정책보고서 2020-32

발 간 등 록 번 호
11-1352000-002894-01

OPEN 공공누리
출처표시 상업용금지 변경금지
공공저작물 자유이용허락

사람을
생각하는
사람들

KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS

# 사회서비스 인력 및 관리체계 평가 연구

이철선
민동세·정숙희·김윤수·김유경·최준영




보건복지부
Ministry of Health and Welfare

한국보건사회연구원
KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS

【연구책임자】
**이철선** 한국보건사회연구원 연구위원

【공동연구진】
**민동세** 사회적협동조합 도우누리 이사장
**정숙희** 도심권 서울시 노동자 종합지원센터장
**김윤수** 한국보건복지인력개발원 교수
**김유경** 한국보건사회연구원 명예연구위원
**최준영** 한국보건사회연구원 연구원

# 제|출|문

## 보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 귀부와 용역계약(2020. 3. 30.)한 「사회서비스 인력 및 관리체계 평가 연구」의 보고서로 제출합니다.

2020년 11월

한국보건사회연구원 원장

**조 흥 식**

# 목차



요약 ····· 1

**제1장 문제 제기 ····· 7**

제1절 연구 배경과 목적 ····· 9

제2절 연구 내용 ····· 11

제3절 연구 방법 ····· 14

**제2장 자격 기준 ····· 21**

제1절 이슈 선정 ····· 23

제2절 현황 분석 ····· 24

제3절 정책 과제 ····· 32

**제3장 채용 및 이직 ····· 37**

제1절 이슈 선정 ····· 39

제2절 현황 분석 ····· 40

제3절 정책 과제 ····· 58

**제4장 배치기준 및 근무형태 ····· 61**

제1절 이슈 선정 ····· 63

제2절 현황 분석 ····· 64

제3절 정책 과제 ····· 76

**제5장 교육 및 훈련 ····· 83**

제1절 이슈 선정 ····· 85

제2절 현황 분석 ····· 87

제3절 정책 과제 ····· 97

**제6장 승진 및 순환배치 ····· 101**
제1절 이슈 선정 ····· 103
제2절 현황 분석 ····· 104
제3절 정책 과제 ····· 113

**제7장 임금체계 ····· 117**
제1절 이슈 선정 ····· 119
제2절 현황 분석 ····· 120
제3절 정책 과제 ····· 132

**제8장 퇴직 및 정년 ····· 139**
제1절 이슈 선정 ····· 141
제2절 현황 분석 ····· 142
제3절 정책 과제 ····· 151

**제9장 시설 평가 ····· 153**
제1절 이슈 선정 ····· 155
제2절 현황 분석 ····· 156
제3절 정책 과제 ····· 171

**제10장 연구의 시사점과 통합정책 추진 ····· 173**
제1절 연구 결과 요약과 시사점 ····· 175
제2절 사회서비스 인력 및 관리체계 개선을 위한 통합적 정책 추진 ····· 178

**참고문헌 ····· 193**

**부록 ····· 195**

# 표 목차



〈표 I〉 주요 연구결과 ····· 2
〈표 1-1〉 문재인 정부의 국정과제 17 ····· 9
〈표 1-2〉 인사관리체계의 구성 ····· 10
〈표 1-3〉 사회복지시설 연구범위 시설유형 ····· 11
〈표 1-4〉 주 연구대상 종사자 ····· 12
〈표 1-5〉 인사관리 체계 평가 영역과 관련 지표(가안) ····· 13
〈표 1-6〉 연구단계별 연구 방법 ····· 15
〈표 1-7〉 사회서비스 인사관리 관련 최근 5년간 정책 연구보고서 목록 ····· 15
〈표 1-8〉 사회서비스 인사관리 관련 시설 기관장 및 종사자 간담회 현황 ····· 16
〈표 1-9〉 사회서비스 사업 담당 공무원 간담회 현황 ····· 17
〈표 1-10〉 문헌별 정량 통계 평가지표 도출 결과 요약 ····· 18
〈표 1-11〉 인사관리 관련 평가지표 도출에 활용된 행정통계 자료 현황 ····· 20
〈표 2-1〉 사회서비스 종사자 자격기준 관련 간담회 내용 ····· 23
〈표 2-2〉 사회서비스 종사자 자격기준 현황 ····· 24
〈표 2-3〉 사회서비스 시설장 및 제공인력의 종사자 자격기준 가이드라인 ····· 25
〈표 2-4〉 사회복지시설 종사자의 인건비 가이드라인 사례 및 수당 존재여부 ····· 26
〈표 2-5〉 2019년 사회복지사 자격증 학력별 발급 현황 ····· 27
〈표 2-6〉 2016~2019년 3년간 사회복지사 급수별 자격증 발급현황 ····· 28
〈표 2-7〉 사회복지사 자격증 학력별 발급 현황 및 연평균 증가율 ····· 28
〈표 2-8〉 사회복지시설 유형별 종사자의 사회복지사 자격증 보유율 ····· 29
〈표 2-9〉 사회복지사 1·2급 취득 조건 및 교육과목 ····· 30
〈표 2-10〉 사회복지시설 종사자의 직무요소 및 정의 ····· 31
〈표 2-11〉 돌봄서비스 분야 사회복지사와 요양보호사의 직무평가 비교 ····· 31
〈표 2-12〉 사회복지 국가직무능력표준(NCS) 분류체계 ····· 33
〈표 2-13〉 사회복지 NCS 분류체계에 따른 신 사회복지사 자격증 교육체계(가안) ····· 34
〈표 2-14〉 사회복지 NCS 분류체계에 따른 인사관리 지원 내용 ····· 35
〈표 3-1〉 사회서비스 종사자 채용 관련 간담회 내용 ····· 40
〈표 3-2〉 사회복지 종사자 채용관련 처우지침 현황 ····· 41
〈표 3-3〉 사회서비스 시설의 채용에 대한 정부 사업지침 내용 ····· 42
〈표 3-4〉 사회서비스 종사자 채용 시 경력인정 범위 ····· 44
〈표 3-5〉 사회복지시설의 근로계약서 작성 비율 및 취업규칙 보유율 ····· 50
〈표 3-6〉 사회복지시설 종사자의 타 사회복지시설 경력 반영률 ····· 51

〈표 3-7〉 노인재가요양시설 종사자 고용관계 현황 ····· 52
〈표 3-8〉 사회서비스 바우처 제공기관 종사자 고용관계 현황 ····· 52
〈표 3-9〉 방문요양보호사의 근로시간에 따른 임금 수준 ····· 53
〈표 3-10〉 장애인활동지원사 근로시간 및 주 40시간 근무시간 대비 급여 ····· 54
〈표 3-11〉 행정구역별 재가요양기관 수 및 재가요양보호사 수 분포 ····· 54
〈표 3-12〉 행정구역별 장애인활동지원기관 종사자 규모 분포 ····· 55
〈표 3-13〉 행정구역별 장애인활동지원기관 연간 평균수입 규모 분포 ····· 56
〈표 3-14〉 사회복지시설 이직 시, 경력 환산비율 80% 대상군 분류 ····· 57
〈표 3-15〉 주요 재가돌봄시설의 지정제 방식전환 주요 내용 ····· 59
〈표 4-1〉 사회서비스 종사자 인력배치기준 및 근무형태 관련 간담회 내용 ····· 63
〈표 4-2〉 사회서비스 종사자 근무형태에 관한 제도 지침 존재 여부 ····· 65
〈표 4-3〉 사회서비스 시설 직원 배치기준 현황 ····· 66
〈표 4-4〉 사회복지시설의 근로형태에 관한 정부 지침 내용 ····· 69
〈표 4-5〉 근로기준법 주요 개정 내용 ····· 70
〈표 4-6〉 사회복지시설 종사자의 정원 및 현원 규모 ····· 71
〈표 4-7〉 사회복지시설 종사자의 근로시간 ····· 72
〈표 4-8〉 사회복지생활시설의 교대제 실시율 현황 ····· 73
〈표 4-9〉 사회복지생활시설 유형별 근로형태 ····· 74
〈표 4-10〉 사회복지시설 3조 및 4조 교대제 인력배치 기준 ····· 77
〈표 4-11〉 사회복지시설 3조 및 4조 교대제 근로시간 ····· 77
〈표 4-12〉 사회복지시설 3조 및 4조 교대제 인력충원 현황 ····· 78
〈표 4-13〉 사회복지시설 3조 2교대제 인력충원 현황 ····· 78
〈표 4-14〉 사회복지시설 4조 3교대제 인력충원 현황 ····· 79
〈표 4-15〉 사회복지시설 4조 2교대제 인력충원 현황 ····· 79
〈표 4-16〉 50인 기준 필요인력 제안/인력배치기준과 통일 ····· 80
〈표 4-17〉 국공휴일 확대에 따른 30인 이상 사업장 인력충원 사례 ····· 81
〈표 4-18〉 국공휴일 확대에 따른 30인 미만 사업장 인력충원 사례 ····· 81
〈표 4-19〉 2020년 3조 교대제 기준 연차유급휴가에 따른 인력충원 사례 ····· 82
〈표 4-20〉 2020년 4조 교대제 기준 연차유급휴가에 따른 인력충원 사례 ····· 82
〈표 4-21〉 2021년 4조 교대제 기준 연차유급휴가에 따른 인력충원 사례 ····· 82
〈표 5-1〉 사회서비스 종사자 교육 및 훈련 관련 간담회 주요 결과 ····· 86

〈표 5-2〉 사회서비스 종사자 교육에 관한 사업지침 존재여부 ····· 87
〈표 5-3〉 사회서비스 종사자 대상 교육내용과 방법 ····· 88
〈표 5-4〉 사회복지사업 종사자의 교육대상 및 교육기관 ····· 90
〈표 5-5〉 2019년 기준, 사회복지시설 종사자 교육 현황 ····· 92
〈표 5-6〉 2019년 기준, 장기요양보험시설 종사자 교육 현황 ····· 93
〈표 5-7〉 2019년 기준, 사회서비스 바우처 시설 종사자 교육 현황 ····· 94
〈표 5-8〉 국민건강보험공단의 치매전문교육 개관 ····· 95
〈표 5-9〉 사회복지시설 종사자 대체인력 지원사업 개요 ····· 96
〈표 5-10〉 사회서비스 시설의 교육비용 지원 정부지침 내용 ····· 97
〈표 6-1〉 사회서비스 종사자 승진 및 순환배치 관련 간담회 내용 ····· 103
〈표 6-2〉 사회서비스 종사자 승진체계 및 순환배치에 관한 지침 존재여부 ····· 105
〈표 6-3〉 사회복지시설의 승진체계 및 순환배치에 대한 정부지침 내용 ····· 106
〈표 6-4〉 사회서비스시설 인력배치기준에 의한 돌봄 종사자 현황 ····· 107
〈표 6-5〉 장애인 복지관의 승진임용을 위한 평점 제도 ····· 108
〈표 6-6〉 사회복지시설의 내부 승진규정 존재여부와 최근 내부 승진 부재율 ····· 109
〈표 6-7〉 사회복지시설의 최근 3년간 승진자가 없는 이유 ····· 110
〈표 6-8〉 사회복지시설의 최근 3년간 승진 직위별 비율과 승진 연수 ····· 110
〈표 6-9〉 사회서비스 시설의 직책 및 직위별 승진 체계 ····· 111
〈표 6-10〉 사회복지사 및 요양보호사의 승진 체계(가안) ····· 113
〈표 6-11〉 NCS 사회복지 일상생활지원 분야의 승진을 위한 평가체계 ····· 114
〈표 6-12〉 2018년 근로기준법 개정에 따른 4대 생활시설의 필요인력 산정 사례 ····· 115
〈표 7-1〉 사회서비스 종사자 임금수준 및 임금체계 관련 간담회 내용 ····· 119
〈표 7-2〉 사회서비스 종사자 임금체계에 관한 제도 현황 ····· 121
〈표 7-3〉 사회서비스 종사자의 임금체계에 관한 정부지침 내용 ····· 122
〈표 7-4〉 사회서비스 시설별 시간외 근무수당 인정시간 ····· 124
〈표 7-5〉 사회복지시설의 복지부 인건비 가이드라인 준수율과 월급제 임금체계 실시율 현황 ····· 125
〈표 7-6〉 노인재가요양시설의 임금체계 현황 ····· 126
〈표 7-7〉 사회서비스 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 급여형태 ····· 126
〈표 7-8〉 사회복지시설 생활지도원급 사회복지사와 요양보호사의 임금 수준 ····· 127
〈표 7-9〉 노인재가요양시설 종사자의 월 평균 임금수준 ····· 128
〈표 7-10〉 3대 사회서비스 바우처 제공기관 종사자의 월 평균 임금수준 ····· 128

〈표 7-11〉 사회복지시설 유형별 시간외근무수당 지급률과 전액 지급률 현황 ····· 129
〈표 7-12〉 노인재가요양시설 종사자 수당 수령 현황 ····· 130
〈표 7-13〉 3대 사회서비스 바우처 제공기관 종사자의 수당 수령 현황 ····· 130
〈표 7-14〉 사회복지시설 종사자의 누적별 호봉비율 ····· 134
〈표 7-15〉 사회복지시설 종사자에 대한 직무분석을 통한 직무등급체계 재정의 ····· 135
〈표 7-16〉 사회서비스 요양보호사의 임금 수준 균등화를 위한 임금보전수당 도입 설계안 ····· 137
〈표 8-1〉 사회서비스 종사자 퇴직 및 정년에 관한 간담회 내용 ····· 141
〈표 8-2〉 사회서비스 종사자 퇴직 및 정년제도에 대한 지침 존재 여부 ····· 143
〈표 8-3〉 사회서비스 시설의 퇴직 및 정년제도에 대한 정부 지침 내용 ····· 143
〈표 8-4〉 사회복지시설 유형별 종사자의 고용안정성 관련 지표 현황 ····· 145
〈표 8-5〉 노인재가요양시설 종사자 고용안정성 관련 지표 현황 ····· 146
〈표 8-6〉 사회서비스 바우처 제공기관 종사자 사회보험 가입률 현황 ····· 146
〈표 8-7〉 사회서비스 바우처 제공기관 종사자 근속기간 현황(2015.1~2019.12) ····· 147
〈표 8-8〉 사회복지시설 종사자의 연령별 근속현황(2015.1~2019.12) ····· 148
〈표 8-9〉 2018년 기준 노인재가요양시설 종사자의 연령분포 ····· 149
〈표 8-10〉 노인재가요양시설의 종사자 중 월 60시간미만 근로 현황 ····· 150
〈표 8-11〉 사회서비스 바우처 종사자의 월 평균 근로 시간 현황 ····· 150
〈표 9-1〉 사회서비스 시설 평가체계 관련 공무원 간담회 내용 ····· 155
〈표 9-2〉 사회복지시설에 대한 평가영역별 기관 평가 배점 ····· 157
〈표 9-3〉 사회복지시설 세부 유형별 평가항목 ····· 158
〈표 9-4〉 사회복지시설 평가항목 중 종사자 인사관리관련 평가항목 ····· 162
〈표 9-5〉 사회서비스 바우처 시설 평가항목 중 종사자 인사관리관련 평가항목 ····· 163
〈표 9-6〉 사회서비스 바우처 시설 세부 평가항목 및 배점 ····· 164
〈표 9-7〉 장기요양방문시설 평가지표 ····· 165
〈표 9-8〉 장기요양보험 사업별 평가문항수와 평가점수(문항수/점수) ····· 166
〈표 9-9〉 사회서비스 시설 평가 개요 ····· 167
〈표 9-10〉 인사관리체계 관련 대표적인 노동법 위반 시, 사용자처벌 규정과 내용 ····· 168
〈표 9-11〉 장애인활동지원사업자의 보조금 수령자 여부에 관한 대법원 판례 ····· 170
〈표 9-12〉 노사발전재단·고용부의 일터혁신 컨설팅 개요 ····· 172
〈표 10-1〉 주요 연구결과 ····· 176
〈표 10-2〉 서울시 사회서비스원의 인사관리체계(2020년) ····· 178

# 그림 목차



[그림 I] 사회서비스 인력 역량 및 관리체계 개선을 위한 통합적 정책 추진 ····· 6
[그림 3-1] 장애인활동지원기관 활동지원사 근로계약서 예시 ····· 48
[그림 3-2] 재가장기요양기관 요양보호사 근로계약서 예시 ····· 49
[그림 5-1] 사회복지 NCS상의 사회복지행정인력의 평생경력개발과정과 능력요소 ····· 98
[그림 5-2] 사회복지 NCS상의 사회복지서비스 인력의 평생경력개발과정과 능력요소 ····· 99
[그림 7-1] 사회복지시설 종사자 직무분석을 통한 직무등급체계 재정의 ····· 135
[그림 10-1] 사회서비스 인력 역량 및 관리체계 개선을 위한 통합적 정책 추진 ····· 181

# 요약

## 1. 연구 개관

□ (연구 배경) 정부의 대표적인 재정지원 일자리인 사회서비스 일자리가 처우수준이 낮은 열악한 일자리로 인식됨에 따라 문재인 정부는 국정과제 17번을 통해 2022년까지 양질의 일자리 34만개 창출을 공약

□ (연구 목적) 본 연구는 사회서비스 종사자 처우개선과 양질의 직업으로서 안착을 위해 인사관리 측면에서 사회서비스 종사자 관련 제도 전반을 평가하고자 함

□ (연구 내용) 사회서비스 종사자의 인력과 관리체계 상의 이슈 발굴과 제도 현황, 그리고 평가지표를 통한 평가와 개선방안 도출 등 총 4개 영역으로 설정

○ (평가체계) 고용·능력개발·노사관계 등 3대 인사관리 대분류 상에 속하는 11개 중분류, 31개 소분류 항목을 이용

○ (평가대상) 사회서비스 중 보건복지부 관할 사회복지생활 및 이용시설과 노인재가요양 및 사회서비스 바우처 사업 등 총 22개 시설에 종사하는 사회복지사 및 요양보호사 등 돌봄 서비스 종사자를 대상

□ (연구 방법) 현행 이슈 도출의 경우, 문헌조사와 공무원 및 기관장 대상의 간담회를, 평가지표 도출 및 평가는 기존 정량조사와 행정통계 자료를 분석

○ (간담회) 사회서비스 인력 및 관리체계 관련 이슈 도출을 위해 사회서비스 시설 기관장과 종사자 그리고 정책 담당 공무원을 대상으로 실시

○ (문헌조사) 각 이슈에 대한 정부지침 행정자료와 관련 정책보고서 및 실태조사 결과를 검토

○ (정량자료 분석) 기존 실태조사에서 평가지표 관련 통계를 수집한 후, 수집이 불가능한 경우에는 관련 자료 보유기관으로부터 원자료를 협조 받아 분석

## 2. 주요 연구결과

□ (연구 결과) 총 8개 인사관리 영역에서 사회서비스 인력 및 관리체계상의 이슈와 문제점, 그리고 정책과제를 〈표 I〉과 같이 도출하였음

○ (인사관리 영역) 연구 초기 인사관리 상의 11개 중분류 차원에서 접근 후 이슈가 연결된 부분을 조정하여 총 8개 영역으로 조정

〈표 I〉 주요 연구결과

| 영역 | 시설 | 주요 이슈 | 문제점 | 정책과제 |
|---|---|---|---|---|
| 자격 기준 | 사회복지시설 | - 사회서비스 종사자 자격기준은 존재하나 사회복지사 자격수준에 따른 업무내용과 임금에서 차이가 無 | - 사회복지사 자격증 1·2급간 교육과목 체계가 동일<br>- 시설별 사회복지사 1·2급간 필수 직무역량 규정이 부재 | - 국가직무능력표준(NCS) 2개 중분류 직무유형 중심으로 사회복지사 세부 전공형으로 자격증 체계 전환 |
| 채용·이직 | 재가돌봄시설 | - (신입) 재가돌봄시설은 지역 간 노동수급 문제 발생 | - (신입) 재가돌봄시설은 지역 간 임금 격차 | - (신입) 재가돌봄시설 지정제로 전환 후, 지자체 등이 임금보전수당 도입 |
| | 사회복지시설 | - (경력직) 시설의 이용자 특성 강조와 소규모로 인해 이직이 어려운 상황 | - (경력직) 유사시설에 대한 부적절한 경력인정환산 비율율 설정 | - (경력직) 80% 경력 인정 기준을 재검토해 100%로 수정 |
| 배치 기준 | 사회복지생활시설 | - (근무형태) 근로기준법 개정에 따른 주 40시간제 도입으로 교대제 근로시간이 근로기준법에 위반될 가능성 존재 | - (근무형태) 노동 강도가 아닌 예산수준과 수용자 면적에 따라 정해진 현 배치기준이 근로자의 연장근로를 유발 | - (근무형태) 주40·52시간 교대제 구현, 법정휴가 확대, 연차유급휴가 적용이 가능한 인력충원 방안이 필요 |
| 교육·훈련 | 사회복지시설 | - (과목) 서비스 전문성 강화보다는 사고방지를 위한 법정의무교육 중심 | - (과목) 종사자 직무역량 강화를 위한 직무교육 체계 및 과목 개설이 부재<br>- (시간) 인력부족으로 교육 참여가 어려움 | - (과목) 사회복지종사자의 경력개발과 필요역량 고려 시 국가직무능력표준(NCS)에 근거한 교육체계 도입<br>- (시간) 대체인력지원사업 확대 |
| | 재가돌봄시설 | - (과목) 사회복지시설과 동일<br>- (교육참여) 시설평가를 위한 형식적 이수와 일부시설의 비용 자기부담 | - (과목) 사회복지시설과 동일<br>- (비용) 재가돌봄시설의 운영비 사용에 대한 통제 미비 | - (비용) 지자체 지원조례를 통한 지원추진 |
| 승진 | 사회복지시설 | - (사회복지사) 선임사회복지사 승진은 당연직, 이상 직급은 대규모 일부 기관에만 가능<br>- (승진체계) 요양보호사에서 승진체계가 부재 | - (인사평가) 장애인복지관 외 전 시설에서 인사평가 부재<br>- (TO 부족) 소규모 기관의 배치기준 때문에 승진 TO 발생이 어려운 구조 | - (승진 및 인사체계) NCS 기반의 승진체계와 인사 평가체계를 도입<br>- (TO 부족) 주 40시간제 도입에 따른 일자리 확충과 연계하여 승진 TO를 확보 |
| | 재가돌봄시설 | - (승진체계) 요양보호사와 사회복지사 모두 승진체계가 부재 | - (인사평가) 인사 평가체계가 부재 | - (사회복지사) 사회복지시설과 같은 선임사회복지사 승진체계 도입<br>- (요양보호사) 서울시 사회서비스원과 같은 팀장급 제도 도입 |

| 영역 | 시설 | 주요 이슈 | 문제점 | 정책과제 |
|---|---|---|---|---|
| 임금체계 | 사회복지시설 | - (임금수준) 호봉제 인건비 가이드라인과 시간외 근무수당 등 비표준화로 인금수준이 차별적 | - (임금체계) 호봉제 임금체계 선택에 대한 근거 불분명<br>- (정부지침) 일부 사회복지시설은 별도의 임금가이드라인이 존재하는 등 비표준화 | - (임금수준) 종사자 직무분석 결과를 반영해 동일직무군으로 설정하고 동일임금 지급<br>- (사회복지사) 승진형 범위직무급 도입으로 임금체계 표준화 |
| | 재가돌봄시설 | - (재가돌봄시설) 최저임금 수준의 시급제 운영 | - (임금체계) 각각의 서비스 수가에서 종사자 인건비 배분비율 설정근거가 불분명<br>- (정부지침) 사업별로 차별적인 수당체계가 존재하는 등 비표준화 | - (임금수준) 사회복지시설과 동일<br>- (요양보호사) 사회복지시설 대비 임금격차 수준 감소와 전문성 강화를 위해 숙련도 평가에 기반을 둔 임금보전수당 도입을 검토 |
| 퇴직·정년 | 사회복지시설 | - (정년) 시설장 등 일부 종사자만이 정년 가능 | - (정부지침) 정년제도가 권고사항 | - (정년제도) 60세 의무화를 도입하고 60세 초과 시 시설의 자율에 의하도록 지침화 |
| | 재가돌봄시설 | - (강제 퇴직) 일부 고용인의 퇴직금 미지급을 위한 부당노동행위로 강제퇴직 발생 | - (정년지침) 정년제도에 대한 지침은 부재<br>- (퇴직금 지급) 일부시설에서 이용자 연계를 기피하면서 퇴직금 미지급 단서조항(주 15시간미만 근무)을 악용 | - (정년제도) 사회복지시설과 동이<br>- (퇴직금 지급) 근로자퇴직급여보장법 제4조 단서조항인 4주간 평균시, 15시간미만자의 퇴직금 면제조항을 악용하지 못하도록 지침화 |
| 시설평가 | 시설공통 | - (평가항목) 종사자 관리 항목이 존재하나 임금보다는 교육과 복지에 치중<br>- (평가주체) 지방이양기관은 지자체, 노인장기요양기관은 건강보험공단, 바우처기관은 사업자 성격으로 통제 불가능 | - (평가항목) 종사자 관리항목에 대한 배점이 낮고, 평가항목도 부재한 경우가 존재<br>- (평가체계) 패널티 부여가 아닌 인센티브 방식이기 때문에 평가결과의 수정 가능성이 낮음 | - (평가 체계) 종사자 관리부분을 시설평가와 분리 후, 정부산하 노무전담 전문기관에 위탁해 노무관리 부분 평가를 실시하고, 평가결과를 시설평가 시, 이관 받아 패널티를 부여하는 방안도입을 검토 |

