

지자체 복지 인력 현황 분석 및 수급방안 연구



강혜규·함영진·이정은·하태정·이주민
김보영·김이배·최지선

【책임연구자】

강혜규 한국보건사회연구원 선임연구위원

【주요저서】

사회보장부문의 서비스 전달체계 연구: 맞춤형 서비스를 위한 통합성 분석을 중심으로

한국보건사회연구원, 2016(공저)

지역사회보장지표 개발 및 지역간 균형발전지원체계 마련 연구

보건복지부·한국보건사회연구원, 2015(공저)

사회보장사업 실태조사 및 유사중복 조정 방안 연구

보건복지부·한국보건사회연구원, 2015(공저)

【공동연구진】

함영진 한국보건사회연구원 연구위원

이정은 한국보건사회연구원 전문연구원

하태정 한국보건사회연구원 전문연구원

이주민 한국보건사회연구원 연구원

김보영 영남대학교 교수

김이배 광주복지재단 선임연구원

최지선 한국보건복지인력개발원 교수

목 차

제1장 서 론	1
제1절 연구의 배경 및 필요성	3
제2절 연구의 내용 및 방법	6
제2장 지자체 복지행정의 현황과 인력 정책 변화의 필요성	5..... 1
제1절 지자체 인력 운용의 법적 근거와 관련정책	7..... 1
제2절 지자체 복지인력의 현황과 인력 운용 개선의 필요성	5..... 2
제3장 지자체 복지행정 직무 수행 실태 분석	9... 3
제1절 읍면동 주민센터	14
제2절 시·군·구 본청	79
1. 시·군·구 본청 조사 개요	79
2. 복지정책 및 기획 영역	8
3. 통합조사 영역	18
4. 통합관리 영역	12
5. 기초생활보장(긴급복지, 주거복지, 융자금, 의료급여 포함) 영역	3...7... 1
6. 자활 영역	203
7. 희망복지지원(통합사례관리 포함) 영역	222
8. 장애인 영역	26
9. 노인(장사업무 포함) 영역	22
10. 보육 영역	291
11. 아동·드림스타트 영역	9
12. 청소년 영역	35
13. 여성·가족다문화 영역	7
14. 복지시설 영역	35
15. 시군구 본청의 직무실태 및 인력운용 현황 종합	114

제4장 지자체 복지 인력의 증원 규모 분석	734
제1절 읍면동 복지담당인력 수급 추계	931
제2절 시군구 본청 복지담당인력 수급 추계	464
제5장 지자체 복지 인력 운용 방안	91
제1절 복지 인력의 채용 및 확충	14
제2절 복지 인력의 배치-진보 및 승진-보상	284
제3절 복지 인력의 역량 개발	6
제6장 결 론	513
제1절 주요 연구 결과	5
제2절 정책 제언	55
참고문헌	531

표 목차

<표 1-1-1> 지자체 복지담당공무원 현황(2014년 기준)	4
<표 1-2-1> 지자체 복지 직무수행 실태조사의 조사 유형 및 조사 대상	2
<표 1-2-2> 지자체 복지 직무 실태조사 내용	4
<표 2-1-1> 정부 조직관련 법령 현황(2016년 기준)	8
<표 2-2-1> 사회복지직 공무원 증원 추이	5
<표 2-2-2> 시도 및 시군구청 복지인력 증원 비교	6
<표 2-2-3> 지자체 복지인력 채용 추이	7
<표 2-2-4> 복지인력 확충관련 정책 결정 경과	7
<표 2-2-5> 지자체 사회복지비 비중	8
<표 2-2-6> 지자체 사회복지예산의 변화 추이	9
<표 2-2-7> 주요 복지전달체계 개편 정책의 추이	9
<표 2-2-8> 시군구 본청의 팀 설치 및 인력 배치 현황	10
<표 2-2-9> 지자체 복지행정의 주요 기능 및 담당부서 현황	1
<표 2-2-10> 복지전달체계의 중점 개편 영역과 향후 과제	3
<표 2-2-11> 아동복지 관련 강화 필요 업무	5
<표 2-2-12> 건강보험료 및 소득인정액 기준 수급판정 선정방식 비교	7
<표 3-1-1> 읍면동 복지허브화 전달체계 설치모형별 복지업무 담당팀 업무 분장	3
<표 3-1-2> 읍면동 회수 현황	4
<표 3-1-3> 읍면동 응답자 특성	5
<표 3-1-4> 읍면동 복지담당 인력 현원	7
<표 3-1-5> 읍면동 복지허브화 실시 여부에 따른 복지담당 인력 현원	8
<표 3-1-6> 읍면동 복지허브화 실시 여부에 따른 복지업무 담당 공무원 현원	8
<표 3-1-7> 읍면동 전체 인력 및 복지담당인력 현원	9
<표 3-1-8> 읍면동 내 그 외 직렬인 복지담당공무원의 직렬별 현황	1
<표 3-1-9> 읍면동 복지담당공무원 직렬별 현원 대비 경력별 비중: 지자체 유형	3
<표 3-1-10> 읍면동 복지담당공무원 직렬별 현원 대비 경력별 비중: 복지허브화 유형	3
<표 3-1-11> 읍면동 사회복지담당공무원 결원 사유	4
<표 3-1-12> 읍면동 복지담당인력의 일주일 평균 초과근무시간	5
<표 3-1-13> 읍면동 주민센터의 복지 업무 유형 구분 및 세부 내용	6
<표 3-1-14> 읍면동 복지업무별 업무 비중 및 업무별 난이도: 전체	8

〈표 3-1-15〉 읍면동 복지업무의 실제 업무 비중: 지자체 유형별 비교	9	5
〈표 3-1-16〉 읍면동 복지업무의 실제 업무 비중: 복지허브화 유형별 비교	9	5
〈표 3-1-17〉 읍면동 복지업무의 이상적인 업무 비중: 지자체 유형별 비교	0	6
〈표 3-1-18〉 읍면동 복지업무의 이상적인 업무 비중: 복지허브화 유형별 비교	1	6
〈표 3-1-19〉 읍면동 복지업무의 업무별 난이도: 지자체 유형별 비교	2	6
〈표 3-1-20〉 읍면동 복지업무의 업무별 난이도: 복지허브화 유형별 비교	2	6
〈표 3-1-21〉 읍면동 복지업무의 세부업무 단위별 일주일 평균 수행 건수 및 시간, 수요 대비 실제 대응 비율: 전체	4	6
〈표 3-1-22〉 읍면동 복지업무의 일주일 업무량: 지자체 유형	8	6
〈표 3-1-23〉 읍면동 복지업무의 일주일 업무량: 복지허브화 유형	8	6
〈표 3-1-24〉 읍면동 복지업무의 건당 실제 소요시간: 지자체 유형	9	6
〈표 3-1-25〉 읍면동 복지업무의 건당 실제 소요시간: 복지허브화 유형	0	7
〈표 3-1-26〉 읍면동 복지업무의 건당 추가 필요시간: 지자체 유형	1	7
〈표 3-1-27〉 읍면동 복지업무의 건당 추가 필요시간: 복지허브화 유형	1	7
〈표 3-1-28〉 읍면동 복지업무의 수요 대비 실제 대응 비율: 지자체 유형	2	7
〈표 3-1-29〉 읍면동 복지업무의 수요 대비 실제 대응 비율: 복지허브화 유형별	3	7
〈표 3-1-30〉 읍면동 복지업무별 적정 담당인력	4	7
〈표 3-1-31〉 읍면동 복지업무의 세부업무 단위별 적정 담당인력: 전체	5	7
〈표 3-1-32〉 읍면동 복지담당인력 업무 중 타부서 수행이 적절한 업무 및 이관 적합 부서 또는 기관 ..	8	
〈표 3-1-33〉 인력확충 방안의 시급성에 대한 동의 정도: 지자체 유형	2	8
〈표 3-1-34〉 인력확충 방안의 시급성에 대한 동의 정도: 복지허브화 유형	2	8
〈표 3-1-35〉 공무원 역량 개발, 유지 방안의 시급성에 대한 동의 정도: 지자체 유형	3	8
〈표 3-1-36〉 공무원 역량 개발, 유지 방안의 시급성에 대한 동의 정도: 복지허브화 유형	3	8
〈표 3-1-37〉 공무원 배치관련 제도 개선의 시급성에 대한 동의 정도: 지자체 유형	4	8
〈표 3-1-38〉 공무원 배치관련 제도 개선의 시급성에 대한 동의 정도: 복지허브화 유형	4	8
〈표 3-1-39〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 인력 채용 관련	5	8
〈표 3-1-40〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 배치, 전보 관련	6	8
〈표 3-1-41〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 승진, 보상 관련	7	8
〈표 3-1-42〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 역량 개발 관련	7	8
〈표 3-1-43〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 조직구조 관련	8	8
〈표 3-1-44〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 업무분장 관련	9	8
〈표 3-2-1-1〉 업무 유형 및 세부 내용	9	9

〈표 3-2-1-2〉	시군구 본청 응답 현황: 시도별	0·0·1
〈표 3-2-1-3〉	시군구 본청 응답 현황: 지역유형별	1·0·1
〈표 3-2-1-4〉	시군구 본청 응답 현황: 업무영역과 지역유형별	2·0·1
〈표 3-2-2-1〉	복지정책 및 기획 영역 소속팀 현원	0·1·1
〈표 3-2-2-2〉	복지정책 및 기획 영역 근무 인력 현황	1·1·1
〈표 3-2-2-3〉	복지정책 및 기획 영역 희망 증감인력 현황	2·1·1
〈표 3-2-2-4〉	복지정책 및 기획 영역 결원 현황	3·1·1
〈표 3-2-2-5〉	복지정책 및 기획 영역 결원 사유	3·1·1
〈표 3-2-2-6〉	복지정책 및 기획 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	4·1·1
〈표 3-2-2-7〉	복지정책 및 기획 영역 업무비중 현황(1년 기준)	5·1·1
〈표 3-2-2-8〉	복지정책 및 기획 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	6·1·1
〈표 3-2-2-9〉	복지정책 및 기획 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	7·1·1
〈표 3-2-2-10〉	복지정책 및 기획 영역 업무별 적정담당인력	9·1·1
〈표 3-2-2-11〉	복지정책 및 기획 영역 강화 필요 업무	0·2·1
〈표 3-2-2-12〉	복지정책 및 기획 영역 업무별 소요시간	2·2·1
〈표 3-2-2-13〉	복지정책 및 기획 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	5·2·1
<표 3-2-3-1>	통합조사관련 검토 서류 목록	2·3·1
<표 3-2-3-2>	소득평가액, 재산의 소득환산액, 소득환산율	4·3·1
〈표 3-2-3-3〉	통합조사 영역 소속팀 현원	5·3·1
〈표 3-2-3-4〉	통합조사 영역의 인력 현황	6·3·1
〈표 3-2-3-5〉	통합조사 영역 희망 증감인력 현황	7·3·1
〈표 3-2-3-6〉	통합조사 영역 결원 현황	8·3·1
〈표 3-2-3-7〉	통합조사 영역 결원 사유	8·3·1
〈표 3-2-3-8〉	통합조사 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	9·3·1
〈표 3-2-3-9〉	통합조사 영역 업무비중 현황(1년 기준)	0·4·1
〈표 3-2-3-10〉	통합조사 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	1·4·1
〈표 3-2-3-11〉	통합조사 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	2·4·1
〈표 3-2-3-12〉	통합조사 영역 업무별 적정담당인력	3·4·1
〈표 3-2-3-13〉	통합조사 영역 강화 필요 업무	4·4·1
〈표 3-2-3-14〉	통합조사 영역 업무별 소요시간	6·4·1
〈표 3-2-3-15〉	통합조사 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	8·4·1

〈표 3-2-4-1〉 통합관리 영역 소속팀 현원	7·5·1
〈표 3-2-4-2〉 통합관리 영역 인력 현황	8·5·1
〈표 3-2-4-3〉 통합관리 영역 희망 증감인력 현황	9·5·1
〈표 3-2-4-4〉 통합관리 영역 결원 현황	9·5·1
〈표 3-2-4-5〉 통합관리 영역 결원 사유	0·6·1
〈표 3-2-4-6〉 통합관리 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	1·6·1
〈표 3-2-4-7〉 통합관리 영역 업무비중 현황(1년 기준)	2·6·1
〈표 3-2-4-8〉 통합관리 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	2·6·1
〈표 3-2-4-9〉 통합관리 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	3·6·1
〈표 3-2-4-10〉 통합관리 영역 업무별 적정담당 인력	4·6·1
〈표 3-2-4-11〉 통합관리 영역 강화 필요 업무	5·6·1
〈표 3-2-4-12〉 통합관리 영역 업무별 소요시간	7·6·1
〈표 3-2-4-13〉 통합관리 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	0·7·1
<표 3-2-5-1> 기초생활보장 영역 세부업무 내역	4·7·1
<표 3-2-5-2> 긴급복지제도 지원내용	5·7·1
<표 3-2-5-3> 취약계층에 대한 주거지원 프로그램	7·7·1
〈표 3-2-5-4〉 기초생활보장 영역 소속팀 현원	0·8·1
〈표 3-2-5-5〉 기초생활보장 영역 인력 현황	1·8·1
〈표 3-2-5-6〉 기초생활보장 영역 희망 증감인력 현황	2·8·1
〈표 3-2-5-7〉 기초생활보장 영역 결원 현황	2·8·1
〈표 3-2-5-8〉 기초생활보장 영역 결원 사유	3·8·1
〈표 3-2-5-9〉 기초생활보장 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	4·8·1
〈표 3-2-5-10〉 기초생활보장 영역 업무비중 현황(1년 기준)	4·8·1
〈표 3-2-5-11〉 기초생활보장 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	5·8·1
〈표 3-2-5-12〉 기초생활보장 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	6·8·1
〈표 3-2-5-13〉 기초생활보장 영역 업무별 적정담당인력	7·8·1
〈표 3-2-5-14〉 기초생활보장 영역 강화 필요 업무	8·8·1
〈표 3-2-5-15〉 기초보장 영역 업무별 소요시간	0·9·1
〈표 3-2-5-16〉 기초생활보장 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	5·9·1
<표 3-2-6-1> 자활 영역 세부업무 내역	4·0·2
〈표 3-2-6-2〉 자활영역 소속팀 현원	7·0·2

〈표 3-2-6-3〉 자활 영역 인력 현황	8·0·2
〈표 3-2-6-4〉 자활 영역 희망 증감인력 현황	9·0·2
〈표 3-2-6-5〉 자활 영역 결원 현황	9·0·2
〈표 3-2-6-6〉 자활 영역 결원 사유	0·1·2
〈표 3-2-6-7〉 자활 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	0·1·2
〈표 3-2-6-8〉 자활 영역 업무비중 현황(1년 기준)	1·1·2
〈표 3-2-6-9〉 자활 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	2·1·2
〈표 3-2-6-10〉 자활 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	3·1·2
〈표 3-2-6-11〉 자활 영역 업무별 적정담당인력	4·1·2
〈표 3-2-6-12〉 자활 영역 강화 필요 업무	5·1·2
〈표 3-2-6-13〉 자활 영역 업무별 소요시간	7·1·2
〈표 3-2-6-14〉 자활 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	0·2·2
〈표 3-2-7-1〉 희망복지지원 영역 소속팀 현원	9·2·2
〈표 3-2-7-2〉 희망복지지원 영역 인력 현황	0·3·2
〈표 3-2-7-3〉 희망복지지원 영역 희망 증감인력 현황	1·3·2
〈표 3-2-7-4〉 희망복지지원 영역 결원 현황	1·3·2
〈표 3-2-7-5〉 희망복지지원 영역 결원 사유	2·3·2
〈표 3-2-7-6〉 희망복지지원 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	2·3·2
〈표 3-2-7-7〉 희망복지지원 영역 업무비중 현황(1년 기준)	4·3·2
〈표 3-2-7-8〉 희망복지지원 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	4·3·2
〈표 3-2-7-9〉 희망복지지원 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	5·3·2
〈표 3-2-7-10〉 희망복지지원 영역 업무별 적정담당인력	6·3·2
〈표 3-2-7-11〉 희망복지지원 영역 강화 필요 업무	8·3·2
〈표 3-2-7-12〉 희망복지지원 영역 업무별 소요시간	0·4·2
〈표 3-2-7-13〉 희망복지지원 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	3·4·2
<표 3-2-8-1> 장애인복지시설 종류	0·5·2
〈표 3-2-8-2〉 장애인 영역 소속팀 현원	2·5·2
〈표 3-2-8-3〉 장애인 영역 인력 현황	3·5·2
〈표 3-2-8-4〉 장애인 영역 희망 증감인력 현황	4·5·2
〈표 3-2-8-5〉 장애인 영역 결원 현황	4·5·2
〈표 3-2-8-6〉 장애인 영역 결원 사유	5·5·2

〈표 3-2-8-7〉 장애인 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	5	5	2
〈표 3-2-8-8〉 장애인 영역 업무비중 현황(1년 기준)	6	5	2
〈표 3-2-8-9〉 장애인 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	7	5	2
〈표 3-2-8-10〉 장애인 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	8	5	2
〈표 3-2-8-11〉 장애인 영역 업무별 적정담당인력	9	5	2
〈표 3-2-8-12〉 장애인 영역 강화 필요 업무	0	6	2
〈표 3-2-8-13〉 장애인 영역 업무별 소요시간	3	6	2
〈표 3-2-8-14〉 장애인 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	7	6	2
〈표 3-2-9-1〉 노인 영역 소속팀 현원	4	7	2
〈표 3-2-9-2〉 노인 영역 인력 현황	5	7	2
〈표 3-2-9-3〉 노인 영역 희망 증감인력 현황	6	7	2
〈표 3-2-9-4〉 노인 영역 결원 현황	7	7	2
〈표 3-2-9-5〉 노인 영역 결원 사유	7	7	2
〈표 3-2-9-6〉 노인 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	8	7	2
〈표 3-2-9-7〉 노인 영역 업무비중 현황(1년 기준)	9	7	2
〈표 3-2-9-8〉 노인 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	0	8	2
〈표 3-2-9-9〉 노인 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	1	8	2
〈표 3-2-9-10〉 노인 영역 업무별 적정담당인력	2	8	2
〈표 3-2-9-11〉 노인 영역 강화 필요 업무	3	8	2
〈표 3-2-9-13〉 노인 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	9	8	2
〈표 3-2-10-1〉 보육시설의 유형 및 수	3	9	2
〈표 3-2-10-2〉 어린이집 운영 관련 직무 내용	4	9	2
〈표 3-2-10-3〉 어린이집에 대한 예산 지원 사업내용	7	9	2
〈표 3-2-10-4〉 보육 영역 소속팀 현원	8	9	2
〈표 3-2-10-5〉 보육 영역 인력 현황	9	9	2
〈표 3-2-10-6〉 보육 영역 희망 증감인력 현황	0	0	3
〈표 3-2-10-7〉 보육 영역 결원 현황	1	0	3
〈표 3-2-10-8〉 보육 영역 결원 사유	2	0	3
〈표 3-2-10-9〉 보육 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	2	0	3
〈표 3-2-10-10〉 보육 영역 업무비중 현황(1년 기준)	3	0	3
〈표 3-2-10-11〉 보육 영역 업무 비중 순위(1년 기준)	4	0	3

〈표 3-2-10-12〉	보육 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	5·0·3
〈표 3-2-10-13〉	보육 영역 업무시간 부족 정도 순위	6·0·3
〈표 3-2-10-14〉	보육 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	7·0·3
〈표 3-2-10-15〉	보육 영역 추가 필요시간 순위	8·0·3
〈표 3-2-10-16〉	보육 영역 업무별 적정 담당인력	9·0·3
〈표 3-2-10-17〉	보육 영역 강화 필요 업무	0·1·3
〈표 3-2-10-18〉	보육 영역 업무별 소요시간	3·1·3
〈표 3-2-10-19〉	보육 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	7·1·3
〈표 3-2-11-1〉	시·군·구 드림스타트 지원기구 구성 및 운영내용	2·2·3
〈표 3-2-11-2〉	아동·드림스타트 영역 소속팀 현원	3·2·3
〈표 3-2-11-3〉	아동·드림스타트 영역 인력 현황	5·2·3
〈표 3-2-11-4〉	아동·드림스타트 영역 희망 증감인력 규모	6·2·3
〈표 3-2-11-5〉	아동·드림스타트 영역 결원 현황	6·2·3
〈표 3-2-11-6〉	아동·드림스타트 영역 결원 사유	7·2·3
〈표 3-2-11-7〉	아동·드림스타트 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	7·2·3
〈표 3-2-11-8〉	아동·드림스타트 영역 업무비중 현황(1년 기준)	8·2·3
〈표 3-2-11-9〉	아동·드림스타트 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	9·2·3
〈표 3-2-11-10〉	아동·드림스타트 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	0·3·3
〈표 3-2-11-11〉	아동·드림스타트 영역 업무별 적정담당인력	2·3·3
〈표 3-2-11-12〉	아동·드림스타트 영역 강화 필요 업무	2·3·3
〈표 3-2-11-13〉	아동·드림스타트 영역 업무별 소요시간	4·3·3
〈표 3-2-11-14〉	아동·드림스타트 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	8·3·3
〈표 3-2-12-1〉	청소년 영역 소속팀 현원	0·5·3
〈표 3-2-12-2〉	청소년 영역 인력 현황	1·5·3
〈표 3-2-12-3〉	청소년 영역 희망 증감인력 현황	3·5·3
〈표 3-2-12-4〉	청소년 영역 결원 현황	3·5·3
〈표 3-2-12-5〉	청소년 영역 결원 사유	3·5·3
〈표 3-2-12-6〉	청소년 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	4·5·3
〈표 3-2-12-7〉	청소년 영역 업무비중 현황(1년 기준)	6·5·3
〈표 3-2-12-8〉	청소년 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	6·5·3
〈표 3-2-12-9〉	청소년 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	7·5·3

〈표 3-2-12-10〉	청소년 영역 업무별 적정담당인력	8·5·3
〈표 3-2-12-11〉	청소년 영역 강화 필요 업무	9·5·3
〈표 3-2-12-12〉	청소년 영역 업무별 소요시간	2·6·3
〈표 3-2-12-13〉	청소년 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	4·6·3
〈표 3-2-13-1〉	여성.가족.다문화 영역 소속팀 현원	5·7·3
〈표 3-2-13-2〉	여성.가족.다문화 영역 인력 현황	6·7·3
〈표 3-2-13-3〉	여성.가족.다문화 영역 희망 증감인력 현황	7·7·3
〈표 3-2-13-4〉	여성.가족.다문화 영역 결원 현황	8·7·3
〈표 3-2-13-5〉	여성.가족.다문화 영역 결원 사유	8·7·3
〈표 3-2-13-6〉	여성.가족.다문화 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	9·7·3
〈표 3-2-13-7〉	여성.가족.다문화 영역 업무비중 현황(1년 기준)	0·8·3
〈표 3-2-13-8〉	여성.가족.다문화 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	1·8·3
〈표 3-2-13-9〉	여성.가족.다문화 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	2·8·3
〈표 3-2-13-10〉	여성.가족.다문화 영역 업무별 적정담당인력	3·8·3
〈표 3-2-13-11〉	여성.가족.다문화 영역 강화 필요 업무	4·8·3
〈표 3-2-13-12〉	여성.가족.다문화 영역 업무별 소요시간	6·8·3
〈표 3-2-13-13〉	여성.가족.다문화 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	1·9·3
〈표 3-2-14-1〉	복지시설 영역 소속팀 현원	6·9·3
〈표 3-2-14-2〉	복지시설 영역 인력 현황	7·9·3
〈표 3-2-14-3〉	복지시설 영역 희망 증감인력 현황	8·9·3
〈표 3-2-14-4〉	복지시설 영역 결원 현황	9·9·3
〈표 3-2-14-5〉	복지시설 영역 결원 사유	9·9·3
〈표 3-2-14-6〉	복지시설 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)	0·0·4
〈표 3-2-14-7〉	복지시설 영역 업무비중 현황(1년 기준)	1·0·4
〈표 3-2-14-8〉	복지시설 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)	2·0·4
〈표 3-2-14-9〉	복지시설 영역 추가 필요시간(1주일 기준)	3·0·4
〈표 3-2-14-10〉	복지시설 영역 업무별 적정담당인력	4·0·4
〈표 3-2-14-11〉	복지시설 영역 강화 필요 업무	5·0·4
〈표 3-2-14-12〉	복지시설 영역 업무별 소요시간	7·0·4
〈표 3-2-14-13〉	복지시설 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무	9·0·4
〈표 3-2-15-1〉	시군구 본청 복지인력의 직렬별 현원	3·1·4

〈표 3-2-15-2〉	시군구 본청 복지인력의 영역별 현원	3	1	4
〈표 3-2-15-3〉	시군구 본청 인력 현황 종합	4	1	4
〈표 3-2-15-4〉	시군구 본청 인력의 변동희망 인력 현황	5	1	4
〈표 3-2-15-5〉	시군구 본청 인력의 영역별 결원 실태 및 결원 사유	6	1	4
〈표 3-2-15-6〉	시군구 본청 인력의 초과근무 시간(1주일 기준)	7	1	4
〈표 3-2-15-7〉	시군구 본청의 업무유형별 수행 비율	0	2	4
〈표 3-2-15-8〉	시군구 본청의 업무유형별 추가 필요시간	1	2	4
〈표 3-2-15-9〉	업무유형에 따른 적정 담당 인력에 대한 의견	3	2	4
〈표 3-2-15-10〉	시군구 본청의 업무유형별 복지직이 담당하는 것이 적절하다고 응답한 업무 현황	4		
〈표 3-2-15-11〉	시군구 본청의 업무유형별 강화 필요 업무	6	2	4
〈표 3-2-15-12〉	인력확충 방안의 시급성에 대한 동의 정도(0~10점)	7	2	4
〈표 3-2-15-13〉	인력확충 방안의 시급성에 대한 복지영역별 동의 정도(0~10점)	9	2	4
〈표 3-2-15-14〉	공무원 역량 개발 및 유지 방안의 시급성에 대한 동의 정도(0~10점)	0	3	4
〈표 3-2-15-15〉	공무원 역량 개발 및 유지 방안의 시급성에 대한 복지영역별 동의 정도(0~10점)	0	3	4
〈표 3-2-15-16〉	공무원 배치관련 제도 개선의 시급성에 대한 동의 정도(0~10점)	2	3	4
〈표 3-2-15-17〉	공무원 배치관련 제도 개선의 시급성에 대한 복지영역별 동의 정도(0~10점)	3	3	4
〈표 4-1-1〉	읍면동의 조사응답 사례 수	2	4	4
〈표 4-1-2〉	전국 읍면동의 초과근무시간	3	4	4
〈표 4-1-3〉	전국 읍면동 복지담당인력 기준 일주일 평균 초과근무시간 완화 인력	3	4	4
〈표 4-1-4〉	전국평균 기준 추가 필요인력소요 산출	6	4	4
〈표 4-1-5〉	전국 읍면동 복지담당인력의 평균 현원 및 충원인력 배치	7	4	4
〈표 4-1-6〉	서울시 자치구 동 주민센터 기준 추계대상	8	4	4
〈표 4-1-7〉	서울 동 주민센터 기준 초과근무 시간	8	4	4
〈표 4-1-8〉	서울시 복지담당인력 기준 일주일 평균 초과근무시간의 완화 인력 규모	9	4	4
〈표 4-1-9〉	서울시 기준 추가 필요 인력소요 산출	2	5	4
〈표 4-1-10〉	서울시 동 주민센터 복지담당인력의 평균 현원 및 충원인력 배치	3	5	4
〈표 4-1-11〉	읍면동 복지허브화 기준 조사 대상 지역별 회수현황	4	5	4
〈표 4-1-12〉	읍면동 허브화 지역의 일주일 평균 초과근무시간	5	5	4
〈표 4-1-13〉	읍면동 복지허브화 추진지역 기준 일주일 평균 초과근무시간의 완화 인력 규모	5	5	4
〈표 4-1-14〉	복지허브화 지역 기준 추가 필요 인력소요 산출	8	5	4
〈표 4-1-15〉	읍면동 복지허브화 지역 복지담당인력의 평균 현원 및 충원인력 배치	9	5	4

〈표 4-1-16〉 전국 읍면동 기준 추가 충원인력 배치방안	1·6·4
〈표 4-1-17〉 서울시 동 주민센터 기준 추가 충원인력 배치방안	2·6·4
〈표 4-1-18〉 복지허브화 추진 읍면동 기준 추가 충원인력 배치방안	3·6·4
〈표 4-2-1〉 시군구 본청 복지인력 추계 결과	7·6·4
<표 5-2-1> 직위의 직무요건과 인적 요건	4·8·4
<표 5-2-2> 사회복지직의 직급별 분포와 일반직의 직급별 정원책정기준 비교	9·8·4
〈표 5-2-3〉 지자체별 사회복지공무원 정신건강증진 추진 현황	7·9·4
〈표 5-3-1〉 선행연구에서 제시한 사회복지공무원 직무 역량	2·0·5
〈표 5-3-2〉 복지담당공무원의 교육기회 확대 시급성에 관한 인식: 직렬별	6·0·5
〈표 5-3-3〉 복지담당 공무원의 교육기회 확대 시급성에 관한 인식: 지자체 유형별	6·0·5
〈표 5-3-4〉 복지담당 공무원의 교육기획 확대 시급성에 관한 인식: 업무영역별	7·0·5
〈표 5-3-5〉 조직 내 슈퍼비전 체계 마련의 시급성에 관한 인식: 직렬별	7·0·5
〈표 5-3-6〉 조직 내 슈퍼비전 체계 마련의 시급성에 관한 인식: 지자체 유형별	8·0·5
〈표 5-3-7〉 조직 내 슈퍼비전 체계 마련의 시급성에 관한 인식: 업무담당영역별	8·0·5
〈표 6-1-1〉 지자체(시군구 및 읍면동) 복지담당인력의 추가 필요 인력 산출 결과	9·1·5

그림 목차

[그림 1-2-1] 지자체 복지 직무수행 실태조사의 조사표 배부 및 회신 절차	2·1
[그림 2-2-1] 지자체 사회복지예산과 복지인력 증가 추이 비교	8·2
[그림 3-2-3-1] 통합조사관련 현행 주요 복지사업 업무처리 프로세스	8·2·1
[그림 3-2-3-2] 통합조사팀의 조사절차(신청조사)	1·3·1
[그림 3-2-4-1] 통합관리 관련 주요 복지사업 업무처리 프로세스	2·5·1
[그림 3-2-4-2] 통합관리 관련 사후관리절차	3·5·1
[그림 3-2-5-1] 긴급지원 절차도	6·7·1
[그림 5-1-1] 현 복지직 채용의 악순환 구조	6·7·4

제 1 장 서론

제1절 연구의 배경 및 필요성

- 정부의 공공 복지전달체계 개편 과정에서 지방자치단체 복지행정부서의 조직, 인력, 업무수행시스템에 대한 변화가 지속
- 지난 10년간 분권화-지방화의 추세 속에서 복지서비스의 제도화가 진전되면서 전반적인 공공 복지시스템의 복잡성, 분절성이 가중되었고, 이는 전달체계 혁신에 대한 공감대를 형성해 옴.
 - 2013년 정부는 “국민중심의 맞춤형 복지전달체계 개편”을 국정과제로 설정, 전달체계 개편의 핵심 사업으로서 “동 복지허브화 개편”, “고용복지플러스센터”를 추진함.
 - 개별 지자체의 실행이 담보되어야 하는 전달체계의 개편은 지난한 과정이었기에, 국정과제의 추진을 통해 전국적인 읍면동 주민센터의 ‘복지센터’로의 전환이 합의된 것은 전례 없는 성과라 할 수 있음.
 - 지자체 행정에 복지 인식이 확산되고, 최일선 창구의 기초적인 복지중심 업무분담체계 운영이 가능해졌으며, 법정급여 집행을 넘어선 통합사례관리를 운영하여 서비스 수준을 높인 것은 긍정적임.
- 특히 2011년부터 두 번에 걸친 지자체 복지인력 충원 결정으로, 사회복지직 공무원은 약 2배(2011년 증원이전 대비)의 증가가 가능해짐.
 - 사회보장위원회 9차 회의 안건자료(사회복지담당공무원 확충 및 관리방안, 2014.10)에 따르면, 지자체 사회복지담당공무원은 2014년 6월 현재 사·군·구 27,743명(복지직 1만 5000명, 행정직 등 1만 2000명), 사·도 소속 2,427명(복지직 633명, 행정직 1,794명)을 포함하여 총 30,170명으로,
 - 전체 지자체 일반직 공무원(254,593명) 중 사회복지담당공무원은 11.8%, 사회복지직은 6.2%에 해당하는 것으로 제시(사회보장위원회 제9차회의 안

건자료, p.8~9). 더불어 추가 확충 계획된 인력이 2018년까지 증원될 경우, 총 사회복지담당인력은 3만 5000명에, 사회복지직 공무원은 2만 명 수준에 이름.

〈표 1-1-1〉 지자체 복지담당공무원 현황(2014년 기준)

	계 ¹⁾	시도	시군구본청	읍면동		15~17 확충		18년 기준 예상
계	30,170	2,427	14,079	13,664	+	4,823	=	34,993
사회복지직	15,949	633	7,079	8,237	+	3,360	=	19,309
행정직 등	14,221	1,794	7,000	5,427	+	1,463	=	15,684

자료: 강혜규 외(2016); 사회보장위원회 9차 회의 안전자료의 내용을 담아 표로 재구성함.

○ 이와 같은 인력 증원은 특히 3,600개소에 달하는 읍·면·동 주민센터에 다수의 인력 확충을 가능하게 하였고, 읍·면·동을 중심으로 한 전달체계 개선 대책들을 추진하는 계기로 작용함.

– 그간에는 읍·면·동의 복지업무 과부하(‘깎때기 현상’)로 1~2명의 사회복지직 공무원이 찾아가는 서비스를 위한 외근이 어렵고, 여유로운 상담, 자원 개발 등의 서비스 업무가 어려웠으나, 인력이 충원됨에 따라 최일선 접점에 요구되던 전달체계 개선 사항의 반영이 가능함.

○ 그러나 2011년 이후 사회복지담당인력이 약 2배로 확충되었음에도, 복지 수요에 대응하기에는 그 규모와 대응 여건이 미흡한 상황임.

□ 신사회적 위험에 따른 복지 사각지대 증가에 적극적 대응 필요

○ 고령화 및 가구구조의 변화, 고용불안 심화, 가족해체 등 신사회적 위험 요인 증가에 따라 사회문제 발생의 유형과 빈도는 이전과 다른 양상임.

– 기초생활보장을 위한 현금급여 중심의 국가복지제도의 집행으로는 다양한 복지문제의 해결에 한계가 있다는 점에 공감대가 형성됨.

○ 비정형의 복지서비스 대응을 위한 지자체의 통합사례관리가 실시됨.

– 희망복지지원단 운영, 읍면동 복지허브화가 본격적으로 추진되고 있으나

다양한 복지 수요에 적극적으로 대처하기 위해서는 보다 체계적이고 규모를 갖춘 인력과 구조 마련이 필요함.

- 사회보장정보시스템을 활용하고 다양한 빅데이터로 복지 사각지대 발굴에 근거자료를 마련하고 있으나, 결국 현장에 직접 방문하여 확인해야 실질적인 사각지대로 판별 가능하므로 인력 소요는 줄지 않는 상황임.

□ 지자체 인력운용제도의 제약으로 인해 복지공무원 증원 효과 제약

- 2011년 이후 두 차례 이루어진 지자체 복지공무원 확충으로 복지 갈때기현상이 일부 완화되었으나,
- 육아휴직 결원, 복지담당 행정직의 이탈 및 잦은 교체 등으로 실질적인 인력 확충 효과가 낮은 상황으로, 근본적이고 지속적인 인력 운용제도의 개선이 필요한 상황임.
- 복지공무원 6천명 확충대책이 2017년 완료되어 전국 확대 추진에 필요한 인력이 부족한 상황임.

□ 지자체 복지전달체계 개편의 핵심과제인 ‘읍면동 복지허브화’의 전국 확대 완성 과 함께 ‘사회보장 부문의 허브 기관’으로서 보다 진전된 전달체계를 구축하기 위해서는 이에 걸맞는 인력의 확충 및 운용 방안 마련 요청

- 복지 수요의 다양화 추세와 그 규모를 확인하여 공공의 책임성을 높일 대응 시스템을 마련하고, 적정 인력을 확충할 필요가 있음.

□ 연구 목적

- 공공 복지전달체계의 주축인 지자체 복지행정의 인력 실태 파악
 - 2011년이후 추진된 인력 확충배치의 점검, 지자체 복지행정의 근무여건 및 인력운용제도 파악
- 지자체 부서별, 복지 수요의 특성과 변화를 고려한 직무 분석 및 인력 수요 추계
- 복지업무 전문화 추세 및 지속성·안정성을 고려한 지자체 복지인력 운용 제언

제2절 연구의 내용 및 방법

1. 연구 내용

□ 지자체 복지인력 확충 및 배치 실태 분석

- 2011년 이후 확충된 지자체 복지인력의 배치 실태 분석
- 주요 업무영역별 신규-경력자 활용 현황 분석
- 지자체 복지인력 확충의 장애요인 및 효과 저감요인 파악
- 사회복지 업무의 수요와 인력에 대한 관리자 및 일선 인력의 인식, 개선안에 대한 의견 파악

□ 지자체 복지 사업별 직무 분석

- 지자체 복지업무 담당 부서별 직무내용 및 직무량 분석
 - 현행 업무량(수행시간) 및 적정 필요시간 조사
 - 직무별 중요도 조사
 - 주요 복지업무의 대응 수준(서비스 대상 규모) 및 서비스 향상을 위한 필요 시간(서비스의 품질) 파악
- 시·도, 시·군·구, 읍·면·동을 아울러 모든 부서의 실태 파악
 - 특별광역시 자치구, 50만이상 시, 50만미만 일반시, 군 지역 등 지역 유형을 고려
 - 시·군·구는 기획 부서, 희망복지지원단, 아동-노인-장애인 등 사업부서를 포함하여 조사
 - 읍·면·동은 허브화 추진 유무 고려

□ 복지수요 변화 전망 및 전달체계의 구조적 개편 방향을 감안한 직무 개선 제언

- 인력 수요는 지자체 복지행정에서 대응할 복지 욕구의 범위와 규모, 서비스의 전문성 수준 등에 복합적으로 영향을 받음.

- 현재 부여된 직무를 충분히 수행하고 있는지, 즉 요구되는 수요에 어느 정도 대응하고 있는지, 적절한 서비스 절차가 준수되고 있는지 등을 고려
- 현재 지자체 복지행정의 직무로 대응하지 못하는 복지욕구 유형에 대한 파악 필요

○ 향후 공공성을 높여 지자체 복지행정에서 대응해야 할 복지 수요를 분야별로 파악하고, 변화 전망

- 아동, 노인, 장애인, 가족 부문의 서비스, 정신건강, 고용지원, 주거지원 등 유관부문과의 협력을 강화할 직무 등 고려

□ 복지수요 대비 복지공무원 적정인력 산출

○ 복지 수요를 감안한 합리적 인력 산출기준 마련

- 현행 복지 수요 및 직무 수행 여건 고려
- 긴급한 확충 수요 고려
- 정책 우선순위 변화를 전망하고 이를 감안한 인력 수요 고려

○ 지자체 복지인력 적정 증원 규모 추계

- 읍면동 복지허브화 유형 고려
- 농어촌지역 등 복지수요는 적지만 면적은 넓은 군의 지역적 특성 고려
- 복지허브화 이후 복지전달체계 개편방향 고려

□ 중장기적 지자체 복지인력 운영방안 마련

○ 전달체계 개편, 고용복지 연계 등 환경변화를 고려하여 채용, 배치, 교육훈련 등 중장기적 인력운영방안 마련

- 예상되는 복지정책 변화를 고려 사회복지담당공무원 충원, 효율적 인력관리 제도 제시
- 행정직 등 기타직렬의 복지업무 수행에 따른 문제점, 개선방안 제언
- 선진 복지국가의 인력운용 제도를 검토하고 시사점 도출

2. 연구 방법

□ (문헌연구) 국내외 복지전달체계 관련 선행연구 검토

- 지방행정 및 인사행정제도 관련
- 사회복지실천과 직무 수행 관련
- 사회복지 전달체계와 조직-인력 이슈 관련
- 선진국가의 공공 사회복지인력 운용제도 관련

□ 직무 실태 파악을 위한 분야별 심층면접조사(FGI)

- (목적) 지자체 사회복지담당 인력의 적정 규모를 파악하기 위한 사전 준비과정으로서, 지자체 업무분야별로 수행중인 전반적인 업무의 양상과 그 유형을 파악
 - 본격적인 시도-시군구-읍면동 직무 조사(설문조사, 자기기입식)를 위하여, 조사표 설계를 위한 사전 실태 파악과 논의 진행
 - 적정 인력의 운용을 위해서는 업무량과 업무의 난이도(전문성 수준)에 적합한 역량을 고려한 배치가 필요, 어떻게 지자체 사회복지업무 전반을, 조사가 가능한 수준으로 유형화할 수 있을지를 검토

○ (대상)

- 읍·면·동 복지업무 담당 팀장
- 시군구 13개 영역별 팀장(담당)
 - 기획-정책-시설
 - 통합조사 및 관리
 - 기초생활보장, 자활, 주거복지
 - 보육
 - 아동-청소년복지, 드림스타트
 - 노인복지
 - 장애인복지

- 사례관리-복지연계-복지자원
- 여성, 다문화, 가족

○ (주요내용)

- 시도 및 시군구 본청 사회복지분야별 세부 직무 유형 확인
 - 실제 수행중인 복지직무가 최대한 반영되도록 직무리스트를 도출하되, 일반적으로 직무별 업무수행시간 파악에 적절한 수준으로 직무 구분 및 유형화
 - 주요 분야: 기획-정책-시설, 통합조사 및 관리, 사례관리-복지연계-복지자원, 기초생활보장-자활-주거복지, 노인, 장애인, 아동-청소년, 드림스타트, 여성, 가족, 보육, 다문화, 출산 등
- 읍면동 사회복지업무의 세부 직무 유형 확인
- 향후 강화 필요 업무에 대한 의견 수렴 등
 - 업무량(업무에 소요되는 시간)이 많은 직무, 평소 시간투입을 많이 못하지만 중요하고 더 강화해야 할 직무, 현재는 부과되고 있지 않지만 향후 지자체가 수행해야 할 복지 직무, 향후 경감 혹은 축소해야 할 직무에 대한 의견 수렴
- 인력 운용 관련
 - 최근년도 신규인력 채용 및 배치부서 현황
 - 복지담당부서 복지직, 행정직 배치 및 담당업무 현황
 - 복지부서별(직무특성별) 근무 여건
 - 인력 증원 및 운용관련 애로사항, 개선필요 사항

□ 지자체 복지 직무실태 파악을 위한 설문조사

- (목적) 지자체 복지담당공무원의 직무수행 실태 파악 및 필요 인력 추계를 위한 근거자료 수집

○ (대상)

- 시군구, 읍면동의 복지부서별 담당자 조사
- 전국 단위 전수 조사
 - 직무 분석, 직무수행 여건, 인력운용제도 개선, 전달체계 개선방향 등 파악

○ (조사방안)

- (1) 읍면동 사회복지 담당 공무원 전수
 - 전국 읍면동의 사회복지 담당 공무원의 전수조사 실시
 - 팀장-직원까지 해당 읍면동 복지담당공무원의 전수조사가 실시되어야, 전체 업무량 및 업무분장 등의 확인이 가능
- (2) 시군구 복지 영역별 담당자
 - 시군구의 복지 영역을 13개로 구분하고, 각 영역 책임자(담당 공무원)를 대상으로 조사 실시

□ (자문회의) 학계 전문가, 정부부처 관계자, 지자체 관계자 등이 참여하는 의견 수렴 기회로서, 자문회의 개최

○ (목적) 연구 방향 및 방법, 분석 결과 및 정책 대안에 대한 객관성, 타당성 제고를 위한 전문가, 관계 부처 및 현장담당자의 의견 수렴

○ (참여대상)

- 학계 전문가: 복지행정, 복지실천, 지방행정, 인사 분야 등
- 정부부처 관계자: 보건복지부(사업부서 포함), 행정안전부 지방행정 및 인사부서 등
- 지자체 관계자: 광역자치단체, 기초자치단체의 복지담당 국과장, 복지담당 공무원 등
- 유관기관: 한국사회복지사협회, 한국사회복지행정연구회 등

○ (주요안건)

- 인력추계 및 조사-분석 방법에 대한 타당성 검토
- 향후 사회복지부문별 확대 수요, 공적 대응이 필요한 분야 등 인력 수요에

대한 의견 수렴

- 인력운용 관련 쟁점 및 대안에 대한 의견 수렴
- 중장기 복지공무원 수급방안에 대한 의견 수렴

3. 지자체 복지 직무수행 실태 조사 개요

□ 조사 목적

- 지자체 복지 직무수행 실태를 상세하게 파악하여, 현행 복지업무 수행 여건 및 인력 운용 상황의 진단과 추가 소요 인력 추계를 위한 근거자료를 수집

□ 조사 대상 및 범위

- 지자체 복지 직무수행 실태 파악을 위해 시·군·구와 읍·면·동으로 구분하여 조사를 진행함.
 - (시·군·구) 시·군·구 복지행정부서에 대한 조사는 업무성격이 상이한 전문영역을 고려하여 13개 영역으로 구분하여 진행함.
 - 시·군·구 복지행정부서의 ‘팀’은 지자체별로 그 구성 양태가 매우 다양함. 이에 따라 팀 단위로는 일관된 실태 파악과 분석이 곤란할 것으로 판단하여, 본 연구에서 정리한 ‘영역’을 기준으로 조사 및 분석을 실시함.
 - (읍·면·동) 읍·면·동에 대한 조사는 전국 읍·면·동에 대해 실시하되, 분석 진행 시 ‘읍·면·동 복지허브화 전달체계 개편’ 추진 여부를 반영하여 조사 및 분석을 진행하였음.

○ 조사 응답 방식

- (시·군·구) 복지담당 팀(혹은 13개 영역 담당자)별로 각 1부를 작성하도록 하였으며, 시·군·구별 팀 구성상황에 따라서 조사표는 최소 13부 혹은 그 이상을 작성함.
- 복지담당 팀장 개인의 의견이 아닌, 복지영역별 담당자 전원의 업무실태(업무수행 내용 및 시간 등)를 파악하고자 하므로, 팀 구성원간 논의를 거쳐 “팀원 전체의 의견”으로 조사표를 작성함.
- ※ (사례 1) 노인복지정책팀, 노인복지시설팀이 있는 경우는 노인관련 각 1부씩 2부 작성→ 13개 영역을 모두 작성하고, 노인조사표는 1부 추가
- ※ (사례 2) 생활보장팀에서 기초, 자활, 노인, 장애인을 담당하는 경우는 팀 내에서 각 영역 선임자가 각 1부를 작성하여, 총 13부 작성
- (읍·면·동) 복지업무 담당 팀의 팀장 1인이 작성
 - (복지허브화 실시 지역) 맞춤형복지팀장
 - (복지허브화 미실시 지역) 복지업무 담당 팀의 팀장

□ 조사기간

○ 2017년 5월 18일~26일(금)

- 지자체의 조사표 제출이 늦어져서 미제출 지자체에 3~4회의 독려 연락 진행
- 6월 말까지 제출된 조사표에 대하여 분석에 포함하였음.

□ 조사 내용

○ 지자체 복지 직무 실태조사의 내용은 〈표 1-3-2〉와 같음.

- 시·군·구와 읍·면·동의 조사 내용은 세부 직무 유형, 수행시간 등의 직무수행 실태, 여건을 파악할 수 있도록 가능한 범위 내에서 공통 문항으로 구성함.
- ※ 시·군·구의 경우 13개 영역별로 세부업무 내용이 상이함. 세부업무별 내용은 제3장의 영역별 분석결과에서 확인 가능함.

〈표 1-2-2〉 지자체 복지 직무 실태조사 내용

		조사 내용
기본 사항		<ul style="list-style-type: none"> - 소속 조직 정보 <ul style="list-style-type: none"> • 지자체명, 과(팀) 명칭, 팀 인원 • (읍면동) 복지허브화 실시여부 • 팀별 인원 및 추가 필요 인력 수(변동 희망 인력 수) • 결원 현황 및 결원 사유 • 팀 소속 공무원의 경력별 인원 - 응답자 정보 <ul style="list-style-type: none"> • 성별, 연령, 소속 팀, 직위, 직급, 직렬, 공무원 총 경력
직무 수행현황 및 의견	공통	<ul style="list-style-type: none"> - 복지 담당 인력의 일주일 평균 초과 근무시간 <ul style="list-style-type: none"> ※ 읍면동은 공무원과 민간계약직 등 기관 내 복지업무 담당자 전원을 기준으로 응답 - 복지업무별 실제 비중 - 복지업무별 업무량 <ul style="list-style-type: none"> • (읍면동) 일주일 평균 수행 건수, 건당 실제 소요시간, 건당 추가 필요 시간 • (시군구) 업무시간의 부족 여부, 일주일 기준 추가 필요 시간, 일주일 평균 소요 시간, 일주일 평균 추가 필요시간 - 향후 강화되어야 할 업무 <ul style="list-style-type: none"> • (읍면동) 중요도에 따른 업무 비중 • (시군구) 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무 - 복지업무별 적정 담당 인력 - 타 부서(팀) 수행 희망 업무 및 이관 적합 부서 또는 기관 - 복지담당 인력 관련 개선 방안별 시급성에 대한 동의 정도 <ul style="list-style-type: none"> • 인력 확충(복지직 공무원 추가 충원, 복지담당 일반행정직 공무원 추가 충원 등) • 공무원 역량 개발·유지(처우개선, 조직 내 슈퍼비전 체계 파련 등) • 공무원 배치 관련 제도 개선(복지직 공무원의 일정기간 전보 제한 등) - 지자체 사회복지담당 인력 운영 관련 애로사항, 개선이 필요한 부분 등 <ul style="list-style-type: none"> • 인력 채용, 배치·전보, 승진·보상, 역량 개발, 조직구조, 업무분장
	개별	<ul style="list-style-type: none"> - (읍면동) 복지업무별 난이도 - (읍면동) 관내 복지수요 대비 실제 대응 비율 - (읍면동) 법정급여 이외에 지자체 대응이 필요한 대상자 <ul style="list-style-type: none"> • 대상자 총 규모, 사례관리 건수, 총 규모 대비 사례관리 필요대상 비율
시설 관리·운영 현황		<ul style="list-style-type: none"> - (시군구) 각 사업부서별로 담당하고 있는 관내 시설 개소 수

제 2 장

지자체 복지행정의 현황과
인력 정책 변화의 필요성

2

지자체 복지행정의 현황과 < 인력 정책 변화의 필요성 <

제1절 지자체 인력 운용의 법적 근거와 관련정책

1. 지자체 조직 관련 법적 근거

□ 정부 관련 조직과 관련한 법적근거는 조직관리와 관련한 일반법령, 유관법령, 그리고 행정기관 설치근거가 되는 개별법령으로 구분할 수 있음.

○ 조직관리 일반법령 중 정부 중앙행정조직과 관련한 법적근거로는 「정부조직법」, 「행정기관의 조직과 정원에 관한 통칙」, 「국가공무원총정원령」이 있음.

○ 한편 지방자치단체의 조직과 관련한 법으로는 「지방자치단체에 두는 국가 공무원의 정원에 관한 법률(시행령)」이 있음.

－ 지방교육과 관련한 인력 운용은 「국립의 각급 학교에 두는 공무원의 정원에 관한 규정(시행규칙)」, 「지방교육행정기관 및 국립의 각급 학교에 두는 국가 공무원의 정원에 관한 규정(시행규칙)」을 제정하여 별도로 관리하고 있음.

□ 조직관리 관련 유관법령으로 중앙정부에 대하여 「국가공무원법」, 「공무원임용령」, 「직무분석규정」 등이 마련되어있으며, 지방자치단체에 적용할 수 있는 「지방자치법(시행령)」이 있음.

○ 지방자치단체별 조직의 운영, 인력의 규모 등은 지자체별 조례를 제정하여 별도로 관리하고 있음.

〈표 2-1-1〉 정부 조직관련 법령 현황(2016년 기준)

조직관리 관련 일반법령	조직관리 관련 유관법령	행정기관 설치근거 개별법령
대한민국헌법 정부조직법 행정기관의 조직과 정원에 관한 통칙 국가공무원총정원령 책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률 책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률 시행령 행정기관 소속 위원회의 설치·운영에 관한 법률 행정기관 소속 위원회의 설치·운영에 관한 법률 시행령 지방자치단체에 두는 국가공무원의 정원에 관한 법률 지방자치단체에 두는 국가공무원의 정원에 관한 법률 시행령 국립의 각급 학교에 두는 공무원의 정원에 관한 규정 국립의 각급 학교에 두는 공무원의 정원에 관한 규정 시행규칙 지방교육행정기관 및 공립의 각급 학교에 두는 국가공무원의 정원에 관한 규정 지방교육행정기관 및 공립의 각급 학교에 두는 국가공무원의 정원에 관한 규정 시행규칙 행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정 정책자문위원회규정 정책보좌관의 설치 및 운영에 관한 규정 대통령직 인수에 관한 법률 대통령직 인수에 관한 법률 시행령	국가공무원법 공무원임용령 직무분석규정 개방형 직위 및 공모 직위의 운영 등에 관한 규정 지방자치법 지방자치법 시행령	신행정수도 후속대책을 위한 연기·공주지역 행정중심복합도시 건설을 위한 특별법 새만금사업 추진 및 지원에 관한 특별법 방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 금융위원회의 설치 등에 관한 법률 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 국가인권위원회법 원자력안전위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 민주평화통일자문회의법 4·16세월호참사 진상규명 및 안전사회 건설 등을 위한 특별법 개인정보 보호법

자료: 2016년 정부 조직 관련 법령집(2016, 행정자치부)

□ 다음은 지방자치단체의 조직과 관련한 법령의 세부 조문을 확인하였음.

○ 지방자치단체에 두는 국가공무원의 정원에 관한 법률[시행 2014.2.14.]

- 해당 법률에서는 지방자치단체에 두는 ‘국가 공무원’의 정원에 관한 사항을 규정하고 있음.
- 앞서 언급한대로 ‘지방 공무원’의 정원은 지자체별 조례로 관리하고 있으며, 지방자치단체에서 국가 공무원을 어떠한 규모와 범위로 둘 수 있는지에 대한 예외적 상황을 고려한 것으로 확인됨.

- 해당 법령의 시행령에서는 지역의 정원의 구체적인 정원에 대해 별표로 규정하고 있음.

○ 지방자치법(시행령)[시행 2015.6.4.]

- 지방자치법에서는 지방자치단체의 종류 및 관할구역, 그 명칭 및 설치기준에 대한 규정이 마련되어있음.
- 다음으로는 기능과 사무처리와 관련하여 사무범위, 사무 배분 등에 관한 사항이 정해져 있음.
- 조례와 규칙에 대한 내용도 포함이 되었는데, 조례와 규칙의 제정절차를 위한 지방의회(의원)의 권한과 의무 등이 규정되어있음.
- 지방자치단체의 예산 및 결산, 수입과 지출 등 지방자치단체의 운영과 관련한 사항들을 정해두고 있음.

2. 지자체 공무원 인력 관련 법적 근거

- 지자체 공무원 인력과 관련한 법적 근거로는 「지방공무원법」을 법률로 정하고 있음.

○ 대통령령으로는 지방공무원의 직급 및 직렬의 구분에 대한 정의와 함께 임용의 방식 및 전보와 전직, 승진과 휴직 등 전반적인 복무와 관련된 사항을 규정하고 있는 「지방공무원임용령」을 비롯하여 구체적인 세부 규정들을 확인한 「지방공무원 보수 규정」, 「지방공무원 복무규정」, 「지방공무원 수당 등에 관한 규정」, 「지방공무원의 구분 변경에 따른 전직임용등에 관한 특례규정」 등이 있음.

○ 다음으로는 인사 및 징계, 평가 등과 관련하여 「지방공무원 징계규칙」, 「지방공무원 징계 및 소청 규정」, 「지방공무원 인사교류 규칙」, 「지방공무원 평정 규칙」 등이 마련되어있음.

- 지방공무원법과 관련 상하위법의 체계는 다음과 같음.

○ 지방공무원과 관련된 대부분의 사항은 지방공무원법률에 정해져 있으며, 관련 시행령과 시행규칙에 대하여 지자체가 자치법규를 마련하고 있음.



3. 사회복지전담공무원의 법적 근거

□ 사회복지전담공무원의 역사

- 사회복지전담공무원은 1987년 사회복지전문요원이라는 별정직으로 저소득층 밀집지역 일선 동사무소에서 저소득층의 기초생활보장 업무를 위해 처음 시작되었고, 1991년 복지직렬로 전환되었으나, 1999년에 복지직렬에서 일반직으로 전환되었음.
- 사회복지전담공무원제도를 통해 기존 행정업무와는 차별적으로 전문성이 요구되는 사회복지업무의 질적 개선과 효율성을 가져왔으며, 공공에서 저소득층의 삶의 문제를 적극적으로 다루는 계기가 되었음.
- 별정직에서 일반직으로의 사회복지전담공무원 지위의 전환은 별정직 공무원의 근무지 제한이나 승진기회 제한 등의 문제점이 해소됨과 동시에 우리나라 공공 사회복지행정조직의 일선에서 사회복지업무를 핵심적으로 담당할 수 있게 되었음을 의미함.

□ 사회복지전담공무원은 「지방공무원임용령」에 따라 사회복지직렬 공무원으로 규정됨.

- 해당법령 제3조 1항에는 1급부터 9급까지의 계급으로 구분하는 일반직 공무원의 직군 직렬, 직류 및 직급의 명칭이 별표로 규정되었으며, 이에 따라 사회복지전담공무원은 행정직군의 사회복지직렬의 사회복지직류로 구분됨.

□ 사회복지전담공무원은 「사회복지사업법」에 의해서도 정의되는데, 사회복지사업법 제14조에 따라 “사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 시·도, 시·군·구, 읍·면·동 또는 제15조의 규정에 의한 복지사무전담기구에 사회복지전담공무원을 둘 수 있다”고 규정되어있음.

- 사회복지전담공무원의 임용과 관련한 사항은 「지방공무원임용령」에 준하고 있음(시행령 제7조).

제14조(사회복지 전담공무원)

- ① 사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 시·도, 시·군·구 및 읍·면·동 또는 제15조에 따른 복지사무 전담기구에 사회복지 전담공무원(이하 "복지전담공무원"이라 한다)을 둘 수 있다.
- ② 복지전담공무원은 사회복지사 자격을 가진 사람으로 하며, 그 임용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ③ 복지전담공무원은 그 관할지역에서 사회복지를 필요로 하는 사람 등에 대하여 항상 그 생활 실태 및 가정환경 등을 파악하고, 사회복지에 관하여 필요한 상담과 지도를 한다.
- ④ 관계 행정기관과 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 복지전담공무원의 업무 수행에 협조하여야 한다.
- ⑤ 국가는 복지전담공무원의 보수 등에 드는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.

□ 비교적 최근 신설된 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」에서 사회복지전담공무원에 대한 규정을 확인할 수 있음.

○ 해당 법령에서는 사회복지전담공무원을 사회복지사업법과 유사하게 규정하고 있으나, 담당 업무와 관련하여 “사회복지”보다 확장된 개념인 “사회보장” 업무를 담당하고 있다고 명시되어있다는 점에서 차이가 있음.

제43조(사회복지전담공무원)

- ① 사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 시도, 시군구, 읍면동 또는 사회보장사무 전담기구에 사회복지전담공무원을 둘 수 있다.
- ② 사회복지전담공무원은 「사회복지사업법」 제11조에 따른 사회복지사의 자격을 가진 사람으로 하며, 그 임용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ③ 사회복지전담공무원은 사회보장급여에 관한 업무 중 취약계층에 대한 상담과 지도, 생활실태의 조사 등 보건복지부령으로 정하는 사회복지에 관한 전문적 업무를 담당한다.
- ④ 국가는 사회복지전담공무원의 보수 등에 드는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.
- ⑤ 시도지사 및 시장군수구청장은 「지방공무원 교육훈련법」 제3조에 따라 사회복지전담공무원의 교육훈련에 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.

4. 사회복지전담공무원과 사회복지담당공무원

□ 사회복지전담공무원과 사회복지담당공무원의 차이

○ 지방자치단체의 사회복지업무는 사회복지업무를 전담하는 사회복지전담공무원과 사회복지업무의 부족한 부분을 보충하기 위한 일반행정직렬의 공무원, 즉 사회복지담당공무원이 함께 담당하고 있음.

○ 1987년 사회복지전담공무원제도 도입 후 사회복지직 공무원이 담당했던 복지업무가 2000년 기초생활보장제도 시행에 따라 급증하여 원활한 업무 수행을

위해 일반행정직에게도 담당하게 한 것임.

- 복지업무를 담당하는 지방자치단체 공무원인 복지직렬과 일반행정직렬 공무원을 통틀어 ‘복지담당공무원’, ‘사회복지담당공무원’, ‘사회복지공무원’, ‘사회복지담당공무원’, ‘사회직공무원’ 등으로 지칭함.
- 지자체에서 복지업무를 어떻게 분담하고 있는지에 대한 법적 근거는 명확하게 존재하지는 않지만, 현재까지 우리나라 사회복지 서비스 전달체계에서 보인 변화들을 살펴보면 사회복지서비스 제공 업무를 크게 전문적 복지와 일반적 복지로 구분하여 전자는 사회복지전담공무원에게 후자는 사회복지담당공무원에게 분담하는 것을 기본적인 방향으로 설정하고 있는 것으로 논의됨(김성근, 2015; 백종만, 2012; 홍인정, 2010).

5. 지자체 인력 운용 관련 정책 추진경과

- 지방자치단체는 행정안전부가 제시하는 ‘지자체조직관리지침’을 근거로 자율적인 조직 및 인사관리를 수행함.
- 2016년 지자체조직관리지침에 따르면 행정적 수요에 맞는 기능과 인력 재배치 등의 조직구조 혁신을 지자체에서 자율적으로 수행하도록 제시하고 있음.
 - 부산시의 경우 자체 조직 분석과 진단을 통해 사업소 등의 공통·관리 기능에서 일자리·신성장, 교통·해양, 문화·관광, 서부산권 개발 등 새로운 행정 수요 중심으로 80여 명을 재배치하였음.
 - 전라남도의 경우 기능이 쇠퇴하고 수요가 감소하는 부서를 통폐합하여 발굴한 40여 명의 감축인력을 신성장 동력 창출 분야로 재배치하여 역점 사업 중심으로 조직개편을 추진할 예정임.
 - 충북 청주시의 경우 민간위탁이나 유사기능 부서의 통폐합 등의 조직개편 효율화 노력을 통해 감축한 20여 명을 산업단지 조성 및 공공시설물 신축 등의 신규 분야로 재배치함.
- 그러나 지방자치단체의 인력 운용의 경우 현실적으로 지방자치단체장 선거를

통해 당선된 단체장의 조직 장악과 분위기 쇄신의 목적으로 조직개편을 주도하는 측면이 있어서 순수한 행정적 차원의 인력 운용이 어느 정도 이루어지는지에 대한 분석과 개선이 요구됨.

□ 급변하는 환경에 따라 행정수요나 정책문제가 복잡화·다양화되어 최근 효율적인 인력 운용을 위해 중앙부처의 차원에서 통합정원제, 유동정원제 등이 적용되고 있음.

○ 통합정원제는 유사하거나 중복되는 업무를 통폐합하여 발생한 여유 인력을 탄력적으로 운용할 수 있는 제도임.

- 지자체 차원에서 통합정원제를 적용한 충청남도의 경우 별도의 정원이나 기구를 설치하지 않고 기존 조직 구조를 토대로 해당 제도 도입을 통해 시급하거나 중요한 행정 수요에 맞는 인력 운용을 실시함.
- 충청남도 본청 48명, 직속기관 10명, 사업소 37명 등 95명을 통합정원제로 운영, 부서별로 분산된 기능을 통합적으로 조정하여 융복합 행정을 강화함.
- 반면 통합정원제 도입에 따라 일부 공무원의 전문성 하락, 수산연구소와 수산관리소 통합을 통한 고위직 감소로 해당 직렬의 불만 증대 등이 발생함.

○ 지자체 차원에서의 유동정원제는 실과별 일정 정원을 별도의 가용정원으로 지정하여, 이를 주요 국·도정과제, 긴급 현안부서 등에 신속하게 재배치하여 인력 운용의 효율성을 높이는 정원관리 방식임.

- 전라남도의 경우 2005년부터 매년 도 자체 시책으로 실시하는 개인·부서별 사무량 조사를 통하여 사무량이 적거나 기능이 쇠퇴하는 부서의 6급 이하 일반직 및 기능직 일부를 유동정원으로 지정하여 새로운 행정 수요가 발생하면 심사를 통해 인력을 재배치함.
- 현재 업무량, 신규 업무량, 강화해야 할 업무량 조사 등 객관적인 조직진단을 통해 현원 대비 차이 인력 운용 방안을 수립하여 여유 인력을 활용하였다는 점에서 지자체 유동정원제의 우수 사례라 볼 수 있음.

제2절 지자체 복지인력의 현황과 인력 운용 개선의 필요성

1. 지자체 복지 인력의 현황과 확충 경과

가. 지자체 복지담당 인력 현황

□ 지난 10년간 복지전달체계 개선과 함께 지자체 복지인력 확충 추진이 지속되어, 사회복지직 공무원은 2006년 1만 여명에서 2016년 2만 여명으로 약 2배 수준 증가함.

○ 맞춤형 복지(사례관리 등)의 강조에도 불구하고, 복지담당 공무원 중 복지직렬의 비중은 여전히 절반 수준

－ 복지담당 공무원 대비 복지직렬은 ‘08년(50%), ‘16년(57%) 수준임.

○ 찾아가는 읍면동 복지센터 등 맞춤형복지업무의 원활한 수행을 위해서는 사회 복지직렬의 확충이 필요

<표 2-2-1> 사회복지직 공무원 증원 추이

(단위: 명)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
일반직 전체	243,273	243,426	244,683	246,104	249,570	251,883	255,448	259,974	263,730
복지담당 (일반직 대비 비율)	20,323 (8.4%)	22,419 (9.2%)	22,843 (9.3%)	23,259 (9.6%)	26,236 (10.5%)	28,722 (11.4%)	30,450 (11.9%)	32,375 (12.5%)	35,761 (13.6%)
복지직렬 (일반직 대비 비율)	10,114 (4.2%)	10,189 (4.2%)	10,393 (4.2%)	11,149 (4.5%)	13,399 (5.4%)	14,977 (5.9%)	16,475 (6.4%)	17,717 (6.8%)	20,307 (7.7%)
복지담당 대비 복지직렬 비율	50%	45%	45%	48%	51%	52%	54%	55%	57%

자료: 행정자치부 (지자체 일반직 정원 중 소방직 제외)

□ 희망복지전달체계 개편과 읍면동 복지허브화로 지자체 복지담당공무원은 읍·면·동>시·군·구(본청)>시·도 순으로 인력증원이 이루어짐.

○ ‘13년 대비 ‘16년 기준 읍·면·동(12,940명→18,194명, 5,254명△), 시·군·구

(13,475명→18,194명, 4,719명△), 시·도(2,307명→2,076명, 231명▲)

－ 시군구는 희망복지와 통합조사, 읍면동은 복지허브화를 중심으로 확대

○ '16년 기준 복지담당 인력은 시·도 본청 122명, 시·군·구 본청 80명, 읍·면·동 5명(읍 7명, 면 3.5명, 동 5.9명) 수준으로 배치

□ 읍면동의 복지인력 확충은 높았지만, 지역복지 기획 및 관리가 이루어지는 시·도 청 공무원의 수는 줄어들었음.

○ 시·도 본청의 복지기획 및 교육 등 관리기능과 시·군·구 본청의 아동, 노인, 장애인 등 사업관리 기능의 강화가 필요

<표 2-2-2> 시도 및 시군구청 복지인력 증원 비교

연도	구 분	합계 (a+b)	시도 (a)	시군구					
				소계(b) (=c+d)	본청 (c)	읍면동			
						소계(d)	읍	면	동
13년 말	계	28,722	2,307	26,415	13,475	12,940	1,030	3,742	8,168
	복지직	14,977	583	14,394	6,495	7,899	688	2,078	5,133
	행정직 등	13,745	1,724	12,021	6,980	5,041	342	1,664	3,035
14년 말	계	30,450	2,009	28,441	14,731	13,710	1,110	3,823	8,777
	복지직	16,475	443	16,032	7,753	8,279	742	2,100	5,437
	행정직 등	13,975	1,566	12,409	6,978	5,431	368	1,723	3,340
15년 말	계	32,375	2,046	30,329	15,129	15,200	1,233	4,047	9,920
	복지직	17,717	477	17,240	8,154	9,086	772	2,120	6,194
	행정직 등	14,658	1,569	13,089	6,975	6,114	461	1,927	3,726
16년 말	계	35,761	2,076	33,685	15,491	18,194	1,515	4,330	12,349
	복지직	20,307.5	506	19,801.5	8,479	11,322.5	1,037.5	2,294	7,991
	행정직 등	15,453.5	1,570	13,883.5	7,012	6,871.5	477.5	2,036	4,358

자료: 행정자치부

나. 지자체 복지인력의 확충 경과

□ 복지담당 인력의 확충을 위해 신규채용이 지속적으로 이루어졌으며, 특히 2011년을 기점으로 인력채용이 확대되었음.

○ 정부는 2005년(2,579명), 2012년(2,100명), 2014년(1,177명) 등 지자체 복지인력 확충정책을 추진하였음.

<표 2-2-3> 지자체 복지인력 채용 추이

(단위: 명)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
신규	-	15	2,579	467	310	191	1,060	2,100	1,300	1,177	1,120	1,120	1,120

주: 1) 2011년 이후 인원은 신규충원계획(정원)의 인원을 제시하여 누계로 산출

2) 2017년은 채용예정된 수치임.

자료: 연도별 보건복지통계연보 및 보건복지백서 자료로 구성

□ 복지담당인력 충원을 위한 의사결정은 2005년, 2011년, 2014년에 주로 이루어졌음.

○ 주요 목적은 증가한 복지업무 대비 인력규모의 적정화였으며, 방법은 3~4년 중장기적으로 시행하였음.

<표 2-2-4> 복지인력 확충관련 정책 결정 경과

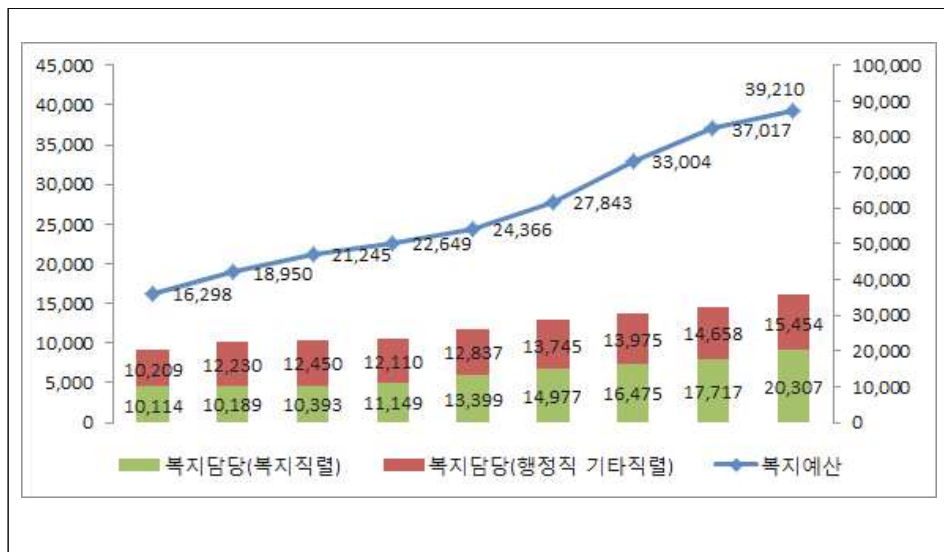
연도	증원인원	주요 내용
2005년	1,830명	2005년 2월22일 대통령 보고된 「사회복지 전달체계 개선방안」에서는 '시군구의 복지기획 능력 및 현장성 강화 측면에서 234개 시군구당 평균 8명씩의 인력을 충원하여, 지역복지정책의 기획, 서비스 연계, 민간자원의 발굴, 긴급지원 등 읍면동에서 행하기 어렵거나 집중화가 필요한 업무에 배치'하도록 제안(대통령자문 빈부격차차별시정위원회, 2005년 보고자료)
2011년	7,000명	사각지대 발굴과 맞춤형 서비스 제공을 위해 복지담당공무원 확충 추진, 읍면동은 사회복지직 공무원이 현재보다 2배 수준(1.6명→3.0명)으로 증원 배치되어, 지역주민에 대한 찾아가는 서비스가 활성화 기대(2011.7.13. 보도자료)
2014년	6,000명	제7차 사회보장위원회(2014.5)에서 '복지사각지대 발굴 및 찾아가는 서비스 강화'를 위해 사회복지인력 6,000명 확충이 결정되었으며, 맞춤형 급여체계 개편에 따른 사회복지인력 1,177명 확충 완료(2014.7), 제9차 사회보장위원회(2014.10.29)에서 "사회복지담당공무원 확충 및 관리방안"이 의결, 사회복지담당공무원을 2014~2017년 단계적으로 6,000명 확충 추진

□ 지자체의 사회복지담당공무원은 시·군·구 33,685명(복지직 19,802명, 행정직 등 13,884명), 시·도 소속 2,076명(복지직 506명, 행정직 1,580명)을 포함하여 총 35,761명(2016년 말 기준)으로 증가하였으나, 복지사업의 규모를 고려하면 인력 규모는 충분치 않은 실정

○ 전체 지자체 일반직 공무원(254,593명) 중 사회복지담당은 11.8%, 사회복지직은 6.2%에 불과(사회보장위원회 제9차회의 안건자료, p.8~9)하나 지자체 예산 중 사회복지부문 예산은 27.3% 수준(자치구는 54.0%)으로, 사업규모에 적절히 대응할 인력은 미흡

[그림 2-2-1] 지자체 사회복지예산과 복지인력 증가 추이 비교

(단위: 십억, 명)



<표 2-2-5> 지자체 사회복지비 비중

(단위: %)

전체	특별시	광역시	도	시	군	자치구
27.3	33.6	33.9	31.3	32.7	20.7	54.0

주: 1) 전체 지자체 예산 대비 사회복지부문 예산의 비율(2017년, 지자체 일반회계 순계기준).
자료: 행정자치부 지방재정통합공개시스템

<표 2-2-6> 지자체 사회복지예산의 변화 추이

(단위: 십억원, %)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
사회복지예산 (십억원)	16,298	18,950	21,245	22,649	24,366	27,843	33,004	37,017	39,210
사회복지비 비중(%)	17.5	18.3	19.9	20.9	21.3	23.1	26.1	27.5	27.7

자료: 행정자치부 지방재정통합공개시스템의 자료로 구성

2. 지자체 복지전달체계 개편 추진과 방향성

□ 최초의 전국 단위 복지전달체계 개편 정책인 “2006년 시군구 주민생활지원서비스 기능 강화”이후 전달체계 개편 경향

- 잔여적협회의 사회복지를 주민생활의 포괄적 지원, 사회보장부문의 협력으로 확장하고자 시도
- 찾아가는 서비스, 맞춤형 서비스를 위한 주민과의 최일선접점 강화 및 대응성 높은 공공서비스 시스템 구축: 통합사례관리 운영(시군구 희망복지지원단 및 읍면동 복지허브화 추진)
- 업무 효율화를 위한 자산조사 및 급여관리 체계 운영: 행복e음-사회보장정보 시스템 기반 및 통합조사관리팀 본청 운영

<표 2-2-7> 주요 복지전달체계 개편 정책의 추이

연도	개편	주요 방향성
2006~07	지자체 주민생활지원 기능 강화 개편	<ul style="list-style-type: none"> • 복지에서 사회정책영역으로의 확장 • 읍면동 주민생활지원팀(복지 전달) 운영
2009	행복e음 구축 및 본청 통합조사관리팀 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 정보시스템 기반 업무 효율화 추진 • 읍면동의 ‘갈때기현상’ 해소, 여력 확보
2011	시군구 희망복지지원단 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 복지수요의 확대다양화에 따른 욕구 중심의 서비스 대응 및 공공자원의 제약 해소 • 공공 복지업무로서 통합사례관리 공식화
	지자체 복지인력 7천명 증원 결정	
2014	읍면동 복지허브화 추진	<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형 서비스 대응을 위한 최일선접점 강화 • 읍면동 주민센터를 복지 거점으로 활용(‘행정복지센터’로 명칭변경 추진)
	지자체 복지인력 6천명 증원 결정	

□ 인력 확충이 이전 대비 2배가량 증원하는 규모로 이루어졌으나, 현장의 체감 효과는 미미한 편

○ 오랜 기간 증원이 지체되어 누적된 업무부담의 대폭 해소가 필요한 상황이었으며, 새로운 통합사례관리 업무를 도입한 바 기존 복지행정업무의 충실한 수행을 위한 투입은 미미

○ 3,600여개에 가까운 읍·면·동에 배치하기 위해서는 13천명(복지직 9,700여명)이 확충된다고 해도, 2~3명 배치에 불과

□ 한편 시군구 본청의 팀 운영 현황을 살펴보면, 통합조사관리팀(7.7명)을 제외하고는 1개 팀의 인력이 총 4~5명에 불과

○ 특히 노인, 장애인, 보육, 아동·청소년 등 다수의 중앙사업 집행과 서비스제공 기관 관리, 지자체 자체 복지사업 기획 및 수급 관리 등을 담당할 부서의 경우, 부여된 업무의 충실한 수행이 어려운 실정

<표 2-2-8> 시군구 본청의 팀 설치 및 인력 배치 현황

(단위: 개, 명)

	총 팀 수 ²⁾ (A)	시·군·구 수 ³⁾	전체 인력 수 ⁴⁾ (B)	팀별 인력 수 ⁵⁾ (B/A)
복지기획 및 정책, 복지시설 관련	226	200	1,132	5.0
기초생활보장 관련	226	199	1,271	5.6
자활 및 주거복지 관련	126	106	586	4.7
사례관리, 복지연계, 자원 관련	290	156	1,483	5.1
통합조사 및 관리 관련	323	206	2,493	7.7
노인 관련	300	221	1,538	5.1
장애인 관련	248	213	1,194	4.8
여성 관련	232	221	1,065	4.6
다문화 관련	186	178	770	4.1
보육 관련	259	194	1,330	5.1
아동 및 청소년 관련	229	197	1,022	4.5
드림스타트 관련	200	200	903	4.5
가족 및 출산 관련	39	39	152	3.9
계 ¹⁾	2,884 (2,778)	226	14,939 (13,538)	5.2 (4.9)

주: 1) 전국 시군구의 총 2,778개 팀(13,538명)의 기능업무 유형별 현황을 제시한 결과로서, 106개의 팀(1,401명)은 중복적으로 제시됨(예컨대, 1개 팀에서 여성, 보육업무를 담당할 경우, 여성 관련, 보육 관련 2개 영역에 각각 카운트한 결과임)

2) 해당업무를 담당하는 시·군·구 전체 팀을 의미

3) 해당업무 관련 팀이 설치된 시·군·구의 수

4) 해당업무 담당 팀의 총 인력 수

5) 총 팀 수를 해당업무 담당 팀의 총 인력 수로 나눈 값

자료: 강혜규 외(2016), 사회복지장부문의 서비스 전달체계 연구, p.173; 시군구별 홈페이지 게시 자료(2016.7. 기준)를 취합정리, 분석함.

□ 그간의 개편과정에서 조직 개편은 시군구의 통합조사·관리 및 희망복지지원단, 읍면동 복지허브화에, 인력 확충은 최일선접점(읍면동)에 중점을 두어온 바 시군구 본청 사업팀의 업무여건 개선은 전무한 상황

○ 지자체의 복지사업 기획 기능 부진: 중앙 사업 집행에 주력

－ 지자체 차원의 주민 복지 수급 관리 미흡

○ 복지사업의 충실한 관리 미흡: 사회복지사업기관에 대한 예산 집행에 주력

－ 실질적인 복지사업(시설)에 대한 지도점검, 복지시설 거주이용자의 인권보호 등 서비스 질 관리 미흡

<표 2-2-9> 지자체 복지행정의 주요 기능 및 담당부서 현황

주요 기능		담당부서	개편 추진
기획	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회보장계획 수립 및 시행결과 평가 - 지자체 복지 수요 및 공급 실태 파악 - 지자체 자체사업 개발 	* (시군구) 복지정책복지기획팀	개편 미진
제도 집행	사업 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 선정 - 자산조사 - 급여 결정·지급 - 사후 관리 - 복지사업기관/시설 예산집행 - 복지사업기관/시설 관리·모니터링 	* (시군구) 기초보장, 자활지원, 장애인-노인-아동-청소년-보육-여성-가족복지과(팀) 등 * (시군구) 통합조사-관리팀	
	대면 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 상담(가구방문, 찾아가는 서비스) - 욕구조사 - 통합사례관리 	* (시군구) 희망복지지원단	인력 보강 및 조직 개편
복지서비스 (비법정서비스)		<ul style="list-style-type: none"> - 자원 발굴-관리 - 복지자원 네트워크(지역사회보장협의체 등) 	* 읍면동 주민센터

자료: 강혜규(2016.6). 지방행정. 지방자치단체의 주민복지기능 실태와 과제.

- 향후 지자체의 주도성을 높여갈 분권화와 복지분야별 전문화가 가능한 공공복지 전달체계 마련을 위해서는 지자체를 중심으로 복지정책의 기획-집행-서비스를 균형적으로 강화할 필요
- 대민서비스의 점진적 읍면동의 강화를 위한 인력 확충(충실한 통합사례관리 대응 시스템 완성)
- 지역단위 사업기획 및 서비스기관 관리·점검의 대폭 강화를 통한 서비스 품질 제공 및 복지사업운영 효율화를 위한 인력 확충

3. 시군구 본청 복지담당인력 보강의 필요성

가. 서비스 사업의 전문성 제고

- 지자체의 복지행정이 국가사업의 단순 집행·관리에서 나아가, 지역 주민의 복지 수요를 반영한 지역단위 복지 시스템을 운영해가기 위해서는 미흡했던 행정기능을 강화하고, 전문성을 높여갈 필요
- 앞서 제시한 바와 같이 그간의 복지전달체계 개편은 적체된 전달체계의 문제를 해결하기 위한 시도에 집중
 - 읍면동 깔때기 현상과 자산조사의 과부담 해소
 - 복지 수요의 다양화·복합성 증가에 따른 욕구중심의 서비스 대응 체계(통합 사례관리) 마련
- 시·군·구의 지역단위 복지서비스 기획·관리·운영 기능 강화 필요
 - 국가보조사업이 92%에 이르고 지자체 자체사업은 8% 남짓에 불과한 사회 복지사업의 중앙의존적 구조를 지역의 주도성을 강화하는 운영 체계로 조정해갈 필요
 - 기획: 지역단위 복지시스템의 컨트롤타워 기능 강화
 - 사업영역별 관리·운영: 복지수급 관리, 복지서비스기관/시설 관리, 다양한

사업(기관)간 연계체계 마련

<표 2-2-10> 복지전달체계의 중점 개편 영역과 향후 과제

주요 업무영역		2009~2010	2011~현재	향후 과제
기획		-	-	▶ 지역단위 복지시스템의 컨트롤타워 기능 강화
제도 집행	사업 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 행복이음 운영 • 통합조사관리팀 본청 운영 	-	▶ 지역단위 대상별 보호시스템의 체계적-효율적 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 복지수급 관리 - 복지서비스기관/시설 관리 - 다양한 사업(기관)간 연계체계 마련
	대면 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스연계팀 본청 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 희망복지지원단 본청 설치, 통합사례 관리 운영 • 읍면동 복지허브화 운영 확산중 	▶ 읍면동 주민센터의 주민서비스의 통합성, 대응성 강화
복지서비스 (비법정서비스)				

□ 또한, 주요 복지 대상영역을 중심으로 보다 적극적인 공적 보호시스템을 구축하기 위한 업무, 인력의 확충이 준비될 필요

1) 아동복지

□ 위기아동 및 아동의 위기에방을 위한 공적 보호대상을 확대해야 하는 실정이며, 이를 위해서는 보호가 필요한 위기아동의 적극적 발굴과 보다 전문적 대응이 가능한 적정 인력 확보가 필요¹⁾

○ 아동-가족지원 서비스의 연계는 매우 취약하고 사후적 모니터링 및 관리 기능은 전무한 상황

○ 발달위기 상황에 대한 개입에서 종료까지 일관된 책임소재가 불분명하고, 서비스 책무성에 대한 인식이 부족하며, 일선 아동복지업무 담당자의 전문성 결여와 과중한 업무부담(인력부족)

1) 박세경 외(2014), 아동보호체계 진단 및 개선방안 연구, 한국보건사회연구원의 내용을 발췌 제시함.

- 제도 집행 및 서비스 전달의 부처 간, 제공기관 간의 역할과 기능을 조정하거나 연계할 수 있는 네트워크가 취약
- 서비스 공급 주체 간 정보공유의 제약으로 보호체제로 유입된 아동의 기본정보나 서비스 이용과정 등이 산발적으로 관리
- 보호조치 이후의 모니터링과 사후관리 과정이 전무하여 발달위기 상황의 재발방지나 원가정 지지하고 지원하기 위한 보호체계도 취약한 실정
 - 이와 같은 국가 보호책임의 한계에 대해 UN 아동권리위원회(CRC/C/SR.1644 및 CRC/C/SR.1645)는 학대아동의 보호 및 발달위기 아동 보호를 위한 국가 책임을 명확히 제시하고 그 역할을 강화할 것을 권고(UN아동권리협약 제3·4차 국가보고서 심의결과에 따른 권고사항)
 - 공공부문(중앙정부, 지자체)의 책임이 분산되고, 기획·조정 및 관리기능이 취약하여 서비스 전달의 파편화와 분절적 서비스 공급의 현실을 지적
 - 학교폭력 피해아동(왕따 포함)에 대한 우려와 아동보호전문기관의 확충에도 불구하고 재정지원 및 인력이 충분하지 못하고, 학대방임 피해아동의 외상후 지원(PTSD)과 재활을 돕기 위한 지원 수준이 불충분한 현실에 대한 우려를 표명
 - 아동학대 신고의 법적 의무를 강화하고, 지역시설을 포함하여 아동보호전문기관을 확충할 것과 서비스 제공을 위한 인적, 기술적, 재정적 자원의 확대 배정을 권고
 - 대안양육제도에 대한 행정운영 평가 중심의 관리 체계를 지적하면서, 대안양육 서비스 제공인력의 전문성을 제고할 수 있는 방안 마련 권고
- 현행 국고보조사업 관리 중심의 아동복지행정에서 아동 사례중심의 대면서비스를 강화할 필요
 - 지역단위 아동보호서비스의 컨트롤타워 기능과 함께 다양한 서비스 지원 기능 강화
 - 한국보건사회연구원(2014)의 연구에서는, 아동 추가필요 인력은 시군구당

약 9명으로 산출(박세경 외, 2015)

<표 2-2-11> 아동복지 관련 강화 필요 업무

강화 필요 업무
<p>공적 보호체계에서 시설거주 보호중인 아동</p> <ul style="list-style-type: none"> •아동 보호상태에 대한 추적 모니터링 필요(상대적으로 지자체의 개입 필요성은 적은 편) •시설퇴소 후 연계서비스 강화 필요
<p>공적 지원을 통해 가정에서 보호중인 아동</p> <ul style="list-style-type: none"> •아동 보호상태에 대한 보다 집중적인 모니터링과 지속적 서비스 필요
<p>위기를 경험하고 있어, 체계적인 서비스가 필요하거나 위기가 높아질 위험이 상존하는 아동</p> <ul style="list-style-type: none"> •심층상담, 진단, 서비스계획, 상시 모니터링 등 본격적인 공적 서비스 필요

자료: 박세경 외(2015), 돌봄보건의료 연합서비스(Joined-up Services) 공급모형에 관한 전망과 과제, 한국보건사회연구원

2) 노인복지

- 노인복지사업 중 노인장기요양보험과 노인일자리사업은 대상자, 제공기관, 재정 규모면에서 대표적 사업이나, 건강보험공단과 지자체로 구분된 돌봄사업의 관리운영 주체의 역할이 미흡하여, 지역단위 노인돌봄서비스의 분절, 비효율적 운영이 지속
- 건강보험공단에서 대상자 선정, 기관 관리, 급여심사 및 지급 등의 업무를 총괄하고 있어 지역에서 노인보호의 핵심역할을 수행하고 있으나, 노인요양보험 제도의 대상자 선정·관리에 국한하여, 지역 내 종합적인 수급 계획·조정은 부재한 상황
- 지역단위에서의 노인돌봄 수요 예측과 공급이 이루어지지 못하는 실정
- 노인장기요양보험과 그 외의 돌봄서비스간의 연계가 부족, 장기요양등급외자에 대한 지역 돌봄, 기관간 적합서비스 연계 제공을 위한 조정도 미흡
- 시·군·구 본청의 노인복지담당인력을 보강하여, 노인의 지역 단위 보호시스템을 주도적으로 운영할 필요
- 시·군·구 본청의 노인담당인력은 평균 5명 수준으로(표 6 참조), 기본적인 사업 관리에 급급한 상황

3) 장애인복지

- 시군구의 장애인복지행정은 다종다양한 장애인사업의 기본 집행에 머물러, 서비스의 통합적 제공체계 마련, 서비스 연계·조정, 개인별 모니터링은 부재한 실정
- 최근 장애등급제 개편 과정에서, 맞춤형지원체계 시범사업 3차년도에 모형은 지자체의 역할을 강화하는 방향으로 설계된 바, 이를 감안한 인력의 확충을 추진할 필요
- 정부가 추진중인 장애등급제 폐지는 장애인 개개인의 욕구를 파악하고 사정(assessment)해야 하는 전문적인 절차가 요청되므로, 이를 담당할 지자체의 인력 배치가 필수적
- 공적 급여의 결정, 서비스 연계와 지역단위 서비스 연계 기반을 마련할 복지행정 기능 강화와 담당 인력 확보 필요
 - [맞춤형 서비스 지원을 위한 전달체계 개편 연구(2016)]에서는, 장애인분야 신규업무에 위한 추가필요 인력을 시군구당 약 1.5명(총 342명)으로 제시, 그러나 이후 시범사업 진행과정에서 2~4인이 적절할 것으로 논의 중
 - 맞춤형서비스 대상자를 보수적으로 추계(신규 등록장애인과 장애등급 재판정 장애인 우선)

나. 통합조사 및 관리기능 강화

- 범정부 복지사업의 수급판정은 인구속성, 급여자격, 소득재산, 소득 등 다양한 방식에 의해 판정이 이루어지고 있음.
- 대표적으로 소득+재산(예, 생계급여, 소득인정액 방식), 소득(예, 노인돌봄, 건강보험료 방식)을 활용한 수급판정 방식이 있음.
- '17년 3월 건강보험료 부과체계의 개편에 따라, 기존 건강보험료를 기준으로 수급판정을 하던 복지사업의 변화가 불가피함.

- 건강보험료 부과체계는 '18년~'22년 까지 단계적으로 개편이 추진됨에 따라, 복지급여의 판정방식도 대응책 마련이 필요함.
- 특히, 노인돌봄종합서비스, 재정지원 일자리사업 등 범정부 복지사업(7개 부처 34개 사업)의 판정방법 변화가 필요함.
 - 가사간병, 아이돌봄, 산모신생아 등 사회서비스 바우처 사업이 건보료를 기준으로 수급여부를 판정하고 있으니, 소득인정액 방식으로 개편 시 지자체의 소득재산 조사 및 관리업무의 비중이 높아질 것으로 예상됨.
- 복지사업은 '소득+재산'을 고려한 판정이 주를 이루는 반면, 건강보험료는 소득중심 부과체제로 변환되어 상이성이 커짐.

<표 2-2-12> 건강보험료 및 소득인정액 기준 수급판정 선정방식 비교

선정방식 SWOT	건강보험료 기준 수급판정		소득인정액 기준 수급판정	
비교	S	W	S	W
	<ul style="list-style-type: none"> · 처리 용이성 · 행정 능률성 · 자가 확인 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 재산 미반영 · 지역vs직장 차이 	<ul style="list-style-type: none"> · 재산(금융) 반영 · 선정의 적절성 · 가구 구성용이 	<ul style="list-style-type: none"> · 행정비용 과다 · 업무부담 가중 · 처리시간 소요
	O	T	O	T
	<ul style="list-style-type: none"> · 외국사례(소득적용) · 가구소득 기준 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 부과방식 개편 · 표준화 역행 	<ul style="list-style-type: none"> · 시스템 고도화 · 표준화정책 부합 	<ul style="list-style-type: none"> · 지자체 업무부담 · 사업지속성 한계

주: (S): 장점, (W): 단점, (O): 기회, (T): 위협

- 따라서, 건강보험료 부과체계가 소득중심으로 개편될 경우, 복지사업의 판정방법은 '소득인정액'방식으로 변환이 필요함.
- 이 때 노인돌봄(34,647명) 등의 복지사업 수급 판정이 시군구 통합조사를 통해 이루어지면, 이를 위한 복지담당인력 확충이 필요함.

제 3 장

지자체 복지행정 직무 수행
실태 분석

3

지자체 복지행정 직무 수행 실태 < 분석 <

제1절 읍면동 주민센터

1. 주요 사업과 직무 특성

- 국내 공공 복지전달체계는 보건복지부를 중심으로 광역자치단체(시·도)와 기초자치단체(시·군·구)를 거쳐 읍면동 주민센터를 통해 지역 주민까지 이어지는 체계로 구성되어 있음.
- 그간 공공 복지전달체계 개편을 위해 많은 노력이 있었으나, 읍면동 차원의 공공 복지전달체계 개편의 가장 최근의 변화는 2016년 2월 추진계획을 확정하여 지속 추진 중인 ‘읍면동 복지허브화 전달체계 개편’임.
- 읍면동 복지허브화 전달체계 개편은 “읍면동 내에서 전문적인 복지인력이 사회보장정보시스템과 주민 네트워크를 기반으로 복지대상자와 공적제도, 민간 복지기관, 지역복지자원 간 연계체계를 구축하여 사회안전망을 구현”하고자 추진되었음(보건복지부, 2016).
- 2014년 7월부터 2015년 2월까지 진행된 시범 사업을 기반으로 2016년 2월에 추진계획을 확정하여, 2016년 4월부터 33개 선도지역을 필두로 전국적으로 확대되고 있음(‘17년 4월 말 기준 개편이 추진 지역은 총 1,529개임).
- 읍면동 복지허브화 전달체계 개편 추진에 따라 나타난 읍면동 현장에서의 가장 큰 변화는 읍면동 내에 ‘맞춤형복지’ 전담팀(이하 맞춤형복지팀)이 별도로 구성되었다는 것임.
- 맞춤형복지팀은 원칙적으로 복지직 팀장 포함 3명 이상으로 구성되며, 인력 배치가 곤란한 지자체의 경우는 1명 범위 내에서 민간인력(방문간호사, 통합사례관리사 등)을 포함하여 구성할 수 있도록 하고 있음.

□ 보건복지부에서는 안정적인 전달체계 개편 추진을 위해 맞춤형복지팀 설치시 인력상황이나 지리적 여건 등을 고려해 지자체의 상황에 맞게 추진될 수 있도록 별도의 설치모형과 팀 유형을 제시하였음.

○ (설치모형) 기본형 vs. 권역형

- 기본형은 개별 읍면동 주민센터에 맞춤형복지팀을 설치하는 형태임.
- 권역형은 여러 개의 읍면동을 하나의 권역으로 묶어서, 각 권역별로 중심 읍면동을 지정하여 중심 읍면동에 맞춤형복지팀을 설치하도록 하는 형태임. 권역 안에서 중심 읍면동 이외의 읍면동은 일반 읍면동으로 분류됨.

○ (맞춤형복지 팀 유형) 1유형 vs. 2유형 vs. 3유형

- 1유형은 인력과 복지수요가 읍면동 평균 이상인 경우, 기존의 복지팀과 구분되는 별도의 전담팀이 구성됨.
- 2유형은 인력 또는 복지수요가 읍면동 평균 이하이면서 기존에 복지팀이 있는 경우, 기존 복지 업무 수행 인력과 통합하여 전담팀이 구성됨.
- 3유형은 인력 또는 복지수요가 읍면동 평균 이하고 기존 복지팀이 없는 경우 맞춤형복지 전담팀만 설치함.

□ 읍면동 복지허브화 전달체계 개편 후, 읍면동은 찾아가는 복지상담, 복지사각지대 발굴지원, 통합사례관리, 민관협력 및 인적안전망 구축·운영, 지역 자원 발굴 및 연계 등 맞춤형 복지사업을 수행하게 되었음.

○ 보건복지부(2017)가 제시한 읍면동 복지허브화 전달체계 설치모형별 읍면동 내 복지업무 담당팀의 업무 분장은 <표 3-1-1> 에서 확인할 수 있음.

〈표 3-1-1〉 읍면동 복지허브화 전달체계 설치모형별 복지업무 담당팀 업무 분장

	기본형	권역형		기본형, 권역형
	맞춤형 복지팀	맞춤형복지팀 (중심 읍면동)	일반읍면동 복지팀	복지행정팀(기존 복지팀)
상담 및 복지 급여 신청			<ul style="list-style-type: none"> - 초기상담 및 복지서비스 종합안내 - 개별사업 안내 및 신청·접수 - 제출서류 확인 및 시군구 이관 	<ul style="list-style-type: none"> - 내방민원 초기상담 및 복지서비스 종합안내 - 개별사업 안내 및 신청·접수 - 제출서류 확인 및 시군구 이관
복지 사각 지대 발굴	<ul style="list-style-type: none"> - 발굴대상 초기상담 및 복지서비스 종합안내 - 복지사각지대 발굴체계 구성·운영(복지사각지대 일제조사) 		<ul style="list-style-type: none"> - 발굴대상 초기상담 및 복지서비스 종합안내 - 복지사각지대 발굴체계 구성·운영 - 복지사각지대 일제조사 	
찾아가는 복지 상담	<ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 복지상담(연간) 계획 수립 - 노인·장애인 등 거동불편 대상 집중 방문·상담 - 취약계층 방문 또는 유선 확인을 통한 모니터링 등 			<ul style="list-style-type: none"> - 맞춤형복지팀의 찾아가는 복지상담 계획에 미 포함된 복지대상자 방문상담 [예. 개별법령에 따른 확인 조사(연간 조사계획 포함)대상인 기초수급자 등]
통합 사례 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 읍면동 통합사례관리 - 사례회의 개최 - 사후관리(시군구/읍면동 종결사례에 대한 모니터링상담) - 가구별 서비스 제공 계획 수립·연계 - 고난이도 사례관리 - 대상자별 욕구에 따른 맞춤형 서비스 제공 - 솔루션 회의 시군구 희망복지지원단 의뢰 	<ul style="list-style-type: none"> - 읍면동 통합사례관리 - 사례회의 개최(고난이도 사례 및 일반 읍면동 사례 포함) - 종결사례 사후관리 - 가구별 서비스 제공 계획 수립·연계 - 대상자별 욕구에 따른 맞춤형서비스 제공 - 솔루션회의 시군구 희망복지지원단 의뢰 - 종결사례 사후관리(모니터상담) 	<ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 신청·접수 및 중심읍면동으로 의뢰 - 권역사례회의 참석(필수) - 중심읍면동 종결사례 사후관리(모니터상담) 	<ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 신청·접수 및 중심읍면동으로 의뢰
민관 협력 활성화 및 자원 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 읍면동 민관협력 및 인적 안전망 구성·운영 - 지역자원발굴 및 연계·지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 읍면동 민관협력 및 인적 안전망 구성·운영 - 권역단위 읍면동 지사협 간 협력(일반 읍면동과 공동 특화사업 수행 등) - 중심 및 일반읍면동 자원 발굴·관리 - 권역 내 자원공유 	<ul style="list-style-type: none"> - 읍면동 민관협력 및 인적 안전망 구성·운영 - 지역자원발굴 및 연계, 권역 중심읍면동 협조 - 이웃돕기 등 단순 민간 자원 배분 - 중심읍면동 자원 요청·활용 	<ul style="list-style-type: none"> - 이웃돕기 등 단순 민간 자원 배분

자료: 보건복지부(2017)의 pp.16-18의 내용을 참고하여 재구성.

2. 인력 운영 현황

가. 읍면동 행정복지센터(주민센터) 응답 현황

- 2017년 4월 말 기준, 전국 읍면동(3,505개)을 대상으로 복지 직무 수행 실태 조사를 실시한 결과, 2,469개 읍면동(회수율 70.4%)에서 조사표를 제출하였음.
- 조사에 응답한 읍면동 중 42.2%는 읍면동 복지허브화 개편이 적용된 지역이었음. 읍면동 복지허브화 설치 모형에 따라 살펴보면, 기본형 읍면동은 22.9%, 권역형 모형의 중심읍면동은 6.4%, 권역형 모형의 일반읍면동은 12.9%였음.

〈표 3-1-2〉 읍면동 회수 현황

(단위: 개소, %)					
	응답 사례수	기본형	권역형		미 실시 지역
			중심동	일반동	
전체	2,469 (100.0)	566 (22.9)	157 (6.4)	318 (12.9)	1,428 (57.8)
서울시의 구	192 (100.0)	153 (79.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	39 (20.3)
광역시의 구	567 (100.0)	149 (26.3)	41 (7.2)	87 (15.3)	290 (51.1)
인구 50만 이상 시	364 (100.0)	60 (16.5)	25 (6.9)	36 (9.9)	243 (66.8)
인구 50만 미만 시	810 (100.0)	130 (16.0)	55 (6.8)	112 (13.8)	513 (63.3)
군	536 (100.0)	74 (13.8)	36 (6.7)	83 (15.5)	343 (64.0)

- 읍면동 조사표는 복지업무 주무팀의 팀장 1인이 복지업무를 수행하는 모든 담당자(복지담당 공무원 및 민간인력 전원) 전체의 의견을 수렴하여 작성하도록 함.
- 특히 읍면동 복지허브화 실시 지역은 되도록 맞춤형복지팀장이 응답하도록 하였고, 미 실시 지역은 복지 업무 담당 팀의 팀장이 응답하도록 하였음.

〈표 3-1-3〉 읍면동 응답자 특성

(단위: %)

		구성비
전체(N=2,469)		100.0
성별	남성	33.5
	여성	66.5
연령	20대	3.3
	30대	30.0
	40대	40.2
	50대	26.6
소속팀	복지행정팀	9.5
	맞춤형복지팀	26.4
	기타(복지허브화 미실시 지역 및 권역형 일반동)	64.1
직위	팀장	45.6
	팀원	54.4
직급	5급	0.2
	6급	46.2
	7급	30.6
	8급	18.6
	9급	4.4
공무원 총 경력	(평균 190개월)	
	10년 미만	29.7
	10년 이상 - 15년 미만	19.6
	15년 이상 - 20년 미만	9.9
	20년 이상 - 25년 미만	17.0
	25년 이상	23.7
직렬	사회복지직	74.3
	행정직	20.5
	기타	5.2

○ 읍면동 조사표에 응답한 응답자의 직위와 소속팀, 직급, 직렬, 공무원 총경력을 살펴보면 다음과 같음.

- 직위의 경우 팀원의 비율이 전체의 54.4%로 팀장이 응답한 읍면동(45.6%)보다 많았음.
- 소속팀은 맞춤형복지팀이 26.4%였으며, 복지행정팀인 경우는 9.5%였음.

- 복지허브화 미실시 지역과 권역형 모형의 일반동은 복지허브화 전달체계 개편의 특징인 ‘맞춤형복지팀’이 설치되지 않은 지역이므로 소속팀 분류상 기타에 해당되며, 응답자의 64.1%임.
- 직급별로는 상위직급인 6급과 7급이 각각 46.2%, 30.6%로 다른 직급에 비해 높은 편이었음.
- 직렬은 사회복지직이 전체 응답자의 74.3%였으며, 일반행정직이 20.5%, 그 외 직렬(기타)은 5.2%였음.
- 응답자가 공무원으로 근무한 총 경력을 확인한 결과, 평균 190개월(약 15.8년)로 나타남.
- 공무원 총 경력이 10년 미만인 응답자는 29.7%, 25년 이상인 경우는 23.7%, 10년 이상 15년 미만은 19.6%였음.

나. 읍면동 행정복지센터(주민센터) 기본 현황

- 읍면동의 기본 현황을 확인하기 위해 읍면동 내에서 복지 관련 업무를 수행하는 모든 담당자(공무원 및 민간계약직 등이 해당)의 현원을 확인하였음(이하 복지담당인력으로 표현).
- <표 3-1-4>를 통해 확인할 수 있듯이, 조사 완료된 읍면동의 복지담당인력 현원은 평균 5.5명이었음.
 - 지자체 유형별로는 서울시의 구에 속한 경우 복지담당인력이 평균 11.1명으로 타 지역보다 월등히 높은 수준이었음.
 - 복지허브화 유형별로 살펴보면 기본형이 평균 8.6명, 권역형 중심동은 평균 8.3명이었음.
 - 권역형 일반동과 복지허브화 미실시 지역의 경우, 평균 복지담당인력 수가 각각 3.6명, 4.4명으로 나타났음.
- 읍면동의 복지업무 담당 공무원 현원은 평균 4.2명으로 나타남(표 3-1-4 참조)
 - 지자체 유형별로 살펴보면 서울시의 구는 평균 8.7명으로 다른 지역보다 복

지업무를 담당하는 공무원 현원이 많았음.

- 복지허브화 유형별로는 기본형인 읍면동이 평균 6.6명, 권역형 중심동의 경우는 평균 6.1명 수준이었으나, 권역형 일반동은 평균 2.8명에 불과하였음.
- 복지허브화 미 실시 지역의 읍면동은 평균 3.4명으로 나타남.

〈표 3-1-4〉 읍면동 복지담당 인력 현원

(단위: 명)

		사례수	읍면동 평균 복지 담당 인력	읍면동 복지업무 담당 인력 수 (A+B)	복지담당 공무원		민간인력+보조인력	
					인력 수 (A)	읍면동 평균 인력 수	인력 수 (B)	읍면동 평균 인력 수
전체		2,469	5.5	13,555	10,395	4.2	3,160	1.3
지자체 유형	서울시의 구	192	11.1	2,136	1,667	8.7	469	2.4
	광역시의 구	567	6.1	3,451	2,412	4.3	1,039	1.8
	인구 50만 이상 시	364	5.4	1,974	1,442	4.0	532	1.5
	인구 50만 미만 시	810	4.6	3,716	3,071	3.8	645	0.8
	군	536	4.3	2,280	1,804	3.4	476	0.9
복지허브화 유형	기본형	566	8.6	4,850	3,724	6.6	1,126	2.0
	권역형(중심동)	157	8.3	1,306	965	6.1	341	2.2
	권역형(일반동)	318	3.6	1,150	880	2.8	270	0.8
	미실시 지역	1,428	4.4	6,250	4,826	3.4	1,424	1.0

□ 읍면동 복지허브화 실시 여부에 따라 설치모형별로 복지담당 인력 현원을 파악한 결과는 <표 3-1-5>와 같음.

- 기본형인 읍면동 중에서 맞춤형복지팀의 복지담당 인력은 서울시는 평균 7.6명, 광역시와 인구 50만 이상 시는 각각 평균 6.1명, 인구 50만 미만 시와 군에서는 각각 평균 4.6명으로 나타남.
- 권역형 중심동의 경우 광역시의 구에서는 맞춤형복지팀 복지담당 인력이 평균 7.1명, 인구 50만 이상 시의 경우는 3.8명 등의 순으로 나타남.

〈표 3-1-5〉 읍면동 복지허브화 실시 여부에 따른 복지담당 인력 현황

(단위: 명)

		복지허브화 실시 지역 ¹⁾					복지허브화 미실시 지역
		기본형		권역형 중심동		권역형 일반동	
		복지 행정팀 (1,3유형)	맞춤형 복지팀 (1,2,3유형)	복지 행정팀 (1,3유형)	맞춤형 복지팀 (1,2,3유형)		
사례수		302	566	113	157	318	1,428
복지업무 담당 공무원 인력 수		1482	3368	555	751	1150	6,250
지자체 유형	서울시의 구	5.1	7.6	—	—	—	8.1
	광역시의 구	6.7	6.1	8.9	7.1	4.0	5.2
	인구 50만 이상 시	4.0	6.0	5.0	3.7	4.3	4.7
	인구 50만 미만 시	4.2	4.6	4.2	3.8	3.5	4.0
	군	4.2	4.6	3.9	4.4	3.0	3.7

주: 설치모형이 기본형, 권역형 중심동인 읍면동은 읍면동별로 팀의 수가 상이하므로 팀별 평균치의 합을 읍면동의 인원수로 볼 수 없음.

□ 읍면동 복지허브화 실시 여부에 따라 설치모형별로 복지업무 담당 공무원 현원을 살펴보면 <표 3-1-6>과 같음.

○ 기본형인 읍면동 중 맞춤형복지팀에서 근무하는 복지업무 담당 공무원은 서울시의 구는 평균 5.9명, 광역시의 구와 인구 50만 이상 시는 각각 평균 4.4명, 인구 50만 미만 시는 평균 4.0명, 군 지역은 평균 3.7명으로 나타남.

○ 권역형 중심동의 맞춤형복지팀에서 복지업무 담당 공무원의 현원은 광역시의 구가 평균 4.5명, 인구 50만 이상 시가 평균 2.3명, 인구 50만 미만 시가 평균 3.1명, 군 지역은 평균 3.6명이었음.

〈표 3-1-6〉 읍면동 복지허브화 실시 여부에 따른 복지담당 공무원 현황

		복지허브화 실시 지역 ¹⁾					(단위: 명)
		기본형		권역형 중심동		권역형 일반동	복지허브화 미실시 지역
		복지 행정팀 (1,3유형)	맞춤형 복지팀 (1,2,3유형)	복지 행정팀 (1,3유형)	맞춤형 복지팀 (1,2,3유형)		
사례수		302	566	113	157	318	1,428
복지업무 담당 공무원 인력 수		1,111	2,613	423	543	880	4,826
지자체 유형	서울시의 구	3.9	5.9	—	—	—	6.8
	광역시의 구	4.1	4.4	6.1	4.5	2.9	3.6
	인구 50만 이상 시	3.5	4.4	3.7	2.3	3.1	3.4
	인구 50만 미만 시	3.4	4.0	3.4	3.1	2.8	3.3
	군	3.2	3.7	3.0	3.6	2.5	2.9

주: 설치모형이 기본형, 권역형 중심동인 읍면동은 읍면동별로 팀의 수가 상이하므로 팀별 평균치의 합을 읍면동의 인원수로 볼 수 없음.

□ 다음으로 읍면동에서 근무하는 전체 인력의 현원과 전체 인력 중 복지업무 담당 팀의 현원을 확인하였음.

○ 조사에 응답한 읍면동에는 평균 15.4명이 근무하고 있으며, 복지업무를 담당하는 팀별로 살펴보면 다음과 같음.

- 복지허브화 실시 지역 중 기본형의 복지행정팀 인력은 평균 4.9명, 맞춤형 복지팀 인력은 평균 5.9명으로 나타남.
- 복지허브화 실시 지역 중 설치모형이 권역형인 경우는 중심동에 맞춤형복지팀을 구성하고, 여러 개의 읍면동을 하나의 권역을 묶어 일반동으로 관리하고 있음. 이에 따라 권역형 일반동의 현원은 복지업무 담당인력의 현원이 되며, 평균 3.6명인 것으로 나타남.
- 복지허브화 미실시 지역의 복지업무 담당 팀(부서)의 현원은 평균 4.4명이었음.

〈표 3-1-7〉 읍면동 전체 인력 및 복지담당인력 현원

(단위: 명)

직렬	직급	읍면동 행정복지 센터 (주민센터) 전체 현원	복지허브화 실시 지역					복지허브화 미실시 지역 복지담당 팀 (부서) 전체
			기본형		권역형 중심동		권역형 일반동	
			복지 행정팀 (13유형)	맞춤형 복지팀 (123유형)	복지 행정팀 (13유형)	맞춤형 복지팀 (123유형)		
전체		15.4	4.9	5.9	4.9	4.8	3.6	4.4
공무원 전체		12.7	3.7	4.6	3.7	3.5	2.8	3.4
사회 복지직	사회복지직 전체	2.7	2.6	3.5	2.0	2.7	1.5	1.9
	5급	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	6급	0.4	0.2	0.6	0.2	0.8	0.1	0.2
	7급	0.8	0.5	0.8	0.6	0.7	0.5	0.6
	8급	0.8	0.7	0.8	0.7	0.6	0.6	0.6
	9급	0.8	1.2	1.3	0.5	0.6	0.3	0.4
일반 행정직	5급	0.7	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1	0.1
	6급	1.9	0.5	0.4	0.4	0.2	0.4	0.5
	7급	1.9	0.1	0.2	0.3	0.2	0.1	0.2
	8급	1.2	0.1	0.1	0.3	0.1	0.1	0.2
	9급	1.6	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2
그 외 직렬	5급	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	6급	0.7	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1
	7급	0.9	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1	0.1

(단위: 명)

직렬		직급	읍면동 행정복지 센터 (주민센터) 전체 현원	복지허브화 실시 지역					복지허브화 미실시 지역
				기본형		권역형 중심동		권역형 일반동	복지담당 팀 (부서) 전체
				복지 행정팀 (13유형)	맞춤형 복지팀 (123유형)	복지 행정팀 (13유형)	맞춤형 복지팀 (123유형)		
		8급	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		9급	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
민간 계약직		① 통합사례관리사	0.1	0.0	0.1	0.0	0.5	0.0	0.0
		② 직업상담사	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0
		③ 방문간호사	0.1	0.2	0.2	0.0	0.1	0.0	0.0
		④ 기타	0.5	0.0	0.1	0.2	0.0	0.0	0.1
보조 인력		① 복지도우미	0.6	0.4	0.4	0.5	0.2	0.4	0.4
		② 준사례관리사	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		③ 기타	1.3	0.6	0.5	0.4	0.3	0.4	0.5

주: 설치모형이 기본형, 권역형 중심동인 읍면동은 읍면동별로 팀의 수가 상이하므로 팀별 평균치의 합을 읍면동의 인원수로 볼 수 없음.

□ 읍면동 내에서 그 외 직렬에 해당하는 복지담당공무원의 세부 직렬별 현황을 확인하였음(유효 사례수 262개).

○ 복지담당공무원으로서 행정직군에 속하는 세무직렬과 사서직렬은 각각 19.4%와 0.8%로 나타남.

○ 기술직군에서는 농업 직렬이 24.0%으로 가장 높았으며, 보건 직렬(15.3%), 시설 직렬(11.1%), 운전 직렬(11.1%) 순이었음.

○ 시간선택임기제 공무원은 세부 직렬을 확인할 수 없어 기타 직군으로 분류하여 분석을 진행하였으며, 전체 케이스 대비 7.3%의 비중을 차지함.

〈표 3-1-8〉 읍면동 내 그 외 직렬인 복지담당공무원의 직렬별 현황

(단위: 개, %)

직군 ¹⁾	직렬 ¹⁾	빈도(N=262) ³⁾	비율(case%)
전체		311	118.8
행정직군	세무	51	19.4
	사서	2	0.8
기술직군	공업	9	3.4
	농업	63	24.0
	임업	3	1.1
	수의	1	0.4
	해양수산	9	3.4
	보건	40	15.3
	의료기술	8	3.1
	간호	6	2.3
	환경	8	3.1
	시설	29	11.1
	전산	18	6.9
	운전	29	11.1
관리운영직군	사무운영	16	6.1
기타	임기제 ²⁾	19	7.3

주: 1) 공무원 직군 및 직렬 분류는 국가공무원법 대통령령 공무원 임용령 제3조제1항에 따른 [별표1]의 내용을 참고하여 구분함.

2) 시간선택임기제 공무원의 경우 세무 직렬을 확인할 수 없어 기타 직군으로 분류하여 분석함.

3) 분석에 포함된 유효 사례수는 그 외 직렬이 배치된 262개(서울시의 구 15개, 광역시의 구 25개, 인구 50만 이상의 시 17개, 인구 50만 미만의 시 104개, 군 106개)임.

□ 다음으로 읍면동 사회복지담당공무원 현원의 직렬별, 경력별 비중을 살펴보았음
(표 3-1-9와 표 3-1-10 참고).

○ 먼저 복지담당 공무원의 공무원 총 경력의 분석 결과는 다음과 같음.

- 공무원으로서 근무한 총 경력이 사회복지 직렬은 3년 이상 15년 미만인 경우가 해당 직렬 전체의 53.9%로 절반 이상의 비율을 차지함. 그러나 일반 행정직과 그 외 직렬은 15년 이상의 경력을 가진 경우가 해당 직렬의 64.2%로 나타남.
- 이와 같은 결과를 통해 현재 읍면동에서 근무하는 복지업무 담당자 중 일반행정직 및 그 외 직렬 공무원이 사회복지 직렬 공무원에 비해 상대적으로 경력이 많고, 높은 직급일 가능성이 높다고 해석할 수 있음.
- 지자체 유형별로 공무원 총 경력을 살펴보았을 때 눈에 띄는 결과는 서울시

의 구를 제외한 다른 지역들에서는 사회복지 직렬의 경력이 3년 이상 15년 미만인 경우가 50% 이상으로 나타났으나, 서울시의 구는 3년 미만의 경력이 절반 이상(57.7%)을 차지한다는 것임.

- 서울시의 경우 ‘찾아가는 동주민센터’와 같은 지자체 별도의 복지전달체계 개편을 통해 사회복지 직렬 공무원이 충원된 현실이 반영된 결과로 해석 가능함.

○ 다음으로 복지담당공무원의 현재 소속 읍면동에서의 경력을 살펴보았음.

- 사회복지 직렬의 현재 소속 읍면동에서의 경력이 1년 미만인 경우가 49.4%로 나타남.
- 복지허브화 유형별로 살펴보았을 때에는 설치모형이 기본형과 권역형 중심동의 해당 직렬 현원 대비 경력별 비중이 각각 57.7%, 64.1%였음.
- 행정직 및 그 외 직렬인 공무원 역시 현재 소속 읍면동에서의 경력이 1년 미만인 경우가 62.0%로 그 비중이 높았음.
- 복지허브화 유형별로도 사회복지 직렬인 공무원과 마찬가지로 설치모형이 기본형과 권역형 중심동인 지역에서 그 비중이 크게 높았음(기본형 71.6%, 권역형 중심동 72.8%).

〈표 3-1-9〉 읍면동 복지담당공무원 직렬별 현원 대비 경력별 비중: 지자체 유형

(단위: %)

직렬	경력	전체	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
(1) 공무원 총 경력							
복지직 (N=1,497)	3년 미만	28.9	57.7	34.3	25.4	25.1	23.4
	3년 이상-15년 미만	53.9	28.7	52.1	64.8	54.2	55.0
	15년 이상	17.2	13.6	13.5	9.8	20.8	21.7
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
행정직 및 그 외 직렬 (N=930)	3년 미만	20.4	18.7	22.2	27.4	19.4	17.5
	3년 이상-15년 미만	15.3	7.1	18.5	19.0	16.5	12.3
	15년 이상	64.2	74.2	59.3	53.6	64.0	70.2
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 현재 소속 읍면동에서의 경력

복지직 (N=1,497)	1년 미만	49.4	56.0	52.2	55.4	46.3	45.2
	1년 이상-3년 미만	44.5	41.5	43.0	41.1	46.9	45.8
	3년 이상-5년 미만	4.5	1.5	3.6	2.5	5.3	6.5
	5년 이상	1.6	1.0	1.2	1.0	1.5	2.5
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
행정직 및 그 외 직렬 (N=930)	1년 미만	62.0	58.7	67.4	68.3	61.2	57.1
	1년 이상-3년 미만	33.5	39.2	28.1	29.6	35.8	34.5
	3년 이상-5년 미만	2.1	0.1	2.2	1.2	1.4	4.2
	5년 이상	2.3	2.0	2.4	0.8	1.6	4.1
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 3-1-10〉 읍면동 복지담당공무원 직렬별 현원 대비 경력별 비중: 복지허브화 유형

(단위: %)

	경력	전체	기본형	권역형 (중심동)	권역형 (일반동)	미실시 지역
(1) 공무원 총 경력						
복지직 (N=1,497)	3년 미만	28.9	39.0	28.3	23.5	26.2
	3년 이상 - 15년 미만	53.9	39.4	46.1	64.4	58.1
	15년 이상	17.2	21.6	25.6	12.2	15.7
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
행정직 및 그 외 직렬 (N=930)	3년 미만	20.4	26.1	30.7	12.6	18.5
	3년 이상 - 15년 미만	15.3	11.4	24.8	17.8	15.4
	15년 이상	64.2	62.4	44.5	69.6	66.1
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(단위: %)

	경력	전체	기본형	권역형 (중심동)	권역형 (일반동)	미실시 지역
(2) 현재 소속 읍면동에서의 경력						
복지직 (N=1,497)	1년 미만	49.4	57.7	64.1	46.2	45.5
	1년 이상 - 3년 미만	44.5	40.3	33.1	47.2	46.7
	3년 이상 - 5년 미만	4.5	1.6	2.8	5.2	5.6
	5년 이상	1.6	0.5	0.0	1.4	2.1
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
행정직 및 그 외 직렬 (N=930)	1년 미만	62.0	71.6	72.8	57.4	57.6
	1년 이상 - 3년 미만	33.5	26.1	24.3	39.0	36.6
	3년 이상 - 5년 미만	2.1	1.0	1.3	3.1	2.5
	5년 이상	2.3	1.2	1.7	0.4	3.3
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 읍면동 차원에서는 별도로 공무원 정원을 관리하고 있지 않기 때문에, 본 연구에서는 지난 1년 간 사회복지담당공무원 결원이 발생했을 경우의 사유를 살펴보았음. 결원 발생 사유에 대한 분석 결과는 <표 3-1-11> 과 같음.

○ 신규채용 부진으로 인해 결원이 발생했다고 응답한 경우가 전체의 27.1%로 가장 많았음. 이어 육아휴직이 22.0%, 기타 21.2%, 타부서 전보후 미배치인 상태가 20.0%로 나타남.

<표 3-1-11> 읍면동 사회복지담당공무원 결원 사유

(단위: 명, %)

		계 (%)	출산 휴가	육아 휴직	병가 휴직	간병 휴직	신규 채용 부진	타부서 전보후 미배치	기타
전체		100.0	5.9	22.0	3.6	0.4	27.1	20.0	21.2
지자체 유형	서울시의 구	100.0	8.4	39.9	7.0	0.0	11.2	18.2	15.4
	광역시의 구	100.0	6.1	9.6	3.5	0.9	41.7	10.4	27.8
	인구 50만 이상 시	100.0	7.7	20.9	6.6	0.0	24.2	24.2	16.5
	인구 50만 미만 시	100.0	4.9	24.3	2.2	0.0	23.2	20.7	24.8
	군	100.0	4.0	20.2	1.0	1.0	31.3	27.3	15.2
복지 허브화 유형	기본형	100.0	5.0	24.6	5.5	0.5	29.4	20.0	15.0
	권역형(중심동)	100.0	1.7	12.0	0.0	0.0	42.7	20.5	23.1
	권역형(일반동)	100.0	6.9	18.4	4.6	2.3	19.5	27.6	20.7
	미실시 지역	100.0	7.5	22.6	2.5	0.0	22.4	18.4	26.4

주: 결원 사유 분석을 위해 포함된 사례수는 471개임. 각 사유별 발생 인원을 비율로 환산하여 분석하였음.

다. 읍면동 행정복지센터(주민센터) 업무수행 현황

1) 초과근무시간

□ 읍면동의 업무 수행 현황을 살펴보기 위해 복지담당인력의 일주일 평균 초과근무 시간을 확인한 결과는 다음과 같음.

○ 읍면동 복지담당인력은 평균 8.3시간의 초과근무를 하고 있는 것으로 나타남.

－ 지자체 유형별로 초과근무시간은 유의미한 차이가 있는 것으로 확인됨.

- 서울시의 구에 속한 읍면동의 초과근무시간은 10.6시간, 인구 50만 이상의 시에 속한 읍면동은 9.8시간으로 광역시의 구, 인구 50만 미만의 시, 군 지역의 읍면동 보다 초과근무를 더 많이 하는 것으로 나타남.

－ 복지허브화 유형별로 살펴보면, 기본형인 읍면동의 초과근무시간이 평균 9.2시간으로 미설시지역(7.9시간)보다 초과근무시간이 길었음.

〈표 3-1-12〉 읍면동 복지담당인력의 일주일 평균 초과근무시간

(단위: 명, %, 시간)

		복지담당 인력 수 (평균)	평균 초과근무시간 ¹⁾				
			사례수 (%)	평균	SD	F-value	Scheffe
전체		5.5	2,386 (100.0)	8.3	6.2		
지자체 유형	서울시의 구 (a)	11.1	185 (7.8)	10.6	5.4	16.069***	a,c> b,d,e
	광역시의 구 (b)	6.1	552 (23.1)	7.8	5.6		
	인구 50만 이상 시 (c)	5.4	349 (14.6)	9.8	7.7		
	인구 50만 미만 시 (d)	4.6	783 (32.8)	8.0	5.9		
	군 (e)	4.3	517 (21.7)	7.4	6.0		
복지 허브화 유형	기본형 (a)	8.6	551 (23.1)	9.2	6.56	5.956***	a>d
	권역형(중심동) (b)	8.3	152 (6.4)	8.6	5.87		
	권역형(일반동) (c)	3.6	310 (13.0)	8.3	6.33		
	미설시 (d)	4.4	1,373 (57.5)	7.9	5.99		

주: 1) 최근 1년 간(2017년 4월 말 기준), 법정근무시간(주 40시간) 이외에 야간 근무, 주말 근무 등을 포함한 1주일 평균 초과근무시간

2) 업무별 실제 비중 및 이상적인 비중과 업무 난이도

□ 다음으로 읍면동의 복지업무를 8개 유형으로 구분하여 업무별 실제 비중과 이상적인 비중, 난이도를 확인하고자 함.

○ 읍면동의 복지업무 유형 구분과 세부 내용은 〈표 3-1-13〉과 같음.

〈표 3-1-13〉 읍면동 주민센터의 복지 업무 유형 구분 및 세부 내용

업무명		세부 내용	
복지행정 업무	상담	① 생계급여 ② 의료급여 ③ 주거급여 ④ 한부모가족	
	신청·접수	⑤ 노인 (기초연금 등) ⑥ 장애인 (장애인연금 등) ⑦ 아동 (양육, 보육, 교육비 등)	
	대상자 사후관리	⑧ 범정부 바우처사업 (문화, 에너지 바우처 등) ⑨ 지자체 자체사업	
맞춤형 복지 업무	찾아가는 방문상담	① 찾아가는 방문상담 계획 수립 ② 담당 공무원의 직접 방문 ③ 지사협, 통장 등 인적안전망을 통한 방문상담 ④ 사각지대 취약정보를 통한 방문상담	
	복지사각지대 발굴	① 전수조사 계획 수립 ② 전수조사 수행 ③ 전수조사 사후관리(서비스연계, 사례관리 의뢰 등)	
	사례관리	초기상담	① 가구원별 위기도조사·육구조사(10개 영역) ② 고난이도 사례대상자 의뢰(희망복지지원단) ③ 사례관리 의뢰(일반동 → 중심동)
		사례회의	④ 내부사례회의 ⑤ 통합사례회의(참석자 협의, 시스템 업무 등) ⑥ 솔루션 회의 의뢰(희망복지지원단)
		서비스 제공 및 점검	⑦ 단기 서비스 제공 계획 수립 ⑧ 장기 서비스 제공 계획 수립 ⑨ 공공 자원 제공 ⑩ 민간 자원 제공 ⑪ 종결처리
		종결대상자 사후관리 (모니터링)	⑫ 종결대상자의 사후관리 - 전화 ⑬ 종결대상자 사후관리 - 실사 ⑭ 종결대상자 사후관리 - 내방 ⑮ 종결대상자 사후관리 - 방문 ⑯ 종결대상자 사후관리 - 시스템
	민관협력	민관 네트워크	① 민간시설 연계체계 구축 및 운영(회의) ② 민간시설과 업무·자원 공유 및 중복조정
		인적 네트워크	① 읍면동 지사협 운영 회의 ② 읍면동 지사협 자원 발굴 활동 ③ 읍면동 지사협 대상자 발굴 활동

업무명		세부 내용	
		복지자원 관리	① 발굴자원의 일반동 등 시군구 내 타 읍면동과 공유
		민관협력 사업	① 민관협력 특화사업 (사업기획, 재원조달, 정산업무 등) ② 지자체 이웃돕기 사업 지원 ③ 공동모금회 사업 운영
기타 업무	기타 행정업무	① 행사 지원 - 행사 참여 인원 동원(참여 대상자 선발 등) - 관련 자체행사 진행(참석) - 선거 관련 업무 지원	
		② 업무 지원 - 환경업무(쓰레기, 미화 업무) - 장지(장사)사업 지원 - 보건업무(예방접종 등) - 타 부처(마우처)사업 지원	
		③ 기타 행정 업무 지원 - 자생단체 관리 - 지역현황 파악 및 업무협조(주민등록일제조사 등) - 기록물 관리 및 폐기 - 읍면동 자체 감사자료 작성 및 수검	

□ 읍면동 복지담당인력이 수행하는 업무의 실제 비중과 이상적인 업무 비중, 업무별 난이도를 살펴보면 다음과 같음.

○ 먼저 실제 업무 비중의 경우, 상담이 20.9%로 가장 큰 비중을 차지하였음. 다음으로 신청·접수(17.2%), 찾아가는 방문상담(13.3%), 대상자 사후관리(10.9%), 기타행정업무(10.5%), 복지사각지대 발굴(9.6%), 사례관리(9.1%), 민관협력(8.4%) 순으로 확인됨.

○ 이상적인 업무 비중은 실제 업무 비중과 조금씩 차이를 보임.

- 분석 결과, 대상자 사후관리, 찾아가는 방문상담, 복지사각지대 발굴, 사례관리, 민관협력 업무의 경우 이상적인 업무 비중이 보다 높아짐. 이러한 결과는 읍면동의 복지업무 중에서 향후 강화되어야 될 업무들로 인식하고 있는 것으로 해석될 수 있음.
- 이에 비해 상담, 신청·접수, 기타행정 업무는 이상적인 업무 비중이 실제 업무 비중에 비해 줄어듦.

○ 각 업무별 난이도(10점 만점)를 살펴보면, 읍면동의 복지담당인력들은 주로 맞춤형복지업무들에 대해 타업무에 비해 어려움을 느끼고 있었음.

－ 사례관리의 업무난이도는 8.1점이었고, 복지사각지대 발굴과 민관협력이 7.9점, 찾아가는 방문상담이 7.6점으로 나타남.

－ 복지행정업무에 해당하는 상담 업무도 7.3점으로 다른 복지행정업무에 비해 난이도가 높은 편이었음(신청·접수 6.1점, 대상자 사후관리 6.8점).

〈표 3-1-14〉 읍면동 복지업무별 업무 비중 및 업무별 난이도: 전체

(단위: %, 점)

	업무 비중 (%)			업무별 난이도 (10점 만점)
	실제 업무 비중 (A)	이상적인 업무 비중 (B)	B-A	
전체	100.0 (2,345)	100.0 (2,290)	—	7.1 (2,375)
상담	20.9	18.5	-2.4	7.3
신청·접수	17.2	14.0	-3.2	6.1
대상자 사후관리	10.9	11.3	0.4	6.8
찾아가는 방문 상담	13.3	16.1	2.8	7.6
복지사각지대 발굴	9.6	12.2	2.6	7.9
사례관리	9.1	11.5	2.4	8.1
민관협력	8.4	9.6	1.1	7.9
기타행정업무	10.5	6.8	-3.7	5.0

□ 실제 업무비중을 지자체 유형과 복지허브화 유형별로 비교하면, 모두 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.

○ 지자체 유형별로 살펴보면, 상담과 신청·접수는 인구 50만 이상 시에 속하는 읍면동에서의 비중이 가장 높았으며, 대상자 사후관리와 민관협력은 광역시의 구에 속하는 읍면동에서 높게 나타남.

－ 찾아가는 방문상담과 사례관리는 서울시의 구가 다른 지역에 비해 그 비중이 높은 것으로 확인됨. 복지사각지대 발굴과 기타행정업무의 경우, 군 지역의 읍면동이 다른 지역에 비해 실제 업무 비중이 높았음.

〈표 3-1-15〉 읍면동 복지업무의 실제 업무 비중: 지자체 유형별 비교

(단위: %)

	전체	서울시 의 구	광역시 의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군	F-value	Scheffe
상담	20.9	19.9	21.5	23.7	21.0	18.6	17.783***	c>b,d,a,e b,d>e
신청·접수	17.2	13.6	16.9	19.5	17.5	16.9	17.309***	c>d,b,e>a
대상자 사후관리	10.9	10.4	11.3	10.8	11.3	10.2	3.782**	b,d>e
찾아가는 방문상담	13.3	18.6	12.9	10.3	13.1	14.2	57.200***	a>e>b>c a>e,d>c
복지사각지대 발굴	9.6	9.1	9.6	8.8	9.6	10.2	5.307***	e>c
사례관리	9.1	11.2	9.0	8.9	8.8	9.2	6.733***	a>e,b,c,d
민관협력	8.4	8.3	9.9	7.7	8.0	8.1	13.519***	b>a,e,d,c
기타행정업무	10.5	8.9	8.9	10.2	10.7	12.6	17.888***	e>d>b e>c,a
계	100.0 (2,345)	100.0 (179)	100.0 (540)	100.0 (340)	100.0 (774)	100.0 (512)		

〈표 3-1-16〉 읍면동 복지업무의 실제 업무 비중: 복지허브화 유형별 비교

(단위: %)

	전체	기본형	권역형 중심동	권역형 일반동	미실시 지역	F-value	Scheffe
상담	20.9	18.2	15.8	22.3	22.2	44.939***	c,d>a>b
신청·접수	17.2	14.1	12.0	18.0	18.9	76.129***	d,c>a>b
대상자 사후관리	10.9	9.6	9.8	10.8	11.6	18.206***	c,d>a d>b
찾아가는 방문상담	13.3	16.3	15.3	12.9	12.0	66.331***	a,b>c,d
복지사각지대 발굴	9.6	10.5	12.1	9.1	9.0	32.293***	b>a>c,d
사례관리	9.1	13.1	15.6	7.6	7.3	267.625***	b>a>c,d
민관협력	8.4	9.8	10.7	8.0	7.8	27.123***	b,a>c,d
기타행정업무	10.5	8.4	8.8	11.3	11.3	21.518***	c,d>b,a
계	100.0 (2,345)	100.0 (536)	100.0 (146)	100.0 (306)	100.0 (1,357)		

○ 복지허브화 유형별로는, 기본형이 찾아가는 방문상담의 비중이 평균 16.3%로 다른 유형의 지역보다 높은 편이었음.

－ 권역형 중심동은 복지사각지대발굴과 사례관리, 민관협력의 업무비중이 다른 지역과 비교할 때 높은 편이었음. 다음으로 권역형 일반동은 상담과 기

타행정업무의 업무비중이 타지역에 비해 높은 편이었음.

- 복지허브화 미실시 지역은 신청·접수, 대상자 사후관리, 기타행정업무의 비중이 권역형 중심동이나 기본형에 비해 높은 편이었음.

□ 읍면동에서 수행하는 복지업무별로 이상적인 업무 비중을 확인한 결과는 다음과 같으며, 지자체 유형과 복지허브화 유형별로 비교했을 때 유의미한 차이를 보이는 것으로 확인됨.

○ 지자체 유형별로 살펴보면, 인구 50만 이상 시에서는 상담, 신청·접수의 비중이 다른 지역보다 높은 편이었음. 그러나 서울시의 구는 찾아가는 방문상담과 사례관리의 비중이 다른 지역에 비해 높은 편이었음. 광역시의 구와 군 지역은 인구 50만 이상인 시에 비해 복지사각지대 발굴 업무 비중이 높았음.

○ 복지허브화 유형별로는 기본형 지역의 찾아가는 방문상담의 비중이 미실시 지역에 비해 높은 편이었고, 권역형 중심동에서도 미실시 지역에 비해서 복지사각지대 발굴의 이상적인 업무 비중이 높은 것으로 확인됨. 특히 권역형 중심동은 사례관리, 민관협력의 비중 역시 다른 지역보다 높은 것으로 확인됨.

〈표 3-1-17〉 읍면동 복지업무의 이상적인 업무 비중: 지자체 유형별 비교

(단위: %)

	전체	서울시 의 구	광역시 의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군	F-value	Scheffe
상담	18.5	17.1	18.6	20.7	18.8	17.1	10.847***	c>d,b,a,e d>e
신청·접수	14.0	11.1	13.5	15.9	14.4	13.8	14.287***	c>d,e,b>a
대상자 사후관리	11.3	10.5	11.0	11.3	11.7	11.1	2.502*	—
찾아가는 방문상담	16.1	20.5	15.9	13.8	16.0	16.6	31.845***	a>e,d,b>c
복지사각지대 발굴	12.2	11.2	12.6	11.4	12.3	12.8	5.974***	b,e>c e>a
사례관리	11.5	13.5	11.6	11.4	11.0	11.5	5.563***	a>b,e,c,d
민관협력	9.6	9.9	11.0	8.5	9.2	9.2	13.294***	b>e,d,c
기타행정업무	6.8	6.2	5.9	7.0	6.7	7.8	10.948***	e>d,a,b c>b
계	100.0 (2,290)	100.0 (180)	100.0 (522)	100.0 (330)	100.0 (764)	100.0 (494)		

〈표 3-1-18〉 읍면동 복지업무의 이상적인 업무 비중: 복지허브화 유형별 비교

(단위: %)

	전체	기본형	권역형 중심동	권역형 일반동	미실시 지역	F-value	Scheffe
상담	18.5	16.4	14.1	19.2	19.7	35.030***	d,c>a,b
신청·접수	14.0	11.7	10.6	14.9	15.1	41.044***	d,c>a,b
대상자 사후관리	11.3	9.8	10.1	11.3	11.9	20.117***	c,d>a d>b
찾아가는 방문상담	16.1	17.8	16.5	16.6	15.3	19.551***	a,c>d
복지사각지대 발굴	12.2	12.4	13.4	12.6	12.0	4.221**	b>d
사례관리	11.5	15.1	17.5	9.6	9.8	153.711***	b>a>d,c
민관협력	9.6	10.6	11.9	9.1	9.0	21.333***	b>a>c,d
기타행정업무	6.8	6.1	5.9	6.7	7.1	7.513***	d>a,b
계	100.0 (2,290)	100.0 (526)	100.0 (144)	100.0 (294)	100.0 (1,326)		

□ 읍면동 복지담당인력이 수행하는 복지업무의 난이도에 대한 인식을 지자체 유형과 복지허브화 유형별로 비교한 결과는 다음과 같음.

- 광역시의 구와 인구 50만 미만의 시에 속하는 읍면동은 서울시의 구에 비해서 대상자 사후관리를 어렵게 느끼고 있었음. 또한 찾아가는 방문상담에서도 광역시의 구가 서울시의 구에 비해서 난이도가 높다고 응답한 것으로 확인됨. 민관협력은 인구 50만 미만의 시, 군, 인구 50만 미만의 시에 속하는 읍면동 보다 광역시의 구에 속하는 읍면동이 응답한 난이도가 8.3점으로 제일 높았음.
- 복지허브화 유형별로 각 복지업무에 대한 업무 난이도 점수를 비교한 결과, 사례관리와 민관협력, 기타행정업무에 대해서만 유의미한 차이가 확인됨. 특히 사례관리의 경우 맞춤형복지팀이 설치되어 직접 사례관리 업무를 수행해야 하는 기본형과 권역형 중심동의 점수가 권역형 일반동보다 높았음. 민관협력의 경우는 기본형과 권역형 중심동 뿐만 아니라 권역형 일반동도 미실시 지역에 비해 업무 난이도 점수가 높았음.

〈표 3-1-19〉 읍면동 복지업무의 업무별 난이도: 지자체 유형별 비교

(단위: %)

	전체	서울시 의 구	광역시 의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군	F-value	Scheffe
상담	7.3	7.3	7.2	7.5	7.3	7.3	0.728	—
신청·접수	6.1	5.9	6.2	6.3	6.1	6.0	1.838	—
대상자 사후관리	6.8	6.2	6.9	6.8	6.9	6.6	4.754**	b,d>a
찾아가는 방문상담	7.6	7.2	7.8	7.5	7.6	7.5	3.061*	b>a
복지사각지대 발굴	7.9	7.5	8.0	7.9	8.0	7.7	3.311*	—
사례관리	8.1	8.7	8.4	8.0	8.1	7.9	4.987**	a>d,e
민관협력	7.9	7.8	8.3	7.5	7.8	7.6	9.701***	b>d,e,c
기타행정업무	5.0	4.6	4.9	5.0	5.1	4.9	2.228	—
계	— (2,375)	— (181)	— (548)	— (351)	— (780)	— (515)		

〈표 3-1-20〉 읍면동 복지업무의 업무별 난이도: 복지허브화 유형별 비교

(단위: %)

	전체	기본형	권역형 중심동	권역형 일반동	미실시 지역	F-value	Scheffe
상담	7.3	7.2	7.0	7.3	7.3	1.174	—
신청·접수	6.1	6.1	6.0	6.3	6.1	0.542	—
대상자 사후관리	6.8	6.7	6.5	6.9	6.8	2.152	—
찾아가는 방문상담	7.6	7.6	7.6	7.6	7.6	0.050	—
복지사각지대 발굴	7.9	7.9	7.8	7.9	7.9	0.134	—
사례관리	8.1	8.9	8.7	7.8	7.9	29.601***	a,b>d,c
민관협력	7.9	8.3	8.3	8.2	7.6	19.825***	b,a,c>d
기타행정업무	5.0	4.8	4.9	5.2	5.0	3.049*	c>a
계	— (2,375)	— (544)	— (148)	— (297)	— (1,386)		

3) 업무별 일주일 평균 수행 건수와 시간, 수요 대비 실제 대응 비율

□ 읍면동의 복지담당인력의 업무를 세부 단위업무별로 구분하여 일주일 평균 수행 건수, 건당 실제 소요시간과 이상적인 업무 수행을 위해 필요한 건당 추가 필요시간, 수요 대비 실제 대응 비율을 살펴보았음(표 3-1-21 참고).

