉 직렬별 시도-시군구-읍면동 사회복지담당 공무원 현원(2010. 12 기준) 47	
〈표 Ⅲ-1-2〉 시도-시군구-읍면동의 공무원 현원(2010년 1월 기준)	48
〈표 Ⅲ-1-3〉 사회복지담당 공무원의 직렬별 현황(2010년 12월말 기준)	48
〈표 Ⅲ-1-4〉 직급별 사회복지직 현원 (2010년12월 기준)	49
〈표 Ⅲ-1-5〉 사회복지직의 자격증 현황	49
〈표 Ⅲ-1-6〉 사회복지직의 성별 현황	50
〈표 Ⅲ-1-7〉 사회복지직의 경력 현황	50
〈표 Ⅲ-1-8〉 사회복지직 배치인원별 읍·면·동 분포(2010년 12월말 기준)	51
〈표 Ⅲ-1-9〉 시군구 및 읍면동 사회복지직 결원 현황(2010년 12월말 기준) ...	51
〈표 Ⅲ-2-1〉 본청 통합조사관리인력의 근무일수(2010년 4사분기 3개월 기준) ...	52
〈표 Ⅲ-2-2〉 본청 통합조사관리인력의 1일 평균 근무시간(평일 기준)	53
〈표 Ⅲ-2-3〉 본청 통합조사관리인력의 월별 업무 분포	53
〈표 Ⅲ-2-4〉 통합조사관리인력의 수행업무별 업무비중	56
〈표 Ⅲ-2-5〉 통합조사관리인력의 주 평균 근무시간 및 필요시간	57
〈표 Ⅲ-2-6〉 지역별 신규조사 및 확인조사업무의 기초보장제도와 그 외제도가 차지하는 비중	59
〈표 Ⅲ-2-7〉 직렬별 신규조사 및 확인조사업무의 기초보장제도와 그 외제도가 차지하는 비중	59
〈표 Ⅲ-2-8〉 본청 통합조사관리업무 담당자의 기초생활보장 신규조사 수행 현황 ...	60
〈표 Ⅲ-2-9〉 본청 통합조사·관리업무 담당자의 기초생활보장 확인조사 현황	61
〈표 Ⅲ-2-10〉 본청 통합조사·관리업무 담당자의 기초생활보장 신규조사 시 1가구 평균 소요시간	62
〈표 Ⅲ-2-11〉 본청 서비스연계·사례관리업무담당 총 근무일수	63

〈표 III-2-12〉 본청 서비스연계·사례관리업무담당 1일 평균 근무시간(평일 기준)	63
〈표 III-2-13〉 본청 서비스연계·사례관리업무담당 월별 업무 분포	64
〈표 III-2-14〉 서비스연계·사례관리인력의 수행업무별 업무비중	66
〈표 III-2-15〉 서비스연계·사례관리인력의 근무시간 및 필요시간	67
〈표 III-2-16〉 서비스연계팀 현원 평균	68
〈표 III-2-17〉 서비스연계팀 내 사례관리 업무 담당 인력 현황	69
〈표 III-2-18〉 본청 서비스연계팀의 적정 인력 규모	69
〈표 III-2-19〉 서비스연계·사례관리인력의 집중 사례관리 수행 실태	70
〈표 III-3-1〉 읍면동 사회복지담당 공무원 총 근무일수(2010년 4사분기 기준)	71
〈표 III-3-2〉 읍면동 사회복지담당 공무원 1일 평균 근무시간(평일 기준)	72
〈표 III-3-3〉 직급별·직렬별 읍면동 사회복지담당 공무원 1일 평균 근무시간(평일 기준)	72
〈표 III-3-4〉 읍면동 사회복지담당의 월별 업무 분포	73
〈표 III-3-5〉 읍면동 사회복지담당의 수행업무별 업무비중	74
〈표 III-3-6〉 수행업무별 업무비중: 동	75
〈표 III-3-7〉 수행무별 업무비중: 읍·면	75
〈표 III-3-8〉 읍면동 사회복지담당의 수행업무별 주 평균 근무시간 및 필요시간	76
〈표 III-3-9〉 읍면동 사회복지담당의 사업별 업무비중	78
〈표 III-3-10〉 읍면동 사회복지담당의 복지 민원 담당자 수	79
〈표 III-3-11〉 읍면동 사회복지담당의 복지 민원 담당자 수: 읍·면·동 유형별	79
〈표 III-3-12〉 읍면동 사회복지담당의 민원 처리 건수	80
〈표 III-3-13〉 읍면동 사회복지담당의 민원유형별 민원 처리 건수 (1주일 기준)	81
〈표 III-3-14〉 읍면동 사회복지담당의 민원유형별 1건당 상담시간 및 적정 시간	82
〈표 III-3-15〉 읍면동 사회복지담당의 방문상담 수행 건수(1주일 기준)	83
〈표 III-3-16〉 읍면동 사회복지담당의 방문 사유별 주평균 방문상담 수행 건수	84
〈표 III-3-17〉 읍면동 사회복지담당의 방문사유별 방문상담 시간 및 적정 상담시간	85
〈표 III-3-18〉 읍면동 사회복지담당의 월 평균 서비스연계(단순 사례관리) 수행 건수	85

〈표 IV-1-1〉 2010년 월별 평일·토요일·일요일 및 공휴일 수	93
〈표 IV-2-1〉 업무량 분석결과 종합: 시군구 (사회복지관련 과)	95
〈표 IV-2-2〉 필수인력규모 산정결과 종합: 시군구 (사회복지관련 과)	96
〈표 IV-3-1〉 동 사회복지담당 공무원 1인당 1일 평균 업무처리시간	97
〈표 IV-3-2〉 동 사회복지담당 적정인력 산출 결과	98
〈표 IV-3-3〉 읍면 사회복지담당 공무원 1인당 1일 평균 업무처리시간	99
〈표 IV-3-4〉 읍면 사회복지담당 적정인력 산출 결과	100
〈표 IV-4-1〉 업무량에 의한 인력규모 산정결과 종합	102
〈표 V-1-1〉 추가 인력 소요에 대한 의견 (과장 및 읍면동장)	109
〈표 V-1-2〉 읍면동 복지담당의 추가 필요시간에 대한 의견	111
〈표 V-1-3〉 통합조사관리팀 직원의 추가 필요시간에 대한 의견	111
〈표 V-1-4〉 서비스연계팀 직원의 추가 필요시간에 대한 의견	112
〈표 V-1-5〉 방문상담 필요 건수(1주일 기준)	113
〈표 V-1-6〉 방문상담 수행 시간 및 적정 소요시간(1건 평균)	113
〈표 V-1-7〉 방문상담 수행 건수(1주일 기준) 및 총 필요시간	114
〈표 V-1-8〉 서비스연계(단순 사례관리) 수행 및 필요 건수(1개월 기준)	115
〈표 V-1-9〉 민원 상담시간 및 적정 상담시간(1건 평균)	115
〈표 V-1-10〉 민원 상담 건수(1주일 기준) 및 총 필요시간	116
〈표 V-1-11〉 내방민원 상담, 찾아가는 서비스, 서비스연계 수요를 감안한 추가소요 인력	116
〈표 V-1-12〉 본청 사례관리 수행 현황 및 필요 수행량(1개월 기준)	117
〈표 V-1-13〉 본청 서비스연계팀 인력 현황	117
〈표 V-1-14〉 4가지 기준에 따른 추가 소요 사회복지담당인력 산정 결과	118
〈표 V-1-15〉 지자체 사회복지인력 확충 방안	119
〈표 V-1-16〉 지자체 사회복지인력 확충 방안: 1안	119
〈표 V-1-17〉 지자체 사회복지인력 확충 방안: 2안	120
〈표 V-1-18〉 지자체 사회복지인력 확충 방안: 3안	121

그림 목차

[그림 IV-1-1] 직무분석 결과의 활용 예시90

[그림 IV-1-2] 직무분석의 틀94

요약

1. 연구 개요

□ 연구 목적

- 지자체 사회복지부문 담당인력의 적정 규모를 파악할 수 있는 과학적인 근거 자료의 확보
- 사회복지부문의 수급 여건, 제도적 특성을 반영한 인력의 증원 규모 분석

□ 연구 방법

- 지자체 복지 분야의 직무수행 실태, 업무 유형별 소요인력 분석을 통하여, 적정 복지담당 인력을 산출할 기초 자료를 확보하기 위하여, 2가지 조사를 실시
 - － 60개 지자체 대상 자기기입 서면조사
 - 시·군·구별 인력 현황 총괄표: 전체 정·현원, 승진 소요연수 등
 - 시·군·구 복지관련과 과장, 조직인사부서 및 복지부서 담당, 전직원, 실무자용 등 4종의 조사표 설계
 - 읍·면·동: 읍·면·동장, 담당, 전직원, 복지업무담당 및 행정업무담당용 등 5종의 조사표 설계
 - － 10개 지자체 방문면접 조사
 - 시군구 분청: 인사·조직담당, 사회복지담당국장, 주민생활지원과장, 통합조사관리팀장(팀원) 및 서비스연계팀장(팀원)
 - 읍·면·동: 읍면동장, 사회복지담당(복지직, 일반직 각 1인)

2. 주요 연구 결과

□ 지자체 복지인력 증원규모 산출 방안

○ 기준 1: 근무시간

- － 전직원의 근무시간(자기기업): 1일 평균(평일, 토·일요일, 공휴일)
- － 본청 사회복지(관련)과 및 읍면동사무소 전직원

○ 기준 2: 관리자의 소요인력 판단

- － 과장(팀장) 및 읍면동장의 추가 소요인력 기업: 팀별 직렬·직급 기업
- － 본청 사회복지(관련)과 이외에 지자체 주요 2개 과도 파악

○ 기준 3: 복지담당인력의 필수 소요시간

- － 읍면동 복지담당, 본청 통합조사관리담당 및 서비스 연계담당의 세부업무별 추가 필요시간 파악

○ 기준 4: 복지체감도를 높일 서비스 인력 충족(긴급한 복지업무분야 성과 제고)

- － 주요 복지업무담당의 서비스업무 수행량과 복지체감도 제고를 위한 필요업무 수행량 파악
- － 일선 읍면동에서 수행하고 있는 내방민원상담, 방문상담(찾아가는 서비스), 서비스연계 업무에 대하여 현재 수행량과 서비스 필요 대상, 서비스 필요 시간 등을 파악

※ 정책 및 복지수요 변화는 분석에 반영하지 않았으며, 현행 사회복지업무량을 기준으로 하였음. 향후 증가될 유관부처의 신규 복지사업, 현행 제도의 대상 확대, 정책 강화 방향(자립촉진지원, 고용연계 등)은 추후 반영 예정(시·도 인력도 고려 필요)

〈전국 사회복지담당 공무원 현원 현황(2010. 6 기준)〉

(단위: 명)

구분	계	시도	시군구 본청	읍면동			
				소계	동(2,058)	읍(214)	면(1,192)
계	22,461	1,535	10,609	10,317	6,185	877	3,255
사회복지직	10,335	296	4,440	5,599	3,476	510	1,613
행정직 등	12,126	1,239	6,169	4,718	2,709	367	1,642

주: 읍면 수의 경우, 이하 인력산출 과정에서는 2010년 1월기준(행안부 자료) 1,416개소(읍 214, 면 1,202)를 활용함.

□ 4가지 기준별 추가 소요인력

○ 4가지 기준으로 증원 규모를 분석한 결과, 다음과 같이 추가 소요인력 산출

- 전체 사회복지담당인력 3,099명~9,868명
- 시군구 본청 922명~3,672명
- 읍면동 2,177명~6,196명

〈4가지 기준에 따른 추가 소요 사회복지담당인력 산정 결과〉

(단위: 명)

		구분	계	시군구 본청 (230)	읍면동		
					소계	동 (2,058)	읍면 (214+1,192)
현원 (2010. 6월 기준)		계	20,926 ¹⁾	10,609	10,317	6,185	4,132
		사회복지직	10,039 ¹⁾	4,440	5,599	3,476	2,123
		행정직 등	10,887 ¹⁾	6,169	4,718	2,709	2,009
확충 인력 규모	기준 1	추가 소요인력	3,099	922	2,177	659	1,518
		현원대비 비율	14.8%	8.7%	21.1%	10.7%	36.7%
	기준 2	추가 소요인력	3,595	1,142	2,453	1,695	758
		현원대비 비율	17.1%	10.7%	23.7%	27.4%	18.3%
	기준 3	추가 소요인력	4,670	1,646 ²⁾	3,024	1,926	1,098
		현원대비 비율	22.3%	15.5%	29.3%	31.1%	26.6%
	기준 4	추가 소요인력	9,868	3,672 ³⁾	6,196	4,343 ⁴⁾	1,853 ⁴⁾
		현원대비 비율	47.2%	34.6%	60.1%	70.2%	44.8%

주: 1) 시도 배치 인력을 제외한 수치임.

2) 기준 2에서 파악된 본청 복지부문 소요인력 중 통합조서관리 및 서비스연계 부문 인력은 30%(통합조사 26%, 서비스연계 4%)로서, 기준 2의 1,142명 중 이를 제외한 799명에 기준 3에서 산출된 소요인력(통합조사 666명, 서비스연계 181명)을 포함함.

3) 기준 2에서 파악된 본청 복지부문 소요인력 중 서비스연계 부문 인력은 4%로서, 기준 2의 1,142명 중 이를 제외한 1,096명에 기준 4에서 산출된 사례관리 추가 소요 인력 2,576명(3,036명-현원 460명)을 포함함.

4) 기준 3에서 파악된 추가 소요인력 중 기준 4에 포함한 내방민원상담, 방문상담(찾아가는 서비스), 서비스연계 인력 소요를 제외한 그밖의 업무분야 소요인력 동 898명, 읍면 436명에, 기준 4에서 산출된 민원상담 추가 필요인력 동 297명, 방문상담 및 서비스연계 인력 동 3,148명, 읍면 각각 103명, 1,314명 등을 포함하여 산출한 결과임.

□ 지자체 사회복지인력 확충 방안

○ 4가지 기준으로 분석한 증원 규모를 활용하여, 다음의 3가지 대안을 제시

- 1안: 지자체의 관리자(과장 및 읍면동장, 팀장) 판단을 근거로 산정(기준 2)
- 2안: 1안을 기반으로, 가장 시급하게 확충을 요하는 “찾아가는 서비스” 업무에 대한 실무인력의 필요시간을 근거로 산정 (기준 2 및 기준 3 활용)

- 3안: 1안을 기반으로, 체감도 향상을 위한 핵심업무로서 읍면동의 찾아가는 서비스, 본청의 사례관리의 충실한 수행을 위한 소요시간 및 업무량을 근거로 산정 (기준 2 및 기준 4 활용)

〈지자체 사회복지인력 확충 방안〉

	구분	전체	시군구 본청 (230)	읍면동		
				소계	동 (2,058)	읍면 (214+1,192)
1안	추가 소요인력 (명)	3,595	1,142	2,453	1,695	758
	현원대비 비율 (%)	17.1	10.7	23.7	27.4	18.3
2안	추가 소요인력 (명)	4,550	1,142	3,408	2,255	1,153
	현원대비 비율 (%)	21.7	10.8	33.0	36.5	27.9
3안	추가 소요인력 (명)	9,839	3,672	6,167	4,355	1,812
	현원대비 비율 (%)	47.0	34.6	59.8	70.4	43.9

○ 1안

- 관리자(과장 및 읍면동장)가 판단한 사회복지인력의 증감 규모(기준 2)는 현행 업무를 기준으로 한 가장 보수적인 결과로서, 이를 1안으로 제시
- 총 소요인력은 3,595명 (본청 1,142명, 읍면동 2,453명)
→ 자세한 내용은 “기준 2” 참조

〈지자체 사회복지인력 확충 방안: 1안〉

	구분	전체	시군구 본청 (230)	읍면동		
				소계	동 (2,058)	읍면 (214+1,192)
1안	추가 소요인력 (명)	3,595	1,142	2,453	1,695	758
	현원대비 비율 (%)	17.1	10.7	23.7	27.4	18.3

- 직렬별 소요인력 파악 결과
 - 동 150명 중 사회복지직 126명(84.0%) 증원 희망
 - 읍면 75명 중 사회복지직 67명(89.3%) 증원 희망
 - 본청 283명 중 사회복지직 180명(63.6%) 증원 희망
- 전체 소요인력 3,595명 중 사회복지직은 총 2,827명(78.6%)으로 추산

- 동 1,695명 중 1,424명
- 읍면 758명 중 677명
- 본청 1,142명 중 726명

○ 2안

- 현행 업무를 중심으로 증가 혹은 감소가 요청되는 인력에 대한 관리자(과장·팀장)의 판단을 근거로 분석된 1안을 기준으로 하되, 가장 시급하게 확충을 요하는 “찾아가는 서비스” 업무에 대한 실무인력의 소요시간 판단 결과(2안)를 반영
- 읍면동 복지담당의 추가 필요시간 중 “찾아가는 서비스”와 서비스연계 업무는 동 29.1%, 읍면 36.0%로서(표 V-1-2 참조), 이는 전체 추가 필요인력 동 1,926명, 1,098명 중 560명, 395명에 해당
 - 동 소요인력 1,926명(전체업무)×29.1%(찾아가는 서비스)=560명
 - 읍면 소요인력 1,098명(전체업무)×36.0%(찾아가는 서비스)=395명
- 읍면동 인력은 1안에서 산출된 소요인력에 560명과 395명을 추가
- 본청 인력은 1안으로 고정
- 총 소요인력은 4,550명 (본청 1,142명, 읍면동 3,408명)

〈지자체 사회복지인력 확충 방안: 2안〉

	구분		계	시군구 본청 (230)	읍면동		
					소계	동 (2,058)	읍면 (214+1,192)
2안	추가 소요인력 (명)	기준 2	3,595	1,142	2,453	1,695	758
		기준 3 일부	-	-	955	560	395
		계	4,550	1,142	3,408	2,255	1,153
	현원대비 비율 (%)		21.7	10.8	33.0	36.5	27.9

- 직렬별 소요인력
 - 본청의 경우, 1안과 동일: 추가 소요인력 1,142명 중 726명(63.6%)을 사회복지직으로 증원
 - 읍면동의 경우, “찾아가는 서비스”를 위한 추가 인력은 모두 사회복지직

으로 증원 필요 따라서, 1안에서 산출된 인력에 찾아가는 서비스 인력을 추가

전체 3,408명 중 3,056명(89.7%)을 사회복지직으로 증원

동 1,424명 + 560명 = 1,984명

읍면 677명 + 395명 = 1,072명

- 전체 추가 소요인력 4,550명 중 3,782명(83.1%)을 사회복지직으로 증원

○ 3안

- 본청 소요인력은 2안에서 파악된 소요인력 1,142명 중 서비스연계 부문 인력 4%를 제외한 1,096명에 기준 4에서 산출된 사례관리 추가 소요 인력 2,576명(3,036명 - 현원 460명)을 포함하여 제시
- 복지체감도를 높일 긴급한 복지업무분야 인력 소요를 반영하기 위하여, 읍면동 찾아가는 서비스 업무의 필수 수행량 및 적정 수행시간을 감안한 기준 4의 소요인력 규모를 1안의 결과에 적용
- <표 V-1-11>에서 찾아가는 서비스 추가소요 시간의 비중은 현재 기준 동 43.0%, 읍면 25.5%로서, 이를 현재 인력(동 6,185명, 읍면 4,132명) 기준으로 환산하면 각각 동 2,660명, 읍면 1,054명
- 총 소요인력은 9,839명 (본청 3,672명, 읍면동 6,167명)

<지자체 사회복지인력 확충 방안: 3안>

	구분		계	시군구 본청 (230)	읍면동		
					소계	동 (2,058)	읍면 (214+1,192)
3안	추가 소요인력 (명)	기준 2	3,595	-	2,453	1,695	758
		기준 4		3,672	3,714	2,660	1,054
		계	9,839	3,672	6,167	4,355	1,812
	현원대비 비율 (%)		47.0	34.6	59.8	70.4	43.9

— 직렬별 소요인력

- 본청의 경우, 사례관리 추가소요 인력을 모두 사회복지직으로 증원
추가 소요인력 3,672명 중 3,302명(89.9%)을 사회복지직으로 증원

$$726\text{명}(1\text{안}) + 2,576\text{명} = 3,302\text{명}$$

- 읍면동의 경우, “찾아가는 서비스”를 위한 추가 인력 모두 사회복지직으로 증원 필요

전체 6,167명 중 5,815명(94.3%)을 사회복지직으로 증원

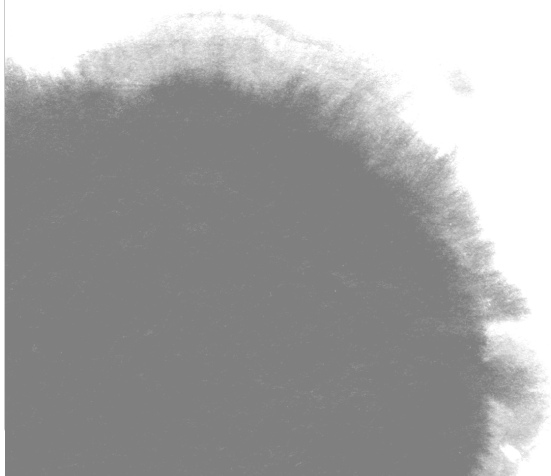
$$\text{동 } 1,424\text{명} + 2,660\text{명} = 4,084\text{명}$$

$$\text{읍면 } 677\text{명} + 1,054\text{명} = 1,731\text{명}$$

전체 추가 소요인력 9,839명 중 9,117명(92.7%)을 사회복지직으로 증원

01

서론



I. 서론

1. 연구 배경 및 목적

- 그간 사회복지부문 공공정책의 양적 확대와 범위 확장에 따라, 재정 및 전달체계의 문제가 함께 주목받게 되었으나, 중앙정부가 모든 정책을 설계하고 지방자치단체는 사무를 위임받아 집행하는 정책 수행구조 자체는 별다른 개선 없이 유지되어 왔음.
- 2005년 분권교부세제도 도입과 함께 추진된 사회복지사업의 지방이양이 본격화되었고, 시군구단위의 지역사회복지계획 수립, 민관의 지역사회복지협의체 구성·운영 등 지방자치단체가 중심이 되는 사회복지의 수행 기반 마련의 여건이 조성되어 왔음.
- 이와 같은 분권화, 지방화의 배경 속에서 2004년 사회복지사무소 시범사업의 실시, 2006년 시·군·구 주민생활지원서비스 기능 강화 추진으로 이어지는 사회복지부문의 지방행정 개편의 과정은, 사회복지의 실현과 관련하여 지역사회를 중심으로 하는 복지 전달체계, 수행 기반에 대한 관심을 제고시켰음.
- 공공 전달체계 개편, 사회복지사업 지방이양을 통해 복지의 실질적 분권화와 이를 위한 추진체계를 마련하게 되었으나, 제도 변화에 조응하는 전달체계의 선진화가 추진되는 과정에서 국민체감도를 높이되 효율성도 높은 전달체계 구축을 위해서는 행정서비스를 담당할 인력, 즉, 지방자치단체 일선 사회복지담당 공무원의 적정 확보가 필수적인 요건으로 인식되고 있음.
- 국민 복지수요에 대응하는 각종 제도 및 국가재정이 크게 확대되면서, 효율적 제도 운영과 복지체감 향상에 대한 기대도 커졌으나, 복지행정 일선의 극심한

업무 과부하로 현장의 복지민원 대응, 복지지원의 사각지대 발굴 등 적극적인 서비스중심 복지 행정이 어려운 실정임.

- 부적정 수급, 보호의 누락, 급여횡령 사건 등으로 지자체 복지행정에 대한 신뢰도 저하, 책임성 향상에 대한 요구 증가
- 최일선 읍·면·동에서는 100여가지 복지급여·서비스에 대한 민원상담이 이루어지고 있어, 담당자의 제도 인지, 정확한 정보 제공, 대상자의 기초육구 파악을 위해서는 사회복지직에 대한 의존도가 점차 높아지고, 행정직의 복지담당 기피 심화

○ 2010년부터 지방자치단체 사회복지업무지원 시스템이 “행복e음”이라는 사회복지통합관리망으로 대폭 개편되었으며, 이는 사회복지 전달체계 변화의 계기가 될 것으로 기대되고 있음. 사회복지통합관리망 운영과 함께 통합적인 조사행정을 위한 제도 개선으로 조사의 부담을 줄이고 대상자 선정의 신뢰도를 높일 여건이 마련되었음. 이는 누적되어 온 정책집행상의 문제를 해소하고 공공서비스 향상을 가능하게 할 기제임.

- 그러나, 읍면동의 찾아가는 서비스, 서비스연계팀의 사례관리의 수행이 보다 활성화되기 위해서는, 전문 복지인력의 충원이 필수적임.

□ 또한 공공 사회복지 전달체계인 지방자치단체 복지행정의 필요 인력 규모를 현재 시점에서 보다 정교하고, 체계적인 방법으로 산출하는 연구가 수행될 필요가 있음.

○ 지방자치단체를 중심으로 한 공공 사회복지 행정의 인력 실태를 파악하고 필요 인력 규모를 산정한 연구는 2007년 행정자치부가 발주한 『주민생활지원서비스 전달체계 혁신에 따른 지방자치단체 사회복지 전담 인력 진단 보고서』, 2005년 보건복지부가 발주한 『시군구·읍면동 복지담당공무원 직무분석을 통한 기능조정 및 인력배치 방안 연구』 등이 있음.

- 가장 최근 연구된 2007년 보고서의 연구 결과는 증원 규모를 당시 현원의 20%에서 200%까지의 범위로 제시하고 있어, 적정 수준을 보다 과학적으로 설명할 수 있는 연구가 요청됨.
- 또한 인력 증원 규모의 산정을 보다 실증적이고 설득력 있는 방법으로 접근할 필요가 있음. 그간 증원의 근거를 분석하는 직무분석의 방법은 일반

적으로 업무수행 시간의 자기 기입 조사 자료를 근거로 하여 업무량을 산정하는 단일한 방법을 중심으로 활용해왔음.¹⁾ 사회복지부문의 업무 특성, 전달체계 관련 정책 방향 등을 감안하되, 다각적인 접근을 통해 증원 인력 산정 방법이 상호 비교 분석되도록 하여, 연구 결과의 신뢰도를 높이는 방안도 모색되어야 함.

- － 선행연구가 이루어진 시점과 현재의 사회복지 수급 환경은 큰 폭의 변화가 있었으며, 이러한 제도적, 환경적 여건을 감안한 시의성있는 실태 분석이 필요함.

□ 따라서, 본 연구는 다음과 같은 목적으로 추진하였음.

- 지자체 사회복지부문 담당인력의 적정 규모를 파악할 수 있는 과학적인 근거 자료의 확보

- 사회복지부문의 수급 여건, 제도적 특성을 반영한 인력의 증원 규모 분석

□ 다음은 본 연구를 추진하기 위해 검토한 관련 선행 연구 결과를 보다 상세하게 살펴보고자 함.

- 『주민생활지원서비스 전달체계 혁신에 따른 지방자치단체 사회복지 전담 인력 진단 보고서』 (행정자치부, 2007)

- － 연구목적: 향후 주민생활지원 업무의 질 향상을 통한 서비스 강화와 인력 진단을 통한 업무개선을 목적으로, 2006년 ‘주민생활지원서비스’ 개편에 들어간 53개 지방자치단체 사회복지업무담당 공무원의 직무 현황 및 실태를 조사·분석

- － 조사 개요

- 53개 지자체 주민생활지원서비스 부서 내 사회복지전담공무원 및 복지업무 담당 일반 공무원(행정직)을 대상으로 한 설문조사를 기본으로, 현장조사, FGI 등의 질적 조사를 병행하여 다각적으로 분석

1) 일반적인 직무분석의 방법은 근무시간의 총량을 파악하여, “초과 근무시간”을 비교 분석하고, 세부 직무의 총 수행 시간 및 단위시간 파악을 통한 “필요 시간” 대비 “현재 수행 시간” 비교 분석을 통하여 부족 인원을 평가하는 것임. 지자체 조직진단 시에는 지자체 해당부서 공무원의 자기기입식 설문조사를 통해, 업무의 적합성, 업무(량)의 적정성(업무량 수준, 업무 과다 이유), 인력규모 적정성, 부서간·부서내부 협력정도 등에 대한 인식과 함께, 직무수행 총량(연간 추가 근무시간, 연간 실제 근무일수 및 1일 평균근무시간, 여유시간) 등을 조사, 분석하는 방법을 활용하고 있는 것으로 파악됨.

— 조사 내용

- 업무 현황, 업무 비중, 업무량(월평균 건수, 추가필요시간)
- 수행 업무에 필요한 숙련 정도, 전문지식의 정도, 적절한 업무 담당자
- 성별, 연령, 최종학력, 직렬과 직급, 자격증 소지여부, 추가근무시간
- 업무 만족도, 체제 개편에 대한 의견 등
- 신규 확충 서비스 정책에 관한 예측

— 주요 연구결과

- 필요추가인력과 인력충원 요구분야와 관련 다음과 같은 결과가 도출됨.
 - 읍면동의 경우 대부분 1인의 공무원이 복지관련업무를 종합적으로 담당해오고 있어 절대적인 복지 공무원 수가 부족하며, 시군구에 비해 직무 강화를 요구하는 비율이 높게 나타남. 특히 고령화 현상이 심화됨에 따라 노인복지 분야 인력충원과 소수의 아동들에 대한 서비스제공을 위해 아동보육분야의 인력충원이 필요한 것으로 나타남.
 - 시군구에서 인력충원을 필요로 하는 다양한 분야들 중에서 상담 및 사회(생활)보장, 여성·아동·청소년·보육, 노인복지 분야 등은 대부분의 지역에서 직무강화를 요구하고 있는 분야임.
- 기준시간과 업무에 따라 정원을 산정해본 결과, 현재 인력의 20%에서 200%까지 인력충원이 필요한 것으로 나타남. 시군구의 경우 24.7%, 읍면동의 경우 20.7%의 인력 증원이 되어야 하며, 수요자에 대한 상담업무가 적절히 이루어지기 위해서는 현재 인력의 2배 이상이 필요함.

○ 『시군구·읍면동 복지담당공무원 직무분석을 통한 기능조정 및 인력배치 방안 연구』 (보건복지부, 2005)

- 연구목적: 시군구·읍면동 복지담당 공무원 직무를 분석하여 복지기능의 조정 및 인력배치 방안을 강구

— 조사개요

- 복지사무소를 운영하는 곳과 운영하지 않는 총 6개 시군구의 복지담당 공무원을 대상으로 직접 기입 설문

— 조사내용

- 업무분야별 업무비중 비교: 시군구와 읍면동 비교, 복지사무소 운영 시군구와 일반 시군구 비교
- 시군구와 읍면동의 직무특성 비교: 직무변동에 따른 직무특성 및 직무중요도 비교, 직무난이도별 업무비중 비교, 직무주기에 따른 업무비중 비교, 직무 성격별 업무비중 비교, 직무개선 방향별 업무비중 비교
- 정원산정: 기준시간에 의한 정원 산정, 주요업무에 따른 정원 산정
- 기타: 공무원 1인당 연 근무시간, 직무성격별 업무량, 직무분야별 직무성격

— 주요 연구결과

- 사회복지직 공무원의 우선적 확충이 필요하며, 특히 읍면동 사회복지직 인력의 우선 충원이 시급함.
- 각 지자체별로 전체 공무원 자연감소분을 반영하여(연간 2.5-3%) 자연감소분에 대한 신규채용을 우선적으로 사회복지직으로 할당하고, 출산이나 병가 등의 결원 발생 시에 주민생활지원 업무를 담당할 수 있는 사회복지직 인력으로 대체 충원하는 방안을 제안
- 신규 사회서비스 관련 필요추가인력은 최소 747명에서 최대 1,475명으로 예측됨.
- 현행 업무시간을 기준으로 필요한 사회복지전담공무원의 수는 모두 17,130명, 가장 시급하게 인력확대가 필요한 곳은 읍면동사무소로 10,825명, 이 중 단기적으로 시급히 충원되어야 할 인력규모는 10,825명의 20%인 2,165명으로 나타남.
- 지자체 유형별로 인력충원 규모는 일반시>대도시>군>도농복합시의 순서였으며, 지자체 내에서 신규충원 인력의 배치는 수급자 밀집지역에 1명 추가배치, 사회복지직 부재지역에 1명 우선적으로 배치함.
- 사회복지담당 인력확충을 위한 중 장기연차별 계획은 다음과 같음.
- 사회복지 담당공무원의 경우, 2007년에는 신규사회서비스관련 필요인력을 신규 채용하여 22,250명으로 확대하는 것을 시작으로 2008년부터 2010년까지는 전년도 인력의 20%씩 확대하고, 2011년부터 2015년까지

는 필요인력을 완만하게 증원하여 2015년까지 사회복지 담당공무원 총 인원을 44,070으로 확대함.

- 사회복지 전담공무원은 2007년에 신규사회서비스 신규채용인력 748명을 모두 사회복지직으로 채용하는 것을 시작으로 2008년부터 2010년까지 전년대비 30%씩 확대하고, 2011년부터 2015년까지는 필요인력을 19.4% 증원하여 총 27,682명으로 확대함.
- 2015년까지 전체 사회복지 담당공무원 수를 공무원 1인당 담당인구 1,113명 수준인 44,070명으로 확대함.

2. 연구 내용 및 방법

가. 연구 내용

□ 본 연구의 목적을 위한 주요 연구 내용은 지자체 복지부문의 인력 활용 실태를 파악하고, 복지담당 인력의 적정 규모를 산출하는 것임. 이를 위하여 본 연구를 다음과 같이 구성함.

- 2장에서는, 사회복지인력의 활용 실태, 사회복지 업무의 수요와 인력에 대한 관리자 및 일선 인력의 인식, 개선안에 대한 의견 등을 파악하기 위해 실시한 지자체 방문 사례조사의 결과를 분석하여 제시함.
- 3장에서는, 본청 사회복지관련 과 중 업무 부담이 크고, 역할 강화가 필요한 업무로서, 통합조사·관리 부문과 서비스연계·사례관리 부문, 그리고 읍면동 사회복지부문의 업무 수행 실태를 심층적으로 파악, 분석함.
- 4장에서는, 직무시간을 중심으로 직무 분석을 실시하여 증원 규모를 산정함.
- 5장에서는, 본청 및 읍면동의 사회복지 인력의 증원 규모를 다양한 접근을 통해 분석하고, 연구를 통해 파악된 시사점과 관련 제언을 제시함.

□ 지자체 복지부문의 인력 활용 실태 파악

- 읍면동 주민센터(전체 업무) 및 시군구 본청 사회복지업무 수행 실태 파악

- 사회복지 담당공무원의 전체 직무 범위 파악
- 업무 수행 여건
 - 부서별 인력 구성 현황
 - 복지대상자 규모
 - 업무분장 및 실제 업무 수행 실태
- 업무 유형별 수행 규모 및 장애요인 파악
 - 지자체를 대상으로 심층 사례지역 조사 및 전국단위 조사를 병행하여 객관적인 기초자료 확보

□ 지자체 사회복지부문 총 인력 및 우선 소요분야 증원 규모 분석

- 업무 유형별 소요 인력, 지역적 특성을 반영하여 증원 규모 산정
 - 주요 직무의 특성, 직무역량(전문성)을 감안하여 유형 분류
 - 복지직, 행정직 등 인력 특성별 적정 업무 영역 제시
- 복지담당 인력 증원 규모 추정
 - 직무수행 총량: 총 근무시간(1일평균 근무시간)
 - 세부직무별 수행량: 현재 수행 시간, 필요 시간
 - 주요 업무에 대해서는 실적 파악: 읍면동에서의 상담목적별 건수 및 소요시간, 찾아가는 서비스(가구방문) 목적별 건수 및 소요시간, 시군구 통합관리, 서비스연계, 사례관리 등의 실적(수행 건수)을 조사하여, 정책적 기준을 감안한 미진한 직무 실태 파악, 필요인력 규모 산출에 활용
 - 찾아가는 서비스등 서비스, 자원발굴-연계 등 주요 업무를 중심으로 필요시간 파악, 적정 인력 규모 산출

나. 연구 방법

□ 선행연구 및 관련 문헌연구

- 국내외 사회복지 인력 및 직무 현황 관련 선행연구 검토
- 사회복지 전달체계 개편 배경과 그에 따른 사회복지인력 배치 및 직무 수행

□ 전문가 간담회 개최

- 직무분석 분야, 복지행정 분야의 전문가들로부터 실태조사 방법, 인력 분석 결과의 타당성, 개선 방향 및 중장기과제 등에 대한 검토 및 의견 수렴
- 지자체 복지 분야의 직무수행 실태, 업무 유형별 소요인력 분석을 통하여, 적정 복지담당 인력을 산출할 기초 자료를 확보하기 위하여, 다음과 같이 2가지의 조사를 실시함.
 - 이메일을 통한 자기기업 서면조사
 - － 시군구, 읍면동으로 조사표 파일을 전달, 해당 직원이 작성하여 과 단위 취합·제출
 - 10개 지자체 방문면접 조사
- 조사 대상
 - 조사 대상 지역은 60개 시·군·구로 함.
 - － 자기기업 조사는 60개 시군구 전체, 방문면접 조사는 이 중 10개 지자체를 대상으로 실시함.
 - － 조사 표본은 지역적 차이를 반영하고 대표성 있는 지역이 선정되도록 함. 다음과 같은 조건에 따라 각 유형의 지역이 골고루 포함되도록 함.
 - 7개 지역 유형2): 시 3개 유형(인구 50만 이상 시, 인구 50만 미만 시, 도농통합시), 군 2개 유형(인구 5만 이상 군, 인구 5만 미만 군), 특별시 자치구, 광역시 자치구
 - 인구 대비 수급자 비율, 수급자 대비 사회복지직공무원 비율, 인구 대비 사회복지직공무원 비율 등 고려: 국민기초생활보장 수급자 대비 사회복지직공무원 비율이 높은 지역, 중간 지역, 낮은 지역을 1/3씩 배분

1) 자기기업 서면 조사

□ 응답자

- 시·군·구 본청 사회복지담당 과 및 읍·면·동 주민센터 전직원
 - － 사회복지담당 과는 주민생활지원과, 사회복지과, 가정복지과 등을 범위로 함.

2) 시군구를 7개 유형으로 구분한 기준은 한국지방행정연구원에서 제공

- 주민생활지원과장 책임 하에 모든 대상자가 조사에 참여하도록 하고, 전체 읍면동의 1/3이상을 선정하여 조사표를 작성하도록 함.
 - 읍면동 주민센터는 사회복지업무 담당 뿐만 아니라, 전체 직원에게 근무시간등을 조사함.
 - 시·군·구 본청 사회복지담당 과 이외에 “비교 가능한 2개 과”에 대하여 과장이 시군구 과장용 조사표를 작성하도록 함.
 - 이는 사회복지담당 과의 조사 결과를 분석하는 과정에서 비교 자료로 참고
 - “인사 담당자”는 시·군·구별 인력현황 총괄표 및 시·군·구 인력운영 관련 조사표를 작성하도록 함.
- 조사표의 구성 및 주요 내용 (조사표는 부록 참조)
- 시·군·구별 인력 현황 총괄표: 전체 정·현원, 승진 소요연수 등
 - 시·군·구 복지인력 조사표
 - 과장용: 인력 현황(팀별·직렬·직급별 정원), 감축·증원 희망인력 등
 - 조직인사·복지부서 담당용: 인력 현황, 인력변동 요청사항, 근무시간 등
 - 전직원용: 근무일수, 근무시간
 - 실무자용: 세부직무별 수행비중, 주요업무(통합조사관리, 서비스연계) 수행량 및 소요시간, 애로사항·개선사항 등
 - 읍·면·동 (복지)인력 조사표
 - 읍·면·동장용: 인력현황(팀별·직렬·직급별 정원), 감축·증원 희망인력 등
 - 담당용: 인력 현황 및 인력변동 요청사항, 근무시간 등
 - 전직원용: 근무일수, 근무시간
 - 행정·복지업무담당자용: 수행업무 내용에 대한 소요시간 산출 등
- 작성 방법
- 인사부서·복지부서 등의 협조로 기존 통계자료 및 인사프로그램 등을 최대한 활용하여 정확히 작성
 - 과장, 팀장, 해당부서 전 직원의 자기 기입 작성
 - 시·군·구, 읍·면·동으로 조사표 파일을 전달, 해당 직원이 작성하여 과 및 읍·면·동 단위로 취합하고 전체 압축 파일 1개로 작성

〈표 1-2-1〉 서면조사 실시 대상

(단위: 개소, %, 개수)

		분석 지역		모집단 대비 표본 수 ³⁾ (A / B × 100)	사례 수
		표본 지역 개소 ¹⁾ (A)	전국 지역 개소 ²⁾ (B)		
과장 및 읍면동장	본청 (사회복지담당 과등) ⁴⁾	57개 시·군·구	230개 시·군·구	24.8 %	169
	동사무소	34개 시·군, 185개 동	144개 시·군, 2,058개 동	9.0 %	185
	읍면사무소	36개 시·군, 140개 읍면	161개 시·군, 1,416개 읍면	9.9 %	140
담당 및 팀장	본청 (사회복지담당과)	57개 시·군·구	230개 시·군·구	24.8 %	456
	동사무소	32개 시·군, 198개 동	144개 시·군, 2,058개 동	9.6 %	410
	읍면사무소	31개 시·군, 115개 읍면	161개 시·군, 1,416개 읍면	8.1 %	359
전직원	본청 (사회복지담당과)	59개 시·군·구	230개 시·군·구	25.7 %	2,480
	동사무소 (전직원)	36개 시·군, 180개 동	144개 시·군, 2,058개 동	8.7 %	2,100
	읍면사무소 (전직원)	38개 시·군, 138개 읍면	161개 시·군, 1,416개 읍면	9.7 %	1,606
본청 통합조사·관리 및 서비스연계·사례관리 담당	통합조사·관리업무	58개 시·군·구	230개 시·군·구	25.2 %	415
	서비스연계· 사례관리업무	56개 시·군·구	230개 시·군·구	24.3 %	246
읍면동 사회복지 담당	동사무소	36개 시·군, 169개 동	144개 시·군, 2,058개 동	8.2 %	530
	읍면사무소	37개 시·군, 89개 읍면	161개 시·군, 1,416개 읍면	6.3 %	306
읍면동 일반행정 담당	동사무소	35개 시·군, 178개 동	144개 시·군, 2,058개 동	8.6 %	1,444
	읍면사무소	37개 시·군, 134개 읍면	161개 시·군, 1,416개 읍면	9.5 %	1,174

주: 1) 조사표가 회수된 지역을 기준으로 함.