## 3. 결론 및 시사점

□ (연구결과 검토) 본고에서는 8개 인사관리 영역에 대한 문제점과 대안을 제시하였지만 그 현황을 정책적 관점에서 재구조화하면 다음과 같은 특징이 존재

○ (인사관리체계의 분절) 인사관리체계는 종사자 채용부터 퇴직과정까지 연속성을 가짐에도 각 단계가 연결되지 못하는 체계상의 문제점이 존재

- 특히, 인사 평가체계의 경우, 기준 설정이 명확하지 못하여 지침화된 사례가 22개 사업 중 장애인 복지관만 존재

○ (인사관리체계의 비표준화) 종사자의 임금 수준 등 전반적인 인사관리체계가 사업 유형과 노인 등 이용자 특성 등에 따라 차별적

- 시설유형과 수혜자가 차별적이더라도 사회서비스 종사자는 근로기준법에 의한 근로자이며, 직무내용을 고려 시, 동일한 처우를 받는 것이 당연

○ (전문성 강화 요인 부재) 수혜자에게 보다 좋은 질의 서비스 제공을 위해 필요한 종사자 전문성 강화 측면에 대한 관리체계가 부재한 것으로 파악

- 사회복지사 1·2급간 동일업무, 직무역량교육 부족, 인력배치기준으로 인한 경력개발의 어려움, 인사평가 실효성 부재 등이 존재

○ (시설평가의 낮은 실효성) 이용자에 대한 서비스 제공 중심의 평가체계로 인해 종사자 처우 및 관리에 대한 정책 실효성이 낮음

- 시설별 임금 차이, 주 40시간을 상회하는 근로시간, 퇴직금 미지급을 위한 부당노동행위 등에 대한 견제 장치가 미 존재

○ (경직된 노동시장 형성) 대도시-지방간 노동수급, 사회복지시설간·사회복지시설과 재가돌봄시설 간 경력직 이동이 어려운 폐쇄적 노동시장 형성

- 근무시간 확보의 어려움으로 인한 지역 간 임금 차이, 유사시설 경력에 대한 차별적 경력 인정 등이 존재

○ (결론) 사회서비스 노동시장은 인사관리체계의 분절과 비표준화로 인해 종사자의 전문성 강화가 어렵고, 시설평가에도 실효성이 낮아 매우 경직화된 노동시장으로 정착되고 있는 것으로 판단

□ (향후 정책 추진) 정책실행자는 향후 정책 추진에 있어 다음과 같이 4가지 정책 요인을 순차적으로 도입하되 인사관리측면을 통합적으로 접근하는 방안이 필요

○ (추진방향) 정책의 파급효과가 크거나 시급한 거시·미시적 정책에서부터 정책 실시가 용이하거나 덜 시급한 조직내부관련 정책 순으로 진행

○ (1단계) 재가방문형 돌봄서비스의 지정제 전환과 경력직 채용상의 경력환산비율 수정을 통하여 노동시장의 유연성을 확보

- 지정제 전환으로 수도권 외 지역의 근로시간 확보를 통한 임금상승과 경력직 환산비율수정으로 지역별 노동력 수급 안정화를 추진

○ (2단계) 근로기준법 개정에 따른 주 40시간 도입을 고려하여, 업무량에 따른 인력배치기준을 새로이 설정하고 인력을 확충하는 방안을 추진

- '22년 1월, 시행되는 5인 이상 사업장의 주 40시간 근무제(근로기준법) 수용을 위해 '21년에 관련생활시설에 대한 인력확충(예산)을 추진

○ (3단계) 분절된 인사관리체계를 연결할 수 있는 NCS 기반의 자격기준 설정과 교육체계, 그리고 인사평가 및 승진체계와 퇴직 제도를 보완

- 인사관리체계의 목적이 서비스 전문성 강화인 만큼 기존 NCS 체계를 현 인사관리체계에 적용되는 준비과정을 모색

- 특히 현 NCS체계가 학교 등 자격증 발급 기관과 교육 등 사회서비스 시설 전반에 미 적용되고 있는바, 적용가능성에 대한 사전 연구가 필요

○ (4단계) 각시설의 전반적인 인사관리체계를 평가할 수 있는 새로운 시설평가 체계 구축과 평가주체를 선정

- 현 사회서비스 시설들이 근로기준법 적용 등 사전준비 완료 후, 종사자 인력관리 사항에 대한 시설 평가가 추진되어야 사회복지시설들의 저항을 최소화 시킬 수 있을 것임

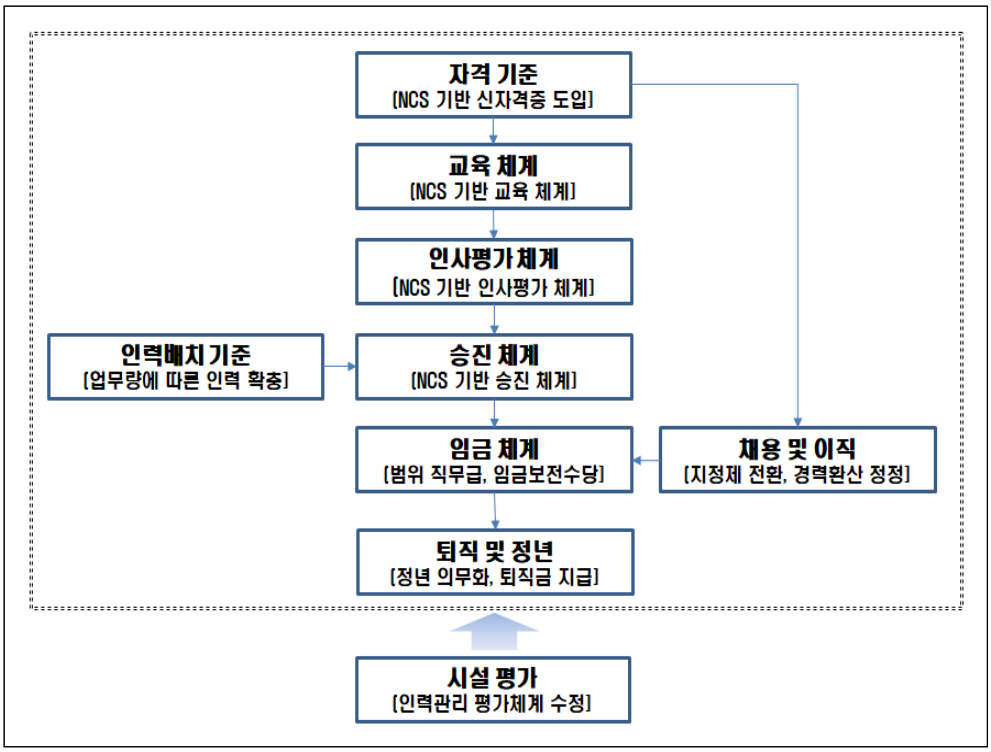
□ (정책별 추진 주체) 보건복지부 사회서비스 일자리 과에서 전체 통합 추진 정책을 담당하고 관련사업과와 지자체, 사업관련 소속기관이 집행

○ (현재 역할) 현재 종사자 인건비 가이드라인과 수당체계, 배치기준 설정 등 사회서비스 인력 관련 업무는 복지부 사회서비스 일자리과가 담당

○ (역할 재설정) 통합정책 계획 및 관리의 업무 주체를 사회서비스 일자리과로 일원화하고, 중앙부처 관련 사업과와 지자체, 그리고 국민건강보험공단 등 이해관계자는 직접 수행하는 체계를 구축

- 주기적으로 3개 주체간의 정책실행과 관리를 위한 협의 업무를 구성

[그림 I] 사회서비스 인력 역량 및 관리체계 개선을 위한 통합적 정책 추진




*주요용어: 사회서비스 일자리, 사회서비스 인력, 인사관리

# 제 1 장

## 문제 제기

제1절 연구 배경과 목적
제2절 연구 내용
제3절 연구 방법

# 제 1 장 문제 제기

## 제1절 연구 배경과 목적

□ (연구배경) 문재인 정부는 국정과제에서 2022년까지 양질의 일자리 34만개 창출을 공약

○ (국정과제) 세부적으로 사회서비스 공공인프라 확충, 지역 내 전달체계 보강, 보장성 확대를 통해 양질의 일자리를 창출하겠다고 발표

○ (기존 평가) 정부의 대표적인 재정지원 일자리로 평가되었던 사회서비스 일자리는 처우수준이 열악한 일자리로 인식되고 있기 때문

○ (연구 필요성) 처우수준 외에 채용부터 퇴직까지 인사관리 측면에서 질 낮은 일자리인지 사회서비스 일자리를 평가한 경우는 부재

〈표 1-1〉 문재인 정부의 국정과제 17

| 구분 | 내용 |
|---|---|
| 과제목표 | - 아동·노인·장애인 대상 생애주기별 사회서비스 확대 및 공공인프라 확충을 통해 양질의 일자리 창출 |
| 주요내용 | - (사회서비스 일자리) 사회서비스 공공인프라 확충, 지역 내 전달체계 보강, 보장성 확대를 통해 '22년까지 양질의 사회서비스 일자리 34만개 창출<br>- (사회서비스공단) 사회서비스공단 설립을 통해 공공사회서비스 일자리 창출 및 사회서비스 제공인력 처우 개선<br>· 국공립 어린이집, 국공립요양시설, 공공병원 등 공공보건복지인프라 확충을 통한 일자리 창출<br>· 사회서비스 제공인력 보수 인상, 근로시간 단축 등 처우 개선을 통해 사회서비스의 안정적 제공 및 품질 향상<br>- (찾아가는 보건복지서비스) 지역사회 보건복지 전달체계 혁신 등을 통해 주민의 복지체감도 및 삶의 질 향상 도모<br>· 읍면동 주민센터의 '찾아가는 보건·복지서비스' 강화 및 지자체 사회복지전담공무원 대폭 확충<br>· 방문건강관리를 수행하는 간호직 공무원 등을 '21년까지 확충하고, 0세아와 노인가구를 대상으로 보편적 방문건강관리서비스 제공 |
| 기대효과 | - 공공부문 사회서비스 일자리 34만개 창출<br>- 국민이 체감하는 사회서비스 품질 향상 |

자료 : 청와대 홈페이지(https://www1.president.go.kr/government-projects).

□ (연구목적) 본 연구는 사회서비스 종사자 처우개선과 양질의 직업으로서 안착을 위해 종사자 인사관리 측면에서 관련 제도 전반을 평가하고자 함

○ (인사관리 정의) 조직의 인적자원이 가진 잠재능력을 최대한 발휘하여 최대 성과를 달성하고, 동시에 만족감을 가지도록 하는 체계적 관리활동

○ (인사관리 구성) 종사자의 채용부터 퇴직까지 고용관리, 역량개발과 관련된 능력개발관리, 보수 등 근무조건과 관련된 노사관계 3부분으로 구성

- (고용관리) 직원이 선발과정을 통해 채용되어 배치, 이동, 승진, 퇴직과정에서 발생하는 조직운영 관련 관리체계를 의미
- (능력개발관리) 종사자의 서비스 전문성 등 업무 역량 개발과 강화를 위하여 제공기관이 제공하는 일련의 교육·훈련 등 관리체계를 의미
- (노사관계관리) 종사자의 보수 및 근무조건을 결정하기 위한 노사 간의 협약과 관련된 관리체계를 의미

○ (기대효과) 사회서비스 전반적인 인사관리 체계에 관한 평가를 기반으로 양질의 일자리 창출을 위한 법·제도적 개선점을 제시

〈표 1-2〉 인사관리체계의 구성

| 대분류 | 중분류 | 소분류 |
|---|---|---|
| 고용관리 | 선발 및 채용 | 선발인원, 선발기준, 근로계약서 등 |
| | 배치 | 직무분석, 직무평가, 적정인력, 근무형태 등 |
| | 이동 | 조직간 이동, 조직 내 이동 등 |
| | 승진 | 승진기간, 승진인원 등 |
| | 퇴직 | 퇴직금, 이직 지원 등 |
| 능력개발관리 | 교육 및 훈련 | 교육종류·개발·횟수·시간·대상·과정·방법·활용 등 |
| | 경력관리 | 경력관리제도 |
| 노사관계관리 | 노동 조건 | 보수제도, 보수수준, 근무시간, 보장보험, 고충처리 등 |
| | 고용 보장 | 정년제도, 정규직 비중 등 |
| | 노사관계 개선 | 단체교섭, 경영참가 등 |

## 제2절 연구 내용

□ 본 연구에서는 사회서비스 인력 및 관리체계 제도평가를 위해 다음과 같이 연구 범위와 연구내용을 설정

□ 첫째, 연구범위 사업은 보건복지부가 관할의 사회복지 생활 및 이용시설 17개와 재가돌봄시설 4개 등 총 21개를 대상

○ (사회복지시설 유형) 노인·아동·장애인·노숙인·정신건강·자활 등 6대 서비스 대상별 총 16개 국고지원 및 지방이양 시설과 장기요양보험 지원 노인요양시설을 포함해 총 17개

○ (재가돌봄시설 유형) 장기요양보험 기반 재가요양시설과 노인돌봄·가사간병·장애활동지원 3대 바우처 사업을 포함해 총 4개 사업

- (노인돌봄) 3대 바우처 사업 중 '20년 교부금 사업으로 전환된 노인돌봄 사업은 바우처 지원 방식이었던 '19년 사업현황을 분석

〈표 1-3〉 사회복지시설 연구범위 시설유형

| 분류 | | | 생활시설 | 이용시설 | 재가돌봄시설 |
|---|---|---|---|---|---|
| 보건복지부 | 노인 | 국고 | 노인양로시설 | | 노인돌봄, 가사간병 |
| | | 지방이양 | | 노인복지관 | |
| | | 사회보험 | 노인요양시설 | | 재가장기요양 |
| | 아동 | 국고 | 공동생활가정<br>아동자립지원시설 | 지역아동센터<br>아동보호전문기관 | |
| | | 지방이양 | 아동양육시설 | | |
| | 장애인 | 국고 | 장애인거주시설<br>(유형별/중증장애인) | | 장애인활동지원 |
| | | 지방이양 | 장애인<br>공동생활가정 | 장애인복지관,<br>직업재활시설 | |
| | 노숙인 | 국고 | 노숙인 재활시설 | | |
| | | 지방이양 | 노숙인 자활시설 | | |
| | 정신건강 | 국고 | 정신요양시설 | | |
| | 자활 | 국고 | | 지역자활센터 | |
| | 일반 | | | 사회복지관 | |

□ 둘째, 연구대상 종사자는 보건복지부 관할의 사회복지 생활 및 이용시설과 재가돌봄시설에 근무하는 종사자 중 돌봄서비스 종사자를 대상으로 선정

○ (사회복지시설 종사자) 〈표 1-4〉의 3, 4, 5 직무등급의 돌봄서비스 종사자 중 생활 및 사회복지사와 생활지도원 및 요양보호사가 주 분석 대상

○ (재가돌봄시설 종사자) 돌봄서비스를 제공하는 직무 3등급의 요양보호사와 장애인활동지원사가 주 분석 대상

〈표 1-4〉 주 연구대상 종사자

| 직무 등급 | 사회복지시설 종사자 | 재가돌봄시설 종사자 |
|---|---|---|
| 7 | 시설장 | |
| 6 | 사무국장, 정신건강전문요원 | |
| 5 | 선임사회복지사, 생활복지사, 임상심리치료사, 상담원 | |
| 4 | 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 작업치료사, 임상심리상담원, 자립지원전담요원, 아동활동교사, 상담평가요원, 직업훈련교사, 언어치료사, 선임생활지도원, 재활활동요원, 상담요원, 사례관리자, 게이트웨이전담자 | |
| 3 | 생활지도원, 간호조무사, 요양보호사, 보육사, 사회재활요원, 영양사 | 시설요양보호사, 장애인활동지원사 데이요양보호사, 방문요양보호사 |
| 2 | 사무원, 생산판매기사, 안전관리원, 재활활동보조원 | |
| 1 | 관리인, 경비원, 위생원, 조리원 | |

□ 셋째, 사회서비스 인력 역량 및 관리체계상의 주요 이슈 도출과 평가지표 선정 및 평가, 그리고 개선방안 제시 등 총 4개 영역을 주 연구내용으로 설정

○ (이슈분석) 최근 진행된 기존 연구들을 검토 후, 연구 대상과 관련된 이해관계들과의 간담회를 통해 이슈의 심각성과 정부의 대응현황 등을 검토

- 사회서비스 종사자의 인사관리체계와 관련된 이해관계자를 생활 및 이용시설의 기관장과 정책담당자, 그리고 요양보호사 등 종사자로 규정
- 이해관계자의 특성을 반영하여 시설 유형과 사업 대상을 중심으로 FGI(집단면접법) 형태의 간담회를 실시

○ (현황 평가) 인사관리 체계상의 고용관리·능력개발관리·노사관계관리 3개 부분에 대한 현 제도 검토와 기존 실태조사 검토를 통해 문제점을 도출

- 간담회를 통해 제안된 각 이슈에 대하여 관련된 사업시설안내 등을 통해 관련 제도 현황을 평가
- 인사관리체계 범위가 광범위하고 본 과제에 책정된 예산이 크지 않아 이슈 관련 통계분석은 최근 실시된 기존 자료를 이용

※ 최근 실시된 사회서비스 인사관련 실태조사 자료를 기반으로 〈표 1-5〉 처럼 등 3대 대분류, 11개 중분류, 31개 소분류 평가지표를 가안으로 도출

- 도출된 평가지표를 이용하여 평가 대상으로 선정된 시설의 인사관리 현황에 대한 지표 등을 분석하여 제도를 평가

※ 자료 확보가 불가능한 경우, 타 관계기관에서 진행되고 있는 사회서비스 인력 관련 통계현황자료를 협조 받아 분석

○ (개선방안) 평가결과와 관련된 현행 법·제도상의 문제점들에 대하여 연구진이 개선방안을 도출

- 사회서비스 종사자의 인사관리 체계가 매우 광범위한 관계로 시너지를 유발할 수 있는 개선방안 도출을 중심으로 선정

〈표 1-5〉 인사관리 체계 평가 영역과 관련 지표(가안)

| 대분류 | 중분류 | 소분류 | 평가지표 예시 |
|---|---|---|---|
| 고용관리 | 자격기준 | 자격기준 | 사회복지시설 유형별 수당 존재여부, 2019년 사회복지사 자격증 학력별 발급현황, 3년간 사회복지사 발급 연평균 증가율, 사회복지 시설별 사회복지사 자격증 보유율 등 |
| | | 직무역량 | 사회복지사 및 요양보호사 직무요소 비율 등 |
| | 채용 및 이직 | 채용 일반 | 근로계약서 작성비율, 취업규칙 보유율, 월급명세서 발급률, 복수 기관 근무율, 종사자 지위, 사회보험가입률, 시간당 임금 등 임금수준, 주 40시간 근로급여 등 |
| | | 경력 채용 | 경력반영률 등 |
| | 배치기준 및 근무형태 | 근무형태 | 시설별 종사자 주 평균 근로시간, 주당 초과근무 횟수, 1인 평균 휴게시간, 교대제 실시율 등 |
| | | 배치기준 | 사회복지시설 종사자 정원 및 현원규모, 4조3교대 실시율 등 |

| 대분류 | 중분류 | 소분류 | 평가지표 예시 |
|---|---|---|---|
| 능력개발 관리 | 교육 및 훈련 | 교육 | 법정 의무교육·직무교육필수·직무선택교육 횟수, 시간, 이수율, 시설외 교육비율, 집체교육실시율, 장기요양보험 종사자 치매전문교육 및 직무교육 이수자수, 이수횟수, 이수율, 만족도 등, 사회서비스 바우처 종사자 교육방법, 교육이수율, 이수시간 등 |
| 노사관계 관리 | 승진 및 순환배치 | 승진 | 내부승진규정 존재유무, 최근 3년간 내부승진 부재율, 교육의 인사고과 미반영율, 경력개발프로그램 운영률, 사회복지시설별 승진연수 등 |
| | 임금체계 | 임금 | 시설별 시간외 근무수당 인정시간, 임금가이드라인 준수율, 월급제 실시율, 시급제 실시율, 종사자 직위별 기본급, 수당, 성과급 수준, 복수기관 종사자 월평균 임금수준, 시간외 근무 수당 지급률, 시간외근무수당 전액 지급률, 수당 유형별 지급률, 사회복지시설 종사자 누적별 호봉비율 등 |
| | 퇴직 및 정년 | 근속 및 퇴직 | 4대 보험 가입률, 평균 근속연수, 퇴직연금 시행률, 종사자의 월평균 근로시간, 월 평균 60시간미만 종사자 근로비율, 퇴직연금 또는 퇴직금 지급 여부 등 |
| | 시설평가 | 시설평가 | 사회복지시설 평가영역별 배점기준, 방문요양시설 평가지표 및 배점기준 등 |

## 제3절 연구 방법

□ (개관) 본 연구에서는 연구목적 달성을 위해 총 4단계로 연구를 진행하되 각 단계별로 적정 연구방법을 실시

○ (연구내용) 연구 내용을 현행 이슈 도출과 현황평가, 그리고 개선방안 도출 등 크게 3부분으로 분류

○ (연구범위) 사회복지 생활 및 이용시설, 장기요양시설, 바우처 사업 3가지 시설유형에 대하여 각각 연구내용을 수집

○ (연구 단계) 문헌검토 및 간담회 진행, 평가지표 도출, 전문가 검토를 차례로 수행

- (1단계) 이슈도출을 위한 기존문헌조사
- (2단계) 사회서비스 인력 및 관리체계 관련 이해관계자 대상 간담회 진행
- (3단계) 이슈 관련 정량 통계자료는 기존 보고서를 인용하거나 관련 부처의 협조를 통해 수집 후 분석과 평가를 실시
- (4단계) 평가결과를 기반으로 연구진이 대안을 마련 후 전문가 간담회를 통해 실현 가능성을 확인

〈표 1-6〉 연구단계별 연구 방법

| 구 분 | 단계 | 사회복지 생활/이용시설 | 장기요양 보험시설 | 바우처 시설 |
|---|---|---|---|---|
| 이슈 도출 | 1 | 정부 및 국책연구원 발간 자료 중심의 문헌 검토 | | |
| | 2 | 기관장/종사자/담당 공무원 및 실무자 간담회 | | |
| 현황 평가 | 3 | 관련시설 안내 등 문헌 조사 및 각 시설관련 통계자료 분석 | | |
| 개선방안 | 4 | 연구진 중심의 대안 개발 후 전문가 간담회 | | |

□ (1단계 : 문헌검토) 사회서비스 인력의 처우개선을 위한 인사관리 관련 국책연구원 및 관련 연구기관의 최근 5년 동안의 연구보고서를 검토

○ (연구 내용) 〈표 1-7〉처럼 종사자의 임금 등 처우현황을 중심으로 근로형태, 임금체계 및 수준, 교육현황 관련 연구

〈표 1-7〉 사회서비스 인사관리 관련 최근 5년간 정책 연구보고서 목록

| 대상 | 연구 제목 | 수행기관 |
|---|---|---|
| 사회복지시설 | 사회복지종사자 직무분석을 통한 인건비 가이드라인 개선방안 연구 | 한국노동연구원('18) |
| 사회복지시설 | 사회복지시설종사자 임금체계 개선방안 연구 | 한국노동연구원('19) |
| 사회복지시설 | 사회복지생활시설 근로형태 개선연구 | e-신한 노무법인('19) |
| 사회복지시설 | 사회복지종사자 처우개선 종합대책 마련 연구 | 한국보건사회연구원('19) |
| 사회복지시설 | 사회복지분야 종사자의 시설별, 직무별 적정임금 산정을 위한 연구 | 한국보건사회연구원('16) |
| 사회복지시설 | 사회복지 생활시설 표준 근로형태 매뉴얼 개발 | 노사발전재단('18) |
| 사회복지시설 | 사회서비스 수요-공급 조사 | 한국보건사회연구원('19) |
| 사회복지종사자 | 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사 | 한국보건사회연구원('17) |
| 사회복지종사자 | 보건복지 교육 수요 분석 및 인프라 확충 방안 연구 | 한국보건복지인력개발원('19) |
| 요양보호사 | 돌봄서비스 종사자 처우개선을 위한 적정수가 산정과 임금체계 심층 분석 | 한국보건사회연구원('15) |
| 요양보호사 | 사회서비스 근로조건과 직무분석을 통한 고용의 질 개선방안 | 한국노동사회연구소('19) |