- 복지행정업무에 해당하는 상담, 신청·접수, 대상자 사후관리와 기타행정업무는 복지담당인력이 생각하는 관내 수요 대비 실제 대응 비율을 살펴보았을 때, 60~70%가 넘는 것으로 확인됨. 해당 업무들의 세부업무 단위별 일주일 평균 수행 건수, 시간에 대해 확인된 사항을 정리하면 다음과 같음.
- 상담 업무 중 일주일 평균 수행 건수가 가장 많은 업무는 아동(양육, 보육, 교육비 등) 관련 사업에 대한 업무였음(15.3건). 그러나 건당 실제 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율은 14.6% 정도로 비교적 낮은 수준으로 나타남.
 - 상담 업무에서 생계급여의 일주일 평균 수행 건수는 8.9건으로 아동 관련 사업보다는 적었음. 그러나 실제 1건당 소요되는 시간은 33.7분으로 아동 관련 사업 소요시간의 2배로 나타났으며, 현 소요시간 대비 30.6%의 시간이 더 필요한 것으로 확인되었음.
 - 신청·접수에서도 아동 관련 사업에 대한 업무는 일주일 평균 수행건수가 11건으로 다른 사업에 비해 높은 편이었음.
 - 또한 상담 업무와 마찬가지로 신청·접수 업무에서도 생계급여의 건당 실제소요시간(38.7분)과 현 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율(20.7%)이 해당 업무 중에서 가장 높았음.
 - 대상자 사후관리에서는 생계급여와 주거급여가 일주일 평균 수행건수가 각각 8.9건, 8.5건으로 해당 업무 내 다른 사업들에 비해서 높은 편이었음. 건당 실제 소요시간은 약 20분 가량으로 비슷한 수치인 것으로 확인됨.
 - 기타행정업무에서 눈에 띄는 결과는 행사지원의 건당 실제 소요시간임.
 - 행사지원의 일주일 평균 수행 건수는 1.9건이지만, 실제 1건당 소요되는 시간은 116.9분(1.95시간)으로 세부업무 단위 전체 중 가장 많은 시간이 소요되는 업무임. 그러나 현재 건당 소요되는 시간 대비 추가 필요시간의 비율은 9.2%로 전체 세부업무 단위 중 가장 낮은 수치를 보임.
- 다음으로 맞춤형복지업무인 찾아가는 방문상담, 복지사각지대 발굴, 사례관리, 민관협력은 관내 수요 대비 실제 대응 비율이 50%대 이하로 나타남. 각 업무들의 세부업무 단위별 일주일 평균 수행 건수와 건당 실제 소요시간, 건당

추가 필요시간을 확인한 결과는 다음과 같음.

- 찾아가는 방문상담의 세부업무 중 ‘찾아가는 방문상담 계획수립’과 ‘담당공무원의 직접 방문’의 일주일 평균 수행건수는 각각 5.8건과 6.6건으로 나타남. 그러나 1건당 실제 소요시간은 40~50분 정도로 복지행정업무(상담, 신청·접수, 대상자 사후관리)의 세부업무 단위에서 확인된 건당 실제소요시간에 비해 오래 걸리는 편이었음.
- 복지사각지대발굴에서는 전수조사계획 수립의 1건당 실제 소요시간이 65분으로 가장 많았음.
- 사례관리의 세부업무는 초기상담, 사례회의, 서비스 제공 및 관리, 종결 대상자 사후 관리(모니터링)으로 분류하여 살펴볼 수 있음.
 - 사례관리의 세부업무 중 사례회의에 속하는 통합사례회의(참석자 섭외, 시스템 업무 등 포함)와 희망복지지원단에 의뢰하여 진행하는 솔루션회의는 일주일 평균 수행 건수는 0.9건이었음. 그러나 1건당 소요시간은 통합사례회의 81.3분(1.4시간), 솔루션회의 61.0분(1.0시간)으로 나타나, 사례관리 업무에서도 상당히 많은 시간이 소요되는 업무로 볼 수 있음.
- 민관협력의 세부업무 단위별 일주일 평균 수행건수는 민관협력사업에 해당하는 지자체 이웃돕기 사업지원이 1.2건으로 가장 높았음. 그 외 다른 세부업무들은 일주일 평균 1.0건 이하의 업무를 수행하는 것으로 나타남.
 - 그러나 민관네트워크의 '민간시설 연계체계 구축 및 운영(회의)', 인적네트워크의 읍면동 지사협 운영회의, 민관협력사업의 민관협력 특화사업 운영 관련 업무(사업기획, 자원조달, 정산업무 등)는 1건당 소요 시간이 70분 이상인 것으로 확인됨.

〈표 3-1-21〉 읍면동 복지업무의 세부업무 단위별 일주일 평균 수행 건수 및 시간, 수요 대비 실제 대응 비율: 전체

(단위: 건, 분, %)

업무명	세부 업무		일주일 평균 수행 건수	시간			수요 대비 실제 대응 비율 (%)
				건당 실제 소요 시간 (A)	건당 추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	
상담	① 생계급여		8.9	33.7	10.3	30.6	70.7
	② 의료급여		8.7	32.3	9.8	30.3	
	③ 주거급여		8.6	31.7	9.6	30.3	
	④ 한부모가족		4.4	23.5	6.9	29.4	
	⑤ 노인 (기초연금 등)		12.9	21.1	4.8	22.7	
	⑥ 장애인 (장애인연금 등)		10.0	20.2	5.2	25.7	
	⑦ 아동 (양육, 보육, 교육비 등)		15.3	15.7	2.3	14.6	
	⑧ 범정부 바우처사업 (문화, 에너지 바우처 등)		10.2	14.1	2.2	15.6	
	⑨ 지자체 자체사업		5.6	18.7	3.9	20.9	
신청· 접수	① 생계급여		3.5	38.7	8.0	20.7	71.5
	② 의료급여		3.5	37.5	7.7	20.5	
	③ 주거급여		3.4	36.5	7.7	21.1	
	④ 한부모가족		1.9	23.6	4.8	20.3	
	⑤ 노인 (기초연금 등)		6.8	19.8	3.8	19.2	
	⑥ 장애인 (장애인연금 등)		5.5	20.3	4.0	19.7	
	⑦ 아동 (양육, 보육, 교육비 등)		11.0	16.1	2.1	13.0	
	⑧ 범정부 바우처사업 (문화, 에너지 바우처 등)		6.7	14.7	1.9	12.9	
	⑨ 지자체 자체사업		3.5	19.4	1.8	9.3	
대상자 사후 관리	① 생계급여		8.9	20.6	5.2	25.2	67.8
	② 의료급여		8.5	20.1	5.1	25.4	
	③ 주거급여		7.1	25.5	6.1	23.9	
	④ 한부모가족		3.3	22.9	4.4	19.2	
	⑤ 노인 (기초연금 등)		6.9	19.3	3.7	19.2	
	⑥ 장애인 (장애인연금 등)		5.9	20.4	3.8	18.6	
	⑦ 아동 (양육, 보육, 교육비 등)		6.3	15.1	3.2	21.2	
	⑧ 범정부 바우처사업 (문화, 에너지 바우처 등)		5.3	13.7	1.8	13.1	
	⑨ 지자체 자체사업		3.4	15.0	3.4	22.7	
찾아 가는 방문 상담	① 찾아가는 방문상담 계획 수립		5.8	41.3	10.7	25.9	59.1
	② 담당 공무원의 직접 방문		6.6	50.1	13.4	26.7	
	③ 지사협, 통장 등 인적안전망을 통한 방문상담		3.2	46.0	12.3	26.7	
	④ 사각지대 취약정보를 통한 방문상담		2.9	49.0	12.9	26.3	
복지 사각 지대 발굴	① 전수조사 계획 수립		1.9	65.0	13.2	20.3	55.8
	② 전수조사 수행		3.4	48.2	13.3	27.6	
	③ 전수조사사후관리(서비스연계 사례관리 의뢰 등)		3.3	44.3	12.9	29.1	
사례 관리	초기 상담	① 가구원별 위기도조사욕구조사(10개 영역)	2.2	46.6	11.9	25.5	59.9
		② 고난도 사례대상자 의뢰(희망복지지원단)	1.0	43.0	12.6	29.3	54.7
		③ 사례관리 의뢰(일반동 → 중심동)	1.1	46.4	11.1	23.9	52.1
	사례	④ 내부사례회의	1.1	52.7	13.7	26.0	57.6

(단위: 건, 분, %)

업무명	세부 업무		일주일 평균 수행 건수	시간			수요 대비 실제 대응 비율 (%)
				건당 실제 소요 시간 (A)	건당 추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	
민관 협력	회의	⑤ 통합사례회의(참석자 섭외 시스템 업무 등)	0.9	81.3	16.2	19.9	51.7
		⑥ 솔루션 회의 의뢰(희망복지지원단)	0.9	61.0	16.8	27.5	43.3
	서비스 제공 및 점검	⑦ 단기 서비스 제공 계획 수립	2.0	41.5	10.7	25.8	56.6
		⑧ 장기 서비스 제공 계획 수립	1.7	43.0	11.9	27.7	54.7
		⑨ 공공 자원 제공	2.1	40.1	10.7	26.7	57.1
		⑩ 민간 자원 제공	2.0	39.8	10.4	26.1	55.4
		⑪ 종결처리	1.0	45.5	10.6	23.3	53.6
	종결 대상자 사후 관리 (모니 터링)	⑫ 종결대상자의 사후관리 - 전화	1.8	23.9	5.3	22.2	58.1
		⑬ 종결대상자 사후관리 - 실사	1.6	45.8	11.0	24.0	53.0
		⑭ 종결대상자 사후관리 - 내방	1.6	37.3	9.3	24.9	53.4
		⑮ 종결대상자 사후관리 - 방문	1.3	44.9	11.1	24.7	57.3
		⑯ 종결대상자 사후관리 - 시스템	1.3	28.5	6.3	22.1	58.0
	민관 네트 워크	① 민간시설 연계체계 구축 및 운영(회의)	0.9	74.1	14.5	19.6	49.6
		② 민간시설과 업무자원 공유 및 중복조정	0.9	46.7	12.1	25.9	
	인적 네트 워크	① 읍면동 지사협 운영 회의	0.7	76.9	11.6	15.1	55.8
		② 읍면동 지사협 자원 발굴 활동	0.9	59.5	13.3	22.4	
	복지 자원 관리	③ 읍면동 지사협 대상자 발굴 활동	0.8	53.0	12.6	23.8	47.6
		④ 발굴자원의 일반동 등 시군구 내 타 읍면동과 공유	1.0	42.9	12.0	28.0	
	민관 협력 사업	① 민관협력 특화사업 (사업기획, 재원조달, 정산업무 등)	1.0	76.7	15.4	20.1	56.7
		② 지자체 이웃돕기 사업 지원	1.2	63.7	12.4	19.5	
		③ 공동모금회 사업 운영	0.9	45.4	10.7	23.6	
기타 행정 업무	① 행사 지원 - 행사 참여 인원 동원(참여 대상자 선발 등) - 관련 자체행사 진행(참석) - 선거 관련 업무 지원		1.9	116.9	10.7	9.2	64.7
	② 업무 지원 - 환경업무(쓰레기, 미화 업무) - 장지(장사)사업 지원 - 보건업무(예방접종 등) - 타 부처(바우처)사업 지원		3.6	62.9	8.5	13.5	
	③ 기타 행정 업무 지원 - 자생단체 관리 - 지역현황 파악 및 업무협조(주민등록일제조사 등) - 기록물 관리 및 폐기 - 읍면동 자체 감사자료 작성 및 수검		1.9	72.6	9.2	12.7	

□ 다음으로 세부업무단위별로 분석된 일주일 평균 수행건수와 건당 실제 소요시간, 건당 추가 필요시간, 실제 대응비율을 각 업무별(8가지 업무)로 범주화하여 별도 분석을 진행하였음.

□ 먼저 읍면동에서 수행하는 복지업무의 세부업무단위별 일주일 평균 수행건수의 평균값을 합산하여 일주일 업무량을 추정한 결과는 다음과 같음.

○ 지자체 유형별로 살펴보면, 광역시의 구가 309.8건으로 일주일 업무량이 가장 많았음. 그러나 찾아가는 방문상담의 경우 서울시 구의 업무량이 다른 지역보다 높은 편이었음(23.8건).

－ 초기상담, 사례회의, 민관 네트워크, 인적 네트워크 업무는 군지역이 다소 높게 나타났으나, 지역유형간 대체로 유사한 수준이었음.

○ 복지허브화 유형별로는 기본형 지역이 전국 대비 업무량(전국 248.8건, 기본형 310.3건)이 많은 편이었음. 복지행정업무에도 이러한 경향성은 동일했으며, 사례관리 업무는 권역형 중심동이 보다 높게 나타나는 경향을 보임.

〈표 3-1-22〉 읍면동 복지업무의 일주일 업무량: 지자체 유형

(단위: 건)

		전국	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
전체 합산값		248.8	282.2	309.8	277.7	231.8	179.2
상담		84.6	100.1	108.7	104.8	78.2	49.3
신청·접수		45.8	52.9	58.8	55.6	41.6	29.5
대상자 사후관리		55.6	65.1	74.3	58.6	50.3	37.8
찾아가는 방문상담		18.5	23.8	22.1	14.5	16.9	18.0
복지사각지대 발굴		8.6	8.9	10.4	7.6	8.0	8.4
사례 관리	초기상담	4.3	3.6	4.1	4.2	4.3	4.5
	사례회의	2.9	2.4	2.7	3.1	3.0	3.0
	서비스 제공 및 점검	8.8	7.5	9.4	8.9	9.2	8.1
	종결대상자 사후관리	7.6	6.1	7.4	8.5	8.0	8.1
민관 협력	민관 네트워크	1.8	1.7	1.7	1.8	1.9	1.9
	인적 네트워크	2.4	2.4	2.4	2.4	2.7	2.6
	복지자원 관리	1.0	0.9	0.9	1.0	1.0	1.0
	민관협력사업	3.1	3.1	3.0	3.2	3.1	3.1
기타행정업무		3.8	3.7	3.9	3.5	3.6	3.9

주: 각 업무별로 제시된 값은 세부업무단위별 일주일 평균 수행건수의 평균값을 합산하여 추정한 값이므로 해석에 주의를 요함.

〈표 3-1-23〉 읍면동 복지업무의 일주일 업무량: 복지허브화 유형

(단위: 건)

		전국	기본형	권역형 중심동	권역형 일반동	미실시 지역
전체 합산값		248.8	310.3	295.8	223.3	226.0
상담		84.6	109.3	103.6	75.1	75.6
신청·접수		45.8	57.7	53.1	42.0	41.4
대상자 사후관리		55.6	71.6	63.6	47.4	50.4
찾아가는 방문상담		18.5	25.0	24.6	15.7	16.0
복지사각지대 발굴		8.6	10.5	10.3	8.1	7.9
사례관리	초기상담	4.3	4.3	5.0	4.6	4.1
	사례회의	2.9	2.5	2.9	2.8	3.1
	서비스 제공 및 점검	8.8	9.5	11.2	7.9	7.8
	종결대상자 사후관리	7.6	8.3	9.3	7.6	7.2
민관협력	민관 네트워크	1.8	1.7	2.0	2.0	1.9
	인적 네트워크	2.4	2.3	2.4	2.3	2.7
	복지자원 관리	1.0	0.9	1.0	1.0	1.0
	민관협력사업	3.1	3.1	3.1	3.1	3.1
기타행정업무		3.8	3.6	3.7	3.7	3.8

주: 각 업무별로 제시된 값은 세부업무단위별 일주일 평균 수행건수를 합산하여 추정한 값이므로 해석에 주의를 요함.

□ 복지업무별로 건당 실제 소요시간을 분석한 결과는 다음과 같음.

○ 평균적으로 복지업무 수행을 위해 건당 소요하는 시간은 47.6분이었음. 지자체 유형별로는 대도시 지역이 다소 평균을 웃도는 수치였으며, 사례관리 업무의 건당 소요시간이 기타 지역보다 높게 나타남.

－ 그러나 상담이나 신청·접수, 대상자 사후관리업무와 같은 복지행정업무에 할애하는 시간은 군 지역이 대도시 지역보다 다소 긴 것으로 나타남.

－ 사례관리 업무의 초기상담, 사례회의 시간은 서울 및 광역시 자치구에서 더 많은 시간을 소요하고 있었음. 기타 행정업무의 경우 전체 평균은 84.1분으로 나타났으나, 군 지역은 90.0분으로 평균을 훨씬 넘는 수치를 보임.

○ 복지허브화 유형별로 살펴보면, 복지허브화 실시지역이 미실시 지역보다 복지업무 건당 더 많은 시간을 할애하고 있는 것으로 나타남(전국 평균 47.6분, 미실시 지역 45.7분, 기본형 50.1분). 특히 맞춤형 복지업무에 해당하는 업무들에 소요하는 시간이 미실시 지역보다 월등하게 많았음.

〈표 3-1-24〉 읍면동 복지업무의 건당 실제 소요시간: 지자체 유형

(단위: 분)

		전국	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
전체 평균		47.6	49.4	49.7	46.2	45.7	48.3
상담		23.4	23.8	23.0	23.3	22.8	25.1
신청·접수		24.0	25.9	24.8	26.0	23.8	26.8
대상자 사후관리		19.2	19.3	17.7	19.2	18.6	21.6
찾아가는 방문상담		46.6	48.5	47.3	48.7	45.0	46.3
복지사각지대 발굴		52.5	57.1	53.8	52.3	50.9	52.3
사례 관리	초기상담	45.3	51.5	49.7	44.1	42.0	44.6
	사례회의	65.0	70.6	71.6	61.1	60.4	63.1
	서비스 제공 및 점검	42.0	42.9	43.7	40.2	39.5	43.9
	종결대상자 사후관리	36.1	35.8	36.6	36.7	34.9	37.2
민관 협력	민관 네트워크	60.4	62.5	65.5	55.3	57.2	59.6
	인적 네트워크	63.1	62.3	64.7	63.7	62.2	62.5
	복지자원 관리	42.9	45.7	44.1	36.6	42.0	45.0
	민관협력사업	61.9	61.7	70.6	55.9	59.7	58.5
기타행정업무		84.1	83.5	82.9	84.3	81.3	90.0

주: 각 업무별로 제시된 값은 세부업무단위별로 분석된 결과의 산술평균값임.

〈표 3-1-25〉 읍면동 복지업무의 건당 실제 소요시간: 복지허브화 유형

(단위: 분)

		전국	기본형	권역형 중심동	권역형 일반동	미 실시 지역
전체 평균		47.6	50.1	52.9	47.1	45.7
상담		23.4	23.2	24.1	23.4	23.5
신청·접수		24.0	25.5	24.9	24.8	25.2
대상자 사후관리		19.2	17.9	19.0	19.7	19.6
찾아가는 방문상담		46.6	47.1	48.9	46.1	46.3
복지사각지대 발굴		52.5	57.6	59.6	50.2	50.2
사례관리	초기상담	45.3	51.3	52.5	43.0	43.0
	사례회의	65.0	72.3	77.2	63.0	58.2
	서비스 제공 및 점검	42.0	43.7	46.9	39.6	39.8
	종결대상자 사후관리	36.1	37.0	39.9	32.7	35.8
민관협력	민관 네트워크	60.4	64.3	69.0	60.0	56.0
	인적 네트워크	63.1	64.2	68.4	64.7	61.6
	복지자원 관리	42.9	44.8	47.5	44.6	40.5
	민관협력사업	61.9	66.1	75.0	63.5	57.4
기타행정업무		84.1	86.9	87.6	84.2	82.8

주: 각 업무별로 제시된 값은 세부업무단위별로 분석된 결과의 산술평균값임.

□ 다음으로 읍면동 복지업무별 건당 추가 필요시간을 살펴보았음.

- 지자체 유형별로는 광역시의 구에서 추가 필요시간에 대한 요구가 많았음. 업무에 전반에 걸쳐서 살펴보면, 복지행정업무보다는 맞춤형복지업무를 수행하는 데에 시간이 필요한 것으로 나타남.
- 복지허브화 유형별로 살펴보면 권역형 일반동의 건당 추가 필요시간의 평균값은 11.2분으로 다른 유형에 비해 높게 나타남. 업무상으로는 지자체 유형별로 살펴본 결과와 마찬가지로 전반적으로 맞춤형복지 업무 자체에 대한 필요시간이 현재보다 더 늘어나야 한다고 응답하고 있었음.

〈표 3-1-26〉 읍면동 복지업무의 건당 추가 필요시간: 지자체 유형

(단위: 분)

		전국	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
전체 평균		10.6	10.6	12.3	9.7	10.1	9.9
상담		6.1	7.3	6.9	6.0	5.6	5.6
신청·접수		5.9	5.4	5.4	5.0	4.3	3.9
대상자 사후관리		4.1	4.8	4.2	3.9	4.2	3.6
찾아가는 방문상담		12.3	11.9	13.5	14.1	11.2	11.8
복지사각지대 발굴		13.1	12.5	15.9	15.6	11.3	12.3
사례 관리	초기상담	11.9	15.8	17.0	11.6	9.0	9.9
	사례회의	15.6	14.7	22.6	11.0	15.1	12.2
	서비스 제공 및 점검	10.9	10.3	13.9	10.5	9.8	9.6
	종결대상자 사후관리	8.6	7.0	10.1	8.7	7.8	8.8
민관 협력	민관 네트워크	13.3	13.5	14.6	12.0	12.8	13.1
	인적 네트워크	12.5	13.5	11.2	12.8	13.8	11.6
	복지자원 관리	12.0	11.4	11.7	5.5	14.2	13.8
	민관협력사업	12.8	10.2	14.3	11.3	12.7	13.3
기타행정업무		9.5	10.5	10.5	8.6	9.4	8.7

주: 각 업무별로 제시된 값은 세부업무단위별로 분석된 결과의 산술평균값임.

〈표 3-1-27〉 읍면동 복지업무의 건당 추가 필요시간: 복지허브화 유형

(단위: 분)

		전국	기본형	권역형 중심동	권역형 일반동	미실시 지역
전체 평균		10.6	10.5	9.9	11.2	10.5
상담		6.1	6.5	6.5	6.0	5.9
신청·접수		5.9	5.4	4.9	4.4	4.4
대상자 사후관리		4.1	4.1	3.8	4.3	4.0
찾아가는 방문상담		12.3	12.2	13.4	13.9	11.9
복지사각지대 발굴		13.1	12.9	13.5	14.0	13.0
사례관리	초기상담	11.9	14.0	9.1	11.2	11.7
	사례회의	15.6	14.1	13.7	17.4	16.4
	서비스 제공 및 점검	10.9	10.4	10.0	13.1	11.1
	종결대상자 사후관리	8.6	8.1	7.3	8.7	9.1
민관협력	민관 네트워크	13.3	14.3	13.1	14.3	12.5
	인적 네트워크	12.5	11.8	10.7	11.9	13.2
	복지자원 관리	12.0	10.7	6.9	11.8	13.7
	민관협력사업	12.8	13.3	15.6	13.8	12.0
기타행정업무		9.5	9.7	9.2	12.5	8.7

주: 각 업무별로 제시된 값은 세부업무단위별로 분석된 결과의 산술평균값임.

□ 읍면동 복지업무의 수요 대비 실제 대응이 이루어지고 있다고 인식하는 정도를 파악함. 그 결과는 〈표 3-1-28〉 과 〈표 3-1-29〉 에서 확인할 수 있음.

○ 읍면동의 복지담당 인력이 인식하는 지역의 수요 대비 읍면동에서의 실제 대응 비율은 전국 평균 58.4%로 나타남. 시군구별로는 서울시의 구에 해당하는동이 65.7%로 가장 높았음. 복지행정업무와 맞춤형복지업무 전반에 걸쳐 확인했을 때에도 서울시의 구에 있는 동이 전국 평균보다 높은 수치를 보임.

○ 복지허브화 유형별로는 복지허브화 실시지역이 미실시 지역보다 수요 대비 실제 대응 비율에 대한 인식이 높게 나타남. 특히 기본형 지역의 대응 비율은 평균 64.0%로 다른 지역보다 높았음.

– 미실시 지역은 복지행정업무(상담, 신청·접수, 대상자 사후 관리)에서는 복지허브화 지역과 실제 대응 비율이 비등했으나, 맞춤형복지업무의 경우 복지허브화 실시 지역의 실제 대응 비율이 더 높았음.

〈표 3-1-28〉 읍면동 복지업무의 수요 대비 실제 대응 비율: 지자체 유형

(단위: %)

		전국	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
전체 평균		58.4	65.7	57.9	52.2	58.3	59.6
상담		70.7	77.1	69.7	66.1	72.2	70.1
신청·접수		71.5	77.4	70.8	66.6	73.4	70.6
대상자 사후관리		67.8	74.5	68.9	63.5	68.2	66.7
찾아가는 방문상담		59.1	69.6	56.3	49.1	60.8	62.1
복지사각지대 발굴		55.8	64.4	53.3	47.1	57.2	58.6
사례 관리	초기상담	55.6	60.9	54.7	50.4	54.8	58.2
	사례회의	50.9	58.9	49.8	46.9	48.0	53.4
	서비스 제공 및 점검	55.5	63.7	55.4	50.0	53.5	57.5
	종결대상자 사후관리	56.0	61.7	58.3	47.5	55.2	57.2
민관 협력	민관 네트워크	49.6	61.0	50.4	42.0	48.1	50.1
	인적 네트워크	55.8	62.1	57.1	49.3	55.5	56.8
	복지자원 관리	47.6	55.7	46.2	40.4	48.6	48.9
	민관협력사업	56.7	65.5	57.6	50.6	56.1	57.1
기타행정업무		64.7	67.5	62.5	60.6	65.2	67.6

주: 각 업무별로 제시된 값은 세부업무단위별로 분석된 결과의 산술평균값임.

〈표 3-1-29〉 읍면동 복지업무의 수요 대비 실제 대응 비율: 복지허브화 유형별

(단위: %)

		전국	기본형	권역형 중심동	권역형 일반동	미실시 지역
전체 평균		58.4	64.0	59.4	56.2	55.3
상담		70.7	72.5	68.5	68.7	70.6
신청·접수		71.5	74.0	68.0	69.5	71.3
대상자 사후관리		67.8	70.1	65.9	66.2	67.5
찾아가는 방문상담		59.1	65.0	60.0	57.8	56.9
복지사각지대 발굴		55.8	62.4	56.8	54.0	53.2
사례관리	초기상담	55.6	59.4	61.4	54.1	52.3
	사례회의	50.9	60.8	56.4	46.2	43.5
	서비스 제공 및 점검	55.5	64.5	63.5	47.8	48.3
	종결대상자 사후관리	56.0	62.2	57.8	51.1	52.9
민관협력	민관 네트워크	49.6	57.4	51.2	48.7	44.8
	인적 네트워크	55.8	62.7	53.8	55.3	52.6
	복지자원 관리	47.6	56.1	48.3	49.2	42.3
	민관협력사업	56.7	63.3	59.2	55.0	53.4
기타행정업무		64.7	65.3	61.4	63.2	65.0

주: 각 업무별로 제시된 값은 세부업무단위별로 분석된 결과의 산술평균값임.

4) 업무별 적정담당인력

□ 읍면동 복지업무의 세부업무 단위별 적정 담당인력에 대해 파악한 결과는 〈표 3-1-30〉, 〈표 3-1-31〉과 같음.

○ 분석 결과, 복지행정업무와 맞춤형복지업무 모두 복지직 공무원이 업무를 담당하는 것이 적절하다고 응답하였음. 특히 찾아가는 방문상담과 복지사각지대 발굴, 사례관리는 전체 대비 80%이상의 비율을 보임.

〈표 3-1-30〉 읍면동 복지업무별 적정 담당인력

(단위: %)

업무명		계	모든 공무원 (직렬·급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도원·민 간인력)
복지행정 업무	상담	100.0	23.1	71.3	44.7	26.6	4.1	0.1	0.2	1.2
	신청·접수	100.0	25.6	68.8	40.0	28.8	3.8	0.1	0.2	1.5
	대상자 사후관리	100.0	22.6	72.4	43.2	29.2	3.8	0.2	0.2	0.8
맞춤형 복지업무	찾아가는 방문상담	100.0	7.6	88.5	63.3	25.2	0.4	0.0	2.5	1.0
	복지사각지대 발굴	100.0	8.1	87.4	64.9	22.5	0.3	0.0	3.6	0.5
	사례관리	100.0	5.5	84.9	62.9	22.0	0.3	0.1	8.9	0.3
	민관협력	100.0	22.4	71.9	53.1	18.8	2.1	0.0	3.6	0.1
기타업무	기타행정업무	100.0	84.6	6.5	3.3	3.2	6.6	0.3	0.9	1.2

주: 세부업무단위별 적정 담당인력의 응답 사례수를 비율로 환산한 값임.

- 세부업무 단위별로 적정 담당인력을 파악한 결과(표 3-1-31), 기타행정업무를 제외한 모든 업무들에서 복지직(경력자+경력무방)의 비중이 가장 높았음.
- － 그러나 상담과 신청접수의 노인, 장애인, 아동, 범정부 바우처사업, 지자체 자체사업 관련 업무에서는 복지직(경력자)에 비교할 때 모든 공무원을 택한 경우가 많았음. 대상자 사후관리에서는 아동, 범정부바우처사업, 지자체사업이 이에 해당됨.
- － 민관협력에서는 모든 공무원을 택한 비율이 19~20%대로 높은 편이었음.

〈표 3-1-31〉 읍면동 복지업무의 세부업무 단위별 적정 담당인력: 전체

(단위: %, 명)

업무명	세부 업무	계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문인력 채용	보조인력 (행정 도우미 등)
상담	① 생계급여	100.0 (2,363)	3.5	81.5	14.9	0.1	0.0	0.0	0.0
	② 의료급여	100.0 (2,329)	3.7	80.5	15.5	0.2	0.0	0.1	0.0
	③ 주거급여	100.0 (2,326)	4.9	75.5	18.3	0.6	0.6	0.1	0.0
	④ 한부모가족	100.0 (2,320)	9.2	54.9	34.7	1.2	0.0	0.0	0.1
	⑤ 노인 (기초연금 등)	100.0 (2,336)	27.1	24.1	41.3	6.4	0.0	0.0	1.1
	⑥ 장애인 (장애인연금 등)	100.0 (2,326)	18.9	35.1	41.6	4.0	0.0	0.0	0.3
	⑦ 아동 (양육, 보육, 교육비 등)	100.0 (2,326)	37.3	18.9	34.4	7.2	0.0	0.3	1.8
	⑧ 범정부 바우처사업 (문화, 에너지 바우처 등)	100.0 (2,280)	56.3	10.4	17.1	10.1	0.2	0.5	5.4
	⑨ 지자체 자체사업	100.0 (2,070)	51.2	17.4	21.0	7.1	0.1	0.7	2.5
신청·접수	① 생계급여	100.0 (2,349)	6.6	73.0	20.2	0.1	0.0	0.0	0.2
	② 의료급여	100.0 (2321)	6.6	72.0	21.0	0.2	0.0	0.0	0.2
	③ 주거급여	100.0 (2,316)	7.9	67.6	23.1	0.6	0.4	0.1	0.3
	④ 한부모가족	100.0 (2,303)	12.6	48.7	37.1	1.0	0.0	0.1	0.4
	⑤ 노인 (기초연금 등)	100.0	29.4	21.9	40.8	6.1	0.0	0.1	1.5

76 지자체 복지 인력 현황 분석 및 수급방안 연구

(단위: %, 명)

업무명	세부 업무	계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문인력 채용	보조인력 (행정 도우미 등)
	⑥ 장애인 (장애인연금 등)	(2,333) 100.0 (2,320)	22.6	30.2	42.1	3.9	0.0	0.0	1.0
	⑦ 아동 (양육, 보육, 교육비 등)	100.0 (2,323)	38.9	17.7	34.1	6.8	0.1	0.3	2.2
	⑧ 범정부 바우처사업 (문화, 에너지 바우처 등)	100.0 (2,276)	57.0	9.7	17.6	9.6	0.2	0.5	5.3
	⑨ 지자체 자체사업	100.0 (2,057)	52.8	15.5	21.7	6.7	0.1	0.5	2.6
대상자 사후관 리	① 생계급여	100.0 (2,240)	4.7	76.2	18.8	0.2	0.0	0.1	0.0
	② 의료급여	100.0 (2,171)	5.2	74.6	19.7	0.3	0.0	0.1	0.0
	③ 주거급여	100.0 (2,172)	6.6	70.0	21.9	0.6	0.6	0.2	0.0
	④ 한부모가족	100.0 (2,142)	10.5	52.4	35.8	1.0	0.1	0.1	0.0
	⑤ 노인 (기초연금 등)	100.0 (2,149)	23.8	30.5	39.8	4.9	0.2	0.1	0.7
	⑥ 장애인 (장애인연금 등)	100.0 (2,152)	21.7	29.3	43.4	5.1	0.1	0.1	0.4
	⑦ 아동 (양육, 보육, 교육비 등)	100.0 (2,152)	32.2	23.7	36.8	5.8	0.1	0.3	1.1
	⑧ 범정부 바우처사업 (문화, 에너지 바우처 등)	100.0 (2,126)	49.0	13.6	25.7	8.3	0.2	0.6	2.6
	⑨ 지자체 자체사업	100.0 (1,997)	53.6	14.4	20.7	8.3	0.2	0.6	2.3
찾아가 는	① 찾아가는 방문상담 계획 수립	100.0 (2,197)	7.5	70.6	20.1	0.4	0.0	1.2	0.2

(단위: %, 명)

업무명	세부 업무		계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문인력 채용	보조인력 (행정 도우미 등)
방문상 담	② 담당 공무원의 직접 방문		100.0 (2,242)	6.3	63.6	28.5	0.2	0.0	1.2	0.1
	③ 지사협, 통장 등 인적안전망을 통한 방문상담		100.0 (2,160)	9.1	55.4	26.9	0.6	0.0	5.2	2.8
	④ 사각지대 취약정보를 통한 방문상담		100.0 (2,188)	6.2	62.8	26.1	0.3	0.0	4.0	0.6
복지 사각지 대 발굴	① 전수조사 계획 수립		100.0 (2,071)	8.1	70.2	18.5	0.5	0.0	2.7	0.1
	② 전수조사 수행		100.0 (2,066)	9.5	59.0	25.7	0.2	0.0	4.5	1.1
	③ 전수조사 사후관리(서비스연계, 사례관리 의뢰 등)		100.0 (2,077)	6.6	65.7	23.3	0.2	0.0	3.8	0.3
사례관 리	초기상담	① 가구별 위기도조사요구조사(개별영역)	100.0 (1,828)	4.3	68.9	18.6	0.1	0.1	7.9	0.1
		② 고난도 사례대상자 의뢰(희망복지지원단)	100.0 (1,610)	4.1	71.7	16.3	0.1	0.0	7.9	0.0
		③ 사례관리 의뢰(일반동 → 중심동)	100.0 (1,540)	5.3	67.1	20.5	0.2	0.0	6.9	0.0
	사례회의	④ 내부사례회의	100.0 (1,582)	4.0	70.5	17.8	0.3	0.1	7.3	0.0
		⑤ 통합사례회의(읍·면·동별 업무 등)	100.0 (1,439)	3.9	72.1	14.5	0.3	0.1	9.2	0.0
		⑥ 솔루션 회의 의뢰(희망복지지원단)	100.0 (1,320)	4.6	71.1	14.2	0.2	0.1	9.8	0.0
	서비스 제공 및 점검	⑦ 단기 서비스 제공 계획 수립	100.0 (1,573)	4.8	65.6	20.2	0.1	0.0	9.3	0.0
		⑧ 장기 서비스 제공 계획 수립	100.0 (1,522)	4.1	68.5	17.9	0.1	0.0	9.5	0.0
		⑨ 공공 자원 제공	100.0	7.2	60.2	23.0	0.8	0.0	8.7	0.2

78 지자체 복지 인력 현황 분석 및 수급방안 연구

(단위: %, 명)

업무명	세부 업무		계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문인력 채용	보조인력 (행정 도우미 등)
		⑩ 민간 자원 제공	(1,546) 100.0 (1,550)	7.4	58.1	22.5	0.8	0.0	11.1	0.1
		⑪ 종결처리	100.0 (1,432)	5.4	62.6	21.7	0.6	0.0	9.6	0.0
	종결대상자 사후관리 (모니터링)	⑫ 종결대상자의 사후관리 - 전화	100.0 (1,616)	7.2	51.7	29.4	0.6	0.2	8.9	2.0
		⑬ 종결대상자 사후관리 - 실사	100.0 (1,473)	6.0	55.7	28.2	0.3	0.1	9.3	0.3
		⑭ 종결대상자 사후관리 - 내방	100.0 (1,506)	6.0	55.5	28.5	0.3	0.1	9.2	0.4
		⑮ 종결대상자 사후관리 - 방문	100.0 (1,607)	5.8	55.9	27.9	0.3	0.1	9.6	0.3
		⑯ 종결대상자 사후관리 - 시스템	100.0 (1,538)	7.7	52.0	30.2	0.3	0.1	8.7	0.9
민관협력	민관 네트워크	① 민관시설 연계체계 구축 및 운영(회의)	100.0 (1,550)	21.9	57.4	14.0	2.4	0.0	4.3	0.0
		② 민관시설과 업무자원 공유 및 중복조정	100.0 (1,517)	22.2	56.3	15.5	2.0	0.0	4.0	0.0
	인적 네트워크	① 읍면동 지사협 운영 회의	100.0 (1,732)	19.8	59.8	15.3	2.3	0.1	2.7	0.0
		② 읍면동 지사협 자원 발굴 활동	100.0 (1,714)	20.4	56.1	17.9	2.0	0.0	3.4	0.1
		③ 읍면동 지사협 대상자 발굴 활동	100.0 (1,711)	19.9	55.2	19.8	1.6	0.0	3.4	0.1
	복지지원 관리	① 발굴자원의 읍면동 등 시군구 내 타 읍면동과 공유	100.0 (1,521)	22.6	51.7	21.0	1.4	0.1	3.3	0.0

(단위: %, 명)

업무명	세부 업무		계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문인력 채용	보조인력 (행정 도우미 등)
	민관협력 사업	① 민관협력 특화사업 (사업기획, 재원조달, 정산업무 등)	100.0 (1,642)	23.8	53.6	15.6	2.9	0.1	4.1	0.0
		② 지자체 이웃돕기 사업 지원	100.0 (1,736)	25.9	43.3	25.1	2.0	0.1	3.2	0.5
		③ 공동모금회 사업 운영	100.0 (1,668)	25.0	44.8	24.2	2.1	0.1	3.8	0.0
기타 행정업 무	① 행사 지원 - 행사 참여 인원 동원(참여 대상자 선발 등) - 관련 자체행사 진행(참석) - 선거 관련 업무 지원		100.0 (2,155)	85.6	3.2	3.2	5.7	0.0	1.0	1.3
	② 업무 지원 - 환경업무(쓰레기, 미화 업무) - 장지(장사)사업 지원 - 보건업무(예방접종 등) - 타 부처(바우처)사업 지원		100.0 (2,125)	83.4	3.6	3.4	6.4	0.6	1.1	1.5
	③ 기타 행정 업무 지원 - 자생단체 관리 - 지역현황 파악 및 업무협조(주민등록일제조사 등) - 기록물 관리 및 폐기 - 읍면동 자체 감사자료 작성 및 수검		100.0 (2,055)	84.8	3.1	2.8	7.7	0.1	0.6	0.8

5) 타부서 수행이 적절한 업무

□ 읍면동에서 복지담당인력이 수행하는 업무 중 타 부서(팀) 또는 타 기관에서 수행하는 것이 적절한 업무와 이관이 적합한 부서 또는 기관에 대해 파악함. 그 결과는 <표 3-1-32>에서 확인할 수 있음.

○ 읍면동의 업무를 복지행정업무, 맞춤형복지업무 중 찾아가는 방문상담과 복지사각지대발굴, 사례관리, 민관협력, 기타업무의 5가지 범주로 나누어 분석하였음.

－ 분석 결과, 이관이 적합한 업무로서 기타 행정업무가 84.2%, 민관협력이 72.3%의 비중을 보여, 다른 업무에 비해 높은 것으로 확인됨.

- 기타 행정업무의 이관이 적합한 부서 또는 기관으로 가장 많이 선택한 곳은 읍면동 내 행정부서였음(167.2%).
- 맞춤형복지업무에 해당하는 민관협력의 경우 시군구 본청 희망복지지원단으로 이관해야 한다는 의견이 157.6%로 나타남.

－ 각 업무별로 응답자들이 가장 많이 선택한 이관 적합 부서 또는 기관은 다음과 같음.

- 복지행정업무의 경우 읍면동 내 행정부서(89.5%)로 가장 많은 비중을 차지함.
- 맞춤형복지업무 중 찾아가는 방문상담 및 복지사각지대에서는 민간기관으로 업무를 이관해야 한다는 의견(134.3%)이 가장 큰 비중을 차지함.
- 맞춤형복지업무 중 사례관리와 민관협력은 시군구 본청 희망복지지원단으로 이관되어야 한다는 의견이 각각 166.8%, 157.6%로 나타남.

〈표 3-1-32〉 읍면동 복지담당인력 업무 중 타부서 수행이 적절한 업무 및 이관 적합 부서 또는 기관

(단위: %)

업무명		비율 ¹⁾ (N=332)	이관 적합 부서 또는 기관 ²⁾ (N=3,454)					
			시군구 본청 사업부서	시군구 본청 희망복지 지원단	읍면동 내 행정부서	공공기관	민간기관	기타
복지행정업무 (상담, 신청 및 접수, 사후관리)		43.3	72.5	42.6	89.5	80.7	34.2	11.3
맞춤형 복지 업무	찾아가는 방문 상담, 복지사각지대 발굴	33.0	52.7	118.4	31.3	24.9	134.3	20.9
	사례관리	50.0	50.2	166.8	22.2	14.2	134.0	8.2
	민관협력	72.3	65.8	157.6	53.1	8.6	92.4	7.1
기타 업무	기타 행정업무	84.2	49.0	33.3	167.2	35.2	25.9	6.3

주: 1) 1~8순위까지의 응답을 순위에 무관하게 다중응답 처리한 결과임(N=1,249).

2) 1~8순위까지의 응답을 순위에 무관하게 다중응답 처리한 결과임(N=1,226).

라. 읍면동 행정복지센터(주민센터) 인력 운용 관련 의견

□ 읍면동에 부여된 복지행정업무와 주민이 요청하는 복지서비스를 충분히 제공하기 위해서 필요한 인력 관련 개선 방안에 대해 파악함.

□ 먼저, 인력 확충 방안의 시급성에 대한 동의 정도(10점 척도)에 대한 결과는 〈표 3-1-33〉, 〈표 3-1-34〉와 같음.

○ 인력 확충방안 중 가장 시급하다고 응답한 사항은 ‘복지직 공무원 추가 충원(8.3점)’이었고, ‘현재보다 엄격하게 복지직 공무원 채용기준 강화’해야 한다는 의견이 6.7점으로 뒤를 이음.

－ 지자체 유형별로는 서울시의 구에 속한 읍면동은 ‘복지직 공무원 추가 충원’이 6.7점으로 다른 지역에 비해 상대적으로 낮은 동의 정도를 보였음.

- 이는 서울시가 자체적인 전달체계 개편(찾아가는 동주민센터)을 추진함으로써 복지담당공무원이 추가 충원된 상황이 반영된 결과로 사료됨.

〈표 3-1-33〉 인력확충 방안의 시급성에 대한 동의 정도: 지자체 유형

(단위: 10점 척도 / 1~10점)

	전체	서울시 의 구	광역시 의 구	인구50만 이상 시	인구50만 미만 시	군
복지직 공무원 추가 충원	8.3	6.7	8.8	8.7	8.2	8.3
복지담당 일반행정직 공무원 추가 충원	4.9	3.8	4.8	5.1	5.0	5.4
복지직 공무원 채용기준 강화 (현재보다 엄격하게)	6.7	6.8	7.1	6.8	6.4	6.5
민간경력직 공무원 채용 확대 ¹⁾	4.9	4.0	4.9	5.1	5.0	5.0
일반행정직 공무원의 복지업무배치 확대	4.7	3.5	4.7	4.9	4.8	5.0

주: 1) 민간경력직 공무원 채용이란, 상담 등 전문성이 요구되는 복지영역의 민간 경력자를 공무원으로 채용하는 것을 의미함.

〈표 3-1-34〉 인력확충 방안의 시급성에 대한 동의 정도: 복지허브화 유형

(단위: 10점 척도 / 1~10점)

	전체	기본형	권역형 중심동	권역형 일반동	미실시 지역
복지직 공무원 추가 충원	8.3	7.9	8.4	8.4	8.4
복지담당 일반행정직 공무원 추가 충원	4.9	4.4	5.3	5.2	5.0
복지직 공무원 채용기준 강화 (현재보다 엄격하게)	6.7	6.7	7.0	6.7	6.6
민간경력직 공무원 채용 확대 ¹⁾	4.9	4.8	5.0	5.0	5.0
일반행정직 공무원의 복지업무배치 확대	4.7	4.3	4.9	5.1	4.8

주: 1) 민간경력직 공무원 채용이란, 상담 등 전문성이 요구되는 복지영역의 민간 경력자를 공무원으로 채용하는 것을 의미함.

□ 공무원 역량 개발, 유지방안의 시급성에 대한 동의 정도는 다음과 같음(표 3-1-35, 표 3-1-36 참고).

○ ‘복지담당공무원에 대한 소진 예방 대책 마련’이 8.6점으로 동의 정도가 가장 높았고, 그 다음은 ‘복지담당공무원에 대한 안전 대책 마련(8.5점)’이었음.

－ 이러한 결과를 통해 복지담당공무원의 업무에 대한 부담감, 높은 긴장감의 심각성을 확인할 수 있음.

○ 또한, 기타의 내용에 대한 동의정도도 상당히 높게 나타났으며, 이는 지역유형

별 차이는 크게 보이지 않았음.

- 복지담당공무원에 대한 처우 개선 8.4점, 전문적 복지서비스 역량 교육(상담, 사례관리, 민관협력 기법 등) 8.2점, 복지마인드 향상 교육(지자체 간부급 대상) 8.2점, 일반행정 역량 교육(기획, 예산관리 등) 7.9점, 조직 내 슈퍼비전 체계 마련 7.8점

〈표 3-1-35〉 공무원 역량 개발, 유지 방안의 시급성에 대한 동의 정도: 지자체 유형

(단위: 10점 척도 / 1~10점)

		전체	서울시의 구	광역시의 구	인구50만 이상 시	인구50만 미만 시	군
복지담당공무원에 대한 처우 개선		8.4	7.7	8.6	8.7	8.3	8.4
복지담당 공무원의 교육기회 확대	전문적 복지서비스 역량 교육 (상담, 사례관리, 민관협력 기법 등)	8.2	7.7	8.3	8.1	8.1	8.3
	일반행정 역량 교육 (기획, 예산관리 등)	7.9	7.5	8.1	7.8	7.9	8.0
	복지마인드 향상 교육 (지자체 간부급 대상)	8.2	7.7	8.4	8.0	8.2	8.4
조직 내 슈퍼비전 체계 마련		7.8	7.7	7.9	7.6	7.7	7.9
복지담당공무원에 대한 안전 대책 마련		8.5	8.4	8.7	8.7	8.3	8.5
복지담당공무원에 대한 소진예방 대책 마련		8.6	8.4	8.8	8.9	8.5	8.6

〈표 3-1-36〉 공무원 역량 개발, 유지 방안의 시급성에 대한 동의 정도: 복지허브화 유형

(단위: 10점 척도 / 1~10점)

		전체	기본형	권역형 중심동	권역형 일반동	미실시 지역
복지담당공무원에 대한 처우 개선		8.4	8.2	8.4	8.4	8.5
복지담당 공무원의 교육기회 확대	전문적 복지서비스 역량 교육 (상담, 사례관리, 민관협력 기법 등)	8.2	8.1	8.3	8.0	8.2
	일반행정 역량 교육 (기획, 예산관리 등)	7.9	7.8	7.9	8.0	7.9
	복지마인드 향상 교육 (지자체 간부급 대상)	8.2	8.2	8.3	8.3	8.2
조직 내 슈퍼비전 체계 마련		7.8	7.8	8.1	7.6	7.7
복지담당공무원에 대한 안전 대책 마련		8.5	8.5	8.7	8.4	8.5
복지담당공무원에 대한 소진예방 대책 마련		8.6	8.7	8.7	8.7	8.6

□ 〈표 3-1-37〉, 〈표 3-1-38〉은 공무원 배치관련 제도 개선의 시급성에 대한 동의 정도에 대한 응답 결과임.

〈표 3-1-37〉 공무원 배치관련 제도 개선의 시급성에 대한 동의 정도: 지자체 유형

(단위: 10점 척도 / 1~10점)

	전체	서울시 의 구	광역시 의 구	인구50만 이상 시	인구50만 미만 시	군
복지직 공무원의 일정기간 전보 제한	5.8	5.3	5.8	5.8	5.7	6.4
복지담당 일반행정직 공무원의 일정기간 전보 제한	5.8	5.1	5.9	6.0	5.6	6.0
복지담당공무원의 '전문직위제' 활성화 ¹⁾	6.6	5.5	6.5	6.7	6.5	7.0
분야별 전문담당제 도입 모색 ²⁾	6.6	5.6	6.6	6.9	6.5	7.0
읍면동장의 '복지동장제' 운영 확대	7.2	6.4	7.9	7.1	6.8	7.2
맞춤형복지팀장 또는 복지업무 담당팀 팀장 의 사회복지직 전원 충원	8.5	7.9	8.8	8.5	8.1	8.6

주: 1) 전문직위제(전문관)란, 한 부서에서 장기근무하여 연속성과 전문성을 높이는 제도를 의미함(현재 운영 중).

2) 아동복지, 노인복지, 사례관리 등 특정영역을 전담하는 전문담당제를 새롭게 도입하는 것에 대한 동의정도를 의미함. (아동복지, 노인복지, 사례관리 등을 전담하는 직렬 운영)

〈표 3-1-38〉 공무원 배치관련 제도 개선의 시급성에 대한 동의 정도: 복지허브화 유형

(단위: 10점 척도 / 1~10점)

	전체	기본형	권역형 중심동	권역형 일반동	미 실시 지역
복지직 공무원의 일정기간 전보 제한	5.8	5.7	6.0	6.0	5.8
복지담당 일반행정직 공무원의 일정기간 전보 제한	5.8	5.5	6.2	5.9	5.8
복지담당공무원의 '전문직위제' 활성화 ¹⁾	6.6	6.1	6.8	6.6	6.7
분야별 전문담당제 도입 모색 ²⁾	6.6	6.2	6.5	6.8	6.8
읍면동장의 '복지동장제' 운영 확대	7.2	7.2	7.5	7.3	7.1
맞춤형복지팀장 또는 복지업무 담당팀 팀장 의 사회복지직 전원 충원	8.5	8.3	8.6	8.5	8.5

주: 1) 전문직위제(전문관)란, 한 부서에서 장기근무하여 연속성과 전문성을 높이는 제도를 의미함(현재 운영 중).

2) 아동복지, 노인복지, 사례관리 등 특정영역을 전담하는 전문담당제를 새롭게 도입하는 것에 대한 동의정도를 의미함. (아동복지, 노인복지, 사례관리 등을 전담하는 직렬 운영)

○ '맞춤형복지팀장 또는 복지업무 담당팀 팀장의 사회복지직 전원 충원'의 시급

성에 동의하는 정도가 8.5점으로 가장 높았으며, 지역유형별 차이가 크게 나타나지 않았음.

- 다음으로는 읍면동장의 ‘복지동장제’ 운영 확대(7.2점), 복지담당공무원의 ‘전문직위제’ 활성화(6.6점), 분야별 전문담당제 도입 모색(6.6점)에 대한 동의 정도도 높게 나타남.

□ 다음은 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분에 대한 응답자의 주요 의견을 정리한 결과임.

- 인력 채용 부분에서는 ‘복지직렬 공무원(경력직 포함) 채용 확대’를 지칭한 경우가 전체 응답 대비 55.3%로 가장 많았음. ‘복지직 공무원 채용 기준 강화’는 전체 응답자의 12.8%였음.

〈표 3-1-39〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 인력 채용 관련

(단위: %)

주요 의견	비율
복지직렬 공무원(경력직 포함) 채용 확대	55.3
행정직렬 공무원(일반직 포함) 채용, 배치 유지, 직렬 통합	0.9
정규직 공무원 채용 확대	1.0
공무원의 민간전문인력, 보조인력 채용 확대 (통합사례관리사, 방문간호사, 아동통합서비스요원 등)	8.9
결원시 대체 인력 채용 확대	9.3
복지직 공무원 채용 기준강화 (전공자 우선, 이수과목, 사회복지급수 제한, 활동능력, 업무 적응력, 성비 고려 등)	12.8
복지도우미 채용 기준 강화	1.2
전문담당제, 전문직위제 도입	0.3
시간제 인력 채용 폐지	1.4
중앙지원 확대(예산 포함)	0.3
채용 관련 기준 및 지침 마련(조례검토, 부처협의, 인력현황, 직급과악후 채용 등)	3.5
업무분장을 통한 전담 부서 신설 후 채용	2.7
문제없음, 현 상태 적절	2.5
계	100.0 (1,012)

- 배치·전보와 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 사항으로 제시된 의견으로 가장 많은 비중을 차지한 것은 ‘타부서 복지직 배치·전보 제한(25.9%)’이었음. 다음으로 ‘직급 비율이 고려된 배치·전보 기준 필요’가 14.2%, ‘복지부서 내 복지직, 일반직렬 배치·전보 확대’가 10.3%의 순으로 나타남.

〈표 3-1-40〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 배치, 전보 관련

(단위: %)

주요 의견	비율
복지부서 내 복지직, 일반직렬 배치·전보 확대	10.3
타부서 복지직 배치·전보 확대	2.0
읍면동 본청 간 순환 배치·전보 확대	5.7
직렬 간 순환 배치·전보 확대	4.0
부서 간 순환 배치·전보 확대	8.7
복지부서 내 타직렬 배치·전보 제한	3.4
타부서 복지직 배치·전보 제한	25.9
업무, 인력특성이 고려된 배치·전보 기준 필요(업무강도, 역량, 전문성, 개인의견, 성비 등)	7.7
복지수요가 고려된 배치·전보 기준 필요	3.3
직급 비율이 고려된 배치·전보 기준 필요	14.2
배치·전보 기간 재설정 필요(일정 기간 전보 제한, 기간 개선, 기간 제한 폐지 등)	5.3
배치·전보 관련 기준 마련 및 인사행정체계 개선	5.4
문제없음, 현 상태 적절	3.9
계	100.0 (698)

- 승진·보상과 관련된 애로사항과 개선이 필요한 부분에서는 ‘직렬별 승진·보상 기회 확대’ 의견이 42.9%로 가장 많았고, ‘직급별 승진·보상 기회 확대(경력 고려, 관리직 임명 등)’ 의견이 27.2%로 뒤를 이었음.

〈표 3-1-41〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 승진, 보상 관련

(단위: %)

주요 의견	비율
직급별 승진·보상 기회 확대(경력 고려, 관리직 임명 등)	27.2
직렬별 승진·보상 기회 확대	42.9
직무부서 근무자, 전문인력 승진·보상 기회 확대	9.3
복지직 수당 증액	4.2
복지직 직렬에 대한 부정적 인식 개선	0.4
복지직 팀(동)장제 도입 및 확대	6.7
통합인사제도(광역기초지자체 간, 직렬 간) 도입	0.1
승진·보상 평가기준 개선	2.0
단수직렬 확대, 복수직렬제 폐지 등	0.5
기타(우수지자체, 소진 관련 인센티브 제공 등)	6.7
계	100.0 (744)

○ 역량 개발과 관련된 애로사항과 개선이 필요한 사항에 대한 의견 중에서는 ‘업무, 현장 관련 교육 확대’ 의견이 전체 응답자의 22.6%로 가장 많았음. 다음으로 ‘교육 프로그램 다양화(대상별, 직급별, 접근성 등)’가 필요하다는 의견이 16.0%, ‘상담, 사례관리 관련 교육 및 슈퍼비전 확대’가 필요하다는 의견이 13.8%로 나타남. ‘업무과다로 인한 교육시간 부족, 양적 증가 필요’하다는 의견은 전체의 12.0%였음.

〈표 3-1-42〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 역량 개발 관련

(단위: %)

주요 의견	비율
업무, 현장 관련 교육 확대	22.6
사업, 정책, 민관협력 관련 교육 확대	2.6
상담, 사례관리 관련 교육 및 슈퍼비전 확대	13.8
소진 방지, 스트레스 해소 관련 프로그램 확대	10.6
안전예방 관련 교육 확대	0.9
국내외 연수 확대	3.4
직원 간 교류 및 워크숍 확대	2.0
업무과다로 인한 교육시간 부족, 양적 증가 필요	12.0
업무 관련 교육 기준 및 지침 마련	2.9
교육 프로그램 체계화(주기적, 필수이수 과목화 등)	16.0

(단위: %)

주요 의견	비율
교육 프로그램 다양화(대상별, 직급별, 접근성 등)	9.8
기타(자유로운 교육선택, 과도한 교육 방지 등)	3.3
계	100.0 (783)

○ 조직구조와 관련하여 애로사항과 개선이 필요한 부분에 대한 의견은 <표 3-1-43> 과 같음. ‘복지팀(동)장제 도입’이 23.0%, 조직 내 ‘복지직렬(직급, 직렬 고려) 확대’ 의견이 19.3%, ‘복지허브화에 따른 부서 조직 개편 필요(복지허브화 설치모형, 팀 모형 등)’ 의견이 17.0%, ‘업무분야, 업무강도, 역량에 따른 조직개편’이 필요하다는 의견이 15.0%로 확인됨.

<표 3-1-43> 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 조직구조 관련

(단위: %)

주요 의견	비율
복지직렬(직급, 직렬 고려) 확대	19.3
인사조직 관련 부서에 복지직 배치 확대	1.4
복지팀(동)장제 도입	23.0
업무분야, 업무강도, 역량에 따른 조직개편	15.0
복지전담기구 필요(복지전담팀, 사회복지팀, 사회복지사무소 등)	3.9
복지허브화에 따른 부서 조직 개편 필요(복지허브화 설치모형, 팀 모형 등)	17.0
복지수요, 동 특성을 고려한 부서 조직 개편(대상자, 거리, 복지수요 등)	2.7
읍면동 본청 간 조직구조 개선	0.8
공공 민간 간 조직구조 개선	1.8
읍면동 근무 선호를 위한 조직문화 형성	7.4
조직직렬에 대한 정원 조례 개정	2.0
의사소통시스템 도입(직렬, 부서, 기관 간)	2.3
중복복지사업 통합	1.6
기타(찾은 조직개편, 조직점검 및 정보시스템 도입 등)	1.8
계	100.0 (488)

○ 마지막으로 업무 분장과 관련하여 제시된 의견 중에서는 ‘복지업무 이외 업무 과중, 해당 부서 이관(보건, 환경, 바우처, 보고서 작성, 행사 참여 등)’을 제시

한 경우가 전체 응답자 중 절반 이상을 차지함(53.7%). 다음으로 ‘타직렬과 균형된 업무분장(보편적 복지업무 균일 분배, 타부서 업무 담당 등)’이 필요하다는 의견이 13.4%로 뒤를 이었음.

〈표 3-1-44〉 인력 운용과 관련하여 애로사항, 개선이 필요한 부분: 업무분장 관련

(단위: %)

주요 의견	비율
업무특성에 따른 업무분장 (업무량, 강도, 난이도, 영역 등)	7.2
부서, 동 특성에 따른 업무분장	1.2
기관특성에 따른 업무분장 (읍면동-본청, 공공-민간 등)	0.9
타직렬과 균형된 업무분장 (보편적 복지업무 균일 분배, 타부서 업무 담당 등)	13.4
복지업무 이외 업무과중, 해당 부서 이관(보건, 환경, 마우치, 행사 참여등)	53.7
인력난으로 인한 업무분장 불가	9.3
업무분장 기준 및 지침 개선 (가이드 라인, 실적 위주 평가 개선 등)	3.6
중복복지사업 통폐합	0.5
행정정보시스템 개선	0.9
기타(자유로운 의사반영, 잦은 업무분장 지양 등)	9.2
계	100.0 (741)

2. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

가. 읍면동 복지담당 인력 실태분석

□ 본 연구는 읍면동 복지담당 인력의 현황과 업무실태를 살펴보고, 해당 업무의 효과적 수행에 필요한 적정인력을 추계하는 데 목적이 있음.

○ 이를 위해 복지업무 실태를 지역 특성이 반영된 지자체 유형과 복지전달체계 개편 등 정책 환경 변화 등을 고려하여 살펴보았음.

□ 복지행정 일선기관인 읍면동의 복지담당인력의 규모는 지역규모, 조직특성 그리고 업무내용에 따라 큰 차이를 보였음.

- 대도시, 중소도시 그리고 농산어촌 등 지역 특성에 따라 인력규모의 차이가 크기 때문에 본 연구에서는 서울시, 광역시, 인구 50만 이상 또는 미만 시 그리고 군 지역으로 구분하여 살펴보았음.
- 또한 조직 특성은 정부정책의 적용여부에 따라 인력규모의 차이가 발생하기 때문에, 2016년부터 추진한 읍면동 복지허브화 적용여부, 특히 복지허브화 모형인 기본형, 권역형을 구분하고 미 실시 지역과 차이를 살펴보았음.
- 업무내용에 따라 인력규모의 차이를 보이기 때문에 읍면동에서 이루어지는 복지행정 업무를 세분화하여 업무수행실태, 충분대응 추가 필요시간 등을 구분하여 살펴보았음.

1) 지역규모 측면

- 지자체 유형에 따라 읍면동 복지담당인력의 규모와 업무실태의 상이성이 확인됨.
- 대도시권을 중심으로 인력규모가 크게 나타났으며, 특히 서울시의 복지담당 인력이 많은 것으로 조사되었음.
 - 전국 읍면동 평균 복지담당인력은 5.5명이었지만, 서울시 구는 11.1명으로 조사되어 전국평균보다 두 배 가량 많았음.
 - － 특히, 서울시는 맞춤형 복지팀에만 평균 6.1명으로 조사되었고, 복지행정 담당 인력도 3.4명으로 나타남.
 - 이에 비해 군 지역은 평균 4.3명이 근무하고 있고, 맞춤형 복지업무를 수행하는 복지인력은 2명 내외로 조사되었음.
- 대도시지역에 인력이 많이 배치되어 업무환경이 좋을 것으로 예상될 수 있으나, 대도시권일수록 업무과부하가 높게 나타났음.
 - 전국 복지담당공무원의 초과근무 시간은 일주일 평균 8.3시간으로 조사되었지만, 서울시는 10.6시간, 인구 50만 이상의 시는 9.8시간이었음.

- 이는 복지대상자가 대도시권에 집중되어 있기 때문이기도 하지만, 어떠한 업무를 더 많이 수행하고 있느냐에 따라 상이하게 나타남.
- 읍면동 복지담당인력의 업무비중을 살펴보면, 대도시권 읍면동이 맞춤형복지업무에 더 많은 시간을 할애하는 것으로 조사됨.
 - 전국을 기준으로 복지행정 업무비중을 살펴보면 상담이 20.9%, 신청접수 17.2%이고, 방문상담은 13.3%, 사례관리는 9.1%임.
 - 맞춤형 복지업무인 찾아가는 방문상담과 복지사각지대 발굴, 사례관리 업무의 비중을 살펴보면 서울시가 다른 지역들보다 더 높은 업무비중을 보였으며, 이는 통계적으로 유의미하게 나타났음.
- 읍면동에서 수행하는 업무량을 살펴보면 대도시권이 군지역보다 높았음.
 - 일주일 업무량은 전국 기준으로는 248.8건이었음. 대도시권은 약 280~300건 가량의 업무량을 소화하는 것으로 나타났지만, 군 지역은 179.2건이었음.
 - 복지행정업무의 경우는 대도시권이 높게 나타났지만, 사례관리와 민관협력 수행 건수(사례회의, 민관 네트워크, 인적 네트워크 등)는 군지역이 대도시 동보 다 다소 많이 수행하는 것으로 조사되었음.
 - － 양적인 업무수행 건수와 해당 업무의 심층도는 상이할 수 있지만, 맞춤형 복지업무의 비중이 낮고, 소요되는 시간이 적고, 인력도 적은 상황에서 나타난 결과로, 향후 보다 심층적인 분석이 필요함.
- 지역복지 욕구에 대한 대응비율을 살펴보면 전국 평균 58.4%를 대응하고 있다고 인식하는 것으로 조사되었음.
 - 대규모 인력이 투입된 서울시의 경우는 평균 65.7%를 대응하고 있다고 조사되어 전국평균보다 높게 나타남. 이는 지역복지에 충실히 대응하기 위해서는 인력확충의 필요성이 있음을 시사하는 결과로 해석 가능함.

2) 정책적용 측면

- 읍면동 복지허브화를 추진한 지역은 미실시 지역보다 복지담당 인력의 수가 더 많았음. 즉, 전국 읍면동 평균 복지담당인력은 5.5명이었는데, 복지허브화 기본형은 평균 8.6명, 권역형 중심동은 8.3명으로 조사됨.
- 읍면동 복지허브화를 추진하지 않은 지역은 평균 4.4명으로, 허브화 지역보다 적은 인력이 업무를 수행하고 있었고, 이는 통계적으로 유의미한 차이였음.
- 복지허브화 지역의 담당인력이 많은 이유는 맞춤형 복지팀구성을 위해 팀장 포함 3명의 복지공무원 배치를 규정했고, 사례관리사 2명을 지원한 정책이 주효했다고 볼 수 있음.

- 복지허브화 지역의 업무 비중을 살펴보면, 복지허브화 실시여부에 따라 상이한 형태를 보임.
- 복지허브화 실시지역은 맞춤형 복지업무의 비중이 높게 나타났고, 미실시 지역은 복지행정 업무의 비중이 높았음.
 - 예컨대, 복지급여 신청접수 업무 비중은 미실시 지역은 18.9%, 복지허브화 기본형 지역은 14.1%로, 사례관리의 경우 복지허브화 기본형 지역은 13.1%, 미실시 지역은 7.3%로 차이를 보임.
- 이는 복지허브화 정책을 추진한 지역은 기존 복지행정업무보다 맞춤형 업무의 비중을 높게 여기고 있었지만, 미실시 지역은 전통적 복지행정업무에 집중하고 있음을 시사함.

- 복지허브화 추진여부에 따라 읍면동 복지업무 수행 업무량을 살펴보면 복지허브화 지역의 업무실적이 높았음.
- 전국 읍면동의 일주일 업무량은 248.8건으로 조사되었는데, 읍면동 허브화 기본형은 310.3건, 미실시 지역은 226.0건으로 조사됨.
- 특히, 복지대상자 발굴과 찾아가는 상담업무의 실적을 살펴보면 복지허브화 기본형(각 25.0건, 10.5건)이 미실시 지역(각 16.0건, 7.9건)보다 높았으며,

이후 복지대상자 신규신청접수 건수도 복지허브화지역이 50건대로 미실시 지역(41.4건) 보다 높았음.

- 복지허브화 추진지역이 미실시 지역보다 맞춤형 복지업무에 더 많은 시간을 할애하고 있고, 충실한 복지대응을 위해 더 많은 시간을 필요로 하는 것으로 조사됨.
- 복지업무 1건당 수행 시간은 전국 평균 47.6분으로 나타났는데, 복지허브화 추진지역은 50.1분을, 미실시 지역은 45.7분을 소요하고 있었음.
- 특히, 맞춤형 복지업무인 사례회의를 위한 업무수행 시간은 허브화 기본형 지역(72.3분)이 미실시 지역(58.2분) 보다 많은 시간을 할애하는 것으로 조사됨.
- 읍면동 복지허브화를 추진하는 지역이 미실시 지역보다 인력배치가 많이 이루어져 있고, 이를 바탕으로 업무수행 실적이 많았음.
- 업무수행을 위한 할애시간도 복지허브화지역이 미실시 지역보다 많은 것으로 조사되었음.
- 업무비중 측면에서는 복지허브화지역은 맞춤형 복지업무, 미실시 지역은 복지행정업무의 비중이 높게 나타났으며, 이상적인 업무 비중에 대한 견해에서도 유사한 형태가 나타났음.

나. 읍면동 복지담당인력 확충

1) 적정 규모의 인력확충 필요

- 본 연구에서 실시한 조사 결과 읍면동 복지담당인력은 평균 5.5명이며, 이는 복지담당공무원과 민간계약직 인력을 합한 수치이기 때문에 복지업무 담당공무원은 더 적음.
- 읍면동 복지허브화 실시 여부에 따라 설치모형별로 맞춤형복지팀에서 근무하는 복지업무 담당 공무원 수를 파악했을 때에 지역별 차이가 확연히 드러남(표 3-1-6 참조). 예를 들어 기본형인 읍면동의 경우 서울시의 구는 평균 5.9명 수

준이었으나, 군 지역은 3.7명에 불과함.

- 읍면동 복지허브화 추진 이후 읍면동의 업무는 기존의 복지급여 초기상담 및 신청접수에서 맞춤형 복지업무로 급속도로 개편되고 있음.
 - 특히, 기존 읍면동 주민센터로 내방하는 민원의 초기상담을 수행하는 역할에 주력했다면, 직접 가가호호 찾아가 방문상담하는 방식이 권장되고 있고,
 - 초기상담 후 서비스 신청접수에서 사례관리를 통한 공공 및 민간 복지자원의 연계로 확대되고, 시군구 및 읍면동 지역사회보장협의체를 통한 민관협력이 강조되고 있음.
- 이와 같은 상황에서 기존의 복지인력으로는 맞춤형 복지의 적절한 수행과 지역복지 욕구에 대해 충분한 대응이 부족함.
 - 따라서 기존 복지전달체계 개편마다 지속적으로 제기되어 왔던 인력 확충의 필요성은 여전히 유효함.
 - 공공복지전달체계의 혁신을 이루기 위해서는 서울시 수준의 복지담당인력을 확충하는 방안이 고려될 필요가 있음.
- 읍면동 복지담당인력의 업무 가중으로 초과근무에 대한 문제가 지속적으로 제기되어 왔고, 본 조사에서도 전국 읍면동 대상 일주일 평균 8.3시간을 초과근무하고 있는 실태가 확인됨.
 - 특히, 복지대상자들이 많은 대도시권의 경우는 초과근무시간이 더 많은 것으로 조사되었으며, 서울은 일주일 평균 10.6시간으로 나타남.
 - 아울러 복지허브화가 추진된 지역은 일주일 평균 8.8시간을 초과근무하고 있는 것으로 조사되었음.
 - 따라서 읍면동 일선 복지담당인력의 초과근무시간을 해소할 수 있는 인력 지원이 필요하고, 이는 향후 확대가 필요하거나 추가될 업무량을 고려하여 인력 충원이 필요함.

□ 본 조사결과에 따르면 복지담당인력과 업무 실태는 지자체 유형별로 편차가 발생하고 있음.

- 물론 지역 복지대상자의 규모와 집행해야할 복지사업의 범위와 업무량을 고려할 때 대도시 지역의 인력이 많을 수밖에 없음.
- 그럼에도 불구하고, 서울시와 인구 50만 이상 시의 격차, 광역시의 자치구와 인구 50만 미만 중소도시의 인력격차가 발생하고 있음. 예를 들면, 읍면동 복지담당인력은 서울시 자치구는 평균 11.1명인 반면, 광역시의 자치구는 6.1명 그리고 인구 50만 이상 시는 평균 5.4명으로 조사되었음.
- 따라서 향후 복지공무원 확충과정에서는 지자체간 복지 여건의 차이를 고려한 확충계획 수립이 필요함. 특히, 농산어촌 지역 등 민간복지자원이 열악한 지역을 중심으로 공공역할의 확대 방안과 함께 고려되어야 할 것임.

2) 복지직렬 공무원 확충 및 운영관리 체계화

□ 본 조사에 따르면 읍면동 복지업무의 충실한 수행과 효과적인 대응을 위해서는 복지담당인력 채용이 시급한 것으로 조사되었음.

- 특히, 복지담당인력 채용 시 행정직 혼합 채용보다는 복지직렬 공무원 확충이 필요하다고 보았으며, 복지공무원 채용기준의 강화가 필요하다고 조사되었음.
- 이는 그간 복지담당공무원 채용 이후 일반행정직은 복지업무를 지속 수행하지 않는다는 지속적으로 제기되었던 문제와 관련된 것으로 보이며, 복지공무원 채용기준의 강화는 맞춤형 복지업무인 사례관리, 심층상담 등의 역량의 중요성이 강조된 사안으로 해석됨.

□ 민간계약직 채용보다는 복지직 공무원 확충이 필요한 것으로 조사됨.

- 이는 맞춤형복지업무, 특히 사례관리와 찾아가는 방문상담의 업무가 복지공무원의 핵심역할로 인식되고 있을 의미함.

- 즉, 기존 시군구청의 희망복지지원단 소속 민간계약직 사례관리사가 주로 업무를 수행하고 복지공무원은 종합 관리하는 방식에서 탈피하여 맞춤형 복지업무 수행이 복지공무원의 핵심업무로 자리매김하고 있음을 의미함.
 - 이에 향후 맞춤형 복지업무의 확대와 복지욕구 충분대응을 위해서는 민간계약직 채용방식보다 복지담당공무원의 확대 채용이 필요하다고 조사됨.
- 읍면동 복지담당공무원의 확충과 함께 중요한 사안은 채용 후 인사운영 방식의 체계화로 파악됨.
- 복지업무의 확대로 신규 복지담당공무원이 채용되더라도 이후 행정직 공무원이 다른 업무로 배치되는 문제점을 해소하기 위해 지속적인 복지담당 인력관리가 필요함.
 - 복지담당인력의 확충뿐만 아니라 채용이후 배치, 전보, 역량강화 보수교육 등 전반적인 인사관리의 모니터링이 필요함.
- 공공복지업무의 적절한 업무 분장과 업무부담 완화가 필요함.
- 2016년 읍면동 복지허브화를 추진하면서 업무실적에 대한 부담이 가중되었고, 정책의 안정화를 위해서는 양적인 실적관리도 중요함. 그러나 찾아가는 방문상담, 사례관리 등의 “건수”에 집중하면서 복지허브화의 추진목적과 수단이 뒤바뀌는 목적전치 현상이 발생하였고, 이는 영합경쟁과 또 다른 업무부담을 가중시키는 문제로 작용할 수 있음.
 - 특히 맞춤형 복지업무의 목적을 왜곡시키기 때문에 업무분장과 성과관리의 체계화가 필요함.

제2절 시·군·구 본청

1. 시·군·구 본청 조사 개요

가. 시·군·구 본청 조사의 특징

□ 시·군·구 본청의 직무수행 실태를 확인하기 위해 시·군·구 본청 복지업무 관련 부서를 대상으로 조사를 실시함.²⁾

○ 시·군·구 본청의 복지업무 부서는 2016년 기준으로 지자체별 평균 1.4개 과, 12.7개의 팀이 운영 중이며 팀별 약 4.8명의 인력이 근무하는 것으로 확인됨(강혜규 외, 2016).

○ 그러나 그동안 실시된 시·군·구 직무실태 조사는 통합조사 및 관리팀, 희망복지지원팀, 복지기획팀 등 일부 팀을 중심으로 수행되어왔음(강혜규 외, 2013, 최현수 외, 2016).

– 정부의 복지 전달체계 개편 정책이 읍면동의 업무 과부하 현상을 해소하고 일선 창구 기능 강화, 찾아가는 서비스, 수요자 체감도 향상에 우선순위를 두어 추진되면서, 통합조사·관리 업무의 본청 이전, 서비스연계-희망복지지원단 등 운영을 중심으로 실태 파악이 이루어짐.

○ 이에 따라 시·군·구 복지행정부서 전체를 포괄할 수 있는 실태조사의 필요성이 높아짐.

– 시·군·구는 지역사회보장계획 수립을 비롯하여 대상별, 영역별 사업의 책임을 지닌 복지사업 운영의 기본 단위로서, 지자체 내 복지 수요와 공급을 관리하는 기획·관리 주체로서의 중요성이 점차 확대되고 있음. 이에 업무 수행 실태와 인력 수요를 파악하는 기초적인 전달체계 정비를 위한 준비가 요청됨.

□ 이에 본 조사는 시·군·구 본청에서 복지업무를 담당하는 전체 조직을 대상으로 직무실태조사를 실시함. 본 조사의 특징은 다음과 같음.

2) 자세한 조사일정 및 개요는 1장 참조

○ 첫째, 본 조사는 ‘영역’을 기준으로 영역별 상이한 조사표를 구성함.

- 지자체의 최소 조직단위인 ‘팀’의 경우 지자체별로 구성의 양태, 팀별 관장 업무가 다양함. 이에 따라 팀 단위로는 일관된 실태 파악과 분석이 곤란하다고 판단하여, 본 연구에서 정리한 ‘영역’을 기준으로 조사 및 분석을 실시함.³⁾
- 본 조사에서 설정한 영역은 ① 복지기획, 복지정책, ② 복지시설, ③ 통합조사, ④ 통합관리, ⑤ 기초생활보장, ⑥ 자활, ⑦ 희망복지지원(통합사례관리 포함), ⑧ 노인(장사업무 포함), ⑨ 장애인, ⑩ 보육, ⑪ 아동, 드림스타트, ⑫ 청소년, ⑬ 여성, 가족, 다문화임.
- 해당 영역별로 공통적으로 수행하고 있는 세부업무를 차별적으로 제시하여, 구체적인 업무 수행과 관련한 정보를 수집함.

○ 둘째, 본 조사는 개인별 조사가 아닌 ‘영역별’ 조사의 성격을 가짐.

- 개인 단위 응답이 아닌, 해당 영역의 전체 업무 및 인력에 대한 통합적 고려가 가능하도록 구성함.
- 본 조사표는 관련 영역을 담당하는 팀장이 작성하도록 하였고, 팀장 개인의 의견이 아닌, 영역별 담당자 전원의 업무실태(업무수행 내용 및 시간 등)를 파악하고 팀 구성원간 논의를 거쳐 “팀원 전체의 의견”으로 작성하도록 함.

□ 시·군·구 본청 조사표 구성

기본 현황	<ul style="list-style-type: none"> - 지자체명, 과 및 팀의 명칭, 팀의 총 인원, 팀의 담당 영역 코드 - 응답자의 직위, 성별, 경력, 직급, 직렬 - 직렬별 직급별 현원, 변동희망인원, 변동희망이유 - 근무경력, 결원 및 결원 사유
직무 수행 현황 및 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 평균 초과근무시간 - 업무유형에 따른 업무 비중, 업무시간의 부족 여부, 추가 필요시간, 적정담당인력 (표 3-2-1-1 참고) - 영역별 세부업무 및 요소업무의 소요시간, 추가 필요시간, 적정담당인력 - 이관적합 업무 및 이관적합 부서 - 인력운용 개선 방안에 대한 의견 - 인력운용과 관련한 애로사항 등

3) 기준으로 삼을 ‘영역’ 및 해당 영역의 세부업무를 선정하기 위하여 지자체의 다양한 팀에서 근무하고 있는 약 60여명의 지방공무원을 대상으로 총 10회에 걸친 간담회를 진행하였음(2017년 3월).

〈표 3-2-1-1〉 업무 유형 및 세부 내용

업무유형			세부 내용
1	상담	내방 민원	• 복지급여 및 서비스 신청 관련 초기 상담
		전화, 인터넷, 서식민원	• 이의 신청 및 불만 관련 민원 응대
		방문	• 서비스 안내 등
2	복지급여·서비스 신청 및 접수	지원대상자 발굴, 선정, 추천	• 복지급여 및 서비스 신청 관련 대상자 가구 방문
		복지급여 신청 접수	• 민원 처리를 위한 타기관(경찰서, 보건소, 학교, 각종 시설 등) 방문
		서류 검토 및 확인	• 지원대상자 발굴, 선정, 추천
3	복지급여·서비스 지급 행정	서류 전달 및 회신, 자료제출 요청	• 복지급여 신청 접수
		시스템 입력, 안내문 발송 등	• 서류 검토 및 확인
		급여 지급(자료생성내역 확인)	• 서류 전달 및 회신, 자료제출 요청
4	사업 기획 및 홍보	예산 관리 및 정산	• 시스템 입력, 안내문 발송 등
		바우처 예약금 지급 정산	• 사업의 개발 및 기획
		사업의 평가	• 사업의 평가
5	사업 관리	사업 홍보 관련 업무	• 사업 실적 및 성과 확인
		사업의 실적 및 성과 확인	• 사업 운영 관련 문제 해결 및 타부서(기관)과의 협조
		사업 운영 관련 문제 해결 및 타부서(기관)과의 협조	• 사업관련 상부기관 자료 제공(보고)
6	대상자 관리	사업관련 운영위원회 개최 및 관리	• 대상자 변동사항 확인 및 관리: 현금급여 수급
		대상자 (사후)관리: 재가서비스	• 대상자 (사후)관리: 재가서비스
		대상자 (사후)관리: 시설거주자	• 대상자 (사후)관리: 시설거주자
7	시설 관리 (거주시설, 이용시설)	대상자 (사후)관리: 자금 용자	• 대상자 (사후)관리: 자금 용자
		시설의 등록, 설치 지원, 기능보강 등	• 시설의 등록, 설치 지원, 기능보강 등
		시설 위탁 관리	• 시설 위탁 관리
8	자원 관리	시설의 운영 관리(운영비 지원-정산, 예(결)산서 검토·공고)	• 시설의 운영 관리(운영비 지원-정산, 예(결)산서 검토·공고)
		운영 점검, 지도감독, 행정처분	• 운영 점검, 지도감독, 행정처분
		거주자 관리, 이용자 관리	• 거주자 관리, 이용자 관리
9	단체 및 법인 관리	관련 기관과의 연계 등 사업 수행에 필요한 자원 발굴 및 관리	• 관련 기관과의 연계 등 사업 수행에 필요한 자원 발굴 및 관리
		후원 및 기부물품 등 관리	• 후원 및 기부물품 등 관리
		단체 및 법인 운영 관리	• 단체 및 법인 운영 관리
10	행사 참여	보조금 집행·정산 및 지도·점검 등	• 보조금 집행·정산 및 지도·점검 등
		지사체 주관 행사 추진	• 지사체 주관 행사 추진
		관내 타기관 주최 행사 지원	• 관내 타기관 주최 행사 지원
11	업무관련 역량 개발	업무관련 회의 참석	• 업무관련 회의 참석
		업무관련 교육 참여	• 업무관련 교육 참여
		업무수행을 위한 지침 및 매뉴얼 숙지	• 업무수행을 위한 지침 및 매뉴얼 숙지
12	일반 행정업무(복지 이외)	단순 안내	• 단순 안내
		결재 및 기안, 보고, 자료 작성	• 결재 및 기안, 보고, 자료 작성
		업무의 자체행사 참여, 선거관련 업무, 타업무 지원 등	• 업무의 자체행사 참여, 선거관련 업무, 타업무 지원 등

나. 시·군·구 본청 조사의 응답 현황

□ 시·군·구 본청의 응답 현황을 살펴보면, 전체 지자체 228개 중 175개(76.8%)의 지자체에서 총 2,359개의 조사표를 제출하였음.

〈표 3-2-1-2〉 시군구 본청 응답 현황: 시도별

(단위: 건, %)

	전체 지자체 수	응답 지자체 수	전체 지자체 대비 비율 (B/A*100)	회수된 조사표 수
계	228	175	76.8	2359
서울특별시	25	14	56.0	186
부산광역시	16	12	75.0	165
대구광역시	8	7	87.5	95
인천광역시	10	7	70.0	109
광주광역시	5	5	100.0	72
대전광역시	5	5	100.0	67
울산광역시	5	5	100.0	53
세종특별자치시 ²⁾	1	1	100.0	17
경기도 ¹⁾	31	27	87.1	403
강원도	18	10	55.6	114
충청북도	11	10	90.9	118
충청남도 ¹⁾	15	14	93.3	172
전라북도	14	9	64.3	125
전라남도	22	14	63.6	158
경상북도 ¹⁾	23	21	91.3	266
경상남도 ¹⁾	18	14	77.8	239
제주특별자치도 ²⁾	1	0	0	0

주: 1) 고양시, 창원시 등 행정구가 있는 지자체의 경우 각 행정구에서 복수의 조사표를 제출했다 하더라도 1개 지자체로 간주함

2) 행정구역상 시군구에 해당되지 않으나, 시군구로 분석에 포함(세종특별자치시는 광역시의 자치구로 포함)

□ 시·군·구 본청의 응답 현황을 시도별로 살펴보면,

○ 광주광역시, 대전광역시, 울산광역시, 세종특별자치시의 응답률이 가장 높았으며(100.0%) 그 다음으로 충청남도(93.3%), 경상북도(91.3%), 충청북도(90.9%) 순으로 높았음.

－ 세종특별자치시의 경우 행정구역상 시군구에 해당되지 않으나 광역시의 자

치구로 포함하여 시군구 본청으로 분석함.

- 반면 강원도는 전체 18개 지자체 중 10개, 서울특별시는 전체 25개 지자체 중 14개의 지자체가 응답하여 각 55.6%, 56.0%로 응답률이 절반정도에 그침.

□ 시·군·구 본청의 응답 현황을 지역유형별로 살펴보면,

- 광역시 자치구의 경우 총 45개 중 39개의 지자체가 응답하여 응답률(86.7%)이 가장 높았으며, 그 다음으로 인구 50만 미만 시(83.6%), 인구 50만 이상 시(80.0%) 순임.
- 서울시 자치구의 경우 총 25개 중 14개의 지자체가 응답하여 가장 낮은 응답률(56.0%)을 보임.

〈표 3-2-1-3〉 시군구 본청 응답 현황: 지역유형별

(단위: 건, %)

지역유형	전체 지자체 수	응답 지자체 수	전체 지자체 대비 비율 (B/A*100)	회수된 조사표 수 ²⁾
계	228	175	76.8	2359
서울시 자치구	25	14	56.0	186
광역시 자치구	45	39	86.7	543
인구 50만 이상 시	15	12 ¹⁾	80.0	327
인구 50만 미만 시	61	51	83.6	619
군	82	59	72.0	684

주: 1) 고양시, 창원시 등 행정구가 있는 지자체의 경우 각 행정구에서 복수의 조사표를 제출했다 하더라도 1개 지자체로 간주함

2) 팀이 중복으로 있는 경우, 각각의 팀에서 조사표를 별도 제출하였음.

□ 다음으로 시·군·구 본청의 응답 현황을 업무영역과 지역유형별로 살펴보면,

- 우선 업무영역별로 살펴보았을 때, 복지정책 및 기획 영역과 통합조사 영역이 총 228개 지자체 중 각 161개가 응답, 70.6%로 가장 높은 응답률을 보였음. 그 다음으로 아동드림스타트(70.2%), 장애인(69.7%), 기초생활보장(69.3%), 보육(68.9%), 여성가족다문화(68.9%), 노인(68.4%), 희망복지지원(67.5%), 통합관리(67.1%), 자활(66.2%), 청소년(60.1%), 복지시설(32.0%) 영역 순임.

○ 시·군·구 본청의 업무영역별 응답률을 지역유형에 따라 살펴보면,

- 복지시설 영역을 제외한 12개의 영역에서 광역시의 구가 80.0% 이상으로 가장 많은 지자체가 응답함. 청소년 영역의 경우 75.6%의 응답률을 보임.
- 인구 50만 이상 시 또한 복지정책 및 기획 영역, 통합조사 영역에서 광역시의 구와 동일한 응답률(80.0%)로 가장 많은 지자체가 응답함.
- 복지시설 영역을 제외한 대다수의 영역에서 서울시의 구가 절반 이하로 가장 낮은 응답률을 보임. 특히 청소년 영역과 복지시설 영역의 경우 각 응답률이 32.0%로 서울시의 구에서 가장 낮았음.

○ 복지시설 영역의 경우 53.3%로 인구 50만 이상 시의 응답률이 가장 높았으며, 특히 인구 50만 미만 시(24.6%)는 전체 지자체 대비 25% 미만의 낮은 응답률을 보임.

- 복지시설 영역은 대상영역별 사업팀이 아닌 별도의 복지시설 사업팀이 존재하는 경우에만 조사에 응답하였기에 타 영역에 비해 낮은 응답률을 보인 것으로 판단됨.

〈표 3-2-1-4〉 시군구 본청 응답 현황: 업무영역과 지역유형별

(단위: 건, %)

업무영역	응답 현황	계	지역유형별				
			서울시의 구	광역시의 구	인구50만 이상 시	인구50만 미만 시	균
복지정책 기획	응답 지자체 수	161	12	36	12 ¹⁾	46	54
	(전체 지자체 대비 비율)	(70.6)	(48.0)	(80.0)	(80.0)	(75.4)	(67.1)
	회수된 조사표 수 ²⁾	172	12	38	18	47	57
통합조사	응답 지자체 수	161	14	38	12 ¹⁾	44	53
	(전체 지자체 대비 비율)	(70.6)	(56.0)	(84.4)	(80.0)	(72.1)	(64.6)
	회수된 조사표 수 ²⁾	185	15	43	27	47	53
통합관리	응답 지자체 수	153	13	36	12 ¹⁾	42	50
	(전체 지자체 대비 비율)	(67.1)	(52.0)	(80.0)	(80.0)	(68.9)	(61.0)
	회수된 조사표 수 ²⁾	176	14	45	23	44	50
기초생활 보장	응답 지자체 수	158	13	39	10 ¹⁾	45	51
	(전체 지자체 대비 비율)	(69.3)	(52.0)	(86.7)	(66.7)	(73.8)	(62.2)
	회수된 조사표 수 ²⁾	262	23	62	35	74	68
자활	응답 지자체 수	151	13	37	9 ¹⁾	41	51
	(전체 지자체 대비 비율)	(66.2)	(52.0)	(82.2)	(60.0)	(67.2)	(62.2)
	회수된 조사표 수 ²⁾	160	13	37	17	41	52

업무영역	응답 현황	계	서울시의	광역시의	인구50만	인구50만	군
			구	구	이상 시	미만 시	
희망복지 지원	응답 지자체 수 (전체 지자체 대비 비율)	154 (67.5)	11 (44.0)	37 (82.2)	11 ¹⁾ (73.3)	41 (67.2)	54 (65.9)
	회수된 조사표 수 ²⁾	175	12	40	23	45	55
장애인	응답 지자체 수 (전체 지자체 대비 비율)	159 (69.7)	12 (48.0)	38 (84.4)	12 ¹⁾ (80.0)	46 (75.4)	51 (62.2)
	회수된 조사표 수 ²⁾	196	14	41	40	50	51
노인	응답 지자체 수 (전체 지자체 대비 비율)	156 (68.4)	11 (44.0)	39 (86.7)	12 ¹⁾ (80.0)	44 (72.1)	50 (61.0)
	회수된 조사표 수 ²⁾	207	18	45	38	55	51
보육	응답 지자체 수 (전체 지자체 대비 비율)	157 (68.9)	10 (40.0)	37 (82.2)	12 ¹⁾ (80.0)	45 (73.8)	53 (64.6)
	회수된 조사표 수 ²⁾	193	14	42	33	50	54
아동 드림 스타트	응답 지자체 수 (전체 지자체 대비 비율)	160 (70.2)	12 (48.0)	38 (84.4)	11 ¹⁾ (73.3)	45 (73.8)	54 (65.9)
	회수된 조사표 수 ²⁾	211	15	49	24	59	64
청소년	응답 지자체 수 (전체 지자체 대비 비율)	137 (60.1)	8 (32.0)	34 (75.6)	8 ¹⁾ (53.3)	37 (60.7)	50 (61.0)
	회수된 조사표 수 ²⁾	141	8	34	12	37	50
여성 가족 다문화	응답 지자체 수 (전체 지자체 대비 비율)	157 (68.9)	11 (44.0)	38 (84.4)	11 ¹⁾ (73.3)	44 (72.1)	53 (64.6)
	회수된 조사표 수 ²⁾	198	18	45	27	53	55
복지시설	응답 지자체 수 (전체 지자체 대비 비율)	73 (32.0)	8 (32.0)	17 (37.8)	8 ¹⁾ (53.3)	15 (24.6)	25 (30.5)
	회수된 조사표 수 ²⁾	83	10	22	10	17	24

주: 1) 고양시, 창원시 등 행정구가 있는 지자체의 경우 각 행정구에서 복수의 조사표를 제출했다 하더라도 1개 지자체로 간주함

2) 각 업무영역 팀이 중복으로 있는 경우, 각각의 팀에서 조사표를 별도 제출하였음.

2. 복지정책 및 기획 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

□ 복지정책 및 기획 영역은 지자체의 전반적인 복지정책을 계획하고 관리하고, 특정 분야나 대상이 아닌 전반에 걸친 관계 업무를 담당하고 있음.

○ 업무 계획이나 평가, 지역사회보장계획, 사회보장관련 조례와 같이 지자체의 복지정책이나 시책을 계획하거나 구·군 의회 피감, 기타 행정기관 피감 등 이와 관련된 업무를 수행함.

- 복지인력 및 전산망 관리, 사회보장 전달체계 운영지원과 같이 지역사회 사회 복지정책 전반에 필요한 관리 업무를 수행함.
- 사회복지관, 사회복지법인, 사회복지협의회와 같이 특정 분야의 업무에 귀속 되지 않는 민간 복지 업무를 담당함.
- 보훈 및 이재민 지원, 노숙인 지원과 같이 특정 분야로 별도로 담당하기 어려운 업무를 수행하기도 함.

□ 복지정책 및 기획 영역에서 수행하는 주요사업과 직무들을 분류해보면 다음과 같음.

- 사회복지업무에 대한 계획을 수립하고 지방의회, 지자체 분야별 업무평가 및 감사를 준비함.
- 지방의원의 요구자료, 구정질문 답변자료, 의회보고자료, 행정 사무감사 피감 자료를 준비하고 감사를 받으며 처분에 따른 조치 및 이행사항을 보고함.
- 지역의 지역사회보장 정책을 수립하고, 이에 대한 협의를 요청하며, 관련된 조례를 발의하거나 개정하고 관련된 소송에 대응함.
- 지역사회보장계획 수립을 위해 지역의 욕구조사 진행, 계획 수립 진행 및 이행 사항 평가를 담당하며 지역사회보장협의체의 구성·관리·운영, 지역사회보장지표 산출을 위한 자료 취합, 통계 생산, 관리 총괄 업무를 수행함.
- 사회복지법인과 사회복지관을 지원하고 감독하며 사회복지협의회와 관련 사업을 관리함.
- 읍면동 복지허브화, 읍면동 지역사회보장협의체 구성, 생활공감 정책과 같은 전달체계 구축 및 운영 업무를 수행함.
- 보훈대상자, 의사상자, 이재민, 노숙인 지원과 관리 업무를 수행하고 보훈시설물, 이재민 대피소, 노숙인 시설 등 관련 시설 관리를 담당함.
- 사회복지직 공무원, 사회복지무요원 등 사회복지 관련 인력 관리와 복지전산망, 타부서 연계, 사회보장 행사 지원 등 총괄적인 업무를 담당함.

1) 복지정책의 계획 및 평가

□ 복지정책의 계획 및 평가 영역의 업무는 크게 일상적인 업무 계획, 평가와 함께 구·군 의회 및 관련 행정기관의 감사에 대한 대응, 지자체 시책과 조례, 지역사회 보장계획 등으로 나누어 볼 수 있음.

○ 일상적인 업무 계획, 평가는 주간, 월간 업무계획 수립 및 보고, 연간 및 부재중 업무계획 수립 및 보고, 지자체 분야별 업무평가 자료 준비 및 제출, 지자체 업무 평가 피감 등의 업무가 포함됨.

○ 행정감사 피감업무에는 구·군 의회와 중앙정부 감사부서 감사에 대한 피감 준비와 함께 국회, 시·도, 시·군·구 의회 의원들의 요구자료, 구정 질의에 대한 답변자료 준비와 감사결과 처분에 대한 이행과 보고 업무 등이 있음.

○ 지역사회 시책에 있어서는 시책 수립, 사회보장위원회와의 신설변경 사업 협의 진행, 관련 조례 발의 및 제개정 등의 업무가 포함되며 조례와 관련된 소송도 담당함.

－ 지방자치단체는 「사회보장기본법」에 의거하여 사회보장제도를 신설하거나 변경할 경우 보건복지부 장관과 협의하여야 함(법 제26조 2항).

- 지자체는 사회보장 시책 신설 또는 변경의 타당성, 기존 제도와의 관계, 사회보장 전달체계에 미치는 영향 및 운영방안에 대해서 협의하고 협의가 이루어지지 않을 경우 사회보장위원회가 이를 조정함(법 제26조 3항).

○ 지역사회보장계획 수립과 관련해서는 욕구조사, 계획 수립 및 이행과 더불어 이에 대한 심의를 진행하는 지역사회보장협의체 지원과 운영·관리 업무를 포괄하며 최근 지역사회보장지표에 대한 자료 취입 및 통계 생산 등도 담당함.

－ 지역사회보장계획은 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급자 발굴에 관한 법률」(이하 사회보장급여법)에 의거하여 4년마다 수립하여야 하고 매년 이에 따른 연차별 시행계획을 수립하여야 함(법 제35조 1항).⁴⁾

4) 시·군·구청장은 지역주민 등 이해관계인의 의견을 들어 지역사회보장협의체의 심의와 시·군·구 의회의 보고를 거쳐 시·도지사에게 제출함(법 제35조 2항).

시·군·구청장은 지역사회보장계획 수립을 위하여 지역 내 사회보장 관련 실태와 지역주민의 사회보장에

- 시·군·구청장은 지역의 사회보장 증진과 사회보장 관련 기관·법인·단체·시설과 연계·협력을 강화하기 위하여 지역사회보장협의체를 설치함(법 제41조).⁵⁾

2) 복지행정과 관리

□ 복지행정과 관리 업무는 크게 사회복지직 공무원 인력관리, 복지전산망 관리, 사회복지복무요원 관리, 그리고 읍면동 복지허브화 등 사회보장전달체계 지원 등으로 나누어 볼 수 있음.

- 사회복지직 공무원 현황을 관리하고, 급여보조금을 관리하며 전달체계와 관련된 자료를 제출하는 업무를 담당함.
- 복지전산망 관리는 행복e음 전산망 권한 관리 및 변경, 주민서비스 포털 관리 등이 해당됨.
- 사회복지복무요원의 수요를 조사하고 부서에 배치하며 인건비를 지원하고 복지관리 및 교육을 수행함.
- 읍면동 복지 허브화와 관련해서는 이를 기획하고 조직 및 인력을 관리하며 읍면동 지역사회보장협의체를 구성하고 관리하는 업무를 담당함.
- 생활공감 정책과 관련하여 정책 관련 모니터링을 수행하고 주민의 생활불편사항을 접수하거나 정책의견 수렴을 담당함.

관한 인식 등에 관한 지역사회보장조사를 실시할 수 있음(법 제35조 7항).

시·군·구 지역사회보장계획은 지역사회보장 수요, 목표, 추진전략, 지역사회보장지표, 중점 추진사업, 연계협력 방안, 전달체계 조직과 운영, 사각지대 발굴 및 지원, 필요 재원의 규모와 조달 방안, 관련 통계 수집 및 관리 방안을 포함함(법 제36조).

시·군·구청장은 수립된 지역사회보장계획을 시행하여야하고 필요한 경우 관련 민간 법인·단체·시설에 인력, 기술, 재정 등의 지원을 할 수 있음(법 제37조).

- 5) 지역사회보장협의체는 사회보장에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람, 지역의 사회보장활동을 수행하는 기관·법인·단체·시설의 대표자, 비영리민간단체 추천인, 읍·면·동 단위 지역사회보장협의체 위원장, 담당 공무원 등으로 구성함(법 제41조 3항).

지역사회보장협의체는 지역사회보장계획 수립·시행·평가에 관한 사항, 지역사회보장조사 및 지표에 관한 사항, 사회보장급여 제공에 관한 사항, 사회보장 추진에 관한 사항, 읍·면·동 지역사회보장협의체 구성 및 운영에 관한 사항 등을 심의·자문함(법 제41조 2항).

지역사회보장협의체에 실무협의체를 두고 시·군·구청장은 협의체 운영에 필요한 인력, 운영비, 재정을 지원함(법 제41조 5항).

- 복지전산망은 「사회보장기본법」에 의거 국민편의 증진과 사회보장업무 효율성 향상을 위해서 사회보장업무를 전자적으로 관리하는 업무이며(법 제37조 1항) 「사회보장급여법」에서도 이 정보시스템의 이용을 규정하고 있음(법 제24조).
- 지방자치단체는 사회보장정보시스템 운영에 필요한 정보를 보건복지부장관에게 제공하고, 활용에 대해 협의함(법 제37조 5항, 6항).
- 지방자치단체는 개인·법인, 단체의 정보를 법률에 근거하지 않고 보유, 이용, 제공해서는 안된다(법 제38조).
- 사회복지직 공무원은 「사회보장급여법」에 의거 사회복지사의 자격을 가진 사람으로 사회보장급여 업무 중 취약계층에 대한 상담과 지도, 생활실태 조사 등 전문적 업무를 담당함(법 제43조).
- 시·군·구청장은 사회복지전담 공무원의 교육훈련에 필요한 시책을 수립·시행하여야 함.
- 지방자치단체는 「사회보장기본법」에 의거 모든 국민이 사회보장급여를 쉽게 이용할 수 있고, 적시에 제공되도록 사회보장 전달체계를 구축하여야 함(법 제29조).
- 사회보장 전달체계의 효율적 운영에 필요한 조직, 인력, 예산 등을 갖추고 공공부문과 민간부문의 전달체계가 효율적으로 연계되도록 노력해야 함.

3) 민간 복지 지원 및 관리

- 지방자치단체는 「사회보장기본법」에 의거 사회보장에 대한 민간부문의 참여를 유도할 수 있도록 정책을 개발·시행하고 여건을 조성해야 함(법 제27조).
- 지방자치단체는 이를 위해 자원봉사, 기부, 나눔 활성화를 위한 지원 사업, 상호협력체계 구축 지원, 사회보장참여 경비의 지원 등을 할 수 있음.
- 복지정책 및 기획영역에서 담당하는 민간 사회복지 업무에는 사회복지법인 관련 업무, 사회복지관 지원 및 관리 업무, 사회복지협의회 관리 업무 등을 들 수 있음.

- 「사회복지사업법」에 의거 사회복지법인은 정관, 이사, 재산 등에 관하여 시·도지사에게 보고를 하거나 승인을 받는데 이러한 업무를 시·군·구청장에게 위임할 수 있음(법 제52조).
- 사회복지법인은 시·도지사의 허가를 받아 설립하고 정관을 인가받으며 이사의 임면이나 재산 취득을 보고하고 재산의 처분에 대해 허가를 받아야 함(법 제16조, 17조, 18조).
- 시·도지사는 명령 미이행, 불법행위 등 부당행위 등을 사유로 임원을 해임할 수 있고(법 제22조), 직무집행을 정지시킬 수 있으며(법 제22조의 2), 임시이사를 선임하고 해임할 수 있음(법 제22조~22조의 4).
- 시·도지사는 부정한 설립허가, 허가조건 위반, 목적외 사업, 성폭력 범죄 등을 이유로 시정명령이나 설립허가를 취소할 수 있음(법 제 26조).
- 「사회복지사업법」에 의거 필요한 경우 시·군·구에 사회복지협의회를 설치할 수 있음(법 제 33조).
- 사회복지협의회는 사회복지에 관한 조사·연구, 정책건의, 관련 기관·단체 간의 연계·협력·조정, 소외계층 발굴 등을 수행할 수 있음.
- 지방자치단체는 「사회복지사업법」에 의거 사회복지시설을 설치·운영할 수 있는데 그 중 하나인 사회복지관은 지역사회 특성과 지역주민 복지욕구를 고려하여 서비스 제공 등 지역복지증진을 위한 사업을 할 수 있음(법 제34조의 5).
- 지방자치단체는 사회복지관도 사회복지시설로서 위탁하여 운영할 수 있고, 이에 대한 보조금을 제공하거나 지도·감독을 통하여 행정조치를 할 수 있음(법 34조, 40조, 42조, 51조).

4) 기타 대상자 지원업무

- 노숙인에 대한 지원은 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」에 의거 지방

자치단체가 노숙을 예방하고, 노숙인 권익을 보장하며, 보호와 재활 및 자활을 지원하기 위한 정책 마련의 책임을 가지고 있음(법 제3조).

○ 지자체는 노숙인에게 주거지원, 급식지원, 의료지원, 고용지원을 할 수 있음(법 제10조 ~ 13조).

○ 지자체는 노숙인의 자립과 사회복귀 지원을 위해 노숙인 시설을 설치·운영하거나 위탁운영할 수 있고 노숙인의 입·퇴소를 의뢰할 수 있음(법 제15조, 17조).

□ 보훈대상자에 대한 지원은 「국가보훈기본법」에 의거 지방자치단체는 희생과 공헌의 정도에 따라 상응하는 예우 및 지원을 하여야 함(법 제18조, 19조).

○ 지방자치단체는 보훈문화 창달을 위한 노력을 하여야 하며 추모 및 기념 사업, 공훈선양시설 설치·관리, 보훈대상자 위로 및 격려 등 공훈선양사업을 추진하여야 하고 이를 민간단체 등과 공동으로 추진하거나 위탁하여 시행할 수 있음(법 제23조).

○ 지방자치단체는 공훈선양시설을 지정하고 보존할 수 있고, 그 비용을 보조할 수 있음(법 제26조).

□ 그 외 복지정책 및 기획 영역에서는 의사상자 및 이재민에 대한 지원 업무도 담당하고 있음.

○ 시·군·구청장은 「의사상자 등 예우 및 지원에 관한 법률」에 의거하여 보호기관으로서 의사상자에 대한 보상금지급, 의료급여, 교육보호, 취업보호, 장애보호 등을 실시함.

○ 시·군·구청장은 「재해구호법」에 의거 구호기관으로서 이재민 등에 대한 급식 제공, 재해구호물자 관리·공급, 구호물자 보관창고 설치·운영 및 관리 등을 수행함.

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 복지정책 및 기획 영역 기본 현황

□ 복지정책 및 기획 영역이 소속된 팀의 인력 현황은 평균 6.1명이었음.

○ 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, 서울시가 7.3명으로 가장 많았고, 지역에 따라 1명 내외의 차이가 있는 것으로 나타남.

〈표 3-2-2-1〉 복지정책 및 기획 영역 소속팀 현원

(단위: 명)

	계 (N=171)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=38)	인구 50만 이상 시 (N=18)	인구 50만 미만 시 (N=47)	군 (N=56)	F-value
복지기획 및 정책	6.1	7.3	6.0	6.0	5.5	6.5	2.437*

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 복지정책 및 기획 영역에서 근무하는 인력을 직렬별, 직급별로 구분하여 확인함.
직렬별로는 행정직이, 직급별로는 6, 7급이 가장 많은 것으로 나타남.

○ 복지정책 및 기획 영역에서는 전국적으로 평균 5.28명이 근무하고 있었음.

– 인력 규모는 지역별로 통계상 유의미한 차이가 나타났는데 서울시의 구가 7.00명으로 가장 많고, 군지역은 4.93명으로 가장 적었음.

○ 근무 현황을 소속팀의 현원과 비교해봤을 때 팀 현원보다 영역의 인원이 대체적으로는 0.5명 이내로 적은 것으로 나타남. 이는 복지기획·복지정책 영역이 아닌 이외 업무를 수행하는 인원이 함께 팀을 이루고 있음을 시사함.

– 근무 인력 규모는 서울시의 구에서 군지역으로 갈수록 줄어드는 경향을 보이고 있으며 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타남.

○ 복지정책 및 기획 영역 인력의 직렬을 파악한 결과 복지직은 전국 평균 1.93명, 행정직은 2.32명으로 행정직이 복지직에 비해 0.69명 더 많았음.

– 이러한 차이는 서울시의 구와 광역시의 구 등 대도시 지역에서 더욱 두드러

지며(서울시는 2명, 광역시의 구는 2.03명 격차) 그 외 시지역은 격차가 적고 군 지역에서는 오히려 복지직이 0.85명 더 많은 것으로 나타남

○ 직급별 분포를 살펴보면 대체로 6, 7급이 많은 것으로 나타나지만 상하급자의 분포는 복지직과 행정직 사이에 차이가 관찰되고 있음.

- 복지직의 경우 상대적으로 하급자의 분포가 더 많은 반면 행정직은 상급자의 분포가 더 많음.
- 특히 5급의 경우 복지직은 아예 없거나 0.05명 내외의 적은 분포를 보이는데, 행정직은 0.1명 내외의 분포를 고르게 보이고 있음.
- 복지직 7급의 경우 지역별로 유의미한 차이가 나타났는데 서울시의 구나 광역시의 구에서 그 비중이 상대적으로 적었음.

○ 그 외 직렬과 공무원직, 민간계약직, 보조인력 등은 0.98명으로 전체 근무 인력에서 19% 정도를 차지하고 있으며, 지역별로 유의미한 차이는 나타나지 않음.

- 조사 참여 지자체 중 복지정책 및 기획 영역에 민간계약직이 근무하고 있는 경우는 평균 14.4% 였으며 서울시는 전무함.

〈표 3-2-2-2〉 복지정책 및 기획 영역 근무 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=167)	서울시의 구 (N=11)	광역시의 구 (N=37)	인구 50만 이상 시 (N=18)	인구 50만 미만 시 (N=46)	군 (N=55)	F-value
계	5.28	7.00	5.50	5.33	5.05	4.93	2.681·
복지직 소계	1.93	1.73	1.35	2.28	1.90	2.27	3.647··
5급	0.04	-	0.03	-	0.07	0.05	0.569
6급	0.43	0.55	0.24	0.39	0.39	0.56	1.747
7급	0.92	0.36	0.65	1.39	0.98	1.00	4.458··
8급	0.41	0.55	0.30	0.44	0.35	0.51	0.934
9급	0.13	0.27	0.14	0.06	0.12	0.15	.728
행정직 소계	2.32	3.73	3.38	2.17	2.26	1.42	13.753···
5급	0.11	0.18	0.14	0.11	0.09	0.09	0.315
6급	0.91	1.36	1.38	0.83	0.89	0.55	10.041···
7급	0.80	1.27	1.27	0.83	0.85	0.35	9.112···
8급	0.26	0.64	0.38	0.28	0.15	0.18	3.860··
9급	0.24	0.27	0.22	0.11	0.28	0.25	0.509
그 외 직렬 소계	0.14	0.45	0.05	0.17	0.11	0.15	2.356

	계 (N=167)	서울시의 구 (N=11)	광역시의 구 (N=37)	인구 50만 이상 시 (N=18)	인구 50만 미만 시 (N=46)	군 (N=55)	F-value
5급	-	-	-	-	-	-	-
6급	0.02	0.09	-	-	0.02	0.04	0.951
7급	0.06	0.18	0.05	0.11	0.02	0.05	0.866
8급	0.04	0.18	-	0.06	0.04	0.02	1.673
9급	0.02	-	-	-	0.02	0.04	0.566
공무직	0.21	0.09	-	0.17	0.28	0.33	2.162
민간계약직	0.22	-	0.24	0.11	0.15	0.33	1.191
보조인력	0.39	0.36	0.38	0.44	0.37	0.40	0.043
시간선택임기제	0.02	-	-	-	0.09	-	0.660

주: 1) 복지정책 및 기획 영역에서 민간계약직은 사례관리사, 지역사회보장협의체의 민간간사 등으로 확인됨.

□ 복지정책 및 기획 영역에서 희망 증감인력의 규모를 확인한 결과, 복지직 증원에 대한 요구가 가장 크며 비율상 그 외 직렬, 공무직, 보조인력 순으로 나타남.

○ 복지직에 대한 증원 요구는 인력 수 면에서도 가장 크며(0.63명), 현원 대비 비율면에서도 가장 크게 나타남(32.7%).

○ 증감인력 수에서는 행정직이 복지직 다음으로 크게 나타남(0.1명).

〈표 3-2-2-3〉 복지정책 및 기획 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A·100)
복지직 소계	1.93	0.63	32.7
행정직 소계	2.32	0.10	4.1
그외직렬 소계	0.14	0.02	17.1
공무직	0.21	0.02	8.6
민간계약직 ¹⁾	0.22	0.00	0.0
보조인력	0.39	0.02	6.1
시간선택임기제	0.02	0.00	0.0
계	5.28	0.77	14.6

주: 1) 복지정책 및 기획 영역에서 민간계약직은 사례관리사, 지역사회보장협의체의 민간간사 등으로 확인됨.

□ 복지정책 및 기획 영역에서 결원 규모를 확인한 결과 평균 0.21명이었음.

○ 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았으나 현원 대비 비율에

서는 다른 지역은 3% 대인 반면 상대적으로 근무 인원이 적은 군의 경우에는 8.4%로 높게 나타남.

〈표 3-2-2-4〉 복지정책 및 기획 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=172)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=38)	인구 50만 이상 시 (N=18)	인구 50만 미만 시 (N=47)	군 (N=57)
평균 결원 수(명)	0.21	0.25	0.18	0.22	0.20	0.21
현원 대비 결원 비율(%)	5.2	3.8	3.2	3.8	3.7	8.4

□ 결원 사유를 확인한 결과 타부서 전보 후 미배치된 경우가 35.8%로 가장 많았고, 육아휴직에 의한 경우가 32.1%로 뒤를 이었음.

○ 서울 지역의 경우 육아휴직(66.7%)이 전보 후 미배치인 경우(33.3%)보다 많았고, 다른 지역과 다소 다른 양상을 보임.

〈표 3-2-2-5〉 복지정책 및 기획 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=53)	서울시의 구 (N=3)	광역시의 구 (N=8)	인구 50만 이상 시 (N=7)	인구 50만 미만 시 (N=12)	군 (N=23)
출산휴가	11.3	—	25.0	14.3	8.3	8.7
육아휴직	32.1	66.7	37.5	28.6	16.7	34.8
병가휴직	5.7	—	—	—	8.3	8.7
신규 채용 부진	11.3	—	12.5	14.3	8.3	13.0
타부서 전보후 미배치	35.8	33.3	25.0	28.6	58.3	30.4
기타 ¹⁾	3.8	—	—	14.3	—	4.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

주: 1) 기타의견으로는 시간제 배치, 퇴직 등의 사유로 확인됨.

2) 복지정책 및 기획 영역 업무 수행 현황

□ 복지정책 및 기획 영역에서 초과근무 현황을 조사함.

- 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.
- 초과근무시간은 일주일 평균 8.83시간으로 나타남. 법정 근로시간인 주 40시간을 기준으로 조사한 결과로 팀 내에서 1일 평균 1.77시간 초과 근무가 이루어지고 있다고 볼 수 있음.
- 통계적으로 유의하지는 않았으나, 인구 50만 미만의 시와 군 지역은 8시간 내외로 초과시간이 나타난 반면 인구 50만 이상의 시, 서울시와 광역시 구는 10시간 내외로 나타나 초과근무 부담이 좀 더 큰 것으로 확인됨.

〈표 3-2-2-6〉 복지정책 및 기획 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=172)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=38)	인구 50만 이상 시 (N=18)	인구 50만 미만 시 (N=47)	군 (N=57)	F-value
복지정책 및 기획	8.83	9.87	9.54	10.48	8.66	7.75	1.159

주: *p <.05, **p <.01, ***p <.001

□ 다음은 본 연구에서 구분한 12가지 업무 유형별로 업무 비중을 살펴본 결과로서, 복지정책 및 기획 영역의 업무 비중은 역시 사업 기획 및 관리 부문이 가장 큰 것으로 나타났고, 그 다음으로 일반 행정업무, 단체 및 법인관리, 시설관리 순으로 나타남.

- 사업 기획 및 홍보 업무가 가장 비중이 크고(17.7%), 사업 관리 업무가 그 뒤를 이었는데(15.8%), 이 두 업무 비중을 합치면 33.5%로 약 1/3을 차지함.
- 사업 기획 및 홍보, 관리 업무의 비중은 서울시 구의 경우 49.3%로 거의 절반에 가까우며 광역시의 구(32.4%), 인구 50만 이상의 시(31.5%), 인구 50만 미만의 시(36.8%), 군(28.3%)로 모두 30% 안팎의 비중을 차지함.
- 일반 행정업무 비중이 13.0%로 다소 크게 나타났는데, 특히 군지역의 경우

16.7%로 서울 자치구(9.7%)와는 큰 차이를 보임.

○ 시설 관리업무도 8.2%의 비중을 차지하고 있는 것으로 나타나, 복지정책 및 기획 영역에서 별도의 시설관리팀을 두지 않고 시설 업무를 담당하고 있는 것으로 나타남.

○ 전체 복지사업을 통괄하는 영역인 만큼 행사 참여의 비중(8.2%) 역시 적지 않은 것으로 확인됨.

〈표 3-2-2-7〉 복지정책 및 기획 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=155)	서울시의 구 (N=11)	광역시의 구 (N=34)	인구 50만 이상 시 (N=16)	인구 50만 미만 시 (N=46)	군 (N=48)
상답 소계	6.3	3.5	5.8	6.9	6.0	7.5
내방 민원 상담	2.1	0.9	2.1	2.4	2.1	2.3
전화, 인터넷, 서식민원	2.7	1.8	2.6	3.0	2.6	3.1
방문 상담	1.5	0.8	1.2	1.6	1.4	2.1
복지급여서비스 신청·접수	2.5	0.6	2.7	1.6	2.0	3.6
복지급여서비스 지급 행정	5.2	3.2	5.5	5.6	4.9	5.8
사업 기획 및 홍보	17.7	27.5	17.2	14.7	19.4	15.3
사업 관리	15.8	21.8	15.2	16.8	17.4	13.0
대상자 관리	3.1	0.7	1.7	2.7	2.9	4.9
시설 관리	8.2	5.9	10.5	11.6	7.5	6.6
자원 관리	2.6	2.7	2.4	4.9	1.8	2.6
단체 및 법인 관리	11.5	12.5	13.2	8.3	13.1	9.6
행사 참여	8.2	6.1	8.4	8.3	8.1	8.5
업무관련 역량 개발	5.9	5.5	5.8	6.0	5.9	6.1
일반 행정업무(복지 이외)	13.0	9.7	11.6	12.6	10.9	16.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 업무 유형별로 업무시간의 부족 정도를 질문한 결과 민원·상담 업무를 제외하고는 ‘보통(3점)’에서 ‘부족(4점)’ 사이로 나타남.

○ 부족 정도가 가장 높은 영역은 사업 기획 및 홍보(3.67점)와 사업 관리(3.56점)로 업무 비중도 가장 높은 만큼 업무시간도 가장 부족한 것으로 나타났고,

시설관리(3.51점), 업무관련 역량 개발(3.40점), 단체 및 법인 관리(3.38점) 등이 뒤를 이음.

○ 사업 기획·관리 업무의 부족 정도가 높게 나타나는 것은 지역별로 공통성이 있었으나 지역에 따라 영역별 차이를 보임.

– 광역시 구의 경우 시설관리의 업무 부족 정도가 가장 높게 나타났으며(3.75점), 자원관리도 높게 나타남(3.56).

– 인구 50만 이상 시의 경우에는 사업 기획·관리, 시설 관리, 자원 관리 업무의 부족 정도 모두 상대적으로 높게 나타남.

– 군지역은 상대적으로 일반 행정업무, 업무관련 역량개발 부족이 높았음.

○ 전반적으로 업무시간 부족 정도는 비중이 큰 업무를 중심으로 높게 나타나는 경향이 있었는데 업무관련 역량 개발은 상대적으로 업무 비중은 작으면서 부족 정도는 높게 나타나 업무 담당자들이 느끼는 중요도에 비해 실제 업무 우선 순위가 떨어지고 있다고 해석할 수 있음.

〈표 3-2-2-8〉 복지정책 및 기획 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	지역별				
		서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
내방 민원 상담	2.71	2.57	2.81	2.50	2.67	2.76
전화, 인터넷, 서식민원	2.84	2.50	2.91	2.82	2.80	2.90
방문 상담	2.88	2.20	2.86	2.75	2.87	3.03
복지급여서비스 신청접수	3.04	2.50	3.12	3.11	2.92	3.09
복지급여서비스 지급 행정	3.04	2.71	3.10	3.08	2.95	3.10
사업 기획 및 홍보	3.67	3.67	3.54	3.88	3.83	3.56
사업 관리	3.56	3.42	3.57	3.73	3.68	3.45
대상자 관리	3.05	2.25	3.08	2.80	3.13	3.17
시설 관리	3.51	3.00	3.75	3.77	3.33	3.43
자원 관리	3.25	3.00	3.56	2.88	3.21	3.31
단체 및 법인 관리	3.38	3.00	3.40	3.33	3.41	3.45
행사 참여	3.27	2.64	3.38	3.31	3.21	3.38
업무관련 역량 개발	3.40	2.80	3.26	3.59	3.38	3.57
일반 행정업무(복지 이외)	3.36	3.00	3.19	3.28	3.36	3.57

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족 여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족함을 의미함. 응답사례 수는 문항에 따라 65~157건으로 상이함.

- 업무 지침과 규정을 준수하고 복지 수요에 충분히 대응하기 위해서 추가로 필요한 업무시간(1주일 기준)을 조사함. 그 결과 복지정책 및 기획 영역에서는 응답 시군구의 일주일 평균 총 1,073.64분(17.9시간)으로 나타남.
- 복지정책 및 기획 영역의 평균 근무 인력이 5.28명임을 고려할 때 1인당 1주일 평균 3.39시간이 더 주어졌을 때 업무를 충실히 수행할 수 있다는 의미로 해석할 수 있음.
- 지역별로 인구 50만 이상 시의 경우 총 3,097.78분(51.63시간)으로 다른 지역에 비해 추가 시간이 현격하게 많았으며 광역시의 구(1140.0분, 19시간)와 서울시의 구(832.50분, 13.88시간)가 뒤를 이었고, 상대적으로 군(745.71분, 12.43시간)과 인구 50만 미만의 시(662.05분, 11.03시간)가 적게 나타남.
- 업무 유형별로 추가 필요시간을 살펴보면 사업 기획 및 홍보가 222.06분으로 가장 많이 나타났으며, 그 다음 시설 관리(220.33분), 사업 관리(183.46분), 단체 및 법인 관리(160.89분) 순으로 추가 시간이 필요한 것으로 확인 되었음.
 - 지역별로 보면 서울시, 인구 50만 미만 시, 군의 경우에는 사업 기획 및 홍보의 추가 시간이 가장 많이 필요한 것으로 나타났지만 광역시의 구는 자원 관리, 인구 50만 이상 시의 경우는 시설관리 및 단체 및 법인 관리 추가 필요시간이 더 많은 것으로 나타남.
 - 이러한 결과는 복지정책 및 기획 영역의 업무 특성이 지역별로 차이가 있음을 보여주고 있음.

〈표 3-2-2-9〉 복지정책 및 기획 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
상담 소계	50.96	52.50	24.00	27.27	36.79	81.63
내방 민원 상담	14.44	17.14	11.43	3.00	13.33	19.46

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
전화, 인터넷 서식민원	18.80	37.50	10.43	16.36	16.40	21.95
방문 상담	31.58	0.00	8.57	11.25	20.00	55.59
복지급여서비스 신청·접수	42.50	0.00	52.94	33.33	40.00	45.76
복지급여서비스 지급 행정	76.63	42.86	67.50	257.50	24.29	60.73
사업 기획 및 홍보	222.06	310.00	288.65	425.29	169.02	126.08
사업 관리	183.46	167.50	260.57	416.00	128.05	113.21
대상자 관리	40.00	0.00	40.00	12.00	55.63	45.43
시설 관리	220.33	60.00	182.14	897.69	102.50	103.00
자원 관리	104.31	72.00	340.00	60.00	51.43	74.48
단체 및 법인 관리	160.89	117.00	120.86	750.00	102.31	60.64
행사 참여	81.06	27.27	72.16	315.00	22.82	69.58
업무관련 역량 개발	90.61	69.00	64.29	304.71	57.57	64.49
일반 행정업무(복지 이외)	102.08	72.00	78.33	270.00	77.69	84.81
계	1073.14	832.50	1140.00	3097.78	662.05	745.71

주: 응답사례 수는 문항에 따라 65~157건으로 상이함.

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무유형별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

○ 모든 직렬·직급의 공무원이 맡아도 좋다고 판단한 업무는 일반 행정업무(복지이외)가 가장 높았으며(75.2%), 행사참여(72.2%), 업무관련 역량 개발(65.9%), 복지급여서비스 지급 행정(55.2%), 단체 및 법인 관리(54.2%) 순이었음.

○ 복지정책 및 기획 영역의 핵심 업무라고 할 수 있는 사업 기획 및 홍보와 상대적으로 직접 주민들과 대면해야 하는 특성을 지닌 업무들에서 복지직(경력자+경력무방)이 수행하는 것이 적절하다고 응답한 비중이 높게 나타남.

－ 사업 기획 및 홍보(77.6%), 대상자 관리(69.9%), 복지급여서비스 신청·접수(69.2%), 방문 상담(59.2%), 내방민원 상담(55.8%) 순임.

－ 반면 행정업무 성격이 더 강한 복지급여서비스 지급 행정의 경우에는 직렬, 직급과 무관하게 담당할 수 있다는 의견이 더 많았음(복지직이 적합하다는 의견은 37.9%).

〈표 3-2-2-10〉 복지정책 및 기획 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 부방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
내방 민원 상담	100.0	43.0	55.8	37.2	18.6	—	—	—	1.2
전화, 인터넷 서식민원	100.0	39.6	57.2	41.8	15.4	1.1	—	—	2.2
방문 상담	100.0	39.4	59.2	43.7	15.5	—	—	1.4	—
복지급여서비스 신청접수	100.0	29.2	69.2	35.4	33.8	—	1.5	—	—
복지급여서비스 지급 행정	100.0	55.2	37.9	27.6	10.3	6.9	—	—	—
사업 기획 및 홍보	100.0	33.1	77.6	54.7	2.9	8.6	—	0.7	—
사업 관리	100.0	37.3	49.3	44.8	4.5	11.9	0.7	0.7	—
대상자 관리	100.0	30.1	69.9	52.1	17.8	—	—	—	—
시설 관리	100.0	40.4	43.4	33.3	10.1	12.1	4.0	—	—
자원 관리	100.0	50.0	45.3	29.7	15.6	1.6	1.6	1.6	—
단체 및 법인 관리	100.0	54.2	35.1	29.8	5.3	10.7	—	—	—
행사 참여	100.0	72.2	17.4	10.3	7.1	9.5	0.8	—	—
업무관련 역량 개발	100.0	65.9	25.4	15.9	9.5	7.9	—	0.8	—
일반 행정업무(복지 이외)	100.0	75.2	11.3	9.0	2.3	13.5	—	—	—

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 64~139건으로 상이함.

□ 다음은 지역주민 욕구에 부응하는 복지행정 및 주민서비스를 위하여, 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무에 대한 의견을 파악한 결과임.

○ 강화해야 한다고 한 업무 역시 복지정책 및 기획 영역의 핵심 업무라고 할 수 있는 사업 기획 및 홍보(17.8%)가 가장 많았으며 사업 관리(14.0%), 업무관련 역량 개발(12.9%) 순이었음.

— 사업 기획 및 홍보 업무는 모든 지역에서 가장 많이 지적되었고, 사업 관리 는 인구 50만 미만의 시를 제외하고는 두 번째로 꼽힘.

〈표 3-2-2-11〉 복지정책 및 기획 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=831)	서울시의 구 (N=58)	광역시의 구 (N=179)	인구 50만 이상 시 (N=90)	인구 50만 미만 시 (N=223)	군 (N=281)
내방 민원 상담	3.7	3.4	3.9	1.1	2.7	5.3
전화, 인터넷, 서식민원	1.9	1.7	1.1	2.2	2.2	2.1
방문 상담	5.4	8.6	2.2	4.4	5.8	6.8
복지급여서비스 신청·접수	2.3	5.2	2.8	1.1	1.8	2.1
복지급여서비스 지급 행정	4.0	3.4	5.0	2.2	4.0	3.9
사업 기획 및 홍보	17.8	20.7	15.6	20.0	18.8	17.1
사업 관리	14.0	13.8	15.1	13.3	14.3	13.2
대상자 관리	7.0	8.6	6.1	7.8	5.4	8.2
시설 관리	6.3	5.2	8.9	11.1	4.5	4.6
자원 관리	6.7	6.9	5.0	6.7	8.1	6.8
단체 및 법인 관리	9.7	6.9	14.5	8.9	10.8	6.8
행사 참여	3.1	1.7	3.9	5.6	1.3	3.6
업무관련 역량 개발	12.9	8.6	12.3	12.2	15.2	12.5
일반 행정업무(복지 이외)	5.2	5.2	3.4	3.3	4.9	7.1
계	100.0	99.9	99.8	99.9	99.8	100.1

□ 복지정책 및 기획 영역의 업무를 다음 <표 3-2-2-12>와 같이 세부업무 및 요소 업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.

○ 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 것으로 확인된 업무는 업무계획 수립 업무 중 ‘주간-월간 업무계획 수립 및 보고 등’에 일주일 평균 607.4분(10.12 시간)을 소요하고 있는 것으로 확인됨.

– 다음은 보훈대상자 지원 업무 중 ‘보훈단체 행사 지원, 보훈단체 관리, 보훈 시설물 관리 예산 지원’(582.8분, 9.71시간), 지역사회보장계획 수립 및 이행 업무 중 ‘지역사회보장계획 사전 준비 및 수립, 지역사회보장계획 공고 및 협의체 심의’(413.2분, 6.89시간), 지방사회보장 시책 중 ‘지방자치단체 복지시책 수립 및 평가’(396.9분, 6.62시간), ‘지역사회보장계획 수립 및 이행 중 지역사회보장계획 이행 여부 확인, 사회복지관련 평가 총괄’(374.8

분, 6.25시간) 순으로 소요시간이 길게 나타남.

- 세부업무 수준에서는 역시 업무계획수립 소요시간이 가장 길고 그 다음에는 보훈대상자 지원 업무 소요시간이 긴 것으로 확인됨.
 - 조사 시점이 지역사회보장계획 수립 기간이 아님에도 지역사회보장계획 수립 및 이행 업무가 세 번째로 소요시간이 긴 세부업무로 연차별 시행 계획 등으로 인하여 지속적인 업무부담이 발생하고 있는 것으로 확인됨.
- 다음으로 추가 필요시간을 확인한 결과, 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 ‘지역사회 보장 욕구조사 업무로 욕구조사 계획수립, 욕구조사 진행사항 점검 및 확인, 결과 보고 등’을 위해 현 소요시간 대비 62.2%의 시간이 추가로 필요한 것으로 나타남.
 - 역시 조사시점이 사회보장계획 수립기간이 아니라는 점을 고려하면 지속적으로 이와 관련된 업무부담이 발생하고 있으며 계획 수립기간에는 훨씬 증대될 것으로 예상할 수 있음.
 - 다음으로는 ‘사회복지협의회 관리’(30.7%), ‘지역 사회보장정책 신설변경, 유사중복 업무’(25.0%), ‘지역사회보장지표 관리 업무’(24.9%), ‘지역사회 보장계획 이행 여부 확인, 사회복지관련 평가 총괄’(24.7%), ‘지역사회보장 협의체 구성, 관리’(24.3%) 등임.
- 업무별 적정 담당인력의 경우 상당수의 요소업무가 모든 공무원이 담당할 수 있는 업무라고 응답하고 있으며, 업무계획 및 평가, 행정감사피감, 보훈 및 이 재민 지원, 노숙인 구호 및 노숙인 시설관리 등에서는 대부분의 요소업무에서 60~70%가 직렬과 직급 무관하게 담당할 수 있다고 응답함.
 - 하지만 지역사회보장정책, 지역사회보장계획 수립 및 지원 등 복지정책기획의 핵심 업무의 경우에는 60~70%가 복지직이 담당해야 한다고 지적함.
 - 사회보장전달체계 운영지원에서 읍면동 복지 허브화는 복지직이 담당해야 한다는 응답이 82.4%에 달함. 생활공감 정책의 경우에는 78.7%가 직렬, 직급이 무관하거나 행정직이 담당해야 한다고 응답함.

〈표 3-2-2-12〉 복지정책 및 기획 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	적정 담당인력								
					비율(%) (B/A*100)	계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
업무 계획 및 평가	업무계획 수립	■주간-월간 업무계획 수립 및 보고 ■연간 및 부재중 업무계획 수립, 보고	607.4	108.0	17.8	100.0	53.8	21.4	3.4	21.4	-	-	-
		■의회 보고용 업무계획서 작성 및 제출	306.1	38.8	12.7	100.0	60.5	14.5	1.6	23.4	-	-	-
	업무 평가	■지자체 분야별 업무평가 자료준비 및 제출	321.3	46.4	14.4	100.0	58.2	19.7	0.8	21.3	-	-	-
		■지자체 업무평가 피감	240.4	26.0	10.8	100.0	61.7	15.8	0.8	21.7	-	-	-
행정 감사 피감	구군 의회 피감	■의원별(국회, 광역, 기초 포함) 요구자료 작성 및 제출	181.5	34.6	19.0	100.0	61.5	16.2	2.6	18.8	0.9	-	-
		■행정사무감사 피감자료, 피감 답변자료 작성 ■구정질문 답변자료 작성 및 제출	220.4	50.0	22.7	100.0	59.5	19.8	2.5	18.2	-	-	-
		■사회보장 관련 의회 보고	121.1	20.0	16.5	100.0	53.7	34.3	2.8	9.3	-	-	-
	행정기관 피감	■감사부서(총리실, 행정안전부 등) 요구자 료 작성·제출	151.9	24.2	15.9	100.0	61.9	19.5	3.5	15.0	-	-	-
		■분야별 피감 자료작성 및 제출											
		■감사 피감 실시	125.6	9.2	7.3	100.0	66.3	19.2	1.9	12.5	-	-	-
		■감사결과 처분에 따른 조치사항 이행 및 보고	125.8	15.8	12.6	100.0	66.7	19.0	2.9	11.4	-	-	-
지역사 회보장 정책	지역사회 보장 시책	■지역 사회보장정책 신설변경, 유사중복 업무	153.1	38.3	25.0	100.0	28.4	61.2	4.3	6.0	-	-	-
		■지방자치단체 복지시책 수립 및 평가	396.9	53.8	13.5	100.0	21.2	70.8	0.9	6.2	-	0.9	-
	사회보장 조례	■사회보장 관련 조례 발의 검토	146.3	22.5	15.4	100.0	34.3	56.2	1.9	7.6	-	-	-
		■사회보장 관련 조례 제정 및 개정 ■사회보장 조례 관련 소송 대응	26.4	0.5	1.8	100.0	32.5	58.8	-	8.8	-	-	-
지역사 회보장 계획 수립 및 지원	지역사회보장 육구조사	■육구조사 계획수립 ■육구조사 진행사항 점검 및 확인, 결과보고	217.2	92.5	42.6	100.0	20.8	69.3	7.9	1.0	-	1.0	-
	지역사회보장 계획수립 및 이행	■지역사회보장계획 사전 준비 및 수립 ■지역사회보장계획 공고, 협의체 심의	413.2	94.2	22.8	100.0	16.9	72.9	5.9	2.5	-	1.7	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (적렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
지역사회보장 지원 및 관리	지역사회보장 협의체 지원 및 관리	■ 지역사회보장계획 이행 여부 확인 ■ 사회복지관련 평가 총괄	374.8	92.5	24.7	100.0	18.8	71.8	5.1	2.6	—	1.7	—
		■ 지역사회보장협의체(대표, 실무, 분과) 구성 ■ 지역사회보장협의체 관리(교육, 수당 제공 등)	236.6	57.5	24.3	100.0	25.2	56.8	9.9	2.7	—	5.4	—
		■ 지역사회보장협의체 회의준비 및 개최 ■ 지역사회보장협의체 회의결과 보고	208.9	41.0	19.6	100.0	27.0	55.9	8.1	3.6	—	5.4	—
		■ 지역사회보장지표 자료 취합 및 정리 ■ 지역사회보장지표 관련 통계 생산, 관리 총괄	184.1	45.8	24.9	100.0	26.4	58.5	10.4	2.8	—	1.9	—
	사회복지 기관 지원 및 관리	■ 사회복지법인 이사 추천 및 관리 ■ 사회복지법인 정관 등 변경사항 관리 ■ 사회복지법인 예·결산서 취합 및 공고 ■ 사회복지법인 지도점검 및 행정처분	173.2	29.2	16.8	100.0	46.9	34.4	7.3	10.4	—	1.0	—
		■ 사회복지관 운영비 지급 및 정산	121.5	27.9	23.0	100.0	42.5	40.2	6.9	9.2	—	1.1	—
		■ 사회복지관 기능보강사업 지원	191.7	15.0	7.8	100.0	51.6	28.6	9.9	9.9	—	—	—
		■ 사회복지관 지도점검 및 행정처분	111.8	5.0	4.5	100.0	46.6	26.1	5.7	12.5	9.1	—	—
		■ 사회복지관 위탁관련 업무 처리	168.1	27.8	16.5	100.0	47.2	37.1	4.5	11.2	—	—	—
		■ 사회복지관 위탁관련 업무 처리	140.4	30.0	21.4	100.0	47.6	36.6	3.7	12.2	—	—	—
		■ 사회복지협의회의 관리	81.4	25.0	30.7	100.0	48.8	36.3	4.5	4.5	—	—	—
		■ 푸드마켓 및 푸드뱅크 관리	140.4	30.0	21.4	100.0	47.6	36.6	3.7	12.2	—	—	—
사회 보장 전달 체계 운영 지원	읍면동 복지 허브화	■ 읍면동 복지허브화 기획 및 계획 ■ 읍면동 복지허브화 조직 및 인력관리 총괄 ■ 읍면동 지역사회보장협의체 구성 및 관리	81.4	25.0	30.7	100.0	48.8	36.3	4.5	4.5	—	—	—
	생활공감 정책	■ 정책 관련 모니터링 ■ 지역 주민 생활 불편사항 접수 ■ 지역 주민 정책 의견 수렴	95.8	4.2	4.4	100.0	51.5	25.0	16.2	7.4	—	—	—
보훈 및 이재민	보훈대상 자 지원	■ 보훈단체 행사지원 ■ 보훈단체 관리 ■ 보훈시설물 관리 예산지원	359.9	66.7	18.5	100.0	15.4	80.2	2.2	1.1	—	1.1	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
지원		■ 참전유공자 수당 지원 및 변경관리	301.1	58.8	19.5	100.0	73.7	7.9	1.8	16.7	—	—	—
	의사상자 지원	■ 의사상자 조사 및 선정요청 ■ 의사상자 명부관리	82.7	1.7	2.0	100.0	73.3	9.3	2.3	15.1	—	—	—
	이재민 지원	■ 재해이재민 구호 및 지원 ■ 재해 구호물품 보관관리 ■ 이재민 대피소 관리	192.9	27.5	14.3	100.0	70.9	10.7	1.9	12.6	3.9	—	—
노숙인 구호 및 노숙인 시설 관리	노숙인(부랑인) 지원	■ 노숙인 밀집지역 상담(순찰)활동 ■ 동·하절기 노숙인 구호 ■ 노숙인(부랑인) 사망자 관리(장례절차 등)	87.6	9.2	10.5	100.0	57.9	27.6	6.6	7.9	—	—	—
	노숙인(부랑인) 시설 지원 및 관리	■ 시설 입퇴소 관리 ■ 시설 보조금 지급 및 정산 ■ 시설 기능보강사업 지원	61.8	0.8	1.3	100.0	62.3	23.0	4.9	9.8	—	—	—
		■ 시설 지도점검 및 행정처분	60.3	2.5	4.1	100.0	61.4	28.1	—	10.5	—	—	—
복지 인력 및 전산망 관리	복지직 공무원 인력관리	■ 사회복지직 공무원 현황 관리 ■ 사회복지직 공무원 급여보조금 관리 ■ 전달체계개편 관련 자료 제출	239.8	31.5	13.1	100.0	37.6	50.5	6.4	5.5	—	—	—
	복지 전산망 관리	■ 행복e음 전산망 권한 관리 및 권한변경 처리 ■ 주민서비스 포털 관리(주민서비스 자원 및 민간지원시설 입력 등)	104.4	5.8	5.6	100.0	48.0	39.0	9.0	3.0	1.0	—	—
	사회복무 요원 총괄관리	■ 사회복무요원 수요조사 및 부서 배치 ■ 인건비 지원 및 정산 ■ 복무관리 및 교육	167.1	16.7	10.0	100.0	77.4	11.3	2.6	7.8	—	—	0.9
기타 총괄 사업 관리	타부서 연계 및 부서 미해당 업무	■ 사업부서로 배당이 어려운 사업 및 업무 ■ 고용, 보건 등 유관부서 연계 사업 업무	236.1	21.7	9.2	100.0	63.8	22.9	1.0	12.4	—	—	—
	사회보장 관련 행사 및 의견	■ 사회보장 관련 행사 지원	201.6	15.8	7.9	100.0	68.5	20.7	1.1	9.8	—	—	—
		■ 지자체장 행사 참석에 따른 의견	179.4	7.5	4.2	100.0	66.3	21.2	2.9	8.7	—	1.0	—

□ 다음은 <표 3-2-2-13>에서 제시한 복지정책 및 기획 영역의 요소업무 중 타부서(팀) 수행이 적절한 업무 및 이관에 적합한 과·팀이나 기관을 조사한 결과임.

○ 응답자 중 26.0%가 ‘이재민 지원’ 업무를 타부서로 이관하는 것이 적절하다고 응답하였으며, 해당 업무는 안전 및 재난 관련 부서로 이관하는 것이 적절하다고 응답한 지자체 비율이 가장 높았음.

○ 다음으로는 14.6%가 ‘생활공감정책’ 업무라고 지적하였고, 이 업무는 행정 및 총무 관련 부서로 이관하는 것이 적합하다는 응답이 많았음.

○ 그 외 사회복지요원 총괄관리, 보훈단체 행사지원·관리 및 보훈 시설물 관리, 참전유공자 수당 지원 및 관리, 의사상자 지원 순으로 타부서 수행이 적절한 업무로 꼽혔음.

－ 사회복지요원 총괄관리는 안전 및 총무 관련 부서, 민방위 팀 등 이관이 적절하다는 응답이 많았으며 나머지 업무는 모두 안전 및 재난 관련 부서로 이관하는 것이 적합하다는 응답이 많았음.

<표 3-2-2-13> 복지정책 및 기획 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=246)	이관적합부서						
			시도 본청	시·군·구 본청 타과·팀 ¹⁾	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	이재민 지원	26.0	—	94.6	—	0.8	3.1	—	1.5
2순위	생활공감정책	14.6	7.6	89.1	—	1.1	1.1	1.1	—
3순위	사회복지요원 총괄관리	10.2	5.9	86.8	1.5	—	2.9	—	2.9
4순위	보훈단체 행사지원·관리, 보훈시설물 관리	8.9	2.9	89.9	—	—	5.8	—	1.4
5순위	참전유공자 수당 지원 및 관리	6.5	4.1	85.7	—	—	8.2	—	2.0
6순위	의사상자 지원	5.7	9.1	81.8	2.3	2.3	2.3	2.3	—

주 1) 이재민 지원업무는 안전 및 재난 관련 부서, 생활공감정책업무는 행정 및 총무 관련 부서, 사회복지요원 총괄관리 업무는 안전 및 총무 관련 부서, 민방위팀, 보훈단체 행사지원·관리 및 보훈 시설물 관리 업무는 안전 및 재난 관련 부서, 참전유공자 수당 지원 및 관리 업무는 안전 및 재난 관련 부서, 의사상자 지원업무는 안전 및 재난 관련 부서에서 담당하기를 희망함.

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

- 복지정책 및 기획 영역에서는 영역의 특성 상 업무 유형별 비중에 있어서 사업 기획 및 관리 업무의 비중이 가장 컸으며 이에 대한 업무 부족시간도 많았고, 향후 강화해야 할 업무도 이 부분으로 지적됨.
- 유형별 업무 비중에서는 사업 기획 및 홍보, 사업관리 등 사업 기획 및 관리 부문의 업무가 전체 업무의 1/3을 차지할 정도로 컸으며 서울시의 경우 거의 절반에 가까웠음.
- 영역의 특성 상 민원·상담 업무의 부담은 적은 것으로 나타났지만 사업 기획 및 관리, 시설관리, 단체 및 법인 관리 등 업무 비중이 높은 부분에서 업무시간이 다소 부족한 것으로 났고, 이 부분이 향후 강화해야 할 업무이며, 추가 필요시간이 가장 많은 것으로 나타남.
- 복지정책 및 기획 영역에서의 업무별 소요시간을 조사한 결과를 보면 업무 계획 수립, 보훈 대상자 지원, 지역사회보장계획 업무 순이었지만 추가 필요시간의 경우에는 지역사회보장계획 관련 업무가 높게 나타났음.
- 복지정책 및 기획 영역에서 업무 소요시간을 보면 업무계획 수립 업무 시간이 가장 많고, 그 다음 보훈대상자 지원 업무, 그리고 지역사회보장계획 관련 업무 순으로 소요시간이 많은 것으로 나타났음.
- 추가 필요시간의 경우 지역사회보장계획과 관련 욕구조사, 지역사회보장지표 관리 업무, 지역사회보장계획 수립 및 이행 업무 등 지역사회보장계획 관련 업무가 많이 나타났고, 그 외 사회복지협의회 관리, 지역사회보장 정책 신설변경 및 유사중복, 지역사회보장협의체 구성 및 관리 등이었음.
- 근무 인력 구성에 있어서는 행정직이 복지직 보다 약간 더 많고 특히 상급자의 경우 행정직이 더 많았는데 핵심업무인 사업기획 및 관리 업무는 복지직이 수행하는 것이 적합하고, 인력 운영에 있어서도 복지직 충원을 가장 시급하게 생각하고 있는 것으로 나타남.