2) 2010년 1월 기준 전국 시군구의 수임(시: 75개 / 군: 86개 / 자치구: 69개(일반구 28개 제외)).

3) 지자체 수를 기준으로 산출함

4) 사회복지담당 과 이외에 비교 가능한 기타 2개 과의 과장 조사도 병행하였음.

2) 방문면접 조사

- 조사 주제: 본 연구의 연구진과 국무총리실, 보건복지부, 행정안전부, 교육인적자원부, 고용노동부 등 공동 수행
- 조사지역 및 대상
 - 대도시, 중소도시, 농어촌으로 구분하여 총 10개 지역 조사
 - － 대도시: 서울시 2개 구, 대전시 1개 구, 부산시 1개 구
 - － 중소도시: 전북 1개 시, 경기 2개 시
 - － 농어촌: 충북 1개 군, 경북 1개 군, 강원 1개 군
- 면접조사 대상(개별 인터뷰)
 - 시군구 본청: 인사·조직담당, 사회복지담당국장, 주민생활지원과장, 통합조사관리팀장(팀원) 및 서비스연계팀장(팀원)
 - 읍·면·동: 읍면동장, 사회복지담당(복지직, 일반직 각 1인)
- 주요 파악내용(표 I-2-2 참조)
 - 인사담당 및 복지부문 국·과장, 읍면동장
 - － 사회복지인력 운용관련 문제점 및 애로사항, 인력소요에 대한 의견, 확충 필요시 실행방안 및 개선 요청사항 등
 - 주요 복지부서 팀장(팀원), 읍면동 사회복지담당
 - － 업무수행 여건(제도 및 지원기반 사통망 구축, 제도변화 등) 변화에 따른 인력소요에 대한 의견, 업무 부담, 주요 업무(찾아가는 서비스, 사례관리 등) 수행 실태 및 애로사항, 인력 운용 및 처우관련 개선요청 사항 등

〈표 I-2-2〉 방문면접 조사 문항

〈 조직·인사담당 〉
<ol style="list-style-type: none"> 1. 최근 몇 년간 사회복지예산이 대폭 늘고 제도도 확대되면서, 지자체 사회복지담당 인력이 부족하다는 문제가 주목되었습니다. 이를 어떻게 판단하고 계십니까? 2. 귀 지자체의 부문별 인력 수요 현황은 어떻습니까? 전반적으로 얼마나 증감 수요가 있으며, 이는 부문별로 어떤 차이가 있습니까? 3. 사회복지인력 수요가 본청 부서별(팀별), 읍면동별로 차이가 있으며, 확충에 대한 수요는 무엇 때문이라고 보십니까?

4. 사회복지인력 확충을 위하여 귀 지자체에서 특별히 애쓰신 부분이 있으신지요. 이 과정에서 애로 사항은 무엇입니까? 사회복지 인력 충원을 위하여 요청되는 정책 혹은 지자체 내부 여건의 변화는 무엇이라고 생각하십니까?
5. 일반행정직의 사회복지부서(읍면동 포함) 근무가 기피되고 있는 것으로 알고 있습니다. 귀 지자체에서도 그렇습니까? 무엇 때문에 그렇다고 판단하시는지요. 이를 개선하기 위하여 어떤 조치, 제도 개선이 필요합니까?

〈 주민생활지원국장 〉

1. 최근 몇 년간 사회복지예산이 대폭 늘고 제도도 확대되면서, 지자체 사회복지담당 인력이 부족하다는 문제가 주목되었습니다. 이를 어떻게 판단하고 계십니까?
2. 최근 사회복지부문 정책 변화가 지자체 사회복지행정(특히 인력 수요)에 어떤 영향을 미치고 있습니까? 조사중심의 행정을 효율화하고, 주민 서비스를 강화하고자 하는 정책 방향의 성과가 나타나고 있습니까? 애로사항은 무엇인지요. 시급한 개선사항은 무엇입니까?
 - 2-1. 사회복지통합관리망(행복e음) 구축
 - 2-2. 읍면동 현장의 찾아가는 서비스 강화
 - 2-3. 사례관리 실시
3. 사회복지인력 수요가 본청 부서별(팀별), 읍면동별로 차이가 있으며, 확충에 대한 수요는 무엇 때문이라고 보십니까?
4. 사회복지인력 확충을 위하여 귀 지자체에서 특별히 애쓰신 부분이 있으신지요. 이 과정에서 애로 사항은 무엇입니까? 사회복지 인력 충원을 위하여 요청되는 정책 혹은 지자체 내부 여건의 변화는 무엇이라고 생각하십니까?
5. 일반행정직의 사회복지부서(읍면동 포함) 근무가 기피되고 있는 것으로 알고 있습니다. 귀 지자체에서도 그렇습니까, 무엇 때문에 그렇다고 판단하시는지요. 이를 개선하기 위하여 어떤 조치, 제도 개선이 필요합니까?
6. 사회복지직과 일반행정직이 함께 하는 사회복지부서 업무가운데, 복지직의 전문성이 더 발휘될 수 있는 업무는 무엇이라고 생각하십니까? 복지직의 승진등 사기저하의 문제가 있다고 이야기되고 있는데 어떻게 생각하십니까? 복지부서 근무자를 위한 인센티브 및 사기진작에 대한 의견을 부탁드립니다.

〈 주민생활지원과장 〉

1. 최근 사회복지부문 정책 변화가 지자체 사회복지행정(특히 인력 수요)에 어떤 영향을 미치고 있습니까? 조사중심의 행정을 효율화하고, 주민 서비스를 강화하고자 하는 정책 방향의 성과가 나타나고 있습니까? 애로사항은 무엇인지요. 시급한 개선사항은 무엇입니까?
 - 1-1. 사회복지통합관리망(행복e음) 구축: 조사·관리업무 수행, 부서간 역할분담 등
 - 1-2. 사례관리 실시
 - 1-3. 서비스 연계 및 자원발굴·관리
 - 1-4. 그 밖에 제도 변화
2. 사회복지인력 수요가 본청 부서별(팀별), 읍면동별로 차이가 있으며, 확충에 대한 수요는 무엇 때문이라고 보십니까?
 - 2-1. 통합조사, 관리담당 인력 실태(적정인력 규모 및 직렬, 적정 역할분담방안 등)는 어떻습니까?
 - 2-2. 사례관리 인력(통합서비스전문요원)의 역할 및 근무실태는 어떻습니까?
3. 사회복지직과 일반행정직이 함께 하는 사회복지부서 업무가운데, 복지직의 전문성이 더 발휘될 수 있

<p>는 업무는 무엇이라고 생각하십니까? 복지직의 승진등 사기저하의 문제가 있다고 이야기되고 있는데 어떻게 생각하십니까? 복지부서 근무자를 위한 인센티브 및 사기진작에 대한 의견을 부탁드립니다.</p> <p>4. 사회복지 인력 충원을 위하여 요청되는 정책 혹은 지자체 내부 여건의 변화는 무엇이라고 생각하십니까?</p> <p>4-1. 일반행정직의 사회복지부서 근무가 기피되고 있는 것으로 알고 있습니다. 귀 지자체에서도 그렇습니까? 무엇 때문에 그렇다고 판단하시는지요 이를 개선하기 위하여 어떤 조치, 제도 개선이 필요합니까?</p>	
<p>〈 통합조사·관리팀 〉</p>	
<p>※ 조사팀과 관리팀이 별도로 있을 때는 양 팀 관계자 모두 면담</p> <p>1. 통합조사, 관리담당 인력 실태는 어떻습니까? 무엇 때문에 얼마나 인력 수요가 있습니까?</p> <p>1-1. 통합조사, 관리 업무를 담당할 적절한 직렬에 대해서는 어떻게 생각하십니까?</p> <p>2. 통합조사, 관리업무의 부서간 역할 범위에 대하여 어떻게 생각하십니까?</p> <p>3. 사회복지직과 일반행정직이 함께 하는 사회복지부서 업무가운데, 복지직의 전문성이 더 발휘될 수 있는 업무는 무엇이라고 생각하십니까? 복지직의 승진등 사기저하의 문제가 있다고 이야기되고 있는데 어떻게 생각하십니까? 복지부서 근무자를 위한 인센티브 및 사기진작에 대한 의견을 부탁드립니다.</p> <p>4. 사회복지 인력 충원을 위하여 요청되는 정책 혹은 지자체 내부 여건의 변화는 무엇이라고 생각하십니까?</p> <p>4-1. 일반행정직의 사회복지부서 근무가 기피되고 있는 것으로 알고 있습니다. 귀 지자체에서도 그렇습니까? 무엇 때문에 그렇다고 판단하시는지요 이를 개선하기 위하여 어떤 조치, 제도 개선이 필요합니까?</p> <p>5. 조사중심의 행정을 효율화하고, 주민 서비스를 강화하기 위하여, 정책/제도 개선이 요구되는 부분은 무엇이라 생각하십니까?</p>	
<p>〈 서비스연계팀 〉</p>	
<p>※ 서비스연계팀이 없을 때는 관련 업무 담당, 사례관리담당 면담</p> <p>1. 서비스연계, 사례관리담당 인력 실태는 어떻습니까, 무엇 때문에 얼마나 인력 수요가 있습니까?</p> <p>1-1. 사례관리 인력(통합서비스전문요원)의 역할 및 근무실태는 어떻습니까?</p> <p>2. 읍면동과의 업무 협력이 순조롭습니까? 역할 범위에 대하여 어떻게 생각하십니까?</p> <p>3. 사회복지직과 일반행정직이 함께 하는 사회복지부서 업무가운데, 복지직의 전문성이 더 발휘될 수 있는 업무는 무엇이라고 생각하십니까? 복지직의 승진등 사기저하의 문제가 있다고 이야기되고 있는데 어떻게 생각하십니까? 복지부서 근무자를 위한 인센티브 및 사기진작에 대한 의견을 부탁드립니다.</p> <p>4. 사회복지 인력 충원을 위하여 요청되는 정책 혹은 지자체 내부 여건의 변화는 무엇이라고 생각하십니까?</p> <p>4-1. 일반행정직의 사회복지부서 근무가 기피되고 있는 것으로 알고 있습니다. 귀 지자체에서도 그렇습니까? 무엇 때문에 그렇다고 판단하시는지요 이를 개선하기 위하여 어떤 조치, 제도 개선이 필요합니까?</p> <p>5. 조사중심의 행정을 효율화하고, 주민 서비스를 강화하기 위하여, 정책/제도 개선이 요구되는 부분은 무엇이라 생각하십니까?</p>	

〈 읍·면·동장 〉

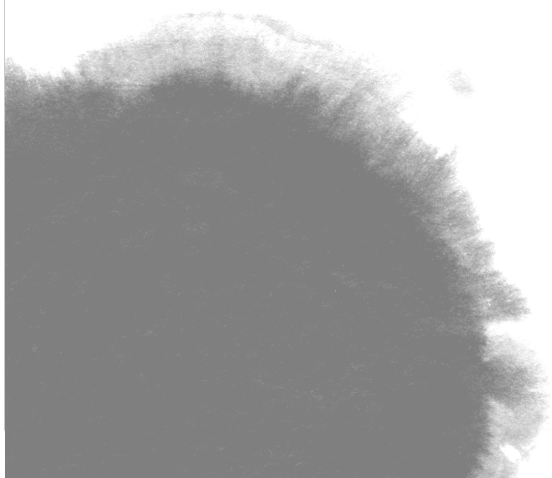
1. 최근 사회복지부문 정책 변화가 지자체 사회복지행정(특히 인력 수요)에 어떤 영향을 미치고 있습니까? 조사중심의 행정을 효율화하고, 주민 서비스를 강화하고자 하는 정책 방향의 성과가 나타나고 있습니까? 애로사항은 무엇인지요. 시급한 개선사항은 무엇입니까?
- 1-1. 사회복지통합관리망(행복e음) 구축: 조사·관리업무 수행, 부서간 역할분담 등
- 1-2. 찾아가는 서비스 실시, 주민의 복지체감도 향상
- 1-3. 그 밖에 제도 변화
2. 최근 주민의 복지수요, 지원 요구가 어떻게 변화하고 있다고 보십니까? 귀 읍면동에서 이와 관련하여 특별히 역점을 두는 부분은 무엇입니까? (복지관련 관내 상황파악, 기본 관리, 자원발굴, 유관기관 협력 실태 등 파악)
3. 읍면동 분야별 인력 규모, 확충 수요에 대하여 어떻게 판단하고 계십니까? 사회복지담당인력은 어느 정도, 어떤 인력이 필요하다고 보십니까? 확충에 대한 수요는 주로 무엇 때문입니까?
4. 일반행정직의 사회복지부서 근무가 기피되고 있는 것으로 알고 있습니다. 귀 지자체에서도 그렇습니까, 무엇 때문에 그렇다고 판단하시는지요. 이를 개선하기 위하여 어떤 조치, 제도 개선이 필요합니까?
5. 복지직의 승진등 사기저하의 문제가 있다고 이야기되고 있는데 어떻게 생각하십니까? 복지부서 근무자를 위한 인센티브 및 사기진작에 대한 의견을 부탁드립니다.
6. 사회복지 인력 충원을 위하여 요청되는 정책 혹은 지자체 내부 여건의 변화는 무엇이라고 생각하십니까?

〈 읍·면·동 직원 〉

1. 어떤 사회복지업무를 담당하고 계십니까? 가장 많은 시간을 할애하고 있는 업무는 무엇입니까? 실제로 가장 중요한 업무로 생각하지만 수행이 미진한 업무는 무엇인지요. 수행이 어려운 이유는 무엇입니까?
2. 본청 통합조사관리팀, 서비스연계팀(사례관리) 업무 등을 포함하여, 읍면동과 본청의 업무 범위가 개선되어야 하는 부분이 있다면 무엇이라 생각하시는지요?
3. 복지업무 담당 인력의 충원이 가능하다면, 현재 읍면동의 복지업무 수요를 전제할 때, 어떤 인력(직렬, 전문성 등)이 어느 정도 규모로 확충되어야 한다고 생각하십니까?
4. 사회복지 인력 충원을 위하여 요청되는 정책 혹은 지자체 내부 여건의 변화는 무엇이라고 생각하십니까?
- 4-1. 복지직의 승진등 사기저하의 문제가 있다고 이야기되고 있는데 어떻게 생각하십니까? 복지부서 근무자를 위한 인센티브 및 사기진작에 대한 의견을 부탁드립니다.
- 4-2. 일반행정직의 사회복지부서 근무가 기피되고 있는 것으로 알고 있습니다. 귀 지자체에서도 그렇습니까? 무엇 때문에 그렇다고 판단하시는지요. 이를 개선하기 위하여 어떤 조치, 제도 개선이 필요합니까?
5. 주민 서비스를 강화하기 위하여, 정책/제도 개선이 요구되는 부분은 무엇이라 생각하십니까?

02

지자체 시책조사 결과 분석



II. 지자체 사례조사 결과 분석

- 본 장에서는 10개 지방자치단체를 대상으로 현장방문조사를 통해 파악된 사회복지 인력 실태와 관련한 주요 사항을 정리, 제시함.
- 사례조사를 위하여, 반구조화된 질문을 구성(표 I-2-2 방문면접 조사 문항 참조)하고, 방문한 지자체마다 동일하게 각 대상별 개별 인터뷰를 진행함.
 - － 시군구 본청: 인사·조직담당, 사회복지담당국장, 주민생활지원과장, 통합조사관리팀장(팀원) 및 서비스연계팀장(팀원)
 - － 읍·면·동: 읍면동장, 사회복지담당(복지직, 일반직 각 1인)
- 조사 결과를 첫째, 사회복지 인력 수요에 대한 의견, 둘째, 사회복지부문 인력 소요 관련(필요 인력 규모, 일반행정직의 사회복지업무 수행에 관한 의견), 셋째, 사회복지 인력의 사기 진작 방안, 넷째, 전달체계 변화등 업무수행 여건 등의 쟁점별로 구분하여 제시함.

1. 사회복지 인력 수요에 대한 의견

- 사회복지 수요 및 복지정책 확대에 따라 복지행정 업무가 지속적으로 증가했음에도 복지 인력 확충은 미비, 복지 인력의 업무 부담은 10개 지자체 모든 응답자들이 과중한 상태임을 공히 인식
- 인사조직담당, 국장급의 경우, 복지수요가 증가하면 일반행정수요도 함께 증가하기 때문에 행정인력도 부족하다는 의견 제시(특히 인구증가가 큰 지자체의 행정인력 부족 제기)
- ‘찾아가는 서비스(사례관리, 현장방문)’에 대한 필요성에 깊이 공감하고 있으나, 실

질적인 사례관리, 가구방문 상담은 매우 미진한 실정

- 대부분의 읍면동에서는, 복지직 1명에 복지업무 및 민원응대를 의존하고 있어, 내방민원, 전화민원 응대 및 행정업무 처리가 업무시간의 상당부분 차지
- 도우미등의 보조인력도 활용하고 있지만 업무의 책임성등의 문제로 복지직의 업무를 대체하지는 못하며, 복지직 1명이 상담창구를 비우지 못하고 가구방문이 곤란한 상황
 - (사회복지통합관리망 구축 이후) 읍면동의 복지 인력이 본청으로 재배치되면서 인력이 감소하고, 본청의 업무 과다로 인해 사후관리 및 변동관리 업무를 여전히 읍면동에서 담당하고 있어, 읍면동의 복지업무 감소 효과는 적음. 본래 목적인 현장서비스 수행은 현실적으로 어려움.
 - 기간제 계약직의 경우 권한 및 개인 정보 접근 등에 한계가 있기 때문에 업무 보조 및 수행에 제약

□ ‘찾아가는 서비스’를 강화하기 위해서는 본청과 읍면동의 인력 확충이 필요함을 전 지역에서 호소

- 사회복지직은 상대적으로 여성이 많아, 출산 및 육아휴직 등으로 인한 결원 발생률이 높으나, 현재 인력 충원은 연 1회 시·도에서 총괄로 진행하고 있어서 적기에 인력 충원이 이루어지지 못함.

서울 A구

복지수요 및 복지업무 증가에 비해 담당 복지 인력이 많이 부족한 상황임. ‘찾아가는 서비스’에 대한 수요가 높으나, 현재 인력부족으로 내방 민원 및 행정업무만 처리하고 있음.

‘찾아가는 서비스’가 가능하기 위해서는 동의 경우 (기초수급자) 50가구당 1인 정도로 인력 배치가 필요함.

사회복지통합관리망 구축으로 동의 복지직 2명이 구청으로 배치되어 동의 인력이 줄었고, 따라서 동의 업무량 감소 효과가 미미함.

서울 B구

찾아가는 서비스, 방문상담이 매우 중요하나 인력부족으로 미진한 상황이며, 사회복지직의 인력충원이 필요함. 총액인건비를 늘리거나 복지직 충정원을 늘리는 방안이 필요함.

(동직원) 중앙부처의 사회복지관련 업무뿐만 아니라 서울시에서 내려오

는 사회서비스 관련 업무들이 증가하고 있기 때문에 복지관련 업무가 계속 늘고 있음.

통합조사는 모두 본청에서 수행하고 있으나 인력은 부족한 실정임.

부산 A구

복지 수요 증가에 따라 복지직의 업무 부담이 심하나, 현재 총액인건비 제도 때문에 복지직 확충은 어려움.

복지인력 확충 및 양질의 서비스 제공을 위해서는 지차제 장, 동장의 복지 인식 변화가 필요함. 과거에 비해 복지업무가 급격히 증가했음에도 불구하고 동장은 여전히 행정업무에만 관심을 두고 있음.

(사회복지통합관리망 구축 이후) 동 업무 감소를 예상했으나, 실제 업무 감소 효과가 미미함. '찾아가는 서비스'를 강화하기 위해서는 동의 인력을 확대해야 하나, 개편 당시에 오히려 동의 복지인력을 감소시켜 1인당 복지 업무는 증가함.

대전 A구

전반적 국가시책으로 복지무문 확대에 따라 관련 복지프로그램이 지속적으로 증가하게 되었고, 사회복지직의 업무 또한 증가되고 있어 증원이 요구되는 상황임.

사회복지에 대한 수요의 증가는 사회복지 업무의 증가뿐 아니라 지원업무의 증가를 수반하게 됨. 이는 결국 사회복지 외 일반 행정업무의 증가도 의미하는 것이므로 함께 고려되어야 함.

정부에서는 사회복지통합관리망 구축에 따라 30% 인력 체감을 예측하며, 찾아가는 복지서비스가 가능할 것으로 판단하고 있으나 인력 수급의 어려움으로 '읍면동의 현장 서비스 강화, 시군구의 조사관리 담당'이라는 목표 달성에 어려움이 있음.

경기 A시

사회복지 담당인력의 부족으로 가구방문이 이루어지지 못하며, 실제 수행 업무는 서류접수에 치중됨.

시군구의 통합조사팀과 통합관리팀의 인력은 불충분하며 이에 따라 이 업무의 일부를 읍면동에서 수행하고 있음.

읍면동에서는 조사관련 업무의 본청 이관 이후 업무량이 크게 감소한 것은 아니나, 사후관리, 부정수급 사례 발견 등 시간부족으로 처리하지 못 하던 업무의 수행이 가능해짐.

도에서 총괄로 년1회 인력 충원이 이루어지다 보니, 출산 및 육아휴직 등으로 인한 결원 발생 시 적기에 충원이 안됨.

경기 B시

시정 방침상 교육, 복지에 중점을 둠에 따라 지자체 운영 조사표에 보건복지를 인력소요가 큰 1순위 부문으로 표시하였으며, 보건복지분야 인력수요 급증에 따라 인원을 증가시킬 계획이나 제대로 이루어지지 않고 있음.

증가하는 사회복지 관련 업무 이외에도 행정업무도 증가하고 있으며 특히 읍면동은 모든 업무가 포화상태임.

충북 A군

인력 부족으로, '찾아가는 서비스'는 실질적으로 수행하지 못하고 있음.

이에 대한 개선 방안 중 하나로, (민간)독립기관을 창설, 사례관리 및 현장조사를 독립기관에 위탁하고, 주민자치센터에서는 이를 총괄 관리하는 역할을 담당하도록 재편하는 것이 바람직하다고 봄.

복지업무 중에서는 노인 및 장애인복지 수요가 높아, 보건과의 연계에 주력하고 있음.

충남 A군

인구는 인근 시보다 많음에도 불구하고 시로 승격되지 않아 공무원 수가 전반적으로 부족하며, 사회복지인력 역시 부족한 실정임.

복지인력의 부족, 복지업무의 증가로 찾아가는 서비스가 실제로 이루어지지 않음.

사례관리 및 대상자 가구방문 업무를 수행할 수 있도록 인력이 확충되어야 할 것임. 단, 사례관리는 전문성을 고려하여 사회복지직이 수행하여야 함.

경북 A군

사회복지담당 인력이 부족하다는 것은 (지자체 내 모두가) 공통적으로 인식하고 있음.

복지수요 증가수준에 복지인력의 증가가 미치지 못함.

부정수급 발견, 사각지대 대상자 발굴 등에 사례관리 및 방문서비스가 주요한 역할을 하나 인력 부족으로 수행하지 못하고 있음. 또한 사회복지통합관리망을 구축하고 나서 업무가 감소했다고 여겨지지 않음.

조사업무와 관리업무의 분리가 필요하며, 인원보강도 요청됨. 또한 관리업무는 본청에서 모두 수행할 수 없으며 읍면동의 협조가 필요함.

사회복지통합서비스전문요원 1인당 대상자 수를 20~25명으로 계획하였으나, 현재 전문요원 1인당 약50명의 대상자를 관리하고 있음.

전북 A시

복지관련 업무는 계속해서 증가추세에 있으며 이에 따른 인력 확충이 시

급히 요구되고 있음.

현 정부의 정책기조에 맞추어 찾아가는 서비스등 사례관리에 중점을 두어야 하나 여타 다른 업무들을 수행함에 따라 제대로 이루어지지 않고 있으며, 인력 측면에서 많은 어려운 점이 제기되고 있음.

2. 사회복지부문 인력 소요 관련

가. 필요 인력 규모에 대한 의견

- 복지수요 및 복지 업무 증가에 비해 복지인력이 많이 부족한 상황으로, 복지인력 충원이 절대적으로 필요한 상황으로 인식
 - 읍면동의 경우 1~3인 이상의 복지직 충원이 필요한 것으로 제시
 - － 복지직이 1명만 있는 지역은 현장방문을 실시할 경우 내방 민원을 처리할 인원이 없는 상황
 - 면지역은 사회복지담당 행정직이 없는 경우도 다수
 - 본청 통합조사관리팀은 사회복지통합관리망 구축 이후 조사 및 관리업무 부담이 큰 실정
 - － 모든 조사업무가 통합적으로 부과되고, 신규제도 도입 및 대상자 증가에 따라 조사업무의 양이 급격히 증가
 - － 가구방문조사가 필요한 변동관리업무의 수행은 상당수의 지역에서 읍면동의 협조 지원을 받고 있는 상황
- 대부분의 지자체에서 총액인건비 제도 운영으로 인한 인력 운영의 어려움 호소
 - ‘작은 정부’ 기조 하에서 지자체 자체 판단에 의한 인력 확충은 어려울뿐더러, 총액인건비제도에서는 중앙의 정원배정으로 인해 잉여인건비 활용도 곤란
 - 인력확충을 위한 제도적 개선안으로서, 정부에서 별도의 예산 지원, 총액인건비 운영 개선, 총액인건비 제도 중 예외 사항 제시를 요구
 - － 지자체 자체적으로 사회복지인력의 추가 필요수요는 인정한다 해도, 의사결정의 근거가 필요하므로 “수급자 혹은 인구 대비 사회복지 인력 수” 등

중앙의 '복지인력 배치 기준'의 제시 요청

서울 A구

다음 달 (구청) 인력개편이 시행되면 동의 복지 인력이 축소될 예정임. 현 정부가 표방하는 '작은 정부' 기조에서, 또한, 총액인건비제도로 인하여 자체적인 복지 인력 확충은 어려움.

복지인력 문제가 심각하나, 중앙의 권고만으로는 인력을 확충할 근거가 약함. "수급자/인구 대비 사회복지 인력 수" 등 중앙에서 복지인력 관련 기준을 제시해 준다면, 지자체 장에게 건의할 명분이 생김. 특히 총액인건비제도 하에서는 강력한 근거 및 이유가 제시되어야 함.

서울 B구

복지직들은 대부분 야근을 하며, 주말에도 대부분 나와서 업무를 보고 있음.동에 근무하는 사회복지직 공무원이 1명씩은 더 총원되어야 할 것임.

부산 A구

(사회복지통합관리망 구축 이후) 교과부 업무등 복지 포함 모든 조사 업무가 '깎때기 형식'으로 통합조사로 부과되어 통합조사팀의 업무 부담이 큼. 또한 수급자 외 기타 복지인구가 증가하면서 조사업무의 양이 급격히 증가하여 이에 대한 인력 총원이 필요함.

'찾아가는 서비스'를 수행하기 위해서는 동의 경우 복지직 1인당 기초수급자 100가구로 조정될 필요가 있음. 현재 인력부족으로 현장 방문은 불가능한 상황임.

대전 A구

현재 근무중인 읍면동의 복지직만으로는 읍면동 내 복지관련 방문 민원 상담만으로도 벅찬 실정이므로, 복지도우미등을 현 상태로 유지한 채 읍면동에 추가로 1인 증원 요함.

조직담당은 사회복지직만의 증원을 요구하지 않았으나 읍면동장, 사회복지직 공무원은 사회복지직의 증원을 요구하였음.

경기 A시

인근지역으로부터의 유입인구 증가로 인해 대부분의 사업분야 인력이 부족한 실정이나, 복지부서의 고충상담이 많아 우선적으로 복지부서에 인력을 배정하고 있음.

경기 B시

복지직의 인력 총원이 필요하며, 찾아가는 서비스의 성공적 정착을 위하여 읍면동 1인의 복지직 증원 배치가 요구되어야 한다는 응답이 대부분

임. 또한 사례관리의 효율적 운영을 위하여 2~3개동을 1명이 담당하여 방문상담을 실시하는 방안도 고려해볼 수 있음.

공무원 배치만으로 찾아가는 서비스 체계 마련은 한계가 있으므로 통합 서비스전문요원 확충이 요구됨.

충북 A군

총액인건비의 제한을 받는 상황에서 중앙의 권고조치만으로 복지인력을 충원하기는 한계가 있음. 중앙에서 총액인건비 예외 사항을 만들어 주어야 함. 또한 현재 인력에 대한 권한이 지자체장에게 있기 때문에 이를 강제할 수 있는 여건이 마련되기 전까지는 복지 인력 충원은 어려울 것임.

(사회복지통합관리망 구축 이후) 군청의 업무가 증가했기 때문에 읍면의 복지인력을 군으로 재배치할 계획을 갖고 있음. 그러나 신규조사 이외의 확인조사(변동관리) 및 사후관리는 실질적으로 여전히 읍면에 위임하고 있어 읍면의 복지인력 또한 부족한 상황임.

현재 면의 경우 대부분 복지 인력이 1명으로, 현장방문을 실시할 경우 내방 민원을 처리할 인원이 없음. 따라서 최소한 2명의 인력이 배치될 수 있도록 제도화 필요함.

충남 A군

복지직 1인당 사례수가 과다한 실정으로, 읍면의 경우 2~4명의 인력 충원이 요구됨.

경북 A군

조직인사담당은 총 인력에서 일반직의 비율을 줄이고 복지직의 비율을 증가시킬 계획으로 사회복지인력 충원에 문제가 없다고 보고 있음.

읍면동 직원은 모든 읍면동에 사회복지직이 1명씩 더 증원되어야 할 것으로 요청함.

전북 A시

본청은 사회복지직 고유의 전문성을 필요로 하는 업무라기보다 일반 행정직도 담당할 수 있는 복지업무가 대다수를 차지하고 있으므로 전문 업무를 보다 많이 수행하는 읍면동에 사회복지직 1인 충원이 요구됨. 그러나 현재 A시는 본청에서 통합조사 업무는 수행하되, 관리업무는 동에 그대로 이관된 상태로 관리 업무 수행을 위해 2명의 인력 충원이 필요함.

이외 복지도우미들은 행정정보 접근의 한계로 인해 업무 효율성 저하, 책임성 부족 등의 문제가 있으므로 이런 제한 요건들을 개선하여 복지도우미를 잘 활용할 수 있도록 방안 모색이 필요함.

나. 일반행정직의 사회복지업무 수행에 관한 의견

- 대체로 일반행정직은 사회복지 업무담당을 기피하고, 잠깐 머물러 가는 곳으로 인식하는 경향
 - 사회복지업무의 기피 이유로는 첫째, 복지업무의 복잡성(복지업무 지침 및 용어의 어려움) 둘째, 대상자 컨트롤의 어려움(복지대상자의 경우 상대적으로 난폭하여 응대 곤란) 셋째, 인사상의 불이익(업무의 생소함으로 인해 실적 평가에서의 불이익) 넷째, 타 직렬 업무라는 인식에 기반한 거부감 등
 - 일반행정직의 복지 업무 참여를 독려하기 위해서는 체계적인 교육 및 복지부서 근무 가산점 제공 등을 요구
- 일반행정직이 담당 가능한 복지업무 영역과 관련, 단순 조사(공적자료 조회) 및 복지행정 분야 제시
 - 반면, 상담(복지사업관련 민원응대) 및 사례관리 등은 전적으로 복지직이 담당하는 것이 효율적이라는 의견이 지배적
 - 특히 복지업무의 경우 ‘지속성’이 중요함을 강조, 행정직은 순환근무제로 이동이 잦으므로(대체로 읍면동 1년미만 근무), 제도적 개선 필요성 제기

서울 A구

일반행정직이 사회복지 부서를 기피하는 가장 큰 이유는 첫째, 복지업무의 복잡성 둘째, 대상자 컨트롤의 어려움 때문임. 복지 대상자(수급자, 노인, 장애인 등)의 경우 상대적으로 난폭하기 때문에 일반행정직의 심리적 거부감이 큼.

이에, 일반행정직의 사회복지 업무 참여를 독려하기 위해서는 복지 업무 근무 시 가산점을 주는 방안등이 고려되어야 함.

일반행정직의 사회복지 업무 수행과 관련해서는, 혁신사업, 복지행정 및 민원 업무의 경우 일반행정직도 원활하게 수행할 수 있으나, 사례관리, 서비스연계, 찾아가는 서비스의 경우 복지직이 담당하는 것이 효율적임.

복지직이 상담 및 방문 중심의 업무를 전담하고, 그 외 복지급여 지급 및 행정업무 처리는 일반행정직이 담당하도록 조직 개편이 필요함.

서울 B구

일반행정직은 악성 민원과 과다한 업무, 행정업무의 보조적 역할이라는 인식으로 사회복지업무에 대한 기피현상이 강함.

부산 A구

일반행정직이 사회복지 부서를 기피하는 이유는 복지업무의 복잡성, 대상자 통제의 어려움, 업무의 단절성, 타 직렬의 업무를 한다는 인식 때문임.

따라서 일반행정직의 사회복지 업무 참여 독려를 위해서는 지속적인 교육을 통해 업무에 대한 이해를 높이고 업무 수행의 지속성을 높여 주어야 함. 그러나 현재의 순환배치제도 때문에 실질적으로 이를 수행하기 어려움.

현재는 사회복지 업무를 전담하는 경우에만 복지수당을 주고 있는데, 겸직 및 복수직에게도 복지수당을 제공하여 일반행정직의 사회복지 업무 참여를 독려해야 함.

한편, 복지담당 일반행정직의 경우 복지업무를 전문영역이라고 생각하지 않고 일반행정직도 충분히 수행가능하다고 생각하는 것으로 조사됨. 그러나 면접 결과, 일반행정직이 담당하는 복지업무는 극히 제한적으로 단순 연계 및 공적 자료 조회 등으로 한정됨.

대전 A구

사회복지 관련 민원은 단순 민원이 아니며, 상담계층이 주로 소외된 계층으로 피해의식등이 있어 상담 및 지원 절차가 오랜 시간 소요되고, 행정직이 복지업무를 수행했을 경우 업무 수행 성과가 복지직과 차이가 있어 행정직이 담당하는 것에 대하여 대부분 한계를 표명하였음.

그러나 읍면동 직원의 입장은 행정직과 사회복지직 간 다른 의견을 나타냄.

- 일반행정직은 업무 구분 없이 업무가 맡겨지면 할 수 있다고 응답함.
- 사회복지직은 행정직이 교육을 받은 후 1~2년 근무하면 복지업무 수행이 가능할 것이라 응답하였으며, 조사 관련 업무는 행정직이 담당해도 가능하다고 응답함. 또한 복지업무는 단일업무 내 변동이 많고 변동 자체가 관리로 생각할 수 있으므로 직렬의 측면보다는, 한 업무를 지속적으로 담당할 수 있는가의 조건이 우선적으로 해결되어야 한다고 하였음.

경기 A시

대상자 욕구에 부응할 수 있는 상담능력 및 마인드 부족으로 일반행정직렬의 사회복지담당업무 수행에 애로사항이 존재함.

- 관련 직무교육 없이 배치되는 문제와 그에 따라 복지업무 중 단순 업무에 치우쳐 근무실적평가 시 상대적으로 낮은 점수를 받을 가능성이 존재하며, 과중한 업무부담 등이 복지업무의 기피 원인이라 생각됨.
- 이에 대한 개선사항으로 복지부서 투입 전 필요한 교육을 이수할 수 있는 기회 제공, 복지담당 행정직에 대한 수당 인상, 승진 및 개별평가 시 복지부서 근무 경력의 가산점 부여 등이 필요하다는 의견임.

- 일반행정직(전산 및 기획관련 업무)과 복지직(상담 및 사례관리 등의 업무)의 장점을 발휘할 수 있는 인력배치가 필요할 것으로 보임.

경기 B시

주민생활지원국장은 전문성이 요구되지 않는 사회복지 관련 업무 수행은 일반행정직이 담당하는 것이 바람직하다고 응답하였으나, 읍면동장의 경우 복지 업무는 전문성이 요구되는 업무이므로 복지직이 전문성을 갖고 일을 담당했을 때 현장 사례 발굴 및 조사가 가능하며, 이를 행정직이 담당하는 데에는 한계가 있다고 응답함.

대부분 사회복지업무 중 전문적 기술이 요구되는 분야에 대해서는 일반행정직이 수행하는 것이 아닌 사회복지직 수행이 바람직한 것으로 인식하고 있음.

충북 A군

일반행정직이 사회복지 업무를 기피하는 이유는 복지 업무의 내용이 복잡하고, 일반 행정업무 대상자보다 상대적으로 난폭해서 관리가 어렵기 때문임. 또한 타 업무와의 연계성이 적기 때문에 부서 이동 후 도움이 안된다는 인식이 강함.

일반행정직의 사회복지 업무 수행과 관련해서는, 서비스연계의 경우 주민협의체가 잘 구축되어, 일반행정직도 수행할 수 있으나, 사례관리(상담이 요구되는 업무)는 복지직이 담당해야 함.

충남 A군

일반행정직이 통합조사, 관리업무를 일정부분 수행할 수 있을 것이나, 보다 나은 전문성을 위해서는 사회복지직이 수행해야 할 것임.

- 대상자의 초기면접은 매우 중요한 부분이므로 일반행정직이 수행하기에 어려움이 따름.
- 복지직과 타 직렬간의 마인드 차이 존재, 일반행정직은 상담에 두려움을 느끼고 있음.
- 보육 및 아동관련 업무는 행정직이 수행해도 가능할 것이나, 자산조사 부분과 초기 면담의 경우는 사회복지직이 수행해야 할 것임.

경북 A군

사회복지직이 수행해야 하는 고유 업무와 일반행정직 및 기타 인력이 수행할 수 있는 업무가 별도로 존재함.

- 읍면동에서는 전문적 마인드를 지닌 사회복지직이 수행하는 것이 적절하며, 다른 직렬등의 대체인력은 업무의 권한과 책임의 제약으로 업무 수행에 제한 따름.

- 사회복지직이 방문상담등으로 출장시, 다른 직렬의 업무 대체 어려움 (다양하고 복잡한 복지서비스 종류와 규정들로 인하여). 비정규직은 단기간만 활용가능하여 복지직 고유업무 위임 곤란, 농촌지역의 경우 농업계로 우선 배치
- 본 업무에 일반행정직 활용이 가능하나 지침 및 용어 교육이 별도로 필요하며, 잦은 인사이동으로 업무의 연계성 떨어짐.

잦은 야근, 과도한 업무량, 대상자들과 의사소통의 어려움 등으로 일반행정직의 사회복지부서 근무는 기피되고 있음.

전북 A시

일반행정직의 사회복지업무 수행과 관련하여 기초노령연금, 보육업무 등은 행정직 수행이 가능할 것으로 판단하나 기초생활보장업무, 사례관리는 복지직이 담당해야 한다는 의견이 대부분임.

그러나 읍면동에 배치된 행정직원의 경우 사회복지업무를 수행하기 위해서는 사회복지 마인드가 필요하며 주민 욕구가 다양하고 수준이 높아서 민원에 대응하면서 업무를 수행하는데 많은 어려움이 있다고 토로하였음. 즉, 수급자 관련 업무 및 상담, 사례관리는 일반행정직이 담당하는데 한계가 있다는 의견임.

3. 사회복지 인력의 사기 진작 방안

□ 일반행정직과의 동등한 승진기회 보장

- 복지직의 경우 행정직에 비해 승진소요 연수가 상대적으로 오래 걸리고, 별정직 경력이 인정되지 않아 인사상 불이익을 받는다고 인식
 - 그러나 이와 관련, 행정직들은 오히려 승진이 빠른 것으로 인식
- 개선방안으로 승진후보자 명단 통합, 인사상 가점 제도 도입 등 제시
 - 인사조직 담당 및 읍면동장의 경우 타 직렬과의 형평성을 고려, 복지담당에 대한 승진관련 가점제도 도입에는 부정적인 입장

□ 역량 개발 기회 제공

- 상담 및 슈퍼비전 프로그램 도입, 국외 견학 프로그램 등을 통해 역량 개발 기회 제공

□ 복지 수당 인상

- 현행 복지수당은 인센티브 효과가 적으므로, 인상의 필요성 제기
 - 그러나, 다양한 인센티브 방안들이 인력 확충을 대체할 수 없으며, 인력 추가 배치가 우선임을 강조

서울 A구

복지직의 경우 타 직렬에 비해 승진소요연수가 상대적으로 오래 걸리고, 별정직 경력을 인정받지 않아 인사상 불이익을 받는 것으로 조사됨. 이에 대한 개선방안으로, 복지직과 행정직을 각개 평가하되, 승진 TO를 통합하여 복지직의 승진기회를 확대하는 방안 등이 제시됨.

한편, 추가적인 인센티브 부여와 관련해서는 조직인사담당 및 동장의 경우, 사회복지 업무를 담당하는 일반행정직에게만 개별적으로 인센티브를 부여하는 것은 타 직렬과의 형평성에 어긋나기 때문에 어렵다는 입장임.

서울 B구

일반행정직에 비하여 승진에 불이익이 있으므로, 사회복지직에 가산점 부여가 필요함. 특정 직렬에 대한 가산점 부여는 자치단체장의 결정권에 달려있으므로, 중앙정부차원에서 일관적인 지침이 필요함.

부산 A구

면접결과, 행정직과 복지직의 승진에 대한 인식이 달랐음. 행정직의 경우 복지직의 승진이 늦다고 생각하지 않은 반면, 복지직은 행정직에 비해 늦다고 생각하고 있음.

복지직의 승진기회 확대를 위해 직렬 통합 또는 승진 후보자 명단을 통합하는 방안 등이 제시됨.

대전 A구

사회복지업무 담당자에게 수당, 인센티브를 통하여 사기진작을 하는 것보다 업무를 맡았을 때 충분히 담당하고 역량을 발휘할 수 있는 여건 마련이 시급하다는 의견이 대부분임.

경기 A시

수당 인상, 일반행정직과 동등한 승진기회 보장, 국외 견학 프로그램을 통한 소진현상 해소 등이 방안이 될 수 있음.

경기 B시

대부분 사회복지인력에 대한 승진 우대방안 모색, 위험수당 제공 등 수당 등을 통한 인센티브, 겸무부서 지정 등이 필요하다고 응답하였으며,

조직담당은 인센티브등 인사상 가점제도가 필요하나 형평성을 고려하여 확대 적용 필요성이 있다고 의견을 피력함.

또한 선진 복지국가 견학, 복지관련 민원 처리를 위한 교육체계 마련, 사람 대하는 방식 및 세부적 기술 습득 등에 대한 수퍼비전을 요구하였음.