□ (2단계 : 간담회) 사회서비스 인력 체계 전반을 관리하는 각 시설별 기관장을 시작으로 각 시설 담당 정책 담당공무원, 그리고 재가요양 종사자순으로 진행

○ (사회서비스 시설 기관장) 본 연구에서 설정한 총 21개 사업에 종사하는 19명의 기관장을 대상으로 2020년 5월 13일~15일 3일간 진행

- 사업 수에 비해 기관장 수가 적은 것은 노인장기재가돌봄, 3대 바우처 사업을 1개 재가돌봄기관이 중복으로 사업하는 경우가 존재하기 때문

○ (재가돌봄기관 종사자) 연구과정 중 사회보장위원회 요청으로 종사자 처우가 매우 취약한 요양보호사에 한해 2회에 걸쳐 별도의 간담회를 진행

- 사회복지 생활 및 이용시설의 경우, 임금 등 종사자 처우에 대한 구체적인 지침이 존재하나 재가돌봄은 시간당 수가에 대한 비율로 결정되고 있으며, 그 비율 또한 준수되는 경우가 낮은 것으로 알려졌기 때문

〈표 1-8〉 사회서비스 인사관리 관련 시설 기관장 및 종사자 간담회 현황

| 분류 | 시설유형 | 참석자 | 일시 | 장소 |
|---|---|---|---|---|
| 노인 | 노인 양로시설<br>노인 요양시설<br>노인 복지관 | C 노인양로원 *** 원장<br>A 노인양로시설 *** 원장<br>J 노인복지관 *** 원장 등 3인 | 2020. 5.13 | 서울역<br>대우재단빌딩<br>한국보건사회<br>연구원 회의실 |
| 아동 | 공동생활가정<br>지역아동센터<br>아동 보호전문기관<br>아동 양육시설 | M아동양육시설 *** 원장<br>A지역아동센터 *** 센터장<br>N지역아동센터 *** 센터장<br>D아동보호전문기관 *** 기관장<br>H아동공동생활가정 *** 원장 등 5인 | 2020. 5.13 | |
| 장애인 | 장애인 거주시설<br>장애인 공동생활가정<br>장애인 복지관<br>직업재활시설 | N장애인 종합복지관 ***관장<br>K장애인 직업재활지원센터 *** 장<br>J장애인 복지관 ***관장 등 3인 | 2020. 5.14 | |
| 노숙인,<br>정신건강<br>및 자활 | 노숙인 재활시설<br>노숙인 자활시설<br>정신요양시설<br>지역자활센터 | V노숙인 시설 *** 센터장<br>Y정신요양원 *** 원장<br>Y정신요양원 *** 행정팀장<br>서울 k지역 자활센터 ***센터장 등 4인 | 2020. 5.14 | |
| 재가, 장기<br>요양 | 재가 장기요양<br>장애인 활동지원<br>노인맞춤돌봄 | H협동조합 *** 원장<br>N돌봄센터 *** 원장<br>C돌봄사회서비스센터 *** 센터장<br>N돌봄센터 *** 원장 등 4인 | 2020. 5.15 | |
| | | G 돌봄센터 *** 요양보호사<br>GN 돌봄센터 *** 요양보호사<br>N 돌봄센터 *** 요양보호사<br>I 재가센터 *** 요양보호사 등 4명 | 2020. 7.13 | |
| | | S 요양보호사 협회 *** 회장<br>S 재가센터 *** 요양보호사<br>C 재가센터 *** 요양보호사<br>K 돌봄센터 *** 요양보호사<br>H 돌봄센터 *** 요양보호사 등 5명 | 2020. 7.23 | |

○ (사회서비스 시설 담당 공무원 간담회) 시설장 간담회를 통해 도출된 이슈에 대해 정부의 대응현황을 살펴보기 위해 관련 공무원 간담회를 실시

- (복지부 사업) 노인, 장애인 등 6개 범주 담당 공무원 간담회를 실시하였으나 코로나 -19 사태로 인해 아동시설관련 공무원 간담회는 미실시
- (지자체 사업) 재가돌봄사업에서 최근 도입된 사회서비스원의 인사관리 체계를 파악하기 위하여 관련 전문가 대상의 간담회를 실시

〈표 1-9〉 사회서비스 사업 담당 공무원 간담회 현황

| 분류 | | | 일시 | 장소 |
|---|---|---|---|---|
| 노인 | 노인 양로시설<br>노인 요양시설<br>노인 복지관 | 복지부 요양보험운영과<br>복지부 요양보험운영과 | 2020.06.10 | 보건복지부 담당과 회의실 |
| 아동 | 공동생활가정<br>지역아동센터<br>아동 보호전문기관<br>아동 양육시설 | 코로나 사태로 미 진행 | | |
| 장애인 | 장애인 거주시설<br>장애인 공동생활가정<br>장애인 복지관<br>직업재활시설 | 복지부 장애인권익지원과<br>복지부 장애인권익지원과 | 2020.06.18 | |
| 노숙인 | 노숙인 재활시설<br>노숙인 자활시설 | 복지부 자립지원과<br>복지부 자립지원과 | 2020.06.02 | |
| 자활 | 지역자활센터 | 복지부 자립지원과 | 2020.06.18 | |
| 재가 돌봄 | 재가 장기요양<br>장애인 활동지원<br>노인맞춤돌봄 | 복지부 장애인서비스과<br>복지부 노인정책과 | 2020.06.10 | |
| | | 복지부 요양보험운영과<br>복지부 요양보험운영과 | 2020.06.23 | |
| | | **사회서비스원 *** 인사개발팀장<br>사회서비스원 중앙지원단 *** 팀장<br>사회서비스원 중앙지원단 *** 팀장 | 2020.08.11 | |

□ (3단계 : 현황 평가) 간담회에서 도출된 이슈와 관련된 현황분석을 위해 관련 연구 및 행정 문헌자료와 통계자료를 중심으로 분석

○ (문헌검토를 통한 지표도출) 〈표 1-5〉의 사회서비스 인사관리 관련 정책 연구들을 검토하여 이용 가능한 평가지표 (가안)을 확인

- 최근 5년간 발간된 연구보고서에서는 정부관련 행정통계에 대한 분석과 설문조사 등이 진행되어 평가지표로 활용할 수 있는 분석치가 존재

- 〈표 1-8〉의 교육관련 지표와 같이 본 연구에서 필요한 지표이지만 기존 자료를 이용하여 수집 불가능한 지표도 다시 존재
- 본 연구에서는 부재한 지표를 복지부 사회서비스 일자리과의 협조를 얻어 금년에 진행한 '사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사'에 포함하여 자료를 분석

〈표 1-10〉 문헌별 정량 통계 평가지표 도출 결과 요약

| 대분류 | 중분류 | 소분류 | 평가지표 예시 | 지표 여부 | 문헌 1 | 문헌 2 | 문헌3 | 문헌4 | 문헌5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 고용 관리 | 채용 및 선발 | 선발인원 | 종사자 증가율 | ○ | ○ | | | | |
| | | | 정규직 증가율 | ○ | ○ | | | | |
| | | | 대면서비스 종사자 수 | ○ | | | | ○ | |
| | | | 관리 종사자 수 | ○ | | | | ○ | |
| | | 선발기준 | 자격증 보유율 | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | 경력포함 가산점 여부 | ○ | | ○ | | | |
| | | 근로계약서 | 표준근로계약서 실시율 | ○ | | ○ | | | |
| | | | 취업규칙 보유비율 | ○ | | ○ | | | |
| | 배치 | 직무분석 | 직무내용(기술서) 작성률 | ○ | | | ○ | | |
| | | | 직무분석 실시여부 | ○ | | | ○ | | |
| | | 직무평가 | 직무난이도 산정 여부 | ○ | | | ○ | | |
| | | | 인사평가 시 직무성과 반영도 | ○ | | | ○ | | |
| | | 적정인력 | 1일 초과 근무시간 | ○ | | | | ○ | |
| | | | 대체인력 활용률 | ○ | | ○ | | ○ | |
| | | | 인력배치기준 설정 | ○ | | | | ○ | |
| | | | 인력배치기준 적정성 | ○ | | | | ○ | |
| | | | 충원인력 산정기준 | ○ | | | | ○ | |
| | | 근무형태 | 평균 휴게시간 | ○ | | | | ○ | |
| | | | 종일제 실시율 | ○ | | | | ○ | |
| | | | 교대제 유형별 실시율 | ○ | | ○ | | ○ | |
| | | | 적정 교대제 실시율 | ○ | | ○ | | | |
| | | | 교대제 인력비율 | ○ | | ○ | | | |
| | | | 수면실 설치율 | ○ | | | | ○ | |
| | | | 휴게실 실시율 | ○ | | | | | |
| | 순환 배치 | 조직간 | 시설 간 이동 배치율 | | | | | | |
| | | 기업내 | 시설 내 이동 배치율 | | | | | | |
| | 승진 | 승진기간 | 직급별 승진연수 | | | | | | |
| | | 승진인원 | 연간 승진인원 수 | | | | | | |

| 대분류 | 중분류 | 소분류 | 평가지표 예시 | 지표 여부 | 문헌 1 | 문헌 2 | 문헌3 | 문헌4 | 문헌5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 퇴직 | 퇴직금 | 퇴직금 지급률 | ○ | | ○ | | | |
| | | 이직 지원 | 이직률 | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | 근속년수 | ○ | | | | | |
| 능력 개발 관리 | 교육 및 훈련 | 교육유형 | 의무교육 등 유형별 실시율 | ○ | ○ | | | | ○ |
| | | 교육개발 | 시설별 교육과정 증가 수 | | | | | | ○ |
| | | 교육회수 | 시설별 교육회수 증가율 | | | | | | ○ |
| | | 교육시간 | 시설별 평균 교육시간 | | | | | | ○ |
| | | 교육이수자 | 시설별 연 교육이수자 | | | | | | ○ |
| | | 교육과정 | 시설별 교육과정 비중 | | | | | | ○ |
| | | 교육방법 | 시설별 교육방법 비중 | | | | | | ○ |
| | | 교육수준 | 시설별 심화교육 비중 | | | | | | ○ |
| | 경력관리 | | 경력관리프로그램 이행률 | | | | | | |
| 노사 관계 관리 | 노동 조건 | 보수제도 | 임금 증가율 | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | 직책별 임금액과 구성 비중 | ○ | | | ○ | | |
| | | | 직무급 도입률 | | | | | | |
| | | | 월 초과근무 수당 지급률 | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | 휴일근로 가산임금 준수율 | | | | | | |
| | | | 특별연장근로 도입률 | | | | | | |
| | | | 복리후생성 수당 지급률 | ○ | | ○ | | | |
| | | | 법정휴일 준수율 | ○ | | ○ | | | |
| | | | 연차 준수율 | | | | | | |
| | | | 월급제 시행률 | ○ | | ○ | | | |
| | | | 인건비 가이드라인 준수율 | ○ | | ○ | ○ | | |
| | | 근무시간 | 월 정기 평균 근무시간 | ○ | | ○ | | ○ | |
| | | | 월 초과 평균 근무시간 | ○ | | ○ | | ○ | |
| | | | 휴게시간 준수율 | | | | | ○ | |
| | | 보장보험 | 4대 보험 가입률 | ○ | ○ | ○ | | | |
| | | | 상해보험 가입률 | ○ | ○ | | | | |
| | | 고충처리 | 고충처리상담제도 실시율 | | | | | | |
| | 고용 보장 | 정년제도 | 60세 정년 실시율 | | | | | | |
| | | 정규직 비중 | 종사자 중 정규직 비중 | ○ | ○ | ○ | | | |
| | 정년 후 생활보장 | | 퇴직연금제도 시행률 | ○ | | ○ | | | |
| | 노 사 관계 개선 | 단체교섭 | 노조 설치률 | | | | | | |
| | | 경영참가 | 이사진 경영 참여율 | | | | | | |

주: 문헌 1(보건복지부(2019), 사회서비스 수요-공급조사), 문헌 2(보건복지부(2017), 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 문헌 3(보건복지부(2018), 사회복지시설 종사자 임금체계 계선 방안 연구, 문헌 4(보건복지부(2019), 사회복지시설 근로형태 개선방안 연구, 문헌 5(한국보건복지인력개발원(2019, 보건복지 교육수요 분석 및 인프라 확충방안 연구).

○ (행정 통계자료 검토를 통한 지표도출) 사회서비스 일자리과 실태조사에서 수집이 불가능한 평가지표는 관련 행정통계를 별도로 분석

- 복지부 사회서비스 일자리과에서 진행한 실태조사는 사회복지 생활 및 이용시설 자료이기 때문에 노인장기요양과 바우처 시설 통계자료는 부재
- 특히, 민간시설의 사회서비스 인력 관리체계에 대한 대안으로 주목받고 있는 지자체의 사회서비스원 종사자의 처우현황 관련 자료도 부재
- 본 연구에서는 사회보장정보원과 건강보험연구원의 협조를 얻어 재가돌봄 시설의 인사관리 행정통계를 분석
- 이외에도 사회복지시설 종사자의 연봉별 종사자와 임금수준 현황분석에 필요한 행정자료를 사회보장정보원으로부터 협조 받아 분석

〈표 1-11〉 인사관리 관련 평가지표 도출에 활용된 행정통계 자료 현황

| 생활 및 이용시설 | 장기요양시설 | 바우처 사업 |
|---|---|---|
| - (사회보장정보원)<br>· 사회복지정보시스템 행정 통계자료 | - (건강보험연구원)<br>· 장기요양보험기관 경영실태조사 및 교육현황조사 | - (한국사회보장정보원)<br>· 바우처 행정 통계자료 |

□ (4단계 : 대안 검토) 평가분석 후 도출된 연구진의 개선방안에 대하여 관련 전문가와 사회보장위원회 소속의 전문가들의 의견을 청취하여 실효성을 검토

○ (외부 전문가) 법제, 인사관리, 사회복지시설, 장기요양제도 등 관련 국책연구원 전문가들로부터 정책 대안 도입 시 고려사항 들에 대한 의견 청취

○ (사회보장위원회) 사회복지학 전 공 교수 등 사회보장위원회 소속 전문가로부터 중간보고 및 최종보고시 의견을 청취

# 제2장

## 자격 기준

제1절 이슈 선정
제2절 현황 분석
제3절 정책 과제

# 제 2 장 자격 기준

## 제1절 이슈 선정

### 1. 사회서비스 인력 자격기준(자격증)에 관한 간담회 결과

□ (요약) 사회서비스 입직 자격기준인 사회복지사, 요양보호사 등은 자격증 종류와 수준은 존재하나 업무내용과 임금에서 차이가 없음

○ (사회복지사) 사회복지사 자격증은 1·2급으로 수준이 나누어져 있지만 업무내용과 임금 수준에서 차이가 없음

- 복지관과 아동보호전문기관에서만 사회복지사 1급을 선호하는 반면 타 시설에서는 2급도 1급 업무를 충분히 수행가능하다고 판단

○ (요양보호사) 생활지도사 등 비슷한 업무의 자격증이 존재하거나 특정 자격증 없이 교육만으로 유사 업무가 가능한 것으로 파악

〈표 2-1〉 사회서비스 종사자 자격기준 관련 간담회 내용

| 분류 | 시설 유형 | 주 내용 |
|---|---|---|
| 기관장 및 종사자 | 아동공동생활가정 | 생활시설은 교대제 근무로 인해 사회복지사 1·2급간 업무차이가 크지 않음 |
| | 노인양로시설 | 평생교육원 등을 통해 자격증을 취득한 사회복지사 2급이 주 인력 |
| | 재가돌봄시설 | 장애인활동지원사와 재가장기요양보호사간의 별도 자격증 보유에 따른 서비스 품질 차이는 거의 없음 |
| 담당 공무원 | 노숙인 시설 | 사회복지사 1·2급간 직무난이도 차이가 존재하나 현장에서는 동일직무를 수행하고 있으며 자격증을 차별화 시 임금 등에서도 차별화가 필요 |
| | 지역자활센터 | 사회복지사 자격증이 1·2급으로 분류되어 있으나 업무역량은 동일 |
| | 장애인 시설 | 사회복지사 자격증 1·2급에 대한 업무역량 및 자격은 타 기관과 동일 |
| | 재가돌봄시설 | 자격증 소지자가 190만 명인데 민간 자격증 교육기관들은 서비스의 질 저하를 요구하는 실습 등을 제외해 달라는 요구와 민원으로 통제가 불가능 |

# 제2절 현황 분석

## 1. 자격증 관련 제도 검토

□ (자격증 수준) 보건복지부 사회복지시설 사업안내에서는 시설장 및 종사자에 대한 자격기준을 명시하고 있으나 자격증 간 차이에 대한 대우는 부재

○ (사회복지시설) 노인장기요양시설 이외 대부분의 복지시설에서는 종사자 자격기준을 사회복지사로만 규정하고 있는 것으로 파악됨

- 단, 지역자활센터의 경우, 시설장 조건에서 사회복지사 1급 소지를 자격기준으로 설정하고 있음

〈표 2-2〉 사회서비스 종사자 자격기준 현황

| 구분 | | | 자격증 형태 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 사회복지사 1급 | 사회복지사 2급 | 요양보호사 | 교육이수 | 기타 |
| 사회복지시설 | 노인복지시설 | 노인양로시설 | ○ | ○ | ○ | | |
| | | 노인요양시설 | ○ | ○ | ○ | | |
| | | 노인복지관 | ○ | ○ | | | |
| | 아동복지시설 | 아동공동생활가정 | | ○ | | | 보육사 |
| | | 아동양육시설 | | ○ | | | |
| | | 아동보호전문기관 | | ○ | | | |
| | | 지역아동센터 | | ○ | | | |
| | 장애인복지시설 | 장애인공동생활가정 | ○ | ○ | | | |
| | | 장애인거주시설 | ○ | ○ | | | |
| | | 장애인복지관 | ○ | ○ | | | |
| | | 직업재활시설 | ○ | ○ | | | |
| | 정신건강증진시설 | 정신요양시설 | ○ | ○ | | | 정신건강 전문요원 |
| | 노숙인시설 | 노숙인자활시설 | ○ | ○ | | | |
| | | 노숙인재활시설 | ○ | ○ | | | |
| | 지역자활센터 | 지역자활센터 | ○ | ○ | | | 시설장 1급 |
| 재가돌봄 | 바우처사업 | 노인맞춤돌봄바우처 | ○ | ○ | ○ | | |
| | | 장애인활동지원 | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | | 가사간병방문지원사업 | ○ | ○ | ○ | | |
| | 노인장기요양 | 노인재가장기요양 | ○ | ○ | ○ | | * |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

○ (요양보호사) 장기요양시설과 사회서비스 바우처 시설의 경우, 관리직인 사회복지사 이외 제공인력의 자격기준으로 요양보호사 자격증을 요구

- 장애인활동지원사업의 경우, 자격증 소지여부 보다는 장애인활동지원사 교육 수료가 종사자 자격기준으로 제시되어 있음

□ (경력 반영) 사회복지사는 자격증 급수가 아닌 관련 사업 경력기준을 중요 종사자 자격기준으로 설정하고 있으나 요양보호사는 경력 자격도 부재

○ (시설장) 사회복지사 자격증은 다양한 자격증의 1가지 충족조건에 불과하며, 오히려 관련 사업 종사 경력을 중요 기준으로 채택

- 가사간병서비스 시설장과 관리책임자의 경우, 요양보호사가 자격증 취득 후 업무경력이 있는 경우에 가능한 것으로 명시

○ (종사자) 시업성격에 따라 자격증 소지, 경력반영, 교육수료 여부 등 다양하게 자격기준을 설정

〈표 2-3〉 사회서비스 시설장 및 제공인력의 종사자 자격기준 가이드라인

| 구분 | | 자격기준 |
|---|---|---|
| 시설장 | 아동 복지시설 | - 사회복지사업법 사회복지사 2급 이상 자격 취득 후, 아동관련 사회복지사업에 3년 이상 또는 사회복지사업에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람<br>- 의사·한의사·치과의사 면허, 정신보건전문요원 자격, 보육교사 1급 등도 가능 |
| | 장애인 복지시설 | - 사회복지사업법 사회복지사 자격 소지자, 아동관련 사회복지사업에 3년 이상 또는 사회복지사업에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람 |
| | 지역 자활센터 | - (1급) 5년 이상 자활사업 또는 7년 이상 사회복지사업에서 실제 근무한 경력자 중 사회복지사 1급 이상 자격을 가진 자 |
| | 가사간병 | - 사회복지사업법에 따른 사회복지사 또는 의료법에 따른 의료인<br>- 노인복지법에 따른 요양보호사로 자격취득 후 2년 이상 업무경력이 있는 자 |
| 제공인력 | 아동 복지시설 | - 사회복지사업법에 따른 사회복지사 3급 이상 등 |
| | 지역 자활센터 | - (5급) 사회복지사 또는 해당업무 관련 자격을 가진 자 또는 1년 이상 자활사업 또는 3년 이상 사회복지사업에서 실제 근무한 경력자 |
| | 노인돌봄 | - 노인요양보호사 자격증 소지자 |
| | 장애인 활동지원 | - 요양보호사, 사회복지사, 간호사·간호조무사 및 유사 경력자 중 이론 및 실기(32시간), 현장실습(10시간)을 이수한 자 또는 활동보조인교육기관에서 교육과정을 수료한 자 |
| | 가사간병 | - 노인요양보호사 자격증 소지자 |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

□ (임금차이) 사회복지시설 사회복지사의 경우 임금 체계상 기본급과 수당에서 자격증 급수에 따른 차이는 부재

○ (기본급) 호봉제로 구성된 보건복지부의 사회복지시설 인건비 가이드라인에서는 자격증 급수 보다 직급에 따라 임금을 차별적으로 적용

- 사회복지사는 시설 유형에 따라 생활지도원, 사회복지사, 4급, 생활지도원 등으로 명칭이 차별적이나 임금수준은 비슷하거나 약간 차이가 존재

○ (수당) 기본급 외 제공되는 수당 종류에서도 가족수당, 시간외근무 등 이외에 자격증 급수에 따라 지급되는 수당은 존재하지 않음

〈표 2-4〉 사회복지시설 종사자의 인건비 가이드라인 사례 및 수당 존재여부

(단위: 천원)

| 구분 | | 생활시설 | | 이용시설 (사회, 노인) | | 이용시설 (장애인) | | 노숙인 거주시설 | | 지역자활센터 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 선임 생활 지도원 | 생활 지도원 | 선임 사회 복지사 | 사회 복지사 | 3급 | 4급 | 생활 복지사 | 생활 지도원 | 4급 | 5급 |
| 호봉 | 1 | 1,982 | 1,883 | 1,982 | 1,883 | 1,982 | 1,883 | 2,034 | 2,001 | 1,831 | 1,802 |
| | 2 | 2,045 | 1,913 | 2,045 | 1,913 | 2,045 | 1,913 | 2,075 | 2,025 | 1,862 | 1,826 |
| | 3 | 2,116 | 1,963 | 2,116 | 1,963 | 2,116 | 1,963 | 2,095 | 2,046 | 1,902 | 1,854 |
| | 4 | 2,187 | 2,023 | 2,187 | 2,023 | 2,187 | 2,023 | 2,124 | 2,067 | 1,970 | 1,895 |
| | 5 | 2,260 | 2,085 | 2,260 | 2,085 | 2,260 | 2,085 | 2,161 | 2,015 | 2,043 | 1,956 |
| | 6 | 2,352 | 2,147 | 2,352 | 2,147 | 2,352 | 2,147 | 2,252 | 2,152 | 2,124 | 2,042 |
| | 7 | 2,446 | 2,236 | 2,446 | 2,236 | 2,446 | 2,236 | 2,320 | 2,199 | 2,207 | 2,119 |
| | 8 | 2,452 | 2,329 | 2,452 | 2,329 | 2,452 | 2,329 | 2,387 | 2,246 | 2,300 | 2,205 |
| | 9 | 2,641 | 2,423 | 2,641 | 2,423 | 2,641 | 2,423 | 2,467 | 2,293 | 2,390 | 2,297 |
| | 10 | 2,734 | 2,512 | 2,734 | 2,512 | 2,734 | 2,512 | 2,538 | 2,363 | 2,482 | 2,386 |
| | · | · | · | · | · | · | · | · | · | · | · |
| | 31 | 3,841 | 3,545 | 3,841 | 3,545 | 3,841 | 3,545 | · | · | 3,413 | 3,357 |
| 수당 | 가족수당 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 시간외근로 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 명절휴가비 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 연차수당 | · | · | · | · | · | · | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 전입금 복리후생비 | · | · | · | · | · | · | · | · | ○ | ○ |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 사회복지시설 관리안내.