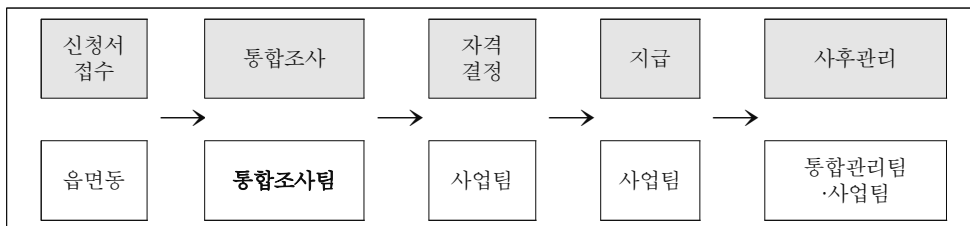
- 주요 업무에 있어서 복지정책 및 기획 영역의 핵심 업무라고 할 수 있는 사업기획 및 홍보는 복지직이 수행하는 것이 적절하다고 응답한 비중이 높았지만 일반 행정업무나 단체 및 법인 관리는 직렬, 직급과 관계없이 담당할 수 있다고 응답하는 경우가 많았음.
 - 지역사회보장정책, 지역사회보장계획, 읍면동 복지 허브화 등의 업무는 대부분 복지직이 수행해야 한다고 응답하였으나 업무계획 및 평가, 행정감사 피감, 보훈 및 이재민 지원, 노숙인 관련 업무, 생활공감 정책은 직렬과 직급 무관하다고 응답하는 경우가 많았으며 이재민 지원이나 생활공감정책, 사회복지무요원 관리는 타부서로 이관하는 것이 적절한 업무로 꼽혔음.
- 제4기 지역사회보장계획에서부터는 지역사회보장지표가 도입되면서 지자체간 비교평가가 가능해져 보다 전문적인 사업 기획과 운영 능력이 요구되지만 현재 복지정책과 기획영역은 인력 구성이나 운영 측면에서 보완되어야 할 부분이 많은 것으로 보임.
- 복지정책 및 기획영역에서는 사업기획 및 관리 업무에 대한 비중과 중요성, 강화 필요성이 모두 높고 이러한 핵심 영역은 복지직이 수행해야한다고 생각하지만 상대적으로 행정직이 많고 상급직에 많이 분포 되어있는 상황임.
 - 이에 따라 복지직에 대한 충원 요구가 높고, 복지 마인드 교육과 같은 복지 정체성에 대한 강화와 함께 채용 기준을 엄격히 하고, 처우 개선 등을 통해 인력의 질적 수준을 높이하고자 하는 필요성이 크게 인식되고 있는 것으로 보임.
 - 업무계획 및 평가, 행정감사 피감 등을 비롯한 일반적인 행정업무나 보훈 및 이재민 지원, 노숙인 지원, 생활공감 정책은 직렬과 직급 무관하게 담당할 수 있는 것으로 나타나는 만큼 이에 따른 행정직 등 복지직 외 인력 배치를 효과적으로 할 수 있을 것임.

3. 통합조사 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

- 공공부조제도를 비롯한 다수의 사회복지 프로그램이 서비스 대상을 선별하여 급여를 실시하는 과정을 필수적으로 수행하게 됨에 따라 제도의 수급대상 여부를 판별하는 과정이 발생함. 이러한 과정을 조사과정이라 지칭하고, 통합조사 업무는 조사과정을 통합적으로 처리하는 업무를 말함.
- 대상자 책정을 위해서는 개인 혹은 가구의 경제적 생활수준에 대한 정확한 조사가 필요한데, 이것이 바로 자산조사(means-test) 과정임.
- 기존에는 개별 복지프로그램별로 조사과정이 흩어져 있었으나, 행복e음 등의 정보수단을 통해 통합적으로 업무를 처리하고 있음.
 - 여기서 통합은 각 조사과정을 표준화하고 정보화 수단을 통해 효과적으로 처리할 수 있다는 의미임.
- 통합조사팀의 설치 목적은 기초생활보장등 복지급여 실시 대상자 결정을 위한 자산 및 실태파악을 위한 조사업무를 전담하도록 하여, 급여대상자 조사업무의 내실화를 기하고 조사의 신뢰성을 제고하기 위함임.
- 주요 복지사업 업무처리는 아래와 같이 진행되며, 접수된 신청서를 바탕으로 통합조사팀에서 조사업무를 수행함.

[그림 3-2-3-1] 통합조사관련 현행 주요 복지사업 업무처리 프로세스



□ 통합조사 업무는 일반적으로 시군구 단위 통합조사팀에서 수행함.⁶⁾

○ 통합조사 영역의 주요 세부 업무는 대상자 조사와 대상자 선정 및 통지료 구분할 수 있으며, 이는 그 대상 및 관련 제도에 따라 다음과 같이 구분할 수 있음.

- 기초생활보장, 장애수당, 장애아동수당 대상자 조사 및 통지
- 차상위계층 대상자 조사 및 선정
- 한부모 가족 대상자 조사 및 선정
- 기초연금, 장애인연금 대상자 조사 및 선정
- 초중고교육비지원, LH 임대주택(전세매입 등) 대상자 조사 및 선정
- 타기관 및 부서 의뢰에 따른(회귀난치성, 국가유공자, 지역 자체사업 등) 대상자 조사 및 선정

□ 통합조사 전 과정에서는 정보시스템을 필수적으로 사용함.⁷⁾

○ 2010년 1월 개통된 사회복지통합관리망(행복e음)과 함께 보건복지부에서는 각 복지사업별 소득과 재산의 유형 및 범위에 대해서 표준화하고, 자산조사 방법을 일치시키고, 한번 자산조사한 결과를 모든 사업에 활용할 수 있도록 함.

○ 이후 2013년에 구축된 사회보장정보시스템(범정부복지정보통합시스템)은 복지 관련 사업의 정보연계 범위를 대폭 확대하여 16개 행정부처에 분산되어 있던 296개 복지사업에 관한 정보를 행복e음을 중심으로 연결해 개인별·가구별 복지서비스 이력관리, 중복·부적정 수급방지, 중앙부처 복지사업 정보공유, 복지사업 업무처리지원 등을 웹상으로 지원하고 있음.

6) 통합조사 업무와 통합관리 업무는 구분되어 있으나 조직운영상 업무수행은 조직을 통합하여 운영하거나, 통합조사팀과 통합관리팀으로 분리 운영함. 대표적인 업무내용은 다음과 같음: 신청서류 확인 및 적정성 여부 검토, 보장별 조사대상자 범위 파악, 대상가구 및 부양의무자 소득재산 전산조회 의뢰·확인, 통합조사표(수기 및 전산입력) 작성, 이의신청에 따른 재조사, 보장결정자료 작성(사업부서 의뢰)

7) 기본적으로 포괄하는 업무는 기초생활보장, 장애수당, 장애아동수당, 차상위계층, 한부모 가족, 기초연금, 장애인연금, 초중고교육비지원, LH 임대주택(전세매입 등), 타기관 및 부서 의뢰에 따른 대상자 조사 및 선정(회귀난치성, 국가유공자, 지역 자체사업 등) 업무임.

1) 조사업무 개요

□ 조사유형은 신청조사와 확인조사로 구분되며, 확인조사는 통합관리 과정에 포함됨.

○ 신청조사: 급여 신청 시 급여자격 및 급여액 결정을 위해 실시하는 조사

○ 확인조사: 수급자의 자격 및 급여의 적정성을 확인하기 위해 실시하는 조사

□ 조사대상은 국민기초생활보장사업과 차상위본인부담경감사업의 경우 보장가구원과 함께 부양의무자까지, 그 외 사업은 보장가구를 중심으로 조사함.

□ 대표적인 조사내용은 다음과 같음(사회보장급여법 제7조).

○ 지원대상자 및 그 부양의무자 인적사항 및 가족관계 확인에 관한 사항

○ 지원대상자 및 그 부양의무자의 소득·재산·근로능력 및 취업상태에 관한 사항

○ 지원대상자 및 그 부양의무자의 사회보장급여 수급이력에 관한 사항

○ 그 밖에 수급권자 선정 위하여 보장기관의 장이 필요하다고 인정하는 사항

□ 자산조사는 정보시스템을 통해 조회(통보)된 공적자료를 우선 적용하는 것을 원칙으로 함.

○ 정보시스템으로 통보되는 소득·재산 공적자료 변동사항은 원칙적으로 자동반영되나, 보유여부만 통보되어 가액 산정이 필요한 경우 등은 조사·확인 후 반영됨.

○ 정보시스템에 의한 소득·재산 조회결과가 사실과 다르다고 주장하는 경우 해당 공적자료 제공 기관의 자료를 수정하도록 하고 입증자료 제출시 수정결과를 적용함.

○ 정보시스템을 통해 조회된 공적자료가 불충분한 경우는 기초생활보장은 '지출실태조사에 의한 소득확인 방법'을 통해 소득을 추가 반영할 수 있으며, 차상위자산형성지원은 고용·임금 확인서 제출 시 직권으로 근로소득에 반영함.

□ 조사절차와 제출서류 목록

○ 통합조사팀의 조사절차는 다음과 같음.

[그림 3-2-3-2] 통합조사팀의 조사절차(신청조사)

단 계	업 무 내 용	처리부서
조사대상 확인	<ul style="list-style-type: none"> 가구 구성 확정 및 신고사항 확인 신청서 및 「소득·재산 신고서」 내용 확인 보장 가구 및 부양의무자의 범위 확정 	통합조사 관리팀
공적자료 조회 요청	<ul style="list-style-type: none"> 정보시스템을 통해 공적자료 조회 요청 	통합조사 관리팀
공적자료 조회결과 반영	<ul style="list-style-type: none"> 공적자료 조회결과 확인 및 반영 조회된 공적자료 우선 적용 공적자료 조회결과에 대해 신청인이 사실과 다를 경우 소명 시 공적자료 제공기관의 자료를 먼저 수정하도록 하고 입증자료 제출시 자료 등록후 수정결과 적용 공적자료 조회결과 추가신청 가능한 급여 또는 서비스가 있는 경우 신청 안내 신청인이 동의하는 경우 직권으로 추가 신청 	통합조사 관리팀
자료제출 요구	<ul style="list-style-type: none"> 추가 자료제출 요구(7.자료제출요구 참조) 조사시 진단서 등 추가 자료 확인 필요한 자료의 제출은 기일을 정하여 요구할 수 있고, 정당한 사유 없이 이를 거부·방해·기피하는 경우는 급여신청을 각하할 수 있음 	통합조사 관리팀
추가소득 파악 및 근로능력 판정 (기초생활보장)	<ul style="list-style-type: none"> 소득파악이 곤란한 자에 대한 소득 추가 파악 「지출실태조사표」 작성 및 소득출처 파악 「근로활동 및 소득신고서」를 통한 재신고 및 소득 항목별로 추가 파악된 소득 반영 보장기관 확인소득 부과여부 판단 근로능력판정절차에 따라 가구특성, 장애 유무, 진단서 등을 통해 대상자의 근로능력 판정 의뢰 	
조사결과 처리	<ul style="list-style-type: none"> 정보시스템에 조회결과 반영 및 사업팀에 통보 	통합조사 관리팀

○ 신청서 및 소득·재산 신고서, 보장가구 및 부양의무자를 확인하는 단계를 거쳐 정보시스템을 바탕으로 공적자료 조회를 요청, 결과를 확인하는 단계를 밟음.

－ 공적자료 조회 과정은 확정된 가구원 및 부양의무자에 대해 소득·재산 등 공적자료 조회를 요청하는 과정임.

○ 이후 추가자료에 대한 제출 요구 및 근로능력 판정 의뢰 절차 등을 거쳐 조사결과를 시스템에 반영, 사업팀에 통보하는 절차를 거침.

○ 통합조사팀에서 대상자 결정을 위해 확인해야할 서류는 다음과 같음.

- 가구원 및 부양의무자 확인, 소득확인, 재산확인, 부채, 근로능력 판정, 급여계좌 확인 등을 위하여 다음의 서류를 확인함.

<표 3-2-3-1> 통합조사관련 검토 서류 목록

목적	종류	비고
가구원 및 부양의무자 확인	-실종 등의 신고접수서 등	-행방불명자는 보장가구에서 제외 *전산 확인이 가능한 군복무확인서, 재소증명서, 출입국사실증명서, 외국인등록사실증명서는 제출 서류 제외
소득확인	-고용·임금확인서 -월급명세서	-근로소득 파악
	-건강보험자격득실확인서 -퇴직증명서	-취업·퇴직사실 확인
	-소득금액증명원 -휴·폐업 확인서	-사업자 소득 파악 *사업자등록증 전산 확인 가능
	-어종별 출하량 및 수입관련 자료	-어업소득 파악
	-임산물 유통기관 판매기록	-임업소득 파악
	-임대차 계약서	-임대소득 파악(건물상가, 본인 거주 외 주택 등이 조화된 경우)
	-무료임대확인서(사용대차확인서)	-사적이전소득 파악 -주거급여 대상 확인
	-진단서·의료비 영수증 -입학금·수업료 납입고지서 등	-소득평가액 산정시 가구특성 지출비용으로 실제소득에서 차감처리
	-지출실태조사표 -근로활동 및 소득신고서	-소득파악곤란자에 대한 소득파악
	-일용근로소득 사실 확인서	-국세청 일용근로소득 지급명세서(분기별 신고 자료)가 사실과 다름을 주장하는 경우, 확인조사 지침에 따라 적용
재산확인	-임대차계약서(전·월세계약서) *전세권설정등기 또는 확정일자를 받은 계약서	-임차보증금 파악
부채	-법원 판결문, 화해조정조서	-개인간 사채 확인
	-임대차계약서	-임대보증금
근로능력 판정	-근로능력 평가용 진단서 -진료기록부 사본(최근 2개월분)	-근로능력 판정
급여계좌 확인	-통장사본	-지급계좌 등록 및 실명 확인

2) 자산조사의 단위

□ 자산조사가 필요한 사업은 가구 단위의 소득·재산을 기준으로 선정하므로, 신청 시 조사 대상자를 확정하기 위하여 사업별로 보장단위가 되는 가구 및 부양의무자의 범위를 결정함.

○ 대상자 선정단위는 가구이며, 국민기초생활보장의 경우는 예외적으로 개인단위 선정·보장이 가능함.

○ 급여 지급되는 단위는 사업에 따라 가구 또는 개인단위로 상이함.

- 국민기초생활보장, 긴급복지지원은 가구단위 및 개인단위
- 기초연금, 장애인복지(경증장애수당, 장애아동수당, 장애아가족양육지원, 장애인자립자금대여, 농어촌 장애인주택개조사업), 장애인연금, 한부모가족지원은 개인단위

3) 소득 및 재산조사

□ 수급자 선정기준의 '소득'은 '소득평가액'을 의미하며, 이를 파악하게 됨.

○ 소득평가액은 '실제소득'에서 가구 특성별 지출비용, 근로·사업소득공제 등을 차감하고 남은 금액을 의미

○ 조사대상인 소득항목에서의 소득은 '실제소득'⁸⁾을 의미

□ 소득 산정은 공적자료 반영 및 변동자의 소명자료 반영으로 구분됨.

○ 공적자료 반영기준

- 상시근로소득, 사업소득(농업, 임업, 어업, 기타 사업소득), 재산소득(임대, 이

8) 실제소득에 포함하는 소득의 내용은 다음과 같음: 근로소득(상시근로, 일용근로, 자활근로, 공공일자리) 사업소득(농업, 어업, 임업, 기타 사업), 재산소득(임대, 이자, 연금소득), 기타소득(공적이전소득, 사적이전소득, 부양비), 보장기관 확인소득

보장기관 확인소득은 국민기초생활보장법에 따른 소득(근로소득, 사업소득, 재산소득, 이전소득)을 사회보장시스템 등의 공적자료로는 소득을 확인할 수 없으나 지출실태조사표에 의한 소득확인 및 상담, 사실조사 등을 통하여 보장기관에서 확인한 소득을 의미함. 당사자가 소득 확인을 거부·기피하거나 소득확인이 곤란한 경우가 포함됨.

자)은 공적자료로 조회되는 ‘연간 소득액을 기준으로 평균한 소득(금액)’ 반영

－ 일용근로자소득은 ‘최근 3개월간 평균소득’ 반영

－ 그 외 소득(자활근로소득, 공적이전소득)은 ‘전월 소득’ 반영

□ 재산조사에서 재산은 일반재산, 금융재산, 자동차로 구분하며, 재산유형별로 조사방법이 다양함.

○ 재산조사 과정은 소득조사 과정과 유사하게 매우 복잡한 과정으로 구성됨.

4) 소득인정액 산정 실시

□ 소득인정액은 소득평가액 + 재산의 소득환산액으로 산정

○ 소득평가액 = 실제소득 - 가구특성에 따른 지출요인을 반영한 금품(가구특성별 지출비용) - 근로활동을 통해 얻은 소득에 대한 공제액 등(근로·사업소득공제액)

○ 재산의 소득환산액 = {(재산의 종류별 가액 - 기본재산액 - 부채)} × 재산의 종류별 소득환산율. 재산의 소득환산 결과 ‘-’ 값은 ‘0’으로 처리

<표 3-2-3-2> 소득평가액, 재산의 소득환산액, 소득환산율

	소득평가액	재산의 소득환산액	소득환산율
기초생활보장, 자활지원, 타법의료급여 장애인자녀교육비, 경증장애수당, 장애아동수당 차상위본인부담경감대상자 차상위자산형성지원 한부모가족지원	실제소득 - 가구특성별 지출비용 - 근로·사업 소득공제	(재산-기본재산액-부채)× 월 소득환산율	주거용재산: 월 1.04% 일반재산: 월 4.17% 금융재산: 월 6.26% 자동차: 월 100%
기초연금 장애인연금	{0.7×(근로소득-60 만원)} + 기타소득* *기타소득: 사업소득, 재산소득, 공적이전소 득, 무료임차소득	[{(일반재산-기본재산액) + (금융재산-2,000만원)+ (자동차가액)-부채} × 연 소득환산율 / 12월] + P* *P: 고급자동차 및 회원권 의 가액	연 4%

5) 부양의무자 조사(기초생활보장사업) 실시

□ 조사의 내용은 부양의무자 유무, 부양의무자의 부양능력, 부양여부 및 부양 불능·거부·기피 사유

○ 부양의무자 유무는 가족관계등록부 및 주민등록조화를 통해 부양의무자 유무 및 가구원을 확인

○ 부양의무자의 부양능력(소득·재산조사)은 정보시스템을 통해 조회되는 공적자료를 기준으로 판정하되, 추가 조사가 필요한 경우 수급(권)자에 대한 조사원칙 및 조사방법 적용

－ 공적자료로 확인되지 않는 사적이전소득, 보장기관 확인소득 등은 조사하지 않음.

○ 부양여부 및 불능·거부·기피 확인은 군복무, 해외이주, 교정시설 입소, 행방불명 등 부양을 받을 수 없는 상황 인지 확인. 군복무, 해외이주, 교정시설 입소 등은 공적자료 조회를 통해 확인하여 처리

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 통합조사 영역 기본 현황

□ 통합조사 영역이 소속된 팀의 인력 현황은 평균 7.8명이었음. 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보임.

○ 서울시의 구 9.9명, 광역시의 구 8.6명, 인구 50만 이상 시와 인구 50만 미만 시 각 8.3명, 군 지역 5.8명으로 큰 차이가 확인됨.

〈표 3-2-3-3〉 통합조사 영역 소속팀 현원

(단위: 명)

	계 (N=185)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=43)	인구 50만 이상 시 (N=27)	인구 50만 미만 시 (N=47)	군 (N=53)	F-value
통합조사	7.8	9.9	8.6	8.3	8.3	5.8	10.752***

주: *p<.05, **p<.01, ***p<.001

□ 통합조사 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과, 총 인력은 평균 7.46명으로 확인됨. 위에서 확인한 통합조사 영역 소속 팀의 인력(7.8명)과 유사한 규모로서, 이는 통합조사 영역이 대체로 독자적인 기능으로 팀을 이루고 있음을 시사함.

○ 직렬별로 살펴 보면, 전체 7.46명 중 복지직은 6.11명으로서, 복지직의 비율이 높게 나타남.

– 복지직은 5급이 0.01명, 6급이 0.99명, 7급이 1.61명, 8급이 2.07명, 9급이 1.44명으로 8급이 가장 많았음.

○ 행정직은 0.93명이었으며, 상대적으로 6급(0.25명)의 비율이 높았음.

○ 통합조사 영역의 인력 규모는 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 서울시 구는 9.93명, 군 지역은 5.06명으로 2배 가량의 편차를 보임.

〈표 3-2-3-4〉 통합조사 영역의 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=183)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=43)	인구 50만 이상 시 (N=26)	인구 50만 미만 시 (N=46)	군 (N=53)	F-value
계	7.46	9.93	8.45	8.26	8.02	5.06	14.019***
복지직 소계	6.11	7.40	6.94	7.35	6.37	4.23	9.003***
5급	0.01	—	—	—	—	0.02	0.608
6급	0.99	0.87	1.19	1.15	0.96	0.81	1.787
7급	1.61	1.40	1.88	2.08	1.80	1.04	4.669**
8급	2.07	2.93	2.37	2.23	2.00	1.55	3.121*
9급	1.44	2.20	1.50	1.88	1.61	0.81	4.636**
행정직 소계	0.93	1.67	0.93	0.81	1.20	0.55	2.600*
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.25	0.27	0.23	0.19	0.33	0.23	0.261
7급	0.14	0.27	0.19	0.19	0.13	0.04	1.491
8급	0.20	0.27	0.28	0.27	0.22	0.08	1.247
9급	0.34	0.87	0.23	0.15	0.52	0.21	4.628**
그외직렬 소계	0.07	—	0.02	—	0.17	0.08	2.656*
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.02	—	—	—	0.04	0.04	0.870
7급	0.02	—	0.02	—	0.07	—	1.547

	계 (N=183)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=43)	인구 50만 이상 시 (N=26)	인구 50만 미만 시 (N=46)	군 (N=53)	F-value
8급	0.01	—	—	—	0.02	—	0.740
9급	0.02	—	—	—	0.04	0.04	0.572
공무직	0.04	—	0.02	0.04	—	0.09	1.828
민간계약직	0.02	0.07	0.02	—	0.02	0.02	0.496
보조인력	0.21	0.13	0.40	0.12	0.24	0.09	2.725*
시간선택임기제	0.01	0.07	—	—	—	—	2.954*

□ 통합조사 영역의 희망 증감인력 규모를 보면, 전체 현원 7.46명에서 희망 증감인력 수는 1.33명으로 현원대비 비율은 17.8%임.

○ 복지직 현원은 6.11명이고 희망 증감인력 수는 1.38명으로 현원대비 비율이 22.5%로 가장 많은 증원을 희망하는 것으로 나타남.

○ 행정직 현원은 0.93명이고 희망 증감인력 수는 -0.06명으로 현원대비 6.5%의 감소를 원하는 것으로 나타남.

○ 보조인력 현원은 0.21명이고 희망 증감인력 수는 0.03명이고 현원대비 비율은 13.0%임.

〈표 3-2-3-5〉 통합조사 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직 소계	6.11	1.38	22.5
행정직 소계	0.93	-0.06	-6.5
그외직렬 소계	0.07	0.00	0.0
공무직	0.04	0.00	0.0
민간계약직	0.02	0.00	0.0
보조인력	0.21	0.03	13.0
계	7.46	1.33	17.8

□ 통합조사 영역의 결원 현황은 평균 0.61명이었음.

○ 현원 대비 결원 비율(%)은 서울시의 구 3.3%, 광역시의 구 8.2%, 인구 50만

이상 시 4.0%, 인구 50만 미만 시 14.8%, 군지역 15.9%로서, 지역간 편차가 크게 나타남.

〈표 3-2-3-6〉 통합조사 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=185)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=43)	인구 50만 이상 시 (N=27)	인구 50만 미만 시 (N=47)	군 (N=53)
평균 결원 수(명)	0.61	0.33	0.66	0.37	0.70	0.70
현원 대비 결원 비율(%)	11.1	3.3	8.2	4.0	14.8	15.9

□ 통합조사 영역의 결원 사유를 파악한 결과, 육아휴직이 31.2%, 타부서 전보후 미배치가 31.2%, 신규 채용 부진이 18.1%, 출산휴가가 11.6%, 기타가 5.1%, 병가휴직이 2.2%, 간병휴직이 0.7%였음.

○ 육아휴직 사유가 서울시(50.0%), 인구 50만 이상 시(40.0%) 등 대도시 지역의 경우 높게 나타남.

○ 타부서 전보후 미배치 사유는 인구 50만 미만 시(42.9%), 군지역(31.3%)에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 3-2-3-7〉 통합조사 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=138)	서울시의 구 (N=8)	광역시의 구 (N=32)	인구 50만 이상 시 (N=15)	인구 50만 미만 시 (N=35)	군 (N=48)
출산휴가	11.6	12.5	6.3	13.3	20.0	8.3
육아휴직	31.2	50.0	31.3	40.0	25.7	29.2
병가휴직	2.2	12.5	0.0	0.0	2.9	2.1
간병휴직	0.7	—	—	6.7	—	—
신규 채용 부진	18.1	—	28.1	13.3	8.6	22.9
타부서 전보후 미배치	31.2	12.5	28.1	20.0	42.9	31.3
기타 ¹⁾	5.1	12.5	6.3	6.7	0.0	6.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

주: 1) 기타의견으로는 승진, 퇴직 이후의 미배치, 기관장의 관심부족으로 미배치 등의 사유로 확인됨.

2) 통합조사 영역 업무 수행 현황

□ 통합조사 영역의 초과근무시간 현황을 파악함.⁹⁾ 초과근무시간은 1주일 기준 1인 평균 9.11시간으로 나타남.

○ 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이로서, 서울시의 구 13.91시간, 광역시의 구 8.43시간, 인구 50이상 시 10.26시간, 인구 50만 미만 시 9.70시간이고 군 지역이 7.19시간임.

○ 서울시의 구는 광역시의 구에 비해 약 5시간, 군 지역에 비해 약 6시간 이상, 초과근무를 하고 있는 것으로 확인됨.

〈표 3-2-3-8〉 통합조사 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=185)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=43)	인구 50만 이상 시 (N=27)	인구 50만 미만 시 (N=47)	군 (N=53)	F-value
통합조사	9.11	13.91	8.43	10.26	9.70	7.19	6.166***

주: *p <.05, **p <.01, ***p <.001

□ 통합조사 영역 중 업무 유형에 따른 업무비중 현황(1년 기준)을 확인함.

○ 가장 많은 업무비중을 차지하는 상담 업무의 경우, 전체 업무 중 35.4%를 차지하는 것으로 확인되었음.

－ 내방 민원 상담은 평균 7.7%, 전화, 인터넷, 서식민원 상담은 평균 11.2%, 방문 상담은 평균 16.5%로 방문상담의 비중이 높았음.

－ 방문상담의 경우 지역 차이를 보면, 서울시의 구 15.5%, 광역시의 구 22.8%, 인구 50이상 시 11.6%, 인구 50만 미만 시 18.0%, 군은 13.0%로 광역시의 구에서는 통합조사 영역의 방문 상담 수행 비중이 높았음.

○ 다음으로는 복지급여·서비스 신청·접수 업무가 30.9%로 높게 나타남.

9) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

– 서울시의 구가 46.0%, 광역시의 구는 34.3%, 인구 50이상 시 32.7%, 인구 50만 미만 시 26.7%, 군 26.2%로 나타남.

○ 대상자 관리는 평균 15.4%로 서울시의 구(7.7%), 광역시의 구(7.5%)와 달리, 인구 50이상 시(23.2%), 인구 50만 미만 시(14.5%), 군(20.5%)의 비중이 높았음.

〈표 3-2-3-9〉 통합조사 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=174)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=40)	인구 50만 이상 시 (N=26)	인구 50만 미만 시 (N=42)	군 (N=51)
상담 소계	35.4	32.5	41.1	26.6	40.0	32.3
내방 민원 상담	7.7	6.1	7.1	5.9	9.5	8.2
전화, 인터넷, 서식민원	11.2	10.9	11.3	9.1	12.5	11.1
방문 상담	16.5	15.5	22.8	11.6	18.0	13.0
복지급여서비스 신청·접수	30.9	46.0	34.3	32.7	26.7	26.2
복지급여서비스 지급 행정	3.5	2.7	2.3	3.9	3.0	4.9
사업 기획 및 홍보	1.0	1.2	1.3	0.7	0.6	1.4
사업 관리	1.9	1.5	1.7	1.2	1.5	2.8
대상자 관리	15.4	7.7	7.5	23.2	14.5	20.5
시설 관리	0.2	0.1	0.1	—	0.2	0.2
자원 관리	0.3	—	0.2	0.5	0.4	0.2
단체 및 법인 관리	0.1	—	—	—	—	0.2
행사 참여	2.3	1.9	2.1	1.8	2.7	2.6
업무관련 역량 개발	4.1	2.8	4.0	4.6	4.5	4.0
일반 행정업무(복지 이외)	5.1	3.6	5.4	4.9	5.8	4.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 통합조사 영역의 업무시간 부족 정도(5점 만점)를 파악한 결과, 대체로 ‘보통(3점)’과 ‘부족(4점)’ 사이의 수준으로 나타났으며, 대상자 관리가 4.00점으로 가장 시간이 부족한 업무로 확인되었음.

○ 다음으로 복지급여·서비스 신청·접수(3.84점), 방문 상담(3.77점), 복지급여·서비스 지급 행정(3.43점), 전화, 인터넷, 서식민원(3.39점), 업무관련 역량 개발(3.34점), 내방 민원 상담(3.33점), 시설 관리(3.25점), 단체 및 법인 관리

(3.24점), 사업 관리(3.16점), 자원 관리(3.11점), 일반 행정업무(복지 이외)(3.11점), 사업 기획 및 홍보(3.06점), 행사 참여(3.00점) 순임.

〈표 3-2-3-10〉 통합조사 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
내방 민원 상담	3.33	3.27	3.26	3.50	3.36	3.31
전화, 인터넷, 서식민원	3.39	3.40	3.31	3.54	3.43	3.33
방문 상담	3.77	4.00	3.88	3.76	3.84	3.56
복지급여서비스 신청·접수	3.84	4.00	3.80	4.13	3.93	3.63
복지급여서비스 지급 행정	3.43	3.00	3.15	3.85	3.61	3.32
사업 기획 및 홍보	3.06	3.00	3.17	3.33	2.43	3.09
사업 관리	3.16	3.00	3.11	3.27	3.07	3.24
대상자 관리	4.00	4.00	3.87	4.37	4.32	3.67
시설 관리	3.25	3.00	3.60	4.00	2.00	3.22
자원 관리	3.11	3.00	3.00	3.29	3.00	3.10
단체 및 법인 관리	3.24	3.00	3.75	4.00	2.00	3.13
행사 참여	3.00	2.75	3.07	3.13	3.00	2.94
업무관련 역량 개발	3.34	2.75	3.28	3.72	3.38	3.29
일반 행정업무(복지 이외)	3.11	2.75	3.14	3.36	3.21	2.95

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것임.
응답사례 수는 문항에 따라 17~179건으로 상이함.

□ 통합조사 영역에서 업무 지침과 규정을 준수하고 복지 수요에 충분히 대응하기 위해서 추가로 필요한 업무시간(1주일 기준)을 조사함. 그 결과, 추가 필요시간의 총합은 평균 1165.47분(19.42시간)이었음.

○ 인구 50이상 시가 가장 많았으며(1841.54분, 30.69시간)으로 가장 많았으며, 군지역이 (861.79분, 14.36시간)으로 가장 적었음.

○ 상담 필요시간이 433.18분(7.22시간)으로 가장 컸으며, 대상자 관리 308.38분(5.14시간), 복지급여서비스 신청·접수 296.75분(4.95시간)를 합하면, 이 세 유형의 업무가 전체 필요시간의 90% 가량을 차지함.

〈표 3-2-3-11〉 통합조사 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
상담 소계	433.18	542.67	635.45	433.85	392.61	276.79
내방 민원 상담	90.03	48.67	98.21	131.25	102.67	64.90
전화, 인터넷, 서식민원	98.55	94.00	106.43	106.15	100.91	87.69
방문 상담	254.37	400.00	430.81	214.80	197.33	133.60
복지급여서비스 신청·접수	296.75	504.00	293.05	433.75	284.29	186.73
복지급여서비스 지급 행정	139.48	36.00	124.62	242.31	128.33	124.29
사업 기획 및 홍보	60.97	30.00	63.33	140.00	17.14	49.09
사업 관리	71.90	24.00	69.47	180.00	46.00	54.14
대상자 관리	308.38	374.00	342.47	547.89	275.36	204.53
시설 관리	141.00	—	216.00	600.00	—	60.00
자원 관리	49.29	—	60.00	85.71	0.00	42.00
단체 및 법인 관리	130.59	—	210.00	1200.00	—	22.50
행사 참여	35.09	11.25	33.10	82.50	33.91	21.67
업무관련 역량 개발	69.41	40.00	58.33	122.00	55.59	67.33
일반 행정업무(복지 이외)	39.33	27.50	41.35	78.40	39.71	17.38
계	1165.64	1263.33	1304.55	1841.54	975.00	861.79

주: 응답사례 수는 문항에 따라 17~182건으로 상이함.

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무유형별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

○ 모든 직렬, 직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 행사 참여(73.5%), 일반 행정업무(복지 이외)(73.4%), 자원 관리(56.8%), 업무관련 역량 개발(56.3%), 단체 및 법인 관리(56.1%), 시설 관리(54.5%), 사업 기획 및 홍보(50.0%)의 순이었음.

○ 복지직(경력자)가 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 상대적으로 직접 주민들과 대면해야하는 업무특성을 지닌 업무로, 방문 상담(67.1%), 내방 민원 상담(65.4%), 전화, 인터넷, 서식민원(60.9%), 대상자 관리(56.3%)의 순임.

○ 특히, 모든 공무원이 할 수 있는 업무로 복지급여서비스 지급에 대한 의견비율도 높게 나타나고 있어 기존 복지직이 수행하는 것이 관례였던 업무에 대해 향

후 담당인력의 변화도 검토할 필요가 있음을 시사함.

〈표 3-2-3-12〉 통합조사 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 부방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
내방 민원 상담	100.0	10.5	87.0	65.4	21.6	1.3	—	1.3	—
전화, 인터넷, 서식민원	100.0	13.5	84.6	60.9	23.7	1.3	—	0.6	—
방문 상담	100.0	8.2	91.2	67.1	24.1	—	—	0.6	—
복지급여서비스 신청접수	100.0	19.9	78.2	48.1	30.1	1.3	—	0.6	—
복지급여서비스 지급 행정	100.0	33.3	63.1	40.5	22.6	3.6	—	—	—
사업 기획 및 홍보	100.0	50.0	43.1	29.2	13.9	6.9	—	—	—
사업 관리	100.0	46.3	46.3	27.5	18.8	7.5	—	—	—
대상자 관리	100.0	17.9	81.3	56.3	25.0	—	—	0.9	—
시설 관리	100.0	54.5	36.4	25.0	11.4	9.1	—	—	—
자원 관리	100.0	56.8	38.7	20.5	18.2	4.5	—	—	—
단체 및 법인 관리	100.0	56.1	34.2	22.0	12.2	9.8	—	—	—
행사 참여	100.0	73.5	22.4	7.1	15.3	4.1	—	—	—
업무관련 역량 개발	100.0	56.3	43.7	18.3	25.4	—	—	—	—
일반 행정업무(복지이외)	100.0	73.4	21.8	7.3	14.5	4.8	—	—	—

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 41~158건으로 상이함.

□ 통합조사 영역 강화 필요 업무를 보면, 방문 상담(17.8%), 대상자 관리(15.5%), 복지급여서비스신청·접수(14.7%), 내방 민원 상담(13.7%), 전화, 인터넷, 서식 민원(12.2%) 순임.

○ 낮은 수준을 보인 업무는 업무관련 역량 개발(9.4%), 복지급여서비스 지급 행정(5.9%), 자원 관리(4.4%), 사업 기획 및 홍보(3.7%), 사업 관리(1.2%), 일반 행정업무(복지이외)(0.9%), 시설 관리(0.6%), 단체 및 법인 관리(0.1%) 순임.

〈표 3-2-3-13〉 통합조사 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=901)	서울시의 구 (N=75)	광역시의 구 (N=202)	인구 50만 이상 시 (N=135)	인구 50만 미만 시 (N=227)	균 (N=262)
내방 민원 상담	13.7	16.0	13.4	8.9	16.7	13.0
전화, 인터넷, 서식민원	12.2	16.0	13.9	8.9	14.5	9.5
방문 상담	17.8	14.7	19.3	14.8	19.4	17.6
복지급여서비스 신청·접수	14.7	17.3	15.3	14.1	14.5	13.7
복지급여서비스 지급 행정	5.9	4.0	5.0	7.4	5.3	6.9
사업 기획 및 홍보	3.7	6.7	5.4	3.7	1.3	3.4
사업 관리	1.2	—	—	1.5	1.8	1.9
대상자 관리	15.5	14.7	11.4	17.0	14.5	19.1
시설 관리	0.6	—	—	3.0	—	0.4
자원 관리	4.4	2.7	4.0	8.9	3.5	3.8
단체 및 법인 관리	0.1	—	—	0.7	—	—
행사 참여	—	—	—	—	—	—
업무관련 역량 개발	9.4	6.7	9.9	10.4	8.4	10.3
일반 행정업무(복지 이외)	0.9	1.3	2.5	0.7	—	0.4
계	100.1	100.1	100.1	100.0	99.9	100.0

□ 통합조사 영역에서 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 다음 <표 3-2-3-16>과 같이 세부업무 및 요소업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요 시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.

○ 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 것으로 확인된 업무는 기초생활 대상자 조사업무 중 ‘신청서류 확인 및 적정성 여부 검토, 대상가구 및 부양의무자 가구범위 파악, 대상가구 및 부양의무자 소득·재산 전산조회 의뢰·확인, 주택(재)조사 의뢰, 근로능력 판정요청 및 반영’ 2428.9분(40.48시간), ‘대상가구 및 부양의무자 방문상담 및 생활실태조사, 통합조사표(수기 및 전산입력) 작성’ 1728.6분(28.81시간), 기초연금 대상자 조사업무 중 ‘신청서류 확인 및 적정성 여부 검토, 대상가구 소득·재산 전산조회 의뢰 및 확인’ 1402.1분(23.37시간), ‘대상가구 생활실태 조사’ 721.5분(12.03시간) 순으로 확인됨.

○ 세부업무 수준에서는 기초생활보장의 대상자 조사, 기초연금 대상자 조사, 한

부모가족 대상자 조사 업무 순으로 소요시간이 긴 것으로 확인됨.

- 다음으로 추가 필요시간을 확인한 결과, 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 기초생활보장 대상자 조사업무 중 ‘신청서류 확인 및 적정성 여부 검토, 대상가구 및 부양의무자 가구범위 파악, 대상가구 및 부양의무자 소득·재산 전산조회 의뢰·확인, 주택(재)조사 의뢰, 근로능력 판정요청 및 반영 업무’로 현 소요시간 대비 30.5%의 시간이 추가로 필요한 것으로 나타남.
 - 다음으로 한부모 가족 대상자 조사 중 ‘대상가구 방문상담 및 생활실태조사, 통합조사표(수기 및 전산입력) 작성’ 28.7%, 기초생활 대상자 조사업무 중 ‘대상가구 및 부양의무자 방문상담 및 생활실태조사, 통합조사표(수기 및 전산입력) 작성’ 27.7% 등으로 나타남.
- 업무별 적정 담당인력의 경우, 모든 공무원이 담당할 수 있다고 40% 이상의 지지를 받은 업무는 초·중·고 교육비지원, LH 임대주택(전세, 매입 등) 대상자 조사 및 선정, 타기관 및 부서 의뢰에 따른 대상자 조사 및 선정(희귀난치성, 국가유공자, 지역 자체사업 등) 등임.
 - 복지직 경력직이 수행해야 할 업무로는 기초생활보장, 장애수당, 장애아동수당 대상자 조사 및 통지 등임(50% 이상의 지지).

〈표 3-2-3-14〉 통합조사 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
기초생활 보장 장애수당 장애아동 수당 대상자 조사 및 통지	대상자 조사	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신청서류 확인 및 적정성 여부 검토 ■ 대상가구 및 부양의무자 가구범위 파악 ■ 대상가구 및 부양의무자 소득·재산 전산조회 의뢰·확인 ■ 주택 (재)조사 의뢰 ■ 근로능력 판정요청 및 반영 	2428.9	741.9	30.5	100.0	16.6	54.1	28.7	0.6	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 대상가구 및 부양의무자 방문상담 및 생활실태조사 ■ 통합조사표(수기 및 전산입력) 작성 	1728.6	478.3	27.7	100.0	11.5	59.7	28.1	0.7	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 이의신청에 따른 재조사 	166.1	36.7	22.1	100.0	13.2	57.0	28.9	0.9	-	-	-
	대상자 선정통지	<ul style="list-style-type: none"> ■ 복지대상자 선정 관련 사례회의 ■ 복지대상자 선정 제외자 타 복지서 비스 연계 	262.1	53.4	20.4	100.0	13.5	56.3	29.4	0.8	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 생활보장위원회(지역사회보장협의체) 심의자료 작성 ■ 보장결정자료 작성(사업부서 의뢰) 	558.9	86.8	15.5	100.0	18.0	51.9	28.6	1.5	-	-	-
차상위계층 대상자 조사 및 선정	대상자 조사	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신청서류 확인 및 적정성 여부 검토 ■ 보장별 조사대상자 범위 파악 ■ 대상가구 및 부양의무자 소득·재산 전산조회 의뢰·확인 	625.0	161.7	25.9	100.0	23.6	38.9	36.8	0.7	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 통합조사표(수기 및 전산입력) 작성 	435.4	75.4	17.3	100.0	22.7	39.4	36.4	1.5	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 이의신청에 따른 재조사 	132.7	33.9	25.6	100.0	22.6	44.3	32.2	0.9	-	-	-
	대상자 선정통지	<ul style="list-style-type: none"> ■ 보장결정자료 작성(사업부서 의뢰) 	241.5	36.1	15.0	100.0	24.4	37.0	37.0	1.6	-	-	-
한부모	대상자	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신청서류 확인 및 적정성 여부 검토 	614.0	109.8	17.9	100.0	23.4	42.1	33.1	1.4	-	-	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
가족 대상자 조사 및 선정	조사	■ 대상가구 소득재산 전산조회 의뢰 및 확인											
		■ 대상가구 방문상담 및 생활실태조사	582.5	167.0	28.7	100.0	20.3	44.4	33.8	1.5	—	—	—
		■ 통합조사표(수기 및 전산입력) 작성											
	대상자 선정통지	■ 이의신청에 따른 재조사	108.9	27.2	24.9	100.0	22.1	47.8	29.2	0.9	—	—	—
		■ 보장결정자료 작성(사업부서 의뢰)	204.6	23.2	11.3	100.0	24.4	37.8	35.4	2.4	—	—	—
기초연금 장애인연금 대상자 조사 및 선정	대상자 조사	■ 신청서류 확인 및 적정성 여부 검토											
		■ 대상가구 소득재산 전산조회 의뢰 및 확인	1402.1	289.9	20.7	100.0	29.5	32.9	32.9	3.4	—	1.4	—
		■ 대상가구 생활실태 조사	721.5	105.5	14.6	100.0	28.0	33.6	33.6	3.2	—	1.6	—
	대상자 선정통지	■ 이의신청에 따른 재조사	149.0	29.8	20.0	100.0	28.3	36.8	29.2	3.8	—	1.9	—
		■ 급여여부 결정사항 사업부서 통보	261.1	36.4	13.9	100.0	33.6	27.0	32.0	5.7	—	1.6	—
초·중·고 교육복지원 LH임대주 택(전세·매입 등) 대상자 조사 및 선정	대상자 조사	■ 신청서류 확인 및 적정성 여부 검토											
		■ 대상가구 소득·재산 전산조회 의뢰 및 확인	513.3	86.3	16.8	100.0	40.1	19.7	31.7	7.0	—	1.4	—
		■ 대상가구 생활실태 조사	248.9	44.2	17.8	100.0	38.0	20.7	33.1	6.6	—	1.7	—
	대상자 선정통지	■ 이의신청에 따른 재조사	173.3	37.7	21.7	100.0	40.2	20.5	31.1	6.6	—	1.6	—
		■ 보장결정자료 작성(사업부서 의뢰) 및 전송	171.2	26.7	15.6	100.0	43.5	16.1	30.6	8.1	—	1.6	—
타기관·부서 의뢰에 따른 대상자 조사 및 선정 (화가년지정 국가유공자 자녀제출증 등)	대상자 조사	■ 신청서류 확인 및 적정성 여부 검토											
		■ 대상가구 소득·재산 전산조회 의뢰 및 확인	277.6	47.3	17.0	100.0	41.3	22.4	28.7	5.6	—	2.1	—
		■ 대상가구 생활실태 조사	195.4	24.2	12.4	100.0	38.8	20.7	32.2	5.8	—	2.5	—
	대상자 선정 및 통지	■ 이의신청에 따른 재조사	91.8	15.3	16.6	100.0	41.1	21.4	28.6	6.3	—	2.7	—
		■ 급여여부 결정사항 사업부서 통보	123.5	17.3	14.0	100.0	42.9	17.5	31.0	6.3	—	2.4	—

□ 타부서(팀) 수행이 적절한 업무에 대한 의견을 보면,

- 1순위는 57.0%가 응답한 초중고교육비지원, LH 임대주택 대상자 조사 및 선정사업으로 교육청, LH 공사 등 공공기관 수행이 적절하다고 답함.
- 2순위는 타기관 및 부서 의뢰에 따른 대상자 조사 및 선정업무로 해당 업무 수행에 적합한 보건소, 보훈청 등으로 이관하는 것을 희망함(23.6%)
- 3순위는 8.3%의 응답자가 기초생활보장 장애수당 장애아동수당 대상자 조사 및 통지 업무라 답하였으며, 읍면동이나 국민연금공단으로 이관하는 것이 적절하다는 의견을 제시함.
- 4순위는 기초연금 및 장애인 연금 대상자 조사 및 선정으로 국민연금공단에서 수행하는 것이 바람직하다는 의견이 많았음.

〈표 3-2-3-15〉 통합조사 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=242)	이관적합부서						
			시도 본청	시군구 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	초중고교육비지원, LH 임대주택 대상자 조사 및 선정	57.0	-	10.4	-	2.9	86.4	0.3	-
2순위	타기관 및 부서 의뢰에 따른 대상자 조사 및 선정	23.6	-	6.9	-	3.1	90.1	-	-
3순위	기초생활보장 장애수당 장애아 동수당 대상자 조사 및 통지	8.3	-	30.0	-	37.5	32.5	-	-
4순위	기초연금 장애인연금 대상자 조사 및 선정	5.8	-	8.6	-	25.7	62.9	2.9	-

다. 정책여건 현황과 정책제언

- 현행 통합조사 영역의 업무와 수행체계는 지난 2010년 사회복지통합관리망의 운영과 함께 본격화되었음. 통합조사 운영현황과 관련된 최현수 외(2016)의 연구에 따르면, 대부분의 일선 공무원과 전문가는 현행 시군구 중심으로 운영되고

있는 통합조사관리 업무 수행체계로의 개편이 매우 적절한 것으로 평가함. 그러나, 통합조사관리 업무 체계로 인해 나타난 다음의 다양한 문제들(최현수 외, 2015)에 대해서도 주목할 필요가 있음.

○ 상담신청-조사-관리 분화에 따른 가구의 상황파악의 어려움 등 문제가 발생함.

- 통합조사팀과 읍면동에서의 이중 조사로 신청자의 부담 가중 및 내용 차이로 인한 문제가 발생함.
- 사례관리를 담당한 읍면동에서 가구 정보를 기반으로 서비스 연계 등을 적극적으로 추진하는데 어려움.
- 민원인 입장에서는, 신청은 읍면동에서, 조사는 시군구 통합조사팀이, 결정은 시군구 해당 사업팀에서 수행함으로써 신청 이후 수급결정까지 정보를 확인하기 위해 여러 단계를 거쳐야하므로 불만을 제기하는 경우가 발생함.
- 시군구에서 조사한 공적자료 조회결과에 대해 신청인이 사실과 상이함을 지적하여 민원이 발생할 경우, 변경 권한을 가지고 있는 시군구 통합조사관리팀에 의뢰하거나 수정을 요청함.

○ 신청인 및 수급자 가구방문을 통한 실태조사

- 통합조사관리팀에서는 조사단계에서 대상자 선정에 있어 공적자료가 불충분할 경우, 가구방문 실태조사로 소득·재산 및 부양의무자 등에 대한 정보를 확인하는데, 그러나, 다양한 업무로 인한 업무 과중과 많은 방문대상 가구 수로 인해 현장조사를 현실적으로 수행하기 어려움.
- 읍면동에서 상담신청이 이루어졌음에도 불구하고, 해당 가구 방문 시 또 다시 상담이 이루어지는 경우가 발생함.

○ 자산조사 업무의 복잡성

- 각 부처가 운영 중인 복지정책 대상자 선정 및 급여기준이 지나치게 복잡하고 다양한 자산조사 방식 등으로 인하여 발생하는 업무수행 체계의 비효율성이 발생함.
- 이로 인해 사회복지공무원의 자산조사 업무부담 가중 및 비효율, 부적정 급여 발생으로 인한 신뢰성 감소 등 다양한 문제가 발생함.

○ 인력 부족 및 업무 과다의 문제가 지속됨.

- 행복e음 개통 및 사회보장정보시스템 확대 이후, 변동자료 관리 등 업무강도가 높아지고 있으며, 중앙정부 및 지자체 복지사업이 양적·질적으로 크게 증가하여 관리대상 제도 및 규모가 확대됨
- 최근 들어 사회복지 인력이 증원되었음에도 불구하고, 대부분 읍면동에 투입되어 시군구 단위의 근본적인 인력 부족이 발생함.

○ 통합조사관리 업무에 집중되어 있는 사회복지 인력

- 시군구의 통합조사팀 혹은 통합조사관리팀의 대부분이 사회복지직으로 구성되어 여타 사회복지 업무 수행에 영향을 미치며,
- 이들 사회복지직은 자산조사 업무를 주로 수행하여 복지직에 적합한 업무인가에 대한 정체성 문제도 발생함.

□ 효율적인 통합조사 업무 수행을 위해 다음과 같은 개선이 필요함

○ 적절한 인력 충원 필요

- 최근 읍면동 중심으로 맞춤형 복지팀 관련 인력이 대폭 충원되었으나 시군구 사업팀의 인력 충원은 매우 부족한 상황임. 인력 수요에 대응해 적절한 인력 충원이 필요함. 특히 사회복지직의 쏠림 현상을 완화하고 전문직으로서의 정체성을 확보하기 위해서 사회복지직이 아닌 일반행정직의 대폭적인 업무수행이 필요함.
- 행정체계에서 자산조사 업무는 중요성이 높은 업무이며 여타 사업 수행에 영향을 미치는 전문적인 업무로 간주되어 왔으나 학계에서는 사회복지직이 반드시 해야 하는 일로 보기에 어렵다는 의견이 많음. 효율적인 인력관리를 위해 일반행정직의 업무수행은 필수적임.
- 만일 일반행정직이 통합조사에 투입된다면 사회복지직은 보다 전문성을 활용할 수 있는 업무에 투입될 수 있을 것임.

○ 업무수행 절차의 개선

- 현재 업무과다의 주된 원인은 인력 부족에 기인하는 것이 크지만 먼저 업무

처리과정 자체가 복잡하다는데 문제가 있음. 이를 해소하기 위해서는 업무를 간소화하는 방식이 긴요함. 이를 위해 복지제도 운영에 대한 조율과 조정이 필요함. 또한 지침을 보다 간략하게 만들어 행정절차의 간소화를 지향해야 함.

- 사회보장정보시스템도 보다 개선이 필요함. A업무에서 B업무로 진행하기 위해 A업무→A1→A2→A3→A4→A5→B 업무로 진행하는 것이 아닌 A업무→B업무로 바로 진행할 수 있는 체계를 구축할 필요가 있음. 현재 시스템 도입 후 업무가 효율적으로 변한 것은 맞지만 업무량이 보다 증가해 시스템 도입 효과가 적다는 현장 평가가 상당수임.

○ 현 읍면동과 시군구의 이원화된 업무단계 완화

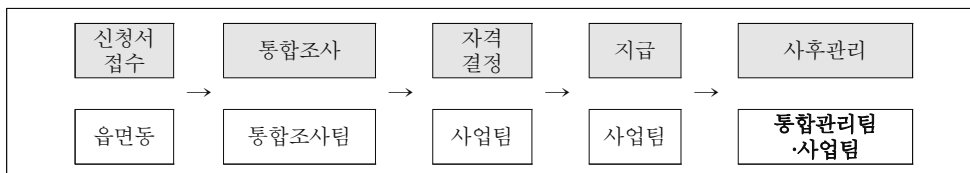
- 최근 읍면동 복지허브화 사업이 추진되고 있음. 또한 일부 지자체에서는 통합조사관리팀의 읍면동 이관 시범사업을 실시한 바 있음. 이러한 사업 배경에는 복지대상자의 물리적 접근성 및 정보 제공의 한계, 민원 해소를 위한 적극적 대응 부재가 주요인으로 제시됨.
- 이를 고려하여 통합조사관리 업무수행 관련하여 시군구와 읍면동을 통합적으로 연계할 수 있는 담당 인력을 조직 및 인력 구성에 반영하는 방안이 검토될 필요가 있음.
 - 예를 들어 영국 Customer compliance officer 같은 인력을 읍면동 또는 시군구 통합조사관리 업무 조직에 배치함으로써 읍면동에서 전달되거나 직접 시군구로 방문하는 민원에 대해 적극적으로 대응이 필요함.
 - 통합조사관리 업무 관련 상담 및 정보제공 서비스를 담당할 전문 상담인력을 별도로 배치하고 방문 상담 등도 병행하여 실시하는 것이 필요함.

4. 통합관리 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

- 통합관리 업무는 통합조사 업무의 보장결정에 따라 급여수급이 결정된 수급자의 자격 여부에 변동이 있지는 지속적으로 검증하는 과정과 관련된 업무임.
- 또한 자격여부 뿐만이 아니라 대상자에 대한 지속적인 보호과정을 포함함.
- 업무 내용상 급여와 서비스를 제공하는 과정에서 변동사항을 검증하고 이에 따라 다양한 사후관리가 병행됨.
- 통합관리팀의 설치 목적은 수급자 가구의 변동사항을 확인·반영하고, 확인조사 등을 수행하여 수급자격, 급여종류, 급여액 등이 적정한지 관리하기 위함임.

[그림 3-2-4-1] 통합관리 관련 주요 복지사업 업무처리 프로세스



- 통합관리 업무는 일반적으로 시군구 단위 통합관리팀에서 수행함.
- 업무영역으로는 기초생활보장, 차상위, 한부모가족, 기초연금, 장애인연금 대상자 관리 등임.
- 세부업무를 보면, 자격확인 관리, 공적자료 반영, 신고자료 반영, 급여변동 관리, 근로능력 판정, 자격변동 관리, 부(적)정수급자 관리 등임.
 - 기초생활보장대상자의 경우, 근로능력 판정, 부(적)정수급자 관리 등 실시
- 통합관리는 급여적정성 조사·확인 후 사후관리 절차와 관련되어 있으며 이를 정리하면 다음과 같음.

[그림 3-2-4-2] 통합관리 관련 사후관리절차

단 계	업 무 내 용	처리부서
급여 적정성 조사·확인	<ul style="list-style-type: none"> 거주지, 가구원, 소득·재산, 근로능력 등 변동 확인 급여 누락·중복, 의사무능력(미약)자, 사망의심자 정보 등 관리 	통합조사 관리팀
보장결정 변경 및 등록	<ul style="list-style-type: none"> 급여 변경·정지·중지·상실여부, 급여수준 등 변경 및 등록 	사업별 담당팀
보장결정 변경 통지	<ul style="list-style-type: none"> 변경·정지·중지·상실 일자, 내용, 사유, 이의신청 절차 등 통지 	사업별 담당팀
급여 변경·중지·정지·상실 처리	<ul style="list-style-type: none"> 변경사항을 반영하여 생성·중단된 급여의 확인 및 확정 확정된 급여의 이체 또는 지급 중지 등 	사업별 담당팀 회계부서
급여 환수 및 반환	<ul style="list-style-type: none"> 부정수급이 확인되거나, 과잉지급분이 발생한 경우 환수 및 반환 	사업별 담당팀

자료: 보건복지부(2017)

1) 변동사항 관리 개요

□ 수급자의 거주지, 소득·재산, 가구원 정보 등 급여의 수급자격과 종류, 금액 등에 영향을 미치는 변동사항을 확인하고 반영하는 절차임.

○ 수급자의 가구원, 소득·재산 등 변동사항에 대한 정보나 자료는 정보시스템에 입력하여 관리하며, 관련 서류 등은 보관 관리함.

○ 변동사항 확인 대상은 수급자의 수급자격 및 급여종류, 급여액, 보장기관 등의 결정에 영향을 미치는 모든 변동사항임.

- － 수급자 거주지, 가구구성, 소득 및 재산, 근로능력, 취업상태 등
- － 부양의무자의 소득·재산 및 부양능력 유무, 부양여부 등

2) 변동사항 관리

□ 변동사항 관리방법으로는 일반적인 확인, 정보시스템을 통한 확인, 상담 및 가정방문을 통한 확인으로 구분됨.

○ 일반적인 확인

- 수급자의 신고
- 수급자, 그 친족, 기타 관계인의 급여변경 신청
- 보장기관의 확인조사

○ 정보시스템을 통한 확인

- 거주지 변경, 가구원 변동(교정시설 입소, 군입대 등), 소득·재산 변동 등
 - 각 항목별 알림 주기에 따라 변동사항이 있는 자료에 대해서만 정보시스템으로 통보

○ 상담·가정방문 등을 통한 확인

- 수급자의 거주 여부
- 수급자의 가구구성원 일부 전출시 동일 생계 여부와 동일보장가구 범위에 대한 판단
- 수급자의 공적자료 이외의 소득·재산
- 부양의무자의 부양여부
- 수급자의 근로능력·가구 특이사항 등

□ 변동사항의 처리

○ 소득·재산, 가구원 등 변동사항이 발생한 경우 정보시스템으로 처리할 일을 알려주는 알림기능이 작동함.

- 단독가구 사망·말소 시 자동으로 자격을 중지하고 확인할 수 있도록 알려줌 (알림기능).

○ 소득재산 공적자료 변동사항은 정보시스템으로 통보된 공적자료를 우선 적용함.

- 정보시스템으로 통보되는 소득·재산 공적자료 변동사항은 원칙적으로 자동 반영되나, 보유여부만 통보되어 가액 산정이 필요한 경우 등은 조사·확인 후 반영함.
- 공적자료의 변동으로 수급자격 및 급여액 변동을 초래하는 경우는 담당공

무원이 확인 후 보장중지 및 급여변동 등 처리함.

- 보장기관에 의하여 변동사항이 확인된 그 달에 적용함을 원칙으로 하며, 정보시스템에서 제공된 변동일을 기준으로 함.
- 정보시스템에 의해서 통보되는 소득·재산의 변동사항은 매월 15일까지 반영함.

3) 기타사항 관리

- 사후관리를 위해 그 외 기타사항으로서, 복지대상자별 자격 정보 및 급여·서비스 제공 내역을 분석하여 부정·중복 지원을 차단하고 누락서비스를 발굴·지원하여 신속하게 맞춤형 서비스를 제공함.
- 소득·재산, 근로능력, 부양관계 등에 대한 추가 확인이 필요한 중점관리 대상을 통합 관리하고 정기적으로 확인조사를 실시함.
- 누락·추가서비스 안내
 - 수급자 중 개별 급여·서비스의 선정기준에 적합 하지만 현재 지원을 받지 않고 있는 누락 급여·서비스를 조회하여 안내함.
 - 정보시스템의 복지대상자별 자격 정보 및 급여·서비스 제공 내역을 분석하여 추가 신청이 가능한 급여·서비스를 검색하여 신청 안내함.
 - 신청 시 공적자료 조회 결과 추가로 제공 가능한 급여 및 서비스를 검색하여 안내하고, 신청인이 동의하는 직권으로 추가 신청(보장결정 시에도 누락 서비스를 조회하여 안내).
 - 연령 변동에 따라 추가 서비스 신청 가능자를 조회하여 안내함.
 - 전년도 급여신청자 중 신년도 사업기준 변경으로 수급권 신청이 가능한 대상자를 조회하여 신청을 안내함.
 - 소득인정액으로 수급자를 선정하는 기초생활보장, 장애인연금, 기초연금, 한부모 가정 대상자에 대해 실시함.
 - 시·군·구에서는 정보시스템에서 대상자를 조회, 신청할 수 있도록 안내함.

○ 중복 급여·서비스 방지

- 정보시스템의 복지대상자별 급여·서비스 내역을 분석하여 동일 대상자에게 중복 지원할 수 없는 급여·서비스를 차단함.
- 서비스 신청 시 중복지원 불가한 사업들을 알림기능을 통해 중복지원 사전 차단함.
- 기존 수급자들의 급여·서비스 내역을 분석하여 중복지원되는 급여·서비스를 조회하여 사후차단함.

○ 중점관리대상자 관리

- 부적정 수급자를 검색함. 정보시스템으로 사업별 선정기준(소득, 재산, 연령, 자격 등 선정 요건)과 개인·가구별 조건(소득, 재산, 연령, 자격 등)을 비교하여 기준 초과자를 검색함.
- 부적정수급 의심자를 등록함. 부정·부적정 수급자로 의심되는 경우 지자체에서 직접 등록하여 관리함.
- 오프라인(off-line) 조사정보를 제공함. 정보시스템에 미 연계 된 소득·재산 등 관련 자료를 필요시 보건복지부에서 입수하여 기준초과 또는 급여조정이 필요한 자의 명단을 제공하면 처리함.
- 중점관리대상자에 대해서는 조사·확인 후 처리 내용(확인조사 시기 및 결과 등)을 정보시스템에 등록하여 관리함.
 - 확인조사 결과, 부정수급자로 판단되는 경우 보장비용 환수 절차를 따름.
- 지방자치단체에서 자체 처리가 곤란한 경우 보건복지부에 조사 의뢰함.

○ 급여중지자 관리

- 급여중지(탈락) 후 5년 이내에 수급신청을 한 경우에는 정보시스템에서 5년 이내의 복지급여 및 서비스 이력 등을 확인할 수 있음.
- 급여 중지자(탈락자)의 급여 재신청에 따른 조사 등의 중복을 방지하기 위해 전입 후 즉시 수급신청을 하는 경우에는 정보시스템상의 소득 및 재산 등 조사된 내용을 확인하여 처리함.

○ 의사무능력(미약)자 관리

- 의사무능력 대상자를 등록함.
 - 의사무능력 대상자 유형: 정신의료기관 장기입원자, 「장애인복지법」상 정신장애 및 지적장애인, 치매노인, 18세 미만 아동, 기타 이에 준하는 자 등
- 의사무능력자 조회, 의사무능력자 점검결과 등록 실시

○ 사망의심자 정보 관리

- 사망신고 지연으로 인한 복지급여 재정 누수 발생에 따라 사망의심자 정보 보유기관인 화장장, 병원, 장기요양병원 등의 정보를 입수분석하여 복지급여과·오지급을 사전에 예방하기 위하여 사망의심자 HUB 시스템이 구축('13.3월)됨.
- 사망의심자 정보를 보유한 4개 기관(5개 정보)에서 매일 입수하여, 사망여부를 확인하고 결과를 정보시스템에 등록함.

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 통합관리 영역 기본 현황

□ 통합관리 영역이 소속된 팀의 인력 현황은 평균 8.2명이었음. 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보임.

○ 서울시의 구는 9.6명, 광역시의 구는 9.6명, 인구 50만 이상 시 8.8명, 인구 50만 미만 시 8.6명, 군지역 5.9명으로 지역유형별 차이가 확인됨.

〈표 3-2-4-1〉 통합관리 영역 소속팀 현원

(단위: 명)

	계 (N=176)	서울시의 구 (N=14)	광역시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=23)	인구 50만 미만 시 (N=44)	군 (N=50)	F-value
통합관리	8.2	9.6	9.6	8.8	8.6	5.9	9.813***

주: *p <.05, **p <.01, ***p <.001

□ 통합관리 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 〈표 3-2-4-2〉와 같음.

○ 통합관리 영역에는 평균 7.76명이 근무하고 있었음. 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이가 확인되었는데 서울시 구 9.57명, 군 지역 5.10명으로 2배 가까운 차이를 보임.

- 복지직은 6.53명, 행정직은 0.86명으로, 복지직이 84.1%를 차지함.
- 직급별로는 복지직의 경우 8급이 가장 많았으며(2.34명), 행정직은 9급이 가장 많았음(0.33명).

〈표 3-2-4-2〉 통합관리 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=173)	서울시의 구 (N=14)	광역시의 구 (N=43)	인구 50만 이상 시 (N=23)	인구 50만 미만 시 (N=43)	군 (N=50)	F-value
계	7.76	9.57	9.21	8.74	8.20	5.10	11.203***
복지직 소계	6.53	8.11	8.01	7.91	6.44	4.24	10.045***
5급	0.02	—	—	—	0.02	0.06	1.225
6급	1.01	0.93	1.12	1.30	0.98	0.82	1.649
7급	1.65	1.29	1.93	2.17	1.95	1.02	6.633***
8급	2.34	2.79	3.21	2.65	2.09	1.54	6.027***
9급	1.50	3.11	1.76	1.78	1.40	0.80	5.916***
행정직 소계	0.86	1.32	0.86	0.78	1.16	0.52	1.890
5급	0.1	—	0.2	—	—	—	0.751
6급	0.21	0.29	0.23	0.13	0.21	0.22	0.320
7급	0.14	0.21	0.14	0.22	0.14	0.08	0.631
8급	0.18	0.21	0.21	0.26	0.28	0.02	2.132
9급	0.33	0.61	0.26	0.17	0.53	0.20	2.627*
그외직렬 소계	0.08	—	—	—	0.21	0.10	3.364*
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.02	—	—	—	0.02	0.04	0.743
7급	0.03	—	—	—	0.12	—	2.859*
8급	—	—	—	—	—	—	—
9급	0.03	—	—	—	0.07	0.06	1.000
공무직	0.06	—	0.02	0.04	0.07	0.12	1.038
민간계약직	0.02	0.07	—	—	0.05	0.02	1.012
보조인력	0.08	—	0.12	—	0.09	0.10	0.925
시간선택임기제	0.01	0.07	—	—	—	—	3.027*

□ 통합관리 영역의 희망 증감인력 규모를 파악한 결과, 1.53명으로서, 전체 현원 7.76명 대비 19.7%로 나타남.

○ 복지직의 희망 증감인력은 1.69명으로 현원 대비 25.9%, 행정직의 희망 증감인력 수는 -0.15명으로, 현원대비 17.1%의 감소를 희망하는 것으로 나타남.

○ 그 외 직렬은 현원대비 14.5%의 감소를 희망하였고, 보조인력은 현원대비 21.7%의 증원을 희망함.

〈표 3-2-4-3〉 통합관리 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직 소계	6.53	1.69	25.9
행정직 소계	0.86	-0.15	-17.1
그외직렬 소계	0.08	-0.01	-14.5
공무직	0.06	0.01	9.6
민간계약직 ¹⁾	0.02	0.00	0.0
보조인력	0.08	0.02	21.7
계	7.76	1.53	19.7

□ 통합관리 영역의 결원 현황을 보면, 평균 0.59명이 결원 상태였음.

○ 지역유형별로는 유사한 수준이었는데, 현원 대비 결원 비율(%)의 경우는 전체 평균 9.2%였고, 서울시의 구 6.6%, 광역시의 구는 5.7%, 인구 50만 이상 시 5.4%, 인구 50만 미만 시는 10.6%, 군지역이 13.7%로서 차이를 보임.

－ 군지역의 정원 대비 결원 비율이 가장 높게 나타남.

〈표 3-2-4-4〉 통합관리 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=176)	서울시의 구 (N=14)	광역시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=23)	인구 50만 미만 시 (N=44)	군 (N=50)
평균 결원 수(명)	0.59	0.50	0.50	0.48	0.66	0.68
현원 대비 결원 비율(%)	9.2	6.6	5.7	5.4	10.6	13.7

□ 통합관리 영역 결원 사유를 보면, 타부서 전보후 미배치가 30.7%, 육아휴직이 27.6%, 신규 채용 부진이 17.3%, 출산휴가가 12.6%, 기타가 7.1%, 병가휴직이 4.7%였음.

○ 지역에 따라 차이를 보이는데, 타부서 전보후 미배치는 군지역이 41.0%로 가장 높았으며, 육아휴직의 경우, 인구 50만 이상 시가 38.5%로 가장 높았음.

〈표 3-2-4-5〉 통합관리 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=127)	서울시의 구 (N=10)	광역시의 구 (N=29)	인구 50만 이상 시 (N=13)	인구 50만 미만 시 (N=36)	군 (N=39)
출산휴가	12.6	10.0	17.2	7.7	13.9	10.3
육아휴직	27.6	30.0	20.7	38.5	30.6	25.6
병가휴직	4.7	10.0	10.3	—	2.8	2.6
신규 채용 부진	17.3	—	24.1	15.4	16.7	17.9
타부서 전보후 미배치	30.7	30.0	20.7	23.1	30.6	41.0
기타 ¹⁾	7.1	20.0	6.9	15.4	5.6	2.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

주: 1) 기타의건으로는 노조파견, 부서내 타 팀 배치 등의 사유로 확인됨.

2) 통합관리 영역 업무 수행 현황

□ 통합관리 영역의 근무현황을 파악하기 위해 초과근무시간(1주일 기준)을 보면¹⁰⁾, 1주일 평균 9.00시간으로 나타남.

○ 이는 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 서울시 구 11.22시간, 광역시의 구 9.10시간, 인구 50이상 시 11.58시간, 인구 50만 미만 시 9.18시간, 군지역 6.94시간으로서, 최대, 최소 지역간 약 5시간의 차이를 보임.

10) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

〈표 3-2-4-6〉 통합관리 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=176)	서울시의 구 (N=14)	광역시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=23)	인구 50만 미만 시 (N=44)	군 (N=50)	F-value
통합관리	9.00	11.22	9.10	11.58	9.18	6.94	5.056**

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 통합관리 영역 중 업무 유형에 따른 업무비중 현황(1년 기준)은 다음과 같음.

- 전체 업무 중 가장 큰 비중을 차지하는 업무는 대상자 관리(33.4%)였음.
 - 서울시의 구가 39.2%, 광역시의 구는 33.0%, 인구 50이상 시 43.6%, 인구 50만 미만 시 34.1%, 군은 26.8%임.
- 다음은 상담(30.1%), 복지급여서비스 신청 접수(13.5%)의 순으로서, 이들 세 가지 업무가 전체 업무 중 77%를 차지함.
 - 내방 민원 상담 8.3%, 전화·인터넷·서식민원 12.3%, 방문 상담 9.4%로, 전화, 인터넷 등을 통한 상담이 40%를 차지함.

□ 통합관리 영역의 업무시간 부족 정도(5점 만점)를 파악한 결과, ‘보통(3점)’과 ‘부족(4점)’ 사이의 수준으로 나타났으며, 대상자 관리가 4.20점으로 가장 시간이 부족한 업무로 확인되었음.

- 다음으로 방문 상담(3.67점), 복지급여·서비스 신청·접수(3.63점), 전화, 인터넷, 서식민원(3.53점) 등이 상대적으로 시간 부족이 큰 업무로 나타남.

〈표 3-2-4-7〉 통합관리 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=161)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=42)	인구 50만 이상 시 (N=22)	인구 50만 미만 시 (N=39)	군 (N=46)
상담 소계	30.1	23.1	31.2	22.8	30.8	33.6
내방 민원 상담	8.3	7.8	9.0	6.1	8.9	8.5
전화, 인터넷, 서식민원	12.3	11.1	14.0	9.6	12.7	12.0
방문 상담	9.4	4.2	8.1	7.1	9.3	13.2
복지급여서비스 신청·접수	13.5	12.3	9.9	14.6	12.5	17.3
복지급여서비스 지급 행정	7.4	9.4	10.7	5.2	7.1	5.1
사업 기획 및 홍보	1.0	1.3	1.1	0.5	0.6	1.4
사업 관리	2.6	2.3	2.8	1.4	2.3	3.3
대상자 관리	33.4	39.2	33.0	43.6	34.1	26.8
시설 관리	0.3	0.3	0.3	—	0.2	0.6
자원 관리	0.3	0.2	0.3	0.5	0.6	0.2
단체 및 법인 관리	—	—	—	—	—	0.2
행사 참여	2.2	2.8	2.0	2.2	2.3	2.1
업무관련 역량 개발	4.1	4.0	3.8	3.7	5.0	3.8
일반 행정업무(복지 이외)	5.2	5.0	5.1	5.4	4.6	5.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 3-2-4-8〉 통합관리 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
내방 민원 상담	3.42	3.50	3.57	3.62	3.28	3.29
전화, 인터넷, 서식민원	3.53	3.71	3.66	3.57	3.49	3.36
방문 상담	3.67	3.92	3.76	3.52	3.60	3.67
복지급여서비스 신청·접수	3.63	3.11	3.68	4.07	3.50	3.65
복지급여서비스 지급 행정	3.49	3.45	3.50	3.75	3.64	3.27
사업 기획 및 홍보	3.00	2.60	3.13	3.00	2.88	3.04
사업 관리	3.19	3.40	3.06	3.22	3.50	3.07
대상자 관리	4.20	4.46	4.40	4.36	4.27	3.82
시설 관리	3.04	3.00	3.00	4.00	2.33	3.17
자원 관리	3.14	3.00	2.57	3.00	4.25	3.13
단체 및 법인 관리	2.86	—	2.50	—	1.00	3.22
행사 참여	2.94	3.25	2.72	3.00	3.04	2.94
업무관련 역량 개발	3.34	3.31	3.44	3.65	3.27	3.17
일반 행정업무(복지 이외)	3.12	3.23	3.23	3.19	3.06	3.00

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것임.
응답사례 수는 문항에 따라 14~170건으로 상이함.

□ 통합관리 영역에서 업무 지침과 규정을 준수하고 복지 수요에 충분히 대응하기 위해서 추가로 필요한 업무시간(1주일 기준)을 조사함. 그 결과, 추가 필요시간의 합계는 일주일 평균 1041.14분(17.35시간)이었음,

○ 인구 50만 이상 시 1381.30(23.02시간)으로 가장 많았으며, 인구 50만 미만 시 697.91분(11.63시간)으로 가장 적은 것으로 확인됨.

○ 대상자 관리는 391.55분(6.53시간)으로 가장 많은 시간이 필요한 업무로 나타났다으며, 상담 330.57분(5.51시간), 복지급여·서비스 신청·접수 183.58분(3.06시간), 복지급여·서비스 지급 행정은 146.06분(2.43시간)의 순이었음.

〈표 3-2-4-9〉 통합관리 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	균
상담 소계	330.57	395.00	513.00	234.55	197.44	304.57
내방 민원 상담	93.80	80.00	161.48	80.00	50.93	80.23
전화, 인터넷, 서식민원	98.55	135.00	184.77	82.86	58.60	91.94
방문 상담	137.22	210.00	186.90	82.86	90.00	140.67
복지급여서비스 신청·접수	183.58	220.00	205.29	334.00	96.43	161.53
복지급여서비스 지급 행정	146.06	81.82	216.83	260.00	97.20	94.00
사업 기획 및 홍보	25.56	12.00	16.00	0.00	22.50	39.13
사업 관리	49.45	60.00	38.82	43.33	75.00	43.21
대상자 관리	391.55	514.62	452.05	729.55	307.56	213.49
시설 관리	70.87	—	10.00	360.00	—	100.83
자원 관리	32.73	—	42.86	30.00	30.00	30.00
단체 및 법인 관리	21.43	—	—	—	—	33.33
행사 참여	11.83	11.25	13.20	6.92	8.89	15.48
업무관련 역량 개발	58.30	78.46	85.00	46.50	34.86	53.41
일반 행정업무(복지 이외)	35.98	48.46	61.03	28.57	25.71	20.76
계	1041.14	1228.57	1376.38	1381.30	697.91	825.66

주: 응답사례 수는 문항에 따라 14~175건으로 상이함.

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

- 모든 직렬, 직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 행사 참여(77.7%), 일반행정업무(복지이외)(77.2%), 단체 및 법인 관리(55.8%), 업무관련 역량 개발(49.2%), 사업 관리(46.1%), 자원 관리(45.7%), 시설 관리(42%), 사업 기획 및 홍보(38.8%), 복지급여·서비스 지급 행정(26.5%) 순임.
- 복지직(경력자)가 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 상대적으로 직접 주민들과 대면해야하는 업무특성을 지닌 업무로, 방문 상담(68.8%), 내방 민원 상담(64.2%), 대상자 관리(63.3%), 전화, 인터넷, 서식민원(63.0%), 복지급여·서비스 지급 행정(44.1%), 복지급여·서비스신청·접수(41.9%) 순임.
- 특히, 모든 공무원이 할 수 있는 업무로 복지급여·서비스 지급에 대한 의견비율도 높게 나타나고 있어 기존 복지직 수행이 관례였던 업무에 대해 담당인력의 변화가 필요함을 시사함.

〈표 3-2-4-10〉 통합관리 영역 업무별 적정담당 인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)	복지직 (경력부방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
내방 민원 상담	100.0	9.5	89.9	64.2	25.7	—	—	—	0.7
전화, 인터넷, 서식민원	100.0	11.0	88.3	63.0	25.3	—	—	—	0.7
방문 상담	100.0	7.8	90.8	68.8	22.0	—	—	1.4	—
복지급여서비스신청접수	100.0	16.2	83.8	41.9	41.9	—	—	—	—
복지급여서비스지급 행정	100.0	26.5	71.6	44.1	27.5	2.0	—	—	—
사업 기획 및 홍보	100.0	38.8	56.7	32.8	23.9	1.5	—	3.0	—
사업 관리	100.0	46.1	47.4	23.7	23.7	3.9	—	2.6	—
대상자 관리	100.0	11.6	87.1	63.3	23.8	0.7	—	0.7	—
시설 관리	100.0	42.0	52.0	34.0	18.0	4.0	2.0	—	—
자원 관리	100.0	45.7	50.0	26.1	23.9	4.3	—	—	—
단체 및 법인 관리	100.0	55.8	39.6	23.3	16.3	4.7	—	—	—
행사 참여	100.0	77.7	18.1	6.4	11.7	1.1	—	2.1	1.1
업무관련 역량 개발	100.0	49.2	50.0	23.0	27.0	—	—	0.8	—
일반 행정업무(복지이외)	100.0	77.2	20.4	10.2	10.2	2.4	—	—	—

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 43~148건으로 상이함.

□ 통합관리 영역에서 강화가 필요한 업무를 파악한 결과, 대상자 관리(19.2%), 방문 상담(16.0%), 내방 민원 상담(14.1%), 전화, 인터넷, 서식민원(13.3%), 업무 관련 역량 개발(9.4%), 복지급여·서비스 지급 행정(8.3%), 복지급여·서비스신청·접수(8.2%)의 순이었음.

〈표 3-2-4-11〉 통합관리 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=858)	서울시의 구 (N=70)	광역시의 구 (N=218)	인구 50만 이상 시 (N=115)	인구 50만 미만 시 (N=209)	군 (N=246)
내방 민원 상담	14.1	14.3	14.2	13.9	14.4	13.8
전화, 인터넷, 서식민원	13.3	17.1	13.3	13.9	12.9	12.2
방문 상담	16.0	7.1	15.1	16.5	16.3	18.7
복지급여·서비스 신청·접수	8.2	10.0	5.5	8.7	8.1	9.8
복지급여·서비스 지급 행정	8.3	7.1	11.0	7.8	8.1	6.5
사업 기획 및 홍보	3.6	5.7	3.7	2.6	2.9	4.1
사업 관리	2.8	2.9	3.2	3.5	3.3	1.6
대상자 관리	19.2	20.0	19.3	19.1	19.6	18.7
시설 관리	0.5	1.4	0.5	—	—	0.8
자원 관리	3.6	5.7	3.7	3.5	3.8	2.8
단체 및 법인 관리	0.5	—	0.5	0.9	0.5	0.4
행사 참여	0.1	—	—	—	—	0.4
업무관련 역량 개발	9.4	8.6	9.6	8.7	10.0	9.3
일반 행정업무(복지 이외)	0.5	—	0.5	0.9	—	0.8
계	100.1	99.9	100.1	100	99.9	99.9

□ 통합관리 영역에서 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 다음 〈표 3-2-4-12〉와 같이 세부업무 및 요소업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요 시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.

○ 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 것으로 확인된 업무는 기초생활보장 대상자 관리 중 자격확인관리에서, ‘자격확인조사 계획수립, 안내문 발송(복지부주관), 자격확인조사 소명자료 반영(복지부주관), 자격확인조사결과보고(복

지부주관)로 1584.9분(26.4시간)임. 공적자료반영에서, ‘인적사항 및 소득재산변동내역 반영, 전출입 및 보장변동 내역처리, 기타 공적자료확인 및 처리(조사정보제공등), 자격변동자 급여재결정 및 중지(의뢰)’ 1392.5분(23.2시간). 급여변동관리에서 ‘소득인정액 변경자료 작성 및 통지, 급여지급자료 생성확인 및 변경, 급여상계처리’ 972.2분(16.2시간). 자격확인관리에서, ‘연간확인조사계획수립(자체시행), 연간확인조사실시(자체시행), 연간확인조사 결과보고(자체시행)’ 889.7분(14.8시간) 순으로 확인됨.

- 세부업무 수준의 소요시간은 기초생활보장의 대상자 관리의 자격확인관리 3,211.7분, 자격변동관리 1,645.3분, 공적자료 반영 1,392.5분 순이었음.
- 다음으로 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 가장 높은 업무는 기초생활보장대상자관리 중 자격관리확인에서 ‘자격확인조사 계획수립, 안내문발송, 소명자료반영, 결과보고(복지부주관)’ 업무(현재 대비 25.8% 추가)였음.
 - 다음으로 차상위대상, 한부모가족, 기초연금, 장애인연금 대상자관리 중 자격확인관리에서, ‘자격확인조사 계획수립, 안내문발송, 자격확인조사 소명자료반영, 자격확인조사 결과보고’ 24%, 부(적)정수급자관리에서 ‘부양의무자 불이행자 관리’ 22.4%, ‘부정수급자실태조사(현장방문) 및 확인’ 19.7%, 자격관리확인에서 ‘단주기 확인조사’ 19.5%의 순이었음.
- 업무별 적정 담당인력의 경우, 모든 공무원이 담당할 수 있다고 응답한 항목에서 30% 이상의 지지를 받은 항목은 근로능력판정의 근로능력(재)판정 관련 안내문 발송, (재)판정 요청 및 반영, 결과 통지였음.
 - 복지직 경력직이 수행해야 할 업무는 모든 업무가 40% 이상의 지지를 받았음.
 - 특히 기초생활보장대상자 관리 중 자격확인관리에서, 연간확인조사 계획수립(자체시행), 연간확인조사실시(자체시행), 연간확인조사 결과보고(자체시행) 65.9%, 부(적)정수급자관리에서 부정수급자실태조사(현장방문) 및 확인 63.6%, 부양의무자 불이행자 관리 62.1%, 부정수급자 조치계획 수립 및 사전통지 60.4% 순으로 지지를 받음.

〈표 3-2-4-12〉 통합관리 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
기초 생활 보장 대상자 관리	자격확인 관리	■자격확인조사 계획 수립, 안내문 발송(복지부 주관) ■자격확인조사 소명자료 반영(복지부 주관) ■자격확인조사 결과 보고(복지부 주관)	1584.9	409.1	25.8	100.0	17.3	56.1	25.9	0.7	—	—	—
		■연간 확인조사 계획 수립(자체 시행) ■연간 확인조사 실시(자체 시행) ■연간 확인조사 결과 보고(자체 시행)	889.7	142.3	16.0	100.0	15.2	65.9	18.2	0.8	—	—	—
		■단주기 확인조사	737.1	143.8	19.5	100.0	13.9	57.4	27.8	0.9	—	—	—
	공적자료 반영	■인적사항 및 소득재산 변동내역 반영 ■전출입 및 보장 변동내역 처리 ■기타 공적자료 확인 및 처리(조사정보 제공 등) ■자격변동자 급여 재결정 및 중지(의뢰)	1392.5	227.1	16.3	100.0	18.2	50.8	30.3	0.8	—	—	—
		신고자료 반영	■소득재산 신고자료 입력 및 반영 ■전입 대상자 확인 및 제출자료 반영 ■복지급여 계좌변경 접수 및 처리 ■변경신청서 접수 및 처리	875.7	146.9	16.8	100.0	19.7	47.0	32.6	0.8	—	—
	급여변동 관리		■소득인정액 변경자료 작성 및 통지 ■급여지급자료 생성 확인 및 변경 ■급여 상계 처리	972.2	179.2	18.4	100.0	16.2	51.5	31.5	0.8	—	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A×100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	근로능력 판정	<ul style="list-style-type: none"> ■ 근로능력 (재)판정 안내문 발송 ■ 근로능력 (재)판정 요청 및 반영 ■ 근로능력 (재)판정 결과 통지 	502.3	52.1	10.4	100.0	30.8	42.3	25.4	1.5	-	-	-
	자격변동 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부양의무자 변동자료 반영 ■ 조건부수급자 변경사항 처리(의뢰) ■ 조건불이행자 소득반영 및 중지(의뢰) ■ 복지대상자 자격 의뢰에 대한 처리 	774.1	130.4	16.8	100.0	17.6	55.0	26.7	0.8	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 조건부과 제외자(조건제시 유예) 조 사 및 반영 	322.3	41.2	12.8	100.0	18.0	54.7	26.6	0.8	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 생활보장위원회 심의자료 작성 및 제출 	339.4	55.7	16.4	100.0	19.5	57.8	21.9	0.8	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료급여 종별변경 의뢰 	209.5	13.4	6.4	100.0	25.8	44.4	28.2	1.6	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 부정수급자 실태조사(현장방문) 및 확인 	322.2	63.6	19.7	100.0	14.9	63.6	19.0	0.8	-	1.7	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 부정수급자 조치계획 수립 및 사전통지 	202.7	22.1	10.9	100.0	15.1	60.4	22.6	0.9	-	0.9	-
	부(적)정 수급자 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 보장비용 징수 결정 	185.0	16.6	9.0	100.0	20.6	54.6	22.7	1.0	-	1.0	-
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 징수금액의 처리(결손 처리) 											
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 부양의무자 불이행자 관리 	160.4	35.9	22.4	100.0	16.8	62.1	20.0	-	-	1.1	-
차상위 대상 한부모 가족 기초 연금 장애회 연금	자격확인 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자격확인조사 계획 수립, 안내문 발송 ■ 자격확인조사 소명자료 반영 ■ 자격확인조사 결과 보고 	707.0	169.9	24.0	100.0	20.8	48.8	29.6	0.8	-	-	-
	공적자료 반영	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인적사항 변동내역 반영 ■ 전출입 및 보장 변동내역 처리 ■ 기타 공적자료 확인 및 처리(조사정 보 제공 등) 	795.3	142.9	18.0	100.0	20.0	46.4	32.0	1.6	-	-	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A×100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
대상자 관리		■ 자격변동자 급여 재결정 및 사업부 서 통보											
	급여변동 관리	■ 소득인정액 변경자료 작성 및 통지 ■ 급여지급자료 생성 확인 및 변경 ■ 급여 상계 처리	611.1	82.5	13.5	100.0	20.3	48.0	30.1	1.6	—	—	—
	신고자료 반영	■ 소득·재산 신고자료 입력 및 반영 ■ 전입 대상자 확인 및 제출자료 반영 ■ 복지급여 계좌변경 접수 및 처리 ■ 변경신청서 접수 및 처리	602.2	103.3	17.2	100.0	20.8	41.6	35.2	2.4	—	—	—
	자격변동 관리	■ 행복e음 변동알림 확인 및 결과 보고	442.2	67.4	15.2	100.0	22.4	40.0	36.0	1.6	—	—	—
		■ 연간조사계획에 따른 확인조사 실 시 및 결과 통보	425.3	73.7	17.3	100.0	20.3	48.0	30.1	1.6	—	—	—

□ 타부서(팀) 수행이 적절한 업무에 대한 의견을 보면,

○ 1순위는 기초생활보장 대상자 관리 업무 중 근로능력 판정업무로서, 22.4%의 응답자가 타부서에서 수행하는 것이 적절하다고 답함.

－ 읍면동 주민센터로 이관하는 것이 적합하다는 의견이 가장 많았으며, 다음으로는 시군구청 내 자활 관련 부서, 국민연금공단 등의 의견을 제시함.

○ 2순위는 기초생활보장 대상자 관리 업무 중 부(적)정수급자 관리로 생활보장, 기초생활 관련 부서로 이관하는 것이 바람직하다고 답하였음.

○ 3순위는 기초생활보장 대상자 관리 업무 중 신고자료 반영 업무로서 읍면동 주민센터에서 수행하는 것을 제안함.

○ 4순위는 차상위, 한부모가족, 기초연금, 장애인연금 대상자 관리 업무 중 신고자료 반영 업무로 읍면동 주민센터 등으로 이관을 희망함.

○ 5순위는 기초생활보장 대상자 관리 업무 중 조건부과 제외자(조건제시 유예) 조사 및 반영은 시군구청 내 생활보장 혹은 자활 관련 부서로 이관하거나, 읍면동 주민센터 등으로 이관하기를 희망하였음.

〈표 3-2-4-13〉 통합관리 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=201)	이관적합부서						
			시도 본청	시군 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	기초생활보장 대상자 관리 근로능력 판정	22.4	1.7	31.0	0.9	41.4	25.0	-	-
2순위	기초생활보장 대상자 관리 -부(적)정수급자 관리	18.5	3.0	61.9	-	21.6	10.4	-	3.0
3순위	기초생활보장 대상자 관리 신고자료 반영	10.0	-	11.5	-	75.4	13.1	-	-
4순위	차상위 한부모가족 기초연금 장애인연금 대상자 관리 신고자료 반영	9.0	-	17.2	-	58.6	24.1	-	-
5순위	기초생활보장 대상자 관리 - 조건부과 제외자(조건제시 유예) 조사 및 반영	6.5	-	47.3	-	43.6	9.1	-	-

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

- 통합관리 업무는 앞 절 통합조사 업무 영역의 정책여건 현황과 정책제언에서 제언한 바와 같이, 자산조사 과정을 공유하므로 유사한 문제를 가지고 있음.
- 시군구 단위의 통합조사팀과 통합관리팀이 통합운영되는 곳은 업무분장상 업무가 구분되지만 팀이 나누어진 곳에서는 팀별 업무 구분으로 진행되고 있음. 현재까지 제시된 통합조사팀과 통합관리팀의 구분에 따른 문제는 업무 분화에 따른 가구의 상황파악의 어려움임.
- 시도별 통합조사관리 업무를 2개 팀(통합조사팀 & 통합관리팀)으로 분리 수행하는 시군구에서는 대부분 읍면동별로 업무를 분장하며, 통합관리 업무는 대부분의 시군구에서 읍면동별로 업무를 나누어 수행함. 상당수의 시군구에서 1명의 담당자가 읍면동에 따라 업무를 분담하여 조사관리 업무를 모두 수행하고 있는 것으로 나타남. 이로 인해 담당자의 성향에 따라 읍면동별 차이가 일부 발생함.
- 또한 통합관리팀 근무자들은 사회복지전문가라기 보다는 ‘전산요원’에 가깝다고 평가하고 있음. 업무 대부분의 시간을 자산조사 성격의 업무를 수행하고 있기 때문임.
 - 특히 확인조사 기간에는 폭증하는 업무를 수행하면서 소진과 스트레스에 대한 어려움을 호소하는 경우가 빈번함. 이를 위해 업무스트레스를 조절하고 통제할 수 있는 역량이 업무수행에서 중요한 요소로 제시됨.
- 통합조사팀과 유사하게 통합관리팀도 인력 부족 문제가 심각한 것으로 제시됨. 최근의 복지인력 증원에도 불구하고 인력충원이 읍면동에 집중되면서 시군구의 사업팀에 인력이 부족한 것으로 나타남.
 - 이러한 문제를 해소하기 위해 복지직 충원뿐만 아니라 일반행정직 인력의 업무 수행이 필요함. 자산조사 업무의 경우 반드시 사회복지사 자격증을 필요로 하지는 않음.

□ 이와 같은 문제점들을 개선해가기 위하여 다음의 과제들을 고려할 필요가 있음.

- 행복e음 개통 및 사회보장정보시스템 기능 확대로 사후관리 관련 자료량이 급격하게 증가하고 있음. 이로 인해 더 많은 업무를 수행하면서 업무에 대한 심리적 저항감 그리고 업무의 단순성으로 인한 피로도가 높다고 제시됨. 업무만족도를 위해 업무담당자에 대한 인센티브 부여가 필요함.
 - 단순하고 기계적인 일처리에 대한 보다 체계적인 지원이 필요함. 누군가는 해야 하는 일이지만 전문가적 재량을 활용하지 못하는 상황에서 심리적 저항이 발생하고 있으며, 업무 난이도가 가중되는 것에 대한 지원이 필요함.
- 민원 발생시 1인이 대응하기 곤란하므로 이와 관련된 지원체계가 구축될 필요가 있음.
 - 부적정 급여 등 부정급여 환수에 따른 현실적 어려움이 있음. 수급자의 부정도 존재하지만 시스템과 제도상 문제로 인해 부적정 급여로 판단되는 경우가 많아 민원발생 여지가 높다고 제언함.
- 의사무능력(미약)자 관리도 용이하지 않음. 급여관리 상황 확인 및 점검이 현실적으로 쉽지 않고, 실질적으로 관리되는 수준도 통제하기 어렵다는 의견임. 보다 내실 있는 관리를 위해서 인력 보강이 요구됨.
 - 업무 통제가 쉽지 않아 심리적 스트레스가 있으며, 관련 사고 발생시 책임을 져야 하기 때문에 어려움이 있음.
- 현재 통합관리팀의 대상자 관리는 접근성 등의 문제로 모니터상 관리에 가까움. 실질적인 보호관리는 희망복지지원단, 읍면동 담당자(맞춤형 복지팀) 등 여러 단위로 분산되어 있는 실정임. 통합관리팀의 업무 책임소재를 모니터상 관리로 명확하게 한정짓고, 실질적인 보호관리는 접근성이 높은 부서(팀)이 수행하는 것이 바람직하다는 의견이 있음.
 - 이러한 부분에 대해 대상자를 어느 정도 수준에서 관리해야 하는지 공식화될 필요가 있음. 위기가구의 경우, 읍면동 맞춤형복지팀이나 희망복지지원팀에서 관리하지만 일반 취약가구는 관리기관이 불명확함.

5. 기초생활보장(긴급복지, 주거복지, 용자금, 의료급여 포함) 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

1) 기초생활보장 업무

- 기초생활보장 업무는 「국민기초생활보장법」에 의거하여, 생활이 어려운 사람에게 필요한 급여를 실시하여 이들의 최저생활을 보장하고 자활을 돕는 것을 목적으로 하는 사업임(법 제1조).
- 지원대상은 근로능력여부·연령 등에 관계없이 국가의 보장을 필요로 하는 급여종류별 최저보장수준 이하의 모든 가구임(원칙은 가구단위 보장, 필요한 경우 개인단위 보장).
- 급여종류는 생계급여, 주거급여, 의료급여, 교육급여, 해산급여(解産給與), 장제급여(葬祭給與), 자활급여 등 총 7가지임.
- 급여를 지급하기 위해서 조사가 필요하며 주된 내용은, 수급권자·부양의무자의 소득·재산, 부양의무자 유무, 부양능력, 실제 부양여부, 수급권자의 근로능력·취업상태·자활욕구·주택조사(LH시행) 등임
- 현행 기초생활보장 업무수행 절차를 간략히 정리하면 다음과 같음.
 - 우선 업무는 신청조사와 확인조사 2가지이며, 신청조사는 읍면사무소 및 동주민센터에 신청자가 신청을 하면서 시작됨.
 - 이후 신청서가 등록되면, 그 이후 과정은 시군구 본청 통합조사관리팀에서 수행하고, 이후 급여별로 관련 사업팀이 보장여부에 대한 결정을 하게 됨.
 - 예를 들어 생계급여, 의료급여, 주거급여 등은 시군구 본청 사업팀에서 수행하고, 교육급여는 교육청에서 보장결정을 하고 대상자에게 통지함.
- 조사의 경우, 대부분 시군구 통합조사관리팀에서 수행하게 되는데 대표적인 업무는 접수처리된 신청에 대해서 공적자료 조회요청, 추가제출서류 징구 및 실태조사 실시, 조사결과 반영 등임.

- 수급자 결정 및 결과 통지는 시군구 급여종류별 사업팀 및 학교(교육청)가 수행함.
- 기초생활보장업무의 구성은 개별급여(생계, 의료, 주거, 교육)와 관련된 업무 이외에도 자활업무와 직접적으로 연결됨.
- 또한 부수적으로 수반되는 업무 이라면, 대상자에 대한 다양한 감면제도를 안내 신청 받고 이를 집행함.
- 기초생활보장 영역은 세부업무 내역으로 기초생활보장 대상자 지원 및 관리, 지자체 자체사업, 특수욕구 대상자 관리, 긴급복지, 주거복지, 용자금 관리, 의료급여 대상자 지원 및 관리, 의료급여 기금 관리, 의료급여 사례관리, 의료급여 대상자 현금 지원 등이 제시됨.

<표 3-2-5-1> 기초생활보장 영역 세부업무 내역

기초생활보장 영역	세부업무	
기초생활보장 대상자 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 생계급여 대상자 지원 • 주거급여 대상자 지원 • 교육급여 대상자 지원 • 해산장제급여 대상자 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 양곡 지원 • 부정수급자 및 부양의무불이행자 관리 • 생활보장위원회 운영
지자체 자체사업	• 급여지원	• 지자체 자체사업 대상자 지원
특수욕구 대상자 관리	• 노숙인, 새터민, 의사상자 등 관리	
긴급복지	• 긴급복지 대상자 조사 및 선정	• 긴급복지 대상자 지원 및 관리
주거복지	<ul style="list-style-type: none"> • 영구임대주택 지원 • 임대주택 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급주거 지원 • 복지 서비스 연계
용자금 관리	• 생활안정기금 용자 지원	• 생업자금용자 대상자 지원 및 관리
의료급여 대상자 지원 및 관리	• 대상자 관리(기초수급자 등)	• 행려환자 관리
의료급여 기금 관리	• 의료급여기금 특별회계 관리	• 의료급여 심의위원회 관리
의료급여 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> • 사례대상자 관리 • 의료급여관리사 관리 	• 의료급여 사업평가
의료급여 대상자 현금 지원	• 의료급여 대상자 현금지원	

2) 긴급복지 업무

□ 긴급복지제도는 갑작스러운 위기사유 발생으로 생계유지 등이 곤란한 가구(위기 상황에 처한 가구)에게 일시적으로 신속하게 지원하는 복지제도임.

○ 갑작스러운 위기사유는 다음과 같음.

1. 주소득자(主所得者)가 사망, 가출, 행방불명, 구금시설에 수용되는 등의 사유로 소득을 상실한 경우
2. 중한 질병 또는 부상을 당한 경우
3. 가구구성원으로부터 방임(放任) 또는 유기(遺棄)되거나 학대 등을 당한 경우
4. 가정폭력 또는 가구구성원으로부터 성폭력을 당한 경우
5. 화재 등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란한 경우
6. 보건복지부령으로 정하는 기준에 따라 지방자치단체의 조례로 정한 사유가 발생한 경우
7. 그 밖에 보건복지부 장관이 정하여 고시하는 경우로서
 - ① 주소득자(主所得者)와 이혼한 때
 - ② 단전되어 1개월이 경과된 때
 - ③ 주소득자(主所得者)의 휴·폐업으로 생계가 곤란한 경우
 - ④ 주소득자(主所得者)의 실직으로 생계가 곤란한 경우
 - ⑤ 교정시설에서 출소한 자가 생계가 곤란한 경우
 - ⑥ 가족으로부터 방임(放任)·유기(遺棄) 또는 생계곤란 등으로 노숙을 하는 경우

○ 지원은 금전 또는 현물 등의 직접 지원(생계지원, 의료지원, 주거지원, 사회복지시설 이용지원, 교육지원, 그 밖의 지원)과 민간기관·단체와의 연계 등의 지원으로 나뉜.

<표 3-2-5-2> 긴급복지제도 지원내용

종 류		지원내용		지원금액	최대횟수
금전 · 현물 지원	위기 상황 주급여 ¹⁾	생계	○ 식료품비, 의복비 등 1개월 생계유지비	115.7만원 (4인기준)	6회
		의료	○ 각종 검사, 치료 등 의료서비스 지원 - 300만원 이내(본인부담금 및 비급여 항목)	300만원 이내	2회
		주거	○ 국가·지자체 소유 임시거소 제공 또는 타인 소유의 임시거소 제공 - 제공자에게 거소사용 비용 지원	63.6만원 이내 (대도시, 4인기준)	12회
		복지시 설이용	○ 사회복지시설 입소 또는 이용서비스 제공 - 시설운영자에게 입소 또는 이용비용 지급	143.4만원 이내 (4인기준)	6회
	부가 급여 ²⁾	교육	○ 초·중·고등학생 중 수업료 등이 필요하다고 인정되는 사람 학비 지원	- 초 21.9만원, - 중 34.8만원, - 고 42.7만원 및 수업료·입학금	2회 (4회) ³⁾
		그밖의 지원	○ 위기사유 발생으로 생계유지가 곤란한 자에게 지원 - 동절기(10월~3월) 연료비 : 9.5만원 / 월 - 해산비(60만원)·장제비(75만원)·전기요금(50만원이내) : 각 1회		1회 (연료비 6회)
민간기관·단체 연계지원 등			○ 사회복지공동모금회, 대한적십자사 등 민간의 긴급지원프로그램 으로 연계 ○ 상담 등 기타 지원		횟수제한 없음

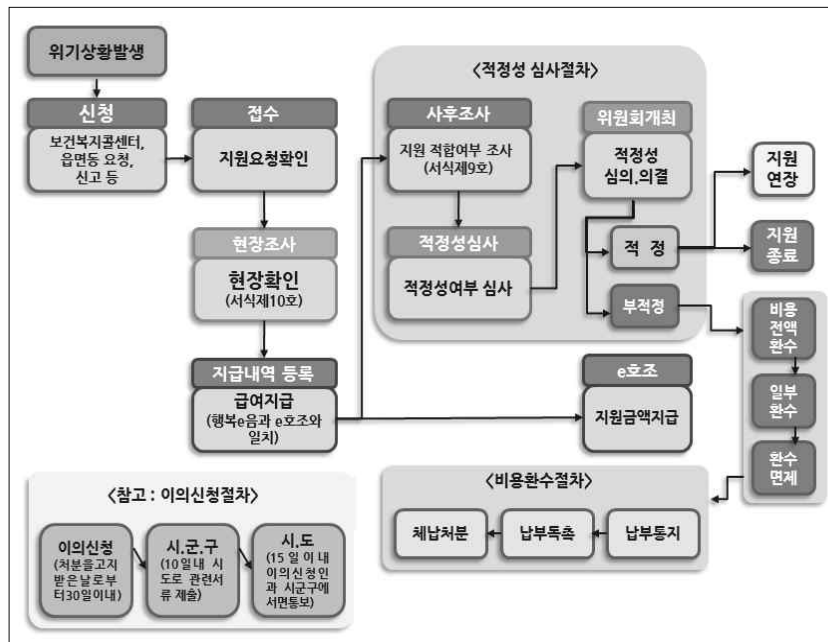
주: 1) 위기상황이 복합(複合)으로 나타난 경우 주급여 종류별 복합지원 가능

2) 부가급여는 주급여 지원가구를 대상으로 해당사항 있을 경우 추가적으로 지원

3) 주거지원(최대 12월) 대상의 교육지원 횟수를 최대 4회 범위에서 지원

- 긴급지원 관련 주된 업무는 긴급지원 담당공무원 지정, 지원요청 또는 신고의 접수(읍·면·동에서 협조), 현장확인 및 긴급지원 실시(읍·면·동에서 협조), 사후조사 실시, 지원연장 결정 등임.
- 긴급지원대상자 관리에는 긴급지원의 적정성 심사, 지원연장 결정, 지원중단 및 비용환수, 결손처분, 이의신청, 사후 연계 등이 있음.¹¹⁾
- 긴급지원 절차를 정리하면 다음과 같음.

[그림 3-2-5-1] 긴급지원 절차도



11) 긴급지원의 적정성심사(긴급복지지원법 제14조): 긴급지원제도가 시장·군수·구청장이 위기상황에 처한 자에 대해 현장확인만으로 선지원하기 때문에 이를 남용하는 사례가 발생할 우려가 있어 이에 대한 통제 장치를 두어 건전한 재정집행을 담보하고 도덕적 해이를 방지하고자 함.

지원연장 결정(긴급복지지원법 제10조): 긴급지원 후에도 위기상황이 해소되지 않은 경우, 추가적인 지원을 실시함으로 위기상황에서 벗어날 수 있도록 돕고자 함.

지원중단 및 비용환수(긴급복지지원법 제15조): 지원중단 및 비용 환수대상으로는 (1) 거짓 그 밖의 부정한 방법으로 지원을 받은 경우, (2) 거짓 그 밖의 부정한 방법으로 지원받지 아니하였으나 긴급지원심의위원회의 심의 결과 적정하지 아니한 지원으로 결정된 경우, (3) 지원기준을 초과하여 지원받은 경우 등임.

사후 연계(긴급복지지원법 제4조): 긴급복지지원제도는 갑작스러운 위기상황에 처하여 생계유지 등이 곤란한 자에 대해 단기간의 지원을 통해 위기상황에서 벗어나도록 하는데 의의가 있음.

이러한 지원에도 불구하고 위기상황이 계속되는 경우는 만성적인 빈곤상황에 접어들게 되었다고 볼 수 있음.

3) 주거복지 업무

□ 주거복지 업무는 기초생활보장법상 주거급여 사업과 취약계층 주거지원 사업(기타 사업)으로 구분할 수 있음.

○ 주거급여 사업은 주거급여수급자 중 임차 수급자에게는 임차급여, 자가 수급자에게는 수선유지급여를 지급하는 것을 의미함.

－ 임차가구: 최저주거기준을 고려하여 지역별, 가구원수별로 산정한 기준 임대료를 상한으로 임차급여를 현금으로 지급함.

－ 자가가구: 수선유지비의 지급 기준은 수급자의 가구 규모, 소득인정액, 수선유지비 소요액, 주택의 노후도 등을 고려하여 정함(현물지급).

○ 수급자가 거주하는 주택에 대해 주택조사를 실시함. 거주하는 주택의 양적·질적 수준 등 주거실태를 파악하여 급여를 제공하기 위함.

○ 주거급여 사업 실시는 시군구내 주거급여 담당자가 실시함.

<표 3-2-5-3> 취약계층에 대한 주거지원 프로그램

				전년도 도시근로자 가구당 월평균 소득의 70% 이하
		중위소득 43% 이하 가구	전년도 도시근로자 가구당 월평균 소득의 50% 이하	
지원 유형	수요자 보조	주거급여 (임차, 자가)	주거안정 월세 대출	버팀목 대출 (전세자금 대출 지원)
	공공임대주택 공급	영구임대, 다가구, 매입임대, 기존주택 전세임대 (신혼부부, 대학생, 소년소녀 가정 등)		국민임대주택 행복주택

□ 대표적인 취약계층 주거지원 프로그램은 공공임대주택 공급 지원, 주택 전월세 자금 융자 지원 등이 있음.

○ 공공임대주택 공급 지원은 국가 또는 지자체가 재정 및 주택도시기금의 지원을 받아 공공주택사업자가 공급하는 주택을 말함. 공급 방식에 따라 신규 건설, 기존 주택 매입, 기존 주택 임차로 구분함.¹²⁾

12) - 신규 건설 공공임대주택: 공공주택 사업자가 임대를 목적으로 건설하여 저소득층 등 사회취약 계층에게 임대하는 주택을 말함. 신규 건설 공공임대주택 유형에는 영구임대주택, 국민임대주택, 행복주택, 장기전세주택 등임.

○ 주택 전월세 자금 융자 지원으로 취약계층의 주거비 부담 완화를 위해 주택도시기금에서 지원하는 버팀목 대출, 주거안정 월세 대출 제도가 있음.¹³⁾

□ 주거복지 사업은 저소득층의 생활에 가장 큰 영향을 미치는 주거와 관련된 각종 서비스를 제공하는 업무로 단순히 주거지 공급에 한정되는 업무가 아닌 주거생활과 관련된 서비스를 제공하는 업무로 확장되고 있음.

4) 융자금 업무

□ 지자체마다 저소득층을 대상으로 한 융자금 제도를 마련하여 운영 중임.

○ 대표적으로 생활안정자금은 대상이 기초생활수급자 또는 차상위계층으로, 용도는 전세보증금 지원, 소규모 점포 등 이에 준하는 영세 상행위를 위한 자금, 본인 및 직계비속에 대한 「고등교육법」 제2조에 따른 전문대학 이상의 재학생 장학금 등을 저리로 융자함.

○ 이에 따라 융자금 신청, 자격조회, 대상자 확정, 융자지원, 사후관리 등 업무를 수행함.

○ 자활사업상 저소득층 생업자금 융자 사업은 2016년부터 폐지되어 신규대출 없으나 기존 저소득층 생업자금 대여자에 대한 사후관리는 유지함.

– 지역에 따라 저소득층 대상의 다양한 정부사업(햇살론 등) 기관을 안내함.

– 주택 매입 공공임대주택: 공공주택 사업자가 기존의 다가구 주택 등을 매입하여 저소득층 등 사회 취약계층에게 임대하는 주택으로 임대기간은 최장 20년임. 매입 대상 주택은 다가구 주택, 원룸 주택 등임.

– 기존 주택 임차: 공공임대주택은 공공주택 사업자가 기존 주택을 전세 임대(집주인과 공공부문이 임대차 계약 체결)한 후 다시 취약계층에게 재임대(공공 주택사업자와 취약계층이 임대차 계약 체결)하는 방식으로 임대기간은 최장 20년임.

13) – 버팀목 대출은 기존의 전세자금 지원 제도인 근로자 서민 전세자금 지원 제도와 저소득 가구 전세자금을 통합하여 2015년 1월 2일부터 시행함.

– 취약계층의 주거안정을 위한 월세 대출은 취업준비생, 사회초년생, 희망키움통장 가입자, 근로장려금 수급자, 자녀장려금 수급자가 임차주택 보증금 1억원 이하 및 월세 60만원 이하 거주시 최장 2년간 매월 30만원의 대출 지원을 받을 수 있음.

5) 의료급여 업무

□ 의료급여제도는 생활유지 능력이 없거나 생활이 어려운 저소득 국민의 의료문제를 국가가 보장하는 공공부조제도로써 건강보험과 함께 국민 의료보장의 중요한 수단이 되는 사회보장제도임.

○ 생활유지능력이 없거나 생활이 어려운 국민들에게 발생하는 의료문제 즉, 개인의 질병, 부상, 출산 등에 대해 의료서비스(진찰·검사, 치료 등)를 제공함.

○ 급여내용은 진찰·검사, 약제·치료 재료 지급, 처치·수술, 예방·재활, 입원, 간호, 이송 등(의료급여법 제7조)이며, 급여범위 및 급여비용은 건강보험과 유사함(정신과 등 일부 수가체계 상이).

○ 의료기관 중복방문, 약물오남용 등으로 건강상의 위해가 발생할 위험이 높은 수급권자 및 급여상한일수 초과자는 선택의료급여기관을 지정·이용함.

□ 의료급여 담당자는 사회보장정보시스템을 통한 업무처리 및 의료급여 종합정보 지원시스템¹⁴⁾을 통한 업무처리를 실시함.

□ 의료급여 수급자 사례관리

○ 의료급여 사례관리는 의료급여 수급권자의 삶의 질 향상과 적정 의료 이용을 목적으로 수급권자의 욕구를 사정하고 건강 상담, 필요한 정보를 제공하는 일련의 과정임.

－ 사례관리로 수급권자의 건강관리능력 향상, 합리적 의료이용 유도, 지지체계 구축을 통하여 건강 삶의 질 향상과 의료급여 재정 안정화에 기여함.

－ 사례관리 대상자는 신규수급권자, 고위험군, 장기입원, 집중관리군 등임.

○ 사례관리 업무 수행을 위한 전문인력으로 의료급여관리사를 선발, 운영함.

－ 228개 시군구청에 543명이 근무하고 있음.

14) 의료급여 종합정보지원시스템은 「의료급여 자격관리 시스템」을 통하여 축적된 자료를 바탕으로 수급자별, 질환별, 병의원별 의료 이용행태 및 건강생활유지비 사용현황 등 각종 의료급여 정보를 사용자(보건복지부, 보장기관, 국민건강보험공단)에게 제공하는 시스템임

- 시·군·구 의료급여관리사의 업무: 신규수급권자, 외래이용자, 장기입원 관리, 의료급여일수 연장승인 관리, 조건부 승인(선택의료급여기관), 상해요인조사, 중복청구 업무 등, 시·군·구 특성을 고려한 사례관리사업 계획 수립 및 결과보고, 실적보고 및 자체평가 실시, 사업홍보, 교육 및 사례검토 및 연계서비스 회의, 사례회의 및 유관부서와 회의 개최, 보장기관 특성에 따른 특수사업 실시, 지역사회 협력체계 구축

6) 기타 사업

- 지자체에서는 법정 제도 이외에 지자체장의 공약, 지역욕구를 반영하는 사업 등 다양한 자체사업을 실시하며 이러한 자체사업은 프로그램 성격에 따라 소득보장 영역의 경우 기초생활보장 담당부서에서 추진하는 것이 일반적임.
- 예를 들어, 서울시의 경우, 서울형 기초보장제도를 실시하고 있으며, 부산시의 경우도 부산형 기초보장제도를 실시하고 있음.

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 기초생활보장 영역 기본 현황

- 기초생활보장 영역이 소속된 팀의 인력 현황은 평균 6.7명이었음.
- 서울시의 구 7.4명, 광역시의 구 7.4명, 인구 50만 이상 시 6.3명, 인구 50만 미만 시 6.1명, 군지역 6.6명으로 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보임.

〈표 3-2-5-4〉 기초생활보장 영역 소속팀 현황

(단위: 명)

	계 (N=261)	서울시의 구 (N=23)	광역시의 구 (N=62)	인구 50만 이상 시 (N=34)	인구 50만 미만 시 (N=74)	군 (N=68)	F-value
기초생활보장	6.7	7.4	7.4	6.3	6.1	6.6	2.722*

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 기초생활보장 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 <표 3-2-5-5> 와 같음.

- 기초생활보장 영역에는 평균 5.07명이 근무하고 있는 것으로 확인됨. 이는 기초생활보장 영역이 소속된 팀의 인력(평균 6.7명)과 1.6명의 차이로서, 기초생활보장 영역과 타 영역이 결합된 팀의 형태로 운영되는 상황을 시사함.
- 직렬별로 살펴보면, 복지직 2.23명, 행정직 0.96명으로, 복지직이 44.0%였음.
- 직급별로 살펴보면, 복지직은 7급(0.89명), 행정직은 6급(0.33명)이 가장 많았음.
- 민간계약직(의료급여사례관리사)은 평균 0.41명이었음.

<표 3-2-5-5> 기초생활보장 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=255)	서울시의 구 (N=23)	광역시의 구 (N=62)	인구 50만 이상 시 (N=34)	인구 50만 미만 시 (N=70)	군 (N=66)	F-value
계	5.07	5.87	5.90	4.53	4.91	4.47	11.203***
복지직 소계	2.23	2.39	2.40	2.24	1.93	2.32	0.909
5급	0.02	0.09	0.03	0.03	—	0.02	1.550
6급	0.46	0.48	0.63	0.35	0.33	0.50	2.016
7급	0.89	0.83	0.85	0.88	0.99	0.86	0.274
8급	0.58	0.43	0.61	0.71	0.43	0.70	1.367
9급	0.27	0.57	0.27	0.26	0.19	0.24	2.236
행정직 소계	0.96	2.17	1.16	0.79	0.83	0.59	9.137***
5급	0.02	—	0.03	—	0.03	0.03	0.441
6급	0.33	0.52	0.35	0.29	0.37	0.20	1.574
7급	0.29	0.87	0.37	0.24	0.17	0.15	9.145***
8급	0.18	0.52	0.19	0.15	0.11	0.12	3.789**
9급	0.15	0.26	0.21	0.12	0.14	0.09	1.089
그외직렬 소계	0.11	0.04	0.10	0.09	0.19	0.08	1.175
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.02	—	0.02	—	0.04	0.02	0.798
7급	0.06	—	0.06	0.09	0.09	0.03	0.968
8급	0.01	0.04	—	—	0.01	0.02	0.803
9급	0.02	—	0.02	—	0.04	0.02	0.798
공무직	0.75	0.83	1.02	0.53	0.79	0.53	1.773
민간계약직 ¹⁾	0.41	0.26	0.40	0.56	0.49	0.32	0.633
보조인력	0.16	0.09	0.23	0.15	0.13	0.18	0.840
시간선택임기제	—	0.04	—	—	—	—	2.664*

주: 1) 기초생활보장 영역에서 민간계약직은 의료급여사례관리사로 확인됨.

□ 기초생활보장 영역에서 희망하는 증감인력의 규모를 파악한 결과, 증원 희망인력이 0.56명으로 나타났으며, 이는 전체 현원 5.07명 대비 11.1% 수준임.

〈표 3-2-5-6〉 기초생활보장 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직 소계	2.23	0.45	20.2
행정직 소계	0.96	0.04	3.7
그외직렬 소계	0.11	0.00	3.6
공무직	0.75	0.09	12.0
민간계약직 ¹⁾	0.41	-0.01	-2.9
보조인력	0.16	0.01	4.9
계	5.07	0.56	11.1

주: 1) 기초생활보장 영역에서 민간계약직은 의료급여사례관리사로 확인됨.

○ 직렬별로 비교해 보면, 현원 대비 증원인력 비율이 복지직 20.2%, 행정직 3.7%로 큰 차이를 보임.

○ 공무직에 대한 증원 희망 비율도 12.0%로 나타났는데, 이는 의료급여사례관리사를 무기계약직(공무직)으로 배치할 필요성을 반영한 결과로 확인됨.

□ 기초생활보장 영역의 결원 현황을 파악한 결과, 평균 0.18명이 결원 상태였음.

○ 현원 대비 결원 비율(%)은 평균 4.7%였는데, 서울시의 구 1.9%, 광역시의 구 1.8%, 인구 50만 이상 시 11.3%, 인구 50만 미만 시는 1.9%, 군지역이 8.9%로 지역간 편차가 크게 나타남.

－ 인구 50만 이상 시의 현원 대비 결원 비율이 가장 높게 나타남.

〈표 3-2-5-7〉 기초생활보장 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=262)	서울시의 구 (N=23)	광역시의 구 (N=62)	인구 50만 이상 시 (N=35)	인구 50만 미만 시 (N=74)	군 (N=68)
평균 결원 수(명)	0.18	0.09	0.13	0.23	0.11	0.31
현원 대비 결원 비율(%)	4.7	1.9	1.8	11.3	1.9	8.0

□ 기초생활보장 영역 결원 사유를 보면, 육아휴직 39.3%, 타부서 전보후 미배치 19.6%, 신규 채용 부진 14.3%의 순이었음.

○ 육아휴직의 경우 광역시의 구가 50.0%를 보여 높은 수치로 나타남.

〈표 3-2-5-8〉 기초생활보장 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=56)	서울시의 구 (N=4)	광역시의 구 (N=10)	인구 50만 이상 시 (N=12)	인구 50만 미만 시 (N=9)	군 (N=21)
출산휴가	7.1	—	10.0	—	11.1	9.5
육아휴직	39.3	25.0	50.0	41.7	33.3	38.1
병가휴직	5.4	—	10.0	—	11.1	4.8
간호휴직	1.8	—	10.0	—	—	0.0
신규 채용 부진	14.3	25.0	0.0	16.7	22.2	14.3
타부서 전보후 미배치	19.6	25.0	10.0	16.7	22.2	23.8
기타	12.5	25.0	10.0	25.0	—	9.5
계	100.0	100.0	100.0	100.1	99.9	100.0

2) 기초생활보장 영역 업무 수행 현황

□ 기초생활보장 영역의 근무현황 파악을 위하여 초과근무시간(1주일 기준)을 조사한 결과¹⁵⁾, 1주일 기준 평균 7.49시간으로 나타남.

○ 서울시의 구 10.00시간, 광역시의 구 8.06시간, 인구 50이상 시 7.13시간, 인구 50만 미만 시 7.80시간, 군지역이 5.98시간으로, 지역유형별 통계적으로 유의한 편차가 확인됨.

15) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

〈표 3-2-5-9〉 기초생활보장 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=262)	서울시의 구 (N=23)	광역시의 구 (N=62)	인구 50만 이상 시 (N=35)	인구 50만 미만 시 (N=74)	군 (N=68)	F-value
기초생활보장	7.49	10.00	8.06	7.13	7.80	5.98	2.488*

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 다음은 기초생활보장 영역의 업무 유형별 업무비중 현황(1년 기준)을 확인한 결과로서, 우선, 전체 업무를 100으로 두었을 때, 복지급여·서비스 지급 행정(24.0%)이 가장 업무비중이 높은 것으로 확인됨.

○ 다음으로는 상담 업무로 20.9%의 비중을 차지하고 있었음.

－ 전화, 인터넷, 서식민원을 활용한 상담 비중이 가장 높음.

○ 다음은 대상자 관리(12.6%) 업무로 나타났으며, 군 지역에서 대상자 관리 업무 비중이 다른 지역유형에 비해 상대적으로 높았음.

〈표 3-2-5-10〉 기초생활보장 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=236)	서울시의 구 (N=22)	광역시의 구 (N=56)	인구 50만 이상 시 (N=28)	인구 50만 미만 시 (N=68)	군 (N=62)
상담 소계	20.9	21.6	21.7	22.1	22.3	18.0
내방 민원 상담	6.3	7.8	6.2	6.3	6.9	5.2
전화, 인터넷, 서식민원	8.8	8.4	10.4	10.0	8.9	6.9
방문 상담	5.8	5.3	5.1	5.8	6.4	5.9
복지급여서비스 신청·접수	10.7	8.5	13.5	13.1	7.6	11.3
복지급여서비스 지급 행정	24.0	24.4	27.3	21.9	25.8	19.9
사업 기획 및 홍보	5.5	8.9	4.7	5.9	4.7	5.7
사업 관리	8.8	12.0	5.4	10.3	10.1	8.7
대상자 관리	12.6	9.5	10.3	10.1	12.1	17.3
시설 관리	1.4	0.8	1.5	1.1	1.3	2.0
자원 관리	1.6	0.5	1.0	0.7	2.7	1.9
단체 및 법인 관리	1.1	0.5	0.7	0.8	1.2	1.6
행사 참여	2.6	2.7	2.2	2.2	2.4	3.2
업무관련 역량 개발	4.1	3.6	4.0	4.9	3.4	4.8
일반 행정업무(복지 이외)	6.6	7.0	7.7	7.0	6.5	5.5
계	99.9	99.9	100	100.1	100	99.9

□ 기초생활보장 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)를 파악한 결과, 전반적으로 ‘보통(3점)’ 수준으로 나타남.

○ 가장 부족하다고 답한 영역은 복지급여서비스 지급 행정 업무(3.46점)였으며, 다음은 대상자 관리(3.43점), 방문 상담(3.42점) 순이었음.

○ 행사참여(2.92점), 단체 및 법인 관리(3.04점) 등 기초생활보장 무관련성이 낮은 업무는 업무시간이 어느 정도 확보되었다고 생각하는 것으로 나타남.

〈표 3-2-5-11〉 기초생활보장 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	균
내방 민원 상담	3.05	3.15	3.14	3.04	2.89	3.12
전화, 인터넷, 서식민원	3.13	3.21	3.19	3.22	3.06	3.09
방문 상담	3.42	3.67	3.47	3.58	3.28	3.39
복지급여서비스 신청·접수	3.37	3.67	3.47	3.52	3.17	3.31
복지급여서비스 지급 행정	3.46	3.70	3.64	3.23	3.45	3.33
사업 기획 및 홍보	3.22	3.36	3.32	3.18	3.08	3.28
사업 관리	3.26	3.50	3.20	3.19	3.22	3.30
대상자 관리	3.43	3.73	3.56	3.19	3.47	3.35
시설 관리	3.21	3.50	3.08	3.43	3.00	3.29
자원 관리	3.07	3.25	3.14	2.70	3.19	3.03
단체 및 법인 관리	3.04	3.00	3.20	3.00	3.00	3.03
행사 참여	2.92	3.25	2.94	2.89	2.82	2.90
업무관련 역량 개발	3.29	3.50	3.19	3.36	3.26	3.32
일반 행정업무(복지 이외)	3.18	3.53	3.20	3.07	3.17	3.11

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것임.
응답사례 수는 문항에 따라 68~235건으로 상이함.

□ 기초생활보장 영역에서 업무 지침과 규정을 준수하고 복지 수요에 충분히 대응하기 위해서 추가로 필요한 업무시간(1주일 기준)을 조사함. 그 결과, 추가 필요시간의 총합은 평균 904.81분(15.08시간)으로 하루 평균 3시간 가량으로 나타남.

○ 서울시 구 1258.64분(20.98시간), 광역시의 구 901.58분(15.03시간), 인구 50만 이상 시 1552.72분(25.88시간), 인구 50만 미만 시 623.97분(10.40시

간), 군 지역 771.59분(12.86시간)으로 인구 50만 이상 시에서 추가 필요시간의 요구가 가장 높았음.

○ 가장 많은 추가 필요시간이 제시된 업무는 상담(188.31분, 3.14시간)이었으며, 대상자 관리(178.36분, 2.97시간), 복지급여서비스 지급 행정(174.31분, 2.91시간), 복지급여서비스신청·접수(142.78분, 2.38시간)의 순이었음.

〈표 3-2-5-12〉 기초생활보장 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
상담 소계	188.31	172.86	183.09	386.10	112.46	181.89
내방 민원 상담	41.52	45.00	53.14	57.76	22.38	43.88
전화, 인터넷, 서식민원	63.10	72.63	78.52	128.00	36.67	44.14
방문 상담	104.04	75.00	72.56	277.21	61.90	106.96
복지급여서비스 신청·접수	142.78	350.00	113.73	303.92	95.77	83.33
복지급여서비스 지급 행정	174.31	297.00	231.09	153.27	131.66	141.19
사업 기획 및 홍보	60.56	122.14	61.71	45.00	40.59	69.60
사업 관리	98.64	180.00	93.18	166.67	47.02	99.29
대상자 관리	178.36	206.00	146.51	470.89	137.07	105.00
시설 관리	85.15	80.00	35.00	347.14	56.84	57.50
자원 관리	41.65	30.00	72.86	21.00	53.08	26.13
단체 및 법인 관리	27.60	—	54.00	56.67	21.82	18.00
행사 참여	22.95	62.50	25.71	38.00	17.37	9.80
업무관련 역량 개발	60.11	103.13	57.50	91.14	40.34	55.09
일반 행정업무(복지 이외)	61.61	107.65	78.80	45.14	68.10	33.21
계	904.81	1258.64	901.58	1552.72	623.97	771.59

주: 응답사례 수는 문항에 따라 68~245건으로 상이함.

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

○ 모든 직렬, 직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 일반행정업무(복지이외)(77.5%), 행사 참여(73.9%), 업무관련 역량 개발(58.6%), 단체 및 법인 관리(48%), 사업 기획 및 홍보(43.2%), 시설 관리(42.4%)의 순이었음.

○ 복지직(경력자)가 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 내방 민원 상담

(56.1%), 방문 상담(53.6%), 대상자 관리(53.3%), 복지급여·서비스신청·접수(49.7%), 전화,인터넷,서식민원(49.5%), 복지급여·서비스 지급 행정(44.8%), 사업 관리(40.8%)의 순이었음.

〈표 3-2-5-13〉 기초생활보장 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬직급 무별)	복지직 (계)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 부별)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
내방 민원 상담	100.0	22.5	74.8	56.1	18.7	0.5	—	1.1	1.1
전화, 인터넷, 서식민원	100.0	25.5	70.9	49.5	21.4	0.5	—	2.1	1.0
방문 상담	100.0	17.9	75.4	53.6	21.8	0.6	—	5.6	0.6
복지급여·서비스 신청접수	100.0	23.4	74.8	49.7	25.1	1.1	—	0.6	—
복지급여·서비스 지급 행정	100.0	36.8	59.7	44.8	14.9	3.5	—	—	—
사업 기획 및 홍보	100.0	43.2	44.4	35.8	8.6	11.7	—	0.6	—
사업 관리	100.0	36.8	50.0	40.8	9.2	10.9	1.1	1.1	—
대상자 관리	100.0	21.4	76.4	53.3	23.1	1.1	0.5	0.5	—
시설 관리	100.0	42.4	40.4	29.3	11.1	11.1	4.0	2.0	—
자원 관리	100.0	35.3	51.0	31.4	19.6	6.9	—	6.9	—
단체 및 법인 관리	100.0	48.0	33.3	20.6	12.7	15.7	1.0	2.0	—
행사 참여	100.0	73.9	19.7	12.0	7.7	3.5	—	2.8	—
업무관련 역량 개발	100.0	58.6	40.3	23.6	16.7	1.1	—	—	—
일반 행정업무(복지 이외)	100.0	77.5	18.6	10.4	8.2	3.8	—	—	—

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 99~201건으로 상이함.

□ 기초생활보장 영역에서 강화가 필요한 업무를 파악한 결과, 대상자 관리(16.3%), 방문 상담(12.8%), 복지급여·서비스 지급 행정(12.0%)의 순이었음.

○ 지역유형별로 유사한 경향을 보였으나, 인구 50만 이상 시의 경우 사업관리(10.3%)에 대한 지지가 3순위로 제시됨.

〈표 3-2-5-14〉 기초생활보장 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=1234)	서울시의 구 (N=103)	광역시의 구 (N=290)	인구 50만 이상 시 (N=165)	인구 50만 미만 시 (N=364)	군 (N=312)
내방 민원 상담	8.5	8.7	7.9	7.3	8.8	9.3
전화, 인터넷, 서식민원	7.7	7.8	9.7	7.9	7.7	5.8
방문 상담	12.8	13.6	12.1	10.9	14.3	12.5
복지급여서비스 신청·접수	9.1	8.7	9.3	9.7	8.0	9.9
복지급여서비스 지급 행정	12.0	11.7	11.4	8.5	14.0	12.2
사업 기획 및 홍보	8.6	6.8	10.0	9.1	7.7	8.7
사업 관리	7.3	5.8	7.6	10.3	6.9	6.4
대상자 관리	16.3	17.5	14.5	15.8	16.8	17.3
시설 관리	1.5	1.9	2.1	2.4	0.8	1.3
자원 관리	6.4	7.8	7.2	7.9	5.5	5.4
단체 및 법인 관리	0.8	—	.7	1.2	0.8	1.0
행사 참여	0.1	—	—	—	0.3	—
업무관련 역량 개발	7.3	7.8	5.2	7.3	7.1	9.3
일반 행정업무(복지 이외)	1.5	1.9	2.4	1.8	1.1	1.0
계	99.9	100.0	100.1	100.1	99.8	100.1

□ 기초생활보장 영역에서 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 다음 <표 3-2-5-15>과 같이 세부업무 및 요소업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.

○ 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 업무는 의료급여사례관리 중 사례관리대상자 관리의 ‘의료급여 일수 연장승인 대상자 관리 및 심의, 선택의료급여기관 신청 접수 및 승인, 중증질환자 산정특례 신청 접수 및 처리, 의료급여대상자 상해요인 사실 확인, 대상자 관리: 투여기간관리의약품 복용, 동일성분의약품 중복투약, 시술관리 치료재료 초과수급 등, 중복청구 급여비용 관리, 희귀 난치성질환자 등록 및 관리’(910.1분, 15.1시간)로 확인됨.

— 두 번째로 나타난 ‘생계급여대상자 지원에서 보장결정, 급여지급 자료생성 내역 확인, 급여 지급, 소급 및 추가 지급’(498.5분, 8.3시간) 업무의 두배 가까운 시간이 소요됨.

- 세부업무 수준에서는 의료급여사례관리 중 사례관리대상자 관리 1151.6분 (19.1시간), 기초생활보장대상자 지원 및 관리 중 생계급여 대상자 지원 646(10.7시간), 의료급여 기금관리 중 의료급여기금 특별회계관리 588.9분 (9.8시간) 순으로 소요시간이 긴 것으로 확인됨.
- 추가 필요시간을 확인한 결과, 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 의료급여기금 특별회계관리에서 '의료급여 채권 고지서 발송, 의료급여 채권 관리, 의료급여 세입징수 보고 및 세입세출계산서 작성, 의료급여 환수결정 통보 및 부당이득금 청구'업무로, 현재 배디 47.4%의 시간이 추가로 필요한 것으로 나타남.
 - － 다음으로 긴급복지대상자 조사 및 선정에서 '생활실태조사 실시' 35.5%, 주거급여대상자 지원에서 '수급자 현황 월보 작성 및 제출, 수급자 및 차상위 현황 홈페이지 게재, 예산지출 월보 작성 및 제출' 33.2% 등임.
- 48개 업무 별로 파악한 적정 담당인력의 경우, 모든 공무원이 담당할 수 있다고 응답한 항목에서 50% 이상 지지를 받은 업무는 특수욕구대상자 관리 중 노숙인, 새터민, 의사상자 등 대상자 관리에서 대상자 조사 및 파악, 대상자 관리, 관계기관 의뢰에 따른 조사 및 선정 57.9%, 주거복지중 임대주택 지원에서 전세·매입 임대주택 입주신청자 신청 접수, 입주신청자 명단 통보 및 관리 56.0%, 복지서비스 연계에서 에너지효율개선 대상자 취합 및 전산입력, 고효율조명기기 지원대상자 취합 및 통보, 기타 (국토교통부 사업 등) 55.7%, 융자금관리 중 생활안정기금융자지원에서 융자신청자 신청 접수, 융자신청자 실태조사 및 보고서·심의조서 작성, 융자대상자 심의 및 결과 통지, 융자자 사후관리, 납부고지서 작성 및 발송, 세입징수부 정리, 체납자 관리(압류, 결손처분 포함), 채권보고서 작성, 세입세출 예산편성 및 결산서 작성, 공금예금 관리, 특별회계 조례 및 규칙 관리, 융자지원기관 위탁관리 55.1% 등임.
 - － 복지직 경력직이 수행해야 할 업무로는 생계급여대상자 지원에서 보장결정, 급여지급 자료생성내역 확인, 급여 지급, 소급 및 추가 지급 66.4%, 부정수급자 및 부양의무불이행자 관리에서 부정수급자(부양의무불이행자) 조치 계획수립 및 처분 사전통지 등 8개 항목에서 50% 이상의 지지를 받음.

〈표 3-2-5-15〉 기초보장 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
기초 생활 보장 대상자 지원 및 관리	생계급여 대상자 지원	■보장결정 ■급여지급 자료생성내역 확인	498.5	102.1	20.5	100.0	14.8	66.4	18.0	0.8	-	-	-
		■급여 지급 ■소급 및 추가 지급											
		■수급자 현황 월보 작성 및 제출	105.1	13.2	12.5	100.0	39.6	41.5	18.9	-	-	-	-
		■수급자 및 차상위 현황 홈페이지 게재 ■예산지출 월보 작성 및 제출											
	주거급여 대상자 지원	■긴급생계급여 지급	42.7	6.7	15.7	100.0	27.1	47.5	25.4	-	-	-	-
		■보장결정 ■급여지급 자료생성내역 확인	307.3	84.9	27.6	100.0	17.7	57.3	22.9	2.1	-	-	-
		■급여 지급 ■소급 및 추가 지급											
		■수급자 현황 월보 작성 및 제출 ■수급자 및 차상위 현황 홈페이지 게재 ■예산지출 월보 작성 및 제출	85.1	28.2	33.2	100.0	31.0	37.9	29.9	1.1	-	-	-
	교육급여 대상자 지원	■예산편성 및 지원(교육청)	33.4	4.8	14.4	100.0	51.8	19.3	19.3	8.4	1.2	-	-
	재산장제 급여 대상자 지원	■급여 지급 ■보장 중지 및 결정	109.8	12.8	11.6	100.0	36.7	36.7	22.9	2.8	0.9	-	-
		■신청에 따른 통지문 작성 및 발행	66.1	7.0	10.6	100.0	38.1	29.5	26.7	3.8	1.0	1.0	-
		■예산관리 및 정산	39.4	8.6	21.7	100.0	39.5	31.6	18.4	9.2	1.3	-	-
		■무연고 사망자 장제 처리											
	양곡지원	■양곡지급 자료취합 ■양곡대금 지급 ■택배비 지급 ■양곡지급자료 월보 제출	186.2	38.1	20.4	100.0	43.3	30.8	23.1	1.9	1.0	-	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A×100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	부정 수급자 및 부양의무 불이행자 관리	■ 부정수급자(부양의무불이행자) 조치 계획수립 및 처분 사전통지	132.5	29.8	22.5	100.0	25.2	58.6	14.4	1.8	—	—	—
		■ 보장비용 납부 결정 통지 및 독촉	135.0	38.1	28.2	100.0	30.8	52.9	12.5	3.8	—	—	—
		■ 보장비용 징수 및 체납 관리											
		■ 생활보장위원회 심의자료 작성	85.9	12.9	15.0	100.0	27.1	58.3	12.5	2.1	—	—	—
	생활보장 위원회 운영	■ 결손 처분	26.1	5.9	22.7	100.0	31.2	51.9	10.4	6.5	—	—	—
		■ 위원회 및 소위원회 구성·운영·관리 ■ 생활보장위원회 심의 ■ 회의 개최 및 수당 지급 ■ 지방생활보장위원회 월보 작성 및 제출	120.2	20.4	17.0	100.0	24.5	55.1	14.3	6.1	—	—	—
지자체 자체 사업	급여지원	■ 대상별 지원 및 관리(서울형 기초보장 제/부산형 기초보장제 등) ■ 기타 지자체 자체사업 또는 특수사업 시행	121.0	20.8	17.2	100.0	31.3	47.5	18.8	1.3	1.3	—	—
	지자체 자체사업 대상자 지원	■ 월동대책비 지급 및 대상자 관리 ■ 예산관리 및 정산	45.6	9.3	20.3	100.0	42.4	23.7	28.8	5.1	—	—	—
특수 욕구 대상자 관리	노숙인, 새터민, 외국인 대상자 관리	■ 대상자 조사 및 파악 ■ 대상자 관리 ■ 관계기관 의뢰에 따른 조사 및 선정	54.0	10.3	19.1	100.0	57.9	28.1	8.8	5.3	—	—	—
긴급 복지	긴급복지 대상자 조사 및 선정	■ 지원대상자 신청 접수	92.9	22.3	24.0	100.0	32.9	38.0	25.3	2.5	1.3	—	—
		■ 생활실태조사 실시	134.9	47.9	35.5	100.0	22.5	45.0	28.8	2.5	1.3	—	—
		■ 보고서 작성 및 대상자 선정	102.1	16.0	15.7	100.0	25.6	41.0	29.5	2.6	1.3	—	—
		■ 선정결과 통지	43.3	3.2	7.5	100.0	33.8	32.5	26.0	2.6	1.3	—	3.9
	긴급복지 대상자 지원	■ 현물 및 현금급여 지급	91.8	14.6	15.9	100.0	40.3	29.9	27.3	2.6	—	—	—
		■ 복지행정시스템 자료입력 ■ 사후조사 실시 및 적정성 심사	74.6	13.4	18.0	100.0	36.4	29.9	29.9	2.6	—	1.3	—
			98.3	21.3	21.6	100.0	21.8	48.7	26.9	2.6	—	—	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	및 관리	■ 지원연장 심의 및 지원 실시	83.8	10.6	12.7	100.0	20.8	51.9	23.4	3.9	—	—	—
		■ 보장비용 환수 및 대상자 관리	47.9	8.6	18.0	100.0	29.9	41.6	23.4	5.2	—	—	—
		■ 긴급복지 예산지원 관리 및 정산	47.6	6.3	13.2	100.0	40.3	37.7	18.2	3.9	—	—	—
		■ 긴급복지심의위원회 운영	24.7	4.1	16.5	100.0	37.3	37.3	23.7	1.7	—	—	—
주거 복지	영구임대 주택 지원	■ 입주신청자 신청 접수 ■ 입주후보자 명부 작성 및 관련기관 제출 ■ 예비입주자 관리 지원	96.9	25.7	26.5	100.0	53.8	24.4	16.7	2.6	2.6	—	—
	임대주택 지원	■ 전세매입 임대주택 입주신청자 신청 접수 ■ 입주신청자 명단 통보 및 관리	137.5	28.6	20.8	100.0	56.0	21.4	17.9	2.4	2.4	—	—
	긴급주거 지원	■ 위원회 구성 및 관리 ■ 대상자 신청접수 ■ 대상자 실태조사 및 통보	44.8	8.9	20.0	100.0	51.4	27.1	17.1	1.4	2.9	—	—
	복지 서비스 연계	■ 에너지효율개선 대상자 취합 및 전산입력 ■ 고효율조명기기 지원대상자 취합 및 통보 ■ 기타 (국토교통부 사업 등)	68.8	17.6	25.7	100.0	55.7	20.0	17.1	2.9	4.3	—	—
용자금 관리	생활안정 기금 용자 지원	■ 용자신청자 신청 접수 ■ 용자신청자 실태 조사 및 보고서·심의 조서 작성 ■ 용자대상자 심의 및 결과 통지 ■ 용자자 사후관리 ■ 납부고지서 작성 및 발송 ■ 세입징수부 정리 ■ 채납자 관리(압류, 결손처분 포함) ■ 채권보고서 작성 ■ 세입세출 예산편성 및 결산서 작성 ■ 공금예금 관리 ■ 특별회계 조례 및 규칙 관리 ■ 용자지원기관 위탁관리	102.2	14.9	14.6	100.0	55.1	14.5	13.0	17.4	—	—	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A×100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	생업자금 융자 대상자 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 생업자금 융자대상자 신청접수 및 상담 ■ 사업장 현장방문 및 사업타당성 조사 ■ 생업자금 융자대상자 결정 및 추천 ■ 자금대여 관리카드 작성 및 관리 ■ 시정요구 및 반환명령 등 행정처분 	36.2	3.9	10.7	100.0	49.1	17.0	17.0	17.0	—	—	—
의료 급여 대상자 지원 및 관리	대상자 관리 (기초수급 자 등)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료급여 신규대상자 책정 및 의료급여증 발급 ■ 의료급여 자격상실 처리 ■ 의료급여 대상자 전출입 관리 ■ 의료급여 종별변경 관리 ■ 의료급여 자격취득 확인요청 회신 	363.7	59.7	16.4	100.0	21.8	44.5	24.5	0.9	1.8	5.5	0.9
	행려환자 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 행려환자 수진실태 조사 ■ 행려환자 연고자 확인 조사 및 결과보고 	70.6	12.6	17.8	100.0	36.8	39.1	17.2	2.3	1.1	3.4	—
의료 급여 기금 관리	의료급여 기금 특별회계 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료급여기금특별회계 예산편성 ■ 의료급여기금특별회계 자금배정 및 지출 ■ 의료급여기금특별회계 채권관리 	212.7	37.4	17.6	100.0	40.8	38.8	8.7	9.7	1.9	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료급여기금 결산 ■ 의료급여기금 감사원 보고 	118.9	21.3	17.9	100.0	39.6	39.6	8.9	9.9	2.0	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료급여 채권 고지서 발송 ■ 의료급여 채권 관리 ■ 의료급여 세입징수 보고 및 세입세출 계산서 작성 	170.1	80.6	47.4	100.0	38.8	34.7	12.2	11.2	2.0	1.0	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료급여 환수결정 통보 및 부당이득금 청구 ■ 진료비 및 본인부담금 정산 	87.2	16.5	18.9	100.0	38.2	30.3	16.9	6.7	2.2	5.6	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료급여심의위원 위·해촉 및 관리 ■ 의료급여심의위원회 회의 준비 및 개최 	96.9	19.5	20.1	100.0	40.6	25.0	13.5	9.4	2.1	9.4	—
	의료 사례대상	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료급여 일수 연장승인 대상자 관리 및 심의 	910.1	150.0	16.5	100.0	9.1	18.2	9.1	2.0	3.0	54.5	4.0

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
급여 사례 관리	자 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 선택의료급여기관 신청 접수 및 승인 ■ 중증질환자 산정특례 신청 접수 및 처리 ■ 의료급여대상자 상해요인 사실 확인 ■ 대상자 관리: 투여기간관리의약품 복용, 동일성분의약품 중복투약, 시술관리 치료재료 초과수급 등 ■ 중복청구 급여비용 관리 ■ 희귀 난치성질환자 등록 및 관리 											
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료급여 대상자 교육 ■ 의료급여사업 시책 발굴 및 추진 	203.1	39.2	19.3	100.0	13.7	21.1	11.6	3.2	2.1	44.2	4.2
		■ 의료급여사례관리추진단 평가	38.4	5.7	14.9	100.0	13.0	22.1	14.3	5.2	1.3	40.3	3.9
	의료급여 관리사 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료급여관리사 채용 및 복무관리 ■ 의료급여관리사 임금 및 각종 수당 지급 	84.1	12.7	15.1	100.0	37.9	22.1	15.8	8.4	2.1	12.6	1.1
	의료급여 사업평가	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사업 발굴 및 평가지표 개발 ■ 사업추진 및 평가 실시 	86.3	14.5	16.7	100.0	25.8	30.3	12.4	7.9	2.2	20.2	1.1
의료 급여 대상자 현금 지원	의료급여 대상자 현금지원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 장애인보장구임비 지급 및 대상자 관리 ■ 급여 지급: 본인부담금 보상금, 본인부담금 환급금, 본인부담금 상환금, 가정산소치료요양비, 자동복막투석요양비, 제1형 당뇨병 소모성요양비, 출산전 진료비, 입양아동 본인부담금, 건강생활유지비 잔액 등 ■ 노인 완전틀니 대상자 지원 	358.5	64.1	17.9	100.0	36.3	31.4	21.6	2.0	2.0	5.9	1.0

□ 타부서(팀) 수행이 적절한 업무에 대한 의견을 보면, 1순위는 주거급여 대상자 지원(18.4%), 2순위는 교육급여 대상자 지원(11.4%), 3순위는 노숙인, 새터민, 의사상자 등 대상자 관리(7.0%), 4순위는 양곡지원(6.3%), 5순위는 생활안정기금 용자 지원(5.7%)이었음.