충북 A군

복지직의 경우 승진소요연수가 타 직렬에 비해 상대적으로 오래 걸림. 직렬과 관계없이 승진 후보자 명단을 통합하여 평가하는 개선방안을 고려해야 함.

현재의 3만원 복지수당으로는 복지업무의 인센티브 효과 적음.

한편, (인사·조직 담당은) 복지직이 다른 직렬과 비교했을 때 특별히 업무량이 많다고 생각하지 않아, 복지인력 확충 및 인센티브 부여 등에 부정적인 입장임.

충남 A군

사회복지전담공무원에게는 사회복지 고유 업무(상담, 사례관리 등)를 통해 역량을 발휘할 수 있도록 하여야 함.

경북 A군

인력충원을 통한 업무부담 감소, 수급자 방문 및 사례관리에 대한 차량 및 유류비 지원

타 직렬과 동등한 승진기회 보장, 기피부서 근무 시 인센티브 지급, 수당 인상

심리적·신체적 위험요인에 따른 소진현상에 대한 전문상담 및 수퍼비전 프로그램 도입

전북 A시

복지부서 근무자의 경우 행정직과 동등한 인사방식이 이루어져야 하며(A시의 경우 주민생활과는 별관에 위치해 있어 주요 인사권자들에게 보이지 않는 곳에서 일하므로 승진의 기회에서 밀려나는 경향), 업무량이라도 행정직 수준으로 줄여주는 자체가 인센티브의 한 방편이 될 수 있음.

또한 복지직의 전문성을 살릴 수 있는 환경 조성이 필요하고, 사회복지부서를 기피부서로 인식하고 있는 공무원들의 인식 전환이 요구되며, 복지업무 담당자에 대한 인사가점 마련이 필요함.

4. 기타

□ 사회복지통합관리망 구축에 따른 업무 변화

- 통합업무 지침대로 본청-읍면동의 업무 분장이 이뤄지고 있지 않으며, 본청 인력 부족 및 대상자 접근성 문제로 서비스 연계 및 사후관리를 읍면동에서 전담
 - 그러나 읍면동 복지직에게는 사회복지통합관리망의 접근이 제한되어 있어, 업무 비효율 발생
- 개편된 업무 분장에서 본청과 읍면동간의 역할 구분이 모호한 부분이 있어 혼선 발생, 업무 구분을 세분화하여 명확한 업무분장안 제시 요청
- 사회복지통합관리망 구축으로 부정 및 중복 수급 조치는 용이해졌으나, 공무원의 재량권이 축소되어 오히려 복지 사각지대 문제가 심화될 가능성 존재

□ 사례관리 관련

- 현재 사례관리에 대한 평가가 단순 건수를 기준으로 측정되기 때문에 실질적으로 양질의 서비스 제공(장시간 상담등)에는 한계가 있음. 평가에서 우수한 성적을 받기 위해서는 상담시간 보다는 건수에 집중하는 불합리한 상황 발생
- “위기가구 사례관리 사업”이 시작된 이후에도, 사회복지통합서비스전문요원이 오히려 사례관리 과정에서 발생하는 사항을 읍면동 직원에게 문의하는 경우가 빈번하여, 읍면동 직원 업무는 여전히 부담
- 사례관리를 주로 담당하는 사회복지통합서비스전문요원의 고용안정성 확보 필요(대상자와의 친밀성 및 업무의 연속성 측면)

□ 전달체계 개편 요구

- 효율적 인력 산정 및 전달체계 개편이 요구되며, 과거 사회복지사무소 설치 시도를 발전시켜 권역별 단위로 구성하여 조사, 관리, 현장방문, 저소득층 관리, 위기가구 대처, 사회취약계층 관리를 중점적으로 분담하는 새로운 구조 개편 방안 제기
- 주민서비스 강화를 위해서는 보건·방문간호 팀과의 연계가 시급함. 보건소를 보건복지사무소로 개편(보건 및 복지 2개 과로 독립), 통일된 조직사무소를 운영하는 방안 제기

서울 A구

개편된 업무 분장에서 본청과 읍면동간의 역할 구분이 모호한 부분이 있어, 혼선이 자주 발생함. 업무 구분을 보다 세분화하여 책임 분장을 명확하게 해야 함.

사례관리를 주로 담당하는 통합서비스전문요원의 고용안정성 확보가 필요함(대상자와의 친밀성 및 업무의 연속성 측면).

서울 B구

지역복지관과 각 동별로 복지도우미가 사례관리를 수행하고 있으나, 이들에게 행정적 권한이 없어 활동에 제약이 따름.

부산 A구

통합업무지침대로 본청-동의 업무분장이 이루어지고 있지 않으며, 본청 인력 부족 및 대상자 접근성 문제로 서비스 연계 및 대상자 관리를 동에서 전담하고 있음. 그러나 동 복지직에게는 사회복지통합관리망의 접근이 제한되어, 업무 비효율이 발생하고 있음.

사회복지통합관리망 개통 이후 통합조사 업무가 본청으로 이관되면서 대상자의 접근성이 약화됨. 지리적, 심리적 거리감 때문에 수급권자들이 본청과 상담하는 것을 꺼림. 확인조사 및 사후관리, 서비스연계가 본청으로 이관되면서 오히려 처리시간은 길어지게 됨.

대전 A구

효율적 인력 산정 및 전달체계 개편이 요구되며, 과거 사회복지사무소 설치 시도를 발전시켜 광역시를 권역별 단위로 구분하여 조사, 관리, 현장방문, 저소득층 관리, 위기가구 대처, 사회취약계층 관리를 중점적으로 분담하는 조직체 마련 요함.

경기 A시

사회복지담당인력 충원에 있어서 정규직 공무원이 아닌 기간제 계약직은 권한 및 개인정보 접근 등의 문제에 있어 제약이 따르므로 고유 업무를 처리하는데 한계가 있다고 보고 있음.

경기 B시

2010년 전달체계 개편에 따른 통합조사관리팀이 구청에 신설됨에 따라 구청에서 조사관리를 담당해 주어 읍면동 직원으로서는 상당히 긍정적으로 인식하고 있었으며, 상급기관인 구청에서 복지수급대상자에 관한 기초조사를 실시함으로써 인해 민원 응대가 용이하다는 장점이 발생되고 있음.

충북 A군

사회복지통합관리망 구축으로 부정 및 중복수급 조회는 용이해졌으나,

공무원의 재량권이 축소되어 오히려 복지사각지대 문제가 심화될 가능성이 존재함.

개편된 업무 분장에서 본청-읍면간, 복지부서 간에도 업무 구분이 명확하지 않아 혼선이 자주 발생

신규조사 및 확인조사가 통합조사관리팀에서 모두 이루어져 읍면에서는 대상자에 대한 변동사항 및 세부사항 파악이 어려움. 아직까지도 실질적인 확인조사, 사후관리는 읍면에서 실시하고 있는 상황에서 정보 교환의 어려움이 있음.

주민서비스 강화를 위해서는 보건·방문간호 팀과의 연계가 시급함. 보건소를 보건복지사무소로 개편(보건 및 복지 2개 과로 독립), 통일된 조직사무소를 운영할 필요 있음.

현재 사례관리에 대한 평가가 단순 건수를 기준으로 측정되기 때문에 실질적으로 양질의 서비스 제공(장시간 상담)에는 한계가 있음. 평가에서 우수한 성적을 받기 위해서 상담시간 보다는 건수에 집중하는 불합리한 상황이 발생하고 있음.

경북 A군

복지서비스 확대로 젊은 층 인원인이 증가하여 주로 전화상담을 통해 서비스 적격여부를 판단함. 이에 따라 전화상담(하루 20~40통)에 가장 많은 시간을 할애하게 되나, 전화상담은 업무 건수로 인정되지 않음.

사례관리사업과 관련, 읍면에서 대상자에 관한 정보를 담당자에게 제공한 후에도 민간계약직인 이들이 사례관리 과정에서 발생하는 문의사항을 다시 읍면직원에게 상담하고 있어, 읍면직원의 업무는 줄어들지 않음.

비정규직으로 인력을 충원하더라도 근무기간이 짧아 단순 업무에만 활용 가능함.

□ “행정직·사회복지직의 직렬통합” 질문에 대한 의견

○ 개인별로 다양한 의견차이 존재

- 대부분의 조직인사담당 및 읍면동장의 경우 서비스 질이 저하될 가능성이 높기 때문에(복지업무의 전문성 강조, 복지 마인드 부족 등으로) 직렬통합에 반대. 일반행정직의 반발 가능성을 예상
- 일부 복지직의 경우 직렬을 통합할 경우 승진 기회가 확대되므로 찬성함. 서비스 질 하락과 관련해서는 통합 이후에도 기존 복지직들이 복지업무를 대부분 수행할 가능성이 높기 때문에 예상하는 것보다는 서비스 질 저하가 심각하지 않을 것이라고 주장

부산 A군

(복지 담당 일반행정직의 경우) 복지직과 행정직렬 통합에 대하여 찬성함. 일반행정직도 충분히 복지 업무를 수행할 수 있으며, 복지직의 경우 복지 업무만 담당해 상대적으로 타 직렬에 비해 시각이 협소하기 때문에 순환 근무를 통해 보다 분청을 아우르는 시각을 기를 필요가 있다고 주장함.

대전 A군

(직렬통합에 대한 질문에) 복지대상자는 전반적 상담을 요구하는데 행정 직은 단일 업무로만 담당하므로 한계가 발생될 수 있다는 점을 들어 사회복지직은 반대 의견을 표명하였음.

경기 B시

직원의 기본 마인드가 주민의 체감도에 영향을 미치므로, 마인드가 갖추어진 사회복지직의 일선 사례관리 수행이 필요함에 따라 직렬통합은 적절하지 않음.

반면, 읍면동장은 일반행정직도 교육이 수반되면 복지업무의 수행이 가능할 것이므로 직렬통합에 관해 호의적임.

경기 A시

읍면동직원은 직렬에 관계없이 직렬통합에 대하여 긍정적 의견을 표명하였으나, 조직담당은 사회복지직은 전문성이 요구되는 직렬이기 때문에 직렬통합은 바람직하지 않다며 부정적 입장을 표명함.

충북 A군

(복지직 응답) '복지직-행정직직렬 통합'은 서비스의 질 하락이 우려되므로 반대하나, 복지직의 국가직 전환은 찬성함.

충남 A군

5급을 통합하는 방법은 좋은 아이디어일 수도 있으나 복지직에서 반발이 발생할 수 있을 것임.

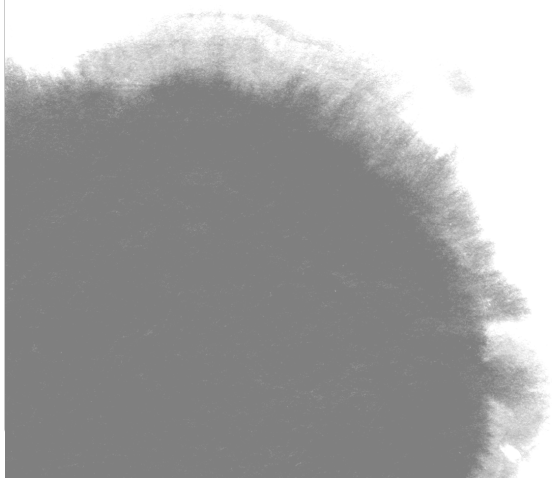
경북 A군

읍면동은 대민업무를 수행하므로 전문적 마인드가 요구됨. 이에 따라 직렬통합 시 일반직이 이러한 업무를 수행하는 것은 어려울 것으로 판단됨.

근속년수에 따른 승진이라는 측면에서 사회복지직 일부는 반길 것이나, 현재 승진을 하지 못한 사회복지직 7급이 많으므로 근속년수 기준으로 승진을 하게 될 경우 일반행정직의 승진이 늦추어질 것임. 이에 따른 일반행정직의 반발 가능성이 있을 것임.

03

지자체 복지인력 실태 분석



III. 지자체 복지인력 실태 분석

1. 기본 인력 현황

□ 사회복지담당 공무원 현황

- 보건복지부에서 2010년 말 기준으로 취합한 자료에 의하면, 전국 광역 및 기초자치단체의 복지담당 공무원은 총 22,338명으로 확인되고 있음.
- 이 중 사회복지직은 10,496명으로서 46.9%, 사회복지 업무를 담당하는 행정직등은 11,842명으로 파악됨.
- 시·도에는 1,512명, 시·군·구 본청에는 10,646명, 읍·면·동에는 10,180명이 근무하고 있었음.
- 각 자치단체별로 전체 사회복지담당공무원 중 사회복지직이 차지하는 비율을 살펴보면, 시·도 18.9%, 시·군·구 본청 42.9%, 읍·면·동 55.4%였음.

〈표 III-1-1〉 직렬별 시도-시군구-읍면동 사회복지담당 공무원 현원(2010년 12월말 기준)

(단위: 명, %)

구분	계	시도	시군구 본청	읍면동(3,470)			
				소계	읍(213)	면(1184)	동(2073)
계	22,338 (100.0)	1,512 (100.0)	10,646 (100.0)	10,180 (100.0)	865 (100.0)	3,024 (100.0)	6,291 (100.0)
사회복지직	10,496 (46.9)	286 (18.9)	4,572 (42.9)	5,638 (55.4)	540 (62.4)	1,595 (52.7)	3,503 (55.7)
행정직 등	11,842 (53.1)	1,226 (81.1)	6,074 (57.1)	4,542 (44.6)	325 (37.6)	1,429 (47.3)	2,788 (44.3)

자료: 보건복지부 지역복지과 취합 자료로서, 괄호안은 비율을 의미함.

- 또한 사회복지담당 공무원이 시도-시군구-읍면동에 배치된 비율(현원 기준)을 살펴보면 각각 6.8%, 47.7%, 45.6%였음.

- 전체 지자체 공무원은 시도 16.1%, 시군구 62.2%, 읍면동 21.7%

〈표 III-1-2〉 시도-시군구-읍면동의 공무원 현원(2010년 1월 기준)

(단위: 명, %)

구분	계	시도	시군구 본청	읍면동
계	192,092 (100.0)	30,893 (16.1)	119,516 (62.2)	41,683 (21.7)

주: 1) 전체 지방공무원 278,303명 중 소방직등 특정직을 제외한 인원으로, 통계연보에는 “일반직”으로 제시됨.
자료: 2010년 행정안전부 통계연보

- 전국 지자체의 사회복지담당 공무원의 직렬별 현황을 살펴보면, 사회복지직 단순직은 전체의 36.4%, 복수직은 10.6%로 나타남.

〈표 III-1-3〉 사회복지담당 공무원의 직렬별 현황(2010년 12월말 기준)

(단위: 명, %)

계	단수직		사회복지직 포함 복수직		사회복지직 미포함 복수직	비고 (사회복지직)
	사회복지직	행정직 등	사회복지직	행정직 등		
22,338 (100.0)	8,132 (36.4)	7,299 (32.7)	2,364 (10.6)	3,391 (15.2)	1,152 (5.2)	10,496 (47.0)

자료: 보건복지부 지역복지과 취합 자료로서, 괄호안은 비율을 의미함.

□ 사회복지직 기본 현황

- 사회복지직은 2010년말 현재 정원 11,634명, 현원은 10,496명으로 나타남.
 - 현원 기준으로 살펴보면, 이 중 5급은 0.7%, 6급 10.9%, 7급 36.1%, 8급 37.3%, 9급 15.0%로서, 8급과 9급이 절반 이상이었음.
- 사회복지직이 소유한 사회복지사 자격의 급수별 현황을 살펴 본 결과, 85.0%가 1급, 14.5%가 2급, 0.5%가 3급 자격증을 소지하고 있었음.
 - 직급별로 구분하여 보면, 6급 복지직의 경우 1급자격증 소지 비율이 96.8%로 가장 높았으며, 9급 복지직의 경우 2급자격증 소지 비율이 32.9%로 높게 나타남.

〈표 III-1-4〉 직급별 사회복지직 현원 (2010년12월 기준)

(단위: 명, %)

직급	계	시·도	시·군·구	읍·면·동
계	10,496 (100.0)	303 (100.0)	4,507 (100.0)	5,686 (100.0)
5급	77 (0.7)	34 (11.2)	26 (0.6)	17 (0.3)
6급	1,147 (10.9)	103 (34.0)	673 (14.9)	371 (6.5)
7급	3,785 (36.1)	132 (43.6)	1,794 (39.8)	1,859 (32.7)
8급	3,910 (37.3)	33 (10.9)	1,516 (33.6)	2,361 (41.5)
9급	1,577 (15.0)	1 (0.3)	498 (11.0)	1,078 (19.0)

자료: 보건복지부 지역복지과 취합 자료로서, 괄호안은 비율을 의미함.

〈표 III-1-5〉 사회복지직의 자격증 현황

(단위: 명, %)

직급 \ 자격증	계	1급	2급	3급
계	10,496(100.0)	8,921(85.0)	1,522(14.5)	53(0.5)
5급	77(100.0)	65(84.4)	12(15.6)	-
6급	1,147(100.0)	1,110(96.8)	31((2.7)	6((0.5)
7급	3,785(100.0)	3,361(88.8)	403(10.6)	21(0.6)
8급	3,910(100.0)	3,203(81.9)	687(17.6)	20(0.5)
9급	1,577(100.0)	1,182(75.0)	389(32.9)	6(0.4)

자료: 보건복지부 지역복지과 취합 자료로서, 괄호안은 비율을 의미함.

○ 사회복지직의 성별 현황을 보면, 전체 사회복지직 중 7,850명, 74.8%가 여성으로 나타남.

－ 직급별로 살펴보면 전체 인력 중 여성이 차지하는 비율이 5급 90.9%, 6급 58.8%, 7급 72.5%, 8급 80.2%, 9급 77.7%로 확인되고 있음.

- 5급의 여성비율이 매우 높은 것은, 이전 여성복지지도원등의 별정직의 사회복지직 전환에 따라 경력이 높은 이들의 5급 승진 사례가 많기 때문인 것으로 판단됨.
- 전체 여성의 비율이 74.8%인데 비해, 승진한 6급의 경우 58.8%로 낮은 비율을 보이고 있음.

〈표 III-1-6〉 사회복지직의 성별 현황

(단위: 명, %)

구분	계	남	여
계	10,496(100.0)	2,646(25.2)	7,850(74.8)
5급	77(100.0)	7(9.1)	70(90.9)
6급	1,147(100.0)	473(41.2)	674(58.8)
7급	3,785(100.0)	1,040((27.5)	2,745(72.5)
8급	3,910(100.0)	775(19.8)	3,135(80.2)
9급	1,577(100.0)	351(22.3)	1,226(77.7)

자료: 보건복지부 지역복지과 취합 자료로서, 괄호안은 비율을 의미함.

- 사회복지직의 경력 현황을 살펴보면, 11년 이상 34.9%, 6년~10년 34.8%, 3년~5년 18.6%, 3년 미만 11.6%로서, 6년 이상의 경력자가 2/3를 차지하였음.
- 직급별로는 5급과 6급의 경우 각각 96.1%, 94.2%가 11년 이상의 경력자였으며, 7급의 경우도 61.9%가 11년 이상의 경력자로 나타났다.

〈표 III-1-7〉 사회복지직의 경력 현황

(단위: 명, %)

구분	계	3년 미만	3년~5년	6년~10년	11년 이상
계	10,496 (100.0)	1220 (11.6)	1,952 (18.6)	3,657 (34.8)	3,667 (34.9)
5급	77 (100.0)	-	-	3 (3.9)	74 (96.1)
6급	1,147 (100.0)	3 (0.3)	2 (0.2)	61 (5.3)	1,081 (94.2)
7급	3,785 (100.0)	11 (0.3)	51 (1.3)	1,380 (36.5)	2,343 (61.9)
8급	3,910 (100.0)	75 (1.9)	1,473 (37.7)	2,193 (74.5)	169 (4.3)
9급	1,577 (100.0)	1,134 (71.9)	423 (26.8)	20 (1.3)	-

자료: 보건복지부 지역복지과 취합 자료로서, 괄호안은 비율을 의미함.

□ 사회복지직 활용 현황

- 다음은 읍면동에 배치된 복지직의 수를 기준으로 읍면동의 분포를 제시한 결과임. 전체 읍면동 중 1인 배치 읍면동이 54.3%로 가장 많았으며, 2인 배치 읍면동이 31.8%로서, 전체의 86%가 1~2인이 배치된 상태로 파악됨.
- 복지직이 1인 이하 배치된 면은 68.8%, 동은 52.2%였음.

〈표 III-1-8〉 사회복지직 배치인원별 읍·면·동 분포(2010년 12월말 기준)

(단위: 명, %)

구분	읍면동수	0인	1인	2인	3인	4인	5인	6인	7인	8인	11인
계	3,470 (100.0)	44 (1.3)	1,885 (54.3)	1,104 (31.8)	288 (8.3)	99 (2.9)	31 (0.9)	9 (0.3)	7 (0.2)	2 (0.1)	1 (0.0)
읍	213 (100.0)	-	33 (15.5)	87 (40.8)	52 (24.4)	31 (14.6)	8 (3.8)	1 (0.5)	1 (0.5)	-	-
면	1,184 (100.0)	18 (1.5)	797 (67.3)	317 (26.8)	44 (3.7)	8 (0.7)	-	-	-	-	-
동	2,073 (100.0)	26 (1.3)	1,055 (50.9)	700 (33.8)	192 (9.3)	60 (2.9)	23 (1.1)	8 (0.4)	6 (0.3)	2 (0.1)	1 (0.0)

주: 읍면동의 복지직 수는 총 5,638명, 읍 540명, 면 1,595명, 동 3,503명임.

자료: 보건복지부 지역복지과 취합 자료로서, 괄호안은 비율을 의미함.

○ 사회복지직의 결원 현황을 파악한 다음 자료에서는 2010년 연말 기준 총 831명(전체 복지직 중 7.9%)이 결원 상태인 것으로 파악됨. 이 중 육아휴직자가 가장 많았음.

— 『행정안전부 2010년 통계연보』에 따르면, 전체 지방공무원(278,303명) 중 육아휴직자는 4,330명, 출산휴가자는 4,483명으로서, 사회복지직 중 육아휴직자가 차지하는 비율 6.4%, 전체 지방공무원 중 육아휴직자 비율 1.6%로 큰 차이를 보이고 있음.

〈표 III-1-9〉 시군구 및 읍면동 사회복지직 결원 현황(2010년 12월말 기준)

(단위: 명, %)

계	결원 사유					
	육아휴직	질병휴직	부모봉양휴직	교육휴직	사직	인사이동 미배치 등 기타
831 (100.0)	675 (81.2)	36 (4.3)	12 (1.5)	20 (2.4)	10 (1.2)	78 (9.4)

주: 2010.6월 기준: 결원자 771명 중 육아휴직 549명(71.2%)

자료: 보건복지부 지역복지과 취합 자료로서, 괄호안은 비율을 의미함.

2. 시·군·구 본청 복지 인력의 직무 실태

□ 본 연구에서는 직무시간을 중심으로 시군구 본청의 사회복지관련 과 전체 인력을 대상으로 조사하는 과정에서, 주요 업무 분야의 직무 수행 실태를 세부적으로 파악하고자 하였음. 본 절에서는 이에 대한 분석 결과를 제시하였음.

- 이와 같은 과정을 통하여, 복지업무의 수행량 뿐만 아니라 주요 업무분야의 추진 실태를 진단하고 복지 인력 증원을 위한 근거자료를 확보하고자 하였음.

가. 본청 통합조사·관리업무 담당

1) 평균 근무일수 및 근무시간

□ 2010년 4사분기 3개월(92일)을 기준으로 근무일수를 파악한 결과, 본청 통합조사·관리업무담당의 경우 평균 74일(평일 64.7일, 주말 및 공휴일 9일) 근무한 것으로 나타났으며, 한 달에 3일 가량 법정근무일 이외에 추가 근무한 것으로 조사됨.

- 지역별로 분석한 결과, 도(65.0일), 광역시(64.9일)에 비해 특별시(63.6일)가 다소 적었음. 주말 및 공휴일의 평균 근무일수는 특별시(9.9일)의 담당공무원이 광역시(7.3일)에 비해 더욱 많은 것으로 나타남.

〈표 III-2-1〉 본청 통합조사·관리인력의 근무일수(2010년 4사분기 3개월 기준)

(단위: 일)

	평일				주말 및 공휴일			
	전체 (N=361)	특별시 (N=59)	광역시 (N=145)	도 (N=157)	전체 (N=361)	특별시 (N=59)	광역시 (N=145)	도 (N=157)
총 근무일수	64.7 (5.83)	63.6 (5.09)	64.9 (6.64)	65.0 (5.24)	9.0 (6.87)	9.9 (5.62)	7.3 (6.42)	10.2 (7.40)

주: 괄호 안은 표준편차임.

□ 한편, 본청 통합조사·관리업무담당의 1일 평균 근무시간을 분석한 결과, 2010년 한 해를 기준으로 1일 평균 597분, 10시간 가량 근무한 것으로 파악됨.

- 지역별 차이를 분석한 결과, 특별시의 1일 평균 근무시간이 631.6분(약 10.5시간), 도 604분(약 10.1시간), 광역시 574.1분(9.6시간) 순으로 차이를 보였음.

〈표 III-2-2〉 본청 통합조사관리인력의 1일 평균 근무시간(평일 기준)

(단위: 분)

	전체 (N=373)	특별시 (N=61)	광역시 (N=150)	도 (N=162)
1일 평균 근무시간	596.5 (72.80)	631.6 (56.95)	574.1 (74.93)	604.0 (69.66)

주: 괄호 안은 표준편차임.

2) 월별 업무 분포

□ 통합조사관리업무 담당의 월별 업무 분포를 살펴본 결과, 4/4분기의 업무량이 상대적으로 많은 것으로 나타났음.

○ 지역에 관계없이 일년중 12월의 업무량이 가장 많은 것으로 확인됨. 상대적으로 업무가 적은 기간은 8월(6.9%)이었음.

〈표 III-2-3〉 본청 통합조사관리인력의 월별 업무 분포

(단위: %)

	지역			
	전체 (N=223)	특별시 (N=28)	광역시 (N=85)	도 (N=110)
1월	8.3 (4.95)	9.1 (4.70)	7.8 (5.06)	8.5 (4.94)
2월	7.5 (3.92)	8.0 (2.87)	7.8 (5.02)	7.2 (3.09)
3월	7.7 (4.79)	7.8 (2.91)	7.5 (5.03)	7.9 (5.01)
4월	7.0 (2.97)	7.0 (2.03)	6.6 (3.34)	7.2 (2.86)
5월	7.7 (3.03)	8.2 (1.70)	7.5 (3.14)	7.7 (3.21)
6월	7.2 (2.84)	7.2 (1.99)	6.9 (3.18)	7.4 (2.75)
7월	7.0 (2.88)	7.4 (2.33)	7.5 (3.45)	6.5 (2.43)
8월	6.9 (2.67)	7.2 (2.08)	7.1 (3.34)	6.7 (2.18)
9월	8.4 (3.63)	8.9 (3.01)	8.5 (3.35)	8.3 (3.99)
10월	9.2 (3.87)	8.7 (2.10)	10.0 (5.21)	8.7 (2.76)
11월	10.4 (6.82)	9.3 (3.26)	10.3 (5.92)	10.7 (8.04)
12월	12.7 (9.34)	11.3 (4.02)	12.5 (10.39)	13.2 (9.48)

주: 괄호 안은 표준편차임.

3) 수행업무별 업무비중 및 추가 필요시간

가) 수행업무별 업무비중

- 복지정책의 확대에 의한 조사 업무의 증가는 사회복지담당 공무원 사이에서 “조사(調査)하다 조사(早死)한다”는 말이 생길 정도로 담당공무원의 조사업무 비중을 초래하였음. 이에 정부는 일선 사회복지담당 공무원의 조사업무 부담을 경감시키고 복지전달체계의 효율화를 모색하는 방편으로, 사회복지통합관리망의 구축을 추진하였음. 이를 기반으로 찾아가는 서비스, 사례관리 활성화가 가능하도록 하고 읍면동의 조사 관리업무를 본청 통합조사 관리팀으로 이관하여 본청에서 조사 관리 업무를 담당하도록 하였음.
- 그러나 인력의 증원 없이 재배치가 이루어진 바, 통합조사관리팀의 업무 과중은 물론 읍면동의 사회복지지도 찾아가는 서비스가 활성화되지 못하는 등 사회복지통합관리망 구축과 함께 추진된 전달체계 개편의 취지에 따른 변화는 가시화되기 어려운 여건이었음.
- 이에 본 절에서는 통합조사관리팀의 업무비중 및 업무처리 소요시간을 분석하고, 적정 업무 수행을 위하여 추가적으로 필요한 시간을 파악하고자 하였음.
- 통합조사관리팀은 복지대상자들에 대한 각종 조사 실시 및 보장 내용 결정, 중지 업무를 주로 담당하는 부서로, 업무 비중을 분석하기 위하여 다음과 같이 업무를 구분하였음.
 - 우선 신규조사, 확인조사, 사후관리, 민원 응대 및 처리, 업무관련 회의, 기타 행정 업무, 기타업무 등으로 업무를 분류한 후 조사 관리 업무의 경우 더욱 세분하여 총 14개 업무로 구분하였음.
 - － 신규조사
 - 가구구성 확정 및 신고사항 확인, 공적자료 조회 요청, 조회결과 확인
 - 기초보장 근로능력 판정
 - 추가 자료제출 요구
 - 소득파악 곤란한 자의 소득 추가 파악(가구방문조사, 추정소득부과 등)

- 정보시스템에 조사결과 최종 반영 및 사업팀 홍보
- 확인조사(변동관리)
 - 변동사항 확인: 정보시스템으로 제공되는 공적자료를 통해 실시
 - 기초보장, 기초노령연금 등 연간조사계획에 의한 가구방문등 조사
- 사후관리
 - 중점관리대상자 및 급여중지자 관리(시스템 등록관리 및 조사의뢰 등)
 - 근로능력 판정
 - 누락 서비스 검색, 보장비용 반환 등 지원

□ 통합조사관리업무 담당의 전체 업무 중 각 세부업무가 차지하는 비율을 분석한 결과, 아래 표에 제시된 바와 같이 ‘신규조사 영역’이 39.3%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, ‘확인조사’ 20.0%, ‘사후관리’ 15.9%, ‘민원 응대 및 처리’ 11.6% 순으로 나타남.

- 업무를 보다 세분하여 살펴본 결과 ‘변동사항 확인’ 업무가 13.1%로 가장 큰 비중을 차지하였으며, ‘민원 응대 및 처리’ 11.6%, ‘가구구성 확정 및 신고사항 확인·조회’ 11.4%, ‘추가 소득 파악’ 10.2% 순으로 나타남.
- 지역별로 분석한 결과, 통계적으로 유의한 차이를 보인 업무는 사후관리 영역의 ‘중점관리대상자 및 급여중지자 관리’ 업무로서, 광역시 7.5%, 도 5.5%, 특별시 3.9%로 나타났음.
- 직렬별로 분석한 결과, 통계적으로 유의한 차이를 보인 업무는 신규조사 영역의 ‘기초보장 근로능력 판정’(복지직 4.5%, 비복지직 3.3%), 사후관리 영역의 ‘누락 서비스 검색, 보장비용 반환 등 지원’(복지직 3.5%, 비복지직 2.2%), ‘중점관리대상자 및 급여중지자 관리’(복지직 6.4%, 비복지직 4.2%), ‘근로능력 판정’(복지직 6.9%, 비복지직 4.1%) 등이었음. ‘기타 행정업무’에서는 비복지직의 수행비중이 높게 나타남.
- 사후관리 영역의 모든 업무들에서 복지직 수행 비중이 높게 나타난 점에 주목할 필요가 있을 것임.

〈표 III-2-4〉 통합조사관리인력의 수행업무별 업무비중

(단위: %)

		지역					직렬			
		전체 (N=397)	특별시 (N=63)	광역시 (N=173)	도 (N=161)	F-value	전체 (N=397)	복지직 (N=342)	비복지직 (N=55)	F-value
신규 조사	가구구성 확정 및 신고사항 확인, 공적자료 조회 요청, 조회결과 확인	11.4	13.3	10.8	11.4	1.260	11.4	11.2	12.7	0.807
	기초보장 근로능력 판정	4.4	3.9	4.1	4.8	1.974	4.4	4.5	3.3	4.761*
	추가 자료제출 요구	5.4	6.3	5.2	5.4	1.459	5.4	5.4	5.9	0.677
	소득파악 관련한 자 소득 추가 파악	10.2	11.6	9.5	10.4	1.460	10.2	10.1	10.3	0.014
	정보시스템에 조사결과 최종 반영 및 사업팀 통보	7.9	7.1	7.6	8.6	0.919	7.9	7.6	9.7	2.838
확인 조사	변동사항 확인: 정보시스템으로 제 공되는 공적자료를 통해 실시	13.1	13.1	12.9	13.4	0.071	13.1	13.1	13.6	0.118
	기초보장, 기초노령연금 등 연간조 사계획에 의한 가구방문등 조사	6.9	5.7	7.3	6.9	1.455	6.9	7.1	5.5	3.262
	중점관리대상자 및 급여중지자 관리	6.1	3.9	7.5	5.5	8.734***	6.1	6.4	4.2	5.946*
사후 관리	근로능력 판정	6.5	6.7	6.7	6.1	0.403	6.5	6.9	4.1	8.242**
	누락 서비스 검색, 보장비용 반환 등 지원	3.3	2.6	3.6	3.3	1.793	3.3	3.5	2.2	6.428*
민원 응대 및 처리		11.6	12.5	11.0	11.7	1.440	11.6	11.8	10.3	2.682
업무관련 회의		3.9	4.2	4.1	3.5	1.102	3.9	3.7	4.6	2.712
기타 행정업무		5.7	6.1	5.7	5.4	0.325	5.7	5.4	7.5	7.049**
기타		3.7	3.0	4.1	3.6	0.25	3.7	3.3	6.1	3.310
계		100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	-
일주일 총 근무시간		2,927.5	3,116.3	2,773.2	3,003.2		2,927.5	2,940.2	2,851.5	

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

나) 수행업무별 업무소요시간 및 추가 또는 감소 필요시간

□ 다음으로 본청 통합조사 관리업무 담당의 현재 근무시간을 기준으로 각 업무를 충분히 수행하기 위해서 추가 혹은 감소가 요구되는 업무 시간을 파악하였음.

- 분석 결과, 업무를 충분히 수행하기 위해서 주 평균 총 1,091.1분(18.2시간)이 추가적으로 요구되는 것으로 나타났으며, 모든 업무 영역에서 추가 시간이 필요한 것으로 나타나, 본청 통합조사 관리업무 담당 인력 충원이 필요함을 시사하고 있음.

〈표 III-2-5〉 통합조사관리인력의 주 평균 근무시간 및 필요시간

(단위: 분)

		전체 (N=415)			특별시 (N=65)			광역시 (N=179)			도 (N=171)		
		실제 근무 시간 (A)	추가 혹은 감소 필요시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A *100)	실제 근무 시간 (A)	추가 혹은 감소 필요시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A *100)	실제 근무 시간 (A)	추가 혹은 감소 필요시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A *100)	실제 근무 시간 (A)	추가 혹은 감소 필요시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A *100)
신 규 조 사	가구구성 확정 및 신고 사항 확인, 공적자료 조 회 요청, 조회결과 확인	336.2	75.6	22.5	403.4	63.7	15.8	304.4	80.4	26.4	341.3	75.1	22.0
	기초보장 근로능력 판정	129.4	37.4	28.9	113.5	31.4	27.7	116.2	28.5	24.5	148.4	49.1	33.1
	추가 자료제출 요구	159.0	66.1	41.6	192.5	67.4	35.0	141.3	53.0	37.5	163.5	79.3	48.5
	소득파악 곤란한 자 소득 추가 파악	290.7	142.8	49.1	337.9	122.8	36.3	249.8	143.5	57.4	313.1	149.8	47.8
	정보시스템에 조사결과 최종 반영 및 사업팀 통보	223.6	56.2	25.1	218.3	52.6	24.1	190.1	69.1	36.3	258.2	44.2	17.1
확 인 조 사	변동사항 확인: 정보 시스템으로 제공되는 공적자료를 통해 실시	399.3	169.0	42.3	435.4	183.7	42.2	378.9	189.7	50.1	405.1	141.8	35.0
	기초보장, 기초노령연 금 등 연금조사계획에 의한 가구방문등 조사	203.9	128.2	62.9	177.7	105.2	59.2	208.0	133.7	64.3	210.1	131.2	62.4
사 후 관 리	중점관리대상자 및 급 여증지자 관리	176.6	116.2	65.8	124.2	97.8	78.7	204.6	86.5	42.3	169.1	154.4	91.3
	근로능력 판정	192.0	81.4	42.4	214.1	95.1	44.4	196.3	75.1	38.3	178.6	82.8	46.4
	누락 서비스 검색, 보 장비용 반환 등 지원	99.6	26.6	26.7	82.1	20.3	24.7	104.4	36.5	35.0	101.5	18.6	18.3
민원 응대 및 처리		345.1	105.5	30.6	394.8	74.8	18.9	320.8	109.6	34.2	349.1	113.0	32.4
업무관련 회의		110.4	19.7	17.8	130.4	14.8	11.3	106.0	24.5	23.1	107.0	16.5	15.4
기타 행정업무		160.4	37.3	23.3	195.0	23.1	11.8	144.2	39.2	27.2	162.6	40.7	25.0
기타		101.3	29.1	28.7	97.0	28.6	29.5	108.2	42.6	39.4	95.6	15.1	15.8
계		2,927.5	1,091.1	37.3	3,116.3	981.3	31.5	2,773.2	1,111.9	40.1	3,003.2	1,111.6	37.0

□ 〈표 III-2-5〉에서 현재 업무시간 대비 추가 소요시간 비율을 세부업무별로 살펴본 결과, 사후관리 영역의 ‘중점관리대상자 및 급여중지자 관리’가 65.8%로 가장 높았으며, ‘연간조사계획에 의한 가구방문등 조사’ 62.9%, ‘소득 추가 파악’ 49.1%, ‘근로능력 판정’ 42.4%, ‘변동사항 확인’ 42.3% 순으로 높았음. 전반적으로 ‘관리 업무 영역’에 대한 추가 요청이 높은 것으로 확인되었음.

- 지역별 차이를 살펴보면, 특별시의 경우 ‘중점관리대상자 및 급여중지자 관리’, ‘연간조사계획에 의한 가구방문등 조사’, ‘근로능력 판정’ 업무에 대하여 추가 필요시간 비율이 높은 수준으로 나타났고, 광역시의 경우 ‘연간조사계획에 의한 가구방문 조사’, ‘소득 추가 파악’, ‘변동사항 확인’ 업무가 높게 나타났으며, 도의 경우 ‘중점관리대상자 및 급여중지자 관리’, ‘연간조사계획에 의한 가구방문등 조사’가 높게 나타나 차이를 보였음.

4) 조사 및 관리업무 비중

가) 신규조사 및 확인조사

□ 본청 통합조사관리담당의 조사업무를 신규조사와 확인조사로 구분한 후 기초보장제도와 기초보장제도를 제외한 나머지 제도가 차지하는 비중을 파악하고자 하였음.

- 신규조사업무의 분야별 수행 비중은 기초보장제도가 44.4%, 그 외 제도는 55.6%로 그 외 제도가 더 많은 비중을 차지하였으나, 기초보장제도의 조사업무가 단일 제도임을 감안할 때, 업무 수행 비중이 매우 큰 것으로 판단됨.
 - 지역별 차이를 살펴본 결과, 기초보장제도 수행 비중이 도의 경우 50.5%, 특별시 43.7%, 광역시 38.2%로 통계적으로 유의한 차이를 보였음.
- 확인조사 수행 관련 비중은 기초보장제도가 55.4%, 그 외 제도는 44.7%로 신규조사와 달리 기초보장제도가 절반 이상을 차지하는 것으로 나타남. 기초보장제도의 경우 변동사항 조회 및 확인, 적용 등 지속적인 업무가 많기 때문인 것으로 판단됨.
 - 지역별 차이를 분석한 결과, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났는데, 도, 특

별시, 광역시의 순으로 기초보장제도에 대한 확인조사 비중이 높게 나타남.

〈표 III-2-6〉 지역별 신규조사 및 확인조사업무의 기초보장제도와 그 외제도가 차지하는 비중
(단위: %)

	신규조사					확인조사				
	전체 (N=334)	특별시 (N=37)	광역시 (N=144)	도 (N=153)	F-value	전체 (N=340)	특별시 (N=36)	광역시 (N=152)	도 (N=152)	F-value
기초보장제도	44.4 (21.64)	43.7 (16.82)	38.2 (20.87)	50.5 (21.78)	13.078***	55.4 (21.03)	55.8 (10.52)	51.0 (22.26)	59.6 (20.83)	6.596**
그 외제도	55.6 (21.64)	56.3 (16.82)	61.8 (20.87)	49.5 (21.78)		44.7 (21.03)	44.2 (10.52)	49.0 (22.26)	40.4 (20.83)	
계	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

□ 다음으로 본청 통합조사·관리담당의 신규 및 확인조사업무 중 기초보장제도와 기초보장제도를 제외한 나머지 제도가 차지하는 비중을 직렬에 따라 분석하였음.

○ 직렬별 차이를 분석한 결과, 신규조사의 경우 비복지직의 기초보장제도 업무 수행 비중이 복지직보다 미세하게 높았으나, 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음.

○ 반면, 확인조사의 경우 복지직 공무원(56.5%)이 비복지직 공무원(46.4%)에 비해 기초보장제도 수행 비중이 높은 것으로 나타났으며 이는 통계적으로도 유의한 차이였음.

— 복지직의 기초보장제도 확인조사 업무 비중이 높은 수준으로 나타난 것은 기초생활보장 수급자에 대한 상담, 가정방문, 이웃상담 등을 통한 수급자의 변동 상황 반영등의 업무를 주로 담당하기 때문인 것으로 해석됨.

〈표 III-2-7〉 직렬별 신규조사 및 확인조사업무의 기초보장제도와 그 외제도가 차지하는 비중
(단위: %)

	신규조사				확인조사			
	전체 (N=334)	복지직 (N=291)	비 복지직 (N=43)	F-value	전체 (N=340)	복지직 (N=300)	비 복지직 (N=40)	F-value
기초보장제도	44.4 (21.64)	44.3 (21.46)	45.3 (23.10)	0.085	55.4 (21.03)	56.5 (20.38)	46.4 (23.78)	8.441**
그 외제도	55.6 (21.64)	55.7 (21.46)	54.7 (23.10)		44.7 (21.03)	43.5 (20.38)	53.6 (23.78)	
계	100.0	100.0	100.0		100.0	100.0	100.0	

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

나) 국민기초생활보장 조사

□ 본청 통합조사관리업무 담당의 업무 중 비교적 높은 비중을 차지하고 있는 국민기초생활보장제도의 신규조사업무와 관련하여 보다 상세하게 수행 현황을 파악하고자 하였음.