## 2. 자격증 관련 실태 분석

□ (발급 현황) 2019년 기준, 사회복지사 전체 자격증 소지자는 약 110만 명이며 그 중 사회복지사 2급은 약 93.9만 명으로 전체의 84.9%를 차지

○ (사회복지사 1급) 2019년 기준, 약 15.4만 명으로 전체 종사자의 13.9%를 차지하며, 대학 정규과정 이수 후 취득한 경우가 6.38%임

○ (사회복지사 2급) 전문대학 졸업 후 취득한 경우가 24.6%로 가장 많고 다음으로 시간제 학점은행 17.4%, 정규대학 교육과정후가 15.0%로 3위

〈표 2-5〉 2019년 사회복지사 자격증 학력별 발급 현황

| 구분 | | 전체 | | 1급 | | 2급 | | 3급 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 건 | (%) | 건 | (%) | 건 | (%) | 건 | (%) |
| 전체 | | 1,107,119 | 100.0 | 153,866 | 13.9 | 939,688 | 84.9 | 13,565 | 1.2 |
| 정규 교육과정 | 소계 | 542,573 | 49.0 | 83,308 | 7.5 | 458,749 | 41.4 | 516 | 0.1 |
| | 전문대학 | 280,405 | 25.5 | 7,679 | 0.7 | 272,492 | 24.6 | 294 | 0.0 |
| | 대학교 | 236,547 | 21.4 | 70,586 | 6.4 | 165,770 | 15.0 | 191 | 0.0 |
| | 대학원 | 25,237 | 2.3 | 5,001 | 0.5 | 20,207 | 1.8 | 29 | 0.0 |
| | 외국대학 | 384 | 0.0 | 102 | 0.0 | 280 | 0.0 | 516 | 0.1 |
| 학점은행 | 소계 | 383,501 | 34.6 | 16,491 | 1.5 | 366,859 | 33.1 | 151 | 0.0 |
| | 전문대학 | 154,970 | 14.0 | 8,223 | 0.7 | 146,600 | 13.2 | 147 | 0.0 |
| | 대학교 | 29,607 | 2.7 | 2,209 | 0.2 | 27,397 | 2.5 | 1 | 0.0 |
| | 시간제 | 198,924 | 18.0 | 6,059 | 0.6 | 192,862 | 17.4 | 3 | 0.0 |
| 양성교육 | | 5,173 | 0.5 | 206 | 0.0 | 2,573 | 0.2 | 2,394 | 0.2 |
| 기타 | | 175,872 | 15.9 | 53,861 | 4.9 | 111,507 | 10.1 | 10,504 | 1.0 |

주: 한국사회복지사협회(2019). 2019년 사회복지사 통계연감, 보건복지부 발간 자료를 재분석.

□ (증감 현황) 2016년 대비 3년간 전체 사회복지사 자격증 소유자의 연평균 증감률은 약 8.6%로 대폭 상승한 것으로 파악

○ (급수별) 동기간 사회복지사 2급의 연평균은 9.4%로 가장 높았고, 다음으로 사회복지사 1급(4.9%), 사회복지사 3급(0.7%)의 순으로 나타남

- 사회복지사 3급의 증가율이 정체된 이유는 보건복지부가 사회복지시설 자격 기준을 2급 이상으로 조정하면서 실효성이 떨어졌기 때문으로 판단

〈표 2-6〉 2016~2019년 3년간 사회복지사 급수별 자격증 발급현황

(단위: 명, %)

| 구분 | 2016년 | 2017년 | 2018년 | 2019년 | 연평균 증가율 |
|---|---|---|---|---|---|
| 총계 | 864,269 | 938,040 | 1,019,647 | 1,107,119 | 8.6 |
| 사회복지사 1급 | 133,205 | 133,808 | 146,119 | 153,866 | 4.9 |
| 사회복지사 2급 | 717,782 | 785,787 | 859,964 | 939,688 | 9.4 |
| 사회복지사 3급 | 13,282 | 13,445 | 13,564 | 13,565 | 0.7 |

주: 한국사회복지사 협회(2019). 2019년 사회복지사 통계연감, 보건복지부 발간 자료를 재분석.

□ (증가 이유) 사회복지사 2급 자격증의 경우, 시간제 학점은행(연평균 23.8%)과 사이버대학 등을 포함한 기타(23.1%) 영역의 폭발적 증가 때문

○ (사회복지사 1급) 정규교육과정 전문대학(10.4%)에서 취득비중이 높게 나타났고, 특히 시간제 학점은행 증가율이 34.0%로 큰 폭으로 증가함

〈표 2-7〉 사회복지사 자격증 학력별 발급 현황 및 연평균 증가율

(단위: 명, %)

| 구분 | | 전체 | | 1급 | | 2급 | | 연평균 증가율 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2015 | 2019 | 2015 | 2019 | 2015 | 2019 | 전체 | 1급 | 2급 |
| 전체 | | 789,071 | 1,107,119 | 123,677 | 153,866 | 652,274 | 939,688 | 8.8 | 5.6 | 9.6 |
| 정규교육과정 | 소계 | 435931 | 542,573 | 64428 | 83,308 | 370992 | 458,749 | 5.6 | 6.6 | 5.5 |
| | 전문대학 | 228,562 | 280,405 | 5,163 | 7,679 | 223,109 | 272,492 | 5.2 | 10.4 | 5.1 |
| | 대학교 | 185,028 | 236,547 | 54,837 | 70,586 | 130,001 | 165,770 | 6.3 | 6.5 | 6.3 |
| | 대학원 | 22,015 | 25,237 | 4,349 | 5,001 | 17,637 | 20,207 | 3.5 | 3.6 | 3.5 |
| | 외국대학 | 326 | 384 | 79 | 102 | 245 | 280 | 4.2 | 6.6 | 3.4 |
| 학점은행 | 소계 | 241264 | 383,501 | 10327 | 16,491 | 230,777 | 366,859 | 12.3 | 12.4 | 12.3 |
| | 전문대학 | 137,938 | 154,970 | 6,793 | 8,223 | 130,988 | 146,600 | 3.0 | 4.9 | 2.9 |
| | 대학교 | 19,232 | 29,607 | 1,657 | 2,209 | 17,574 | 27,397 | 11.4 | 7.5 | 11.7 |
| | 시간제 | 84,094 | 198,924 | 1,877 | 6,059 | 82,215 | 192,862 | 24.0 | 34.0 | 23.8 |
| 양성교육 | | 4,176 | 5,173 | 161 | 206 | 2,004 | 2,573 | 5.5 | 6.4 | 6.4 |
| 기타 | | 107,700 | 175,872 | 48,761 | 53,861 | 48,491 | 111,507 | 13.0 | 2.5 | 23.1 |

주: 한국사회복지사협회(2019). 2019년 사회복지사 통계연감, 보건복지부 발간 자료를 재분석.

□ (사회복지시설 종사자) 2019년 사회복지시설 종사자의 사회복지사 자격증보유율은 44.5%로 2016년 대비 약 2.5%p 감소

○ (시설유형) 2019년 기준 생활시설은 33.8%로 2016부터 연평균 약 10.3%p 감소한 반면, 이용시설은 연평균 약 12.1%p 증가

- (생활시설) 노인생활시설이 3년간 약 3.4%p로 가장 크게 감소하였고, 다음으로 사회복지관(-1.9%p), 노숙인 시설(-1.1%p)의 순

○ (감소 이유) 일용직 및 임시직 사회복지사들이 사회복지업종의 근로기준법 예외 업종에서 제외되면서 채용이 감소한 것으로 추정

〈표 2-8〉 사회복지시설 유형별 종사자의 사회복지사 자격증 보유율

(단위: 명, %, %p)

| 구분 | | 사회복지사 자격증 有 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 2016 | 2019 | 3년 연평균 증가율 |
| 전체 | | 48.0 | 44.5 | -2.5 |
| 시설유형별 | 생활 | 46.8 | 33.8 | -10.3 |
| | 이용 | 50.2 | 70.7 | 12.1 |
| 노인시설 | 생활 | 19.1 | 17.2 | -3.4 |
| | 이용 | 43.5 | 61.8 | 12.4 |
| 아동시설 | 생활 | 82.0 | 83.6 | 0.6 |
| | 이용 | 90.1 | 91.3 | 0.4 |
| 장애인시설 | 생활 | 77.3 | 76.2 | -0.5 |
| | 이용 | 69.3 | 69.3 | 0.0 |
| 노숙인 | 생활 | 71.1 | 69.0 | -1.0 |
| 정신건강 | 생활 | 61.9 | 59.9 | -1.1 |
| 자활 | 이용 | 92.2 | 89.2 | -1.1 |
| 사회복지관 | 이용 | 78.5 | 74.2 | -1.9 |

주: 김유경 외(2017), 2017년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재인용하되 자격증 전체 보유율과 시설유형별 자료는 2019년 자료와 동일한 기준으로 분석하기 위해 가중평균하여 재산출 , 김유경 외(2020), 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부를 비교 분석.

## 3. 자격기준의 문제점

□ (개관) 시간제 학점은행 등을 통해 사회복지사 자격증 발급은 폭발적으로 증가하고 있으나 그 실효성은 낮은 것으로 진단

○ 임금차이와 업무내용에서 사회복지사 1·2급 급수에 따라 차이가 발생하지 않으며 노동수요처인 복지시설 내 자격증 보유율도 비 증가

□ (문제점 1) 사회복지사 자격증 취득절차는 급수별로 상이하나 교과목 체계에서는 자격증 1·2급간 구체적으로 차별성이 확인되지 않음

○ (교육과목) 실습 등 이외에 필수과목 10개와 선택과목 7개 등 총 17개로 동일

○ (사회복지사 1급) 2급 취득 후 1급 취득 시험을 통해 합격한 자

〈표 2-9〉 사회복지사 1·2급 취득 조건 및 교육과목

| 구분 | 사회복지사 2급 | 사회복지사 1급 |
|---|---|---|
| 취득자격 | - 기관실습, 실습세미나 및 학점이수 후 자격증 취득<br>· 기관실습 160 시간<br>· 실습세미나 30 시간<br>· 사회복지전공 이론필수 17과목<br>(필수과목 10과목+선택과목 7과목) | - 사회사업학 전공 석·박사<br>(전공필수 6과목 이상, 전공선택 2과목 이상 수강)<br>- 사회복지사 2급 자격증을 취득한 자 중, 그 자격증을 취득한 날부터 시험일까지의 기간 동안 1년 이상 사회복지사업의 실무경험이 있는 자<br>- 사회복지 1급 취득시험 합격자 |
| 필수과목<br>(과목당<br>3학점) | · 사회복지학개론, 사회복지법제와 실천, 사회복지실천기술론, 사회복지실천론, 사회복지정책론, 사회복지조사론. 사회복지행정론. 사회복지현장실습, 인간행동과 사회환경, 지역사회복지론 | |
| 선택과목<br>(과목당<br>3학점) | · 가족복지론, 가족상담 및 가족치료, 교정복지론, 국제사회복지론, 노인복지론, 복지국가론, 빈곤론, 사례관리론, 사회문제론, 사회보장론, 사회복지역사, 사회복지와 문화다양성, 사회복지와 인권, 사회복지윤리와 철학, 사회복지자료분석론, 사회복지지도감독론, 산업복지론, 아동복지론, 여성복지론, 의료사회복지론, 자원봉사론, 장애인복지론, 정신건강론, 정신건강사회복지론, 청소년복지론, 프로그램 개발과 평가, 학교사회복지론 | |

자료: 사회복지사업법 시행규칙.

□ (문제점 2) 각 사회서비스 시설별로 사회복지사 1·2급간에 필요한 직무역량을 검토한 연구가 부재하는 등 관련 정부부처의 관심이 미흡

○ (기존 연구 경향) 사회복지사 1·2급간에 필요한 직무역량보다는 사회복지사와 요양보호사의 시설유형별 직무역량에 대한 연구는 완료

- (직무분류) 오계택 외(2017) 등은 사회복지시설의 사회복지사 등 돌봄 서비스 종사자 대상으로 4대 대분류, 11개 중분류로 직무를 규정

〈표 2-10〉 사회복지시설 종사자의 직무요소 및 정의

| 요소 | | 정의 |
|---|---|---|
| 기술 | 지식 | - 직무담당자가 직무를 수행하는데 필수적으로 알아야 하는 직업교육이나 정규교육을 통한 지식의 수준 정도 |
| | 문제해결역량 | - 다양한 기능이나 기술을 활용하여 상황을 합리적으로 이해하고 의사결정을 할 수 있는 창의력, 인지력, 판단력, 기획력 등의 수준 정도 |
| | 커뮤니케이션 | - 직무를 수행하면서 필요한 정보를 교환하고 정보를 제공하는 것으로 구술 및 문서 작성, 인터뷰, 상대의 말을 듣는 것, 조언, 프레젠테이션, 조정, 상담 등이 요구되는 수준 |
| | 경험 및 숙련도 | - 직무 수행 속도와 정확성을 높이기 위해 필요로 하는 체화된 기술 수준 |
| | 자격 및 전문지식 | - 직무수행 시 필요한 그 분야의 공인자격 여건 및 전문지식의 요구 정도 |
| 노력 | 정신적 노력 | - 직무수행에 필요한 정신적인 노력의 특성, 수준, 빈도, 지속기간 등 정신적 노력이 요구되는 정도<br>예) 직무수행 집중력, 마감시한 압력, 예상치 못한 직무 대응 등 |
| | 대내외 접촉 | - 업무수행에 필요한 동료, 상사, 부하, 그리고 업무상 접촉해야 하는 대내외 기관들의 범위와 접촉 시 요구 되는 노력의 정도 |
| | 재량권 | - 직무 수행에 있어 통제와 감독을 직무수행자가 스스로 결정해야 하는 책임의 정도 |
| 책임 | 사람<br>(직원 및 구성원)<br>관리에 대한 책임 | - 다른 사람에게 업무 배분, 계획, 점검, 평가, 감독, 안내, 훈련과 개발, 동기부여, 리더십, 채용, 평가 등에 대한 책임의 정도 |
| | 고객서비스에<br>대한 책임 | - 서비스 대상 고객의 니즈가 무엇인지 파악하고 이를 충족시키기 위한 서비스에 대한 책임의 정도 |
| 작업조건 | 정신적<br>작업환경 | - 직무 수행 중 발생하는 조직 내·외 고객에 의한 스트레스, 불평, 불만, 분노에 대한 응대 등으로 야기되는 긴장이나 불안 등과 같은 상태가 발생하는 정도 |

자료: 오계택 외(2018), 사회복지시설 종사자 임금체계 개선 방안연구, 한국노동연구원·보건복지부.

- (직무평가) 윤정향 외(2020) 등은 오계택 외(2017) 연구를 이용하여 돌봄서비스 사업에서 사회복지사와 요양보호사의 직무 평가를 시도

※ 분석결과 사회복지시설과 재가요양시설 간에 직무난이도 차이가 소폭 존재하지만 그 폭이 크지 않은 것으로 파악

〈표 2-11〉 돌봄서비스 분야 사회복지사와 요양보호사의 직무평가 비교

| 분야 | 직무 | 시설사회복지사 | 데이사회복지사 | 시설요양보호사 | 데이요양보호사 | 방문요양보호사 | 평균 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 기 술 (360) | 지식(30) | 24.3 | 23.0 | 18.2 | 18.5 | 17.6 | 20.8 |
| | 경험(60) | 40.2 | 39.1 | 38.8 | 38.0 | 38.1 | 38.8 |
| | 문제해결역량(110) | 87.5 | 84.9 | 70.1 | 69.3 | 75.4 | 76.2 |
| | 커뮤니케이션(90) | 72.4 | 68.3 | 61.2 | 60.0 | 57.0 | 63.3 |
| | 숙련도(70) | 56.2 | 54.0 | 53.9 | 50.3 | 50.2 | 52.6 |
| | 소계 | 280.6 | 269.3 | 242.2 | 236.1 | 238.3 | 251.7 |

| 분야 | 직무 | 시설사회복지사 | 데이사회복지사 | 시설요양보호사 | 데이요양보호사 | 방문요양보호사 | 평균 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 노 력 (190) | 정신적노력(80) | 61.7 | 59.2 | 55.7 | 54.4 | 53.0 | 55.9 |
| | 육체적노력(60) | 44.6 | 44.9 | 47.9 | 44.9 | 44.1 | 44.4 |
| | 재량권(30) | 24.2 | 23.9 | 20.7 | 20.6 | 19.8 | 21.8 |
| | 대내외접촉(20) | 16.8 | 16.6 | 13.8 | 13.5 | 12.8 | 14.8 |
| | 소계 | 147.3 | 144.6 | 138.1 | 133.4 | 129.7 | 136.9 |
| 책 임 (200) | 사람관리책임(70) | 55.8 | 54.9 | 44.8 | 45.5 | 45.7 | 49.0 |
| | 서비스책임(130) | 107.2 | 103.3 | 85.6 | 86.7 | 84.5 | 92.0 |
| | 소계 | 163.0 | 158.2 | 130.4 | 132.2 | 130.2 | 141.0 |
| 작 업 조 건 (250) | 정신적작업환경(130) | 104.2 | 101.6 | 103.1 | 98.8 | 98.9 | 95.3 |
| | 물리적작업환경(60) | 42.5 | 41.7 | 45.1 | 41.8 | 42.7 | 42.0 |
| | 노동시간(60) | 39.5 | 39.8 | 50.1 | 39.7 | 33.6 | 37.8 |
| | 소계 | 186.2 | 183.1 | 198.3 | 180.3 | 175.2 | 175.1 |
| 합계(1000) | | 776.9 | 755.2 | 708.9 | 682.0 | 673.4 | 704.6 |

주: 윤정향 외(2020), 돌봄서비스 직무분석 : 요양보호, 한국노동사회연구소를 재인용하되 사회복지사와 요양보호사 자료만 추출. 평균값은 간호사, 영양사, 조리사 운전원등이 포함된 값임.

## 제3절 정책 과제

□ (자격증 체계) 현행 사회복지사 직급간제를 폐지하는 안과 국가직무능력표준(NCS)에 근거한 새로운 사회복지사 자격증 체제를 구축하는 안을 고려할 수 있으며, 이중 신 사회복지사 자격증 도입 안이 적정할 것으로 판단

○ (직급간제 폐지 안) 자격증 취득에 필요한 교과목이 동일한 만큼 직급을 폐지함으로써 고학력 지원자들의 자격증 취득을 위한 기회비용을 절감

- (한계점) 사회복지사 자격 취득 지원자와 수요처인 사회서비스 시설 입장 모두 전문성을 확보한다는 입장에서는 한계가 존재

○ (신자격증 체계안) 국가직무 능력 표준 2개 중분류 직무유형을 이용해 사회복지사 세부전공형으로 전환하는 방안을 고려

- (국가직무능력표준 개념) 산업현장에서 요구되는 지식·기술·태도 등의 직무역량을 국가가 체계화한 것으로 사회복지산업이 포함

※ (분류체계) 소분류 상에 사회복지정책과 사회복지서비스 2개 유형으로

구분되며 세분류로 지역사회복지개발 등 총 7개로 구성

- (자격증 유형) 사회복지사 '사회복지정책 전공', '사회복지사 사회복지서비스 전공형'으로 전환

〈표 2-12〉 사회복지 국가직무능력표준(NCS) 분류체계

| 대분류 | 중분류 | 소분류 | 세분류 | 능력단위 |
|---|---|---|---|---|
| 사회복지 | 사회복지 | 사회복지정책 | 지역사회복지개발(9개) | - 지역사회분석<br>- 욕구조사<br>- 사회문제 사정<br>- 지역사회네트워크<br>- 주민조직화<br>- 지역사회 자원구축<br>- 사회행동<br>- 복지계획 수립<br>- 정책제안 |
| | | | 사회복지행정(9개) | - 사회복지사업 기획<br>- 사회복지조직 인사관리<br>- 사회복지직원 역량관리<br>- 사회복지 재무관리<br>- 사회복지조직 정보자원관리<br>- 사회복지조직 사무관리<br>- 사회복지조직 자원개발<br>- 사회복지조직 홍보 |
| | | | 공공복지(11개) | - 지역사회복지계획<br>- 지역사회복지계획<br>- 복지예산관리<br>- 사회복지기관 지원관리<br>- 자원발굴 민관협력<br>- 대상자 발굴조사<br>- 복지대상자 지원<br>- 자활자립지원<br>- 자격변동관리<br>- 공공사례관리<br>- 복지특이민원관리<br>- 사회복지프로그램 전산운용 |
| | | 사회복지서비스 | 사회복지프로그램운영(9개) | - 사회복지프로그램 욕구조사<br>- 사회복지프로그램 계획수립<br>- 사회복지프로그램 홍보<br>- 사회복지프로그램 자원개발<br>- 사회복지프로그램 실행<br>- 사회복지프로그램 점검<br>- 사회복지프로그램 종결<br>- 사회복지프로그램 평가 |
| | | | 일상생활기능지원(8개) | - 신체활동지원<br>- 인지정서지원<br>- 가사활동지원 |

| 대분류 | 중분류 | 소분류 | 세분류 | 능력단위 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | - 사회활동지원<br>- 건강지원<br>- 가족관계지원<br>- 일상생활 위험관리<br>- 일상생활 서비스 기록관리 |
| | | | 사회복지면담(8개) | - 사회복지면담 초기면접<br>- 사회복지면담 기록관리<br>- 사회복지면담 사정<br>- 개인상담<br>- 가족상담<br>- 집단상담<br>- 사회복지면담 종결<br>- 사회복지면담 슈퍼비전 |
| | | | 사회복지사례관리(9개) | - 사회복지사례관리 외부운영체계 구축<br>- 사회복지사례관리 내부운영체계 구축<br>- 사회복지사례관리 인테이크<br>- 사회복지사례관리 통합적 욕구<br>- 사회복지사례관리 실행계획 수립<br>- 사회복지사례관리 직접실천<br>- 사회복지사례관리 간접실천<br>- 사회복지사례관리 평가<br>- 사회복지사례관리 종결사회복지<br>- 사례관리 외부운영체계 구축 등 총9개 |

자료: 한국산업인력공단, (https://www.ncs.go.kr/th01/TH-102-001-01.scdo).

○ (교육체계) 기존 사회복지사 자격증 획득에 필요한 법정과목이외에 선택과목을 국가직무능력표준에서 제시하는 세분류 과목으로 전환

〈표 2-13〉 사회복지 NCS 분류체계에 따른 신 사회복지사 자격증 교육체계(가안)

| 소분류 | 사회복지정책 전공형 | 사회복지서비스 전공형 |
|---|---|---|
| 전공 세부과목 | - 지역사회복지개발 | - 사회복지프로그램운영 |
| | - 사회복지행정 | - 일상생활기능지원 |
| | - 공공복지 | - 사회복지면담 |
| | | - 사회복지사례관리 |
| 법정 이수 과목 | - 인간행동과 사회환경, - 사회복지조사론, - 사회복지실천론,<br>- 사회복지실천기술론, - 지역사회복지론, - 사회복지정책론,<br>- 사회복지행정론, - 사회복지법제론, - 사회복지개론,<br>- 사회복지현장실습 | |

○ (기대효과) 시설입장에서는 사회복지사 입직 시 현장에서 요구하는 최소한의 전문성과 역량이 확보되고 지원자 입장에서는 사회복지사로써 경력관리에 대한 구체적인 비전을 제공

- (장점) 교육 방법 및 내용, 그리고 평가 체계가 이미 구축되어 있어 도입 시 기회비용이 최소화

〈표 2-14〉 사회복지 NCS 분류체계에 따른 인사관리 지원 내용

| 소분류 | 세분류 | 인사관리 지원내용 |
|---|---|---|
| 사회복지정책 | 지역사회복지개발 | - 각 능력 단위 요소별 필요 지식·기술·태도 제시<br>- 지식·기술·태도 유성을 위한 필요자료 및 관련 서류<br>- 평가방법 및 평가요소<br>- 필요 직업기초 능력<br>- 경력개발경로 제공<br>- 직무기술서<br>- 채용·배치·승진 체크리스트(평가표)<br>・직업기초능력과 직무수행능력 별도 제공<br>- 자가진단 도구<br>- 훈련기준과 훈련과정 등 |
| | 사회복지행정 | |
| | 공공복지 | |
| 사회복지서비스 | 사회복지프로그램운영 | |
| | 일상생활기능지원 | |
| | 사회복지면담 | |
| | 사회복지사례관리 | |

자료: 한국산업인력공단, (https://www.ncs.go.kr/th01/TH-102-001-01.scdo).