○ 주거급여 대상자 지원은 시군구 타 팀으로의 이관을 희망한 비율이 가장 높았는데, 주택 및 생활보장 관련 부서로 이관하거나 LH 공사 등에서 담당하는 것이 적합하다고 답함.

○ 교육급여 대상자 지원은 교육청, 교육 관련 부서 등으로 이관을 희망하였으며, 노숙인, 새터민, 의사상자 등 대상자 관리는 시군구의 생활지원팀 혹은 경찰청 등에서 관리하는 것이 적합하다는 의견을 제시함.

○ 양곡지원 사업은 자활관련 팀 혹은 농업 관련 부서에서 담당하는 것이 적합하다는 의견이 있었으며, 생활안정기금 용자 지원은 금융기관(서민금융지원센터, 은행, 금융감독원산하기관) 등으로 이관하기를 희망하였음.

〈표 3-2-5-16〉 기초생활보장 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=158)	이관적합부서						
			시도 본청	시군구 본청 타 과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	주거급여 대상자 지원	18.4	7.4	61.1	—	9.3	22.2	—	—
2순위	교육급여 대상자 지원	11.4	6.8	43.2	—	2.3	43.2	0	4.5
3순위	노숙인, 새터민, 의사상자 등 대상자 관리	7.0	8.3	29.2	—	12.5	37.5	8.3	4.2
4순위	양곡지원	6.3	8.3	50.0	—	8.3	29.2	4.2	—
5순위	생활안정기금 용자 지원	5.7	—	33.3	—	9.5	23.8	—	33.3

다. 정책여건 현황과 정책제언

□ 기초생활보장제도 업무 관련

○ 기초생활보장제도가 통합급여에서 맞춤형 개별급여로 개편(2015.7.1. 시행)되었고,¹⁶⁾ 기초생활보장 종합계획(2018-2020) 수립이 추진됨.

－ 보건복지부에서는 개정된 법에 근거해 기초생활보장 3개년 종합계획(2018-2020)을 수립하여 보다 체계적인 제도 운영을 시행함. 계획에서는 제도 내실화를 목표로 ① 사각지대 해소, ② 보장수준 강화, ③ 빈곤 탈출 지원, ④ 빈곤 예방, ⑤ 제도의 지속가능성 제고 등 5대 분야 12개 주요과제를 선정(보건복지부·국토교통부·교육부, 2017. 8. 10).

－ (부양의무자 기준 완화) 주거급여에 대한 부양의무자 기준 폐지('18.10월), 연차적으로 소득·재산 하위 70% 중증장애인('19.1월), 노인('22.1월)이 포함된 가구에 대한 부양의무자 기준 미적용, 부양의무자 재산 기준 추가 완화('22.10월)

－ (급여별 보장성 강화) 의료급여 보장성 강화 및 제도 개선 추진, 주거급여기준 중위소득 단계적 상향, 교육급여 최저보장수준 인상 등

○ 빈곤으로의 추락 방지를 위해 차상위계층 지원, 복지 사각지대 발굴 사업도 강화할 예정임.

－ 빈곤 위험 계층인 차상위 계층에 대해서는 현재 다양한 지원제도(17개 부처 87개 사업)가 운영되고 있으나, 제도별로 분절적 운영으로 인해 대상자 누락·중복 등이 발생하고 있음.

－ 앞으로는 기초생활보장 탈락자를 포함한 차상위계층에 대해 '읍·면·동 주민센터'에서 취업·생계·주거 등 포괄적 '자립상담 지원'을 제공함.

－ 상담 결과를 토대로 긴급복지 지원 및 각종 차상위계층 지원사업으로 연계·지원하고, 근로능력이 있는 사람은 자활·사회서비스 일자리로 연계하고, 근

16) 급여별 선정기준 다층화 및 상대빈곤선 도입, 부양의무자 기준 완화를 통해 사각지대 완화 등을 주 내용으로 함.

로능력이 없는 사람에게는 지자체 복지제도 및 민간 복지자원 등을 연계함.

- 이를 위해 긴급복지 지원 사유를 확대하고, 필요 시 지자체 ‘긴급지원심의 위원회’를 활성화 하는 한편, 주소득자 이외 가구원의 실직, 휴폐업 등 지원 대상 위기 사유 확대를 추진함.

□ 제1차 기초생활보장 종합계획이 수립, 진행됨에 따라 이를 내실있게 추진할 수 있는 조직과 인력이 필요함.

- 수급자가 '16년말 163만명(인구 대비 3.2%)에서 '20년 252만명(인구 대비 4.8%)으로 증가할 예정으로 대상자 증가에 따른 인력 보충이 가장 우선적인 과제로 제시됨.
- 비수급 빈곤층에 대한 지방생활보장위원회의 심의 절차 의무화가 실시됨에 따라 보다 적극적인 업무수행이 요구됨
- 도덕적 해이, 부정 수급 방지 등을 위한 확인조사 강화, 의료급여 적정 이용 유도 등 재정 효율화 대책이 병행되어 행정적 대응 수준도 보다 강화될 예정임. 이에 따라 업무의 질적 대응성도 중요과제임.
- 덧붙여 지역단위 소득·불평등 완화, 차별과 격차 해소 등 지역 현안에 맞는 다양한 프로그램 기획 능력이 필요함. 이는 단순히 기초생활보장 영역 이외에 여타 사회보장 영역과의 긴밀한 협업 아래 진행될 필요가 있음.
 - 업무 담당자는 주어진 업무를 충실히 이행할 뿐만 아니라 관련 정책 동향을 숙지하고 본인의 영역과 관련해 기민하게 대응하는 업무 태도가 필요함.
- 제도적 충실성이 강화됨에 따라 보다 적극적이고 능동적인 업무수행이 요구되고 있으므로 이를 지원할 교육체계가 보다 강화될 필요가 있음. 단순 지침 교육 뿐만 아니라 어떻게 효율적이고 효과적으로 제도를 집행할 수 있는지 현장에 보다 초점을 두고 교육이 실시될 필요가 있음.
 - 이를 위해 단순 실무자의 역할에서 정책 방향을 이해하고 관련 사업들의 연계를 도모하며 효율적인 업무가 가능하도록 역량을 강화시킬 필요가 있음.

□ 기초생활보장 담당자가 업무수행상 힘들어하는 이유는 크게 몇 가지로 정리되며, 다음과 같은 개선이 요구됨.

○ 첫째, 대상자의 특수성으로 인한 대응의 어려움임.

- 대상자들은 생활에 어려움을 경험하는 가구로 그들의 문제는 일시적인 것도 있지만 상당부분 오랜 기간 누적되어온 복합적인 문제들이 많으므로, 이에 대응하기 위해서는 충분한 상담시간과 전문적인 상담기술이 필요함. 그러나 담당자들은 업무과중으로 인해 충분한 상담시간의 부족과 상담기술의 부족을 보임. 이는 전달체계의 문제에서 파생되는 것이기도 하지만 대응능력의 부족에서 오는 것도 있음. 이를 위해 문제에 대응할 수 있는 능력을 키워야 하며, 이를 위해 교육과정 강화가 필요함.
- 최근 읍면동 복지허브화 인해 짧은 기간내 많은 인력이 임용되면서 인력의 질에 대한 우려가 제기되고 있음. 선발 인력의 역량 강화를 위한 교육이 강화되어야 함.

○ 둘째, 제도 운영에서의 어려움임. 우선, 관련 지침의 복잡성과 적용에서의 어려움이 있음.

- 복잡한 지침을 숙지하고 이를 적용하는 데에는 상당한 시간이 소요됨. 또한 기초생활보장 지침은 한권이지만 현실에서는 관련 지침을 벗어나는 사례가 빈번하게 발생하고, 지침 적용으로 해결되지 못하는 다양한 상황들이 나타나면서 지침 적용에 있어 어려움을 경험함. 이러한 문제를 해결하기 위해 소규모의 학습 모임을 운영하고 이를 지원할 필요성이 제기됨.

○ 셋째, 시스템 운용에서의 어려움임. 담당자들은 근무시간 대부분을 사회보장 시스템을 활용하여 업무를 수행하는 것으로 나타남.

- 그런데 시스템 조작방식이 복잡하고, 어렵다는 평가가 많음. 특히 고령의 담당자 혹은 정보활용기술이 미흡한 담당자의 경우 더욱 그러함. 이를 위해 시스템 활용 교육을 강화할 필요가 있음.
- 특히 수시로 시스템이 업데이트 되면서 그 속도를 못따라가는 경우가 많으

므로 이를 반영한 수시 교육이 제공될 필요가 있음.

○ 넷째, 인력운영의 비효율성임. 단순히 기초생활보장 업무에 한정된 것은 아니지만 기초생활보장 업무는 타업무와 비교해 현장경험과 전문성을 가진 인력이 수행하는 것이 적합함.

- 대상자에 대한 배려, 충분한 상담능력, 문제해결에 대한 지식 등이 필요함. 그러나 현장에서는 경험이나 준비가 부족한 인력이 업무를 수행하는 경우가 많고, 특히 최근 신규 인력이 증가되면서 이러한 문제가 심화됨. 역량있는 인력을 중요 업무에 배치하고, 선임과 후임의 비율을 적절하게 반영하는 인사행정의 변화가 요청됨.

□ 긴급지원제도 업무 관련

○ 최근 여러 가지 위기 상황을 경험하는 대상자가 증가하고 있음. 그렇기에 지원의 긴박성을 고려하여 긴급지원의 실효성을 확보해야 함.

- 긴급복지지원법에 따르면 국가 및 지방자치단체는 위기상황에 처한 자를 찾아내어 최대한 신속하게 필요한 지원을 하도록 노력하여야 하며, 긴급지원의 지원대상 및 소득 또는 재산 기준, 지원 종류·내용·절차와 그 밖에 필요한 사항 등 긴급지원사업에 관하여 적극적으로 안내하여야 함.
- 또한 국가 및 지방자치단체는 법에 근거하여, 지원 후에도 위기상황이 해소되지 아니하여 계속 지원이 필요한 것으로 판단되는 자에 대하여는 다른 법률에 의한 구호·보호 또는 지원을 받을 수 있도록 노력하여야 하며, 다른 법률에 의한 구호·보호 또는 지원이 어렵다고 판단되는 경우에는 민간기관·단체와의 연계를 통하여 구호·보호 또는 지원받을 수 있도록 노력해야 함.

○ 그러나 최근 생활고를 비판한 생계형 자살사건과 고독사 등이 빈번하게 발생하여 긴급지원 제도의 취지가 약화된 것이 아닌가 하는 비판의 목소리가 높은 실정임. 긴급지원 제도에 대한 홍보를 더욱 강화하고, 사례 발굴을 위한 체계와 역할분담을 보다 조직적으로 운영할 필요성이 제기됨.

- 긴급복지제도에 대해 매중매체(TV, 신문, 인터넷 등)를 적극적으로 활용할 필요성이 제기됨. 홍보의 일상화가 요구됨.

□ 주거급여 업무 관련

○ 주거급여는 '18년 부양의무자 기준 폐지와 함께 주거급여 대상자를 '20년까지 기준 중위소득의 45%로 확대하고, 주거급여 최저보장수준도 단계적으로 현실화해 나갈 예정이다.

- 임차가구에 대한 주거급여 지급 상한액인 “임차가구 기준임대료”는 수급자가 최소한 최저주거수준의 주거생활을 영위하는 데 적절한 수준이 보장될 수 있도록 단계적으로 인상함.
- 기준임대료 산정 시 설문조사 기반의 주거실태조사 대신, 주택시세를 보다 충실하게 반영할 수 있도록 전월세 실거래가격 및 수급가구 실제임차료를 활용함으로써 정확성도 높일 예정이다.
- 향후 주거급여 신규 수급가구가 대폭 확대됨에 따라, 이들 가구에 대한 실질적인 주거비 경감을 위하여, 최소지급액(現 1만원)과 수급자의 자기부담 비율의 적정성을 재검토할 계획임.

○ 맞춤형 개별 급여로 전환된 주거급여는 대상자가 확대되는 등 긍정적인 효과가 큰 것으로 제시됨. 그러나 몇 가지 측면에서 개선 필요성이 제기됨.

- 선정기준에서 소득인정액은 소득평가액(실제소득에서 가구특성별 지출 비용과 근로소득공제를 공제한 것)과 재산(주거용 재산, 금융 재산, 자동차 등)을 월소득으로 환산한 소득환산액의 합계임.
- 이렇게 산정한 소득인정액이 중위소득의 이하이면 주거급여 수급자격을 갖게 되지만 개인이 정확하게 자신의 소득인정액이 얼마인지 산출하는 것은 거의 불가능함. 이렇듯 자가 진단이 어렵다는 점에서 자격 요건을 갖추었음에도 신청조차 하지 못하는 사례가 있을 것으로 예상됨.

○ 지원 대상은 공공임대주택 입주자격처럼 소득과 재산 각각의 상한선을 규정하는 방식으로 전환하는 등 현행 주거복지 프로그램들간의 관계 속에서 재정립하고, 부양의무자 요건도 과감히 폐지할 필요가 있음(진미윤, 2017).

○ 주거복지 담당자의 경우, 업무에 대한 명확한 정체성을 가질 필요가 있음. 단

순히 주거만을 제공하는 것이 아닌 거주공간과 복지 프로그램과의 연계를 이끌어낼 수 있는 역량이 필요함.

- 현재는 단순 주거복지 업무만 수행하는 수준이므로 향후 주거와 복지 영역 간 연계 사업 기획 능력 등 보다 유연한 사고를 갖추도록 할 필요가 있음.

□ 용자금 업무 관련

- 부동산 문제, 신용 및 부채증가 등 경제위기가 지속됨에 따라 저소득 가구의 금융문제가 심화되고 있음. 기존 복지제도 내 용자금 업무는 축소되고, 여타 기관에서 그 기능을 수행하고 있음. 이러한 변화에 대응해 공공에서도 금융복지 전반에 대한 지원을 수행하는 조직이 운영되거나 혹은 기존 기관과의 긴밀한 연계가 강화될 필요가 있음.
- 이를테면, 서울시의 경우, 금융복지상담센터에서 과산면책, 개인회생, 워크아웃 등 채무조정 상담, 가정채무상담, 채무자대리인제도 등 운영중임.¹⁷⁾ 기타 기관의 사업 실시에 따라 저소득층의 경제상황에 맞는 다양한 프로그램의 연계 마련이 필요함.
- 저소득층 대상자, 노인 등 취약계층은 금융관련 정보나 지식을 습득할 기회가 적으므로 이에 대해 단순히 소식지 발송 등 방법 이외에도 교육 프로그램 등을 개발하여 운영하는 것이 필요함.

□ 의료급여 업무 관련

- 맞춤형 급여체계 도입 후 의료급여제도는 대상자 확대 등 의료급여 수급자의 의료 사각지대를 해소하고 의료 빈곤을 완화하는 데 일부 성과를 나타낸 것으로 보임.
- 맞춤형 급여체계와는 별도로 ‘건강보험 보장성 강화 정책’과 ‘의료급여 보장성 강화 정책’으로 의료급여 수급자의 의료 접근성이 향상됨.
- 제1차 기초생활보장 종합계획(’18~’20년) 수립에 따라, 의료급여 비수급 빈곤

17) 그 외 주빌리은행, 광주광역시의 광주주먹밥은행 등이 있음.

층(기준 중위소득 31~40%)은 차상위 건강보험 본인부담 경감 확대, 긴급 의료비 지원, 재난적 의료비 지원 제도화로 의료보장이 강화됨.

- 이들에 대해서는 긴급 의료비 지원을 우선 활용하고, 차상위계층에 대한 건강보험 본인부담 경감 확대 등을 통해 의료보장을 강화할 계획임.
- 의료급여는 National Minimum(국민 최저선) 보장을 추진함. 아동·노인 등 본인부담 등 의료비 경감, 간병비·특진·상급 병실료 등 3대 비급여 보험 적용으로 보장성을 확대함.¹⁸⁾

○ 신현웅 외(2016)에 따르면, 현 의료급여제도는 수급자의 건강관리 역량 취약, 과다 이용에 따른 의료급여 재정 악화, 미충족 의료 발생과 건강 결과 취약 등의 문제가 있으며. 이를 위해 다음과 같은 개선이 필요함을 제안함.

- 수급자 측면: 의료이용 및 건강관리 역량과 책임성 강화. 단기적으로는 선택병의원 이외의 타 기관 이용 시 본인 부담을 2배로 인상하는 방안을 검토. 중장기적으로는 선택병원제 대상자에 대한 건강관리 인센티브 시범 사업 도입 방안을 검토
- 공급자 측면: 의료급여 수급자에 대한 적정 의료 제공 유도. 사례 관리-심사 연계 제도의 실효성 강화를 위한 개선안 마련, 지원-관할 지역의 확일적 연계체계를 벗어나 지자체별 특성을 반영한 유연한 연계체계 마련
- 보장기관 측면: 의료급여 관련 지자체 책임 강화. 지자체의 책임의식 강화 및 업무 효율화를 위해 중앙정부에서 지자체로 재정적 인센티브를 확대하는 정책이 필요. 장기적으로 법 개정을 통한 성과 기반 차등보조율을 도입하는 방안을 고려
- 제도적 측면: 의료급여 실태조사 도입. 의료급여제도 개선을 위해서 의료급

18) 의료급여 수급자 2종 본인부담 상한을 120만원에서 80만원까지 인하하고, 아동(2종 6세~15세 이하)에 대한 본인부담금도 현행 10%에서 3% 수준으로 낮출 예정임. 노인 수급자의 틀니·임플란트 본인부담을 대폭 경감하고(틀니 1종 20→5%·2종 30→15%, 임플란트 1종 20→10%·2종 30→20%), 중증 치매환자에 대한 본인부담도 함께 완화(2종 입원 10→5%, 외래(병원급 이상) 15→5%)해 나갈 계획임. 또한 건강보험과 동일하게 간병비, 선택진료비, 상급병실료 등 3대 비급여를 단계적으로 개선하고, 의학적 필요성이 있는 의료에 대해 예비급여화를 추진함. 일부 비용 효과성이 떨어지는 비급여는 본인부담 차등화(50, 70, 90%)를 통해 예비적으로 급여화하고 3~5년 후 평가, 지속여부 결정
고가 치매 진단 검사비에 대해서는 급여를 적용하고, 보청기 지원대상을 청력저하 노인까지 확대 및 장애인 보조기 급여대상을 확대함(예: 욕창예방방석: 지체장애→ 뇌병변장애 추가).

여 관련 거시적·미시적 기초자료를 구축하고 지속적으로 모니터링을 실시

○ 의료급여업무 담당자는 최근의 정책 흐름을 반영한 역할 수행이 필요함. 저소득층 생활의 질을 결정하는 가장 중요한 영역이 의료 영역이므로 개별 업무마다 신중을 기해 업무를 처리할 수 있도록 환경을 마련해야 함.

- 의료급여 업무는 의학 관련 지식을 기본적으로 숙지하고 의료체계에 대한 이해가 필요하므로 폭넓은 관점에서 업무를 수행할 필요가 있음. 업무 담당자는 장기적 근무가 가능하도록 하여 업무 숙지력을 높일 필요가 있음.
- 의료급여 업무와 관련 업무의 증가로 인해 지역마다 업무하중에 차이가 큰 것으로 나타남. 대상자가 많은 지역의 경우, 인력 충원이 요구됨.

6. 자활 영역

가. 주요 사업과 직무특성

□ 자활사업은 근로능력자의 기초생활도 보장하는 「국민기초생활보장제도」를 도입하면서 근로역량 배양 및 일자리 제공을 통해 탈빈곤을 지원하는 것을 목적으로 함.

○ 자활사업을 통해 근로능력 있는 저소득층이 스스로 자활할 수 있도록 자활능력을 배양하고 기능 습득을 지원함으로써 근로기회를 제공함.

□ 시군구 단위 추진체계를 보면, 시군구 본청은 자활사업을 총괄적으로 시행하고, 지역자활센터는 자활근로, 자활사례관리 등을 실시하며, 고용노동부 산하 고용센터는 취업지원을 시행함.

○ 읍면동 단위에서는 조건부수급자에 대한 확인·조사를 실시함.

□ 시군구의 주된 사업으로는 지역자활지원계획 수립(매년 1, 2월), 자활기금의 설치·운영, 급여 실시여부 및 내용 결정, 지급, 자활기관협의체 운영, 조건부수급자 책정 및 생계급여 중지여부 결정, 참여자자활지원계획 수립·관리 등임.

- 자활 영역의 세부사업은 자활사업지원계획수립 및 기금운영, 자활사업 기관 및 지원 인력 관리, 자활사업단 운영 및 관리, 자활급여 대상자 지원 및 관리, 타기관 연계 지원 등임.

<표 3-2-6-1> 자활 영역 세부업무 내역

자활 영역	세부업무
자활사업 지원 계획수립 및 기금운영	<ul style="list-style-type: none"> • 지원계획수립 및 시책개발 • 자활기금 운영
자활사업 기관 및 지원 인력 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 지역자활센터 관리 • 자활사업 관리 • 직업상담사 관리
자활사업단 운영 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 자활사업단 관리 • 가사·간병방문도우미사업 운영 • 집수리사업단 운영
자활급여 대상자 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 자활 • 희망1, 2, 내일키움사업대상자 지원 및 관리 • 조건부수급자 지원 및 관리 • 고용복지플러스센터 업무연계 • 조건제시 유예자 지원 및 관리
타기관 연계 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 고용센터 등 업무연계

□ 자활지원 담당 부서(담당) 및 기관별 역할은 다음과 같음.

- 통합조사관리팀: 신규수급자 근로능력 판정 및 조건부과, 매년 근로능력 재판정 실시, 반기별 근로능력 있는 조건부과유예자의 확인조사, 의료·주거·교육 급여수급(권)자의 자활참여 지속적 관리
- 기초생활보장팀: 사회복지서비스 및 급여통지서 송부, 자활고용팀에게 조건부수급자 결정 사실(신규선정 및 유형변경)을 통보하여 자활상담을 진행할 수 있도록 조치
- 자활고용팀: 조건부수급자 자활지원계획 수립 상담 및 자활사업 지정 통보, 자활사업 위탁의뢰, 자활근로 인건비 지급(직접사업) 및 통합조사표 소득 반영, 조건부수급자 분기 조사, 조건이행 여부 확인(자활근로, 자활기업, 취업성공패키지 참여자 전체), 자활지원계획 적정성 확인, 조건제시유예자 확인 조사, 자활사업 참여자 전출입 관리, 기존 참여일수, 미지급 급여 등 전출지 통보, 조건불이행자 결정 및 관리, 자활사업 참여자의 수급 유형(생계·의료·주거·교육급여) 관리 및 자활사업 실시 기관에 통보

- 희망복지지원단: 자활사업 참여자의 욕구와 특성에 적합한 ‘맞춤형 자활지원’ 제공을 위한 자활사례관리 실시(사례회의 개최)
 - － 자활고용팀의 자활담당공무원 또는 자립지원직업상담사가 사례회의 참여
- 읍·면·동: 근로능력수급자 관리, 방문상담 강화
- 자활근로사업의 참여대상은 조건부수급자, 자활특례자, 일반수급자 중 희망자(근로능력 무관), 차상위계층, 전문기술보유자 등임.
 - 차상위계층의 참여는 시·군·구에서 해당여부 조사 결과에 따라 결정됨.
- 자활사업 프로그램은 자활사례관리, 자활근로사업, 자활기업 지원 사업, 고용노동부 취업지원 사업(취업성공패키지), 자활 촉진 프로그램(자산형성지원 사업 등) 등임.
 - 자활사례관리는 Gateway 과정을 포함, 참여자에 근로기회 제공, 취업알선 등 자활프로그램 지원과, 참여자의 자활프로그램 수행 모니터링 및 사후 평가 등 지역자활센터에서 자활참여자의 자립을 위해 수행하는 모든 과정을 의미함.
 - 자활근로사업은 국민기초생활보장법에 의한 저소득층에게 자활을 위한 근로의 기회를 제공하여 자활기반을 조성하는 사업임.
 - － 기존 공공근로사업처럼 한시적인 일자리 제공이 아닌 저소득층의 자활촉진을 위한 자활기업 창업 등을 위한 기초능력 배양에 중점을 둠.
 - － 간병·집수리·청소·폐자원재활용·음식물재활용사업의 5대 전국표준화사업을 중점사업으로 하되, 정부재정사업의 자활사업 연계 활성화 및 영농·도시락·세차·환경 정비 등 지역실정에 맞는 특화된 사업을 개발하여 추진함.
 - － 자활참여자의 자활 촉진 및 자활근로 사업 참여에 안주하는 것을 방지하기 위하여 자활근로 참여기간을 최대 36개월로 제한(단, 근로유지형 자활근로는 연속 참여기간 제한 없음)하고, 다른 유형으로 전환할 경우 최대 60개월 까지 참여가 가능함.
 - － 자활근로사업은 참여자의 자활능력과 사업유형에 따라, 근로유지형, 사회서비스형, 인턴·도우미형, 시장진입형 자활근로사업으로 함.

- 근로유지형은 현재의 근로능력 및 자활의지를 유지하면서 향후 상위 자활사업 참여를 준비하는 형태의 사업
 - 사회서비스형은 사회적으로 유용한 일자리 제공으로 참여자의 자활능력 개발과 의지를 고취하여 향후 시장진입을 준비하는 사업
 - 인턴·도우미형은 지자체, 지역자활센터, 사회복지시설 및 일반기업체 등에서 자활사업대상자가 자활인턴사원으로 근로를 하면서 기술·경력을 쌓은 후 취업을 통한 자활을 도모하는 취업유도형 자활근로사업
 - 시장진입형 자활근로사업은 매출액이 총 사업비의 30% 이상 발생하고, 일정기간 내에 자활기업 창업을 통한 시장진입을 지향하는 사업단 사업
- 자활기업은 2인 이상의 수급자 또는 차상위자가 상호협력하여, 조합 또는 사업자의 형태로 탈빈곤을 위한 자활사업을 운영하는 업체를 말함.
- 자산형성지원 사업은 근로 능력 있는 빈곤층의 자산형성 지원을 통한 자립·자활 촉진을 목적으로 하며 지원대상 및 내용은 다음과 같음.
- (희망키움통장Ⅰ) 일반 노동시장에서 일하는 생계·의료수급가구 중 가구 전체의 근로·사업소득이 기준 중위소득 40%의 60%이상
 - 본인이 매월 10만원 저축하면, 정부에서 본인소득에 비례한 일정비율의 근로소득장려금 지원
 - (희망키움통장Ⅱ) 일반 노동시장에서 일하는 주거·교육수급가구 및 차상위 계층 가구 중 가구 전체의 소득인정액이 기준 중위소득 50% 이하
 - 본인이 매월 10만원 저축하면, 정부에서 1:1 정액 매칭 지원
 - (내일키움통장) 자활근로사업단 참여자
 - 본인이 매월 10만원(또는 5만원) 저축하면, 자활근로사업단 매출액에서 사업단 유형별로 매칭 지원하고 매출 수익금 발생 시(최대 15만원) 지원 및 정부예산으로 1:1 매칭 추가 지원
- 시군구 지역자활센터는 자활의욕 고취를 위한 교육, 참여자 사례관리, 자활을 위한 정보제공·상담·직업교육 및 취업알선, 기타 자활을 위한 각종 사업 등을 실시함.

○ 시군구에 1개소씩 설치를 목표로 2017년 248개 기관을 지정·운영 중임.

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 자활 영역 기본 현황

□ 자활 영역이 소속된 팀의 인력 현황은 평균 6.5명이었음.

○ 서울시의 구는 7.4명, 광역시의 구는 6.6명, 인구 50만 이상 시 5.9명, 인구 50만 미만 시 6.5명, 군지역은 6.5명으로, 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이는 아니었음.

〈표 3-2-6-2〉 자활영역 소속팀 현원

(단위: 명)

	계 (N=158)	서울시의 구 (N=13)	광역시의 구 (N=36)	인구 50만 이상 시 (N=17)	인구 50만 미만 시 (N=40)	군 (N=52)	F-value
자활	6.5	7.4	6.6	5.9	6.5	6.5	0.753

주: *p <.05, **p <.01, ***p <.001

□ 자활 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 〈표 3-2-6-3〉 과 같음.

○ 자활 영역에는 평균 3.32명이 근무하고 있는 것으로 확인됨. 직렬별로 살펴보면, 복지직은 총 1.66명, 행정직은 총 0.82명으로서 복지직은 전체 인력의 절반 수준이었음.

－ 그 외 직렬은 0.06명, 공무원직 0.17명, 민간계약직 0.40명, 보조인력 0.16명이었음.

－ 민간계약직은 자립지원상담사, 자활상담사, 직업상담사, 통합사례관리사 등으로 확인됨.

○ 직급 분포를 보면, 복지직은 7급(0.62명)이, 행정직은 6급(0.33명)이 다수를 차지함.

〈표 3-2-6-3〉 자활 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=158)	서울시의 구 (N=13)	광역시의 구 (N=36)	인구 50만 이상 시 (N=17)	인구 50만 미만 시 (N=40)	군 (N=52)	F-value
계	3.32	5.31	4.26	3.18	2.71	2.67	5.072**
복지직 소계	1.66	1.69	2.24	2.12	1.49	1.25	4.674**
5급	0.01	—	0.06	—	—	—	1.737
6급	0.28	0.08	0.50	0.35	0.28	0.17	3.215*
7급	0.62	0.31	0.75	0.76	0.78	0.44	2.245
8급	0.53	0.62	0.69	0.76	0.34	0.48	1.635
9급	0.21	0.69	0.24	0.24	0.10	0.15	5.362***
행정직 소계	0.82	2.23	1.03	0.71	0.65	0.50	8.320***
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.33	0.85	0.42	0.35	0.25	0.19	4.778**
7급	0.20	0.85	0.28	0.24	0.13	0.02	11.460***
8급	0.16	0.38	0.25	0.06	0.08	0.13	1.865
9급	0.14	0.15	0.08	0.06	0.20	0.15	0.715
그외직렬 소계	0.06	0.23	0.00	0.06	0.08	0.06	1.820
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.01	—	—	—	0.03	0.02	0.370
7급	0.03	0.15	—	0.06	0.00	0.04	1.664
8급	0.02	0.08	—	—	0.05	—	1.625
9급	—	—	—	—	—	—	—
공무직	0.17	0.46	0.19	0.06	0.20	0.10	2.205
민간계약직 ¹⁾	0.40	0.62	0.39	0.18	0.23	0.56	1.268
보조인력	0.16	0.08	0.42	0.06	0.08	0.10	5.017**
시간선택임기제	—	—	—	—	—	—	—

주: 1) 자활 영역에서 민간계약직은 자립지원상담사, 자활상담사, 직업상담사, 통합사례관리사 등으로 확인됨.

□ 자활 영역 인력에 대한 희망 증감 규모를 파악한 결과, 0.50명으로서 전체 현원 3.32명 대비 15.1%에 해당함.

○ 복지직은 27.5%(현원 1.66명이고 희망인력 0.46명 증원), 행정직은 3.1%(현원 0.82명, 희망인력 0.03명 증원)의 증원을 희망함.

○ 그 외 직렬도 21.1%의 증원을 희망함(현원 0.06명, 희망 인력 0.01명 증원)

〈표 3-2-6-4〉 자활 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직 소계	1.66	0.46	27.5
행정직 소계	0.82	0.03	3.1
그외직렬 소계	0.06	0.01	21.1
공무직	0.17	0.00	0.0
민간계약직 ¹⁾	0.40	0.01	3.2
보조인력	0.16	0.00	0.0
계	3.32	0.50	15.1

주: 1) 자활 영역에서 민간계약직은 자립지원상담사, 자활상담사, 직업상담사, 통합사례관리사 등으로 확인됨.

□ 자활 영역의 결원 현황을 보면, 평균 결원 수(명)는 0.14명이었음.

○ 현원 대비 결원 비율(%)은 평균 5.1%로, 지역유형간 큰 차이를 보이지 않았음.

－ 서울시의 구 5.8%, 광역시의 구 6.2%, 인구 50만 이상 시 5.3%, 인구 50만 미만 시는 5.8%, 군지역이 3.7%임

〈표 3-2-6-5〉 자활 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=160)	서울시의 구 (N=13)	광역시의 구 (N=37)	인구 50만 이상 시 (N=17)	인구 50만 미만 시 (N=41)	군 (N=52)
평균 결원 수(명)	0.14	0.23	0.19	0.24	0.12	0.08
현원 대비 결원 비율(%)	5.1	5.8	6.2	5.3	5.8	3.7

□ 자활 영역의 결원 사유를 보면, 타부서 전보후 미배치 30.3%, 신규 채용 부진 21.2%, 육아휴직 18.2%, 출산휴가 15.2%의 순이었음.

○ 육아휴직과 출산휴가를 더하면 33.4%로 가장 높은 비율을 보임.

〈표 3-2-6-6〉 자활 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=33)	서울시의 구 (N=4)	광역시의 구 (N=7)	인구 50만 이상 시 (N=4)	인구 50만 미만 시 (N=10)	군 (N=8)
출산휴가	15.2	—	28.6	25.0	10.0	12.5
육아휴직	18.2	—	14.3	50.0	20.0	12.5
병가휴직	3.0	—	14.3	—	—	—
신규 채용 부진	21.2	25.0	—	—	20.0	50.0
타부서 전보후 미배치	30.3	50.0	28.6	25.0	40.0	12.5
기타	12.1	25.0	14.3	—	10.0	12.5
계	100.0	100.0	100.1	100.0	100.0	100.0

2) 자활 영역 업무 수행 현황

□ 자활 영역 근무인력의 초과근무시간 현황을 파악한 결과¹⁹⁾, 1주일 기준 6.76시간으로 나타남.

○ 서울시의 구 7.05시간, 광역시의 구 5.74시간, 인구 50이상 시 7.12시간, 인구 50만 미만 시 8.10시간, 군지역 6.23시간으로, 통계적으로 유의한 차이는 아니었음.

〈표 3-2-6-7〉 자활 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=160)	서울시의 구 (N=13)	광역시의 구 (N=37)	인구 50만 이상 시 (N=17)	인구 50만 미만 시 (N=41)	군 (N=52)	F-value
자활	6.76	7.05	5.74	7.12	8.10	6.23	1.734

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

19) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

□ 자활 영역 중 업무 유형에 따른 업무비중(1년 기준)을 파악함.

○ 가장 업무 비중이 높은 영역은 상담(16.5%)이었으며, 다음으로는 사업 관리(12.8%), 복지급여서비스 지급 행정(12.2%), 대상자 관리(11.9%), 시설 관리(11.6%)의 순이었음.

－ 앞서 살펴 본 업무영역과 비교할 때 상담, 복지급여서비스 지급 행정, 사업 관리, 대상자 관리, 시설 관리 업무 수행이 고루 분산된 것으로 확인됨.

○ 지역유형별로 서울시는 다소 차별성을 보였는데, 상담 업무의 비중이 28.6%로 높게 나타남

〈표 3-2-6-8〉 자활 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=148)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=33)	인구 50만 이상 시 (N=17)	인구 50만 미만 시 (N=39)	군 (N=47)
상담 소계	16.5	28.6	16.7	15.8	14.6	15.2
내방 민원 상담	5.9	13.7	6.0	5.6	4.9	5.0
전화, 인터넷, 서식민원	7.2	10.8	8.2	6.9	6.2	6.5
방문 상담	3.4	4.1	2.6	3.2	3.5	3.7
복지급여서비스 신청·접수	5.4	3.3	5.7	3.8	5.9	5.8
복지급여서비스 지급 행정	12.2	13.8	13.7	15.1	11.8	10.0
사업 기획 및 홍보	5.6	4.7	4.9	4.3	5.7	6.7
사업 관리	12.8	10.1	10.9	15.2	14.2	12.8
대상자 관리	11.9	6.3	13.9	10.0	9.7	14.4
시설 관리	11.6	13.5	11.0	10.3	11.5	12.1
자원 관리	1.7	0.6	1.8	0.1	1.9	2.3
단체 및 법인 관리	7.6	6.6	7.9	7.6	8.7	6.6
행사 참여	2.9	3.7	2.2	2.9	2.8	3.3
업무관련 역량 개발	4.2	3.2	4.0	5.1	3.8	4.5
일반 행정업무(복지 이외)	7.7	5.7	7.3	9.8	9.3	6.4
계	100.1	100.1	100.1	99.9	99.9	100.1

□ 자활 영역의 업무시간 부족 정도(5점 만점)를 살펴 보면, ‘보통(3점)’ 수준으로 나타났다.

- 대상자 관리가 3.45점으로 가장 시간이 부족한 것으로 확인되었으며, 시설 관리(3.45점), 사업 관리(3.37점), 단체 및 법인 관리(3.35점) 순이었음.

〈표 3-2-6-9〉 자활 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	균
내방 민원 상담	3.10	3.38	3.38	3.08	2.94	2.95
전화, 인터넷, 서식민원	3.12	3.31	3.34	3.23	3.06	2.91
방문 상담	3.17	3.44	3.44	2.82	3.17	3.03
복지급여서비스 신청·접수	3.27	3.67	3.43	3.08	3.42	3.02
복지급여서비스 지급 행정	3.28	3.58	3.39	3.08	3.46	3.06
사업 기획 및 홍보	3.30	3.40	3.31	3.00	3.29	3.35
사업 관리	3.37	3.27	3.46	3.00	3.53	3.29
대상자 관리	3.45	3.63	3.58	3.73	3.54	3.20
시설 관리	3.45	3.64	3.50	3.25	3.40	3.46
자원 관리	3.09	3.40	3.18	2.67	3.09	3.06
단체 및 법인 관리	3.35	3.30	3.58	3.30	3.26	3.26
행사 참여	2.93	2.90	2.92	3.08	2.91	2.92
업무관련 역량 개발	3.20	3.80	3.31	3.00	3.21	3.04
일반 행정업무(복지 이외)	3.20	3.67	3.22	3.07	3.10	3.18

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것임.
응답사례 수는 문항에 따라 91~145건으로 상이함.

- 자활 영역에서 업무 지침과 규정을 준수하고 복지 수요에 충분히 대응하기 위해서 추가로 필요한 업무시간(1주일 기준)을 조사함. 그 결과, 평균 703.19분(11.72시간)으로 하루 평균 2.5시간의 추가시간이 필요한 것으로 확인됨.

- 서울시의 구가 가장 많았으며(1158.46분, 19.31시간), 인구 50만 이상 시지역이 가장 적었는데(414.71분, 6.91시간) 지역유형간 차이가 크게 나타남.

- 가장 많은 시간이 필요한 업무영역은 상담(108.67분, 1.81시간)이었는데, 서울시의 구(180.00분), 광역시의 자치구(237.35분)가 필요로 하는 시간과 인구 50만 이상 시(30.00분), 인구 50만 미만 시(44.19), 군 지역(71.63)의 경우는 큰 차이를 보임.

- 다음으로는 대상자 관리 업무로 98.7분(1.65시간)이 추가로 필요한 것으로 나타났는데, 역시 자치구와 일반 시, 군 간의 필요시간 편차가 유사한 경향으로 나타남.

〈표 3-2-6-10〉 자활 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
상담 소계	108.67	180.00	237.35	30.00	44.19	71.63
내방 민원 상담	40.33	73.85	87.19	5.00	21.81	21.14
전화, 인터넷, 서식민원	36.91	55.38	87.19	27.69	10.59	19.15
방문 상담	46.67	73.33	99.60	—	16.90	42.00
복지급여서비스 신청·접수	64.29	150.00	103.93	32.50	62.88	32.00
복지급여서비스 지급 행정	64.87	180.00	94.84	27.69	68.14	25.10
사업 기획 및 홍보	57.83	114.00	60.00	24.00	46.47	60.00
사업 관리	74.21	90.00	107.71	36.92	67.11	61.88
대상자 관리	98.70	157.50	113.94	70.91	96.22	86.94
시설 관리	91.30	250.91	102.35	35.00	63.43	80.87
자원 관리	35.60	36.00	81.82	10.00	23.48	18.86
단체 및 법인 관리	76.69	72.00	123.87	102.00	51.29	55.71
행사 참여	27.79	30.00	43.85	15.00	31.71	16.92
업무관련 역량 개발	48.99	84.00	61.88	64.62	53.08	24.00
일반 행정업무(복지 이외)	62.11	85.00	63.75	81.43	62.31	48.67
계	703.19	1158.46	1017.57	414.71	615.41	522.35

주: 응답사례 수는 문항에 따라 91~157건으로 상이함.

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

○ 모든 직렬, 직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단하여 응답자의 50% 이상이 지지한 업무는 일반행정업무(복지이외) 73.6%, 행사 참여 69%, 업무관련 역량 개발 61.5% 였음.

○ 복지직(경력자)이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무 중 응답자의 50% 이상이 지지한 업무는 대상자 관리 50.4%였음.

○ 의견을 정리해보면, 자활 업무의 경우 일부 업무를 제외하고는 모든 공무원이

할 수 있는 업무로 이해하고 있어 기존 복지직이 담당하는 것을 관례로 여겼던 인식의 변화를 확인함.

〈표 3-2-6-11〉 자활 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬직급 부방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)		행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
				복지직 (경력자)	복지직 (경력부방)				
내방 민원 상담	100.0	27.0	64.7	46.7	18.0	0.8	—	7.4	—
전화, 인터넷, 서식민원	100.0	30.2	61.9	45.2	16.7	0.8	—	6.3	0.8
방문 상담	100.0	27.3	66.4	48.2	18.2	0.9	—	5.5	—
복지급여서비스 신청접수	100.0	29.8	67.8	43.8	24.0	2.5	—	—	—
복지급여서비스 지급 행정	100.0	46.0	50.8	35.5	15.3	2.4	—	0.8	—
사업 기획 및 홍보	100.0	39.7	53.7	44.6	9.1	5.8	—	0.8	—
사업 관리	100.0	41.2	52.7	44.3	8.4	5.3	—	0.8	—
대상자 관리	100.0	26.0	70.1	50.4	19.7	1.6	—	2.4	—
시설 관리	100.0	36.7	58.6	46.1	12.5	3.1	0.8	0.8	—
자원 관리	100.0	46.2	50.9	34.9	16.0	2.8	—	—	—
단체 및 법인 관리	100.0	46.2	47.0	39.3	7.7	6.0	0.9	—	—
행사 참여	100.0	69.0	25.6	16.8	8.8	3.5	—	—	1.8
업무관련 역량 개발	100.0	61.5	36.0	22.1	13.9	2.5	—	—	—
일반 행정업무(복지 이외)	100.0	73.6	22.4	14.4	8.0	3.2	—	—	0.8

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 106~128건으로 상이함.

□ 자활 영역에서 강화가 필요하다고 판단한 업무를 살펴 보면,

○ 대상자 관리 16.6%, 사업 관리 13.3%, 사업 기획 및 홍보 9.9%, 시설 관리 8.3%, 복지급여서비스 지급 행정 8.2%, 업무관련 역량 개발 7.7%, 내방 민원 상담 7.2%, 단체 및 법인 관리 6.9%, 방문 상담 6.5%, 복지급여서비스신청·접수 5.2%, 자원 관리 4.7%, 전화, 인터넷, 서식민원 3.9%, 일반행정업무(복지 이외) 1.3%, 행사 참여 0.4%의 순이었음.

〈표 3-2-6-12〉 자활 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=795)	서울시의 구 (N=65)	광역시의 구 (N=184)	인구 50만 이상 시 (N=82)	인구 50만 미만 시 (N=204)	군 (N=260)
내방 민원 상담	7.2	12.3	9.2	7.3	4.9	6.2
전화, 인터넷, 서식민원	3.9	7.7	4.3	4.9	2.9	3.1
방문 상담	6.5	4.6	6.0	4.9	5.9	8.5
복지급여·서비스 신청·접수	5.2	4.6	4.3	7.3	4.4	5.8
복지급여·서비스 지급 행정	8.2	4.6	10.3	12.2	8.3	6.2
사업 기획 및 홍보	9.9	9.2	9.8	4.9	11.3	10.8
사업 관리	13.3	10.8	14.1	11.0	13.7	13.8
대상자 관리	16.6	12.3	15.8	18.3	15.2	18.8
시설 관리	8.3	7.7	9.2	4.9	8.8	8.5
자원 관리	4.7	7.7	2.7	8.5	4.9	3.8
단체 및 법인 관리	6.9	6.2	8.7	4.9	8.8	5.0
행사 참여	0.4	—	—	—	0.5	0.8
업무관련 역량 개발	7.7	7.7	4.9	9.8	9.8	7.3
일반 행정업무(복지 이외)	1.3	4.6	0.5	1.2	0.5	1.5
계	100.1	100.0	99.8	100.1	99.9	100.1

□ 자활 영역에서 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 다음 <표 3-2-6-13>과 같이 세부업무 및 요소업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.

○ 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 것으로 확인된 업무는 ‘희망1, 2, 내일 키움사업 대상자 지원 및 관리에서 통장가입 신규대상자 선정 및 전산입력, 매월 희망키움통장 근로장려금 생성 및 지급, 변동사항 전산 전송, 희망키움통장 만기 및 중도해지자 처리 및 관리’ 350분(5.85시간), ‘자활기금 운영계획 수립, 자활기금 심의운영위원회 구성 및 관리, 자활기금 운영계획 의회 심의 자료 작성, 자활기금 조성 및 확충, 자활기금 활용 시책사업 개발 및 운영’ 270분(4.5시간), 자활사업단 관리에서 ‘인력 관리자활사업단 관리 및 감독, 자활기업(공동체) 관리 및 감독, 민간위탁 자활사업단 관리 및 예산 지원’ 266분(4.4시간) 순이었음.

○ 세부업무 수준에서는 급여 대상자 지원 및 관리 중 조건부 수급자 지원 및 관

리, 급여 대상자 지원 및 관리중 자활근로자 지원 및 관리, 급여 대상자 지원 및 관리중 희망1, 2, 내일키움 사업대상자 지원 및 관리 순으로 소요시간이 긴 것으로 확인됨.

○ 다음으로 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 자활사업단 관리에서 ‘자활근로자 건강검진 계획수립 및 실시’(현 소요시간 대비 29.6%의 추가 필요)였음.

－ 다음으로 자활사업관리에서 ‘자활사업 사업비 지원 및 정산’ 29.6%, 직업상담사 관리에서 ‘직업상담사 채용 및 급여지급, 직업상담사 복무관리, 직업상담사 예산관리’ 27.7% 등임.

○ 업무별 적정 담당인력의 경우, 39개 업무 중 모든 공무원이 담당할 수 있다고 응답한 항목에서 서비스 제공기관 등록 및 관리, 사업대상자 책정·변경·중지 처리, 결정통지서 발송 및 전산 처리, 매월사업비 예산지출 의뢰 및 정산, 산재예방 및 안전계획 수립, 산재발생시 산재처리, 자활근로자 건강검진 계획수립 및 실시 등이 40% 이상의 지지를 받은 항목임.

－ 복지직 경력직이 수행해야 할 업무로는 전년도 자활사업 추진실적 및 추진성과 분석 62.1%, 당해 년도 자활사업 계획수립 및 사업규모 결정, 자활사업 시책발굴 및 운영관리 61.2%, 조건부 수급자 개별상담등 57.1% 등이 50% 이상의 지지를 받았음.

〈표 3-2-6-13〉 자활 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

[illegible]

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (적렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	집수리 사업단 운영	■ 주거복지사업 계획 수립	35.9	2.4	6.8	100.0	39.0	44.1	10.2	3.4	1.7	1.7	-
		■ 주거복지 대상자 접수 및 조사	43.0	4.2	9.9	100.0	41.4	37.9	13.8	1.7	3.4	1.7	-
		■ 대상자 선정 심의 의결											
		■ 자활사업단 위탁계약 체결	92.5	22.1	23.9	100.0	40.3	43.1	9.7	4.2	1.4	1.4	-
		■ 보조금 지급 및 정산											
		■ 집수리사업 대상자 사후 관리	31.7	3.6	11.5	100.0	40.0	41.8	10.9	1.8	3.6	1.8	-
	가사·간병 방문 도우미 사업 운영	■ 사업대상자 책정·변경·중지 처리	150.8	19.6	13.0	100.0	49.5	28.9	18.6	3.1	-	-	-
		■ 결정통지서 발송 및 전산 처리											
		■ 매월사업비 예산지출 의뢰 및 정산											
		■ 서비스 제공기관 등록 및 관리	63.7	13.8	21.7	100.0	50.0	27.2	20.7	2.2	-	-	-
		■ 서비스제공기관 지도점검, 행정처분	95.3	10.2	10.6	100.0	46.9	33.3	15.6	4.2	-	-	-
자활 급여 대상자 지원 및 관리	자활	■ 자활근로자 배치 및 관리	183.2	25.2	13.7	100.0	21.6	48.0	18.6	2.9	-	8.8	-
		■ 수급 중지자, 참여기간 종료자 등 수시 확인 및 참여 배제	152.7	19.4	12.7	100.0	19.0	49.5	20.0	2.9	-	8.6	-
		■ 자활근로자 상담 및 관리	235.5	40.3	17.1	100.0	16.0	53.8	16.0	2.8	-	11.3	-
		■ 자활근로자 4대 보험 관리											
		■ 급여명세서 출력 및 발송	201.5	26.9	13.3	100.0	37.1	38.1	16.2	3.8	-	3.8	1.0
		■ 자활근로자 임금 지급 및 관리											
	조건부 수급자 지원 및 관리	■ 조건부 수급자 자활지원계획 수립	163.9	27.9	17.0	100.0	18.5	54.6	15.7	1.9	-	9.3	-
		■ 조건부 수급자 결정통보서 발송	107.2	10.9	10.2	100.0	24.2	49.5	16.2	2.0	-	6.1	2.0
		■ 조건부 수급자 개별상담	255.8	38.4	15.0	100.0	15.2	57.1	16.2	1.9	-	9.5	-
		■ 근로능력평가용 진단서 제출자에 대 한 처리	77.6	8.5	10.9	100.0	21.6	45.5	23.9	2.3	-	5.7	1.1
		■ 일반 수급자 변경처리 및 전산입력	80.4	12.1	15.1	100.0	23.7	48.4	20.4	3.2	-	4.3	-
		■ 조건불이행자 처리 및 결정통지서 발송	108.8	20.3	18.7	100.0	22.5	49.0	18.6	2.9	-	5.9	1.0
		■ 차상위자활대상자 자활지원 상담, 관리	113.5	16.5	14.5	100.0	15.6	56.0	16.5	1.8	-	10.1	-
		■ 분기별 조건부 수급자 조사(조건이행여부)	146.4	22.5	15.4	100.0	19.6	53.9	18.6	2.0	-	5.9	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	조건제시 유예자 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 조건제시유예 안내문 발송 및 상담 ■ 조건제시유예자 선정 ■ 조건제시유예 만료자 자활지원 계획수립 	236.7	43.4	18.3	100.0	17.6	56.5	15.7	1.9	—	8.3	—
	희망1,2 내일키움 사업 대상자 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 통장가입신규대상자 선정, 전산입력 ■ 매월 희망키움통장 근로장려금 생성 및 지급 ■ 변동사항 전산 전송 ■ 희망키움통장 만기 및 중도해지자 처리 및 관리 ■ 탈수급자 분기별 소득조사 ■ 희망키움통장 가입자 교육 실시 	351.0	58.5	16.7	100.0	38.4	40.2	16.1	4.5	—	—	0.9
	고용복지 플러스 센터 업무연계		127.5	19.4	15.3	100.0	30.6	48.0	19.4	1.0	—	—	1.0
			110.2	17.2	15.6	100.0	41.6	39.6	14.9	3.0	—	—	1.0
		■ 조건제시유예자 선정 및 안내	135.3	11.9	8.8	100.0	19.1	44.9	24.7	2.2	—	7.9	1.1
		■ 조건제시유예자 교육	78.6	12.9	16.5	100.0	22.5	42.5	23.8	2.5	—	7.5	1.3
		■ 맞춤형 취업능력향상 프로그램 대상자 관리	111.3	17.8	16.0	100.0	22.0	42.9	23.1	2.2	—	8.8	1.1
타기관 연계 지원	고용센터 업무연계	■ 고용센터 등 업무(홍보 등) 연계 지원	115.5	18.4	15.9	100.0	29.2	38.5	18.8	2.1	—	10.4	1.0

□ 타부서(팀) 수행이 적절한 업무에 대한 의견을 보면,

- 1순위는 집수리사업단 운영으로 시군구 본청의 주거 및 건축 관련부서로 이관하는 것을 희망한 비율이 높음.
- 2순위는 희망 1, 2, 내일키움 사업대상자 지원, 관리, 전산작업 등의 업무로서 읍면동 주민센터, 지역자활센터나 은행 등에서 담당하기를 희망함.
- 3순위는 조건제시 유예자 지원 및 관리 업무로 통합관리 담당 부서 혹은 읍면동 주민센터로의 이관을 희망함.
- 4순위는 고용센터 등 업무 연계 관련 업무로 고용 관련 부서나 지역고용센터에서 담당하기를 희망하였음.
- 5순위 가사간병 방문도우미사업 운영은 희망복지지원팀이나 바우처를 담당하고 있는 시군구의 타부서, 혹은 보건소 등으로의 이관을 희망하였음.

〈표 3-2-6-14〉 자활 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=110)	이관적합부서						
			시도 본청	시군구 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	집수리사업단 운영	10.9	-	72.7	-	-	27.3	-	-
2순위	희망 1, 2, 내일키움 사업대상자 지원, 관리, 전산작업 등	8.2	5.3	5.3	-	31.6	26.3	26.3	5.3
3순위	조건제시 유예자 지원 및 관리	7.3	6.9	41.4	-	24.1	10.3	17.2	-
4순위	고용센터 등 업무 연계	7.3	-	42.9	-	7.1	35.7	7.1	7.1
5순위	가사간병 방문도우미사업 운영	7.3	-	76.9	-	-	15.4	7.7	-

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

- 제1차 기초생활보장 종합계획('18~'20년) 수립에 따라 자활정책 강화가 진행 중임. 일자리 중심 정책 기조에 부응하여, 자활 일자리를 '17년 5만개에서 '20년 5만7천개까지 확충하고, 자활급여도 단계적으로 인상하여 수급자 및 차상위계층

의 자립을 촉진함.

- 돌봄·양육 등으로 종일 일하기 어려운 취약계층을 위해서는 시간제 자활근로 등 자활근로의 종류도 다변화
- 또한 자활참여자들이 자활기업을 창업해 독립할 수 있도록 예비자활기업 지정 및 우수 자활기업 육성 등 자활기업 지원을 확대
- 빈곤층을 위한 목돈 마련 및 자립 지원을 위한 자산형성지원 프로그램도 다양화하여 9만 가구를 신규 지원할 예정
 - (희망키움통장 I) 생계·의료수급자가 일을 통해 저축할 경우 탈수급 시 1:3.3 매칭 지원
 - (희망키움통장 II) 기타 수급자·차상위계층이 일을 통해 저축할 경우 1:1 매칭 지원

□ 최근 기초생활보장제도의 맞춤형 급여체계로의 개편과 취업우선지원사업, 사전 단계프로그램 실시 등으로 인해 자활사업의 급격한 변화가 진행되어 왔음.

- 근로능력과 가구여건이 상대적으로 미약한 비취업대상자는 보건복지부 주관 자활근로 등에, 근로능력이 상대적으로 높은 취업대상자는 고용노동부 주관 취업알선·직업훈련 등에 참여함.
- 자활사업 참여자의 경우, 상당수는 신체적 정신적 문제 등 다양한 어려움을 가진 근로능력이 미약한 대상자임. 그럼에도 불구하고 정책변화로 인해 취업이 강조되고 있어 현실과 차이를 보임. 자활사업에 대한 조정범위에 대해 이미 보건복지부의 권한을 넘어섰다는 평가가 많음.
- 현장에서는 자활사업 현실이 자활참여자의 수준과 정책 목표 사이의 간격이 큰 상황으로 사업에 대해 저평가된 측면이 강하다고 의견을 제시함.
- 자활사업은 사업여건의 빈번한 변화로 지침 개정이 수시로 진행되어 온 이력이 있음. 이로 인해 다양한 문제가 발생하였으며 정책환경의 안정화가 필요한 실정임.
- 자활사업은 단순히 자활참여자의 근로능력 문제에 기인하는 것 이외에도 복합

적이고 다양한 문제가 존재함.

- 자활사업 제도의 개선이 필요함. 자활참여자의 고용서비스 욕구와 자활역량에 따라 참여자가 배치되는 시스템의 구축이 필수적(신명호, 2016)임.

□ 자활사업 추진 인력의 안정화 필요

- 전달체계의 문제로 자활사업의 중요성에 비해 담당자의 인사이동이 빈번한 것으로 파악됨. 급격한 정책환경의 변화와 달리 업무담당자의 업무 숙지가 힘들 정도로 업무안정성이 훼손되고 업무난이도가 증가한 것으로 의견이 제시됨.
- 자활사업의 안정적 추진을 위해서는 담당인력의 안정화가 절대적으로 필요함.
- 자활사업 유관기관과의 의사소통 능력이 중요하고 자활사업 프로그램 작성을 위한 기획력이 중요하므로 관련 교육 프로그램이 제공될 필요가 있음.

7. 희망복지지원(통합사례관리 포함) 영역

가. 주요 사업과 직무특성

- 희망복지지원사업은 보건복지부 ‘희망복지지원단 업무안내’ 지침에 의해서 시군구 희망복지지원단이라는 조직이 수행하는 사업이며, 통합사례관리 등 일부 기능은 ‘사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률(이하 사회보장급여법)’에 의거함.
- 희망복지지원단은 ‘복합적인 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리를 제공하고 지역 내 자원 및 방문형서비스 사업 등을괄 관리함으로써, 지역단위 통합서비스 제공의 중추적 역할을 수행하는 시군구 내 전담조직임(보건복지부, 2017). 조직구성과 인력규모, 희망복지지원단에서 포괄하는 업무범위는 지자체마다 상이함.
- 1개 팀으로 구성된 경우, 통합사례관리 강화, 자원총괄관리, 지역보호체계 운영 및 읍면동 복지업무 총괄·관리 등의 업무전반을 수행함.

- 2개 팀으로 구성된 경우, 희망복지지원팀은 통합사례관리사업 중심으로 지역보호체계 운영 등의 업무를 수행하고, 복지자원관리팀은 자원 총괄관리 업무를 중심으로 수행함.
- 희망복지지원단에는 공무원 뿐 아니라 통합사례관리 업무전담인력인 통합사례관리사가 함께 업무를 수행하고 있음.
 - 통합사례관리사의 법정업무는 지원대상자 상담·지도 및 사회보장 욕구조사, 서비스 제공 계획의 수립과 그에 따른 사회보장급여 및 서비스의 연계, 보장기관과 민간 법인·단체·시설 등이 제공하는 서비스의 관리·점검, 그 밖에 통합사례관리에 필요한 보건복지부장관이 정하는 사항 등임.
- 특히 읍면동복지허브화 이후부터는 시군구 희망복지지원단의 총괄-조정 역할이 강화됨.
 - 읍면동의 복지 사각지대 발굴·지원과 맞춤형 복지 서비스 향상을 위한 총괄·기획 기능 집중 및 전문성 강화
 - 희망복지지원단의 일반 사례관리 업무를 허브화된 읍면동으로 이관하고, 읍면동의 상담·사례관리 실적 평가 및 서비스 질 관리, 지역 자원 총괄 관리
 - 읍면동의 맞춤형 복지 안착을 위해 희망복지지원단의 사례관리 경험과 노하우를 바탕으로 컨설팅·교육·슈퍼바이저 등 읍면동 지원 역할 강화

1) 통합사례관리사업

□ 지역 내 통합사례관리 추진체계 구축

- 지역 특성에 따라 통합사례관리를 직접 수행하는 읍면동을 선정하고 기본형, 권역형 등을 설계하여 시군구 내 통합사례관리 수행체계 구축하는 것임.
- 조직 내부에서는 인사·조직부서와 협의하여 통합사례관리 확대 읍면동에 대한 인력 강화, 담당자 관리를 담당함.
- 지역 내 공공·민간 사례관리 기관, 지역사회보장협의체 등과의 역할 정립 등 통합사례관리에 관한 협력체계를 구축함.

- 협력대상기관은 자활관련사업팀, 통합조사관리팀, 지역사회보장협의체, 보건소(방문간호사, 정신건강증진센터, 알코올상담센터, 자살예방센터), 교육청(학교), 고용센터, 드림스타트팀, 민간 복지기관, 노인보호전문기관, 아동보호전문기관 등이 해당됨.

□ 통합사례관리 수행

- 복합적 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리를 통해 공공·민간의 급여·서비스·자원 등을 맞춤형으로 연계·제공함.
 - 중점대상자는 통합사례관리를 통해 탈빈곤 지원이 가능한 국민기초생활수급가구, 차상위 빈곤가구, 긴급지원 대상가구 및 국민기초생활수급자 탈락가구 중 통합사례관리를 통한 빈곤예방 지원 가능 가구 등임.
- 읍면동 복지허브화 모형에 따라 시군구 희망복지지원단의 통합사례관리 대상 사례유형과 규모는 상이함.
 - 읍면동 복지허브화 기본형인 읍면동의 고난이도 사례, 129이관콜로 접수된 사례, 복지허브화 미실시지역의 사례를 담당함.
- 희망복지지원단에서 수행하는 통합사례관리 세부업무는 대상자접수, 욕구조사 및 위기도조사, 사례회의, 대상자선정, 서비스제공계획 수립, 서비스 제공 및 점검, 종결임.
 - 대상자접수는 읍면동에서 초기상담을 거쳐 희망복지지원단에 의뢰한 통합사례관리사업 대상가구를 접수하는 것을 말함.
 - 욕구조사는 통합사례관리가 필요한 가구를 대상으로 욕구영역별 현상 및 원인을 파악하여, 사례관리 가구와 서비스연계 가구로 구분 선정하기 위한 심층조사를 말하며, 위기도 조사는 사례관리 대상자 선정을 위한 기준으로, 대상가구의 위기정도 파악 및 사례관리 종결의 적정성 판단 등에 활용함.
 - 사례회의는 대상자 구분·선정, 사례관리 가구에 대한 서비스제공계획 수립부터 사례관리 진행 이후 대상 가구의 욕구 변화 및 문제해결 정도, 서비스 제공 점검, 주사례관리자의 개입방법, 사례관리 종결 등을 협의하기 위하여

실시하는 회의로 내부회의와 외부기관이 참여하는 통합사례회의로 나뉜.

- 읍면동에서 진행 중인 사례에 대하여 사례해결을 목적으로 외부전문가가 포함된 솔루션회의를 수행할 수도 있음.
- 대상자 선정 및 구분은 사례회의 결과를 바탕으로 대상가구를 사례관리, 서비스연계, 미선정, 타 사례관리기관으로 이관 등으로 결정하는 것을 말함.
- 서비스제공계획 수립이란 사례회의 결과를 토대로 선정된 사례관리 가구에 대한 개입목표(장·단기)를 설정하고, 구체적인 서비스 제공계획을 수립하는 것임.
- 서비스 제공 및 점검이란 사례관리 가구에게 서비스 제공계획에 따른 서비스를 제공하고, 이행 상황 및 대상가구의 환경·욕구 변화 등을 주기적으로 점검·파악하는 것임.
- 종결이란 사례관리의 개입목표가 달성되었거나 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 사례회의를 통해 종결 여부 결정하는 것임.
- 통합사례관리를 직접 수행하는 주된 인력은 통합사례관리사이나 공무원도 사례관리를 담당할 수 있으며, 팀장은 대상자결정, 종결여부 심사 등 통합사례관리 각 단계별 승인 등 중요한 의사결정을 책임지고 있음.

2) 자원관리

□ 자원조사

- 복지대상자 등 지역주민이 활용할 수 있는 서비스·각종 프로그램 등에 대한 정기적인 조사를 통해 지역사회 가용 자원의 총량을 확인하여 동 자원을 필요로 하는 기관 등에 정보를 제공하고, 향후 지역사회 자원개발의 기초자료로 활용하도록 하는 업무임.
- 희망복지지원단이 총괄하고, 시군구 관련 사업팀 및 읍면동 등 관련 기관의 협력을 통해 연 1~2회 정기조사, 필요시 수시 조사함.
- 희망복지지원단은 지역사회 자원총량 조사뿐만 아니라 읍면동별 욕구자원 매칭 현황 및 읍면동 간 자원불균형에 대한 정밀한 조사 시행

○ 사회보장정보시스템(행복e음)에 조사된 자원(제공주체 및 제공서비스) 정보를 입력 관리함.

- 복지자원통합관리시스템은 전국에 산재된 공공 및 민간 복지자원을 통합하여 복지자원통합DB를 구축하고 이를 복지대상자에 대한 맞춤형 복지 서비스 제공에 활용하기 위한 시스템으로, 공공자원, 민간(중계자원), 지역발굴자원 등으로 구분됨.

○ 조사 결과는 안내서 또는 파일 형태로 관련 기관(민간 포함)에 정보 제공, 공유함.

□ 자원개발

○ 자원조사 결과 및 지역사회가 필요한 자원(영역, 규모) 등을 기초로 중장기 자원 총량을 예측하고, 구체적인 자원 발굴 목표 및 방법 등을 기획함.

○ 희망복지지원단은 시군구 단위의 자원개발을 중점적으로 수행하나 시군구 관련 사업과(팀) 및 읍면동, 민간기관 등 시군구 단위 지역사회가 함께 추진함.

○ 홍보, 기업 및 민간 기관 등과의 협약체결, 지역사회보장협의체 등 네트워크 활용 등의 세부업무가 포함됨.

□ 자원점검 및 사후관리

○ 지역사회 자원 현황, 자원개발 목표 및 계획수립, 자원개발 및 평가 등 자원관리 전체 과정에 대한 주기적인 점검을 실시하여 자원관리체계가 효과적으로 운영될 수 있도록 지원함.

○ 복지대상자에게 필요한 자원(서비스)은 통합사례관리과정을 통해서 확인하고, 지역사회가 보유하고 있는 자원의 일반 현황 등을 주기적으로 현행화함.

- 통합사례관리과정에서의 연계자원에 대한 평가를 통하여 점검함.
- 행복e음의 복지자원 일제정비기능을 활용하여 동일주체 내 중복제공서비스 등을 정리함.
- 자원제공주체에 대하여는 감사장·표창 등 다양한 방법으로 보상하여 지속 참여 동기를 부여하는 등 관리함.

3) 읍면동 복지사업 지원·관리

□ 읍면동의 종합상담, 정보제공, 방문상담, 사례관리, 민관협력 등 복지업무에 대한 체계적 지원 등 총괄·관리함.

□ 읍면동 복지사업 모니터링

- 읍면동 맞춤형복지팀에서 수행하는 사각지대 발굴, 찾아가는 복지상담, 통합 사례관리, 자원관리, 민관협력, 교육훈련에 대하여 시스템 확인 또는 자체조사를 통하여 모니터링함.
- 사각지대 발굴건수 등 보건복지부에서 제시한 모니터링 지표가 있음.

□ 읍면동 맞춤형복지팀 컨설팅

- 컨설팅을 희망하거나 전략적 지원이 필요한 읍면동에 대하여 중앙과 시도의 강사 풀 지원과 지역 내 전문가를 활용한 컨설팅을 실시함.
- 컨설팅 계획 수립과 컨설팅 결과 반영여부 등에 대한 사후관리를 실시함.

□ 워크숍 및 교육

- 통합사례관리에 대한 이해와 민관협력의 통합사례관리 활성화 기반을 마련하고 통합사례관리 수행을 위한 민관 이해관계자들의 소통과 교류 증진을 위해 워크숍을 기획하고 수행함.
- 읍면동 및 시군구 담당자들이 상호 협력하고 상호 코칭 할 기회를 제공하고 실무자의 업무수행 역량 강화를 위해 다양한 지식과 실천기술교육 실시함.
- 지역특성과 수요를 고려하여 교육 사업계획을 수립하여 진행함.

□ 홍보

- 희망복지지원단 사례관리 사례를 통한 복지체감도 향상, 복지자원 관련 미담, 희망복지지원단 성과 등에 관한 연중 지속적인 홍보활동을 실시함.
- 실제 사례를 수집·가공하여 활용하도록 함.

4) 지역보호체계 운영

□ 지역 단위 방문형서비스 사업간 현황 공유 및 연계·협력 체계 운영

- 읍면동 방문상담, 보건소 방문건강관리, 노인돌봄서비스, 장애인활동지원서비스, 가사간병방문서비스, 노인장기요양방문서비스, 산모신생아도우미지원 등이 주요 연계대상임.
- 방문형서비스 사업 담당 기관과의 회의체를 구성·운영하는데 희망복지지원단이 회의체 간사 역할을 담당함.
- 지역사회에서 수행되고 있는 방문형서비스 사업 전반에 대해 읍면동 복지대상자를 기준으로 현황을 조사함.
 - 복지대상자 등 지역주민에게 제공되는 방문형서비스의 종류, 방문주기, 특이사항, 방문기관(담당자 포함) 등이 주요내용임.
- 구체적인 협력은 공동방문형태로 이루어지는데, 읍면동 복지담당공무원 및 보건소 방문건강관리사가 중심이 되어 서로 팀을 구성하거나, 다른 방문형서비스 수행 담당자와 팀을 구성하도록 함.
 - 공동 방문이 어려운 경우 방문수행 담당자는 다른 방문기관 담당자(특히, 읍면동 복지공무원 및 보건소 방문건강관리사)에게 필요한 정보를 제공함.

□ 읍면동 인적안전망 운영활성화 지원

- 사각지대 발굴 등 지역사회의 복지문제 해결을 위한 읍면동 단위 주민 네트워크인 복지통(이)장, 읍면동지역사회보장협의체 등의 구성과 활동을 지원함.
- 읍면동-시군구 지역사회보장협의체 간의 연계·협력을 지원함.
 - 주로 읍면동협의체의 기부금모집 및 관리와 관련된 사항이며 시·도공동모금회, 시·도 또는 시·군·구사회복지협회, 지역사회 내 사회복지관, 비영리모금기관 등과의 MOU 체결을 통하여 시군구지역사회보장협의체가 지원창구 역할을 수행하도록 함.

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 희망복지지원 영역 기본 현황

□ 희망복지지원 영역이 소속된 팀의 인력 현황은 평균 7.5명이었음.

○ 지역유형별로는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았는데, 서울시의 구는 8.2명으로 가장 많은 인력이 근무하는 것으로 나타났고 군은 7.2명으로 약 1명 정도의 인력 차이를 보임.

〈표 3-2-7-1〉 희망복지지원 영역 소속팀 현황

(단위: 명)

	계 (N=175)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=40)	인구 50만 이상 시 (N=23)	인구 50만 미만 시 (N=45)	군 (N=55)	F-value
희망복지지원	7.5	8.2	7.7	7.6	7.6	7.2	0.343

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 희망복지지원 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 〈표 3-2-7-2〉와 같음.

○ 희망복지지원 영역에는 전국 평균 7.10명이 근무하고 있었음. 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이는 아니었으나, 서울시의 구는 8.08명, 군 지역은 6.40으로 약 1.7명 정도의 차이를 보임.

○ 이를 희망복지지원 영역이 소속된 팀의 현원(7.5명)과 비교해보면, 약 0.4명은 희망복지지원 영역이 아닌 다른 업무를 수행하는 것으로 유추해볼 수 있음.

○ 직렬별 인력을 확인한 결과, 복지직 2.84명, 행정직 0.82명, 그 외 직렬 0.15명, 공무원 1.29명, 민간계약직 1.83명, 보조인력 0.11명이었음.

－ 복지직은 전체 인력 중 40.0%를 차지했는데, 지역유형간 통계적으로 유의한 차이를 보임(서울시의 구 3.54명, 군은 2.44명)

－ 복지직은 7급이 많았고(1.12명), 행정직은 6급이 많았음(0.34명).

- 공무원의 경우 민간계약직 인력인 통합사례관리사를 무기계약직으로 전환하여 근무하고 있는 것으로 확인됨. 공무원(1.29명)과 민간계약직(1.83명)을 합하면 43.9%로서, 희망복지지원영역 인력의 높은 비중으로 확인됨.

〈표 3-2-7-2〉 희망복지지원 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=174)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=40)	인구 50만 이상 시 (N=23)	인구 50만 미만 시 (N=44)	군 (N=55)	F-value
계	7.10	8.08	7.58	7.35	7.16	6.40	1.429
복지직 소계	2.84	3.54	3.33	2.70	2.77	2.44	3.566**
5급	0.01	-	0.03	-	-	-	0.834
6급	0.78	1.00	0.98	0.87	0.82	0.53	4.140**
7급	1.12	1.00	1.18	1.30	1.18	0.98	1.125
8급	0.56	0.75	0.63	0.35	0.45	0.65	1.490
9급	0.36	0.79	0.53	0.17	0.32	0.27	3.171*
행정직 소계	0.82	1.13	1.05	0.52	0.84	0.69	1.669
5급	-	-	-	-	-	-	-
6급	0.34	0.17	0.38	0.17	0.39	0.38	1.192
7급	0.21	0.42	0.33	0.13	0.20	0.11	1.809
8급	0.13	0.33	0.20	0.13	0.07	0.09	1.593
9급	0.14	0.21	0.15	0.09	0.18	0.11	0.404
그외직렬 소계	0.15	-	0.08	0.30	0.11	0.20	1.346
5급	-	-	-	-	-	-	-
6급	0.04	-	-	0.04	0.02	0.09	1.559
7급	0.06	-	0.05	0.09	0.05	0.07	0.302
8급	0.03	-	-	0.13	0.05	-	1.360
9급	0.02	-	0.03	0.04	-	0.04	0.539
공무직	1.29	1.00	1.35	2.22	1.36	0.85	2.048
민간계약직 ¹⁾	1.83	2.33	1.70	1.48	1.73	2.05	0.530
보조인력	0.11	0.08	0.08	0.13	0.09	0.16	0.211
시간선택임기제	0.01	-	-	-	0.02	-	0.718

주: 1) 희망복지지원 영역에서 민간계약직은 통합사례관리사가 근무하는 것으로 확인됨.

□ 다음은 희망복지지원 영역에서 직렬별 희망증감인력 규모를 확인한 결과임.

○ 희망 증원 인력규모가 가장 큰 직렬은 복지직으로 지자체당 평균 0.64명의 증원을 희망하는 것으로 나타남(복지직 현원의 22.5%)

○ 다음으로는 공무원의 증원 희망 규모가 큰 것으로 나타났는데, 현원대비

14.7% 증원을 희망하였음.

- 이는 현재 통합사례관리사가 공무원인 지자체가 다수이므로, 통합사례관리에 대한 수요, 통합사례관리사의 무기계약직 전환 요구의 필요성을 시사하는 것으로 해석할 수 있음.

○ 행정직의 경우 15.4%의 감소를 희망하는 것으로 나타남.

〈표 3-2-7-3〉 희망복지지원 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직 소계	2.84	0.64	22.5
행정직 소계	0.82	-0.13	-15.4
그외직렬 소계	0.15	-	-
공무직	1.29	0.19	14.7
민간계약직 ¹⁾	1.83	0.11	6.3
보조인력	0.11	0.05	41.8
계	7.10	0.86	12.1

주: 1) 희망복지지원 영역에서 민간계약직은 아동통합사례관리사의 비중이 가장 높았으며, 지역사회복지사, 아동복지교사 등이 근무하는 것으로 확인됨.

□ 희망복지지원 영역의 결원 현황을 확인한 결과, 평균 0.31명의 결원이 발생하고 있는 것으로 나타남.

○ 현원 대비 결원 비율은 5.8%였음.

〈표 3-2-7-4〉 희망복지지원 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=175)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=40)	인구 50만 이상 시 (N=23)	인구 50만 미만 시 (N=45)	군 (N=55)
평균 결원 수(명)	0.31	0.33	0.23	0.22	0.38	0.36
현원 대비 결원 비율(%)	5.8	4.1	2.9	4.2	5.2	9.5

□ 결원이 발생했다고 응답한 51개의 지자체를 대상으로 결원사유를 확인함.

○ 타부서 전보 후 미배치 되었다고 응답한 경우가 44.6%로 가장 높았으며, 육아

휴직(20.0%), 신규채용 부진(15.4%), 출산휴가(10.8%) 순으로 나타남.

〈표 3-2-7-5〉 희망복지지원 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=65)	서울시의 구 (N=5)	광역시의 구 (N=11)	인구 50만 이상 시 (N=6)	인구 50만 미만 시 (N=21)	군 (N=22)
출산휴가	10.8	—	9.1	16.7	19.0	4.5
육아휴직	20.0	—	—	16.7	23.8	31.8
병가휴직	3.1	—	18.2	—	—	—
신규 채용 부진	15.4	40.0	9.1	33.3	14.3	9.1
타부서 전보후 미배치	44.6	60.0	63.6	33.3	28.6	50.0
기타 ¹⁾	6.2	—	—	—	14.3	4.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.9

주: 1) 기타의건으로는 퇴직, 읍면동 맞춤형복지팀으로의 배치 등으로 확인됨.

2) 희망복지지원 영역 업무 수행 현황

□ 희망복지지원 영역의 근무 현황을 파악하기 위하여 초과근무시간을 확인함.²⁰⁾

○ 분석 결과, 희망복지지원 영역의 1인당 초과근무시간은 7.50시간으로 1일 1.5시간 가량의 초과근무를 하고 있는 것으로 확인됨.

— 지역유형간 차이는 통계적으로 유의미하지 않았으나, 서울시 구 지역은 8.77시간, 군 지역은 6.82시간으로 1시간 가량의 차이를 보임.

〈표 3-2-7-6〉 희망복지지원 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=175)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=40)	인구 50만 이상 시 (N=23)	인구 50만 미만 시 (N=45)	군 (N=55)	F-value
희망복지지원	7.50	8.77	7.36	8.07	7.84	6.82	0.551

주: *p <.05, **p <.01, ***p <.001

20) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

□ 다음은 업무 유형을 12가지로 구분하여 희망복지지원 영역에서 수행하는 전체 업무 비중이 유형별로 어느 정도의 차이를 보이는지 확인하였음.

○ 가장 큰 비중을 차지하는 업무는 상담(24.4%)이었음.

- 상담의 방식에 따라 구분하여 확인한 결과, 방문상담의 비중이 13.0%로 가장 높았으며 전화인터넷서식민원 상담(6.3%), 내방 민원 상담(5.1%) 순이었음.
- 지역유형별로 확인해보면, 서울시 구가 28.4%로 가장 높았음.
 - 방문 상담에서 지역유형간 차이가 큰 것으로 확인되었는데, 서울시 구는 15.2%, 인구 50만 이상 시는 10.2%로 차이를 보임.

○ 다음으로는 사업관리(10.4%), 자원관리(10.4%), 사업, 사업기획 및 홍보(10.1%), 일반 행정업무(7.7%), 복지급여·서비스 신청·접수(7.2%), 대상자 관리(6.8%), 복지급여·서비스 지급 행정(5.8%), 업무관련 역량개발(5.6%), 행사 참여(5.0%), 단체 및 법인관리(4.8%), 시설관리(1.8%) 순으로 확인됨.

- 대상자 관리의 경우, 서울시 구는 2.3%인데 비해, 군 지역은 8.2%에 이르고 있어 지역간 차이가 큰 것으로 확인됨.

□ 다음 <표 3-2-7-8>에서는 12개의 업무 유형별 업무시간 부족 정도를 5점 척도로 질문한 결과를 제시함.

○ 대부분의 유형별 업무 시간이 '보통(3점)'과 '부족(4점)' 사이의 수준으로 나타났으며, 자원관리 업무가 3.54점으로 시간이 가장 부족한 업무로 확인되었음.

- 서울시의 구(3.70점)와 광역시의 구(3.65점)가 다른 지역에 비해 상대적으로 자원관리 업무시간이 부족하다고 응답하였음.

○ 다음으로는 방문상담(3.52점), 복지급여·서비스 신청·접수(3.42점), 사업기획 및 홍보(3.38점), 사업 관리(3.37점), 대상자관리(3.34점), 전화, 인터넷, 서식민원(3.10점), 단체 및 법인관리(3.06점), 내방 민원 상담(3.05점), 복지급여·서비스 지급 행정(3.03점), 시설관리(3.00점) 순으로 나타남.

○ 행사참여는 2.96점으로 보통보다 낮은 것으로 나타나 업무시간이 부족하지 않거나 이미 충분히 시간을 쓰고 있는 것으로 해석됨.

〈표 3-2-7-7〉 희망복지지원 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=166)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=38)	인구 50만 이상 시 (N=23)	인구 50만 미만 시 (N=43)	균 (N=50)
상담 소계	24.4	28.4	26.8	20.8	24.0	23.5
내방 민원 상담	5.1	4.7	5.7	5.0	5.2	4.7
전화, 인터넷, 서식민원	6.3	8.6	6.2	5.7	6.1	6.3
방문 상담	13.0	15.2	14.9	10.2	12.7	12.6
복지급여서비스 신청·접수	7.2	5.5	6.2	9.0	6.3	8.2
복지급여서비스 지급 행정	5.8	4.5	4.6	7.7	5.3	6.8
사업 기획 및 홍보	10.1	13.9	12.4	11.1	8.6	8.4
사업 관리	10.4	13.9	10.0	9.3	10.1	10.6
대상자 관리	6.8	2.3	6.8	7.2	6.3	8.2
시설 관리	1.8	2.3	1.3	0.9	2.3	2.2
자원 관리	10.4	7.6	9.8	12.5	11.1	10.0
단체 및 법인 관리	4.8	4.3	1.7	2.9	7.4	5.7
행사 참여	5.0	5.7	6.5	3.9	4.7	4.5
업무관련 역량 개발	5.6	5.8	6.4	5.7	6.0	4.4
일반 행정업무(복지 이외)	7.7	6.0	7.5	9.0	7.9	7.5
계	100.0	100.3	100.0	100.1	100.0	100.1

〈표 3-2-7-8〉 희망복지지원 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	균
내방 민원 상담	3.05	2.80	3.11	3.11	3.03	3.04
전화, 인터넷, 서식민원	3.10	3.09	3.17	3.12	3.14	3.02
방문 상담	3.52	3.30	3.56	3.39	3.55	3.56
복지급여서비스 신청·접수	3.42	3.57	3.43	3.40	3.48	3.34
복지급여서비스 지급 행정	3.03	3.33	2.93	3.25	3.07	2.96
사업 기획 및 홍보	3.38	3.80	3.58	3.35	3.21	3.27
사업 관리	3.37	3.67	3.54	3.33	3.32	3.23
대상자 관리	3.34	3.43	3.29	3.62	3.22	3.33
시설 관리	3.00	3.50	3.18	2.50	3.06	2.96
자원 관리	3.54	3.70	3.65	3.38	3.45	3.58
단체 및 법인 관리	3.06	3.43	3.08	3.00	3.07	3.00
행사 참여	2.96	3.20	3.06	3.00	2.78	2.98
업무관련 역량 개발	3.31	3.55	3.35	3.40	3.27	3.25
일반 행정업무(복지 이외)	3.22	3.18	3.08	3.44	3.10	3.34

주: 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것이며, 응답사례 수는 문항에 따라 63~162건으로 상이하.

□ 다음은 업무 유형별 추가 필요시간을 확인한 결과로서 추가 필요시간의 산출은 희망복지지원 영역의 해당 업무를 충실히 수행(업무 지침·규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 충분히 대응함을 의미)하기 위해 필요한 추가 시간을 1주일 기준으로 응답한 값을 기준으로 함.

〈표 3-2-7-9〉 희망복지지원 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
상담 소계	293.42	240.00	593.51	300.00	197.50	167.41
내방 민원 상담	64.70	12.00	186.67	50.00	21.89	22.71
전화, 인터넷, 서식민원	56.11	60.00	96.00	88.24	45.95	23.27
방문 상담	187.44	186.00	330.00	183.33	141.84	126.11
복지급여서비스 신청·접수	146.00	171.43	188.57	172.00	195.48	71.14
복지급여서비스 지급 행정	64.56	90.00	138.21	71.25	53.79	20.87
사업 기획 및 홍보	298.61	435.00	243.43	88.24	86.05	68.82
사업 관리	158.97	304.58	354.86	118.33	77.37	57.45
대상자 관리	165.40	42.86	330.00	341.54	73.33	96.43
시설 관리	27.30	—	43.64	20.00	43.53	14.07
자원 관리	190.87	232.50	329.12	175.71	138.16	138.11
단체 및 법인 관리	35.32	21.43	60.00	17.14	31.67	36.32
행사 참여	53.83	48.00	121.76	34.29	9.73	46.30
업무관련 역량 개발	77.77	226.36	87.57	100.00	57.80	49.25
일반 행정업무(복지 이외)	77.22	40.91	133.42	55.00	66.43	60.57
계	1200.76	1563.33	2174.62	1108.64	839.77	748.52

주: 응답사례 수는 문항에 따라 63~171건으로 상이함.

○ 추가시간의 총합은 평균 1586.73분(26.5시간)으로 광역시 구 지역의 경우 3866.92분(64.5시간)으로 가장 많았으며, 군 지역은 748.52분(12.5시간)으로 가장 적은 것으로 확인됨.

— 희망복지지원 영역 인력이 평균 7.1명이므로, 1인당 주당 평균 3.7시간이 추가로 주어졌을 때 업무를 충실히 수행할 수 있다는 의미로 해석할 수 있음.

○ 영역별로 살펴보면, 사업기획 및 홍보(298.61분, 5.0시간)의 필요시간이 가장 많았음.

- 다음은 상담(293.42분, 4.9시간), 자원 관리(190.87분, 3.2시간), 대상자 관리(165.40분, 2.8시간), 사업 관리(158.97분, 2.7시간), 복지급여·서비스 신청·접수(146분, 2.4시간), 복지급여·서비스 지급 행정(64.56분, 1.1시간)의 순이었음.

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

〈표 3-2-7-10〉 희망복지지원 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)		행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
				복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)				
내방 민원 상담	100.0	20.3	71.1	48.4	22.7	0.8	-	7.8	-
전화, 인터넷, 서식민원	100.0	18.9	74.0	52.0	22.0	-	-	7.1	-
방문 상담	100.0	12.8	72.3	53.9	18.4	0.7	-	12.8	1.4
복지급여·서비스 신청·접수	100.0	28.8	61.0	37.3	23.7	1.7	-	6.8	1.7
복지급여·서비스 지급 행정	100.0	56.5	34.8	16.5	18.3	7.0	-	1.7	-
사업 기획 및 홍보	100.0	32.8	63.2	56.5	6.7	4.6	-	-	-
사업 관리	100.0	33.1	60.9	48.9	12.0	6.0	-	-	-
대상자 관리	100.0	30.8	63.6	37.4	26.2	-	-	5.6	-
시설 관리	100.0	44.4	38.9	26.4	12.5	9.7	5.6	1.4	-
자원 관리	100.0	35.5	60.2	48.6	11.6	2.2	-	2.2	-
단체 및 법인 관리	100.0	57.6	33.7	25.0	8.7	8.7	-	-	-
행사 참여	100.0	66.1	24.8	18.2	6.6	5.0	-	0.8	3.3
업무관련 역량 개발	100.0	52.6	43.0	25.5	17.5	2.9	-	0.7	0.7
일반 행정업무(복지 이외)	100.0	72.7	21.6	14.4	7.2	2.9	-	-	2.9

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 72~141건으로 상이함.

- 모든 직렬, 직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 일반 행정업무(복지이외)가 72.7%로 가장 높았으며, 행사참여(66.1%), 단체 및 법인 관리(57.6%), 복지급여·서비스 지급 행정(56.5%), 업무관련 역량 개발(52.6%) 순으로 나타남.

- 상대적으로 직접 주민들과 대면해야 하는 특성을 가진 업무의 경우는 경력있

는 복지직이 수행하는 것이 적절하다고 응답한 비중이 높게 나타났는데, 방문상담(53.9%), 전화·인터넷·서식민원(52.0%), 내방민원 상담(48.4%)순임.

- 민간 전문인력 채용을 통하여 수행해야 하는 업무의 비중은 적게 나타남.
 - － 방문상담의 경우만 응답자의 12.8%가 민간전문인력 채용을 통하여 수행하는 것이 적절하다고 의견을 제시함.

□ 다음은 지역주민 욕구에 부응하는 복지행정 및 주민서비스를 위하여, 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무에 대한 의견을 정리한 결과임.

- 희망복지지원 영역에서는 방문상담을 강화해야 한다고 응답한 비율이 16.0%로 가장 높았으며, 다음으로는 자원관리(14.7%), 사업 기획 및 홍보(14.5%), 대상자관리(13.8%) 업무관련 역량개발(11.6%) 순으로 나타남.
 - － 그러나 이는 지역유형별로 차이를 보였는데, 서울시 구는 대상자 관리(18.3%)와 사업 기획 및 홍보(16.7%)에 대한 지적이 가장 높았고, 광역시 구는 사업 기획 및 홍보(16.5%), 인구 50만 이상 시는 대상자관리(15.5%), 군 지역은 방문상담(17.1%), 자원 관리(16.0%)에 대한 필요성이 타 지역에 비해 높은 수준으로, 지역유형에 따른 희망복지지원 업무 여건의 차이가 큰 것으로 해석됨.

〈표 3-2-7-11〉 희망복지지원 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=865)	서울시의 구 (N=60)	광역시의 구 (N=200)	인구 50만 이상 시 (N=110)	인구 50만 미만 시 (N=220)	균 (N=275)
내방 민원 상담	4.6	1.7	5.5	8.2	4.5	3.3
전화, 인터넷, 서식민원	3.4	1.7	3.5	5.5	3.2	2.9
방문 상담	16.0	13.3	15.5	14.5	16.4	17.1
복지급여서비스 신청·접수	4.6	1.7	3.0	8.2	4.1	5.5
복지급여서비스 지급 행정	3.8	1.7	3.0	5.5	3.2	4.7
사업 기획 및 홍보	14.5	16.7	16.5	12.7	13.6	13.8
사업 관리	9.4	16.7	10.5	6.4	7.3	9.8
대상자 관리	13.8	18.3	11.5	15.5	13.6	13.8
시설 관리	0.9	1.7	0.5	0.9	1.4	0.7
자원 관리	14.7	13.3	14.0	13.6	14.5	16.0
단체 및 법인 관리	2.1	1.7	1.0	0.9	2.7	2.9
행사 참여	0.6	—	1.0	0.9	0.9	—
업무관련 역량 개발	11.0	11.7	14.5	5.5	13.6	8.4
일반 행정업무(복지 이외)	0.8	—	—	1.8	0.9	1.1
계	100.2	100.2	100.0	100.1	99.9	100.0

□ 희망복지지원 영역에서 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 다음 <표 3-2-7-12>와 같이 세부업무 및 요소업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.

○ 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 것으로 확인된 업무는 통합사례관리 및 서비스 연계 업무 중 ‘서비스제공 및 점검’으로 해당 업무 수행에 일주일 평균 950.1분(15.8시간)을 소요하고 있는 것으로 확인됨.

– 다음은 통합사례관리 및 서비스 연계 업무 중 ‘서비스제공계획수립(652.4분, 10.9시간)’, ‘육구 및 위기도조사(638.1분, 10.6시간)’, ‘사례회의 운영(383.4분, 6.4시간)’, ‘대상자 구분 및 선정(368.5분, 6.1시간)’, ‘종결(351분, 5.9시간)’ 순으로 소요시간이 긴 것으로 확인됨.

○ 세부업무 수준에서는 통합사례관리 및 서비스 연계 업무, 사례관리 수행체계 관리, 사례관리사업 및 인력관리, 자원개발 및 관리, 자원조사, 읍면동 인적안

전망 운영활성화지원 업무의 소요시간이 긴 것으로 확인됨.

- 다음으로 추가 필요시간을 확인한 결과, 현재 소요시간 대비 추가 필요시간 비율이 높은 업무는 읍면동복지사업지원관리업무 중 ‘컨설팅’ 업무(38.9%)였음.
 - － 다음으로는 읍면동복지사업지원관리 업무 중 ‘읍면동맞춤형복지업무 모니터링(33.9%)’, ‘워크숍(29.6%)’, 통합사례관리 수행체계관리 업무 중 ‘교육청, 학교, 경찰서, 복지기관 등의 업무협조 요청 대응(26.6%)’, 방문형서비스사업협력체계운영 업무 중 ‘연계협력 회의체구성운영(26.6%)’임.
- 업무별 적정 담당인력의 경우 모든 공무원이 담당할 수 있다고 응답한 비율이 절반 가량을 차지하는 요소업무는 후원금관리와 후원금품 배분, 홍보, 푸드뱅크(마켓)사업관리, 지역사회서비스투자사업관리로 확인됨.
 - － 복지직의 전문성이 요구되는 통합사례관리사 역량강화교육, 수퍼비전 등 지원과 솔루션 회의 운영, 통합사례관리계획수립, 자문단 운영, 자체 교육 및 담당자교육실시, 읍면동 컨설팅 업무의 경우, 복지경력직이 담당해야 한다고 응답한 비중이 70%를 넘는 것으로 나타남.
 - － 통합사례관리 및 서비스 연계 업무의 경우는 민간전문인력을 채용하여 담당해야한다고 응답한 비중이 상대적으로 높았음.

〈표 3-2-7-12〉 희망복지지원 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지 직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
통합 사례 관리	사례관리 사업 및 인력 관리	■ 사례관리사업 관련 예산관리	325.7	72.7	22.3	100.0	48.5	38.1	11.2	0.7	—	1.5	—
		■ 통합사례관리사 관리(채용, 재계약 등)	253.3	37.2	14.7	100.0	49.2	39.4	10.6	0.8	—	—	—
		■ 통합사례관리사 급여지급, 복무 관리, 안전관리	227.8	32.4	14.2	100.0	16.8	70.2	5.3	1.5	—	6.1	—
	통합사례 관리 및 서비스 연계	■ 통합사례관리사 역량강화 교육, 수퍼비전 등 지원											
		■ 대상자 접수	315.6	53.7	17.0	100.0	16.4	32.0	15.6	—	—	35.2	0.8
		■ 욕구 및 위기도조사	638.1	88.3	13.8	100.0	8.5	35.4	10.0	—	—	45.4	0.8
		■ 사례회의 운영	383.4	49.6	12.9	100.0	10.9	58.1	5.4	—	—	25.6	—
		■ 대상자 구분 및 선정	368.5	45.4	12.3	100.0	7.9	44.1	9.4	—	—	37.8	0.8
		■ 서비스제공계획 수립	652.4	88.5	13.6	100.0	9.4	38.3	8.6	—	—	43.0	0.8
		■ 서비스제공 및 점검	950.1	113.1	11.9	100.0	8.6	36.7	9.4	—	—	44.5	0.8
		■ 종결	351.0	23.8	6.8	100.0	7.9	40.2	8.7	—	—	42.5	0.8
		■ 사후관리	311.5	39.1	12.6	100.0	9.4	36.7	16.4	—	—	36.7	0.8
		■ 솔루션 회의 운영	188.4	43.3	23.0	100.0	13.0	70.7	5.7	—	—	10.6	—
	사례관리 수행체계 관리	■ 통합사례관리 계획수립	275.7	40.1	14.6	100.0	7.8	75.0	10.2	—	—	6.3	0.8
		■ 자문단(솔루션 위원회, 수퍼바이 저 그룹) 운영	167.2	28.8	17.2	100.0	10.5	76.6	7.3	0.8	—	4.8	—
		■ 자체 교육 및 담당자 교육 실시	220.4	27.1	12.3	100.0	14.3	72.2	5.6	1.6	—	6.3	—
		■ 사례관리사업 홍보(보도자료 작성)	160.5	28.4	17.7	100.0	28.7	45.7	21.7	0.8	—	3.1	—
		■ 사례관리 및 주요서비스제공기관 간 네트워크 운영	218.7	46.3	21.2	100.0	14.6	64.6	13.8	—	—	6.9	—
		■ 교육청, 학교, 경찰서, 복지기관 등의 업무협조 요청 대응	155.1	41.2	26.6	100.0	22.1	58.0	13.7	0.8	—	5.3	—
자원	자원조사	■ 자원조사 계획 수립	144.9	29.3	20.2	100.0	37.9	55.2	5.2	0.9	—	0.9	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
관리	자원개발 및 관리	■ 자원총량조사	182.8	33.7	18.4	100.0	41.7	46.1	7.8	0.9	—	1.7	1.7
		■ 사회보장정보시스템 입력 및 업데이트	124.5	27.1	21.7	100.0	43.2	37.3	13.6	—	—	3.4	2.5
		■ 자원안내서 발간 등 정보제공 및 공유	151.1	27.1	17.9	100.0	43.2	40.5	9.9	0.9	—	4.5	0.9
		■ 자원개발계획 수립	135.3	34.0	25.1	100.0	34.2	56.1	6.1	1.8	—	1.8	—
		■ 후원 등 자원 개발	198.9	58.9	29.6	100.0	35.5	50.4	9.1	0.8	—	4.1	—
		■ 자원제공기관 간 협약	140.8	26.2	18.6	100.0	46.6	44.8	6.0	0.9	—	1.7	—
		■ 홍보, 보상 등 후원자 관리	129.6	23.8	18.3	100.0	47.8	36.5	10.4	2.6	—	2.6	—
		■ 후원금 관리	141.5	25.9	18.3	100.0	51.3	32.7	11.5	2.7	—	1.8	—
		■ 후원금품 배분	245.1	36.1	14.7	100.0	51.2	26.0	17.9	2.4	—	0.8	1.6
		■ 자원배분을 위한 시책사업개발 시행	148.5	34.6	23.3	100.0	45.9	41.4	9.9	2.7	—	—	—
	사회복지 공동모금회 지원 대상자 신청 관리	■ 사회복지공동모금회 지원대상자 신청	299.4	47.6	15.9	100.0	40.2	26.5	29.9	1.7	—	1.7	—
		■ 지원대상자 신청 접수											
		■ 지원대상자 생활실태 조사											
		■ 보고서 작성 및 대상자 선정											
		■ 성금지급 및 결과통보											
	푸드뱅크 (푸드마켓) 사업 관리	■ 지원대상자 사후관리	103.4	21.6	20.9	100.0	41.7	23.3	30.1	1.9	—	2.9	—
		■ 위탁기관 선정, 점검, 관리 등	163.7	28.2	17.2	100.0	62.9	19.6	8.2	8.2	—	1.0	—
		■ 기부식품제공기관 기능보강 및 관리											
		■ 기부식품 제공사업 지원금 지원											
		■ 기부식품 제공사업장 지도점검 및 행정처분											
		■ 사업장 보조인력 확보 및 배치											
읍면동 복지 사업 지원 관리	읍면동 맞춤형 복지업무 모니터링	■ 모니터링 계획 수립 및 공유 ■ 모니터링 실시 ■ 사후 관리	228.9	77.6	33.9	100.0	18.2	67.8	10.7	—	—	3.3	—
	컨설팅	■ 사업계획 수립 및 컨설팅 수요조사 ■ 컨설팅 실행 ■ 사후관리	195.4	76.1	38.9	100.0	20.9	73.9	2.6	—	—	2.6	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A×100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	워크숍	■사업계획 수립 ■안내 및 수요조사 ■준비사항 점검 ■워크숍 진행 ■만족도 조사 및 결과보고	227.3	67.3	29.6	100.0	31.6	57.0	6.1	3.5	—	1.8	—
	교육	■교육계획 수립 ■교육수요 조사 ■강사구성 및 운영 ■교육 실시 ■결과보고	229.9	51.8	22.5	100.0	33.9	54.8	6.1	3.5	—	1.7	—
홍보	홍보	■사업계획 수립 ■홍보자료 개발 ■홍보활동 실행 ■홍보자료 관리 ■홍보효과 만족도조사	236.5	61.1	25.8	100.0	51.6	35.2	6.6	4.1	—	2.5	—
지역 보호 체계 운영	방문형 서비스사업 협력체계 운영	■방문형서비스사업 현황조사	155.2	35.9	23.1	100.0	28.4	55.9	12.7	1.0	—	1.0	1.0
		■연계협력 회의체 구성 운영	123.6	32.9	26.6	100.0	26.5	60.8	10.8	1.0	—	1.0	—
	읍면동 인적안전망 운영활성 화 지원	■읍면동 지역사회보장협의체 운영 지원	232.2	50.7	21.8	100.0	23.6	60.4	9.4	3.8	—	2.8	—
		■읍면동-시군구 지역사회보장협의 체 간 연계협력 지원	198.4	43.5	21.9	100.0	19.8	62.3	11.3	3.8	—	2.8	—
지역사회 서비스 투자사업 (바우처 사업) 관리	바우처 제공기관 관리	■제공기관 등록 및 관리	67.2	4.9	7.3	100.0	71.6	19.4	6.0	3.0	—	—	—
		■예약금 지급 및 정산	63.4	2.3	3.7	100.0	74.3	15.7	5.7	4.3	—	—	—
		■제공기관 지도점검 및 행정처분	98.9	8.5	8.6	100.0	63.8	23.2	7.2	5.8	—	—	—
	바우처 이용자 관리	■이용자 신청 접수	53.8	3.4	6.3	100.0	71.0	15.9	7.2	2.9	—	2.9	—
		■이용자 선정 및 관리	76.6	8.2	10.7	100.0	66.7	17.4	11.6	2.9	—	1.4	—
		■급여등록 승인	46.7	2.0	4.2	100.0	68.1	20.3	8.7	2.9	—	—	—
		■민원 상담(내방, 인터넷)	66.7	5.3	7.9	100.0	67.2	17.9	10.4	3.0	—	1.5	—
지자체 자체사업 (사업)		■사업기획	284.3	84.1	29.6	100.0	38.5	53.8	4.8	2.9	—	—	—

□ 다음은 <표 3-2-7-12>에서 제시한 희망복지지원 영역의 요소업무 중 타부서(팀)에서 수행하는 것이 적절한 업무를 확인한 결과임.

○ 응답자의 17.6%가 ‘지역사회서비스 투자사업관리’ 업무를 타부서로 이관하는 것이 적절하다고 응답하였으며, 해당 업무는 시군구 본청의 타 과(팀)으로 이관하는 것이 적절하다고 응답한 지자체 비율이 가장 높았음.

－ 이관 적합부서는 복지기획, 사업, 생활지원관련부서로 나타남.

○ 다음으로는 ‘사회복지공동모금회 지원대상자 신청관리’ 업무로 읍면동으로 이관하는 것이 적절하다는 응답이 가장 많았음(84.6%).

○ ‘푸드뱅크(푸드마켓) 사업관리’ 업무는 민원행정관련부서 등 시군구 본청의 타 과(팀)이나 읍면동으로 이관하는 것이 적절하다고 응답함.

○ 통합사례관리사 관리를 이관해야한다는 응답은 4.1%에 그쳤지만 이관시 읍면동과 민간기관으로 이관하는 것이 좋겠다는 응답이 각각 50%였음.

○ 통합사례관리 대상자 접수업무 역시 이관에 대한 의견은 적었지만 이관하면 읍면동주민센터로 해야 한다는 의견이 100%였음.

<표 3-2-7-13> 희망복지지원 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=172)	이관적합부서						
			시도 본청	시군구 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	지역사회서비스 투자사업 (바우처사업) 관리	17.6	—	50.0	—	20.8	4.2	20.8	4.2
2순위	사회복지공동모금회 지원대상자 신청 관리	8.2	—	—	—	84.6	—	15.4	—
3순위	푸드뱅크(푸드마켓) 사업 관리	8.1	—	69.2	—	30.8	—	—	—
4순위	통합사례관리사 관리	4.1	—	—	—	50.0	—	50.0	—
5순위	통합사례관리 대상자 접수	4.1	—	—	—	100.0	—	—	—

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

□ 희망복지지원 영역과 관련된 정책여건 변화

- 희망복지지원단의 핵심기능은 시군구단위의 복지전달체계의 통합성 제고를 위한 총괄조정기능이기 때문에, 정부의 정책방향 뿐 아니라 해당 시군구가 채택하고 있는 읍면동 허브화모형, 지역사회의 욕구와 자원 현황, 민관협력 수준에 따라서 사실상 범위와 수준이 달라짐.
- 아울러 새 정부의 ‘내 삶을 바꾸는 공공서비스 플랫폼’에 포함된 읍면동의 ‘찾아가는 복지’ 실현 추진으로 향후 희망복지지원단의 역할과 기능에는 변화가 예상됨.
 - 서울시 ‘찾아가는 동주민센터’가 전국적으로 확산되는 것으로, 읍면동 복지전담 인력을 확충해서 찾아가는 복지를 구현하고 복지 사각지대를 해소하며, 방문간호사 인력도 추가 배치해서 찾아가는 건강서비스도 확대한다는 계획임.
- 또한 18년도 보건복지부는 ‘사례관리전달체계 개선’ 추진으로 분야별 사례관리 연계체계 구축과 복지대상자에 대한 맞춤형 복지서비스를 강화하겠다는 방침을 공표하고 있음.
 - ‘사례관리전달체계 개선사업’이란 통합사례관리사(928명), 자활사례관리사(77명), 독거노인생활관리사(9,168명) 및 서비스관리자(432명), 아동통합사례관리사(995명), 방문간호사(2,041명), 중독자사례관리사(중독관리통합지원센터 45개소)의 인건비와 기본경비지원사업을 말함(보건복지부 보도자료 2017.8.28. ‘모두가 누리는 포용적 복지국가’ 실현을 위한 첫걸음).
 - 시군구 단위의 사례관리관련 인력에 대한 총괄관리와 연계체계 구축 업무를 희망복지지원 영역에서 수행하게 된다면, 당초 희망복지지원단이 지향한 컨트롤타워 기반을 공식적으로 조성하는 데는 도움이 될 것이나, 자칫 인력이나 예산관리에 업무비중이 치우칠 수 있음.
- 요약하자면, 시군구의 희망복지지원영역은 지난 2012년 출범이후 통합사례관

리와 자원관리를 중심으로 업무를 수행하다가, 2016년 이후 읍면동복지허브화 추진에 의해 읍면동 지원 및 관리기능이 추가되었고, 사례관리영역의 통합·조정기능까지 부여받을 가능성이 높아짐.

□ 희망복지지원 영역의 직무조정 필요성

○ 읍면동의 찾아가는 보건복지서비스 강화에 따른 희망복지지원영역의 역할과 기능의 명확화

- 현재 희망복지지원 영역에서 비중이 높은 업무는 상담(특히 방문상담), 사업관리, 자원관리, 사업기획이며, 현재 소요시간대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 읍면동복지사업지원관리업무임. 이는 시군구와 읍면동 간의 역할분담모형과 지자체 여건에 따라서 희망복지지원영역의 역할과 기능, 필요인력 규모가 달라질 수 있음을 시사함.
- 특히 서울시 찾아가는 동주민센터의 동 단위 사례관리모형 적용 가능성에 대한 지역사회수준에서의 판단도 희망복지지원 영역에서 일차적으로 수행해야 할 기능임.
 - 서울시 동 단위사례관리는 의뢰할 수 있는 ‘집중사례관리’ 수행기관(종합사회복지관 등), 동 단위의 다양한 자원, 단시간내 이동가능한 지리적 범위, 적정 인구규모 등을 전제로 하는 모형이며, 지자체장의 확고한 의지로 추진한 사업 속 기능일 뿐 아니라 찾동추진지원단이라는 간접지원조직이 존재하였기에 가능하였음.
 - 따라서 정부에서는 법정 통합사례관리기능과 범위를 명확하게 하되, 읍면동 권역 설정, 팀 구성과 인력배치 등은 지역단위에서 계획하고 추진할 수 있어야 할 것임.
- 시군구에서는 ‘지역사회서비스 투자사업관리’ 업무 등을 타 부서로 이관하는 등 희망복지지원영역의 기능을 명확하게 할 필요가 있음.

○ 희망복지지원영역 인력 배치 강화

- 희망복지지원영역에서 수행하는 업무는 다른 지자체 복지행정업무 중에서

도 높은 수준의 전문성을 요구하기 때문에, 보건복지부에서도 사회복지직 팀장과 5년 이상 경력이 있는 사회복지직 공무원을 배치하고, 통합사례관리사라는 민간 인력을 배치하도록 하고 있음.

- 본 연구에 조사한 결과에 따르면, 군 지역에는 사회복지직의 배치인원이 상대적으로 적고, 복지직렬 중 6급 인원이 평균 1명이 되지 않음이 확인되었으므로, 적절한 인력규모 뿐 아니라 복지직렬 배치기준 강화가 필요함.
- 아울러 통합사례관리사의 무기계약직 전환 등으로 고용안정성을 담보하고, 이들의 경험과 전문성 손실을 예방하기 위한 노력이 있어야 할 것임.

8. 장애인 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

□ 장애인 정책의 특성

- 장애인 정책은 신체적·정신적 장애로 일상생활이 어려운 모든 사람을 대상으로 하고, 유아기부터 노년기까지 생애주기별 필요서비스를 지원하는 종합적인 특성을 가짐.
- 의료보장, 소득보장, 일자리, 주거지원 등 여러 부처에 걸쳐있어서 보건복지부 뿐 아니라 행정안전부(IT기기 지원) 고용노동부(고용지원, 의무고용제), 교육부(특수교육), 국토교통부(주거·교통시설), 문화체육관광부(장애인 체육·문화여가), 방송통신위원회(방송접근성 지원) 등이 해당함.
- 다양한 경로(지자체, 공공기관, 민간단체 등)로 서비스가 제공되는데, 그 중 장애인연금, 장애수당 등 현금급여는 지자체에서 직접 지급하고 장애인활동지원 등 현물급여는 민간기관에서 제공하며 지자체에서 지원 및 관리를 담당함.

□ 시군구 장애인복지사업의 법적 근거는 다음과 같음.

- 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률, 장애인고용촉진 및 직업재활법, 장

애인기업활동 촉진법, 장애인·노인 등을 위한 보조기기 지원 및 활용촉진에 관한 법률, 장애인고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률, 장애인·노인·임산부등의 편의증진보장에관한법률, 장애인복지법, 장애인연금법, 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률, 장애인활동 지원에 관한 법률, 중증장애인생산물 우선 구매 특별법 등(법률명 가나다순)에 근거를 두고 있으며, 타 분야에 비해서 새로운 법률 제정과 개정사항도 많음.

- 시군구에서 준수해야 하는 보건복지부 사업지침만 해도 장애인등록 및 생활안정 등 등록장애인에게 제공하는 각종 지원과 사업, 장애인복지시설사업안내, 장애아동가족지원사업, 장애인활동지원사업, 장애인연금사업, 장애인일자리사업, 발달장애인지원사업, 여성장애인지원사업 등 총 9권으로 나뉘서 발간되고 있을 정도로 업무범위가 넓고 성격도 다양함.

- 장애인복지사업의 대상은 등록장애인 개인과 장애인가족 뿐 아니라 장애인복지 서비스를 제공하는 시설과 단체 등을 포괄함.

1) 장애인복지지원 및 관리

□ 장애인 등록

- 장애등급 판정기준에서 규정한 장애범주(장애분류 및 정도)에 포함되는지 여부, 진단비용, 구비서류 등에 대하여 상담 후 장애인등록 신청을 접수함.
- 국민연금공단에 장애등급심사를 의뢰하며, 심사결과를 확인하여 장애인등록 및 통지를 실시함.
 - － 등급심사결과에 따른 이의신청 등 민원에 대응함.
- 이후 전·출입 등 변동사항 관리, 복지카드 교부, 재진단자 진단서 확인 및 안내문 통지 등 등록장애인 관리를 함.

□ 급여 지원

- 장애인등록 진단비(검사비), 장애인 의료비, 장애인연금, 경증장애수당 및 장

애아동수당, 장애인자녀 교육비 등의 지원과 장애인 보조기기 교부, 청각장애인 인공달팽이관 수술지원, 여성장애인 출산비용 등의 대상자 선정과 급여지급, 예산관리, 정산 등의 업무가 포함됨.

－ 예를 들어, 의료비지원사업의 경우, 자체계획 수립 및 시행, 장애인의료비 예탁금 지급·관리, 예탁금의 납입, 장기 미환수 대상에 대한 비용환수 등이 시군구 장애인복지담당부서에서 실시하는 업무임.

○ 용자지원 업무의 경우, 장애인자립자금, 장애인 근로자 자동차구입자금 등과 관련하여 대상자 선발·추천, 대상자 사후관리가 포함됨.

○ 장애인 차량 또는 이동지원과 관련한 업무는 장애인 자동차표지 구입(교부), 차량 고속도로통행료 감면업무 수수료 납부, 차량 고속도로통행료 카드 교부 재발급 안내통지, 한국도로공사 감면단말기 발급시스템 승인(관리), 장애인 콜택시, 두리발 신청안내 홍보업무가 포함됨.

○ 발달장애인 공공후견지원사업에서 시군구의 업무는 신청 접수 및 지원대상자 발굴, 후견심판 청구지원, 심판절차비·후견인 활동비 보조, 교육기관(공공후견법인) 관리·감독(지도점검)임.

－ 읍면동에서 대상자 발굴하며 시·군·구에서 소득조사 결과 및 후견필요성 조사·확인 후 대상자 선정하며 각 요건에 적정한 경우 지원함.

－ 교육기관 관리·감독은 공공후견법인의 사업운영 실태, 부정·부당청구 여부 등 결제 자료 등에 대한 점검을 주로 수행함.

○ 장애인 바우처사업지원은 장애인활동지원, 장애아동발달재활 지원, 언어발달 지원, 장애아가족 양육지원(돌봄), 발달장애인 부모심리지원 상담, 지자체 자체 바우처사업에 대하여 수행하며 신청 접수 및 의뢰, 선발, 바우처 예탁금 지급 및 정산, 대상자 사후관리 등이 포함됨.

○ 기타 지원업무로는 중증장애인 주택환경개선사업 지원대상자 신청접수 추천, 공동주택 특별공급대상자 선발 및 추천, 공공기관 중증장애인 생산품 우선 구매 추진, 점역책자 제작 지원, 영상전화기 설치 및 관리, 수화통역사 지원 등이 있음.

2) 장애인인권과 안전 지원

- 미등록 재가장애인에 대한 실태조사는 장애등급 재판정시기를 초과하거나 부모도 장애인이거나 사망한 경우 등 인권사각지대에 놓일 가능성이 높은 대상자에 대한 조사임.
- 장애인거주시설에서 설치·운영되는 인권지킴이단 점검 및 평가, 이용자 인권침해 구제조치 등을 실시하며, 보건복지부에서는 장애인거주시설 담당공무원이 인권지킴이단 외부위원으로 참여하도록 독려하고 있어 직접적인 활동을 하기도 함.
- 특히 장애인거주시설에서 인권침해 발생시는 피해자 보호·분리 조치, 전 시군구 주무관청의 진상 조사 또는 인권관련 전문기관의 도움이 필요할 경우 인권전문기관 또는 국가인권위원회에 조사 의뢰, 형사적 처리가 필요할 경우 사법기관에 고발 조치 등을 수행함.

3) 장애인일자리사업 지원

- 일반형일자리(전일제/시간제), 복지일자리(참여형/특수교육-복지연계형), 특화형일자리(시각장애인안마사 파견사업/발달장애인 요양보호사 보조)로 구분되는 장애인일자리 사업을 수행 또는 사업위탁함.
- 참여자 모집 및 선발, 교육 및 직무배치, 지역자원 연계 등이 포함되어 있고 사업실적 및 급여등록, 정산 등 행정처리가 있음.
- 지역특화 장애인일자리 및 주민센터, 공공기관, 장애인복지관, 도서관 등 배치기관 개발도 시군구의 업무임.

4) 장애인시설 지원 및 관리

- 장애인복지시설의 종류는 다음과 같음. 모든 시군구에 모든 유형의 시설이 설치되어 있는 것은 아니지만, 시설지원 및 관리업무의 성격과 세부내용은 공통적임.

<표 3-2-8-1> 장애인복지시설 종류

	시설의 종류 및 기능	개소 수 (2016년도말 기준)
장애인 거주시설	소계	1,505
	지체장애인시설	40
	시각장애인시설	17
	청각언장애인시설	7
	지적장애인시설	317
	중증장애인 거주시설	233
	장애영유아 거주시설	9
	장애인 단기거주시설	146
	장애인 공동생활가정	736
장애인 지역사회 재활시설	소계	1,303
	장애인복지관	231
	장애인 주간보호시설	663
	장애인 체육시설	34
	장애인 생활이동지원센터	159
	수화통역센터	194
	점자도서관	20
	점자도서 및 녹음서 출판시설	2
장애인 직업재활시설	소계	582
	장애인 보호작업장	516
	장애인 근로사업장	63
	장애인 직업적응훈련시설	3
장애인 의료재활시설		20
장애인 생산품 판매시설		17

○ 시설지원 및 관리업무는 시설의 물리적 환경부터 직원, 입소자에 대한 관리까지를 포괄하며 세부내용은 다음과 같음.

- 등록·설치 신고처리, 시설기능보강사업지원, 시설위탁관리 업무처리
- 시설운영비(인건비) 지원 및 정산, 시설 거주자 생계비 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용내역 공고
- 시설직원 임용사항 접수관리, 변동사항 처리, 시설직원 교육 및 처우개선 추진
- 시설 입소자 기초보장수급자격조사, 시설 입·퇴조관리, 시설 거주자 상담 등

관리, 시설운영점검(지도감독, 행정처분) 등임.

- 특히 장애인거주시설 서비스는 시군구청장의 보호결정(조치주의)으로 제공되며 시설서비스 제공은 시설운영자에게 대행(위임)토록 하고 있으므로 장애인 거주시설을 설치·운영하는 자의 소관업무 및 시설이용자에 대한 서비스 제공 실태(인권보호)등을 지도·감독하고 있음.
- 장애인대상 바우처제공기관에 대한 지원 및 관리도 기관등록부터 운영점검까지 하는 유사한 성격의 업무임.
- 장애인복지시설은 아니어도 공원, 공공건물 및 공중이용시설, 공동주택, 통신 시설 등에 설치해야 하는 장애인 편의시설 관련된 업무를 장애인복지담당부서에서 수행하고 있으며, 장애인 편의시설 관련 계획수립, 장애인 편의시설 설치 조사 및 운영, 건축 협의(허가)시 장애인편의시설 설치 적정성 검토, 장애인전용주차구역 위반 단속, 위반 과태료 부과·징수·채납자 관리도 이에 해당함.

5) 장애인 법인·단체·협회지원 및 관리

- 법인관리는 법인 예(결)산서 검토보고 및 공고, 법인 정관변경 관리, 법인 지도 점검 실시 및 행정처분 등이 포함됨.
- 단체·협회 관리 및 지원은 보조금 지급 및 정산, 각종 회의 개최 및 진행, 운영 점검(지도감독, 행정처분) 등이 포함됨.

6) 기타 지원

- 장애인의 날 행사, 장애인단체별 행사, 지역 내 공동행사 등을 추진하고 지원함.
- 장애인복지위원회와 장애인지원관련 조례에 의해 운영되는 위원회의 구성, 회의 운영 등을 수행함.
- 장애인복지기금관리에는 기금운영계획 수립 및 의회 승인, 기금사업 발굴, 기금 사업 시행 및 결과보고 등이 포함됨.

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 장애인 영역 기본 현황

□ 장애인 영역이 소속된 팀의 인력 현황은 평균 5.5명이었음.

○ 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 서울시의 구가 6.9명으로 가장 많은 인력이 근무하는 것으로 나타났고, 다른 지역유형과는 1명 이상의 차이를 보임.

〈표 3-2-8-2〉 장애인 영역 소속팀 현황

(단위: %, 명)

	계 (N=196)	서울시의 구 (N=14)	광역시의 구 (N=41)	인구 50만 이상 시 (N=40)	인구 50만 미만 시 (N=50)	군 (N=51)	F-value
장애인	5.5	6.9	5.9	5.3	5.1	5.3	3.924**

주: *p <.05, **p <.01, ***p <.001

□ 장애인 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 〈표 3-2-8-3〉 과 같음.

○ 장애인 영역의 인력은 평균 4.69명이었으며, 서울시의 구는 6.86명, 군 지역은 3.47명으로 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보임.

○ 이러한 결과를 장애인 영역이 소속되어있는 팀의 현원과 비교해보면, 해당 영역이 소속된 팀의 현원은 평균 5.5명으로 약 1명의 직원은 장애인 영역이 아닌 다른 업무를 수행하고 있는 것으로 유추해볼 수 있음.

– 특히, 인구 50만 이상의 시와 군 지역의 경우 장애인 영역이 소속된 팀의 현원이 각각 5.3명인 반면 해당 영역을 담당하는 인력은 각각 3.90명, 3.47명으로서 약 1.4명, 1.8명의 차이를 보임.

○ 장애인 영역의 인력을 직렬별로 확인한 결과, 복지직은 2.35명, 행정직은 1.44명으로, 복지직의 비율이 50.1%로 나타남.

－ 서울시 구는 행정직의 비율이 더 높았음.

○ 그 외 직렬은 평균 0.14명, 공무원직은 0.08명, 민간계약직은 0.07명, 보조인력은 0.45명으로 확인되었음.

○ 직급별 현황을 보면, 복지직은 7급(0.92명)이, 행정직은 6급(0.52명)이 가장 많았음.

〈표 3-2-8-3〉 장애인 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=189)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=41)	인구 50만 이상 시 (N=38)	인구 50만 미만 시 (N=48)	균 (N=50)	F-value
계	4.69	6.86	5.76	3.90	5.07	3.47	19.795***
복지직 소계	2.35	2.67	2.27	2.03	2.89	2.06	3.663**
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.51	0.25	0.51	0.55	0.69	0.38	2.190
7급	0.92	0.83	0.90	0.79	1.15	0.82	1.560
8급	0.58	0.33	0.44	0.55	0.67	0.68	1.478
9급	0.34	1.25	0.41	0.13	0.39	0.18	13.475***
행정직 소계	1.44	3.17	2.02	1.32	1.25	0.84	11.330***
5급	0.01	—	—	0.03	0.02	—	0.612
6급	0.52	1.08	0.78	0.34	0.44	0.40	6.321***
7급	0.41	1.17	0.61	0.42	0.31	0.16	7.346***
8급	0.27	0.42	0.37	0.32	0.21	0.18	1.363
9급	0.23	0.50	0.27	0.21	0.27	0.10	2.438*
그외직렬 소계	0.14	0.08	0.22	0.11	0.19	0.08	0.651
5급	0.01	—	0.02	0.00	—	—	0.901
6급	0.04	—	0.02	0.03	0.08	0.04	0.766
7급	0.05	—	0.07	0.05	0.08	0.02	0.447
8급	0.04	0.08	0.10	0.00	0.02	0.02	1.383
9급	0.01	—	—	0.03	—	—	0.993
공무직	0.08	—	0.10	—	0.19	0.06	2.639*
민간계약직 ¹⁾	0.07	—	0.12	0.05	0.02	0.10	0.610
보조인력	0.45	0.33	0.88	0.32	0.52	0.16	7.754***
시간선택임기제	0.02	—	0.02	—	0.04	—	0.964

주: 1) 장애인 영역에서 민간계약직은 장애인주정차구역위반단속원 등이 근무하는 것으로 확인됨.

□ 다음은 장애인 영역의 직렬별 희망 증감인력 규모를 확인한 결과임.

○ 희망 증원 인력 규모는 전체 인력 대비 20.2%였으며, 복지직은 지자체당 평균 0.77명의 증원을 희망하는 것으로 나타남(복지직 현원 대비 32.9%).

○ 다음으로는 행정직의 증원 희망 규모가 큰 것으로 나타났는데, 현원 대비 7.7%의 증원을 희망한 것으로 확인됨.

- 그 외 직렬도 45.4%의 증원을 희망함.

〈표 3-2-8-4〉 장애인 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직 소계	2.35	0.77	32.9
행정직 소계	1.44	0.11	7.7
그외직렬 소계	0.14	0.06	45.4
공무직	0.08	0.02	19.8
민간계약직 ¹⁾	0.07	0.02	22.7
보조인력	0.45	0.01	1.2
계	4.69	0.95	20.2

주: 1) 장애인 영역에서 민간계약직은 장애인주정차구역위반단속원 등이 근무하는 것으로 확인됨.

□ 다음은 결원 현황을 확인한 결과로서, 평균 0.09명의 결원이 확인됨.

○ 현원 대비 결원 비율은 전체 평균 2.5%였는데, 지역 유형간 편차를 보여, 광역시의 구와 군 지역이 각각 3.9%, 3.8%로 다른 지역보다 높았음.

〈표 3-2-8-5〉 장애인 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=196)	서울시의 구 (N=14)	광역시의 구 (N=41)	인구 50만 이상 시 (N=40)	인구 50만 미만 시 (N=50)	군 (N=51)
평균 결원 수(명)	0.09	0.07	0.17	0.05	0.08	0.08
현원 대비 결원 비율(%)	2.5	1.0	3.9	1.0	1.7	3.8

□ 결원이 발생했다고 응답한 25개 지자체를 대상으로 결원사유를 확인한 결과임.

○ 결원 사유는 타부서 전보 후 미배치(44.0%)가 가장 높았으며, 신규채용 부진(20.0%), 기타(12.0%), 육아휴직(12.0%), 출산휴가(8.0%) 순으로 나타남.

〈표 3-2-8-6〉 장애인 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=25)	서울시의 구 (N=1)	광역시의 구 (N=8)	인구 50만 이상 시 (N=1)	인구 50만 미만 시 (N=6)	군 (N=9)
출산휴가	8.0	—	25.0	—	—	—
육아휴직	12.0	—	12.5	—	—	22.2
병가휴직	4.0	—	0.0	—	—	11.1
신규 채용 부진	20.0	—	25.0	—	33.3	11.1
타부서 전보후 미배치	44.0	—	25.0	100.0	50.0	55.6
기타 ¹⁾	12.0	100.0	12.5	—	16.7	—
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

주: 1) 기타의견으로는 군입대, 퇴직, 증원 후 미배치 등의 사유로 확인됨.

2) 장애인 영역 업무 수행 현황

□ 장애인 영역의 근무 현황을 파악하기 위하여 초과근무시간 현황을 확인함.²¹⁾

○ 분석 결과, 장애인 영역의 1인당 초과근무시간은 8.61시간으로 1일 1.7시간 가량의 초과근무를 하고 있는 것으로 확인됨.

— 지역유형간 차이는 통계적으로 유의하지 않았으나, 서울시 구는 9.39시간으로 가장 많았으며, 군 지역의 경우 7.18시간으로 가장 적었음.

〈표 3-2-8-7〉 장애인 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=196)	서울시의 구 (N=14)	광역시의 구 (N=41)	인구 50만 이상 시 (N=40)	인구 50만 미만 시 (N=50)	군 (N=51)	F-value
장애인	8.61	9.39	8.76	9.18	9.26	7.18	1.079

21) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

□ 다음은 업무 유형을 12가지로 구분하여 아동·드림스타트 영역에서 수행하는 전체 업무 비중이 유형별로 어느 정도의 차이를 보이는지 확인하였음.

○ 가장 높은 비율을 보인 업무는 시설 관리로서 17.7%를 차지하였음.

– 인구 50만 이상 시(20.9%)와 서울시 구(11.7%)의 편차가 컸음.

○ 상담 업무는 15.3%였는데, 이를 상담의 방식에 따라 구분하여 확인한 결과, 전화·인터넷·서식민원 상담(7.8%)의 비중이 가장 높았으며, 내방 민원 상담(3.5%), 방문상담(3.0%) 순으로 나타남.

– 인구 50만 이상 시(21.1%)와 군 지역(11.4%)의 편차가 크게 나타남.

○ 다음으로는 복지급여·서비스 지급 행정(11.5%), 단체 및 법인 관리(10.8%), 사업 관리(8.2%), 일반 행정업무(8.0%) 순으로 확인됨.

〈표 3-2-8-8〉 장애인 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=173)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=34)	인구 50만 이상 시 (N=35)	인구 50만 미만 시 (N=47)	군 (N=45)
상담 소개	15.3	17.3	16.2	21.1	13.7	11.4
내방 민원 상담	4.5	4.6	4.7	4.8	4.5	4.2
전화, 인터넷, 서식민원	7.8	9.0	8.0	12.7	6.6	4.8
방문 상담	3.0	3.8	3.6	3.6	2.6	2.4
복지급여서비스 신청·접수	4.8	4.3	5.6	2.7	4.5	6.2
복지급여서비스 지급 행정	11.5	10.0	13.0	11.5	10.9	11.5
사업 기획 및 홍보	5.1	10.2	5.7	2.7	5.8	4.5
사업 관리	8.2	11.7	8.5	6.3	8.9	7.6
대상자 관리	6.8	6.1	7.6	5.3	6.6	7.6
시설 관리	17.7	11.9	17.9	20.9	18.4	16.0
자원 관리	1.9	1.0	2.1	1.1	2.0	2.6
단체 및 법인 관리	10.8	8.3	8.7	8.4	13.3	12.3
행사 참여	5.7	7.9	4.9	4.7	5.7	6.6
업무관련 역량 개발	4.2	3.3	4.1	4.3	4.2	4.3
일반 행정업무(복지 이외)	8.0	7.9	5.7	10.9	6.0	9.6
계	100.0	100.0	100.1	99.9	100.0	100.2

□ 다음은 12개의 업무 유형별 업무시간 부족 정도를 5점 척도로 질문한 결과임.

○ 대체로 ‘보통(3점)’과 ‘부족(4점)’ 사이의 수준으로 나타났으며, 시설관리 업무가 4.03점으로 가장 시간이 부족한 업무로 확인되었음.

– 인구 50만 미만 시와 군 지역의 시설관리 업무시간의 부족 정도가 4.13점으로 높게 나타남.

○ 다음으로는 단체 및 법인 관리(3.72점), 대상자 관리(3.66점), 사업 관리(3.59점), 복지급여서비스 지급 행정(3.52점), 사업 기획 및 홍보(3.50점)순이었음.

〈표 3-2-8-9〉 장애인 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
내방 민원 상담	3.17	3.31	3.23	3.15	3.20	3.04
전화, 인터넷, 서식민원	3.37	3.50	3.44	3.20	3.56	3.21
방문 상담	3.30	3.50	3.16	3.76	3.22	3.18
복지급여서비스 신청·접수	3.25	2.82	3.34	3.55	3.24	3.16
복지급여서비스 지급 행정	3.52	3.31	3.58	3.56	3.61	3.43
사업 기획 및 홍보	3.50	3.69	3.46	3.64	3.40	3.50
사업 관리	3.59	3.54	3.53	3.56	3.75	3.51
대상자 관리	3.66	3.50	3.77	3.70	3.59	3.64
시설 관리	4.03	3.73	4.03	3.77	4.13	4.13
자원 관리	3.20	3.09	3.15	3.47	3.03	3.29
단체 및 법인 관리	3.72	3.77	3.45	3.64	3.82	3.87
행사 참여	3.23	3.29	3.20	3.21	3.24	3.26
업무관련 역량 개발	3.40	3.42	3.30	3.48	3.30	3.54
일반 행정업무(복지 이외)	3.43	3.36	3.37	3.50	3.36	3.52

주: 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것이며, 응답사례 수는 문항에 따라 116~182건으로 상이함.

□ 다음은 업무 유형별 추가 필요시간을 확인한 결과로서 추가 필요시간의 산출은 장애인 영역의 해당 업무를 충실히 수행(업무 지침·규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 충분히 대응함을 의미)하기 위해 필요한 추가 시간을 1주일 기준으로 응답한 값을 기준으로 함.

○ 추가시간의 총합은 평균 1590.16분(26.5시간)이었음. 지역유형별로는 서울시의 구(2440.71분, 40.7시간)가 가장 많고, 군 지역(931.90분, 15.5시간)이 가장 적었으며, 큰 차이가 확인됨.

– 장애인 영역의 인력이 평균 4.69명이었던 점을 감안한다면, 1인당 일주일 평균 5.7시간의 시간이 추가로 주어졌을 때 해당 업무를 충실히 수행할 수 있다는 의미로 해석할 수 있음.

○ 영역별로 살펴보면, 가장 필요시간이 크게 제시된 업무는 시설 관리(315.09분, 5.3시간)였음.

– 다음은 상담(281.23분, 4.7시간), 단체 및 법인 관리(192.47분, 3.2시간), 복지급여·서비스 지급 행정(174.86분, 2.9시간), 사업관리(165.45분, 2.8시간), 대상자 관리(158.67분, 2.6시간)의 순이었음.

〈표 3-2-8-10〉 장애인 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
상담 소개	281.23	362.14	343.63	495.48	262.39	85.31
내방 민원 상담	73.08	113.08	92.44	138.89	60.91	18.37
전화, 인터넷, 서식민원	118.11	132.86	168.85	154.00	135.11	32.45
방문 상담	119.24	145.00	96.08	331.43	89.46	45.39
복지급여서비스 신청·접수	103.32	136.36	146.25	165.00	101.82	36.93
복지급여서비스 지급 행정	174.86	240.00	197.88	225.56	211.36	78.06
사업 기획 및 홍보	118.60	270.00	126.03	147.27	123.95	47.73
사업 관리	165.45	253.85	163.42	169.20	205.23	100.67
대상자 관리	158.67	205.00	192.82	195.65	147.69	107.33
시설 관리	315.09	324.55	351.54	291.82	386.67	223.04
자원 관리	63.53	76.36	70.00	89.41	70.00	32.90
단체 및 법인 관리	192.47	274.62	148.13	175.91	248.40	155.74
행사 참여	72.78	177.86	71.50	68.28	96.96	21.70
업무관련 역량 개발	89.04	117.50	105.88	113.79	88.86	51.52
일반 행정업무(복지 이외)	102.09	109.29	90.24	142.94	104.04	78.26
계	1590.16	2440.71	1886.95	1545.00	1801.20	931.90

주: 응답사례 수는 문항에 따라 116~193건으로 상이함.

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

○ 모든 직렬·직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 일반 행정업무(복지이외)가 73.0%로 가장 높았으며, 행사참여(65.6%), 업무관련 역량 개발(58.3%)순으로 나타남.

○ 상대적으로 직접 주민들과 대면해야 하는 업무특성을 지닌 경우 복지직(경력자+경력무방)이 수행하는 것이 적절하다고 응답한 비중이 높게 나타남.

－ 대상자 관리(70.2%), 복지급여·서비스 신청·접수(69.1%), 내방민원 상담(68.9%), 방문 상담(68.3%) 전화·인터넷·서식민원(63.5%), 시설관리(64.8%), 복지급여·서비스 지급 행정(55.2%), 단체 및 법인 관리(53.9%), 자원관리(51.3%)의 순이었음.

〈표 3-2-8-11〉 장애인 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
내방 민원 상담	100.0	27.2	68.9	41.7	27.2	2.0	—	1.3	0.7
전화, 인터넷, 서식민원	100.0	32.7	63.5	39.0	24.5	2.5	—	0.6	0.6
방문 상담	100.0	27.2	68.3	42.6	25.7	2.9	—	1.5	—
복지급여·서비스 신청·접수	100.0	26.5	69.1	33.8	35.3	3.7	—	0.7	—
복지급여·서비스 지급 행정	100.0	38.3	55.2	32.5	22.7	6.5	—	—	—
사업 기획 및 홍보	100.0	43.1	45.8	38.6	7.2	11.1	—	—	—
사업 관리	100.0	43.9	43.3	35.0	8.3	12.7	—	—	—
대상자 관리	100.0	27.8	70.2	46.4	23.8	2.0	—	—	—
시설 관리	100.0	28.2	64.8	60.3	4.5	3.2	3.2	0.6	—
자원 관리	100.0	42.9	51.3	34.5	16.8	5.9	—	—	—
단체 및 법인 관리	100.0	39.6	53.9	46.1	7.8	6.5	—	—	—
행사 참여	100.0	65.6	24.6	14.9	9.7	8.4	—	0.6	0.6
업무관련 역량 개발	100.0	58.3	37.9	21.2	16.7	3.8	—	—	—
일반 행정업무(복지이외)	100.0	73.0	15.9	6.7	9.2	10.4	—	—	0.6

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 119~163건으로 상이함.

□ 다음은 지역주민 욕구에 부응하는 복지행정 및 주민서비스를 위하여, 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무에 대한 장애인 영역의 의견을 정리한 결과임.

○ 장애인 영역에서는 시설 관리를 강화해야 한다고 응답한 비율이 13.9%로 가장 높았으며, 다음으로는 대상자 관리(11.5%), 복지급여·서비스 지급 행정(9.8%), 사업 기획 및 홍보(9.7%), 단체 및 법인 관리(9.5%) 순으로 나타남.

－ 지역유형별로 시설 관리, 대상자 관리 강화에 대한 지지도는 대체로 유사했는데, 인구 50만 이상 시의 경우, 다소 다른 경향성이 나타남.

- 시설 관리의 순위는 네번째였고, 업무관련 역량 개발(10.6%), 사업기획 및 홍보(10.1%), 대상자 관리(10.1%)의 강화 필요성에 대하여 높게 인식하고 있었음.

〈표 3-2-8-12〉 장애인 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=951)	서울시의 구 (N=70)	광역시의 구 (N=198)	인구 50만 이상 시 (N=198)	인구 50만 미만 시 (N=247)	군 (N=238)
내방 민원 상담	6.2	8.6	5.6	8.1	5.3	5.5
전화, 인터넷, 서식민원	6.3	10.0	5.6	7.6	6.5	4.6
방문 상담	5.5	4.3	5.6	7.1	3.6	6.3
복지급여·서비스 신청·접수	4.7	4.3	6.6	4.0	4.0	4.6
복지급여·서비스 지급 행정	9.8	10.0	11.1	7.1	10.9	9.7
사업 기획 및 홍보	9.7	7.1	9.6	10.1	10.9	8.8
사업 관리	8.3	12.9	5.6	8.6	9.3	8.0
대상자 관리	11.5	14.3	12.1	10.1	10.1	12.6
시설 관리	13.9	14.3	16.2	9.1	14.6	15.1
자원 관리	4.4	2.9	3.5	5.6	4.5	4.6
단체 및 법인 관리	9.5	4.3	10.1	7.1	12.6	9.2
행사 참여	0.8	1.4	1.0	1.0	0.4	0.8
업무관련 역량 개발	7.4	5.7	6.6	10.6	6.1	7.1
일반 행정업무(복지 이외)	2.1	—	1.0	4.0	1.2	2.9
계	100.1	100.1	100.2	100.1	100.0	99.8

- 장애인 영역에서 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 다음 <표 3-2-8-13>과 같이 세부업무 및 요소업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.
- 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 업무는 장애인편의시설 설치 지원 및 관리 업무 중 ‘장애인전용주차구역 위반단속 및 과태료부과징수채납자관리’로 일주일 평균 805.3분(13.4시간)을 소요하고 있는 것으로 확인됨.
- 다음은 거주시설 지원 및 관리 업무 중 ‘시설 운영비(인건비) 지원 및 정산, 시설 거주자 생계비 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용내역 공고(467.9분, 7.8시간)’, 장애인편의시설 설치 지원 및 관리 업무 중 ‘장애인 편의시설 관련 계획수립, 장애인 편의시설 설치 조사 및 운영, 건축 협의(허가)시 장애인편의시설 설치 적정성 검토(410.3분, 6.8시간)’, 이용시설 지원 및 관리 업무 중 ‘시설 운영비(인건비) 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용내역 공고(369.3분, 6.2시간)’, ‘거주시설 지원 및 관리 업무 중 ‘시설 등록·설치신고서 접수 및 처리, 시설 기능보강사업 지원, 시설 위탁관련 업무 처리(354.0분, 5.9시간)’ 순으로 소요시간이 긴 것으로 나타남.
- 세부업무 수준에서는 장애인 거주시설 지원 및 관리, 장애인 편의시설 설치 지원 및 관리, 이용시설 지원 및 관리, 급여대상자선정, 급여지급, 예산관리정산 업무의 소요시간이 긴 것으로 확인됨.
- 다음으로 추가 필요시간을 확인한 결과, 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 장애인복지지원 및 관리 업무 중 ‘장애인등록 업무’로 현 소요시간 대비 40.2%의 시간이 추가로 필요한 것으로 나타남.
- 다음으로는 기타 행정 업무 중 ‘행사지원(36.0%)’, 거주시설 지원 및 관리 업무 중 시설운영점검(32.5%), 단체협회지원 및 관리 업무중 ‘운영점검(32.5%)’ 등의 순이었음.
- 업무별 적정 담당인력의 경우 모든 공무원이 담당할 수 있다고 응답한 비율이 절반 가량을 차지하는 요소업무는 다음과 같음.