○ 사회복지담당공무원은 일주일 평균 신규조사를 6.1건 실시하고 있는 것으로 나타났으며 신규조사 실시 가구 중 추가적으로 소득파악이 필요한 가구의 비율은 반수 이상인 54.8%로 매우 높은 수준으로 확인됨.

－ 도에 속한 사회복지담당공무원의 신규조사 수행 건수가 6.8건으로 가장 많았으며, 광역시(5.8건), 특별시(4.4건) 순으로 나타났으나, 통계적으로 유의미한 차이는 아니었음.

－ 또한 신규조사 실시가구 중 추가적으로 소득 파악이 필요하다고 판단된 가구는 광역시, 도 모두 55.6%로 나타났으며, 특별시는 49.4%로 확인됨.

〈표 III-2-8〉 본청 통합조사관리업무 담당자의 기초생활보장 신규조사 수행 현황

(단위: 건, %)

		전체 (N=309)	특별시 (N=39)	광역시 (N=122)	도 (N=148)	F-value
조사 및 소득 파악	신규조사 실시 건수 (1주일 평균)	6.1 (6.73)	4.4 (1.63)	5.8 (6.70)	6.8 (7.47)	2.252
	이중 추가소득 파악 필요 가구 비율	54.8 (34.75)	49.4 (37.31)	55.6 (36.08)	55.6 (33.02)	0.536
실제 가구방문 조사 실시한 건수 (1주일 평균)		4.7 (3.87)	3.8 (1.79)	4.5 (4.49)	5.0 (3.69)	1.748
근로능력판정 실시 건수 (1주일 평균)		4.1 (5.80)	2.3 (1.71)	3.9 (4.37)	4.8 (7.25)	3.085*

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

□ 기초생활수급자의 공적자료 변동사항의 확인·점검은 사회복지통합관리망을 통하여 이루어지고 있으며, 공적자료로 판단할 수 없는 경우 확인조사가 실시되고 있음. 확인조사 결과에 따라 급여수준, 급여변경, 급여중지 등이 이루어지며 이는 사회복지담당공무원의 조사 업무 중에서 매우 높은 비중을 차지하고 있음. 전체 조사대상자의 확인조사 수행 현황을 살펴본 결과, 수급가구 중 가구방문을 통한 확인조사가 필요한 가구의 비율은 52.9%로 반수 이상이 필요하다고 응답하였음.

- 지역별 차이를 살펴본 결과 도가 59.8%, 광역시 50.9%, 특별시 37.2% 순으로, 통계적으로 유의한 차이로 나타났다.
- 한편, 확인조사 수행을 위하여 일주일에 평균적으로 실시하는 가구방문 건수를 분석한 결과 4.9건으로 나타났다.

〈표 III-2-9〉 본청 통합조사·관리업무 담당자의 기초생활보장 확인조사 현황

(단위: 건, %)

	전체 (N=344)	특별시 (N=47)	광역시 (N=147)	도 (N=150)	F-value
수급가구 중 가구방문 확인조사 필요가구 비율	52.9 (36.08)	37.2 (32.67)	50.9 (36.90)	59.8 (34.69)	7.693***
확인조사 수행을 위한 가구방문 실시 건수 (1주일 평균)	4.9 (14.12)	7.9 (36.13)	4.3 (6.22)	4.6 (3.80)	1.268

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) *p <.05, **p <.01, ***p <.001a

- 다음으로 기초생활보장 신규조사 시 평균적으로 소요되는 시간을 파악하고자 신규조사 업무를 가구구성 확정 및 신고사항 확인, 공적자료 조회 요청, 공적자료 조회 결과 확인, 방문조사, 기초보장 근로능력 판정, 시스템에 조사결과 최종 반영 및 사업팀 홍보로 구분하여 살펴보았음.
- 분석 결과 신규조사를 실시하는 데 평균 217.7분이 소요되는 것으로 나타났으며, 신규조사 업무 중 방문조사(91.2분) 업무에 가장 많은 시간이 소요되는 것으로 조사됨.
- 다음으로 ‘시스템에 조사결과 최종 반영 및 사업팀 홍보’(40.9분), ‘근로능력 판정’(31.2분), ‘공적자료 조회결과 확인’(25.7분), ‘가구구성 확정 및 신고사항 확인’(20.3분), ‘공적자료 조회 요청’(8.4분) 순으로 나타남.
- 지역별 차이를 분석한 결과 ‘시스템에 조사결과 최종 반영 및 사업팀 홍보’를 제외하고는 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 나타냈음.
 - 특히 도 지역의 경우 다른 지역에 비해 방문조사 소요시간(116.2분)이 높은 수준으로 나타났는데 이는 도 지역의 경우 읍, 면 단위를 포함하고 있어 이동시간이 많이 소요된 데 따른 것으로 생각됨. ‘기초보장 근로능력 판정’의 경우도 광역시 20분, 서울시 28.5분이었으나, 도는 43.9분으로 큰 차이를 보였음.

〈표 III-2-10〉 본청 통합조사·관리업무 담당자의 기초생활보장 신규조사 시 1가구 평균 소요시간

(단위: 분)

	전체 (N=415)	특별시 (N=65)	광역시 (N=179)	도 (N=171)	F-value
가구구성 확정 및 신고사항 확인	20.3 (27.54)	31.6 (44.04)	13.5 (18.30)	23.1 (25.70)	12.570***
공적자료 조회 요청	8.4 (9.91)	10.4 (13.70)	6.2 (7.65)	10.0 (9.91)	8.176***
공적자료 조회결과 확인	25.7 (30.29)	38.2 (44.08)	20.2 (27.59)	26.7 (24.75)	8.908***
방문조사(이동시간 포함)	91.2 (74.77)	80.0 (73.82)	71.5 (60.26)	116.2 (81.68)	17.879***
기초보장 근로능력 판정	31.2 (39.28)	28.5 (37.68)	20.0 (21.27)	43.9 (49.52)	17.767***
시스템에 조사결과 최종 반영 및 사업팀 통보	40.9 (46.73)	50.5 (57.78)	37.2 (45.79)	41.1 (42.61)	1.948
계	217.7 (174.77)	239.1 (222.00)	168.5 (141.47)	261.2 (173.92)	13.665***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

나. 본청 서비스연계·사례관리업무 담당

1) 평균 근무일수 및 근무시간

□ 본청 서비스연계·사례관리업무 담당의 근무일수는 2010년 4사분기 3개월(92일) 기준 평균 70일(평일 63.7일, 주말 및 공휴일 6.4일)로 나타났으며, 평균적으로 한 달에 2일 가량 법정근무일 이외에 추가 근무한 것으로 조사됨.

- 평일 근무일수를 지역별로 분석한 결과 큰 차이가 나타나지는 않았으나, 광역시가 64.1일로 가장 많았으며, 도(63.7일), 특별시(62.3일) 순으로 나타남.
- 주말 및 공휴일 근무일수는 평균 6.4일로, 도 지역이 7.8일, 특별시 5.5일, 광역시 5일이었음.

〈표 III-2-11〉 본청 서비스연계·사례관리업무담당 총 근무일수(2010년 4사분기 3개월 기준)

(단위: 일)

	평일				주말 및 공휴일			
	전체 (N=208)	특별시 (N=28)	광역시 (N=81)	도 (N=99)	전체 (N=208)	특별시 (N=28)	광역시 (N=81)	도 (N=99)
총 근무일수	63.7 (6.98)	62.3 (11.07)	64.1 (8.02)	63.7 (3.98)	6.4 (7.91)	5.5 (6.60)	5.0 (6.59)	7.8 (9.01)

주: 괄호 안은 표준편차임.

- 다음으로 본청 서비스연계·사례관리업무담당의 1일 평균 근무시간을 분석한 결과, 2010년 한해 동안 1일 평균 543.6분, 평균 9.1시간 가량 근무한 것으로 조사됨.
- 지역별 차이를 분석한 결과 특별시의 1일 근무시간이 572.2분(약 9.5시간)으로 가장 많았으며, 도 557분(약 9.3시간), 광역시 517.0분(8.6시간)으로 차이를 보임.

〈표 III-2-12〉 본청 서비스연계·사례관리업무담당 1일 평균 근무시간(평일 기준)

(단위: 분)

	전체 (N=208)	특별시 (N=28)	광역시 (N=81)	도 (N=99)
1일 평균 근무시간	543.6 (85.93)	572.2 (90.47)	517.0 (57.91)	557.0 (97.73)

주: 괄호 안은 표준편차임.

2) 월별 업무 분포

- 서비스연계·사례관리담당의 월별 업무 분포를 살펴본 결과, 연말(12월), 연초(1월~2월)에 업무가 많은 것으로 나타남.
- 이는 지역에 따른 차이를 보이지 않았음.

〈표 III-2-13〉 본청 서비스연계 · 사례관리업무담당 월별 업무 분포

(단위: %)

	전체 (N=365)	특별시 (N=57)	광역시 (N=152)	도 (N=156)
1월	10.1 (4.38)	10.6 (5.23)	10.0 (4.49)	10.1 (3.92)
2월	9.2 (3.51)	9.4 (4.06)	8.7 (3.60)	9.6 (3.14)
3월	8.5 (3.40)	8.8 (3.55)	7.9 (3.34)	8.9 (3.34)
4월	7.3 (3.08)	7.0 (2.77)	7.0 (3.31)	7.7 (2.94)
5월	6.8 (2.51)	6.3 (2.30)	6.9 (2.99)	7.0 (2.02)
6월	6.7 (2.64)	6.9 (3.31)	6.4 (2.68)	6.8 (2.30)
7월	8.1 (3.48)	8.2 (2.97)	8.1 (3.95)	8.1 (3.18)
8월	8.2 (3.26)	8.4 (3.11)	7.8 (3.24)	8.6 (3.30)
9월	7.0 (2.80)	7.0 (2.56)	6.8 (2.91)	7.2 (2.78)
10월	7.8 (3.68)	8.0 (3.99)	8.2 (4.64)	7.4 (2.18)
11월	8.6 (4.70)	8.7 (3.89)	9.1 (6.23)	8.0 (2.81)
12월	11.6 (7.60)	10.9 (5.28)	12.9 (10.57)	10.7 (3.72)

주: 괄호 안은 표준편차임.

3) 수행업무별 업무비중 및 추가 필요시간

가) 수행업무별 업무비중

□ 서비스연계 · 사례관리담당은 사각지대 및 복지대상자 발굴, 자원 발굴 및 관리, 연계(네트워킹) 등의 업무를 주로 담당함.

○ 위기가구 사례관리업무는 2010년부터 수행되었으며, 대체로 서비스연계팀 내 사회복지통합서비스전문요원이 담당하고 있음.

○ 서비스 중심의 복지행정을 구현하고, 찾아가는 서비스를 실현하고자 신설된 팀으로, 각 업무가 차지하는 비중을 분석하기 위하여 총 10개의 세분화된 업무로 구분하여 살펴봄.

－ 사례관리 실시

- 사례관리 이외의 서비스 연계 제공
- 지역 자원 발굴 및 관리
- 관련기관 네트워킹
- 관내 시설 관리
- 긴급복지 업무
- 바우처사업
- 광역 및 기초자치단체 특수 사업
- 업무 관련 회의
- 기타업무

□ 서비스연계·사례관리담당의 업무 비중을 분석한 결과 아래 표에 제시된 바와 같이 ‘사례관리 실시’가 23%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, ‘기타업무’ 17.4%, ‘사례관리 이외의 서비스 연계 제공’ 16.3% 순으로 나타남.

- 서비스연계·사례관리업무담당의 신설 목적에 부합하는 주된 업무로 생각해 볼 수 있는 사례관리, 연계, 자원발굴, 네트워킹 등의 업무는 전체 업무 중 54.7%로 절반정도를 차지하는 것으로 조사됨.
- 지역에 따른 차이를 살펴본 결과 모든 지역에서 ‘사례관리’ 업무가 가장 높은 비중을 차지하였으며 특히 광역시의 경우 25.8%로 다른 지역에 비해 높은 수준으로 나타남.
- 각 업무 비중은 ‘업무관련 회의’를 제외하고는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았음.

〈표 III-2-14〉 서비스연계·사례관리인력의 수행업무별 업무비중

(단위: %)

	전체 (N=239)	특별시 (N=31)	광역시 (N=92)	도 (N=116)	F-value
사례관리 실시	23.0	21.1	25.8	21.3	1.217
(사례관리 이외) 서비스 연계 제공	16.3	13.9	16.3	16.9	0.716
지역 자원 발굴 및 관리	10.3	9.2	11.0	10.1	0.444
관련기관 네트워크링	5.1	6.0	5.6	4.4	1.008
관내 시설 관리	3.3	7.7	2.4	2.8	2.623
긴급복지업무	11.5	13.9	10.2	11.9	0.449
바우처사업	3.6	3.1	2.4	4.6	1.619
광역 및 기초자치단체 특수 사업	5.1	2.4	6.4	4.9	1.226
업무 관련 회의	4.4	1.9	5.4	4.3	4.751**
기타 업무	17.4	20.8	14.5	18.9	1.149
계	100.0	100.0	100.0	100.0	-
일주일 총 근무시간	2,611.7	2,795.1	2,486.7	2,661.9	

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

나) 수행업무별 업무소요시간 및 추가 또는 감소 필요시간

- 다음은 본청 서비스연계·사례관리업무 담당의 현재 근무시간을 기준으로 각 업무를 충분히 수행하기 위해서 시간의 추가 혹은 감소가 요구되는 업무를 분석하였음.
- 분석 결과, 업무를 충분히 수행하기 위해서 1주일 평균 총 479.9분(7.9시간)이 추가적으로 요구되고 있었으며, 전 업무 영역에서 추가 시간의 필요가 제기되어, 인력 충원이 필요함을 시사하고 있음.
- 세부업무별로 현재 업무시간 대비 추가 소요시간을 살펴본 결과, ‘지역 자원 발굴 및 관리’가 27.6%로 가장 높았으며, ‘서비스 연계 제공’(22.9%), ‘관련기관 네트워크링’(21.2%), ‘사례관리 실시’(20.8%) 순으로 높게 나타남. 전반적으로 연계 및 사례관리 업무에 대한 추가 요청이 높은 것으로 확인되었으며, 가장 높은 업무비중을 차지한 “사례관리”의 경우 비교적 높은 수준의 추가 업무시간이 요구되었음.
- 지역별 차이를 살펴보면, 특별시의 경우 ‘기초자치단체 특수사업’(78.2%)이 가장 높게 나타난 점, 모든 지역에서 ‘지역 자원 발굴 및 관리’ 업무에 대한 필요시간이 크게 나타난 점(특별시 32.2%, 광역시 24.0%, 도지역 29.5%)이 특징적이었음.

- ‘서비스 연계 제공’ 업무(특별시 26.7%, 광역시 26.9%), ‘관련기관 네트워킹’(도지역 24.0%)도 필요시간의 비율이 높았음.

〈표 III-2-15〉 서비스연계·사례관리인력의 근무시간 및 필요시간

(단위: 분)

	전체 (N=246)			특별시 (N=32)			광역시 (N=94)			도 (N=120)		
	실제 근무 시간 (A)	추가 혹은 감소 필요 시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A *100)	실제 근무 시간 (A)	추가 혹은 감소 필요 시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A *100)	실제 근무 시간 (A)	추가 혹은 감소 필요 시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A *100)	실제 근무 시간 (A)	추가 혹은 감소 필요 시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A *100)
사례관리 실시	587.7	122.4	20.8	544.5	116.3	21.4	638.2	127.7	20.0	557.8	120.0	21.5
(사례관리 이외) 서비스 연계 제공	437.6	100.2	22.9	385.9	103.1	26.7	413.7	111.1	26.9	471.1	91.0	19.3
지역 자원 발굴 및 관리	273.7	75.6	27.6	227.2	73.1	32.2	282.0	67.7	24.0	279.5	82.5	29.5
관련기관 네트워킹	128.8	27.3	21.2	149.7	26.3	17.6	131.9	25.5	19.3	120.6	29.0	24.0
관내 시설 관리	76.7	13.4	17.5	229.9	56.3	24.5	46.7	9.6	20.6	58.8	5.0	8.5
긴급복지업무	312.1	60.0	19.2	403.2	88.1	21.9	272.8	40.2	14.7	320.0	68.0	21.3
바우처사업	88.6	15.1	17.0	51.7	5.6	10.8	58.5	8.9	15.2	122.9	22.5	18.3
광역 및 기초자치단체 특수 사업	122.5	22.9	18.7	60.0	46.9	78.2	142.9	26.2	18.3	123.2	14.0	11.4
업무 관련 회의	110.8	3.2	2.9	46.6	0.0	0.0	127.6	0.6	0.5	114.1	6.0	5.3
기타 업무	473.2	39.8	8.4	696.4	127.5	18.3	372.4	19.8	5.3	493.9	32.0	6.5
계	2,611.7	479.9	18.4	2,795.1	643.2	23.0	2,486.7	437.3	17.6	2,661.9	470	17.7

4) 담당 인력

가) 서비스연계팀 인력 현황

- 서비스연계팀에 근무하고 있는 인원을 분석한 결과 6.9명으로 나타났으며, 지역별로는 특별시가 8.7명으로 가장 높은 수준이었고, 광역시 7.6명, 도 5.9명 순이었음.
- 직렬별 분포를 살펴보면, 사회복지직 1.9명, 일반행정직 1.6명으로 정규 직원은 4명이 채 되지 않았으며, 사례관리 업무만을 주로 담당하는 계약직인 사회

복지통합서비스전문요원은 3.4명이었음.

- 사회복지직이 가장 많이 배치된 지역은 광역시(2.2명)로 나타났으며, 도 1.8명, 특별시 1.5명 순으로 나타남.
- 일반행정직이 가장 많이 배치된 지역은 특별시(2.5명)로 나타났으며, 통합서비스전문요원도 4.7명으로 많이 배치되어 지역간 통계적으로 유의미한 차이를 보임.

〈표 III-2-16〉 서비스연계팀 현원 평균

(단위: 명)

		전체 (N=215)	특별시 (N=24)	광역시 (N=90)	도 (N=101)	F-value
현원	사회복지직	1.9 (1.21)	1.5 (0.93)	2.2 (1.42)	1.8 (1.01)	4.175*
	일반행정직	1.6 (1.12)	2.5 (0.93)	1.7 (1.16)	1.4 (1.03)	11.044***
	통합서비스전문요원	3.4 (1.58)	4.7 (1.09)	3.8 (1.82)	2.7 (1.08)	23.050***
계		6.9 (2.22)	8.7 (1.55)	7.6 (2.39)	5.9 (1.60)	30.179***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

□ 다음은 서비스연계팀 인력 중 사례관리업무와 서비스연계업무를 수행하고 있는 인력을 파악하고자 하였음.

- 사례관리업무만을 전담하는 직원은 전체 사례관리담당 평균 2.4명 중 평균 1.6명인 것으로 나타났으며, 특별시의 경우 0.8명으로 1명이 채 되지 않았음.
 - 타 업무와 겸임하여 사례관리를 담당하는 직원은 평균 0.8명으로 나타났으며 특별시와 도는 1명, 광역시는 0.5명으로 차이를 보였고 통계적으로도 유의미한 것으로 나타남.
- 서비스연계 업무만을 담당하고 있는 평균 인원은 전체 1.7명 중 0.9명이었으며, 이는 지역별로도 통계적으로 유의한 차이를 보임(특별시가 1.8명, 도 지역 0.4명).
 - 타 업무와 겸임하여 서비스연계업무를 담당하는 인력은 평균 0.8명이었음. 이는 지역별로 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았음.

〈표 III-2-17〉 서비스연계팀 내 사례관리 업무 담당 인력 현황

(단위: 명)

		전체 (N=215)	특별시 (N=24)	광역시 (N=90)	도 (N=101)	F-value
사례관리 담당	전담 직원	1.6 (1.82)	0.8 (1.42)	2.0 (2.13)	1.3 (1.47)	6.672**
	타 업무와 겸임 직원	0.8 (0.94)	1.0 (0.88)	0.5 (0.66)	1.0 (1.08)	9.364***
서비스연계 담당	전담 직원	0.9 (1.45)	1.8 (2.43)	1.1 (1.50)	0.4 (0.79)	14.041***
	타 업무와 겸임 직원	0.8 (1.13)	0.8 (0.90)	0.9 (1.29)	0.8 (1.04)	0.117
계		4.0 (2.65)	4.3 (2.81)	4.5 (3.03)	3.5 (2.13)	3.489*

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

나) 서비스연계팀의 적정 인력 규모

□ 실질적 사례관리 수행, 사각지대 및 복지대상자 발굴, 효율적 자원관리 및 연계 등 복지전달체계 개편 취지에 적합한 서비스연계팀의 실질적 역할을 담당하는데 필요한 인력규모와 관련하여 의견을 파악하였음.

- 그 결과 전체 7.6명의 직원이 서비스연계팀 내 근무하는 것이 적정하다는 의견이었으며, 지역별 분석에서는 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았음.
- 이 중 사회복지직과 통합서비스전문요원의 적정 근무인원 수를 조사한 결과 사회복지직 3.4명, 통합서비스전문요원 4.2명이 적절하다는 의견이었음.

〈표 III-2-18〉 본청 서비스연계팀의 적정 인력 규모

(단위: 명)

	전체 (N=232)	특별시 (N=27)	광역시 (N=89)	도 (N=116)	F-value
사회복지직	3.4 (2.38)	3.2 (1.71)	3.6 (1.87)	3.3 (2.83)	0.559
통합서비스전문요원	4.2 (4.13)	5.0 (2.28)	4.6 (2.60)	3.7 (5.23)	1.817
계	7.6 (6.03)	8.1 (2.57)	8.3 (3.59)	7.0 (7.81)	1.150

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

5) 집중 사례관리

- 마지막으로 본청 서비스연계·사례관리담당의 업무 수행량을 파악하기 위하여, 집중 사례관리 현황을 살펴보았음. 월 평균 집중 사례관리를 실시하고 있는 케이스의 수는 1인당 22.1건으로 조사됨.
 - 도 지역이 24.9건으로 가장 크게 나타났으며, 특별시(21.5건), 광역시(18.7건) 순으로 나타났으나, 통계적으로 유의한 차이는 아니었음.
- 또한 집중적으로 사례관리가 필요하나 업무 여건등으로 사례관리를 실시하지 못하고 있는 사례의 비율을 조사한 결과 전체 집중 사례관리대상 중 24.6%를 차지하여 약 1/4 수준으로 나타남.
 - 지역별로는 광역시가 25.9%로 가장 높은 수준이며, 특별시는 16.5%로 가장 낮은 것으로 나타났음. 통계적으로 유의한 차이는 아니었음.
- 한편 서비스연계·사례관리담당 1인이 담당할 수 있는 적정 사례 수를 분석한 결과 18.6명으로, 현행 월평균 집중 사례관리(22.1건) 규모와 비교할 때 약 3.5건의 차이였음.
 - 지역별로 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 특별시 22.3건, 도 20.4건, 광역시 15.5건 순으로 분석되었음.

〈표 III-2-19〉 서비스연계·사례관리인력의 집중 사례관리 수행 실태

(단위: 건, %)

	전체 (N=145)	특별시 (N=12)	광역시 (N=59)	도 (N=74)	F-value
월평균 집중 사례관리 수	22.1 (34.20)	21.5 (13.75)	18.7 (37.21)	24.9 (34.08)	0.536
집중 사례관리 필요자 중 사례관리 미실시 사례 비율	24.6 (17.64)	16.5 (4.74)	25.9 (15.73)	24.9 (19.62)	1.181
적정 사례 수	18.6 (6.30)	22.3 (4.14)	15.5 (5.92)	20.4 (5.88)	14.651***

주: 1) 이상치를 제거하는 과정에서 항목별로 사례수(N)가 조정되어 “집중 사례관리 필요자 중 사례관리 미실시 사례 비율”의 사례수(N)가 차이가 있음(지역 - 특별시: 20, 광역시:43, 도: 71, 계: 124 / 직렬- 복지직: 69, 비복지직: 55, 계 124)
 2) 괄호 안은 표준편차임.
 3) *p <.05, **p <.01, ***p <.001

3. 읍·면·동 복지 인력의 직무 실태

□ 본 절에서는 시군구 본청의 주요 분야 복지업무 실태를 상세하게 살펴 본 2절과 마찬가지로, 읍면동 사회복지업무 수행 실태를 세부적으로 파악하고자 하였으며, 다음은 이를 분석한 결과임.

가. 읍면동 사회복지담당 공무원 근무 현황

1) 평균 근무일수 및 근무시간

□ 먼저 전체 읍면동 사회복지담당 공무원의 총 평균 근무일수를 파악한 결과 2010년 4사분기 3개월(92일)을 기준으로, 73.2일(평일 63.7일, 주말 및 공휴일 9.4일)로 나타나, 한 달 평균 3일 가량을 법정근무일 외에 추가로 근무한 것으로 조사됨.

○ 동 사회복지담당 공무원의 경우 총 72.6일(평일 63.6일, 주말 및 공휴일 9일), 읍·면 사회복지담당 공무원의 경우 총 74.3일(평일 64일, 주말 및 공휴일 10.3일) 근무한 것으로 나타나, 지역에 따른 근무일수 차이는 크지 않았음.

〈표 III-3-1〉 읍면동 사회복지담당 공무원 총 근무일수(2010년 4사분기 3개월 기준)

(단위: 일)

	전체 (N=746)			동 (N=482)			읍·면 (N=264)		
	계	평일	주말 및 공휴일	계	평일	주말 및 공휴일	계	평일	주말 및 공휴일
총 근무일수	73.2 (10.56)	63.7 (7.28)	9.4 (7.73)	72.6 (10.75)	63.6 (7.52)	9.0 (7.58)	74.3 (10.13)	64.0 (6.84)	10.3 (7.94)

주: 괄호 안은 표준편차임.

□ 읍면동 사회복지담당 공무원의 1일 평균 근무시간을 조사한 결과, 2010년 1년 기준 555분으로, 하루 평균 9시간 이상 근무하는 것으로 조사됨.

○ 동은 566.1분, 읍·면은 533.8분으로, 동 사회복지담당 공무원이 읍·면 사회복지담당 공무원보다 1일 평균 30분 이상 더 근무하는 것으로 확인됨.

— 세부 지역유형별로는, 동의 경우 특별시 공무원이 596.6분으로 가장 근무시

간이 길었으며, 광역시 552.5분, 도 539.4분의 순이었음.

- 읍면의 경우, 광역시 585.2분, 도 524.9분으로, 광역시의 경우 도 사회복지담당 공무원보다 1일 평균 1시간 정도 더 근무하는 것으로 나타남.

〈표 III-3-2〉 읍면동 사회복지담당 공무원 1일 평균 근무시간(평일 기준)

(단위: 분)

	전체 (N=770)	동				읍·면		
		동 전체 (N=493)	특별시 (N=185)	광역시 (N=196)	도 (N=112)	읍·면 전체 (N=277)	광역시 (N=41)	도 (N=236)
1일 평균 근무시간	554.5 (79.76)	566.1 (77.84)	596.6 (74.72)	552.5 (76.89)	539.4 (67.96)	533.8 (79.08)	585.2 (95.2)	524.9 (72.54)

주: 괄호 안은 표준편차임.

- 읍면동 사회복지담당 공무원의 1일 평균근무시간을 직급별·직렬별로 보다 세분하여 분석한 결과, 직급 및 직렬에 따른 근무시간 차이는 크지 않은 것으로 파악됨.
 - 직급별로 살펴보면, 5급을 제외한 모든 직급이 평균 9시간 15분 내외 근무하는 것으로 나타남.
 - 직렬별로 살펴보면, 복지직 556.1분, 비복지직 550.9분이었음.

〈표 III-3-3〉 직급별·직렬별 읍면동 사회복지담당 공무원 1일 평균 근무시간 (평일 기준)

(단위: 일, 분)

		전체	동	읍·면
직급 ²⁾	계	554.2 (79.70)	565.6 (78.29)	534.1 (78.33)
	5급 ¹⁾	440.0 (-)	440.0 (-)	-
	6급	554.5 (78.33)	569.4 (79.55)	530.3 (70.47)
	7급	553.4 (80.15)	565.5 (77.28)	534.2 (81.34)
	8급	555.3 (77.43)	565.2 (76.22)	538.5 (77.03)
	9급	554.4 (83.78)	564.3 (81.37)	531.4 (85.62)
직렬 ³⁾	계	554.5 (79.76)	566.1 (77.84)	533.8 (79.08)
	복지직	556.1 (79.63)	568.1 (76.96)	534.9 (80.03)
	비복지직	550.9 (80.09)	561.8 (79.77)	531.5 (77.38)

주: 1) 전체 읍면동 사회복지담당 공무원 중 5급은 동에 1명에 존재함.

2) 각 항목별 사례수(N)는 전체=748, 동=477, 읍·면=271임.

3) 각 항목별 사례수(N)는 전체=770, 동=493, 읍·면=277임.

4) 괄호 안은 표준편차임.

2) 월별 업무량 분포

□ 전체 읍면동 사회복지담당 공무원의 업무량의 분포를 월별로 살펴본 결과, 12월인 연말(11.9%)과 1월 연초(10.7%)에 업무량이 많고, 상대적으로 5월~8월(6.6%~6.9%)에 업무량이 적은 것으로 나타남.

〈표 III-3-4〉 읍면동 사회복지담당의 월별 업무 분포

(단위: %)

	전체 (N=710)	동 (N=463)	읍·면 (N=237)
1월	10.7 (4.69)	10.4 (4.58)	11.1 (4.86)
2월	9.6 (4.63)	9.5 (4.16)	9.8 (5.40)
3월	8.5 (3.69)	8.4 (3.62)	8.6 (3.80)
4월	7.0 (2.70)	6.8 (2.70)	7.3 (2.69)
5월	6.9 (2.52)	6.8 (2.44)	7.0 (2.66)
6월	6.7 (2.50)	6.7 (2.47)	6.6 (2.55)
7월	6.8 (2.85)	6.9 (2.78)	6.7 (2.98)
8월	6.6 (2.46)	6.6 (2.40)	6.7 (2.56)
9월	8.3 (3.44)	8.2 (3.20)	8.4 (3.84)
10월	8.4 (3.90)	8.4 (3.99)	8.5 (3.72)
11월	8.7 (4.78)	8.8 (4.87)	8.4 (4.60)
12월	11.9 (8.96)	12.4 (10.27)	11.0 (5.69)
계	100.0	100.0	100.0

주: 괄호 안은 표준편차임.

나. 수행업무별 업무비중 및 추가 필요시간

1) 수행업무별 업무비중

□ 정부는 찾아가는 서비스 강화를 위해 기존 읍면동에서 담당하던 조사·관리업무를 본청으로 이관하여 읍면동 사회복지담당 공무원이 보다 적극적으로 국민의 복지 욕구에 대응하고 방문상담에 주력할 수 있도록 하였음. 그러나 이러한 정부의 노력에도 불구하고 업무량 폭주 및 인력 부족으로 인해 찾아가는 서비스는 여전히 어려운 실정으로 파악되는 바, 이와 관련한 실태를 파악하고자 하였음.

□ 다음은 읍면동 복지담당 공무원이 수행하는 업무를 세부업무 유형별로 그 비중을

살펴본 결과임. 연구진에서 분류하여 제시한 업무유형 중 ‘민원상담’이 23.9%로 가장 높았으며, ‘급여 신청관련 업무’ 14.1%, ‘사업별 복지업무’ 13.8% 순으로 높았음. 반면, ‘방문상담·찾아가는 서비스’는 8.5%에 불과, 정부의 노력에도 불구하고 여전히 찾아가는 서비스의 수행 비중이 낮은 것으로 나타남.

- 동과 읍면의 차이를 분석한 결과, ‘민원 상담’(24.7%, 22.4%), ‘방문상담·찾아가는 서비스’(8.0%, 9.3%), ‘지역 자원·서비스연계/단순 사례관리’(6.3%, 5.1%)의 경우 지역 간 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 파악됨.
 - － 민원상담과 지역 자원·서비스 연계/단순 사례관리의 경우, 읍면보다 동의 상대적 수행비중이 더 높았으며,
 - － 방문상담은 동보다 읍면의 수행비중이 더 높게 나타났음.

〈표 III-3-5〉 읍면동 사회복지담당의 수행업무별 업무비중

(단위: %, 분)

	전체 (N=783)	동 (N=496)	읍·면 (N=287)	F-value
민원 상담	23.9	24.7	22.4	6.120*
급여 신청관련 업무	14.1	14.2	14.0	0.097
방문상담·찾아가는 서비스	8.5	8.0	9.3	5.658*
지역 자원·서비스 연계/단순 사례관리	5.8	6.3	5.1	8.421**
지역 복지자원 조사 및 관리	3.7	3.6	3.8	0.201
자활지원 업무	3.8	3.9	3.7	0.409
본청 위임업무	7.7	7.8	7.4	0.668
사업별 복지업무	13.8	13.3	14.6	1.989
지자체 자체복지업무	5.7	5.7	5.7	0.034
기타 행정업무	9.3	8.6	10.5	3.217
기타	3.7	3.7	3.6	0.046
계	100.0	100.0	100.0	-
일주일 총 근무시간	2,718.3	2,778.7	2,612.2	

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

- 광역단체 유형에 따른 차이를 분석한 결과 동의 경우, 민원상담, 급여신청업무, 방문상담, 지자체 자체복지업무 등에서 통계적으로 유의미한 차이를 보임.
 - － 민원상담, 급여신청 업무는 특별시보다 광역시, 광역시보다 도의 동에서 더 비중이 높게 나타났으며, 방문상담, 지자체 자체복지업무는 특별시에서 그 비중이 크게 나타남.

○ 읍면의 경우, 민원상담, 급여신청업무, 자활지원업무, 본청 위임업무 등에서 통계적으로 유의미한 차이를 보임.

－ 민원상담 업무는 도 보다 광역시에서 더 비중이 높게 나타났으며, 급여신청업무, 자활지원업무, 본청 위임업무는 도에서 그 비중이 크게 나타남.

〈표 III-3-6〉 수행업무별 업무비중: 동

(단위: %, 분)

	동				
	전체 (N=496)	특별시 (N=187)	광역시 (N=197)	도 (N=112)	F-value
민원 상담	24.7	21.3	25.6	28.6	14.800***
급여 신청관련 업무	14.2	12.7	14.3	16.5	5.506**
방문상담·찾아가는 서비스	8.0	10.0	6.5	7.5	13.133***
지역 자원·서비스 연계/단순 사례관리	6.3	6.5	6.5	5.4	1.286
지역 복지자원 조사 및 관리	3.6	4.1	3.4	3.4	1.317
자활지원 업무	3.9	4.6	3.4	3.7	3.165
본청 위임업무	7.8	7.7	7.4	8.9	1.534
사업별 복지업무	13.3	13.2	13.6	13.1	0.085
지자체 자체복지업무	5.7	6.6	5.3	5.0	3.590*
기타 행정업무	8.6	8.7	9.6	6.8	2.074
기타	3.7	4.6	4.4	1.1	3.750*
계	100.0	100.0	100.0	100.0	-
일주일 총 근무시간	2,778.7	2,947.1	2,703.1	2,630.3	

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

〈표 III-3-7〉 수행무별 업무비중: 읍·면

(단위: %, 분)

	읍·면			
	전체 (N=287)	광역시 (N=40)	도 (N=247)	F-value
민원 상담	22.4	28.7	21.4	11.948**
급여 신청관련 업무	14.0	9.9	14.6	7.788**
방문상담·찾아가는 서비스	9.3	7.5	9.6	2.863
지역 자원·서비스 연계/단순 사례관리	5.1	4.9	5.1	0.072
지역 복지자원 조사 및 관리	3.8	5.1	3.6	2.968
자활지원 업무	3.7	2.4	3.9	4.902*
본청 위임업무	7.4	4.0	7.9	12.212***
사업별 복지업무	14.6	17.9	14.1	3.016
지자체 자체복지업무	5.7	7.0	5.4	2.467
기타 행정업무	10.5	9.1	10.7	0.335
기타	3.6	3.6	3.5	0.002
계	100.0	100.0	100.0	-
일주일 총 근무시간	2,612.2	2,909.0	2,559.7	

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

2) 업무소요시간 및 추가 또는 감소 필요시간

□ 다음은 현재 근무시간을 기준으로 각 업무를 충분히 수행하기 위해서 필요하다고 생각하는 시간을 추가 필요한 시간 또는 감소가 필요한 시간으로 구분하여 파악한 결과임. 조사 결과, 모든 업무 영역에서 추가 소요시간이 필요한 것으로 나타나, 읍면동의 인력 부족 문제를 시사하고 있음.

〈표 III-3-8〉 읍면동 사회복지담당의 수행업무별 주 평균 근무시간 및 필요시간

(단위: 분, %)

	전체			동			읍·면		
	실제 근무시간 (A)	추가 혹은 감소 필요시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A*100)	실제 근무시간 (A)	추가 혹은 감소 필요시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A*100)	실제 근무시간 (A)	추가 혹은 감소 필요시간 (B)	필요 시간 비율 (B/A*100)
민원 상담	658.2	225.9	34.3	688.6	224.8	32.6	604.6	228.4	37.8
급여 신청관련 업무	384.3	228.9	59.6	397.6	239.5	60.2	360.8	202.8	56.2
방문상담·찾아가는 서비스	231.8	406.0	175.2	227.5	417.6	183.6	239.2	386.2	161.5
지역 자원·서비스 연계 /단순 사례관리	161.5	249.1	154.2	176.9	254.0	143.6	134.5	237.5	176.6
지역 복지자원 조사 및 관리	100.9	206.6	204.8	101.0	224.2	222.0	100.8	164.1	162.8
자활지원 업무	105.5	204.7	194.0	111.3	241.3	216.8	95.7	106.3	111.1
본청 위임업무	208.1	129.2	62.1	217.0	109.3	50.4	192.2	170.1	88.5
사업별 복지업무	372.1	213.6	57.4	365.8	205.8	56.3	383.1	230.0	60.0
지자체 자체복지업무	157.5	83.1	52.8	163.4	90.6	55.4	147.2	63.2	42.9
기타 행정업무	248.3	114.4	46.1	236.8	119.5	50.5	268.6	102.4	38.1
기타	90.1	251.2	278.8	92.8	119.5	128.8	85.5	65.0	76.0
계	2,718.3	2312.8	85.1	2,778.7	2425.3	87.3	2,612.2	1956.0	74.9

□ 현재의 업무시간 대비 추가 소요시간을 세부업무별로 살펴본 결과, 기타 업무가 278.8%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 ‘지역 복지자원 조사 및 관리’가 204.8%로 가장 높았으며, ‘자활지원 업무’ 194.0%, ‘방문상담·찾아가는 서비스’ 175.2%, ‘지역 자원·서비스 연계/단순 사례관리’ 154.2% 순으로 나타났음. 이상의 결과를 볼 때, 전반적으로 “상담, 찾아가는 서비스, 사례관리 업무”를 기대만큼 수행하고 있지 못하고 있음을 확인할 수 있었음.

- 업무비중이 가장 높은 ‘민원 상담’의 경우 34.3%로 상대적으로 추가 필요시간 비율이 낮게 나타남.
- 동 지역의 경우, ‘지역 복지자원 조사 및 관리’(222.0%), ‘자활지원업무’(216.8%), ‘방문상담·찾아가는 서비스’(183.6%) 순으로 추가 필요시간의 비율이 높게 나타났으며, ‘자활지원’ 업무가 읍·면 지역과 크게 차이를 보이는 점이 특징적임.
- 읍·면 지역의 경우, ‘지역 자원·서비스 연계/단순 사례관리’(176.6%), ‘지역 복지자원 조사 및 관리’(162.8%), ‘방문상담·찾아가는 서비스’(161.5%) 순으로 추가 필요시간 비율이 높게 나타났으며, 동 지역에 비해 ‘지역 자원·서비스 연계/단순 사례관리’에 대한 추가 요청이 높았음.

다. 사업별 업무 비중

- 다음은 읍면동 사회복지담당 공무원이 담당하는 사업분야별로, 소요시간을 기준으로 한 업무비중을 파악한 결과임. 읍면동 사회복지담당 공무원이 가장 많은 시간을 투입하는 업무분야는 ‘기초생활보장 업무’(22.2%)로 나타났으며, 다음으로 ‘노인복지 업무’(13.9%), ‘기타 행정업무’(13.9%), ‘장애인복지 업무’(11.5%)의 순이었음.
- 지역별로도, 동, 읍·면 모두 ‘기초생활보장 업무’ 및 ‘노인복지 업무’의 비중이 높았는데, 동 지역은 ‘영유아보육 업무’(11.6%)에, 읍·면 지역은 ‘장애인 복지업무’(12.1%)에 상대적으로 많은 시간을 할애하는 것으로 나타남.

〈표 III-3-9〉 읍면동 사회복지담당의 사업별 업무비중

(단위: %, 분)

	전체 (N=782)	동 (N=498)	읍·면 (N=284)	F-value
기초생활보장 업무	22.2	22.2	22.1	0.001
자활지원 업무	6.2	6.3	6.2	0.001
영유아보육 업무	10.6	11.6	9.1	5.455*
아동·청소년 업무	5.7	5.7	5.7	0.003
한부모가족 업무	5.0	5.3	4.5	2.500
장애인복지 업무	11.5	11.2	12.1	0.569
노인복지 업무	13.9	12.7	15.9	6.984**
사회복지서비스이용권 업무	6.7	7.0	6.2	2.217
주거복지 업무	4.2	4.0	4.4	0.772
기타 행정업무	13.9	14.0	13.7	0.028
계	100.0	100.0	100.0	-
일주일 총 근무시간	2,650.7	2,730.5	2,509.7	

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

라. 읍면동 복지 민원 업무 현황

1) 복지 민원 담당자 수

- 민원상담은 읍면동 사회복지담당 업무 중에서 가장 많은 시간을 차지하는 업무로, 복지수요자의 초기 욕구 파악 및 정보 제공에 있어서 중요한 단계임.
- 현재 2010년 12월 기준 조사대상 읍면동의 사회복지 민원 담당자는 평균 3.2명으로, 복지직은 평균 2.2명, 일반직은 평균 1.1명으로 조사됨.
 - 지역별로 분석한 결과, 동은 평균 3.5명(복지직 2.3명, 일반직 1.2명), 읍·면은 평균 2.7명(복지직 1.8명, 일반직 0.9명)으로, 동 지역이 읍·면보다 평균 0.8명 많은 것으로 파악됨. 이는 통계적으로 유의미한 차이를 보였음.
 - 동의 경우 특별시 4.6명, 도 3.0명, 광역시 2.8명 순이었으며,
 - 읍·면의 경우 광역시 2.8명, 도 2.7명으로, 광역시가 도보다 많았으나, 통계적으로 유의한 차이는 아니었음.