○ (한계점) 사회복지사 자격증을 사회복지 NCS와 연계 시, 관련기관들의 준비 상황을 고려할 때 점진적 도입체제가 필요

- (교육기관) 기존 사회복지사 자격증 취득을 위한 17개과목과 NCS와의 연계성 확보를 위한 준비과정이 요구
- (재발급 체계) 기존 사회복지사 직급을 폐지하고 새로운 제도 도입을 고려 시, 정부의 사업지침 변경 등 준비 시간이 필요
- (도입시점) 급격한 제도 변경보다는 新자격증 도입과 관련된 산업계의 비용 대비 효익 분석을 포함한 타당성 연구 후 점진적 도입을 고려

# 제3장

## 채용 및 이직

제1절 이슈 선정
제2절 현황 분석
제3절 정책 과제

# 제3장 채용 및 이직

## 제1절 이슈 선정

### 1. 사회서비스 인력 채용 및 이직에 관한 간담회 결과

□ (접근 방향) 종사자 채용 및 이직과 관련하여 본 장에서는 신입 채용과 경력직 채용, 2가지 차원으로 접근

□ (신입 채용) 임금수준 등의 차이로 인해 재가돌봄시설의 경우에서 주로 발생하며 지역 간 종사자 수급 문제로 연결

○ (지역 간 임금 격차) 지방 시설의 경우, 접근성과 임금수준 문제로 요양보호사 등 종사자 채용이 어려운 반면 도시지역은 과포화 상태

- 요양보호사 자격증 소지자가 과다한 상태('19년 기준 190만명)에서 입직 연령이 높아 도시지역의 노동공급량은 포화상태

□ (경력직 채용) 주로 사회복지시설에서 발생하는 문제로 사회복지사는 이용자 특성 강조와 소규모 시설 특성으로 인해 이직이 어려운 상황

○ (사회복지사) 조직 내 이동은 운영기관의 규모가 크지 않은 이상 순환보직이 어려워 특정기관에 입사하여 퇴사 때까지 1개 기관, 1개 직무에 배정

- 특히, 사회복지관 프로그램 운영의 경우 위탁사업 예산 중 종사자 인건기준을 지자체가 평균 10호봉에 책정하는 것이 관례로 사실상 고경력자 채용이 어려운 상황

○ (지원 정책) 현 사회복지시설 간 이직 활성화를 위한 지원정책은 부재하며, 사회복지사의 이동시 지자체별로 경력인정이 차별적이어서 이직 시 경력인정에 불이익을 받는 경우가 존재

〈표 3-1〉 사회서비스 종사자 채용 관련 간담회 내용

| 분류 | | 시설 유형 | 주 내용 |
|---|---|---|---|
| 채용 | 기관장및종사자 | 정신요양시설 | - 서울 대비 지방의 접근성 부족으로 인력수급이 어려운 상황 |
| | | 지역자활센터 | - 업무과중 대비 임금은 낮아 근속기간이 평균 3년 이하로 최근에는 지원자가 없는 상황 |
| | | 장애인복지관 | - 사업예산 중 인건비가 사회복지사 평균 10호봉으로 배정되기 때문에 10호봉 이상 고 경력자 채용기피현상이 발생 |
| | | 노숙인복지시설 | - 교대제 근무와 입소자의 폭력 등으로 인해 입사지원률이 점차 낮아짐 |
| | | 노인복지관 | - 전문성을 고려하여 사회복지사 1급을 선호하고 1년 계약직으로 선발<br>- 예산 중 인건비 예산 부족으로 인해 매년 초임 사회복지사 고용 |
| | | 재가돌봄시설 | - 지방은 요양보호사 수급이 어려우나 도시는 과포화 상태<br>- 높은 고용유연성으로 인해 입직이 매우 쉬움<br>- 요양보호사 자격증 소유자가 190만 명이며 장년여성 입직이 높음 |
| 이직 | 기관장및종사자 | 장애인공동생활가정 | - 타 시설 대비 업무강도 높고, 장애인 돌봄이 차별적이어서 타 시설 경력자 채용을 기피하는 문화가 존재 |
| | | 지역아동센터 | - 시설의 소규모 및 주로 오후 근무인 근무형태로 타 시설 이동이 어려움 |
| | | 노인복지관 | - 대형 법인이나 대형 재가돌봄 기관의 경우에만 직무상 TO가 발생하였을 때, 근로자의 보직순환 이동이 가능 |
| | | 재가돌봄기관 | - 노동공급과잉으로 이직은 매우 쉬운 편이며, 조직이 큰 경우에만 동일업무에 대한 이동이 가능 |
| | 담당공무원 | 장애인 시설 | - 종사자 이직 시, 자자체별로 경력인정기준이 다른 경우가 발생 |
| | | 노숙인 시설 | - 타 시설로의 이직 어려움을 고려하여 시설 간 이직 활성화를 위한 의무순환보직제도를 사업지침으로 도입하는 방안과 행위여부를 기관평가 시 인센티브로 부여하는 방식을 고려할 수 있음<br>· 노숙인 시설 5년 근무 후 1년 은 타 기관 근무 |

# 제2절 현황 분석

## 1. 사회서비스 인력 채용 및 이직에 관한 제도 검토

□ (채용방법) 경력인정 부분에 대해 다소 차이가 존재할 뿐 노동관계법 적용, 모집방법, 근로계약체결 및 취업규칙 등의 내용이 사업 지침 안에 명시

○ (사회복지시설) 자격을 갖춘 누구에게나 응모기회를 제공하고 경쟁을 통해 능력 있는 자를 임용하는 공개모집을 원칙으로 한 근로계약 등이 존재

- (모집) 결원 발생시, 해당 시설의 필요와 시설 및 지자체 예산의 제약 내에서 경력자를 우선하여 채용할 수 있음

- (경력 인정) 단, 재가 돌봄과 달리 경력인정 부분에서 동일시설 이외 유사 경력 인정에 대한 사항이 존재

〈표 3-2〉 사회복지 종사자 채용관련 처우지침 현황

| 구분 | | | 노동 관계법 적용 | 공개 모집 | 근로 계약 체결 | 취업 규칙 | 경력 인정 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | 동일 시설 | 유사 경력 |
| 사회복지시설 | 노인복지시설 | 노인양로시설 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 노인요양시설 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 노인복지관 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 아동복지시설 | 아동공동생활가정 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 아동양육시설 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 아동보호전문기관 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 지역아동센터 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 장애인복지시설 | 장애인공동생활가정 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 장애인거주시설 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 장애인복지관 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 직업재활시설 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 정신건강증진시설 | 정신요양시설 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 노숙인시설 | 노숙인자활시설 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 노숙인재활시설 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 지역자활센터 | 지역자활센터 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 재가돌봄 | | 노인맞춤돌봄바우처 | ○ | ○ | ○ | ○ | | |
| | | 장애인활동지원 | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 가사간병방문지원사업 | ○ | | ○ | ○ | | |
| | | 노인재가장기요양보험 | ○ | | ○ | ○ | | |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

○ (재가돌봄시설) 사회복지시설의 채용과정과 유사하나 제공인력에 대한 경력 인정 없이 근로시간만을 적용한 시급제로 채용

- (모집) 수시모집이 일반화되어 있으나, 관리 인력은 제도적 규제가 없어 시설에 따라 비정형적인 채용기준이 적용
- (근로시간) 서비스 제공인력의 경우 정해진 소정근로시간 없이, 실제 근로한 시간에 비례하여 급여가 산정되는 근로계약서를 작성

〈표 3-3〉 사회서비스 시설의 채용에 대한 정부 사업지침 내용

| 과목 | | 대상 | 근거 |
|---|---|---|---|
| 사회복지시설 | 공개모집 | - (원칙) 국가·지방자치단체로부터 인건비를 지원받는 시설(수탁 시설 포함)의 시설장과 종사자 신규채용은 직위와 관계없이 공개모집<br>· 일부시설에서 운영법인의 임원, 운영자·시설장과 특별한 관계의 종사자들이 시설 운영의 투명성을 저해한다는 감사원감사('04.12), 권익위 제도개선 권고('10.4)에 따라 시행('05.1.1.)<br>· 보조금으로 인건비를 지원받는 사회복지시설이 종사자를 채용하는 경우 반드시 지침에서 정한 공개채용을 적용<br>- (예외적용) 종전에 공개채용 및 근로계약이 체결된 자로 법인임원·시설장과 특별한 관계[1]가 없는 종사자로 다음의 경우에 해당<br>· 동 시설 내 승진, 인사이동 등으로 보직이 변경되는 경우<br>· 시설 설치신고 증에 설치·운영자 및 사업자등록증(고유번호증) 사업주의 명의가 같은 시설 간에 인사이동이 있는 경우<br>· 설치·운영자가 법인인 경우로서 해당 법인의 사무국[2]에서 근무하다 그 법인이 운영하는 시설로 인사인동을 하는 경우<br>· 법령에 따라 사회복지시설이 통합되는 경우나 시설 위·수탁 계약에 따라 종전 종사자를 재고용하는 경우<br>· 출산·육아를 위한 휴직자를 대체하기 위해 공개 채용된 종사자의 고용 원인이 연장되어 해당 대체 근로계약 기간을 연장하는 경우<br>· 동 사회복지시설에서 보직변경, 동 법인이 운영하는 시설 간 인사이동, 운영법인의 사무국과 시설 간 인사이동의 경우 공개채용을 예외 할 수 있으며 이때 발생한 공석은 반드시 공개 채용하여야 함 | 2020년 사회복지시설관리안내 · 보건복지부 |
| | 근로계약 | - (근로계약) 사회복지시설 신고증(인가증, 허가증) 등에 설치·운영자로 표기된 자를 사용자로 시설장과 종사자의 근로·고용계약을 체결<br>· 실질적인 채용절차는 시설장이나 법인 관계자 등이 수행하는 경우[3]라도 근로계약서 상 명의는 반드시 시설의 설치·운영자의 명의로 진행되고 서명되어야 함<br>· 사회복지시설이 종사자 채용 시, 시설 운영법인의 대표자(혹은 시설신고증 대표자)와 채용과정 및 근로계약서를 체결하여야 하며, 근로기준법 등 노동관계법령을 준수해야함<br>- (차별금지) 종사자 채용 시 결혼·임신·출산 등이 지원자를 우대·배제·구별, 하는 질문 행위, 장애 존재 사실만으로 서류심사에서 탈락시키는 행위, 종교행사에 참석강요 등과 관련해 근로계약을 종료하면 차별행위<br>· 종사자는 근로기준법 등 노동관계법령에 따른 근로 기준을 준수해야 하며, 비정규직 차별 문제 시정, 사회보험 가입자로 적용함 | |
| | 취업규칙 | - (취업규칙) 「근로기준법」 등 노동관계법의 개정을 반영하여 사회복지시설의 (거주시설, 이용시설 등)특성을 반영하여 근로시간을 포함하는 근로조건, 인사고과, 휴가 등 근로자의 의무와 권리를 명시<br>· (근로시간) 2018년 8월 「근로기준법」 개정으로 주 최대 근로시간이 68시간에서 52시간으로 축소되었으며, 2021년 7월까지 5인 이상 50인 미만 기업에까지 순차적으로 적용될 예정이며 취업규칙에 이를 반영해야함<br>· (교대 근무제) 사회복지서비스업의 근로시간 특례가 폐지됨에 따라, 24시간 돌봄서비스를 제공하는 시설은 교대제 운영이 필수적이며, 이를 적용한 근무형태(교대근무제)수립이 필요함<br>· (성희롱 예방 교육 등) 성희롱예방교육 실시에 대한 사업주의 의무와 근로자의 교육이수의무, 성희롱 발생 시 구체적 조치와 피해근로자에 대한 보호에 관한 사항을 취업규칙에 명문화해야 함<br>· (모성보호) 임신 및 산전후의 여성 직원에 대한 연차, 유급휴가, 휴직 등의 권리를 취업규칙에 명문화하고 이를 준수할 의무가 있음 | |

| 과목 | | 대상 | 근거 |
|---|---|---|---|
| 재가돌봄 | 장애인 활동 지원/ 가사 간병 서비스 | - (모집) 활동지원사를 연중 수시로 모집가능하나 공개모집에 대한 언급은 부재<br>- (근로계약) 근로관계 법령준수에 관한 의무에 근로계약 준수 항목이 포함<br>・(겸직 허용) 활동지원사의 소속(회사, 법인·단체·시설 또는 학교명 등) 및 고용 관계(상근·비상근 여부, 근무시간 등)를 파악해 다른 사업장 근무시간과 활동지원 서비스 시간이 중복되지 않도록 근로계약서 작성 관리<br>・(결격사유) 자격증 등 이외에 정신질환자·마약·대마 또는 향정신성 의약품 중도자에 대한 결격사유 확인을 위해 건강진단서 제출 등이 존재<br>- (취업규칙) 근로관계 법령준수에 관한 의무에 취업규칙 준수 항목이 포함 | |
| | 노인 맞춤 돌봄 | - (근로계약) 근로관계 법령준수에 관한 의무에 취업규칙 준수 항목이 포함<br>・(겸직 불가) 수행인력으로 채용되어 인건비를 지급받는 경우, 근무시간 중 노인맞춤돌봄서비스 업무 외 타 업무 겸직이 불가함<br>・(결격사유) 사회복지사업 근무경력이 1년 미만인 경우 채용 불가<br>- (취업규칙) 근로관계 법령준수에 관한 의무에 취업규칙 준수 항목이 포함 | |
| | 재가 장기 요양 | - (모집) 공개채용 또는 수시채용에 대한 내용이 미비함<br>- (근로계약) 「노인복지법 시행규칙 [별표9]」의 4-㈐ 항에 따르면, 모든 종사자의근로계약 체결의무를 명시하고 있으나, 구체적 의미서술은 미비함<br>・(겸직 허용) 원칙적으로 겸직이 허용되지 않으나, 하나의 재가노인복지시설에서 여러 종류의 재가노인복지서비스 (복지용구지원서비스는 제외)를 제공하는 경우 시설장, 요양보호사 등은 특정한 조건에서 상호 겸직이 가능함<br>・(결격사유) 자격증 외의 결격사유는 명시되지 않음<br>- (취업규칙) 근로계약 등의 명시로 볼 때, 근로관계 법령의 준수의무가 암묵적으로 존재하나, 명시적인 취업규칙의 작성 및 운용에 대한 서술은 미비 | |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

□ (근로계약) 노동관계법에 따라 채용과 근로계약이 이루어지나 예외조항이 존재

○ (모집) 사회복지시설 기존 종사자 중 보직변경, 법인소속 시설 내 보직이동, 시설통합에 의한 고용승계, 대체근로자 고용연장 등에서 공개모집 예외조항이 존재

○ (근로계약서) 채용 시 근로계약서 작성을 원칙으로 하되, 결혼·임신·출산·장애·종교 관련 차별행위 금지에 대한 내용을 명시

- (겸직 허용) 장애인활동지원의 경우, 근로계약서를 작성하고자 하는 타 사업장 근무시간과 활동지원 서비스 시간이 중복되지 않도록 근로계약서를

1) 특별한 관계에 있는 사람의 범위란 첫째, 시설 설치·운영자인 법인의 임원, 운영자 개인 또는 시설장과의 관계가 6촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척, 배우자(사실상 혼인관계에 있는 사람 포함), 둘째 법인의 임원, 운영자 개인 또는 시설장의 금전 그 밖의 재산에 의하여 생계를 유지하거나, 그와 생계를 함께 하는 사람
2) 법인 정관 또는 하위 규정에 따른 사무국 조직(혹은 유사한 기능의 조직)
3) 사회복지시설의 설치·운영자와 시설장이 다른 경우, 시설장은 설치·운영자를 대리하여 채용과 근로계약 체결을 진행하는 것임

작성해야 한다는 겸직허용 내용이 존재

- (취업 규칙) 직장 내 취업규칙 보유의무에 대한 언급은 없으나 표준 근로계약서 작성과 종사자 처우개선을 위한 자의적 수당 도입 내용은 존재

□ (경력 인정) 사회복지시설은 사회복지사업법 내 해당시설 여부 및 인정 전후에 따라 종사자의 경력인정 반영이 차별적

○ (사회복지시설) 사회복지시설 경력과 유사경력에 따라 호봉산정과 관련된 경력인정비율이 각각 100%, 80%로 차등화

- (동일경력 인정) 사회복지시설관리지침 내 시설과 조건부 신고시설의 근무경력 및 사회복지시설 대체인력 근무경력 만 100% 인정
- (경력차등 인정) 사회복지사 자격증 소유자로 사회복지관련 업무수행이나 현재 사회복지시설로 지정되어 있으나 지정 전 근무한 경력 등을 포함해 총 35개 기관 경력에 대해서는 약 80%만을 인정

○ (재가돌봄기관) 장애인 활동지원 관리자의 경우만 동일업종에서 근무한 자격을 인정하되 경력기간을 적용하여 사실상 근무경력을 차등 적용

- (장애인 활동지원) 관리책임자는 활동지원기관·활동지원급여 유사 업무기관의 5년 근무, 전담관리인력은 장애인·사회복지기관에서 행정 등 관리업무 경력 3년 이상으로 규정

〈표 3-4〉 사회서비스 종사자 채용 시 경력인정 범위

| 구분 | | 주요 내용 | 경력 환산률 | 근거 |
|---|---|---|---|---|
| 사회복지시설 | 사회복지시설경력 | 1. 사회복지 시설관리에서 열거한 시설<br>· 법령 또는 지침이 신설 또는 개정되어 신규로 사회복지시설로 규정되는 경우, 법령에 규정된 다음연도의 1월 1일부터 근무경력을 인정<br>· 사회복지시설 설치근거법령 또는 개별시설지침에 따른 고유사업 수행 및 인적기준을 충족시키기 위해 채용된 자에 한해 정규직 여부와 무관하게 동일 경력으로 인정<br>2. 조건부 신고시설의 경우, 2002년 이후 조건부로 신고한 시설에서 종사자로 근무한 경력(단, '05.7.31까지 근무경력만 인정)[4]<br>3. 사회복지시설 종사자 대체인력으로 근무한 경력 | 100% | |

| 구분 | | 주요 내용 | 경력 환산률 | 근거 |
|---|---|---|---|---|
| | 유사 경력 | 1. ① 사회복지사업법 및 법 제2조제1호에 열거된 사회복지사업 관련 법률에 따른 사회복지 관련 국가 자격(면허)증을 소지하고 법령 등에 정해진 해당자격의 업무를 수행한 경력<br>② 물리(작업)치료사, 간호(조무)사, 영양사, 조리사로서 관련 자격(면허)증을 소지하고 동종직종에 근무한 경력<br>2. 특수학교교사 자격증 취득 후「장애인 등에 대한 특수교육법」제2조제10호의 규정에 의한 특수교육기관(특수학교) 및 동법 제2조제11호에 의한 특수교육대상자의 통합교육을 실시하기 위하여 일반학교에 설치된 특수학급에 근무한 경력<br>3. 공무원으로서「사회복지사업법」제2조의 규정에 의한 사회복지사업 관련부서에 근무한 경력(사회복지전담공무원 근무경력 등)<br>4.「아동복지법」제48조에 의한 가정위탁지원센터에서 동법 시행령 제48조에 의한 직원자격으로 채용되어 근무한 경력(사회복지시설 인정되기 전 근무경력)<br>5. 간호(조무)사, 정신보건전문요원, 사회복지사, 응급구조사 자격(면허)증을 소지하고 보건복지부 보건복지상담센터(보건복지콜센터)에 근무한 경력<br>6.「아동복지법」제45조에 의한 아동보호전문기관에서 동법시행령 제43조에 의한 직원자격으로 채용되어 근무한 경력(사회복지시설 인정되기 전 근무경력)<br>7.「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」제47조에 의한 아동·청소년 성교육 전문기관에서 직원의 자격으로 채용되어 근무한 경력<br>8.「청소년복지 지원법」제31조에 의한 청소년쉼터, 청소년자립지원관, 청소년치료재활센터에서 직원의 자격으로 채용되어 근무한 경력(사회복지시설로 인정되기 전의 근무경력)<br>9.「아동복지법」제37조에 따라 지방자치단체가 취약계층 아동에 대해서 지원하는 통합서비스(드림스타트) 민간전문인력으로 채용되어 근무한 경력<br>10.「사회복지사업법」제33조에 의한 사회복지협의회에서 직원의 자격으로 채용되어 근무한 경력<br>11.「사회복지사업법」제46조에 의한 한국사회복지사협회에서 직원의 자격으로 채용되어 근무한 경력<br>12.「식품기부활성화에 관한 법률」제3조에 따른 기부식품제공사업장에서 사회복지사 자격증을 소지하고 근무한 경력<br>13.「자원봉사활동기본법」제19조에 따른 자원봉사센터에서 사회복지사 자격증을 소지하고 근무한 경력<br>14. 시·군·구에 설치된 통합사례관리 전담기구에 사회복지통합서비스전문요원(통합사례관리사)으로 채용되어 통합사례관리업무 수행 경력<br>15.「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제41조에 따른 지역사회보장협의체에서 사회복지사 자격증을 소지하고 직원(상근간사 등) 근무한 경력<br>16.「민법」제32조에 따라 보건복지부장관의 허가를 받아 설립된 법인으로서「사회복지사업법」제2조의 사회복지사업을 수행하는 사단·재단법인에서 직원으로 상근한 경력<br>17.「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」제4조에 따른 한국사회복지공제회에서 사회복지사 자격증을 소지하고 근무한 경력<br>18.「장애인활동 지원에 관한 법률」제20조에 따른 활동지원기관에서 전담인력으로 채용되어 근무한 경력<br>19.「청소년복지 지원법」제29조에 따른 청소년상담복지센터에서 직원의 자격으로 채용되어 근무한 경력<br>20.「사회복지사업법」제16조에 따라 설립된 사회복지법인에서 직원의 자격으로 채용되어 근무한 경력<br>21.「국민기초생활 보장법」제15조의10에 따라 설치된 광역자활센터에 직원의 | 80% | 2020년 사회복지시설관리안내·보건복지부 |

| 구분 | | 주요 내용 | 경력 환산률 | 근거 |
|---|---|---|---|---|
| | | 자격으로 채용되어 근무한 경력<br>22. 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제17조에 따른 정신건강전문요원(정신보건전문요원) 자격증을 소지하고, 같은 법 제15조에 의한 정신건강복지센터(정신보건센터, 정신건강증진센터)에서 근무한 경력<br>23. 「노인복지법」 제23조의2제1항제2호에 따라 설치된 노인일자리지원기관에서 직원자격으로 채용되어 근무한 경력(사회복지시설 인정되기 전 근무경력)<br>24. 「장애인복지법」 제59조의11에 따라 설치된 장애인권익옹호기관에서 직원의 자격으로 채용되어 근무한 경력<br>25. 「장애인복지법」 제59조의13에 따라 설치된 피해장애인쉼터에서 직원자격으로 채용되어 근무한 경력(사회복지시설로 인정되기 전 근무경력)<br>26. 「입양특례법」 제20조에 따라 허가된 입양기관에서 직원의 자격으로 채용되어 근무한 경력<br>27. 「북한이탈주민법」 제15조의2에 따라 지정된 지역적응센터에서 사회복지사 자격을 보유하고 전담인력으로 근무한 경력<br>28. 「노인복지법」 제27조의2에 따른 사업을 수행하는 “독거노인 · 중증장애인응급안전알림서비스 사업안내” 지침 상 사업수행기관(지역센터)에서 거점응급안전관리요원 또는 응급관리요원으로 채용되었던 자로, 수행기관이 발행한 경력증명서상 직무가 ‘거점응급관리요원 또는 응급관리요원’으로 명시된 근무경력<br>29. 「노인복지법」 제27조의 2에 따라 취약 독거노인 등에 대해 지원하는 돌봄사업에 채용되어 근무한 경력<br>30. 「건강가정기본법」 제35조에 따라 설치된 건강가정지원센터에서 직원자격으로 채용되어 근무한 경력(사회복지시설로 인정되기 전의 근무경력)<br>31. 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제33조에 따라 설치된 중앙발달장애인지원센터 및 지역발달장애인지원센터에서 직원으로 채용되어 근무한 경력<br>32. 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제29조에 따른 사업을 수행하는 “발달장애인 주간활동서비스 사업안내” 및 “청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 사업안내” 지침 상 제공기관에서 관리책임자, 전담 관리인력, 제공인력으로 채용되어 근무한 경력<br>33. 「아이돌봄지원법」 제11조제1항에 따라 지정된 서비스제공기관에서 전담인력·지원인력으로 채용되어 근무한 경력<br>34. 「국가보훈기본법」 제19조제2항 및 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제63조의 3 등에 따른 보훈재가복지서비스를 수행하기 위해 국가보훈처 및 그 소속기관에서 보훈섬김이 및 보훈복지사로 채용되어 근무한 경력<br>35. 「고등교육법」 제2조에 따른 학교에서 교수 또는 강사의 자격으로 채용되어 사회복지학 전공교과목과 사회복지관련 교과목을 전담하여 강의한 경력 | | |
| 재가돌봄시설 | 장애인활동지원 | (관리책임자) 「의료법」에 따른 의료인, 「초·중등교육법」 제2조제5호에 따른 특수학교의 교원자격증을 가진 자<br>· 활동지원기관 또는 활동지원급여와 비슷한 서비스를 제공하는 기관에서 5년 이상 근무경력이 있는 사람<br>(전담관리인력) 하위 3개 경력을 유사조건으로 설정<br>· 「비영리민간단체지원법」에 등록된 장애인단체에서 행정·교육·기관운영 관련 업무에 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람<br>· 장애인 복지·사회 복지를 목적 사업으로 기관에서 행정·교육·기관운영관련 업무에 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람<br>· 활동지원기관 전담관리인력으로 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람<br>(활동보조) 정부(지자체)의 재정이 투입된 돌봄사업에 참여한 경력이 최근 1년간 360시간 이상인 사람(예: 아이돌보미, 가사간병도우미 등) | 100% | 2020년 장애인 활동지원 사업안내 |