- 장애인근로자자동차구입자금대여지원, 여성장애인 출산비용, 장애인차량(이동)지원, 중증장애인주택환경개선사업 신청접수 추천 등 장애인기타지원업무, 행사지원 등 기타행정 업무임.
- 복지직의 전문성이 요구되는 차별금지에 관한 업무, 장애인연금지원, 경증장애수당 및 장애아동수당지원, 발달장애인후견사업, 장애인바우처사업지원 대상자 사후관리, 장애인거주시설 입퇴소관리, 시설운영점검, 장애인거주시설 시설 운영비지원 및 정산, 장애인이용시설 이용자관리 등은 복지직이 담당해야한다는 비중이 60%를 넘는 것으로 나타남.

〈표 3-2-8-13〉 장애인 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (각렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
장애인 복지 지원 및 관리	장애인 등록	<ul style="list-style-type: none"> ■ 상담 및 구비서류 안내 ■ 서류 확인·접수 ■ 장애등급심사요청결과 확인 ■ 장애인등록 및 통지 ■ 민원상담 및 사후관리 	181.2	72.9	40.2	100.0	37.1	24.2	33.9	4.0	—	0.8	—
	등록 장애인 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전·출입 등 변동사항 관리 ■ 복지카드 교부 ■ 재진단자 진단서 확인 및 안내문 통지 	137.6	24.8	18.0	100.0	43.4	14.2	37.2	2.7	—	—	2.7
	급여 지원 <ul style="list-style-type: none"> • 대상자 선정 • 퇴생 내역 확인 • 급여 지급 • 예산 관리 정산 	■ 장애인등록 진단비(검사비) 지원	117.6	9.5	8.1	100.0	39.2	13.8	42.3	4.6	—	—	—
		■ 장애인 의료비 지원	115.9	9.6	8.3	100.0	42.9	16.7	35.7	4.8	—	—	—
		■ 장애인 보조기기 교부	101.4	9.7	9.6	100.0	40.8	20.0	33.6	4.8	—	0.8	—
		■ 청각장애인 인공달팽이관 수술 지원	48.3	5.0	10.2	100.0	40.9	17.3	37.3	4.5	—	—	—
		■ 경증장애수당 및 장애아동수당 지원	299.8	60.9	20.3	100.0	31.6	31.6	33.1	3.8	—	—	—
		■ 장애인연금 지원	336.4	71.2	21.2	100.0	28.2	33.6	35.1	3.1	—	—	—
		■ 장애인자녀 교육비 지원	45.0	3.0	6.7	100.0	41.5	17.0	36.2	5.3	—	—	—
	용자 지원 <ul style="list-style-type: none"> • 대상자 선발 추진 • 대상자 사후관리 	■ 장애인 자립자금 대여 지원	71.8	6.4	8.9	100.0	49.2	23.0	23.0	4.1	—	0.8	—
		■ 장애인 근로자 자동차구입자금 대여 지원	56.7	6.0	10.6	100.0	50.0	16.7	28.1	4.4	—	0.9	—
		■ 여성장애인 출산비용 지원	61.9	7.3	11.8	100.0	55.2	8.6	30.2	6.0	—	—	—
	장애인 차량(이동) 지원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 장애인 자동차표지 구입(교부) ■ 차량 고속도로통행료 감면카드 수수료 납부 ■ 차량 고속도로통행료 카드 교부·재발급 안내통지 ■ 한국도로공사 감면발급시스템(관리) ■ 장애인 콜택시, 두리발 신청안내(홍보) 	216.8	26.3	12.1	100.0	52.4	14.5	28.2	4.0	—	—	0.8

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력자 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	발달 장애인 후견인 사업	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신청 접수 및 지원대상자 발굴 ■ 후견심판 청구 ■ 심판절차바후견인 활동비 보조 ■ 교육기관 관리·감독(지도점검) 	128.9	18.3	14.2	100.0	33.1	34.7	28.9	2.5	—	0.8	—
	장애인 바우처 사업지원 (장애인 활동지원, 장애인 발달장애 지원 언어발달지원 장 애플리케이션 등) 발달장애인 부모 심리지원 상담, 자 체 자체 바우처 사업)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신청 접수 및 의뢰, 선발 	246.0	53.1	21.6	100.0	35.2	25.6	36.0	3.2	—	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 바우처 예탁금 지급 및 정산 	178.0	21.3	11.9	100.0	39.8	26.8	29.3	4.1	—	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 대상자 사후관리 	181.0	35.3	19.5	100.0	29.0	34.7	33.9	2.4	—	—	—
	장애인 기타지원 업무	<ul style="list-style-type: none"> ■ 중증장애인 주택환경개선사업 지원대 상자 신청접수 추천 	54.6	4.3	7.9	100.0	52.6	13.7	23.2	4.2	5.3	—	1.1
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 공동주택 특별공급대상자 선발 및 추천 	74.6	6.9	9.3	100.0	63.6	10.1	20.2	5.1	—	1.0	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 공공기관 중증장애인 생상품 우선 구매추진 	93.1	11.6	12.5	100.0	60.9	14.5	17.3	7.3	—	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 점역책자 제작 지원 	23.3	2.6	11.1	100.0	53.9	17.1	22.4	5.3	—	1.3	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 영상전화기 설치 및 관리 	23.1	2.1	8.9	100.0	59.0	12.8	21.8	5.1	1.3	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 수화통역사 지원 	42.0	2.9	6.9	100.0	50.6	18.2	20.8	6.5	—	3.9	—
장애인 인권· 안전	차별 금지에 관한 업무	<ul style="list-style-type: none"> ■ 미등록자 장애인 실태조사 ■ 시설 내 인권침해 사실 등 조사 	131.3	34.0	25.9	100.0	25.4	50.0	21.9	1.8	—	0.9	—
장애인 일자리 사업 지원	장애인 행정 도우미 사업 지원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 모집공고 및 신청접수 ■ 선발 및 배치 ■ 급여 및 4대 보험 지출 및 정산 	260.6	36.9	14.2	100.0	48.8	17.8	25.6	7.8	—	—	—
	장애인 복지일자리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 모집공고 및 신청접수 ■ 선발 및 배치 	234.9	27.0	11.5	100.0	47.7	18.8	27.3	6.3	—	—	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	사업 지원	<ul style="list-style-type: none"> ■급여 및 2대 보험 지출 및 정산 ■장애인 일자리 당사자 사후 관리 	166.6	30.2	18.1	100.0	44.2	18.3	30.8	5.8	—	—	0.8
장애인 시설 지원 및 관리	거주시설 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■시설 등록·설치신고서 접수 및 처리 ■시설 기능보강사업 지원 ■시설 위탁관련 업무 처리 	354.0	100.5	28.4	100.0	33.1	46.0	8.9	5.6	6.5	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■시설 거주자 생계비 지원 및 정산 ■시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■시설 후원금품 사용내역 공고 	467.9	105.2	22.5	100.0	29.6	53.6	9.6	7.2	—	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■시설직원 임용사항 접수관리 변동사항 처리 ■시설직원 교육 및 처우 개선 추진 	129.3	15.5	12.0	100.0	39.8	40.7	16.1	3.4	—	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■시설 입소자 기초보장수급 자격 조사 ■시설입퇴소관리(결정통보, 입퇴소부관리) ■시설 거주자 상담 등 관리 	148.3	18.7	12.6	100.0	29.3	47.4	19.8	3.4	—	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■시설 운영점검(지도감독, 행정처분) 	258.5	84.0	32.5	100.0	31.3	55.7	7.8	5.2	—	—	—
	이용시설 지원 및 관리 (장애인복지관 등 포함, 바우처제공기관 은 미포함)	<ul style="list-style-type: none"> ■시설 등록·설치신고서 접수 및 처리 ■시설 기능보강사업 지원 ■시설 위탁관련 업무 처리 	238.3	57.2	24.0	100.0	31.4	45.5	12.4	6.6	4.1	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■시설 후원금품 사용내역 공고 	369.3	90.1	24.4	100.0	31.1	46.7	13.9	8.2	—	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■시설직원 임용사항 접수관리 변동사항 처리 ■시설직원 교육 및 처우 개선 추진 	137.8	15.4	11.2	100.0	35.0	44.2	15.8	5.0	—	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■이용자 관리 	100.0	14.1	14.1	100.0	31.8	45.5	18.2	4.5	—	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■시설 운영점검(지도감독, 행정처분) 	300.1	95.4	31.8	100.0	31.6	54.7	6.0	7.7	—	—	—
	바우처 제공기관 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■시설 등록·설치신고서 접수 및 처리 ■시설 기능보강사업 지원 	115.1	13.2	11.5	100.0	31.4	41.9	13.3	7.6	5.7	—	—
		<ul style="list-style-type: none"> ■시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 	174.3	31.1	17.8	100.0	34.8	45.5	12.5	7.1	—	—	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·등급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
		■시설 거주자 생계비 지원 및 정산 ■시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■시설 후원금품 사용내역 공고											
		■시설직원임용사항접수관리 변동사항 처리 ■시설직원 교육 및 처우 개선 추진 ■이용자 관리	110.1	11.7	10.6	100.0	33.6	39.3	18.7	8.4	—	—	—
		■시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	104.0	12.9	12.4	100.0	30.4	41.2	22.5	5.9	—	—	—
			186.4	35.4	19.0	100.0	30.2	50.9	9.4	8.5	0.9	—	—
	장애인 편의시설 설치 지원 및 관리	■장애인 편의시설 관련 계획수립 ■장애인 편의시설 설치 조사 및 운영 ■건축 협의(허가)시 장애인편의시설 설 치 적정성 검토	410.3	110.0	26.8	100.0	33.6	22.4	13.6	4.8	20.0	5.6	—
		■장애인전용주차구역 위반 단속 ■위반 과태료 부과징수채납자 관리	805.3	249.0	30.9	100.0	60.0	11.5	10.8	10.0	—	6.2	1.5
법인·단체·협회 지원 및 관리	법인 관리	■법인 예(결)산서 검토보고 및 공고 ■법인 정관변경 관리	119.5	21.5	18.0	100.0	36.4	42.1	12.1	9.3	—	—	—
		■법인 지도점검 실시 및 행정처분	126.4	22.0	17.4	100.0	36.2	47.6	9.5	6.7	—	—	—
	단체협회 지원 및 관리	■보조금 지급 및 정산	237.2	57.0	24.0	100.0	39.2	38.3	11.7	10.8	—	—	—
		■각종 회의 개최 및 진행	104.4	12.0	11.5	100.0	40.9	35.5	14.5	9.1	—	—	—
		■운영점검(지도감독, 행정처분)	177.5	57.6	32.5	100.0	37.0	43.7	11.8	7.6	—	—	—
기타 행정	행사 지원	■장애인 행사 개최 ■지역 내 행사 공동 추진 및 지원	215.9	77.7	36.0	100.0	59.7	27.9	4.7	7.8	—	—	—
	관련 위원회 운영지원	■위원회 운영 ■위원 구성 및 활동지원	85.1	12.1	14.2	100.0	58.9	24.1	8.0	8.9	—	—	—
	장애인 복지기금 관리	■기금운영계획 수립 및 의회 승인 ■기금사업 발굴 ■기금사업 시행 및 결과보고	60.7	5.7	9.4	100.0	52.5	30.0	8.8	8.8	—	—	—
	기타행정	■지자체 조례 관련 업무	141.1	36.3	25.7	100.0	54.7	25.5	5.7	14.2	—	—	—
		■타 기관 통계조사 협조	86.5	9.3	10.8	100.0	68.3	14.9	6.9	7.9	—	—	2.0

□ 다음은 <표 3-2-8-14>에서 제시한 장애인 영역에서 수행하는 요소업무 중 타부서(팀)에서 수행하는 것이 적절하다고 인식하는 업무를 확인한 결과임.

○ 응답자의 43.5%가 ‘장애인편의시설 설치지원 및 관리’ 업무를 타부서로 이관하는 것이 적절하다고 응답하였으며, 해당 업무는 시군구 본청의 타 과(팀)으로 이관하는 것이 적절하다고 응답한 지자체 비율이 가장 높았음.

– 이관 적합부서는 교통, 건축 관련 부서 등으로 나타남.

○ 다음으로는 ‘장애인 차량(이동) 지원’ 업무로 공공기관으로 이관하는 것이 적절하다는 응답이 가장 많았으며(34.3%), 시군구 본청의 타 과(25.7%), 읍면동(20.0%) 순으로 나타남.

– 한국도로공사, 교통관련 부서 등이 이관적합기관으로 확인됨.

○ ‘발달장애인 후견인 사업’ 업무는 시군구 본청의 타 과(팀)나 발달장애인지원센터로, 장애인 자립자금대여 지원은 금융기관 등 공공기관으로 이관하는 것이 적절하다고 응답함.

○ ‘장애인등록’업무는 국민연금공단 등 공공기관이나 읍면동으로 이관하는 것이 적절하다고 응답함.

<표 3-2-8-14> 장애인 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=246)	이관적합부서						
			시도 본청	시군구 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	장애인편의시설 설치지원 및 관리	43.5	—	60.4	2.1	4.3	15.3	10.6	7.2
2순위	장애인 차량(이동) 지원	5.7	—	25.7	—	20.0	34.3	14.3	5.7
3순위	발달장애인 후견인 사업	4.9	—	32.6	—	11.6	25.6	23.3	7.0
4순위	장애인 자립자금 대여 지원	4.1	—	21.4	—	16.7	23.8	11.9	26.2
5순위	장애인 등록	2.8	—	6.7	6.7	26.7	46.7	13.3	—

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

□ 장애인 영역 관련 정책여건의 변화

- 장애인 영역과 관련한 새 정부의 국정운영계획은 아동·노인·장애인 대상 생애주기별 사회서비스 확대, 장애인과 비장애인이 함께 살아갈 수 있는 자립생활 환경 조성임.
 - 기초생활보장 주거급여는 '18년부터 부양의무자 기준 폐지, 생계·의료급여는 소득재산 하위 70% 중 노인·중증장애인 가구에 대한 부양의무자 기준 적용 제외('19년부터 단계적 확대), '18년 기초연금·장애인연금(기초급여)을 25만원으로 인상, 장애등급제 단계적 폐지 및 종합지원체계 도입 추진
 - 장애인권리보장법 제정, 장애인 보조기 건강보험 급여 적용 확대, 권역별 어린이 재활병원 설치 등 의료지원 확대, 탈 시설 등 지역사회 정착 환경 조성 등이 포함
- 제5차 장애인정책종합계획(2018-2022)은 아직 확정되지 않았으나, 장애계의 요구에도 '탈시설 및 자립지원 강화' 계획이 포함되어 있음(한국장애인단체총연맹·한국장애인단체총연합회, 2017).
 - 탈시설 자립정착금 제도화, 장애인 자립생활지원 주택 공급, 탈시설-자립생활 전환 지원체계 마련(거주시설 내 탈시설 지원 전담인력 배치, 탈시설 지원 지자체 조례 제정 권고 등) 등
- 또한 장애인 인권문제가 사회적으로도 큰 이슈로 등장하고 있고 인권침해사건이 발생한 시설이 소재한 시군구에서는 상당한 기간동안 사후처리와 입소 장애인에 대한 대책 마련 등 어려움을 겪고 있음.
- 기존 장애인복지시설 이외에도 발달장애인지원센터, 장애인권익옹호기관, 장애인가족지원사업수행기관 등의 법제화와 본격적인 설치·운영으로 지역사회 거주 장애인에 대한 새로운 서비스전달체계가 만들어지고 있음.
- 요약하자면, 현재 장애인 영역은 시설관리, 상담, 복지급여복지급여서비스 지급 행정, 단체 및 법인관리를 중심으로 업무를 수행하고 있으나, 향후 지역사회

회 수준에서의 장애인의 자립생활 지원과 관련된 총괄조정기능을 중점적으로 수행해야 할 필요성이 높아짐.

□ 장애인 영역의 직무 조정의 필요성

○ 시군구 수준에서는 급여와 사업대상이 장애인인 경우, 업무의 성격과 상관없이 모두 장애인복지팀 수준에서 담당하고 있음.

– 업무의 범위와 성격, 관련부처 등이 광범위하고 다양하다보니, 세부사업의 종류와 내용이 일부만 변동되어도 직무수행의 어려움을 겪게 됨.

– 특히 본 연구에서는 실시한 조사와 현장 전문가 심층인터뷰를 통해서, 장애인편의시설 설치지원 및 관리와 장애인 차량(이동)지원 등 업무의 경우, 타 부서로 이관할 필요성이 높음을 알 수 있었음.

– 시군구 장애인복지팀에서 수행할 중점기능을 설정하고, 장애인구와 장애인 시설 수 등을 고려하여 담당조직의 규모를 합리적으로 조정할 필요가 있음.

○ 장애인 영역 인력배치 강화

– 장애인복지정책 패러다임의 전환에 따라 지자체 장애인 영역 업무 성격도 빠르게 변화해야 하는데, 장애인에 대한 기초적인 이해조차 없는 인력이 업무를 수행하는 것은 적절하지 못함.

– 본 연구에서도 차별금지에 관한 업무, 장애인연금지원, 경증장애수당 및 장애아동수당지원, 발달장애인후견사업, 장애인바우처사업지원 대상자 사후 관리, 장애인거주시설 입퇴소관리, 시설운영점검, 장애인 거주시설 시설 운영비지원 및 정산, 장애인이용시설 이용자관리 등은 사회복지직이 담당하는 것이 적절한 것으로 조사됨.

– 시설지원 및 관리와 관련업무는 현재로서도 비중이 클 뿐 아니라 강화해야 할 영역이며, 상대적으로 업무시간이 부족한 것으로 나타나고 있음. 따라서 시설지원 및 관리에 인력을 보강하고 업무 효율화와 실무역량강화를 위한 다각적인 지원방안이 요구됨.

9. 노인(장사업무 포함) 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

- 노인복지 영역은 기본적으로 「노인복지법」에 의거 지방자치단체가 노인의 보건 및 복지증진의 책임을 지고 이를 위한 시책을 강구하여 추진하도록 하고 있음(법 제4조 1항).
 - 이를 위해 지방자치단체는 노인장기요양보험제도, 노인돌봄서비스 등 노인돌봄사업, 기초노령연금 등 노인에 대한 경제적 지원, 노인일자리 지원, 노인복지시설 지원 및 관리, 노인 관련 법인·단체 지원 및 관리 업무를 수행함.
 - 그리고 장례식장이나 납골당 등 매화장 관리 업무와 노인 관련 행사 지원, 복지기금 관리 등 관련된 기타 업무를 포괄하고 있음.
- 지자체에서 수행하는 노인 영역의 주요 사업과 직무들은 다음과 같음
 - 노인장기요양보험과 관련하여 제공기관의 인력, 예산 등을 관리하거나 지도점검 및 행정처분을 수행함.
 - 노인종합돌봄서비스, 독거노인 지원, 노인복지시설 입소 의뢰 등 돌봄서비스를 운영하거나 감독함.
 - 노인 학대나 방임에 대해 점검하고, 신고 및 조사를 지원하고, 노인인권지킴이단을 운영하는 등 노인인권보호를 위한 사업을 지원함.
 - 기초노령연금 대상자 지원, 저소득노인 지원 사업, 노인 일자리 지원을 통해 노인을 경제적으로 지원하거나 경제활동을 촉진함.
 - 노인거주시설이나 이용시설, 노인복지관, 경로당 등에 대한 재정, 운영, 인력 등을 관리하거나 지원함.
 - 노인복지 관련 법인·단체·협회를 지원하거나 감독하고 관련 행사나 위원회, 복지기금 등을 지원하거나 관리함.
 - 장례식장이나 납골당 등의 개장이나 민원처리 등을 관리함.

1) 노인돌봄사업

- 지자체는 「노인장기요양보험법」에 의거 지자체는 노인이 일상생활을 혼자서 수행할 수 있는 심신상태를 유지하는데 필요한 사업을 실시하여야 함(법 제4조).
- 지자체는 장기요양급여가 원활하게 제공되도록 장기요양기관을 확충하고 설립을 지원하여야 하며 이를 위해 공단에 행·재정적 지원을 할 수 있고, 장기요양요원의 처우와 복지 증진을 위한 노력을 하여야 함.
- (제가)장기요양기관을 설치·운영하는 경우 지자체의 지정을 받아야하며 시설 및 인력 등의 사항을 변경하거나 폐업하는 경우에도 신고해야함(법 제31조~33조, 36조).
- 지자체는 장기요양기관이 재무·회계기준을 위반하거나, 부정한 방법으로 지정받거나, 부당한 행위를 한 경우 시정을 명령하거나, 업무 정지 및 지정취소, 과징금 부과 등 조치를 하여야 함(법 제36조, 37조, 37조의 2).
- 또한 「노인복지법」 등에 의거하여 노인돌봄종합서비스 등을 담당하고 있음.
 - 지자체는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 의거하여 사회서비스를 활성화하고, 선택권 보장을 위한 여건을 보장하고 사회서비스 이용권 발급 신청을 받아 그에 따라 조사하고 발급하는 등의 관리를 하여야 함.
 - 노인돌봄종합서비스 등 사회서비스를 제공하려면 지자체에 등록을 하여야 하고, 지자체는 부정행위나 기준미달 등의 사항에 대해 등록 취소 등의 제재조치를 해야 함.
- 노인 영역에서는 그 밖에 「노인복지법」에 의거 독거노인에 대한 지원, 시설입소, 노인 인권보호 업무를 수행함.
 - 지자체는 홀로 사는 노인에 대해서 방문요양과 안전확인 등 보호조치를 취하여야 함(법 제27조의 2).
 - 지자체는 노인성 질환에 대하여 예방교육, 조기발견, 치료에 대한 비용을 지원할 수 있음(법 제27조의 4).

- 시·군·구청장 등은 노인에 대한 상담·지도, 보호를 필요로 하는 경우 노인복지 시설에 입소나 입소 위탁 등의 보호조치, 입소 노인이 사망한 경우 장례를 행하거나 위탁하게 할 수 있음(법 제28조).
- 지자체는 신체적·정신적 재활요양을 필요로 하는 노인을 위한 재활요양사업을 실시 할 수 있음(법 제30조).
- 지자체는 노인보호전문기관의 노인보호 업무수행에 대하여 필요한 조치에 협조해야 함(법 제39조의 7).
- 지자체는 필요한 경우 노인복지시설, 거소, 고용장소 등에 노인 학대의 우려가 있을 때 조사할 수 있음(법 제39조의 11).
- 지자체는 학대피해노인을 위한 전용쉼터를 설치하고 운영할 수 있음(법 제39조의 19).

2) 노인 경제적 지원 및 일자리 사업

- 지자체는 「기초연금법」에 의거 기초연금이 노인의 생활안정을 지원하고 복지를 증진하는데 필요한 수준이 되도록 노력하여야 하고 이에 따라 재원을 조성해야 함(법 제4조).
- 지자체는 기초연금 지급 신청을 받고, 대상자에게 관련된 정보를 제공하고, 기초연금 수급권자에게 필요한 사항을 조사하고, 지급여부를 결정하고 지급을 실시함(법 제10조~14조),
- 기초연금 수급자에 대하여 사유가 발생한 경우 지급을 정지하고, 수급자는 변경사항이 발생하는 경우 신고하여야 하고, 부정한 방법이나 잘못으로 지급된 기초연금을 환수함(법 제16조~19조).
- 지자체는 노인복지법에 의거, 노인의 사회참여 확대를 위한 자원봉사나 일할 기회를 우선적으로 제공하기 위하여 관계 기관에 필요한 지원을 할 수 있음(법 제23조).
- 지자체는 노인일자리전담기관을 설치·운영하거나 그 운영을 법인 등에 위탁할

수 있음(법 제23조의 2).

- 지자체는 노인일자리전담기관의 설치·운영 및 위탁에 소요되는 비용을 부담함(법 제45조).

3) 노인복지시설·법인 지원 및 관리

- 노인 영역에서는 「노인복지법」에 의거하여 사회복지시설 중 노인복지시설과 관련 사회복지법인에 대한 다음과 같은 관리업무를 담당하고 있음.
 - 노인복지시설은 「사회복지사업법」에 의거하여 설치신고를 하여야 하고 지방자치단체도 노인복지시설을 설립할 수 있음(법 제31조~제39조).
 - 노인복지시설의 설치신고사항을 변경하거나 폐지 또는 휴지하고자 하는 경우 지자체에 미리 신고하여야 함(법 제40조).
 - 지자체는 노인복지시설에 운영과 사업에 대해서 보고를 받고 운영상황을 조사하는 등 감독을 할 수 있음(법 제42조).
 - 지자체는 기준미달, 규정 위반, 보고 및 자료제출 거부 등의 사유로 사업을 정지하거나 폐지할 수 있음(법 제43조).
 - 지자체는 노인의 시설입소 비용, 노인복지시설 설치·운영 비용을 부담하고 필요한 비용을 보조할 수 있음(법 제45조, 47조).
 - 「사회복지사업법」에 의거하여 기초 지자체는 사회복지법인의 관리업무를 위임받아 수행할 수 있는데 노인 영역에서는 노인복지관련 법인 관리업무를 수행함.

4) 매화장 관리 및 기타 업무

- 노인 영역에서는 「장사 등에 관한 법률」에 의거하여 지자체가 수행하여야 하는 매화장과 장례식장 관리 등의 업무도 관련 업무로서 수행하고 있음.
 - 매장이나 화장, 개장 등에 대하여 지자체에 신고를 하여야 함(법 제 8조).
 - 지자체가 아닌 자가 화장시설이나 봉안시설, 자연장지를 설치·관리하고자 할

경우 지자체에 신고하여야 함(법 제15조, 16조).

○ 지자체 이외에 장례식장을 설치·운영하려는 경우나 신고된 시설을 변경하려고 하는 경우 지자체에 신고하여야 함(법 제29조).

○ 지자체는 장사시설이나 묘지, 장례식장에 대하여 필요한 경우 시정을 명령하거나 사용을 제한 할 수 있음(법 제30조~32조).

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 노인 영역 기본 현황

□ 노인 영역이 소속된 팀의 인력 현황은 평균 6.8명이었음.

○ 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았는데, 광역시 구의 경우 8.1명으로 가장 많은 인력이, 가장 적은 규모로 근무하는 지역은 인구 50만 이상의 시(5.7명)로 약 2명 정도의 차이를 보임.

〈표 3-2-9-1〉 노인 영역 소속팀 현원

(단위: 명)

	계 (N=207)	서울시의 구 (N=18)	광역시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=38)	인구 50만 미만 시 (N=55)	균 (N=51)	F-value
노인	6.8	5.9	8.1	5.7	7.1	6.4	1.670

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 노인 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 〈표 3-2-9-2〉와 같음.

○ 노인 영역은 전국 평균 6.33명이 근무하고 있는 것으로 확인됨. 이는 지역유형 간 통계적으로 유의한 차이를 보임.

– 광역시의 구는 7.61명, 서울시의 구는 5.81명으로 2명 가까운 차이였음.

○ 이러한 결과를 노인 영역이 소속된 팀의 현원 6.8명과 비교해보면, 약 0.5명의

직원은 노인 영역이 아닌 다른 업무를 수행하고 있는 것으로 유추해볼 수 있음.

- 특히, 인구 50만 이상 시 지역의 경우 노인 영역이 소속된 팀의 현원이 5.7명이고, 해당 영역을 담당하는 인력은 4.34명으로서 약 1.4명의 직원은 노인 영역이 아닌 다른 영역의 업무를 담당하고 있는 것으로 볼 수 있음.

〈표 3-2-9-2〉 노인 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=199)	서울시의 구 (N=17)	광역시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=36)	인구 50만 미만 시 (N=51)	군 (N=50)	F-value
계	6.33	5.81	7.61	4.34	6.93	6.22	2.832*
복지직 소계	2.29	1.09	1.92	1.92	2.78	2.78	7.418***
5급	0.01	—	—	—	0.02	—	0.721
6급	0.45	0.24	0.27	0.36	0.53	0.68	4.091**
7급	0.99	0.24	0.84	0.94	1.27	1.14	5.264***
8급	0.60	0.41	0.51	0.53	0.53	0.86	2.491*
9급	0.24	0.21	0.30	0.08	0.43	0.10	4.361**
행정직 소계	2.19	3.88	3.36	1.81	1.84	1.18	18.997***
5급	0.04	0.00	0.07	0.08	—	0.04	1.353
6급	0.81	1.12	1.33	0.72	0.71	0.42	10.660***
7급	0.70	1.35	1.18	0.64	0.53	0.26	13.051***
8급	0.34	0.59	0.51	0.25	0.33	0.18	3.484**
9급	0.29	0.82	0.27	0.11	0.27	0.28	5.730***
그외직렬 소계	0.38	0.12	0.27	0.36	0.47	0.50	1.527
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.07	0.00	0.07	0.06	0.08	0.10	0.527
7급	0.16	0.06	0.18	0.06	0.22	0.20	1.240
8급	0.08	0.06	0.00	0.14	0.10	0.08	1.204
9급	0.08	—	0.02	0.11	0.08	0.12	1.157
공무직	0.26	—	0.16	0.11	0.45	0.36	1.069
민간계약직 ¹⁾	0.58	—	1.11	0.03	0.55	0.74	0.537
보조인력	0.58	0.18	0.80	0.36	0.57	0.70	0.788
시간선택임기제	—	—	—	—	—	—	—

주: 1) 노인 영역에서 민간계약직은 노인사회활동지원 전담인력, 노이일자리 전담요원 등이 근무하는 것으로 확인됨.

○ 노인 영역의 인력을 직렬에 따라 구분하여 확인해 본 결과, 전국 평균 복지직은 2.29명, 행정직은 2.19명으로 복지직 인력의 비율이 약간 높은 수준임.

- 서울시 구와 광역시 구의 경우에는 복지직보다 행정직이 각각 2.79명, 1.44명 많았음.

- 직급별로 보면, 복지직은 7급이 가장 많았고(0.99명), 행정직은 6급이 가장 많았음(0.81명).
- 노인 영역에서 근무하는 그 외 직렬은 평균 0.38명, 공무원직은 0.26명, 민간계약직은 0.58명, 보조인력은 0.58명으로 확인되었음.
- 공무원직이나 민간계약직이 서울시의 구에는 없었음.

□ 다음은 노인 영역에서 직렬별 희망 증감인력 규모를 확인한 결과임.

- 희망 증원 인력 규모가 가장 큰 직렬은 복지직으로 지자체당 평균 0.65명의 증원을 희망하는 것으로 나타남. 이는 복지직 현원의 28.5%에 해당됨.
- 행정직은 0.16명(현원대비 7.3%), 그 외 직렬은 0.10명(현원대비 25.1%) 증원을 원하는 것으로 나타남.

〈표 3-2-9-3〉 노인 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A·100)
복지직 소계	2.29	0.65	28.5
행정직 소계	2.19	0.16	7.3
그외직렬 소계	0.38	0.10	25.1
공무원	0.26	0.03	11.6
민간계약직 ¹⁾	0.58	0.02	2.6
보조인력	0.58	0.09	15.6
계	6.33	1.00	15.8

주: 1) 노인 영역에서 민간계약직은 노인사회활동지원 전담인력, 노이일자리 전담요원 등이 근무하는 것으로 확인됨.

□ 노인 영역의 결원 현황을 확인한 결과 평균 0.12명의 결원이 발생한 것으로 나타남.

- 현원 대비 결원 비율은 3.0%였는데, 지역유형간 차이를 보여, 인구 50만 이상 시의 경우, 7.5%로 높았음.

□ 결원이 발생한 지자체를 대상으로 결원사유를 확인함.

- 결원 사유로 육아휴직이 가장 많았고(31.7%), 타부서 전보 후 미배치(24.4%),

출산휴가(17.1%) 순으로 나타남.

〈표 3-2-9-4〉 노인 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=207)	서울시의 구 (N=18)	광역시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=38)	인구 50만 미만 시 (N=55)	군 (N=51)
평균 결원 수(명)	0.12	0.17	0.18	0.13	0.07	0.10
현원 대비 결원 비율(%)	3.0	2.6	3.1	7.5	1.1	1.9

〈표 3-2-9-5〉 노인 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=41)	서울시의 구 (N=3)	광역시의 구 (N=15)	인구 50만 이상 시 (N=9)	인구 50만 미만 시 (N=5)	군 (N=9)
출산휴가	17.1	—	20.0	22.2	—	22.2
육아휴직	31.7	33.3	33.3	22.2	20.0	44.4
병가휴직	2.4	33.3	—	—	—	—
신규 채용 부진	12.2	—	6.7	22.2	20.0	11.1
타부서 전보후 미배치	24.4	33.3	20.0	11.1	60.0	22.2
기타	12.2	—	20.0	22.2	—	—
계	100.0	99.9	100.0	99.9	100.0	99.9

주: 1) 기타의건으로는 팀장 미배치 등의 사유로 확인됨.

2) 노인 영역 업무 수행 현황

□ 노인 영역의 근무 현황을 확인하기 위하여 초과근무시간 현황을 확인함.²²⁾

○ 분석 결과, 노인 영역의 1인당 초과근무시간은 8.74시간으로 1일 1.75시간 가량의 초과근무를 하고 있는 것으로 확인됨.

— 지역유형간 차이는 통계적으로 유의미하지 않았으나, 인구 50만 미만 시가 9.94시간으로 가장 많았으며 군 지역이 7.96시간으로 가장 적게 나타남.

22) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

〈표 3-2-9-6〉 노인 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=207)	서울시의 구 (N=18)	광역시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=38)	인구 50만 미만 시 (N=55)	군 (N=51)	F-value
노인	8.74	8.67	8.54	8.28	9.94	7.96	1.414

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 12개로 구분한 업무유형별로 노인영역의 업무 실태를 파악함.

○ 전체 업무 중 시설 관리(16.0%)가 가장 비중이 큰 업무로 나타남.

- 노인 영역의 업무 특성상 노인 생활시설과 이용시설, 복지관 등 시설 관리에 대한 업무 비중이 상대적으로 큰 것으로 파악됨.
- 하지만 광역시 구나 인구 50만 이상 시의 경우 상담 업무가 시설 관리보다 더 비중이 큰 것으로 나타나 지역별로 차이가 있었음.

○ 다음으로는 상담 업무로 14.8%를 차지하는 것으로 확인되었음.

- 상담 업무를 상담의 방식에 따라 확인한 결과, 전화인터넷·서식민원 상담(6.4%)이나 내방 민원 상담(5.2%)이 많았고 방문 상담은 3.3%로 낮아 주로 사무실에서 상담이 이루어지고 있는 것으로 타나남.
- 광역시 구와 인구 50만 이상 시는 상담 업무가 가장 큰 비중으로 나타나, 지역별 업무 양태는 다소 차이가 있는 것으로 볼 수 있음.

○ 다음으로는 사업 관리(10.8%), 복지급여·서비스 지급 행정(10.7%), 단체 및 법인 관리(9.0%) 등이 주요한 업무로 나타남.

〈표 3-2-9-7〉 노인 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=191)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=42)	인구 50만 이상 시 (N=35)	인구 50만 미만 시 (N=51)	균 (N=48)
상담 소계	14.8	13.7	15.4	17.0	14.0	13.9
내방 민원 상담	5.2	4.7	5.9	5.9	5.0	4.3
전화, 인터넷, 서식민원	6.4	6.8	6.3	7.5	6.2	5.7
방문 상담	3.3	2.2	3.2	3.5	2.8	3.9
복지급여서비스 신청접수	3.9	6.9	4.6	2.5	3.6	3.9
복지급여서비스 지급 행정	10.7	9.7	8.8	14.0	12.0	9.1
사업 기획 및 홍보	6.5	7.6	7.3	6.2	5.8	6.4
사업 관리	10.8	13.3	12.0	8.3	9.4	12.5
대상자 관리	7.6	6.2	8.9	5.7	9.1	7.0
시설 관리	16.0	16.5	14.8	14.6	16.5	17.6
자원 관리	2.3	2.6	2.5	1.2	2.4	2.5
단체 및 법인 관리	9.0	6.0	7.4	9.4	9.7	10.2
행사 참여	6.3	7.3	7.1	4.7	6.0	6.7
업무관련 역량 개발	3.9	4.5	3.5	4.0	4.3	3.6
일반 행정업무(복지 이외)	8.1	5.7	7.7	12.5	7.4	6.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.2	100.0

□ 다음은 12개의 업무 유형별 업무시간 부족 정도를 5점 척도로 질문한 결과임.

○ 모든 유형별 업무 시간이 ‘보통(3점)’과 ‘부족(4점)’ 사이의 수준으로 나타났으며, 시설관리 업무가 3.98점으로 가장 시간이 부족한 업무로 확인되었음.

－ 서울시의 구를 제외하면 다른 지역 유형에서 모두 4점 내외로 나타나, 시설 관리 업무시간의 부족 정도가 심각한 것으로 나타남.

○ 다음으로는 단체 및 법인 관리(3.64점), 사업 관리(3.63점), 대상자 관리(3.49점), 사업 기획 및 홍보(3.45점), 업무관련 역량 개발(3.41점), 복지급여서비스 지급 행정(3.39점) 순이었음.

〈표 3-2-9-8〉 노인 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
내방 민원 상담	3.13	3.00	3.37	3.23	3.11	2.91
전화, 인터넷, 서식민원	3.19	3.00	3.41	3.20	3.15	3.09
방문 상담	3.24	3.00	3.43	3.45	3.21	3.05
복지급여서비스 신청접수	3.20	2.85	3.27	3.67	3.26	3.00
복지급여서비스 지급 행정	3.39	3.00	3.71	3.73	3.33	3.15
사업 기획 및 홍보	3.45	3.25	3.54	3.61	3.26	3.54
사업 관리	3.63	3.33	3.93	3.64	3.52	3.58
대상자 관리	3.49	2.93	3.68	3.68	3.52	3.38
시설 관리	3.98	3.28	4.24	3.96	4.04	3.98
자원 관리	3.19	3.17	3.23	3.33	3.13	3.15
단체 및 법인 관리	3.64	3.14	3.67	4.00	3.60	3.61
행사 참여	3.19	3.19	3.28	3.26	3.08	3.21
업무관련 역량 개발	3.41	3.33	3.41	3.57	3.33	3.42
일반 행정업무(복지 이외)	3.28	3.00	3.39	3.38	3.22	3.28

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것임.
응답사례 수는 문항에 따라 110~194건으로 상이함.

□ 다음은 업무 유형별 추가 필요시간을 확인한 결과로서 추가 필요시간의 산출은 노인 영역의 해당 업무를 충실히 수행(업무 지침·규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 충분히 대응함을 의미)하기 위해 필요한 추가 시간을 1주일 기준으로 응답한 값을 기준으로 함.

○ 추가시간의 총합은 평균 1552.14분(25.87시간)으로 광역시 구 지역의 경우 2312.95분(38.55시간)으로 가장 많았으며, 군 지역은 533.33분(8.89시간)으로 가장 적은 것으로 확인됨.

－ 노인 영역의 인력이 평균 6.33명이었던 점을 감안한다면, 1인당 주당 평균 4시간이 추가로 주어졌을 때 해당 업무를 충실히 수행할 수 있다는 의미로 해석할 수 있음.

○ 영역별로 살펴보면, 시설 관리(293.38분, 4.89시간) 필요시간이 가장 많았음.

－ 다음으로는 사업 기획 및 홍보(249.84분, 4.16시간), 상담(191.55분, 3.19

시간), 사업 관리(183.14분, 3.05시간), 대상자 관리(176.87분, 2.95시간), 단체 및 법인 관리(149.01분, 2.48시간)의 순이었음.

〈표 3-2-9-9〉 노인 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	균
상담 소계	191.55	42.35	286.10	164.00	227.82	140.67
내방 민원 상담	57.63	22.50	88.54	34.00	83.00	30.00
전화, 인터넷, 서식민원	64.95	22.50	72.44	42.41	91.94	59.30
방문 상담	89.40	0.00	138.65	133.50	77.39	62.25
복지급여서비스 신청·접수	99.94	9.23	143.64	124.29	114.76	69.17
복지급여서비스 지급 행정	124.87	4.00	219.47	126.92	133.09	78.75
사업 기획 및 홍보	249.84	52.50	161.71	106.86	582.90	165.00
사업 관리	183.14	70.00	320.45	91.25	177.43	152.40
대상자 관리	176.87	76.00	297.00	144.55	164.41	135.04
시설 관리	293.38	93.33	473.41	310.75	251.53	248.27
자원 관리	58.64	35.00	75.00	10.00	52.17	74.55
단체 및 법인 관리	149.01	94.29	190.77	153.37	135.34	142.39
행사 참여	71.58	45.00	79.50	28.88	62.47	106.27
업무관련 역량 개발	80.46	30.00	111.79	68.34	70.02	91.25
일반 행정업무(복지 이외)	103.02	43.33	136.83	91.85	100.41	106.80
계	1552.14	533.33	2312.95	1024.64	1759.28	1408.37

주: 응답사례 수는 문항에 따라 110~204건으로 상이함.

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

- 모든 직렬, 직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 일반 행정업무(복지이외)가 75.9%로 가장 높았으며, 행사참여(70.3%), 업무관련 역량 개발(67.1%), 단체 및 법인 관리(49.4%), 자원 관리(49.2%) 순으로 나타남.
- 상대적으로 직접 주민들과 대면해야하는 업무특성을 지닌 경우 복지직(경력자+경력무방)이 수행하는 것이 적절하다고 응답한 비중이 높게 나타남.
 - 복지급여·서비스 신청·접수(67.5%), 대상자 관리(65.2%), 방문 상담

(64.6%), 전화인터넷서식민원(60.7%), 내방민원 상담(59.9%) 순으로 복지직이 담당하는 것이 적절하다고 응답함.

- 그 외에는 시설 관리(57.1%), 복지급여·서비스 지급 행정(55.7%), 자원 관리(46.6%) 등 복지업무 관련 관리 및 행정 업무가 복지직이 담당하는 것이 적절하다고 답변함.

〈표 3-2-9-10〉 노인 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)		행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
				복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)				
내방 민원 상담	100.0	36.8	59.9	42.8	17.1	1.3	—	1.3	0.7
전화, 인터넷, 서식민원	100.0	36.6	60.7	44.4	16.3	1.3	—	—	1.3
방문 상담	100.0	33.1	64.6	45.1	19.5	1.5	—	0.8	—
복지급여서비스 신청접수	100.0	31.7	67.5	42.3	25.2	—	—	—	0.8
복지급여서비스 지급 행정	100.0	39.7	55.7	39.1	16.6	4.6	—	—	—
사업 기획 및 홍보	100.0	47.4	34.8	30.9	3.9	17.1	0.7	—	—
사업 관리	100.0	46.6	39.1	32.3	6.8	14.3	—	—	—
대상자 관리	100.0	32.9	65.2	46.1	19.1	1.3	—	0.7	—
시설 관리	100.0	30.4	57.1	50.0	7.1	3.0	9.5	—	—
자원 관리	100.0	49.2	46.6	33.9	12.7	2.5	0.8	0.8	—
단체 및 법인 관리	100.0	49.4	41.1	35.4	5.7	8.9	0.6	—	—
행사 참여	100.0	70.3	20.0	16.1	3.9	9.0	—	—	0.6
업무관련 역량 개발	100.0	67.1	32.2	23.0	9.2	0.7	—	—	—
일반 행정업무(복지 이외)	100.0	75.9	16.6	12.3	4.3	6.8	—	—	0.6

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 118~168건으로 상이함.

□ 다음은 지역주민 욕구에 부응하는 복지행정 및 주민서비스를 위하여, 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무에 대한 의견을 정리한 결과임.

○ 노인 영역에서는 시설 관리를 강화해야 한다고 응답한 비율이 13.1%로 가장 높았으며, 다음으로는 대상자 관리(12.2%), 사업 관리(11.9%), 사업 기획 및 홍보(10.2%) 순으로 나타남.

- 다만 서울시 구의 경우 대상자 관리(13.3%)가, 인구 50만 이상의 시의 경우

복지급여·서비스 지급 행정(10.3%)이 가장 많이 지적되어 차이를 보임.

〈표 3-2-9-11〉 노인 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=1011)	서울시의 구 (N=90)	광역시의 구 (N=220)	인구 50만 이상 시 (N=185)	인구 50만 미만 시 (N=269)	균 (N=247)
내방 민원 상담	6.2	6.7	4.5	5.9	8.6	5.3
전화, 인터넷, 서식민원	4.5	4.4	5.9	4.3	5.6	2.4
방문 상담	5.8	2.2	5.0	4.9	7.1	7.3
복지급여서비스 신청·접수	4.9	8.9	5.5	7.6	4.1	2.0
복지급여서비스 지급 행정	7.9	10.0	9.5	10.3	6.7	5.3
사업 기획 및 홍보	10.2	12.2	10.9	10.3	8.6	10.5
사업 관리	11.9	12.2	11.4	10.3	11.5	13.8
대상자 관리	12.2	13.3	13.2	9.2	12.3	13.0
시설 관리	13.1	12.2	14.1	10.8	13.4	13.8
자원 관리	4.7	4.4	4.1	4.3	4.8	5.7
단체 및 법인 관리	7.0	1.1	4.5	7.6	8.2	9.7
행사 참여	1.3	1.1	1.8	1.6	1.1	0.8
업무관련 역량 개발	7.7	7.8	6.8	9.7	6.7	8.1
일반 행정업무(복지 이외)	2.5	3.3	2.7	3.2	1.5	2.4
계	99.9	99.8	99.9	100.0	100.2	100.1

□ 노인 영역에서 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 다음 <표 3-2-9-12>와 같이 세부업무 및 요소업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.

○ 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 것으로 확인된 업무는 경로당 관리 업무 중 ‘경로당 등록, 폐지, 유지보수, 신축사업 추진, 운영비·난방비 지원 및 정산, 순회프로그램 운영자 관리, 미등록 경로당 지원 및 관리 등’으로 해당 업무 수행에 일주일 평균 919.6분(15.33시간)을 소요하고 있는 것으로 확인됨.

－ 다음은 ‘기초노령 연금 대상자 지원’ 업무로 해당 업무 수행에 일주일 평균 744.7분(12.41시간)을, 그 외 거주시설 관리 중 ‘시설 운영비 지원 및 정산, 시설 거주자 생계비 지원 및 정산, 시설예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원

금품 사용내역 공고'(340분, 5.67시간), 이용시설 관리에서 '시설 등록·설치 신고서 접수 및 처리, 시설 기능보강사업 지원, 시설 위탁관련 업무 처리'(333.6분, 5.56시간), 노인장기요양보험 제도 관리 중 '기관 내 인력 관리'(298.3분, 4.97시간), 노인 일자리 사업 지원 중 '보조금 지급 및 정산, 추진현황 제출'(288분, 4.81시간) 순으로 소요시간이 긴 것으로 확인됨.

○ 세부업무 수준에서는 거주시설 관리, 이용시설 관리, 경로당 관리, 노인 복지관 관리 등의 소요시간이 긴 것으로 확인됨.

－ 시설 관리 업무는 등록, 기능보강 사업, 운영비 지원, 예(결)산 및 후원금, 운영점검 등의 업무 등으로 많은 시간이 소요되는 것으로 나타남.

○ 다음으로 추가 필요시간을 확인한 결과, 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 노인복지관 관리 업무 중 '시설 등록·설치신고서 접수 및 처리, 기능보강사업 지원, 위탁관련 업무 처리' 업무로 현 소요시간 대비 41.8%의 시간이 추가로 필요한 것으로 나타남.

－ 다음으로는 경로당 관리 업무 중 '경로당 운영 관리 지도점검(41.0%)', 노인장기요양보험 제도 관리 중 '기관 지도점검 및 행정처분(35.0%)' 등임.

－ 추가 필요시간 비율이 높은 업무도 대부분 시설 관리 업무였음.

○ 업무별 적정 담당인력의 경우 상당수의 요소업무에서 50% 수준으로 모든 공무원이 담당할 수 있다고 응답함.

－ 그 중 모든 공무원이 담당할 수 있다고 60% 내외의 높은 응답이 나타난 업무는 실버 취업 박람회 개최, 노인취업알선센터 운영지원, 경로식당 및 단체 급식소 관리, 노인교실 관리, 단체·협회 지원 및 관리, 행사지원, 관련 위원회 운영 및 지원, 복지기금 관리, 기타 행정 업무 등임.

－ 복지직이 담당해야 한다는 응답이 60% 내외로 나온 요소업무가 많은 세부 업무는 노인 인권 보호, 거주시설 관리 등이었음.

〈표 3-2-9-12〉 노인 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력자 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
노인 돌봄 사업 관리	노인장기 요양보험 제도관리	■기관 내 인력 관리	298.3	88.9	29.8	100.0	48.3	35.0	14.2	0.8	—	—	1.7
		■기관 예산지원 및 정산	190.4	56.3	29.6	100.0	49.1	35.1	13.2	1.8	0.9	—	—
		■기관 지도점검 및 행정처분	228.9	80.0	35.0	100.0	46.8	39.6	7.2	2.7	—	3.6	—
	노인돌봄 서비스 관리	■노인종합돌봄서비스 지원 대상자 승 인 및 관리	231.0	36.8	15.9	100.0	47.7	33.6	15.6	3.1	—	—	—
		■운영비 지원 및 정산	166.1	33.6	20.2	100.0	54.4	29.6	12.8	3.2	—	—	—
		■제공기관 지도감독, 행정처분	180.8	56.8	31.4	100.0	44.3	39.3	8.2	6.6	—	1.6	—
		■독거노인 조사 및 명단관리	274.2	36.5	13.3	100.0	49.2	27.4	19.4	0.8	—	2.4	0.8
	독거노인 지원	■응급안전알람 사업	252.1	35.5	14.1	100.0	49.6	29.6	14.8	1.7	—	3.5	0.9
		■노인 공동생활제 운영	105.8	13.8	13.0	100.0	51.9	32.9	13.9	1.3	—	—	—
		■독거노인 물품 지원 추천	111.8	12.1	10.9	100.0	53.1	32.3	11.5	—	—	3.1	—
		■노인복지시설 입소 의뢰	102.2	12.3	12.0	100.0	49.4	33.3	13.8	2.3	—	—	1.1
		■노인인권지킴이단 운영	101.8	7.1	7.0	100.0	50.6	34.6	12.3	—	—	1.2	1.2
	노인인권 보호	■노인인권 보호 점검	103.3	15.7	15.2	100.0	45.2	40.5	11.9	—	—	1.2	1.2
		■노인 학대·방임 신고, 현장조사	76.2	15.7	20.6	100.0	39.0	47.6	11.0	—	—	1.2	1.2
		■노인보호전문기관 관리(사도 지원)	46.0	4.3	9.3	100.0	51.7	36.7	11.7	—	—	—	—
노인 경제적 지원	기초노령 연금 대상자 지원	■신규, 전출입, 사망 등 변동자 관리 ■연간 조사계획 수립(소득 및 재산 관리) ■급여 지급자료 생성·지급 ■부정수급자 관리 및 보장비용 환수 ■기초노령연금 지급 현황 월보 제출	744.7	170.0	22.8	100.0	37.5	46.3	14.0	1.5	—	—	0.7
	기타 지원 및 지자체 시책	■저소득 노인 무료보철사업 접수, 추천	43.9	6.4	14.6	100.0	50.0	29.2	16.7	2.1	2.1	—	—
		■지자체 시책 사업 운영 및 관리	207.9	30.4	14.6	100.0	50.6	36.1	12.0	1.2	—	—	—
노인	노인	■근로사업장 발굴 및 관리	246.5	59.6	24.2	100.0	48.1	31.7	11.5	4.8	1.0	1.0	1.9

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력								
						계	모든 공무원 (작업직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력	
일자리 사업 지원	일자리 사업 자원 (자치단체)	■ 참여대상자 관리	256.2	47.1	18.4	100.0	51.4	25.7	10.5	2.9	1.0	1.9	6.7	
		■ 임금지급 및 정산	220.2	38.2	17.4	100.0	53.8	22.6	12.3	6.6	0.9	0.9	2.8	
	노인 일자리 사업 자원 (위탁사업)	■ 위탁계약 체결	212.0	42.9	20.2	100.0	50.9	31.8	10.0	5.5	0.9	-	0.9	
		■ 일자리사업계획서 평가 및 선정												
	실버취업 박람회 개최	■ 보조금 지급 및 정산	288.9	63.6	22.0	100.0	57.1	25.7	10.5	4.8	-	1.0	1.0	
		■ 추진현황 제출												
	노년취업 알선센터 운영지원	■ 구인, 구직 수요조사 및 관리	44.3	6.1	13.7	100.0	60.0	25.0	10.0	3.3	-	1.7	-	
		■ 행사 개최 및 진행												
노인 복지 시설 지원 및 관리	거주시설 관리	■ 보조금 지급 및 정산	77.9	13.9	17.9	100.0	58.2	28.4	9.0	1.5	1.5	1.5	-	
		■ 지도감독, 행정처분	77.1	16.8	21.8	100.0	57.8	26.6	9.4	1.6	1.6	3.1	-	
		■ 시설 등록·설치신고서 접수 및 처리	243.9	53.2	21.8	100.0	38.4	45.5	4.5	2.7	8.0	0.9	-	
														■ 시설 기능보강사업 지원
														■ 시설 위탁관련 업무 처리
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산	340.0	64.6	19.0	100.0	38.8	50.9	6.9	3.4	-	-	-	
														■ 시설 거주자 생계비 지원 및 정산
														■ 시설 예(결)산시 검토 및 공고
		■ 시설 후원제품 사용내역 공고	284.9	38.6	13.5	100.0	41.4	43.2	10.8	2.7	-	0.9	0.9	
	■ 시설직원 임용사항 접수관리, 변동사항 처리													
	■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진													
	■ 시설 입소자 기초보장수급 자격 조사	236.4	71.1	30.1	100.0	34.8	51.8	9.8	2.7	-	0.9	-		
													■ 시설 압퇴소 관리(결장통보, 입퇴소명부 관리)	
													■ 시설 거주자 상담 등 관리	
	이용시설 관리 (재가시 설 등)	■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	247.4	57.1	23.1	100.0	35.8	52.3	5.5	3.7	-	2.8	-	
■ 시설 등록·설치신고서 접수 및 처리		333.6	58.2	17.5	100.0	37.8	48.7	5.0	2.5	5.9	-	-		
													■ 시설 기능보강사업 지원	
													■ 시설 위탁관련 업무 처리	

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (각렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■ 시설 후원금품 사용내역 공고	234.6	43.6	18.6	100.0	42.5	45.0	7.5	4.2	0.8	—	—
		■ 시설직원 임용사항 접수관리, 변동사항 처리 ■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진	154.4	22.9	14.8	100.0	46.7	37.1	12.4	3.8	—	—	—
		■ 이용자 관리	169.5	28.2	16.6	100.0	38.6	44.6	11.9	4.0	—	—	1.0
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	223.3	48.7	21.8	100.0	39.8	43.5	9.3	6.5	—	0.9	—
	노인 복지관 관리	■ 시설 등록·설치신고서 접수 및 처리 ■ 시설 기능보강사업 지원 ■ 시설 위탁관련 업무 처리	235.1	98.2	41.8	100.0	42.3	35.6	5.8	6.7	9.6	—	—
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■ 시설 후원금품 사용내역 공고	214.0	63.2	29.5	100.0	47.6	35.0	8.7	7.8	1.0	—	—
		■ 시설직원 임용사항 접수관리, 변동사항 처리 ■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진	122.1	21.7	17.8	100.0	51.0	33.0	9.0	5.0	1.0	1.0	—
		■ 이용자 관리	127.2	41.1	32.3	100.0	50.5	33.0	10.3	6.2	—	—	—
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	165.4	50.1	30.3	100.0	48.1	32.7	6.7	10.6	—	1.9	—
		■ 급식소 운영비 지급·정산 ■ 정부양곡지원기관 지원 및 관리	210.4	34.5	16.4	100.0	59.6	23.9	8.3	8.3	—	—	—
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	164.7	39.8	24.1	100.0	56.6	24.5	9.4	8.5	0.9	—	—
	경로식당 및 단체급식소 관리	■ 경로당 등록, 폐지, 유지보수 업무 ■ 경로당 신축사업 추진 ■ 경로당 운영비·난방비 지원 및 정산 ■ 경로당 순회프로그램 운영자 관리 ■ 미등록 경로당 지원 및 관리	919.6	307.1	33.4	100.0	46.2	27.3	6.1	12.9	7.6	—	—
		■ 경로당 운영 관련 지도점검	198.8	81.5	41.0	100.0	50.0	29.8	10.6	9.6	—	—	—
	노인교실	■ 노인교실 등록 및 폐지	123.2	23.2	18.8	100.0	64.2	20.8	12.3	2.8	—	—	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
법인· 단체· 협회 지원 및 관리	관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 운영비 지급 및 정산 ■ 노인교실 운영 관련 지도점검 	107.6	22.9	21.2	100.0	64.2	21.7	11.3	2.8	—	—	—
	법인 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 법인 예(결)산서 검토보고 및 공고 ■ 법인 정관·변경 관리 ■ 법인 지도점검 실시 및 행정처분 	120.6	12.0	10.0	100.0	47.9	32.3	6.3	11.5	—	2.1	—
	단체·협회 지원 및 관리	■ 보조금 지급 및 정산	184.6	15.4	8.3	100.0	59.8	20.5	2.7	16.1	—	0.9	—
		■ 각종 회의 개최 및 진행	105.8	8.7	8.2	100.0	60.2	20.4	2.9	15.5	—	1.0	—
		■ 운영 점검(지도감독, 행정처분)	176.0	20.8	11.8	100.0	57.4	22.2	1.9	17.6	—	0.9	—
매화장 관리	개장신고	<ul style="list-style-type: none"> ■ 개장 신고대장 관리 ■ 개장 신고증 발급 	170.7	28.2	16.5	100.0	53.3	23.9	6.5	12.0	3.3	1.1	—
	개장허가	<ul style="list-style-type: none"> ■ 개장 허가관련 현장 확인 ■ 개장 허가증 교부 	268.3	48.6	18.1	100.0	53.1	22.9	6.3	11.5	4.2	1.0	1.0
	납골당· 장례식장 설치	■ 납골당, 장례식장 관련 민원 처리	263.6	38.6	14.6	100.0	57.3	23.3	3.9	8.7	5.8	1.0	—
기타 행정	행사 지원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 표창대상자 추천 및 공적심사위 개최 ■ 노인관련 행사 개최 ■ 지역 내 행사 공동 추진 및 지원 	252.9	62.9	24.9	100.0	66.7	13.6	4.5	14.4	0.8	—	—
	관내위원회 운영 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 위원회 운영 ■ 위원 구성 및 활동지원 	94.2	7.3	7.7	100.0	69.9	13.6	2.9	13.6	—	—	—
	복지기금 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 기금운영계획 수립 및 의회 승인 ■ 기금사업 발굴 ■ 기금사업 시행 및 결과보고 	130.9	18.6	14.2	100.0	63.7	19.6	5.9	10.8	—	—	—
	기타 행정	■ 지자체 조례 관련 업무	132.0	19.6	14.9	100.0	69.1	14.4	3.1	13.4	—	—	—
		■ 타 기관 노인 관련 통계조사 협조	92.3	12.1	13.1	100.0	71.0	12.0	3.0	12.0	—	—	2.0

□ 다음은 <표 3-2-9-13>에서 제시한 노인 영역에서 수행하고 있는 요소업무 중 타 부서(팀)에서 수행하는 것이 적절한 업무를 확인한 결과임.

○ 응답자 9.2%가 매화장 관리 업무 중 개장 신고 업무를 타부서로 이관하는 것이 적절하다고 응답하였으며, 개장 허가(6.3%), 납골당 및 장례식장 설치(6.3%) 등 다른 매화장 관리 업무도 뒤를 이었음.

－ 이관 적합부서는 시군구 본청의 타과·팀으로 산림녹지, 위생, 민원 관련 부서나 시설관리공단, 전담사업소 신설 등의 의견이 나왔음.

○ 다음으로는 노인장기요양보험제도 관리 중 ‘기관 내 인력 관리’(5.2%), ‘기관 지도점검 및 행정처분’(5.2%)가 타부서(팀) 수행이 적절한 업무로 꼽혔음.

－ 이관 적합 부서로 건강보험공단이 많았는데, 장기요양보험제도 운영의 상당 비중을 국민건강보험공단 지사에서 담당하고 있는 현실을 반영한 것으로 보임.

<표 3-2-9-13> 노인 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=174)	이관적합부서						
			시도 본청	시군구 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	매화장 관리: 개장 신고	9.2	17.6	64.7	—	—	14.7	2.9	—
2순위	매화장 관리: 개장 허가	6.3	12.9	45.2	—	9.7	29.0	3.2	—
3순위	매화장 관리: 납골당 및 장례식장 설치	6.3	14.8	48.1	—	11.1	22.2	3.7	—
4순위	노인장기요양보험제도 관리 － 기관 내 인력 관리	5.2	4.8	4.8	—	19.0	71.4	—	—
5순위	노인장기요양보험제도 관리 － 기관 지도점검 및 행정처분	5.2	7.7	7.7	—	26.9	53.8	3.8	—

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

□ 노인 영역에서 가장 비중이 크고 소요시간도 많으며 시간도 가장 많이 소요되는 업무는 노인복지시설 관리 업무로 나타남.

- 업무 유형별 비중을 보면 시설 관리가 가장 크며, 업무시간 부족 정도에서도 시설관리가 가장 부족하고 이에 따라 필요 시간도 가장 많은 것으로 나타남.
- 노인 영역 담당 업무별로 보면 거주시설 관리, 이용시설 관리, 경로당 관리, 노인복지관 관리 등 시설관리 업무 소요시간이 가장 길었으며 추가 필요시간에 있어서도 시설관리 업무가 가장 많이 나타남.

□ 시설 관리 다음으로 상담 업무 비중이 컸음.

- 노인 영역 업무별 구분에서는 별도로 상담 업무가 구분되어 있지 않지만, 노인 돌봄사업, 경제적 지원사업, 일자리 지원사업 등과 관련된 신청 및 민원 상담 업무가 많은 것으로 해석됨.
- 노인 영역에서 가장 비중이 큰 시설관리를 비롯하여 신청 접수, 대상자 관리, 상담 등은 복지직이 수행하는 것이 적합하다고 생각하고 있었으며 이에 따라 인력 운용과 관련하여 복지직 충원 요구가 높게 나타나고 있음.
- 그와 동시에 공무원 역량 개발, 유지 방안에 대해서는 복지담당 공무원에 대한 소진예방 대책, 안전 대책 마련이 높게 나타나고 있어 이에 대한 스트레스나 위협에 대한 부담이 큰 것으로 보임.
- 일반 행정업무, 행사참여, 업무관련 역량 개발 등은 직렬과 직급 관계없이 담당할 수 있다고 응답하고 있으며 노인 영역 업무에서도 일부를 제외한 대부분의 관리 업무에서 50% 내외로 모든 공무원이 담당할 수 있다고 응답해 이에 따라 행정직 등 복지직 외 직렬 인력을 효과적으로 배치할 수 있을 것임.

□ 그 외에 사업 기획 및 홍보, 사업관리, 단체 및 법인 관리 등의 업무에도 추가시간이 필요한 것으로 나타났으며 이러한 영역의 업무가 시설관리와 함께 강화해야 하는 업무로 나타남.

- 고령화에 따라 노인 영역의 업무가 단순한 급여와 시설 업무에만 머무는 것이 아니라 보다 능동적이고 적극적인 사업적 접근이 필요하다고 할 때 이러한 부분에 대한 필요성이 나타난 것으로 보임.

- 지자체의 복지업무에서 여전히 급여와 시설 관리와 같은 행정적 관리의 비중이 크고 사업과 서비스의 비중이 작게 나타나고 있는데 앞으로 이러한 부분에 대한 고려가 필요할 것임.

10. 보육 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

- 보육사업은 「영유아보육법」에 의거하여, 영유아의 심신을 보호하고 건전하게 교육하여 건강한 사회구성원으로 육성함과 아울러 보호자의 경제적·사회적 활동이 원활하게 이루어지도록 함으로써 영유아 및 가정의 복지 증진에 이바지함을 목적으로 하는 사업임(법 제1조).
- 이러한 목적을 달성하기 위하여 국가는 “보호자”의 위탁을 받아 “영유아(만6세 미만 취학전 아동)”를 보육하는 기관인 “어린이집”을 설치·운영하고, 이들 기관에서 근무하는 “보육교직원(원장, 보육교사, 기타 직원)”으로 하여금, 어린이집을 이용하는 영유아의 보육, 건강관리 및 보호자와의 상담, 그 밖에 어린이집의 관리·운영 등의 업무를 담당하도록 하고 있음.
- 따라서 지자체의 보육 업무는 보육서비스의 수요자로서 영유아와 보호자 그리고 보육서비스의 공급자로서 어린이집과 보육교직원간에 보육서비스의 수급이 원활하고 만족스럽게 이루어질 수 있도록, 필요한 사업들을 추진·관리·지원하는 것임.
- 보육 영역에 있어서 지자체에서는 수행하는 주요 사업과 직무들을 살펴보면 다음과 같음.
- 우선 보육서비스를 제공할 수 있는 보육시설(이하 어린이집)을 설치함.
- 국가에서 정한 자격을 취득하고 이들 어린이집에서 보육서비스를 제공하는 보육교직원의 임면·경력·복무 등을 관리함.

- 보육교직원이 어린이집을 이용하는 영유아의 보육, 건강관리 및 보호자와의 상담, 그 밖에 필요한 어린이집의 관리·운영 등의 업무를 수행하여 질높은 서비스가 제공될 수 있도록 어린이집의 보육과정, 건강·급식·위생·안전·학대, 특별활동 등과 관련된 지도·점검을 실시하는 등 운영을 관리함.
 - 어린이집을 이용하는 영유아의 가정과 서비스를 공급하는 어린이집 및 교직원에게 대해 필요한 비용(보육료, 인건비, 수당 및 경비 등)을 지원함.
 - 이용자가 만족할 수 있는 질높은 보육서비스가 제공될 수 있도록 어린이집에 대한 평가인증사업 지원, 부모모니터링단 구성·운영함.
 - 어린이집을 이용하지 않는 영유아가 있는 가정의 보육을 지원하기 위하여 수당(가정양육수당)을 제공하고, 시간제보육기관을 지정·운영함.
 - 지자체와의 다양한 업무 협력과 어린이집 그리고 영유아 및 가정에 대한 다양한 지원을 통해 지역사회내 보육 관련 욕구에 대응하고, 원활한 보육사업이 추진될 수 있는 지원체계로서 육아종합지원센터를 설치·운영함.
 - 그 밖에도 지역사회의 보육 환경과 수요에 적합한 사업 추진을 위한 기준을 마련하고, 안전을 심의하며, 의견을 취합하기 위하여 보육계획의 수립, 다양한 위원회의 구성·운영 등에 관련된 직무를 수행함.
- 이상에서 제시한 지자체 보육 영역과 관련된 주요 사업들을 중심으로 직무의 특성을 살펴보고자 함.

1) 어린이집의 설치

- 지자체 보육 영역의 가장 대표적인 업무는 지역사회의 보육수요에 따라 필요한 보육시설(어린이집)을 설치·운영하는 것임.
- 지자체는 3년마다 지방보육정책위원회에의 심의를 통과해 수립하는 보육계획(법 제12조)에 포함되어 있는 어린이집 수급계획에 따라 국공립어린이집 공급에 관한 계획 및 목표를 정함.

- 그리고 법에서 정하고 있는 설치기준(어린이집 설치기준, 놀이터 설치기준, 비상재해대비시설 설치기준 등)에 따라 직접 (국공립)어린이집을 설치하고, 이를 직영하거나, 선정관리 기준에 따른 심사를 통하여 위탁운영하는 업무를 추진함.

○ 또한 같은 계획에 의거하여 지역의 보육수요와 어린이집의 공급현황 등을 감안하여 지역별로 균형배치될 수 있도록 법인이나 개인 등 다양한 주체가 설치하는 어린이집에 대한 인가 업무를 담당함.

○ 2016년말 현재, 국가 및 지방자치단체가 설치·운영 중인 보육시설은 모두 41,084개소이고(2017 보육통계), 이 중 국가 및 지방자치단체가 직접 설치한 국공립 어린이집은 2,859개소(약 7%)임.

- 어린이집은 복지 영역에서 담당하고 있는 시설 유형 중에서는 최대 규모이고, 이들 어린이집에서 근무하는 인력과 이용자 등의 규모까지 고려하면, 현재의 행정조직과 인력으로 보육 영역의 직무를 원활하게 수행하는 것은 현실적으로 많은 한계가 있음.

〈표 3-2-10-1〉 보육시설의 유형 및 수

유형	정의	수(개소)
국공립어린이집	국가나 지방자치단체가 설치·운영(위탁운영 포함)하는 어린이집(직장 어린이집 제외)	2,859
사회복지법인어린이집	「사회복지사업법」에 의한 사회복지법인이 설치·운영하는 어린이집	1,402
법인·단체등어린이집	각종 법인(사회복지법인을 제외한 비영리법인)이나 단체 등이 설치·운영하는 어린이집	804
민간어린이집	국공립·사회복지법인·법인단체등·직장·가정·부모협동 어린이집이 아닌 어린이집	14,316
가정어린이집	개인이 가정 또는 그에 준하는 곳에 설치·운영하는 어린이집	20,598
협동어린이집	보호자 또는 보호자와 보육교직원 11인 이상이 조합을 결성하여 설치·운영하는 어린이집	157
직장어린이집	사업주가 사업장의 근로자를 위하여 설치·운영하는 어린이집(국가 또는 지방자치단체의 장이 소속 공무원들을 위하여 설치·운영하는 어린이집 포함)	948
계		41,084

2) 어린이집의 운영 관리

□ 어린이집의 운영은 어린이집의 원장이 담당하는데, 지자체에서는 이러한 운영이 법에서 정한 기준을 충족하고 있는가 그리고 지역의 여건에 필요한 기준(보육료, 필요경비 등에 대한 상한액 등)을 마련하고 이를 준수하고 있는가 등에 대한 관리와 지도·점검을 실시함.

○ 지자체에서는 다음과 같은 어린이집의 운영과 관련된 업무가 원칙과 기준에 따라 철저하게 실시되고 있는지를 관리 및 지도·감독함.

〈표 3-2-10-2〉 어린이집 운영 관련 직무 내용

운영 관련 직무 영역	운영 내용
운영 일반 관리	기준에 따른 반편성, 입소우선순위 등 기준에 따른 입소 및 퇴소자 관리, 보육운영시간, 휴원, 어린이집 운영계획, 상해 및 화재 보험가입, 차량운행, 장부 비치 및 관리 등
비용 결정 및 수납 관리	지방보육정책위원회를 개최하여 보육료(05세아 보육, 장애아보육, 방과후보육, 시간연장형 보육, 24시간 보육, 휴일보육, 추가보육 등), 필요경비(입학준비금, 특별활동비, 현장학습비, 차량운행비, 행사비, 아침·저녁급식비, 기타 시·도 특성화 비용 등)에 대한 수납한도액을 결정
특별활동 운영 관리	특별활동(보육과정 외에 진행되는 활동프로그램으로 어린이집 원장·보육교사 등 보육교직원이 아닌 외부 강사에 의해 어린이집 내·외에서 이루어지는 프로그램)의 과목, 비용, 횟수, 시간 등을 포함한 특별활동 계획이 어린이집내 운영위원회 심의 또는 보호자와의 협의를 거쳐 실시
사용자 부담금 보조 관리	피고용인에 대한 각종 사회보험금에 대한 사용자 부담금(국민건강보험료, 장기요양보험료부담금, 국민연금부담료, 산재보험 고용보험) 집행
보육교직원 보수	국고보조어린이집의 교직원 보수 및 퇴직급여 등 산정 지급
건강·급식·위생 관리	영유아 및 보육교직원의 건강진단, 식품위생법에 따른 급간식 재료 및 관련 사고, 식재료·보육환경·음용수·동물 등 위생
안전관리	물리적 환경·인적환경·차량 등에 관한 안전관리, 보육교직원·이용아동·부모 등에 대한 안전교육, 안전예방대책의 실시 등
아동학대 예방 관리	아동학대 및 성범죄 등 신고, 아동학대금지행위 위반에 대한 조치
용자어린이집 사후관리	민간용자시설에 대한 명의변경, 유효공간 타용도 사용 승인, 용자금 거치기간 연장 조치 등
어린이집운영위원회 관리	부모협동어린이집을 제외한 모든 어린이집에 분기별 1회 이상 어린이집 운영위원회를 실시
부모모니터링단 운영 관리	건강·급식·위생·안전 등을 위해 부모와 관련 전문가로 지자체가 구성·운영
열린어린이집 활성화 지원	지자체가 우수한 열린어린이집 및 프로그램을 발굴·선정·보급
보육사업 홍보 및 지방보육정책위원회의 운영	지자체가 방송, 신문, 반상회 등을 통해 보육사업 및 지원 등을 적극 홍보
어린이집 정보공시	어린이집 관련 주요 정보를 인터넷에 공개하고 지도·점검과 연계 운영

- 복지행정 내에서 보육 영역은 주로 국가나 (사회복지)법인에 의해서 운영되는 다른 시설과는 달리, 운영주체가 공공에서 민간까지 다양함.
- 사업대상도 주로 저소득층이나 부양이 결핍되어 있는 경우에 한정되지 않고, 중산층뿐만 아니라 고소득층까지도 포함하는 등 소득에 의한 이용제한이 없어, 지역 주민 중 대다수가 보편적으로 어린이집을 이용하고 있음.
 - 또한 서비스의 대상이 어린 영유아이기 때문에, 안전과 위생뿐만 아니라 교육, 학대, 건강 등 다양한 영역에 대한 전문적이고 철저한 관리가 요구되는 직무임.
- 따라서 이 영역의 직무를 담당하는 부서와 인력의 자질(전문성)이 중요하고 업무 부담도 다른 부서에 비해서 크다고 볼 수 있음.

3) 보육교직원 관리 및 교육

- 보육교직원(원장 및 보육교사)의 자격검정과 자격증 발급·재발급에 관한 업무는 한국보육진흥원에서 수행하고, 지자체에서는 국공립어린이집 원장 및 교직원 등에 관한 임면(휴직, 출산휴가, 육아휴직, 장기병가·연수·휴가, 퇴직 등) 사항을 관리함.
- 또한 현재 어린이집에서 근무하는 보육교직원 또는 교직원으로 근무하였던 자에 대한 경력이나 재직 등에 관한 증명서 발급 등 업무를 담당함.
- 그 밖에 교직원의 근무시간(평일 8시간), 휴가, 겸임 등의 제한 등 보육교직원의 복무, 보육교직원의 자격의 정지 및 취소 등에 관한 사항을 점검·관리함.
- 시·도지사는 보육교직원의 자질향상을 위해 보육에 필요한 지식과 능력을 유지·개발하기 위하여 보육교직원(원장, 보육교사)에 대해서 정기적으로 직무교육 및 상위 등급의 자격(3급→2급, 2급→1급) 취득을 위한 승급교육, 어린이집 원장의 자격을 갖추기 위하여 받아야 하는 사전직무교육 등 보수교육을 실시하고, 질 높은 보육교사를 어린이집에 공급하기 위하여 교육훈련(양성교육)기관을 선정·운영함.
- 기초자치단체에서는 보수교육의 대상자 선정 및 교육 비용 지원 등을 실시하

여 광역에서 추진하는 보수교육이 원활하게 추진될 수 있도록 함.

4) 비용 지원

□ 부모(가정)에 대한 보육 비용 지원

- 보육료 지원: 어린이집의 보육서비스를 이용하는 모든 만0~5세 영유아에 대해서 필요한 비용인 보육료를 지원함.
 - 영유아의 연령이나 장애 등 특성(만0~5세 보육료; 0~2세아 보육료, 누리과정보육료, 장애아보육료, 방과후 보육료)과 이용시간(시간연장형 보육료, 야간보육료, 24시간 보육료, 휴일보육료 등)에 따라 다양하게 보육료를 산정하여 비용을 지원함.
 - 사업대상자의 수와 보육료 산정의 다양성 등을 고려할 때, 보육료 신청 및 지급 그리고 대상자 민원 등과 관련 업무의 비중이 큰 사업임.
- 긴급보육바우처 지원: 어린이집의 맞춤형(종일반이 아니라, 1일 9시~15시까지 6시간만 이용)을 이용하는 아동과 부모가 질병, 학교방문 등 긴급한 보육수요 발생시 맞춤형 보육시간 이외에 어린이집을 이용할 수 있도록 바우처를 지원하는 사업임.
- 누리과정 보육료 지원: 매월 3~5세 누리과정 담당교사에 대한 처우개선비 및 누리과정 운영비를 지원함.

□ 어린이집에 대한 예산 지원

- 지자체는 정부지원 어린이집에 인건비 등을 지원하고, 장애아보육이나 시간연장보육 등 특수 목적을 달성하기 위하여 지정한 어린이집의 보육교사 등에 대한 인건비, 어린이집의 운영을 지원하기 위한 차량운영비, 교재교구비, 기능보강비 등 다양한 예산 지원 업무를 담당함.
- 어린이집에 대해서 예산을 지원하는 사업은 다음과 같음.

〈표 3-2-10-3〉 어린이집에 대한 예산 지원 사업내용

어린이집 예산 지원 사업	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 장애아보육지원 ■ 영아전담어린이집 지원 ■ 시간연장형 어린이집 지원 ■ 방과후 어린이집 ■ 기본보육료 지원 ■ 차량운영비 지원 ■ 교재·교구비 지원 ■ 어린이집 기능보강비 지원 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 농촌공동아이돌봄센터 설치 및 운영 ■ 이동식 놀이교실 지원 ■ 농촌 보육교사 특별근무수당 지원 ■ 교사근무환경개선비 및 교사겸직원장 지원 ■ 어린이집 대체교사 지원 ■ 어린이집 보조교사 지원 ■ 공공형 어린이집 지원 ■ 농어촌 소재 법인어린이집 지원

5) 평가인증사업 지원

- 평가인증은 보육서비스에 대한 효과적인 질 관리시스템을 마련하고, 부모들이 합리적으로 어린이집을 선택할 수 있도록 정보를 제공하기 위한 사업으로, 한국보육진흥원이 보건복지부장관의 위탁을 받아 추진하고 있음.
- 기초자치단체는 평가인증의 방법 및 일정 등을 어린이집에 안내하고 인증신청 어린이집의 기본사항(필수·기본항목) 준수여부를 확인하고, 그 결과를 기한 내에 시·도 및 한국보육진흥원에 통보(시스템에 입력)함.
- 관내 어린이집의 인증취소 등 사유가 발생할 경우, 이를 보고하는 등 지역내 어린이집에 대한 평가인증사업이 원활하게 추진될 수 있도록 지원함.

6) 어린이집 미이용 영유아에 대한 지원

- 어린이집·유치원·종일제 아이돌봄서비스 등을 이용하지 않고 가정에서 양육되는 영유아(초등학교 미취학 84개월 미만 포함)로서 계층에 관계없이 월령에 따라 10~20만원을 정액 지급하는 가정양육수당지원사업을 실시함.
- 어린이집을 이용하지 않고 가정양육을 받는 경우(가정양육수당 지원대상자)도 지자체가 지정한 기관에서 시간단위로 보육서비스를 이용하고 이용한 시간만큼 보육료를 지불하는 보육서비스인 시간제보육서비스 제공기관(어린이집이나 육아종합지원센터 등에서 선정)을 지정하고 비용을 지원함.

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 보육 영역 기본 현황

□ 보육 업무가 포함되어 있는 팀의 인력은 평균 5.88명이었음. 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보임.

○ 인력의 규모가 가장 큰 지역은 서울시의 구(7.07명)이고, 인구 50만 미만의 시(5.18명)와 군지역(5.63명) 등 상대적으로 인구 규모가 작은 자치단체의 경우 평균(5.88명)보다 적은 인력이 업무를 담당하고 있음.

– 특히, 서울시의 구와 인구 50만 미만의 시지역은 2명 정도의 인력 규모 차이를 보이는데, 이는 평균 인력 규모(5.88명)의 1/3에 해당하는 수준임.

〈표 3-2-10-4〉 보육 영역 소속팀 현황

(단위: 명)

	계 (N=193)	서울시의 구 (N=14)	광역시의 구 (N=42)	인구 50만 이상 시 (N=33)	인구 50만 미만 시 (N=50)	군 (N=54)	F-value
보육	5.88	7.07	6.02	6.64	5.18	5.63	2.555*

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 보육 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 〈표 3-2-10-5〉와 같음.

○ 전체 기초자치단체의 보육 영역에서 근무하고 있는 인력 규모는 평균 4.72명이었음. 서울시의 구가 7.07명으로 가장 많은 인력이 근무하고, 다음은 인구 50만 이상의 시(6.39명), 광역시의 구(5.33명), 인구 50만 미만의 시(4.32명), 군(2.11명) 등의 순임.

– 인구가 적은 지역의 보육 영역에서 근무하는 인력이 상대적으로 적은 수준으로 보이고, 특히 군 지역의 인력(약 2명)은 서울시 구(약 7명)의 인력보다 5명 정도가 적음.

〈표 3-2-10-5〉 보육 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=189)	서울시의 구 (N=13)	광역시의 구 (N=342)	인구 50만 이상 시 (N=31)	인구 50만 미만 시 (N=49)	군 (N=54)	F-value
계	4.72	7.07	5.83	6.39	4.82	2.11	26.324***
복지직 소계	2.22	0.85	2.90	3.31	2.59	1.07	16.018***
5급	—	—	—	—	—	—	
6급	0.42	—	0.57	0.71	0.53	0.13	9.213***
7급	0.76	0.23	1.00	0.97	0.82	0.54	3.858**
8급	0.69	0.31	0.81	1.02	0.90	0.30	7.398***
9급	0.36	0.31	0.52	0.61	0.35	0.11	3.358
행정직 소계	1.95	6.15	2.31	2.45	1.69	0.59	31.070***
5급	0.02	—	0.02	0.10	—	—	2.864*
6급	0.58	1.31	0.74	0.71	0.63	0.17	10.760***
7급	0.56	2.23	0.79	0.74	0.29	0.13	30.785***
8급	0.44	1.54	0.48	0.65	0.33	0.15	9.116***
9급	0.34	1.08	0.29	0.26	0.45	0.15	7.590***
그외직렬 소계	0.13	—	0.07	0.27	0.18	0.07	2.553*
5급	0.01	—	—	0.03	—	—	1.282
6급	0.04	—	0.05	—	0.06	0.04	0.499
7급	0.05	—	0.02	0.13	0.08	0.02	1.796
8급	0.02	—	—	0.06	0.02	0.02	1.000
9급	0.01	—	—	0.05	0.02	0.00	1.278
공무직	0.07	0.08	0.14	0.06	0.06	0.02	0.538
시간선택임기제	0.01	—	0.02	—	0.02	0.00	0.622
민간계약직	0.08	—	0.07	0.03	0.04	0.17	2.102
보조인력	0.19	0.15	0.21	0.32	0.24	0.06	0.555***

○ 이러한 결과를 보육 업무가 소속되어 있는 팀의 인력 현황(5.88명)과 비교해 보면, 보육 업무 담당 평균 인력(4.72명)과 약 1명의 인력 차이를 보임.

— 그러나 서울시의 구의 경우, 팀의 전체 인력과 보육 영역의 업무 담당 인력 규모가 유일하게 동일했음.

— 군지역의 경우, 3명 이상의 차이(전체 팀 인력 5.63명, 보육 영역 담당 인력 2.11명)를 보이고 있는데, 이는 인구규모와 공무원 인력 규모가 적어서 조직(팀)이 복지대상자나 분야별로 세분화되어 있지 않기 때문으로 보임.

○ 보육 업무 담당 인력 규모를 직렬(복지직, 행정직, 그 외 직렬)과 직급에 따라 확인한 결과, 복지직이 2.22명, 행정직이 1.95명, 그 외 직렬은 0.13명이었음.

- 서울시(0.85명)를 제외한 모든 지역이 행정직보다 복지직 인력 규모가 컸음.
 - 서울시는 행정직 인력이 6.15명으로 평균(1.95명)에 비해 약 4명(약 3배) 이상 많고, 다른 지역에 비해서도 월등히 높은 수준을 보임.
- 직급별로 보면, 복지직 인력 중에는 7급(0.76명)과 8급(0.69명)이, 행정직 인력 중에서는 6급(0.58명)과 7급(0.56명)이 많음.

○ 그 이외 공무원 인력은 0.07명, 시간선택임기제 인력은 0.01명, 민간계약직은 0.08명 그리고 보조인력은 0.19명 등으로 나타남.

□ 다음은 보육 영역에서 희망하는 직렬별 인력 증감 규모를 조사한 결과임.

- 전체 지자체에서 희망하는 인력의 증감 규모는 1.15명으로 직렬과 관계없이 평균 1명 이상의 인력 증원이 필요하며, 이는 현원 대비 24.4%의 인력이 충원되어야 함을 의미함.
- 그간의 지속적인 보육재정과 보육행정 업무의 확대 그리고 사업의 대상이 되는 시설(어린이집)과 영·유아(이용자) 등의 규모를 고려할 때, 지자체별 업무량을 고려하여 보육 담당 인력의 현실화가 시급함.

〈표 3-2-10-6〉 보육 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직	2.22	0.74	33.3
행정직	1.95	0.35	17.9
그외직렬	0.13	0.04	30.8
공무직	0.07	0.02	28.6
민간계약직	0.08	-	-
보조인력	0.19	0.02	10.5
계	4.72	1.15	24.4

- 다양한 직렬 중 복지직에 대한 증원 희망 인력 규모가 0.74명(현원 대비 33.3%)으로 가장 높게 나타났고, 다음은 행정직(0.35명), 그외 직렬(0.04명) 공무원(0.02명) 등의 순임.

- 증감을 희망하는 인력 규모로는 행정직이 복지직 다음으로 높지만, 현원 대비 비율로 보면, 행정직은 17.9%로 그외의 직렬(30.8%)이나, 공무원직(28.6%) 등에 비해 낮은 수준임.

□ 다음은 보육 영역 인력의 결원 현황을 조사한 결과, 전체 지자체 평균 0.2명의 결원이 있는 것으로 나타남.

- 결원 규모가 큰 지역은 광역시의 구(0.43명)로서, 전체 평균의 2배 정도이며, 인구 50만 이상 시(0.27명)의 결원 규모도 전체 평균보다 높은 수준을 보임.
- 현원 대비 결원 비율을 보면, 전체 평균은 약 4.2% 정도였음.
 - 결원 비율이 가장 높은 지역은 광역시의 구(6.7%)이고, 다음은 인구 50만 이상 시(6.1%), 인구 50만 미만 시(5.0%), 서울시의 구(1.4%), 군(0.9%) 등의 순임.

〈표 3-2-10-7〉 보육 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=193)	서울시의 구 (N=14)	광역시의 구 (N=42)	인구 50만 이상 시 (N=33)	인구 50만 미만 시 (N=50)	군 (N=54)
평균 결원 수(명)	0.20	0.07	0.43	0.27	0.19	0.01
현원 대비 결원 비율(%)	4.2	1.4	6.7	6.1	5.0	0.9

□ 다음은 보육 영역의 인력 결원 사유를 조사한 결과임.

- 응답한 지자체 193개 중 결원이 발생한 지자체는 모두 30개였으며, 결원 사유로는, 육아휴직(27.0%), 출산휴가(8.1%), 병가휴직(5.4%) 등 근로자로서의 권리에 따른 결원 비율이 40.5%로 가장 높고, 다음은 타부서 전보후 미배치(27.0%), 신규 채용 부진(16.2%) 등의 순으로 나타남.
 - 서울시의 구 중에서는 휴가·휴직으로 인한 결원은 전무하고, 인사이동에 따른 일시적인 결원만 1건 발생한 반면, 인구 50만 미만 시의 경우는 육아휴직에 의한 결원 비율이 42.9%로 현저하게 높은 비율을 보임.

〈표 3-2-10-8〉 보육 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=30)	서울시의 구 (N=1)	광역시의 구 (N=14)	인구 50만 이상 시 (N=6)	인구 50만 미만 시 (N=14)	군 (N=2)
출산휴가	8.1	—	7.1	16.7	7.1	—
육아휴직	27.0	—	21.4	16.7	42.9	—
병가휴직	5.4	—	7.1	16.7	—	—
신규 채용 부진	16.2	—	14.3	16.7	14.3	50.0
타부서 전보후 미배치	27.0	100.0	28.6	16.7	28.6	—
기타 ¹⁾	16.2	—	21.4	16.7	7.1	50.0
계	99.9	100.0	99.9	100.2	100.0	100.0

주: 1) 기타의견으로는 조직개편으로 인력감축 등의 의견이 있었음.

2) 보육 영역 업무 수행 현황

□ 다음은 보육 영역의 업무 수행과 관련하여, 초과근무시간을 파악함.²³⁾

○ 보육 영역 담당 인력은 1주간 평균 8.35시간의 초과근무를 수행하는 것으로 확인되었고, 이를 법정근로일수(5일)로 나누면, 1일 평균 초과근무시간은 1.67시간(약 1시간 40분)으로 파악됨.

— 지자체별로 보면, 서울시 구가 9.93시간(1일 평균 1.99시간, 약 1시간 59분)으로 가장 길고, 가장 짧은 지자체는 인구 50만 이상 시로서, 7.58시간(1일 1.52시간, 약 1시간 31분)의 초과근무를 실시하는 것으로 확인됨.

〈표 3-2-10-9〉 보육 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=193)	서울시의 구 (N=14)	광역시의 구 (N=42)	인구 50만 이상 시 (N=33)	인구 50만 미만 시 (N=50)	군 (N=54)	F-value
보육	8.35	9.93	7.66	7.58	8.74	8.58	0.872

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

23) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

□ 다음은 12가지로 구분된 업무유형에 따라, 보육 영역에서 수행하는 업무의 각 유형별 비중(전체 업무 비중 합계 100% 기준)을 조사한 결과임.

○ 보육 영역에서 가장 큰 비중을 차지하는 업무는 시설관리(22.5%)로 나타남.

－ 보육 영역에서 관리하는 시설인 어린이집은 지역사회내 단일 유형의 시설로는 최대 수준(2016년 현재 41,084개소)임을 고려할 때, 시설관리 업무 비중이 가장 높은 수준을 보였음에도 불구하고, 시설관리업무 수행의 질적인 측면을 고려하면, 현실적으로 원활한 업무수행이 어려울 것으로 판단됨.

○ 다음은 상담(13.7%), 복지급여서비스 지급 행정(12.6%), 단체 및 법인 관리(11.5%), 사업 관리(7.8%), 일반 행정업무(7.0%), 복지급여서비스 신청·접수(6.0%), 대상자 관리(4.9%), 사업 기획 및 홍보(4.6%), 행사 참여(4.1%), 업무 관련 역량 개발(3.9%), 자원 관리(1.3%) 등의 순으로 나타남.

〈표 3-2-10-10〉 보육 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=175)	서울시의 구 (N=12)	광역시의 구 (N=35)	인구 50만 이상 시 (N=31)	인구 50만 미만 시 (N=47)	군 (N=50)
상담 소계	13.7	15.7	13.7	15.6	16.4	9.5
내방 민원 상담	3.4	2.6	4.4	2.7	4.2	2.6
전화, 인터넷, 서식민원	7.6	10.2	6.6	10.9	8.5	4.9
방문 상담	2.6	2.9	2.7	2.0	3.8	1.9
복지급여서비스 신청·접수	6.0	8.0	6.2	4.0	6.3	6.4
복지급여서비스 지급 행정	12.6	15.0	11.6	11.8	10.9	15.0
사업 기획 및 홍보	4.6	4.3	4.7	3.6	6.0	4.0
사업 관리	7.8	6.1	6.5	8.5	7.0	9.4
대상자 관리	4.9	2.8	6.3	2.5	4.8	6.1
시설 관리	22.5	19.2	26.1	30.0	18.8	19.5
자원 관리	1.3	0.8	0.9	0.8	2.1	1.1
단체 및 법인 관리	11.5	5.8	9.7	9.4	13.0	14.0
행사 참여	4.1	7.3	3.8	3.5	4.4	3.5
업무관련 역량 개발	3.9	4.3	4.0	3.6	4.1	3.9
일반 행정업무(복지 이외)	67.0	10.8	6.3	6.6	6.1	7.5
계	99.9	100.1	99.8	99.9	99.9	99.9

○ 지자체별로 업무비중을 비교하여 보면, 다음과 같음.

- 모든 지역에서 시설 관리 업무의 비중이 가장 높게 나타났고, 특히 인구 50만 이상 시(30.0%)와 광역시의 구(26.1%)에서는 다른 지역에 비해 현저하게 높은 비중을 보이고 있음.
- 대부분의 지역에서 상담 업무 비중은 2순위로 높고, 평균 이상의 수준을 보였지만, 군 지역(9.5%, 4순위)의 경우는 상담 업무 비중은 5개 지자체 영역 중 가장 낮게 나타났고, 그 대신, 단체 및 법인 관리(14.0%) 업무 비중이 상대적으로 높은 비중을 나타냄.

○ 12개 영역의 보육 업무 중 가장 높은 비중을 보인 5개 업무에 대해서 지자체별로 순위를 정리하여 보면 다음과 같음.

- 서울시 구의 경우 일반 행정업무가 5개 순위에 포함되어 있는 반면, 다른 지역에는 모두 포함되어 있는 사업관리 업무는 제외되어 있음.
- 군의 경우도 앞에서 언급한 바와 같이, 다른 지역은 모두 2순위에 해당하는 상담 업무 비중이 4순위를 차지한 반면, 인구 50만 시와 더불어 단체 및 법인 관리 업무가 상대적으로 높은 순위를 차지하고 있음.

〈표 3-2-10-11〉 보육 영역 업무 비중 순위(1년 기준)

	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
1순위	시설관리	시설관리	시설관리	시설관리	시설관리
2순위	상담	상담	상담	상담	복지급여·서비스 지급행정
3순위	복지급여·서비스 지급행정	복지급여·서비스 지급행정	복지급여·서비스 지급행정	단체 및 법인 관리	단체 및 법인 관리
4순위	일반 행정업무	단체 및 법인 관리	단체 및 법인 관리	복지급여서비스 지급행정	상담
5순위	복지급여·서비스 신청·접수	사업관리	사업관리	사업관리	사업관리

□ 다음은 보육 영역의 12개 유형의 업무에 소요되는 시간의 부족 정도를 5점 척도로 조사한 결과로, 모든 영역에 대해서 업무시간이 부족하다고 인식하고 있는 것으로 나타남.

- 실질적인 업무 비중이 가장 높게 나타난 시설관리 업무에 대해서 업무 시간이 부족하다는 점수(4.08점)도 가장 높게 나타났고, 다음은 단체 및 법인 관리(3.59점), 복지급여서비스 지급 행정(3.54점), 사업관리(3.45점), 업무관련 역량 개발(3.42점), 대상자 관리(3.41점) 등의 순임.
- 내방민원상담(3.03점)이나, 방문 상담(3.09점) 등 상담 업무에 대해 부족하다고 인식하는 정도는 상대적으로 가장 낮게 나타남.
 - 상담 업무 중에서 전화, 인터넷, 서식민원(3.30점) 업무시간 부족 정도에 대해서는 다른 상담 업무에 비해서 높게 인식하고 있는데, 이는 대부분의 상담이 방문보다는 유선으로 이루어지는 비중이 높음을 의미하므로, 이를 전담하여 전문적으로 할 수 있는 인력 배치 시스템 등을 고려할 필요가 있음.

〈표 3-2-10-12〉 보육 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	균
내방 민원 상담	3.03	3.44	3.35	2.83	3.10	2.76
전화, 인터넷, 서식민원	3.30	3.25	3.47	3.52	3.41	2.98
방문 상담	3.09	3.55	3.28	2.81	2.97	3.06
복지급여·서비스 신청·접수	3.33	3.64	3.43	3.67	3.20	3.20
복지급여·서비스 지급 행정	3.54	3.50	3.68	3.46	3.70	3.36
사업 기획 및 홍보	3.32	3.33	3.42	3.27	3.34	3.24
사업 관리	3.45	3.45	3.48	3.40	3.51	3.40
대상자 관리	3.41	3.25	3.77	3.45	3.33	3.28
시설 관리	4.08	3.91	4.22	4.25	4.05	3.96
자원 관리	3.11	3.50	3.06	2.75	3.09	3.12
단체 및 법인 관리	3.59	3.38	3.55	3.48	3.60	3.71
행사 참여	3.16	3.33	3.25	3.32	3.16	2.98
업무관련 역량 개발	3.42	3.40	3.50	3.43	3.51	3.27
일반 행정업무(복지 이외)	3.30	3.31	3.30	3.34	3.42	3.16

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것임.
응답사례 수는 문항에 따라 117~173건으로 상이함.

○ 서울시의 경우, 대면 상담(내방 민원 상담 3.44점, 방문 상담 3.55점)과 관련한 업무 시간 부족 정도를 인식하는 정도가 큰 것으로 나타남.

- 복지급여·서비스 신청·접수 업무시간에 대해서는 인구 50만 이상 시(3.67점)에서 부족하다고 인식하는 정도가 가장 크고, 복지급여·서비스 지급 행정은 인구 50만 미만 시(3.70점), 사업 기획 및 홍보는 광역시의 구(3.42점), 사업 관리는 인구 50만 미만 시(3.51점), 대상자 관리는 광역시의 구(3.77점), 자원관리는 서울시의 구(3.50점)에서 가장 높게 나타남.
- 단체 및 법인 관리는 군(3.71점)지역에서 가장 높게 나타났는데, 군지역의 경우, 현재의 업무 비중에서도 이 업무가 상대적으로 가장 높은 비중을 차지하고 있어, 법인이나 단체 등의 시설(어린이집)의 비중이 다른 지역에 비해서 높은 군 지역의 특성이 반영된 결과라고 판단됨.

○ 각 업무의 시간 부족을 인식하는 정도가 지자체별로 차이를 보임.

〈표 3-2-10-13〉 보육 영역 업무시간 부족 정도 순위

	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
1순위	시설관리	시설관리	시설관리	시설관리	시설관리
2순위	복지급여·서비스 신청·접수	대상자 관리	복지급여·서비스 신청·접수	복지급여·서비스 지급행정	단체 및 법인 관리
3순위	방문 상담	복지급여·서비스 지급행정	전화, 인터넷, 서식민원	단체 및 법인 관리	사업 관리
4순위	자원 관리	단체 및 법인 관리	단체 및 법인 관리	업무관련 역량 개발	복지급여·서비스 지급행정
5순위	사업 관리	업무관련 역량 개발	복지급여·서비스 지급행정	사업관리	대상자 관리

□ 다음은 보육 영역에서 업무 지침과 규정을 준수하고 복지 수요에 충분히 대응하기 위해서 추가로 필요한 업무시간(1주일 기준)을 조사함.

○ 각각의 업무에 대한 추가필요 시간을 모두 합산한 시간은 1,228.81분으로 이를 시간으로 환산하면, 1주일간 약 20시간 17분이고, 이를 다시 주5일로 나누면, 1일 평균 4시간 정도의 추가시간이 필요한 것을 알 수 있음.

- 지자체별로 보면, 광역시의 구에서 필요로 하는 추가 시간이 2,005.63분(1주일간 약 33시간 29분, 1일 약 6시간 40분)으로 가장 길고, 서울시의 구가 426.92분(1주일간 약 7시간 7분, 1일 약 1시간 25분)으로 가장 짧음.
- 두 지역간 추가 필요시간 격차는 광역시 구가 서울시 구의 약 4.6배, 1일 약 5시간 15분이나 많은 것으로 나타났고, 다른 지자체들 간에도 지역간 격차가 현저함.

○ 추가필요 시간이 가장 많은 업무는 시설관리(1주일간 423.6분, 1일 약 1시간 25분)로, 2순위인 단체 및 법인 관리 업무(1주일간 149.17분, 1일 약 29.8분)의 3배 정도로 높은 수준을 보임.

- 다음으로 복지급여·서비스 지급 행정(138.13분), 상담(129.56분), 대상자 관리(117.36분) 등의 순으로 추가 필요시간이 크게 나타남.

〈표 3-2-10-14〉 보육 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
상담 소계	129.56	18.46	207.43	185.00	161.90	46.47
내방 민원 상담	47.19	13.33	83.23	59.44	61.71	11.00
전화, 인터넷, 서식민원	70.80	5.00	84.58	152.61	85.85	26.70
방문 상담	31.03	5.45	82.00	14.38	23.44	16.36
복지급여서비스 신청·접수	86.67	114.55	130.36	167.50	69.71	45.22
복지급여서비스 지급 행정	138.13	80.00	240.59	132.08	161.25	66.80
사업 기획 및 홍보	72.83	3.33	100.32	98.18	69.76	57.14
사업 관리	118.21	19.09	205.76	115.20	139.53	65.40
대상자 관리	117.36	7.50	193.85	103.64	171.82	53.26
시설 관리	423.6	182.73	784.44	507.50	426.15	179.41
자원 관리	36.35	55.00	59.41	30.00	24.55	27.60
단체 및 법인 관리	149.17	3.75	177.88	160.80	146.51	150.00
행사 참여	52.55	27.50	102.19	129.47	30.00	11.16
업무관련 역량 개발	73.96	6.00	113.33	112.50	79.76	31.15
일반 행정업무(복지 이외)	90.79	2.31	111.24	159.31	120.67	30.82
계	1,228.81	426.92	2,005.63	1,312.73	1,323.88	684.43

주: 응답사례 수는 문항에 따라 117~173건으로 상이함.

○ 지자체 별로 보면, 모든 지자체에서, 시설 관리에 대한 추가 필요시간을 가장 크게 인식하고 있는데, 특히 광역시 구는 784.44분 정도가 확인되어, 다른 지역에 비해서 월등히 높은 수치를 보였고, 서울시의 구(182.73분), 군(179.4분)으로 현저하게 적게 나타남.

- 지자체별로, 추가 필요시간이 요구되는 업무의 우선순위에 차이가 나타나는데, 모든 지자체에서 시설관리가 1순위를 차지하였고, 공통적으로 복지급여·서비스 관련 업무와 상담 업무에 대한 추가 시간에 대한 요구가 높게 나타남.
- 서울시 구의 경우는 행사 참여에 대한 추가 필요시간이 상대적으로 길게 나타났고, 인구 50만 이상 시의 경우는 일반 행정업무에 대한 추가 필요시간이 5순위에 포함되었음.
- 군 지역은, 앞에서 검토한 업무비중이나, 업무시간 부족 정도 등에서 확인한 바와 같이, 단체 및 법인 관리 업무에 대한 추가 필요시간이 강조되고 있으며, 사업 기획 및 홍보 등에 대한 추가 시간 요구도 상대적으로 높은 순위를 차지하고 있음.

〈표 3-2-10-15〉 보육 영역 추가 필요시간 순위

	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
1순위	시설관리	시설관리	시설관리	시설관리	시설관리
2순위	복지급여·서비스 신청·접수	상담	상담	대상자 관리	단체 및 법인 관리
3순위	복지급여·서비스 지급 행정	복지급여·서비스 지급 행정	복지급여·서비스 신청·접수	상담	복지급여·서비스 지급 행정
4순위	행사 참여	사업 관리	단체 및 법인 관리	복지급여·서비스 지급 행정	사업 관리
5순위	상담	대상자 관리	일반 행정업무	단체 및 법인 관리	사업 기획 및 홍보

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

○ 먼저 직렬이나 직급과 관련성이 가장 적은 것으로 인식하는 업무(모든 공무원이 걱정)는 행사 참여(77.2%), 일반 행정업무(76.6%), 업무관련 역량 개발

(73.7%), 복지급여·서비스 지급 행정과 자원 관리(각각 61.3%) 등의 업무임.

○ 반면, 복지직인 동시에 경력자가 적정담당인력이라고 인식하는 업무는 대상자 관리(34.3%), 복지급여·서비스 신청·접수와 시설 관리(34.2%), 그리고 각종 상담관련 업무 등임.

－ 경력과 관계없이 복지직이 적정하다고 인식하는 업무로서는 각종 상담 업무와 복지급여·서비스 신청·접수 업무에서 높은 응답을 보임.

－ 직렬의 경우만 고려하면, 일반 행정업무(12.8%), 행사 참여(13.4%) 등을 제외한 나머지 보육 영역의 업무에 대해서는 대체로 복지직 인력이 적정하다는 인식이 크다고 볼 수 있음.

〈표 3-2-10-16〉 보육 영역 업무별 적정 담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)		행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
				복지직 (경력자)	복지직 (경력 부방)				
내방 민원 상담	100.0	50.4	43.1	32.5	10.6	4.1	0.8	—	1.6
전화, 인터넷, 서식민원	99.9	53.3	42.3	32.1	10.2	2.9	0.7	—	0.7
방문 상담	100.1	48.6	44.8	32.4	12.4	5.7	—	—	1.0
복지급여서비스 신청접수	100.0	50.9	46.5	34.2	12.3	2.6	—	—	—
복지급여서비스 지급 행정	100.0	61.3	32.4	28.2	4.2	6.3	—	—	—
사업 기획 및 홍보	100.0	59.7	31.4	28.2	3.2	8.9	—	—	—
사업 관리	100.0	58.4	30.7	26.3	4.4	10.9	—	—	—
대상자 관리	100.1	50.9	43.6	34.3	9.3	5.6	—	—	—
시설 관리	100.0	50.7	34.9	34.2	0.7	11.0	—	3.4	—
자원 관리	100.2	61.3	31.3	28.8	2.5	6.3	1.3	—	—
단체 및 법인 관리	100.0	56.1	31.7	28.1	3.6	12.2	—	—	—
행사 참여	100.1	77.2	13.4	11.0	2.4	7.9	—	—	1.6
업무 관련 역량 개발	100.0	73.7	21.0	16.5	4.5	5.3	—	—	—
일반 행정업무(복지 이외)	100.0	76.6	12.8	8.5	4.3	9.9	—	—	0.7

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 80~146건으로 상이함.

□ 다음은 지역주민의 보육욕구에 대응하기 위한 복지행정 및 서비스를 위하여, 보육 영역에 있어서 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무에 대한 의견을 조사함.

- 강화 필요성을 가장 높게 인식하는 업무는 대상자 관리(16.0%)로 나타났고, 다음은 사업 기획 및 홍보(12.5%), 방문 상담(11.4%), 자원관리(10.6%) 등의 순임.
- － 반면, 일반 행정업무(1.3%), 행사 참여(1.4%), 전화·인터넷·서식 민원(2.4%), 단체 및 법인 관리(2.6%), 내방 민원 상담(3.0%) 등의 업무 등에 대한 강화 필요성에 대한 인식은 낮은 비율을 보임.

〈표 3-2-10-17〉 보육 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=940)	서울시의 구 (N=70)	광역시의 구 (N=206)	인구 50만 이상 시 (N=160)	인구 50만 미만 시 (N=245)	군 (N=259)
내방 민원 상담	4.6	1.4	5.8	5.6	5.7	2.7
전화, 인터넷, 서식민원	8.5	8.6	11.7	7.5	7.3	7.7
방문 상담	3.4	2.9	3.4	3.1	5.7	1.5
복지급여·서비스 신청·접수	6.5	8.6	6.8	7.5	5.7	5.8
복지급여·서비스 지급 행정	10.4	10.0	10.2	10.6	9.0	12.0
사업 기획 및 홍보	8.7	5.7	8.7	6.3	11.8	8.1
사업 관리	10.2	11.4	10.7	11.9	9.8	8.9
대상자 관리	9.7	8.6	9.7	8.1	9.4	11.2
시설 관리	13.9	15.7	11.7	16.9	11.8	15.4
자원 관리	2.4	2.9	2.4	1.9	3.7	1.5
단체 및 법인 관리	8.1	5.7	6.8	5.0	8.2	11.6
행사 참여	1.2	2.9	1.5	1.9	0.8	0.4
업무관련 역량 개발	9.7	11.4	8.7	8.8	8.6	11.6
일반 행정업무(복지 이외)	2.7	4.3	1.9	5.0	2.4	1.5
계	100.0	100.1	100.0	100.1	99.9	99.9

- 지자체별로 보면, 먼저 서울시 구의 경우, 시설 관리(15.7%), 사업 관리와 업무 관련 역량 개발(각각 11.4%), 복지급여·서비스 지급 행정(10.0%) 등의 업무에 대해서 강화 필요성을 크게 인식하고 있음.
- － 광역시 구의 경우는 시설 관리와 전화·인터넷·서식 민원(각각 11.7%), 사업 관리(10.7%), 복지급여·서비스 지급 행정(10.2%) 등에서 높은 비율을 보였고, 인구 50만 이상 시는 시설 관리(16.9%), 사업 관리(11.9%), 복지급여·서비스 지급 행정(10.6%) 상대적으로 높은 응답율을 나타냄.

- 인구 50만 미만 시의 경우는 다른 지역과는 다르게, 시설 관리와 더불어 사업 기획 및 홍보(11.8%)에 대한 강화 필요성이 다른 업무에 비해서 상대적으로 크게 나타남.
- 군의 경우는 시설관리(15.4%), 복지급여·서비스 지급 행정(12.0%), 단체 및 법인 관리와 업무관련 역량 개발(11.6%), 대상자 관리(11.2%) 등에서 높은 비율을 보임.

□ 다음은 보육 영역의 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 세부 업무 및 요소 업무로 구분하여, 1주일간 각 업무를 수행하는데 소요된 평균 시간과 추가 필요시간 그리고 적정 담당인력 등에 대한 의견을 조사한 결과임.

○ 세부업무를 중심으로 조사결과를 확인하여 보면, 1주일 평균 소요시간에서는 어린이집 지도점검에 가장 많은 시간이 소요된 것으로 나타남.

- 1주일간 소요한 시간은 어린이집 지도 점검 계획수립에 261.80분(1주일간 약 4시간 22분, 1일 약 52분) 그리고 어린이집 지도점검(연간, 수시) 및 행정처분 업무에 1,036.11분(1주일간 약 17시간 16분, 1일 약 3시간 27분)으로 총 소요시간은 1,297.91분(1주일간 약 21시간 38분, 1일 약 4시간 19분)임.
- 다음으로 보육료 지원 업무(620.92분, 1주일간 약 10시간 20분, 1일 약 2시간), 보육교직원 관리(517.17분, 1주일간 약 8시간 37분, 1일 약 1시간 43분), 인건비 지원(490.97분, 1주일간 약 8시간 11분, 1일 약 1시간 38분), 운영비 지원(463.68분, 1주일간 약 7시간 43분, 1일 약 1시간 32분), 보육교사 수당 지원(437.83분, 1주일간 약 7시간 17분, 1일 약 1시간 27분) 등의 순임.
- 전체적으로 볼 때, 어린이집 지도 점검에 가장 많은 시간을 소요하고는 있지만, 보육 영역의 업무를 담당하는 인력은 이용자에 대한 보육료, 종사자에 대한 인건비, 그리고 시설에 대한 운영비 등 “비용 지원” 업무를 수행하는 데 상당한 시간을 할애하고 있음을 알 수 있음.
- 따라서 영유아에게 제공되고 있는 실질적인 보육서비스의 질을 개선하는데

업무가 집중·강화될 수 있도록 보육행정 업무의 가치와 방향의 정립과 전반적인 업무 개편 그리고 인력이 확충이 필요함.

○ 다음으로 추가 필요시간을 조사한 결과, 현재 가장 많은 시간이 소요되고 있는 어린이집 지도점검 업무(어린이집 지도 점검 계획수립 70.52분, 어린이집 지도점검 및 행정 처분 286.33분)에 대해 필요로 하는 추가시간이 356.85분(1주일간 약 5시간 56분)으로 가장 긴 것으로 나타남.

- 이는 어린이집 지도점검에 대해 현재 가장 많은 시간을 소요하고 있음에도 불구하고, 다른 업무들로 인하여 업무의 중요성에 적절한 수준의 시간을 할애하지 못하고 있어, 현재보다 더 많은 시간이 필요로 하는 것으로 해석됨.
- 다음으로는 국공립 어린이집 설치 지원 관리(124.62시간, 1주일간 약 2시간 4분), 인건비 지원(119.15분, 1주일간 약 1시간 59분), 국공립 어린이집 위탁 운영 지원 및 관리(104.15시간, 1주일간 약 1시간 53분) 등의 순임.
- 현재 소요시간 대비 비율로 보면, 추가로 요구하는 시간이 가장 높은 세부 업무는 국공립 어린이집 설치 지원 및 관리(32.2%)와 국공립 어린이집 위탁 운영 지원 및 관리(31.0%) 등 국공립 어린이집과 관련된 업무임.

○ 다음으로 각 세부업무의 적정 담당인력을 조사한 결과, 융자보육시설 관리(63.8%), 행사지원과 어린이집 반편성 지원(각각 62.7%). 보육교직원 관리(62.1%), 보육교직원 교육(59.0%), 기금 관리(58.0%) 등의 업무는 직렬·직급과 관계없이 모든 공무원이 담당 가능한 업무라고 인식함.

- 어린이집 지도 점검 및 행정처분(43.3%)과 어린이집 지도 점검계획수립(39.4%), 보육계획수립(41.5%) 등에 대해서는 복지직을 적정 담당 인력으로 인식하고 있음.
- 반면, 국공립 어린이집 및 민간 보육시설, 특수 보육시설 등 보육시설 설치 관리와 관련된 업무에 대해서는 행정직 공무원이 적정하다는 인식이 높음.

〈표 3-2-10-18〉 보육 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
보육시설 설치 관리	국공립 어린이집 설치 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국공립어린이집 확충계획 수립 ■ 시설 확충(입지확보 및 예산 요청) ■ 건축물 신축 및 리모델링 관리 감독 ■ 지자체 구입 지원지도(물품구매방법등 시장조사 지원) ■ 개원계획 및 행사준비 지원 	386.43	124.62	32.2	100.0	38.8	27.1	0.8	11.6	21.7	-	-
	국공립 어린이집 위탁운영 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국공립어린이집 위탁계획 수립 ■ 위탁공고(신규 및 재위탁) 및 신청 접수 ■ 위탁(재위탁) 심사 및 심의 ■ 위탁자 결격사유 조회 및 회신 ■ 위탁(재위탁) 계약 및 인가증 교부 	335.92	104.15	31.0	99.9	46.3	30.9	1.6	17.9	2.4	0.8	-
	민간 보육시설 설치 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 민간어린이집 신규 인가계획 수립 ■ 신규인가 민간어린이집 모집 공고 및 신청 접수 ■ 공모에 따른 심사(추첨) 및 선정 ■ 민간어린이집 설치대상지 현장 확인 및 적정성 검토 ■ 민간어린이집 설치 인가증 교부 및 통지 	300.33	68.25	22.7	100.0	46.9	32.0	4.7	15.6	0.8	-	-
	특수 보육시설 지정 지원 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 특수보육시설 지정신청 접수 및 안내 ■ 특수보육시설 설치대상지 현장 확인 및 적정성 검토 	97.13	17.17	17.7	99.9	47.3	34.8	8.0	8.9	0.9	-	-
보육시설 변경 관리	민간 보육시설 변경 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 민간어린이집 변경·휴지·폐지 신청접수 ■ 대상지 현장 확인 및 적정성 여부 검토 ■ 인가증 교부 및 통지 	243.77	65.38	26.8	100.1	50.0	33.6	6.3	10.2	-	-	-
	특수 보육시설 변경 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 변동사항에 따른 설치대상지 현장 확인 및 적정성 검토 ■ 특수보육시설 변동사항 보고 및 통보 ■ 특수보육시설 지정 결정 및 통보 	98.84	19.95	20.2	100.0	48.6	33.9	8.3	8.3	0.9	-	-
보육시설	어린이집	■ 어린이집 지도점검 (연간 수시) 계획 수립	261.80	70.52	26.9	100.0	39.4	39.4	3.9	15.7	-	1.6	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (적렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
운영 관리	지도점검	■어린이집 지도점검 (연간, 수시) 및 행정처분 - 비상재해 대피시설 관리, 석면 관리 - 통학차량 관리 등	1,036.11	286.33	27.6	100.0	38.1	43.3	2.2	12.7	2.2	1.5	-
	평가인증 어린이집 관리	■평가인증 어린이집 신청 안내 및 취합통보 ■평가인증 어린이집 현장 확인 ■평가인증 변동사항(변경, 취소 등) 해당부서 통보	344.85	59.78	17.3	100.1	53.4	29.3	7.5	8.3	0.8	0.8	-
보육시설 인력 관리	보육교직원 관리	■보육교직원 임명, 면직 승인 처리 ■보육교직원 변동사항(승급, 호봉 등) 관리 ■보육교직원 신원조화결과반영, 인사기록카드 관리 ■보육시설 종사자(퇴직자 포함) 증명서 발급	517.17	89.72	17.3	99.9	62.1	23.6	7.1	7.1	-	-	-
	보육교직원 교육	■교육계획 수립 ■원장 및 교직원 교육 ■어린이집 원장 회의 및 간담회 개최 ■보수교육 등 대상자 안내, 접수, 선발 통보	229.12	37.64	16.4	99.9	59.0	27.3	5.0	7.2	-	1.4	-
보육시설 운영 지원	보육료 지원	■보육료 신청 접수 및 내역 확인 ■예산지원 및 정산 ■지원대상자 변동자료처리 ■보육시설 교재·교구비 지원	620.92	95.47	15.4	100.0	50.3	34.3	10.5	4.9	-	-	-
	인건비 지원	■인건비 지원대상자 신청접수 및 내역 확인 ■인건비 예산지원 및 정산	490.97	119.15	24.3	100.0	55.9	28.7	6.3	9.1	-	-	-
	보육교사 수당 지원 (인건비 제외)	■교사근무환경개선비 지원 및 관리 ■보육교사 복지수당 지원 및 관리 ■평가인증어린이집 보육교직원 연구수당 지원 및 관리	437.83	84.06	19.2	100.0	57.3	25.9	7.7	8.4	-	0.7	-
	운영비 지원	■비용 지원 및 정산: 현장학습 및 문화행사비, 냉 난방비, 어린이집 폴리스크롤 운영비, 차량비, 교 재 교구비, 누리과정 운영비 등	463.68	83.77	18.1	99.9	57.4	25.5	7.1	8.5	0.7	0.7	-
	기능보강 사업비 지원	■기능보강사업 신청 안내 및 접수 ■설치대상지 현장 확인 및 적정성 여부 검토 ■사업비 지원 및 정산	246.61	59.43	24.1	100.0	43.9	24.2	2.3	9.1	20.5	-	-
	기타 운영	■용자보육시설 관리	59.20	11.04	18.6	99.9	63.8	22.3	3.2	10.6	-	-	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력자 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
법인·단체·협 회 지원 및 관리	지원	■어린이집 반편성 지원	126.78	17.55	13.8	99.8	62.7	22.0	5.9	7.6	0.8	—	0.8
		■어린이집 예·결산 자료 취합 및 공고	171.13	36.98	21.6	100.0	57.4	22.6	5.2	13.9	—	—	0.9
	법인 관리	■법인 예(결)산서 검토보고 및 공고	107.65	22.45	20.9	99.9	50.4	31.0	3.5	15.0	—	—	—
		■법인 정관·변경 관리											
		■법인 지도점검, 행정처분	122.75	20.19	16.4	100.0	46.7	37.1	2.9	13.3	—	—	—
		■보조금 지급 및 정산	163.28	42.83	26.2	100.0	54.0	28.3	1.8	15.9	—	—	—
기타 행정	단체·협회 지원 및 관리	■각종 회의 개최 및 진행	93.33	26.32	28.2	100.1	56.6	27.4	1.9	14.2	—	—	—
		■지도점검, 행정처분	183.11	39.06	21.3	100.0	47.2	35.2	1.9	15.7	—	—	—
	보육계획 수립	■보육 중장기 및 연간 보육계획 수립 ■어린이집 보육수급계획 수립	191.38	30.09	15.7	100.0	43.2	41.5	1.7	13.6	—	—	—
	보육정책위원 회 운영 및 지원	■보육정책위원회 구성 ■위원 위·해촉 및 회의수당 지원 ■위원회 회의 개최 및 결과 보고·공개	190.44	23.68	12.4	99.9	50.0	34.7	2.5	12.7	—	—	—
	모니터링단 운영 및 지원	■보육모니터링단 운영계획 수립 ■모집 및 위·해촉 ■모니터링단 교육 실시 ■회의 개최 및 회의수당 지원 ■모니터 결과 반영 및 처분	192.76	19.72	10.2	100.0	57.0	28.1	6.6	8.3	—	—	—
	행사 지원	■스승의날, 연말 송년행사 지원 및 참석 ■어린이집 행사(운동회 등) 지원	128.27	21.51	16.8	100.0	62.7	18.2	5.5	12.7	—	0.9	—
	기금 관리	■기금운영계획 수립 및 의회 승인 ■기금사업 발굴 ■기금사업 시행 및 결과보고	35.85	6.79	18.9	100.0	58.0	21.0	2.5	17.3	—	1.2	—
	기타 행정	■지자체 조례 관련 업무	85.46	10.33	12.1	100.1	52.5	24.8	2.0	19.8	—	1.0	—
		■타기관 통계조사 협조	75.00	9.53	12.7	100.0	56.9	18.3	5.5	13.8	—	1.8	3.7

□ 다음은 타부서 수행이 적절하다고 판단되는 업무에 대해서 조사한 결과임.

○ 1순위로 나타난 업무는 국공립 확충 및 기자재 구입 등과 관련된 업무(14.4%)와 평가인증 관련 업무(14.4%)로 나타남.

－ 국공립 확충 및 기자재 구입 등과 관련된 업무는 회계과, 건축과 등으로 이관을 희망하였음.

- 앞에서도 국공립어린이집 설치 지원 및 관리 등 시설 확충 업무와 관련해서는 기술직 공무원(21.7%)이 적절하다는 인식이 상당히 높은 비율이 나타난 것을 고려할 때, 이 업무와 관련해서 영유아의 특성과 이들을 보육하는 어린이집이 특수정보보다는 국공립 어린이집을 물리적인 건축물로서 인식하는 경향이 큰 것으로 판단됨.

－ 평가인증 관련 업무는 공공기관(43.8%)을 선택한 비율이 현저하게 높은 비율을 보임.

- 해당 공공기관은 육아종합지원센터, 한국보육진흥원, 평가인증국(사회보장정보원) 등의 의견이 가장 많았음.
- 평가인증은 어린이집 업무 중에서 가장 전문성이 요구되는 업무 중 하나로, 이러한 전문성을 갖춘 공적 기관이 이를 담당하는 것이 적합하다고 인식하고 있는 것으로 나타남.

○ 3순위의 지도점검 업무와 비상재해 등 시설, 통학차량 관리 등 안전과 관련된 업무 또한 이를 전문적으로 수행하는 부서로의 이관되는 것이 바람직하다는 의견이 제시되었음.

－ 안전담당관, 안전재난과에서 담당하거나 지도점검팀을 신설해야한다는 의견이 있었음.

○ 4순위의 교육계획 수립 및 교직원 교육 등과 관련된 업무 그리고 5순위의 모니터링단 관련 업무 등은 육아종합지원센터나 한국보육진흥원 등 보육 관련 업무를 지원하는 전달체계에 이관을 제안하고 있음.

－ 이는 보육현장에서 이루어지는 실질적인 보육서비스와 관련된 전문적인 업

무는 전문기관에 이관하여 수행하는 것이 바람직하다는 의견으로 종합해 볼 수 있음.

- 또한 모니터링 업무는 보육시설의 서비스와 환경과 관련된 일종의 평가업무이기 때문에, 평가인증과 더불어 이를 담당할 수 있는 전문적인 기관에 이관하는 방안을 검토할 필요가 있을 것으로 판단됨.

〈표 3-2-10-19〉 보육 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=97)	이관적합부서						
			시도 본청	사군구 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	<ul style="list-style-type: none"> ■국공립어린이집 확충계획 수립 ■국공립어린이집 시설 확충(입지확보 및 예산 요청) ■건축물 신축 및 리모델링 관리 감독 ■기자재 구입 지원지도(물품구매방법 등 시장조사 지원) ■개원계획 및 행사준비 지원 	14.4	37.1	45.7	0.0	5.7	8.6	0.0	2.9
1순위	<ul style="list-style-type: none"> ■평가인증 어린이집 신청 안내 및 취합통보 ■평가인증 어린이집 현장 확인 ■평가인증 변동사항(변경, 취소 등) 해당 부서 통보 	14.4	9.4	25.0	15.6	0.0	43.8	3.1	3.1
3순위	<ul style="list-style-type: none"> ■어린이집 지도점검 (연간 수시) 및 행정 처분 - 비상재해 대피시설 관리, 석면관리 - 통학차량 관리 	9.3	20.0	45.0	20.0	5.0	10.0	0.0	0.0
3순위	<ul style="list-style-type: none"> ■기능보강사업 신청 안내 및 접수 ■설치대상지 현장 확인 및 적정성 여부 검토 ■사업비 지원 및 정산 	7.2	23.1	61.5	0.0	0.0	15.4	0.0	0.0
4순위	<ul style="list-style-type: none"> ■교육계획 수립 ■원장 및 교직원 교육 ■어린이집 원장 회의 및 간담회 개최 ■보수교육 등 대상자 안내, 접수, 선발 통보 	6.2	55.6	0.0	5.6	0.0	33.3	5.6	0.0
5순위	<ul style="list-style-type: none"> ■보육모니터링단 운영계획 수립 ■모집 및 위촉 ■모니터링단 교육 실시 ■회의 개최 및 회의수당 지원 ■모니터 결과 반영 및 처분 	6.2	10.0	10.0	0.0	0.0	80.0	0.0	0.0

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

□ 보육 영역 인력의 확충 및 결원 관리시스템 정비

- 보육업무의 지속적인 확대와 무상보육의 확대 등에 따른 보육예산의 획기적인 증가로 보육 관련 행정 업무가 대폭 확대되고 그 내용도 복잡해지고 있음.
 - 그러나 그간 담당공무원의 수는 이에 미치지 못하여 보육행정 수요에 맞는 실무인력의 확충이 필요함.
 - 본 조사 결과에서도, 보육 영역의 인력들이 매주 평균 1시간 40분 정도의 초과근무를 실시하고, 1명 정도의 인력 충원이 필요한 것으로 나타났음.
- 향후 정부는 근로시간의 조정과 육아휴직 등 일가정양립제도의 확대 등을 통하여, 근로자의 노동환경을 개선하고, 저출산 등에 대응하려는 정책 기조를 강화하고 있음.
 - 본 조사결과에 의하면, 육아휴직에 의한 결원이 발생한 사례가 상대적으로 높게 나타남.
 - 현 정부의 정책 기조가 정착되기 위해서는, 이러한 제도 사용으로 인한 결원이 발생하지 않도록 인사시스템이 정비될 필요가 있음.

□ 보육전담인력의 배치

- 최근 보육시설 내에서 각종 학대와 안전 그리고 예산의 오·남용 관련 사고가 지속적으로 발생하고 있음에도 불구하고, 보육 영역에서의 과도한 업무량으로 이러한 사고에 대비하기 어려운 실정이었고, 일선에서 보육업무 기피 및 담당자 교체현상 등 업무의 연속성과 전문성 확보가 지속적으로 문제가 되어 왔음.
- 본 조사결과, 보육 영역의 세부업무 중 소요시간이 가장 많은 업무로서, 어린이집에 대한 지도·점검인 것으로 확인됨.
 - 어린이집은 영유아의 발달과정에 적합한 교육, 건강, 안전, 위생 등과 관련된 다양한 전문적 활동이 이루어지는 공간이기 때문에, 행정적인 전문성과 더불어 영유아발달 및 교육과정에 대한 전문성을 가진 인력이 이들 시설을

관리하고 지도·점검하는 것이 요구됨.

- 따라서 보육 영역 인력의 잦은 교체와 기피 등의 문제를 해결하고 업무의 전문화를 도모하기 위해, 전담인력을 배치가 시급히 추진되어야 함.

□ (신설) 사회서비스공단과의 업무 조정 및 연계·협력 방안 모색

- 현 정부의 국정과제로 신설이 예상되는 사회서비스공단의 사업 범위에 국공립 어린이집의 인력 채용 및 어린이집의 서비스 관리 업무가 포함될 것이라는 논의가 진행 중임.
 - 본 조사결과, 보육 영역 업무 중 ‘시설관리’가 가장 많은 비중을 차지하고, 가장 시간이 부족한 업무로서 추가로 필요한 시간(1일 평균 1시간 25분)에 서로 다른 업무에 비해서 현저하게 높은 응답을 보인 것으로 확인되었고, 국공립 어린이집 설치지원 및 위탁 운영 지원 관리 등에 대해서도 추가로 필요한 시간이 다른 업무에 비해서 높은 수준을 보임.
 - 현재 지자체 보육 영역에서 수행하고 있는 시설관리 업무 중 일부가 공단으로 이관된다면 지자체의 보육 영역 업무가 일부 축소될 것으로 예측되고 서비스 관리의 전문성이 강화될 것으로 예측됨.
 - 그러나 이중으로 관리되는 어린이집 인력과 서비스 간의 업무가 실질적인 지자체 업무의 합리적 조정(축소)으로 이어질 것인가에 대한 의문이 있는 바, 보육 업무의 합리적 조정이 이루어질 수 있도록, 본격적인 도입에 앞서 체계적이고 철저한 준비가 필요할 것임.
 - 또한 지자체의 보육 업무와 공단의 업무간 충돌이 발생하지 않고 보육서비스 질 개선을 강화할 수 있도록 연계·협력 방안이 마련되어야 함.

11. 아동·드림스타트 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

- 보건복지부 아동분야사업안내에서 제시하고 있는 복지사업에 근거하여 아동복지 사업을 살펴보면, 아동복지사업은 요보호아동의 보호서비스사업과 지역사회 단위의 취약 및 위기 아동 지원사업으로 구분할 수 있음
 - 보호가 필요한 아동에 대한 지원 사업으로 가정입양, 가정위탁보호, 소년소녀가정지원 및 결연사업, 그룹홈 운영, 자립지원사업 등이 주요 아동보호사업으로 추진됨.
 - 지역사회 단위의 취약위기 아동 돌봄 관련 사업에는 드림스타트 운영, 아동복지교사 지원, 지역아동센터 운영과 급식, 아동학대 예방과 피해아동 및 실종아동 등의 보호가 포함됨.
- 아동복지영역에 있어서 지자체에서는 수행하는 주요 사업과 직무들을 살펴보면 다음과 같음.
 - 보호대상아동을 발견하거나 보호자의 의뢰를 받은 때에는 보호조치를 취해야 하며, 아동과 보호자 상담·지도, 보호자 가정 복귀, 연고자 가정 대리양육, 가정위탁 등에 의한 가정보호가 어렵거나 적합하지 아니한 경우에 한해 시설보호를 실시
 - 요보호아동은 아동복지법 제15조(보호조치)에 의거 시·도지사 또는 시·군·구청장이 보호조치를 결정
 - 아동보호시설의 입소 및 퇴소, 입소기간 연장 등에 대한 결정
 - 국내입양의 경우 입양아동의 양육 여부 등을 조사하여 입양수당 등 입양가정을 지원하고 장애아동수당을 지급
 - 대리양육·친·인척 가정위탁보호 및 일반가정 위탁보호 책정, 가정위탁아동 및 위탁가정 지원을 실시

- 가정위탁 보호의 신청·접수, 위탁가정 범죄경력조회, 가정위탁 지원(보호 결정, 가정위탁지원센터 위탁 가정 연계 의뢰, 수급자 책정, 가정위탁지원 센터에 책정 및 통보), 친·인척/대리양육 지원(가정위탁 책정 및 통보, 가정 위탁 아동 지원), 위탁 종결(귀가조치(친가정 복귀 등, 가정위탁 종결-해 지), 가정위탁 지원센터 통보)
- 소년소녀가정 지원 및 가정위탁보호로 전환 결정, 조사를 통한 기초생활수급 자 책정, 양육보조금, 상해보험, 전세자금 등 가정위탁아동 지원을 실시
- 시설보호아동, 가정위탁세대 아동, 소년소녀가정 등의 아동과 지역사회 이웃 과의 결연 지원 및 필요시 후원금 관리
- 각종 아동복지시설 관련 설치 및 관리. 종사자 배치 및 관리를 담당
 - 아동양육시설,(그룹홈 포함) 일시보호시설, 보호치료시설, 자립지원시설 등
- 디딤씨앗통장 신청자 접수, 대상자 선정, 계좌발급, 매칭금 지급, 사업결과 보 고 등 지원 관리
- 드림스타트 사업과 관련하여 시군구 중심으로 기획부터 실행까지 전반적으로 사업을 추진하고 통합사례관리 업무를 실시함. 지역별로 사례관리전문요원(민 간) 3명과 공무원 3명의 인력이 배치됨.
 - 사업운영: 종합계획 수립, 추진실적관리(운영위원회 개최 및 관리, 아동복 지기관 협의체 구성 및 운영, 슈퍼비전단 회의 및 위원관리, 사업홍보, 지역 자원개발 등)
 - 통합사례관리: 사례관리 대상자 선정, 사례회의 및 사례관리, 프로그램계획 및 수행, 후원연계 등
 - 아동통합사례관리사 채용 및 관리
 - 아동복지교사지원: 사업 운영·관리 및 점검, 아동복지교사 채용·계약·배 정, 기초교육, 노무 및 DB 관리, 예산 집행 및 정산 등

〈표 3-2-11-1〉 시·군·구 드림스타트 지원기구 구성 및 운영내용

	내용
지원기구 구성 및 운영	<ul style="list-style-type: none"> - 시·군·구 드림스타트 지원기구 구성·운영을 통해 사업 운영 자문 및 지원 - 운영위원회: 드림스타트 사업 전반 운영 관련 자문(연 1회 이상) - 아동복지기관협의체: 아동복지기관 간 정보 공유 및 서비스 연계·조정을 통해 지역 내 아동복지서비스 통합 조정 역할 수행(분기별 1회 이상) - 슈퍼비전: 실무자의 사례관리, 업무능력 향상을 위한 자문 및 지원(연 4회 이상)
통합 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> - 아동의 건강한 성장과 발달을 위해 지역사회 내 자원 연계를 통해 아동의 문제 및 욕구별 맞춤형 통합서비스 제공 - 가정방문 상담을 통한 사례관리 대상아동(위기아동 등) 발굴 - 취약계층 아동(가구)에 대한 문제 및 욕구 파악을 통한 서비스계획 수립 - 아동별 맞춤형 통합서비스 제공(서비스 연계) 및 점검 - 사례관리 기초기록 관리 및 아동별 데이터베이스 구축
자원관리	<ul style="list-style-type: none"> - 대상자에게 필요한 서비스 제공을 위해 주기적 자원 현황 파악 및 신규 자원 발굴 - 사회보장정보시스템(행복e음) 내 등록된 해당 지역자원에 대한 승인, 반려, 종료처리 및 수정 등 등록자원 총괄 관리
아동복지 서비스 통합 및 조정	<ul style="list-style-type: none"> - 타 사업간(지역아동센터, 희망복지지원단, 아동보호전문기관 등) 사례관리 협력체계 구축을 통한 서비스 통합 및 조정 - 아동복지서비스 연계 및 조정 강화를 위한 기타 업무 수행

○ 아동복지교사 지원 대상 기관 심사 및 선정, 채용 및 배정 등

○ 지역아동센터 관리, 예산지원 등 운영, 지역아동센터 이용아동 이용·종결 관리, 아동복지교사 예산집행, 운영관리(채용·계약, 배정·노무, DB관리 등), 지역아동센터 지도·점검, 후원금 내역 관리, 시·군·구 방과후 돌봄서비스 추진 기관간의 서비스 연계·조정 등 지역아동센터 사업지원²⁴⁾

○ 아동급식위원회 설치 및 운영, 급식대상자 신청 및 관리, 급식비 지급 및 시스템 관리, 급식 지도 및 점검 등 결식아동 급식지원

- 시·군·구 아동급식위원회: 대상아동 조사 및 선정, 급식메뉴 점검 및 보완, 자원봉사 모니터링 활동, 급식단가, 소요재원 확보, 추진상황 점검 및 개선 등

○ 학대아동 보호 및 예방을 위한 사업으로 피학대아동의 보호조치와 관련 업무(친권 행사 제한 또는 정지된 피해아동의 임시후견인 역할 수행 등), 지역아동 보호전문기관 및 학대피해아동쉼터 설치 및 운영 지원, 아동학대 발생 시설 행

24) 시·군·구 담당부서 또는 드림스타트 센터에서 실시 함

정처분, 아동학대 신고

○ 실종아동 발생시 보호의뢰 및 관련 업무 협조 등

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 아동·드림스타트 영역 기본 현황

□ 아동·드림스타트 영역이 소속된 팀의 인력 현황은 평균 8.7명이었음.

○ 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았는데, 군의 경우 9.1명으로 가장 많은 인력이 근무하는 것으로 나타났고, 서울시의 구가 8.0명으로 가장 적어 약 1명 정도의 차이를 보임.

〈표 3-2-11-2〉 아동·드림스타트 영역 소속팀 현원

(단위: 명)

	계 (N=211)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=49)	인구 50만 이상 시 (N=24)	인구 50만 미만 시 (N=59)	군 (N=64)	F-value
아동·드림스타트	8.7	8.0	8.7	8.9	8.5	9.1	.171

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 아동·드림스타트 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 〈표 3-2-11-3〉과 같음.

○ 아동·드림스타트 영역에서는 전국 평균 7.27명이 근무하는 것으로 확인됨.

－ 인력의 규모는 지역유형간 비슷한 수준으로 확인되었으나, 광역시의 구는 7.86명이, 군 지역의 경우 6.55명이 근무하는 것으로 확인되어 약 1명 정도의 차이를 보임.

○ 이러한 결과를 아동·드림스타트 영역이 소속되어있는 팀의 현원과 비교해보면, 해당 영역이 소속된 팀의 현원은 평균 8.7명으로 약 1명의 직원은 아동·드림스타트 영역이 아닌 다른 업무를 수행하고 있는 것으로 유추해볼 수 있음.

- 특히, 군 지역의 경우 아동·드림스타트 영역이 소속된 팀의 현원이 9.1명인 반면 해당 영역 담당 인력은 6.55명으로서 약 2.5명의 직원은 아동·드림스타트 영역이 아닌 다른 영역의 업무를 담당하고 있는 것으로 볼 수 있음.
- 군 지역의 경우 대도시 지역에 비해 팀의 수가 많지 않아, 유관 업무를 한 팀에서 담당하게 됨에 따른 결과로 볼 수 있음.

○ 아동·드림스타트 영역의 인력을 직렬별로 보면, 복지직은 1.73명, 행정직은 1.22명으로 복지직 인력의 비율이 약간 높은 수준임.

- 서울시 구는 유일하게 행정직 인력의 비중이 1인 가량 많은 것으로 나타남.
- 또한 서울시 구의 경우 복지직 상급자의 비율 역시 타 지역유형에 비해 낮은 것으로 확인되었음.

○ 아동·드림스타트 영역에서 근무하는 그 외 직렬은 평균 0.31명, 공무원직은 0.85명, 민간계약직은 2.68명, 보조인력은 0.43명으로 확인되었음.

- 복지직, 행정직 이외의 직렬은 대부분 보건직과 간호직인 것으로 확인됨.
- 공무원의 경우 지역간 차이가 큰 것으로 나타났는데, 인구 50만 이상 시의 경우 약 2.00명, 전체 인력의 1/3이 공무원인 것으로 나타남.
- 일부 지자체의 경우 민간계약직을 공무원(무기계약직)으로 전환하여 활용하는 경우가 있어 이러한 상황이 반영된 것으로 생각해볼 수 있음.
- 실제로 공무원의 비중이 큰 인구 50만 이상 시의 경우 민간계약직이 타 지역유형에 비해 낮은 수준(1.75명)으로 나타남.
- 아동·드림스타트 영역에서 근무하는 민간계약직은 평균 2.68명으로 해당 영역 현원의 약 40%를 차지하는 큰 비중임.
- 아동통합사례관리사, 지역사회복지사, 아동복지교사 등이 민간계약직으로 근무하고 있었음.

〈표 3-2-11-3〉 아동·드림스타트 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=209)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=49)	인구 50만 이상 시 (N=24)	인구 50만 미만 시 (N=57)	군 (N=64)	F-value
계	7.27	7.67	7.86	7.50	7.37	6.55	0.623
복지직 소계	1.73	1.60	2.16	1.79	1.68	1.44	2.558**
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.41	—	0.63	0.29	0.39	0.41	3.604**
7급	0.53	0.47	0.69	0.71	0.51	0.38	1.960
8급	0.51	0.67	0.61	0.46	0.53	0.39	1.158
9급	0.28	0.47	0.22	0.33	0.26	0.27	0.732
행정직 소계	1.22	2.60	1.24	1.25	1.14	0.92	7.800***
5급	0.01	—	0.04	—	—	—	1.661
6급	0.51	1.07	0.57	0.46	0.53	0.34	6.364***
7급	0.31	0.67	0.37	0.50	0.23	0.19	3.383*
8급	0.18	0.20	0.10	0.21	0.19	0.22	0.668
9급	0.20	0.67	0.16	0.08	0.19	0.17	4.752**
그외직렬 소계	0.31	—	0.24	0.21	0.54	0.25	4.519**
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.09	—	—	—	0.21	0.11	4.506**
7급	0.11	—	0.08	0.17	0.19	0.08	1.563
8급	0.08	—	0.14	0.04	0.11	0.03	1.827
9급	0.02	—	0.02	—	0.04	0.03	0.352
공무직	0.85	0.33	0.51	2.00	0.74	0.91	42.894*
민간계약직 ¹⁾	2.68	2.47	2.84	1.75	2.93	2.75	0.532
보조인력	0.43	0.67	0.71	0.50	0.25	0.28	0.658

주: 1) 아동·드림스타트 영역에서 민간계약직은 아동통합사례관리사의 비중이 가장 높았으며, 지역사회복지사, 아동 복지교사 등이 근무하는 것으로 확인됨.

□ 다음은 아동·드림스타트 영역의 직렬별 희망 증감인력 규모를 확인한 결과임.

○ 희망 증원 인력 규모가 가장 큰 직렬은 복지직으로 지자체당 평균 0.51명의 증원을 희망하는 것으로 나타남. 이는 복지직 현원의 29.5%에 해당됨.

○ 다음으로는 그 외 직렬의 증원 희망 규모가 큰 것으로 나타남(현원 대비 16.1%).

— 증원 희망 직렬은 보건직, 간호직으로 아동 분야의 건강, 아동 발달 등과 연계한 통합적이고 전문적인 서비스를 제공하기 위함인 것으로 보임.

○ 공무직은 현원 대비 10.6%의 증원을 희망하였음.

— 이는 현재 공무직의 상당수가 아동통합사례관리사인 경우, 통합사례관리가

필요한 아동의 증가, 통합사례관리 아동의 장기적인 변화를 확인하고 연속성 있는 대응을 위하여 통합사례관리사의 무기계약직 전환을 요구하고 있다는 사실이 반영된 결과로 유추할 수 있음.

〈표 3-2-11-4〉 아동·드림스타트 영역 희망 증감인력 규모

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직 소계	1.73	0.51	29.5
행정직 소계	1.22	0.03	2.5
그외직렬 소계	0.31	0.05	16.1
공무직	0.85	0.09	10.6
민간계약직 ¹⁾	2.68	0.06	2.2
보조인력	0.43	0.00	0.0
계	7.27	0.73	10.0

주: 1) 아동드림스타트 영역에서 민간계약직은 아동통합사례관리사의 비중이 가장 높았으며 지역사회복지사, 아동복지교사 등이 근무하는 것으로 확인됨.

□ 아동·드림스타트 영역의 결원 현황을 확인한 결과 평균 0.21명의 결원이 발생한 것으로 나타남.

○ 현원 대비 결원 비율은 3.8%였는데, 지역유형별로 큰 차이를 보임.

〈표 3-2-11-5〉 아동·드림스타트 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=211)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=49)	인구 50만 이상 시 (N=24)	인구 50만 미만 시 (N=59)	군 (N=64)
평균 결원 수(명)	0.21	0.07	0.12	0.42	0.26	0.17
현원 대비 결원 비율(%)	3.8	0.7	1.8	6.0	5.8	3.3

□ 결원이 발생했다고 응답한 51개의 지자체를 대상으로 결원사유를 확인함.