〈표 III-3-10〉 읍면동 사회복지담당의 복지 민원 담당자 수

(단위: 명)

	전체 (N=831)	동 (N=525)	읍·면 (N=306)	F-value
전체 평균 (복지직렬+일반직렬)	3.2 (1.84)	3.5 (2.06)	2.7 (1.22)	40.131***
복지직렬 평균 복지민원 담당자 수	2.2 (1.19)	2.3 (1.28)	1.8 (.91)	9.746**
일반직렬 평균 복지민원 담당자 수	1.1 (1.37)	1.2 (1.54)	0.9 (.97)	41.361***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

〈표 III-3-11〉 읍면동 사회복지담당의 복지 민원 담당자 수: 읍·면·동 유형별

(단위: 명)

	동					읍·면			
	전체 (N=525)	특별시 (N=193)	광역시 (N=210)	도 (N=122)	F-value	전체 (N=306)	광역시 (N=41)	도 (N=265)	F-value
전체 평균 (복지직렬+일반직렬)	3.5 (2.06)	4.6 (2.81)	2.8 (1.04)	3.0 (1.02)	51.322***	2.7 (1.22)	2.8 (1.26)	2.7 (1.22)	0.126
복지직렬 평균 복지민원 담당자 수	2.3 (1.28)	2.7 (1.61)	2.0 (0.96)	2.3 (0.96)	18.219***	1.8 (0.91)	2.1 (1.23)	1.8 (0.85)	5.368*
일반직렬 평균 복지민원 담당자 수	1.2 (1.54)	1.9 (2.17)	0.8 (0.79)	0.7 (0.72)	35.266***	0.9 (0.97)	0.6 (0.70)	0.9 (1.00)	2.975

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

2) 평균 민원 처리 건수

□ 다음은 읍면동 사회복지담당자 1인이 일주일 동안 처리하는 평균 내방 및 전화 민원 건수를 살펴본 결과로서, 주 평균 174.3건(내방민원 68.0건, 전화민원 106.2건)의 민원을 처리하는 것으로 조사됨.

○ 동 사회복지담당 공무원의 경우 평균 199.1건(내방민원 77.6건, 전화민원 121.5건), 읍·면 사회복지담당 공무원의 경우 평균 130.9건(내방민원 51.3건, 전화민원 79.5건)을 처리하는 것으로 나타났으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의미하게 분석되었음.

〈표 III-3-12〉 읍면동 사회복지담당의 민원 처리 건수

(단위: 건)

	전체 (N=828)	동 (N=526)	읍·면 (N=302)	F-value
전체 평균 (내방민원+전화민원)	174.3 (143.55)	199.1 (146.4)	130.9 (127.54)	43.258***
주 평균 내방민원 처리 건수	68.0 (56.87)	77.6 (58.4)	51.3 (49.99)	40.668***
주 평균 전화민원 처리 건수	106.2 (93.46)	121.5 (95.26)	79.5 (83.93)	45.605***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

3) 민원유형별 업무량 및 수행시간

□ 민원 중 내방민원 상담은 수급자의 주요 문제와 복지욕구를 파악하여 복지급여 및 서비스 제공의 필요성을 정확히 판단하고, 그에 적합한 복지급여 및 서비스 신청 등을 적절히 상담·안내하는 단계로서, 다음은 2010년 12월 기준 내방상담 수행량과 이를 충실히 수행하기 위해서 필요한 소요시간을 분석한 결과임.

가) 민원유형별 평균 민원 처리 건수

□ 먼저 민원유형별 1주일 평균 내방 민원 처리 건수를 살펴보면, ‘(단순)복지관련 안내 및 정보제공’이 37.4건으로 가장 많았으며, 그 다음으로 ‘기타 민원(증명서 발급등)’ 30.5건, ‘기초보장 외 법정 복지급여 및 서비스 신청 민원’ 24.6건, ‘기초보장 급여 신청 민원’ 11.1건 순이었음.

○ 동, 읍·면 두 지역 모두 ‘(단순) 복지관련 안내 및 정보제공’이 각각 43.0건, 27.4건으로 가장 많았고, ‘기타 민원(증명서 발급등)’, ‘기초보장 외 법정 복지급여 및 서비스 신청 민원’ 순으로 높게 나타남.

○ 지역에 따른 민원처리 건수를 비교한 결과, ‘기초보장 급여 신청 민원’을 제외한 모든 영역에서 동, 읍·면 지역간 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 분석됨. 모든 유형에서 읍·면보다 동의 민원 건수가 많았음.

〈표 III-3-13〉 읍면동 사회복지담당의 민원유형별 민원 처리 건수 (1주일 기준)

(단위: 건)

	전체	동	읍·면	F-value
기초보장 급여 신청 민원	11.1 (19.82)	12.2 (22.53)	9.2 (13.8)	2.833
기초보장 외 법정 복지급여 및 서비스 신청 민원	24.6 (30.04)	28.5 (31.21)	17.6 (26.44)	21.991***
서비스 및 자원연계 신청(법정급여 이외)	12.2 (17.9)	14.0 (20.3)	8.8 (11.78)	11.979**
이의신청 및 불만 민원	7.4 (11.04)	8.2 (12.77)	5.8 (6.46)	6.480*
(단순) 복지관련 안내 및 정보제공	37.4 (43.66)	43.0 (48.4)	27.4 (31.55)	22.869***
기타 민원(증명서 발급 등)	30.5 (46.29)	38.4 (55.12)	17.7 (20.32)	33.915***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

나) 민원유형별 처리시간 및 적정 상담시간

□ 다음은 민원유형별 민원 처리시간과 함께 충분한 상담을 위해서 필요하다고 생각하는 적정 시간을 조사한 결과임. 분석 결과, 모든 영역에서 현재 처리시간보다 더 많은 상담시간이 필요하다고 나타나, 현재의 상담시간이 충분하지 않음을 시사함.

○ 각 유형별로 현재 처리시간 대비 추가 필요시간을 산출한 결과, ‘서비스 및 자원연계 신청(법정급여 이외)’이 20.5%로 추가 요청이 가장 높았으며, ‘기초보장 급여 신청 민원’ 17.7%, ‘이의신청 및 불만 민원’ 5.6%, ‘기초보장 외 법정 복지급여 및 서비스 신청 민원’ 1.4% 순으로 나타났다.

○ 동 지역의 경우, ‘서비스 및 자원연계 신청(법정급여 이외)’이 24.0%로 가장 높았으며, ‘기초보장 급여 신청 민원’ 19.1%, ‘이의신청 및 불만 민원’ 7.7% 순임.
— 한편, ‘기초보장 외 법정 복지급여 및 서비스’의 경우 현재시간보다 상담시간이 감소해야 한다는 결과가 특징적임.

○ 읍·면 지역의 경우, ‘기초보장 급여 신청 민원’이 15.5%로 가장 높았고, ‘서비스 및 자원연계 신청(법정급여 이외)’ 14.5%, ‘기초보장 급여 신청 민원’ 9.4%, ‘이의신청 및 불만 민원’ 1.9% 순이었음.

〈표 III-3-14〉 읍면동 사회복지담당의 민원유형별 1건당 상담시간 및 적정 시간

(단위: 분, %)

	전체				동				읍·면			
	실제 상담 시간 (A)	적정 상담 시간 (B)	필요 시간 (C=B-A)	필요 시간 비율 (D=C/A*100)	실제 상담 시간 (A)	적정 상담 시간 (B)	필요 시간 (C=B-A)	필요 시간 비율 (D=C/A*100)	실제 상담 시간 (A)	적정 상담 시간 (B)	필요 시간 (C=B-A)	필요 시간 비율 (D=C/A*100)
기초보장 급여 신청 민원	32.2	37.9	5.7	17.7	31.4	37.4	6.0	19.1	33.5	38.7	5.2	15.5
기초보장 외 법정 복지급여 및 서비스 신청 민원	22.2	22.5	0.3	1.4	22.7	22.1	▽0.6	▽2.6	21.2	23.2	2.0	9.4
서비스 및 자원연계 신청(법정급여 이외)	20.0	24.1	4.1	20.5	19.6	24.3	4.7	24.0	20.7	23.7	3.0	14.5
이의신청 및 불만 민원	28.6	30.2	1.6	5.6	29.7	32.0	2.3	7.7	26.5	27.0	0.5	1.9
(단순) 복지관련 안내 및 정보제공 ¹⁾	14.6	-	-	-	14.0	-	-	-	15.6	-	-	-
기타 민원(증명서 발급 등) ¹⁾	6.4	-	-	-	6.1	-	-	-	6.9	-	-	-

주: 1) ‘(단순) 복지관련 안내 및 정보 제공’, ‘기타 민원(증명서 발급 등)’은 적정상담시간을 조사하지 않음.

2) ▽는 감소를 의미함.

마. 방문상담(찾아가는 서비스) 수행 현황

1) 방문상담(찾아가는 서비스) 수행 건수

- 방문상담(찾아가는 서비스)은 현재 정부가 주력하는 읍면동의 업무 영역으로서, 복지대상자의 복지 욕구에 보다 적극적으로 대응하기 위하여 권장하고 있음.
- 방문상담(찾아가는 서비스) 수행실태를 파악한 결과, 2010년 12월 기준 읍면동 사회복지담당 공무원이 실제 수행한 방문상담은 평균 6.6건, 필요하지만 수행하지 못한 방문상담은 20.1건으로서, 방문상담의 수행율은 24.5%로 나타나 미진한 편이라 할 수 있음.
 - 지역별로 살펴보면, 방문상담의 수행율이 동의 경우 20.5%, 읍면은 34.9%로, 읍·면 지역이 동 지역보다 상대적으로 방문상담 수행율이 높았으나, 여전히 두 지역 모두 방문상담 수행 실적이 낮은 상황이라 할 수 있음.

〈표 III-3-15〉 읍면동 사회복지담당의 방문상담(찾아가는 서비스) 수행 건수(1주일 기준)

(단위: 건, %)

	전체 (N=633)		동 (N=403)		읍·면 (N=230)		F-value
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	
전체 평균 (실제 건수+필요하지만 수행 못하는 건수)	26.9 (61.1)	100.0	29.7 (69.28)	100.0	21.8 (42.85)	100.0	2.455
주 평균 실제 수행 건수	6.6 (11.29)	24.5	6.1 (6.85)	20.5	7.6 (16.26)	34.9	3.335
주 평균 필요한지만 수행하고 있지 못한 건수	20.1 (59.57)	75.5	23.9 (69.06)	79.5	13.9 (38.16)	65.1	4.275*

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

2) 방문상담(찾아가는 서비스) 수행 건수 및 상담시간

가) 방문 사유별 주 평균 방문상담(찾아가는 서비스) 수행 건수

□ 방문 사유별로 주 평균 방문상담 수행 건수를 살펴본 결과, ‘기타’(8.5건)를 제외하고, ‘(연간계획에 의한) 기초보장수급자 생활 파악 및 욕구조사(확인조사)’가 6.8건으로 가장 많았으며, ‘(수시) 기타 복지대상가구 생활실태 파악 및 욕구조사’ 5.7건, ‘신규 복지대상자 발굴(위기가정 발굴등)’ 3.6건 순으로 나타남. 이상의 결과를 통해 볼 때, 대부분의 방문상담이 기존 대상자 가구 실태파악 중심으로 운영되며, 상대적으로 신규 대상자 발굴은 미진한 것으로 파악됨.

○ 이러한 결과는 지역별로도 유사하였으며, ‘기타’ 업무를 제외하고 동, 읍·면 두 지역 모두 ‘(연간계획에 의한) 기초보장수급자 생활실태 파악 및 욕구조사(확인조사)’, ‘(수시) 기타 복지대상가구 생활실태 파악 및 욕구조사’, ‘신규 복지대상자(위기가정 발굴등)’ 순으로 높게 나타남.

〈표 III-3-16〉 읍면동 사회복지담당의 방문 사유별 주평균 방문상담(찾아가는 서비스) 수행 건수

(단위: 건)

	전체	동	읍·면	F-value
신규 복지대상자 발굴(위기가정 발굴등)	3.6 (5.49)	3.7 (5.18)	3.5 (5.9)	0.146
(연간계획에 의한) 기초보장수급자 생활실태 파악 및 욕구조사(확인조사)	6.8 (9.32)	6.8 (7.82)	6.7 (11.27)	0.013
(수시) 기타 복지대상가구 생활실태 파악 및 욕구조사	5.7 (8.75)	5.9 (8.92)	5.4 (8.5)	0.382
기타	8.5 (20.49)	6.8 (16.1)	12.3 (27.47)	2.020

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

나) 방문 사유별 방문상담(찾아가는 서비스) 시간 및 적정 상담시간

- 방문사유별로 현재 상담시간과 충분한 업무수행을 위해 필요하다고 생각하는 적정 상담시간을 조사한 결과, 모든 영역에서 현재 상담시간보다 더 많은 상담시간을 필요로 하는 것으로 나타남.
- 현재 상담시간 대비 추가 필요시간을 산출한 결과, ‘기타 복지대상가구 생활실태 파악 및 욕구조사’가 31.6%로 가장 높았으며, ‘(연간계획에 의한) 기초보장수급자 생활실태 파악 및 욕구조사(확인조사)’가 29.9%, ‘신규 복지대상자 발굴(위기가정 발굴등)’이 28.3%, ‘기타’ 27.7% 순이었음. 전반적으로 모든 영역에서 현재 근무시간 대비 약 30% 정도 추가 소요시간이 필요한 것으로 나타남.
 - 동 지역의 경우 ‘신규 복지대상자 발굴(위기가정 발굴등)’(32.4%)이, 읍·면 지역의 경우 ‘수시 기타 복지대상가구 생활실태 파악 및 욕구조사’(32.5%)가 상대적으로 추가 필요 시간 비율이 높게 나타남.

〈표 III-3-17〉 읍면동 사회복지담당의 방문사유별 방문상담(찾아가는 서비스) 시간 및 적정 상담시간

(단위: 분)

	전체				동				읍·면			
	실제 상담 시간 (A)	적정 상담 시간 (B)	필요 시간 (C= B-A)	필요 시간 비율 (D= C/A* 100)	실제 상담 시간 (A)	적정 상담 시간 (B)	필요 시간 (C= B-A)	필요 시간 비율 (D= C/A* 100)	실제 상담 시간 (A)	적정 상담 시간 (B)	필요 시간 (C= B-A)	필요 시간 비율 (D= C/A* 100)
신규 복지대상자 발굴(위기가정 발굴등)	50.8	65.2	14.4	28.3	47.8	63.3	15.5	32.4	54.9	67.8	12.9	23.5
(연간계획에 의한) 기초보장수급자 생활실태 파악 및 욕구조사(확인조사)	48.8	63.4	14.6	29.9	43.8	58.3	14.5	33.1	56.6	71.4	14.8	26.1
(수시) 기타 복지대상가구 생활실태 파악 및 욕구조사	45.3	59.6	14.3	31.6	42.0	55.0	13.0	31.0	50.5	66.9	16.4	32.5
기타	44.7	57.1	12.4	27.7	43.2	53.0	9.8	22.7	47.8	66.8	19.0	39.7

주: 괄호 안은 표준편차임.

바. 서비스연계(단순 사례관리) 수행 건수

- 다음은 읍면동 사회복지담당 공무원의 서비스연계(단순 사례관리) 수행 실태를 파악한 결과로, 현재 서비스연계(단순 사례관리)가 필요한 대상 중 실제 서비스를 제공받고 있는 대상 건수와 필요하지만 수행하고 있지 못한 건수를 분석함.
- 2010년 12월 기준 읍면동 사회복지담당 공무원의 월 평균 서비스연계 수행 건수는 16.1건, 필요하지만 수행하지 못한 건수는 20.4건으로 나타났으며, 이는 수행율이 42.3%로서 절반에 미치지 못하고 있는 것으로 확인됨.
- 동의 경우 42.5%, 읍·면의 경우 43.7%로, 읍·면이 동보다 미세하게 수행율이 높았으나, 통계적으로 유의한 차이였음.

〈표 III-3-18〉 읍면동 사회복지담당의 월 평균 서비스연계(단순 사례관리) 수행 건수

(단위: 건, %)

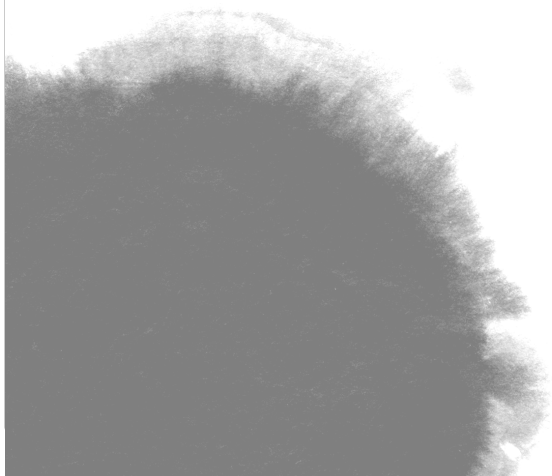
	전체 (N=521)		동 (N=335)		읍·면 (N=186)		F-value
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	
전체 평균 (실제 건수+필요하지만 수행 못하는 건수)	38.1 (61.46)	100.0	46.6 (72.13)	100.0	22.9 (29.38)	100.0	18.323***
월 평균 실제 수행 건수	16.1 (32.10)	42.3	19.8 (38.69)	42.5	10.0 (14.00)	43.7	14.222***
월 평균 필요하지만 수행하고 있지 못한 건수	20.4 (40.74)	57.7	24.8 (47.74)	57.5	12.4 (21.48)	56.3	11.891**

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

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

04

지자체 복지부문 인력 진단:
업무량을 중심으로



IV. 지자체 복지부문 인력 진단: 업무량을 중심으로

1. 직무 분석을 통한 사회복지인력 진단

가. 직무분석의 의의와 필요성

□ 직무는 사회복지 업무를 담당하는 개인이 수행하는 과제들의 집합이라고 볼 수 있으며, 직무분석은 조직의 계획수립과 설계, 인적자원관리, 기타 관리적 기능들을 위한 기초 정보를 얻기 위하여 조직 내에서 직무에 관한 정보를 수집, 분석, 종합하는 관리적 활동이라고 볼 수 있음.

○ 이러한 직무분석의 결과는 여러가지 용도로 사용이 가능함.

- 먼저 모집공고와 인사선발에 활용할 수 있음. 직무분석을 통하여 각 직무에서 일할 사람에게 요구되는 지식, 기술, 능력 등을 알 수 있기 때문에 직무종사자의 모집공고에서 자격조건을 명시할 수 있고 선발에 사용할 방법이나 검사를 결정할 수 있음.
- 다음으로는 선발된 사람의 배치와 경력개발 및 진로상담에 활용할 수 있음. 선발된 사람들을 적합한 직무에 배치하고 경력개발에 관한 기초자료를 제공함.
- 교육 및 훈련에 활용할 수 있음. 각 직무에서 이루어지는 활동들이 무엇이고 요구되는 지식, 기술, 능력 등이 무엇인지를 알아야만 교육의 내용과 목표를 결정할 수 있을 것임.
- 직무수행평가에 활용할 수 있음. 직무분석을 통하여 직무수행을 구성하고 있는 요소들을 알아내고 실제 구성원들이 각 요소에서 어떤 수준의 수행실

적을 나타내는지를 평가함.

- 직무평가의 기초자료로 활용할 수 있음. 직무에서 이루어지는 과제나 활동들과 작업환경을 알아내어서 조직 내의 직무들 간의 상대적 가치를 결정하는 직무평가의 기초자료를 제공함.
- 직무재설계와 작업환경 변화를 위한 정보로 활용할 수 있음. 직무와 작업환경을 정확히 파악하여 보다 효율적인 작업이 이루어질 수 있도록 직무를 재설계하거나 작업환경을 변경하는데 필요한 정보를 제공함.
- 부서별 적정인원의 산정이나 향후 인력수급계획에 활용할 수 있음. 직무에 소요되는 시간 추정을 통해 해당직무에 필요한 적정인원을 산출할 수 있기 때문에 조직 내의 부서별 적정인원 산정이나 향후의 인력수급계획을 수립할 수 있음.
- 직무분류의 자료로 활용할 수 있음. 각 직무의 파악을 통하여 유사한 직무를 묶을 수 있기 때문에 직무분류가 가능함.

[그림 IV-1-1] 직무분석 결과의 활용 예시



- 본 연구에서는 여러 가지 직무분석 결과의 활용 용도 중 자치단체별 사회복지분야 적정인원의 산정에 초점을 두고 조사를 수행하였음.

나. 직무분석의 절차

□ 직무분석은 크게 4단계로 구분하여 접근하였음.

- 제1단계는 준비단계로서 분석대상 직무, 직무분석의 목적, 수집할 정보의 종류 등을 결정하였음.
- 제2단계는 설계단계로 자료의 출처와 인원수, 자료수집방법, 자료분석방법 등을 결정하였음.
- 제3단계는 자료수집과 분석단계로 직무요인의 파악, 자료의 수집, 수집된 자료의 재검토 및 자료의 분석과 종합화를 시도하였음.
- 제4단계는 결과를 정리하는 단계로 최종산출물인 적정인력을 도출하기 위한 산식을 도출하였으며, 이를 토대로 자치단체별 소요인력을 계산하였음.

다. 조사표 양식 설계³⁾

□ 시·군·구, 읍·면·동의 사회복지담당 공무원의 직무를 2010년 10월 1부터 12월 31일까지의 직무를 토대로 연간 실제 업무량을 도출하였음.

- 10월-12월은 업무가 집중되는 시기라는 점에서 7월부터 12월까지의 업무량에 대한 분석도 포함함.

□ 이러한 전제 하에 다음의 직무조사표를 활용하여 자료를 수집하였음.⁴⁾

- 직무조사표(1)[부록: 지자체 복지 인력조사표 - 3. 인력조사표(전직원용) 참고]은 부서별 적정인원의 산정을 위한 업무량 파악에 초점을 맞추어 설계된 조사표임. 조사시점을 기준으로 할 때 실제 근무기간은 10월 1일부터 12월 31일까지이며, 이를 측정하기 위한 도구가 직무조사표(1)임.
- 직무조사표(2)[부록: 지자체 복지 인력조사표 - 1. 인력조사표(과장용) 참고]는 부서별 적정인원을 산정하는데 있어 업무량과 그 이외의 다른 요인들이 작용할 수 있는 바, 이와 관련된 각 부서의 의견을 조사하기 위하여 설계된 조사

3) 앞서 제1장 연구방법에서 밝힌 전국 지자체 표본조사에 포함된 내용으로서, 본 장의 연구방법을 보다 상세하게 제시한 내용임.

4) 직무조사표 1~3은 부록 조사표 참조

표임. 부서장이 생각하는 부서의 조직 및 인력구조를 파악하기 위하여 만든 조사표임.

- 직무조사표(3)[부록: 지자체 복지 인력조사표 - 2. 인력조사표(담당 및 팀장용)
참고]은 부서별 적정인원을 산정하는데 있어 업무량과 그 이외의 다른 요인들이 작용할 수 있는 바, 이와 관련된 각 부서의 의견을 조사하기 위하여 설계된 조사표임. 담당계장이 생각하는 과내 계의 조직 및 인력구조를 파악하기 위하여 만든 조사표임.
- 이와 같은 조사를 통하여 도출된 자료를 활용하여 다음과 같은 절차로 대안을 강구하고자 함.
 - 직무조사표(1)을 통하여 업무량을 계산하였고 이를 통하여 부족한 인력을 산출함.
 - 직무조사표(2)와 직무조사표(3)은 직무조사표(1)을 통하여 도출된, 즉 업무량을 토대로 산정된 인력규모를 부서장과 팀장의 의견을 토대로 수정 및 보완할 때 참고자료로 활용하였음.
 - 읍·면과 동의 경우는 행정현장의 특성을 고려하여 조사표를 각각 작성하였음.

라. 직무분석의 틀

- 직무에 대한 분석은 조사표에 의한 조사 결과를 분석하여 종합적으로 검토, 시사점을 도출하고 필수인력 규모의 추정(증원될 인력규모의 산정)과 부서별 인력재배치 방안을 마련하기 위한 기초 자료로 활용하는 데 그 목적이 있음.
- 본 연구에서는 이러한 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 분석의 틀을 설정하여 작업을 수행하였음.
 - 업무량에 대한 분석 결과를 제시하였음.
 - 부서별 업무처리시간에 대한 분석결과를 제시하였음.
 - 업무의 성격에 따라 그리고 부서의 특성에 따라 업무가 집중되는 특정 시기가 존재할 것으로 예상되는 바, 월별 업무집중도를 조사하여 그 결과를 제시하였음.

- 평균근무일수와 업무처리시간이 평일, 토요일(일요일), 공휴일 등과 같은 요일에 따라 차이가 있을 수 있다고 판단되어 이를 구분하여 분석 결과를 제시하였음.
- 2010년 1월부터 12월까지 평일, 토요일, 일요일/공휴일을 보면, 아래 <표 IV-1-1>과 같음.

<표 IV-1-1> 2010년 월별 평일·토요일·일요일 및 공휴일 수

	계	평일	토요일	일요일 및 공휴일
1월	31	20	5	6
2월	28	19	4	5
3월	31	22	4	5
4월	30	22	4	4
5월	31	19	5	7
6월	30	22	4	4
7월	31	22	5	4
8월	31	22	4	5
9월	30	19	4	7
10월	31	21	5	5
11월	30	22	4	4
12월	31	23	4	4
계	365	253	52	60

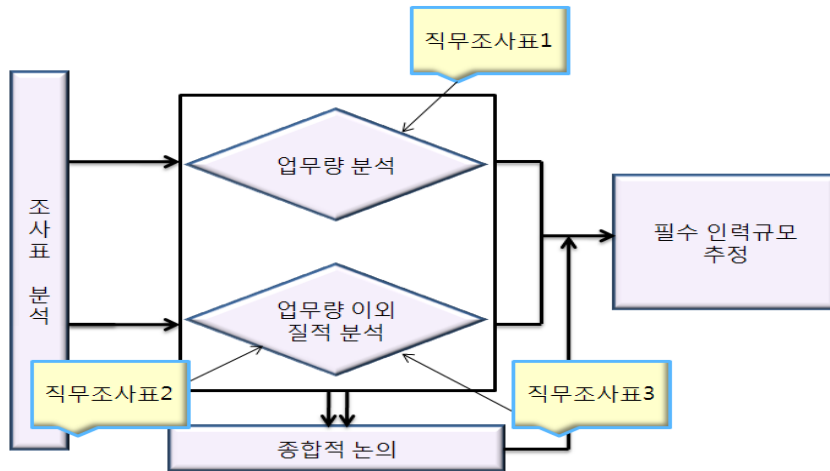
□ 업무량은 다음과 같은 방식에 의하여 계산하였음.

- 조사표에 의한 조사를 통하여 수집된 자료를 분석하여 실제로 업무를 처리하는데 소요되는 시간을 기준으로 업무량을 산정함.
- 업무량은 평일, 토요일과 일요일 그리고 공휴일로 구분하여 산정함.
- 조사표 조사를 통하여 나타난 개인의 업무처리시간을 합산하여 부서별 평균업무처리시간을 도출함.
- 조사표상의 월평균 시간외 근무횟수와 소요시간을 토대로 하여 월평균근무일수로 나누고, 이를 토대로 일정한 기준에 의거하여 일평균 근무시간을 산출함.
 - － 이와 같은 방식을 채택하는 이유는 자료가 양극단에 위치함으로써 나타날 수 있는 왜곡현상을 방지하기 위해서임.
- “총 실제근무시간”은 조사된 근무시간에서 일반적인 직무분석 연구에서 활용

하는 다음과 같은 근거에 의거하여 확일적으로 일정한 시간을 공제한 결과임.

- 업무준비 또는 대기시간 등을 1일 8시간 근무기준 30분으로, 그리고 60분을 근무하고 10분을 휴식하는 것으로 간주하여 조사된 근무시간에서 일괄적으로 15%를 할인한 바, 결국 조사표 조사를 통하여 파악된 총 근무시간에서 15%를 축소한 상태를 업무량으로 산정함.

[그림 IV-1-2] 직무분석의 틀



2. 시군구의 직무 분석 및 필수인력규모 산정 결과

□ 조사 대상 시군구 사회복지관련 과의 업무량 분석은 총 2,478명을 대상으로 이루어졌으며, 분석 결과는 다음과 같음.

- 조사대상이 된 2,478명의 총근무시간은 5,654,397.8시간, 초과 근무시간은 682,898.5시간이었으며, 총 실제 근무시간 6,337,296.3시간으로 나타남.
- 총 연간 근무일수 253일을 기준으로, 시군구 사회복지관련 과 근무자의 1일 평균 실제 근무시간은 8.6시간으로 산출됨.
 - “1일 평균 실제 근무시간”은 다음 표에 제시된 “총 실제근무시간”에서 응답자들이 기입한 근무시간 중 업무준비·대기, 휴식 시간 등 15%를 공제한 업무량을 반영하여 산출함.

〈표 IV-2-1〉 업무량 분석결과 종합: 시군구 (사회복지관련 과)

(단위: 명, 일, 시간)

시군구명	인원	근무 일수	총 근무시간	초과근무 시간	총 실제 근무시간	1일평균 실제 근무시간
서울특별시 (6개구)	369 (61.5)	253	900,886.5 (150,147.8)	116,259.8 (19,376.6)	1,017,146.3 (169,524.4)	9.3
부산광역시 (4개구군)	107 (26.8)	253	233,921.7 (58,480.4)	13,738.1 (3,434.5)	247,659.8 (61,915.0)	7.8
대구광역시 (3개구군)	136 (45.3)	253	318,241.0 (106,080.3)	24,352.2 (8,117.4)	342,593.2 (114,197.7)	8.5
인천광역시 (2개구)	111 (55.5)	253	227,438.2 (113,719.1)	10,811.2 (5,405.6)	238,249.4 (119,124.7)	7.2
대전광역시 (1개구)	33 (33.0)	253	76,147.0 (76,147.0)	2,758.8 (2,758.8)	78,905.8 (78,905.8)	8.0
울산광역시 (2개구)	39 (19.5)	253	87,024.9 (43,512.5)	8,947.5 (4,473.8)	95,972.4 (47,986.2)	8.3
경기도 (8개시군)	437 (54.6)	253	1,007,498.0 (125,937.2)	92,372.4 (11,546.6)	1,099,870.4 (137,483.8)	8.5
강원도 (4개시군)	124 (31.0)	253	268,467.9 (67,117.0)	24,830.9 (6,207.7)	293,298.8 (73,324.7)	7.9
충청북도 (1개군)	42 (42.0)	253	104,344.3 (104,344.3)	13,412.9 (13,412.9)	117,757.2 (117,757.2)	9.4
충청남도 (2개시군)	94 (47.0)	253	228,644.2 (114,322.1)	41,400.7 (20,700.4)	270,044.9 (135,022.4)	9.7
전라북도 (4개시군)	235 (58.8)	253	573,384.0 (143,346.0)	65,567.4 (16,391.9)	638,951.4 (159,737.9)	9.1
전라남도 (3개군)	106 (35.3)	253	245,920.8 (81,973.6)	26,172.9 (8,724.3)	272,093.7 (90,697.9)	8.6
경상북도 (9개시군)	363 (40.3)	253	794,756.1 (88,306.2)	133,327.1 (14,814.1)	928,083.2 (103,120.4)	8.6
경상남도 (4개시군)	282 (70.5)	253	654,173.2 (163,543.3)	111,189.2 (27,797.3)	765,362.4 (191,340.6)	9.1
계	2,478 (38.7)	253	5,654,397.8 (102,641.2)	682,898.5 (11,654.4)	6,337,296.3 (114,295.6)	8.6

주: ()는 1개 시군구당 평균치를 제시한 것임.

□ 지금까지 실시한 분석 결과를 토대로 앞에서 살펴본 업무량 산정을 위한 식에 의거하여 산출한 결과를 보면 다음의 표와 같음.

〈표 IV-2-2〉 필수인력규모 산정결과 종합: 시군구 (사회복지관련 과)

(단위: 명)

	인원	8시간 기준		9시간 기준	
		과부족	추정인원	과부족	추정인원
서울특별시 (6개구)	369 (61.5)	58.2 (9.7)	427.2 (71.2)	10.7 (1.8)	379.7 (63.3)
부산광역시 (4개구군)	107 (26.8)	-3.0 (-0.8)	104.0 (26.0)	-14.6 (-3.7)	92.5 (23.1)
대구광역시 (3개구)	136 (45.3)	7.9 (2.6)	143.9 (48.0)	-8.1 (-2.7)	127.9 (42.6)
인천광역시 (2개구)	111 (55.5)	-10.9 (-5.5)	100.1 (50.1)	-22.1 (-11.1)	88.9 (44.5)
대전광역시 (1개구)	33 (33.0)	0.1 (0.1)	33.1 (33.1)	-3.5 (-3.5)	29.5 (29.5)
울산광역시 (2개구)	39 (19.5)	1.3 (0.7)	40.3 (20.2)	-3.2 (-1.6)	35.8 (17.9)
경기도 (8개시군)	437 (54.6)	24.9 (1.4)	461.9 (25.7)	-26.4 (-1.5)	410.6 (22.8)
강원도 (4개시군)	124 (31.0)	-0.8 (-0.2)	123.2 (30.8)	-14.5 (-3.6)	109.5 (27.4)
충청북도 (1개군)	42 (42.0)	7.5 (3.8)	49.5 (24.8)	2.0 (1.0)	44.0 (22.0)
충청남도 (2개시군)	94 (47.0)	19.4 (9.7)	113.4 (56.7)	6.8 (3.4)	100.8 (50.4)
전라북도 (4개시군)	235 (58.8)	33.4 (8.4)	268.4 (67.1)	3.5 (0.9)	238.5 (59.6)
전라남도 (3개군)	106 (35.3)	8.3 (2.8)	114.3 (38.1)	-4.4 (-1.5)	101.6 (33.9)
경상북도 (9개시군)	363 (40.3)	26.8 (3.0)	389.8 (43.3)	-16.6 (-1.8)	346.5 (38.5)
경상남도 (4개시군)	282 (70.5)	39.4 (9.9)	321.4 (80.4)	3.7 (0.9)	285.7 (71.4)
계	2,478 (38.7)	212.5 (3.3)	2,690.5 (42.0)	-86.7 (-1.4)	2,391.5 (37.4)

주: ()는 1개 시군구당 평균치를 제시한 것임.

- 조사가 이루어진 14개 광역시·도의 시·군·구 본청 사회복지담당 과 인원은 2,478명으로, 근무시간 8시간을 기준으로 하면, 총 212.5명이 부족한 것으로 나타났으며, 9시간 기준으로는 86.7명이 초과되어 있는 것으로 나타났음.
- 8시간 기준으로 서울특별시가 가장 많은 인력인 58.2명의 인원이 부족한 것으로 나타났으며, 인천광역시의 경우 10.9명이 초과하는 것으로 나타났음.⁵⁾

5) 광역단체별 인원은 조사대상 표본을 기준으로 산출된 것이므로, 전체 모수를 기준으로 추정하면 필요 인원의 규모는 지자체에 따라 달라지게 됨. 즉, 조사 및 분석과정에서 광역단체별로 동일한 비율의 지자체별 사례가 포함된 것이 아니므로, 필요 인력 규모에 따른 순서가 제시된 결과와 달라질 수 있음.

- 서울시 다음으로 인력이 부족한 광역단체는 경상남도 39.4명, 전라북도 33.4명, 경상북도 26.8명, 경기도 24.9명, 충청남도 19.4, 전라남도 8.3명, 충청북도 7.5명, 대구광역시 7.9명, 울산광역시 1.3명, 대전광역시 0.1명이었음.
- 인천광역시 다음으로 인력이 초과하는 것으로 나타난 단체는 부산광역시 3.0명, 강원도 0.8명이었음.

3. 읍면동의 직무 분석 및 필수인력규모 산정 결과

- 다음은 먼저 동 사회복지담당 인력의 필요 인력 규모를 산정하기 위하여, 조사된 근무시간을 통한 업무량 산정 결과를 분석한 결과를 제시함.
- 전국 동의 1일 평균 업무처리시간은 다음과 같음.

〈표 IV-3-1〉 동 사회복지담당 공무원 1인당 1일 평균 업무처리시간

(단위: 분)

	평일	토요일	일요일	공휴일
서울특별시 (6개구 45개동)	602.5	202.9	175.6	102.8
부산광역시 (2개구 2개동)	560.0	270.0	180.0	120.0
대구광역시 (3개구 11개동)	534.2	192.3	122.8	9.2
인천광역시 (2개구 7개동)	527.7	164.7	153.7	92.9
대전광역시 (1개구 3개동)	606.6	162.4	37.3	0.0
울산광역시 (2개구 6개동)	548.0	169.5	116.0	55.0
경기도 (7개시 20개동)	569.4	175.1	156.5	77.5
강원도 (2개시 6개동)	548.2	201.1	136.9	100.0
충청남도 (1개시 1개동)	625.0	227.5	160.0	183.3
전라북도 (3개시 10개동)	475.1	178.8	156.3	89.6
경상북도 (2개시 13개동)	522.1	198.1	177.0	99.8
경상남도 (2개시 12개동)	560.5	205.6	190.2	112.5
계	562.3	192.7	160.0	86.9

□ 분석 결과를 토대로 앞에서 살펴본 업무량 산정을 위한 식에 의거하여 산출한 동 사회복지담당 적정 인력의 산출 결과를 보면 다음 표와 같음.

〈표 IV-3-2〉 동 사회복지담당 적정인력 산출 결과

(단위: 명)

	인원	8시간 기준		9시간 기준	
		과부족	추정인원	과부족	추정인원
서울특별시 (6개구 45개동)	202.0 (4.5)	50.9 (1.1)	252.9 (5.6)	22.8 (0.5)	224.8 (5.0)
부산광역시 (2개구 2개동)	4.0 (2.0)	0.9 (0.5)	4.9 (2.5)	0.3 (0.2)	4.3 (2.2)
대구광역시 (3개구 11개동)	30.0 (2.7)	4.4 (0.4)	34.4 (3.1)	0.6 (0.1)	30.6 (2.8)
인천광역시 (2개구 7개동)	18.0 (2.6)	1.9 (0.3)	19.9 (2.8)	-0.3 (0.0)	17.7 (2.5)
대전광역시 (1개구 3개동)	9.0 (3.0)	2.4 (0.8)	11.4 (3.8)	1.1 (0.4)	10.1 (3.4)
울산광역시 (2개구 6개동)	12.0 (2.0)	2.4 (0.4)	14.4 (2.4)	0.8 (0.1)	12.8 (2.1)
경기도 (7개시 20개동)	57.0 (2.9)	12.2 (0.6)	69.2 (3.5)	4.5 (0.2)	61.5 (3.1)
강원도 (2개시 6개동)	13.0 (2.2)	2.0 (0.3)	15.0 (2.5)	0.3 (0.1)	13.3 (2.2)
충청남도 (1개시 1개동)	5.0 (5.0)	2.8 (2.8)	7.8 (7.8)	1.9 (1.9)	6.9 (6.9)
전라북도 (3개시 10개동)	33.0 (3.3)	4.0 (0.4)	37.0 (3.7)	-0.1 (0.0)	32.9 (3.3)
경상북도 (2개시 13개동)	42.0 (3.2)	5.4 (0.4)	47.4 (3.6)	0.1 (0.0)	42.1 (3.2)
경상남도 (2개시 12개동)	51.0 (4.3)	10.9 (0.9)	61.9 (5.2)	4.0 (0.3)	55.0 (4.6)
계	476 (3.5)	100.2 (0.7)	576.2 (4.2)	36 (0.3)	512 (3.8)

주: 1) 인원은 사회복지업무를 담당하고 있는 사회복지직과 일반행정직의 합임.

2) 조사대상의 1일평균 근무시간은 9.60시간(2010년도 평일근무일수는 253일 기준)

3) ()는 1개동 평균을 의미함.

○ 조사가 이루어진 전국 136개 동(洞)의 사회복지담당 인력은 476명으로, 근무 시간 8시간을 기준으로 하면, 총 100.2명이 부족한 것으로 나타났으며, 9시간 기준으로는 36명이 부족한 것으로 나타났음.

— 조사 결과를 통해 2010년 연간 근무일수 253일을 기준으로 동 근무 사회복지인력의 1인당 근무시간은 9.6시간으로 파악되었으며, 이를 근거로 산출한 결과임.

○ 이는 1개 동 평균 0.7명에 해당하는 인원임.

- － 평균 부족인원이 가장 많은 경우는 충청남도로서 2.8명이었으며, 서울시 1.1명, 경상남도 0.9명의 순이었음.

□ 다음은 읍면 사회복지담당 인력의 필요 인력 규모를 산정하기 위하여, 조사된 근무 시간을 통한 업무량 산정 결과를 분석한 결과를 제시함.

○ 전국 읍면의 1일 평균 업무처리시간은 다음과 같음.

〈표 IV-3-3〉 읍면 사회복지담당 공무원 1인당 1일 평균 업무처리시간

(단위: 분)

	평일	토요일	일요일	공휴일
부산광역시 (1개군 2개읍면)	538.0	128.0	124.5	120.0
경기도 (4개시군 8개읍면)	586.3	225.3	201.9	73.6
강원도 (3개군 14개읍면)	489.6	174.8	187.4	147.1
충청북도 (1개군 7개읍면)	463.3	215.0	188.6	68.6
충청남도 (2개시군 8개읍면)	545.3	232.5	212.4	90.8
전라북도 (4개시군 13개읍면)	552.2	191.4	197.1	104.1
전라남도 (3개군 12개읍면)	544.8	278.5	247.5	179.6
경상북도 (7개시군 28개읍면)	517.8	187.8	195.2	105.1
울산광역시 (1개군 4개읍면)	618.8	210.4	204.6	206.7
경상남도 (4개군 12개읍면)	521.6	206.3	198.5	58.1
계	529.4	206.2	201.0	111.8

□ 분석 결과를 토대로 앞에서 살펴본 업무량 산정을 위한 식에 의거하여 산출한 읍면 사회복지담당 적정 인력의 산출 결과를 보면 다음 표와 같음.

○ 조사가 이루어진 전국 108개 읍·면 사회복지담당 인력은 310명으로, 근무시간 8시간을 기준으로 하면 총 50.3명이 부족한 것으로 나타났으며, 9시간 기준으로는 10.4명이 부족한 것으로 나타났음.