□ (근로시간) 재가돌봄시설 종사자 중 서비스 제공인력(요양보호사, 활동지원사)은 소정근로시간의 정함이 없어 불안정한 일자리로 인식

○ (기간제 근로계약) 종사자는 2년을 초과하지 않는 범위에서 기간제 근로계약이 가능하나[5] 관행적으로 매년 기간제 근로계약을 체결

○ (근로계약 시 근로시간) 임금과 소정근로시간이 명시된 계약서를 배부해야 하나[6], 재가돌봄사업 특성으로 소정근로시간을 보장하지 못함

- (장애인활동지원기관) 활동지원사의 서비스 직접 제공시간을 근로시간으로 명시하여 급여를 산정하거나, 근로자 지위를 구분하는 월 근로시간을 명시하고 실 근로시간으로 급여를 산출하는 시설 등이 존재
- (재가장기요양기관) 근로기준법을 위반하지 않는 범위에서 근로조건을 명시하고 있지만 단서 조항으로 소정근로시간을 정하지 않고 있음

---

4) 조건부 신고시설: 미신고시설 양성화 정책에 따라 '02~'05. 7.31까지 법정신고시설 전환을 조건으로 행정처분 등을 유예한 시설로 시군구에 조건부신고시설로 등록 후 유예기간 내에 요건충족을 통해 신고시설로 전환한 시설

5) 기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률 시행령 제3조(기간제 근로자 사용기간 제한의 예외), 정부의 복지정책 · 실업대책 등에 의하여 일자리를 제공하는 경우로서 대통령령이 정하는 경우란,
1. 고용정책 기본법, 고용보험법 등 다른 법령에 따라 국민의 직업능력 개발, 취업 촉진 및 사회적으로 필요한 서비스 제공 등을 위한 일자리 제공 경우
2. 제대군인 지원에 관한 법률 제3조에 따라 제대군인의 고용증진 및 생활안정을 위하여 일자리를 제공하는 경우
3. 국가보훈기본법 제19조제2항에 따라 국가보훈대상자에 대한 복지증진 및 생활안정을 위하여 보훈도우미 등 복지지원 인력을 운영하는 경우

6) 근로기준법 제17조(근로조건의 명시)① 사용자는 근로계약을 체결할 때에 근로자에게 다음 각 호의 사항을 명시하여야 한다. 근로계약 체결 후 다음 각 호의 사항을 변경하는 경우에도 또한 같다.
1. 임금
2. 소정근로시간
3. 제55조에 따른 휴일
4. 제60조에 따른 연차 유급휴가
5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 근로조건

② 사용자는 제1항 제1호와 관련한 임금의 구성항목 · 계산방법 · 지급방법 및 제2호부터 제4호까지의 사항이 명시된 서면을 근로자에게 교부하여야 한다. 다만, 본문에 따른 사항이 단체협약 또는 취업규칙의 변경 등 대통령령으로 정하는 사유로 인하여 변경되는 경우에는 근로자의 요구가 있으면 그 근로자에게 교부하여야 한다.

[그림 3-1] 장애인활동지원기관 활동지원사 근로계약서 예시

[별지 제36호 서식]

## 활동지원사업 활동지원인력 채용 계약서(안)[1)]

1. 활동지원기관에서 실시하는 활동지원사업의 활동지원사 채용 조건은 아래와 같습니다.
2. 근무조건
   ○ 업무내용: 활동지원사업
   ○ 근무장소:
   ○ 계약기간: 20 년 월 ~ 20 년 월
   ○ 근무시간/휴게시간: 수급자의 요청에 따라 시간협의
   ○ 근무일/휴일·휴가:
   ○ 급여: 시간당 천원(다만, 심야·휴일은 시간당 천원)
   활동지원사의 은행계좌로 입금
   ○ 기타: 4대 보험·배상책임보험 가입, 퇴직금(1년 이상 근무시)
   ※ 4대 보험 비용중 사업자부담분, 퇴직금(전액)은 사업자 부담임.
   ※ 활동지원사 업무상 상해보험은 산재보험 미가입시 가입하여야 함
3. 기타사항
   ○ 상습적으로 결근, 지각, 조퇴하거나 음주, 근무지 이탈 또는 감독자의 지시에 불응하는 등 근무태도가 불성실한 경우 근무를 불허할 수 있습니다.
   ○ 위에 게시된 내용 이외의 사항은 활동지원사업 관련 보건복지부 지침에 따라 시행되며, 정부방침의 변경 또는 사정에 따라 근무조건은 변경될 수 있습니다.

20 . . .

**활동지원기관장**

본인은 위 내용을 충분히 이해하고 규정에 따라 근무할 것이며, 규정 위반에 대한 처분에 대해서도 수용할 것입니다. 또한 「사회복지사업법」 제47조(비밀누설의 금지) 및 「장애인활동지원에 관한 법률」 제44조(비밀누설 등의 금지) 규정을 준수할 것을 서약합니다.

성 명: (서명 또는 인)

1) 활동지원기관에서는 관련 법령에 따라 본 서식을 변경하여 사용할 수 있으며, 본 서식은 단순 참고용

자료: 보건복지부(2020), 2020년 장애인활동지원 사업안내.

〔그림 3-2〕 재가장기요양기관 요양보호사 근로계약서 예시

## 요양보호사 근로계약서

재가장기요양기관 ○○노인복지센터(이하 "갑")와 근로자(이하 "을")은 아래의 근로조건을 성실히 이행할 것을 약정하고 근로계약을 체결한다.

**제 1 조【성실의무】**

"을"은 "갑"의 근로자로서 "갑"의 취업규칙 및 운영규정에 정하여진 근로조건을 승인하고 성실히 이행할 의무를 진다.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 사용자(갑) | 기 관 명 | | 센 터 장 | |
| | 소 재 지 | | | |
| 근로자(을) | 성 명 | | 주민번호 | |
| | 주 소 | | 연 락 처 | |

**제 2 조【담당직무】**

"을"은 노인장기요양보험법 및 노인복지법에 따른 요양보호사 업무로 한다. 다만 여기에 정하지 아니한 업무는 "갑"이 정함에 의 한다.

1. 근무장소 : 요양보호 제공을 위한 수급자의 가정으로 한다.
2. 업무내용 : 방문요양 및 방문목욕

**제 3 조【계약기간】**

1. "을"의 계약기간은 20○○년 ○○월 ○○일부터 20○○년 ○○월 ○○일로 한다.
2. "갑"과 "을"은 계약만료 1개월 전에 재계약 여부를 통보하여야 한다.
   단, 1개월 전에 상대방에게 통지가 없을 때에는 본 근로계약은 자동연장 된 것으로 간주한다.

**제 4 조【근로조건】**

1. "을"은 기관 내 운영지침과 교육을 충실히 따른다.
2. 근무일 : 월요일부터 금요일까지 주5일제로 한다.
   단, 수급자의 형편과 사정에 의해서 또는 "갑"의 요구에 따라 근무일 외의 날에도 근무를 할 수 있다.
3. 근무시간 : 오전 9시부터 저녁 6시까지로 하되 고객의 형편과 요청, 또는 "을"의 형편과 사정에 따라 협의하여 변경할 수 있다.
4. 근로인정시간 : 장기요양급여내역서와 서비스제공일지에 따른 시간을 근무시간으로 인정한다.

주 : 재가장기요양보험 표준근로계약서가 부재해 A재가장기요양기관 근로계약서를 협조받아 제시.

## 2. 채용 및 이직관련 실태 분석

□ (사회복지시설) 2019년 기준, 근로계약서 작성률은 100%이고, 취업규칙 보유율은 약 94.0%로 양호한 것으로 파악

○ (근로계약서 작성) 2016년의 경우 전체 98.4%에서 2019년 100%로 연평균 0.6%p 증가한 것으로 파악됨

○ (취업규칙 보유율) 2016년 96.9%에서 2019년 94.0%로 약 2.9%p 감소했으나 그 이유는 2016년과 219년 조사대상의 차이 때문으로 추정

- (세부시설) 2016년 취업규칙 보유율이 100%였던 노숙인 시설과 지역자활센터에서 각각 14.3%p, 18.2%p 감소함

〈표 3-5〉 사회복지시설의 근로계약서 작성 비율 및 취업규칙 보유율

(단위: %)

| 구분 | | 근로계약서 작성률 | | | 취업규칙 보유율 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 |
| 전체 | | 100 | 98.4 | 0.6 | 94.0 | 96.9 | -1.0 |
| 시설유형별 | 생활 | 100 | 99.2 | 0.3 | 94.0 | 97.2 | -1.1 |
| | 이용 | 100 | 97.1 | 1.0 | 93.9 | 96.7 | -1.0 |
| 노인시설 | 생활 | 100 | 99.5 | 0.2 | 93.6 | 96.6 | -1.0 |
| | 이용 | 100 | 99.5 | 0.2 | 95.1 | 94.9 | 0.1 |
| 아동시설 | 생활 | 100 | 98.9 | 0.4 | 93.6 | 96.7 | -1.1 |
| | 이용 | 100 | 96.9 | 1.1 | 100 | 95.0 | 1.7 |
| 장애인시설 | 생활 | 100 | 98.0 | 0.7 | 96.6 | 98.5 | -0.6 |
| | 이용 | 100 | 96.5 | 1.2 | 93.9 | 98.0 | -1.4 |
| 노숙인 | 생활 | 100 | 100 | 0.0 | 85.7 | 100 | -5.0 |
| 정신건강 | 생활 | 100 | 100 | 0.0 | 100 | 96.9 | 1.1 |
| 자활 | 이용 | 100 | 88.4 | 4.2 | 81.8 | 100 | -6.5 |
| 사회복지관 | 이용 | 100 | 97.7 | 0.8 | 97.6 | 100 | -0.8 |

주: 김유경 외(2017), 2017년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재인용하되 근로계약서 작성률과 취업규칙 보유율 자료는 2019년 자료와 동일한 기준으로 분석하기 위해 가중 평균하여 재산출, 김유경 외(2020), 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부를 비교 분석.

□ (경력 인정률) 사회복지시설 종사자들의 타 사회복지시설 근무경력 반영 비율에서는 97.8%로 높게 파악됨

○ (세부시설) 노인생활시설(91.6%)과 아동이용시설(94.3%)의 경우 상대적으로 타 사회복지시설 대비 반영률이 낮음

〈표 3-6〉 사회복지시설 종사자의 타 사회복지시설 경력 반영률

(단위: %)

| 구분 | | 타 사회복지시설 경력 반영률 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 |
| 전체 | | 97.8 | 98.4 | -0.2% |
| 시설유형별 | 생활 | 98.1 | 99.2 | -0.4% |
| | 이용 | 97.6 | 97.1 | 0.2% |
| 노인시설 | 생활 | 91.6 | 99.5 | -2.7% |
| | 이용 | 97.3 | 99.5 | -0.7% |
| 아동시설 | 생활 | 100 | 98.9 | 0.4% |
| | 이용 | 94.3 | 96.9 | -0.9% |
| 장애인시설 | 생활 | 99.3 | 98.0 | 0.4% |
| | 이용 | 97.0 | 96.5 | 0.2% |
| 노숙인 | 생활 | 96.2 | 100 | -1.3% |
| 정신건강 | 생활 | 100 | 100 | 0.0% |
| 자활 | 이용 | 97.7 | 88.4 | 3.4% |
| 사회복지관 | 이용 | 100 | 97.7 | 0.8% |

주: 김유경 외(2017), 2017년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재인용하되 근로계약서 작성률과 취업규칙 보유율 자료는 2019년 자료와 동일한 기준으로 분석하기 위해 가중 평균하여 재산출, 김유경 외(2020), 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부를 비교 분석.

□ (노인재가요양시설) 채용과정에서 근로계약서 작성률이 96.5%로 높은 편이나 복수기관 근무율(10.5%)과 정규직 비율(38.1%)이 단점으로 파악

○ (복수기관 근무율) 겸직불허에도 불구하고 방문목욕(15.5%), 방문요양(15.3%)에서 복수기관 근무율이 높은 것으로 나타남

○ (종사자 지위) 전체 정규직 비율은 38.1%에 불과했고. 특히 방문요양과 방문목욕은 각각 20.2%, 21.0%로 매우 낮았음

〈표 3-7〉 노인재가요양시설 종사자 고용관계 현황

(단위: %)

| 구분 | 근로계약서 작성률 | 월급명세서 발급률 | 복수기관 근무율 | 종사자 지위 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 정규직 | 계약직 (전일제) | 계약직 (시간직) |
| 전체 | 96.5 | 95.5 | 10.5 | 38.1 | 13.4 | 48.5 |
| 방문요양 | 95.8 | 94.4 | 15.3 | 20.2 | 8.0 | 71.8 |
| 방문목욕 | 96.4 | 96.0 | 15.5 | 21.0 | 7.1 | 71.8 |
| 방문간호 | 81.5 | 96.3 | 13.0 | 51.9 | 14.8 | 33.3 |
| 주야간보호 | 97.2 | 97.7 | 1.4 | 73.4 | 21.7 | 5.0 |
| 단기보호 | 98.7 | 90.6 | 3.9 | 72.2 | 23.1 | 4.7 |

자료: 강은나(2020). 2019년도 장기요양 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재인용.

□ (사회서비스 바우처 시설) 노인재가요양시설과 동일하게 근로계약서 작성률은 높으나 복수기관 근무율과 정규직 비중은 낮은 것으로 파악

○ (복수기관 근무) 겸직이 허용된 장애인활동지원서비스와 가사간병방문서비스보다 겸직불허인 노인돌봄종합(37.2%)이 더 높았음

○ (종사자 지위) 노인돌봄종합보다 장애인활동지원서비스(62.5%)와 가사간병방문서비스(71.9%)의 비정규직 비율이 더 높았음

- (사회보험) 비정규직 비중이 높아도 고용보험 가입률은 82.7%로 높음

〈표 3-8〉 사회서비스 바우처 제공기관 종사자 고용관계 현황

(단위: %)

| 구분 | 근로계약서 작성률 | 복수기관 근무율 | 종사자 지위 | | 사회보험가입률 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 정규직 | 비정규직 | 국민연금 | 건강보험 | 고용보험 |
| 전체 | 98.2 | 14.3 | 42.9 | 57.1 | 73.1 | 78.3 | 82.7 |
| 노인돌봄종합 | 98.3 | 37.2 | 49.5 | 50.5 | 74.5 | 86.3 | 88.8 |
| 장애인활동지원서비스 | 99.6 | 11.1 | 37.5 | 62.5 | 92.2 | 97.8 | 98.1 |
| 가사간병방문지원서비스 | 100 | 28.7 | 28.1 | 71.9 | 88.9 | 97.4 | 96.3 |

자료: 박세경 외(2019), 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 재인용.

## 3. 채용 및 이직관련 제도의 문제점

□ (개관) 신규채용의 경우 재가돌봄시설의 지역 간 임금 격차가, 경력자 이직의 경우 경력인정 수준이 문제점으로 파악

□ (신규 채용: 임금수준) 재가돌봄기관의 경우 임금수준은 상승했으나 지역 간 근로시간의 차이로 인해 임금 격차가 발생

○ (재가장기요양시설) 방문요양보호사 임금수준은 2014년 시급 9,796원에서 2018년 11,937원으로 5년간 2,141원(21.9%) 인상되었으나 월평균 근로시간은 거의 동일한 수준인 것으로 파악(윤정향 외, 2019)

- (근로시간) 방문요양보호사 월평균 근로시간은 약 70시간(주17.5시간)으로 동일 시급의 주 40시간 근로시간과 비교 시 40.2%수준

〈표 3-9〉 방문요양보호사의 근로시간에 따른 임금 수준

| 구분 | 2014년 | 2015년 | 2016년 | 2017년 | 2018년 |
|---|---|---|---|---|---|
| 시급(원) | 9,796 | 9,796 | 9,796 | 10,198 | 11,937 |
| 상승률(%) | - | 0.0 | 0.0 | 4.1 | 17.1 |
| 월 근로시간(시간) | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 월급 환산(원):A | 685,720 | 685,720 | 685,720 | 713,860 | 835,590 |
| 주40시간 월급(원):B | 1,704,504 | 1,704,504 | 1,704,504 | 1,774,452 | 2,077,038 |
| 40시간대비(%) | 40.2 | 40.2 | 40.2 | 40.2 | 40.2 |

자료: 윤정향 외(2019), 사회서비스 근로조건과 직무분석을 통한 고용의 질 개선방안, 소득성장위원회.
주: 방문요양보호사의 전일근무환산인원 비율 약 45%(월 70시간, 주17.5시간)는 160시간 대비 적용 수치.

○ (장애인활동지원기관) 전국활동보조인노동조합이 2016년 3월을 기준으로 조사한 활동지원사 실태자료에 의하면, 1인당 월평균 활동지원사의 서비스 제공시간은 149.16시간이었음(김진우 외, 2017)

- (근로시간) 2018년, 2019년도 기준 장애인활동지원서비스 제공시간과 종사자 수를 대비해 보면 월평균 근로시간은 2018년 97.1시간, 2019년 95.4시간으로 주 40시간 근로자 대비 55.7%, 54.8% 수준임

〈표 3-10〉 장애인활동지원사 근로시간 및 주 40시간 근무시간 대비 급여

(단위: 개소, 시간, 명, 원, %)

| 구분 | 1인 근로시간(연) | 1인 근로시간(월) | 최저 임금 | 월급 환산금액 | 40시간 급여 | 40시간대비 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2018년 | 1164.7 | 97.1 | 7,530 | 876,990 | 1,573,770 | 55.7 |
| 2019년 | 1145.4 | 95.4 | 8,350 | 956,371 | 1,745,150 | 54.8 |

자료: 보건복지부 내부자료.

□ (신규 채용: 시설분포) 제공기관 수와 요양보호사 등 제공인력 수가 수도권에 밀집되어 있는 것으로 파악

○ (노인재가요양시설 수) 2018년 기준 전체 시설 15,970개 중 37.7%, 방문요양 12,335개 중에서 36.4%가 수도권(서울·경기)에 집중

○ (노인재가요양보호사) 방문요양시설 종사자 중 42.9%(서울·경기)가 수도권에 집중

〈표 3-11〉 행정구역별 재가요양기관 수 및 재가요양보호사 수 분포

| 구분 | 재가요양 제공기관 수 | | | | 재가요양보호사 수 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 전체 | | 방문요양 | | 전체 | | 방문요양 | |
| | 수 | % | 수 | % | 수 | % | 수 | % |
| 계 | 15,970 | 100.0 | 12,335 | 100.0 | 341,541 | 100.0 | 319,498 | 100.0 |
| 서울 | 2,606 | 16.3 | 1,938 | 15.7 | 66,953 | 19.6 | 63,054 | 19.7 |
| 부산 | 1,033 | 6.5 | 870 | 7.1 | 25,225 | 7.4 | 23,900 | 7.5 |
| 대구 | 859 | 5.4 | 676 | 5.5 | 15,854 | 4.6 | 14,780 | 4.6 |
| 인천 | 892 | 5.6 | 726 | 5.9 | 21,228 | 6.2 | 20,066 | 6.3 |
| 광주 | 582 | 3.6 | 468 | 3.8 | 13,851 | 4.1 | 13,123 | 4.1 |
| 대전 | 587 | 3.7 | 462 | 3.7 | 12,908 | 3.8 | 12,174 | 3.8 |
| 울산 | 207 | 1.3 | 165 | 1.3 | 5,034 | 1.5 | 4,692 | 1.5 |
| 세종 | 42 | 0.3 | 30 | 0.2 | 983 | 0.3 | 920 | 0.3 |
| 경기 | 3,410 | 21.4 | 2,548 | 20.7 | 78,849 | 23.1 | 74,276 | 23.2 |
| 강원 | 480 | 3.0 | 357 | 2.9 | 10,241 | 3.0 | 9,430 | 3.0 |
| 충북 | 499 | 3.1 | 353 | 2.9 | 10,037 | 2.9 | 9,311 | 2.9 |
| 충남 | 771 | 4.8 | 607 | 4.9 | 16,889 | 4.9 | 15,754 | 4.9 |
| 전북 | 879 | 5.5 | 648 | 5.3 | 15,760 | 4.6 | 14,534 | 4.5 |
| 전남 | 876 | 5.5 | 707 | 5.7 | 16,754 | 4.9 | 15,608 | 4.9 |
| 경북 | 1,099 | 6.9 | 871 | 7.1 | 22,710 | 6.6 | 21,171 | 6.6 |
| 경남 | 1,010 | 6.3 | 816 | 6.6 | 23,738 | 7.0 | 22,393 | 7.0 |
| 제주 | 138 | 0.9 | 93 | 0.8 | 2,600 | 0.8 | 2,323 | 0.7 |

자료: 보건복지부(2019), 2019 보건복지통계연보.