○ 결원 사유로 타부서 전보 후 미배치 되었다고 응답한 경우가 27.5%로 가장 높았으며, 신규채용 부진(25.5%), 육아휴직(19.6%), 출산휴가(11.8%) 순으로 나타남.

〈표 3-2-11-6〉 아동·드림스타트 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=51)	서울시의 구 (N=1)	광역시의 구 (N=8)	안구 50만 이상 시 (N=9)	안구 50만 미만 시 (N=20)	군 (N=13)
출산휴가	11.8	—	—	—	15.0	23.1
육아휴직	19.6	100.0	25.0	11.1	25.0	7.7
간병휴직	3.9	—	—	—	10.0	—
신규 채용 부진	25.5	—	50.0	55.6	5.0	23.1
타부서 전보후 미배치	27.5	—	25.0	22.2	30.0	30.8
기타 ¹⁾	11.8	—	—	11.1	15.0	15.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

주: 1) 기타의견으로는 시간제 배치, 인사부서 미배치, 퇴직 등의 사유로 확인됨.

2) 아동·드림스타트 영역 업무 수행 현황

□ 아동·드림스타트 영역의 근무 현황을 파악하기 위하여 초과근무시간을 확인함.²⁵⁾

○ 아동·드림스타트 영역의 1인당 초과근무시간은 7.59시간으로 1일 1.5시간 가량의 초과근무를 하고 있는 것으로 확인됨.

— 지역유형간 차이는 통계적으로 유의미하지 않았으나, 서울시 구는 8.37시간, 군 지역은 7.05시간으로 1시간 반 가량의 차이를 보임.

〈표 3-2-11-7〉 아동·드림스타트 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=211)	서울시의 구 (N=15)	광역시의 구 (N=49)	안구 50만 이상 시 (N=24)	안구 50만 미만 시 (N=59)	군 (N=64)	F-value
아동드림스타트	7.59	8.37	8.13	7.67	7.51	7.05	0.466

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 다음은 업무 유형을 12가지로 구분하여 아동·드림스타트 영역에서 수행하는 전

25) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

체 업무 비중이 유형별로 어느 정도의 차이를 보이는지 확인하였음.

〈표 3-2-11-8〉 아동·드림스타트 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=191)	서울시의 구 (N=13)	광역시의 구 (N=44)	인구 50만 이상 시 (N=21)	인구 50만 미만 시 (N=56)	군 (N=57)
상담 소개	19.7	17.8	22.8	16.7	20.0	18.4
내방 민원 상담	3.5	1.9	3.8	3.5	3.8	3.5
전화, 인터넷, 서식민원	5.1	4.7	5.8	3.9	5.5	4.8
방문 상담	11.0	11.2	13.2	9.4	10.7	10.2
복지급여서비스 신청·접수	7.1	10.2	6.3	6.2	8.3	6.3
복지급여서비스 지급 행정	8.1	8.4	8.2	9.0	7.1	8.7
사업 기획 및 홍보	7.9	7.2	8.4	6.0	8.4	7.8
사업 관리	9.2	9.5	7.6	8.6	9.7	9.9
대상자 관리	10.5	12.0	11.5	10.0	8.9	11.0
시설 관리	10.9	6.9	10.5	16.3	10.4	10.7
자원 관리	5.4	5.7	5.9	4.7	4.9	5.6
단체 및 법인 관리	5.6	4.8	3.7	6.4	7.0	5.7
행사 참여	4.8	6.6	4.2	4.7	4.9	4.7
업무관련 역량 개발	4.3	4.1	4.9	4.1	3.8	4.5
일반 행정업무(복지 이외)	6.6	6.9	6.1	7.2	6.6	6.5
계	100.1	100.1	100.1	99.9	100.0	99.8

○ 가장 큰 비중은 상담 업무로서, 19.7%를 차지하는 것으로 확인되었음.

- 상담 업무를 그 방식별로 구분하여 본 결과, 방문상담이 11.0%로 가장 높았으며 전화인터넷서식민원 상담(5.1%), 내방 민원 상담(3.5%) 순이었음.
- 지역유형별로 확인해보면, 광역시 구 지역이 상담업무의 비중이 22.8%로 가장 높은 것으로 나타남.
 - 상담업무 중 방문 상담에서 지역유형간 차이가 큰 것으로 확인되었는데, 광역시 구의 경우 방문상담의 비중이 13.2%로, 가장 낮은 인구 50만 이상 시(9.4%)에 비해 약 50% 높은 수준으로 확인됨.

○ 다음으로는 시설관리(10.9%), 대상자 관리(10.5%), 사업관리(9.2%), 복지급여서비스 지급 행정(8.1%), 사업 기획 및 홍보(7.9%), 복지급여서비스 신청·접

수(7.1%) 순으로 확인됨.

- 시설관리의 경우 인구 50만 이상 시에서는 16.3%의 업무비중을 차지하고 있는데 반해 서울시 구의 경우 6.9%로 지역간 차이가 큰 것으로 확인됨.

□ 다음은 12개의 업무 유형별 업무시간 부족 정도를 5점 척도로 질문한 결과임.

○ 대부분의 유형별 업무 시간이 ‘보통(3점)’과 ‘부족(4점)’ 사이의 수준으로 나타났으며, 시설관리 업무가 3.66점으로 가장 시간이 부족한 업무로 확인되었음.

- 인구 50만 이상 시의 경우 시설관리 업무시간의 부족 정도가 4.00점으로 가장 심각한 것으로 나타남.

- 이는 <표 3-2-11-8>의 업무 비중으로도 확인되는데, 인구 50만 이상 시의 시설관리 업무 비중이 16.3%로 타 지역유형에 비해 높은 수준이었음.

○ 다음으로는 대상자 관리(3.51점), 단체 및 법인 관리(3.39점), 사업 기획 및 홍보(3.33점), 방문 상담(3.26점), 사업 관리(3.26점) 순으로 나타남.

<표 3-2-11-9> 아동·드림스타트 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위:점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	균
내방 민원 상담	2.74	2.62	2.71	2.60	2.85	2.72
전화, 인터넷, 서식민원	2.81	2.71	2.82	2.70	2.87	2.82
방문 상담	3.26	3.40	3.25	3.14	3.36	3.20
복지급여서비스 신청·접수	3.18	3.31	3.38	3.24	3.12	3.04
복지급여서비스 지급 행정	3.13	3.17	3.22	3.44	3.10	2.98
사업 기획 및 홍보	3.33	3.38	3.37	3.60	3.25	3.25
사업 관리	3.26	3.43	3.28	3.32	3.28	3.18
대상자 관리	3.51	3.77	3.74	3.44	3.48	3.33
시설 관리	3.66	3.50	3.77	4.00	3.63	3.56
자원 관리	3.21	3.29	3.21	3.38	3.16	3.18
단체 및 법인 관리	3.39	3.27	3.50	3.50	3.48	3.24
행사 참여	3.11	3.38	3.09	3.26	3.07	3.05
업무관련 역량 개발	3.23	3.50	3.24	3.48	3.20	3.10
일반 행정업무(복지 이외)	3.22	3.40	3.33	3.55	3.11	3.08

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것임.
응답사례 수는 문항에 따라 163~195건으로 상이함.

□ 다음은 업무 유형별 추가 필요시간을 확인한 결과로서 추가 필요시간의 산출은 아동·드림스타트 영역의 해당 업무를 충실히 수행(업무 지침·규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 충분히 대응함을 의미)하기 위해 필요한 추가 시간을 1주일 기준으로 응답한 값을 기준으로 함.

○ 추가시간의 총합은 평균 954.47분(15.9시간)이었음.

- 아동·드림스타트 영역의 인력이 평균 7.27명이었던 점을 감안한다면, 1인당 주당 평균 2시간의 시간이 추가로 주어졌을 때 해당 업무를 충실히 수행할 수 있다는 의미로 해석할 수 있음.
- 광역시 구 지역의 경우 1,314.38분(21.9시간)으로 가장 많았으며, 군 지역은 640.95분(10.7시간)으로 가장 적었음.

〈표 3-2-11-10〉 아동·드림스타트 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
상단 소계	181.10	166.00	367.83	119.13	141.96	102.00
내방 민원 상담	23.16	16.92	20.00	25.50	25.09	24.21
전화, 인터넷, 서식민원	22.38	15.71	25.33	25.50	24.26	18.75
방문 상담	143.32	136.67	339.55	81.90	99.25	61.50
복지급여서비스 신청·접수	80.06	34.62	141.00	116.19	65.77	45.56
복지급여서비스 지급 행정	60.53	35.00	65.12	91.88	66.25	48.33
사업 기획 및 홍보	86.52	73.85	114.42	170.00	80.19	46.27
사업 관리	89.14	128.57	90.65	132.73	109.44	45.25
대상자 관리	126.94	323.08	197.37	100.56	73.04	85.64
시설 관리	153.50	78.00	156.00	168.00	208.13	114.00
자원 관리	70.46	40.71	126.32	97.50	44.40	55.79
단체 및 법인 관리	79.34	38.18	69.38	102.86	100.43	68.57
행사 참여	47.33	46.15	42.95	41.05	75.27	25.71
업무관련 역량 개발	45.31	53.57	58.70	42.86	38.89	39.66
일반 행정업무(복지 이외)	63.69	62.00	91.30	105.00	50.73	40.68
계	954.47	958.00	1,314.38	1,018.33	969.83	640.95

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 152~200건으로 상이함.

- 영역별로 살펴보면, 상담의 경우 181.10분(3.0시간)이 필요한 것으로 나타나 필요시간이 가장 많았음.
 - － 상담 영역 중 방문 상담의 경우 시간이 더욱 많이 필요한 것으로 확인됨.
 - 다음은 시설 관리(153.50분, 2.6시간), 대상자 관리(126.94분, 2.1시간)에 추가로 필요한 시간이 많은 것으로 확인되었음.
- 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.
- 모든 직렬·직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 일반 행정업무(복지이외)가 78.5%로 가장 높았으며, 행사참여(72.5%), 업무관련 역량 개발(66.7%), 단체 및 법인 관리(52.6%), 사업 관리(52.4%), 사업 기획 및 홍보(51.3%) 순으로 나타남.
 - 상대적으로 직접 주민들과 대면해야하는 업무특성을 지닌 경우 복지직(경력자+경력무방)이 수행하는 것이 적절하다고 응답한 비중이 높게 나타남.
 - － 대상자 관리(58.0%), 복지급여·서비스 신청·접수(56.9%), 내방민원 상담(53.0%), 전화·인터넷·서식민원(52.0%)의 순임.
 - 특히 방문 상담의 경우 해당 업무를 전문적으로 수행할 수 있는 민간 전문인력을 채용하는 것이 적절하다는 응답이 31.3%로 높은 수준이었음.
- 다음은 지역주민 욕구에 부응하는 복지행정 및 주민서비스를 위하여, 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무에 대한 아동·드림스타트 영역의 의견을 정리한 결과임.
- 대상자 관리를 강화해야 한다고 응답한 비율이 가장 높았으며(16.0%), 다음으로 사업 기획 및 홍보(12.5%), 방문 상담(11.4%), 자원 관리(10.6%) 순이었음.
 - － 서울시 구의 경우, 자원 관리(16.7%)와 사업 기획 및 홍보(15.3%), 업무관련 역량 개발(13.9%)의 필요성을 타 지역유형에 비해 더욱 강하게 느끼는 것으로 확인됨.

〈표 3-2-11-11〉 아동·드림스타트 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)	복지직 (경력부방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
내방 민원 상담	100.1	26.1	53.0	37.3	15.7	0.7	—	20.3	—
전화, 인터넷, 서식민원	100.0	27.3	52.0	33.8	18.2	—	—	20.1	0.6
방문 상담	100.0	17.2	48.5	31.3	17.2	1.2	—	31.3	1.8
복지급여서비스 신청접수	100.1	24.2	56.9	34.0	22.9	—	—	18.3	0.7
복지급여서비스 지급 행정	100.0	43.1	48.6	33.3	15.3	8.3	—	—	—
사업 기획 및 홍보	100.2	51.3	38.2	31.3	6.9	8.8	—	1.9	—
사업 관리	100.0	52.4	35.1	28.0	7.1	10.7	—	1.8	—
대상자 관리	100.0	28.0	58.0	40.7	17.3	—	—	14.0	—
시설 관리	100.0	38.1	50.4	41.0	9.4	8.6	0.7	2.2	—
자원 관리	100.2	45.3	43.3	31.1	12.2	3.4	—	6.8	1.4
단체 및 법인 관리	100.0	52.6	34.6	27.8	6.8	12.8	—	—	—
행사 참여	100.0	72.5	16.4	10.5	5.9	8.5	—	1.3	1.3
업무관련 역량 개발	100.0	66.7	27.0	17.6	9.4	0.6	—	5.7	—
일반 행정업무(복지 이외)	99.9	78.5	12.6	8.2	4.4	5.7	0.6	0.6	1.9

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 139~168건으로 상이함.

〈표 3-2-11-12〉 아동·드림스타트 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=1,042)	서울시의 구 (N=72)	광역시의 구 (N=245)	인구 50만 이상 시 (N=119)	인구 50만 미만 시 (N=293)	균 (N=313)
내방 민원 상담	3.0	2.8	1.6	3.4	4.8	2.2
전화, 인터넷, 서식민원	2.4	—	2.0	—	4.8	1.9
방문 상담	11.4	13.9	12.2	11.8	9.6	11.8
복지급여서비스 신청·접수	5.7	2.8	5.7	5.0	6.5	5.8
복지급여서비스 지급 행정	7.0	2.8	9.0	4.2	8.9	5.8
사업 기획 및 홍보	12.5	15.3	11.8	14.3	11.3	12.8
사업 관리	8.7	8.3	7.3	12.6	8.5	8.6
대상자 관리	16.0	13.9	15.9	15.1	15.0	17.9
시설 관리	8.4	5.6	9.4	10.1	8.2	8.0
자원 관리	10.6	16.7	11.8	12.6	9.6	8.3
단체 및 법인 관리	2.6	1.4	2.0	1.7	4.1	2.2
행사 참여	1.4	1.4	0.8	0.8	1.7	1.9
업무관련 역량 개발	8.9	13.9	8.2	8.4	6.1	11.2
일반 행정업무(복지 이외)	1.3	1.4	2.0	—	1.0	1.6
계	100.0	100.2	99.7	100.0	100.1	100.0

주: 1~5순위까지의 응답을 순위에 무관하게 다중응답 처리한 결과임.

□ 아동·드림스타트 영역의 업무를 다음 <표 3-2-11-13>과 같이 세부업무 및 요소 업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.

○ 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 것으로 확인된 업무는 통합사례관리 및 서비스 연계 업무 중 ‘대상자 사례회의 및 사례관리’로 해당 업무 수행에 일주일 평균 656.4분(10.9시간)을 소요하고 있는 것으로 확인됨.

－ 다음은 통합사례관리 및 서비스 연계 업무 중 ‘프로그램 계획 및 수행관리(509분, 8.5시간)’, 지역아동센터 지원 및 관리 업무 중 ‘시설 운영비(인건비) 지원 및 정산, 시설 거주자 생계비 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용내역 공고(505.6분, 8.4시간)’, 거주시설 지원 및 관리 업무 중 ‘시설 운영비(인건비) 지원 및 정산, 시설 거주자 생계비 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용내역 공고(473.1분, 7.9시간)’ 순으로 소요시간이 긴 것으로 확인됨.

○ 세부업무 수준에서는 통합사례관리 및 서비스 연계 업무, 아동 거주시설 및 지역아동센터의 지원 및 관리 업무, 급식아동 지원 업무의 소요시간이 길었음.

○ 다음으로 추가 필요시간을 확인한 결과, 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 법인 단체, 협회 지원 및 관리 업무 중 ‘각종 회의 개최 및 진행’업무로 현 소요시간 대비 62.2%의 시간이 추가로 필요한 것으로 나타남.

－ 다음으로는 급식아동 지원 업무 중 ‘급식 지도점검(45.0%)’, 통합사례관리 및 서비스 연계 업무 중 ‘프로그램 계획 및 수행관리(37.4%)’ 등임.

○ 업무별 적정 담당인력의 경우 상당수의 요소업무가 모든 공무원이 담당할 수 있다고 응답한 비율이 절반 가량을 차지함.

－ 다만, 복지직의 전문성이 요구되는 아동 거주시설 ‘시설 입소자 기초보장수급 자격조사, 시설 입퇴소 관리, 시설 거주자 상담 등 관리’ 업무의 경우 복지직이 담당해야한다는 비중이 70%를 넘는 것으로 나타남.

－ 드림스타트 대상 아동의 통합사례관리 및 서비스 연계 업무의 경우는 민간 전문인력을 채용하여 담당해야한다고 응답한 비중이 상대적으로 높았음.

〈표 3-2-11-13〉 아동·드림스타트 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력자 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
아동 복지 사업 운영	소년·소녀 가정 지원	■가정위탁아동 책정	166.8	42.5	25.5	100.1	35.5	42.1	20.6	1.9	—	—	—
		■가정위탁아동 지원 및 위탁관련 업무 처리											
		■소년소녀가정세대 보호비 급여생성 및 지급	84.7	10.2	12.0	100.0	37.5	33.3	29.2	—	—	—	—
		■소년소녀가정세대 전세자금 지원											
		■아동복지대상자 전·출입 등 관리	79.0	5.8	7.3	100.0	41.6	31.5	25.8	1.1	—	—	—
	입양아동 지원	■디딤씨앗통장 지원 관리	226.4	51.4	22.7	100.1	51.5	23.8	23.8	1.0	—	—	—
		■결연대상자 발굴 및 추천	78.5	10.7	13.6	100.1	50.5	26.7	21.9	1.0	—	—	—
		■장애입양아동 양육비 지원	77.3	7.1	9.2	100.0	45.6	30.0	22.2	2.2	—	—	—
		■입양아동 양육수당 지원	120.5	37.1	30.8	100.0	45.9	24.5	27.6	2.0	—	—	—
	급식아동 지원	■입양 가정위탁아동 심리치료 지원	64.7	14.2	21.9	100.0	47.6	22.9	27.6	1.9	—	—	—
		■급식대상자 신청 및 관리											
		■급식비 지급 및 시스템 관리	344.7	76.8	22.3	100.0	44.6	23.9	29.3	2.2	—	—	—
		■아동급식가맹점 관리	80.7	22.0	27.3	100.0	42.6	25.9	29.6	1.9	—	—	—
		■아동급식위원회 관리	73.9	14.6	19.8	99.9	54.4	21.1	23.3	1.1	—	—	—
	학대아동 및 실종아동 지원	■급식 지도점검	158.8	71.4	45.0	100.1	46.1	29.4	21.6	2.0	1.0	—	—
		■학대아동 신고접수 및 실태조사	102.4	18.6	18.2	100.0	38.0	40.0	18.0	1.0	—	3.0	—
		■아동학대예방센터 서비스 연계	64.2	4.6	7.2	100.1	38.3	35.1	24.5	1.1	—	1.1	—
	아동 건전 육성 지원	■실종아동 찾아주기 업무협조 및 홍보	65.6	3.2	4.9	100.1	45.7	31.5	20.7	1.1	—	1.1	—
		■어린이놀이터 안전 점검, 개보수공사	80.9	7.1	8.8	100.0	51.3	15.4	14.1	3.8	15.4	—	—
	아동 복지 시설 지원	■어린이날 행사 지원	192.2	2.4	1.2	99.9	64.9	16.5	11.3	5.2	—	1.0	1.0
		■시설 등록·설치신고서 접수 및 처리											
		■시설 기능보강사업 지원	249.4	43.1	17.3	100.0	32.6	44.2	15.8	5.3	2.1	—	—
		■시설 위탁관련 업무 처리											
	아동 복지 시설 지원	■시설 운영비(인건비) 지원 및 정산	473.1	106.8	22.6	99.9	31.9	45.7	14.9	7.4	—	—	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
및 관리	이용시설 지원 및 관리 (지역아동 센터 제외)	■ 시설 거주자 생계비 지원 및 정산 ■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■ 시설 후원금품 사용내역 공고											
		■ 시설직원 임용사항 접수관리 변동사항 처리 ■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진	155.0	17.8	11.5	100.0	39.8	36.1	19.3	4.8	-	-	-
		■ 시설 입소자 기초보장수급 자격 조사 ■ 시설 압퇴소 관리(결장통보, 입퇴소명부) ■ 시설 거주자 상담 등 관리	179.2	22.7	12.7	100.1	22.1	50.0	23.3	3.5	-	1.2	-
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	369.7	82.4	22.3	100.0	29.2	50.6	11.2	9.0	-	-	-
		■ 시설 등록·설치신고서 접수 및 처리 ■ 시설 기능보강사업 지원 ■ 시설 위탁관련 업무 처리	128.1	15.1	11.8	100.0	34.5	46.6	10.3	5.2	3.4	-	-
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■ 시설 후원금품 사용내역 공고	163.8	31.7	19.4	100.1	37.3	45.8	10.2	6.8	-	-	-
		■ 시설직원 임용사항 접수관리 변동사항 처리 ■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진	78.6	11.7	14.9	100.0	42.4	35.6	16.9	5.1	-	-	-
		■ 이용자 관리	66.8	9.5	14.2	100.0	38.9	37.0	16.7	3.7	-	-	3.7
	지역아동 센터 지원 및 관리	■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	128.6	31.2	24.3	100.1	32.8	46.6	15.5	5.2	-	-	-
		■ 시설 등록·설치신고서 접수 및 처리 ■ 시설 기능보강사업 지원 ■ 시설 위탁관련 업무 처리	226.8	75.8	33.4	100.0	38.1	36.2	12.4	11.4	1.9	-	-
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■ 시설 거주자 생계비 지원 및 정산 ■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■ 시설 후원금품 사용내역 공고	505.6	127.1	25.1	100.0	32.7	40.2	13.1	14.0	-	-	-
		■ 시설직원 임용사항 접수관리 변동사항 처리 ■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진	148.5	16.3	11.0	100.0	43.2	30.5	20.0	6.3	-	-	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
		■ 이용자 관리	165.8	14.9	9.0	99.9	40.4	31.9	20.2	7.4	—	—	—
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	310.0	73.9	23.8	99.9	32.3	42.4	13.1	11.1	—	1.0	—
드림 스타트 사업 지원	드림스타트 사업 운영	■ 드림스타트 사업 종합계획 수립	228.0	16.3	7.1	100.0	35.4	49.6	8.8	5.3	0.9	—	—
		■ 드림스타트 사업 운영위원회 개최 및 관리	141.4	16.6	11.7	100.0	45.5	37.5	10.7	6.3	—	—	—
		■ 아동복지기관 협의체 구성 및 운영	130.3	14.8	11.4	100.1	42.0	41.1	13.4	2.7	—	0.9	—
		■ 슈퍼비전단 회의 및 위원 관리	132.2	27.0	20.4	100.0	32.7	47.8	14.2	1.8	—	3.5	—
		■ 드림스타트 사업 홍보	181.2	41.0	22.6	100.0	52.7	25.0	8.9	4.5	—	8.0	0.9
		■ 지역자원(물적·인적) 개발 및 관리	235.9	82.9	35.1	100.0	40.4	37.7	7.0	3.5	—	11.4	—
		■ 드림스타트 사업예산 배정 및 집행	377.3	49.8	13.2	100.1	45.6	32.5	5.3	16.7	—	—	—
		■ 드림스타트 공모사업 예산집행 및 정산	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	통합사례관리 및 서비스 연계	■ 드림스타트 사례관리 대상자 선정	334.6	44.2	13.2	100.1	16.7	46.5	8.8	—	—	28.1	—
		■ 대상자 사례회의 및 사례관리	656.4	172.6	26.3	100.0	13.8	43.1	7.8	—	—	35.3	—
		■ 프로그램 계획 및 수행 관리	509.0	190.2	37.4	100.1	35.7	33.9	12.2	0.9	—	17.4	—
		■ 후원물품 지원 및 후원자 연계	252.2	50.3	19.9	100.0	37.2	30.1	9.7	1.8	—	21.2	—
		■ 대상 아동 통계자료 관리	197.3	36.1	18.3	99.9	42.3	29.7	8.1	0.9	—	18.0	0.9
	아동통합 사례관리사 관리	■ 아동통합사례관리사 채용 및 복무관리 ■ 아동통합사례관리사 임금 및 수당 지급	192.0	30.5	15.9	100.1	54.0	24.8	8.0	12.4	—	—	0.9
법인· 단체· 협회 지원 및 관리	법인 관리	■ 법인 예(결)산서 검토보고 및 공고	92.1	21.9	23.8	100.1	40.6	43.8	7.8	6.3	—	1.6	—
		■ 법인 정관·변경 관리	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		■ 법인 지도점검, 행정처분	74.1	14.6	19.7	99.9	37.9	50.0	3.4	8.6	—	—	—
	단체·협회 지원 및 관리	■ 보조금 지급 및 정산	118.2	23.4	19.8	100.1	50.0	33.9	8.1	8.1	—	—	—
		■ 각종 회의 개최 및 진행	85.0	52.9	62.2	100.0	53.4	27.6	12.1	6.9	—	—	—
		■ 지도점검, 행정처분	86.2	24.4	28.3	100.1	43.9	40.4	8.8	7.0	—	—	—
기타 행정	행사 지원	■ 아동관련 행사 개최 ■ 지역 내 행사 공동 추진 및 지원	185.3	7.6	4.1	100.0	57.0	20.0	14.0	6.0	—	1.0	2.0
	관련	■ 아동복지심의위원회 운영	109.6	13.2	12.0	100.0	50.5	32.6	11.6	5.3	—	—	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (적렬·적급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	위원회 운영 및 지원	■아동위원 구성 및 활동지원											
	아동복지 기금 관리	■기금운영계획 수립 및 의회 승인 ■기금사업 발굴 ■기금사업 시행 및 결과보고	55.3	6.1	11.0	100.0	43.6	25.5	18.2	12.7	—	—	—
	기타 행정	■지자체 조례 관련 업무	70.9	15.3	21.6	100.1	57.0	16.5	10.1	16.5	—	—	—
		■타 기관 통계조사 협조	98.8	13.7	13.9	100.1	66.7	16.7	9.0	6.4	—	—	1.3

□ 다음은 <표 3-2-11-13>에서 제시한 아동·드림스타트 영역에서 수행하는 요소업무 중 타부서(팀)에서 수행하는 것이 적절한 업무를 확인한 결과임.

○ 전체 응답자 중 20.5%가 ‘어린이놀이터 안전 점검, 개보수공사’ 업무를 타부서로 이관하는 것이 적절하다고 응답하였으며, 해당 업무는 시군구 본청의 타과(팀)으로 이관하는 것이 적절하다고 응답한 지자체 비율이 가장 높았음.

– 이관 적합부서는 안전 및 공원 관련 부서, 시설업무를 담당하는 과(팀)으로 나타남.

○ 다음으로는 ‘학대아동 신고접수 및 실태조사’ 업무로서, 적합한 이관부서는 시도본청(43.5%), 읍면동(21.7%), 민간기관(21.7%) 순으로 나타남.

– 민간기관으로 이관 시 적합기관은 아동보호 전문기관으로 확인됨.

○ ‘급식대상자 신청 및 관리, 급식비 지급 및 시스템 관리’ 업무는 시도 본청으로, ‘급식 지도점검’업무는 복지지원과나 위생관리 부서 등 시군구 본청의 타과(팀)으로 이관하는 것이 적절하다고 응답함.

○ 법인 관리와 관련한 ‘법인 예(결)산서 검토보고 및 공고, 법인 정관·변경 관리’, ‘법인 지도점검, 행정처분’ 업무의 경우 복지정책과나 법인을 관리하는 총괄부서 등에서 관리할 필요가 있는 것으로 확인됨.

<표 3-2-11-14> 아동·드림스타트 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=88)	이관적합부서						
			시도 본청	시군구 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	어린이놀이터 안전 점검, 개보수공사	20.5	30.0	40.0	—	10.0	13.3	6.7	—
2순위	학대아동 신고접수 및 실태조사	9.1	43.5	13.0	—	21.7	0.0	21.7	—
3순위	급식대상자 신청 및 관리 급식비 지급 및 시스템 관리	6.8	38.1	19.0	—	19.0	14.3	9.5	—
4순위	급식 지도점검	4.5	15.4	46.2	—	—	30.8	7.7	—
4순위	법인 예(결)산서 검토보고 및 공고 법인 정관·변경 관리	4.5	33.3	50.0	—	8.3	—	8.3	—
4순위	법인 지도점검, 행정처분	4.5	33.3	50.0	—	8.3	—	8.3	—

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

1) 아동복지전담조직 확대 및 인력의 확충

□ 아동복지 전담조직체계의 구축 및 확대

- 아동복지조직 및 체계의 문제점으로 컨트롤타워와 게이트웨이 기관의 부재는 계속해서 제기되고 있으며, 이에 대한 해결방안으로 중앙정부 및 지방정부 차원의 다양한 대안들이 제안되고 있음.
- 기초자치단체 뿐 아니라 광역자치단체, 중앙정부 모든 수준에서 아동복지전담 조직체계의 구축이 필요함.
 - 광역자치단체와 기초자치단체 수준에서 아동청소년업무팀을 신설하는 구조개편이 필요할 수 있음(정익중, 2009; 황옥경 외, 2013).
 - 현재 중앙정부에서도 아동복지업무는 노인, 장애인, 청소년 등 다른 대상의 업무와 달리 실·국 단위가 아니라 과 단위(아동정책과, 아동권리과)에서 실행되고 있으므로 중앙정부에서는 아동복지담당 부서를 격상하여야 함.
 - 최근 전국 시군구에 드림스타트가 모두 설치되어 시군구에 1개 이상의 아동복지전담팀이 설치되고 있으나 오히려 광역자치단체 수준에서 아동·드림스타트 업무를 전담으로 수행할 수 있는 조직이 없는 실정임.

□ 인력 확충을 동반한 아동·드림스타트 업무조직의 확대

- 지역단위 아동보호서비스의 컨트롤타워 기능과 함께 다양한 서비스 지원 기능을 강화하기 위해서는 조직의 확대 및 인력의 증원은 필수적임.
 - 박세경 외(2015)의 연구에서는 아동추가 필요인력을 시군구당 약 9명으로 산출
- 아동·드림스타트 업무는 다른 유사분야인 보육, 청소년, 가족여성·다문화 업무에 비해서는 상대적으로 인력이 안정적으로 배치된 것으로 나타남.
 - 조사결과 다른 영역에 비하여 현 근무 인력은 많으며 희망증감 인력은 낮은

편임.

- 아동·드림스타트 총 인력은 평균 7.27명이었으며 추가 희망인력수도 0.73명으로 현원대비 10%의 증원을 희망함.
- 드림스타트의 인력의 수가 다른 영역보다 많은 것은 드림스타트 인력 배치 기준에 따른 것이며, 아동통합사례관리 업무를 수행하는 아동통합사례관리 요원의 채용으로 인한 것임.
- 조사결과 감원을 희망한 직렬은 없는 것으로 나타나 인력의 효율적 배치보다 전반적 인력의 증원을 통한 조직의 확대가 필요한 실정임을 시사함.

□ 업무의 강도와 양을 고려한 적절한 인력 확충으로 담당인력의 소진 예방 필요

○ 아동·드림스타트 업무에서도 사회복지인력의 만성적인 문제인 초과근무시간의 문제가 나타남.

- 조사결과 현재 아동·드림스타트 업무 인력의 초과근무시간은 7.59시간으로 타 업무영역에 비해서 높은 수준임.

○ 인력 확충은 담당인력의 소진 예방을 위한 기본적인 선결과제라 할 수 있음.

- 조사결과 아동·드림스타트 업무는 업무의 특성상 담당인력의 소진율이 높은 대면서비스의 하나인 상담업무의 비중이 높게 나타남(19.7%).
- 공무원의 역량개발, 유지 방안의 시급성에서 ‘안전대책’과 ‘소진예방대책’ 마련이 가장 높게 나타남.

2) 휴면-비휴면 서비스 업무 구분을 통한 효율성 제고

□ 휴면서비스 사업과 다른 비휴면서비스의 구분이 필요함

○ 아동·드림스타트 업무는 복지수혜자 직접(대면)서비스 업무와 기획, 관리 등 행정업무 등 성격이 상이한 업무들이 혼재되어 있음.

- 이를 휴면서비스와 비휴면 서비스로 구분하면
 - 휴면서비스로는 드림스타트의 통합사례관리 등이 대표적이며,

- 비휴먼서비스로는 사업의 기획 및 집행을 위한 제반 인프라 등의 관리가 해당됨.
 - 비휴먼서비스에서 업무의 효율성이 담보되지 않는 한, 휴먼서비스를 집중적으로 수행할 수 있는 업무 환경이 조성될 수 없음.
 - 특히 시설관리 지원 업무의 효율성을 높여야 함.
 - 조사결과 업무비중은 ‘상담’업무(19.75) 다음으로 ‘시설관리’가 높았으며 (10.9%),
 - 업무시간 부족도에서는 3.66점으로 시설관리가 가장 높았음(5점기준).
 - 업무 추가 필요시간도 153.50분으로(1주일 기준) 시설관리가 가장 높게 나타남.
 - 따라서 복지관련 행정업무를 담당하는 총괄부서로 업무를 이관하던지 아동드림스타트업무에서도 행정을 전담하는 담당 팀(인력)을 독립적으로 운영할 필요가 있음.
- 복지 이외 사업의 이관을 통한 복지업무에 전담할 수 있는 업무환경 조성
- 여러 중앙부처의 사업을 하나의 업무조직에서 시행해야 시군구의 특성상 보건복지부의 아동드림스타트업무 뿐만 아니라 아동과 관련된 부처(여성가족부, 교육부)의 모든 업무를 동시에 수행해야 하는 경우도 발생함.
 - 효율적인 업무분담을 위하여 아동드림스타트 유사업무의 범위를 중앙부처 소관업무 등을 활용하여 구분할 필요가 있음.
 - 조사결과 타부서(팀)에서 수행하는 것이 적절한 업무로 ‘놀이터 안전 점검, 개보수 공사’가 가장 높음(20.5%). 이는 실제 놀이터 안전 관련 업무가 행정안전부 소관 사업이기 때문이라 볼 수 있음.
 - 따라서 실무자가 아동복지업무에 집중하고 실무자의 혼란을 줄이기 위해서 복지와 직접적 관련이 없거나 복지 주요부처의 사업이 아닌 경우에는 다른 팀으로 이관하는 등의 조정이 필요함.

- 아동통합사례관리에 중점을 두어 사업을 수행할 수 있도록 차별화된 독립적 업무 체계 마련
- 전국적으로 시군구 단위에 드림스타트사업이 실시됨에 따라 별도의 드림스타트팀 구성 없이 기존의 아동복지사업과 드림스타트 업무가 1개의 팀에서 시행되기도 함.
- 드림스타트의 통합적 사례관리 업무가 전문적으로 수행되기 위해서는 무엇보다 드림스타트 업무와 다른 아동복지사업 업무, 수행인력이 분리되어 함.

3) 복지전문성을 갖춘 인력 확보 및 양성

- 공공성 강화 및 사회복지 전문성을 담보할 수 있는 인력의 확충
- 공공성 측면에서 민간 인력보다는 공무원 인력이 그리고 일반행정직 공무원보다는 복지직 공무원 인력의 필요성이 높게 나타남.
 - 조사결과 인력확충방안에서 복지직 공무원 추가증원과 복지직 공무원 채용 기준 강화가 가장 높게 나타났으며,
 - 희망 인력규모에서 복지직이 현원대비 29.5% 증가를 희망하여 가장 높게 나타남(행정직 2.5%, 민간계약직 2.2%).
- 현재 업무체계의 특수성을 고려하여 복지직 공무원에 대한 증원 선호도 및 인력 확충의 시급도가 높은 것에 대한 신중한 해석이 필요함.
 - 기존의 민간계약직 아동통합사례관리사가 사례관리업무의 주요 실무를 수행하고 복지공무원의 관리자 역할을 수행하고 있으며,
 - 민간계약직의 비중이 40%인 인력배치 상황에서, 민간인력보다는 공무원인력의 확충이 필요하다는 것은 당연한 결과이기도 하나,
 - 한편으로 최근의 복지공무원의 핵심역할을 통합사례관리와 같이 휴먼서비스 수행으로 인식이 전환되고 있다고 해석될 수도 있음.
 - 또한 사회복지업무에 대한 기본적 이해와 전문성을 갖춘 인력을 더 선호하

는 것으로 해석될 수 있으며 관리직의 필요성 혹은 공공성 확보의 중요성을 보여주는 것임.

- 이에 향후 아동·드림스타트 업무의 인력 충원 및 채용시 복지담당공무원의 확대가 필수적임.

□ 사업의 연속성 확보를 위한 전문직위제 활성화

- 현재 아동관련 업무 중에서 드림스타트의 통합사례관리 사업은 장기적이고 연속적으로 수행되어야 그 효과성을 증대시킬 수 있음.
 - － 사업의 연속성 확보를 위해 특별한 사유가 없는 한 2년 이상 근무가 권장됨 (황옥경, 2013).
- 현재 공무원 순환보직체계에서 짧은 시기에 담당자가 교체되고 특히 관리자급의 잦은 교체로 업무의 노하우가 축적될 수 없는 구조임.
- 전문직위제는 이러한 한계점의 보완책이 될 수 있으며 현 보직체계의 대안이기도 함.
 - － 조사결과 기초자치단체 단위인 시군구 단위 내 공무원 배치와 관련한 제도 개선의 시급성에 가장 높은 점수를 차지한 것이 ‘전문직위제 활성화’ (6.40점)와 ‘분야별 전문담당제 도입 모색’(6.52점)의 순으로 나타남.
 - 전체에서는 읍면동장의 ‘복지동장제’ 운영확대가 6.52로 가장 높았음
- 또한 장기근속 시 그에 따른 인센티브를 부여할 수 있는 제도 마련되어야 함.

□ 우수인력 확보 유인책 필요

- 우수인력을 확보하기 위해서는 시군구 내 복지업무에서도 중요한 업무로 인식되어야 하나, 투표권이 없는 아동은 다른 대상의 복지업무보다 상대적으로 중요시하지 않은 업무임.
- 또한 아동복지업무는 지자체 평가에 포함되지 않아서 일반행정직과 사회복지직 모두 선호하지 않는 업무임.
- 궁극적으로 아동복지업무를 기피하지 않도록 아동복지업무에 대한 인식을 개

선택할 수 있는 업무환경 조성과 다양한 보상적 조치 등이 추진되어야 함.

□ 통합사례관리 슈퍼바이저 양성 및 관리자 역량 강화

○ 아동통합사례관리 업무의 특성상 업무의 이해도 및 숙련도가 높아야 하며 고도의 전문성을 갖추어야 함.

－ 드림스타트사업이 도입된지 10년을 경과, 공공성을 확보한지 얼마 되지 않은 시점으로 아동통합사례관리에 대한 전문성을 갖춘 인력을 찾기는 힘들.

○ 특히 사례관리 업무의 효율성을 높이기 위해서는 합리적 의사결정이 가능한 전문성을 갖춘 관리자의 배치가 필요함.

－ 요소업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 것으로 확인된 업무는 통합사례관리 및 서비스 업무 중 ‘대상자 사례회의 및 사례관리’(656.5분)로 다른 요소업무에 비해 월등히 높은 시간으로 나타났음.

○ 따라서 실무자들을 위한 통합사례관리 교육·연수 프로그램을 함께 운영하고, 슈퍼바이저 역할을 수행할 수 있도록 관리직에 대한 역량 강화가 집중적으로 이루어져야 함.

4) 구성원간의 상호협력적 조직문화 형성

□ 민간계약직의 비율이 높은 아동드림스타트 업무의 인력구조상 기존 관료적 조직문화와는 다른 새로운 조직문화가 필요함.

○ 드림스타트는 사업초기부터 공적 서비스전달체계에서 민간전문인력을 채용하는 방식을 취해왔으며 이러한 조직 운영방식은 인력 구성원간의 신분 차이로 인해 갈등이 유발되는 등 여러 가지 문제점이 지적되고 있음.

－ 일반직과 복지직 공무원간, 공무원과 민간계약직간 등 구성원간의 서비스 이해 및 입장 차이 등이 발생하는 실정임.

○ 지금까지 공무원이 관리직을 수행하고 민간계약직이 실무업무를 수행한 상황에서 공무원들이 솔선수범하여 건강한 조직문화를 주도적으로 만들어가야 함.

12. 청소년 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

1) 청소년 참여 증진 및 우대사업

□ 청소년 참여정책은 「청소년기본법」을 기반으로 청소년의 잠재역량 개발을 통한 건전한 민주시민으로의 성장 지원을 목적으로 하며 각종 우대제도 등 청소년 친화적 정책 추진을 포함함.

○ 대표적인 청소년 참여 사업 가운데 지방사무로 청소년특별회의(동법 제2조), 청소년참여위원회(동법 제5조 제2항), 청소년운영위원회(청소년활동진흥법 제4조) 운영이 있으며 각 사업의 국고보조율은 50%임.

－ 청소년특별회의는 17개 시도 청소년 위원과 전문가들이 토론과 활동을 통해 정책과제를 발굴하여 정부에 제안하는데 목적이 있음. 시도(청소년업무담당과)는 지역회의 기본계획 수립, 예산 지원 등을 총괄하며 청소년 선발·위촉·해촉과 관련한 심사위원회 운영, 정례회의 관리와 운영성과(제안과제 모니터링 등) 관리 업무를 수행함.

－ 청소년참여위원회는 청소년이 자방자치단체의 정책과 사업에 주체적으로 참여하여 청소년정책의 실효성 제고와 권익 증진 도모를 목적으로 함. 시도 및 시·군·구는 청소년참여위원회를 구성 및 운영하여야 하며 2017년 현재 중앙을 포함한 189개 참여위원회가 구성·운영 중임.

－ 청소년운영위원회는 청소년수련시설 운영 및 프로그램 자문·평가에 청소년이 직접 참여하여 운영 과정에 반영토록 하는 사업임. 각 시·도는 기본계획 수립 및 사업결과 제출, 시·도별 운영위원회 대표단 구성과 교류·활동 지원, 청소년 수련시설포털 종합관리시스템을 통한 활동관리 실적 안내 등을 담당함.

○ 청소년 우대 제도는 「청소년복지 지원법」 제3조, 동법 시행령 제1조 제2항을 근거로 하며, 청소년 이용시설의 이용료 할인 등 편의를 제공하는 사업임.

－ 만 9세 이상 18세 이하 청소년, 「초·중등교육법」 제2조에 따른 학교에 재학

중인 만 18세 초과 24세 이하 청소년을 대상으로 하며, 청소년의 교통편의 및 문화활동 증진을 목적으로 국가 또는 지방자치단체가 운영하는 수송·문화·여가시설 등의 청소년 이용료를 면제하거나 할인함.

- 시·군·구 및 읍·면·동(주민센터)은 사회복지통합관리망(행복e음)을 통해 청소년증(재)발급·교부 등의 업무를 수행하고, 시·군·구에서 발급비를 부담함.
- 청소년증 발급시스템과 관련한 업무권한부여절차는 (시·도, 시·군·구) 청소년 업무 주무과장 → 시·군·구 업무담당자 및 읍·면 동장 → 읍·면·동 주민센터 업무담당자로 추진

○ 이 외 시도 및 시·군·구는 「청소년기본법」을 근거로 청소년의 달 행사, 전국 청소년지도자 대회, 청소년푸른성장대상, 대한민국청소년박람회 등 청소년 관련 행사에 대한 행정지원 등의 업무를 수행함.

2) 청소년 활동 및 안전사업

□ 국가와 지방자치단체가 「청소년기본법」, 「청소년활동진흥법」 등을 근거로 청소년이 수련·교류·문화활동 등을 통해 기량과 품성을 함양할 수 있도록 청소년수련시설 설치, 청소년활동사업 추진, 시설평가 및 안전 점검, 청소년어울림마당 및 동아리 활동 등을 지원하여야 함.

○ 시도 및 시·군·구는 지역의 청소년활동을 진흥하기 위하여 지방청소년활동진흥센터를 설치(국비 30%)하고 청소년활동정책 수립·집행을 총괄함.

- 지자체는 고유사업 또는 위탁형태로 청소년활동진흥센터를 설치·운영하여야 하며 운영계획 승인 및 예산 배정, 정산 관리, 시설 관리·감독, 기능보강 등 사업 및 시설에 대한 관리 업무를 수행함.
- 또한 시·도 여건(예산, 청소년인구, 지자체위탁사업 등)에 따라 센터의 정원을 확대하는 등 청소년시설 확충 및 청소년활동사업 진흥을 위한 기반을 구축하여야 함.

○ 국가와 지방자치단체는 「청소년활동진흥법」 제19조 제2항, 제18조 제3항을 근거로 청소년수련시설에 대한 시설 및 프로그램, 조직·인력에 대한 평가와 건

축·설비·소방·전기·가스 등에 대한 종합 안전점검을 실시함.

- 청소년수련관, 청소년문화의집, 청소년특화시설, 청소년수련원, 유스호스텔, 청소년야영장을 대상으로 함.
- 지자체는 시설 관리·운영 전반에 대한 별도의 지도점검을 실시하고 미흡사항에 대한 개선조치 요구와 이행상황 관리 업무를 수행함.

○ 특히 시·도는 동법을 근거로 청소년시설 확충사업, 청소년수련활동 신고제, 청소년활동사업을 운영·관리해야 함.

- 지역 간 균형 있는 청소년활동 공간을 확충할 수 있도록 청소년수련시설을 건립해야 하며, 총사업비의 70~88% 범위로 국비가 지원됨.
- 19세 미만 청소년을 대상으로 하는 청소년수련활동의 경우 「청소년활동진흥법」 제9조 제2항을 근거로 사전 신고를 원칙으로 하며, 시·군·구는 수련활동 계획 접수, 신고 현황 관리 및 감독, 정보 공개, 위반자 확인 및 규제 업무를 담당함.
- 시·도 및 시·군·구는 지자체 보조사업으로 청소년어울림마당, 청소년동아리 지원사업을 추진하고 세부 추진계획 수립, 자체 예산 확보, 운영실적 및 사업비 정산, 평가점검 등의 업무를 수행함.

3) 청소년 복지사업

□ 청소년 복지사업은 「청소년기본법」, 「청소년복지 지원법」, 「학교 밖 청소년 지원에 관한 법률」 등을 근거로 모든 청소년 대상 상담 및 통합 지원과 위기청소년에 대한 상담·보호·의료·자립 등 맞춤형 서비스 제공을 통해 가정·학교·사회로의 복귀를 지원하는 사업임.

○ 시·도 및 시·군·구는 「청소년복지 지원법」 제29조를 근거로 청소년상담복지센터를 설치·운영하고 청소년의 건강한 성장과 복지증진을 도모해야 함.

- 이를 위해 지자체는 지방상담사업비를 확보하여야 하고, 단체장은 지역사회 청소년 통합지원체계(CYS-Net) 운영위원회 구성·관리의 주체가 됨.

- 지방청소년상담사업은 지방비로 추진하는 지방이양사업이며, CYS-Net 운영 예산은 국비(50%)와 지방비의 매칭임.
- 국가 및 지방자치단체는 청소년쉼터, 청소년회복지원시설을 포함한 청소년복지시설을 설치·운영하여 위기청소년 보호와 가정·사회 복귀를 지원해야 함.
 - 지자체는 지역상황을 고려하여 청소년복지시설 운영 수탁자를 선정하고 운영관리 및 보조금 집행관리, 법정 시설평가 결과에 따라 시설의 감독과 지원 업무를 수행함.
 - 시·군·구 담당자는 신고기준에 따라 시설설비 및 종사자 요건 등을 확인하고 신청인에게 청소년복지시설 신고증, 신고필증 교부 등의 행정절차를 추진함.
 - 시도 및 시·군·구는 「학교 밖 청소년 지원에 관한 법률」을 근거로 학교 밖 청소년 지원계획 수립, 지원센터(꿈드림) 설치·지정·지도·감독, 지역협의체 구성·운영, 지원센터 예산지원 및 집행관리 업무를 수행함.
- 또한 국가 및 지방자치단체는 「청소년복지 지원법」 제14조, 제15조를 근거로 다른 제도 및 법의 사각지대에 있는 ‘특별지원 청소년’의 조화로운 성장·발달을 위하여 사회·경제적 지원을 실시하여야 함.
 - 시·군·구는 운영위원회를 통해 대상자 선정, 급여·서비스 지급, 소득 등 변동 사항 적용 및 관리, 급여 중지 및 환수 관리 등의 업무를 수행함.
 - 청소년 특별지원사업은 만 18세 이하 청소년(「초·중등교육법」 제2조에 따른 학교에 재학 중인 만 18세 초과 24세 이하 청소년 포함) 가운데 보호자가 없거나 보호자의 보호를 받지 못하는 청소년을 대상으로 소득·자산조사 후 생활·건강·학업·자립·상담·법률·활동·기타지원을 제공함.
 - 읍·면·동에서 신청서를 접수하고 시·군·구는 행복e음을 통하여 소득조사 실시, 보장결정 및 통보, 급여 지급 등을 담당함.
 - 대상자 사례관리는 협력기관인 시·군·구 청소년상담복지센터, 청소년복지시설 등에서 담당하나, 시·군·구가 대상자 발굴·선정, 운영위원회 구성·운영, 예산 집행 및 관리의 주체임.

4) 청소년 보호사업

□ 청소년 보호사업은 「청소년보호법」을 근거로 청소년 유해약물, 유해업소, 매체물, 유해행위, 근로보호 등 청소년의 건강한 성장을 저해하는 유해환경을 개선하고 건전한 환경 조성을 지원하는 사업임.

○ 청소년유해환경감시단 운영, 청소년 인터넷·스마트폰 중독 예방 및 해소 지원사업, 청소년 미디어중독 전담상담사 배치사업, 국립청소년인터넷드림마을 운영, 국립중앙청소년치료재활센터 운영 등의 사업이 대표적임.

－ 동법 제5조를 근거로 국가와 지방자치단체는 초·중·고등학교 청소년유해환경 감시단, 시민단체 청소년유해환경 감시단을 구성·운영하며, 시·군·구는 해당 감시단에 대한 평가결과를 시·도에 제출하고, 시·도에서 자체평가 후 여성가족부에 제출함.

－ 시·군·구는 각 감시단으로부터 분기별 활동보고서를 제출받아 추진실적을 시·도에 제출(익월 15일까지)하고 시·도에서 취합 후 여성가족부에 제출하는 등 감시단의 활동을 지도·감독하는 행정업무를 담당함.

• 시·군·구는 감시단 신규지정 또는 철회 사항이 발생할 때마다 해당 시·도 및 여성가족부에 동시 통보해야 함.

－ 시·도 및 시·군·구는 청소년유해업소, 청소년출입·고용금지업소에 대한 단속 및 실적을 관리·보고하고, 청소년유해환경감시단 보고대회 등 활동 평가 업무(우수 감시단 시상, 청소년보호유공자 표창 등)를 지원함.

○ 청소년 인터넷·스마트폰 중독 예방·해소사업의 시행기관은 청소년상담복지센터이며 시·도(청소년담당부서)는 협력기관으로서, 지역 내 인터넷 중독 사업을 점검·관리하고 지역협력망 회의(분기 1회) 개최 등의 업무를 담당함.

－ 청소년 미디어중독 전담상담사 배치사업은 국비(100%)로 운영되며 청소년상담복지센터에 전담상담사를 배치하여 인터넷·스마트폰 위험군 및 주의사용자군에 대한 치유서비스를 지원함.

－ 시·도는 사업계획 수립 및 보조금 신청, 중간실적보고서 제출, 사업정산 및

결과보고서 제출 등 행정업무를 관리·감독함.

- 국립청소년인터넷드림마을(1개소) 운영, 국립중앙청소년치료재활센터(1개소) 운영은 「국유재산법」 제29조를 근거로 여성가족부가 한국청소년상담복지개발원에 위탁운영함(국비 100%).

○ 청소년유해매체물 결정·고시, 청소년 유해음반 심의, 청소년 유해매체물 감시를 위한 모니터링센터 설치·운영, 청소년 인터넷게임 건전이용제도(셋다운제도) 등 주요 청소년 보호사업은 중앙정부가 직접 추진·관리함.

- 시도 및 시·군·구는 청소년유해환경감시단 운영을 통한 청소년유해업소 출입·고용 위반행위, 유해약물 판매 행위, 유해매체물 배포행위, 아르바이트 청소년 근로권익보호 등 합동점검·단속 등의 업무를 수행함.

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 청소년 영역 기본 현황

□ 청소년 영역이 소속된 팀의 인력은 평균 7.0명이었음.

○ 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았는데, 군 지역은 8.2명으로 가장 많은 인력이, 가장 적은 서울시 구(5.0명)와 약 3명의 차이를 보임.

〈표 3-2-12-1〉 청소년 영역 소속팀 현황

(단위: 명)

	계 (N=141)	서울시의 구 (N=8)	광역시의 구 (N=34)	인구 50만 이상 시 (N=12)	인구 50만 미만 시 (N=37)	군 (N=50)	F-value
청소년	7.06	5.00	6.03	5.08	7.43	8.29	1.301

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 청소년 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 〈표 3-2-12-2〉와 같음.

〈표 3-2-12-2〉 청소년 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=141)	서울시의 구 (N=8)	광역시의 구 (N=34)	인구 50만 이상 시 (N=12)	인구 50만 미만 시 (N=37)	군 (N=50)	F-value
계	4.62	4.00	3.29	3.25	5.97	4.95	1.804
복지직 소계	0.80	0.38	0.62	1.25	0.70	0.97	0.448
5급	0.01	—	—	—	—	0.02	0.658
6급	0.18	—	0.15	0.17	0.19	0.24	1.862
7급	0.23	—	0.15	0.50	0.27	0.22	1.772
8급	0.26	0.25	0.18	0.50	0.14	0.34	0.090
9급	0.13	0.13	0.15	0.08	0.11	0.15	5.968
행정직 소계	1.47	2.50	1.62	1.75	1.92	0.81	1.424***
5급	0.03	0.13	0.06	—	0.03	—	4.199
6급	0.55	0.75	0.65	0.67	0.76	0.28	3.102**
7급	0.48	0.75	0.62	0.75	0.54	0.24	2.246*
8급	0.28	0.63	0.26	0.25	0.41	0.16	1.260
9급	0.12	0.25	0.03	0.08	0.19	0.13	2.766
그외직렬 소계	0.20	0.88	0.09	0.17	0.19	0.17	4.582*
5급	0.01	0.13	—	—	—	—	2.416
6급	0.04	0.25	0.03	—	0.03	0.04	1.756**
7급	0.07	0.38	0.03	0.08	0.05	0.07	0.302
8급	0.04	—	0.03	0.08	0.03	0.04	1.555
9급	0.04	0.13	—	—	0.08	0.02	1.555
공무직	0.36	—	0.03	0.08	0.73	0.44	0.725
시간선택임기제	0.03	—	—	—	—	0.08	2.150
민간계약직 ¹⁾	1.40	0.25	0.56	—	2.14	1.96	0.720
보조인력	0.21	—	0.12	—	0.30	0.30	1.893

주: 1) 청소년 영역의 민간계약직은 청소년지도사, 청소년상담사 등으로 확인됨.

○ 청소년 영역에는 전국 평균 4.62명이 근무하고 있는 것으로 확인됨.

— 지역유형간 통계적으로 유의한 차이는 아니었으나, 인구 50만 미만 시는 5.97명, 인구 50만 이상 시는 3.25명으로 약 2.7명의 차이를 보임.

○ 이러한 결과를 청소년 영역이 소속되어있는 팀의 현원(7.0명)과 비교해보면, 약 2명 이상의 직원은 청소년 영역이 아닌 다른 업무를 수행하고 있는 것으로 유추해볼 수 있음.

— 특히, 군 지역의 경우 청소년 영역이 소속된 팀의 현원이 약 8.3명인 반면 해당 영역 인력은 약 5.0명으로서 약 3.3명의 직원은 청소년 영역이 아닌 다른 영역의 업무를 담당하고 있는 것으로 볼 수 있음.

- 군 지역의 경우 대도시 지역에 비해 팀의 수가 많지 않아, 유관 업무를 한 팀에서 담당하게 됨에 따른 결과로 볼 수 있음.

○ 청소년 영역의 인력을 직렬에 따라 구분하여 확인해 본 결과, 복지직은 0.80명, 행정직은 1.47명으로 행정직 인력의 비율이 다소 높은 수준임.

- 군 지역은 복지직 인력의 비중이 0.2명 가량 많았으나, 나머지 지역 유형에서 모두 행정직의 비중이 높은 것으로 확인됨.
- 직렬별로 보면, 복지직은 8급이 많았고(0.26명), 행정직은 6급이 많았음(0.55명).
- 청소년 영역에서 근무하는 그 외 직렬은 평균 0.20명, 공무원직은 0.36명, 민간계약직은 1.40명, 보조인력은 0.21명으로 확인되었음.
- 민간계약직은 평균 1.40명으로 해당 영역 현원(4.62명)의 약 30%를 차지함. 청소년지도사, 청소년상담사 등이 해당됨.

□ 다음은 청소년 영역에서 직렬별 희망 증감인력 규모를 확인한 결과임.

○ 희망 증원 인력 규모가 가장 큰 직렬은 복지직으로 지자체당 평균 0.38명의 증원을 희망하는 것으로 나타남. 이는 복지직 현원의 47.5%에 해당됨.

○ 다음으로서는 그 외 직렬이 현원 대비 25.0%의 증원을, 보조인력과 공무원직이 현원 대비 각각 23.8%, 22.2%의 증원을 희망하였음. 반면 청소년지도사, 청소년상담사 등 민간계약직 증원 희망이 상대적으로 가장 낮은 것으로 나타남.

- 이는 청소년 대상자에 대한 이해와 전문성보다 단순 업무보조에 대한 수요가 높음을 방증하는 결과이기도 하며, 민간계약직을 포함한 청소년 업무 담당인력의 무기계약직 전환을 요구하고 있다는 사실에 기인하는 결과로 해석됨.

□ <표 3-2-12-4> 는 청소년 영역의 결원 현황을 확인한 결과로서, 평균 0.19명의 결원이 발생한 것으로 나타남.

○ 현원과 대비한 결원 비율은 6.1%였음.

〈표 3-2-12-3〉 청소년 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직 소계	0.8	0.38	47.5
행정직 소계	1.47	0.28	19.0
그외직렬 소계	0.2	0.05	25.0
공무직	0.36	0.08	22.2
민간계약직 ¹⁾	1.4	0.21	15.0
보조인력	0.21	0.05	23.8
계	4.62	1.05	22.7

주: 1) 청소년 영역의 민간계약직은 청소년지도사, 청소년상담사 등으로 확인됨.

〈표 3-2-12-4〉 청소년 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=141)	서울시의 구 (N=8)	광역시의 구 (N=34)	인구 50만 이상 시 (N=12)	인구 50만 미만 시 (N=37)	군 (N=50)
평균 결원 수(명)	0.19	-	0.12	0.17	0.27	0.22
현원 대비 결원 비율(%)	6.1	-	6.9	5.6	10.2	4.5

□ 결원이 발생했다고 응답한 30개의 지자체를 대상으로 결원사유를 확인함.

○ 타부서 전보 후 미배치의 사유가 36.7%로 가장 높았으며, 신규채용 부진(23.3%), 기타(13.3%), 출산휴가병가휴직(10.0%), 육아휴직(6.7%) 순이었음.

〈표 3-2-12-5〉 청소년 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=30)	서울시의 구 (N=0)	광역시의 구 (N=2)	인구 50만 이상 시 (N=2)	인구 50만 미만 시 (N=12)	군 (N=14)
출산휴가	10.0	-	-	-	-	21.4
육아휴직	6.7	-	-	-	-	14.3
병가휴직	10.0	-	-	100.0	8.3	-
신규 채용 부진	23.3	-	-	-	8.3	42.9
타부서 전보후 미배치	36.7	-	100.0	-	50.0	21.4
기타 ¹⁾	13.3	-	-	-	33.3	-
계	100.0	-	100.0	100.0	99.9	100.0

주: 1) 기타의견으로는 조직개편, 부서내 팀별 인원조정 후 미배치 등의 의견이 있었음.

2) 청소년 영역 업무 수행 현황

□ 청소년 영역의 근무 현황을 파악하기 위하여 초과근무시간 현황을 확인함.²⁶⁾

○ 분석 결과, 청소년 영역의 1인당 초과근무시간은 8.07시간으로 1일 1.6시간 가량의 초과근무를 하고 있는 것으로 확인됨.

- 지역유형간 차이는 통계적으로 유의미하지 않았으나, 인구 50만 이상 시 지역의 경우 10.90시간으로 가장 많았으며, 인구 50만 미만 시 지역의 경우 7.32시간으로 가장 적은 것으로 나타남.

〈표 3-2-12-6〉 청소년 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=141)	서울시의 구 (N=8)	광역시의 구 (N=34)	인구 50만 이상 시 (N=12)	인구 50만 미만 시 (N=37)	균 (N=50)	F-value
청소년	8.07	8.20	8.46	10.90	7.32	7.65	1.248

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 다음은 업무 유형을 12가지로 구분하여 청소년 영역에서 수행하는 전체 업무 비중이 유형별로 어느 정도의 차이를 보이는지 확인하였음.

○ 청소년 영역에서 가장 높은 비중을 차지하는 업무는 시설관리(18.2%)이며, 그 다음은 사업 관리(15.7%), 단체 및 법인 관리(12.4%) 순으로 나타남.

- 「청소년기본법」, 「청소년활동진흥법」, 「청소년복지 지원법」에서 지자체가 청소년활동·복지에 필요한 시설을 설치하고 관리·감독 의무를 이행하도록 규정하고 있고, 이들 시설이 직영보다 민간위탁 방식으로 진행되고 있어 단체 및 법인 관리에 대한 업무 비중이 높은 것으로 이해됨.
- 인구 50만 이상 시 지역의 경우 시설 관리 업무 비중이 22.5%로 타 지역과 비교할 때 가장 높게 나타남.

26) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

○ 상담 업무의 경우, 전체 업무를 100으로 두었을 때 약 6.7%를 차지하는 것으로 확인되어 직접서비스 비중이 매우 낮은 수준임을 알 수 있음.

- 상담 업무를 상담의 방식에 따라 내방 민원 상담과 전화인터넷서식민원 상담, 방문 상담으로 구분하여 확인한 결과, 전화인터넷서식민원 상담이 3.3%로 가장 높았으며 내방 민원 상담(1.8%), 방문 상담(1.6%) 순이었음.
- 지역유형별로 확인해보면, 인구 50만 이상의 시 지역 상담업무의 비중이 7.5%로 타 지역 유형과 비교할 때 상대적으로 가장 높았음.
- 상담업무 중 전화인터넷서식민원 상담에서 인구 50만 이상 시 지역의 경우 전화인터넷서식민원 상담 비중이 5.7%로, 서울시의 구 지역(2.3%)에 비해 약 40% 높은 수준으로 확인됨.

○ 다음으로는 사업 기획 및 홍보(10.6%), 행사 참여(10.4%), 일반 행정업무(9.8%), 업무관련 역량 개발(4.7%), 복지급여서비스 지급 행정(4.0%), 복지급여서비스 신청·접수(3.0%), 자원 관리(1.8%) 순으로 확인됨.

□ 다음은 12개의 업무 유형별 업무시간 부족 정도를 5점 척도로 질문한 결과임.

○ 대부분의 유형별 업무 시간이 ‘보통(3점)’과 ‘충분(2점)’ 사이의 수준으로 나타났다으며, 시설관리 업무가 3.64점으로 가장 시간이 부족한 업무로 확인되었음.

- 특히 군 지역과 서울시의 구 지역의 경우 시설관리 업무 시간 부족에 있어 지역유형별 평균(3.64점)을 약간 상회하는 것으로 파악됨.
- 〈표 3-2-12-7〉의 업무 비중과 비교해 보면, 군 지역의 시설관리 업무 비중이 18.4%로 평균을 약간 상회하고 서울시의 구는 18.1%로 평균 수준인데, 두 지역 모두 업무부담은 상대적으로 크게 느끼는 것으로 나타남.

○ 다음으로는 사업 관리(3.49점), 단체 및 법인 관리(3.37점), 사업 기획 및 홍보(3.36점), 일반 행정업무(3.26점) 순으로 나타남.

○ 내방 민원 상담, 전화인터넷서식민원 방문 상담 등 대민상담업무는 보통(3점)보다 점수가 낮아 업무시간이 충분한 수준이라 판단하는 것으로 확인됨.

〈표 3-2-12-7〉 청소년 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=132)	서울시의 구 (N=8)	광역시의 구 (N=32)	인구 50만 이상 시 (N=10)	인구 50만 미만 시 (N=33)	균 (N=49)
상담 소계	6.7	5.8	6.7	7.5	6.2	7.1
내방 민원 상담	1.8	1.9	1.7	1.1	1.8	2.1
전화, 인터넷, 서식민원	3.3	2.3	3.3	5.7	2.8	3.3
방문 상담	1.6	1.6	1.7	0.7	1.6	1.7
복지급여서비스 신청·접수	3.0	5.1	5.0	2.0	1.9	2.3
복지급여서비스 지급 행정	4.0	8.3	4.5	3.0	2.7	3.9
사업 기획 및 홍보	10.6	8.1	11.2	11.5	10.9	10.3
사업 관리	15.7	13.1	15.3	16.5	15.6	16.1
대상자 관리	2.8	3.1	4.8	0.5	1.8	2.5
시설 관리	18.2	18.1	15.6	22.5	19.0	18.4
자원 관리	1.8	2.1	1.5	0.5	2.0	2.1
단체 및 법인 관리	12.4	11.3	11.7	9.8	13.2	13.0
행사 참여	10.4	13.5	10.0	12.5	13.6	7.5
업무관련 역량 개발	4.7	3.4	4.5	5.0	3.9	5.6
일반 행정업무(복지 이외)	9.8	8.1	9.2	8.7	9.2	11.1
계	100.1	100.0	100.0	100.0	100.0	99.9

〈표 3-2-12-8〉 청소년 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	균
내방 민원 상담	2.53	3.14	2.30	2.50	2.45	2.61
전화, 인터넷, 서식민원	2.53	3.14	2.32	2.67	2.52	2.52
방문 상담	2.63	3.33	2.21	2.40	2.42	2.91
복지급여서비스 신청·접수	2.74	3.50	2.65	2.33	2.58	2.81
복지급여서비스 지급 행정	2.87	3.50	2.95	2.00	2.76	2.86
사업 기획 및 홍보	3.36	4.00	3.35	3.38	3.13	3.42
사업 관리	3.49	3.86	3.41	3.27	3.32	3.66
대상자 관리	2.82	3.40	2.89	1.67	2.56	2.93
시설 관리	3.64	3.71	3.56	3.33	3.63	3.73
자원 관리	3.01	3.17	3.00	2.20	2.77	3.33
단체 및 법인 관리	3.37	3.57	3.21	3.50	3.26	3.49
행사 참여	3.24	3.75	3.17	3.09	3.22	3.26
업무관련 역량 개발	3.19	3.43	3.00	3.11	3.17	3.30
일반 행정업무(복지 이외)	3.26	3.50	3.21	3.30	3.21	3.27

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족 여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것임
응답사례 수는 문항에 따라 71~128건으로 상이함.

□ 다음은 업무 유형별 추가 필요시간을 확인한 결과로서, 추가 필요시간의 산출은 청소년 영역의 해당 업무를 충실히 수행(업무 지침·규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 충분히 대응함을 의미)하기 위해 필요한 추가 시간을 1주일 기준으로 응답한 값을 기준으로 함.

〈표 3-2-12-9〉 청소년 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
상담 소계	43.50	188.57	4.80	16.67	25.00	61.71
내방 민원 상담	17.87	68.57	—	3.75	15.00	25.16
전화, 인터넷, 서식민원	14.84	60.00	4.80	10.00	14.29	14.55
방문 상담	15.93	70.00	—	6.00	—	26.25
복지급여서비스 신청·접수	36.54	80.00	14.35	60.00	53.68	31.11
복지급여서비스 지급 행정	34.29	80.00	62.86	—	7.06	24.83
사업 기획 및 홍보	107.48	100.00	103.85	172.50	87.00	112.67
사업 관리	139.92	188.57	151.03	120.00	131.47	136.60
대상자 관리	27.04	84.00	37.89	—	—	27.86
시설 관리	160.25	231.43	215.56	166.67	150.33	121.33
자원 관리	24.00	80.00	20.00	—	5.45	33.33
단체 및 법인 관리	82.80	68.57	75.00	174.00	75.59	73.95
행사 참여	68.66	90.00	39.31	64.09	99.38	62.79
업무관련 역량 개발	62.61	68.57	44.40	120.00	48.00	70.23
일반 행정업무(복지 이외)	95.04	172.50	81.43	126.00	86.47	89.33
계	737.19	1,260.00	688.13	863.18	655.00	716.40

주: 응답사례 수는 문항에 따라 71~128건으로 상이함.

○ 추가시간의 총합은 평균 737.19분(12.3시간)이었음. 서울시의 구(1,260분, 21시간)와 인구 50만 미만 시(655분, 10.9시간)의 편차가 크게 나타남.

— 담당 인력이 평균 4.62명이었으므로, 1인당 일주일 평균 약 3시간이 추가로 주어졌을 때 해당 업무를 충실히 수행할 수 있다는 의미로 해석할 수 있음.

○ 영역별로 살펴보면, 시설 관리의 경우 160.25분(2.7시간)이 필요한 것으로 나타나 필요시간이 가장 많았음.

— 특히 서울시 구는 231.43분(3.9시간)이 추가로 필요하다고 응답하여 추가로 가장 많은 시간이 필요한 것으로 나타남.

○ 다음은 사업 관리(139.92, 2.3시간), 사업 기획 및 홍보(107.48분, 1.8시간)에 추가로 필요한 시간이 많은 것으로 확인되었음.

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

○ 모든 직렬, 직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 일반 행정업무(복지이외)가 68.3%로 가장 높았으며, 행사참여(67.3%), 자원 관리(65.8%), 업무 관련 역량 개발(65.6%) 순으로 나타남.

○ 상대적으로 직접 주민들과 대면하는 특성을 지닌 업무는 복지직(경력자+경력무방)이 수행하는 것이 적절하다는 응답 비율이 높았음.

－ 반면 전반적으로 민간전문인력, 보조인력을 채용하여 담당하는 것이 적절하다는 응답률은 매우 낮게 나타남.

〈표 3-2-12-10〉 청소년 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)	복지직 (경력무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
내방 민원 상담	100.1	44.9	50.0	28.2	21.8	2.6	—	2.6	—
전화, 인터넷, 서식민원	100.1	47.5	48.8	27.5	21.3	1.3	—	2.5	—
방문 상담	100.2	41.9	51.4	33.8	17.6	2.7	1.4	1.4	1.4
복지급여서비스 신청접수	100.1	41.1	54.8	28.8	26.0	1.4	—	1.4	1.4
복지급여서비스 지급 행정	100.0	44.9	48.7	25.6	23.1	5.1	—	1.3	—
사업 기획 및 홍보	100.0	55.0	22.0	17.0	5.0	16.0	1.0	5.0	1.0
사업 관리	99.9	59.6	21.1	14.7	6.4	12.8	0.9	4.6	0.9
대상자 관리	100.0	44.4	47.2	25.0	22.2	1.4	1.4	4.2	1.4
시설 관리	100.0	52.3	24.3	18.9	5.4	11.7	8.1	3.6	—
자원 관리	100.0	65.8	24.6	17.8	6.8	5.5	—	4.1	—
단체 및 법인 관리	100.0	59.2	23.4	17.3	6.1	14.3	—	3.1	—
행사 참여	100.0	67.3	14.3	10.2	4.1	13.3	—	3.1	2.0
업무관련 역량 개발	100.0	65.6	21.1	11.1	10.0	10.0	—	3.3	—
일반 행정업무(복지이외)	100.0	68.3	12.8	5.9	6.9	14.9	1.0	2.0	1.0

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 72~111건으로 상이함.

□ 다음은 지역주민 욕구에 부응하는 복지행정 및 주민서비스를 위하여, 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무에 대한 청소년 영역의 의견을 정리한 결과임.

○ 청소년 영역에서는 사업 기획 및 홍보를 강화해야 한다고 응답한 비율이 15.6%로 가장 높았으며, 다음으로는 사업 관리(14.3%), 시설 관리(13.9%) 순으로 나타남.

- 서울시 구의 경우, 사업 관리(20.5%)의 필요성을 타 지역유형에 비해 더욱 강하게 느끼는 반면 자원 관리가 필요하다는 응답은 없었음.
- 서울시의 구, 광역시의 구 지역과 비교할 때 인구 50만 이상의 시, 인구 50만 미만의 시, 군 지역의 경우 단체 및 법인 관리 필요성에 대한 응답이 상대적으로 높은 수준을 보임.

〈표 3-2-12-11〉 청소년 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=698)	서울시의 구 (N=39)	광역시의 구 (N=165)	인구 50만 이상 시 (N=60)	인구 50만 미만 시 (N=185)	군 (N=249)
내방 민원 상담	2.1	7.7	—	5.0	2.2	2.0
전화, 인터넷, 서식민원	2.0	7.7	1.2	1.7	2.7	1.2
방문 상담	2.7	—	1.8	1.7	3.2	3.6
복지급여·서비스 신청·접수	3.6	5.1	5.5	—	2.7	3.6
복지급여·서비스 지급 행정	4.2	10.3	5.5	1.7	2.7	4.0
사업 기획 및 홍보	15.6	10.3	15.8	16.7	15.7	16.1
사업 관리	14.3	20.5	11.5	16.7	15.1	14.1
대상자 관리	6.3	5.1	6.7	3.3	6.5	6.8
시설 관리	13.9	15.4	15.8	15.0	11.9	13.7
자원 관리	4.4	—	4.8	5.0	4.9	4.4
단체 및 법인 관리	9.6	2.6	7.9	11.7	10.3	10.8
행사 참여	6.2	7.7	6.1	10.0	8.1	3.6
업무관련 역량 개발	10.6	5.1	11.5	6.7	10.8	11.6
일반 행정업무(복지 이외)	4.4	2.6	6.1	5.0	3.2	4.4
계	99.9	100.1	100.2	100.2	100.0	99.9

- 청소년 영역에서 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 다음 <표 3-2-12-11>과 같이 세부업무 및 요소업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요 시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.
- 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 것으로 확인된 업무는 청소년 지도 및 보호 업무 중 ‘청소년 복지 상담’이며 해당 업무 수행에 일주일 평균 409.3분(6.8시간)을 소요하고 있는 것으로 확인됨.
- 다음은 이용시설 지원 및 관리 업무 중 ‘시설 운영비(인건비) 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용내역 공고’(283.2분, 4.7시간), 청소년 지도 및 보호 업무 중 ‘청소년 유해업소 야간 합동지도단속’(267.6분, 4.5시간), 기타 행정 업무 중 ‘청소년 관련 행사 개최, 지역 내 행사 공동 추진 및 지원’(247.7분, 4.1시간) 순으로 확인됨.
- 세부업무 수준에서는 청소년 지도 및 보호, 이용시설 지원 및 관리, 청소년 특별 지원, 단체·협회 지원 및 관리, 행사지원 순으로 소요시간이 긴 것으로 확인됨.
- 청소년 건전육성 지원과 관련한 청소년 지도 및 보호 업무에서는 청소년 복지 상담, 청소년 유해업소 야간 합동지도단속, 학교 밖 등 사각지대 청소년 관리 등의 업무의 순이었음.
 - 청소년시설지원 및 관리에서는 거주시설 지원 및 관리보다 이용시설 지원 및 관리 업무에 소요시간이 많은 것으로 나타남.
- 다음으로 추가 필요시간을 확인한 결과, 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 이용시설 지원 및 관리 업무 중 ‘시설 운영비(인건비) 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용내역 공고’ 업무로 현 소요시간 대비 61.6%의 시간이 추가로 필요한 것으로 나타남.
- 다음으로는 이용시설 지원 및 관리 업무 중 ‘시설 등록·설치신고서 접수 및 처리, 시설 기능보강사업 지원, 시설 위탁관련 업무 처리’(59.5%), ‘시설 운영점검(지도감독, 행정처분)’(55.8%) 등임.
- 업무별 적정 담당인력의 경우 대부분의 요소업무가 모든 공무원이 담당할 수

있다고 응답한 비율이 가장 높았음.

- 다만, 청소년 특별지원 업무 중 ‘특별지원청소년 지원대상자 발굴’, 청소년 지도 및 보호 업무 중 ‘청소년 복지 상담’ 업무의 경우 복지직이 담당해야 한다는 응답 비율이 상대적으로 높았음.
- 특히 청소년 지도 및 보호 업무 중 ‘청소년 복지 상담’, ‘학교 밖 등 사각지대 청소년 관리’ 업무의 경우 행정직(경력자)보다 민간전문인력을 채용하여 해당 요소업무를 담당해야 한다는 의견이 상대적으로 높았음.

〈표 3-2-12-12〉 청소년 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
청소년 건전육 성 지원	청소년 특별지원	■ 특별지원청소년 지원대상자 발굴	167.19	24.21	14.5	100.0	29.0	34.4	23.7	7.5	—	4.3	1.1
		■ 특별지원청소년 지원대상자 심의 및 지원	174.21	30.00	17.2	100.0	35.1	35.1	17.0	7.4	—	4.3	1.1
		■ 특별지원청소년 지원대상자 사례관리 의뢰	84.42	11.58	13.7	99.9	36.1	31.3	18.1	8.4	—	4.8	1.2
		■ 성년의 날 기념사업 개최(표창 추천)	71.75	11.58	16.1	99.9	68.1	13.0	7.2	8.7	—	2.9	—
	청소년 지도 및 보호	■ 청소년 복지 상담	409.25	14.74	3.6	100.1	26.2	34.5	17.9	6.0	1.2	10.7	3.6
		■ 학교밖 등 사각지대 청소년 관리	241.44	14.74	6.1	100.0	34.5	25.0	17.9	8.3	1.2	11.9	1.2
		■ 학교폭력대책지역협의회 운영 및 활동	78.33	7.37	9.4	100.2	57.5	11.3	3.8	17.5	1.3	7.5	1.3
		■ 청소년지도협의회 회의 개최 예산 지원	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		■ 청소년통합지원운영협의회 운영 및 관리	229.44	17.89	7.8	100.0	57.8	12.2	5.6	18.9	1.1	4.4	—
		■ 청소년육성위원회 운영 및 관리	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		■ 청소년 유해업소 야간 합동지도단속	267.61	48.95	18.3	100.1	68.8	9.4	4.2	13.5	—	4.2	—
		■ 선도 캠페인 전개	158.58	31.05	19.6	100.1	71.8	9.4	4.7	11.8	—	2.4	—
	청소년 보호법 위반자처리	■ 대상자 처분 사전통지	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		■ 대상자 행정처분	178.25	31.58	17.7	99.9	64.0	7.9	1.1	23.6	1.1	2.2	—
		■ 과태료 고지서 및 독촉장 발송, 채납 관리	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
청소년 시설 지원 및 관리	거주시설 지원 및 관리	■ 시설 등록·설치신고서 접수 및 처리	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		■ 시설 기능보강사업 지원	206.49	31.58	15.3	100.1	51.6	17.2	1.6	12.5	14.1	3.1	—
		■ 시설 위탁관련 업무 처리	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		■ 시설 거주자 생계비 지원 및 정산	198.18	27.37	13.8	100.0	60.6	21.2	6.1	9.1	—	3.0	—
		■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		■ 시설 후원금품 사용내역 공고	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		■ 시설직원 임용사항 접수관리 변동사항 처리	70.53	7.37	10.4	100.1	57.4	19.7	8.2	11.5	—	3.3	—
		■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		■ 시설 입소자 기초보장수급 자격 조사	74.21	14.74	19.9	100.0	42.6	29.6	16.7	7.4	—	3.7	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문인력 채용	보조 인력
	이용시설 지원 및 관리	■ 시설 입퇴소 관리(결장통보, 입퇴소명부 관리)											
		■ 시설 거주자 상담 등 관리											
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	132.11	21.05	15.9	100.0	58.5	21.5	6.2	9.2	1.5	3.1	—
		■ 시설 등록설치신고서 접수 및 처리	225.18	59.47	26.4	100.0	50.0	20.5	2.6	12.8	10.3	3.8	—
		■ 시설 기능보강사업 지원											
		■ 시설 위탁관련 업무 처리											
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산	283.16	61.58	21.7	100.0	56.4	16.7	9.0	12.8	1.3	3.8	—
		■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고											
		■ 시설 후원금품 사용내역 공고											
		■ 시설직원 입용사항 접수관리, 변동사항 처리	101.61	19.47	19.2	100.0	60.0	18.6	5.7	10.0	1.4	4.3	—
법인·단체·협회 지원 및 관리	법인 관리	■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진	101.61	19.47	19.2	100.0	60.0	18.6	5.7	10.0	1.4	4.3	—
		■ 이용자 관리	128.35	7.89	6.1	100.0	60.0	13.8	7.7	10.8	—	7.7	—
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	243.98	55.79	22.9	100.1	58.1	17.6	2.7	14.9	2.7	4.1	—
	단체·협회 지원 및 관리	■ 법인 예(결)산서 검토보고 및 공고	101.58	13.68	13.5	100.0	67.2	16.4	3.3	11.5	—	1.6	—
		■ 법인 정관·변경 관리											
		■ 법인 지도점검, 행정처분	92.11	9.47	10.3	100.0	63.3	20.0	1.7	13.3	—	1.7	—
		■ 보조금 지급 및 정산	206.82	32.11	15.5	99.9	61.7	16.0	3.7	16.0	—	2.5	—
		■ 각종 회의 개최 및 진행	145.63	26.32	18.1	100.0	60.0	17.3	4.0	14.7	—	4.0	—
		■ 지도점검, 행정처분	124.46	21.05	16.9	100.1	59.7	15.3	4.2	18.1	—	2.8	—
기타 행정	행사 지원	■ 청소년 관련 행사 개최 ■ 지역 내 행사 공동 추진 및 지원	247.67	45.79	18.5	100.0	61.1	11.1	4.4	16.7	1.1	5.6	—
	관련위원회 운영 및 지원	■ 위원회 운영 ■ 위원 구성 및 활동 지원	128.26	19.47	15.2	99.9	64.2	12.3	4.9	13.6	1.2	3.7	—
	기금 관리	■ 기금운영계획 수립 및 의회 승인 ■ 기금사업 발굴 ■ 기금사업 시행 및 결과보고	37.89	10.53	27.8	100.1	67.9	16.1	1.8	14.3	—	—	—
	기타 행정	■ 지자체 조례 관련 업무	122.53	27.89	22.8	100.0	60.0	11.4	5.7	18.6	—	4.3	—
		■ 타 기관 통계조사 협조	94.82	11.58	12.2	100.0	70.0	8.3	6.7	13.3	—	1.7	—

□ 다음은 <표 3-2-12-12>에서 제시한 청소년 영역에서 수행하고 있는 요소업무 중 타부서(팀)에서 수행하는 것이 적절한 업무를 확인한 결과임.

<표 3-2-12-13> 청소년 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=72)	이관적합부서						
			시도 본청	시군구 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	■ 청소년 유해업소 야간 합동지도단속	25.0	5.4	29.7	—	18.9	32.4	13.5	—
2순위	■ 특별지원청소년 지원대상자 발굴	12.5	7.7	30.8	3.8	34.6	15.4	7.7	—
3순위	■ 청소년 보호법 위반자 처분 사전통지 ■ 청소년 보호법 위반자 행정처분 ■ 과태료 고지서 및 독촉장 발송, 체납 관리	9.7	8.3	54.2	—	8.3	25.0	4.2	—
3순위	■ 청소년 거주시설 등록·설치신고 서 접수 및 처리 ■ 청소년 거주시설 기능보강사업 지원 ■ 청소년 거주시설 위탁관련 업무 처리	9.7	11.8	41.2	—	11.8	23.5	11.8	—
5순위	■ 학교폭력대책지역협의회 운영 및 활동	8.3	11.1	44.4	—	5.6	33.3	5.6	—

○ 응답자 중 25.0%가 ‘청소년 유해업소 야간 합동지도단속’ 업무를 타부서로 이관하는 것이 적절하다고 응답하였으며, 해당 업무는 공공기관으로 이관하는 것이 적절하다고 응답한 지자체 비율이 가장 높았음.

— 공공기관은 관할 경찰서 등으로 확인됨.

○ 다음으로는 ‘특별지원청소년 지원대상자 발굴’ 업무로 읍면동으로 이관하는 것이 적절하다는 응답이 가장 많았으며(34.6%), 그 다음으로는 시군구 본청 타과팀(30.8%), 공공기관(15.4%) 순으로 나타남.

— 시군구 본청 내 복지부서로 이관하거나 청소년상담복지센터 등 전문기관에서 담당해야 한다는 의견으로 파악됨.

○ ‘청소년보호법 위반자 처분 사전통지 및 행정처분’ 업무, ‘청소년 거주시설 등록·설치 신고서 접수 및 처리, 청소년 거주시설 기능보강사업 지원 및 위탁관련

업무 처리'는 시군구 본청 타 과·팀으로 이관하는 것이 적절하다고 응답함.\

○ '학교폭력대책지역협의회 운영 및 활동' 역시 시군구 본청 타 과·팀으로 이관하는 것이 적절하다는 응답률이 가장 높았음.

- 시군구 본청 내 자치행정과, 평생학습과, 교육청 등으로 확인됨.

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

1) 청소년인구 규모를 고려한 적정 인력 배치

□ 본 연구의 조사 결과, 청소년 영역에서 평균 4.6명이 근무하는 것으로 확인되었으나, 지역유형에 따라 약 2.7명 정도의 차이가 발생하고 있고, 1인당 약 8시간의 초과근무가 발생하여 청소년인구 규모를 고려한 적정 현원 유지 노력이 요구됨.

○ 인구 50만 미만 시는 약 5.97명, 인구 50만 이상 시는 약 3.25명의 현원이 배치되어 있는 것으로 확인되어, 청소년인구 규모를 고려한 적정 인력이 배치되도록 지자체 합동평가지표 등에 반영이 요구됨.

○ 청소년 영역에 근무하는 민간계약직(청소년지도사, 청소년상담사)이 평균 1.4명으로 행정직 인력 수와 비슷하고 해당 영역 현원의 약 30%를 차지하는 반면 민간계약직에 대한 수요는 높지 않은 것으로 확인됨.

- 청소년 영역에서 희망 증원 인력은 복지직, 보조인력, 공무원 순이며 민간 계약직·그 외 직렬에 대한 증원 희망은 가장 낮은 수준을 보임.

- 이는 전문성을 갖춘 민간계약직에 대한 수요가 많지 않다는 해석과 수요가 있지만 중장기적으로 무기계약직 전환 등 부담 요인도 작용하기 때문에 증원 요구가 높지 않다는 해석도 가능함.

- 이러한 결과는 청소년 복지사업의 경우 복지직 공무원에 대한 요구가 높은 반면, 청소년 참여·활동·안전·보호 등 주요 사업의 경우 전문성 보다 보조인력, 공무원 등에 의존하는 실태를 일부 방증함.

○ 청소년 영역의 1인당 초과근무시간은 1주일 평균 8.07시간으로, 1일 약 1.6시

간을 초과근무를 하는 것으로 나타나 적정 수준의 현원 배치 여부와 업무 내용에 대한 점검이 요구됨.

- 특히 청소년 영역의 현원 배치가 가장 낮게 나타난 인구 50만 이상 시 지역은 1인당 일주일 평균 약 10.9 시간의 초과근무가 이루어지고 있는 실정임.

2) 청소년시설 관리 및 사업 기획 부문 강화

□ 관련 법률에서 지방자치단체의 청소년활동 및 복지시설 설치를 의무화하고 있어 시설관리에 대한 업무 비중과 부담은 높은 반면, 차별화된 사업 추진을 위한 사업 기획과 직접서비스 업무는 상대적으로 미진함.

○ 청소년 영역에서 가장 높은 업무 비중을 차지하는 업무는 시설관리이며 그 다음은 사업관리, 단체 및 법인 관리 순임. 반면 복지급여·서비스 지급 행정, 복지급여·서비스 신청·접수, 상담 업무와 같은 대민·직접서비스와 자원 관리, 업무 관련 역량 개발, 사업 기획 및 홍보 등 서비스 질 개선과 특화사업 추진 관련 업무 비중은 상대적으로 낮은 상황임.

- 향후 청소년 업무의 전문성과 서비스 질 향상을 위해 상담 업무를 포함한 직접서비스 확대, 지자체별 특화 프로그램 기획과 홍보 업무를 강화할 필요가 있음.
- 특히 위기청소년의 조기발굴과 심의·지원 및 사후관리 전반에 있어 민간중심의 전달체계의 개선이 요구되는 바, 사업담당자의 전문성 확보를 포함한 연속성 있는 사업추진 기반 마련이 요구됨.

○ 최근 지자체 직영 청소년수련시설이 증가하고 있어 이들 시설에 근무하는 공무원도 증가하는 추세임. 이들이 청소년지도사, 청소년상담사와 같은 전문 자격증을 취득하고 청소년의 수요와 요구를 반영한 시설 관리 및 특화사업 기획이 확대될 수 있도록 해야 함.

- 업무 유형별 추가 필요시간 확인 결과 청소년 인구가 밀집한 서울시 구 지역의 경우 추가시간 요구가 가장 높고, 인구 50만 미만 시 지역의 요구가 가장 낮았음.

- 영역별로 보면 시설관리에 대한 추가시간 요구가 가장 높았고, 그 다음은 사업 관리, 사업 기획 및 홍보 순으로 나타나 청소년업무에 대한 이해도가 높은 인력 확보가 관건임.
- 「학교 밖 청소년 지원에 관한 법률」 시행 등 지원이 필요한 청소년을 조기에 발굴하고 욕구에 부응한 맞춤형 서비스 제공이 가능하기 위해서는 민간기관 의존도를 낮추고 읍·면·동의 대상자 발굴 강화, 시·군·구의 자원관리 및 연계 사업 확대, 시도 단위의 사업 기획 강화가 요구됨.
- 청소년을 둘러싼 환경 변화의 특성을 고려할 때 청소년쉼터, 청소년회복지원시설 등 청소년복지시설과 청소년상담복지센터, 학교 밖 청소년 지원센터(꿈드림), 청소년수련시설 등 청소년시설에 대한 지자체의 관리·감독 뿐 아니라 기능보강을 통한 하드웨어 개선 및 프로그램 개발에 인적·물적 자원 투입이 확대되어야 할 것임.
- 특히 최근 신변종 청소년유해업소가 지속적으로 출현하는 상황임에도 불구하고 ‘청소년 유해업소 야간 합동지도단속’ 업무를 경찰서 등으로 이관해야 한다는 응답 비율이 높게 나타나 사업 담당자에 대한 인식 개선과 이해를 위한 교육 필요성을 엿볼 수 있음.
 - 현재 지자체 합동평가지표에도 청소년유해환경 적발 등 개선 노력 정도가 포함되어 있음.
 - 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 업무는 청소년 지도 및 보호 업무 중 청소년 복지 상담이지만, 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 이용시설 지원 및 관리 업무 중 시설 운영비 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용 내역 공고 등 행정업무로 파악됨.
- 반면, 청소년쉼터, 청소년회복지원시설 등 거주시설의 기능보강사업 지원 및 위탁관련 업무 처리는 시·군·구 본청 타 과팀으로 이관하는 것이 적절하다는 응답이 높았으며, 이들 시설의 경우 자치구 보다 광역단위에서 배치가 이루어지고 있으므로 보다 주도적 역할을 담당하도록 조정이 가능할 것임.

- 학교폭력대책지역협회의 운영, CYS-Net 운영위원회 및 실무위원회 등 청소년 관련 각종 위원회의 구성·운영도 기초자치구 단위에서 해당 업무를 집중적으로 수행하기보다, 광역시·도 및 시·군·구 간 역할 분담 및 조정을 통해 효율적 추진이 가능한 업무임.

3) 지방자치단체의 ‘청소년육성 전담공무원제’ 활성화

□ 현재 대다수 청소년사업이 지방사무로 추진되고 있는 상황에서 청소년사업의 연속적 추진과 질적 개선을 도모하기 위해서는 지방공무원(청소년사업담당)의 전문성 제고가 절실함.

○ 이에 「청소년기본법」 제25조에 ‘시·도, 시·군·구 및 읍·면·동 또는 청소년육성 전담기구에 청소년육성 전담공무원을 둘 수 있고, 임용 등에 필요한 사항은 조례로 정한다’고 규정하고 있어 지자체의 의지와 노력이 관건임.

– 청소년육성 전담공무원은 지방공무원이며, 별도 직렬이 없고 전문성에 대한 기준도 부재함. 청소년육성 전담 또는 담당 공무원의 임용·배치과정도 다양하여 명확하게 정의하기도 쉽지 않지만, ‘청소년업무를 맡고 있는 공무원 가운데 청소년지도사 또는 청소년상담사 자격을 갖춘 사람’ 정도로 정의할 수 있음.

- 대구 수성구가 유일하게 ‘대구광역시 수성구 청소년육성 전담공무원의 역할 및 임용 등에 관한 조례(공포번호 제1105호, 2016.10.31. 공포)’를 제정·운용함.

○ 「아동복지법」 제13조에서도 아동복지전담공무원 조항을 두고 있고, 청소년육성 전담공무원과 마찬가지로 별도 직렬이 아니며 사회복지직렬의 직류에 속하지도 않음.

– 아동복지전담공무원은 사회복지사 자격을 가진 자로 제한하고 있어 사회복지전담공무원이 역할을 수행함.

- 이로 인해 청소년육성 전담공무원과 아동복지전담공무원의 정확한 현황

도 파악하기 어려움.

○ 현재 중앙정부 차원에서 제도 도입 및 인력 배치를 위한 조치는 미흡한 상황이며, 복지담당공무원의 '전문직위제', 분야별 전문담당제와 같은 맥락에서 청소년 업무담당의 전문성 제고방안이 모색되어야 할 것임.

- 중앙정부 차원에서 아동·청소년정책이 분리되어 있음에도, 상당수의 아동·청소년사업이 지방사무이므로 두 업무가 일부 혼재되어 있어 아동복지전담 공무원과 청소년육성 전담공무원을 분리해서 각각 배치할 경우 역할 중복의 소지가 있음.

- 또한 청소년사업 중 일부 복지사업은 사회복지전담공무원의 전문성이 요구되나, 청소년 참여·활동·안전·보호·복지사업 전반에 대한 이해도와 아동·청소년사업의 연계 추진 효과 등을 고려할 때, 청소년 업무담당은 청소년지도사 또는 청소년상담사 자격을 소지하고 청소년육성 업무에 종사한 경력 여부가 우선될 필요가 있음.

- 특히 청소년육성 전담공무원을 공무원 중 청소년 관련 자격증 소지자로 확대해서 정의하여 국가공무원까지 포함하고, 민간경력자 채용 활성화도 고려할 필요가 있음.

○ 반면 청소년 영역에서 인력확충 방안의 시급성에 있어 복지직 공무원 추가 충원에 대한 동의 정도가 모든 지역유형에서 가장 높았음.

- 다만 청소년인구가 상대적으로 적은 군 지역에서 복지직 추가 충원 시급성이 가장 높고 시울시 구가 가장 낮게 나타남. 이는 군 지역의 경우 청소년복지시설을 포함한 인프라가 부족하고, 위기청소년 발굴에 따른 지원과 자원연계가 상대적으로 여의치 않기 때문으로 이해됨.

- 특히 공무원 배치관련 제도 개선의 시급성과 관련하여 복지담당공무원의 '전문직위제' 활성화, 분야별 전문담당제 도입에 대한 동의 정도가 가장 높게 나타나, 청소년영역의 경우 인력 충원에 앞서 업무에 대한 이해도와 전문성 함양이 전제되어야 할 필요가 있음을 시사함.

13. 여성·가족·다문화 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

1) 권익증진사업

□ 여성권익증진사업은 크게 인권침해에 대한 대응과 여성취업환경 조성으로 구성되고, 세부적으로는 성폭력·가정폭력 방지, 상담소 운영을 포함한 피해자 보호 및 지원, 가해자 교정·치료 프로그램 운영, 성매매 방지, 자활시설을 포함한 피해자 지원, 폭력피해 이주여성 지원사업, 새로일하기센터 운영을 통한 여성취업 지원 등의 사업으로 구성됨.

○ 좀 더 상세하게는 여성대학 운영, 여성지도자 교육 제공, 여성새로일하기센터 홍보 및 업무협조, 여성친화도시 추진사업 지원, 요보호 여성 보호 및 자립지원, 양성평등교육 제공, 성별영향분석평가 관리, 양성평등주간 행사지원²⁷⁾, 여성가족 거주시설 지원 및 관리 등의 세부업무와 요소업무로 구성되어 있음.

□ 이 분야의 관련 법률로는, 기본법인 양성평등기본법, 개별법으로 성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률(성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법), 성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률(성매매알선 등 행위의 처벌에 관한 법률), 국가인권위원회법, 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률(가정폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법)²⁸⁾, 경력단절여성등의 경제활동 촉진법 등이 있음.

○ 각 개별법에서 지자체에 부여한 기능을 보면, 성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률에서는 성폭력 신고체계의 구축·운영, 성폭력 예방을 위한 조사·연구와 교육 및 홍보, 피해자를 보호·지원하기 위한 시설의 설치·운영, 피해자에 대한 주거지원과 직업훈련 및 법률구조 등 사회복지 지원, 피해자에 대한 보

27) 양성평등사업은 [제1차 양성평등정책 기본계획('15-'17)]이 수립됨에 따라, 기존 제4차 여성정책기본계획을 수정보완 하였으며, 년차별로 시도별 시행계획이 제출·시행되고 있음(여성가족부(2017) 「제1차 양성평등정책기본계획 2017년도 시행계획: 지방자치단체 부문」).

28) 괄호 처리한 법률은 여성권익증진사업과 긴밀히 연결되어 있으나, 명시적인 주무부서는 법무부임.

호·지원을 원활히 하기 위한 관련 기관 간 협력체계의 구축·운영, 성폭력 예방을 위한 유해환경 개선, 피해자 보호·지원을 위한 관계 법령의 정비와 각종 정책의 수립·시행 및 평가 등을 명시하고 있음.

- 성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률에서는 성매매와 성매매알선등행위 및 성매매 목적의 인신매매 신고체계의 구축·운영, 성매매와 성매매알선등행위 및 성매매 목적의 인신매매를 방지하기 위한 조사·연구·교육·홍보와 법령 정비 및 정책 수립, 성매매피해자등의 보호와 자립을 지원하기 위한 시설(외국인을 위한 시설을 포함한다)의 설치·운영, 성매매피해자등에 대한 주거지원과 직업훈련 및 법률구조를 비롯하여 그 밖의 지원 서비스 제공, 성매매피해자등에 대한 보호·지원을 원활히 하기 위한 관련 기관 간 협력체계의 구축·운영, 성매매와 성매매알선등행위 예방을 위한 유해환경 감시 등이 지자체에 부여되어 있는 역할이며, 성매매 목적의 인신매매 방지를 위한 국제협력을 증진하기 위하여 노력하여야 할 의무가 국가에 부여되어 있음.
- 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률에서는 가정폭력 신고체계의 구축 및 운영, 가정폭력의 예방과 방지를 위한 조사·연구·교육 및 홍보, 피해자를 위한 보호시설의 설치·운영과 임대주택의 우선 입주권 부여와 그 밖에 피해자에 대한 지원 서비스의 제공, 피해자의 보호와 지원을 원활히 하기 위한 관련 기관 간의 협력 체계 구축 및 운영, 가정폭력의 예방·방지와 피해자의 보호·지원을 위한 관계 법령의 정비와 각종 정책의 수립·시행 및 평가, 피해자와 긴급전화센터-가정폭력 관련 상담소-가정폭력피해자 보호시설의 상담원 등 종사자의 신변보호를 위한 안전대책 마련, 피해자 신변노출 방지 및 보호·지원체계 구축 등의 의무를 부여하고 있으며, 앞의 책무를 다하기 위하여 이에 따르는 예산상의 조치를 취하여야 한다고도 명시하고 있음.
- 경력단절여성 등의 경제활동 촉진법에서는 경력단절여성등의 경제활동 촉진을 위한 종합적인 시책을 세우고 그 추진에 필요한 행정적·재정적 지원방안 등을 마련할 것, 경력단절여성 등의 경제활동 촉진에 관한 시책을 세우고 추진함에 있어서 여성의 생애주기, 모성 및 장애특성 등을 고려할 것을 명시하고 있음.

- 지자체에서는 일상적으로는 각 사업의 신청서를 검토하고 예산을 배분하며, 사업을 확인점검하고 사업비를 교부하고, 정산결과를 보고받는 등의 업무가 이루어짐. 특히, 본 사업영역에는 관리 및 점검대상인 관련 기관과 시설이 다수 있음.
- 성폭력피해 상담소, 성폭력피해자 보호시설, 해바라기 센터, 성매매피해자 지원시설, 자립지원 공동생활시설, 외국인여성 지원시설, 자활지원센터, 성매매 피해 상담소, 폭력피해 이주여성 보호시설, 가족폭력상담소, 가정폭력피해자 보호시설, 여성긴급전화 1366센터, 폭력피해여성 주거지원 등이 주요시설 및 기관에 해당됨.
- 관할 시설 및 기관의 숫자는 설치요건 준수여부 확인을 시작으로 경쟁위탁이 진행될 경우 수탁 및 재수탁에 따른 절차진행, 사업계획서 및 예산집행계획서 점검 및 보조금 지급, 일반운영 및 재무회계 관리상황(후원금 관리 포함)에 대한 점검활동, 분기나 반기별로 열리는 운영위원회 참석, 종사자 자격기준 준수 확인 및 신규직원(대체인력) 채용관련 확인, 관련 종사자 전문성 제고를 위한 (보수)교육 실시, 입주시설의 경우 거주자 입소 후 전반적인 관리에 대한 점검, 필요시 퇴소조치 및 시정명령 부과, 운영 및 정산실적 여성가족부 제출 등 관련된 여러 업무들에 할애할 시간과 밀접한 관련이 있음.
- 특히 여성권익 분야에서 비공개로 운영되는 보호시설의 제반 운영 점검과 의료기관-수사기관-법률구조기관-한국토지주택공사 등 유관기관 간의 협조와 지원요청에 지자체의 일정한 역할이 요구되고 있음. 이 경우 개인정보보호에 대한 특별한 노력 및 생활시설 입주 종사자의 안전관리 및 소진방지 등에도 지자체의 역할이 요청됨.
- 경우에 따라 지역단위로 별도의 공모사업이 진행될 경우, 공모 전반에 대한 처리도 지자체에서 이루어지게 됨.
- 또한 폭력피해자에게 돌봄비용이 지원되는데, 지급신청을 받고 돌봄비를 배정하는 업무 역시 지자체 소관으로 되어 있음. 이 때 대상자가 지원대상의 상세기준에 부합하는지를 확인하고, 연장여부도 확인하며, 허위나 부정한 방법으로 돌봄비용이 지급된 경우와 과오 지급된 경우 심의위원회의 의결을 거치기도

록 되어 있음.

- 한편, 모든 기관과 시설의 운영정보, 주요 사업과 프로그램에 대한 홍보 등도 많은 경우 지자체를 통해 이루어지고 있음.
- 이 밖에 광역과 기초 모두 폭력으로부터 안전한 지역사회 환경조성을 위한 여성안전지역연대를 운영하게 되어 있어서, 운영위원회, 실무사례협의회 등의 업무도 진행되도록 되어 있음. 여성권익증진 분야에서는 24시간 운영되는 여성긴급전화, 이주여성을 위한 다누리콜센터 운영점검도 주요 영역임. 여성긴급전화 1366사업 자체가 지역별 네트워크 운영체계의 중심에 있기 때문에, 구축-체계적 관리-신속한 치료 및 사후관리 등 다양한 개입이 이루어져야 함.
- 여성가족부 부서범위를 넘어 타 부서와 협력하고 협조해야 할 기타 지원으로, 성매매피해자 신용회복 지원, 성매매피해자 취업성공패키지 지원, 성매매피해자 등 및 가족의 취학지원 등도 진행되고 있음.
- 끝으로 권익증진 분야에서 최근 법률개정 등에 따라 새로이 포함된 조치로는, 폭력피해자를 위한 시설의 폐지, 휴지, 폐쇄, 인가취소 시 지자체 장이 입소자 및 이용자의 권익보호를 위한 책임 있는 조치를 취하도록 한 것이 있음.

2) 가족(다문화)사업

- 가족(다문화)사업은 크게 한부모가족 지원사업, 건강가정지원사업, 다문화가족지원 사업 등으로 구성되어 있고, 세부적으로는 한부모가족 가구지원(양육비 지원, 청소년한부모 자립지원, 무료법률구조), 한부모가족 복지시설 지원 및 관리, 건강가정지원센터 지원 및 관리, 아이돌보미사업 지원 및 관리, 출산장려사업 지원, 다문화가족지원사업 관리, 다문화가족지원센터 지원 및 관리, 법인과 단체 및 협회 지원 및 관리, 행사지원 등의 세부업무와 요소업무를 포함하고 있음.
- 이 중 한부모가족 지원은 대상자 선정을 위한 소득재산조사, 급여결정·통지 등 기관단위가 아닌 인별(가구별) 업무가 수행됨.
- 건강가정지원센터에서는 가족돌봄나눔 영역, 가족교육 영역, 가족상담 영역,

가족문화 영역으로 나뉘어 세부 공통 프로그램을 수행하며, 별도예산에 의해 아이돌봄 지원사업, 가족역량강화지원사업, 법원연계 이혼위기가족 회복지원, 권역별 미혼모자와 미혼부자 지원기관 운영, 공동육아나눔터, 워킹맘워킹대디 지원사업 등이 이루어지고 있음.

- 다문화가족지원센터에서는 가족분야, 성평등분야, 인권분야, 사회통합분야, 상담분야로 나누어 세부 공통프로그램을 운영하고, 별도예산사업으로 방문교육사업, 자녀 언어발달지원사업, 통번역서비스사업, 사례관리사업, 멘토링사업, 자녀성장 지원사업 등을 수행하고 있음.

– 특히, 다문화가족지원센터는 기존에 결혼이민자를 위한 한국어교육 및 부모교육, 취업지원에 국한되었던 초기사업 특성이 최근 자녀지원사업으로 강조점이 이동하고 있는 경향임.

- 이 분야의 관련 법률로는, 기본법으로 건강가정기본법, 개별법으로 한부모가족지원법, 다문화가족지원법이 있음.

- 건강가정기본법에서는 건강가정을 위하여 필요한 제도와 여건을 조성하고 이를 위한 시책을 강구하여 추진할 것, 가족구성원의 특성과 가정유형을 고려할 것, 민주적인 가정형성과 가정친화적 환경조성 및 양성평등한 가족가치 실현과 가사노동의 정당한 가치평가를 위하여 노력하여야 함을 명시하고 있음.

- 개별법에서 지자체에 부여한 기능을 보면, 한부모가족지원법에서는 한부모가족의 복지를 증진할 책임, 한부모가족의 권익을 지원하기 위하여 노력하여야 할 책임, 한부모가족에 대한 사회적 편견과 차별을 예방하고, 사회구성원이 한부모가족을 이해하고 존중할 수 있도록 교육 및 홍보 등 필요한 조치를 할 것이 명시되어 있음. 여성권익증진 분야에 비해 매우 모호하고 포괄적임을 알 수 있음.

- 다문화가족지원법에서는 다문화가족 구성원이 안정적인 가족생활을 영위하고 경제·사회·문화 등 각 분야에서 사회구성원으로서의 역할과 책임을 다할 수 있도록 필요한 제도와 여건을 조성하고 이를 위한 시책을 수립·시행할 것, 다문화가족 지원을 담당할 기구와 공무원을 둘 것, 기타 외국인정책 관련 사항에 대하여는 「재한외국인 처우 기본법」 제5조부터 제9조까지의 규정에 따를 것

등이 명시되어 있음. 이 내용 역시 매우 모호하고 포괄적임.

□ 지자체에서는 일상적으로는 각 사업의 신청서를 검토하고 예산을 배분하며, 사업을 확인점검하고 사업비를 교부하고, 정산결과를 보고받는 등의 업무가 이루어짐.

○ 이 밖에 가족이나 다문화관련 분야에서는 국고보조금 외에 지자체 자체사업비를 지원하는 경우가 종종 있는데, 이 경우 계획서 접수부터 사업비 분배 및 집행확인 및 정산작업까지가 지자체에서 담당하도록 되어 있음.

○ 특히, 최근에 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합작업이 전국적으로 진행되고 있기 때문에, 수탁법인과의 조율, 통합센터장 채용, 조직 및 인력분야 통합작업 전반에 대한 추진 등도 지자체의 업무가 되고 있음.

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 여성·가족·다문화 영역 기본 현황

□ 여성·가족·다문화 영역이 소속된 팀의 인력은 평균 6.28명이었음.

○ 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았는데, 군의 경우 6.28명으로 가장 많아, 인구 50만 미만 시(4.64명)와 약 1.7명 정도의 차이를 보임.

〈표 3-2-13-1〉 여성·가족·다문화 영역 소속팀 현황

(단위: 명)

	계 (N=198)	서울시의 구 (N=18)	광역시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=27)	인구 50만 미만 시 (N=53)	군 (N=55)	F-value
여성·가족·다문화	6.28	5.89	5.33	6.19	4.64	6.28	1.551

주: *p <.05, **p <.01, ***p <.001

□ 여성·가족·다문화 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 〈표 3-2-13-2〉와 같음.

○ 여성·가족·다문화 영역에는 평균 4.83명이 근무하고 있는 것으로 확인됨.

- 인력의 규모는 지역유형간 비슷한 수준으로 확인되었으나, 서울시의 구는 5.56명, 인구 50만 미만 시의 경우 4.40명으로, 약 1명의 차이를 보임.

○ 이는 여성가족다문화 영역이 소속되어있는 팀의 현원 6.3명(표 3-2-13-1)과 1명 이상 차이를 보여, 소속 팀 중 약 1명의 직원은 여성가족다문화 영역이 아닌 다른 업무를 수행하고 있는 것으로 유추해볼 수 있음.

〈표 3-2-13-2〉 여성가족다문화 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=196)	서울시의 구 (N=18)	광역시· 시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=26)	인구 50만 미만 시 (N=52)	군 (N=55)	F-value
계	4.83	5.56	4.78	5.19	4.40	4.88	0.383
복지직 소계	1.33	0.89	1.40	1.04	1.21	1.66	1.883
5급	0.02	0.06	0.02	—	—	0.02	0.823
6급	0.19	0.06	0.22	0.08	0.10	0.36	4.229
7급	0.52	0.22	0.47	0.50	0.56	0.62	1.086
8급	0.42	0.33	0.51	0.42	0.33	0.45	0.592
9급	0.19	0.22	0.18	0.04	0.23	0.21	0.944
행정직 소계	2.13	4.44	2.42	2.00	2.33	1.02	17.058
5급	0.05	0.17	0.07	0.04	0.06	—	2.109
6급	0.80	1.22	1.00	0.81	0.92	0.36	9.295
7급	0.72	1.17	0.91	0.81	0.79	0.33	4.478
8급	0.31	0.94	0.24	0.23	0.29	0.20	7.151
9급	0.26	0.94	0.20	0.12	0.27	0.13	8.161
그외직렬 소계	0.14	—	0.07	0.04	0.17	0.27	2.641
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.06	—	—	—	0.08	0.15	3.341
7급	0.05	—	—	0.04	0.08	0.07	0.864
8급	0.02	—	0.04	—	—	0.04	0.995
9급	0.02	—	0.02	—	0.02	0.02	0.223
공무직	0.15	—	—	0.35	0.15	0.24	1.138
시간선택임기제	0.02	0.11	0.02	0.04	—	—	1.775
민간계약직 ¹⁾	0.60	—	0.24	1.23	0.17	1.20	0.531
보조인력	0.26	0.11	0.11	0.15	0.31	0.42	1.693

주: 1) 여성가족다문화 영역에서 민간계약직은 직업상담사, 방문교육지도사 등으로 확인됨.

○ 직렬별 현황을 확인해 본 결과, 복지직은 1.33명, 행정직은 2.13명으로 행정직의 비율이 더 높았음.

- 군 지역을 제외한 나머지 지역 유형에서 모두 행정직의 비중이 높은 것으로 확인된 반면 군 지역은 유일하게 복지직 인력이 0.6명 가량 많았음.
 - 특히, 군지역의 경우 행정직 5급이 없는 것으로 확인되어 타 지역 유형에 비해 행정직 상급자 비율이 현저히 낮은 것으로 확인됨.
- 여성·가족·다문화 영역에서 근무하는 그 외 직렬은 평균 0.14명, 공무원직은 0.15명, 민간계약직은 0.06명, 보조인력은 0.26명으로 확인되었음.
- 복지직, 행정직 이외의 직렬은 대부분 보건직과 간호직인 것으로 확인됨.
 - 직업상담사, 방문교육지도사 등이 민간계약직으로 근무하고 있었음.
- 다음은 여성·가족·다문화 영역에서 직렬별 희망 증감인력 규모를 확인한 결과임.
- 희망 증원 인력 규모가 가장 큰 직렬은 복지직으로 지자체당 평균 0.29명의 증원을 희망하는 것으로 나타남. 이는 복지직 현원의 21.8%에 해당됨.
- 다음으로는 민간계약직으로, 현원 대비 16.7%의 증원을 희망하였음.
- 증원을 희망하는 민간계약직은 직업상담사, 방문교육지도사로 여성·가족·다문화 영역 특성상 경력단절 여성의 직업 상담과 다문화가족 아동의 방문교육 등에 대한 전문적인 서비스를 제공하기 위함인 것으로 나타남.
- 반면 보조인력과 공무원의 경우 현원 대비 26.9%, 6.7% 감원을 희망하였음.

〈표 3-2-13-3〉 여성·가족·다문화 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직 소계	1.33	0.29	21.8
행정직 소계	2.13	0.34	16.0
그외직렬 소계	0.14	0.02	14.3
공무원	0.15	-0.01	-6.7
민간계약직 ¹⁾	0.60	0.10	16.7
보조인력	0.26	-0.07	-26.9
계	4.83	0.57	11.8

주: 1) 여성·가족·다문화 영역에서 민간계약직은 직업상담사, 방문교육지도사 등으로 확인됨.

□ 여성·가족다문화 영역의 결원 현황을 확인한 결과 평균 0.17명의 결원이 발생한 것으로 나타남.

○ 현원과 대비한 결원 비율은 5.0%였음.

〈표 3-2-13-4〉 여성·가족다문화 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=198)	서울시의 구 (N=18)	광역시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=27)	인구 50만 미만 시 (N=53)	군 (N=55)
평균 결원 수(명)	0.17	0.28	0.11	0.22	0.17	0.15
현원 대비 결원 비율(%)	5.0	5.5	3.8	7.0	4.2	5.5

□ 결원이 발생했다고 응답한 46개의 지자체를 대상으로 결원사유를 확인함.

○ 결원 사유로 타부서 전보 후 미배치 되었다고 응답한 경우가 37.0%로 가장 높았으며, 육아휴직(21.7%), 신규채용 부진(17.4%), 기타(13.0%), 출산휴가(8.7%), 간병휴직(2.2%) 순으로 나타남.

〈표 3-2-13-5〉 여성·가족다문화 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=46)	서울시의 구 (N=8)	광역시의 구 (N=5)	인구 50만 이상 시 (N=8)	인구 50만 미만 시 (N=15)	군 (N=10)
출산휴가	8.7	12.5	—	—	6.7	20.0
육아휴직	21.7	25.0	—	50.0	13.3	20.0
간병휴직	2.2	—	20.0	—	—	—
신규 채용 부진	17.4	25.0	20.0	25.0	13.3	10.0
타부서 전보후 미배치	37.0	25.0	40.0	25.0	40.0	50.0
기타 ¹⁾	13.0	12.5	20.0	—	26.7	—
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

주: 1) 기타의견으로는 조직개편으로 인력감축 등의 의견이 있었음.

2) 여성·가족·다문화 영역 업무 수행 현황

□ 여성·가족·다문화 영역의 근무 현황을 확인하기 위하여 초과근무시간을 확인함.²⁹⁾

○ 분석 결과, 여성·가족·다문화 영역의 1인당 초과근무시간은 8.37시간으로 1일 1.7시간 가량의 초과근무를 하고 있는 것으로 확인됨.

－ 지역유형간 차이는 통계적으로 유의미하지 않았으나, 인구 50만 미만 시의 경우 9.22시간으로 가장 많았으며, 군 지역의 경우 6.95시간으로 가장 적은 것으로 나타남.

〈표 3-2-13-6〉 여성·가족·다문화 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=198)	서울시의 구 (N=18)	광역시의 구 (N=45)	인구 50만 이상 시 (N=27)	인구 50만 미만 시 (N=53)	군 (N=55)	F-value
여성·가족·다문화	8.37	8.67	8.85	8.57	9.22	6.95	1.469

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 다음은 업무 유형을 12가지로 구분하여 여성·가족·다문화 영역에서 수행하는 전체 업무 비중이 유형별로 어느 정도의 차이를 보이는지 확인하였음.

○ 가장 높은 비중의 업무는 사업 관리(14.2%)였음.

－ 광역시의 구에서는 시설 관리(14.9%) 업무가 가장 높게 나타남.

○ 다음으로는 시설관리(12.3%), 사업 기획 및 홍보(11.8%), 단체 및 법인 관리(11.3%), 행사참여(9.2%), 복지급여·서비스 지급·행정(8.6%), 일반 행정업무(복지이외)(8.5%), 상담(8.0%)순으로 확인됨.

29) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

〈표 3-2-13-7〉 여성·가족·다문화 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=183)	서울시의 구 (N=16)	광역시의 구 (N=41)	인구 50만 이상 시 (N=27)	인구 50만 미만 시 (N=48)	군 (N=51)
상담 소계	8.0	7.7	9.8	4.5	7.0	9.4
내방 민원 상담	2.4	2.2	2.6	1.3	2.1	3.1
전화, 인터넷, 서식민원	3.8	4.1	5.0	2.6	3.0	4.2
방문 상담	1.8	1.4	2.2	0.6	1.8	2.0
복지급여서비스 신청·접수	3.8	3.8	3.7	2.7	4.9	3.6
복지급여서비스 지급 행정	8.6	7.7	8.2	11.2	9.2	7.4
사업 기획 및 홍보	11.8	13.4	11.7	12.7	11.7	10.8
사업 관리	14.2	13.8	11.9	16.1	13.9	15.3
대상자 관리	5.2	6.3	5.0	5.6	5.6	4.5
시설 관리	12.3	13.3	14.9	14.0	11.1	10.2
자원 관리	2.5	1.8	3.0	2.0	2.5	2.5
단체 및 법인 관리	11.3	8.1	9.7	10.2	13.3	12.4
행사 참여	9.2	8.3	9.6	5.7	8.8	11.4
업무관련 역량 개발	4.6	5.7	4.9	4.2	4.3	4.6
일반 행정업무(복지 이외)	8.5	10.3	7.8	11.2	7.8	7.8
계	100.0	100.2	100.2	100.1	100.1	99.9

□ 다음은 12개의 업무 유형별 업무시간 부족 정도를 5점 척도로 질문한 결과임.

○ 대부분의 유형별 업무 시간이 ‘보통(3점)’과 ‘부족(4점)’ 사이의 수준으로 나타났으며, 사업 관리 업무가 3.64점으로 가장 시간이 부족한 업무로 확인되었음.

－ 이는 〈표 3-2-13-7〉의 업무 비중에서도 사업 관리 업무가 가장 높아(14.2%), 부담이 가장 큰 업무임을 확인할 수 있음.

－ 다음으로는 시설관리(3.59점), 사업 기획 및 홍보(3.59점), 단체 및 법인 관리(3.50점), 행사 참여(3.47점), 일반 행정업무(복지이외)(3.30점) 순으로 나타남.

〈표 3-2-13-8〉 여성·가족·다문화 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
내방 민원 상담	2.89	3.00	3.22	2.73	2.75	2.77
전화, 인터넷, 서식민원	2.89	3.00	3.15	2.79	2.79	2.76
방문 상담	3.03	3.00	3.24	2.89	2.97	2.95
복지급여서비스 신청·접수	3.08	3.14	3.29	3.22	2.94	3.02
복지급여서비스 지급 행정	3.24	3.09	3.45	3.22	3.26	3.09
사업 기획 및 홍보	3.59	3.93	3.69	3.41	3.48	3.58
사업 관리	3.64	3.81	3.81	3.30	3.42	3.78
대상자 관리	3.23	3.30	3.40	3.38	3.14	3.10
시설 관리	3.59	3.81	3.79	3.42	3.46	3.51
자원 관리	3.15	3.60	3.15	3.20	3.03	3.17
단체 및 법인 관리	3.50	3.23	3.42	3.42	3.51	3.67
행사 참여	3.47	3.50	3.49	3.17	3.39	3.60
업무관련 역량 개발	3.25	3.23	3.29	3.40	3.14	3.25
일반 행정업무(복지 이외)	3.30	3.19	3.36	3.40	3.22	3.33

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것임.
응답사례 수는 문항에 따라 133~175건으로 상이함.

□ 다음은 업무 유형별 추가 필요시간을 확인한 결과로서 추가 필요시간의 산출은 여성·가족·다문화 영역의 해당 업무를 충실히 수행(업무 지침·규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 충분히 대응함을 의미)하기 위해 필요한 추가 시간을 1주일 기준으로 응답한 값을 기준으로 함.

○ 추가시간의 총합은 평균 963.48분(16.1시간)이었음.

- 여성·가족·다문화 영역의 인력이 평균 4.83명이었으므로, 1인당 주당 평균 3.3시간이 추가로 주어졌을 때 해당 업무를 충실히 수행할 수 있다는 의미로 해석할 수 있음.
- 광역시 구 지역의 경우 1,606.02분(26.8시간)으로 가장 많았으며, 인구 50만 미만 시 지역은 590.82분(9.8시간)으로 가장 적은 것으로 확인됨.

○ 영역별로 살펴보면, 사업 기획 및 홍보 업무의 필요시간이 가장 크게 나타남(166.59분, 2.8시간).

- 다음은 사업 관리(149.80분, 2.5시간), 시설 관리(134.34분, 2.2시간), 단

체 및 법인 관리(109.47분, 1.8시간)의 순이었음.

〈표 3-2-13-9〉 여성·가족다문화 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
상담 소계	75.00	34.29	166.83	94.00	21.00	48.60
내방 민원 상담	23.98	16.36	64.06	30.00	0.00	14.65
전화, 인터넷, 서식민원	29.28	12.86	70.75	32.14	0.00	21.52
방문 상담	34.56	15.00	67.59	23.33	27.10	21.89
복지급여서비스 신청·접수	44.50	42.86	111.43	46.67	7.71	30.00
복지급여서비스 지급 행정	82.65	60.00	165.00	50.00	73.85	39.33
사업 기획 및 홍보	166.59	194.00	252.62	193.64	94.29	136.15
사업 관리	149.8	162.75	216.28	78.26	90.00	173.33
대상자 관리	67.19	69.00	104.86	92.31	55.95	36.00
시설 관리	134.34	135.00	213.57	138.95	72.31	110.93
자원 관리	48.36	96.00	65.45	72.00	30.00	35.83
단체 및 법인 관리	109.47	78.46	123.49	82.11	78.14	142.16
행사 참여	89.71	55.71	115.81	93.33	62.61	99.81
업무관련 역량 개발	65.96	73.85	94.39	54.00	40.91	67.50
일반 행정업무(복지 이외)	86.49	75.00	128.21	111.00	52.00	76.73
계	963.48	851.33	1,606.02	774.44	590.82	910.00

주: 응답사례 수는 문항에 따라 133~175건으로 상이함.

□ 다음은 업무의 성격과 전문성 등과 관련하여 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 정리한 결과임.

○ 모든 직렬·직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 일반 행정업무(복지이외)가 77.0%로 가장 높았으며, 업무관련 역량 개발(73.3%), 행사 참여(65.5%), 복지급여·서비스 지급·행정(53.7%), 자원 관리(53.3%), 단체 및 법인 관리(52.5%), 전화·인터넷·서식민원 상담(50.0%) 순으로 나타남.

○ 상대적으로 직접 주민들과 대면해야하는 업무특성을 지닌 경우 복지직(경력자 + 경력무방)이 수행하는 것이 적절하다고 응답한 비중이 높게 나타남.

－ 복지급여·서비스 신청·접수(56.5%), 대상자 관리(55.3%), 내방 민원 상담(50.9%)의 순임.

- 방문 상담의 민간전문인력채용(3.0%)를 제외한 나머지 업무별 기술직 공무원, 민간전문인력 채용, 보조인력(행정도우미 등)의 적정담당인력 비중은 상대적으로 낮은 수준을 보였음.

〈표 3-2-13-10〉 여성·가족·다문화 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)		행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
				복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)				
내방 민원 상담	99.9	44.3	50.9	31.1	19.8	1.9	-	-	2.8
전화, 인터넷, 서식민원	100.0	50.0	45.8	24.6	21.2	1.7	-	0.8	1.7
방문 상담	100.0	45.5	48.5	32.7	15.8	2.0	-	3.0	1.0
복지급여서비스 신청접수	100.1	38.6	56.5	34.7	21.8	3.0	-	1.0	1.0
복지급여서비스 지급 행정	100.0	53.7	43.0	33.1	9.9	3.3	-	-	-
사업 기획 및 홍보	100.1	47.3	22.6	18.5	4.1	29.5	-	0.7	-
사업 관리	100.1	49.3	24.7	18.5	6.2	24.7	-	1.4	-
대상자 관리	100.1	39.5	55.3	31.6	23.7	3.5	-	1.8	-
시설 관리	100.2	47.8	39.8	32.4	7.4	9.6	1.5	1.5	-
자원 관리	100.1	53.3	33.4	24.8	8.6	8.6	1.0	1.9	1.9
단체 및 법인 관리	100.0	52.5	28.8	22.3	6.5	18.0	0.7	-	-
행사 참여	99.9	65.5	13.6	8.6	5.0	18.7	-	0.7	1.4
업무관련 역량 개발	100.0	73.3	19.8	12.2	7.6	6.9	-	-	-
일반 행정업무(복지 이외)	99.9	77.0	9.6	4.4	5.2	11.9	-	0.7	0.7

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 101~146건으로 상이함.

□ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

○ 가장 높게 지적된 업무는 사업 기획 및 홍보(14.6%)였으며, 다음으로는 사업 관리(14.1%), 대상자 관리(10.1%), 업무관련 역량 개발(9.5%), 시설 관리(9.4%) 순이었음.

- 그러나, 인구 50만 이상 시, 50만 미만 시, 군 지역은 사업 관리 업무가 각각 15.9%, 16.2%, 14.5%로 가장 높았음.

〈표 3-2-13-11〉 여성·가족·다문화 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=969)	서울시의 구 (N=90)	광역시의 구 (N=219)	인구 50만 이상 시 (N=126)	인구 50만 미만 시 (N=265)	군 (N=269)
내방 민원 상담	2.9	4.4	3.2	3.2	1.9	3.0
전화, 인터넷, 서식민원	2.9	5.6	3.7	4.8	2.3	1.1
방문 상담	3.7	3.3	1.8	4.8	3.0	5.6
복지급여서비스 신청·접수	4.0	3.3	4.6	5.6	3.4	3.7
복지급여서비스 지급 행정	7.8	8.9	7.3	7.1	7.2	8.9
사업 기획 및 홍보	14.6	15.6	14.6	15.1	14.7	13.8
사업 관리	14.1	12.2	11.0	15.9	16.2	14.5
대상자 관리	10.1	8.9	9.6	8.7	10.6	11.2
시설 관리	9.4	10.0	12.3	9.5	9.1	7.1
자원 관리	6.5	5.6	6.8	4.8	8.3	5.6
단체 및 법인 관리	8.2	4.4	7.8	6.3	9.1	9.7
행사 참여	3.6	3.3	4.1	2.4	2.6	4.8
업무관련 역량 개발	9.5	12.2	10.5	7.9	9.4	8.6
일반 행정업무(복지 이외)	2.7	2.2	2.7	4.0	2.3	2.6
계	100.0	99.9	100.0	100.1	100.1	100.2

□ 여성·가족·다문화영역에서 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 다음 <표 3-2-13-12>와 같이 세부업무 및 요소업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요 시간과 추가 필요시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.

○ 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 업무는 한부모 가족 지원 및 관리 업무 중 ‘한부모가족 지원 예산 관리 및 정산’과 ‘급여(학비, 아동양육비) 생성 및 지급’으로 일주일 평균 550.21분(9.2시간)을 소요하고 있는 것으로 확인됨.

– 다음은 성별 영향 분석 평가 업무 중 ‘성별영향분석평가 계획수립 및 추진, 성별영향분석평가 시스템 관리’(469.79분, 7.8시간), 양성평등주간 행사 지원 업무 중 ‘양성평등주간 행사 계획 수립, 행사 준비(초청강사 섭외, 관련기관 협약 등), 행사 후원기관 발굴, 양성평등주간 행사 진행 및 결과 보고’(403.62분 6.7시간), 여성친화행복도시 추진사업 지원 업무 중 ‘여성친화도시 추진을 위한 기초조사자료 수집, 계획 수립, 추진위원회 구성 및 운

영, 관련 예산 확보, 집행 및 정산'(391.91분, 6.5시간), 건강가정지원센터 지원 및 관리 업무 중 '보조금 지급 및 정산, 위탁업무 지원'(363.83분, 6.1시간), 다문화가족지원센터 지원 및 관리 업무 중 '보조금 지급 및 정산, 위탁업무 지원'(350.64분, 5.8시간), 아이돌보미사업 지원 및 관리 업무 중 '보조금 지급 및 정산, 위탁업무 지원'(308.09분, 5.1시간)의 순이었음.

- 세부업무 수준에서는 다문화가족 지원사업 관리, 한부모가족 지원 및 관리, 한부모가족 복지시설 지원 및 관리, 여성·가족 거주시설 지원 및 관리(한부모가족시설 제외) 업무의 소요시간이 긴 것으로 확인됨.
- 다음으로 추가 필요시간을 확인한 결과, 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 요보호 여성 보호 및 자립지원 업무 중 '미혼모 발생 예방 교육' 업무로 현 소요시간 대비 29.6%의 시간이 추가로 필요한 것으로 나타남.
 - 다음으로는 요보호 여성 보호 및 자립지원 업무 중 '집결지 성매매 여성자립지원사업 지원(24.6%)', 한부모가족 복지시설 지원 및 관리 업무 중 '시설 운영비(인건비) 지원 및 정산, 시설 거주자 생계비 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용내역 공고(21.0%)', 다문화가족 지원사업 관리 업무 중 '다문화가족 지원정책 발굴 및 운영(21.0%)' 등임.
- 업무별 적정 담당인력의 경우 상당수의 요소업무가 모든 공무원이 담당할 수 있다고 응답한 비율이 절반 가량을 차지함.
 - 다만, 한부모가족 복지시설 지원 및 관리 업무 중 '시설 입소자 기초보장수급 자격조사, 시설 입·퇴소 관리, 시설 거주자 상담 등 관리(45.1%)'와 '시설 운영비(인건비) 지원 및 정산, 시설 거주자 생계비 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용내역 공고(44.4%)', 한부모가족 지원 및 관리 업무 중 '한부모가족 지원 예산 관리 및 정산, 급여(학비, 아동양육비) 생성 및 지급(38.6%)'은 전문성이 요구되어 복지직(경력자)이 가장 큰 비중을 차지함.
 - 성별 영향 분석 평가와 여성 인력 개발 업무의 경우 민간전문인력을 채용하여 담당해야한다고 응답한 비중이 상대적으로 높았음.

〈표 3-2-13-12〉 여성·가족·다문화 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (작업직 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
한부모 가족 지원	한부모 가족 지원 및 관리	■ 한부모가족 지원 예산 관리 및 정산 ■ 급여(학비, 아동양육비) 생성 및 지급	550.21	82.34	15.0	100.0	34.2	38.6	21.9	5.3	-	-	-
		■ 한부모가족 프로그램 지원	135.32	14.68	10.8	100.1	42.9	32.1	17.9	5.4	-	1.8	-
	한부모 가족 복지시설 지원 및 관리	■ 시설 등록·설치신고서 접수 및 처리 ■ 시설 기능보강사업 지원 ■ 시설 위탁관련 업무 처리	123.62	18.51	15.0	100.0	42.3	32.7	13.5	7.7	1.9	1.9	-
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■ 시설 거주자 생계비 지원 및 정산 ■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■ 시설 후원금품 사용내역 공고	182.13	38.30	21.0	100.0	35.2	44.4	13.0	7.4	-	-	-
		■ 시설직원 임용사항 접수관리 변동사항 처리 ■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진	72.98	14.68	20.1	100.0	44.0	32.0	14.0	8.0	-	2.0	-
		■ 시설 입소자 기초보장수급 자격 조사 ■ 시설 입퇴소 관리(결정통보, 입퇴소명부 관리) ■ 시설 거주자 상담 등 관리	158.30	28.72	18.1	100.0	31.4	45.1	13.7	7.8	-	2.0	-
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	80.21	8.96	11.2	100.0	48.0	40.0	6.0	6.0	-	-	-
건강가 정 육성지 원	건강가정 지원센터 지원 및 관리	■ 보조금 지급 및 정산 ■ 위탁업무 지원	363.83	61.91	17.0	100.1	58.1	18.9	4.1	17.6	-	1.4	-
		■ 지도감독 및 행정처분	141.72	26.17	18.5	100.0	55.4	23.1	3.1	16.9	-	1.5	-
	아이돌봄 사업지원 및 관리	■ 보조금 지급 및 정산 ■ 위탁업무 지원	308.09	38.09	12.4	100.0	57.3	23.2	7.3	11.0	-	1.2	-
		■ 지도감독 및 행정처분	157.47	18.72	11.9	100.1	51.5	26.5	7.4	13.2	-	1.5	-
	출산장	■ 출산지원금 예산 관리 및 정산	278.30	22.34	8.0	100.0	64.9	19.3	3.5	12.3	-	-	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (작업직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	러사업 지원	<ul style="list-style-type: none"> 출산지원금 신청자 명부 관리 출산지원금 지급 및 정산 다자녀가족 사랑카드, 우대용 차량스 티커 발급 및 교부 	66.17	12.77	19.3	99.9	61.0	19.5	2.4	14.6	-	-	2.4
여성 권 익증진 사업 지원	여성인력 개발	<ul style="list-style-type: none"> 여성대학 운영 	163.40	21.70	13.3	100.1	45.8	18.8	4.2	27.1	-	4.2	-
		<ul style="list-style-type: none"> 여성지도자 교육 제공 	132.55	17.45	13.2	100.0	50.8	11.9	3.4	30.5	-	3.4	-
		<ul style="list-style-type: none"> 여성새일센터 홍보 및 업무협조 	105.13	5.74	5.5	100.1	55.6	12.7	4.8	22.2	-	4.8	-
	여성친화 행복도시 추진사업 지원	<ul style="list-style-type: none"> 여성친화도시 추진을 위한 기초조사자료수집 계획 수립 추진위원회 구성 및 운영 관련 예산 확보, 집행 및 정산 	391.91	81.70	20.8	100.0	40.0	23.1	-	33.8	-	3.1	-
	요보호 여성 보호 및 자립 지원	<ul style="list-style-type: none"> 성매매 피해상담자 구조지원사업 지원 	107.26	14.04	13.1	100.0	50.0	31.0	7.1	11.9	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> 집결지 성매매 여성자활지원사업 지원 	72.79	17.87	24.6	100.0	44.1	41.2	2.9	11.8	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> 미혼모 발생 예방교육 	51.72	15.32	29.6	100.0	52.9	32.4	2.9	11.8	-	-	-
		<ul style="list-style-type: none"> 일본군 위안부 피해자 분기별 실태조사 및 보고 일본군 위안부 피해자 서비스 안내 및 성품 전달 	34.70	5.11	14.7	100.1	58.1	22.6	6.5	9.7	-	3.2	-
양성평 등 사업 지원	양성평등 교육	<ul style="list-style-type: none"> 양성평등교육 제공 	274.30	31.28	11.4	100.0	54.4	15.2	1.3	26.6	-	2.5	-
	성별영향 분석평가	<ul style="list-style-type: none"> 성별영향분석평가 계획수립 및 추진 성별영향분석평가 시스템 관리 	469.79	71.49	15.2	100.1	47.8	15.6		31.1	-	5.6	-
	양성평등 주간행사 지원	<ul style="list-style-type: none"> 양성평등주간 행사 계획 수립 행사 준비(초청강사 섭외, 관련기관 협약 등) 행사 후원기관 발굴 양성평등주간 행사 진행 및 결과 보고 	403.62	66.38	16.4	100.0	52.2	17.8	1.1	27.8	-	1.1	-
다문화 가족	다문화 가족	<ul style="list-style-type: none"> 다문화가족 지원시책 발굴 및 운영 	276.38	58.09	21.0	99.9	42.2	34.4	7.8	13.3	-	2.2	-
		<ul style="list-style-type: none"> 다문화 여성 취업교육 지원 	151.06	16.81	11.1	100.0	42.3	33.3	10.3	11.5	-	2.6	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (작업직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
지원	지원사업 관리	■ 다문화 아동 교육 지원	144.04	10.43	7.2	100.0	44.3	31.6	8.9	12.7	—	2.5	—
		■ 다문화가족 행사 지원	241.49	26.38	10.9	99.9	48.3	28.7	9.2	12.6	—	1.1	—
	다문화 가족 지원센터 지원 및 관리	■ 보조금 지급 및 정산 ■ 위탁업무 지원	350.64	54.89	15.7	99.9	49.4	25.3	8.0	13.8	—	2.3	1.1
		■ 지도감독 및 행정처분	161.94	19.79	12.2	99.9	44.4	29.6	4.9	18.5	—	2.5	—
여성·가 족시설 지원 및 관리	여성가족 거주시설 지원 및 관리 (한부모 가족시설 제외)	■ 시설 등록·설치신고서 접수 및 처리 ■ 시설 기능보강사업 지원 ■ 시설 위탁관련 업무 처리	103.62	4.47	4.3	99.9	50.0	26.9	3.8	17.3	1.9	—	—
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■ 시설 거주자 생계비 지원 및 정산 ■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■ 시설 후원금품 사용내역 공고	184.04	19.15	10.4	100.1	45.6	35.1	5.3	12.3	—	1.8	—
		■ 시설직원 임용사항 접수관리, 변동사항 처리	87.66	5.74	6.5	100.0	51.0	33.3	3.9	11.8	—	—	—
		■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진 ■ 시설 입소자 기초보장수급 자격 조사 ■ 시설 압퇴소 관리(결장통보, 입퇴소명부 관리)	135.11	28.09	20.8	100.1	42.6	42.6	5.6	7.4	—	1.9	—
		■ 시설 거주자 상담 등 관리											
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	94.04	17.23	18.3	100.1	42.6	35.2	3.7	16.7	—	1.9	—
		■ 시설 등록·설치신고서 접수 및 처리 ■ 시설 기능보강사업 지원 ■ 시설 위탁관련 업무 처리	95.32	7.02	7.4	99.9	55.9	23.7	3.4	16.9	—	—	—
	여성가족 이용시설 지원 및 관리 (건강가정 지원센터,	■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■ 시설 후원금품 사용내역 공고	208.30	16.60	8.0	99.9	51.6	27.4	3.2	16.1	—	1.6	—

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
	다문화가 족지원센 터 제외)	■ 시설직원 임용사항 접수관리, 변동사항 처리	101.49	4.04	4.0	100.0	53.4	25.9	5.2	15.5	—	—	—
		■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진											
		■ 이용자 관리	57.02	3.83	6.7	99.9	53.8	23.1	3.8	15.4	—	—	3.8
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	94.47	9.15	9.7	100.0	48.3	30.0	3.3	15.0	1.7	1.7	
법인·단 체·협회 지원 및 관리	법인 관리	■ 법인 예(결)산서 검토보고 및 공고	76.81	4.47	5.8	100.0	52.2	21.7	2.2	19.6	—	4.3	—
		■ 법인 정관·변경 관리											
	단체·협회 지원 및 관리	■ 법인 지도점검 및 행정처분	73.40	3.83	5.2	100.1	45.5	22.7	2.3	27.3	—	2.3	—
		■ 보조금 지급 및 정산	167.87	17.23	10.3	100.0	58.7	16.0	4.0	20.0	—	1.3	—
		■ 각종 회의 개최 및 진행	146.60	15.53	10.6	100.0	54.7	17.3	2.7	24.0	—	1.3	—
		■ 지도점검 및 행정처분	82.79	11.70	14.1	100.1	53.1	18.8	1.6	25.0	—	1.6	—
기타 행정	행사 지원	■ 관련 행사 개최	268.94	44.26	16.5	100.1	64.2	9.5	—	25.3	—	1.1	—
		■ 지역 내 행사 공동 추진 및 지원											
	관련위원회 운영 및 지원	■ 위원회 운영	151.06	17.45	11.6	100.0	63.0	8.6	1.2	27.2	—	—	—
		■ 위원 구성 및 활동지원											
	기금 관리	■ 기금운영계획 수립 및 의회 승인	115.11	18.72	16.3	100.0	52.9	14.7	—	32.4	—	—	—
		■ 기금사업 발굴 ■ 기금사업 시행 및 결과보고											
	기타 행정	■ 지자체 조례 관련 업무	103.45	9.15	8.8	100.0	56.7	13.4	—	29.9	—	—	—
		■ 타 기관 통계조사 협조	108.89	12.98	11.9	100.1	69.0	12.1	—	19.0	—	—	—

□ 다음은 <표 3-2-13-12>에서 제시한 여성·가족·다문화 영역에서 수행하고 있는 요소업무 중 타부서(팀)에서 수행하는 것이 적절한 업무를 확인한 결과임.

○ 응답자의 20.3%가 ‘출산지원금 예산 관리 및 정산, 출산지원금 신청자 명부 관리, 출산지원금 지급 및 정산’ 업무를 타부서로 이관하는 것이 적절하다고 응답하였으며, 해당 업무는 시군구 본청의 타 과(팀)(54.4%), 공공기관(36.4%), 시도 본청(9.1%)순으로 이관하는 것이 적절하다고 응답함. 이관 적합부서는 보육팀, 인구정책팀, 건강증진과, 보건서비스과, 보건소 등으로 나타남.

○ 다음으로는 ‘한부모가족 지원 예산 관리 및 정산, 급여(학비, 아동양육비) 생성 및 지급’ 업무를 시군구 본청의 타 과(팀)(100.0%)로 이관하는 것이 적절하다는 응답이 많았음. 이관 적합부서는 사회복지과, 복지관리과, 복지정책과 등으로 나타남.

○ ‘다자녀가족 사랑카드, 우대용 차량스티커 발급 및 교부’ 업무는 시군구 본청의 타 과(팀)(60.0%), 공공기관(40.0%)으로 이관하는 것이 적절하다고 응답함. 이관 적합부서는 기획감사실, 복지서비스과, 보건소 등으로 나타남.

○ ‘여성새일센터 홍보 및 업무협조’ 업무는 시군구 본청 타 과(팀)(85.7%), 시도 본청(14.3%)으로 이관하는 것이 적절하다고 응답하였고, 이관 적합부서는 취업지원과, 일자리 경제과 등으로 나타남.

○ ‘여성친화도시추진을 위한 기초조사·자료수집, 계획수립, 추진위원회 구성 및 운영, 관련 예산 확보, 집행 및 정산’업무는 시군구 본청 타 과(팀)(80.0%), 공공기관(20.0%)으로 이관하는 것이 적절하다고 응답하였고, 이관 적합부서는 도시과, 건축디자인과, 총무과, 기획실 등으로 나타남.

○ ‘법인 지도점검 및 행정처분’ 업무는 시군구 본청 타 과(팀)(50.0%), 시도 본청(31.3%), 공공기관(12.5%), 민간기관(6.3%) 순으로 이관하는 것이 적절하다고 응답하였고, 이관 적합부서는 총무과, 법인허가부서, 복지기획과 등이었음.