- － 조사 결과를 통해 2010년 연간 근무일수 253일을 기준으로 읍면 근무 사회복지인력의 1인당 근무시간은 9.36시간으로 파악되었으며, 이를 근거로 산출한 결과임.

○ 이는 1개 읍면 평균 0.5명에 해당하는 인원임.

- － 평균 부족인원이 가장 많은 경우는 경기도로서 1.3명이었으며, 충청남도

0.8명, 전라남도 0.7명의 순이었음.

〈표 IV-3-4〉 읍면 사회복지담당 적정인력 산출 결과

(단위: 명)

	인원	과부족 (8시간)	추정인원	과부족 (8.5시간)	추정인원	과부족 (9시간)	추정인원	과부족 (7.5시간)	추정인원
부산광역시 (1개군 2개읍면)	7.0 (3.5)	0.3 (0.2)	7.3 (3.7)	-0.2 (-0.1)	6.8 (3.4)	-0.5 (-0.3)	6.5 (3.3)	0.8 (0.4)	7.8 (3.9)
경기도 (4개시군 8개읍면)	32.0 (4.0)	10.2 (1.3)	42.2 (5.3)	7.7 (1.0)	39.7 (5.0)	5.5 (0.7)	37.5 (4.7)	13.0 (1.6)	45.0 (5.6)
강원도 (3개군 14개읍면)	37.0 (2.6)	3.5 (0.3)	40.5 (2.9)	1.1 (0.1)	38.1 (2.7)	-1.0 (-0.1)	36.0 (2.6)	6.2 (0.4)	43.2 (3.1)
충청북도 (1개군 7개읍면)	20.0 (2.9)	0.3 (0.0)	20.3 (2.9)	-0.9 (-0.1)	19.1 (2.7)	-2.0 (-0.3)	18.0 (2.6)	1.6 (0.2)	21.6 (3.1)
충청남도 (2개시군 8개읍면)	22.0 (2.8)	6.2 (0.8)	28.2 (3.5)	4.5 (0.6)	26.5 (3.3)	3.1 (0.4)	25.1 (3.1)	8.1 (1.0)	30.1 (3.8)
전라북도 (4개시군 13개읍면)	29.0 (2.2)	4.4 (0.3)	33.4 (2.6)	2.4 (0.2)	31.4 (2.4)	0.7 (0.1)	29.7 (2.3)	6.6 (0.5)	35.6 (2.7)
전라남도 (3개군 12개읍면)	35.0 (2.9)	8.0 (0.7)	43.0 (3.6)	5.5 (0.5)	40.5 (3.4)	3.3 (0.3)	38.3 (3.2)	10.9 (0.9)	45.9 (3.8)
경상북도 (7개시군 28개읍면)	87.0 (3.1)	10.5 (0.4)	97.5 (3.5)	4.8 (0.2)	91.8 (3.3)	-0.3 (0.0)	86.7 (3.1)	17.0 (0.6)	104.0 (3.7)
울산광역시 (1개군 4개읍면)	4.0 (1.0)	1.6 (0.4)	5.6 (1.4)	1.3 (0.3)	5.3 (1.3)	1.0 (0.3)	5.0 (1.3)	2.0 (0.5)	6.0 (1.5)
경상남도 (4개군 12개읍면)	37.0 (3.1)	5.3 (0.4)	42.3 (3.5)	2.8 (0.2)	39.8 (3.3)	0.6 (0.1)	37.6 (3.1)	8.1 (0.7)	45.1 (3.8)
계	310 (2.9)	50.3 (0.5)	360.3 (3.3)	29 (0.3)	339 (3.1)	10.4 (0.1)	320.4 (3.0)	74.3 (0.7)	384.3 (3.6)

- 주: 1) 인원은 사회복지업무를 담당하고 있는 사회복지직과 일반행정직의 합임
 2) 조사대상의 1일 평균 근무시간은 9.36시간(2010년도 평일근무일수는 253일 기준)
 3) ()는 1개 읍면 평균을 의미함.

4. 업무량에 의한 인력규모 추정 결과

가. 추정 방식

□ 근무일수는 다음과 같은 방식에 의하여 계산하였음.

- 평일, 토요일, 일요일/공휴일로 구분하여 10월과 12월에 실제 근무한 일수 그리고 7월부터 12월까지 근무하였던 일수를 조사하였음.
- 3개월간 실제 근무한 일수를 1년으로 환산하는 과정을 거쳤으며, 평일, 토요일, 일요일과 공휴일로 구분하였음.

- 6개월간 실제 근무한 일수를 1년으로 환산하는 과정을 거쳤으며, 이 역시 평일, 토요일, 일요일과 공휴일로 구분하였음.
- 3개월과 6개월에 대하여 조사한 결과를 1년으로 환산한 후, 이를 평균하여 1년간의 근무일수(평일, 토요일, 일요일과 공휴일 구분 산정)를 산정하였음.
- 근무시간은 다음과 같은 방식에 의하여 계산하였음.
 - 평일, 토요일, 일요일/공휴일로 구분하여 1일 평균근무시간을 산출하였음.
 - 분단위로 조사한 결과를 시간단위로 재조정하였음.
- 업무집중도에 의한 가중치는 다음과 같이 계산하였음.
 - 월별 업무집중도를 조사하였음.
 - 조사기간인 10월과 12월에 집중되어 있는 정도를 전체 평균과 비교하여 가중치를 산정하였음.
- 루스타임을 반영하여 업무량을 조정하였음.
 - 1일 평균 30분을 준비시간으로 설정하였고, 1시간에 10분씩을 휴식시간으로 간주하여 업무량을 계산하였음.
- 기본적인 업무량은 다음과 같은 방식에 의하여 계산하였음.
 - 업무량 = (평일 근무일수 × 평일 근무시간) + (토요일 근무일수 × 토요일 근무시간) + (일요일과 공휴일 근무일수 × 일요일과 공휴일 근무시간)
- 이와 같이 산정된 업무량에 업무집중도를 감안하여 보정작업을 실시하였음.
 - 업무량 × [8.3333/(9월 업무집중도+10월 업무집중도)/2]
- 그 다음에는 루스타임을 반영하는 보정작업을 실시하였음.
 - 업무집중도를 반영한 업무량 × (1-0.15)
 - 0.15는 준비시간 30분과 1시간당 10분의 휴식시간을 가정하여 비율로 산정한 것임.
- 이러한 과정을 통하여 산출된 최종업무량에 현원을 곱하여 부서별 업무량을 산정하였음.
- 부서별 인력규모는 부서별 업무량을 평일만 근무한다고 가정할 때, 253일이 되기 때문에 253으로 나누고 여기에 8시간 근무하는 경우만 계산하였음.
 - 253일 근무, 1일 8시간 근무한다고 가정: (최종업무량/253)/8

나. 추정 결과

□ 시군구의 인력규모 추정 결과를 살펴보면,

- 8시간 근무를 기준으로 53개 시군구에서 부족한 인력은 212.5명으로 나타남
- 전국적으로 230개 시군구에서 부족한 인력은 922명인 것으로 나타남.
 - 시군구 부족인력 = (230개 시군구/ 53개 시군구) × 212.5 = 922명

□ 동의 인력규모 추정 결과를 살펴보면,

- 8시간 근무를 기준으로 136개 동에서 부족한 인력은 100.2명으로 나타남
- 전국적으로 2,061개 동에서 부족한 인력은 1,518명인 것으로 나타남.
 - 동 부족인력 = (2,061개 동/ 136개 동) × 100.2 = 1,518명

□ 읍면의 인력규모 추정 결과를 살펴보면,

- 8시간 근무를 기준으로 108개 읍면에서 부족한 인력은 50.3명으로 나타남
- 전국적으로 1,416개 읍면(읍 215개, 면 1,201개)에서 부족한 인력은 659명인 것으로 나타남.
 - 읍면 부족인력 = (1,416개 읍면/ 108개 읍면) × 50.3 = 659명

□ 특별시, 광역시, 도 등 광역자치단체를 제외한 시군구, 읍면동에서 사회복지업무 수행과 관련하여 부족인력은 총 3,099명으로 분석되었음.

〈표 IV-4-1〉 업무량에 의한 인력규모 산정결과 종합

(단위: 명)

	계	시군구 본청 (230)	읍면동		
			소계	읍면 (215+1,201)	동 (2,061)
추가 소요인력	3,099	922	2,177	659	1,518

주: 시군구, 읍면동의 수는 2011년 1월 1일 기준임.

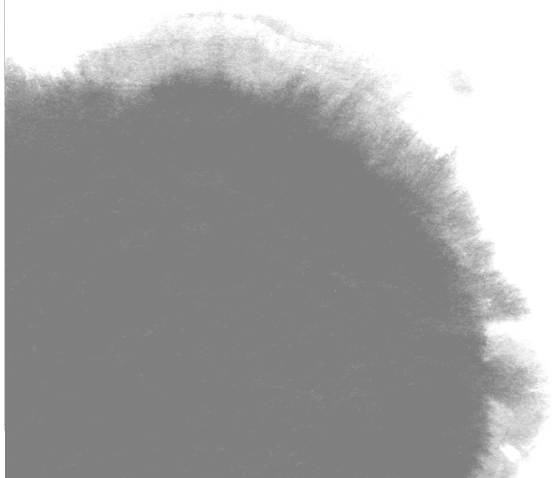
다. 업무량(직무수행 시간)을 통한 인력추정의 시사점

- 고령화 사회의 도래로 인하여 노령인구가 급증하고 있고, 소득 수준 증가에 따라 국민들의 양질의 복지서비스에 대한 요구가 크게 증가하고 있으며, 이로 인하여 기초자치단체 차원에서 사회복지 수요 및 복지정책이 크게 확대되고 있음.

- 그러나 지방자치단체의 복지행정 업무가 지속적으로 증가했음에도 불구하고 복지인력의 확충이 적기에 이루어지지 못하여 지방자치단체의 복지업무 수행 인력 부족이 심각하다는 측면에서 복지인력이 어느 정도 필요한지에 대해 직무조사에 기초하여 시군구, 읍면동의 사회복지 인력 규모를 분석하였음.
- 전체적으로 필요한 인력은 앞에서 제시한 바와 같이 광역자치단체를 제외하고도 3,099명이 더 필요한 것으로 나타났음.
 - 동에서 가장 많은 인력이 필요하며, 그 다음으로 시군구, 읍면의 순으로 인력이 필요한 것으로 나타남.
- 사회복지인력이 부족하다고 해서 바로 충원이 이루어질 수 있는 것은 아니라는 점에서 연차적으로 인력을 충원하는 방안이 강구되어야 함.
 - 중앙정부 차원에서 인력을 충원하기 위한 계획을 수립하여 유관부서와 긴밀히 협조해 나가는 것이 필요하며, 사회복지직의 충원 여부에 대한 상시적인 모니터링이 필요함.
 - 지방자치단체의 경우도 인력 증원은 총액인건비제의 적용을 받는다는 점에서 현실성 있는 충원방안이 마련되어야 할 것임.
 - 농어촌 지역의 읍면이나 동에서는 사회복지담당 인력보다 행정직 인력을 더 선호하는 경향이 강하다는 점에서 지속적인 관리가 필요함.
- 본 분석이 지닌 한계는 다음과 같음.
 - 이와 같이 부족한 인력의 규모를 전 자치단체를 대상으로 파악하였다는 데에서 큰 의의를 찾을 수 있으나, 사회복지 이외의 분야도 지방자치단체 전반적으로 인력이 부족한지에 대해서 파악하지 못한 한계를 지니고 있음.
 - 사회복지인력의 규모 추정이 복지담당자를 대상으로 한 직무조사표에 기초하고 있다는 점에서 조사의 객관성에 의문을 제기할 수 있으나, 사회복지담당자, 팀장, 과장 등의 판단이 종합적으로 고려되었다는 점과 현장의 업무를 가장 잘 아는 공무원들의 판단이 고려되었다는 점에서 현실적인 방안이라 할 수 있으며, 추가 연구를 위한 기초로 활용될 수 있을 것임.

05

지자체 복지인력 증원 규모 분석 및
정책 제언



V. 지자체 복지인력 증원 규모 분석 및 정책 제언

1. 증원 규모 분석 결과

□ 지자체 복지인력 증원규모 산출 방안

○ 본 연구에서는 다음과 같이 4가지 기준을 설정하여, 증원 소요 인력을 산출하였음. 첫째는 근무시간을 중심으로 한 업무량 기준 직무분석으로서 앞의 IV장에서 제시한 바 있음. 둘째는 사회복지부서의 책임관리자가 판단한 소요인력 규모를 기준으로 하였음. 셋째는 복지담당 일선 인력의 자기기입을 통해 파악한 세부업무별로 필요한 소요시간을 기준으로 하였음. 넷째는 정책 추진 방향을 감안하여, 상대적으로 강화되어야 할 세부 복지업무 분야를 중심으로 업무 성과를 제고할 수 있는 업무량을 가정한 기준으로 증원 규모를 산출하였음.

－ 기준 1: 근무시간 (IV장에서 제시)

- 전직원의 근무시간(자기기입): 1일 평균(평일, 토·일요일, 공휴일)
- 본청 사회복지담당 과 및 읍면동사무소 사회복지담당 직원

－ 기준 2: 관리자의 소요인력 판단

- 과장(팀장) 및 읍면동장의 추가 소요인력 기입: 팀별 직렬·직급 기입
- 본청 사회복지담당 과 이외에 지자체 주요 2개 과도 파악

－ 기준 3: 복지담당인력의 필수 소요시간

- 읍면동 복지담당, 본청 통합조사관리담당 및 서비스 연계담당의 세부업무별 추가 필요시간 파악

－ 기준 4: 복지체감도를 높일 서비스 인력 충족(긴급한 복지업무분야 성과

제고)

- 주요 복지업무담당의 서비스업무 수행량과 복지체감도 제고를 위한 필요 업무 수행량 파악
- 일선 읍면동에서 수행하고 있는 내방민원상담, 방문상담(찾아가는 서비스), 서비스연계 업무에 대하여 현재 수행량과 서비스 필요 대상, 서비스 필요 시간 등을 파악

가. 기준 2: 관리자의 소요인력 판단⁶⁾

□ 산출 방법

- 각 부서의 책임자인 본청 사회복지관련 과의 과장 및 읍면동장이 담당(팀장)의 의견을 취합하여 인력 증감 수요(직렬 포함)를 판단한 조사자료 활용
- 조직 진단의 일반적인 방법으로서, 분야별 증원 혹은 감축 소요 직렬 및 직급 파악

□ 추가 소요인력 산출 결과

- 동(182개 조사)
 - 사회복지담당인력의 추가 소요인원은 150명으로서, 현원(704명) 대비 21.3%
 - 전체 동(2,058개소)으로 환산하면 1,695명
 - 일반행정담당인력의 추가 소요인원은 111명으로서, 현원(1,543명) 대비 7.2%
- 읍면(140개 조사)
 - 사회복지담당인력의 추가 소요인원은 75명으로서, 현원(467명) 대비 16.1%
 - 전체 읍면(1,416개소: 읍 214, 면 1,202)으로 환산하면 758명
 - 일반행정담당인력의 추가 소요인원은 115명으로서, 현원(1,504명)대비 7.6%
- 본청(57개 조사)
 - 사회복지담당과의 추가 소요인원은 283명으로서, 현원(1,968명)대비 14.4%

6) “기준 1”은 IV장을 참조

- 전체 시 75, 군 86, 자치구 69(일반구 28 제외)로 환산하면 1,142명

〈표 V-1-1〉 추가 인력 소요에 대한 의견 (과장 및 읍면동장)

(단위: 명, %)

구분		사회복지부문	일반행정부문
동 (182개) (전체: 2,058)	현원(A)	704	1,543
	소요인원(B)	150	111
	B/A*100	21.3%	7.2%
	전체 소요인력	1,695	1,253
읍면 (140개) (전체: 1,416)	현원(A)	467	1,504
	소요인원(B)	75	115
	B/A*100	16.1%	7.6%
	전체 소요인력	758	1,163
본청 (57개) (전체: 230)	현원(A)	1,968	1,271
	소요인원(B)	283	85
	B/A*100	14.4%	6.7%
	전체 소요인력	1,142	343

주: 전체 시군구, 읍면동의 수는 2010년 1월 기준 동 2,058, 읍면 1,416개소(읍 214, 면 1,202), 시 75 군 86, 자치구 69 (일반구 28 제외)로서, 조사된 지역 수 대비 본청 4.0배, 동 11.3배, 읍면 10.1배

○ 시군구 본청 및 읍면동 복지분야 총 추가 소요인력

— 3,595명(현원 대비 17.1%) = 동 1,695명 + 읍면 758명 + 본청 1,142명

□ 직렬별 소요인력⁷⁾

○ 동 150명 중 사회복지직 126명(84.0%) 증원 희망

○ 읍면 75명 중 사회복지직 67명(89.3%) 증원 희망

○ 본청 283명 중 사회복지직 180명(63.6%) 증원 희망

○ 전체 소요인력 3,595명 중 사회복지직은 총 2,827명으로 추산

— 동 1,695명 중 1,424명

— 읍면 758명 중 677명

— 본청 1,142명 중 726명

7) 직렬별 소요인력은 〈표 V-1-1〉에 제시하지 않았음.

나. 기준 3: 주요 분야 복지담당인력의 필수소요시간

□ 산출 방법

- 사회복지업무 수요가 높은 주요 분야를 중심으로, 필수 업무 수행을 위해 추가로 필요한 시간 파악
 - － 주요 분야는 읍면동 “복지부문”, 본청 “통합조사·관리”, “서비스연계·사례관리” 영역을 선정
- 사회복지담당 인력 조사 자료 중 위의 3개 영역 담당인력의 자기기입 조사 자료 활용

□ 추가 소요인력 산출 결과

- 읍면동
 - － 조사표본 읍면동의 사회복지담당이 1주일 평균 추가로 필요한 시간은 동 (169개 동)의 경우 7,131시간, 읍면(89개 읍면)의 경우 3,115시간
 - － 이를 추가 소요 인력으로 환산하면(일주일 평균 45시간 근무 기준), 동 158명, 읍면 69명으로 산출
 - － 이를 전국 기준으로 추정하면, 동 1,926명, 읍면 1,098명
- 시군구 통합조사관리부문
 - － 조사표본 본청(58개 시군구) 통합조사관리팀에서 1주일 평균 추가로 필요한 시간은 7,548시간
 - － 이를 추가 소요 인력으로 환산하면(일주일 평균 45시간 근무 기준), 168명 산출
 - － 전국 기준(230개 시군구)으로 추정하면, 666명
- 시군구 서비스연계 부문
 - － 조사표본 본청(56개 시군구) 서비스연계(사례관리)팀에서 1주일 평균 추가로 필요한 시간은 1,988시간
 - － 이를 추가 소요 인력으로 환산하면(일주일 평균 45시간 근무 기준), 동 44명 산출
 - － 전국 기준(230개 시군구)으로 추산하면 181명

〈표 V-1-2〉 읍면동 복지담당의 추가 필요시간에 대한 의견

수행업무 내용	추가 혹은 감소 필요시간 (1주일 단위)			
	동		읍면	
	시간 (시간)	비율 (%)	시간 (시간)	비율 (%)
민원 상담(내방 및 전화)	1,004	14.1	472	15.2
급여 신청관련 업무(상담이외 신청접수 행정)	906	12.7	311	10.0
방문 상담·찾아가는 서비스	2,074	29.1	1,120	36.0
지역 자원·서비스 연계/단순사례관리	724	10.2	285	9.1
지역 복지자원 조사 및 관리	441	6.2	134	4.3
자활지원 업무(근로능력판정 등)	378	5.3	62	2.0
본청 위임업무(통합조사, 관리 등 관련)	295	4.1	224	7.2
사업별 복지업무(급여신청 이회 노인, 장애인, 아동복지 등 업무)	686	9.6	368	11.8
지자체 자체복지업무(행사진행 등)	148	2.1	39	1.3
기타 행정업무	241	3.4	87	2.8
기 타	234	3.3	13	0.4
계	7,131	100.0	3,115	100.0
(주 45시간 근무기준) 추가 필요 인력	158명		69명	
전국 읍면동 기준 추가 필요 인력	1,926명		1,098명	

〈표 V-1-3〉 통합조사관리팀 직원의 추가 필요시간에 대한 의견

수행업무 내용		추가 혹은 감소 필요시간 (1주일 단위)
신규 조사	가구구성 확정, 신고사항 확인, 공적자료 조회요청, 조회결과 확인	523
	기초보장 근로능력 판정	259
	추가 자료제출 요구	457
	소득파악 곤란한 자 소득추가 파악(가구방문조사, 추정소득부과 등)	988
	정보시스템에 조사결과 최종 반영 및 사업팀 통보	389
확인 조사 (변동관리)	변동사항 확인: 정보시스템으로 제공되는 공적자료를 통해 실시	1,169
	기초보장, 기초노령연금등 연간조사계획에 의한 가구방문등 조사	887
사후 관리	중점관리대상자·급여중지자 관리(시스템 등록관리, 조사의뢰 등)	804
	근로능력 판정	563
	누락 서비스 검색, 보장비용 반환 등 지원	184
민원 응대 및 처리		730
업무관련 회의		136
기타 행정 (보고자료 작성, 결재업무 등)		258
기타		201
계		7,548시간
(주 45시간 근무기준) 추가 필요 인력		168명
전국 기준 추가 필요 인력		666명

〈표 V-1-4〉 서비스연계팀 직원의 추가 필요시간에 대한 의견

수행업무 내용	추가 혹은 감소 필요시간 (1주일 단위)
사례관리 실시 (사례회의 포함)	530
서비스 연계 제공 (사례관리 이외)	411
지역 자원 발굴 및 관리	302
관련기관 네트워킹 (지역사회복지협의체 운영 등)	112
관내 시설 관리	55
긴급복지업무	246
바우처사업	62
광역 및 기초자치단체 특수 사업	94
업무관련 회의 (사례회의 제외)	13
기타	163
계	1,988시간
(주 45시간 근무기준) 추가 필요 인력	44명
전국 기준 추가 필요 인력	181명

- 읍면동, 본청 통합조사관리팀, 서비스연계팀 추가 필요인력을 모두 포함하면,
총 3,871명으로 산출
- 동 1,926명 + 읍면 1,098명 + 통합조사관리 666명 + 서비스연계 181명

다. 기준 4: 복지체감도를 높일 서비스 인력 충족(긴급한 복지업무분야 성과 제고)

□ 방문상담(찾아가는 서비스)

- 읍면동에서 시급한 확대가 필요한 핵심 복지업무는 ‘방문상담(찾아가는 서비스)’임. 이와 관련하여 현재 수행량과 필요하지만 수행하지 못하고 있는 서비스의 양을 파악
 - 1주일 평균 1인이 수행하는 방문상담 건수는 동 6.1건, 읍면 7.6건
 - 수행하지 못하고 있는 방문상담은 동 23.9건, 읍면 13.9건으로 판단
 - 필요한 방문상담을 모두 수행하기 위해서는 현재 1인이 수행하는 방문상담을 동은 4.92배, 읍면은 2.82배로 확대 실시 필요
- (동 지역) 미진한 방문상담을 수행하기 위해서는, 현재 수행량의 4.92배 증가가 필요하며(V-1-5 참조), 현재 수행시간 대비 29.5%의 추가 시간(V-1-7 참

조)이 소요될 것으로 나타남.

－ 따라서, 현재 전체 업무의 8%를 차지하는 방문상담의 수행 비중은 51.0% 수준으로 증가를 요하는 것으로 산출됨(표 V-1-11 참조).

－ 즉, 현행 업무 시간을 100으로 보았을 때 43.0%(51.0%－ 8%) 수준의 추가 인력 소요가 존재하는 것으로 판단됨.

○ (읍면 지역) 미진한 방문상담을 수행하기 위해서는, 현재 수행량의 2.82배 증가가 필요하며(표 V-1-5 참조), 현재 수행시간 대비 32.6%의 추가 시간(표 V-1-7 참조)이 소요될 것으로 나타남.

－ 따라서, 현재 전체 업무의 9.3%를 차지하는 방문상담의 수행 비중은 34.8% 수준으로 증가를 요하는 것으로 산출됨.

－ 즉, 현행 업무 시간을 100으로 보았을 때 25.5%(34.8%－9.3%) 수준의 추가 인력 소요가 존재하는 것으로 판단됨.

〈표 V-1-5〉 방문상담(찾아가는 서비스) 필요 건수(1주일 기준)

(단위: 건)

동				읍·면			
계 (A)	수행 건수 (B)	수행하지 못한 건수	A/B	계 (A)	수행 건수 (B)	수행하지 못한 건수	A/B
30.0 (100.0%)	6.1 (20.3%)	23.9 (79.6%)	4.92배	21.5 (100.0%)	7.6 (35.3%)	13.9 (64.6%)	2.82배

〈표 V-1-6〉 방문상담(찾아가는 서비스) 수행 시간 및 적정 소요시간(1건 평균)

(단위: 분, %)

	동				읍면			
	실제 상담시간 (A)	적정 상담시간 (B)	필요시간 (C=B-A)	필요시간 비율 (D= C/A*100)	실제 상담시간 (A)	적정 상담시간 (B)	필요시간 (C=B-A)	필요시간 비율 (D= C/A*100)
신규 복지대상자 발굴(위기가정 발굴 등)	47.8	63.3	15.5	32.4	54.9	67.8	12.9	23.5
기초보장수급자 생활실태 파악 및 욕구조사(확인조사)	43.8	58.3	14.5	33.1	56.6	71.4	14.8	26.1
기타 복지대상가구 생활실태 파 악 및 욕구조사	42.0	55.0	13.0	31.0	50.5	66.9	16.4	32.5
기타	43.2	53.0	9.8	22.7	47.8	66.8	19.0	39.7

〈표 V-1-7〉 방문상담(찾아가는 서비스) 수행 건수(1주일 기준) 및 총 필요시간

(단위: 분)

	동					읍면				
	1주일 수행 건수 (A)	실제 상담시간 (B)	총 수행시간 (A'B)	필요 시간 (C)	총 필요시간 (A'C)	1주일 수행 건수 (A)	실제 상담시간 (B)	총 수행시간 (A'B)	필요 시간 (C)	총 필요시간 (A'C)
신규 복지대상자 발굴(위기가 정 발굴 등)	3.7	47.8	177	15.5	57	3.5	54.9	192	12.9	45
기초수급자 생활실태 파악 및 육구조사(확인조사)	6.8	43.8	298	14.5	99	6.7	56.6	379	14.8	99
기타 복지대상가구 생활실태 파악 및 육구조사	5.9	42.0	248	13.0	77	5.4	50.5	273	16.4	89
기타	6.8	43.2	294	9.8	67	12.3	47.8	588	19.0	234
계			1,017		300			1,432		467
수행시간 대비 필요시간 비율				29.5%					32.6%	

□ 서비스연계(단순 사례관리)

- 서비스연계(단순 사례관리)가 필요한 대상 중 실제 수행하고 있는 건수는 동
의 경우 전체 필요 대상의 44.4%, 읍면의 경우 44.6%로 파악
 - 필요한 서비스연계 업무를 모두 수행하기 위해서는 현재 수행 건수의 동
2.25배, 읍면 2.24배(표 V-1-8) 실시 필요
- (동 지역) 현재 전체 업무의 6.3%를 차지하는 서비스연계업무의 수행 비중은
14.2% 수준으로 증가를 요하는 것으로 산출됨(표 V-1-11 참조).
 - 즉, 현행 업무 시간을 100으로 보았을 때 7.9%(14.2%－6.3%) 수준의 추
가 인력 소요가 존재하는 것으로 판단됨.
- (읍면 지역) 현재 전체 업무의 5.1%를 차지하는 서비스연계업무의 수행 비중
은 11.4% 수준으로 증가를 요하는 것으로 산출됨(표 V-1-11 참조).
 - 즉, 현행 업무 시간을 100으로 보았을 때 6.3%(11.4%－5.1%) 수준의 추
가 인력 소요가 존재하는 것으로 판단됨.

〈표 V-1-8〉 서비스연계(단순 사례관리) 수행 및 필요 건수(1개월 기준)

(단위: 건)

동(N=335)				읍·면(N=186)			
계 (A)	수행 건수 (B)	수행하지 못한 건수	A/B	계 (A)	수행 건수 (B)	수행하지 못한 건수	A/B
44.6 (100.0%)	19.8 (44.4%)	24.8 (55.6%)	2.25배	22.4 (100.0%)	10.0 (44.6%)	12.4 (55.4%)	2.24배

□ 내방상담

- 읍면동으로 요청되는 복지수요자에 대한 초기 욕구파악 및 정보제공의 단계로서, ‘내방상담’의 수행량과 이를 충실히 수행하기 위하여 필요한 소요 시간을 파악
- (동 지역) 현재 수행시간 대비 19.3%의 추가 시간(표 V-1-10 참조)이 소요 될 것으로 나타남.
 - － 따라서, 현재 전체 업무의 24.7%를 차지하는 내방상담의 수행 비중은 29.5% 수준으로 증가를 요하는 것으로 산출됨(표 V-1-11 참조).
 - － 즉, 현행 업무 시간을 100으로 보았을 때 4.8%(29.5%－24.7%) 수준의 추가 인력 소요가 존재하는 것으로 판단됨.
- (읍면 지역) 현재 수행시간 대비 11.0%의 추가 시간(표 V-1-10 참조)이 소요 될 것으로 나타남.
 - － 따라서, 현재 전체 업무의 22.4%를 차지하는 내방상담의 수행 비중은 24.9% 수준으로 증가를 요하는 것으로 산출됨(표 V-1-11 참조).
 - － 즉, 현행 업무 시간을 100으로 보았을 때 2.5%(24.9%－22.4%) 수준의 추가 인력 소요가 존재하는 것으로 판단됨.

〈표 V-1-9〉 민원 상담시간 및 적정 상담시간(1건 평균)

(단위: 분, %)

	동				읍면			
	실제 상담시간 (A)	적정 상담시간 (B)	필요시간 (C=B-A)	필요시간 비율 (D=C/A*100)	실제 상담시간 (A)	적정 상담시간 (B)	필요시간 (C=B-A)	필요시간 비율 (D=C/A*100)
기초보장 급여 신청 민원	30.4	37.6	7.2	23.7	33.5	38.7	5.2	15.5
기초보장 외 법정 복지급여 및 서비스 신청 민원	18.9	22.2	3.3	17.5	21.2	23.2	2.0	9.4
서비스 및 자원연계 신청(법정급여 이외)	19.6	24.5	4.9	25.0	20.7	23.7	3.0	14.5
이의신청 및 불만 민원	29.2	32.0	2.8	9.6	26.5	27.0	0.5	1.9

〈표 V-1-10〉 민원 상담 건수(1주일 기준) 및 총 필요시간

(단위: 분)

	동					읍면				
	1주일 수행 건수 (A)	실제 상담시간 (B)	총 수행시간 (A'B)	필요 시간 (C)	총 필요시간 (A'C)	1주일 수행 건수 (A)	실제 상담시간 (B)	총 수행시간 (A'B)	필요 시간 (C)	총 필요시간 (A'C)
기초보장 급여 신청 민원	12.2	30.4	371	7.2	88	9.2	33.5	308	5.2	48
기초보장 외 법정 복지급여 및 서비스 신청 민원	28.5	18.9	539	3.3	94	17.6	21.2	373	2.0	35
서비스 및 자원연계 신청(법정급 여 이외)	14.0	19.6	274	4.9	69	8.8	20.7	182	3.0	26
이의신청 및 불만 민원	8.2	29.2	239	2.8	23	5.8	26.5	154	0.5	3
계			1,423		274			1,017		112
수행시간 대비 필요시간 비율				19.3%					11.0%	

□ 추가 소요인력 산출 결과

- 내방민원상담, 방문상담(찾아가는 서비스), 서비스연계 분야의 수요를 감안하
여 산출된 추가 인력은 동 3,445명, 읍면 1,417명

〈표 V-1-11〉 내방민원 상담, 찾아가는 서비스, 서비스연계 수요를 감안한 추가소요 인력

수행업무 내용	동		읍면	
	수행 비율	추가 소요 (비율)	수행 비율	추가 소요 (비율)
민원 상담(내방 및 전화)	24.7	4.8	22.4	2.5
급여 신청관련 업무(상담이외 신청접수 행정)	14.2		14.0	
방문 상담·찾아가는 서비스	8.0	43.0	9.3	25.5
지역 자원·서비스 연계/단순사례관리	6.3	7.9	5.1	6.3
지역 복지자원 조사 및 관리	3.6		3.8	
자활지원 업무(근로능력판정 등)	3.9		3.7	
본청 위임업무(통합조사, 관리 등 관련)	7.8		7.4	
사업별 복지업무(급여신청 이외 노인, 장애인, 아동복지 등 업무)	13.3		14.6	
지자체 자체복지업무(행사진행 등)	5.7		5.7	
기타 행정업무	8.6		10.5	
기 타	3.7		3.6	
계	100.0		100.0	
전국 기준 현재 인력	6,185		4,132	
(민원상담 인력)	1,528	297	926	103
(방문상담 및 서비스연계 인력)	884	3,148	595	1,314
민원상담, 방문상담, 서비스연계 추가 인력 계		3,445		1,417

주: 기준 3에서 파악된 추가 소요인력 중 기준 4에 포함한 내방민원상담, 방문상담(찾아가는 서비스), 서비스연계 인력 소요를 제외한 그 밖의 업무분야 소요인력은 동 898명, 읍면 436명임(※ 표3-1에서 내방민원상담, 방문상담, 서비스연계를 제외한 추가 소요인력임. 동: 1,926명×46.4%=898명, 읍면: 1,098명×39.7%=436명)

- 기준 3에서 파악된 추가 소요인력 중 기준 4에 포함한 내방민원상담, 방문상담(찾아가는 서비스), 서비스연계 인력 소요를 제외한 그밖의 업무분야 소요인력은 동 898명, 읍면 436명으로서,
- 기준 4에서 산출된 추가 소요인력인 동 3,445명, 읍면 1,417명(표 V-1-11 참조)을 이와 합하면, **총 6,196명(동 4,343명, 읍면 1,853명)**으로 산출

□ 본청 서비스연계(집중 사례관리)

- 조사 결과, 시군구 서비스연계팀의 사례관리 담당 인력은 평균 2.0명, 1인당 월평균 사례관리 수행 건수는 22건으로 확인
 - 이 경우, 전국적으로 실제 수행 건수는 10,120건으로 파악
- 집중 사례관리 필요 대상을 기초보장수급가구의 10% 수준으로 볼 때, 약 67천 가구가 대상
 - 67,000가구/ 22건 = 3,045명 필요
 - 230개 시군구당 13.2명 필요, 현재 평균 사례관리담당인력은 2명으로서, 현행 인력의 6.6배 소요
 - 현재 사례관리 실제 투입인력을 460명(230개 시군구 평균 2명)으로 볼 때, 3,036명으로서, 사례관리를 위한 추가 소요 인력은 **2,576명(3,036명-현원 460명)**으로 산출

〈표 V-1-12〉 본청 사례관리 수행 현황 및 필요 수행량(1개월 기준)

사례관리 수행 현황			
월평균 사례관리 수행 사례 수 (A)	1인당 적정 담당사례 수 (B)	추가 인력 소요 (A/B)	발굴 대상 중 미실시 사례 비율
22건	18건	1.2배	24.6%

〈표 V-1-13〉 본청 서비스연계팀 인력 현황

서비스연계팀 현원				(단위: 명)	
소계	사회복지직	일반행정직	통합서비스전문요원	전담	겸임
6.9	1.9	1.6	3.4	1.6	0.8

라. 증원 규모 산출 결과 종합

□ 4가지 기준별 추가 소요인력

- 4가지 기준으로 증원 규모를 분석한 결과, 다음과 같이 추가 소요인력 산출
 - 전체 사회복지담당인력 3,099명~9,868명
 - 시군구 본청 922명~3,672명
 - 읍면동 2,177명~6,196명

〈표 V-1-14〉 4가지 기준에 따른 추가 소요 사회복지담당인력 산정 결과

(단위: 명)

		구분	계	시군구 본청 (230)	읍면동		
					소계	동 (2,058)	읍면 (214+1,192)
현원 (2010. 6월 기준)		계	20,926 ¹⁾	10,609	10,317	6,185	4,132
		사회복지직	10,039 ¹⁾	4,440	5,599	3,476	2,123
		행정직 등	10,887 ¹⁾	6,169	4,718	2,709	2,009
확충 인력 규모	기준 1	추가 소요인력	3,099	922	2,177	659	1,518
		현원대비 비율	14.8%	8.7%	21.1%	10.7%	36.7%
	기준 2	추가 소요인력	3,595	1,142	2,453	1,695	758
		현원대비 비율	17.1%	10.7%	23.7%	27.4%	18.3%
	기준 3	추가 소요인력	4,670	1,646 ²⁾	3,024	1,926	1,098
		현원대비 비율	22.3%	15.5%	29.3%	31.1%	26.6%
	기준 4	추가 소요인력	9,868	3,672 ³⁾	6,196	4,343 ⁴⁾	1,853 ⁴⁾
		현원대비 비율	47.2%	34.6%	60.1%	70.2%	44.8%

주: 1) 시도 배치 인력을 제외한 수치임.

2) 기준 2에서 파악된 본청 복지부문 소요인력 중 통합조사관리 및 서비스연계 부문 인력은 30%(통합조사 26%, 서비스연계 4%)로서, 기준 2의 1,142명 중 이를 제외한 799명에 기준 3에서 산출된 소요인력(통합조사 666명, 서비스연계 181명)을 포함함.

3) 기준 2에서 파악된 본청 복지부문 소요인력 중 서비스연계 부문 인력은 4%로서, 기준 2의 1,142명 중 이를 제외한 1,096명에 기준 4에서 산출된 사례관리 추가 소요 인력 2,576명(3,036명-현원 460명)을 포함함.

4) 기준 3에서 파악된 추가 소요인력 중 기준 4에 포함한 내방민원상담, 방문상담(찾아가는 서비스), 서비스연계 인력 소요를 제외한 그밖의 업무분야 소요인력 동 898명, 읍면 436명에, 기준 4에서 산출된 민원상담 추가 필요인력 동 297명, 방문상담 및 서비스연계 인력 동 3,148명, 읍면 각각 103명, 1,314명 등을 포함하여 산출한 결과임.

□ 지자체 사회복지인력 확충 방안

- 4가지 기준으로 분석한 증원 규모를 활용하여, 다음의 3가지 대안을 제시
 - － 1안: 지자체의 관리자(과장 및 읍면동장, 팀장) 판단을 근거로 산정 (기준 2)
 - － 2안: 1안을 기반으로, 가장 시급하게 확충을 요하는 “찾아가는 서비스” 업무에 대한 실무인력의 필요시간을 근거로 산정 (기준 2 및 기준 3 활용)
 - － 3안: 1안을 기반으로, 체감도 향상을 위한 핵심업무로서 읍면동의 찾아가는 서비스, 본청의 사례관리의 충실한 수행을 위한 소요시간 및 업무량을 근거로 산정 (기준 2 및 기준 4 활용)

〈표 V-1-15〉 지자체 사회복지인력 확충 방안

	구분	계	시군구 본청 (230)	읍면동		
				소계	동 (2,058)	읍면 (214+1,192)
1안	추가 소요인력 (명)	3,595	1,142	2,453	1,695	758
	현원대비 비율 (%)	17.1	10.7	23.7	27.4	18.3
2안	추가 소요인력 (명)	4,550	1,142	3,408	2,255	1,153
	현원대비 비율 (%)	21.7	10.8	33.0	36.5	27.9
3안	추가 소요인력 (명)	9,839	3,672	6,167	4,355	1,812
	현원대비 비율 (%)	47.0	34.6	59.8	70.4	43.9

○ 1안

- － 관리자(과장 및 읍면동장)가 판단한 사회복지인력의 증감 규모(기준 2)는 현행 업무를 기준으로 한 가장 보수적인 결과로서, 이를 1안으로 제시
- － 총 소요인력은 3,595명 (본청 1,142명, 읍면동 2,453명)
 - 자세한 내용은 “기준 2” 참조

〈표 V-1-16〉 지자체 사회복지인력 확충 방안: 1안

	구분	계	시군구 본청 (230)	읍면동		
				소계	동 (2,058)	읍면 (214+1,192)
1안	추가 소요인력 (명)	3,595	1,142	2,453	1,695	758
	현원대비 비율 (%)	17.1	10.7	23.7	27.4	18.3

- 직렬별 소요인력 파악 결과
 - 동 150명 중 사회복지직 126명(84.0%) 증원 희망
 - 읍면 75명 중 사회복지직 67명(89.3%) 증원 희망
 - 본청 283명 중 사회복지직 180명(63.6%) 증원 희망
- 전체 소요인력 3,595명 중 사회복지직은 총 2,827명(78.6%)으로 추산
 - 동 1,695명 중 1,424명
 - 읍면 758명 중 677명
 - 본청 1,142명 중 726명

○ 2안

- 현행 업무를 중심으로 증가 혹은 감소가 요청되는 인력에 대한 관리자(과장·팀장)의 판단을 근거로 분석된 1안을 기준으로 하되, 가장 시급하게 확충을 요하는 “찾아가는 서비스” 업무에 대한 실무인력의 소요시간 판단 결과(2안)를 반영
- 〈표 V-1-2〉의 읍면동 복지담당의 추가 필요시간 중 찾아가는 서비스와 서비스연계 업무는 동 29.1%, 읍면 36.0%로서, 이는 전체 추가 필요인력 동 1,926명 중 560명, 읍면 1,098명 중 395명에 해당
 - 동 소요인력 1,926명(전체 업무)×29.1%(찾아가는 서비스)=560명
 - 읍면 소요인력 1,098명(전체 업무)×36.0%(찾아가는 서비스)=395명
- 읍면동 인력은 1안에서 산출된 소요인력에 560명과 395명을 추가
- 본청 인력은 1안으로 고정
- 총 소요인력은 4,550명 (본청 1,142명, 읍면동 3,408명)

〈표 V-1-17〉 지자체 사회복지인력 확충 방안: 2안

	구분		계	시군구 본청 (230)	읍면동		
					소계	동 (2,058)	읍면 (214+1,192)
2안	추가 소요인력 (명)	기준 2	3,595	1,142	2,453	1,695	758
		기준 3 일부	-	-	955	560	395
		계	4,550	1,142	3,408	2,255	1,153
	현원대비 비율 (%)		21.7	10.8	33.0	36.5	27.9

— 직렬별 소요인력

- 본청의 경우, 1안과 동일: 추가 소요인력 1,142명 중 726명(63.6%)을 사회복지직으로 증원
- 읍면동의 경우, “찾아가는 서비스”를 위한 추가 인력은 모두 사회복지직으로 증원 필요 따라서, 1안에서 산출된 인력에 찾아가는 서비스 인력을 추가

전체 3,408명 중 3,056명(89.7%)을 사회복지직으로 증원

동 1,424명 + 560명 = 1,984명

읍면 677명 + 395명 = 1,072명

- 전체 추가 소요인력 4,550명 중 3,782명(83.1%)을 사회복지직으로 증원

○ 3안

- 본청 소요인력은 2안에서 파악된 소요인력 1,142명 중 서비스연계 부문 인력 4%를 제외한 1,096명에 기준 4에서 산출된 사례관리 추가 소요인력 2,576명(3,036명－현원 460명)을 포함하여 제시
- 복지체감도를 높일 긴급한 복지업무분야 인력 소요를 반영하기 위하여, 읍면동 찾아가는 서비스 업무의 필수 수행량 및 적정 수행시간을 감안한 기준 4의 소요인력 규모를 1안의 결과에 적용
- 〈표 V-1-11〉에서 찾아가는 서비스 추가소요 시간의 비중은 현재 기준 동 43.0%, 읍면 25.5%로서, 이를 현재 인력(동 6,185명, 읍면 4,132명) 기준으로 환산하면 각각 동 2,660명, 읍면 1,054명
- 총 소요인력은 9,839명 (본청 3,672명, 읍면동 6,167명)

〈표 V-1-18〉 지자체 사회복지인력 확충 방안: 3안

	구분		계	시군구 본청 (230)	읍면동		
					소계	동 (2,058)	읍면 (214+1,192)
3안	추가 소요인력 (명)	기준 2	3,595	-	2,453	1,695	758
		기준 4		3,672	3,714	2,660	1,054
		계	9,839	3,672	6,167	4,355	1,812
	현원대비 비율 (%)		47.0	34.6	59.8	70.4	43.9

— 직렬별 소요인력

- 본청의 경우, 사례관리 추가소요 인력을 모두 사회복지직으로 증원
 추가 소요인력 3,672명 중 3,302명(89.9%)을 사회복지직으로 증원
 $726\text{명}(1\text{안}) + 2,576\text{명} = 3,302\text{명}$
- 읍면동의 경우, “찾아가는 서비스”를 위한 추가 인력 모두 사회복지직으로 증원 필요
 전체 6,167명 중 5,815명(94.3%)을 사회복지직으로 증원
 $\text{동 } 1,424\text{명} + 2,660\text{명} = 4,084\text{명}$
 $\text{읍면 } 677\text{명} + 1,054\text{명} = 1,731\text{명}$
 전체 추가 소요인력 9,839명 중 9,117명(92.7%)을 사회복지직으로 증원

2. 시사점 및 제언

가. 본 연구의 의의 및 제한점

- 본 연구는 급격하게 변화해 온 사회복지 수급 환경에서, 복지정책의 집행과 행정·대민 서비스를 담당할 지자체 사회복지부문 인력의 확대가 필요하다는 인식에 기반하여, 실증적인 진단과 과학적인 분석을 통해, 인력 확충의 필요성과 근거를 확보하고, 증원 규모를 산출하기 위한 목적으로 수행되었음.
- 사회복지 행정 여건과 업무 수행 실태를 파악하고 문제점과 과제를 진단하되, 보다 객관적으로, 사회복지분야 내부뿐만 아니라 사회복지유관 정책 분야 및 공공행정 전반의 시각으로 공감할 수 있는 근거 자료를 마련하는 데 주안점을 두었음.
- 이를 위하여 심층적 실태 파악과 관계자 의견 수렴이 가능한 사례조사, 그리고 조사의 대표성이 확보된 전국 단위 표본조사를 병행하였음.
- 특히 연구진의 구성은 사회복지 연구자를 비롯, 지방행정 및 조직진단의 전문 연구자가 함께하여 균형적인 관점으로 연구를 수행하고자 하였으며,

사회복지부문과 지방행정부문에서 각각 활용해오던 접근을 함께하여, 다각적인 분석을 통해, 연구의 편향성을 최소화하고자 하였음.