○ (장애인활동지원기관) 767개 제공시설의 지리적 분포를 분석한 결과, 대부분 대도시권에 밀집해있으며, 농촌지역의 경우 상대적으로 적은 것으로 파악 (김진우 외, 2017)

- (전체) 평균 종사자 수는 106.2명으로 파악
- (서울시) 평균 종사자 수는 142.6명이고 14명 이하인 시설은 3.1%에 불과했으며 종사자 수가 290명 이상인 곳이 9.4%로 나타남
- (기타 시도) 대표적으로 강원도는 제공기관 수가 적고 평균 종사자 수는 49.5명, 제공인력이 14명 이하인 시설이 21.9%를 차지

〈표 3-12〉 행정구역별 장애인활동지원기관 종사자 규모 분포

(단위: %, 명)

| 행정구역 | 지원 기관 비율(시설 수) | | | | | 평균 종사자 수 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ~-1SD | ±1.0 | 1~2SD | 2SD | 계 | |
| 강원도 | 21.9(7) | 78.1(25) | 0(0) | 0(0) | 100(32) | 49.5 |
| 경기도 | 4.4(5) | 78.1(89) | 10.5(12) | 7(8) | 100(114) | 128.4 |
| 경상남도 | 9.2(6) | 86.2(56) | 3.1(2) | 1.5(1) | 100(65) | 70.9 |
| 경상북도 | 22.7(10) | 72.7(32) | 4.5(2) | 0(0) | 100(44) | 59.4 |
| 광주광역시 | 4(1) | 72(18) | 8(2) | 16(4) | 100(25) | 161.3 |
| 대구광역시 | 0(0) | 76.7(23) | 23.3(7) | 0(0) | 100(30) | 133.5 |
| 대전광역시 | 0(0) | 65(13) | 25(5) | 10(2) | 100(20) | 158.6 |
| 부산광역시 | 6.2(4) | 79.7(51) | 10.9(7) | 3.1(2) | 100(64) | 93.9 |
| 서울특별시 | 3.1(4) | 75(96) | 12.5(16) | 9.4(12) | 100(128) | 142.6 |
| 세종특별자치시 | 0(0) | 100(4) | 0(0) | 0(0) | 100(4) | 48.3 |
| 울산광역시 | 0(0) | 71.4(5) | 14.3(1) | 14.3(1) | 100(7) | 148.9 |
| 인천광역시 | 3(1) | 78.8(26) | 9.1(3) | 9.1(3) | 100(33) | 151.7 |
| 전라남도 | 14(7) | 84(42) | 2(1) | 0(0) | 100(50) | 50.6 |
| 전라북도 | 17.6(6) | 79.4(27) | 2.9(1) | 0(0) | 100(34) | 62.7 |
| 제주특별자치도 | 0(0) | 60(3) | 20(1) | 20(1) | 100(5) | 195.2 |
| 충청남도 | 12.5(5) | 82.5(33) | 2.5(1) | 2.5(1) | 100(40) | 69.2 |
| 충청북도 | 6.9(2) | 86.2(25) | 3.4(1) | 3.4(1) | 100(29) | 82.3 |
| 전체 | 7.9(61) | 78.0(605) | 8.6(8.6) | 5.5(67) | 100(43) | 106.2 |
| | Chi-square(48) = 102.9*** | | | | F(3,772)=687.4*** | |

자료: 김진우 외(2017), 장애인활동지원기관 실태분석을 통한 재무·회계규칙 마련, 보건복지부.
주1. *** p< .01
주2. ~-1SD; 평균(106.2명)을 중심으로 -1.0표준편차 이하(14명 이하, 집단 평균 8.2명)
주3. ±1.0; ±1.0표준편차(14명~198명, 집단평균 83.7명)
주3. 1~2SD; +1.0~2.0표준편차(198명~290명, 집단평균 238.0명)
주4. 2SD+; 2.0표준편차 이상(290명 초과, 집단평균 357.1명)

○ (장애인활동지원 수입규모) 서울시의 경우 평균 1,116백만 원인 반면에 강원도의 경우에는 459백만 원으로 매우 낮음

- (1인당 연간 수입총액) 평균 761.8만원(월 평균 63.5만원, 주40시간 최저임금 근로자의 35.4%)이었음
- (지역별 차이) 기관당 평균종사자 수가 195명인 제주도는 평균 1,606백만 원으로 가장 높은 반면에 서비스 수요가 적은 세종시를 제외하면, 전라남도의 연간 평균 수입총액이 402.7백만 원으로 가장 낮았음

〈표 3-13〉 행정구역별 장애인활동지원기관 연간 평균수입 규모 분포

(단위: %, 백만원)

| 행정구역 | 지원 기관 비율(시설 수) | | | | | 연평균 수입 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ~0SD | ~+1SD | ~+2SD | 2SD~ | 계 | |
| 강원도 | 81.2(26) | 9.4(3) | 9.4(3) | 0.0(0) | 100(32) | 459 |
| 경기도 | 58.8(67) | 27.2(31) | 7.9(9) | 6.1(7) | 100(114) | 903 |
| 경상남도 | 83.1(54) | 10.8(7) | 6.2(4) | 0.0(0) | 100(65) | 521 |
| 경상북도 | 81.8(36) | 15.9(7) | 2.3(1) | 0.0(0) | 100(44) | 479 |
| 광주광역시 | 44.0(11) | 36.0(9) | 12.0(3) | 8.0(2) | 100(25) | 1,149 |
| 대구광역시 | 46.7(14) | 26.7(8) | 23.3(7) | 3.3(1) | 100(30) | 1,201 |
| 대전광역시 | 50.0(10) | 25.0(5) | 20.0(4) | 5.0(1) | 100(20) | 1,109 |
| 부산광역시 | 60.9(39) | 21.9(14) | 10.9(7) | 6.2(4) | 100(64) | 856 |
| 서울특별시 | 48.4(62) | 25(32) | 18.8(24) | 7.8(10) | 100(128) | 1,116 |
| 세종특별자치시 | 100(4) | 0.0(0) | 0.0(0) | 0.0(0) | 100(4) | 166 |
| 울산광역시 | 57.1(4) | 14.3(1) | 0.0(0) | 28.6(2) | 100(7) | 1,088 |
| 인천광역시 | 45.5(15) | 39.4(13) | 6.1(2) | 9.1(3) | 100(33) | 1,051 |
| 전라남도 | 88(44) | 10.0(5) | 2.0(1) | 0.0(0) | 100(50) | 403 |
| 전라북도 | 82.4(28) | 8.8(3) | 2.9(1) | 5.9(2) | 100(34) | 600 |
| 제주특별자치도 | 40.0(2) | 20.0(1) | 20.0(1) | 20.0(1) | 100(5) | 1,606 |
| 충청남도 | 80(32) | 15.0(6) | 5.0(2) | 0.0(0) | 100(40) | 474 |
| 충청북도 | 75.9(22) | 10.3(3) | 6.9(2) | 6.9(2) | 100(29) | 713 |
| 전체 | 60.6 (470) | 19.1 (148) | 9.1 (71) | 4.5 (35) | 100(724) | 812 |
| | Chi-square(48) = 111.5*** | | | | F(3,720)=473.1*** | |

자료: 김진우 외(2017), 장애인활동지원기관 실태분석을 통한 재무·회계규칙 마련, 보건복지부.
주1. *** p< .01
주2. ~0SD ; 평균 이하(~8억천만, 집단평균 3억천만)
주3. ~+1SD ; 평균~1표준편차(8억천만~16억7천만, 집단평균 11억9천만)
주4. ~+2SD ; 1표준편차~2표준편차(16억7천만~25억4천만, 집단평균 20억2천만)
주5. 2SD~ ; 2표준편차 초과(25억4천만 초과, 집단평균 34억3천만)

□ (경력 이동: 임금수준) 차별적으로 적용되는 경력인정 환산비율이 경력자 이동에 장애물로 등장

○ (정부지침) 경력자 채용 시, 기존시설 경력을 100% 인정받는 경우는 현 보건복지부의 사회복지시설 관리 안내에서 명시된 시설에 한함

- (기타 시설) 종전 직장 경력을 80% 인정받아 이직 시, 임금이 하락하는 현상이 발생해 원활한 노동공급의 장애물로 등장

○ (지침 분석) 유사경력환산률이 80%가 되어야 하는 근거가 명확치 않은 경우들이 존재

- (복지시설 인정 전 근무경력) 가정위탁지원센터 등 6개 시설 종사자의 경우, 사회복지시설로 인정되기 전 근무경력이 현 근무내용과 자격에서 거의 동일함에도 경력 인정은 80%로 한함
- (전문가 경력) 물리치료사, 간호사 등 현재 생활시설에서 필요한 의료직의 80%경력 인정은 경력인정율이 너무 낮아 인력 공급에 장애물
- (동일직무군) 장애인활동지원 기관의 관리 인력의 경우, 생활시설 사회복지사와 동일 직무군으로 확인[7]되었음에도 경력은 80%만 인정

〈표 3-14〉 사회복지시설 이직 시, 경력 환산비율 80% 대상군 분류

| 구분 | 경력기관 및 자격증 |
|---|---|
| 사회복지시설로 인정되기 전 근무경력 | - 가정위탁지원센터<br>- 아동보호전문기관<br>- 청소년쉼터·청소년자립지원관, 청소년치료재활센터<br>- 노인일자리 지원기관<br>- 피해 장애인쉼터<br>- 건강기정지원센터 |
| 전문가 경력 | - 물리치료사, 간호사, 영양사 관련 자격증 소지자<br>- 특수학교자격증 소지자<br>- 사회복지전담 공무원<br>- 광역자활센터 직원 |
| 동일직무군 | - 장애인활동 지원기관 전담인력 |

주: 보건복지부(2020), 2020년 사회복지시설 관리안내 자료를 재분석.

7) 윤정향 외(2020). 돌봄서비스 직무분석 : 요양보호, 한국노동사회연구소.

## 제3절 정책 과제

□ (신규채용) 재가돌봄기관을 지정제로 전환하고, 지자체 및 건강보험공단이 임금보전수당을 도입해 지방인력 수급의 문제점을 보완하는 방안을 검토

○ (근로시간 확보) 재가돌봄기관 제공인력의 임금수준이 낮은 주된 이유는 높은 근무시간의 확보가 어렵기 때문이므로 제공기관의 수를 조정할 필요가 있음

- 실태 분석결과 1개 시설 소속 노인장기요양보험 소속자 월 평균 임금은 80.8만원이지만 복수소속 종사자는 월 평균 임금이 126.4만원으로 확인[8)]
- 제공기관 분포에서도 노인방문요양기관의 경우, 수도권에 약 42.9%가 집중되어 있는 등 과당경쟁을 유발하는 원인이 됨

○ (지정제로 전환) 최근 노인장기요양시설과 노인맞춤돌봄기관의 경우, 신고제에서 지정제로 전환하는 경향

- 재가돌봄기관중 가사간병방문지원 기관만이 신고제로 되어 있어 이를 지정제로 전환하여 시설관리에 일관성을 갖출 필요가 있음

○ (표준지정제) 재가돌봄제공시설의 개소 수를 서비스 이용자 수와 연동하는 지정제 방식으로 시설 운영자가 시설 규모화와 시장규모 예측이 가능

- 현재 재가돌봄기관들은 지정제로 전환하고 있지만 그 형식이 다음과 같이 차별적인 요소가 있어 표준지정제 시행을 고려
- (재가장기요양 지정제 형식) 급여품질 평가결과를 반영해 서비스 이용자 수를 제한하여 방문요양급여 제공시설 수를 관리

※ A~E(또는 G)의 5단계(또는 7단계) 품질평가 결과에 따라 방문요양서비스 이용자 수를 배정하고, 시설이 소재한 시군구(또는 시도) 내 이용자에게만 서비스를 제공하도록 서비스 권역을 제한

- (노인맞춤돌봄서비스 지정제) 권역 책임제와 공모에 의한 사업 위탁방식을 유지하되, 품질평가결과를 반영해 권역범위와 이용자 수를 변동

8) 강은나(2019). 2019년도 장기요양 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부.

※ 현행 권역 책임제 및 서비스 이용대상 수 대비 수행시설 수에 대한 검증과 개선방안 마련에 대한 연구가 필요

- (장애인활동지원기관 지정제) 이용자 총 수를 반영하여 시군구별 기관의 총 수를 2개소 이상의 복수로 지정

※ 정기적인 품질평가 결과를 A~C(또는 E)의 3단계(또는 5단계, 지역규모와 이용자 수에 따라 결정)로 구분하여 서비스 이용자 수를 배정

〈표 3-15〉 주요 재가돌봄시설의 지정제 방식전환 주요 내용

| 구분 | 주요 내용 |
|---|---|
| 장기요양기관 | - (시행) 노인장기요양법 개정으로 장기요양기관 지정제 및 지정 갱신제가 2019.12.12. 시행<br>· (기존 제도) 시설·인력 기준 서류 심사와 현장 실사는 운영자가 시설과 인력 기준을 충족하는 서류를 제출하면 7일 이내에 기준을 확인하는 등록제였음<br>· (제도 개정) 시설·인력 기준 이외에 설치·운영자의 급여제공 이력, 설치·운영자 및 장기요양요원의 행정처분 내역, 장기요양기관의 운영계획 등을 확인하고 시군구별 '지정 심사위원회'에서 적합 여부를 심사한 후, 시군구 정창이 지정 여부를 결정하는 지정제로 변경<br>· (특징) 장기요양기관 지정 시 유효기간을 6년으로 설정하고, 유효기간 만료 전에 재심사를 통해 지정 유효기간을 갱신하는 지정 갱신제<br>※ 지정 갱신제 시행 이후 신규 진입기관은 지정일로부터 기산하고, 기존기관은 법령 시행('19.12.12) 후 6년 후부터 평가결과 등을 반영하여 갱신시기를 적용<br>· (한계점) 이미 포화된 시설에 대한 규제가 6년 이후에 가능하여 이를 보완할 제도가 요구 |
| 노인맞춤돌봄 서비스 | - (시행) 2020년부터 노인맞춤돌봄서비스 시행으로 6개 유사 서비스가 통합되고 서비스 제공기관을 새롭게 지정<br>· (기존 제도) 노인돌봄종합서비스(바우처, 2007), 노인돌봄기본서비스(2013), 지역사회 자연연계(2013), 단기가사서비스(2007), 독거노인 사회관계활성화(2014), 초기 독거노인 자립지원(2019) 등 6개 유사서비스가 노인맞춤돌봄서비스(2020)로 통합<br>· (제도 개정) 재가노인 돌봄 유사 서비스를 통합하고 서비스 대상자도 확대하면서 서비스 제공기관(수행기관)의 권역과 자격을 설정하고 공모형식으로 선정하여 시설의 종사자 규모와 처우가 행정지침으로 표준화 |
| 장애인활동지원 | - (시행) 경쟁을 통한 서비스 질 제고를 위하여 하나의 시·군·구당 2개소 이상 복수의 활동지원기관을 시군구에서 판단하여 지정하도록 행정지침으로 규정<br>· (자격 1) 장애인활동 지원에 관한 법률 시행규칙에 따른 시설 및 인력기준을 갖추고, 활동보조 서비스 제공능력과 경험이 있는 공공·비영리 법인 및 단체로 제한<br>· (자격 2) 방문목욕 및 방문간호를 제공하는 활동지원기관은 노인장기요양보험법 시행규칙 또는 노인복지법 시행규칙에 따른 시설 및 인력기준을 갖추고, 방문목욕 또는 방문간호 제공 능력과 경험이 있는 공공·비영리 법인 및 단체로 제한<br>· (한계점) 시군구에 따라 서비스 제공기관의 수와 규모에 차이가 발생하는 한계가 나타나 대안마련이 요구됨 |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내.

○ (임금 보전) 재가돌봄종사자 월평균 임금을 산정 후 사회복지시설 종사자 대비 부족한 임금을 지자체가 교부금 지원 인건비 보전수당으로 지원

- 종사자 임금보전 수당은 서비스 수가의 인건비 비중에 정부 또는 건강보험공단 보조금을 합하여 계상

□ (경력채용) 80% 경력 인정자에 대한 기준을 재검토하여 100%인정 대상자를 확대함과 동시에 지원자의 차별요소 방지에 주력하는 방안을 모색

○ (경력인정 기준) 사회복지시설로 인정되기 전 근무경력자와 전문가, 동일직무군으로 확인된 종사자의 경력인정 환산비율을 수정

- 전담관리자에 대한 경력인정범위가 누락된 노인맞춤돌봄사업과 가사간병방문지원, 노인재가장기요양사업 관련 사항에 대한 검토 필요

○ (모집방법) 공개모집 방식이 누락된 장애인활동지원, 가사간병방문지원사업, 그리고 노인재가장기요양 사업지침에 공개모집 관련 내용을 포함

# 제4장

## 배치기준 및 근무형태

제1절 이슈 선정
제2절 현황 분석
제3절 정책 과제

# 제 4 장 배치기준 및 근무형태

## 제1절 이슈 선정

### 1. 사회서비스 인력 배치기준 및 근무형태에 관한 간담회 결과

□ (요약) 사회복지생활시설은 교대제 운영, 이용시설은 오후 근무제 등 변형 근무제가 운영되고 있어 시설 간에 근로형태간의 차이가 발생하는 것으로 파악

○ (인력배치) 근로기준법 개정에 따라 사회복지시설도 주 40시간제를 도입하여야 하지만, 현행 인력배치 기준으로는 근로기준법 위반 사항이 발생

- 특히, 생활시설은 24시간, 365일 돌봄서비스를 위해선 4조 3교대제를 운영하여야 하나, 인력부족으로 당직제 등 변질된 근로형태를 운영

〈표 4-1〉 사회서비스 종사자 인력배치기준 및 근무형태 관련 간담회 내용

| 유형 | 단계 | 구분 | 주요 내용 |
|---|---|---|---|
| 생활시설 | 배치 | 시설공통 | - 재가돌봄을 제외한 사회복지시설은 주 40시간제 도입에 따른 인력배치기준의 미수정으로 근로기준법 위반이 발생<br>- 주 40시간 도입으로 인한 인력배치기준의 유지에 따라 24시간 돌봄체제를 유지하고 있지만, 업무 과부하, 근로시간의 편법 운영<br>- 근로기준법 개정에 따른 주 40시간 도입으로 24시간 돌봄체제를 유지하기 위해 교대제 등을 실시하고 있지만, 인력부족으로 당직 등 편법적 교대제 운영에 따른 근로기준법 위반<br>- 이를 보완하기 위해 대체인력을 활용하고 있으나 지역 거리 등으로 인해 비효과적<br>- 주 40시간제 도입과 관련되어 각 사업이 대응방안을 준비 중이나 업무량 조사 등 문제의 원칙적 해결보다는 소수 인력 증원 등 단편적으로 접근<br>· (노숙인) 입소자의 폭력 등으로 입사지원률이 점차 낮아, 교대제 근무가 어려움<br>· (장애인거주시설) 주 52시간제 도입에 따른 인력부족 문제에 대응하기 위하여 최근 시설당 인력을 1~2명 확충<br>· (아동시설) 생활지도원 1명당 아동 9명을 담당해 업무과중으로 이직률이 높은 상황<br>· (노숙인 시설) 직원이동 순환제도를 지침으로 강제하고, 평가 시 인센티브 제공방안을 검토<br>· (노인양로시설) 인력배치기준 수정에 관한 연구를 근로기준법과 4조 3교대제 기준으로 6월초 발주하였으나 직무분석에 의한 업무량 조사는 포함되지 못한 상황 |

| 유형 | 단계 | 구분 | 주요 내용 |
|---|---|---|---|
| 이용시설 | 배치 | 아동 | - (아동보호전문기관) 상담 및 아동학대신고 시 처리를 위해 당직제 운영<br>- (지역아동센터) 오후 근무중심의 근로 |
| | | 장애인 | - (장애인복지관) 프로그램 운영이 주 업무로 인력 수는 인건비 부족으로 낮은 호봉자 선호 |
| | | 기타 | - (지역자활센터) 사회복지사 1명당 2개 사업단 30명을 관리해 업무 과부하 발생<br>・인건비 지원 외에 자체 사업 매출액으로 계약직 채용이 가능<br>・(담당공무원) 인력이 부족하다고는 하나 사업 매출액으로 계약직 채용이 가능해 실제 업무량이 인력배치 기준보다 얼마나 과중한지는 파악이 불가<br>- (노숙인 시설) 25명당 1명으로 금년도 적용하였으나, 여전히 과중해 기능 분할(입소자를 특성별로 타 기관에 연결)하는 방안을 검토 |

# 제2절 현황 분석

## 1. 인력 배치기준 및 근무형태에 관한 제도 검토

□ (근무형태) 사회복지시설은 인력배치기준이 존재하지만 연장·초과근로 제한시간 설정, 교대제 운영방침, 대체인력 채용은 상이

○ (인력배치기준) 사회복지 생활시설의 경우, 모두 사업지침에서 언급하고 있지만 주간근무 중심인 소수 이용시설과 재가시설은 관리자 외 돌봄서비스 제공자에 대한 배치기준은 부재한 상황

○ (연장/초과근로 시간제한) 사회복지시설 중 노인양로시설과 장애인거주시설, 정신요양시설 3개시설만 초과근로시간 제한 지침이 존재

○ (교대제 운영방침) 종사자 규모가 최소 10인 이상인 노인양로시설 등 사회복지시설은 교대제 운영방침이 존재하며, 규모가 작은 그룹 홈은 부재

○ (대체인력 채용) 교대제 운영방침이 가능한 시설을 중심으로 대체인력 채용에 관한 처우 지침이 존재

〈표 4-2〉 사회서비스 종사자 근무형태에 관한 제도 지침 존재 여부

| 구분 | | | 근무형태 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 인력 배치 기준 | 연장/초과 근로시간 제시 | 교대제 운영 방침 | 대체 인력 채용 |
| 사회복지시설 | 노인복지시설 | 노인양로시설 | ○ | ○ | ○ | |
| | | 노인요양시설 | ○ | | | |
| | | 노인복지관 | ○ | | | |
| | 아동복지시설 | 아동공동생활가정 | ○ | ○ | ○ | |
| | | 아동양육시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 아동보호전문기관 | ○ | ○ | ○ | |
| | | 지역아동센터 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 장애인복지시설 | 장애인공동생활가정 | ○ | | | ○ |
| | | 장애인거주시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 장애인복지관 | ○ | | | ○ |
| | | 직업재활시설 | ○ | | | ○ |
| | 정신건강증진시설 | 정신요양시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 노숙인 시설 | 노숙인자활시설 | ○ | | | |
| | | 노숙인재활시설 | ○ | | | |
| | 지역자활센터 | 지역자활센터 | ○ | | | |
| 전자바우처사업 | | 노인맞춤돌봄바우처 | ○ | ○ | | |
| | | 장애인활동지원 | ○ | ○ | | * |
| | | 가사간병방문지원사업 | ○ | | | * |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

□ (배치기준) 사회복지 생활시설은 입소자 규모를 기준으로, 이용시설 및 재가돌봄기관은 서비스 제공 종사자 규모 중심으로 배치기준을 설정

○ (사회복지 생활시설) 대부분의 노인과 아동, 장애인 생활시설은 입소자 30명을 기준으로, 이외 아동공동생활가정은 입소자 8명을, 장애인직업재활시설 등은 입소자 10명을 기준으로 하는 등 시설별로 차별적

○ (기타) 노인복지관과 사회서비스 전자 바우처 기관은 입소자 기준이 부재한 반면 지속적으로 서비스를 관리해야 하는 시설장 및 관리자 등에서만 배치기준이 존재할 뿐, 돌봄 등 서비스 제공자에 대한 기준은 부재

〈표 4-3〉 사회서비스 시설 직원 배치기준 현황

<table>
<tr><th colspan="3">구분</th><th>직원 배치기준</th></tr>
<tr><td rowspan="5">사회복지시설</td><td rowspan="3">노인복지시설</td><td>노인양로시설</td><td>
<table>
<tr><th>입소자 기준</th><th>시설장</th><th>사무국장</th><th>사회복지사</th><th>의사</th><th>간호(조무)사</th><th>요양보호사</th><th>사무원</th><th>영양사</th><th>조리원</th><th>위생원</th><th>관리인</th></tr>
<tr><td>30↑</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1↑</td><td>1**</td><td>1*</td><td>1***</td><td>1**</td><td>2****</td><td>1**</td><td></td></tr>
<tr><td>10~30</td><td>1</td><td colspan="3">1</td><td>1</td><td>1*</td><td></td><td></td><td>1</td><td>1</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="12">(기준) *: 12.5명당 **: 50명당(이상) ***:100명당 , ****:100명당 1명 추가.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>노인요양시설</td><td>
<table>
<tr><th>입소자 기준</th><th>시설장</th><th>사무국장</th><th>사회복지사</th><th>의사</th><th>간호(조무)사</th><th>물리(작업)치료사</th><th>요양보호사</th><th>사무원</th><th>영양사</th><th>조리원</th><th>위생원</th><th>관리인</th></tr>
<tr><td>30↑</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1**</td><td>1</td><td>1•</td><td>1</td><td>1***</td><td>1**</td><td>1****</td><td>1***</td></tr>
<tr><td>10~30</td><td>1</td><td colspan="3">1</td><td>1</td><td colspan="2">1</td><td>1*</td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="13">(기준) *:2.5명당 •: 치매전담은 2명당 **: 25명 ***:50명, ****:100명 당 1명 추가.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>노인복지관</td><td>
<table>
<tr><th>입소자 기준</th><th>시설장</th><th>사회복지사</th><th>강사</th><th>물리(작업)치료사</th><th>사무원</th><th>조리원</th><th>관리인</th></tr>
<tr><td>없음</td><td>1</td><td>2명 이상</td><td></td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td rowspan="2">아동복지시설</td><td>아동공동생활가정</td><td>
<table>
<tr><th>입소자 기준</th><th>시설장</th><th>사무국장</th><th>의사</th><th>사무원</th><th>영양사</th><th>보육사</th><th>생활복지사</th><th>직업훈련교사</th><th>상담지도원</th><th>임상심리상담원</th><th>조리원</th><th>위생원</th><th>안전관리원</th><th>자립지원전담요원</th></tr>
<tr><td>8↓</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1*</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>필요인원</td></tr>
<tr><td colspan="15">(기준) *: 0~2세 아동 2명당 1명, 3~6세 아동 5명당 1명, 7세↑ 아동 7명당 1명</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>아동양육시설</td><td>
<table>
<tr><th>입소자 기준</th><th>시설장</th><th>사무국장</th><th>의사</th><th>사무원</th><th>영양사</th><th>보육사</th><th>생활복지사</th><th>직업훈련교사</th><th>상담지도원</th><th>임상심리상담원</th><th>조리원</th><th>위생원</th><th>안전관리원</th><th>자립지원전담요원</th></tr>
<tr><td>30↑</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1*</td><td>1**</td><td>필요인원</td><td>필요인원</td><td>1</td><td>1**</td><td>1</td><td></td><td>1***</td></tr>
<tr><td>10~30</td><td>1</td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1*</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td>1</td></tr>
<tr><td>10↓</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1*</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="15">(기준) *:0~2세 아동 2명당, 3~6세 아동 5명당, 7세↑ 아동 7명당 **: 30명 초과시 추가 1명, ***: 100명 초과 시 추가 1명</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td></td><td>아동보호전문기관</td><td>
<table>
<tr><th>입소자 기준</th><th>시설장</th><th>임상심리치료 전문인력</th><th>상담원</th><th>사무원</th></tr>
<tr><td>없음</td><td>1*</td><td>1</td><td>6↑</td><td>1↑</td></tr>
<tr><td colspan="5">(기준) *: 시설장이 상담원의 자격을 갖춘 경우 상담원 업무 겸직가능</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

## 구분 / 직원 배치기준

### 지역아동센터

| 입소자 기준 | 시설장 | 사무국장 | 의사 | 사무원 | 영양사 | 보육사 | 생활복지사 | 직업훈련교사 | 상담지도원 | 임상심리상담원 | 조리원 | 위생원 | 안전관리원 | 자립지원전담요원 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30↑ | 1 | | | | 1 | | 1* | | | | | | | |
| 10~30 | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | |

(기준) *: 아동 50명 초과시 1명 추가

### 장애인 복지시설 > 장애인 공동생활가정

| 입소자 기준 | 시설장 | 사회재활 교사 | 생활지도원 |
|---|---|---|---|
| 2~4 | 1 | 1 | 1* |

(기준) *:1인 추가 배치는 상시 24시간 운영하는 시설에 한함

### 장애인 복지시설 > 장애인 거주시설

| 입소자 기준 | 시설장 | 사무국장 | 사무원 | 시설관리인 | 사회재활교사 | 영양사 | 간호(조무)사 | 물리(작업)치료사 | 청능치료사 | 언어치료사 | 보행훈련사 | 상담평가요원 | 생활지도원 | 조리원 | 위생원 | 촉탁의사 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 1* | 1* | 1** | 1* | 1# | 1*** | 1## | 1## | 1## | 1## | 1* | 1@ | 2# | 1* | 1 |

(기준) *: 30명 이상, **: 200인 이상, ***: 150인 이상 1명 추가, #: 30명이상 또는 50명이상 급식인원 , ##: 해당장애 현원 30인 이상, @: 중증, 영유아 장애인 4.7명당 2명, 아동 4명당 1명, 지적장애, 시각장애인 5명당 1명, 지체,청각언어장애인 10명당 1명.