〈표 3-2-13-13〉 여성가족다문화 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=69)	이관적합부서						
			시도 본청	사무 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	<ul style="list-style-type: none"> 출산지원금 예산 관리 및 정산 출산지원금 신청자 명부 관리 출산지원금 지급 및 정산 	20.3	9.1	54.4	-	-	36.4	-	-
2순위	<ul style="list-style-type: none"> 한부모가족 지원 예산 관리 및 정산 급여(학비, 아동양육비) 생성 및 지급 	7.2	-	100.0	-	-		-	-
3순위	<ul style="list-style-type: none"> 다자녀가족 사랑카드, 우대용 차량스티커 발급 및 교부 	5.8	-	60.0	-	-	40.0	-	-
3순위	<ul style="list-style-type: none"> 여성새일센터 홍보 및 업무협조 	5.8	14.3	85.7	-	-		-	-
3순위	<ul style="list-style-type: none"> 여성친화도시추진을 위한 기초 조사·자료수집 계획 수립 추진위원회 구성 및 운영 관련 예산 확보, 집행 및 정산 	5.8	-	80.0	-	-	20.0	-	-
3순위	<ul style="list-style-type: none"> 법인 지도점검 및 행정처분 	5.8	31.3	50.0	-	-	12.5	6.3	-

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

1) 현재 업무수행 현황과 강화필요 업무 간의 편차

□ 여성가족다문화 분야의 응답자를 보면, 사회복지직이 절반에 미달하고 있어서 (41.3%) 현장업무 특성이 얼마나 정확히 조사에 반영되었는지에 대해서는 조심스러운 해석이 필요해 보임.

○ 지역유형별로 보면, 서울시의 자치구에서만 행정직의 비중이 매우 높은 것으로 나타났는데, 이러한 분포특성이 업무수행에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 추가 분석과 연구가 필요하다고 사료됨.

□ 여성가족다문화 분야에서는 복지직에 인력이 증원되어야 한다는 요구가 현원대비 21.8%로 가장 높았고, 의외로 민간계약직 증원 요구도 현원대비 16.7%로 높았는데, 이는 정규 직원에 의해 수행되지 않고 계약직원에게 의해 진행되는 세부 프로그램이 다수 포함되어 있는 여성가족다문화 분야의 특성이 반영된 것으로 보

임. 특히 세부 프로그램에 따라 이용자 대기가 매우 길게 걸려있는 경우가 있기 때문에, 추가로 계약직원을 채용하거나 계약직원 1인당 업무량 조정을 하는 등 중단기적 대처를 통해 수요에 대응하는 것이 매우 시급한 것으로 판단됨.

○ 여성가족다문화 분야 지자체 공무원은 주당 평균 8.37시간의 초과근무를 하고 있고, 인구 50만미만의 시에서 9.22시간으로 초과근무가 가장 길게 나타났고 군 지역에서 6.95시간으로 가장 짧게 나타났음. 지역별 편차에 대한 정밀한 검토를 거쳐 인력배치에 대한 기준을 제시할 필요가 있음.

□ 여성가족다문화 분야 지자체 공무원이 현재 수행하고 있는 업무의 비중을 보면, 12개 영역 중 1위 사업관리, 2위 시설관리, 3위 사업기획 및 홍보, 4위 단체 및 법인 관리, 5위 행사참여로 나타났음. 업무관련 역량개발은 10위로 매우 순위가 낮았고, 가장 순위가 낮은 업무는 자원관리로 나타남.

○ 업무시간이 부족한 영역 역시 1위 사업관리, 공통 2위 사업기획 및 홍보와 시설관리, 4위 단체 및 법인관리, 5위 행사참여로 나타나서, 현재 업무비중이 높은 업무들에 쫓겨 늘 시간이 부족한 상황인 것으로 해석할 수 있음.

○ 한편, 추가 필요 시간을 보면, 광역시의 자치구가 주당 총 1606분으로, 압도적으로 다른 지역보다 길었음. 이 부분에 대한 상세한 진단은 추후 과제로 보임.

□ 여성가족다문화 분야 지자체 공무원이 강화되어야 한다고 응답한 업무를 보면, 1위 사업기획 및 홍보, 2위 사업관리, 3위 대상자 관리, 4위 업무관련 역량개발로 나타났음. 특기할 사항은, 사업관리 보다는 사업기획의 우선순위가 높은 점, 현재 수행업무에서 5위로 집계된 행사참여는 강화업무에서는 매우 순위가 낮게 나타난 것, 업무관련 역량개발이 4위로 나타나 앞으로 주요 영역으로 강화되어야 함을 확인한 점 등임.

○ 특히, 업무관련 역량개발의 강화 필요성은 서울시의 자치구, 광역시의 자치구에서 매우 높게 나타났고, 흔히 예상하듯이 치우개선 요구가 높게 나타난 것이 아니라, 안전대책, 소진예방, 전문적 서비스역량 교육 등에 대한 동의가 더 높게 나타났음.

- 따라서 단순한 행사(지자체장 공약사항이나 업적홍보 등)에 공무원이 동원되는 일은 현격히 줄이고, 공무원이 업무역량을 개발할 수 있는 교육 및 연수 기회 등이 더 강화되어야 할 것임.
- 지자체 공무원이 스스로 사업기획 및 홍보의 중요성을 높게 본 것은 매우 의미하는 바가 크며, 사업 다각화에 따라 이용자(가구)의 욕구파악이 중요해 졌고, 지역여건을 반영한 사업개발 및 관리·홍보가 요청되는 현실을 반영한 것으로 보임.
- 지자체 공무원이 타부서 수행이 적절하다고 판단한 업무, 이관하는 것이 적합하다고 판단한 업무를 보면, 1순위가 출산지원금관련 업무 2순위가 한부모가족 급여업무, 3순위가 다자녀가족 현물현금업무 등이었음.
- 이는 출산의 주체가 ‘여성’이라고 보고 여성가족다문화 업무팀에 할당된 업무이지만, 일선 공무원은 단순한 현금성 급여로서 인지하고 있음을 유추케 하는 결과임.
- 아울러 한부모가족 현금급여나 다자녀가족 현물현금업무 역시 특정 인구에 대한 현금성 급여라고 판단하고, 기관이나 시설의 프로그램 운영을 중심으로 추진되는 여타의 여성가족다문화 업무와 ‘상이’한 성격의 업무라고 판단하는 것이 아닌가 유추케 함. 현금성 급여를 시스템을 통해 동일한 부서에서 처리토록 하는 방안에 대한 검토가 필요해 보임.

2) 사업여건 및 예상수요 전망 및 강화(추가)필요 업무

- 최근 여성권익과 인권을 해치는 사건발생 빈도가 높아지고 사건의 심각성이 커지고 있으며, 사건발생 시 생명의 위험이 달린 촉급한 문제들로서 긴급대처가 요구되어서, 관련 집행체계 뿐만 아니라 지자체의 업무범위와 전문성 및 네트워크 체계구축이 더욱 크게 요구되고 있는 사업영역임.
- 앞으로 성평등 분야의 사업 전문화, 가족관련 다종다양한 서비스 수요의 폭증 등

으로 인하여, 여성가족다문화 분야의 업무는 더 많아지고 복잡해 질 것으로 예상된다. 외국인 노동자나 탈북민 가족에 대한 서비스가 이 영역에 들어올 경우, 이용자 증대에 따른 사업 다양화는 더 가속화 될 것으로 예상된다.

○ 더구나, 여성가족부 업무는 단일체계로 진행될 수 있는 서비스보다는 복합적 욕구를 지닌 이용자(가구)를 위해 지역단위로 네트워크 구축과 자원발굴 연계 등의 필요성이 매우 높은 업무임.

○ 따라서 지역의 수요와 사각지대를 파악하고 자원과 연계하며, 지역에 적합한 서비스 개발을 위한 기획업무에 지자체 공무원이 더 많은 시간을 할애할 수 있도록 체계적인 지원이 필요할 것으로 사료됨.

□ 필요업무로 일선의 ‘단일 집행체계-지자체 담당자’의 1:1 업무 연결고리가 아니라, ‘집행체계의 기관(시설)들-지자체 담당자들’의 업무 연결 및 피드백 순환고리가 만들어 질 수 있도록 업무의 중심을 이동시키는 노력이 요청되며, 이를 통해 유관기관 협력 및 사례회의, 네트워크 관리 등이 체계화 되어야 할 것임.

○ 이를 위해서는 단순 행사참여(동원)를 줄이고 업무시간을 효율화하는 노력이 동시에 추진되어야 할 것임.

□ 끝으로, 큰 분류체계로 볼 때, 여성권익증진 분야에 비해 가족(다문화) 분야의 개별 법률에 지자체의 역할이 매우 모호하고 포괄적으로 제시되어 있음. 이 부분은 향후 구체화·세분화·전문화되어, 민-관 파트너십의 업무를 분명히 하고 서비스 체계를 구축하는데 기여할 수 있어야 할 것임.

□ 앞에서 사업 및 시설, 단체 및 법인 관리에 공무원의 업무시간 상당량이 소요되고 있는 것으로 나타났는데, 이는 집행체계 관리로 해석할 수 있음.

○ 장기적으로 볼 때 사회복지전달체계가 통합성을 강화하고, 일선기관이 다기능화 되는 등의 방향으로 개편이 추진될 경우 이 부분에 대한 시간소요는 요구가 낮아질 여지도 있음(인구수나 수요를 무시하고 단순히 종별로 시설이나 기관이 지역에 설치·운영될 경우와 비교하여).

□ 더 나아가, 가족 범주에 여성만 속해 있고, 아동, 청(소)년, 노인, 장애인이 별도로 분리되어 있는 현 서비스 분류체계에 대한 중장기적 재검토 역시 요청됨.

○ 서비스 통합성 제고 및 전달체계 효과성 향상에 반드시 필요한 검토이며, 이를 통해 최종적인 직무조정의 틀이 잡혀야 할 것임.

14. 복지시설 영역

가. 주요 사업과 직무 특성

□ 복지시설 영역은 지자체에 따라서 별도의 팀을 두어 운영하는 경우도 있고, 복지 정책 및 기획 영역을 담당하는 팀에 소속된 경우도 있으나 공통적으로 관내 거주 시설과 이용시설에 대하여 「사회복지사업법」에 의한 다음과 같은 관리업무를 담당함.

○ 지방자치단체는 「사회복지사업법」에 의거 사회복지시설을 설치·운영할 수 있으며, 민간에서 설치·운영하려고 하는 경우 시·군·구청장에게 신고하여야 함(법 제34조).

○ 지방자치단체는 필요한 경우 사회복지법인이나 비영리법인에 위탁하여 사회복지시설을 운영하게 할 수 있음.

○ 시설의 장은 시설에 대해서 정기 및 수시 안전점검을 실시하고 이를 시·군·구청장에게 제출하며 시·군·구청장은 필요한 경우 시설 운영자에게 시설 보완 및 보수를 요구할 수 있고, 이에 대한 비용을 보조할 수 있음(법 제34조의 4).

○ 시·군·구청장은 시설이 설치기준을 미달하거나, 운영하는 법인의 설립허가가 취소되고나, 불법행위나 부당행위가 발견되거나 할 때 시설의 개선, 정지, 시설장의 교체, 시설의 폐쇄를 명할 수 있음(법 제40조).

○ 지방자치단체는 사회복지사업을 하는 자에게 운영비를 보조할 수 있고, 부정한 방법으로 보조금을 수령하거나 목적 외의 용도로 사용하거나, 법을 위반하

는 등의 경우에는 이를 환수 할 수 있음(법 제42조).

○ 시·군·구청장은 사회복지시설에 대한 지도·감독을 할 수 있으며 그 결과에 따라 시설의 개선, 정지, 시설장 교체, 시설폐쇄 등의 행정조치를 할 수 있고, 이를 공표할 수 있음(법 제51조).

□ 그 외 복지시설 영역에서는 복지시설과 관련된 행사나 위원회, 기금관리 등 다음과 같은 기타업무를 수행하고 있음.

○ 관내 행사계획 파악, 행사 개최 및 지원, 지자체 장 참석 행사에 대한 의견 지원 등 행사 지원 업무

○ 관련 위원회 구성, 운영 및 활동지원 업무

○ 복지기금 운영계획 수립 및 의회 승인, 기금사업 발굴, 시행 및 결과보고 업무

○ 기타 관련 지자체 조례관련 업무 및 통계조사 협조 업무

나. 인력 운영 및 직무 수행 현황

1) 복지시설 영역 기본 현황

□ 복지시설 영역이 소속된 팀의 인력은 평균 6.0명이었음.

○ 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았는데, 군의 경우 7.0명으로 가장 많았으며, 인구 50만 미만 시는 4.4명으로 2.6명의 차이를 보임.

〈표 3-2-14-1〉 복지시설 영역 소속팀 현황

(단위: %, 명)

	계 (N=83)	서울시의 구 (N=10)	광역시의 구 (N=22)	인구 50만 이상 시 (N=10)	인구 50만 미만 시 (N=17)	군 (N=24)	F-value
복지시설	6.0	6.3	5.5	4.4	5.9	7.0	2.092

주: *p < .05, **p < .01, ***p < .001

□ 복지시설 업무를 담당하고 있는 인력의 규모를 직렬별, 직급별로 구분하여 조사한 결과는 다음의 〈표 3-2-14-2〉와 같음.

〈표 3-2-14-2〉 복지시설 영역 인력 현황

(단위: 명)

	계 (N=79)	서울시의 구 (N=10)	광역시의 구 (N=20)	인구 50만 이상 시 (N=10)	인구 50만 미만 시 (N=17)	군 (N=22)	F-value
계	4.33	4.90	4.68	4.00	3.59	4.42	0.655
복지직 소계	1.90	1.10	1.85	2.00	1.82	2.32	1.051
5급	0.04	0.10	0.05	—	0.06	—	0.629
6급	0.35	0.50	0.45	—	0.47	0.27	1.870
7급	0.82	0.20	0.80	1.20	0.71	1.05	1.294
8급	0.48	—	0.45	0.70	0.41	0.68	1.844
9급	0.20	0.30	0.10	0.10	0.18	0.32	0.661
행정직 소계	1.52	2.50	1.85	1.60	1.00	1.14	3.193**
5급	0.04	—	0.10	—	0.06	—	0.978
6급	0.49	0.50	0.60	0.80	0.41	0.32	1.215
7급	0.52	0.90	0.90	0.40	0.24	0.27	4.095**
8급	0.18	0.20	0.10	0.30	0.24	0.14	0.613
9급	0.29	0.90	0.15	0.10	0.06	0.41	5.112**
그외직렬 소계	0.38	0.00	0.65	0.40	0.35	0.32	1.120
5급	—	—	—	—	—	—	—
6급	0.09	—	0.10	0.10	0.12	0.09	0.285
7급	0.14	—	0.25	0.20	0.12	0.09	0.585
8급	0.09	—	0.20	0.10	0.06	0.05	0.889
9급	0.06	—	0.10	—	0.06	0.09	0.350
공무직	0.18	0.20	0.15	—	0.35	0.14	0.579
민간계약직 ¹⁾	0.11	0.30	—	—	—	0.27	1.933
보조인력	0.13	0.10	0.20	—	0.06	0.18	0.631
시간선택임기제	—	—	—	—	—	—	—

주: 1) 복지시설 영역에서 민간계약직은 지역사회복지사등이 근무하는 것으로 확인됨.

○ 복지시설 영역에는 전국 평균 4.33명이 근무하고 있는 것으로 확인됨.

— 지역유형간 통계적으로 유의한 차이는 아니었으나, 서울시의 구는 4.90명이 근무하고 있는 반면 인구 50만 미만 시 지역의 경우 3.59명이 근무하는 것으로 확인되어 약 1명 정도의 차이를 보임.

○ 이러한 결과를 복지시설 영역이 소속되어있는 팀의 현원(6.0명)과 비교해 보

면, 약 1.6명의 인력은 복지시설 영역이 아닌 다른 업무를 수행하고 있는 것으로 유추해볼 수 있음.

- 특히, 군 지역(팀 현원 7.0명)과 인구 50만 미만 시(팀 현원 5.9명)의 경우 복지시설 영역이 소속된 팀의 현원과 해당 영역 담당 인력의 차이가 2명 이상으로 이 지역에서는 대체로 복지시설 업무를 단독 팀으로 운영하는 경우가 적은 것으로 볼 수 있음.

○ 복지시설 영역의 인력을 직렬별로 확인해 본 결과, 복지직은 1.90명, 행정직은 1.52명으로 복지직 인력의 비율이 약간 높은 수준임.

- 서울 시 구는 행정직이 2.50명, 복지직이 1.10명으로 행정직이 많았음.
- 직급별로는 복지직과 행정직 모두 7급이 가장 많았음.
- 복지시설 영역에서 근무하는 그 외 직렬은 평균 0.38명, 공무원직은 0.18명, 민간계약직은 0.11명, 보조인력은 0.13명으로 확인되었음.

□ 다음은 복지시설 영역에서 직렬별 희망 증감인력 규모를 확인한 결과임.

○ 희망 증원 인력 규모가 가장 큰 직렬은 복지직으로 지자체당 평균 1.90명의 증원을 희망하는 것으로 나타남. 이는 복지직 현원의 26%에 해당됨.

○ 다음으로 그 외 직렬의 증원 희망 규모가 큰 것으로 나타났는데, 현원 대비 23.3%의 증원을 희망한 것으로 확인됨.

〈표 3-2-14-3〉 복지시설 영역 희망 증감인력 현황

(단위: 명, %)

	현원 (A)	희망 증감인력 수 (B)	현원대비 비율 (B/A*100)
복지직 소계	1.90	0.49	26.0
행정직 소계	1.52	0.08	5.0
그외직렬 소계	0.38	0.09	23.3
공무직	0.18	0.03	14.1
민간계약직 ¹⁾	0.11	0.00	0.0
보조인력	0.13	0.00	0.0
계	4.33	0.65	15.0

주: 1) 복지시설 영역에서 민간계약직은 지역사회복지사등이 근무하는 것으로 확인됨.

□ 복지시설 영역의 결원 현황을 확인한 결과 평균 0.16명으로 나타남.

○ 현원 대비 결원의 비율은 5.4%이었으며, 지역유형간 편차가 컸음.

〈표 3-2-14-4〉 복지시설 영역 결원 현황

(단위: 명, %)

	계 (N=83)	서울시의 구 (N=10)	광역시의 구 (N=22)	인구 50만 이상 시 (N=10)	인구 50만 미만 시 (N=17)	군 (N=24)
평균 결원 수(명)	0.16	0.10	0.05	0.20	0.12	0.29
현원 대비 결원 비율(%)	5.4	1.4	0.6	6.7	6.5	10.2

□ 결원이 발생했다고 응답한 24개 지자체를 대상으로 결원사유를 확인한 결과임.

○ 결원 사유로 타부서 전보 후 미배치 되었다고 응답한 경우가 25.0%로 가장 높았으며, 신규채용 부진(20.85%)이 뒤를 이었고, 출산휴가, 육아휴직, 기타 사유가 모두 같은 비율(16.7%)을 차지하고 있었음.

〈표 3-2-14-5〉 복지시설 영역 결원 사유

(단위: %)

	계 (N=24)	서울시의 구 (N=2)	광역시의 구 (N=5)	인구 50만 이상 시 (N=3)	인구 50만 미만 시 (N=4)	군 (N=10)
출산휴가	16.7	—	20.0	—	25.0	20.0
육아휴직	16.7	—	20.0	—	25.0	20.0
병가휴직	4.2	—	20.0	—	—	—
신규 채용 부진	20.8	—	20.0	33.3	—	30.0
타부서 전보후 미배치	25.0	50.0	—	66.7	25.0	20.0
기타	16.7	50.0	20.0	—	25.0	10.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2) 복지시설 영역 업무 수행 현황

□ 복지시설 영역의 근무 현황을 파악하기 위하여 초과근무시간 현황을 확인함.³⁰⁾

○ 분석 결과, 1인당 초과근무시간은 8.97시간으로 1일 1.79시간 가량의 초과근무를 하고 있는 것으로 확인됨.

- 서울시 구와 인구 50만 미만 시의 경우 각각 12.49시간, 12.02시간으로 상대적으로 많았으며 광역시의 구는 6.65시간으로 가장 적은 것으로 나타남. 지역유형간 차이는 통계적으로 유의한 것으로 확인됨.

〈표 3-2-14-6〉 복지시설 영역 초과근무시간 현황(1주일 기준)

(단위: 시간)

	계 (N=83)	서울시의 구 (N=10)	광역시의 구 (N=22)	인구 50만 이상 시 (N=10)	인구 50만 미만 시 (N=17)	군 (N=24)	F-value
복지시설	8.97	12.49	6.65	12.02	8.41	8.74	2.508*

주: *p <.05, **p <.01, ***p <.001

□ 다음은 업무 유형을 12가지로 구분하여 복지시설 영역에서 수행하는 전체 업무 비중이 유형별로 어느 정도의 차이를 보이는지 확인하였음.

○ 시설 관리가 전체 31.1%로 가장 큰 비중을 차지하고 있었음.

- 시설 관리는 모든 지역에서 가장 비중을 차지하고 있었지만 인구 50만 미만의 시는 38.8%를 차지하는 반면 군 지역은 25.4%로 지역간 편차는 있었음.

○ 그 다음은 상담 업무로 전체 업무의 11.1%를 차지하는 것으로 나타났음.

- 다만 50만 미만 시의 경우 6.4%에 불과 하여 일반행정 업무(9.9%), 단체 및 법인 관리(8.4%), 복지급여·서비스 신청·접수(7.4%)에 이어 다섯 번째였음.
- 서울시의 구에서는 상담 다음으로 사업 기획 및 홍보, 사업관리가 10%이상의 비중을 차지한 반면 광역시의 구, 인구 50만 이상 시, 군 지역은 단체 및 법인 관리가 10% 이상으로 그 다음 비중이 큰 것으로 나타났음.

30) 초과 근무시간은 일주일을 기준으로 측정하였으며, 지난 1년 간 법정 근로시간인 주 40시간을 초과하여 근무한 시간을 기입하도록 하였음(야간근무, 주말근무 등 포함). 제시된 값은 1인 평균 초과근무시간으로 해당 영역 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계를 해당 영역 담당자의 수로 나눈 값임.

〈표 3-2-14-7〉 복지시설 영역 업무비중 현황(1년 기준)

(단위: %)

	계 (N=76)	서울시의 구 (N=9)	광역시의 구 (N=18)	인구 50만 이상 시 (N=10)	인구 50만 미만 시 (N=17)	군 (N=22)
상담 소계	11.1	14.3	10.7	13.8	6.4	12.5
내방 민원 상담	4.1	5.0	3.7	5.0	1.9	5.4
전화, 인터넷, 서식민원	4.4	6.9	4.2	7.3	2.2	4.0
방문 상담	2.5	2.4	2.8	1.5	2.3	3.0
복지급여서비스 신청·접수	4.4	5.0	2.8	1.0	7.4	4.5
복지급여서비스 지급 행정	5.3	2.4	4.2	2.3	3.9	9.9
사업 기획 및 홍보	6.0	10.0	6.7	5.1	4.1	5.5
사업 관리	7.6	10.6	9.2	8.6	6.1	5.8
대상자 관리	4.7	2.2	3.9	4.0	4.4	6.8
시설 관리	31.1	26.7	30.6	35.9	38.8	25.4
자원 관리	1.2	1.7	1.6	1.1	1.0	1.0
단체 및 법인 관리	9.8	6.7	10.0	11.7	8.4	11.2
행사 참여	5.8	8.7	5.1	5.8	4.8	6.0
업무관련 역량 개발	4.6	4.3	6.6	3.5	4.6	3.6
일반 행정업무(복지 이외)	8.4	7.4	8.8	7.2	9.9	7.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

□ 다음은 12개의 업무 유형별 업무시간 부족 정도를 5점 척도로 질문한 결과임.

○ 대부분의 유형별 업무 시간이 ‘보통(3점)’과 ‘부족(4점)’ 사이의 수준으로 나타났으며, 시설관리 업무가 3.85점으로 가장 시간이 부족한 업무로 확인되었음.

- 서울시의 구의 경우에는 4점 이상으로 시간 부족이 심각한 것으로 나타남.
- 인구 50만 이상 시의 경우 방문 상담(4.25점), 시설 관리(4.10점), 대상자 관리(4.00점) 역시 심각하게 나타났음.

○ 다음으로는 단체 및 법인 관리(3.53점), 사업 기획 및 홍보(3.42점), 대상자 관리와 업무관련 역량 개발(각각 3.37점) 사업 관리(3.29점) 순으로 나타남.

- 서울시 구의 경우 사업 기획 및 홍보(3.89)가 뒤를 이어 차이가 있었음..

〈표 3-2-14-8〉 복지시설 영역 업무시간 부족 정도(5점 만점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
내방 민원 상담	3.11	2.88	3.06	3.33	3.00	3.24
전화, 인터넷, 서식민원	3.10	3.00	3.18	3.14	2.89	3.18
방문 상담	3.17	3.00	3.27	4.25	2.89	3.06
복지급여서비스 신청·접수	2.95	3.00	3.11	2.00	3.29	2.88
복지급여서비스 지급 행정	3.14	3.20	3.25	2.67	3.00	3.22
사업 기획 및 홍보	3.42	3.89	3.35	3.67	3.10	3.33
사업 관리	3.29	3.14	3.47	3.33	3.08	3.31
대상자 관리	3.37	2.60	3.69	4.00	3.45	3.17
시설 관리	3.85	4.11	3.86	4.10	3.81	3.64
자원 관리	3.14	2.80	3.15	3.75	3.14	3.07
단체 및 법인 관리	3.53	3.50	3.56	3.67	3.38	3.55
행사 참여	3.00	3.00	3.00	3.33	2.75	3.00
업무관련 역량 개발	3.37	3.50	3.33	3.56	3.29	3.33
일반 행정업무(복지 이외)	3.25	3.13	3.28	3.56	3.20	3.18

주: 해당업무를 수행하는 경우에만 업무시간의 부족여부를 답할 수 있으며, 점수가 높을수록 업무시간이 부족한 것임.
응답사례 수는 문항에 따라 40~78건으로 상이함.

□ 다음은 업무 유형별 추가 필요시간을 확인한 결과로서 추가 필요시간의 산출은 복지시설 영역의 해당 업무를 충실히 수행(업무 지침규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 충분히 대응함을 의미)하기 위해 필요한 추가 시간을 1주일 기준으로 응답한 값을 기준으로 함.

○ 추가시간의 총합은 평균 657.75분(10.96시간)였음.

- 복지시설 영역의 인력이 평균 4.33명이었던 점을 감안한다면, 1인당 주당 평균 2.53시간의 시간이 추가로 주어졌을 때 해당 업무를 충실히 수행할 수 있다는 의미로 해석할 수 있음.
- 인구 50만 이상 시 지역의 경우 1,188.00분(19.8시간)으로 가장 많았으며, 군 지역은 435.65분(7.26시간)으로 가장 적은 것으로 확인됨.

○ 영역별로 살펴보면, 시설 관리의 경우 228.85분(3.81시간)이 필요한 것으로 나타나 필요시간이 가장 많았음.

- 특히 인구 50만 이상 시의 경우 489.00분(8.15시간)이 추가로 필요하다고 응답하여 추가로 가장 많은 시간이 필요한 것으로 나타남.

○ 다음은 단체 및 법인 관리(99.71분, 1.66시간), 대상자 관리(71.57분, 1.19시간)에 추가로 필요한 시간이 많은 것으로 확인되었음.

〈표 3-2-14-9〉 복지시설 영역 추가 필요시간(1주일 기준)

(단위: 분)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	균
상담 소계	68.36	30.00	63.53	197.14	46.36	53.33
내방 민원 상담	29.27	0.00	16.25	90.00	26.25	35.29
전화, 인터넷, 서식민원	19.48	7.50	18.82	77.14	3.33	10.59
방문 상담	31.09	36.00	45.45	75.00	30.00	10.59
복지급여서비스 신청·접수	15.75	24.00	33.33	0.00	4.29	11.25
복지급여서비스 지급 행정	42.20	12.00	105.83	0.00	35.00	20.00
사업 기획 및 홍보	59.82	120.00	50.59	130.00	3.00	44.00
사업 관리	66.27	42.86	107.65	50.00	51.54	50.63
대상자 관리	71.57	0.00	119.23	225.00	70.91	23.33
시설 관리	228.85	153.33	218.57	489.00	243.75	140.45
자원 관리	27.91	24.00	20.77	60.00	25.71	27.86
단체 및 법인 관리	99.71	70.00	151.67	216.67	41.54	51.82
행사 참여	22.84	37.50	40.59	26.67	7.50	10.00
업무관련 역량 개발	53.73	37.50	76.67	46.67	64.29	33.33
일반 행정업무(복지 이외)	49.17	30.00	63.33	60.00	28.00	54.55
계	657.75	506.67	842.38	1188.00	498.24	435.65

주: 응답사례 수는 문항에 따라 40~80건으로 상이함.

- 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악함.

○ 모든 직렬·직급의 공무원이 맡는 것이 적절하다고 판단한 업무는 일반 행정업무(복지이외)가 65.5%로 가장 높았으며, 행사참여(56.6%), 업무관련 역량 개발(52.8%) 순으로 나타남.

○ 상대적으로 직접 주민들과 대면해야하는 업무특성을 지닌 경우 복지직(경력자+경력무방)이 수행하는 것이 적절하다고 응답한 비중이 높게 나타남.

- 방문 상담(71.0%), 복지급여 서비스 신청·접수(66.7%), 대상자 관리(65.8%), 내방 민원 상담(59.6%)의 순임.
- 그 외에는 복지시설 영역의 핵심 업무라고 할 수 있는 단체 및 법인 관리(57.4%), 시설 관리(56.9%) 등이 복지직이 담당해야 할 업무로 꼽힘.

〈표 3-2-14-10〉 복지시설 영역 업무별 적정담당인력

(단위: %)

	계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (계)	복지직 (경력자)	복지직 (경력부방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
내방 민원 상담	100.0	34.0	59.6	51.1	8.5	2.1	-	-	4.3
전화, 인터넷 서식민원	100.0	37.0	54.4	45.7	8.7	2.2	-	2.2	4.3
방문 상담	100.0	26.3	71.0	60.5	10.5	-	-	-	2.6
복지급여서비스 신청·접수	100.0	30.3	66.7	45.5	21.2	3.0	-	-	-
복지급여서비스 지급 행정	100.0	34.9	53.5	41.9	11.6	11.6	-	-	-
사업 기획 및 홍보	100.0	27.7	53.2	48.9	4.3	14.9	2.1	2.1	-
사업 관리	100.0	31.9	53.2	42.6	10.6	12.8	2.1	-	-
대상자 관리	100.0	31.7	65.8	51.2	14.6	-	-	2.4	-
시설 관리	100.0	27.7	56.9	52.3	4.6	4.6	10.8	-	-
자원 관리	100.0	34.2	50.0	36.8	13.2	7.9	-	7.9	-
단체 및 법인 관리	100.0	33.3	57.4	48.1	9.3	9.3	-	-	-
행사 참여	100.0	56.6	31.0	24.5	7.5	9.4	-	-	1.9
업무관련 역량 개발	100.0	52.8	39.6	28.3	11.3	7.5	-	-	-
일반 행정업무(복지 이외)	100.0	65.5	20.7	15.5	5.2	12.1	-	-	1.7

주: 답변 지자체 수는 문항에 따라 33~54건으로 상이함.

□ 다음은 지역주민 욕구에 부응하는 복지행정 및 주민서비스를 위하여, 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무에 대한 복지시설 영역의 의견을 정리한 결과임.

○ 시설 관리를 강화해야 한다고 응답한 비율이 17.5%로 가장 높았으며, 다음으로는 단체 및 법인 관리(11.3%), 업무관련 역량 개발(10.5%), 사업 기획 및 홍보(10.0%) 순으로 나타남.

- 서울시의 구와 광역시의 구 지역에서는 시설 관리 다음으로 사업 기획 및 홍보가 강화 필요 업무로 꼽혔으며 인구 50만 이상의 시는 사업 관리와 업

무관련 역량 개발이 그 다음으로 강화해야할 업무로 나타남.

〈표 3-2-14-11〉 복지시설 영역 강화 필요 업무

(단위: %, 건)

	계 (N=399)	서울시의 구 (N=40)	광역시의 구 (N=110)	인구 50만 이상 시 (N=50)	인구 50만 미만 시 (N=85)	군 (N=114)
내방 민원 상담	5.0	2.5	6.4	4.0	4.7	5.3
전화, 인터넷, 서식민원	3.5	2.5	5.5	2.0	3.5	2.6
방문 상담	3.8	2.5	2.7	4.0	2.4	6.1
복지급여서비스 신청·접수	3.5	2.5	4.5	0.0	4.7	3.5
복지급여서비스 지급 행정	5.0	0.0	5.5	6.0	5.9	5.3
사업 기획 및 홍보	10.0	15.0	12.7	10.0	7.1	7.9
사업 관리	9.8	10.0	10.9	12.0	8.2	8.8
대상자 관리	8.5	7.5	7.3	8.0	9.4	9.6
시설 관리	17.5	20.0	15.5	22.0	16.5	17.5
자원 관리	3.8	2.5	2.7	6.0	5.9	2.6
단체 및 법인 관리	11.3	5.0	11.8	10.0	12.9	12.3
행사 참여	2.8	5.0	1.8	2.0	2.4	3.5
업무관련 역량 개발	10.5	15.0	9.1	12.0	9.4	10.5
일반 행정업무(복지 이외)	5.0	10.0	3.6	2.0	7.1	4.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.1	99.9

□ 복지시설 영역에서 전체 인력이 담당하고 있는 업무를 다음 <표 3-2-14-12>와 같이 세부업무 및 요소업무로 구분하여, 업무별 1주일 평균 소요시간과 추가 필요시간, 그리고 적정 담당인력에 대한 의견을 정리하였음.

○ 요소 업무 단위에서 가장 소요시간이 긴 것으로 확인된 업무는 거주시설 관리 업무 중 ‘시설 등록·설치신고서 접수 및 처리, 기능보강사업 지원, 시설 위탁관련 업무 처리 등의 관련 행정 업무’로 해당 업무 수행에 일주일 평균 581.8분(9.70시간)을 소요하고 있는 것으로 확인됨.

－ 다음은 이용시설 관리 업무 중 ‘시설 운영비(인건비) 지원 및 정산, 예(결)산서 검토 및 공고, 후원금품 사용내역 공고 등 예산지원 관련 업무’ 579.1분(9.65시간), 이용시설 관리 업무에서 ‘등록, 기능보강, 위탁관련 업무 등 행

정업무' 554.5분(9.24시간), 거주시설 관리 중 '예산지원 관련 업무' 529.1분(8.82시간)의 순이었음.

- 전반적으로 보면 거주시설 관리와 이용시설 관리에 있어 관련 행정 업무와 예산지원 관련 업무가 500분 이상으로 업무 비중이 크고, 그 다음 두 종류의 시설 운영점검 400여분으로 뒤를 이었음.

○ 시설 관리 외의 업무로는 세부업무 수준에서 행사 지원 소요시간이 가장 컸으며 277.3분(4.62시간) 소요되는 것으로 나타났음.

- 행사 지원 업무는 '거주시설 관리에서의 입퇴소자 관리'(259.1분), '이용시설 관리에서 이용자 관리 업무'(222.7분)보다 소요 시간이 많았음.

○ 다음으로 추가 필요시간을 확인한 결과, 현재 소요시간 대비 추가 필요시간의 비율이 높은 업무는 거주시설 관리 중 '시설 운영점검(지도감독, 행정처분)'으로 39.2% 이었음.

- 다음으로는 거주시설 관리 중 '시설 운영비 지원 및 정산, 시설 거주자 생계비 지원 및 정산, 시설 예(결)산서 검토 및 공고, 시설 후원금품 사용내역 공고 등 예산지원 관련 업무'로 37.8%의 시간이 더 필요한 것으로 나타났으며 이어서 이용시설 관리 중 '시설 등록·설치신고서 접수 및 처리, 시설 기능보강사업 지원, 시설 위탁관련 업무 처리 등 관련 행정업무'로 28.7%의 시간이 더 필요한 것으로 나왔음.

○ 업무별 적정 담당인력의 경우 모든 공무원이 담당할 수 있다고 절반 이상이 응답한 업무는 대부분 기타 행정 업무였음.

- 시설 관리 업무 중 '시설직원 임용사항 접수 관리, 변동사항 처리, 시설직원 교육 및 처우 개선 추진 등 시설 직원 관련 업무'도 모든 공무원이 담당할 업무로 지적됨.
- 특히 복지직이 담당해야 한다는 응답 비율이 높은 업무는 거주시설 관리 중 '시설 입소자 기초보장수급 자격조사, 시설 입퇴소 관리, 시설 거주자 상담 등 관리' 업무로 70% 이상 응답했으며 그 외에는 거주시설 관리와 이용시설 관리 업무 중 '시설 운영점검'으로 모두 50%가 넘었음.

〈표 3-2-14-12〉 복지시설 영역 업무별 소요시간

(단위: 분, %)

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A*100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
시설 관리	거주시설 관리	■ 시설 등록/설치신고서 접수 및 처리 ■ 시설 기능보강사업 지원 ■ 시설 위탁관련 업무 처리	581.8	135.5	23.3	100.0	28.3	37.7	11.3	3.8	18.9	-	-
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■ 시설 거주자 생계비 지원 및 정산 ■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■ 시설 후원금품 사용내역 공고	529.1	200.0	37.8	100.0	43.8	39.6	8.3	8.3	-	-	-
		■ 시설직원 임용사항 접수 관리, 변동사항 처리 ■ 시설직원 교육 및 처우 개선 추진	222.1	33.6	15.1	100.0	50.0	31.0	14.3	4.8	-	-	-
		■ 시설 입소자 기초보장수급 자격 조사 ■ 시설 압퇴소 관리(결장통보, 입퇴소명부 관리) ■ 시설 거주자 상담 등 관리	259.1	22.7	8.8	100.0	28.2	53.8	17.9	-	-	-	-
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	405.5	158.8	39.2	100.0	34.9	48.8	7.0	4.7	4.7	-	-
		■ 시설 등록·설치신고서 접수 및 처리 ■ 시설 기능보강사업 지원 ■ 시설 위탁관련 업무 처리	554.5	159.4	28.7	100.0	39.3	32.1	7.1	8.9	12.5	-	-
		■ 시설 운영비(인건비) 지원 및 정산 ■ 시설 예(결)산서 검토 및 공고 ■ 시설 후원금품 사용내역 공고	579.1	126.4	21.8	100.0	39.7	36.2	8.6	15.5	-	-	-
	이용시설 관리	■ 시설직원 임용사항 접수관리, 변동사항 처리 ■ 시설직원 교육 ■ 시설직원 표창등 인센티브, 처우 개선	293.9	58.2	19.8	100.0	50.0	28.0	12.0	10.0	-	-	-
		■ 이용자 관리	222.7	8.2	3.7	100.0	44.9	26.5	18.4	10.2	-	-	-
		■ 시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	424.5	111.5	26.3	100.0	37.0	40.7	9.3	7.4	5.6	-	-

	세부업무	요소업무	소요 시간 (A)	추가 필요 시간 (B)	비율(%) (B/A×100)	적정 담당인력							
						계	모든 공무원 (직렬직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 무방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력
기타 행정	행사 지원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 행사 개최 및 지원 ■ 관내 행사계획 파악 및 제출 ■ 지자체 장 참석 행사 의전 지원 	277.3	22.7	8.2	100.0	65.4	13.5	3.8	15.4	—	1.9	—
	관련 위원회 운영 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 위원회 운영 ■ 위원 구성 및 활동지원 	138.2	23.6	17.1	100.0	65.9	17.1	4.9	12.2	—	—	—
	복지기금 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 기금운영계획 수립 및 의회 승인 ■ 기금사업 발굴 ■ 기금사업 시행 및 결과보고 	60.0	8.2	13.6	100.0	41.4	27.6	6.9	24.1	—	—	—
	기타 행정	■ 지자체 조례 관련 업무	165.5	5.5	3.3	100.0	52.4	11.9	4.8	31.0	—	—	—
		■ 타 기관 관련 통계조사 협조	146.2	29.1	19.9	100.0	61.4	9.1	6.8	20.5	—	2.3	—

□ 다음은 <표 3-2-14-12>에서 제시한 복지시설 영역에서 수행하고 있는 요소업무 중 타부서(팀)에서 수행하는 것이 적절한 업무를 확인한 결과임.

○ 응답자의 18.8%가 ‘시설 운영점검(지도감독, 행정처분)’을 타부서로 이관하는 것이 적절한 업무 중 첫번째로 응답하였으며 응답자의 절반(50%)은 감사 관련 부서가 담당하는 것이 적합하다고 응답하였음.

○ 다음으로는 시설 등록·설치신고서 접수, 처리, 시설 기능보강사업 지원, 시설 위탁관련 업무, 행사지원, 복지기금 관리, 지자체 조례 관련 업무, 타 기관 관련 통계조사 협조 등의 업무 이관이 적합하다는 응답이 각각 12.5%가 나왔음.

－ 시설 등록, 기능보강사업 등의 업무는 건축, 건설 관련 부서, 행사지원은 행정 관련 부서, 복지기금 관리와 지자체 조례관련 업무는 기획 및 정책 부서, 타 기관 관련 통계조사 협조는 기획 및 감사 관련 부서로 이관이 적합하다는 응답이 많았음.

<표 3-2-14-13> 복지시설 영역의 타부서(팀) 수행이 적절한 업무

(단위: %)

	해당업무	비율 (N=16)	이관적합부서						
			시도 본청	사군구 본청 타과팀	행정 구청	읍면 동	공공 기관	민간 기관	기타
1순위	시설 운영점검(지도감독, 행정처분)	18.8	—	—	—	—	50.0	—	50.0
2순위	시설 등록·설치신고서 접수, 처리 시설 기능보강사업 지원 시설 위탁관련 업무 처리	12.5	—	100.0	—	—	—	—	—
3순위	행사지원	12.5	—	62.5	—	37.5	—	—	—
4순위	복지기금 관리	12.5	—	62.5	—	37.5	—	—	—
5순위	지자체 조례 관련 업무	12.5	—	100.0	—	—	—	—	—
6순위	타 기관 관련 통계조사 협조	12.5	—	100.0	—	—	—	—	—

다. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성

- 복지시설 영역에서는 영역의 특성 상 시설 관리 업무 비중이 가장 높았으며 이 영역의 업무는 복지직이 담당해야 한다는 응답이 많았음.
- 업무 유형별로는 시설 관리가 1/3 가량의 비중을 차지하고 있었으며 그 다음 상담 업무가 뒤를 이었으며 그 다음은 단체 및 법인 관리, 사업 관리가 뒤를 이었음.
- 시설관리가 가장 시간이 부족하다고 응답하였으며 그 다음 단체 및 법인 관리, 사업 기획 및 홍보 등이 부족한 것으로 나타났으며 부족한 시간도 유사하게 긴 것으로 나타났음.
- 강화해야하는 업무에서도 시설 관리가 가장 많이 꼽혔으며 그 다음 단체 및 법인 관리, 업무관련 역량 개발, 사업 기획 및 홍보 순으로 나타남.
- 복지시설 영역의 핵심업무인 시설관리나 단체 및 법인 관리 등을 복지직이 담당해야 하는 업무로 꼽음.
- 이에 따라 희망 증원 인력에서도 복지직 충원 요구가 가장 높게 나타남.
- 복지시설 영역의 담당 업무별로 조사한 내용을 살펴보면 현재는 시설 관리 업무 중 관련된 행정 업무의 비중이 크지만 앞으로는 시설 운영점검 업무에 더 시간이 필요한 것으로 나타남
- 복지시설 영역 업무 중 가장 소요시간이 긴 것은 거주시설과 이용시설 관리에서 관련 행정 업무와 예산 지원 업무였고, 시설 운영점검 업무 시간이 많았는데 추가 필요시간에 있어서는 거주시설 운영점검이 가장 큰 것으로 나타남.
- 복지시설 업무 중 거주시설 입소자 기초보장수급 자격조사, 입퇴소자 관리, 상담 등 관리 등은 복지직이 담당해야 한다는 응답이 가장 높았으며 그 외 시설 운영점검 모두 절반 이상이 복지직이 담당해야 한다 응답함.
- 시설 관리 이외의 업무에 있어서는 절반 이상이 모든 공무원이 담당할 수 있다고 응답하여 이를 바탕으로 더욱 효과적인 인력배치가 가능할 것으로 보임.

15. 시군구 본청의 직무실태 및 인력운용 현황 종합

□ 이상 3장 2절에서는 시군구 본청의 복지담당인력 현황과 복지업무 수행 실태를 파악하기 위하여, 복지업무를 13개 영역으로 구분하고 첫째, 각 영역의 사업과 직무 특성을 검토하였으며, 둘째, 전국 시군구 본청을 대상으로 실시한 조사 결과를 분석하였고, 셋째, 정책 여건의 변화와 직무 조정의 필요성을 정리하고자 하였음.

○ 앞서 제시하였듯이, 지자체의 최소 조직단위인 ‘팀’ 단위는 지자체별 구성의 양태, 팀별 관장 업무가 다양하여, 본 연구에서 정리한 ‘영역’을 기준으로 조사 및 분석을 실시함.

- 복지기획 및 정책, 통합조사, 통합관리, 기초생활보장, 자활, 희망복지지원, 노인, 장애인, 보육, 아동드림스타트, 청소년, 여성·가족·다문화, 복지시설
- 조사는 해당 영역의 전체 업무 및 인력에 대한 통합적 고려가 가능하도록 구성하고, 관련 영역을 담당하는 팀장이 영역별 담당자 전원의 업무실태를 파악하고 팀 구성원간 논의를 거쳐 “팀원 전체의 의견”으로 작성하도록 함.
- 시·군·구 본청 조사 결과, 전국 기초자치단체(228개) 중 175개(76.8%) 시군구에서 총 2,359개의 조사표(13개 영역별)를 제출하였음.

□ 본 절에서는 앞서 시군구 본청의 13개 영역별로 살펴 본 복지 인력의 운영 및 직무 수행 현황을 종합하여 영역별 비교를 통해 의미있는 결과를 정리하고자 함.

○ 인력 현황은 팀의 인력 현원, 영역별 인력의 직렬별·직급별 현원, 직렬별 희망 증감인력 규모, 결원 현황 및 사유를 살펴보았음.

○ 업무 수행 현황은 초과근무시간, 12개 업무 유형별 수행 비중 및 업무시간 부족 정도, 추가 필요시간, 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견, 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무에 대한 의견, 세부업무 및 요소업무로 구분하여 업무별 1주일 평균 소요시간, 추가 필요시간, 적정 담당인력에 대한 의견, 타부서(팀)에서 수행하는 것이 적절한 업무 등을 파악함.

- 12개 업무 유형: 상담(내방 민원 상담, 전화, 인터넷, 서식민원, 방문 상담), 복지급여서비스 신청·접수, 복지급여서비스 지급 행정, 사업 기획 및 홍보,

사업 관리, 대상자 관리, 시설 관리, 자원 관리, 단체 및 법인 관리, 행사 참여, 업무관련 역량 개발, 일반 행정업무(복지 이외)

- 또한 인력운용 관련 여건 및 개선안에 대한 의견을 수렴하였는데, 지자체에 부여된 복지행정업무와 주민이 요청하는 복지서비스를 충분히 제공하기 위해서 필요한 인력 운용관련 개선방안에 대한 복지담당자의 의견을 파악함.
- 인력 확충, 공무원 역량 개발·유지, 공무원 배치 관련 제도개선 안을 제시하고, 각 개선안의 시급성에 대한 동의 정도를 파악함.

가. 시군구 본청의 인력 현원 현황 및 변동 수요

□ 인력 현원

- 시군구 본청의 복지담당 인력 현황(현원 기준, 2017년 4월말 기준)을 파악한 결과, 13개 영역을 아우르는 복지부문 총 인력은 1개 시군구 평균 73.42명이었으며, 이 중 공무원은 55.94명, 76.2%로 나타남.
- 복지담당 인력 중 공무원은 3/4 수준으로서, 고용안정성이 상대적으로 낮은 민간계약직 등의 인력이 다수를 차지하는 것으로 확인됨.
- 직렬별로 파악한 결과, 복지직은 전체 인력 중 47.5%(공무원 기준 62.3%), 행정직은 25.7%, 그 외 직렬은 3.0%였음.
- 공무직(무기계약직)이 평균 4.85명(6.6%), 민간계약직 8.92명(12.1%), 보조인력이 3.54명(4.8%)로 확인됨.
- 본 연구에서 구분한 13개 영역별로 파악한 인력 현원은 1개 영역 평균 5.68명으로 나타남.
- 현원이 가장 많은 영역은 통합관리(7.76명)영역이었고, 다음으로는 통합조사(7.46명), 아동·드림스타트(7.27명), 희망복지지원(7.10명), 노인(6.33명) 영역이 평균 이상의 인력이 운용되고 있었음.
- 공무원 인력만을 보면 인력 현원이 많은 영역 중 통합관리(7.47명), 통합조사(7.11명), 노인(4.85명), 복지기획·정책(4.39명), 보육(4.30명) 영역의 순

이었으며, 공무원 수가 4명 이상인 경우는 5개 영역에 불과함.

- 통합관리, 통합조사 영역 인력의 공무원 비율이 높았으며, 아동 드림스타트, 희망복지지원 영역은 절반 수준이었음(아동드림스타트 3.25명, 희망복지지원 3.80명).

- 전체 인력 중 복지직 공무원의 비율을 보면, 통합조사(81.9%), 통합관리(84.1%), 장애인(50.1%), 자활(50.0%))의 4개 영역은 절반 이상의 인력이 복지직 공무원이었으며, 통합조사, 통합관리 영역은 80% 이상으로 확인됨.

〈표 3-2-15-1〉 시군구 본청 복지인력의 직렬별 현원

(단위: %, 명)

		전체	공무원 전체	복지직	행정직	그 외 직렬	공무직 (무기계약직)	민간 계약직	보조 인력	시간 선택 임기제
현원	전국 합계 (비율)	12,849	9,789	6,098	3,300	391	848	1,561	620	21
		100.0	76.2	47.5	25.7	3.0	6.6	12.1	4.8	0.2
	시군구당 총인원	73.42	55.94	34.85	18.86	2.23	4.85	8.92	3.54	0.12
1개팀 평균		5.68	4.23	2.64	1.43	0.17	0.37	0.68	0.27	0.01

〈표 3-2-15-2〉 시군구 본청 복지인력의 영역별 현원

(단위: 명, %)

	전체	공무원 전체	복지 직	(비율)	행정 직	그 외 직렬	공무직 (무기계약 직)	민간 계약직	보조 인력	시간 선택 임기제
복지기획 정책	5.28	4.39	1.93	36.6	2.32	0.14	0.21	0.22	0.39	0.02
통합조사	7.46	7.11	6.11	81.9	0.93	0.07	0.04	0.02	0.21	0.01
통합관리	7.76	7.47	6.53	84.1	0.86	0.08	0.06	0.02	0.08	0.01
기초생활보장	5.07	3.30	2.23	44.0	0.96	0.11	0.75	0.41	0.16	0.00
자활	3.32	2.55	1.66	50.0	0.82	0.06	0.17	0.40	0.16	0.00
희망복지지원	7.10	3.80	2.84	40.0	0.82	0.15	1.29	1.83	0.11	0.01
장애인	4.69	3.93	2.35	50.1	1.44	0.14	0.08	0.07	0.45	0.02
노인	6.33	4.85	2.29	36.2	2.19	0.38	0.26	0.58	0.58	0.00
보육	4.72	4.30	2.22	47.0	1.95	0.13	0.07	0.08	0.19	0.01
아동 드림스타트	7.27	3.25	1.73	23.8	1.22	0.31	0.85	2.68	0.43	0.00
청소년	4.62	2.47	0.80	17.3	1.47	0.20	0.36	1.40	0.21	0.03
여성 가족 다문화	4.83	3.60	1.33	27.5	2.13	0.14	0.15	0.60	0.26	0.02
복지시설	4.33	3.80	1.90	43.9	1.52	0.38	0.18	0.11	0.13	0.00

〈표 3-2-15-3〉 시군구 본청 인력 현황 종합

(단위: 명, %)

		현원															
		전국 합계	시군구 총인원	1개팀 평균	복지 기획 정책	통합 조사	통합 관리	기초 생활 보장	자활	희망 복지 지원	장애 인	노인	보육	아동 드림 스타트	청소 년	여성 가족 다문화	복지 시설
전체		12,849	73.42	5.68	5.28	7.46	7.76	5.07	3.32	7.10	4.69	6.33	4.72	7.27	4.62	4.83	4.33
공무원 전체		9,789	55.94	4.23	4.39	7.11	7.47	3.30	2.55	3.80	3.93	4.85	4.30	3.25	2.47	3.60	3.80
복지직	소계	6,098	34.85	2.64	1.93	6.11	6.53	2.23	1.66	2.84	2.35	2.29	2.22	1.73	0.80	1.33	1.90
	5급	29	0.17	0.01	0.04	0.01	0.02	0.02	0.01	0.01	0.00	0.01	0.00	0.00	0.01	0.02	0.04
	6급	1,169	6.68	0.51	0.43	0.99	1.01	0.46	0.28	0.78	0.51	0.45	0.42	0.41	0.18	0.19	0.35
	7급	2,078	11.87	0.90	0.92	1.61	1.65	0.89	0.62	1.12	0.92	0.99	0.76	0.53	0.23	0.52	0.82
	8급	1,803	10.30	0.78	0.41	2.07	2.34	0.58	0.53	0.56	0.58	0.60	0.69	0.51	0.26	0.42	0.48
	9급	1,026	5.86	0.44	0.13	1.44	1.50	0.27	0.21	0.36	0.34	0.24	0.36	0.28	0.13	0.19	0.20
행정직	소계	3,300	18.86	1.43	2.32	0.93	0.86	0.96	0.82	0.82	1.44	2.19	1.95	1.22	1.47	2.13	1.52
	5급	58	0.33	0.03	0.11	0.00	0.01	0.02	0.00	0.00	0.01	0.04	0.02	0.01	0.03	0.05	0.04
	6급	1,180	6.74	0.51	0.91	0.25	0.21	0.33	0.33	0.34	0.52	0.81	0.58	0.51	0.55	0.80	0.49
	7급	962	5.50	0.42	0.80	0.14	0.14	0.29	0.20	0.21	0.41	0.70	0.56	0.31	0.48	0.72	0.52
	8급	559	3.19	0.24	0.26	0.20	0.18	0.18	0.16	0.13	0.27	0.34	0.44	0.18	0.28	0.31	0.18
	9급	543	3.10	0.23	0.24	0.34	0.33	0.15	0.14	0.14	0.23	0.29	0.34	0.20	0.12	0.26	0.29
그 외 직렬	소계	391	2.23	0.17	0.14	0.07	0.08	0.11	0.06	0.15	0.14	0.38	0.13	0.31	0.20	0.14	0.38
	5급	3	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.01	0.00	0.01	0.00	0.00
	6급	98	0.56	0.04	0.02	0.02	0.02	0.02	0.01	0.04	0.04	0.07	0.04	0.09	0.04	0.06	0.09
	7급	156	0.89	0.07	0.06	0.02	0.03	0.06	0.03	0.06	0.05	0.16	0.05	0.11	0.07	0.05	0.14
	8급	76	0.43	0.03	0.04	0.01	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.08	0.02	0.08	0.04	0.02	0.09
	9급	59	0.34	0.03	0.02	0.02	0.03	0.02	0.00	0.02	0.01	0.08	0.01	0.02	0.04	0.02	0.06
공무직(무기계약직)		848	4.85	0.37	0.21	0.04	0.06	0.75	0.17	1.29	0.08	0.26	0.07	0.85	0.36	0.15	0.18
민간 계약직		1,561	8.92	0.68	0.22	0.02	0.02	0.41	0.40	1.83	0.07	0.58	0.08	2.68	1.40	0.60	0.11
보조 인력		620	3.54	0.27	0.39	0.21	0.08	0.16	0.16	0.11	0.45	0.58	0.19	0.43	0.21	0.26	0.13
시간선택임기제		21	0.12	0.01	0.02	0.01	0.01	0.00	0.00	0.01	0.02	0.00	0.01	0.00	0.03	0.02	0.00

□ 인력의 변동 희망 수요

- 현원 대비 증원 혹은 감원 희망 인원을 파악한 결과, 전체 인원으로 보면, 현원 대비 15.8%의 증원을 원하는 것으로 나타남.
- 시군구 본청 업무 영역을 비교해 보면, 보육영역이 현원 대비 24.5%로 증원 희망 비율이 가장 높았음.
 - － 다음으로 청소년(22.7%), 장애인(20.3%), 통합관리(19.7%), 통합조사(17.8%), 노인(15.9%) 영역의 순이었음.
 - － 통합관리, 통합조사, 노인 영역은 현원이 가장 많은 영역이었음에도, 추가 인력에 대한 수요가 크게 나타남.

〈표 3-2-15-4〉 시군구 본청 인력의 변동희망 인력 현황

(단위: 명, %)

	사례수	현원	변동희망 인원	현원 대비 비율
전체	2,359	5.68	0.89	15.8
복지기획, 복지정책	172	5.28	0.77	14.6
통합조사	185	7.46	1.33	17.8
통합관리	176	7.76	1.53	19.7
기초생활보장(긴급복지, 주거복지, 용자금, 의료급여 포함)	262	5.07	0.56	11.1
자활	160	3.32	0.50	15.1
희망복지지원(통합사례관리 포함)	175	7.10	0.86	12.1
장애인	196	4.69	0.95	20.3
노인(장사업무 포함)	207	6.33	1.00	15.9
보육	193	4.72	1.15	24.5
아동, 드림스타트	211	7.27	0.73	10.1
청소년	141	4.62	1.05	22.7
여성, 가족, 다문화	198	4.83	0.57	11.8
복지시설(시설관리운영만 별도 팀으로 운영)	83	4.33	0.65	15.0

□ 결원 실태 및 발생 이유

- 시군구본청 복지담당 인력의 결원 현황을 살펴본 결과, 1개 영역 평균 0.24명이었으며, 이는 현원 대비 5.4%에 해당함.
 - － 결원 발생 현황을 영역별로 비교해보면, 통합조사(11.1%), 통합관리(9.2%)

영역이 월등히 심각한 것으로 확인됨.

- 통합조사, 통합관리 영역은 인력 증원 수요도 높았는데, 이는 업무의 난이도, 인력의 부족 현상의 상호작용 속에서 나타난 상황으로 해석됨.

○ 결원 사유는 타 부서 전보후 미배치(31.7%)가 가장 높게 지적되었고, 그 다음이 육아 휴직(25.9%), 신규채용 부진(17.5%), 출산 휴가(11.4%)의 순이었음.

- 이는 영역별로 다소 다른 양상을 보임. 타부서 전보 후 미배치, 신규채용 부진의 사유가 50%를 넘는 영역이 장애인(64.0%), 희망복지지원(60.0%), 청소년(60.0%), 아동드림스타트(53.0%), 자활(51.5%) 등 이었는데, 이와 같은 사유를 지적한 경우 지자체 내 인력 배치가 수요를 반영하여 원활하게 이루어지지 않고 있어, 문제의식을 지닌 것으로 유추할 수 있겠음.
- 육아휴직 사유도 영역별 편차를 보여, 기초생활보장(39.3%), 복지기획정책(32.1%), 노인(31.7%), 통합조사(31.2%) 영역은 30% 이상의 비율로 확인됨.

〈표 3-2-15-5〉 시군구 본청 인력의 영역별 결원 실태 및 결원 사유

	평균 결원 수 (명)	현원 대비 결원 비율 (%)	출산 휴가	육아 휴직	병가 휴직	간병 휴직	신규 채용 부진	타부서 전보후 미배치	기타 ¹⁾	전체
전체	0.24	5.4	11.4	25.9	4.0	0.3	17.5	31.7	9.2	100.0
복지기획정책	0.21	5.2	11.3	32.1	5.7	-	11.3	35.8	3.8	100.0
통합조사	0.61	11.1	11.6	31.2	2.2	0.7	18.1	31.2	5.1	100.0
통합관리	0.59	9.2	12.6	27.6	4.7	-	17.3	30.7	7.1	100.0
기초생활보장	0.18	4.7	7.1	39.3	5.4	1.8	14.3	19.6	12.5	100.0
자활	0.14	5.1	15.2	18.2	3.0	-	21.2	30.3	12.1	100.0
희망복지지원	0.31	5.8	10.8	20.0	3.1	-	15.4	44.6	6.2	100.0
장애인	0.09	2.5	8.0	12.0	4.0	-	20.0	44.0	12.0	100.0
노인	0.12	3.0	17.1	31.7	2.4	-	12.2	24.4	12.2	100.0
보육	0.20	4.2	8.1	27.0	5.4	-	16.2	27.0	16.2	100.0
아동드림스타트	0.21	3.8	11.8	19.6	-	3.9	25.5	27.5	11.8	100.0
청소년	0.19	6.1	10.0	6.7	10.0	-	23.3	36.7	13.3	100.0
여성,가족,다문화	0.17	5.0	8.7	21.7	-	2.2	17.4	37.0	13.0	100.0
복지시설	0.16	5.4	16.7	16.7	4.2	-	20.8	25.0	16.7	100.0

주: 1) 기타의견으로 조직개편으로 인력감축, 시간제 배치, 승진퇴직 등 이후 미배치, 노조파견, 군입대, 기관장의 관심부족으로 미배치 등의 의견이 있었음.

나. 시군구 본청의 업무 수행 현황

□ 복지담당인력의 근무시간

- 복지담당인력(공무원 및 민간계약직 등)의 1주일 평균 초과 근무시간³¹⁾을 파악한 결과 8.22시간으로 나타남. 즉, 1주일 평균 총근무시간은 48.22시간이었음.
- － 앞서 제시한 읍면동 복지담당인력의 초과근무시간은 8.3시간으로서(표 3-1-11 참조), 시군구 본청과 읍면동의 복지담당인력 근무시간은 유사하지만 읍면동이 다소 큰 것으로 확인됨.

〈표 3-2-15-6〉 시군구 본청 인력의 초과근무 시간(1주일 기준)

(단위: 수, 분)

		사례수	초과 근무 시간	SD	F-value
전체		2,359	8.22	5.251	
지자체 유형	서울시 자치구	186	9.73	4.718	12.214***
	광역시 자치구	543	8.17	5.341	
	인구 50만 이상 시	327	8.83	5.486	
	인구 50만 미만 시	619	8.60	5.595	
	군	684	7.22	4.679	
영역	복지기획·정책	172	8.83	5.676	3.400***
	통합조사	185	9.11	5.260	
	통합관리	176	9.00	4.853	
	기초생활보장(간접복지, 주거복지, 용자금, 의료급여 포함)	262	7.49	5.848	
	자활	160	6.76	4.360	
	희망복지지원(통합사례관리 포함)	175	7.50	5.116	
	장애인	196	8.61	5.857	
	노인(장사업무 포함)	207	8.74	4.620	
	보육	193	8.35	4.929	
	아동, 드림스타트	211	7.59	4.754	
	청소년	141	8.07	5.125	
	여성, 가족, 다문화	198	8.37	5.285	
	복지시설(시설관리운영만 별도 팀으로 운영)	83	8.97	6.053	

주: *p <.05, **p <.01, ***p <.001

31) 최근 1년 간(2017년 4월 말 기준), 법정근무시간(주 40시간) 이외에 야간 근무, 주말 근무 등을 포함한 1주일 평균 초과근무시간임.

- 이는 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 서울시 자치구 9.73시간, 광역시 자치구 8.17시간, 인구 50만 이상 시 8.83시간, 인구 50만 미만 시 8.60시간, 군 7.22시간으로서, 가장 많은 지역과 적은 지역간에 2.5시간여의 차이가 있었음. 대도시권의 근무시간이 크게 나타났으며, 기본적으로 인구규모를 반영하고 있는 것으로 보임.
- 시군구본청의 13개 업무영역별로도 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 통합조사 9.11시간, 통합관리 9.00시간, 복지시설 8.97시간, 복지기획·정책 8.83시간, 노인 8.74시간, 장애인 8.61시간, 보육 8.35시간의 순으로 평균 이상의 초과근무시간을 나타냈음.

□ 시군구 본청에서 수행하는 복지업무의 유형별 비중³²⁾

○ 본 연구에서 구분한 복지업무의 12개 유형에 대하여 시군구 본청 복지업무영역별 직무를 파악한 결과(표 3-2-15-7 참조), 비중이 높은 직무유형은 상담(17.7%), 시설관리(10.6%), 대상자 관리(10.0%), 복지급여서비스 지급 행정(9.9%), 사업 관리(9.6%)의 순이었음.

- 이는 복지영역별로 차이를 보여, 통합조사(35.4%), 통합관리(30.1%), 희망복지지원(24.4%), 기초생활보장(20.9%), 아동드림스타트(19.7%) 영역에서 특히 상담업무 비중이 높았고, 방문상담의 비율이 10% 이상 나타난 곳은 통합조사(16.5%), 희망복지지원(13.0%), 아동드림스타트(11.0%) 영역으로 나타남. 사례관리가 이루어지는 희망복지지원, 아동드림스타트 영역의 방문상담 비율이 높았지만, 그 보다 급여 지급의 기본 절차로서 수행되는 통합조사를 위한 방문상담이 더 큰 비중의 업무로 수행되고 있는 것으로 나타남.

- 시설 관리 업무 비중이 가장 높게 나타난 영역은 복지시설(31.1%), 보육(22.5%), 청소년(18.2%), 장애인(17.7%), 노인(16.1%) 영역으로서, 시설 관리를 전담하는 복지시설 영역 이외에 시군구의 주요 대상별 복지사업 전반을

32) 복지업무 영역별 업무 비중(%)과 업무별 난이도를 최근 1년 간(2017. 4월 말 기준)을 기준으로 파악함.

기획-관리-운영하는 부서에서 가장 비중이 큰 업무가 시설 관리로서, 사업 기획, 대상자 관리에 대한 시간 할애가 크게 이루어지지 못하고 있었음. 여성가족다문화영역은 사업 관리의 비중(14.2%)이 가장 높게 나타남.

□ 업무유형별 추가 필요시간

○ 업무영역별로 업무를 충실히 수행(업무 지침·규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 충분히 대응함을 의미)하기 위해 필요한 추가 시간을 파악함(2017년 4월말 기준, 지난 1년 동안). 시군구의 영역별 분석 결과는 <표 3-2-15-8>에 제시함.

- 시군구 전체 복지업무 영역을 아울러 영역 평균 필요시간이 가장 크게 나온 업무는 시설 관리(210분), 상담(200분), 대상자 관리(163분)의 순이었음.
- 이를 보다 구체적으로 살펴보면, 가장 큰 수요를 제시한 영역의 업무는
- 다음은 각 업무 유형별로 3시간 이상의 추가 필요 시간을 제시한 영역을 정리하여, 업무별 수요를 파악하고자 하였음. 가장 여러 영역에서 추가 필요 시간을 크게 제시한 업무는 상담 업무, 시설 관리업무였음.
- 상담: 통합조사(433분), 통합관리(330분), 희망복지지원(293분), 장애인(281분), 노인(191분), 기초생활보장(188분), 아동드림스타트(181분)
- 방문상담: 통합조사(254분), 희망복지지원(187분)
- 복지급여·서비스 신청 및 접수: 통합조사(296분), 통합관리(183분)
- 복지급여·서비스 지급 행정: 장애인(174분)
- 사업 기획 및 홍보: 희망복지지원(299분), 노인(249분), 복지기획정책(222분)
- 사업 관리: 복지기획·정책(183분), 노인(183분)
- 대상자 관리: 통합관리(391분), 통합조사(308분)
- 시설 관리: 보육(423분), 장애인(315분), 노인(293분), 복지시설(228분), 복지기획·정책(220분)
- 자원 관리: 희망복지지원(190분)
- 단체 및 법인 관리: 장애인(192분)

〈표 3-2-15-7〉 시군구 본청의 업무유형별 수행 비율

(단위: %)

[illegible]

〈표 3-2-15-8〉 시군구 본청의 업무유형별 추가 필요시간

(단위: 분)

		전체	복지 기획 정책	통합 조사	통합 관리	기초 생활 보장	자활	희망 복지 지원	장애인	노인	보육	아동, 드림 스타트	청소년	여성 가족 다문화	복지 시설
상담	소계	200.21	50.96	433.18	330.57	188.31	108.67	293.42	281.23	191.55	129.56	181.10	43.50	75.00	68.36
	내방 민원	51.26	14.44	90.03	93.80	41.52	40.33	64.70	73.08	57.63	47.19	23.16	17.87	23.98	29.27
	전화인터넷서식민원	61.10	18.80	98.55	110.07	63.10	36.91	56.11	118.11	64.95	70.80	22.38	14.84	29.28	19.48
	방문	111.96	31.58	254.37	137.22	104.04	46.67	187.44	119.24	89.40	31.03	143.32	15.93	34.56	31.09
복지급여서비스 신청 및 접수		118.34	42.50	296.75	183.58	142.78	64.29	146.00	103.32	99.94	86.67	80.06	36.54	44.50	15.75
복지급여서비스 지급 행정		111.32	76.63	139.48	146.06	174.31	64.87	64.56	174.86	124.87	138.13	60.53	34.29	82.65	42.20
사업 기획 및 홍보		159.90	222.06	60.97	25.56	60.56	57.83	298.61	118.60	249.84	72.83	86.52	107.48	166.59	59.82
사업 관리		127.00	183.46	71.90	49.45	98.64	74.21	158.97	165.45	183.14	118.21	89.14	139.92	149.80	66.27
대상자 관리		163.38	40.00	308.38	391.55	178.36	98.70	165.40	158.67	176.87	117.36	126.94	27.04	67.19	71.57
시설 관리		210.99	220.33	141.00	70.87	85.15	91.30	27.30	315.09	293.38	423.60	153.50	160.25	134.34	228.85
자원 관리		71.70	104.31	49.29	32.73	41.65	35.60	190.87	63.53	58.64	36.35	70.46	24.00	48.36	27.91
단체 및 법인 관리		115.28	160.89	130.59	21.43	27.60	76.69	35.32	192.47	149.01	149.17	79.34	82.80	109.47	99.71
행사 참여		54.29	81.06	35.09	11.83	22.95	27.79	53.83	72.78	71.58	52.55	47.33	68.66	89.71	22.84
업무관련 역량 개발		67.93	90.61	69.41	58.30	60.11	48.99	77.77	89.04	80.46	73.96	45.31	62.61	65.96	53.73
일반 행정업무(복지 이외)		76.07	102.08	39.33	35.98	61.61	62.11	77.22	102.09	103.02	90.79	63.69	95.04	86.49	49.17
계		1117.15	1073.14	1165.64	1041.14	904.81	703.19	1200.76	1590.16	1552.14	1228.81	954.47	737.19	963.48	657.75

□ 업무유형별 담당인력의 적절성

○ 다음은 업무의 성격과 필요 전문성 수준에 대한 인식을 확인할 수 있는 업무별 적정 담당 인력에 대한 의견을 파악한 결과임.

－ 담당 인력에 대한 분류는 직렬, 직급(경력)을 고려하여 다음과 같이 구분하였음: 모든 공무원(직렬·직급 무방), 복지직(경력자), 복지직(경력 무방), 행정직(경력자), 기술직 공무원, 민간 전문인력 채용, 보조인력(행정도우미등)

○ 시군구 본청 복지업무를 영역별로 구분하지 않고 전체 업무를 범위로 적정 담당인력을 파악한 결과(표 3-2-15-9), 업무유형별로 가장 많은 지지를 받은 담당인력별 현황을 보면 다음과 같음.

－ 모든 공무원(직렬·직급 무방): 일반 행정업무(복지 이외)(74.8%), 행사 참여(70.2%), 업무관련 역량 개발(62.0%), 단체 및 법인 관리(50.7%), 자원 관리(46.9%), 사업 관리(45.3%), 사업 기획 및 홍보(44.5%), 복지급여서비스 지급 행정(44.1%), 시설 관리(40.3%)

－ 복지직 경력자: 방문 상담(47.9%), 내방 민원 상담(46.2%), 대상자 관리(46.1%), 전화인터넷서식민원 상담(44.0%), 복지급여서비스 신청 및 접수(39.8%)

－ 시군구 본청의 복지업무 12개 유형 중 9개 유형은 모든 공무원이 담당해도 된다고 판단한 응답이 다수를 차지 함. 그러나, 자원 관리, 사업 관리, 사업 기획 및 홍보, 복지급여서비스 지급 행정, 시설 관리 업무에 대한 지지 비율은 50% 미만으로서, 복지직이 수행하는 것이 적절하다는 의견도 30% 이상으로 나타남.

－ 세가지 유형의 상담(내방 민원, 전화인터넷서식 민원, 방문), 대상자 관리, 복지급여서비스 신청 및 접수 업무는 응답자의 2/3 정도가 복지직이 수행하는 것이 적절하다는 의견이 제시됨.

○ 〈표 3-2-15-9〉에서는 이를 13개 업무영역별로 구분하여 복지직공무원이 담당하는 것이 적절하다고 응답한 결과를 제시함. 위에서 논의한 내용을 업무영

역별로 구분하여 보면, 보다 전문성을 요하는 업무가 분명해질 것이기 때문임. 다음은 이들 중 70% 이상의 지지를 얻은 업무로서, 가장 많은 영역에서 복지직이 담당해야 한다는 의견을 피력한 업무는 대상자 관리, 방문상담이었음.

- 내방 민원 상담: 통합조사, 통합관리, 기초생활보장, 희망복지지원
- 전화인터넷서식민원 상담: 통합조사, 통합관리, 기초생활보장, 희망복지지원
- 방문 상담: 통합조사, 통합관리, 기초생활보장, 희망복지지원, 복지시설
- 복지급여·서비스 신청 및 접수: 통합조사, 통합관리, 기초생활보장
- 복지급여·서비스 지급 행정: 통합관리
- 사업 기획 및 홍보: 복지기획정책
- 대상자 관리: 통합조사, 통합관리, 기초생활보장, 자활, 장애인, 보육

〈표 3-2-15-9〉 업무유형에 따른 적정 담당 인력에 대한 의견

(단위: %)

		모든 공무원 (직렬·직급 무방)	복지직 (경력자)	복지직 (경력 부방)	행정직 (경력자)	기술직 공무원	민간 전문 인력 채용	보조 인력 (행정 도우미 등)
상담	소계	28.0	46.0	19.5	1.3	0.0	4.4	0.8
	내방 민원	28.5	46.2	19.5	1.3	0.0	3.7	0.8
	전화, 인터넷, 서식민원	30.9	44.0	19.6	1.1	0.0	3.5	0.9
	방문	24.5	47.9	19.4	1.4	0.1	6.2	0.6
복지급여·서비스 신청 및 접수		28.9	39.8	26.6	1.5	0.1	2.8	0.4
복지급여·서비스 지급 행정		44.1	34.3	16.1	5.2	0.0	0.3	0.0
사업 기획 및 홍보		44.5	35.8	6.9	11.7	0.2	1.0	0.1
사업 관리		45.3	33.1	8.8	11.6	0.3	1.0	0.1
대상자 관리		28.8	46.1	20.9	1.4	0.1	2.6	0.1
시설 관리		40.3	39.1	7.9	7.6	4.2	1.0	0.0
자원 관리		46.9	32.1	13.2	4.6	0.3	2.6	0.3
단체 및 법인 관리		50.7	30.3	7.4	10.9	0.3	0.4	0.0
행사 참여		70.2	12.5	7.1	8.0	0.1	0.9	1.1
업무관련 역량 개발		62.0	19.8	13.9	3.3	0.0	0.9	0.1
일반 행정업무(복지 이외)		74.8	9.6	6.9	7.5	0.1	0.2	0.8

□ 강화 필요 업무

- 지역주민 욕구에 부응하는 복지행정 및 주민서비스를 위하여, 지자체가 보다 집중하고 강화해야 하는 업무에 대한 의견을 파악함.
- 다음은 〈표 3-2-15-11〉에 제시된 분석 결과 중 13개 업무 영역별로 강화 필요성에 대한 지지가 높은 업무 유형 중 세가지를 순서대로 제시함.
 - 1순위로 사업 기획 및 홍보를 제시한 영역은 복지기획·정책, 청소년, 여성·가족·다문화 업무 영역이었음.
 - 1순위로 방문 상담을 제시한 영역은 통합조사, 희망복지지원 영역이었음.
 - 1순위로 대상자 관리를 제시한 영역은 통합관리, 기초생활보장, 자활, 아동·드림스타트 영역이었음.
 - 1순위로 시설 관리를 제시한 영역은 장애인, 노인, 보육, 복지시설 영역이었음.

	1순위	2순위	3순위
복지기획·정책	사업 기획 및 홍보	사업 관리	업무관련 역량 개발
통합조사	방문 상담	대상자 관리	복지급여서비스 지급 행정
통합관리	대상자 관리	방문 상담	내방 민원 상담
기초생활보장	대상자 관리	방문 상담	복지급여서비스 지급 행정
자활	대상자 관리	사업 관리	사업 기획 및 홍보
희망복지지원	방문 상담	자원 관리	사업 기획 및 홍보
장애인	시설 관리	대상자 관리	복지급여서비스 지급 행정
노인	시설 관리	대상자 관리	사업 관리
보육	시설 관리	복지급여서비스 지급 행정	사업 관리
아동·드림스타트	대상자 관리	사업 기획 및 홍보	방문 상담
청소년	사업 기획 및 홍보	사업 관리	시설 관리
여성·가족·다문화	사업 기획 및 홍보	사업 관리	대상자 관리
복지 시설	시설 관리	단체 및 법인 관리	업무관련 역량 개발

〈표 3-2-15-10〉 시군구 본청의 업무유형별 복지직이 담당하는 것이 적절하다고 응답한 업무 현황

(단위: %)

	복지 기획 정책	통합 조사	통합 관리	기초 생활 보장	자활	희망 복지 지원	노인	장애인	보육	아동 드림 스타트	청소년	여성 가족 다문화	복지 시설
내방 민원 상담	55.8	87.0	89.9	74.8	64.7	71.1	59.9	68.9	43.1	53.0	50.0	50.9	59.6
전화, 인터넷, 서식민원 상담	57.2	84.6	88.3	70.9	61.9	74.0	60.7	63.5	42.3	52.0	48.8	45.8	54.4
방문 상담	59.2	91.2	90.8	75.4	66.4	72.3	64.6	68.3	44.8	48.5	51.4	48.5	71.0
복지급여·서비스 신청 및 접수	69.2	78.2	83.8	74.8	67.8	61.0	67.5	69.1	46.5	56.9	54.8	56.5	66.7
복지급여·서비스 지급 행정	37.9	63.1	71.6	59.7	50.8	34.8	55.7	55.2	32.4	48.6	48.7	43.0	53.5
사업 기획 및 홍보	77.6	43.1	56.7	44.4	53.7	63.2	34.8	45.8	31.4	38.2	22.0	22.6	53.2
사업 관리	49.3	46.3	47.4	50.0	52.7	60.9	39.1	43.3	30.7	35.1	21.1	24.7	53.2
대상자 관리	69.9	81.3	87.1	76.4	70.1	63.6	65.2	70.2	43.6	58.0	47.2	55.3	65.8
시설 관리	43.4	36.4	52.0	40.4	58.6	38.9	57.1	64.8	34.9	50.4	24.3	39.8	56.9
자원 관리	45.3	38.7	50.0	51.0	50.9	60.2	46.6	51.3	31.3	43.3	24.6	33.4	50.0
단체 및 법인 관리	35.1	34.2	39.6	33.3	47.0	33.7	41.1	53.9	31.7	34.6	23.4	28.8	57.4
행사 참여	17.4	22.4	18.1	19.7	25.6	24.8	20.0	24.6	13.4	16.4	14.3	13.6	31.0
업무관련 역량 개발	25.4	43.7	50.0	40.3	36.0	43.0	32.2	37.9	21.0	27.0	21.1	19.8	39.6
일반 행정업무(복지 이외)	11.3	21.8	20.4	18.6	22.4	21.6	16.6	15.9	12.8	12.6	12.8	9.6	20.7

〈표 3-2-15-11〉 시군구 본청의 업무유형별 강화 필요 업무

(단위: %)

[illegible]

다. 인력운용 관련 여건 및 개선안에 대한 의견

□ 인력확충 방안별 시급성

○ 인력 확충방안으로 제시된 〈표 3-2-15-12〉의 다섯가지 방안 중에 복지직 공무원 충원에 대한 시급성이 10점 기준 7.93점으로 그 동의정도가 가장 높게 나타남.

－ 이는 지역유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보여, 인구 50만 이상 시의 동의정도가 가장 높았고, 군 지역, 광역시의 구, 인구 50만 미만 시, 서울시구의 순이었음. 최근 대규모 인력 확충이 진행된 서울시의 경우 그 시급성이 상대적으로 낮음을 시사함.

○ 복지직 공무원 채용기준 강화에 대해서도 6.57점의 비교적 높은 지지도를 보임. 이는 대도시의 구, 50만 이상 시에서 상대적으로 지지도가 높았음.

○ 복지담당 일반행정직 공무원 추가 충원은 보통 수준의 지지도를 보였으며, 민간경력직 채용, 일반행정직의 복지업무 배치의 시급성에 대한 지지도는 상대적으로 낮은 지지를 보임.

〈표 3-2-15-12〉 인력확충 방안의 시급성에 대한 동의 정도(0~10점)

(단위: 점)

	계	서울시의 구	광역시의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
복지직 공무원 추가 충원***	7.93	6.86	7.97	8.28	7.92	8.02
복지담당 일반행정직 공무원 추가 충원***	5.56	4.98	5.52	5.76	5.38	5.82
복지직 공무원 채용기준 강화(현재 보다 엄격하게)**	6.57	6.77	6.78	6.75	6.42	6.41
민간경력직 공무원 채용 확대 ¹⁾ *	4.42	3.87	4.43	4.21	4.46	4.62
일반행정직 공무원의 복지업무 배 치 확대	4.98	4.47	5.10	4.99	4.95	5.06

주: 1) 민간경력직 공무원 채용이란, 상담 등 전문성이 요구되는 복지영역의 민간 경력자를 공무원으로 채용하는 것을 의미함.

2) *.05, **.01, ***.001 수준에서 유의하며, 응답사례 수는 문항에 따라 2191~2247건으로 상이함.

- 인력 확충 방안의 시급성에 대한 의견을 13개 영역별로 파악한 결과, 4개 방안에 대한 의견에서 영역간 통계적으로 유의한 차이가 나타남.
- － 복지직 공무원 추가 충원에 대해서는 통합조사(8.66점), 통합관리(8.62점), 장애인(8.37점), 복지정책기획(8.31점), 희망복지지원(8.25점)의 순으로 8점 이상의 높은 지지를 보임.
- － 복지담당 일반행정직 공무원의 추가 충원은 복지직 공무원 충원과 비교할 때 동의 수준은 전반적으로 2점 가량 낮은 편이었지만, 노인 영역 6.20점, 보육 영역 6.19점, 여성가족다문화 영역은 5.95점으로 상대적으로 높은 지지가 확인됨.
- － 복지직 공무원 채용기준 강화에 대한 의견은, 통합조사(7.12점), 복지정책기획(7.03점), 통합관리(6.93점) 영역에서 7점 수준의 높은 지지를 보임.
- － 민간 경력직 채용 확대는 평균 4.43점의 높은 지지는 아니었지만, 청소년(4.88점), 아동드림스타트(4.77점), 자활(4.65점), 노인(4.63점), 희망복지지원(4.60점) 영역의 동의 수준이 상대적으로 높게 나타남.

〈표 3-2-15-13〉 인력확충 방안의 시급성에 대한 복지영역별 동의 정도(0~10점)

(단위: 점)

	전체	복지 정책 기획	통합 조사	통합 관리	기초 생활 보장	자활	희망 복지 지원	장애인	노인	보육	아동 드림 스타트	청소년	여성 가족 다문화	복지 시설
복지직 공무원 추가 충원***	7.94	8.31	8.66	8.62	7.97	7.69	8.25	8.37	8.00	7.80	7.52	6.89	7.07	7.69
복지담당 일반행정직 공무원 추가 충원***	5.58	5.81	5.43	4.70	5.13	5.08	5.32	5.74	6.20	6.19	5.61	5.50	5.95	5.78
복지직 공무원 채용기준 강화(현재보다 엄격하게)***	6.57	7.03	7.12	6.93	6.62	6.32	6.65	6.76	6.50	6.48	6.38	5.97	6.17	6.08
민간경력직 공무원 채용 확대 ¹⁾ *	4.43	3.96	4.11	4.17	4.35	4.65	4.60	4.53	4.63	4.10	4.77	4.88	4.46	4.34
일반행정직 공무원의 복지업무배치 확대	4.99	5.20	4.86	4.64	4.87	4.84	4.96	5.11	5.18	5.33	5.13	4.71	4.84	5.23

주: 1) 민간경력직 공무원 채용이란, 상담 등 전문성이 요구되는 복지영역의 민간 경력자를 공무원으로 채용하는 것을 의미함.

2) *.05, **.01, ***.001 수준에서 유의하며, 응답사례 수는 문항에 따라 2207~2264건으로 상이함.

□ 공무원의 역량 개발·유지 방안별 시급성

○ 복지담당인력의 역량 개발 및 유지를 위해 제시된 〈표 3-2-15-14〉의 일곱가지 방안은 모두 7점의 이상의 높은 동의 수준으로 확인됨.

- 특히 복지담당공무원에 대한 소진예방 대책 마련, 안전 대책 마련은 각각 8.18점, 8.11점으로 가장 높은 점수로 나타남.
- 다음으로는 처우 개선(8.04점), 복지마인드 향상 교육(7.91점), 전문적 복지서비스 역량 교육과 일반행정 역량 교육(각 7.83점)의 순이었음. 이는 지역 유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 서울시 구의 동의 정도가 상대적으로 모두 낮았음.

○ 〈표 3-2-15-15〉에서는 13개 영역별로 분석한 결과를 제시함. 일곱가지 방안 모두에서 영역별 통계적으로 유의한 차이가 확인됨.

- 복지담당공무원에 대한 소진예방 대책, 안전대책은 각각 통합조사, 통합관리, 기초생활보장, 희망복지지원, 장애인 영역의 순서로 평균 이상의 높은 동의 수준을 보임. 처우 개선에 대한 항목도 복지정책기획, 보육 영역을 포함하여, 이들 5개 영역에서 높은 점수가 확인됨.

〈표 3-2-15-14〉 공무원 역량 개발 및 유지 방안의 시급성에 대한 동의 정도(0~10점)

(단위: 점)

		계	서울시 의 구	광역시 의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
복지담당공무원에 대한 처우 개선***		8.04	7.41	8.06	8.36	7.97	8.11
복지담당 공무원의 교육기회 확대	전문적 복지서비스 역량 교육 ¹⁾ **	7.83	7.46	7.96	7.93	7.78	7.83
	일반행정 역량 교육 ²⁾ *	7.83	7.47	7.82	7.90	7.86	7.89
	복지마인드 향상 교육 ³⁾ *	7.91	7.50	7.94	7.89	7.94	7.99
조직 내 슈퍼비전 체계 마련		7.30	7.08	7.40	7.30	7.24	7.34
복지담당공무원에 대한 안전 대책 마련		8.11	7.96	8.22	8.29	8.08	8.02
복지담당공무원에 대한 소진예방 대책 마련		8.18	7.95	8.20	8.39	8.13	8.16

주: 1) 상담, 사례관리, 민관협력 기법 등

2) 기획, 예산관리 등

3) 지자체 간부급 대상

4) *.05, **.01, ***.001 수준에서 유의하며, 응답사례 수는 문항에 따라 2229~2245건으로 상이함.

〈표 3-2-15-15〉 공무원 역량 개발 및 유지 방안의 시급성에 대한 복지영역별 동의 정도(0~10점)

(단위: 점)

		전체	복지 정책 기획	통합 조사	통합 관리	기초 생활 보장	자활	희망 복지 지원	장애인	노인	보육	아동 드림 스타트	청소년	여성 가족 다문화	복지 시설
복지담당공무원에 대한 처우 개선***		8.04	8.17	8.73	8.61	8.24	7.87	8.15	8.26	7.95	8.11	7.64	7.40	7.28	7.99
복지담당 공무원의 교육기회 확대	전문적 복지서비스 역량 교육 ¹⁾ ***	7.83	7.89	8.23	8.26	8.09	7.71	8.14	7.88	7.74	7.77	7.59	7.22	7.37	7.66
	일반행정 역량 교육 ²⁾ ***	7.84	8.14	8.09	8.06	8.01	7.64	8.05	8.06	7.81	7.93	7.52	7.26	7.41	7.62
	복지마인드 향상 교육 ³⁾ ***	7.92	8.23	8.47	8.46	8.17	7.65	8.58	7.88	7.57	7.68	7.63	7.23	7.30	8.03
조직 내 슈퍼비전 체계 마련***		7.30	7.61	7.80	7.80	7.60	7.01	7.67	7.23	7.05	7.06	7.19	6.66	6.77	7.22
복지담당공무원에 대한 안전 대책 마련***		8.11	8.03	8.86	8.77	8.26	8.07	8.30	8.24	7.98	7.92	7.90	7.35	7.62	7.96
복지담당공무원에 대한 소진예방 대책 마련***		8.18	8.10	8.94	8.91	8.48	8.17	8.40	8.37	8.03	8.02	7.85	7.23	7.49	8.00

주: 1) 상담, 사례관리, 민관협력 기법 등

2) 기획, 예산관리 등

3) 지자체 간부급 대상

4) *.05, **.01, ***.001 수준에서 유의하며, 응답사례 수는 문항에 따라 2244~2262건으로 상이함.

□ 공무원의 배치관련 제도 개선의 시급성

○ 복지담당 공무원의 배치와 관련해서는 다섯가지 방안을 제시하였고, 〈표 3-2-15-16〉에 제시된 분석 결과에서는 5~6점대의 동의 수준으로 확인됨.

－ 읍면동장의 ‘복지동장제’ 운영 확대, 복지담당공무원의 ‘전문직위제’ 활성화, 분야별 전문담당제 도입 모색의 시급성에 대하여 6점 이상의 동의를 보임.

－ 지역 유형별로 통계적으로 유의한 차이를 보인 방안으로서, 읍면동장의 ‘복지동장제’ 운영 확대, 복지담당 일반행정직 공무원의 일정기간 전보 제한의 제안에 대해서는 광역시의 구가 높은 동의 수준을 보임(7.31점, 6.03점).

○ 13개 영역별로 살펴 본 〈표 3-2-15-17〉의 분석 결과에서, 영역별 통계적으로 유의한 차이를 보인 항목은 읍면동장의 ‘복지동장제’ 운영 확대로서, 희망복지지원(7.78점), 통합조사(7.57점), 통합관리(7.46점), 복지정책기획(7.18점)의 순으로 높은 지지를 보임.

〈표 3-2-15-16〉 공무원 배치관련 제도 개선의 시급성에 대한 동의 정도(0~10점)

(단위: 점)

	계	서울시 의 구	광역시 의 구	인구 50만 이상 시	인구 50만 미만 시	군
복지직 공무원의 일정기간 전보 제한	5.85	5.66	5.95	5.68	5.91	5.86
복지담당 일반행정직 공무원의 일정기간 전보 제한**	5.73	5.36	6.03	5.86	5.64	5.63
복지담당공무원의 ‘전문직위제’ 활성화 ¹⁾	6.43	6.18	6.54	6.26	6.47	6.44
분야별 전문담당제 도입 모색 ²⁾	6.30	6.34	6.30	6.06	6.32	6.37
읍면동장의 ‘복지동장제’ 운영 확대***	6.78	5.88	7.31	6.59	6.83	6.67

주: 1) 전문직위제(전문관)란, 한 부서에서 장기근무하여 연속성과 전문성을 높이는 제도를 의미함(현재 운영중).

2) 아동복지, 노인복지, 사례관리 등 특정영역을 전담하는 전문담당제를 새롭게 도입하는 것에 대한 동의 정도를 의미함(아동복지, 노인복지, 사례관리 등을 전담하는 직렬 운영).

3) *.05, **.01, ***.001 수준에서 유의하며, 응답사례 수는 문항에 따라 2233~2241건으로 상이함.

〈표 3-2-15-17〉 공무원 배치관련 제도 개선의 시급성에 대한 복지영역별 동의 정도(0~10점)

(단위: 점)

	전체	복지 정책 기획	통합 조사	통합 관리	기초 생활 보장	자활	희망 복지 지원	장애인	노인	보육	아동 드림 스타트	청소년	여성 가족 다문화	복지 시설
복지직 공무원의 일정기간 전 보 제한	5.86	6.14	5.87	5.80	5.76	5.75	6.20	5.74	6.00	5.65	5.99	5.67	5.79	5.75
복지담당 일반행정직 공무원의 일정기간 전보 제한	5.74	5.91	6.10	6.08	5.56	5.80	5.97	5.67	5.64	5.48	5.82	5.39	5.46	5.76
복지담당공무원의 '전문직위제' 활성화 ¹⁾	6.44	6.70	6.49	6.54	6.34	6.35	6.67	6.50	6.49	6.13	6.40	6.17	6.37	6.60
분야별 전문담당제 도입 모색 ²⁾	6.30	6.51	5.99	6.22	6.35	6.30	6.10	6.44	6.66	6.19	6.35	6.02	6.38	6.16
읍면동장의 '복지동장제' 운영 확대***	6.79	7.18	7.57	7.46	6.94	6.82	7.78	6.73	6.49	6.29	6.52	5.89	5.85	6.72

주: 1) 전문직위제(전문관)란, 한 부서에서 장기근무하여 연속성과 전문성을 높이는 제도를 의미함(현재 운영중).

2) 아동복지, 노인복지, 사례관리 등 특정영역을 전담하는 전문담당제를 새롭게 도입하는 것에 대한 동의정도를 의미함(아동복지, 노인복지, 사례관리 등을 전담하는 직렬 운영).

3) *.05, **.01, ***.001 수준에서 유의하며, 응답사례 수는 문항에 따라 2250~2258건으로 상이함.

라. 소결

- 본 연구에서는 처음으로 전국 시군구 본청 복지 영역을 아울러 인력 현황과 업무 수행 실태를 파악함.
- 시군구의 76.8%가 응답한 조사 결과를 분석하여, 그동안 확인하기 어려웠던 시군구 본청의 실태를 검토함.
- 1개 시군구 본청의 복지담당인력은 평균 73명 수준이었는데, 공무원은 3/4 수준(76.2%)으로서, 읍면동의 인력 구조(복지담당인력 5.5명 중 공무원 4.2명, 76.4%)와 매우 유사함.
- 복지직은 전체 인력 중 47.5%(공무원 기준 62.3%)였는데, 읍면동의 복지직은 2.7명, 전체 인력 중 49.1%(공무원 기준 64.3%)로서 시군구 본청의 복지직 비율이 읍면동 보다 다소 낮았으나 큰 차이는 없는 것으로 확인됨.
- 본 연구에서 구분한 13개 세부 복지영역별로 인력 현황을 살펴 본 결과, 영역별 인원은 5.68명 수준이었고, 공무원이 4명 이상인 경우는 5개 영역(복지기획정책, 통합관리, 통합조사, 노인, 보육)에 불과했음.
 - － 복지직 공무원의 비율은 통합조사(81.9%), 통합관리(84.1%) 영역이 월등히 높았고, 장애인(50.1%), 자활(50.0%))도 절반 수준이었음. 복지직의 절대규모를 보면 통합조사, 통합관리 영역은 7명 수준이었고, 희망복지지원 영역은 2.84명으로 3명에 가까웠으나, 나머지 영역은 1~2명 수준으로 확인됨.
- 시군구 본청의 당사자들이 판단한 증원 수요는 현원 대비 15.8%였음. 이는 업무 부담의 크기를 유추할 수 있는 지표로서, 보육(24.5%), 청소년(22.7%), 장애인(20.3%) 영역의 수요가 높았으며, 통합관리, 통합조사, 노인 영역은 현원이 가장 많았지만 증원 수요도 크게 나타남.
- 13개 영역의 인력 및 업무 실태를 비교 분석한 결과 주목할 만한 차별성이 파악됨.

- 통합조사, 통합관리 영역은 가장 많은 현원이 배치되어 있었지만, 인력 증원 수요가 높았고(4순위, 5순위), 결원 발생율이 평균치(현원 대비 5.4%)보다 월등이 높았으며(통합조사 11.1%, 통합관리 9.2%), 초과근무시간도 가장 높게 나타남(다만, 추가 필요시간의 총량은 5순위, 7순위였음)
 - 이러한 결과는 사회복지통합관리망의 운영과 함께 시스템에 기반한 자산조사와 관리체계 효율화가 추진되었으나, 업무량에 대한 부담감이 매우 큰 상태임을 시사함.
 - 또한 상담(내방 민원, 전화인터넷서식민원, 방문 상담), 복지급여서비스 신청 및 접수, 복지급여서비스 지급 행정(통합관리), 대상자 관리 등의 업무 유형들에 대하여 복지직이 담당해야 한다는 인식이 상당히 높은 상태로서, 여전히 조사와 급여 관리가 복지전문성을 담보한 업무로 여겨지고 있는 것으로 확인됨. 방문상담의 비율이 전체 영역 중 가장 높게 나타난 바, 복지수요자와의 접촉이 가장 많은 업무로서 업무의 난이도가 높고 전문성을 요하는 상태로 판단됨.
- 희망복지지원 영역과 아동드림스타트 영역은 업무 유형 중 방문 상담의 비율이 상대적으로 높은 비중을 차지하였음(통합조사팀의 방문 상담 비율이 가장 높고, 2순위, 3순위를 차지)
 - 희망복지지원 영역의 경우 상담, 방문상담, 사업 기획 및 홍보, 자원 관리 등의 업무에 대하여 타 영역에 비하여 상대적으로 다양하고 큰 수요가 확인됨.
 - 아동드림스타트 영역은 방문상담, 사업 기획 및 홍보를 높은 우선순위의 강화할 업무로 제시하고 있다는 점에서 희망복지지원 영역과 업무 특성이 유사하게 제시됨(희망복지지원 영역: 자원 관리, 아동드림스타트 영역 대상자 관리 포함). 다만 인력의 복지전문성에 대한 수요에서, 희망복지지원 영역은 높은 지지를 보인 반면, 아동드림스타트 영역은 전반적으로 보통이하의 인식이 확인됨.
 - 이 두 영역은 복지직 공무원의 비율은 전체 현원 대비 40.0%, 23.8%, 공무

직 및 민간계약직 비율은 43.9%, 48.6%로, 공무원 외 인력이 다수를 차지하고, 아동드림스타트 영역의 경우 복지직의 비율이 낮은 특성을 지님. 두 영역은 대면서비스를 중심 업무로 담당하고 있고 이는 상담의 수행비율이나 추가 필요시간에서도 확인되고 있는 바, 이에 적합한 대인서비스의 전문성이 높은 인력의 확충·배치와 인력 운영 여건 마련이 보다 필요할 것으로 보임.

- 역량 개발 및 유지를 위한 개선대안에 대한 지지도에서 특히 희망복지지원단의 높은 수요가 확인됨.

○ 보육, 청소년, 장애인, 노인 영역은 업무 유형 중 시설관리 업무 비중이 가장 높게 나타남. 이는 주요 복지대상에 대한 시군구 본청의 업무가 시군구 전체의 수요의 파악과 기획, 대상자 관리의 측면보다 당면한 법정 업무에 많은 시간을 할애하고 있는 현상으로 이해됨.

- 추가근무시간도 평균 이상이었으며, 시설관리의 추가 필요시간도 크게 나타나, 현재 업무 수요도 해소하지 못하고 있는 상황으로 파악됨. 따라서 본연의 사업 부서 업무를 충실히 수행하기 위해서는 기본적인 인력의 확충에서 출발하는 다양한 조직 운영의 대안 모색이 필요할 것으로 보임.

□ 인력운영 방안에 대한 의견으로는 인력의 확충이나 배치 문제보다는 역량 개발과 유지 방안에 대한 강한 지지가 확인되었음.

- 또한 복지직 공무원의 증원 필요성을 매우 높게 인식하고 있었으며, 다음 채용 기준을 엄격하게 강화하는 방안에 대한 필요성을 크게 인식하고 있었음.
- 공무원 역량 개발과 유지 방안에 있어서는 특히 소진예방과 안전 대책의 시급성에 대한 동의 수준이 매우 높게 나타남.
- 따라서 시군구 본청의 인력 운영 개선을 위해서는 인력의 추가 확충 뿐만 아니라, 인력의 배치, 역량 강화 및 유지 등 전반적으로 다양한 방안이 병행되어야 함을 시사함.

제 4 장

지자체 복지 인력의
증원 규모 분석

4

지자체 복지 인력의 증원 규모 < 분석 <

제1절 읍면동 복지담당인력 수급 추계

1. 추계 방법

- 본 절에서는 읍면동에서 수행하고 있는 업무를 고려하여 복지담당인력 수급을 추계하고자 함.
 - 이를 위해 현행 읍면동 담당인력의 초과근무 현황을 살펴보고, 이에 대한 보완 대체 인력 규모를 산정함.
 - 복지담당인력의 수급은 지역별 그리고 정책단위 등 지역 여건을 기준으로 차이를 보임에 따라 지역 특성을 고려하여 필요 인력을 파악함.
- 이를 통해 읍면동에서 현재 수행하는 업무와 향후 예상되는 복지업무를 적절히 수행하기 위한 적정 인력 규모를 추계함.

가. 인력 수급 추계 항목

- 본 연구에서 읍면동 복지담당인력 추계 규모는 크게 두 가지 쟁점을 기준으로 살펴봄.
 - 첫째, 현재 복지담당공무원이 겪고 있는 초과근무에 대한 대응 인력 규모를 산정함.
 - 둘째, 현재 수행하고 있는 복지담당업무를 살펴보고, 해당 업무를 적절하게 수행하기 위한 인력 규모를 산정함.
- 읍면동 복지담당공무원은 업무분장에 따라 다양한 업무를 수행하고 있으며, 이를 일정시간 내에 수행하기 위해 초과근무를 불가피하게 수행하고 있음.
 - 이는 지역별, 업무분장에 따라 상이한 형태를 보이지만, 읍면동 복지담당공무

원은 일주일 평균 8.3시간의 초과근무를 수행하고 있는 것으로 조사됨.

○ 이에 따라 본 연구에서는 초과근무에 대한 대응인력을 반영하여 향후 인력 규모를 추계함.

□ 전국 읍면동에서는 복지행정업무와 맞춤형복지업무를 수행하고 있지만, 인력 규모와 시간적 한계로 업무를 적절히 수행하는 데 한계가 있음.

○ 복지행정업무의 경우 복지급여 집행을 위해 초기상담, 신청, 접수업무가 수행되는데, 대기자 등을 고려하여 초기상담이 적절히 이루어지지 못하고, 복지급여 신청, 접수 시 서비스 연계에 한계가 있는 상황임.

○ 아울러, 맞춤형복지업무의 경우 전국 읍면동 평균 3.2명으로 구성되어 있지만, 이들이 해당 지역의 복지대상자들을 위해 찾아가는 복지상담, 사례관리, 민관협력 등을 적절히 수행하기에는 한계가 있음.

○ 이에 따라 읍면동에서 수행하고 있는 복지행정업무와 맞춤형복지업무를 적절히 수행하기에 필요한 인력규모를 산정해 봄.

□ 읍면동 복지업무를 적절히 수행하기 위한 필요인력의 수요는 현재 업무 대비 소요시간, 이상적 필요시간과 충분 대응에 필요한 시간을 고려하여 산정함.

○ 적정 업무수행을 위해 필요한 인력은 읍면동 복지업무(상담, 신청접수, 대상자 사후관리, 찾아가는 방문상담, 복지 사각지대 발굴, 사례관리, 민관협력, 기타 업무)에 현재 소요되는 시간, 이상적으로 필요한 시간, 실제 대응비율 그리고 충분 대응시간 등을 고려하여 산정함.

□ 이를 종합하면, 읍면동 복지담당인력 수급 추계에 필요한 항목은 읍면동 초과근무 완화 인력과 읍면동 복지업무의 적정수행을 위한 필요 인력으로 구성 가능함.

○ 읍면동 초과근무 완화 인력은, 읍면동 복지담당인력의 일주일 평균 초과근무 시간을 활용하여 산출함.

○ 적정 필요 인력은, 현재 업무 수행에 소요되는 시간과 해당 업무별 적정 필요 시간과 충분히 업무에 대응하기 위한 시간을 고려하여 산정함.

- 이는 복지담당 공무원의 업무과부하 문제를 완화하고, 적절히 업무를 수행하기에 필요한 인력 충원 규모를 감안한 것임.

인력 충원 규모 = 읍면동 초과근무 완화 인력 + 적정 업무수행을 위한 필요 인력

나. 인력수급 추계 대상

- 앞서 설명한 읍면동 초과근무 완화 인력과 적정 업무수행을 위한 필요 인력은 지역특성별로 상이한 결과를 보임.
 - 인력 충원 규모는 지역 규모와 복지담당 업무별로 상이한 형태를 보이기 때문에 이를 고려한 인력수급 추계가 이루어져야 함.
 - 즉, 전국 평균을 고려하여 인력 규모를 산정할 때와 대도시만을 중심으로 인력을 산정할 때 상이한 결과가 도출될 수 있음.
- 본 연구에서는 지자체 규모와 정책적용 지역 여부를 고려하여 살펴보고자 함.
 - 첫째, 지자체 규모를 고려하여 지역 유형을 서울시, 광역시의 자치구, 50만 이상 시, 50만 미만 시, 군 지역을 구분하여 인력 실태를 파악하였으며, 증원 규모 산출과정에서는 전국 읍면동 평균, 서울시(찾아가는 동 주민센터 사업 실시)를 기준으로 복지담당인력을 산정함.
 - 둘째, 복지담당 업무를 고려하여, 복지행정업무와 맞춤형복지업무를 수행하고 있는 읍면동 복지허브화 추진지역을 대상으로 복지담당인력 규모를 산정함.
- 지자체 규모를 고려할 때 초과근무시간과 복지업무의 적정필요시간은 상이하게 나타날 수 있음.
 - 특히, 대도시권에는 복지대상자가 집중되어 있을 뿐만 아니라, 해당 지역에서는 다양한 복지정책을 수행하고 있기 때문에 초과근무시간과 적정필요시간은 타 지역과 상이하게 나타날 수 있음.

○ 따라서 복지담당인력 수급 추계를 위해서는 복지대상자의 확대와 업무 확장을 고려하여 수급 규모를 산정할 필요가 있음.

□ 2016년 읍면동 복지허브화 정책이 추진된 지역이 도시권을 중심으로 확대되었고, 이들 지역의 복지업무는 다른 지역보다 업무량과 범위가 확대되었음.

○ 읍면동 복지담당인력의 초과근무와 적정업무 수행을 위한 필요시간은 복지허브화 적용 여부에 따라 큰 차이를 보임.

○ 아울러, 향후 읍면동에서 담당해야 할 업무를 살펴보면 맞춤형복지업무인 찾아가는 방문상담, 사례관리, 민관협력 등이 확대될 것으로 예상됨에 따라 이를 기준으로 향후 복지인력을 산정할 필요성이 있음.

2. 추계 결과_전국 읍면동 기준

가. 추계 과정

□ 전국 단위 조사결과를 활용하여 읍면동 복지담당인력의 수급 추계를 시도함.

○ 본 연구의 조사에 응답한 읍면동은 182개 시군구의 2,469개이며, 이는 전국 3,505개 읍면동의 70%에 해당함.

〈표 4-1-1〉 읍면동의 조사응답 사례 수

(단위: 개소)

	시군구		읍면동	
	실제 수	응답사례 수	실제 수	응답사례 수
전체	228	182	3,505	2,469

□ 조사결과를 통해 초과근무 현황을 살펴보면 다음과 같음.

○ 분석에 포함된 2,386개 읍면동의 평균 복지담당 인력 수는 5.5명으로 조사됨.

－ 이는 복지담당공무원과 함께 사례관리 및 방문보건을 담당하는 민간계약

직, 보조인력 등을 모두 포함함.

○ 일주일 평균 초과근무시간은 8.3시간으로 조사됨.

－ 일주일 평균 근무시간은 48.3시간(8.3시간 초과)이며, 이를 일주일 적정근무 시간인 40시간으로 완화하기 위해서는 1.1명의 추가 인력이 필요함.

〈표 4-1-2〉 전국 읍면동의 초과근무시간

(단위: 개, 명, %)

	사례수 (%)	복지담당 인력 수(평균)	일주일 평균 초과근무시간	
			평균*	SD
전체	2,386	5.5	8.3	6.2

〈표 4-1-3〉 전국 읍면동 복지담당인력 기준 일주일 평균 초과근무시간 완화 인력

	근무시간 (1인, 1주일)	읍면동 총 근무시간	표준근무시간 적용 시 필요 인력	초과근무 완화 인력
전국	48.3시간 (8.3시간 초과)	265.65시간 (48.3시간*5.5명)	6.6명 (265.65/40시간)	1.1명 (필요인력 6.6명-현원 5.5명)

□ 현재 읍면동 복지담당인력의 업무를 기준으로 필요한 인력규모의 추계는 다음과 같은 방식으로 이루어짐.

○ 현재 읍면동 핵심 업무를 효과적으로 수행하기 위해 (1) 추가적으로 필요한 소요시간, (2) 업무비중을 고려한 적정한 필요시간, (3) 수요 대비 충분한 대응 시간을 중심으로 필요인력 추계하였음.

○ 즉, 현재 복지담당인력이 여러 제약 하에서 수행하는 업무실패를 살펴보고, 이의 이상적인 소요시간을 계상하고, 보다 충분한 대응에 필요한 시간을 살펴봄.

□ 전국 읍면동 복지담당인력의 업무수행 건수와 이를 위해 소요되는 시간을 살펴보면 다음과 같음.

○ 읍면동 평균 근무인원 5.5명이 일주일동안 상담, 신청접수 및 사례관리 등 복지업무를 수행하는 건수는 평균 248.8건임.

- 주요 업무를 기준으로 살펴보면, 상담이 84.6건으로 가장 많았으며, 뒤를 이어 대상자 사후관리 55.6건, 신청접수 45.8건을 수행하였음.
- 일주일 평균 사례관리는 23.6건을, 찾아가는 상담은 18.5건을 수행하였고, 복지사각지대는 8.6건을 발굴한 것으로 조사되었음.
- 읍면동 복지담당인력 5.5명이 일주일 동안 수행한 평균 248.8건의 업무를 위해 소요한 시간은 2,466분으로 조사됨.
 - 복지업무 건당 소요시간을 살펴보면 사례관리가 1건 평균 721.3분으로 가장 오랜 시간이 소요되는 것으로 조사되었음.
 - 뒤를 이어 민관협력 1건을 위해 538.9분, 기타행정 업무가 252.4분, 신청접수 업무가 226.6분으로 조사되었음.
 - 즉, 사례관리, 찾아가는 상담, 민관협력은 일주일 평균 수행 건수는 적지만, 복지행정업무보다 상당한 시간이 소요되는 것으로 조사되었음.
- 전국 읍면동 복지담당인력의 실제업무를 기준으로 보다 나은 서비스를 제공하기 위해서는 추가적으로 544.8분이 필요하다고 조사되었음.
 - 특히, 현재 사례관리 1건을 위해 721.3분을 소요하고 있지만, 효과적인 업무수행을 위해서는 1건을 기준으로 179.6분이 추가적으로 필요하다고 조사됨.
 - 민관협력을 위해서는 114.6분, 찾아가는 방문상담을 위해서는 49.3분, 복지사각지대 발굴을 위해서는 39.4분이 더 필요하다고 조사됨.
- 현재 복지업무 비중 대비 향후 복지업무 비중의 변화를 고려하여 추가적으로 필요한 시간을 산출하면 총 606.6분으로서, 상세내역은 다음과 같음.
 - 읍면동 복지업무는 복지행정업무(복지급여 초기상담, 신청접수 등)와 맞춤형 복지업무(찾아가는 상담, 사례관리 등)로 구분되며, 실제 해당 업무의 소요시간과 비중은 상이함.
 - 현재 복지업무의 비중을 살펴보면 초기상담 20.9%, 신청접수 17.3%, 찾아가는 방문상담 13.3% 순으로 높게 나타남.

- 맞춤형복지업무의 핵심인 사례관리의 업무비중은 9.1%, 민관협력은 8.4%로 복지행정업무보다 낮은 비중을 보임.
- 복지담당자들이 인식하는 향후 동 복지센터의 업무비중 변화는 복지행정업무의 비중은 낮아지고, 맞춤형복지업무는 높아져야 한다고 조사됨.
 - 복지행정업무인 상담은 현재 비중 20.9%에서 18.5%로 약 2.4%, 신청접수는 17.3%에서 14%로 약 3.3% 낮아지는 것으로 조사됨.
 - 반면, 맞춤형복지업무인 찾아가는 방문상담은 13.3%에서 16.2%, 복지사각지대 발굴은 9.6%에서 12.2%, 사례관리는 9.1%에서 11.5%로 증가를 예상함.
- 따라서 일선 사회복지담당자들이 예상하는 향후 업무비중 변화를 반영하면, 평균 606.6분의 추가적인 시간이 필요할 것으로 산출됨.
 - 특히, 사례관리를 위해 227분, 민관협력을 위해 131분, 찾아가는 방문상담을 위해 59.7분이 추가적으로 필요한 것으로 조사됨.
- 한편, 읍면동의 복지업무를 효과적으로 수행하기 위해 충분한 대응에 필요한 시간을 살펴보았을 때, 약 1056.3분이 추가적으로 필요한 것으로 조사됨.
 - 읍면동 관내 복지 수요를 100%로 가정할 때 실제 읍면동에서 대응하는 비율이 어느 정도인가를 파악한 결과, 신청·접수가 71.5%로 가장 높은 수준이어서, 대체로 충분한 대응은 어려운 상황으로 파악됨.
 - 특히 민관협력의 대응 비율은 52.4%, 사례관리는 54.7%, 복지사각지대 발굴은 55.8%에 이를 정도로 대응력이 낮은 것으로 조사되었음.
 - 이와 같이 복지업무에 충분히 대응하기 위해서는 추가 시간이 필요함.
 - 특히, 사례관리를 위해 414.9분, 민관협력 249.9분, 그리고 찾아가는 방문상담을 위해 101분이 추가적으로 필요한 것으로 조사됨.
- 전국 읍면동 복지담당인력의 업무 실태와 추가 필요시간을 살펴보고, 이를 보완할 인력 규모를 산출한 결과, 추가 필요 인력은 읍면동 평균 2.9명이었음.

- 전국 읍면동 주민센터의 복지담당인력이 일주일간 수행하는 복지업무 건수는 248.8건이며, 이의 소요시간은 2466.7분으로 조사됨.
- 복지업무를 효율적으로 수행하기 위해 추가로 필요한 시간은 건당 544.8분으로 조사되었고, 이상적인 업무비중으로 확대 시 적정 필요시간은 평균 606.6분으로 산출되었음.
- 그리고 읍면동 복지업무를 효과적으로 수행하기 위해 충분대응에 필요한 시간은 평균 1,056.3분으로 조사되었음.
- 이를 종합하면, 전국 읍면동의 복지담당인력이 필요한 업무를 충분히 수행하기 위해 추가 확충되어야 할 인력은 읍면동당 평균 2.9명으로 산출됨.

〈표 4-1-4〉 전국평균 기준 추가 필요인력소요 산출

업무명	일주일 평균 수행 건수	건당 실제 소요 시간 (분)	(1)	(2)			(3)	
			건당 추가필 요시간 (분)	실제 업무 비중 (%)	이상적 업무 비중 (%)	적정 필요 시간 (분)	실제 대응 비율 (%)	충분 대응 시간 (분)
상담	84.6	211	55	20.9	18.5	48.7	70.7	68.9
신청·접수	45.8	226.6	41.8	17.3	14	33.8	71.5	47.3
대상자 사후관리	55.6	172.6	36.7	10.9	11.3	38.0	67.8	56.1
찾아가는 방문상담	18.5	186.4	49.3	13.3	16.1	59.7	59.1	101.0
복지 사각지대 발굴	8.6	157.5	39.4	9.6	12.2	50.1	55.8	89.7
사례관리	23.6	721.3	179.6	9.1	11.5	227.0	54.7	414.9
민관협력	8.3	538.9	114.6	8.4	9.6	131.0	52.4	249.9
기타 행정업무	3.8	252.4	28.4	10.5	6.8	18.4	64.7	28.4
계	248.8	2466.7	544.8			606.6		1056.3
필요인력		현재인력 5.5명	1.3명 ¹⁾			1.6명 추가 ²⁾		2.9명 추가 ³⁾

주: 1) 건당 추가 필요시간: 건당 추가 필요시간×현원/건당 실제 소요시간
 2) 적정 필요시간: 적정필요시간×초관근무 완화 인력/건당 실제 소요시간
 3) 충분대응시간: 충분대응시간×초과근무 완화 인력/건당 실제 소요시간

나. 추계 결과

□ 전국 읍면동 주민센터 사회복지담당인력의 초과근무를 완화하고, 해당 복지업무의 적정 수행을 위해서는 읍면동별 4.0명의 복지담당인력 충원이 필요한 것으로 산출됨. 그 산출 과정은 다음과 같음.

○ 첫째, 전국 읍면동 복지담당인력의 평균 초과근무 시간은 8.3시간이고, 이를 완화하기 위한 인력은 1.1명으로 산출됨.

○ 둘째, 읍면동에서 이루어지고 있는 복지업무의 충분한 수행에 필요한 인력은 평균 2.9명으로 산출됨.

총 필요인력	=	초과근무 완화인력	+	적정 업무수행을 위한 필요 인력
4.0명		1.1명		2.9명

□ 전국 읍면동의 복지담당인력은 평균 5.5명이며, 업무 수요대비 충분한 대응을 위해 평균 4.0명 추가 충원으로, 읍면동별 총 9.5명의 인력 배치가 필요함.

○ 업무단위로 구분해보면, 읍면동의 추가 충원인력 4.0명은 복지행정 업무 1.8명, 맞춤형 업무 1.9명, 기타행정업무 0.3명으로 배치될 수 있음.

○ 이에 따라 충원될 경우, 복지행정 업무 담당은 4.2명, 맞춤형복지 업무 담당은 4.6명, 기타업무 담당은 0.7명으로 구성됨.

〈표 4-1-5〉 전국 읍면동 복지담당인력의 평균 현원 및 충원인력 배치

업무명		적정업무 비중(%)	인력 배치					계
			현원 기준		추가 충원인력 배치		계	
복지행정 업무	상담	18.5	1.0	2.4	0.8	1.8	1.8	4.2명
	신청·접수	14	0.8		0.6		1.4	
	대상자 사후관리	11.3	0.6		0.4		1.1	
맞춤형 업무	찾아가는 방문상담	16.1	0.9	2.7	0.6	1.9	1.5	4.6명
	복지 사각지대 발굴	12.2	0.7		0.5		1.1	
	사례관리	11.5	0.6		0.4		1.1	
	민관협력	9.6	0.5		0.4		0.9	
기타업무	기타 행정업무	6.8	0.4	0.4	0.3	0.3	0.7	0.7명
계			5.5명		4.0명		9.5명	

3. 추계 결과_서울시 기준

가. 추계 과정

- 서울시 동 주민센터를 기준으로 복지담당인력의 수급 추계를 시도함.
- 본 연구의 조사에 응답한 자치구는 15개 자치구의 192개 동 주민센터이며, 이는 전체 동 주민센터의 45%에 해당되는 수치임.

〈표 4-1-6〉 서울시 자치구 동 주민센터 기준 추계대상

시도	시군구		읍면동	
	실제 수	사례수	실제 수	사례수
전체	228	182	3,505	2,469
서울	25	15	424	192

- 서울시 185개 동 주민센터 복지담당공무원의 초과근무 현황은 다음과 같음.
- 서울시 동 주민센터의 평균 복지담당 인력 수는 11.1명으로 조사됨.
- 이들의 일주일 평균 초과근무시간은 10.6시간으로 조사되었으며, 하루 평균 2.12시간을 초과근무하고 있는 셈임.
- 복지담당인력은 전국 평균 5.5명보다 약 5.6명이 더 많은 수치이며, 초과근무 시간은 일주일 평균 2.3시간 더 크게 나타남.

〈표 4-1-7〉 서울 동 주민센터 기준 초과근무 시간

	사례수 (%)	복지담당 인력 수 (평균)	평균 초과근무시간	
			평균*	SD
전체	2,386 (100.0)	5.5	8.3	6.2
서울시 자치구	185 (7.8)	11.1	10.6	5.4

□ 서울시 초과근무 시간에 따른 인력수급 추계

- 서울시 동의 평균 복지담당인력 11.1명의 근무시간은 초과근무 10.6시간을 더해 일주일 평균 50.6시간이며, 이를 일주일 적정 근무로 완화하기 위해서는 3.9명의 추가 인력이 필요한 것으로 산출됨.

〈표 4-1-8〉 서울시 복지담당인력 기준 일주일 평균 초과근무시간의 완화 인력 규모

	근무시간 (1인, 1주일)	읍면동 총 근무시간	표준근무시간 적용 시 필요 인력	초과근무 완화 인력
서울시	50.6시간 (10.6시간 초과)	561.66시간 (50.6*11.1명)	14.0명 (561.66/40시간)	3.9명 (필요 인력 14명-현원 11.1명)

□ 서울시 동 주민센터 복지담당인력의 증원 규모 추계는 다음과 같은 방식으로 이루어짐.

- 현재 동 주민센터의 핵심 업무를 효과적으로 수행하기에 (1) 추가적으로 필요한 소요시간, (2) 업무비중을 고려한 적정한 필요시간, (3) 수요대비 충분한 대응 시간을 중심으로 필요 인력을 추계하였음.

□ 서울시 동 주민센터 복지담당인력의 업무수행 건수와 이를 위해 소요되는 시간을 살펴보면 다음과 같음.

- 동 주민센터 평균 인원은 11.1명이며, 이들은 일주일동안 상담, 신청접수 및 사례관리 등 복지업무의 평균 282.2건을 수행하는 것으로 조사됨.
- 주요 업무를 기준으로 살펴보면, 상담이 100.1건으로 가장 많았으며, 뒤를 이어 대상자 사후관리 65.1건, 신청접수 52.9건을 수행하였음.
 - 일주일 평균 사례관리는 19.6건을, 찾아가는 상담은 23.8건을 수행하였고, 복지사각지대는 8.9건을 발굴한 것으로 조사되었음.
- 동 주민센터 복지담당인력 11.1명이 일주일 동안 수행한 업무는 평균 282.2건이고, 이를 위해 소요한 시간은 2,538.9분으로 조사됨.

- 복지업무 건당 소요시간을 기준으로 살펴보면 사례관리가 가장 긴 업무소요시간을 보였으며, 이는 1건을 수행하는데 평균 759.6분이 소요되었음.
- 뒤를 이어 민관협력 1건을 위해 542.5분, 기타행정 업무가 250.5분, 신청접수 업무가 233.1분으로 조사되었음.
- 즉, 사례관리, 찾아가는 상담, 민관협력은 일주일 평균 수행 건수는 적지만, 복지행정업무보다 상당한 시간이 소요되는 것으로 조사되었음.

□ 서울시 동 주민센터 복지담당인력이 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 추가적으로 필요한 시간은 561.5분으로 조사되었음.

○ 특히, 사례관리를 효과적으로 수행하기 위해 1건 기준 178.1분이 추가적으로 필요하다고 조사됨.

○ 뒤를 이어 민관협력을 위해 109.3분, 신청접수를 위해 48.7분, 찾아가는 방문상담을 위해 47.7분, 복지 사각지대 발굴을 위해 37.6분이 더 필요하다고 조사됨.

□ 현재 복지업무 비중 대비 향후 복지업무 비중의 변화를 고려하여 추가적으로 필요한 시간은 605.4분으로 조사되었음.

○ 동 주민센터 복지업무는 복지행정업무와 맞춤형복지업무로 구분되며, 실제 해당 업무의 소요시간과 비중은 상이함.

○ 현재 복지업무의 실제 비중을 살펴보면 초기상담 19.9%, 찾아가는 방문상담 18.6%, 신청접수 13.6%, 대상자 사후관리 10.4% 순으로 높게 나타남.

- 맞춤형복지업무의 핵심인 사례관리의 비중은 11.2%, 민관협력은 8.3%로 복지행정업무보다 낮은 비중을 보임.

○ 복지담당자들이 인식하는 향후 동 복지센터의 업무비중 변화는 복지행정업무의 비중은 낮아지고, 맞춤형복지업무는 높아져야 한다고 조사됨.

- 복지행정업무인 상담은 현재비중 19.9%에서 17.1%로 약 2.8% 낮아지는 것으로 조사되었고, 신청접수는 13.6%에서 11.1%로 약 2.5% 낮아지는 것

으로 조사됨. 다만 대상자 사후관리는 10.4%에서 10.5%로 0.1% 높아지는 것으로 조사됨.

- 반면, 맞춤형복지업무인 찾아가는 방문상담은 18.6%에서 20.5%로 높아졌고, 복지사각지대 발굴은 9.1%에서 11.2%, 사례관리는 11.2%에서 13.5%로 증가할 것으로 조사됨.

○ 즉, 동 주민센터 복지업무의 비중 변화에 따라 추가적으로 필요한 시간을 살펴보면 평균 605.4분으로 산출됨.

- 특히, 사례관리를 위해 214.7분, 민관협력을 위해 130.4분, 상담을 위해 56.2분이 추가 필요한 시간으로 분석됨.

□ 한편, 읍면동의 복지업무를 효과적으로 수행하기 위해 충분한 대응에 필요한 시간을 살펴보았을 때, 서울시의 경우 924.8분이 추가로 필요한 것으로 조사됨.

○ 읍면동 관내 복지수요를 100%로 가정할 때 실제 읍면동에서 대응하는 비율이 어느 정도인가를 파악함.

- 특히 민관협력의 대응 비율은 61%, 사례관리는 61.6%, 복지사각지대 발굴은 64.4% 수준으로 대응력이 높지 않은 것으로 조사되었음.

○ 이와 같이 복지업무에 충분히 대응하기 위해서는 추가 시간이 필요함.

- 사례관리를 위해 348.5분, 민관협력 213.7분, 그리고 찾아가는 방문상담을 위해 75.5분이 추가적으로 필요한 것으로 조사됨.

□ 서울시 동 복지담당인력의 업무 실태와 추가 필요시간을 살펴보고, 이를 보완할 인력규모를 산출한 결과, 추가 필요 인력은 읍면동 평균 5.4명이었음.

○ 서울시 동 주민센터의 복지담당인력이 일주일간 수행하는 복지업무 건수는 282.2건이며, 이의 소요시간은 2538.9분으로 조사됨.

○ 복지업무를 효율적으로 수행하기 위해 추가로 필요한 시간은 건당 561.5분으로 조사되었고, 이상적인 업무비중으로 확대 시 적정 필요시간은 평균 605.4분으로 산출되었음.

○ 그리고 읍면동 복지업무를 효과적으로 수행하기 위해 충분대응에 필요한 시간은 평균 924.8분으로 조사되었음.

○ 이를 종합하면, 전국 읍면동의 복지담당인력이 필요업무의 충분한 수행을 위해 추가 확충되어야 할 인력 규모는 읍면동당 평균 5.4명으로 산출됨.

〈표 4-1-9〉 서울시 기준 추가 필요 인력소요 산출

업무명	일주일 평균 수행 건수	건당 실제 소요 시간 (분)	(1)	(2)			(3)	
			건당 추가필 요시간 (분)	실제 업무 비중 (%)	이상적 업무 비중 (%)	적정 필요 시간 (분)	실제 대응 비율 (%)	충분 대응 시간 (분)
상담	100.1	214.4	65.4	19.9	17.1	56.2	77.1	72.9
신청·접수	52.9	233.1	48.7	13.6	11.1	39.7	77.4	51.4
대상자 사후관리	65.1	173.4	43.3	10.4	10.5	43.7	74.8	58.4
찾아가는 방문상담	23.8	194.1	47.7	18.6	20.5	52.6	69.6	75.5
복지 사각지대 발굴	8.9	171.3	37.6	9.1	11.2	46.3	64.4	71.9
사례관리	19.6	759.6	178.1	11.2	13.5	214.7	61.6	348.5
민관협력	8.1	542.5	109.3	8.3	9.9	130.4	61	213.7
기타 행정업무	3.7	250.5	31.4	8.9	6.2	21.9	67.4	32.5
계	282.2	2,538.9	561.5			605.4		924.8
필요 인력		현재 인력 11.1명	2.5명 ¹⁾			3.6명 추가 ²⁾		5.4명 추가 ³⁾

주: 1) 건당 추가 필요시간: 건당 추가 필요시간×현원/건당 실제 소요시간

2) 적정 필요시간: 적정필요시간×초과근무완화 인력/건당 실제 소요시간

3) 충분대응시간: 충분대응시간×초과근무완화 인력/건당 실제 소요시간

나. 추계 결과

□ 서울 동 주민센터 복지담당인력의 초과근무를 완화하고, 해당 복지업무의 적정 수행을 위해서는 동 주민센터별 9.3명의 복지담당인력 충원이 필요한 것으로 산출됨. 그 산출 과정은 다음과 같음.

○ 첫째, 복지담당인력의 평균 초과근무 시간은 10.6시간이고, 이를 완화하기 위한 인력은 3.9명으로 산출됨.

○ 둘째, 동 주민센터 복지업무의 충분한 수행에 필요한 인력은 평균 5.4명으로

산출됨.

총 필요 인력	=	초과근무 완화 인력	+	적정 업무수행을 위한 필요 인력
9.3명		3.9명		5.4명

□ 서울시 동 주민센터 복지담당인력은 평균 11.1명이며, 업무 수요 대비 충분한 대응을 위해 평균 9.3명 추가 충원으로, 읍면동별 총 20.4명의 인력 배치가 필요함.

○ 업무단위로 구분해보면, 읍면동의 추가 충원인력 9.3명은 복지행정 업무 3.8명, 맞춤형 업무 4.8명, 기타행정업무 0.7명으로 배치될 수 있음.

○ 이에 따라 충원될 경우, 복지행정 업무 담당은 8.1명, 맞춤형 복지 업무 담당은 10.9명, 기타업무 담당은 1.4명으로 구성됨.

〈표 4-1-10〉 서울시 동 주민센터 복지담당인력의 평균 현원 및 충원인력 배치

업무명		적정업무 비중(%)	인력 배치					계
			현원 기준		추가 충원인력 배치		계	
복지행정 업무	상담	17.1	1.9	4.3	1.7	3.8	3.6	8.1명
	신청·접수	11.1	1.2		1.1		2.3	
	대상자 사후관리	10.5	1.2		1		2.2	
맞춤형 업무	찾아가는 방문상담	20.5	2.3	6.1	1.8	4.8	4.1	10.9명
	복지 사각지대 발굴	11.2	1.3		1		2.2	
	사례관리	13.5	1.5		1.2		2.7	
	민관협력	9.9	1.1		0.8		1.9	
기타업무	기타 행정업무	6.2	0.7	0.7	0.7	0.7	1.4	1.4명
계			11.1명		9.3명		20.4명	

4. 추계 결과_복지허브화 추진 지역 기준

가. 추계 과정

□ 본 연구에서 실시한 조사에 응답한 전국 182개 시군구의 2,469개 읍면동 중 읍면동 복지허브화 추진지역은 1,041개 읍면동으로 조사되었음. 이는 전국 3,505개 읍면동의 42.1%에 해당되는 수치임.

○ 복지허브화 추진지역은 기본형 566개 읍면동, 권역형(중심동과 일반동) 475개 읍면동, 읍면동 복지허브화 미실시 지역 1,428개 읍면동이었음.

〈표 4-1-11〉 읍면동 복지허브화 기준 조사 대상 지역별 회수현황

(단위: 개소, %)

시군구		읍면동				
실제 수	응답 사례수	실제 수	응답 사례수	기본형	권역형 (중심+일반)	미실시
228	182	3,505	2,469 (100.0)	566 (22.9)	475 (19.2)	1,428 (57.8)

□ 전국 1,041개 읍면동 복지허브화 추진지역의 초과근무 현황을 살펴보면 다음과 같음.

○ 해당 지역의 평균 복지담당 인력은 7.0명으로 조사됨, 이는 복지담당공무원과 사례관리 및 방문보건을 담당하는 민간계약직, 보조 인력 등을 모두 포함함.

○ 이들의 일주일 평균 초과근무시간은 8.8시간으로 조사되었으며, 하루 평균 1.76시간을 초과근무하고 있는 셈임.

□ 읍면동 복지허브화 추진지역의 지역규모별로 상이한 초과근무 특성을 보임.

○ 인구 50만 이상 시는 일주일 평균 12.6시간, 서울시 자치구는 평균 10.7시간, 50만 미만 시 8.1시간, 군 지역은 7.4시간을 초과근무하는 것으로 조사됨.

○ 이는 통계적으로도 유의미한 차이로 확인됨.

〈표 4-1-12〉 읍면동 허브화 지역의 일주일 평균 초과근무시간

(단위: 개, 명, %)

		복지담당인력 수		평균 초과근무시간			
		N	평균 인력 수	평균*	SD	F-value	Scheffe
전체		1,041	7.0	8.8	6.4		
시군구 특성	서울시 자치구 (a)	153	11.9	10.7	5.8	19.362***	a>b,d,e c>b,d,e
	‘광역시’ 자치구 (b)	277	7.0	8.0	5.7		
	인구 50만 이상 시 (c)	121	6.9	12.6	9.7		
	인구 50만 미만 시 (d)	297	5.7	8.1	5.7		
	군 (e)	193	5.2	7.4	5.0		

□ 읍면동 복지허브화 추진지역의 초과근무 시간에 따른 인력수급 추계

- 복지허브화 지역의 평균 복지담당인력 7.0명의 근무시간은 초과근무 8.8시간을 더해 일주일 평균 48.8시간으로 조사됨.
- 이를 일주일 적정근무로 완화하기 위해서는 읍면동 평균 1.5명의 추가 인력이 필요한 것으로 산출됨.

〈표 4-1-13〉 읍면동 복지허브화 추진지역 기준 일주일 평균 초과근무시간의 완화 인력 규모

	근무시간 (1인, 1주일)	읍면동 총 근무시간	표준근무시간 적용 시 필요 인력	초과근무 완화 인력
복지허브화 추진지역	48.8시간 (8.8시간 초과)	341.6시간 (48.8*7.0명)	8.5명 (341.6/40시간)	1.5명 (필요 인력 8.5명-현원 7명)

□ 읍면동 복지허브화 추진지역의 복지인력 추계는 다음과 같은 방식으로 이루어짐.

- 현재 읍면동의 핵심 업무를 효과적으로 수행하기에 (1) 추가적으로 필요한 시간, (2) 업무비중을 고려한 적정한 필요시간, (3) 수요 대비 충분한 대응 시간을 중심으로 증원 규모를 추계하였음.

□ 복지허브화 추진지역 복지인력의 업무수행 건수와 소요시간을 살펴보면 다음과 같음.

- 복지허브화 추진지역의 평균 복지인원은 7.0명이며, 이들은 일주일동안 복지 업무를 평균 284.3건 수행하는 것으로 조사됨.
 - 주요 업무를 기준으로 살펴보면, 상담이 97.5건으로 가장 많았으며, 뒤를 이어 대상자 사후관리 63.0건, 신청접수 52.2건을 수행하였음.
 - 일주일 평균 사례관리는 24.9건, 찾아가는 상담은 22.0건, 찾아가는 방문 상담은 9.7건을 수행하는 것으로 조사되었음.
 - 해당 읍면동 평균인력 7.0명이 일주일 동안 수행한 업무는 평균 284.3건이고, 이를 위해 소요한 시간은 2,544.5분으로 조사됨.
 - 복지업무 건당 소요시간은 사례관리가 가장 길었으며, 사례관리 1건을 수행하는 데 평균 756.9분이 소요되었음.
 - 뒤를 이어 민관협력 1건을 위해 568.8분, 기타행정 업무가 258.4분, 신청 접수 업무가 226.9분순으로 높게 나타났음.
 - 즉, 사례관리, 찾아가는 상담, 민관협력은 일주일 평균 수행 건수는 적지만, 복지행정업무보다 상당한 시간이 소요되는 것으로 조사되었음.
- 읍면동 복지허브화 추진지역의 복지담당인력이 효과적인 복지업무 집행을 위해 추가적으로 필요한 시간은 553분으로 조사되었음.
- 맞춤형복지업무 중 사례관리를 효과적으로 수행하기 위해 1건 기준 175.8분이 추가적으로 필요하다고 조사됨.
 - 뒤를 이어 민관협력을 위해 115.0분, 상담을 위해 57.1분, 찾아가는 방문상담을 위해 51.4분, 신청접수 업무를 위해 45.1분이 더 필요하다고 조사됨.
- 복지업무 비중의 변화를 고려하여 추가적으로 필요한 시간은 588.6분으로 조사되었음.
- 복지허브화 추진지역의 복지업무 비중을 살펴보면 초기상담 19.1%, 찾아가는 방문상담 15.1%, 신청접수 15% 순으로 나타남.
 - 맞춤형복지업무의 핵심인 사례관리의 업무비중은 11.7%, 민관협력은

9.4%로 복지행정업무보다 낮은 비중을 보임.

○ 복지담당자들이 인식하는 향후 동 복지센터의 업무비중 변화는 복지행정업무의 비중은 낮아지고, 맞춤형복지업무는 높아져야 한다고 조사됨.

－ 초기상담은 현재비중 19.1%에서 16.9%로 약 2.2% 낮아지고, 신청접수는 15%에서 12.5%로 약 2.5% 낮아지는 결과임. 다만, 대상자 사후관리는 10%에서 10.3%로 0.3% 높아지는 것으로 나타남.

－ 반면, 맞춤형복지업무인 찾아가는 방문상담은 15.1%에서 17.3%로 2.2%로, 복지사각지대 발굴은 10.3%에서 12.6%, 사례관리는 11.7%에서 13.8%로 증가하는 것으로 조사됨.

○ 복지허브화 추진지역의 복지업무 비중변화에 따라 추가적으로 필요한 시간을 살펴보면 평균 588.6분으로 산출됨.

－ 맞춤형복지업무인 사례관리를 위해 207.3분의 가장 많은 추가소요시간을 필요로 하였고, 민관협력을 위해 126분. 찾아가는 방문상담을 위해 58.9분 순으로 추가 필요시간이 높았음.

□ 읍면동의 복지업무를 효과적으로 수행하기 위해 충분한 대응에 필요한 시간을 살펴보면, 읍면동 복지허브화 지역의 경우 960분이 추가로 필요한 것으로 조사됨.

○ 읍면동 관내 복지수요를 100%로 가정할 때 실제 읍면동에서 대응하는 비율이 어느 정도인가를 파악함.

－ 특히 민관협력의 대응 비율은 56.9%, 사례관리는 59.5%, 복지사각지대 발굴은 59.2% 수준으로 대응력이 낮은 것으로 확인됨.

○ 이와 같이 복지업무에 충분히 대응하기 위해서는 추가 시간이 필요함.

－ 사례관리를 위해 348.1분, 민관협력 221.6분, 그리고 찾아가는 방문상담을 위해 94.8분순으로 추가 필요시간이 높게 나타났음.

□ 읍면동 복지허브화 추진지역의 업무 실태와 추가 필요시간을 살펴보고, 이를 보

완할 인력규모를 산출한 결과, 추가 필요 인력은 읍면동 평균 3.2명이었음.

○ 복지허브화 추진지역의 일주일간 복지업무 건수는 284.3건이며, 이의 소요시간은 2544.5분으로 조사됨.

○ 복지업무를 효율적으로 수행하기 위해 추가로 필요한 시간은 건당 553분으로 조사되었고, 이상적인 업무비중으로 확대 시 적정 필요시간은 평균 588.6분으로 산출되었음.

○ 그리고 읍면동 복지업무를 효과적으로 수행하기 위해 충분한 대응에 필요한 시간은 평균 960분으로 조사되었음.

○ 이를 종합하면, 전국 읍면동의 복지담당인력이 필요업무의 충분한 수행을 위해 추가 확충이 필요한 규모는 읍면동당 평균 3.2명으로 산출됨.

〈표 4-1-14〉 복지허브화 지역 기준 추가 필요 인력소요 산출

업무명	일주일 평균 수행 건수	건당 실제 소요 시간 (분)	(1)	(2)			(3)	
			건당 추가필 요시간 (분)	실제 업무 비중 (%)	이상적 업무 비중 (%)	적정 필요 시간 (분)	실제 대응 비율 (%)	충분 대응 시간 (분)
상담	97.5	210.5	57.1	19.1	16.9	50.6	70.8	71.4
신청·접수	52.2	226.9	45.1	15	12.5	37.6	71.7	52.4
대상자 사후관리	63.0	167.7	37.3	10	10.3	38.4	68.3	56.2
찾아가는 방문상담	22.0	188.2	51.4	15.1	17.3	58.9	62.1	94.8
복지 사각지대 발굴	9.7	167.1	40.0	10.3	12.6	48.9	59.2	82.6
사례관리	24.9	756.9	175.8	11.7	13.8	207.3	59.5	348.1
민관협력	8.2	568.8	115.0	9.4	10.3	126.0	56.9	221.6
기타 행정업무	7.0	258.4	31.3	9.4	6.3	21.0	64.1	32.7
계	284.3	2544.5	553.0			588.6		960.0
필요 인력		현재인력 7명	1.2명 ¹⁾			2.0명 추가 ²⁾		3.2명 추가 ³⁾

주: 1) 건당 추가 필요시간: 건당 추가 필요시간×현원/건당 실제 소요시간

2) 적정 필요시간: 적정필요시간×초과근무 완화 인력/건당 실제 소요시간

3) 충분대응시간: 충분대응시간×초과근무 완화 인력/건당 실제 소요시간

나. 추계 결과

□ 복지허브화 추진지역 사회복지담당인력의 초과근무를 완화하고, 해당 복지업무의 적정 수행을 위해서는 읍면동별 4.7명의 복지담당인력 충원이 필요한 것으로 산출됨. 그 산출 과정은 다음과 같음.

○ 첫째, 읍면동 복지담당인력의 평균 초과근무 시간은 8.8시간이고, 이를 완화하기 위한 인력은 1.5명으로 산출됨.

○ 둘째, 읍면동에서 이루어지고 있는 복지업무의 충분한 수행에 필요한 인력은 평균 3.2명으로 산출됨.

총 필요 인력	=	초과근무 완화 인력	+	적정 업무수행을 위한 필요 인력
4.7명		1.5명		3.2명

□ 읍면동 복지허브화 추진지역의 복지담당인력은 평균 7.0명이며, 업무 수요대비 충분한 대응을 위해 4.7명 추가 충원으로, 읍면동별 총 11.7명의 인력 배치가 필요함.

〈표 4-1-15〉 읍면동 복지허브화 지역 복지담당인력의 평균 현원 및 충원인력 배치

업무명		적정업무 비중(%)	인력 배치					계
			현원 기준		추가 충원인력 배치		계	
복지행정 업무	상담	16.9	1.2	2.8	0.8	1.9	2	4.7명
	신청·접수	12.5	0.9		0.6		1.5	
	대상자 사후관리	10.3	0.7		0.5		1.2	
맞춤형 업무	찾아가는 방문상담	17.3	1.2	3.8	0.8	2.5	2	6.3명
	복지 사각지대 발굴	12.6	0.9		0.6		1.5	
	사례관리	13.8	1.0		0.6		1.6	
	민관협력	10.3	0.7		0.5		1.2	
기타업무	기타 행정업무	6.3	0.4	0.4	0.3	0.3	0.7	0.7명
계			7명		4.7명		11.7명	

- 업무단위로 구분해보면, 읍면동의 추가 총원인력 4.7명은 복지행정 업무 1.9명, 맞춤형 업무 2.5명, 기타행정업무 0.3명으로 배치될 수 있음.
- 이에 따라 총원될 경우, 복지행정 업무 담당은 4.7명, 맞춤형복지업무 담당은 6.3명, 기타업무 담당은 0.7명으로 구성됨.