- 또한 최근의 복지전달체계 개선을 비롯하여 정책 개선에 따라 발생하는 복지행정 상의 문제와 함께, 복지정책 방향으로서 강조되는 서비스 지원 강화를 위한 업무 유형을 감안하여 조사 및 분석을 수행한 바, 보다 현실적인 업무와 인력 수요가 반영되도록 하였음.
- 본 연구는 3개월여의 기간동안 수행된 바, 연구기간 등을 고려한 최적의 연구방법을 마련하였으나, 다음과 같은 연구상의 제한점을 갖고 있으며, 이를 보완하기 위한 연구과정의 노력을 제시하고자 함.
 - 지자체 복지분야 인력 소요를 파악하는 과정에서, 동일한 방식으로 지자체 전반 여타 부문의 인력 소요를 함께 진단하여 비교 평가할 수는 없었음.
 - 다만, 이같은 부분을 보완하기 위하여, 시군구 본청의 경우 인력 소요가 큰 2개 과의 과장이 동일한 과장조사표를 작성하도록 하여 분석, 참고하였고, 읍면동의 경우 사회복지부문 뿐만 아니라 전직원의 직무시간을 파악하여 비교 분석, 활용하였음.
 - 앞서 제시한 바와 같이, 사회복지인력의 규모 추정이 복지담당자 자기기입에 의한 직무조사에 기초하고 있다는 점에서 그 객관성에 의문을 제기할 수 있으나, 이는 일반적인 직무분석방법으로 활용되고 있으며, 이를 보완하기 위한 다음과 같은 방법을 병행하였음을 밝혀둠.
 - 복지인력의 직무시간에 대한 자기기입 뿐만 아니라, 부서관리의 책임을 갖고 전반적인 업무를 파악하고 있는 팀장 및 과장이 판단하는 인력 소요를 파악하였고, 업무 수행량과 필요량에 대한 전문적 판단에 의거한 분석을 실시하는 등 연구의 객관성과 신뢰성을 높이하고자 하였음.

나. 향후 과제

- 본 연구는 구체적인 지자체 복지인력의 증원 규모를 산출하는 데 목적을 둔 연구로서, 지자체 전체 사회복지담당 공무원 대비 17.1~47.0%를 증원하는 연

구 결과를 제시하였음. 연구 과정에서 살펴본 바와 같이 증원의 과제와는 별개로 해소되어야 할 인력 운용의 문제가 파악되었음. 다음은 이와 관련한 몇가지 과제를 제시하고자 함.

□ 문제 인식과 추진 배경

- 지자체 복지행정과 관련된 현안 문제는 우선 확대되는 서비스 수요에 대한 공적 대응이 취약하다는 점임.
 - 서비스 기획, 수요자 욕구사정, 민간과의 협력을 통한 맞춤형 서비스 제공 여건 취약
 - 기초보장(현금급여/자산조사) 중심의 업무가 우선되고, 서비스관련 욕구과약, 서비스연계 미흡
 - 인력 부족과 열악한 근무여건으로 충실한 복지서비스 제공 애로
- 확대된 서비스사업에 대한 기획력, 수행체계 부재
 - 시군구단위 사업 기획의 필요성은 높아가나, 지자체의 재정력, 지자체장의 의지에 따른 지역간 편차, 복지전문성을 가진 관리 보직(5급이상)의 부재 등으로 복지 수요 및 자원의 총체적 관리 미진
- 유관 공공기관, 민간기관과의 협력 업무 취약
 - 시군구 지역사회복지협의체가 운영되고 있으나, 고용지원기관, 보건소, 민간복지기관 등과의 구축력을 가진(재정이 결합되거나 규제가 따르는) 업무 협력이 어려움.
- 이와 같은 여건에서 지자체 복지담당 인력은 지난 5년간 증원이 거의 이루어지지 않았으며, 복지예산 및 사업 증가가 이루어진만큼 복지직의 확충이 뒷받침되지 못하고 있다는 사실에 대한 정책적 공감대가 형성되면서, 국무총리실을 비롯한 관계부처의 TF 구성을 통해 복지인력 증원 방안을 본격적으로 모색하게 되었음.

□ 인력 증원 추진

- 무엇보다 읍면동에 근무하는 사회복지직이 내방상담을 충실히 수행하고, 찾아가는 서비스를 통한 복지수요자의 변화 파악 및 다각적인 지원이 가능하도록 인력 증원이 필요할 것임.

- 일반행정직이 현금급여등 단순 복지민원신청관련 업무 수행은 가능하지만 ‘복지민원인의 특성, 매우 다양한 복지제도, 복잡한 대상 선정기준, 다양한 민간자원에 대한 정보’ 등으로 인해, ‘복지직의 상담 업무를 대체할 수 없는’ 실정으로 확인
 - 대민서비스를 담당하는 읍면동의 인력 부족 심각, 전체 읍면동의 53%가 복지직 1명 이하 배치
 - 읍면동 사회복지담당의 업무 중 ‘방문상담·찾아가는 서비스’ 수행 비율은 동 8.0%, 읍면 9.3%에 불과
- 사회복지직 중 여성의 비율(75.5%)이 높아 출산휴가·육아휴직(549명)으로 인한 업무공백이 크고, 기타 결원에 대한 충원도 미흡
 - 시도 단위 대체인력 बैं크를 운영중이나, 현장에서는 일용직 민간인 채용으로 인한 업무 연속성, 책임성 등의 문제로 활용 저조
 - 기타 결원 발생시 지자체는 사회복지직 충원 대신 종합행정 차원에서 행정직을 우선 충원하는 경향
- 최소한 읍면동에 3명 이상의 사회복지직 배치(현 1.6명)를 통해, 상담 및 서비스 지원 업무가 이루어지도록 할 필요가 있을 것임.
- 방문상담·찾아가는 서비스가 필요하지만 수행하지 못한 건수는 전체 대상의 79.7%(동의 경우, 읍면은 64.7%)에 달하는 것으로 확인됨.
- 지자체 복지행정의 변화 방향과 인력 우선 배치 분야
 - 현금급여 제공을 위한 대상자발굴, 자산조사에 집중하던 복지행정에서 다양한 복지욕구에 적합한 서비스 연계지원 및 사례관리 방식의 서비스업무가 강화되는 정책 방향 속에서, 다음과 같은 지자체 행정상의 업무가 균등하게 강화되도록, 단계별 책임 및 역할의 명확화가 요청되며, 인력 배치는 이를 감안하여 이루어져야 할 것임.
 - 수요자의 접근성/정보력 제고→ 적극적인 초기상담/대응(누락없이 상태 파악)→ 서비스연계·지원등 대응방법 체계화(읍면동, 서비스연계팀, 유관기관 등의 협업, 분업의 명확화)→ 자원의 발굴·관리→ 지원대상자 변화에 대한 지속 관리

— 이를 위해서는 ‘방문 상담·찾아가는 서비스’, ‘자원·서비스 연계’, ‘지역자
원 조사·관리’, ‘자활 지원’ 업무가 대폭 강화되어야 함.

• 현재 이들 업무는 전체 읍면동 복지업무의 22% 수준으로 파악됨.

○ 특히 시군구 사례관리를 담당하는 공무원의 증원도 필요할 것으로 판단됨.

— 요청되는 사례관리를 감당하기 위해서는 사례관리요원(민간계약직)이 실제
사례관리를 수행하더라도 이를 수퍼비전(지도·감독)하고, 전체 사업을 총괄,
서비스 조정업무를 담당할 수 있는 다수의 공무원 배치가 필수적일 것임.

• 현재 월평균 사례관리 수행 건수는 기초적인 필요가구(기초수급가구의
약 10%로 산정할 때)의 15% 수준에 불과하다고 볼 수 있음.⁸⁾

□ 복지담당인력의 업무특성을 감안한 인력제도 운영

○ 사회복지업무담당의 상대적 불이익을 방지할 수 있는 다양한 제도적 장치가
마련되어야 할 것임.

— 전문적 사회복지업무 수행 부서의 경우 복지직의 보직 배치를 확대하고,
승진기회의 상대적 불이익이 경감되도록 해야 할 것임.

• 본 연구에서 진행한 10개 시군구 면접조사 결과, ‘복지직은 행정직에 비
해 승진소요 연수가 오래 걸리고, 상위직위 부족으로 승진시 보임기회에
있어 제한적’, ‘복지현장성 강화를 위해서는 사회복지 마인드를 가진 관
리자(읍면동장)의 배치 필요’ 등의 의견이 제기

○ 사회복지업무에 배치된 일반행정직 업무의 지속성을 담보할 수 있는 보다 적
극적인 방안이 마련될 필요가 있을 것임.

— 2년간의 전보기간 제한을 비롯, 복지업무 담당시 승진가점을 부여하는 등
의 인센티브 성격의 대안 마련

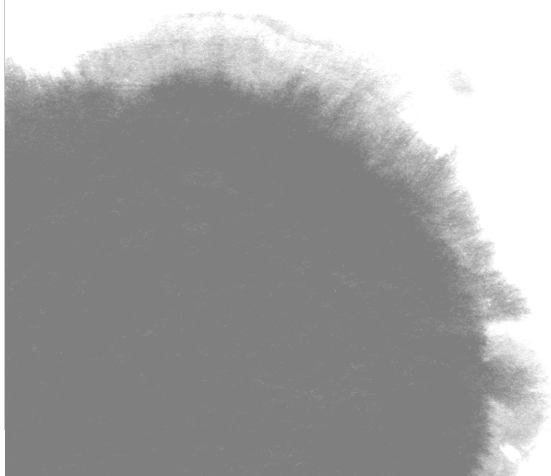
— 일반직이 수행가능한 명확한 업무분장, 간략 매뉴얼, 상시 학습이 가능한
동영상 제작 배포 등 필요

8) 본 연구의 조사 결과 사례관리담당인력은 현재 시군구당 평균 2명이며, 1인 월평균 22건의 사례관리를
수행하고 있는 것으로 파악된 바 현재 사례관리가 수행되는 건수를 약 1만건으로 본다면 이는 전체 67만
기초수급가구의 15%에 해당하는 수치임.

참고 문헌

- 강혜규 외(2008). 사회복지서비스 공공 전달체계 개선 방안 연구. 보건복지부·한국 보건사회연구원.
- 오성호 외(2005). 시군구읍면동 복지담당공무원 직무분석을 통한 기능조정 및 인력 배치 방안 연구. 보건복지부·한국지방자치학회.
- 조성남 외(2007). 주민생활지원서비스 전달체계 혁신에 따른 지방자치단체 사회복지 전담인력 진단보고서. 행정자치부·이화여자대학교산학협력단.
- 행정안전부(2011). 2010년 행정안전부 통계연보.

부록



부록

1. 지방자치단체 인력 실태 조사표

지자체 인력운영 조사표(조직인사부서용)

지자체 (본청) 복지인력 조사표

지자체 (읍·면) 인력실태 조사표

지자체 (동) 인력실태 조사표

지자체별 인력 현황 총괄표

◎ 시군구 명 : _____

◎ 작성자 성명 : _____ / 소속 : _____ 과 / 연락처 : _____

1. 공무원 정·현원('10.12.31 현재)

(단위: 명)

구 분	총 정·현원	일반직* 전체	사회복지직
정 원			
현 원			
과결원			

* 기능직, 별정직, 계약직 제외한 일반직 정·현원(일반직 중 연구직, 지도직도 제외)

2. 연도별 사회복지담당 공무원 정원('05년~'10년)

(단위: 명)

구 분	총 정원	사회복지담당공무원*			
		계	사회복지직	행정직	기타
'05.12.31					
'06.12.31					
'07.12.31					
'08.12.31					
'09.12.31					
'10.12.31					

* 보건, 위생 담당 인원은 제외

3. 일반직 공무원 직렬별·직급별 정원('10.12.31 현재)

(단위:명)

직 급	일반직* 전체		사회복지직		비고 (복수직 사회복지 정원)
	정 원	비 율	정 원	비 율	
계		100%		100%	
4급이상					
5급					
6급					
7급					
8급					
9급					

* 기능직, 별정직, 계약직 제외한 일반직 정·현원(일반직 중 연구직, 지도직도 제외)

4. 읍·면·동별 정원('10.12.31 현재)

구분	총정원	일반행정· 민원담당	사회복지담당			
			계	사회복지직	행정직	기타
A동						
B동						
C동						
...						
...						
총계						

5. 일반직 공무원 직군·직렬별 승진소요 연수('08-'10년도)

(단위: 년)

구분			5급←6급	6급←7급	7급←8급	8급←9급
행 정 직	행정직	2008				
		2009				
		2010				
	사회 복지직	2008				
		2009				
		2010				
기술직		2008				
		2009				
		2010				

* 소수점 첫째자리까지 표시(0.0년)

* 지난 3년간 승진이 이루어지지 않은 경우 2007년 이전 자료를 활용하고 연도를 표기

6. 일반직 공무원 직군·직렬별 근무연수('10.12.31 현재)

(단위: 명)

구분		계	5년 이하	6년~10년	11년~15년	16년~20년	21년~25년	26년~30년	31년 이상
행정직	행정직								
	사회복지직								
기술직									

7. 여성공무원('10.12.31 현재)

(단위:명)

전체 공무원		복지직공무원	
총 인원	여성 인원	총 인원	여성 인원

8. 육아휴직('10.12.31 현재)

(단위: 명)

전체 공무원		복지직공무원	
총 인원	육아휴직인원	총 인원	육아휴직인원

9. 사회복지직 공무원 결원 현황('10.12.31 현재)

(단위: 명)

계	결원 사유					
	육아휴직	질병휴직	부모봉양휴직	교육휴직	사직	기 타

10. 복지 관련 자원봉사 통계(2010년 1년간 실적)

(단위: 개소, 명)

자치단체 관할내 자원봉사기관·단체수	연인원

지자체 인력운영 조사표
(조직인사부서용)

인력조사표(조직인사부서명)는 당해 시·군·구의 조직인사(정원관리)를 관리하는 담당(팀장)이 직접 작성하여야 합니다.
작성 후 파일 명을 “○○시·도 □□시·군·구(인사).hwp”로 저장하셔서, 제출해주시기 바랍니다.

1. 부서명: _____ 국(실) _____ 과 _____ 담당(팀) _____ a
2. 귀 기관에 여유인력이 있을 경우 우선적으로 인력을 보강해야 하는 행정기능은 어떤 기능이라고 생각하십니까? 아래 행정기능표를 참조하여 인력보강 우선순위(1순위~12순위)를 순차적으로 모두 기입해 주십시오.

행정기능	세부 행정기능					인력보장 우선순위	
1) 기획조정	① 기획	② 예산	③ 감사	④ 법무	⑤ 홍보공보	순 위	
2) 행·제정	① 일반관리	② 세무	③ 회계·관계	④ 민원	⑤ 전산·통신	⑥ 교육원	⑦ 대학
3) 문화·체육·관광	① 문화예술	② 문화재	③ 체육	④ 교육·청소년	⑤ 관광		
4) 보건복지	① 보건	② 위생	③ 기초보장	④ 아동보육	⑤ 장애인	⑥ 노인복지	⑦ 여성
5) 산업경제	① 농업	② 수산	③ 임업	④ 공원녹지	⑤ 상공	⑥ 고용노동	⑦ 투자통상
6) 환경관리	① 수질	② 대기	③ 청소·폐기물	④ 상하수도			
7) 도시주택	① 도시계획	② 지적·토지	③ 주택	④ 건축	⑤ 건설		
8) 지역개발	① 도로	② 교통운수	③ 하천·소호				
9) 방재민방위	① 소방	② 방재·치수	③ 민방위				
10) 지방의회	① 의정일반	② 의사관리	③ 전문위원				
11) 읍면동 (행정)	① 일반행정	② 산업경제	③ 방재·치수				
12) 읍면동 (사회복지)	① 사회복지						

3. 기타: 귀 기관의 정원규모, 인력운영 등에 대하여 자유롭게 기술

지자체 (본청) 복지인력 조사표

<유의사항>

※ 아래 모든 조사표(5종)를 작성하신 후, 반드시 시·군·구 단위로 묶어서 1개의 zip파일로 제출하여 주시기 바랍니다

- zip파일명은 □□시□□구.hwp 혹은 □□도□□시.hwp 혹은 □□도□□군.hwp
- zip파일은 다음 총 5개 파일로 구성
 1. 과장용: 1개 파일에 사회복지관련부서 및 당해 지자체 주요부서 2개 조사표 모두 취합 □□시□□구_△△과장.hwp
 2. 담당/팀장용: 1개 파일에 담당 작성 조사표 모두 취합 □□시□□구_담당.hwp
 3. 전직원용(전직원이 작성한 모든 조사표를 3개 파일로 구분하여 취합)
 - (1) 통합조사관리팀 직원이 작성한 3조사표+4조사표를 취합 □□시□□구_통합조사.hwp
 - (2) 서비스연계·사례관리팀 직원이 작성한 3조사표+5조사표를 취합 □□시□□구_서비스.hwp
 - (3) 그 외부서 직원 작성 3조사표는 □□시□□구_전직원.hwp

1. 인력조사표(과장용 p.1~3)는 과장이 직접 작성하셔야 합니다(사회복지관련부서 및 당해 지자체 2개(과) 주요부서).

2. 인력조사표(담당/팀장용 p.4)는 팀장이 직접 작성하셔야 합니다.

3. 인력조사표(전직원용 p.5~6)는 담당(팀)에 소속된 전체 구성원이 개별적으로 작성하는 시트입니다.

* 담당/팀장님들께서도 작성해주시기 바랍니다(과장님은 제외)

* 계약직(사회통합서비스전문요원)은 전체 구성원에 포함하나, 기타 비정규직은 포함되지 않습니다.

해당부서 구성원 모두 조사표를 작성한 뒤, 조사표 4 혹은 5와 연결배치, 취합해 주시기 바랍니다.

4. “통합조사·관리업무 담당자 조사표 p.7~8”는 통합조사관리팀 전체 구성원이 개별적으로 작성하는 내용입니다.

모든 구성원(팀장 포함)이 조사표를 작성한 뒤, 개인별로 “3. 인력조사표(전직원용)”와 “4. 조사표”가 연결되도록 배치, 취합해 주시기 바랍니다.

※ 조사팀과 관리팀이 별도 설치된 경우, 양 팀 모두 작성합니다.

5. “서비스연계·사례관리업무 담당자 조사표 p.9~10”는 서비스연계팀 전체 구성원이 개별적으로 작성하는 내용입니다.

모든 구성원(팀장 포함)이 조사표를 작성한 뒤, 개인별로 “3. 인력조사표(전직원용)”와 “5. 조사표”가 연결되도록 배치, 취합해 주시기 바랍니다.

<1. 인력조사표(과장용)>

1. 부서명: _____ 국(실) _____ 과 _____

2. 팀별 인력규모

담당(팀)명	담당(팀)별 정원	담당(팀)별 현원	정원과 현원의 차이 이유	비고

3. 인력변동 회망사항: 반드시 담당(팀)별로 기입

담당(팀)명	감축 또는 증원을 희망하는 인원	감축 또는 증원을 희망할 시 직급	감축 또는 증원을 희망할 시 직렬	감축 또는 증원이유
()팀				
()팀				
()팀				
()팀				

※ 정원 또는 감축은 '중' 1, '감' 1, '중' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함

※ 필요한만큼 "줄"을 추가하여 기입함.

※ **직렬 구분: 행정직**(행정, 세무, 사회복지, 전산, 사서 등), **기술직**(공업, 농업, 보건, 식품위생 등), **기능직**(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)

※ **직렬기입 방식: 예들들어**, 사회복지를 담당할 경우 행정(사복)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.

6. 기타: 공무원 수의 증감과 관련된 내용, 인력진단팀에 바라는 점 등을 자유롭게 기재

<2. 인력조사표(담당(팀장)용)>

1. 부서명: _____ 국(실) _____ 과 _____ 담당(팀) _____

2. 인력변동 희망사항

팀명	현 직렬·직급별 인력규모			변동 희망사항 (직렬·직급별 인력규모)			변동 이유
	직렬	직급	인원	직렬	직급	인원	
()팀							

- ※ 정원 또는 감축은 '증' 1, '감' 1, '증' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함
- ※ 필요한만큼 "줄"을 추가하여 기입함.
- ※ **직렬 구분: 행정직(행정, 세무, 사회복지, 전산, 사서 등), 기술직(공업, 농업, 보건, 식품위생 등), 기능직(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)**
- ※ **직렬기입 방식: 예를들어, 사회복지를 담당할 경우 행정(사복)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.**

3. 근무시간

부서원의 평균 출근시간	부서원의 평균 퇴근시간	1일 근무시간	업무가 집중되는 시간
_____시 _____분	_____시 _____분	_____시간 _____분	_____

주: 정확한 산출은 관련함. **부서원들이 평균적으로 출근하는 시간**이 있을 것임. 예를 들면 대체적으로 8시 30분이면 출근하고 9시 정도면 퇴근하는 수준이 될 것임. 이 경우 출근시간에 8시 30분 퇴근시간에 9시를 적으면 됨. **1일 근무시간**은 출근하여 퇴근할 때까지의 모든 시간이 아니라 점심과 저녁 그리고 Tea-time 등을 제외한 순수하게 근무하는 시간을 의미함. 예를 들면 9시간 30분 등이 됨. 이 역시 개략적으로 파악할 수밖에 없을 것임. **업무가 집중되는 시간**은 12개월 모두 업무가 지속되는 부서가 있을 수 있고 특정 월에 업무가 집중되는 부서가 있을 수 있음. 만약 10월에서 12월까지 집중된다면 10, 11, 12를 기입하면 됨

4. 기타: 해당 부서의 업무량, 인력규모 등에 대하여 자유롭게 기술

<3. 인력조사표(전직원용)>

1. 부서명: _____ 국(실) _____ 과 _____ 담당(팀) _____ 직급: _____ 이름: _____ 담당업무: _____

2. 근무일수: 10월 1일부터 12월 31일까지 중 실제로 근무한 일수를 의미함(92일간). **A+B는 92일이** 되어야 함

근무일수				비근무일수			
평일	토요일	일요일	공휴일	소계(A)	휴가일수	기타 비근무일수	소계(B)
_____ 일	_____ 일	_____ 일	_____ 일	_____ 일	_____ 일	_____ 일	_____ 일

3. 2010년 근무일수: 7월 1일부터 12월 31일까지 중 근무한 일수를 의미함(6개월간). **A+B는 184일이** 되어야 함

근무일수				비근무일수			
평일	토요일	일요일	공휴일	소계(A)	휴가일수	기타 비근무일수	소계(B)
_____ 일	_____ 일	_____ 일	_____ 일	_____ 일	_____ 일	_____ 일	_____ 일

4. 수행업무의 월간 분포도: 2010년도에 수행한 업무의 월별 업무량 비율을 제시하는 것임. 1월부터 12월까지의 합이 100%임

1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	100%

5. 1일 평균업무처리시간: 2010년도 한 해 동안의 평균치를 제시하는 것임. **본을 기준으로** 제시(10월1일부터 12월31일까지 근무 일수를 기준으로 작성)

평일	토요일	일요일	공휴일
1일 평균 시간 _____ 분	1일 평균 _____ 분	1일 평균 _____ 분	1일 평균 _____ 분

6. “사회복지 담당 인력 배치(인력의 수, 직렬, 업무분장 등) 및 업무 수행 과정에서 발생하는 어려움이나 개선이 필요한 사항(사
기진작 방안, 고충, 건의사항, 행정직의 사회복지업무 수행관련 등)이 있다면 충분히 말씀해주시기 바랍니다
(행정직 포함, 필히 기재)

〈4. 본청 통합조사관리업무 담당자 조사표〉

1. 선생님의 전체 근무시간에서 다음 각 업무가 차지하는 비중은 어느 정도인지 기입해 주시기 바랍니다.

또한, 각 업무별 수요를 감안하여, 이를 충분히 수행하기 위해서는 어느정도 시간이 더 필요할지 혹은 현재보다 감소될 수 있다고 생각하시는지 일주일 기준으로 "추가" 혹은 "감소" 한가지를 선택하여 필요시간을 기입해주시기 바랍니다)

수행업무 내용		업무 소요시간 비중		현재 수행시간보다 추가 혹은 감소 필요시간 (1주일 단위)	
				추가 필요시간	감소 필요시간
1) 신규 조사	1-1) 가구구성 확정 및 신고사항 확인, 공적자료 조회 요청, 조회결과 확인	%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
	1-2) 기초보장 근로능력 판정	%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
	1-3) 추가 자료제출 요구	%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
	1-4) 소득파악 곤란한 자 소득 추가 파악(가구방문조사, 추정소득부과 등)	%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
	1-5) 정보시스템에 조사결과 최종 반영 및 사업팀 통보	%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
2) 확인 조사 (변동관리)	2-1) 변동사항 확인: 정보시스템으로 제공되는 공적자료를 통해 실시	%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
	2-2) 기초보장, 기초노령연금 등 연간조사계획에 의한 가구방문 등 조사	%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
3) 사후 관리	3-1) 중점관리대상자 및 급여충지자 관리(시스템 등록관리 및 조사의뢰 등)	%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
	3-2) 근로능력 판정	%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
	3-3) 누락 서비스 검색, 보장비용 반환 등 지원	%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
4) 민원 응대 및 처리		%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
5) 업무관련 회의		%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
6) 기타 행정 (보고자료 작성, 1)~3) 업무 이외 결재업무 등)		%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
7) 기타 (내용: _____)		%		현재 보다	___시간 추가 ___시간 감소
전체		100%			

※ 수행하지 않는 업무는 "0"으로 기입하시고, 전체 합이 100%가 되는지 확인 부탁드립니다.

※ "추가 필요시간"과 "감소 필요시간"을 2항목 중 1곳에만 기입 합니다.

※ "추가 필요시간/ 감소 필요시간"에서는 전체 합을 고려하지 않으셔도 되고, 각 세부직무분야별 (일주일단위)로만 기입하시면 됩니다

2. 전체 조사업무 및 관리업무 중 기초보장제도와 그 외 제도가 차지하는 비중을 기입하여 주시기 바랍니다.

신규 조사	기초보장 _____% + 그 외 제도 _____% = 100%
확인 조사(변동 관리)	기초보장 _____% + 그 외 제도 _____% = 100%

3. 국민기초생활보장 조사에 대한 질문입니다.

3-1. (지난 3개월 기준) 기초생활보장 신규 조사를 실시한 건수, 신규 조사를 실시한 과정에서 공적자료로 소득파악이 어려워서 가구방문 조사가 필요하다고 판단한 비율, 실제 가구방문 조사를 실시한 건수, 근로능력판정을 실시한 건수를 각각 기입해 주시기 바랍니다.

신규 조사 실시 건수 (1주일 평균)	이 중 추가소득 파악 필요 가구 비율	실제 가구방문 조사 실시한 건수 (1주일 평균)	근로능력판정 실시한 건수 (1주일 평균)
_____건	_____%	_____건	_____건

3-2. (지난 3개월 기준) 기초생활보장 수급가구 중 공적자료로 소득파악이 어려워서 방문 확인조사가 필요한 가구 비율은 어느 정도입니까, 그리고 확인 조사/ 변동 관리를 위하여, 방문 조사를 실시한 경우는 1주일 평균 몇 건 정도입니까.

수급가구 중 가구방문 확인조사가 필요한 가구 비율	확인 조사위한 가구방문 실시 건수 (1주일 평균)
_____%	_____건

3-3. 기초생활보장 신규 조사를 실시할 경우, 17구에 대해서 다음 절차별로 소요되는 평균 시간을 분단위로 기입해주시기 바랍니다.

가구구성 확정 및 신고사항 확인	공적자료 조회 요청	공적자료 조회결과 확인	방문조사 (이동시간 포함)	기초보장 근로능력 판정 (대상자 확인에서 등록까지)	시스템에 조사결과 최종 반영 및 사업팀 통보	계
() 분	() 분	() 분	() 분	() 분	() 분	() 분

〈5. 본청 서비스연계·사례관리업무 담당자 조사표〉

1. 선생님의 전체 근무시간에서 다음 각 업무가 차지하는 비중은 어느 정도인지 기입해 주시기 바랍니다.

또한, 각 업무별 수요를 감안하여, 이를 충분히 수행하기 위해서는 어느정도 시간이 더 필요한지 혹은 현재보다 감소되는 것이 바람직하다고 생각하시는지 일주일 기준으로 “추가” 혹은 “감소” 한가지를 선택하여 필요시간을 기입해주시기 바랍니다)

수행업무 내용	업무 소요시간 비중		현재 수행시간보다 추가 혹은 감소 필요시간 (1주일 단위)	
			추가 필요시간	감소 필요시간
1) 사례관리 실시 (※사례회의 포함)	%	현재 보다	___시간 추가	___시간 감소
2) (사례관리 이외) 서비스 연계 제공	%	현재 보다	___시간 추가	___시간 감소
3) 지역 자원 발굴 및 관리	%	현재 보다	___시간 추가	___시간 감소
4) 관련기관 네트워크링 (지역사회복지협의체 운영 등)	%	현재 보다	___시간 추가	___시간 감소
5) 관내 시설 관리	%	현재 보다	___시간 추가	___시간 감소
6) 긴급복지업무	%	현재 보다	___시간 추가	___시간 감소
7) 바우처사업	%	현재 보다	___시간 추가	___시간 감소
8) 광역 및 기초자치단체 특수 사업	%	현재 보다	___시간 추가	___시간 감소
9) 업무관련 회의 (※사례회의 제외)	%	현재 보다	___시간 추가	___시간 감소
10) 기타 업무 (_____)	%	현재 보다	___시간 추가	___시간 감소
전체	100%			

※ 수행하지 않는 업무는 “0”으로 기입하시고, 전체 **합이 100%가 되는지** 확인 부탁드립니다.

※ “추가 필요시간”과 “감소 필요시간”을 2항목 중 **1곳에만** 기입합니다.

※ “**추가 필요시간/ 감소 필요시간**”에서는 전체 합을 고려하지 않으셔도 되고, 각 세부직무분야별 (일주일단위)로만 기입하시면 됩니다

2. 담당 인력 관련 질문입니다.

2-1. 서비스연계팀 현원(팀장 포함)은 총 몇 명입니까? 사회복지직 명 일반행정직 명 통합서비스전문요원 명

2-2. 현재 서비스연계팀 총인원 중 사례관리 업무를 담당하는 분은 몇 분입니까?

	전담	타업무와 겸임
사례관리 담당	_____명	_____명
서비스연계(사례관리 이외) 담당	_____명	_____명

2-3. 현재 업무량을 고려할 때 서비스연계팀의 적절한 인력 규모는 몇 명이라고 생각하십니까? (현재 인원을 포함한 총인원으로 기입해주시기 바랍니다)

전체 적정 인원 명 이 중 사회복지직 명 통합서비스전문요원 명

3. “집중사례관리”를 수행하시는 경우 응답해주시기 바랍니다.

3-1. 선생님께서 직접 담당하여 “집중사례관리”를 실시한 사례는 월평균 몇건입니까? (최근 3개월 기준) ()사례

3-2. 현재 집중사례관리가 필요하다고 파악(대상자가 발굴)되었지만, 본격적으로 사례관리가 이루어지고 있지 못한 대상자는 어느 정도입니까?

발굴된 대상자의 %

3-3. 사례관리 소요시간을 감안할 때, 사례관리자 1인이 담당하는 “집중사례관리”의 적정 업무량(case load)은 몇 사례 정도라고 생각하십니까? (※ 현재 복지부에서는 적정 사례관리 규모를 20-25사례로 상정하고 있음을 참고하여 작성)

월 평균 사례

지자체 (읍·면) 인력실태 조사표

<유의사항>

※ 아래 모든 조사표(5종)를 작성하신 후, 반드시 읍·면 단위로 묶어서 1개의 zip파일로 제출하여 주시기 바랍니다

- zip파일명은 □□도○○군△△면.hwp

- zip파일은 다음 총 4개 파일로 구성

1. 읍면장용: 1개 파일 □□도○○군△△면_면장.hwp

2. 담당용: 1개 파일에 담당 작성 조사표 모두 취합 □□도○○군△△면_담당.hwp

3. 전직위원(전직위원이 작성한 모든 조사표를 3개 파일로 구분하여 취합

- (1) 읍면 사회복지담당 직원들이 작성한 3조사표+4조사표를 취합 □□도○○군△△면_복지.hwp

- (2) 읍면 일반행정담당 직원들이 작성한 3조사표+5조사표를 취합 □□도○○군△△면_일반.hwp

1. 인력조사표(읍면장용 p.1~2)는 읍면장이 직접 작성하셔야 합니다

2. 인력조사표(담당용 p.3~5)는 담당(주민(생활)지원, 민원, 산업)이 직접 작성하셔야 합니다.

3. 인력조사표(전직위원용 p.6~7)는 조사대상에 포함된 3개 담당(주민(생활)지원, 민원, 산업)의 전체 구성원이 개별적으로 작성하시기 바랍니다.

- * 담당님들께서도 작성해주시기 바랍니다(읍면장님은 제외)

- * 계약직과 비정규직은 조사표를 작성하지 않습니다.

해당부서 구성원 모두 조사표를 작성한 뒤, 업무담당자에 따라 조사표 4 혹은 5와 연결배치, 취합해 주시기 바랍니다.

4. “읍면 사회복지담당 조사표 p.8~11”는 사회복지업무를 담당하는 전체 구성원이 개별적으로 작성하는 내용입니다.

모든 구성원(팀장 포함)이 조사표를 작성한 뒤, 개인별로 “3. 인력조사표(전직위원용)”와 “4. 조사표”가 연결되도록 배치, 취합해 주시기 바랍니다.

5. “읍면 일반행정담당 조사표 p.12~13”는 일반행정업무를 담당하는 전체 구성원이 개별적으로 작성하는 내용입니다.

모든 구성원(팀장 포함)이 조사표를 작성한 뒤, 개인별로 “3. 인력조사표(전직위원용)”와 “5. 조사표”가 연결되도록 배치, 취합해 주시기 바랍니다.

<1. 인력조사표(읍면장용)>

1. 부서명: _____ 시·군 읍·면

2. 담당(팀)별 인력규모

담당(팀)명	담당(팀)별 정원	담당(팀)별 현원	정원과 현원의 차이 이유	비고

※ 담당명이 다를 경우 수정하여 기입함

3. 인력변동 회상사항: 반드시 담당(팀)별로 기입

담당(팀)명	감축 또는 증원을 희망하는 인원	감축 또는 증원을 희망할 시 직급	감축 또는 증원을 희망할 시 직렬	감축 또는 증원이유

※ 증원 또는 감축은 '증' 1, '감' 1, '증' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함

※ 필요한만큼 "줄"을 추가하여 기입함.

※ 직렬 구분: 행정직(행정, 세무, 사회복지, 전산, 사서 등), 기술직(공업, 농업, 보건, 식품위생 등), 기능직(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)

※ 직렬기입 방식: 예를들어, 사회복지를 담당할 경우 행정(사부)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.

4. 직급별·직렬별 변동 요청사항: 반드시 팀별로 기입

팀명	현 직렬·직급별 인력규모			변동 희망사항 (직렬·직급별 인력규모)			변동이유
	직렬	직급	인원	직렬	직급	인원	
()팀							
()팀							

※ 증원 또는 감축은 '증' 1, '감' 1, '증' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함.

※ 필요한만큼 "줄"을 추가하여 기입함.

※ 직렬 구분: 행정직(행정, 세무, 사회복지, 전산, 사서 등), 기술직(공업, 농업, 보건, 식품위생 등), 기능직(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)

※ 직렬기입 방식: 예를들어, 사회복지를 담당할 경우 행정(사복)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.

5. 해당 읍·면의 인구 수 및 복지대상자 수를 기입해주시기 바랍니다('10년 12월말 기준).

총 인구 수	총 가구 수	기초생활보장 수급 가구 수	기초노령연금 수급자 수	장애평급 수급자 수 (차상위 포함)	보육료 지원 대상자 수
_____명	_____가구	_____가구	_____명	_____명	_____명

6. 기타: 공무원 수의 증감과 관련된 내용, 인력진단팀에 바라는 점 등을 자유롭게 기재해주시기 바랍니다.

<2. 인력조사표(담당(팀)용)>_팀 1(명칭_____)

1. 부서명: _____ 시·군 읍·면

2. 인력변동 희망사항

담당(팀)명	현 직렬·직급별 인력규모				변동 희망사항 (직렬·직급별 인력규모)				변동 이유
	직렬	직급	인원		직렬	직급	인원		
()팀									

* 증원 또는 감축은 '증' 1, '감' 1, '증' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함

* 필요한만큼 "줄"을 추가하여 기입함.

* **직렬 구분:** 행정직(행정, 세무, 사회복지, 전산, 사서 등), 기술직(공업, 농업, 보건, 식품위생 등), 기능직(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)

* **직렬기입 방식:** 예를들어, 사회복지자를 담당할 경우 행정(사복)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.

3. 근무시간

부서원의 평균 출근시간	부서원의 평균 퇴근시간	1일 근무시간	업무가 집중되는 기간
_____시 _____분	_____시 _____분	_____시간 _____분	

주: 정확한 산출은 곤란함. **부서원들이 평균적으로 출근하는 시간**이 있을 것임. 예를 들면 대체적으로 8시 30분이면 출근하고 9시 정도면 퇴근하는 수준이 될 것임. 이 경우 출근시간에 8시 30분 퇴근시간에 9시를 적으면 됨. **1일 근무시간**은 출근하여 퇴근할 때까지의 모든 시간이 아니라 점심과 저녁 그리고 Tea-time 등을 제외한 순수하게 근무하는 시간을 의미함. 예를 들면 9시간 30분 등이 됨. 이 역시 개략적으로 파악할 수밖에 없을 것임. **업무가 집중되는 기간**은 12개월 모두 업무가 지속되는 부서가 있을 수 있고 특정 월에 업무가 집중되는 부서가 있을 수 있음. 만약 10월에서 12월까지 집중된다면 10, 11, 12를 기입하면 됨

4. 기타: 해당 부서의 업무량, 인력규모 등에 대하여 자유롭게 기술

<2. 인력조사표(담당(팀)용)>_팀 2(명칭_____)

1. 부서명: _____ 시·군 읍·면

2. 인력변동 희망사항

담당(팀)명	현 직렬·직급별 인력규모			변동 희망사항 (직렬·직급별 인력규모)			변동 이유
	직렬	직급	인원	직렬	직급	인원	
()팀							

* 증원 또는 감축은 '증' 1, '감' 1, '증' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함

* 필요한만큼 “줄”을 추가하여 기입함.

* **직렬 구분: 행정직(행정, 세무, 사회복지, 전산, 사서 등), 기술직(공업, 농업, 보건, 식품위생 등), 기능직(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)**

* **직렬기입 방식: 예를들어, 사회복지를 담당할 경우 행정(사복)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.**

3. 근무시간

부서원의 평균 출근시간	부서원의 평균 퇴근시간	1일 근무시간	업무가 집중되는 기간
_____시 _____분	_____시 _____분	_____시간 _____분	

주: 정확한 산출은 곤란함. **부서원들이 평균적으로 출근하는 시간**이 있을 것임. 예를 들면 대체적으로 8시 30분이면 출근하고 9시 정도면 퇴근하는 수준이 될 것임. 이 경우 출근시간에 8시 30분 퇴근시간에 9시를 적으면 됨. **1일 근무시간**은 출근하여 퇴근할 때까지의 모든 시간이 아니라 점심과 저녁 그리고 Tea-time 등을 제외한 순수하게 근무하는 시간을 의미함: 예를 들면 9시간 30분 등이 됨. 이 역시 개략적으로 파악할 수밖에 없을 것임. **업무가 집중되는 기간**은 12개월 모두 업무가 지속되는 부서가 있을 수 있고 특정 월에 업무가 집중되는 부서가 있을 수 있음. 만약 10월에서 12월까지 집중된다면 10, 11, 12를 기입하면 됨

4. 기타: 해당 부서의 업무량, 인력규모 등에 대하여 자유롭게 기술

<2. 인력조사표(담당(팀)용)>_팀 3(명칭_____)

1. 부서명: _____ 시·군 읍·면

2. 인력변동 희망사항

담당(팀)명	현 직렬·직급별 인력규모		변동 희망사항 (직렬·직급별 인력규모)			변동 이유
	직렬	직급	인원	직렬	직급	인원
()팀						

* 증원 또는 감축은 '증' 1, '감' 1, '증' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함

* 필요한만큼 "줄"을 추가하여 기입함.

* **직렬 구분:** 행정직(행정, 세무, 사회복지, 전산, 사서 등), 기술직(공업, 농업, 보건, 식품위생 등), 기능직(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)

* **직렬기입 방식:** 예를들어, 사회복지자를 담당할 경우 행정(사복)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.

3. 근무시간

부서원의 평균 출근시간	부서원의 평균 퇴근시간	1일 근무시간	업무가 집중되는 기간
_____시 _____분	_____시 _____분	_____시간 _____분	

주: 정확한 산출은 곤란함. **부서원들이 평균적으로 출근하는 시간**이 있을 것임. 예를 들면 대체적으로 8시 30분이면 출근하고 9시 정도면 퇴근하는 수준이 될 것임. 이 경우 출근시간에 8시 30분 퇴근시간에 9시를 적으면 됨. **1일 근무시간**은 출근하여 퇴근할 때까지의 모든 시간이 아니라 점심과 저녁 그리고 Tea-time 등을 제외한 순수하게 근무하는 시간을 의미함. 예를 들면 9시간 30분 등이 됨. 이 역시 개략적으로 파악할 수밖에 없을 것임. **업무가 집중되는 기간**은 12개월 모두 업무가 지속되는 부서가 있을 수 있고 특정 월에 업무가 집중되는 부서가 있을 수 있음. 만약 10월에서 12월까지 집중된다면 10, 11, 12를 기입하면 됨

4. 기타: 해당 부서의 업무량, 인력규모 등에 대하여 자유롭게 기술

<3. 인력조사표(전직원용)>

1. 부서명: 읍·면 담당(팀) 직렬: 직급: 이름: 담당업무:

2. 근무일수: 10월 1일부터 12월 31일까지 중 실제로 근무한 일수를 의미함(92일간). **A+B는 92일이 되어야 함**

근무일수				비근무일수			
평일	토요일	일요일	공휴일	소계(A)	휴가일수	기타 비근무일수	소계(B)
_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일

3. 2010년 근무일수: 7월 1일부터 12월 31일까지 중 근무한 일수를 의미함(6개월간). **A+B는 184일이 되어야 함**

근무일수				비근무일수			
평일	토요일	일요일	공휴일	소계(A)	휴가일수	기타 비근무일수	소계(B)
_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일

4. 수행업무의 월간 분포도: 2010년도에 수행한 업무의 월별 업무량 비율을 제시하는 것임. 1월부터 12월까지의 합이 100%임

1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	100%

5. 1일 평균업무처리시간: 2010년도 한 해 동안의 평균치를 제시하는 것임. **분을 기준으로** 제시(10월1일부터 12월31일까지 근무 일수를 기준으로 작성)

평일	토요일	일요일	공휴일
1일평균 시간_____분	1일평균_____분	1일평균_____분	1일평균_____분

6. “사회복지 담당 인력 배치(인력의 수, 직렬, 업무분장 등) 및 업무 수행 과정에서 발생하는 어려움이나 개선이 필요한 사항(사
기진작 방안, 고충, 건의사항, 행정직의 사회복지업무 수행관련 등)이 있다면 충분히 말씀해주시기 바랍니다
(행정직 포함, 필히 기재)

〈4. 읍면 사회복지업무담당자 조사표〉

1. 선생님의 전체 근무시간에서 다음 각 업무가 차지하는 비중은 어느 정도인지 기입해 주시기 바랍니다.

또한, 각 업무별 수요를 감안하여, 이를 충분히 수행하기 위해서는 어느정도 시간이 더 필요한지 혹은 현재보다 감소될 수 있다고 생각하시는지 일주일 기준으로 “추가” 혹은 “감소” 한가지를 선택하여 필요시간을 기입해주시기 바랍니다)

수행업무 내용	업무 소요시간 비중		현재 수행시간보다 추가 혹은 감소 필요시간 (1주일 단위)	
			추가 필요시간	감소 필요시간
1) 민원 상담 (내방 및 전화)	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
2) 급여 신청관련 업무 (상담이외 신청접수 행정)	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
3) 방문 상담·찾아가는 서비스	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
4) 지역 자원·서비스 연계/ 단순사례관리	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
5) 지역 복지자원 조사 및 관리	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
6) 자활지원 업무 (근로능력판정 등)	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
7) 본청 위임업무 (통합조사, 관리 등 관련)	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
8) 사업별 복지업무 (노인, 장애인, 아동복지 등 급여신청 이외 업무)	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
9) 지자체 자체복지업무(행사진행 등)	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
10) 기타 행정업무	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
11) 기타(내용: _____)	%		현재 보다 ____시간 추가	____시간 감소
전체	100%			

※ “업무 소요시간 비중”에 수행하지 않는 업무는 “0”으로 기입하시고, 전체 합이 100%가 되는지 확인 부탁드립니다.

※ “추가 필요시간”과 “감소 필요시간”을 2항목 중 1곳에만 기입합니다.

※ “추가 필요 시간”에서는 전체 합을 고려하지 않으셔도 되고, 각 세부직무분야별 (일주일단위) 총 필요시간을 기입하시면 됩니다

※ ‘본청 위임업무’는 「보건복지부의 사회복지통합업무안내」에 읍면동의 업무로 제시되지 않은 업무를 본청의 요청에 의해 수행하는 경우를 의미합니다.

1-1. 현재 선생님께서 담당하고 계신 업무 분야에 대하여, 소요시간을 기준으로 전체 업무 중 차지하는 비중(%)을 기입해 주시기 바랍니다.

수행업무 내용	업무 소요시간 비중
1) 기초생활보장 업무	%
2) 자활지원 업무	%
3) 영유아보육 업무	%
4) 아동·청소년 업무	%
5) 한부모가족 업무	%
6) 장애인복지 업무	%
7) 노인복지 업무	%
8) 사회복지서비스이용권 업무	%
9) 주거복지 업무	%
10) 기타 (내용:)	%
전체	100%

※ 수행하지 않는 업무는 “0”으로 기입하시고, 전체 합이 100%가 되는지 확인 부탁드립니다.

2. 내방 민원과 관련한 질문입니다.

2-1. 복지 민원 담당자는 총 몇 명입니까? 복지직 ()명 + 일반직 ()명

2-2. 선생님께서 처리하는 1주일 평균 민원은 몇 건 정도입니까? 내방민원 ()건 + 전화민원 ()건

2-3. 선생님께서 처리하는 내방민원 중에서 각 민원유형별 민원처리 건수(1주일 기준)와 건별 평균 소요시간을 기입해주시기 바랍니다. 그리고 복지 급여 및 서비스 신청시 충분한 상담을 위하여 필요한 상담시간은 어느 정도입니까?

민원 유형	건수 (1주일 평균)	실제 소요시간 (1건 평균)	적정 상담시간 (1건 평균)
1) 기초보장 급여 신청 민원	건	분	분
2) 기초보장 외 법정 복지급여 및 서비스 신청 민원	건	분	분
3) 서비스 및 자원연계 신청(법정급여 이외)	건	분	분
4) 이의신청 및 불만 민원	건	분	분
5) (단순) 복지관련 안내 및 정보제공	건	분	
6) 기타 민원(증명서 발급 등)	건	분	

3. 방문상담(찾아가는 서비스)와 관련한 질문입니다.

※ 찾아가는서비스란, 복지대상자들의 생활실태 파악 및 욕구 조사를 위해 계획을 수립하여 방문 상담을 실시하는 것을 의미합니다.

3-1. 방문상담(찾아가는 서비스)를 실제 수행하시는 건수(일주일 평균)는 어느 정도입니까, 실제로 필요하지만 수행하고 있지 못한 건수는 어느 정도입니까?

실제 수행 건수(일주일 평균) 건 필요하지만 수행하고 있지 못한 건수 건

3-2. 방문상담(찾아가는 서비스)는 주로 어떤 경우를 대상으로 하고 있습니까?

(_____)

예: 모든 기초보장수급가구, 차상위가구를 포함하여 관리가 필요하다고 판단한 가구, 서비스신청이 들어온 가구, 모든 복지급여 수급가구 등

3-3. '방문상담(찾아가는 서비스)'에 대하여 주요 방문 사유별로, 1주일 평균 건수, 1건당 실제 소요시간, 충분한 업무 수행을 위해 필요한 시간을 분단위로 각각 기입해 주시기 바랍니다.

	건수 (1주일 평균)	실제 소요시간 (1건 평균)	필요 시간 (1건 평균)
1) 신규 복지대상자 발굴(위기가정 발굴 등)	건	분	분
2) (연간계획에 의한) 기초보장수급자 생활실태 파악 및 욕구조사(확인조사)	건	분	분
3) (수시) 기타 복지대상가구 생활실태 파악 및 욕구조사	건	분	분
4) 기타()	건	분	분

※ 기타 복지대상가구는 “기초수급가구” 이외 차상위 이상 장애인, 노인, 소년소녀가장, 한부모 및 조손가정 등을 의미함.

4. 서비스연계(단순 사례관리)와 관련한 질문입니다. 서비스연계(단순 사례관리)가 이루어진 대상자는 월평균 몇 건 정도입니까
(최근 3개월 기준), 그리고 실제로 필요하지만 수행하고 있지 못한 건수는 어느 정도입니까?

실제 수행 건수(월평균)
건

필요하지만 수행하고 있지 못한 건수
건

〈5. 읍면 일반행정업무담당자 조사표〉

1. 선생님의 전체 근무시간에서 다음 각 업무가 차지하는 비중은 어느 정도인지 기입해 주시기 바랍니다.

또한, 각 업무별 수요를 감안하여, 이를 충분히 수행하기 위해서는 어느정도 시간이 더 필요한지 혹은 현재보다 감소되는 것이 바람직하다고 생각하시는지 일주일 기준으로 “추가” 혹은 “감소” 한가지를 선택하여 필요시간을 기입해주시기 바랍니다.)

수행업무 내용	업무 소요시간 비중		현재 수행시간보다 추가 혹은 감소 필요시간 (1주일 단위)	
			추가 필요시간	감소 필요시간
1)총무업무(감사, 보안, 선거관리 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
2)고용관리업무(공공근로, 희망근로 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
3)농업농촌업무(농림진흥, 농산물, 농업기반시설, 농촌환경 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
4)축산업무(축산업진흥, 축산물, 축산기반시설, 재해질병관리 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
5)수산업어촌업무(수산업진흥, 수산물, 수산기반시설 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
6)임업산촌업무(임산물, 산불방지 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
7)가족관계등록업무(등본부 정리, 정정 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
8)주민등록업무	%		___시간 추가	___시간 감소
9)인감업무	%		___시간 추가	___시간 감소
10)제증명(조화, 발급, G4C, 무인발급기 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
11)재난방재(풍수해, 재난복구 등) 및 민방위 업무	%		___시간 추가	___시간 감소
12)지방세관리업무(체납세관리, 지방세 납부 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
13)생활폐기물관리업무(스티커 발급, 분리배출이행과태료부과징수 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
14)업무관련 회의	%		___시간 추가	___시간 감소
15) 기타 행정업무	%		___시간 추가	___시간 감소
전체	100%			

※ “업무 소요시간 비중”에 수행하지 않는 업무는 “0”으로 기입하시고, 전체 **합이 100%가 되는지** 확인 부탁드립니다.

※ “추가 필요시간”과 “감소 필요시간”을 2항목 중 **1곳에만** 기입합니다.

※ “**추가 필요 시간**”에서는 전체 합을 고려하지 않으셔도 되고, 각 세부직무분야별 (일주일단위) 총 필요시간을 기입하시면 됩니다

2. 일반행정민원과 관련한 질문입니다.

2-1. 일반행정민원 담당자는 총 몇 명입니까? ()명

2-2. 선생님께서 처리하는 1주일 평균 민원은 몇 건 정도입니까? ()건

지자체 동 인력실태 조사표

<유의사항>

※ 아래 모든 조사표(5종)를 작성하신 후, 반드시 동 단위로 묶어서 1개의 zip파일로 제출하여 주시기 바랍니다

- zip파일명은 □□시□□구△△동.동장.hwp
- zip파일은 다음 총 4개 파일로 구성
 1. 동장용: 1개 파일 □□시□□구△△동_동장.hwp
 2. 담당/팀장용: 1개 파일에 담당 작성 조사표 모두 취합 □□시□□구△△동_담당.hwp
 3. 전직원용(전직원이 작성한 모든 조사표를 3개 파일로 구분하여 취합)
 - (1) 동 사회복지담당 직원들이 작성한 3조사표+4조사표를 취합 □□시□□구△△동_복지.hwp
 - (2) 동 일반행정담당 직원들이 작성한 3조사표+5조사표를 취합 □□시□□구△△동_일반.hwp

1. 인력조사표(동장용 p.1~2)는 동장이 직접 작성하셔야 합니다
2. 인력조사표(담당(팀)용 p.3 복지, p.4 일반)은 담당(팀장)이 직접 작성하셔야 합니다.
담당(팀)이 없는 경우, 주민생활지원 관련 업무를 수행하는 공무원들을 복지업무팀으로 지칭하며, 다른 업무를 수행하는 경우는 일반업무팀으로 구분하여 조사표를 작성하여 주시기 바랍니다. 담당(팀장)용은 임시로 구성된 팀의 연장자 또는 각 팀에서 동의 행정에 대해서 가장 잘 아는 공무원이 작성해 주시기 바랍니다.
3. 인력조사표(전직원용 p.5~6)는 조사대상에 포함된 동의 전체 구성원이 개별적으로 작성하는 시트입니다.
 - * 담당/팀장님들께서도 작성해주시기 바랍니다(동장님은 제외)
 - * 계약직과 비정규직은 조사표를 작성하지 않습니다.해당부서 구성원 모두 조사표를 작성한 뒤, 업무담당자에 따라 조사표 4 혹은 5와 연결배치, 취합해 주시기 바랍니다.
4. “동 사회복지담당 조사표 p.7~10”는 사회복지업무를 담당하는 전체 구성원이 개별적으로 작성하는 내용입니다.
모든 구성원(팀장 포함)이 조사표를 작성한 뒤, 개인별로 “3. 인력조사표(전직원용)”와 “4. 조사표”가 연결되도록 배치, 취합해 주시기 바랍니다.
5. “동 일반행정담당 조사표 p.11~12”는 일반행정업무를 담당하는 전체 구성원이 개별적으로 작성하는 내용입니다.
모든 구성원(팀장 포함)이 조사표를 작성한 뒤, 개인별로 “3. 인력조사표(전직원용)”와 “5. 조사표”가 연결되도록 배치, 취합해 주시기 바랍니다.

<1. 인력조사표(동장용)>

1. 부서명: _____ 시·군 _____ 동 _____

2. 담당(팀)별 인력규모

담당(팀)명	담당(팀)별 정원	담당(팀)별 현원	정원과 현원의 차이 이유	비고

- ※ 담당(팀)이 있는 경우 팀명을 사용하며, 주민생활지원팀 등 복지를 담당하는 부서를 제외한 팀이 2개 이상인 경우 통합하여 **민원업무팀**으로 통칭함
- ※ 담당(팀)이 구성되어 있지 않은 경우는 복지업무를 수행하는 **복지업무팀**과 복지 이외의 다른 업무를 수행하는 **일반업무팀**으로 구분하여 기입함

3. 인력변동 회망사항: 반드시 담당(팀)별로 기입

담당(팀)명	감축 또는 증원을 희망하는 인원	감축 또는 증원을 희망할 시 직급	감축 또는 증원을 희망할 시 직렬	감축 또는 증원이유
()팀				
()팀				

- ※ 증원 또는 감축은 '증' 1, '감' 1, '증' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함
- ※ 필요한만큼 "줄"을 추가하여 기입함.
- ※ **직렬 구분: 행정직**(행정, 세무, 사회복지, 전산, 사서 등), **기술직**(공업, 농업, 보건, 식품위생 등), **기능직**(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)
- ※ **직렬기입 방식: 예를들어, 사회복지**를 담당할 경우 행정(사복)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.

4. 직급별·직렬별 변동 요청사항: 반드시 팀별로 기입

팀명	현 직렬·직급별 인력규모			변동 희망사항 (직렬·직급별 인력규모)			변동이유
	직렬	직급	인원	직렬	직급	인원	
()팀							
()팀							

※ 증원 또는 감축은 '증' 1, '감' 1, '증' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함

※ 필요한만큼 "줄"을 추가하여 기입함.

※ **직렬 구분:** 행정직(행정, 세무, 사회복지, 진산, 사서 등), 기술직(공연, 농업, 보건, 식품위생 등), 기능직(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)

※ **직렬기입 방식:** 예를들어, 사회복지를 담당할 경우 행정(사복)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.

5. 해당 동 의 인구 수 및 복지대상자 수를 기입해주시기 바랍니다('10년 12월 말 기준).

총 인구 수	총 가구 수	기초생활보장 수급 가구 수	기초노령연금 수급자 수	장애인연금 수급자 수 (차상위 포함)	보육료 지원 대상자 수
_____명	_____가구	_____가구	_____명	_____명	_____명

6. 기타: 공무원 수의 증감과 관련된 내용, 인력진단팀에 바라는 점 등을 자유롭게 기재해주시기 바랍니다.

<2. 인력조사표(담당(팀)용)>_복지

1. 부서명: _____ 시·군 _____ 동 _____

2. 인력변동 희망사항

담당(팀)명	현 직렬·직급별 인력규모				변동 희망사항 (직렬·직급별 인력규모)				변동 이유
	직렬	직급	인원		직렬	직급	인원		
()팀									

* 증원 또는 감축은 '증' 1, '감' 1, '증' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함

* 필요한만큼 "줄"을 추가하여 기입함.

* **직렬 구분:** 행정직(행정, 세무, 사회복지, 전산, 사서 등), 기술직(공업, 농업, 보건, 식품위생 등), 기능직(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)

* **직렬기입 방식:** 예를들어, 사회복지자를 담당할 경우 행정(사복)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.

3. 근무시간

부서원의 평균 출근시간	부서원의 평균 퇴근시간	1일 근무시간	업무가 집중되는 기간
_____시 _____분	_____시 _____분	_____시간 _____분	

주: 정확한 산출은 곤란함. **부서원들이 평균적으로 출근하는 시간**이 있을 것임. 예를 들면 대체적으로 8시 30분이면 출근하고 9시 정도면 퇴근하는 수준이 될 것임. 이 경우 출근시간에 8시 30분 퇴근시간에 9시를 적으면 됨. **1일 근무시간**은 출근하여 퇴근할 때까지의 모든 시간이 아니라 점심과 저녁 그리고 Tea-time 등을 제외한 순수하게 근무하는 시간을 의미함. 예를 들면 9시간 30분 등이 됨. 이 역시 개략적으로 파악할 수밖에 없을 것임. **업무가 집중되는 기간**은 12개월 모두 업무가 지속되는 부서가 있을 수 있고 특정 월에 업무가 집중되는 부서가 있을 수 있음. 만약 10월에서 12월까지 집중된다면 10, 11, 12를 기입하면 됨

4. 기타: 해당 부서의 업무량, 인력규모 등에 대하여 자유롭게 기술

<2. 인력조사표(담당(팀)용)>_일반

1. 부서명: _____ 시·군 _____ 동 _____

2. 인력변동 희망사항

담당(팀)명	현 직렬·직급별 인력규모				변동 희망사항 (직렬·직급별 인력규모)				변동 이유
	직렬	직급	인원		직렬	직급	인원		
()팀									

* 증원 또는 감축은 '증' 1, '감' 1, '증' 2 (7급 1, 6급 1), '감' 2 (7급 1, 6급 1) 등으로 표시함

* 필요한만큼 "줄"을 추가하여 기입함.

* **직렬 구분:** 행정직(행정, 세무, 사회복지, 전산, 사서 등), 기술직(공업, 농업, 보건, 식품위생 등), 기능직(토목, 건축, 통신, 기계, 보건, 위생, 사무보조, 조무 등)

* **직렬기입 방식:** 예를들어, 사회복지를 담당할 경우 행정(사복)으로 기입, 공업을 담당할 경우 기술(공업)으로 기입함.

3. 근무시간

부서원의 평균 출근시간	부서원의 평균 퇴근시간	1일 근무시간	업무가 집중되는 기간
_____시 _____분	_____시 _____분	_____시간 _____분	

주: 정확한 산출은 곤란함. **부서원들이 평균적으로 출근하는 시간**이 있을 것임. 예를 들면 대체적으로 8시 30분이면 출근하고 9시 정도면 퇴근하는 수준이 될 것임. 이 경우 출근시간에 8시 30분 퇴근시간에 9시를 적으면 됨. **1일 근무시간**은 출근하여 퇴근할 때까지의 모든 시간이 아니라 점심과 저녁 그리고 Tea-time 등을 제외한 순수하게 근무하는 시간을 의미함. 예를 들면 9시간 30분 등이 됨. 이 역시 개략적으로 파악할 수밖에 없을 것임. **업무가 집중되는 기간**은 12개월 모두 업무가 지속되는 부서가 있을 수 있고 특정 월에 업무가 집중되는 부서가 있을 수 있음. 만약 10월에서 12월까지 집중된다면 10, 11, 12를 기입하면 됨

4. 기타: 해당 부서의 업무량, 인력규모 등에 대하여 자유롭게 기술

<3. 인력조사표(전직원용)>

1. 부서명: _____ 동 _____ 담당(팀) _____ 직렬: _____ 직급: _____ 이름: _____ 담당업무: _____

2. 근무일수: 10월 1일부터 12월 31일까지 중 실제로 근무한 일수를 의미함(92일간). **A+B는 92일이 되어야 함**

근무일수				비근무일수			
평일	토요일	일요일	공휴일	소계(A)	휴가일수	기타 비근무일수	소계(B)
_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일

3. 2010년 근무일수: 7월 1일부터 12월 31일까지 중 근무한 일수를 의미함(6개월간). **A+B는 184일이 되어야 함**

근무일수				비근무일수			
평일	토요일	일요일	공휴일	소계(A)	휴가일수	기타 비근무일수	소계(B)
_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일	_____일

4. 수행업무의 월간 분포도: 2010년도에 수행한 업무의 월별 업무량 비율을 제시하는 것임. 1월부터 12월까지의 합이 100%임

1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%	100%

5. 1일 평균업무처리시간: 2010년도 한 해 동안의 평균치를 제시하는 것임. **분을 기준으로 작성**
를 기준으로 작성)

평일	토요일		일요일		공휴일
1일 평균 시간 _____분	1일 평균 _____분		1일 평균 _____분		1일 평균 _____분

6. “사회복지 담당 인력 배치(인력의 수, 직렬, 업무분장 등) 및 업무 수행 과정에서 발생하는 어려움이나 개선이 필요한 사항(사
기진작 방안, 고충, 건의사항, 행정직의 사회복지업무 수행관련 등)이 있다면 충분히 말씀해주시기 바랍니다
(행정직 포함, 필히 기재)

〈4. 동 사회복지업무담당자 조사표〉

1. 선생님의 전체 근무시간에서 다음 각 업무가 차지하는 비중은 어느 정도인지 기입해 주시기 바랍니다.

또한, 각 업무별 수요를 감안하여, 이를 충분히 수행하기 위해서는 어느정도 시간이 더 필요한지 혹은 현재보다 감소될 수 있다고 생각하시는지 일주일 기준으로 “추가” 혹은 “감소” 한가지를 선택하여 필요시간을 기입해주시기 바랍니다)

수행업무 내용	업무 소요시간 비중		현재 수행시간보다 추가 혹은 감소 필요시간 (1주일 단위)	
			추가 필요시간	감소 필요시간
1) 민원 상담 (내방 및 전화)	%		___시간 추가	___시간 감소
2) 급여 신청관련 업무 (상담이외 신청접수 행정)	%		___시간 추가	___시간 감소
3) 방문 상담·찾아가는 서비스	%		___시간 추가	___시간 감소
4) 지역 자원·서비스 연계/ 단순사례관리	%		___시간 추가	___시간 감소
5) 지역 복지자원 조사 및 관리	%		___시간 추가	___시간 감소
6) 자활지원 업무 (근로능력판정 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
7) 본청 위임업무 (통합조사, 관리 등 관련)	%		___시간 추가	___시간 감소
8) 사업별 복지업무 (노인, 장애인, 아동복지 등 급여신청 이외 업무)	%		___시간 추가	___시간 감소
9) 지자체 자체복지업무 (행사진행 등)	%		___시간 추가	___시간 감소
10) 기타 행정업무	%		___시간 추가	___시간 감소
11) 기타(내용: _____)	%		___시간 추가	___시간 감소
전체	100%			

※ “업무 소요시간 비중”에 수행하지 않는 업무는 “0”으로 기입하시고, 전체 합이 100%가 되는지 확인 부탁드립니다.

※ “추가 필요시간”과 “감소 필요시간”을 2항목 중 1곳에만 기입합니다.

※ “추가 필요 시간”에서는 전체 합을 고려하지 않으셔도 되고, 각 세부직무분야별 (일주일단위) 추가 필요시간을 기입하시면 됩니다

※ ‘본청 위임업무’는 「보건복지부의 사회복지통합업무안내」에 읍면동의 업무로 제시되지 않은 업무를 본청의 요청에 의해 수행하는 경우를 의미합니다.

1-1. 현재 선생님께서 담당하고 계신 업무 분야에 대하여, 소요시간을 기준으로 전체 업무 중 차지하는 비중(%)을 기입해 주시기 바랍니다.

수행업무 내용	업무 소요시간 비중
1) 기초생활보장 업무	%
2) 자활지원 업무	%
3) 영유아보육 업무	%
4) 아동·청소년 업무	%
5) 한부모가족 업무	%
6) 장애인복지 업무	%
7) 노인복지 업무	%
8) 사회복지서비스이용권 업무	%
9) 주거복지 업무	%
10) 기타 (내용:)	%
전체	100%

※ 수행하지 않는 업무는 “0”으로 기입하시고, 전체 합이 100%가 되는지 확인 부탁드립니다.

2. 내방 민원과 관련한 질문입니다.

2-1. 복지 민원 담당자는 총 몇 명입니까? 복지직 ()명 + 일반직 ()명

2-2. 선생님께서 처리하는 1주일 평균 민원은 몇 건 정도입니까? 내방민원 ()건 + 전화민원 ()건

2-3. 선생님께서 처리하는 내방민원 중에서 각 민원유형별 민원처리 건수(1주일 기준)와 건별 평균 소요시간을 기입해주시기 바랍니다. 그리고 복지 급여 및 서비스 신청시 충분한 상담을 위하여 필요한 상담시간은 어느 정도입니까?

민원 유형	건수 (1주일 평균)	실제 소요시간 (1건 평균)	적정 상담시간 (1건 평균)
1) 기초보장 급여 신청 민원	건	분	분
2) 기초보장 외 법정 복지급여 및 서비스 신청 민원	건	분	분
3) 서비스 및 자원연계 신청(법정급여 이외)	건	분	분
4) 이의신청 및 불만 민원	건	분	분
5) (단순) 복지관련 안내 및 정보제공	건	분	
6) 기타 민원(증명서 발급 등)	건	분	

3. 방문상담(찾아가는 서비스)와 관련한 질문입니다.

※ 찾아가는서비스란, 복지대상자들의 생활실태 파악 및 욕구 조사를 위해 계획을 수립하여 방문 상담을 실시하는 것을 의미합니다.

3-1. 방문상담(찾아가는 서비스)를 실제 수행하시는 건수(일주일 평균)는 어느 정도입니까, 실제로 필요하지만 수행하고 있지 못한 건수는 어느 정도입니까?

실제 수행 건수(일주일 평균) 건 필요하지만 수행하고 있지 못한 건수 건

3-2. 방문상담(찾아가는 서비스)는 주로 어떤 경우를 대상으로 하고 있습니까?

(_____)

예: 모든 기초보장수급가구, 차상위가구를 포함하여 관리가 필요하다고 판단한 가구, 서비스신청이 들어온 가구, 모든 복지급여 수급가구 등

3-3. '방문상담(찾아가는 서비스)'에 대하여 주요 방문 사유별로, 1주일 평균 건수, 1건당 실제 소요시간, 충분한 업무 수행을 위해 필요한 시간을 분단위로 각각 기입해 주시기 바랍니다.

	건수 (1주일 평균)	실제 소요시간 (1건 평균)	필요 시간 (1건 평균)
1) 신규 복지대상자 발굴(위기가정 발굴 등)	건	분	분
2) (연간계획에 의한) 기초보장수급자 생활실태 파악 및 욕구조사(확인조사)	건	분	분
3) (수시) 기타 복지대상가구 생활실태 파악 및 욕구조사	건	분	분
4) 기타()	건	분	분

※ 기타 복지대상가구는 “기초수급가구” 이외 차상위 이상 장애인, 노인, 소년소녀가장, 한부모 및 조손가정 등을 의미함.

4. 서비스연계(단순 사례관리)와 관련한 질문입니다. 서비스연계(단순 사례관리)가 이루어진 대상자는 월평균 몇 건 정도입니까
(최근 3개월 기준), 그리고 실제로 필요하지만 수행하고 있지 못한 건수는 어느 정도입니까?

실제 수행 건수(월평균)

필요하지만 수행하고 있지 못한 건수

〈5. 동 일반행정업무담당자 조사표〉

1. 선생님의 전체 근무시간에서 다음 각 업무가 차지하는 비중은 어느 정도인지 기입해 주시기 바랍니다.

또한, 각 업무별 수요를 감안하여, 이를 충분히 수행하기 위해서는 어느정도 시간이 더 필요한지 혹은 현재보다 감소되는 것이 바람직하다고 생각하십니까 일주일 기준으로 “추가” 혹은 “감소” 한가지를 선택하여 필요시간을 기입해주시기 바랍니다.)

수행업무 내용	업무 소요시간 비중	현재 수행시간보다 추가 혹은 감소 필요시간 (1주일 단위)	
		추가 필요시간	감소 필요시간
1) 총무업무(감사, 보안, 선거관리 등)	%	___시간 추가	___시간 감소
2) 고용관리업무(공공근로, 희망근로 등)	%	___시간 추가	___시간 감소
3) 주민자치센터관리업무	%	___시간 추가	___시간 감소
4) 농림축산수산업무(농업기반시설, 재해질병관리, 산불방지 등)	%	___시간 추가	___시간 감소
5) 가족관계등록업무(등록부 정리, 정정 등)	%	___시간 추가	___시간 감소
6) 주민등록업무	%	___시간 추가	___시간 감소
7) 인감업무	%	___시간 추가	___시간 감소
8) 제증명(조회, 발급, G4C, 무인발급기 등)	%	___시간 추가	___시간 감소
9) 재난방재(풍수해, 재난복구 등) 및 민방위 업무	%	___시간 추가	___시간 감소
10) 지방세관리업무(체납세관리, 지방세 납부 등)	%	___시간 추가	___시간 감소
11) 생활폐기물관리업무(스티커 발급, 분리배출이행과태료부과징수 등)	%	___시간 추가	___시간 감소
12) 업무관련 회의	%	___시간 추가	___시간 감소
13) 기타 행정업무	%	___시간 추가	___시간 감소
전체	100%		

※ “업무 소요시간 비중”에 수행하지 않는 업무는 “0”으로 기입하시고, 전체 합이 100%가 되는지 확인 부탁드립니다.

※ “추가 필요시간”과 “감소 필요시간”을 2항목 중 1곳에만 기입합니다.

※ “추가 필요 시간”에서는 전체 합을 고려하지 않으셔도 되고, 각 세부직무분야별 (일주일단위) 총 필요시간을 기입하시면 됩니다

2. 일반행정민원과 관련한 질문입니다.

2-1. 일반행정민원 담당자는 총 몇 명입니까? ()명

2-2. 선생님께서 처리하는 1주일 평균 민원은 몇 건 정도입니까? ()건

2. 조사대상 지자체의 기본 인력 현황

〈부록표 2-1〉 조사대상 시군구 본청 공무원 정원, 현원 및 과결원 현황(2010년 12월말 기준)

(단위: 명)

구 분	총 정·현원(N=53)			일반직 ¹⁾ 전체(N=53)			사회복지직(N=53)		
	평균	최대값	최소값	평균	최대값	최소값	평균	최대값	최소값
정 원	914.96 (598.30)	3,863	428	732.62 (483.79)	3,139	376	46.64 (30.82)	180	13
현 원	913.43 (592.14)	3,810	424	729.40 (477.55)	3,101	371	46.60 (31.31)	177	17
과결원	-1.53 (33.41)	114	-93	-3.32 (30.94)	95	-92	-0.04 (7.95)	46	-11

주: 1) 기능직, 별정직, 계약직 제외한 일반직 정·현원(일반직 중 연구직, 지도직도 제외)

2) 괄호 안은 표준편차임.

〈부록표 2-2〉 조사대상 시군구 본청 사회복지담당 공무원 연도별 정원

(단위: 명, %)

구 분	총 정원		사회복지담당공무원 ¹⁾							
			전체		사회복지직		행정직		기타	
	평균	비중	평균	비중	평균	비중	평균	비중	평균	비중
'05.12.31	919.8 (579.13)	100.0%	81.3 (102.06)	8.8%	40.5 (26.79)	4.4%	32.2 (86.69)	3.5%	9.4 (35.32)	1.0%
'06.12.31	933.2 (588.68)	100.0%	88.7 (103.2)	9.5%	43.2 (27.58)	4.6%	32.9 (87.06)	3.5%	12.7 (40.43)	1.4%
'07.12.31	945.9 (597.85)	100.0%	93.7 (109.45)	9.9%	45.1 (29.63)	4.8%	37.3 (88.96)	3.9%	13.6 (44.2)	1.4%
'08.12.31	917.8 (593.03)	100.0%	96.9 (108.15)	10.6%	45.3 (29.6)	4.9%	37.0 (88.91)	4.0%	13.7 (45.17)	1.5%
'09.12.31	914.7 (591.34)	100.0%	96.0 (109.21)	10.5%	44.3 (30.15)	4.8%	38.3 (89.34)	4.2%	14.6 (46.07)	1.6%
'10.12.31	915.0 (598.3)	100.0%	109.2 (115.7)	11.9%	46.6 (30.82)	5.1%	45.6 (89.03)	5.0%	16.3 (46.89)	1.8%

주: 1) 보건, 위생 담당 인원은 제외

2) 괄호 안은 표준편차임.

〈부록표 2-3〉 조사대상 읍면동 일반행정·민원담당 및 복지담당 공무원 정원(2010년 12월말 기준)

(단위: 명)

구분	총정원	일반행정· 민원담당	사회복지담당			
			계	사회복지직	행정직	기타
총계	206.1 (140.67)	163.0 (113.93)	45.5 (33.39)	26.0 (18.77)	15.0 (16.77)	4.6 (9.59)
비중	100.0%	79.1%	22.1%	12.6%	7.3%	2.2%

주: 괄호 안은 표준편차임

〈부록표 2-4〉 조사대상 시군구 본청 일반직 및 복지직 직급별 정원(2010년 12월 31일 기준)

(단위:명, %)

직 급	일반직 ¹⁾ 전체 (N=52)		사회복지직 (N=52)		비고 (복수직 사회복지 정원 ³⁾)
	평균	비율	평균	비율	평균
계	732.6 (483.79)	100.0	46.6 (30.82)	100.0	36.9 (41.48)
4급이상	6.7 (5.14)	0.9	0.0 ²⁾ (.19)	0.1	0.4 (0.5)
5급	46.8 (30.78)	6.4	0.5 (1.34)	1.0	3.0 (4.37)
6급	182.4 (124.51)	24.9	4.9 (4.05)	10.6	12.4 (14.97)
7급	231.7 (150.36)	31.6	15.5 (9.74)	33.3	8.0 (14.27)
8급	187.2 (124.09)	25.5	14.0 (9.62)	30.0	6.0 (9.48)
9급	84.4 (59.15)	11.5	12.2 (11.01)	26.1	5.0 (5.37)

주: 1) 기능직, 별정직, 계약직 제외한 일반직 정·현원(일반직 중 연구직, 지도직도 제외)

2) 4급 이상 사회복지직 평균 정원은 0.04명임.

3) 괄호 안은 표준편차임

〈부록표 2-5〉 조사대상 지자체의 공무원 직군 및 직렬별 평균 승진 소요 연수

(단위: 년)

구분		5급←6급			6급←7급			7급←8급			8급←9급		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
행정	행정직	12.4 (2.12)	12.3 (2.55)	12.5 (2.38)	10.0 (2.49)	9.9 (1.75)	10.3 (1.99)	4.2 (1.64)	4.3 (1.45)	4.0 (1.21)	2.5 (0.61)	3.0 (0.52)	3.0 (0.63)
	사회복지직	7.4 (5.57)	4.3 (3.79)	4.3 (3.79)	7.3 (2.08)	7.6 (2.17)	8.1 (2.60)	4.3 (1.45)	4.6 (1.33)	5.0 (1.48)	2.9 (1.29)	3.2 (0.94)	3.4 (0.96)
기술직		11.5 (3.25)	12.3 (3.86)	13.5 (3.57)	10.6 (2.28)	10.6 (2.59)	11.8 (2.36)	5.1 (1.66)	4.3 (1.48)	4.6 (1.40)	2.6 (0.48)	2.8 (0.50)	3.0 (0.56)

주: 괄호 안은 표준편차임

〈부록표 2-6〉 조사대상 지자체 공무원의 직군 및 직렬별 평균 승진 소요 연수

(단위: 년)

구분			5급←6급			6급←7급			7급←8급			8급←9급		
			평균	최대값	최소값	평균	최대값	최소값	평균	최대값	최소값	평균	최대값	최소값
행정	행정직	2008	12.4	17.0	8.2	10	13.8	5.3	4.2	8.0	3.0	2.5	8.0	2.0
		2009	12.3	20.0	8.9	9.9	14.6	5.5	4.3	8.0	3.0	3.0	4.1	2.0
		2010	12.5	17.7	8.1	10.3	15.0	6.1	4.0	10.0	3.0	3.0	4.0	2.0
	사회복지직	2008	7.4	15.6	6.2	7.3	11.2	3.9	4.3	8.0	3.0	2.9	6.7	2.0
		2009	4.3	7.0	6.0	7.6	9.7	4.0	4.6	8.0	3.0	3.2	6.0	2.0
		2010	4.3	7.0	6.0	8.1	10.9	5.5	5.0	8.0	3.0	3.4	5.7	2.0
기술직	2008	11.5	17.0	6.2	10.6	16.7	4.4	5.1	9.0	3.0	2.6	4.1	2.0	
	2009	12.3	17.3	8.0	10.6	14.8	5.7	4.3	10.0	3.0	2.8	4.0	2.0	
	2010	13.5	21.5	6.0	11.8	16.3	7.0	4.6	8.6	3.0	3.0	4.1	2.0	

〈부록표 2-7〉 조사대상 지자체의 직군 및 직렬별 평균 근무 연수(2010.12.31 현재)

(단위: 명)

구분	계	5년 이하	6년~10년	11년~15년	16년~20년	21년~25년	26년~30년	31년 이상
행정직 (N=51)	395.6 (253.10)	96.6 (54.96)	51.5 (57.95)	29.1 (28.21)	78.6 (57.17)	57.2 (52.61)	37.4 (33.53)	45.3 (39.50)
	47.3 (31.53)	15.9 (12.79)	17.0 (11.29)	5.2 (8.51)	7.1 (10.31)	1.5 (2.73)	0.3 (0.88)	0.1 (0.36)
기술직 (N=53)	251.3 (174.66)	60.8 (52.13)	38.4 (35.00)	28.8 (17.90)	56.0 (43.51)	27.8 (21.68)	23.1 (20.31)	16.4 (15.58)

주: 괄호 안은 표준편차임

〈부록표 2-8〉 조사대상 지자체의 여성공무원 평균 근무 인원 및 비중(2010.12.31 현재)

(단위: 명, %)

전체 공무원			복지직공무원		
총 인원 (N=52)	여성 인원 (N=52)	여성 공무원의 비중	총 인원 (N=52)	여성 인원 (N=52)	여성 공무원의 비중
902.6 (584.16)	332.5 (239.40)	36.8%	48.2 (31.97)	36.3 (26.39)	75.3%

주: 괄호 안은 표준편차임

〈부록표 2-9〉 조사대상 지자체의 육아휴직 현황 및 비중(2010.12.31 현재)

(단위: 명, %)

전체 공무원			복지직공무원		
총 인원 (N=52)	육아휴직 인원 (N=52)	육아휴직자의 비중	총 인원 (N=52)	육아휴직 인원 (N=49)	육아휴직자의 비중
878.4 (593.13)	24.1 (24.22)	2.7%	46.6 (32.08)	4.0 (4.43)	8.6%

주: 괄호 안은 표준편차임

〈부록표 2-10〉 조사대상 지자체의 사회복지직 공무원 결원 현황(2010.12.31 현재)

(단위: 명)

계 (N=34)	결원 사유					
	육아휴직 (N=34)	질병휴직 (N=34)	부모봉양휴직 (N=34)	교육휴직 (N=34)	사직 (N=34)	기 타 (N=34)
4.9 (3.96)	3.2 (3.22)	0.3 (0.59)	0.1 (0.24)	0.0 (0.17)	0.1 (0.38)	1.1 (2.20)

주: 괄호 안은 표준편차임