5. 종합

- 본 연구를 통해 도출된 읍면동 복지담당인력 규모와 업무 실태는 지역 특성과 환경에 따라 매우 상이한 형태를 보였음.
 - 읍면동에는 복지담당 인력(복지담당공무원, 민간인력 포함)이 전국 평균 5.5명이 근무하고 있는 것으로 조사되었고, 지역 규모에 따라 상이한 형태를 보임.
 - 서울시는 11.1명, 농산어촌 지역인 군 지역은 4.3명으로 조사됨.
 - 복지허브화 여부에 따라 기본형 지역은 8.6명, 미실시 지역은 4.4명이었음.
 - 이들의 업무 과부하를 시사하는 초과근무시간 규모는 일주일 평균 8.3시간으로 조사되었으며, 지역 간 차이가 크게 나타남.
 - 복지업무실태를 살펴보면 맞춤형복지업무(찾아가는 상담, 사례관리 등)보다는 복지행정업무(내방 상담, 복지급여 신청접수 등)의 비중이 높게 나타났으며, 그 대응 수준은 높지 않은 것으로 인식하고 있음이 확인됨.
 - 아울러 복지업무 중 범정부 바우처(에너지, 문화 등) 업무와 같은 단순집행 복지업무는 행정직과의 업무조정이 필요하고, 사례관리와 민관협력 등 전문성을 요하거나 복잡 다양한 업무는 시군구 단위에서 시행이 필요하다고 조사됨.
 - 읍면동 복지업무의 과부하로 인한 복지담당인력 확충의 시급성, 민간계약직 채용보다는 복지직렬 공무원의 확대가 필요하다는 점이 지적됨.
- 본 연구에서는 지역의 특성과 복지허브화 정책 추진 여부를 반영하여 전국 읍면동, 서울시 자치구, 복지허브화 추진지역의 3가지 기준으로 필요 인력 규모를 산출함.

○ 향후 복지업무의 확대, 맞춤형복지의 중요성은 지속될 것으로 예상되므로, 해당 업무를 사전적으로 수행하고 있는 지역을 대상으로 업무실태를 살펴보고, 충분한 대응에 필요한 시간을 살펴봄.

□ 전국 읍면동의 복지업무 실태와 충분한 대응에 필요한 시간을 고려한 추가 충원 인력은 4명으로 산출됨.

○ 이는 읍면동 복지담당공무원의 초과근무를 완화하기 위한 1.1명과 읍면동의 복지업무를 효과적으로 수행하기 위해 충분한 대응에 필요한 2.9명으로, 총 4.0명임.

－ 통합상담 1.8명, 찾아가는 발굴상담 1.1명, 통합사례관리 0.8명 그리고 기타행정업무 0.3명 순으로 배치가 필요함.

○ 현재 인원과 충원 인력을 종합적으로 살펴보면 향후 통합상담 4.2명, 찾아가는 발굴상담 2.7명, 통합사례관리 1.9명, 기타행정업무는 0.7명으로 구성되어, 읍면동 단위별로 총 9.5명이 복지업무 담당 필요 인력으로 산출됨.

〈표 4-1-16〉 전국 읍면동 기준 추가 충원인력 배치방안

업무명		적정업무 비중(%)	인력 배치					계
			현원 기준		추가 충원인력 배치		계	
신규 강화 통합상담	상담	18.5	1.0	2.4	0.8	1.8	1.8	4.2명
	신청·접수	14	0.8		0.6		1.4	
	대상자 사후관리	11.3	0.6		0.4		1.1	
강화 찾아가는 발굴·상담	찾아가는 방문상담	16.1	0.9	1.6	0.6	1.1	1.5	2.7명
	복지 사각지대 발굴	12.2	0.7		0.5		1.1	
강화 통합사례관리	사례관리	11.5	0.6	1.1	0.4	0.8	1.1	1.9
	민관협력	9.6	0.5		0.4		0.9	
기타행정	행정업무	6.8	0.4	0.4	0.3	0.3	0.7	0.7명
계			5.5명		4.0명		9.5명	

□ 복지허브화 맞춤형복지업무뿐만 아니라 찾아가는 발굴상담의 보편화와 보건복지 서비스 연계 등 다양한 복지업무를 수행하고 있는 서울시의 업무 실태와 복지업무 충분 대응시간을 고려한 추가 충원필요 인력은 9.3명으로 산출됨.

○ 초과근무를 완화하기 위한 3.9명, 동의 복지업무를 효과적으로 수행하기 위해 충분한 대응에 필요한 5.4명을 더해 동 주민센터별로 총 9.3명임.

－ 통합상담 3.8명, 찾아가는 발굴상담 2.8명, 통합사례관리 2.0명, 기타행정업무 0.7명의 배치 필요

○ 현재 동 주민센터의 평균 11.1명과 충원필요 인력 9.3명을 더하면, 향후 통합상담 8.1명, 찾아가는 발굴상담 6.3명, 통합사례관리 4.6명, 기타행정업무 1.4명으로, 서울시 동 주민센터별 총 20.4명의 규모임.

〈표 4-1-17〉 서울시 동 주민센터 기준 추가 충원인력 배치방안

업무명		적정업무 비중(%)	인력 배치					계
			현원 기준		추가 충원인력 배치		계	
신규 강화 통합상담	상담	17.1	1.9	4.3	1.7	3.8	3.6	8.1명
	신청·접수	11.1	1.2		1.1		2.3	
	대상자 사후관리	10.5	1.2		1		2.2	
강화 찾아가는 발굴·상담	찾아가는 방문상담	20.5	2.3	3.5	1.8	2.8	4.1	6.3명
	복지 사각지대 발굴	11.2	1.3		1		2.2	
강화 통합사례 관리	사례관리	13.5	1.5	2.6	1.2	2.0	2.7	4.6명
	민관협력	9.9	1.1		0.8		1.9	
기타행정	행정업무	6.2	0.7	0.7	0.7	0.7	1.4	1.4명
계			11.1명		9.3명		20.4명	

□ 맞춤형복지업무를 수행하고 있는 복지허브화 추진 읍면동의 업무실태와 복지업무 충분대응시간을 고려한 추가 충원필요 인력은 4.7명으로 산출됨.

○ 복지담당공무원의 초과근무를 완화하기 위한 1.5명과 읍면동의 복지업무를 효과적으로 수행하기 위해 충분한 대응에 필요한 인력 3.2명으로, 읍면동별로 총

4.7명임.

- － 통합상담 1.9명, 찾아가는 발굴상담 1.4명, 통합사례관리 1.1명 그리고 기타행정업무 0.3명 순으로 배치 필요

○ 현재 복지허브화 읍면동의 평균 인력 7.0명과 충원필요 인력 4.7명을 더하면 향후 통합상담 업무 4.7명, 찾아가는 발굴상담 2.5명, 통합사례관리 2.8명, 기타행정업무 0.7명으로 구성되어, 읍면동 단위별로 총 11.7명이 복지업무를 수행하는 규모임.

〈표 4-1-18〉 복지허브화 추진 읍면동 기준 추가 충원인력 배치방안

업무명		적정업무 비중(%)	인력 배치					계
			현원 기준		추가 충원인력 배치		계	
신규 강화 통합상담	상담	16.9	1.2	2.8	0.8	1.9	2	4.7명
	신청·접수	12.5	0.9		0.6		1.5	
	대상자 사후관리	10.3	0.7		0.5		1.2	
강화 찾아가는 발굴·상담	찾아가는 방문상담	17.3	1.2	2.1	0.8	1.4	2	2.5명
	복지 사각지대 발굴	12.6	0.9		0.6		1.5	
강화 통합사례관리	사례관리	13.8	1.0	1.7	0.6	1.1	1.6	2.8명
	민관협력	10.3	0.7		0.5		1.2	
기타행정	행정업무	6.3	0.4	0.4	0.3	0.3	0.7	0.7명
계			7명		4.7명		11.7명	

제2절 시군구 본청 복지담당인력 수급 추계

1. 추계 방법

가. 추계 대상

- 본 연구에서는 그간 본격적으로 파악된 적이 없는 시군구 본청의 복지업무 수행 실태를 조사하였으며, 이에 기반하여 필요 인력의 규모를 추계함.
- 전국 228개 시군구 중 본 조사에 응답한 사례는 175개 시군구(76.8%)였음.
- 본청 복지행정부서의 과 및 팀의 구성이 지자체별로 매우 상이하므로, 업무의 성격을 기준으로 13개 업무 영역으로 구분하여 직무 수행실태와 인력 현황을 파악한 바, 이를 반영하여 필요 인력을 파악함.
- 조사 단위는 각 업무영역(팀 혹은 팀의 해당영역 담당)으로서, 업무영역별 선임자(팀장 등)가 개인이 아닌 해당영역 업무를 담당한 근무자 전체의 실태를 반영하여 응답하도록 하였음.
- 이에 따라 1개 조사표는 1개 시군구의 해당 영역(혹은 팀)의 전체 실태가 반영된 결과임.

나. 추계를 위한 고려 항목

- 인력 확충의 근거를 확보하기 위하여 다음 두가지 개선의 방향성을 고려함.
 - 첫째, 업무의 과부담이 있다면 이를 정상화할 필요
 - 둘째, 부여된 업무의 충실한 수행, 업무 수요에 대한 충분한 대응이 가능한 상태로 개선
- 이와 같은 인력 확충의 필요성을 반영하기 위하여, 현실적으로 파악 가능한 조사 항목으로 추계의 논리를 구성함.

- 첫째, 업무량을 유추할 수 있는 대리지표로서 근무시간을 활용함.
 - 본 조사에서는 일주일 평균 초과근무시간을 파악하였으며, 1차적으로 초과 근무시간을 줄여 법정근무시간(40시간) 준수가 가능하도록 하기 위한 인력 규모를 산출함→ 시간완화 인력
- 둘째, 업무를 충실히 수행하기 위하여 추가로 필요한 시간을 고려함.
 - 본 조사에서는 업무 시간의 부족 여부를 판단하고, 해당 업무를 충실히 수행하기 위해서, 예컨대 업무 지침·규정을 준수하고 시군구 내 복지 수요에 충분히 대응하기 위해 어느 정도의 시간이 추가로 필요한지 1주일간 해당 영역 근무자 전원을 기준으로 파악한 바, 이를 고려하여 인력 규모를 산출함→ 추가업무 인력
- 셋째, 업무시간 정상화를 위한 시간완화 인력, 추가로 필요한 업무를 수행하기 위한 추가업무 인력을 더하여, 총 필요 인력을 산출함.

2. 추계 결과

□ 업무 과부담 해소를 위한 인력

- 본 분석에 포함한 사례는 조사에 응답한 175개 시군구 중 171개 사례로서, 이들 시군구 본청의 복지담당인력은 13,377명임. 시군구당 약 78명에 해당함.³³⁾
 - 13개 영역별로는 통합관리(7.76명), 통합조사(7.46명), 아동·드림스타트(7.27명)이 많았으며, 평균 5.68명³⁴⁾이었음.
- 시군구 본청 복지행정부서 근무자의 초과 근무시간은 평균 8.22시간으로 일주일 평균 48.22시간을 근무하는 것으로 파악됨.
 - 13개 영역별로는 통합조사(9.11시간), 통합관리(9.00시간), 복지시설(8.97시간), 복지기획·복지정책(8.83시간) 영역의 초과근무시간이 컸음.

33) 13개 영역을 기준으로 각 2개 이상 팀을 운영하는 경우는 2개 이상의 조사표를 작성하였기에, 영역별 사례 수에 응답 시군구 수(175개) 이상의 수치가 제시된 영역이 다수였음(표 4-2-1의 영역별 응답 사례 수 참고)

34) 평균치는 13개 영역별로 응답하지 않고 평균인력수만 응답한 30개 지자체의 사례도 포함하여 제시함.

○ 이와 같은 초과근무시간을 법정근무시간인 일주일 40시간으로 해소하기 위해서는 16,169명의 인력이 필요한 것으로 산출됨.

－ 현재 13,398명에서 2,771명의 확충이 필요함.

□ 추가 업무 수행을 위한 인력

○ 다음은 시군구 복지담당인력 조사를 통해 13개 영역의 세부 업무별로 파악한 추가 필요시간을 합산하여, 이를 수행하기 위하여 어느 정도 인력이 확충되어야 하는가를 산출함.

－ 본 조사에서는 13개 영역별 79개 업무분야, 232개 세부업무, 521개 요소 업무별로 필요시간을 파악하였음.

－ 일주일 평균 시군구 본청 복지영역의 추가 필요시간은 총 44,002.56시간으로 조사됨.

○ 이를 수행하기 위한 인력 규모는 1,100명으로 산출됨.

□ 총 확충 필요 인력

○ 업무부담 완화를 위한 인력 2,771명 + 추가업무 수행을 위한 인력 1,100명 = 3,892명

○ 시군구 본청 복지인력 현원 대비 29.1%에 해당함.

－ 171개 시군구의 조사결과로서, 1개 시군구당 약 22.8명에 해당됨.

－ 따라서, 전국 규모로 환산하면 5,198명의 추가 인력 소요가 산출됨.

○ 한편, 본 연구에서 구분한 13개 영역별로 살펴보았을 때, 가장 큰 인력의 추가 소요는 노인(420명), 통합조사(405명), 통합관리(384명), 아동드림스타트(375명), 기초생활보장(349명), 희망복지지원(348명)의 순이었음.

－ 그러나 현원 대비 비율의 순서로는 장애인(35.7%), 노인(32.0%), 보육(31.7%), 복지기획·정책(30.6%), 통합조사(29.4%)의 순이었음.

－ 이는 시군구 본청 업무분야별 초과근무 실태, 담당자들의 업무수행 필요성 판단에 따라 인력 충원의 시급성이 반영된 결과로 해석할 수 있음.

〈표 4-2-1〉 시군구 본청 복지인력 추계 결과

	현행 업무시간 기준							추가 필요시간 기준			결과		
	사례수	시군구당 현원	조사 시군구 총인원 (A)	초과근무시간		업무총량	시간완화 인력 (B)	필요시간 (분)	필요시간 (시간)	추가 인력 (C)	총 필요 인력 규모 (B+C)	총 추가 인력 규모 (B+C-A)	현원 대비 비율
① 복지기획, 복지정책	172	5.28	908	8.83	48.83	44345.45	1,109	184,955.0	3,082.58	77	1,186	278	30.6
② 복지시설	83	4.33	359	8.97	48.97	17599.33	440	54,593.3	909.89	23	463	103	28.8
③ 통합조사	185	7.46	1,380	9.11	49.11	67776.71	1,694	218,599.7	3,643.33	91	1,786	405	29.4
④ 통합관리	176	7.76	1,366	9.00	49.00	66922.24	1,673	183,240.6	3,054.01	76	1,749	384	28.1
⑤ 기초생활보장(의료급여, 주거)	262	5.07	1,328	7.49	47.49	63082.87	1,577	240,869.7	4,014.50	100	1,677	349	26.3
⑥ 자활	160	3.32	531	6.76	46.76	24838.91	621	112,510.4	1,875.17	47	668	137	25.7
⑦ 희망복지지원	175	7.10	1,243	7.5	47.5	59018.75	1,475	277,161.5	4,619.36	115	1,591	348	28.0
⑧ 노인(장사업무 포함)	207	6.33	1,310	8.74	48.74	63864.51	1,597	320,328.4	5,338.81	133	1,730	420	32.0
⑨ 장애인	196	4.69	919	8.61	48.61	44684.26	1,117	313,701.9	5,228.37	131	1,248	329	35.7
⑩ 보육	193	4.72	911	8.35	48.35	44044.92	1,101	237,160.3	3,952.67	99	1,200	289	31.7
⑪ 아동, 드림스타트	211	7.27	1,534	7.59	47.59	73001.63	1,825	200,762.3	3,346.04	84	1,909	375	24.4
⑫ 청소년	141	4.62	651	8.07	48.07	31313.76	783	104,293.5	1,738.22	43	826	175	26.8
⑬ 여성, 가족, 다문화	198	4.83	956	8.37	48.37	46258.17	1,156	191,976.8	3,199.61	80	1,236	280	29.3
계	—	—	13,377	8.22	48.22	646751.5	16,169	2,640,153.4	44,002.56	1,100	17,269	3,892	29.1

제 5 장

지자체 복지 인력 운용 방안

제1절 복지 인력의 채용 및 확충

1. 현황 및 쟁점

가. 현 사회복지직 공무원 채용의 문제

- 사회복지전담공무원 제도는 사회복지 업무의 특수성을 인정하여 보다 전문적 지식과 기술 및 가치를 가진 인력이 수행하도록 하기 위해 도입되었으나 채용방식 등이 그에 적합한가에 대한 문제 제기가 지속되고 있음.
- 지자체 복지인력이 2011년 7천명, 2014년 6천명 등 충원되면서 복지인력의 숫자는 대폭 증가하였으나 충원된 복지인력의 적합성에 대한 논란은 더욱 커지고 있음.
- 일반행정 업무와 다른 성격의 특수한 복지업무를 수행하기 위한 인력을 충원하였지만 ‘정작 복지를 전공한 인력은 별로 없어 업무의 효과성도 떨어지고 지속적으로 이탈하는 인원이 계속 늘어나고 있고 심지어 지자체 장까지 복지직의 질이 떨어진다는 지적까지 발생하고 있음(지자체 간담회 진술).
- 이러한 문제는 현재 사회복지직 채용방식에 대한 개선 없이 인력 충원이 계속된다면 더욱더 심각하게 나타날 것이라는 우려가 제기되고 있음.
- 적합한 인력이 채용되지 못하고 있다는 문제는 사회복지 업무가 적합한 인력에 의해 수행되고 있지 못하다는 의미로서, 사회복지직렬 설치와 충원의 근본 취지를 무색하게 만들고 있음.
- 사회복지직 공무원들은 스스로 전문성이 비교적 높다고 평가하고 있으며 이러한 전문성을 위해서는 전문상담능력 등의 전문기술과 책임감, 사명감과 같은

가치를 지녀야 한다고 생각하고 있음(김정순·김복규, 2010).

○ 하지만 이미 많은 연구에서 기존 사회복지직 공무원조차 전문성을 가지고 사회복지 업무에 적합한 역할을 하기 보다는 점점 일반행정 공무원화 되어가고 있는 현상이 관찰되고 있음(김영민·임도빈, 2011; 김창희·이정희, 2015; 이철주·한승주, 2014).

– 복지업무에서 전문성을 발휘하기 위해서는 전문적 판단에 따른 재량행위가 필요하지만 점차 복지직 공무원들은 스스로를 복지 전문가이기 보다는 공무원으로 인식하고 행동하는 것으로 나타나고 있음.

– 이러한 변화는 업무 수행에 있어서도 상위조직의 해석에 기대거나 관행을 따르거나 획일적인 방식으로 구체화 시켜 상황에 적합한 대응이 어려운 경향성을 보이게 됨.

– 이 같은 경향은 결국 재량행위에 따른 불이익에 대한 불안감에서 비롯된 것으로 사회복지 업무를 경직되게 만들고 규정을 엄격하게 적용하고 자기 방어적 행동을 함으로써, 대상자를 보호하는 본연의 역할보다는 대상자를 걸러내는 감독자의 역할을 수행하는 것으로 귀결됨.

○ 이러한 역할 갈등 등으로 인하여 같은 사회복지업무를 담당하는 공무원이라도 사회복지직 공무원이 행정직 공무원보다 직무스트레스 수준과 이직의도가 더욱 높게 나타나고 있음(전병주, 2014).

○ 또한 사회복지를 전공한 복지직 공무원일수록 더 큰 소진을 경험하는 것으로 나타나는 등(남길우·이홍직, 2015) 사회복지 업무에 대한 전문성과 책임감이 높을수록 더욱 업무수행에 어려움을 경험하는 악화가 양화를 구축하는 현상이 나타나고 있음.

□ 국가의 복지기능을 강화시키고자 하는 현 정부의 정책 방향에 따라 복지직 확충이 추진되고 있는 상황에서 이와 같은 채용 관련 문제는 정책 효과성을 반감시키는 요인이 될 것임.

○ 복지직을 확충하는 것은 증가하는 사회복지업무를 더욱 효과적으로 수행할 수

있는 인력을 통해 정책의 효과성도 높이하고자 하는 목적에서 이루어지는 것이 라면 그만큼 적합한 인력을 선발하는 것이 관건임.

- 이미 복지직의 역할 갈등으로 일반 공무원화 현상이 나타나고 있는 현실에서 전문성은커녕 정체성까지 취약한 인력이 더 많이 선발되고 있다는 현 상황을 개선하지 않는다면 복지직을 확충할수록 문제는 더욱 두드러질 수밖에 없음.
- 그동안 복지 확대에도 불구하고 복지 체감도나 사각지대 문제는 계속되어 왔 으며 이는 상당부분 인력의 문제가 있기 때문에, 충원이 이루어지지만 적합한 인력선발이 인된다면 결국 복지 체감도 등은 개선되지 않는 결과가 될 수 있음.

나. 사회복지업무 특성에 따른 문제

- 사회복지직렬을 설치하게 된 가장 기본적인 이유는 사회복지 업무의 특수성 때문 인데 이러한 특수성은 기존 일반 행정업무와 대립되는 속성까지 가지고 있어, 기 존 공무원 채용방식과는 차별화가 필요함.
- 가장 기본적으로 기존 관료행정에서는 계층화된 조직구조 안에서 중립적이고 공식적이고 분업화되어 ‘물인격적’ 특성을 가지고 있지만 사회복지업무는 그 자체가 가치지향적이고, 특수하고 통합된 접근이 필요한 ‘인격적’ 특성을 가지고 있음(이철주·한승주, 2014).
- 그렇기 때문에 사회복지직 공무원은 통합적이고, 비정형적이고, 가치지향적인 사회복지 업무를 수행하는 데 있어 끊임없이 위계적이고, 공식적이고, 분절화 된 행정조직과의 갈등을 경험하게 되는데 결국 사회복지 업무의 특성에 맞추 어 업무가 수행되기 보다는 갈등을 회피하거나 조직에 적응하는 경향이 나타나 효과적인 사회복지 업무 수행이 저해되고 있음(박미선, 2007; 이철주·한승 주, 2014).
- 이러한 상황에서 복지직에 대한 적합성이 떨어지는 인력으로 충원이 지속된다 면 복지직 공무원의 업무 수행이 일반 행정직 공무원과 차이가 더욱 적어질 것 이고 결과적으로 복지직 확충으로 기대했던 복지 정책의 효과성을 보기 어려워 질 것임.

- 하지만 여전히 현장에서는 사회복지직 공무원의 전문성에 대한 필요성이 제기되고 있으며 그 전문성에는 사회복지 전문가로서의 정체성과 전문적인 지식과 기술을 포함하고 있음.
- 9, 8, 7급의 사회복지직 공무원들은 전문가 의식과 서비스 지식 등 전문가적 태도와 그에 맞는 지식과 기술이 일선 사회복지 공무원에게 가장 중요한 핵심 역량이라고 인식하고 있어(정은정, 2007) 실제 업무 상에서 그러한 필요성은 지속적으로 느끼고 있다고 사료됨.
- 또한 사회복지 종사자에게 있어서 가장 중요한 것은 이른바 ‘복지 마인드’라고 하는 사회복지 전문직으로서의 정체성이라 인식되고 있으며(권지성·이은미, 2007; 정선옥, 2006), 이러한 인식은 복지직 공무원에게서도 나타나고 있음(지자체 간담회 진술).

다. 공무원 선발 방식에 따른 문제

- 우리나라 공무원제도는 젊은 인재를 공직에 유치하여 일생동안 공무원으로서 근무할 수 있도록 운영하는 직업공무원제도를 기초로 하고 있지만(김명식, 2014) 산업화 시대를 지나 지식기반사회로 이행하고, 개방화와 세계화로 정부간의 경쟁도 심화되면서 그 한계가 지적되고 있음(김승태, 2006).
- 특히 공채중심으로 시험을 통해 이루어지는 현재의 획일적인 채용제도는 시대적으로 요구되는 전문성이나 창의성, 문제해결능력을 가진 인재를 충원하는 것을 어렵게 만들고 있음(권경득 외, 2016; 오성호 외, 2007; 이수영, 2017; 황보명훈 외, 2013).
- 이러한 공채제도는 공무원 채용에 있어 공정성이 강조되어 기회균등의 의미가 강조되고 있지만 새로운 사회적 요구에 적합한 경쟁력 있는 인재를 선발하기 위한 방식으로는 제한적임(권경득 외, 2016; 이수영, 2017).
- 우리나라 공무원제도에서 그나마 직류별 분리를 통해서 필요한 전문적 인재를 충

원하고 있으나 지난 이명박 정부에서 고졸출신 공무원 채용확대를 위해 채용시험 과목을 개편하면서 직류별 분리 채용의 의미가 무색해짐.

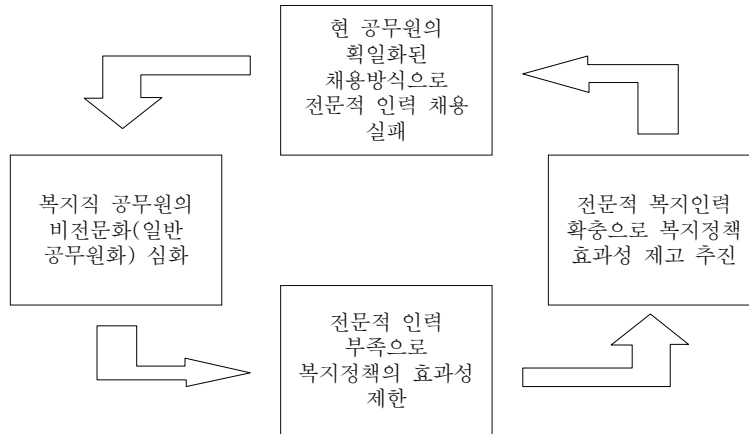
- 우리나라 공무원제도는 기본적으로 계급제에 기반을 둔 채용방식을 가지면서 전문분야에 대해서는 직류를 분류하여 채용하는 것을 허용함으로써 직위분류제 요소를 도입하고 있음(이수영, 2017).
- 2013년 각 직류별로 관련 과목을 지정하여 시험을 보아 채용했던 체계에서 사회, 과학, 수학, 행정학을 포함한 5~6과목 중 2과목을 선택하여 시험을 보는 체계로 변경되어 공통 선택과목만 준비하면 아무 직류나 응시할 수 있도록 허용함.
 - － 수험생의 입장에서는 기회의 폭을 넓히기 위해 업무 연계성이 있는 과목을 선택하기 보다는 공통 선택과목을 선택하는 것이 유리하며 또한 조정점수 제도로 인하여 모집단이 큰 공통선택과목에 응시하는 것이 상대적으로 유리한 것으로 알려지면서 오히려 업무 연계성이 높은 과목을 굳이 선택할 이유가 적어짐(정연식·이영환, 2015).
- 이에 따라 사회복지직렬 역시 예전에는 사회복지와 행정법이 필수 과목으로, 사회복지과목의 점수가 채용에 영향을 미쳤지만, 현재는 행정학, 사회, 과학, 수학 등 공통선택 과목과 함께 사회복지도 선택과목에 불과한 상황임.
- 많은 수험생들이 공무원 시험에 몰리면서 경쟁이 심화됨에 따라 적성이나 전공에 따라 직류를 선택하기 보다는 기회를 극대화할 수 있는 공통선택 과목만 선택하는 경향이 나타나고, 따라서 사회복지를 할 의도가 없었던 사람이 단지 공무원이 되기 위해서 사회복지직을 지원하고 채용되는 현상이 더욱 보편화되고 있음.

라. 현 복지직 채용방식의 악순환 구조

- 이와 같이 현재 복지직 채용의 문제점을 살펴본 결과 현재의 채용방식을 유지하는 이상 복지직을 확충한다고 해도 전문 인력이 확보되기보다는 복지직 공무원의 비전문화가 심화되어 여전히 복지정책의 효과성이 제한되는 악순환 구조가 반복

될 가능성이 높음.

[그림 5-1-1] 현 복지직 채용의 악순환 구조



- 기존 복지직 공무원의 경우에도 이미 복지업무의 특수성에 맞추어 전문적으로 업무를 수행하기 보다는 관료행정 조직과의 갈등 속에서 타협하고 적응하여 일반 공무원화되는 현상이 나타나고 있음.
- 우리나라 공무원 제도 아래 획일화되고 경직된 공채중심의 채용제도에서는 전문 인력을 채용하기 어려울뿐더러 고졸 채용 기회 확대를 명분으로 개편된 시험체계에서는 직류별 연계 과목을 공부하지 않고도 어느 직류나 지원가능하게 하여 그나마 구분된 채용기준마저도 유명무실화됨.
- 결국 사회복지직을 충원한다고 하더라도 사회복지 업무의 특성에 맞는 전문적 역량은커녕 정체성도 취약한 인력이 다수 선발되는 상황에서는 오히려 복지직의 일반 공무원화를 심화시켜 다시 전문인력 부족으로 인해 복지 체감도가 개선되지 않는 등 복지정책의 효과성이 제한되는 문제가 남게 됨.

2. 개선방안 및 과제

가. 단기 과제: 사회복지직 채용기준 개선

- 현재 복지직 공무원에 대한 충원이 추진되고 있는 상황에서 가장 시급한 과제는 최소한 사회복지 인력으로서의 정체성을 가진 지원자가 채용과정에서 선별될 수 있도록 하는 것임.
- 전문적 지식과 기술은 채용 이후에 교육과 훈련을 통해 향상시킬 수 있다고 하더라도 처음부터 일반적 행정과 다른 특성을 가진 사회복지 업무에 대한 지향성이 없는 인력의 경우 교육마저도 효과가 떨어지는 경향이 있음(지자체 간담회 진술).
- 현재 복지직 공무원 지원자격으로서 사회복지사 2급(이하) 자격증을 부여하고 있지만 이는 평생교육원 학점은행제나 양성교육과정 등을 통해서 관련 과목이나 교육과정의 형식적 이수만으로도 취득이 가능해 자격선별 기준으로서의 의미가 퇴색되고 있음.
- 최근 사회복지직 공무원 충원이 두드러지면서 공무원을 준비하는 수험생들이 형식적인 과목이수로 자격기준을 충족시키고 사회복지 과목 시험 없이 사회복지직에 채용되는 경향이 강화되고 있음.
- 따라서 사회복지사 2급(이하) 자격증 기준을 1급으로 상향시키는 것이 가장 용이하고, 단기적으로 효과적인 개선 방안이 될 수 있음.
- 사회복지사 1급 자격증은 별도의 국가고시를 통하여 주어지므로 별도의 사회복지의 기본적 지식에 대한 학습을 필요로 하여 공무원 채용기회만을 위하여 형식적으로 과목이나 교육과정만 이수한 지원자를 선별하는 기준으로 활용될 수 있음.
- 사회복지사 1급 자격증을 자격기준으로 하여 이외의 수험생의 응시기회를 원천적으로 막게 돼 부담이 클 경우에는 선별기준으로 실질적으로 작동할 수 있도록 가점 기준으로 설정하는 방안도 생각해 볼 수 있음.

- 하지만 사회복지사 국가고시가 복지직 공무원의 역량 평가 도구로 타당성에 대한 검토가 필요하고, 또한 결국 이 시험도 공무원 시험화되어 사회복지 정체성을 선별할 수 있는 기준으로서 실효성이 떨어질 수 있으므로 복지사 1급의 자격기준화만으로는 채용문제 해결이 어려울 것임.
- 또 하나 단기적인 대책으로 효과적일 수 있는 방안은 사회복지 현장 경력에 대한 가산점 제도 도입이라고 할 수 있음.
 - 민간 사회복지 경력자들은 이미 공무원 이전에 사회복지 인력으로서의 정체성을 가지고 일한 경력이 있으며 현장 경험을 통한 일정정도의 전문성도 가지고 있으므로 복지직 공무원으로서의 기본적 자질을 판별할 기준이 될 수 있어 다른 연구에서도 개선 방안으로도 제기된 바 있음(김이배, 2014; 김창희·이정희, 2015).
 - 하지만 현재와 같이 공무원 채용경쟁이 심한 상황에서 영세한 복지기관 등에서 경력을 허위로 취득하거나 단순 봉사 경력을 실친 경력으로 왜곡시키는 경우도 발생할 수 있으므로 적절한 경력인정 제한이나 관리 방안이 고려되어야 할 것임.
- 민간경력직 채용도 단기적인 대책으로 효과적일 수 있지만 몇 가지 부작용에 대한 검토 역시 필요함.
 - 민간경력직으로 대폭 충원한 경험이 있는 서울시의 경우 이러한 인력들이 준비가 된 상태에서 채용되어 더욱 효과적으로 업무를 수행할 수 있었다고 평가하고 있지만 경력인정 등의 문제 등으로 내부적 갈등도 발생하고 있다고 지적됨(지자체 간담회 진술).
 - 민간경력직 채용 규모를 지나치게 확대할 경우 복지직의 채용으로 전체적인 복지인력을 늘어나게 하기 보다는 기존 민간 인력을 국가가 빼오는 경우가 되어 오히려 민간복지 역량을 위축시키는 결과를 가져올 수도 있음.
 - 현재 읍면동이 국가의 복지 전달체계로서 기능을 강화하기 보다는 민간 복지관을 모방하는 등 국가와 민간의 효과적인 역할 분담이 잘 이루어지지 않는 상

태에서 민간경력직의 대규모 채용은 이러한 역할혼란을 더욱 심화시켜 사회복지직 공무원의 정체성 확립에 부정적인 영향을 줄 수 있음.

나. 중장기 과제: 공무원 선발 방식 개선

- 앞서 살펴보았듯이 현재 공무원 채용방식은 지나치게 경직되고 획일화되어 있어 시대적 요구에 맞는 공무원을 선발하는데 적합하지 않다는 지적이 계속되고 있음.
- 따라서 사회복지직에서 적합한 인재를 선별해내지 못하고 있는 문제는 단지 복지직만의 문제가 아니며 공무원 전반의 채용 문제와도 맞물려 있는 측면이 있음.
- 일반 행정직도 보다 창의적이고 능동적인 인재를 필요로 하여 문제가 되고 있기도 하지만 특히 다양한 직류로 구분되어 있는 전문인력의 경우에는 시험과목 개편 등으로 그 문제가 더욱 심각하게 나타나고 있음.
- 따라서 이러한 문제를 개선하기 위한 공무원 채용방식 자체에 대한 개선이 이루어진다면 복지직 채용방식도 이에 따라 개선이 이루어질 수 있을 것임.
- 현재 제기되고 있는 공무원 채용 개선 방안을 살펴보면 획일적 시험 비중의 약화, 부처·부서별 채용 자율성 강화 등으로 구분해 볼 수 있음.
- 2007년에도 검토된 바 있는 공직예비시험제도는 시험을 통해서는 채용예정 인원보다 많은 합격자를 선발하여 인재풀을 구성하고 각 부처나 부서별로 면접 등을 통하여 적합한 인력을 채용하는 제도로 이를 통해서 시험의 결정력을 낮추고 부처·부서별 선별기준을 사용할 수 있는 제도임(오성호 외, 2007).
- 선진국의 경우는 공무원 대부분을 해당 부처 등에서 권한을 위임받아 자신들의 필요에 맞는 인재를 공개 채용하고 있어 우리나라에서도 이와 유사한 자율적인 채용제도가 제안되고 있음(이수용, 2017).
- 이렇게 공무원 채용제도의 개선을 통해 획일성이 개선되고 직무에 맞도록 채용이 가능하게 하는 자율적 제도가 도입될 경우 사회복지직의 채용과정 역시 이에 맞

추여 개선될 수 있을 것임.

- 공직예비시험제도 등이 도입되어 업무마다 그 특성에 맞는 인재를 면접 등으로 선발할 수 있게 된다면 복지직 역시 그에 맞추어 면접 방법론 등을 개발하는 등 적합한 인재 선별을 위한 개선을 도모할 수 있을 것임.
- 자율적인 채용제도가 도입된다면 사회복지직 역시 그 특성들을 충분히 반영하고 적합한 인재를 선별할 수 있는 다양한 기준과 방법들을 또한 모색할 수 있을 것임.

다. 중장기 과제: 공공 사회복지사 제도 고려

- 단기적으로 자격기준 강화나 현장실천 경력에 대한 가산점 등을 통하여 지금보다는 사회복지에 대한 전문적 정체성이나 보다 많은 지식과 기술을 보유한 인력이 선발되도록 한다 하더라도 여전히 근본적인 문제는 남아있음.
- 사회복지직 공무원으로서 보다 적합한 인재가 선발된다면 현재 나타나고 있는 복지직 공무원의 일반 공무원화 현상이 완화될 수는 있겠지만 해소되기는 어려울 것임.
- 사회적 변화에 따라 우리나라 공무원 인재상도 변화하고 있다고 하지만 현재 사회복지 업무와 대립할 수밖에 없는 행정의 조직적 특성이 완전히 변하긴 어려워 복지업무와 행정조직간의 갈등은 지속될 가능성이 높음.
- 그렇다면 더욱 전문성이 높고, 정체성이 강한 복지직 공무원일수록 더욱 소진되기 쉽고, 정체성이 약한 공무원은 더욱 일반 공무원화 되는 경향은 지속될 수 있음.
- 우리나라의 사회서비스 제도화에 따라 사회복지 인력의 역할도 정립된다면 민간 사회복지 인력과는 차별화된 역할과 지식·기술이 필요해 질 것임.
- 복지국가들에서는, 국가부문은 공적으로 보장되어야 할 서비스를 담당하고 민간부문은 보다 유연하고 혁신적이고 선제적인 서비스를 담당하는 역할 분담이 이루어져 왔음.

- 하지만 우리나라에서는 처음부터 국가의 역할을 민간이 대신하면서 민간 사회 복지 영역이 먼저 발달하고 뒤늦게 국가복지가 확대되는 지금 현장에서는 오히려 국가가 민간 사회복지를 모방하는 현상이 나타나고 있음.
 - 사회서비스의 제도화에 따라 결국 정부의 복지는 이를 제도적으로 보장하는 것이 중심이 될 수밖에 없으므로 이를 위한 욕구 실사와 판정, 서비스의 구성과 관리 등이 핵심적인 역할이 될 수 있음.
- 이에 따라 민간 사회복지와 차별화된, 공공부문에서 필요로 하는 전문성을 가지고 기존 행정조직과는 구분된 체계 안에서 정부부문의 사회복지를 담당하는 공공 사회복지사 제도를 고려해볼 필요가 있음.
- 민간 사회복지에서 주로 적용되는 지식, 기술과는 다른 정부의 역할 수행에 적합한 지식, 기술을 중심으로 한 사회복지사 교육과정 및 자격기준을 설정하는 방안임.
 - 기존 관료행정 조직 내부에서 사회복지 고유의 업무를 수행하기보다 지자체에 소속되지만 사회복지 업무의 전문적 특성이 잘 구현될 수 있는 별도의 조직체계에서 전문화된 역할을 수행하도록 함.

제2절 복지 인력의 배치-전보 및 승진-보상

□ 복지인력 인사행정의 중요성

- 인사행정은 정부조직 내 인적자원을 확충하고 관리하는 일련의 활동을 의미함. 어떤 조직이든 조직의 주체는 인간이므로 인간을 다루는 운영방법에 따라 조직의 성과가 좌우될 수 밖에 없기에 인사행정은 매우 중요함.
- 휴먼서비스를 제공하는 전달체계에서는 어떤 인력이 일을 하는가에 따라서 상이한 결과를 나타내는데, 서비스 특성이 ‘가치’에 기반하고, 서비스 대상이 ‘인간 존재’라는 독특성을 가지기 때문임(김영중, 2010).
- 보다 효과적인 서비스 전달을 위해서는 전문적인 인력과 더불어 합리적인 인사행정이 필수적임. 불합리한 인사행정은 서비스 제공자에게 불만족을 야기하고, 결과적으로 서비스 대상자에 대한 서비스를 취약하게 만들어 공공에 대한 신뢰를 저하시키게 됨.

□ 복지인력 인사행정의 현황

- 복지인력 인사행정과 관련된 연구에 따르면, 정부의 노력에도 불구하고 현장은 상당한 문제가 있는 것으로 보고됨.
- 사회복지업무는 사회복지직과 일반 행정직렬 모두가 수행하고 있고, 사회복지업무의 종류는 2013년 기준 16개 부처 292개 복지사업 중 197개 사업(67%)이 지자체를 통해 전달되고 있으며, 사업에 따라 지원대상과 선정 기준 등 관련 지침이 복잡함.
- 복지업무는 급격히 증가하는데 비해 인력부족과 인력공급의 지체가 심각함(감사원, 2012; 감사원, 2013; 강혜규 외, 2013).
- 일반행정업무와 다른 복지업무를 수행하면서 조직과 업무에서 갈등을 경험함(김경호 외, 2010; 전기우, 2012; 김이배, 2014b).
- 전문성을 활용하지 못하여 일반행정직과 유사한 업무수행 패턴을 보임(장윤영 외, 2012; 조성심 외, 2013). 또한 직렬 정체성에 심각한 손상을 경험하고 있음(김이배, 2014c).

- 복지인력 중 사회복지직은 관료제 내 소수직렬로 조직 내 승진이나 보상에 있어 차별을 경험함(목영자, 2013; 박경숙 외, 2012).
 - 공공관료제적 속성, 복지전달체계의 구조적 문제로 인해 합리적인 인사행정이 이루어지지 못하고 있는 것으로 평가되며, 여러 가지 개선이 필요함을 제시함(김이배, 2017).
 - 본 연구에서 진행한 면접참여자의 의견에 따르면, 최근 복지인력 확충 등을 통해 지속적으로 인력을 증원해 왔으나 충실한 복지서비스를 제공하기에는 효과가 크지 않고 인사행정의 개선이 미비하다는 평가가 있음.
- 본 절에서는 복지인력의 배치-전보, 승진-보상, 안전, 소진대책 등에 대하여 논의하고자 함.

1. 배치-전보 영역

가. 현황 및 쟁점

□ 개념과 요건

- 인사행정 전반은 관련 법령(지방공무원 임용령 등)에 의해 규정되어 있으며, 지자체 단위에서는 조례와 규칙에 관련 사항이 명시되어 있음.
- 복지인력을 채용한 후 이를 하나의 직급(職級)이나 직위(職位, position)³⁵⁾에 임용하는 것을 ‘보직(補職)’이라 함.
- 여기에는 직제에 나타나는 직위에 배치하는 행위를 포함하는 개념으로 제시됨. 전보(轉補)는 동일한 직급 안에서의 보직의 변경(예, 총무과 → 시민과)을 의미함.
- 임용권자는 소속공무원을 보직함에 있어서 당해 공무원의 전공분야·훈련·근무경력·전문성·적성 등을 고려하여 적재적소에 임용하도록 되어 있음.

35) 1인 공무원에게 부여할 수 있는 직무와 책임을 말함

<표 5-2-1> 직위의 직무요건과 인적 요건

직위의 직무요건	공무원의 인적요건
① 직무의 종류 및 전문성 ② 직무에 필요한 능력수준 ③ 직무에 필요한 인격특성 ④ 직무의 조직상의 비중 ⑤ 기타 당해 직무수행에 필요한 요건	① 직류 ② 경력·학력 및 전공분야 ③ 훈련실적 ④ 정책판단 또는 업무추진능력 ⑤ 통솔능력 ⑥ 성품 및 신망도, 청렴도, 건 강 ⑦ 기타 특기사항

자료: 시·도공무원교육원(2017)

○ 일상적으로 사회복지인력의 배치는 신규임용을 통해 인력을 선발한 후 시군구별 배치가 이루어짐.

– 현행 시군구별 인원 배치는 복지공무원 1인이 담당하는 복지대상자 수 등 복지수요, 지역특성 등을 고려하여 시군구별로 인원을 배정하는 방식으로 진행되고 있음. 또한 최근 배치는 복지대상자와의 접점인 읍면동에 우선 배치하고 있음.

○ 배치-전보의 문제는 적절한 직렬과 직급을 가진 인력이 광범위한 복지업무를 적절하게 분배하여 효과적으로 업무를 수행하는가와 관련됨.

– 적절한 인력을 적절한 업무에 배치시키는 이른바 적재적소의 원칙은 효과적인 업무수행에서 반드시 필요함. 이를 위해 어떤 인력을 어떤 업무에 배치시켜야 하는지가 중요함.

– 지자체는 사회복지 업무를 추진하기 위해 사회복지업무를 담당하는 공무원을 ‘사회복지담당공무원’으로 칭하고 있음. 여기에는 사회복지전담공무원과 행정직 등 기타 직렬 공무원이 포함되어 있음.

□ 쟁점

○ 적절한 인력배치를 위해서는 사회복지업무에 대한 정부의 기능과 역할에 대한 고려, 이를 통한 인력의 특성에 부합한 업무 분류(예, 사회복지직의 정체성과 전문성에 부합하는 업무)와 업무량 분석, 그에 따른 적절한 인력충원 추계가 동시에 필요함.

- 적절한 인력배치를 위해서는 정부의 기능과 역할 범위가 규정되어야 함. 이를테면, 보편적 복지를 강화하는 방향으로 나아갈지, 전문적 복지를 강화해야 할지 또는 양자를 병행하면서 강화할지 등에 따라 전문직의 역할과 업무 수준에 대한 방향성이 설정될 필요가 있음.
 - 사회복지공무원의 과업을 보다 상세하게 분석한 직무분석에 따르면(권승, 2013), 구군본청 공통업무의 경우, 6개 직무, 11개의 책무, 24개의 과업, 78개의 요소업무로 구성되어 있으며, 고유업무의 경우, 총 13개 직무와 65개 책무, 215개의 과업, 896개의 요소업무로 구성되어 있고, 읍면동의 경우 총 7개의 직무, 18개의 책무, 45개의 과업, 146개의 요소업무로 구분되고 있음. 이를 단순하게 말하면 읍면동에 1인 근무시 혼자서 146개의 과업을 수행해야 함을 뜻하는 것으로, 이러한 내용은 사회복지공무원의 업무 범위가 매우 광범위하게 확대되고 있음을 보여줌.
 - 인력배치는 현 복지업무 수요뿐만 아니라 새로운 복지 수요와 기능을 검토하고, 이에 따라 공무원 인력 소요를 예측하고, 복지 수요와 변화에 적극 대응할 수 있는 조직과 인력운영을 지향하는 것과 연동되어야 함.
 - 현재 배치 수준은 채용 인원을 단순히 시군구나 읍면동으로 구분하여 배치하는 수준에 머무르고 있음.
- 공공관료제 내 여러 문제로 인해 적재적소 원칙이 준수되지 못하고 있음.
- 사회복지직 공무원제도의 도입은 일반행정직으로는 공공복지서비스를 제공하는 데 한계를 가짐으로 시작되었음. 이는 대상자의 특수성, 상담·자립기술의 필요, 가구 관리기술의 필요 등 다양한 이유가 있었음. 그러나 이와 같은 제도 도입 취지에 따른 운영이 이루어지지 않았다는 평가가 많음.
 - 최근 복지업무가 증가하면서 복지의 양 자체가 증가하였을 뿐만 아니라 복지업무 중 전문성을 필요로 하는 영역이 확대됨. 17개 부처 292개의 복지서비스를 수행하기 위해서는 장기재직을 통한 전문성 획득이 주요해짐. 일반행정직은 단기 근속기간, 복지업무 기피 태도 등으로는 전문적 복지서비스 제공은 용이하지 않다는 것이 일반적인 평가임.

○ 충원된 사회복지 인력의 관리 문제

- 연도별 복지공무원 확충계획에 따라 행정직 순증, 행정직 등 재배치 인력은 대략 총 충원인력의 30%에 달할 정도로 상당한 규모인 만큼 그 인력이 순전히 사회복지업무를 수행할 수 있는 제도적 장치가 필요함.
- 현재 지자체 인사부서에서 인력관리를 수행하고 있으나 정기인사 및 여러 가지 사유로 이탈이 많고, 담당 업무범위도 인력충원 효과를 발휘하기 힘든 상황임.

○ 복수직렬제 운영 개선

- 사회복지직 내 직급의 비율도 중요하지만 실제 수행하는 업무의 자리 즉 보직에서의 질이 업무성과에 더 큰 영향을 미치기 때문에 이와 관련된 제도는 세심하게 활용될 필요가 있음.
- 보직관리와 관련해 논쟁이 되는 사항은 복수직렬제도(複數職列制度)임. 이는 일정 업무를 수행하는 1개의 직위를 담당업무와 관련 있는 직렬들로 해당직위의 정원을 복수로 책정하는 것임.
- 이를테면, 특정 사회복지업무에 사회복지직렬도 일을 할 수 있고, 행정직렬도 일을 할 수 있게 하는 것임. 또한 일반 행정업무에도 사회복지직렬이 근무할 수 있도록 하는 것임.
- 현 복수직렬제는 직렬간 인력차이가 적은 경우 유용한 제도이지만, 현재와 같이 다수직과 소수직으로 구분되어 있는 상황에서는 소수직렬을 보호하기 곤란하며, 오히려 다수직의 기득권을 강화하는 제도로 운영될 우려가 있음. 일정부분 인력 운영의 유연성을 위한다는 측면에서 활용할 수 있으나 남용이 되어서는 안될 것임.

나. 개선방안 및 과제

□ 상세한 사회복지 인력배치 기준 필요

- 사회복지 인력을 얼마만큼 그리고 어떤 업무에 배치할 것인가에 대한 상세하고도 장기적인 기획이 필요함.

- 향후 고령사회 진입, 가족문제 및 사회문제 심화 등으로 사회복지업무는 더욱 증가할 것으로 예측됨. 그러나 무한정의 인력충원은 현실적으로 불가능함. 사회복지업무의 범위가 단순히 '사회복지'업무로 부르기 힘들 정도로 확대되어, 효과적인 업무처리를 위해서는 복지업무를 보다 세분화하고 이를 효과적으로 대처할 수 있는 기획이 필요함.
- 예를 들어, 보편적 복지와 전문적 복지로 구분하여 인력운영을 합리적으로 운영하는 것 이외에도, 보다 상세한 직무분석을 통해 전문성의 내용과 수준에 따라 인력을 배치할 필요가 있음.
- 전문직렬을 계속 확대 운영할 것인지 아니면 개별성 보다는 보편성에 입각하여 인력을 운용할 것인지 고민이 필요함.

□ 업무량에 맞는 적절한 인력배치

○ 복지중심의 인력 배치 범위의 확대도 고려되어야 함.

- 현재 인력 충원이 미비하기 때문에 사회복지 업무에만 인력이 충원되는 상황이나 복지업무가 지자체 업무 비중에서 큰 범위를 차지하고 있고, 업무의 중요성이 확대되고 있기에 보다 효과적인 인력배치가 필요함.
- 사회복지업무가 확대되면서 단순히 복지업무 자체 뿐만 아니라 업무 관련성이 높은 예산, 회계, 조직, 감사, 의회, 교육, 보건 등의 분야에 사회복지직이 배치될 필요가 있음.
- 감사분야 배치사례를 보면, 사회복지 관련 지침이 매우 복잡하고 다양하여, 일반 행정직렬이 감사를 수행할 경우, 깊이 있는 감사를 수행하는데 어려움을 보임. 특히 구군의 경우, 획일적인 회계감사에 그쳐 실질적인 상담이행 정도나 사각지대 발굴의 적극성 등 본래의 사회복지업무 이행에 대한 질적 감사가 이루어지지 않고 있는 실정임. 이런 경우, 사회복지직이 감사를 하게 된다면 업무에 대한 이해도가 높아 질적 감사가 가능하고, 예산 남용에 대한 깊이 있는 문제 파악, 제도 개선이 가능할 것임.

○ 직급 비율이 고려된 배치 전보 기준이 필요함.

- 최근 신규임용자 증가에 따라 특정 부서의 경우, 관리자급이 부재하여 실무자만 있는 사례가 빈번하며, 이로 인해 업무의 방향성이나 통제가 이루어지지 않는 문제가 발생함.
- 직급 비율을 고려하여 부서별 인력 배치가 이루어질 필요가 있음.

○ 부서 특성에 따른 세심한 배치 기준 적용이 필요함.

- 복지업무 과중, 새로운 업무습득 욕구 등 다양한 이유로 인해 담당자들간 부서간 순환배치 확대를 희망하는 경우가 많음. 시군구와 동간, 본청 내 부서간 순환배치 확대가 필요함. 그러나 다른 한편으로 복지업무는 장기 재직이 필요한 업무가 다수 존재함. 이와 같은 상충적인 요소를 고려한 세심한 배치 기준 적용이 필요함.

○ 장기근속 필요업무 지정 및 그에 따른 인센티브 부여가 필요함.

- 현재 관료제 특유의 '순환보직제'에 의해 인력 이동이 빈번하여 업무안정성 및 책임성에 크게 저해되는 상황임. 직무성격에 따라 장기근속이 필요한 업무의 경우 및 보직 중요도에 따라 사회복지직을 우선 배치할 필요가 있음.
- 영구임대아파트 및 빈곤세대 밀집 지역의 읍면동장은 복지동장제를 실시하고, 사무장 직급도 복지사무장 제도를 확대하는 것이 효과적일 것임.
- 장기근속업무를 수행하는 자에 대해서는 다양한 인센티브 부여 필요가 필요함.

2. 승진 및 보상

가. 승진

□ 현황 및 쟁점

- 일반적으로 승진은 '하위계급에 재직 중인 공무원이 상위계급으로 임용되는 것'으로 이는 책임이 증가하고 보수가 높아지며, 보다 큰 명예나 지위를 갖는 효과가 있어 재직 공무원들의 최대 관심사항 중 하나임(시·도공무원교육원, 2014).
- 사회복지업무를 담당하는 사회복지직렬은 1987년 별정직 사회복지전문요원으로 최초에 배치되었고, 2000년부터 일반직으로 전환된 직렬로서 장기 재직자

가 많은 타직렬에 비해 평균 근무년수가 상대적으로 짧은 경력을 가지고 있음.

- 이로 인해 다양한 문제들이 발생하고 있는데, 타직렬이 선임자나 중간관리자로서 정책결정을 하게 되므로 전문적인 판단과 결정을 요구하는 정책의 경우에도 여전히 일반행정의 관점에서 업무결정이 이루어지면서 사회복지가 가진 특유의 전문적 고려가 반영되지 못하는 문제 등이 해당함.
- 복지수요 확대에 복지예산의 증가, 보육·노인·장애인 등 프로그램의 확대에도 불구하고 사회복지직은 타 직렬에 비해 승진기회가 적다는 평가가 많음. 승진은 곧 처우와 연결되며, 수행하는 업무에 비해 처우가 낮다는 인식이 많고 이는 사회복지 업무를 기피하는 것과 연결됨.

○ 이와 관련해 지자체별 직급별 분포를 확인하기 위하여, 직급별 분포가 적절한지를 보기 위해 시군구 조례에 규정된 ‘지방공무원의 직급별 정원책정기준’의 직급별 정원비중과 사회복지직의 실제 직급별 분포를 비교해 봄. 간접적으로 승진차별 및 승진격차에 대한 이해를 할 수 있음.³⁶⁾

<표 5-2-2> 사회복지직의 직급별 분포와 일반직의 직급별 정원책정기준 비교

(단위: %)

	5급	6급	7급	8급	9급
사회복지직 직급별 분포 ³⁷⁾ (A)	1.3	14.6	29.5	26.4	28.1
직급별 정원책정기준 (B)	6.5	24.1	30.4	29.4	8.4
격차 (A-B)	-5.2	-9.5	0.9	2.9	19.7

주: 복지직 분포는 <표 5-2-6>의 전국 사회복지직 현황을, 직급별 정원책정기준은 부산시 지방공무원 직급별 정원 책정기준(일반직 공무원 기준) 자료임.

자료: 직급별 정원책정기준은 부산시 16개 구군 조례(2015.7)의 지방공무원, 사회복지직 직급별 분포는 행정안전부(2017)의 자료임.

36) 일반적으로 사회복지직에게 승진 차별이 있다고 알려져 왔는데, 실증 연구에서는 사회복지직의 승진 차별이 존재하는지 확인하기 어렵다고 보고됨(김이배, 2017). 예컨대 2013-2014년 부산시 구군별 승진자 자료에 근거해 직렬간 승진소요년수를 비교한 결과, 지자체별 차이는 일부 존재하지만, 사회복지직과 일반행정직간 승진차별이 존재하는지 확인하기는 어려움. 단순히 근무년수만을 기준으로 한 비교는 승진격차 여부를 해석하는 것은 한계가 있기 때문임.

37) 사회복지직 직급별 현황('16.12.31.기준)

(단위: 명, %)

계	5급	6급	7급	8급	9급
19,263 (100.0)	255 (1.3)	2,809 (14.6)	5,690.5 (29.5)	5,099.5 (26.5)	5,409 (28.1)

자료: 행정안전부(2017)

- 대부분 지방공무원의 직급별 정원책정기준은 구군의 조례에 명시되어 있음. 일례로 부산시의 자료를 보면, 구·군 직급별 정원비중 평균은 5급 6.5%, 6급 24.1%, 7급 30.4%, 8급 29.4%, 9급 8.4%로 제시됨.
- 행정안전부에서 '16.12.31.기준으로 작성한 지자체 정원통계에 근거하면, 사회복지직은 5급 1.3%, 6급 14.6%, 7급 29.5%, 8급 26.5%, 9급 28.1%로 관리자급으로 간주되는 5-6급은 총 15.9% 수준임.
- 사회복지전담공무원의 직급별 분포 현황을 부산시 직급별 정원책정기준과 그 격차를 비교해보면, 사회복지직의 5급은 5.2%, 6급은 9.5%, 7급은 0.9%가 적고, 8급 2.9%, 9급 19.7%가 많은 것으로 제시됨.
- 전담공무원의 경우 9급 분포가 직급별 정원비중보다 많은 것은 단기간에 인력을 확충한 데 따른 것으로 보이나, 5~6급의 상대적 비중이 지나치게 낮아 이는 비록 전담공무원 제도의 시행이 늦었다 하더라도 전담공무원들이 승진 등 인사관리에서 차별을 받을 가능성을 보여주고 있음.

□ 개선방안 및 과제

- 앞에서 언급한 문제를 해결하기 위해서는 직급별 정원책정기준에 따라 일반 행정직과 마찬가지로 사회복지직의 직급별 비율도 적절하게 맞추어야 할 것임.
 - 현재 하위직급은 과다한 반면 상위직급은 현저하게 적은 상황이기때 상위직급인 5~6급 비중을 적극적으로 확대할 필요가 있음.
 - 예컨대 <표 5-2-2>에서 살펴 본 바와 같이 5급(6.5%), 6급(24.1%), 7급(30.4%) 등의 기준을 사회복지직 정원책정 기준으로 적용하는 것임.
 - 공공관료제 조직내 형평성과 안정성도 중요한 요소이나, 현재 정부기능과 정책기조에 있어 사회복지가 핵심적인 영역인 만큼 과감하고 혁신적으로 조직을 변화시킬 필요가 있음.
- 전문성 활용을 위한 인력 배치가 필요하며 이를 위해서는 의사결정의 합리성을 담보할 상위직급이 적절하게 배치될 필요가 있음.
 - 최근 복지업무는 양적으로 급증하였을 뿐만 아니라 내용적으로 대단히 복

잡·다기화하여 과거 어느 때보다 업무수행의 효과성 제고가 요구되고, 효과적인 업무를 위해서는 이에 대한 경험과 전문성이 요구됨.

- 따라서 복지관련 부서의 상위직급을 사회직 단수직으로 보하고, 법정승진 소요연수를 통과하고 일정정도 기간이 지난 대상자들 중에서 자질과 능력이 우수하다고 평가받은 인물을 중심으로 적극적인 발탁인사가 필요할 수 있음.

2) 보상

□ 현황 및 쟁점

- 공무원은 업무의 경중에 상관없이 동일호봉제를 적용하고 있어 이와 관련된 동기부여가 취약하다는 점을 보완하기 위해 인사우대 및 각종 수당제를 운영하여 보상책을 마련하고 있음.
- 사회복지업무는 여타 업무에 비해 민원강도가 세고, 피로도가 높은 업무로 간주되어 일반행정직렬에게도 기피업무가 되어왔음. 이러한 문제점을 개선하기 위해 사회복지인력에 대한 다양한 개선책이 제시되어 왔음.
- 그간 처우개선 추진사항을 살펴보면(2017년 2월 기준),
 - 「지자체 사회복지인력 운영 개선대책」 시행('13.3, '14.10). 인사상 가점 부여 등 인사우대, 수당인상(3만→7만원), 장기재직 가산금(행정직렬만 3만원) 지급, 정신건강증진사업 및 심리치료 실시, 민원실 등에 CCTV·비상벨 설치 등 공무원 안전보호, 사회복지 분야 교육훈련 강화
 - 「국민중심 맞춤형 복지를 위한 읍면동 복지허브화 추진계획」('16.2. 12차 사보위) 복지업무 경력자 읍면동장 임용목표제, 시군구 복지인력 전문직위제 활성화 등이 제시됨.
- 인사우대
 - (평정가점 부여) 행정직의 복지업무 기피해소를 위해 복지업무 1년 6개월 이상 담당할 경우, 해당 경력에 대해 가점 부여. 1년 6개월 초과 근무경력 1월마다 0.05점 가산점 부여(최대 0.75점)

- 지방공무원임용령 제32조, 지방공무원 평정규칙 제3항 개정·시행('16.5.19.)
- (사회복지수당) 사회복지사 자격증을 가진 공무원 및 복지업무를 직접 담당하는 공무원에게 추가수당 지급
- 지방공무원 수당 등에 관한 규정 제14조(특수업무수당) 별표9 개정·시행('15.1.12.)
 - 사회복지담당공무원 지급수당: 사회복지업무수당 월 7만원 + 사회복지사 자격증 수당 월 3만원 + 사회복지업무 담당 2년 이상자(사회복지직렬 제외) 월 3만원
- (인사우대조치) 우수 대민공무원으로 선발시 수당, 특별승진 등 인센티브 부여 추진('17.1~, 인사처)
- (복지동장 임용 목표제) 복지직 또는 복지경력이 있는 읍면동장 확대. '17년 113개 시군구별 1인 이상(226개 시군구의 50%) → '18년 시군구별 1인 이상 → '19년 지자체별 자체목표 달성 제시

□ 개선방안 및 과제

- 사회복지공무원의 궁극적인 보상책은 그 업무를 수행하면서 만족감을 느끼고 자부심을 가지는 것임.
 - 수당 확대 등은 필요한 일이나 금액이 크지 않고 오히려 수당 수급에 비례에 적절한 처우를 받고 있지 못하다는 평가가 많음.
 - 사회복지업무를 통해 대상자들의 만족도가 높아지고 관련 문제들이 해소되는 과정에서 업무만족도를 지속적으로 체험할 수 있는 환경을 마련하고, 복지 업무가 사회적으로 필요하고 중요하며 영향력 있는 업무임을 일상에서 체험할 수 있도록 배려하는 것이 중요함.
 - 이를테면, 전국 지자체 중 가장 많은 5급 사회복지사무관을 배출한 광주광역시 광산구의 경우, 복지직의 업무만족도가 매우 높고, 일반직의 경우도 복지업무는 모든 공직자가 거쳐야 할 코스로 인식하는 등 복지업무 수행에 대해 공감대가 형성되어 있음.
 - 복지업무를 천시하고 기피업무로 인식하지 않도록 업무환경을 적극적으로

마련해야 함.

- 직급별 정원책정기준에 따라 합리적인 승진체계를 갖추는 것이 가장 효과적인 보상책으로 판단됨.
- 장기재직자의 경우, 휴식년제 또는 휴식월제 제도를 마련할 필요가 있음.
 - － 격무부서 장기재직자의 경우, ‘쉼’을 통해 재충전할 수 있도록 휴식년제 또는 휴식월제 기회가 필요함.
 - － 민간기관에서 실시하는 휴식년제 또는 휴식월제를 공공기관에서도 실시할 수 있도록 제도화 방안이 마련될 필요가 있음.
- 성과에 대한 포상금 등을 사업비로 한정하여 지출하지 않고 국내외 배낭여행 등 실제 업무 수행자에 대한 보상이 가능하도록 개선이 필요함.

3. 안전 대책

□ 현황 및 쟁점

- 사회복지담당공무원의 95%가 민원인의 폭력을 경험한 것으로 보고됨(한국사회복지사협회, 2012). 일선 사회복지담당공무원들은 민원인과 직접적으로 접촉하고, 민원인을 대상으로 개별 욕구에 맞는 맞춤형 서비스를 제공해야 하는 실정임. 그러나 최근 과도한 민원제기, 서비스 대상자의 폭력행위에 거의 무방비로 노출되는 사례가 빈번함. 이러한 폭력경험은 소진으로 이어지고, 업무에 대한 불안도를 높여 서비스 질이 저하되는 악순환으로 연결됨.
 - － 민원인이 분노하고 감정을 통제하지 못하는 사례들은 민원인의 개별적 특성 이외에도 이를 충분히 설명하고 이해를 요청하는 과정이 축소되어 있기 때문임. 여유있는 업무 수행이 긴요함.
 - － 한편, 민원인들이 공권력을 무시하는 행위에 대해서는 단호한 대처가 필요함.
- 현장에서 활용가능한 현실성 있는 개선책이 필요함.
 - － 안전과 관련된 사건 발생시, 경찰서 등을 오고가면서 조서 작성, 사건경위

서 작성, 상부 보고 등 관련 행정 절차가 진행되며 업무의 피로도가 급증함. 실질적으로 해결되지 않으면서 안전관련 신고자가 오히려 피해를 경험하는 사례가 빈번히 발생함. 개인 차원에서 체계적으로 대응하기 곤란한 문제임. 현장 분위기는 개별적으로 해결하는 분위기로 이를 개인차원이 아닌 조직 차원에서 해결해야 할 필요가 있음.

○ 법무부와 경찰청에서도 적극적인 대응이 필요함.

- 일선 복지 공무원 폭행 등에 대해 엄정 대응 원칙 확립(법무부) 및 엄중 조치(경찰청), 민원실 등 CCTV·비상벨 설치 등
- 정복착용 경찰에 대한 공무집행방해사범 엄정 대처 지침을 복지·소방 공무원 등 대상으로도 확대 적용('16.3월~), 공무집행방해사범 집중단속 및 양형기준 강화('16.12월) 등이 제시되었음.
- 악성민원인 검거건수 6.1% 증가('15년 5,432→'16년 5,765건), 구속건 24.6% 증가('15년 146→'16년 182건), 관공서 주취소란 처벌 29.1% 증가('15년 3,438→'16년 4,438건)

○ 복지공무원의 안전 확보방안으로 보건복지부의 '안전 지킴이'³⁸⁾ 구축이 추진됨.

- 지자체, 유관기관, 전문가 등 복지공무원 안전대책 회의(2016. 6~8월 총 3회), 복지공무원 '안전 지킴이' 구축 협의(9~10월 총5회)
 - 예방 교육, 법률의료 지원체계, IT 기기 활용 안전대책 심층 논의, 찾아가는 상담 강화를 위해 차량지원과 안전 확보 대책 마련 요구
 - 차량 제조사, 통신사, 지자체 공무원 시스템 구축 방안 협의
- '18년까지 전국에 지원하는 방문차량과 연계해 '안전지킴이' 구축 추진
 - '17년까지 누적 2,246개 읍면동 당 차량 1대, 안전지킴이 3대씩 지급 예정
 - 방문상담으로 위험에 노출되는 공무원의 안전 확보를 위해 "복지공무원 가상동행 IT기기(스마트위치)"를 보급

38) 안전지킴이의 주요 기능: ① 응급호출(위기상황 시 미리 지정한 동료나 상급자 동시 청취→필요시 112신고), ② 폭언 등 현장상황 녹취해 사후 대응 자료로 활용 가능, ③ 경찰에서 신고자 위치 확인(기지국+GPS+Wifi 활용해 정확한 위치 측정 가능), ④ 음성 통화기능 제공해 공용휴대폰 보급 효과(현장 복지공무원의 의견 반영)

- (차량, 스마트워치) 읍면동 복지허브화 추진과 병행하여 개별 읍면동에 방문차량 및 안전지킴이(스마트워치) 지급

□ 개선방안 및 과제

- 읍면동 복지허브화에 따라 ‘찾아가는 상담’ 강화로 위험상황에 노출이 잦은 복지공무원의 안전 확보방안이 필요함.
 - 사회복지직 여성 비율이 71.1%(’16.12월)를 차지하여, 일반직(39.6%)에 비해 월등히 높은 상황이 고려되어야 함.
 - 방문상담 시 반드시 2인1조 동행이 요청됨. 퇴직공무원 동행 시범사업 등 실시가 필요함.
 - 폭력 예방 및 대응 프로그램 시행이 필요함.
- 사회복지공무원 중 안전에 취약한 담당자를 중심으로 고위험군을 선별하여 관련 프로그램에 참여시키고, 안전사고 발생을 미연에 방지함.
- 폭력이 빈번하게 발생하는 기관에는 CCTV 설치 및 청원경찰 배치를 의무화함.
 - 잠재적인 폭력 또는 위협을 가할 우려가 있는 대상자에게 경각심을 주고, 관련 위험상황을 미연에 방지할 수 있는 조치를 강구할 필요가 있음. 사건 발생시 관련 증거 확보와 후속조치가 용이하게 됨.
- 안전피해 공무원에 대한 현실성있는 지원이 필요함.
 - 현실적으로 민원인의 다양한 폭력(언어적, 신체적, 성적, 기타 업무방해 등)은 공무원이 업무를 수행하는 과정에 수용하고 감당해야 할 과제로 받아들여짐. 또한 대상자로부터 폭력을 경험할 경우 대부분 대상자에게 보상책임을 묻기 어려운 상황임.
 - 이를 위해 담당자 개인의 신체적, 심리적 상해에 대한 치료를 위해 상해보험 및 산재보험을 강화할 필요가 있음. 이를 통해 상담, 치료, 휴식, 휴가, 업무 재배치 고려 등 구체적이고 실효성있는 보상이 필요함.
 - 안전사고 발생시 이를 전문적으로 지원할 공식적인 기관이 절실함.

○ 대체인력 지원 제도의 활성화가 필요함.

- 공공의 업무는 복잡하고 방대해 타인이 업무를 대행하기 곤란한 경우가 많음. 쉬고 싶어도 쉴 수 없는 주된 이유가 대체인력이 없기 때문임.
- 이를 위해 공공에도 대체인력을 지원할 수 있고 긴급상황 발생시 업무대행이 가능한 인력을 상시 가동할 필요가 있음.
- 대체인력의 수준도 일정 정도 역량이 있는 인력을 중심으로 배치하여 실제 대체효과가 발생하도록 조치가 필요함.

4. 소진 대책

□ 현황 및 쟁점

○ 사회복지공무원은 업무과다, 악성민원, 신변위협과 같은 외상경험 등으로 인한 스트레스가 높고, 우울, 자살 등 정신건강의 위험이 높기 때문에 스트레스 예방 및 관리, 위험평가, 위기개입 등을 포함하는 포괄적인 형태의 지원프로그램이 필요함(신혜령 외, 2014).

- 업무량의 증가와 더불어 업무의 질적 하중도 높아지고 있음. 이른바 ‘감정노동’이 증가하고 있음. 공무원으로 민원인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행함. 언어적, 신체적 폭력, 성희롱 등에 대해 통제력, 자제력, 평정심 등을 유지하면서 내적으로 소진이 축적됨.

○ 소진은 외형적으로 드러나지 않는 경우가 많아 주기적인 점검과 예방이 중요함.

- 얼마전 사회복지전담공무원의 연속적인 자살 이후 이에 대한 대응방안이 지속적으로 모색되고 있으나 근본적인 한계가 있다는 평가가 많음. 소진을 야기하는 체계는 구조적인 측면이 강하나 이에 대응하는 체계는 개인적인 차원에서 대응하는 경향이 있다는 비판임.

○ 사회복지공무원 정신건강증진 추진현황 및 실적

- 사회복지전담 공무원의 복지업무 가중, 직무스트레스, 민원 등으로 인한 정

신건강문제 해결을 위한 정신건강증진 서비스 제공이 이루어지고 있음.

－ 주요내용

- 사회복지전담 공무원 정신건강 교육 실시
- 집단프로그램(힐링캠프, 워크숍 등) 및 정신건강검사
- 정신건강증진을 위한 전담인력 배치
- 정신건강 안내서 제작, 배포 및 홈페이지 운영
- 관계기관 간담회 및 연계체계 구축

〈표 5-2-3〉 지자체별 사회복지공무원 정신건강증진 추진 현황

시도	사업내용 및 추진실적
부산	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업 간담회(2회) ○ 찾아가는 상담, 집단상담 프로그램(6월~12월) ○ 정신건강 선별검사(5회) ○ 힐링프로그램(템플스테이, 편백나무 숲 트래킹(3회)) ○ 마티네콘서트, 토크콘서트, 인문학강의 등 (5회)
대구	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gatekeeper교육 실시 (9월) ○ 힐링 프로그램 － 템플스테이, 숲 치료, 나를 찾아서(10월), 영화치료 ‘시네토크’(12월)
인천	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위기대응 체계 구축(4월) 및 서비스 요구도 조사(11월) ○ Mind Care 열린상담실 운영(연중) ○ 마음건강 워크숍 및 특강(각 2회) ○ 치료 연계 및 심리검사비 지원(5월~)
광주	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정신건강증진교육 “관계와 마음의 매듭 풀기”(11월) ○ 사회복지공무원 심리적 소진 실태조사 ○ SNS를 통한 공감과 소통 ‘누리소통’ 운영(12월)
대전	<ul style="list-style-type: none"> ○ 찾아가는 마음건강상담(4월~) 및 솔루션회의(11월), 다시 찾아가는 마음건강상담서비스 운영(12월) ○ 마음건강 전용홈페이지 운영(3월~) ○ 정신건강 네트워크 간담회(7월~11월) ○ 고위험 사회복지공무원 힐링프로그램 운영(15팀)
울산	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정신건강 워크숍 실시(12월, 2회) ○ 마음건강조사 및 통계분석(12월) ○ 사회복지공무원을 위한 정신건강안내서 “누리보듬” 배부
세종	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지전담공무원(기간제 포함) 우울자가선별검사 실시(5~6월) ○ 사회복지전담공무원 정신건강교육 ‘마음치유와 스트레스 해소법’(11월)

시도	사업내용 및 추진실적
경기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 담당인력채용(5월~) ○ 네트워크회의 연계체계 구축 ○ 정신건강교육 및 힐링 프로그램(8~11월) ○ 온라인 홈페이지 개발: www.mindmapping.or.kr
강원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 집단프로그램 및 상담 ○ 정신건강 고위험군 사례관리 및 전문의 상담 등 서비스 연계(연중) ○ 관계자 간담회 및 홍보 등
충북	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지전담공무원 관계자 간담회(4월) ○ 찾아가는 심리상담서비스(9~10월) ○ 어플리케이션 운영 및 모바일 페이지 제작[마인드톡(MindTalk)](연중운영) ○ 정신건강 상담체계 구축(연중) 및 교육지원(7~10월) ○ 워크숍 「마음의 문을 열어주는 정신건강이야기」 (11월)
충남	<ul style="list-style-type: none"> ○ 모바일 마음건강 검진 설문 실시(9월) 및 선별된 고위험군 사례관리 ○ 사회복지공무원 정신건강 교육(11월) ○ 힐링캠프 '어루만지다'(9월) ○ 위기관리 및 마음건강 안내서 제작
전북	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지공무원 정신건강증진사업 실무자 간담회 실시(5월) ○ 시·군 방문 정신건강상담 및 캠페인(6~11월) ○ 개별상담 및 성격평가검사(7~12월) ○ 정신건강서비스 홈페이지 구축('15.12월) - 1:1 온라인상담 구축 및 정신건강 정보, 정신건강 힐링콘텐츠 제공
전남	<ul style="list-style-type: none"> ○ 쉼(休) Healing Feeling 실시 (9월) ○ 전라남도 사회복지전담공무원 연찬회(12월)
경북	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정신건강서비스 요구조사 실시 ○ 정신건강역량강화 워크숍 '마음돌봄' (11월)
경남	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우울, 스트레스 등 정신건강 선별검사 및 고위험군 개별상담(연중) ○ 정신건강 교육 및 워크숍 실시 등
제주	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지전담공무원 정신건강실태조사(5~7월) ○ 정신건강교육 및 힐링프로그램 등 운영(11~12월) ○ 상담실 운영 및 심리치료비 지원(8월~)

자료: 보건복지부 내부자료(2016)

□ 개선방안 및 과제

- 서비스 대상자의 폭력이나 위험 노출시 대처할 수 있는 보다 제도화된 보호체계를 구성, 작동하도록 하여, 현재 구조적이고 지속적인 문제를 개선하여 사회복지담당공무원의 업무를 정상화시킬 필요가 있음.

- ‘너무 바쁘고, 시간이 없다’는 구조적 환경을 개선시켜 나가야 함. 구조적 환경에 대해 개인 차원의 심리적 대처는 근본적인 한계가 있음.
 - 업무부담 경감으로 초과근무를 축소하고, 일과 후 개인생활과 가족생활을 통한 일 가정 양립, 자기통제 및 자기관리 시간을 확대하여 소진에 대해 적극적으로 대처할 수 있도록 해야 함. 이를 위해 적정 인력배치와 직무분석을 통한 적절한 업무분장이 선행되어야 함.
- 시군구 지자체 차원에서 공무원을 지원하는 전달체계를 구축하는 것은 현실적으로 어려움. 따라서 중앙단위에서 스트레스 요인에 대한 모니터링, 개인 지원 등 공무원의 건강, 안전 등과 관련된 프로그램을 전반적으로 관리, 지원하고 상황에 따라 직접적인 서비스를 제공하는 지원체계가 마련될 필요가 있음.
- 서비스 대상에는 사회복지공무원 이외에 경찰공무원, 소방직공무원, 교정공무원 등 특수직 공무원과 일반직 공무원을 포함하여 운영함.
 - 미국의 연방산업보건기관(Federal Occupational Health: FOH)의 사례를 참고할 수 있으며, 사회복지영역만 구분하여 공공-민간분야 인력을 포함한 ‘사회복지힐링센터’ 또는 ‘사회복지인력지원센터’를 설립하는 방안도 검토될 수 있음.
- 단기적으로 지자체가 관련 프로그램을 운영하고자 할 때, 관련 정보와 가이드라인 등을 제공하는 중앙단위 프로그램 운영이 필요함.
- 공무원 지원 프로그램을 개발하고, 지자체에 보급하는 역할을 수행함.
- 사회복지담당공무원의 소진정도의 주기적 모니터링을 의무화 할 필요가 있음.

제3절 복지 인력의 역량 개발

1. 현황 및 쟁점

가. 지자체 복지인력에게 요구되는 역량에 대한 합의 부재

□ 역량은 특정한 상황이나 직무에서 준거에 따른 효과적이고 우수한 수행의 원인이 되는 개인의 내적 특성으로 지식, 기술, 자아개념, 특질과 동기들로 구성되며, 다차원적이어서 단일의 공통적인 개념적인 틀을 구성하기 어렵는데다가(오현석, 2007), 지자체 복지인력에게 요구되는 역량에 대한 합의가 부재한 상황임. 따라서 사회복지사에게 요구되는 원론적인 역량 논의와 지자체 복지인력 교육훈련관련 연구에서 언급된 역량을 중심으로 살펴보려고 함.

□ 사회복지사에게 요구되는 역량

○ 미국사회복지대학교육협의회에서 제시한 핵심역량에는 ① 전문 사회복지실천가로서의 정체감 확립과 그에 따른 실천, ② 전문적인 실천을 위한 사회복지 윤리원칙 적용, ③ 전문적인 판단을 위한 비판적 사고, ④ 사회복지실천에 있어서 다양성과 다름을 인식, ⑤ 인권과 사회·경제적 정의 증진, ⑥ 연구기반 실천, 실천기반 연구, ⑦ 인간행동과 사회환경에 대한 지식 적용, ⑧ 사회적·경제적 웰빙증진 및 효과적인 사회복지서비스 전달을 위한 공공실천에 관여, ⑨ 실천의 기반이 되는 다양한 상황에 반응, ⑩ 개인, 가족, 집단, 조직 그리고 지역사회 사정, 개입, 평가가 포함됨(CSWE, 2008; 정상원·한은영, 2013에서 재인용).

○ 영국의 경우, ① 안전하고 효과적인 실천, ② 적법하고 윤리적인 실천, ③ 적합한 실천, ④ 자율적인 실천, ⑤ 문화평등·다양성의 영향에 대한 인식, ⑥ 비차별적인 태도, ⑦ 비밀유지, ⑧ 효과적인 의사소통, ⑨ 협업, ⑩ 기록유지, ⑪ 반영적 실천, ⑫ 실천평가, ⑬ 관련 기초지식 이해, ⑭ 보고관련 지식과 기술, ⑮ 안전한 환경조성과 유지 등 15개 표준과 관련하여 사회복지사에게 필요역량을 제시하고 있음(HCPC, 2012).

○ 한국의 국가직무능력표준체계(National Competency Standards) 사회복지

분류에서는 사회복지정책, 사회복지서비스, 직업상담서비스, 보육, 청소년지도 5개의 소분류를 포함하고 있음. 사회복지전담공무원의 직무에 해당한다고 볼 수 있는 사회복지정책은 사회복지개발과 사회복지행정 세분류를 가지고 있음 (국가직무능력표준 홈페이지, www.ncs.go.kr).

- 사회복지개발은 ① 지역사회분석, ② 욕구조사, ③ 사회문제사정, ④ 지역사회네트워크, ⑤ 주민조직화, ⑥ 지역사회자원구축, ⑦ 사회행동, ⑧ 복지계획 수립, ⑨ 정책제안을 능력단위로 규정하고 있음.
- 사회복지행정의 능력단위는 ① 사회복지사업 기획, ② 인사관리, ③ 직원역량개발, ④ 재무관리, ⑤ 정보자원관리, ⑥ 사무관리, ⑦ 환경(시설)관리, ⑧ 자원개발관리, ⑨ 조직홍보임.

□ 지자체 복지인력에게 요구되는 역량

- 지자체 복지인력의 역량에 대한 연구가 풍부하지 않고 역량의 범주와 수준, 역량을 도출한 방법론이 상이함.
 - 사회복지전담공무원의 경우, 일반전문가로서 성격을 가지지만(김이배, 2016), 이는 지자체 복지인력 또는 사회복지전담공무원의 법정역할 뿐 아니라 실제 역할과 기능의 합의에서부터 출발할 수 밖에 없음.
- 선행연구에서 사회복지전담공무원에게 필요한 역량은 향후 공공복지현장에서 일하는 사회복지사에게 필요한 지식과 기술, 태도 전반을 제시하고 있다는 점은 공통적임. 공무원으로서 요구받는 역량과 사회복지사로 활동하는데 필요한 역량이 함께 포함되어 있음을 알 수 있음.
 - 사례관리, 민관협력 거버넌스, 네트워킹 등이 사회복지 전담공무원에게 새롭게 요구되는 역량으로 제시되고 있음.
 - 특히 인권과 사회정의 지향, 사회복지사로서 성찰하는 태도 등 사회복지사에게 필요한 관점과 가치와 관련된 역량도 강조되고 있음.

〈표 5-3-1〉 선행연구에서 제시한 사회복지공무원 직무 역량

안혜영 외(2010)	정홍원 외(2011)	신재은 외(2011)	최지선(2014)
<p><통합조사팀> 관련공적서류 해석력 판단능력 집중력 각종복지법령 지침습득, 상담기술 판단력 교육 교육훈련 수퍼비전 업무관리 바우처사업관리 자원동원 서비스제공계획수립 문서작성 성과관리</p> <p><서비스연계팀> 욕구사정 의사소통 및 상담 정보수집 지역사회, 프로그램개발, 행정관리 협력 및 팀워크 사업기획 성과평가 사통망 활용</p> <p><읍면동> 상담 방문상담요령 지역자원 및 서비스 활용 업무추진이해 사통망 활용 서비스 기준 및 주요내용 파악 자원연계 자원관리 바우처 서비스 관리</p>	<p><인적역량> 소진·스트레스관리 시간관리 긍정적 심리유지 업무자신감 사명감 공직관 책임성 윤리·도덕성 논리적 사고 의사결정의 공정성 클라이언트에 대한 서비스 의식</p> <p><기술적역량> 자료수집과 분석 사업기획 대안작성 우선순위결정 사업집행 조정 사업분석 및 평가 홍보 지지획득 사회복지제도의 이해 의사소통 클라이언트 상담 복지자원 발굴 사례관리 수퍼비전</p>	<p><리더십> 의사소통 자기관리 비전제시 및 목표설정 갈등관리 코칭</p> <p><직무전문역량> 자료처리 및 분석 통합조사 수급자상담 사례관리 지역사회 자원연계 복지사업기획 수퍼비전 복지사업 분석 및 평가 정책환경 분석과 대응</p> <p><직무기본역량> 사회복지통합관리망 노인복지 아동복지 장애인복지 가족복지</p>	<p><필수지식> 공공행정일반 정보시스템 의사소통 수퍼비전 복지대상자 특성이해 분야별 서비스제도이해 지역사회 특성/문제이해 사회문제 이해 사회정책서비스 동향 이해 사회복지실천방법론 사례관리 사업기획 및 평가 민관협력 거버넌스 사회복지 가치와 철학 사회복지정책 사회복지행정</p> <p><필수기술> 의사소통기술 대인관계기술 욕구사정기술 서비스사정/연계기술 서비스조정기술 사례관리실천기술 지역복지사업 기획평가기술 네트워킹기술 성실성 책임성 청렴 공공성/객관성/형평성 준수 주체성/능동성/적극성 수용성/포용성 소통/공감 서비스마인드 협력적인 태도 긍정적인 태도 문제해결지향 인간에 대한 존중/배려심 인권지향/비차별/탈편견 지향 사회정의 지향 지역복지수행자로서의 소명감 공공사회복지사로서의 정 체성을 유지하려는 태도 사회복지사로서 성찰하는 태도</p>

□ 복지담당 공무원 개인 간 역량편차 존재

○ 본 연구에서 실시한 전문가간담회 내용에 따르면, 복지담당 공무원 개인 간의 역량편차를 체감하고 있고, 공무원 충원규모가 커지면서 이에 대한 영향을 더 크게 받고 있음.

－ 사회복지직과 비사회복지직의 역량 차이

- 사회복지직이 아닌 복지담당 공무원의 경우, 사회복지업무에 대한 가치 부여가 덜하고 순환보직으로 인해 업무에 대한 몰입수준이 낮을 수 밖에 없음.
- 예를 들어, 읍면동 맞춤형복지팀의 팀장이 행정직인 경우, 찾아가는 복지 상담과 사례관리 등 기능수행과 그에 따른 슈퍼비전 자체가 불가능하다는 의견이 다수 있음.

－ 신규 진입 사회복지직 공무원과 기존 공무원 간의 역량차이

- 기초지식과 기술이 부족한 사회복지 비전공자는 대거 진입하고 있는데 선배 공무원으로서 역량개발을 지원할 수 있는 7급 및 8급 공무원은 상대적으로 부족한 현실임.
- 민간 경력직채용으로 진입한 사회복지직 공무원(서울시)은 즉각적인 현장 활용이 가능하고 복지마인드 또한 우수한 양질의 인력이라고 볼 수 있으나, 공무원 조직에의 적응과 행정역량이 요구됨.

나. 사회복지전담 공무원대상 교육훈련체계 미약

□ 사회복지전담공무원 교육훈련제도

○ 별도의 교육훈련제도가 존재하지는 않고, 지방공무원교육훈련법에서 명시한 상시학습제도에 의해서 이루어지며 5급 이하 공무원인 경우, 연간 80시간 이상 학습을 의무화하고 있음(행정자치부, 2016).

○ 지방자치단체별로 기관별·직급별 필수교육과정을 지정운영할 수 있지만, 의무

적으로 이수해야 할 내용 또는 교과목이 제시되고 있지 않기 때문에 사회복지전담공무원이 직무와 관련해서 어떤 내용으로 교육훈련을 받고 있는지는 파악하기 어려움.

□ 사회복지전담 공무원에게 요구되는 교육훈련 내용

- 사회복지전담 공무원의 교육훈련에 대한 학계의 관심은 고객지향성 제고(박웅렬, 남기민, 2008), 공공행정 전문화(박명덕, 2013), 소진 예방(황선영·박경숙, 2007; 서문진희, 2012, 이정화·김창희, 2017), 보상과 기회 제공(김기영, 2014) 측면에서 강조됨.
- 세부적으로 어떤 교과교육과 대표적인 실천기술의 내용으로 접근해야 하는 것인지에 대한 연구는 미흡함(전선영·윤정혜·안정선, 2011). 특히 사회복지 교육에서 역량의 적용은 실습과목의 방향 모색과 관련한 논의의 배경으로 언급될 뿐이었고 전체 교과과정 내에 적용방안을 모색한 연구는 부족함(백옥미, 2012).
- 사회복지전담 공무원대상 교육훈련내용에 대한 선행연구 역시 교육과정으로 명명한 기준과 교과목의 구체화 수준 역시 연구마다 상이함.
 - 안혜영 등(2010)은 먼저 사회복지담당 공무원의 소속에 따라 통합조사팀, 서비스연계팀, 읍면동으로 구분한 다음, 일반과정과 전문과정으로 나누고 업무내용에 맞춰서 교과목을 제시함.
 - 예를 들어 서비스연계팀 일반과정에 포함되는 교과목은 대상자 발굴 및 추천, 이웃돕기결연후원사업, 서비스제공계획수립, 욕구조사선정, 자원관리, 서비스 연계 및 점검이며 서비스연계팀 전문과정에는 동일한 교과목에서도 난이도가 있는 직무를 다루거나 지역특수사업, 직원관리, 지역사회복지협의체 관리 등이 포함되는 형태임.
 - 정홍원 등(2011)은 복지실무, 복지행정·관리, 기초보장, 분야별 복지서비스, 자기관리로 교육내용을 구분함.
 - 복지실무영역에는 클라이언트 상담 및 민원실무, 의사소통, 사례관리, 복지정보망 활용, 복지행정·관리는 지역사회복지계획 수립, 복지수준 평가, 지역사회 자원, 발굴, 서비스 연계, 복지사업 기획, 기초보장에는 기초생

활보장, 긴급복지지원, 자활사업, 차상위 계층 지원, 분야별 복지서비스 영역에는 사회서비스, 노인, 장애인, 아동 및 보육, 다문화가정 지원, 자원봉사 실무, 자기관리영역에는 건강관리, 소진·스트레스 관리, 슈퍼비전이 포함됨.

- 신재은 등(2011)은 직급에 따른 역량 자체를 교육과정명으로 보고 자기관리 등 6개 교육과정에 대한 세부설계를 수행함.
 - 사례관리과정의 경우, 사회복지정책 동향 및 전달체계 이해, 사례관리의 개념과 중요성, 사례관리 계획수립, 사례의뢰 및 모니터링, 종결 및 평가, 사례관리 실습, 사례관리 민관연계방안을 세부교과목으로 함.
- 최지선(2014)은 공공행정, 의사소통, 스트레스관리, 인권, 사회복지철학, 개별 법·제도·정책 이해, 공공부조 이해, 공공전달체계 이해, 사회복지 대상자 특성이해, 자활·자립지원, 사회복지 상담, 욕구서비스판정, 사례관리, 지역복지사업 기획 및 평가, 지역사회복지계획, 민관 거버넌스, 네트워킹, 동료 슈퍼비전을 필수교과목으로 제시함.

다. 역량개발·유지방안의 시급성

□ 본 연구에서는 사회복지담당공무원 설문조사를 통해 ‘복지담당 공무원의 교육기회 확대’와 ‘조직 내 슈퍼비전체계 마련’으로 구분하여 시급성의 정도를 파악하였는데, 여기에서는 제3장 지자체복지행정 직무 수행 실태 분석 중 시군구 직무영역별 응답을 통합하여 재분석하였음.

□ 복지담당 공무원의 교육기회 확대 시급성에 관한 인식

- 교육의 시급성에 대하여는 평균 7점 이상(10점 만점)으로 응답하였으며 복지마인드향상 교육(7.92점), 일반행정 역량 교육(7.84점), 전문적 복지서비스 역량 교육(7.83점) 순으로 응답함.
- 설문조사 응답자의 직렬로 나눠서 분석한 결과, 사회복지직이 비사회복지직보다 모든 항목에서 교육의 시급성을 높게 인식하고 있었으며, 이는 모두 통계적

으로 유의한 수준임.

〈표 5-3-2〉 복지담당공무원의 교육기회 확대 시급성에 관한 인식: 직렬별

	계			t
		사회복지직	비사회복지직	
전문적 복지서비스 역량 교육	7.83	8.05	7.36	9.009***
일반행정 역량 교육	7.84	8.11	7.25	11.026***
복지마인드 향상 교육	7.92	8.23	7.26	12.354***

○ 설문조사 응답자의 소속 지자체 유형으로 나눠서 분석한 결과, 서울의 구는 전문적 복지서비스 역량 교육에 대한 시급성은 광역시의 구보다 낮게, 복지마인드 향상교육에 대한 시급성은 군보다 낮은 것으로 평가하고 있음.

〈표 5-3-3〉 복지담당 공무원의 교육기회 확대 시급성에 관한 인식: 지자체 유형별

	계						F
		서울의 구	광역시의 구	인구 50만 이상의 시	인구 50만 미만의 시	군	
전문적 복지서비스 역량 교육	7.83	7.46	7.95	7.93	7.83	7.83	3.451**
일반행정 역량 교육	7.84	7.47	7.83	7.90	7.86	7.89	2.445
복지마인드 향상 교육	7.92	7.50	7.96	7.89	7.94	7.99	3.451**

○ 설문조사 응답자의 업무담당영역으로 나눠서 분석한 결과,

- 전문적 복지서비스 역량 교육의 시급성 수준에 대하여는 복지기획 영역과 통합조사영역 응답자가 여성·가족·다문화영역 응답자보다 높게 평가함.
- 일반행정 역량 교육에 대하여는 업무담당 영역에 따른 차이는 통계적으로 유의하지 않음.
- 복지마인드 향상 교육의 시급성 수준에 대하여는 통합조사 영역과 희망복지지원 영역 응답자가 보육, 청소년, 여성·가족·다문화영역 응답자의 인식보다 높게 나타났음.

〈표 5-3-4〉 복지담당 공무원의 교육기획 확대 시급성에 관한 인식: 업무영역별

	계	복지기획	복지시설	통합조사	통합관리	기초생활보장	자활	희망복지지원	노인	장애인	보육	아동드림스타트	청소년	여성가족다문화	F
전문적 복지서비스 역량 교육	7.83	7.84	7.58	8.38	8.17	8.07	7.83	8.1	7.83	8.02	7.6	7.54	7.23	7.36	4.366***
일반행정 역량 교육	7.82	8.21	7.35	8.23	7.8	7.9	7.67	7.99	7.98	8.03	7.8	7.44	7.12	7.42	3.949***
복지마인드 향상 교육	7.89	8.2	7.58	8.67	8.39	8.01	7.62	8.54	7.71	7.95	7.48	7.7	7.22	7.24	7.464***

□ 조직 내 슈퍼비전 체계 마련의 시급성에 관한 인식

- 조직 내 슈퍼비전 체계 마련의 시급성에 대하여는 평균 7.3점(10점 만점)으로서, 앞서 살펴 본 교육 필요성보다는 다소 낮은 수준임.
- 조사 응답자의 직렬로 나눠서 분석한 결과, 사회복지직이 비사회복지직보다 조직 내 슈퍼비전 체계 마련의 시급성을 높게 인식하고 있었으며, 이는 통계적으로 유의함.

〈표 5-3-5〉 조직 내 슈퍼비전 체계 마련의 시급성에 관한 인식: 직렬별

	계	사회복지직	비사회복지직	t
조직 내 슈퍼비전 체계마련	7.30	7.62	6.61	12.1***

- 설문조사 응답자의 소속 지자체 유형으로 나눠서 분석한 결과, 광역시의 구(7.39점), 군(7.34점), 인구50만이상의 시(7.30점), 인구50만미만의 시(7.24점), 서울의 구(7.08점) 순으로 나타났으나, 지역유형 간 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타남.

〈표 5-3-6〉 조직 내 슈퍼비전 체계 마련의 시급성에 관한 인식: 지자체 유형별

	계	인구					F
		서울의 구	광역시의 구	인구 50만 이상의 시	인구 50만 미만의 시	군	
조직 내 슈퍼비전 체계마련	7.30	7.08	7.39	7.30	7.24	7.34	1.113

○ 설문조사 응답자의 업무담당영역으로 나눠서 분석한 결과, 통합조사 영역 응답자가 청소년과 여성가족다문화 영역 응답자보다 조직 내 슈퍼비전 체계마련의 시급성을 높게 인식하고 있었음.

〈표 5-3-7〉 조직 내 슈퍼비전 체계 마련의 시급성에 관한 인식: 업무담당영역별

	계	업무담당영역별													F
		복지기획	복지시설	통합조사	통합관리	기초생활보장	자활	희망복지지원	노인	장애인	보육	아동드림스타트	청소년	여성가족다문화	
조직 내 슈퍼비전 체계마련	7.23	7.41	7.54	7.99	7.6	7.6	6.79	7.72	7.24	7.24	6.85	7.14	6.46	6.68	5.65***

－ 본 연구에서 실시한 읍면동대상 설문조사에서도 업무, 현장관련 교육확대와 상담, 사례관리 관련 교육 및 슈퍼비전 확대가 인력운용과 관련된 애로사항 중 비중이 큰 것으로 나타났음.

2. 개선방안 및 과제

가. 역량개발 기회와 여건 마련

□ 복지담당 공무원 교육훈련 의무화

○ 교육 필요성은 높게 인식되고 있는 반면, 실제 교육 참여가 어려운 이유는 ‘업무과다’인 경우가 첫 번째임.

- 실무자 입장에서는 의무화를 통하여 교육기회를 확보하고자 하는 욕구가 존재함.
 - 교육훈련 의무화제도는 직급별, 직렬별로 필수이수교과목 이수와 시기 등을 포함하여 실시하는 방안이 가능할 것임.
 - 직무에 따른 교육의무화는 정책환경 변화 등을 고려하여 사업별로 교육과정을 지정하는 방식으로 가능함.
- 지역사회보장계획에 포함되는 복지담당공무원 인력양성 및 전문성 제고방안에 대한 적극적인 관심 필요
- 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률에 의해 특별시·광역시·도·특별자치도·특별자치시 지역사회보장계획에 시·군·구 사회보장급여 담당 인력의 양성 및 전문성 제고 방안이 포함되도록 있음.
 - 제4기 지역사회보장계획(2019-2022)에 중장기적인 복지담당 공무원 교육훈련계획과 전략 등 이행방안을 적극적으로 반영해야 함.

나. 복지담당 공무원의 특성에 맞는 교육훈련 제공

- 교육대상 특성을 고려하여 교육과정 설계
- 직렬과 직급에 따라서 집중적으로 요구되는 교육이 있으며 예를 들어, 행정직 동장 대상의 복지마인드 함양 교육, 9급 신규임용자 대상교육, 일반 행정직 대상 교육, 동주민센터 행정직 6급 팀장 대상교육 등이 해당됨.
 - 복지마인드에 관한 교육은 직렬과 상관없이 모든 공무원이 이수해야 하는 내용이며, 특히 행정직 동장을 대상으로 하는 복지마인드 교육에 대하여는 심층면접조사(FGI) 참여자 대부분이 강조함.
 - 진급 전, 발령 전, 인사이동 시기 등을 고려하여 필요한 시기에 교육에 참여할 수 있도록 해야 함.
 - 특히 발령 전 교육참여 여부가 현장에서는 실제 업무수행능력 차이로 나타

난다는 의견이 있음.

- 교육주간 등을 확보하여 업무를 하지 않고 교육에만 몰입할 수 있도록 하는 제도도 필요함.

□ 교육의 형태

- 교육 참석 여건이 좋지 않아 사이버교육을 활용하고 있으나 효과성이 낮음. 일정시간의 집합교육 의무화가 필요함.
- 소규모 그룹대상으로 접근성, 시간, 공간이 고려된 교육방식을 도입하여 교육 참여 여건을 개선할 필요가 있음.

□ 교육의 내용

- 복지담당 공무원 교육이라고 해서 사회복지 직무에 대한 것만 다루는 것은 한계가 있음. 인문학적인 측면에서 사회복지에 대한 폭넓은 이해가 받쳐줘야 함.
 - － 아울러, 최근 개인주의로 인해 서로의 업무를 도와주지 않는 업무 환경과 도움을 통해 타 업무도 경험할 수 있고 관점이 다양해질 수 있음을 고려한다면, 복지직의 경우는 통합적인 업무 이해력과 관점이 필요함.
- 교육대상인 공무원의 특성을 이해하고 눈높이에 맞춘 교육을 제공할 수 있는 강사 활용이 관건임.

다. 슈퍼비전 체계마련 방안

□ 슈퍼비전 체계의 구성과 가이드라인 마련

- 슈퍼비전의 필요성에 대한 논의는 있으나 복지담당 공무원이 소속된 지자체 내 공식적인 슈퍼비전체계가 존재하는 업무는 희망복지지원단 통합사례관리와 드림스타트 아동통합사례관리 정도라고 확인됨.
 - － 희망복지지원단의 경우, ‘슈퍼비전체계 운영가이드(읍면동복지허브화 중앙지원센터, 2017)’를 제시하고 있음.

- 드림스타트의 경우, 사례개입전략 및 서비스 기획, 자원관리 등에 대한 외부 전문가의 지도·지원을 통해 실무자의 사례관리 업무 역량 향상을 목적으로 슈퍼비전을 실시함.

- 슈퍼바이저라는 명칭을 공식적으로 사용하는 조직은 서울시 찾아가는 동 주민 센터이며, '복지 슈퍼바이저'를 운영하고 있음.
- 슈퍼비전이 요구되는 업무영역이 다양하기 때문에 복지업무 전반으로 확산될 수 있도록 슈퍼비전 체계 구성과 이행가이드라인을 마련할 필요가 있음.

□ 슈퍼바이저의 양성

- 희망복지지원단은 내부 슈퍼바이저와 외부 슈퍼바이저로 구분하고 있음.
 - 내부 슈퍼바이저의 경우, 사회복지 분야 5년 이상의 실무경력과 사례관리 실천경험이 있는 선임 공무원, 사회복지 분야 사례관리 실천경력 3년 이상의 선임 통합사례관리사가 수행하도록 함.
 - 슈퍼바이저 위촉시 슈퍼비전 영역을 명시하고 있음.
- 서울시 찾아가는 동 주민센터의 복지 슈퍼바이저는 다음과 같이 정의됨.
 - 복지비전을 공유하고 직원에 대한 업무지도, 역량개발을 촉진하는 관리(선임)자, 동 단위 사례관리의 전반적인 프로세스와 자원의 연계 등을 총괄하는 조정자임.
 - 동 사회복지직 팀장(팀장이 없을시 사회복지직 선임 주무관)이 수행하도록 하고 있으나 행정직 팀장 지정이 가능하도록 하여 사실상 자격요건은 엄밀하지 않음.
- 슈퍼바이저 양성 없이 인사발령에 의해 지정받는 형식이고 그나마 공식직제가 아니기 때문에 역할수행은 제한적일 수 밖에 없음.
- 직무영역별 슈퍼바이저의 자격기준과 과업, 필요역량에 대한 검토를 통하여 체계적으로 양성하고 지속적인 교육훈련으로 지원할 필요가 있음.

제 6 장

결론

제1절 주요 연구 결과

1. 연구 개요

□ 본 연구는 지자체 복지전달체계 개편의 핵심과제인 ‘읍면동 복지허브화’의 전국 확대와 함께 보다 진전된 전달체계를 구축하기 위해서는 이에 걸맞는 인력의 확충 및 운용 방안 마련이 요청되고 있음에 착안하여, 시군구와 읍면동을 중심으로 상세한 인력 현황과 업무수행 실태를 파악하고, 이를 근거로 적정 복지 인력의 규모를 산출하는 데 목적을 둠.

□ 인력 추계와 개선 대안 마련의 과학적인 근거 마련을 위하여, 진일보한 조사 설계로 다양한 조사를 실시함.

○ 시군구 및 읍면동 전수 조사

－ 본 연구에서는 최일선 복지전달체계인 읍면동 주민센터와 그간 본격적으로 파악된 적이 없는 시군구 본청의 복지 영역을 연구 범위로 하여, 이를 망라한 실태 조사를 실시함.

- (시·군·구) 시·군·구 복지행정부서에 대한 조사는 업무성격이 상이한 전문 영역을 고려하여 13개 영역³⁹⁾으로 구분하여 진행함. 전국 228개 시군구 중 175개(회수율 76.8%)의 지자체에서 13개 영역별 총 2,359개의 조사표를 제출함.
- (읍·면·동) 전국 읍·면·동에 대한 전수 조사를 실시하되, 분석 진행시 ‘읍면동 복지허브화 전달체계 개편’ 추진 여부를 반영하여 조사 및 분석을 실

39) 시·군·구 복지행정부서의 ‘팀’은 지자체별로 그 구성 양태가 매우 다양하므로 팀 단위로는 일관된 실태 파악과 분석이 곤란할 것으로 판단하여, 본 연구에서 정리한 ‘영역’을 기준으로 조사 및 분석을 실시함.

시험. 전국 3,505개 읍면동 중 2,469개 읍면동(회수율 70.4%)에서 조사표를 제출함.

- 인력 현황과 함께 지자체 복지업무 영역별 직무내용 및 직무량을 분석함.
- 현행 업무량(수행시간) 및 적정 필요시간 조사, 직무별 중요도 조사, 주요 복지업무의 대응 수준 및 서비스 향상을 위한 필요 시간 파악

○ 직무 실태 파악을 위한 분야별 심층면접조사(FGI)

- 지자체 사회복지담당 인력의 적정 규모를 파악하기 위한 사전 준비과정으로서, 시군구와 읍면동의 지자체 업무분야별로 수행중인 전반적인 업무의 양상과 그 유형을 파악

□ 이와 같은 실태 조사에 근거하여, 복지인력의 적정 규모를 산출함.

- 복지 수요를 감안한 합리적 인력 산출기준을 마련하고, 시군구 본청과 읍면동으로 구분하여, 복지인력의 적정 증원 규모를 추계함.

□ 지자체 복지인력의 운영방안 마련

- 지자체 복지인력의 채용, 배치, 보상, 역량 개발 분야로 구분하여 쟁점사항을 검토하고, 단기 및 중장기로 추진할 인력운영 방안을 제언함.

2. 인력 추계 결과⁴⁰⁾

□ 인력의 추계 방법

- 인력 확충의 근거를 확보하기 위하여 다음의 두가지 개선 방향성을 고려함.
- 첫째, 업무의 과부담이 있다면 이를 정상화할 필요

40) 본 연구에서는 제3장 1절과 2절에서 전국 시군구와 읍면동 복지담당부서를 대상으로 실시한 실태조사를 상세하게 분석하였으며, 세부영역별 사업과 직무를 소개하고, 그 변화 방향을 제언하였음. 본 연구결과 요약에서는 매우 방대한 이 내용을 다시 언급하기에 부담이 있어 생략하며, 그 주요 내용은 '제3장 1절의 2. 정책여건의 변화와 직무 조정의 필요성', '제3장 2절의 15. 시군구 본청의 직무실태 및 인력운용 현황 종합'의 내용을 참고 바람.

- 둘째, 부여된 업무의 충실한 수행, 업무 수요에 대한 충분한 대응이 가능한 상태로 개선
- 이와 같은 인력 확충의 필요성을 반영하기 위하여, 현실적으로 파악 가능한 조사항목으로 추계의 논리를 구성함.
 - 첫째, 업무량을 유추할 수 있는 대리지표로서 근무시간을 활용함.
 - 본 조사에서는 일주일 평균 초과근무시간을 파악하였으며, 1차적으로 초과근무시간을 줄여 법정근무시간(40시간) 준수가 가능하도록 하기 위한 인력 규모를 산출함(시간완화 인력)
 - 둘째, 업무를 충실히 수행하기 위하여 추가로 필요한 시간을 고려함.
 - 본 조사에서는 업무 시간의 부족 여부를 판단하고, 해당 업무를 충실히 수행하기 위해서, 예컨대 업무 지침·규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 충분히 대응하기 위해 어느 정도의 시간이 추가로 필요한지 1주일간 해당영역 근무자 전원을 기준으로 파악한 바, 이를 고려하여 인력 규모를 산출함(추가업무 인력)
 - 셋째, 업무시간 정상화를 위한 시간완화 인력, 추가로 필요한 업무를 수행하기 위한 추가업무 인력을 더하여, 총 필요 인력을 산출함.

□ 읍면동 추계 결과 요약

- 읍면동 주민센터 복지인력을 3가지 기준으로 추계한 결과, 첫째, 전국 읍면동 기준으로는 4.0명, 둘째, 서울시 기준으로는 9.3명, 셋째, 복지허브화 추진 읍면동 기준으로는 4.7명으로 산출됨.
 - 현원을 고려하면, 읍면동 주민센터 복지인력의 적정 규모는 각각 9.5명, 20.4명, 11.7명으로 산출됨.
- 이를 전국 단위로 환산(전국 3,505개 읍면동)⁴¹⁾하면, 추가 필요 인력은 다음과 같음.

41) 조사에 응답한 읍면동은 182개 시군구의 2,469개(전국 3,505개 읍면동의 70%)였으며, 본 추계를 위한 분석에 포함된 사례는 2,385사례(68.0%)였음.

- 전국 평균 읍면동의 인력-업무 기준: 14,020명
- 복지허브화 추진 읍면동의 인력-업무 기준: 16,474명
- 서울시 동의 인력-업무 기준: 35,297명

□ 시군구 추계 결과 요약

○ 업무 과부담 해소를 위한 인력

- 시군구 본청 복지행정부서 근무자의 초과 근무시간은 평균 8.22시간으로 일주일 평균 48.22시간을 근무하는 것으로 파악되었으며, 이를 일주일 40시간으로 해소하기 위해서는 16,169명의 인력이 필요한 것으로 산출됨.
 - 현재 13,398명에서 2,771명의 확충이 필요함.

○ 추가 업무 수행을 위한 인력

- 시군구 복지담당인력 조사에서 13개 영역의 세부 업무(79개 업무분야, 232개 세부업무, 521개 요소업무)별로 파악한 추가 필요시간을 합산하여, 이를 수행하기 위하여 어느 정도 인력이 확충되어야 하는가를 산출함.
 - 일주일 평균 시군구 본청 복지영역의 추가 필요시간은 총 44,002.56시간으로 조사되었으며, 이를 수행하기 위한 인력 규모는 1,100명으로 산출됨.

○ 총 확충 필요 인력

- 확충이 필요한 인력은 총 3,892명으로서, 이는 시군구 본청 복지인력 현원 대비 29.1%에 해당함.
 - 업무부담 완화를 위한 인력 2,771명 + 추가업무 수행을 위한 인력 1,100명 = 3,892명
- 전국 규모로 환산하면 5,198명의 추가 인력 소요가 산출됨.
 - 본 연구에서 구분한 13개 영역별로 살펴보았을 때, 가장 큰 인력의 추가 소요는 노인(420명), 통합조사(405명), 통합관리(384명), 아동드림스타트(375명), 기초생활보장(349명), 희망복지지원(348명)의 순이었음.

- 현원 대비 비율을 기준으로 보면 장애인(35.7%), 노인(32.0%), 보육(31.7%), 복지기획·정책(30.6%), 통합조사(29.4%)의 순이었음.

□ 시군구 본청 및 읍면동 주민센터 복지인력의 추가 소요 산출 결과

○ 시군구 본청과 읍면동 주민센터의 추가 필요 인력 산출 결과를 합산하면 다음과 같음.

– 읍면동의 3가지 추계 기준에 따라, 총 19,218명, 21,672명, 40,495명으로 산출됨.

○ 한편 인력 산출은 복지행정부서에서 이루어지는 모든 업무, 이를 담당하고 있는 모든 인력(사회복지직, 일반행정직, 민간계약직, 공무원직, 보조 인력 등 포함)을 기준으로 이루어진 바, 현재 상태의 공무원 비율을 반영한다면, 추가 확충 복지담당 공무원은 14,644명, 16,514명, 30,857명으로 산출됨.

– 현행 복지담당 전체 인력 대비 공무원 비율은 76.2%(사회복지직은 47.5%)

〈표 6-1-1〉 지자체(시군구 및 읍면동) 복지담당인력의 추가 필요 인력 산출 결과

복지담당 인력 추계 결과			추계 기준(읍면동)
시군구 본청	읍면동	합계(공무원 수)	
5,198명	14,020명	19,218명 (14,644명)	전국 평균 읍면동의 인력-업무 기준
	16,474명	21,672명 (16,514명)	복지허브화 추진 읍면동의 인력-업무 기준
	35,297명	40,495명 (30,857명)	서울시 동의 인력-업무 기준

3. 인력운용 제도 개선 제언

가. 채용

□ 사회복지직 채용기준 개선(단기)

○ 사회복지직 공무원 채용의 사회복지사 2급(이하) 자격증 기준을 1급으로 상향

하는 방향 검토

- 수험생의 응시기회를 원천적으로 막아 부담이 클 경우에는 선별기준으로 실질적으로 작동할 수 있도록 가점 기준 설정 검토

○ 사회복지 현장 경력에 대한 가산점 제도를 도입하여, 현장경험을 통해 확보한 전문성이 반영되도록 검토

- 다만 경력의 허위 취득, 단순 봉사경력의 왜곡 우려가 있으므로, 적절한 경력인정 제한이나 관리 방안 고려 필요

○ 민간경력직 채용의 확대와 적정 업무 영역, 업무 유형 고려

- (서울시 경험) 준비된 인력의 효과적 업무 수행 효과가 있지만, 경력인정 등의 문제 등으로 내부적 갈등도 발생

□ 공무원 선발 방식 개선(중장기)

○ 공직예비시험제도

- 시험을 통해서만 채용예정 인원보다 많은 합격자를 선발하여 인재풀을 구성하고 각 부처나 부서별로 면접 등을 통하여 적합한 인력을 채용하는 제도로, 시험의 결정력을 낮추고 부처·부서별 선별기준 사용

○ 자율채용 제도

- 해당 부처에서 권한을 위임받아 자신들의 필요에 맞는 인재를 공개 채용

□ 공공 사회복지사 제도 고려(중장기)

○ 민간 사회복지와 차별화된, 공공부문에서 필요로 하는 전문성을 가지고 기존 행정조직과는 구분된 체계 안에서 정부부문의 사회복지를 담당하는 공공 사회복지사 제도를 고려

- 민간 사회복지에서 주로 적용되는 지식, 기술과는 다른 정부의 역할 수행에 적합한 지식, 기술을 중심으로 한 사회복지사 교육과정 및 자격기준을 설정

○ 기존 관료행정 조직 내부에서 사회복지 고유의 업무를 수행하기보다 지자체에 소속되지만 사회복지 업무의 전문적 특성이 잘 구현될 수 있는 별도의 조직체

계에서 전문화된 역할을 수행하도록 여건 마련

나. 배치-전보 및 승진-보상

□ 배치

- 업무량에 맞는 적절한 인력 배치
 - 복지업무 뿐만 아니라 업무 관련성이 높은 예산, 회계, 조직, 감사, 의회, 교육, 보건 등의 분야에 사회복지직이 배치될 필요
- 직급 비율이 고려된 배치 전보 기준 필요
 - 최근 신규임용자 증가에 따라 특정 부서의 경우, 관리자급이 부재하여 실무자만 있는 사례 빈번
- 부서 특성에 따른 세심한 배치 기준 적용
 - 복지업무는 장기 재직이 필요한 업무가 다수 존재하지만, 업무부담이 커서 일정기간의 순환이 필요한 업무도 존재하므로, 이와 같은 상충적인 요소를 고려한 세심한 배치 필요
- 장기근속 필요업무 지정 및 그에 따른 인센티브 부여 필요
 - 직무성격에 따라 장기근속이 필요한 업무의 경우 및 보직 중요도에 따라 사회복지직을 우선 배치
 - 영구임대아파트 및 빈곤세대 밀집 지역의 읍면동장은 복지동장제를 실시, 사무장 직급도 복지사무장 제도를 확대
 - 장기근속업무 수행자에 대해서는 다양한 인센티브 부여 필요

□ 승진

- 직급별 정원채정기준에 따라 일반 행정직 수준의 사회복지직의 직급별 비율 조정 필요
 - 하위직급은 과다한 반면 상위직급은 현저하게 적은 상황으로, 상위직급(5~6급) 비중의 적극 확대 필요

- 전문성 활용을 위해서는 의사결정의 합리성을 담보할 상위직급이 적절하게 배치될 필요
 - 복지관련 부서의 상위직급을 사회직 단수직으로 보하고, 법정승진 소요연수를 통과하고 일정정도 기간이 지난 대상자들 중 적극적인 발탁인사 필요

□ 보상

- 직급별 정원책정기준에 따라 합리적인 승진체계가 가장 효과적 보상책
- 장기재직자의 휴식년제 또는 휴식월제 제도 마련
- 성과에 대한 포상금 등의 탄력적 사용(사업비에 한정하기 보기는 실제 업무수행자에 대한 격려)

□ 안전

- 퇴직공무원 방문상담 동행 시범사업 등 실시
 - 읍면동 복지허브화에 따라 ‘찾아가는 상담’ 강화로 위험상황에 노출이 잦은 복지공무원의 안전 확보방안 필요
 - 방문상담 시 반드시 2인1조 동행, 폭력 예방 및 대응 프로그램 시행 필요
- 읍면동 주민센터에 CCTV 설치 및 청원경찰 배치 의무화
- 안전피해 공무원에 대한 현실성있는 지원
 - 신체적, 심리적 상해에 대한 치료를 위해 상해보험 및 산재보험 강화(상담, 치료, 휴식, 휴가, 업무재배치 고려 등 구체적이고 실효성있는 보상 필요)
 - 안전사고 발생시 전문적으로 지원할 공식기관 운영 검토
- 대체인력 지원 제도의 활성화

□ 소진

- 공공서비스 인력의 소진 예방-관리를 위한 전담기구 운영
 - 시군구 차원의 대응은 매우 제한적이므로, 중앙단위에서 스트레스 요인 모

니터링 등 공무원의 건강, 안전 등 관련 프로그램을 전반적으로 관리, 지원하고 상황에 따라 직접적인 서비스를 제공하는 지원체계 마련 필요

- 서비스 대상에는 사회복지공무원 이외에 경찰공무원, 소방직공무원, 교정공무원 등 특수직 공무원과 일반직 공무원을 포함하여 운영 가능
- 미국 연방산업보건기관(Federal Occupational Health: FOH)의 사례를 참고할 수 있으며, 복지영역만 별도로 공공-민간분야 인력을 포함한 ‘사회복지힐링센터’ 또는 ‘사회복지인력지원센터’를 설립하는 방안도 검토

○ 지자체의 관련 프로그램 운영에 대한 중앙의 정보 및 가이드라인 제공

- 공무원 지원 프로그램을 개발하고 지자체에 보급

○ 사회복지담당공무원 소진 실태의 주기적 모니터링 의무화

다. 역량 개발

□ 역량개발 기회와 여건 마련

○ 복지담당 공무원 교육훈련 의무화

- 교육 필요성은 높게 인식되고 있는 반면 실제 교육 참여가 어려우므로, 의무화를 통하여 교육기회 확보
- 교육훈련 의무화제도는 직급별, 직렬별로 필수이수교과목 이수와 시기 등을 포함하여 실시
- 직무에 따른 교육의무화는 정책환경 변화 등을 고려하여 사업별로 교육과정을 지정하는 방식으로 가능

○ 지역사회보장계획에 포함되는 복지담당공무원 인력양성 및 전문성 제고방안에 대한 적극적인 관심 필요

- 각 지자체가 제4기 지역사회보장계획(2019-2022)에 중장기적인 복지담당공무원 교육훈련계획과 전략 등 이행방안을 반영하도록 독려

□ 복지담당 공무원 특성에 맞는 교육훈련 제공

○ 교육대상 특성을 고려하여 교육과정 설계

- 직렬과 직급에 따라 집중적으로 요구되는 교육: 행정직 동장 대상의 복지마인드 함양 교육, 9급 신규임용자 대상교육, 일반 행정직 대상 교육, 동주민센터 행정직 6급 팀장 대상교육 등
- 복지마인드에 관한 교육: 직렬과 상관없이 모든 공무원 이수 필요

○ 진급 전, 발령 전, 인사이동 시기 등을 고려하여 필요한 시기에 교육에 참여 가능한 여건 마련

○ 교육주간 등을 확보하여 업무를 하지 않고 교육에만 몰입할 수 있는 제도 필요

○ 교육의 형태

- 교육 참석 여건이 좋지 않아 사이버교육을 활용하고 있으나 효과성이 낮으므로, 일정시간의 집합교육 의무화 필요
- 소규모 그룹대상으로 접근성, 시간, 공간이 고려된 교육방식을 도입하여 교육참여 여건을 개선할 필요

○ 교육의 내용

- 인문학적인 측면에서 사회복지에 대한 폭넓은 이해도 필요
- 아울러, 최근 개인주의로 인해 서로의 업무를 도와주지 않는 업무 환경과 도움을 통해 타 업무도 경험할 수 있고 관점이 다양해질 수 있음을 고려한다면, 복지직의 경우는 통합적인 업무 이해력과 관점이 필요

○ 교육대상인 공무원의 특성을 이해하고 눈높이에 맞춘 교육을 제공할 수 있는 강사 활용 관건

□ 슈퍼비전 체계마련 방안

○ 슈퍼비전 체계의 구성과 가이드라인 마련

- 지자체 내 공식적인 슈퍼비전체계가 존재하는 업무는 희망복지지원단 통합사례관리와 드림스타트 아동통합사례관리 정도
- 슈퍼바이저라는 명칭을 공식적으로 사용하는 조직은 서울시 찾아가는 동

주민센터, ‘복지 슈퍼바이저’ 운영

- 업무영역별 특성을 고려한 슈퍼비전 체계 구성과 이행가이드라인을 마련할 필요

○ 슈퍼바이저의 양성

- 직무영역별 슈퍼바이저의 자격기준과 과업, 필요역량에 대한 검토를 통하여 체계적으로 양성하고 지속적인 교육훈련으로 지원할 필요
- 현재는 슈퍼바이저 양성 없이 인사발령에 의해 지정받는 형식이고 그나마 공식직제가 아니기 때문에 역할 수행은 제한적

제2절 정책 제언

- 30여년 전 사회복지전문요원제도를 통해 공공 복지전달체계로 기능하는 지자체의 핵심 인력으로 역할해 온 사회복지직 공무원은 사회복지사 자격을 소지한 전문직으로서, 일반 행정과 달리 대인서비스의 특성이 강한 복지영역의 다양한 업무를 수행해 왔음. 생활보호제도를 주축으로 했던 사회복지사업의 범위와 각종 사업이 크게 확대되면서, 복지담당 인력에 대한 딜레마도 매우 복잡한 난제로 부상하였음.

- ‘읍면동 깔때기 현상’으로 지칭된 사회복지직 공무원에 대한 다종다양한 업무의 쏠림, 이로 인한 전문적 서비스의 곤란, 단순한 급여 지급과 관리를 위한 행정업무에 치중, 대상자의 문제 해결에 적극적일 수 없고, 이로 인한 사회복지직의 정체성 혼란, 내적 갈등도 심화된, 다층적인 문제 해결이 요구되는 상태에 이름.

- 이와 같은 상황을 타개하기 위하여, 정부는 지난 2011년부터 복지인력의 대폭 확대의 결정을 지속하여, 지난 6년여간 복지인력은 약 2배의 증가가 이루어졌음. 그러나 복지사업이 크게 확대된 2000년대의 10년간 복지인력의 증원은 미미했기에, 최근 몇 년간의 큰 폭 증원에 대한 체감이 크지 않으며 특히, 일반 행정직이 함께 복지업무에 배치되지만 대체로 기피 업무로 인식되면서, 전반

적으로 인력 운영이 안정적이지 못한 것으로 보고되고 있음.

- 복지인력의 적정 규모를 검토하고, 그에 따른 배치와 운용계획을 모색하는 것은 일선에서 업무의 과부담으로 고통받는 복지인력 당사자를 위해서도 필요하지만, 무엇보다 절대적인 인력 수가 부족하다면, 업무 특성에 따라 요구되는 적절한 역량과 전문성을 갖춘 인력이 아니라면 발생될 복지업무에 대한 영향은, 복지업무가 다양한 복지 욕구와 문제를 지닌 사람들을 개별적으로 인식하고 그 욕구와 문제를 판별해내고, 그에 맞춘 대응을 해야 한다는 점에서 매우 심각하기 때문에 더욱 중요함.
- 본 연구에서는 공공 복지전달체계의 주축인 시군구와 일선 읍면동에서 어떤 인력을 어느 정도 규모로 활용하고 있는지를 상세하게 파악하고, 지자체에 부여된 복지직무의 특성별로 그 수행량과 수행시간을 중심으로 업무 수행 실태를 진단하고자 하였음. 또한 지자체 현장의 당사자들이 인식하는 업무 수요, 업무 유형별 강화의 방향성을 반영하여 적정 수준의 인력을 가늠해보고자 함.
- 앞서 4장에서 인력 규모 추계 결과를 제시하고, 5장에서 인력 운용제도에 대한 점검과 대안을 제시했지만, 본 절에서는 이를 추진해가는 과정에서 고려할 몇 가지 정책 제언으로 본 연구를 마무리하고자 함.

□ 인력의 양적 확충과 질적 제고를 위한 정책 병행

- 그동안 공공 복지전달체계의 개선의 핵심 대책으로서, 복지업무의 과부하를 해소하기 위한 복지담당공무원 증원에 집중하였음. 현 정부의 국정과제에서 공공부문의 일자리 확충이 핵심과제로 강조됨에 따라, 인력의 양적 확충 가능성이 주목되고 있음. 현장에서도 복지담당인력의 확충 필요성이 여러 측면에서 제시되고 있기 때문에 이는 지속 검토, 추진되어야 할 주요한 과제임.
- 그러나 한편, 공공 복지전달체계의 인력의 양적 확충 뿐만 아니라 종합적 인사 혁신·관리체계의 마련이 필요함. 이는 중앙정부의 관련 제도와 지방자치단체에서의 실질적인 집행을 위한 여건 마련이 병행되어야 함.
- 복지담당 인력운용제도의 개선을 위해서는 채용, 배치 및 전보, 승진 및 보상,

역량 개발, 지역별 인력관리 체계 마련이 필요함.

- 특히 업무 역량, 전문성 강화를 위한 보수교육 기회를 대폭 확대하는 방안은 무엇보다 우선되어야 할 과제임.
- 최근 채용된 신규 복지직의 경우 사회복지 현장 실습, 다양한 교과목 등을 충분히 습득하지 않은 인력의 비율이 높을 뿐 더러, 경력이 있는 사회복지 담당공무원들도 새롭게 부여되는 업무를 감당하기 위한 재교육의 기회가 절실한 상황임.
- 읍면동 복지업무가 대민 서비스임을 감안하여, 초기상담 역량, 지역복지 설계 등 직급별, 직무별 교육이수를 의무화 하고, 지역 내 슈퍼비전 체계 형성에 대한 지원이 필요하다는 본 연구의 제안이 보다 심도있게 검토되어야 할 것임.

□ 최일선 읍면동과 지역 복지사업의 주축으로서 시군구 본청의 기능 강화

- 공공 복지전달체계의 본격적인 정비를 위해서는 시군구 본청의 획기적인 변화가 필요함. 최근 몇 년간 읍면동 복지허브화의 추진을 통해 최일선 창구의 대면서비스 기능 강화에 중점을 두어왔는데, 이제는 시군구가 본연의 지역단위 복지시스템의 컨트롤타워 기능을 갖기 위한 변화가 요청됨.
- 시군구 본청 기획 부서에 적정규모의 인력을 배치하고 역량을 강화할 필요가 있으며,
- 사업영역별 관리운영의 정상화⁴²⁾가 요청됨. 시군구단위의 부문별 복지 수요와 공급 상황을 고려하는 일, 복지서비스기관·시설의 안전, 인권보호 등에 초점을 둔 운영 점검과 시설 거주자·이용자 서비스 실태 및 체감을 고려하여 관리하는 일, 지역 내 다양한 사업(기관)간 연계체계를 마련⁴³⁾하는 일(회의 중심의 협의체 운영을 넘어 상시적인 의뢰·연계·협력을 위한 여건 마련 및 상황 점검) 등이 시급히 요청되는 과제임.

42) 현재와 같이 시군구별 세부 복지 영역의 5명 수준의 인력으로는 부여된 법정업무의 집행, 다양한 지자체 사업의 정상적인 추진이 어려울 것임을 전제한 표현임.

43) 노인장기요양등급외자의 서비스 대응을 위한 건보공단-보건소-지자체 협력, 아동보호전문기관, 지역내 아동방과후돌봄기관 협력 견인 등이 해당됨.

- 이와 같은 지자체의 기능 강화를 위해서는 역시나 인력의 배치가 관건임.
그간 시군구 본청에 대한 인력 배치는 주로 통합조사관리팀, 희망복지지원단 설치시 이루어졌으며, 이후의 인력 증원은 주로 읍면동을 중심으로 집중되었기에, 본청의 전반적인 복지 기능 확대를 위해서는 적절한 인력의 규모와 역량 개발이 필요하다는 점은 거듭 강조될 일임.

□ 복지부문의 적정 직무 정비

- 본 연구에서는 복지 영역별로 타 부서·기관으로 이관이 적합한 업무를 파악하였음. 현행 업무 분담체계가 적절하지 않은 것으로 판단한 업무로서 다음에는 응답자의 20% 이상이 지적한 업무 사례를 제시함.

업무 영역	이관 필요 업무	전체 응답자 대비 비율(%)	이관 적합 부서
통합조사	• 초중고교육비 지원 • LH 임대주택 대상자 조사 및 선정	57.0	공공기관(86.4%)
장애인	• 장애인편의시설 설치지원 및 관리	43.5	본청 내 타부서(60.4%)
복지정책·기획	• 이재민 지원	26.0	시군구 본청 타부서(94.6%)
청소년	• 청소년 유해업소 야간 합동지도단속	25.0	공공기관(32.4%)
통합조사	• 타기관 및 부서 의뢰에 따른 대상자 조사 및 선정	23.6	공공기관(90.1%)
통합관리	• 기초생활보장 대상자 관리 • 근로능력 판정	22.4	읍면동(41.4%), 본청 타부서(31.0%)
아동드림스타트	• 어린이놀이터 안전 점검, 개보수공사	20.5	본청 내 타부서(40.0%), 도(30.0%)
여성가족다문화	• 출산지원금 예산 관리 및 정산, 신청자 명부 관리, 출산지원금 지급 및 정산	20.3	본청 내 타부서(54.4%) 공공기관(36.4%)

- 통합조사 영역의 초중고교육비 지원과 LH 임대주택 대상자 조사 및 선정, 장애인 영역의 장애인편의시설 설치지원 및 관리 업무는 각각 응답 지자체의 절반 가량이 이관을 지지한 업무로서, 보다 근본적인 문제 제기의 사유와 적절한 개선 방안에 대한 검토가 시급할 것으로 판단됨.

- 뿐만 아니라, 사회보장급여법의 시행(2015.7월)과 함께, 지자체의 복지사업 범위도 사회보장영역으로 확대를 독려하는 정책이 추진되고 있어, 점차 복지

업무의 경계가 모호해지고, 역으로 상당수의 복지 성격의 업무가 기존 복지부서로 집중되는 현상이 발생하고 있음. 따라서 읍면동 뿐만 아니라 시군구 본청에서 수행되는 복지업무를 중심으로 직무 적정성에 대한 검토와 광역 시도와 시군구, 시군구와 읍면동, 지자체와 유관 공공기관간의 적정 업무분담의 조정이 전면적으로 추진될 필요가 있음. 이에 기반하여 인력 수요도 검토되어야 보다 합리적인 판단이 가능할 것임.

□ 복지업무 특성을 고려한 지방공무원제도 운용 개선

- 매우 오랫동안 지속되고 있는 복지담당 일반행정직의 빈번한 순환보직 문제를 근본적으로 해결하지 않는다면, 현재와 같은 방식으로 복지인력을 꾸준히 충원한다 해도 그 효과는 반감될 수 밖에 없을 것임.
 - － 이는 업무의 전문성을 높이는데 장애요인으로 작용할 수 있으며 공공 복지행정의 책임성 저하가 초래될 수 있는 요인임.
 - － 이번 조사에서도 공무원 배치관련 제도개선 중 복지영역별 전문담당제 도입과 복지담당공무원의 전문직위제에 대한 동의가 각각 6.38점, 6.37점으로 나타나서 진지하게 논의해 볼 사안으로 생각됨.
- 본 연구에서 제시된 사회복지직 공무원 채용 관련 개선안은 단기, 중장기 방안으로서 그 실현가능성이 검토되었으면 함.
 - － 차제에 사회복지 전문성을 인정하고 그 필요에 의해 사회복지직렬을 운영한다면, 필요한 역량을 지닌 인력을 선발하여 업무 수행에서 충분히 발휘할 수 있도록 여건을 마련할 필요가 있음.
 - － 사회복지직 채용 기준의 강화가 사회복지사 자격증을 기준으로 한 채용 기준 강화 뿐만 아니라, 사회복지 현장 경력의 반영, 민간경력직 활용 등의 폭넓은 검토가 요청됨.
 - － 공직예비시험제도, 자율채용제도 등 지방행정의 전문화 추세를 고려한 보다 장기적인 관점의 대안 마련이 모색되어야 할 것임.

참고문헌 <<

- 감사원. 2012. 『복지사업 현장실태 종합점검』. 감사결과서.
- 감사원. 2013. 『복지전달체계 운영실태』. 감사결과서.
- 강혜규·김태완·정홍원·최현수·김동진·김영옥·박해욱·류영아·안혜영·신수민·이정은. 2013. 『지방자치단체 복지 전달체계 개편방안 연구』. 보건복지가족부·한국보건사회연구원.
- 국가직무능력표준 홈페이지. <http://www.ncs.go.kr>.
- 권경득·진종순·김덕준. 2016. 도시지역 공무원 채용제도의 개선방안 연구. 『한국인사행정학회보』 15(3): 91-112.
- 권지성·이은미. 2007. 사회복지조직의 직원 채용과정에 대한 질적 사례연구. 『한국사회복지학』 59(2) 277-302.
- 김경호·소순창. 2010. 지방자치단체에서 사회복지전담공무원의 업무수행에 관한 질적 연구: 업무특성과 업무갈등을 중심으로. 『한국지방자치학회보』 22(2). 125-147
- 김기영. 2014. “사회복지전담공무원의 조직 및 직무특성이 이중몰입에 미치는 영향”. 세종대학교 대학원 박사학위논문(미간행).
- 김명식. 2014. 민간경력자의 공직채용 확대과제와 방향. 『한국치안행정논집』 11(3): 45-66.
- 김성근·허용창·유자영. 2015. 사회복지전담공무원의 업무부담 합리화 방안 연구. 한국행정연구원
- 김승태. 2006. 공무원 채용시험제도 평가 및 개선방안에 관한 연구. 『현대사회와 행정』 16(2): 133-181
- 김영민·임도빈. 2011. 일선관료의 재량권 사용에 대한 연구. 『한국조직학회보』 8(3):25-59.
- 김영중. 2010. 『사회복지행정(3판)』. 학지사
- 김윤권·오시영·지규원. 2016. 정부3.0 시대의 공무원 인력(재)배치에 관한 연구. 한국행정연구원
- 김이배. 2014. 사회복지전담공무원 직렬통합 논의의 쟁점과 과제. 『한국사회복지행정학』 16(3): 147-179.
- 김이배. 2014b. 공공사회복지전달체계의 문제는 무엇인가?. 『2014 한국사회복지학회 춘계학술대회 자료집』. 한국사회복지학회
- 김이배. 2016. 사회복지전담공무원의 역할수행 방향 모색. 『사회복지정책』 43(4): 109-139.

- 김이배. 2017. 사회복지전담공무원의 인사행정 현황과 개선방안-부산광역시를 중심으로. 한국 사회복지행정학 19(1). pp.63-99
- 김정순·김복규. 2010. 사회복지직 공무원의 전문성에 관한 연구. 『서울행정학회 학술대회 발표논문집』, 289-321.
- 김창희·이정희. 2015. 사회복지전담공무원들의 사회복지직 수행 경험에 대한 연구: 근거이론 방법 접근. 『사회복지정책』. 42(1): 1-29
- 남길우·이홍직. 2015. 사회복지직 공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국웰니스학회지』, 10(1): 89-102.
- 목영자. 2013. 사회복지담당공무원, 복지현장을 말한다. 서울특별시 정책토론회 자료집(2013. 4. 9)
- 미치는 영향: 책임감과 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 『사회복지개발
- 박경숙·김영중·강혜규·민소영·최민정. 2012. 『공공복지전달체계 개편방안』. 한국사회복지행정 연구회·한국사회복지행정학회.
- 박명덕. 2013. “공공 사회복지행정의 전문화 방안에 관한 연구”. 부산대학교 대학원 박사학위 논문(미간행)
- 박미선. 2007. 사회복지직공무원과 일반행정직 공무원의 갈등에 영향을 미치는 요인 분석. 『한국 지역사회복지학』, 22: 193-221.
- 박용렬·남기민. 2008. “사회복지전담 공무원의 직무스트레스 요인이 고객지향성에
- 백옥미. 2012. “사회복지 교과 과정에서 실천역량의 측정”. 『한국사회복지교육』 20:84-111.
- 보건복지부 기초생활보장과. 2017. 2017년 국민기초생활보장사업안내
- 보건복지부. 2017. 드림스타트 사업안내.
- 보건복지부. 2017. 희망복지지원단 업무안내.
- 보건복지부. 2017. 2017년 사회복지 통합업무 안내
- 보건복지부·교육과학기술부·법무부·행정안전부·문화체육관광부·지식경제부·고용노동부·여성가족부·국토해양부·국가보훈처·방송통신위원회·중소기업청. 2012. 제4차 장애인정책종합계획(2013-2017)
- 보건복지부·국토교통부·교육부. 2017.8.10. 기초생활보장 3개년 종합계획(2018-2020)
- 사회보장위원회. 2016. 12. 27. 맞춤형 기초생활보장제도 개편 추진 성과 및 향후 계획.
- 서문진희. 2012. 노인복지담당 공무원의 노인장기요양보험제도에 관한 지식이 소진에 미치는 영향. 『한국사회복지교육』 18: 65-86.
- 신명호. 2016. 정책환경의 변화 이후 지역자활센터의 현황과 향후 발전방안. 자활사업 그 진로를 묻다 토론회 자료집

- 신재은 외, 2011. 『사회복지직 공무원 교육체계 개발연구』. 경기복지재단.
- 신현웅·여나금, 2016. 11. 맞춤형 급여체계 도입 이후 의료급여제도 현황과 정책과제. 보건복지포럼 (2016. 11.) 한국보건사회연구원
- 신혜령·최지선·이정은·이하나·조윤정, 2014. 사회복지인력의 소진실태와 대책. 한국보건복지인력개발원
- 안혜영 외, 2010. 『사회복지 담당 공무원 직무교육체계 수립』. 보건복지부·한국보건복지인력개발원.
- 양현모·황성원, 2010. 공무원 채용제도 개선에 관한 소고 - 부처별 자율채용제 시행을 중심으로. 『한국거버넌스학회보』 17(1호) : 203-236.
- 연구』 38: 93-12
- 오성호·최무현·권용수·김영우·황성원, 2007. 공무원채용제도의 개편 방향: 공직예비시험제도 도입을 중심으로. 『한국인사행정학회보』. 6(2): 129~162.
- 오현석, 2007. “역량중심 인적자원개발의 비판과 쟁점 분석”. 『경영교육논총』, 47: 191-213.
- 읍면동복지허브화중앙지원센터, 2017. 슈퍼비전 체계운영 가이드
- 이기영·최명민, 2006. 사회복지 전문인력 개발의 현황과 과제. 『한국사회복지교육』. 2(1). 1-52.
- 이수영, 2017. 우리나라 공무원 채용제도에 대한 진단과 개편방안 제언. 『한국인사행정학회보』 16(1): 25~49.
- 이정희·김창희, 2017. 사회복지전담공무원들의 직무수행 어려움 극복에 대한 사례연구. 한국사회복지행정학, 19(1), 227-260.
- 이철주·한승주, 2014. 관료제 구조와 사회복지업무 속성의 충돌, 그리고 재량행위의 왜곡. 『정부학연구』. 20(14): 75-118.
- 장윤영·권지성·김명성·김유라, 2012. “사회복지전담공무원의 직업 경험에 관한 근거이론 연구”. 『한국사회복지행정학』 14(4). 297-331
- 전기우, 2012. “사회복지전담공무원의 역할 인지부조화(role cognitive dissonance) 해소방안 연구 : 원인과 그 처방”. 『대한정치학회보』 20(1). 289-322
- 전병주, 2014. 사회복지담당공무원의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도의 수준 및 관계에 대한 실증적 연구. 『한국콘텐츠학회논문지』, 14(4): 168-179.
- 전선영·윤정혜·안정선, 2011. “사회복지전담공무원의 사회복지교육성과와 직무성과와의 관계”. 『한국사회복지학』 63: 291-316.
- 정상원·한은영, 2013. “사회복지전공생의 자원봉사와 사회복지 실천역량에 관한 연구”. 『한국사회복지교육』 23: 93-120.

- 정선욱·권지성·장연진. 2006. 사회복지관의 사회복지사 채용실태 연구. 『사회복지연구』 . 31: 41-76
- 정연식·이영환. 2015. 세무공무원 임용제도 개선에 관한 연구. 『의정논총』 10(2): 245~289
- 정은정. 2007. 사회복지전담공무원의 직급별 핵심역량모델 연구. 『산업교육연구』 . 14. 67-87
- 정홍원. 2009. 복지업무 담당공무원의 직무교육체계 및 교육과정 개발. 보건복지부·한국보건복지인력개발원.
- 조성심·권지성·윤호순·조휴정. 2013. “사회복지전담공무원의 직업경험에 관한 질적 연구”. 『사회과학연구』 . 29(1). 169-197
- 중앙생활보장위원회. 2017. 7. 31. 2017년 기초생활보장 실태조사 결과
- 진미윤. 2017. 개편 주거급여 제도의 특징과 개선과제. 주택연구 제25권 1호 91-118
- 최지선. 2014. 사회복지전담 공무원의 미래역할과 역량, 필수 교과목-텔파이 연구. 한국사회복지교육 28: 19-44
- 최현수, 함영진, 오미애, 강혜규, 고제이, 김이배, 김성훈, 천미경, 이정은, 진재현. 2015. 통합조사관리 업무 효율성 평가 시범사업 지표개발 연구. 한국보건사회연구원
- 최현수, 함영진, 오미애, 이대영, 천미경. 216. 통합조사관리 업무 수행 현황 분석 및 평가 연구. 한국보건사회연구원
- 한승주. 2017. 공무원의 전문가적 정체성과 책임: 일반채용과 경력채용 공무원의 인식 탐색. 『한국조직학회보』 13(4): 1-32.
- 행정자치부. 2016. 2016년도 지자체 조직 관리 지침.
- 행정자치부. 2016. 2016년 정부조직관련 법령집.
- 행정자치부. 2016. 지방공무원 교육훈련운영지침.
- 황보명훈·장한나·윤기창. 2013. 한국 공무원 채용제도에 있어 형평성 분석. 『한국지방자치연구』 . 14(4): 301-329.
- 황선영·박경숙. 2007. “사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인: 개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로”. 『사회복지정책』 30: 339-369
- Council on Social Work Education(CSWE). 2008. CSWE Core Competencies and Practice Behaviors Educational Policy and Accreditation Standards of the Council on Social Work Education Approved by the Board of Directors, Council on Social Work Education, June 2008.
- Health & Care Professions Council(HCPC) 2012. Standards of Proficiency for Social Workers in England.