### 장애인 복지시설 > 장애인 복지관

| 입소자 기준 | 관장 | 사무국장 | 상담사례 지원팀 | 기능향상 지원팀 | 가족(평생교육) 지원팀 | (지역)권익옹호 지원팀 | 직업 지원팀 | 지역 연계팀 | 평생교육 지원팀 | 기획운영 지원팀 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 40↑ | 1 | 1 | 2↑ | 2↑ | 2↑ | 2↑ | 2↑ | 2↑ | 2↑ | 2↑ |
| 30~39 | 1 | 1 | 2↑ | 2↑ | 2↑ | 2↑ | 2↑ | | 2↑ | 2↑ |
| 20~29 | 1 | 1 | 2↑ | 2↑ | 2↑ | 2↑ | 2↑ | | | 2↑ |

(기준) 1. 복지관은 관장 밑에 사무국장 1인을 두고, 사무국장 밑에 종사자 정원 규모 및 사업의 특수성을 따라 6~8개의 범위에서 각 팀을 운영.
2. 복지관의 팀은 팀장 1인 및 팀원 약간 명을 둠.

### 장애인 복지시설 > 직업재활시설

| 입소자 기준 | 시설장 | 사무국장 | 직업훈련교사 | 간호사 | 영양사 | 사무원 | 생산/판매 관리기사 | 시설관리기사 | 조리원 | 위생원 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10↑ | 1 | 1* | 1** | 1*** | 1* | 1 | 1**** | 1*** | 1* | 1# |

(기준) *: 30명 이상 **: (근로사업장, 보호작업장) 10명당 1명, (직업적응훈련시설) 12명당 1명, ***: 50명당 1명, ****: (근로사업장) 10명당 1명, (보호작업장) 20명당 1명, #: 급식 또는 기숙시설이 있을 때

### 정신건강증진시설 > 정신요양시설

| 입소자 기준 | 시설장 | 사무국장 | 정신과 전문의 | 간호사 | 생활지도원(복지사) | 영양사 | 사무원 | 전문요원 | 작업지도원 | 조리원 | 위생원 | 관리인(경비원) | 안전관리요원 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10↑ | 1 | 1 | 1↑ | 1* | 1** | 1# | 2↑ | 1## | 1↑ | 2↑*** | 1**** | 1↑ | 1↑ |

(기준) *: 40명당 1명 **: 25명당 1명 ***: 150명 이상인 경우 100명당 1명 추가, ****: 100명당 1명, #: 50명 미만인 경우 두지 않을 수 있음, ##: 여성이 입소하는 경우 여성전문요원 1인 배치

| 구분 | 직원 배치기준 |
|---|---|

노숙인 시설 – 노숙인 자활시설

| 입소자 기준 | 시설장 | 행정 책임자 | 상담 요원 | 간호 (조무) 사 | 생활 복지사 (지도원) | 영양사 | 조리원 | 사무원 | 경비원 | 설비 기사 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50↑ | 1 | 1 | 1* | 1↑ | 2↑** | 1 | 2↑* | 1↑ | 1↑ | 1↑ |
| 30~50 | 1 | 1 | | | 2↑ | | 2 | | | |
| 10~30 | 1 | 1 | 1 | | 1↑# | | 2 | | | |
| 10↓ | 1 | | | | 1 | | | | | |

(기준) *:50명 초과 50명마다 1명 추가, **: 50명 초과 25명마다 1명추가, #: 상담요원 겸직 가능

노숙인 시설 – 노숙인 재활시설

| 입소자 기준 | 시설장 | 행정 책임자 | 상담 요원 | 생활 복지사 | 의사 | 간호 (조무) 사 | 정신 보건 전문 요원 | 생활 지도원 | 영양사 | 조리원 | 사무원 | 경비원 | 설비 기사 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50↑ | 1 | 1 | 1↑ | 1↑* | 1↑ | 1↑ | 1↑ | 2↑* | 1 | 2↑** | 1↑ | 1↑ | 1↑ |
| 30~50 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 2↑ | 2 | | | | |
| 10~30 | 1 | | 1 | | | 1 | 1 | 1↑ | 2 | | | | |
| 10↓ | 1 | | | | | | | | | | | | |

(기준) *:50명 초과 40마다 1명 추가, **: 50명 초과 25명마다 1명추가, ***: 50명 초과 50명마다 1명 추가

지역 자활 센터 – 지역 자활 센터

| 입소자 기준 | 1급 | 2급 | 3급 | 4급 | 5급 | 6급 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 확대형 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 표준형 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 기본형 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 최소형 | 1 | | 1 | 1 | 1 | |

(기준) 1급: (5년↑ 자활사업 또는 7년↑사회복지사업 경력 + 사회복지사 1급 이상) 또는 (8년↑ 자활사업 10년↑ 사회복지사업 경력), 2급: (5년↑ 자활사업 또는 7년↑사회복지사업 경력 + 사회복지사 2급 이상) 또는 (6년↑ 자활사업 8년↑ 사회복지사업 경력), 3급: (3년↑ 자활사업 또는 5년↑사회복지사업 경력 + 해당업무 자격) 또는 (4년↑ 자활사업 6년↑ 사회복지사업 경력), 4급: (1년↑ 자활사업 또는 3년↑사회복지사업 경력 + 해당업무 자격) 또는 (3년↑ 자활사업 5년↑ 사회복지사업 경력), 5급: (사회복지사 또는 해당업무 관련 자격) 또는 (1년↑ 자활사업 3년↑ 사회복지사업 경력), 6급: 자격기준 없음

사회서비스 전자바우처 사업 – 노인 돌봄 바우처

| 입소자 기준 | 광역전담 사회복지사 | 중간관리자 | 전담 사회복지사 | 생활지원사 | 지원인력 |
|---|---|---|---|---|---|
| 없음 | 2~6* | 1# | 1↑** | 16↑*** | 10명 내외 |

(기준) *:시군구 역량에 따라 배치, **: 생활지원사 16명당 1명 배치, ***: 평균 14~18명 대상자 당 1명 배치, #:수행기관에서 자체인력으로 배치가능

| 구분 | | 직원 배치기준 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 장애인 활동 지원 | 입소자 기준 | 관리 책임자 | 전담관리 인력 | 활동 지원사 |
| | | 없음 | 1 | 1↑ | 15↑* |
| | | (기준) *:농어촌 5명 이상 | | | |
| | 가사 간병 방문 지원 사업 | 입소자 기준 | 제공 기관장 | 관리 책임자# | 제공 인력 |
| | | 없음 | 1 | 1* | 10** |
| | | (기준) *:50명 이상 인 경우 50명당 1명 추가, **: 농어촌은 3명 이상, #: 제공기관장과 관리책임자는 겸직가능하나, 제공인력 겸직은 불가 | | | |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

□ (근로형태) 사회복지생활시설의 경우, 교대제 허용과 교대제 방식에 따른 운영인력의 시간외 근무수당 및 근로시간을 제시

○ (교대제) 3교대 운영방식의 표준 근무지침을 제시

○ (시간외 근로수당) 2교대제 운영의 경우 시간외 근로수당 제공을 언급하고 있으나 노인양로시설에 한정

〈표 4-4〉 사회복지시설의 근로형태에 관한 정부 지침 내용

| 구분 | | 주요 내용 | 근거 |
|---|---|---|---|
| 사회복지시설 | 시간외 근무수당 근로시간 제시 | - (노인요양시설) 요양보호사 및 조리원 등 2교대 근무자의 경우 월 40시간, 연 480시간의 시간외 근무수당을 지원<br>· 기타 종사자는 월 20시간, 연 240시간 기준으로 지원<br>· 야간근로, 휴일근무수당은 예산범위 내에서 야간근로 및 휴일 근무수당을 지급 할 수 있다고 명시 | 2020년 노인보건복지 사업안내 |
| | 교대제 운영 방침 | - (생활시설 교대근무제) 사회복지서비스업의 근로시간 특례가 폐지됨에 따라, 24시간 돌봄서비스를 제공하는 시설은 교대제 운영이 필수적이며, 이를 적용한 근무형태(교대 근무제)수립이 필요함<br>· 보건복지부에서 2019년 2월에 출판된 「사회복지시설 표준 근로형태 가이드」에서 4조 교대제, 3조 교대제에 대한 표준 근무 지침을 제시하고 있음 | 2019년 사회복지시설 표준 근로형태 가이드 |

□ (근로기준법 개정) 주 40시간제 및 근로시간 특례조항 개정에 따라 특례업종으로 분류되었던 사회복지시설에게 근로기준법상 근로시간을 적용

○ (시기) 2018년 2월 28일「근로기준법 일부 개정안」이 국회 본회의를 통과하여 법정 근로시간을 주40시간, 최고 상한을 주52시간으로 결정

○ (주요 내용) 1주는 휴일을 포함한 7일, 주 최대 52시간 규정 및 근로시간 특례업종 축소, 휴일근로 할증률 명확화, 관공서 공휴일의 민간적용, 특별연장근로 도입 등으로 기업 규모에 따라 단계적으로 적용도록 규정

〈표 4-5〉 근로기준법 주요 개정 내용

| 구분 | 주요내용 |
|---|---|
| 노동시간 단축 | □ 일반노동자<br>○ 1주는 휴일을 포함한 7일<br>○ 근로시간은 휴일근로·연장근로 포함 최대 주52시간<br>○ 시행시기<br>- 2018. 7. 1. (300인 이상, 공공기관)<br>- 2019. 7. 1. (특례업종에서 제외된 21개 업종 중 300인 이상)<br>- 2020. 1. 1. (50인 이상 300인 미만)<br>- 2021. 7. 1. (5인 이상 50인 미만)<br>□ 연소근로자<br>○ 1주 노동시간 : 주40시간에서 주35시간으로 단축<br>○ 연장 노동시간 축소 : 주6시간에서 주5시간으로 단축<br>○ 시행시기: 2018. 7. 1. |
| 휴일근로 가산임금 | ○ 휴일근로 8시간은 통상임금의 100분의 50가산<br>○ 휴일근로 8시간 초과는 통상임금 100분의 100가산<br>○ 시행시기 : 공포 후 즉시 시행 |
| 특별연장 근로도입 | ○ 대상: 30인 미만 사업장<br>○ 요건: 노사 서면 합의 시 주 8시간 범위 내에서 한시적으로 특별연장 근로 인정, (주 60시간 근로 가능)<br>○ 인정기간: 2021. 7. 1. ~ 2022. 12. 31. |
| 관공서 공휴일 민간적용 | ○ 명절(설·추석), 국경일 등 관공서 공휴일을 민간기업의 유급휴일 적용<br>○ 시행시기<br>- 2020. 1. 1. (300인 이상, 공공기관)<br>- 2021. 1. 1. (30인 이상 300인 미만)<br>- 2022. 1. 1. (5인 이상 30인 미만) |
| 근로시간 특례업종 축소 | ○ 26개 특례업종을 5개 업종으로 축소<br>- 육상운송업, 수상운송업, 항공운송업, 기타 운송관련서비스업, 보건업 (※육상운송업 중 노선여객 자동차 운송 사업은 제외)<br>- 시행시기: 2018. 7. 1.<br>○ 특례유지업종은 11시간 연속휴식시간 보장<br>- 특례업종은 근로일 종료 후부터 다음 근로일 개시 전까지 11시간 연속 휴식시간 부여<br>- 시행시기: 2018. 3. 20. |

## 2. 인력배치기준 및 근무형태에 관한 실태 분석

□ (인력규모) 2016년 현원규모 대비 정원규모가 약 3.4명 부족에서 2019년에는 약 2.5명 부족으로 파악

○ (연평균 증가율) 정원규모나 현원규모 모두 이용시설의 경우에는 증가세인 반면, 생활시설의 경우에는 감소한 것으로 파악됨

○ (생활시설) 2020년 정원인력이 보강된 노숙인(1.9명), 정신건강(0.5명)외 노인(2.2명), 아동(3.3명), 장애인(0.9명)시설 모두 현원인력 대비 정원규모가 부족

○ (이용시설) 노인(16.6%), 아동(59.2%), 지역자활센터(5.3%), 사회복지관(6.7%)은 증가한 반면, 장애인시설(-1.6%)에서는 감소

〈표 4-6〉 사회복지시설 종사자의 정원 및 현원 규모

(단위: %)

| 구분 | | 정원규모 | | | 현원 규모 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 |
| 전체 | | 14.8 | 17.1 | -4.8 | 17.3 | 20.5 | -5.5 |
| 시설유형별 | 생활 | 16.9 | 17.3 | -0.7 | 18.9 | 20.3 | -2.3 |
| | 이용 | 11.4 | 8.0 | 12.7 | 14.3 | 10.0 | 12.6 |
| 노인시설 | 생활 | 18.8 | 18.7 | 0.2 | 21.0 | 23.9 | -4.2 |
| | 이용 | 17.1 | 10.8 | 16.6 | 20.2 | 16.8 | 6.3 |
| 아동시설 | 생활 | 6.6 | 7.9 | -5.8 | 9.9 | 11.9 | -6.0 |
| | 이용 | 12.1 | 3.0 | 59.2 | 11.0 | 3.3 | 49.4 |
| 장애인시설 | 생활 | 15.2 | 19.7 | -8.3 | 16.1 | 18.7 | -4.9 |
| | 이용 | 10.3 | 10.8 | -1.6 | 11.5 | 10.4 | 3.4 |
| 노숙인 | 생활 | 19.1 | 18.4 | 1.3 | 17.2 | 17.1 | 0.2 |
| 정신건강 | 생활 | 30.4 | 11.2 | 39.5 | 29.9 | 13.1 | 31.6 |
| 자활 | 이용 | 7.6 | 6.5 | 5.3 | 11.8 | 8.1 | 13.4 |
| 사회복지관 | 이용 | 15.3 | 12.6 | 6.7 | 19.5 | 18.2 | 2.3 |

주: 김유경 외 (2017), 2017년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재인용하되 근로계약서 작성률과 취업규칙 보유율 자료는 2019년 자료와 동일한 기준으로 분석하기 위해 가중평균하여 재산출, 김유경 외(2020), 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부를 비교 분석.

□ (근로시간) 주 평균 근로시간과 1인 평균 휴게시간은 감소한 반면 초과근무 횟수는 증가

○ (근로시간) 주당 근로시간은 2016년 대비 약 1.2시간 감소했고 이로 인해 휴게시간 역시, 평균 0.7시간 감소한 것으로 파악

- 현원이 확충된 이용시설(-0.3시간)보다는 교대제가 이루어지는 생활시설의 근로시간(-1.7시간) 감소가 더 큰 것으로 파악됨

○ (초과근무 횟수) 반면에 2016년 대비 2019년 초과근무 횟수는 증가한 것으로 나타났는데 시설유형 중 생활시설에서 증가폭이 큼

- 이용시설의 경우 2016년 대비 약 0.22회가 증가한 반면, 이용시설의 경우 0.09회 증가에 그침

〈표 4-7〉 사회복지시설 종사자의 근로시간

(단위: 시간, %)

| 구분 | | 주 평균 근로시간 | | | 주당 초과근무 횟수 | | | 1인 평균 휴게시간 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 |
| 전체 | | 41.4 | 42.6 | -1.0 | 2.0 | 1.8 | 3.6 | 1.3 | 2.0 | -13.3 |
| 시설유형별 | 생활 | 41.7 | 43.4 | -1.3 | 2.1 | 1.9 | 3.8 | 1.4 | 2.1 | -12.2 |
| | 이용 | 40.5 | 40.8 | -0.3 | 1.7 | 1.6 | 1.8 | 1.1 | 1.8 | -15.3 |
| 노인시설 | 생활 | 40.7 | 41.7 | -0.8 | 1.5 | 1.3 | 4.9 | 1.4 | 2.2 | -14.0 |
| | 이용 | 39.3 | 37.9 | 1.2 | 1.2 | 1.2 | 0.0 | 1.2 | 1.8 | -12.6 |
| 아동시설 | 생활 | 44.5 | 47.7 | -2.3 | 2.9 | 2.9 | 0.0 | 2.2 | 2.7 | -6.6 |
| | 이용 | 42.6 | 43.6 | -0.8 | 1.8 | 1.8 | 0.0 | 1.1 | 2.2 | -20.6 |
| 장애인시설 | 생활 | 43.9 | 45.6 | -1.3 | 3.0 | 2.8 | 2.3 | 1.4 | 1.7 | -6.3 |
| | 이용 | 40.8 | 42.5 | -1.4 | 2.0 | 2.0 | 0.0 | 1.1 | 1.7 | -13.5 |
| 노숙인 | 생활 | 43.3 | 45.9 | -1.9 | 2.4 | 2.0 | 6.3 | 1.0 | 1.8 | -17.8 |
| 정신건강 | 생활 | 44.2 | 43.6 | 0.5 | 3.3 | 1.8 | 22.4 | 1.1 | 1.7 | -13.5 |
| 자활 | 이용 | 41.0 | 42.8 | -1.4 | 1.2 | 1.6 | -9.1 | 1.1 | 1.8 | -15.1 |
| 사회복지관 | 이용 | 40.7 | 42.4 | -1.4 | 1.5 | 1.8 | -5.9 | 1.1 | 1.7 | -13.5 |

주: 김유경 외(2017), 2017년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재인용하되 근로계약서 작성률과 취업규칙 보유율 자료는 2019년 자료와 동일한 기준으로 분석하기 위해 가중 평균하여 재산출, 김유경 외(2020), 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부를 비교 분석.

□ (생활시설 교대제) 생활시설의 교대제 실시율은 2016년 대비 증가한 것으로 파악되지만 주 40시간 근로를 가정으로 하는 4조 3교대제 실시율은 오히려 감소한 것으로 파악됨

○ (교대제 실시율) 장애인 시설(-8.8%p)과 아동시설(-1.5%p)의 경우, 3년간 감소된 반면, 노숙인시설과 정신건강시설은 증가

○ (4조 3교대제) 노인시설을 제외한 모든 시설에서 주 40시간이 가능한 4조 3교대제의 비율이 감소한 것으로 파악

- 주 40시간 기준이 아닌 주 52시간제 기준인 3조 3교대제의 실시율이 높아졌기 때문으로 추정

〈표 4-8〉 사회복지생활시설의 교대제 실시율 현황

(단위: %)

| 구분 | | 교대제 실시율 | | | 4조 3교대 실시율 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 |
| 전체 생활시설 | | 80.6 | 79.9 | 0.3 | 7.3 | 8.1 | -3.4 |
| 노인시설 | 생활 | 89.9 | 87.0 | 1.1 | 9.7 | 8.9 | 2.9 |
| 아동시설 | 생활 | 80.9 | 84.6 | -1.5 | 0.0 | 1.3 | -100 |
| 장애인시설 | 생활 | 54.0 | 71.1 | -8.8 | 3.4 | 9.2 | -28.2 |
| 노숙인 | 생활 | 35.7 | 30.0 | 6.0 | 0.0 | 16.7 | -100 |
| 정신건강 | 생활 | 100 | 60.7 | 18.1 | 12.5 | 15.4 | -6.7 |

주: 김유경 외(2017), 2017년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재인용하되 근로계약서 작성률과 취업규칙 보유율 자료는 2019년 자료와 동일한 기준으로 분석하기 위해 가중 평균하여 재산출, 김유경 외(2020). 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부를 비교 분석.

## 3. 배치기준 및 근로형태의 문제점

□ (개관) 근로기준법 개정에 따라 주 40시간제 근로 도입을 위해서는 적정 교대제 시행이 필요 하지만, 현 인력배치 기준으로는 한계가 있어 위법을 초래

○ (인력배치 기준) 현 배치기준은 정원 또는 상시 개념인지 불명확하고, 이용자 유형에 따라 시설 유형별 노동강도에서 차이가 있다고 볼 수 없음

- 현 인력배치 기준은 시설 유형별 노동 강도나 가치를 반영하여 배정된 것이

아니라 당시 예산수준과 수용자 면적에 노력에 따라 정해져 근로자의 연장근로를 유발함(이동희 외, 2019)

- 노동 강도 및 가치를 고려하지 않은 인력 배치기준은 서비스의 질이나, 종사자의 처우개선에 부정적인 영향을 줄 가능성이 높음

□ (사회복지 생활시설) 現, 인력배치 기준은 주 40시간 근무, 또는 연장근무를 포함한 주 50시간 근무체제를 준수할 수 없는 구조로 법위반 가능성이 상존

○ (파급효과) 근로시간에 따른 인건비 지원과 적정 교대제 운용과 관련된 근로형태, 법정휴가 준수라는 3가지 부분에 대해 근로기준 위반이 발생

- (급여) 사회복지서비스 업무는 24시간, 365일 돌봄[9]이라는 특성이 존재하지만, 현행 배치기준은 직접 돌봄서비스 지원인력에게 1일 8시간의 기본급과 월 40시간의 연장근로수당 당 1일 9.3시간[10]만을 지원
- (근로형태) 생활시설의 경우 '주간+당직' 근로형태가 26.8%로 가장 많고, 주 40시간 적정 형태인 '4조 3교대제'는 6.0%에 불과
- (서비스 질) 대부분의 시설이 주간에 정상적인 돌봄서비스를 제공하고 야간에는 일부 인력만이 돌봄 서비스를 제공해 서비스 질이 저하될 수 있는 주간+당직제 근무비율이 하위 4개 시설에서 가장 많음

〈표 4-9〉 사회복지생활시설 유형별 근로형태

(단위: %)

| 구분 | 사업장 | 2조 2교대 | 3조 2교대 | 3조 3교대 | 4조 2교대 | 4조 3교대 | 주간+당직 | 2조 격일제 | 2조 야간전담 격일제 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 장애인거주시설 | (503) | 14.3 | 15.1 | 6.0 | 6.8 | 6.0 | 17.7 | 5.0 | 2.8 | 26.4 |
| 노숙인 시설 | (42) | 7.1 | 2.4 | | | 2.4 | 50.0 | 2.4 | 14.3 | 21.4 |
| 정신요양시설 | (59) | 8.5 | 3.4 | 1.7 | | 1.7 | 54.2 | | 5.1 | 25.4 |
| 노인양로시설 | (93) | 11.8 | 5.4 | 3.2 | 1.1 | 3.2 | 48.4 | 5.4 | 8.6 | 12.9 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희, '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 2019. 보건복지부 참조

9) 생활시설의 이용자는 기상부터 생활(식사 및 간식제공, 세면양치, 목욕, 마사지, 의류환복 및 구입, 사회생활 지원, 건강유지, 교육 및 학습, 병원치료 및 투약지원, 질병관리 등), 취침에 이르기까지 24시간 상시관찰 서비스를 그 특성으로 함.

10) 9.3시간{1일 8시간+(40시간÷4.34÷7일)}.

○ (법정휴가) 사회복지서비스 업종이 근로기준법 특례업종에서 제외되면서 휴게·휴일·휴가 등에 따른 인력배치에 있어서도 문제됨

- 특히, 근로기준법 개정으로 근로자 법정휴일이 주휴일 및 근로자의 날에서 국공휴일로 전면 확대 적용[11]되므로 이에 대한 기준도 필요
- 법정휴가를 포함한 1주 40시간의 법정근로와 연장근로를 포함한 최대 52시간 근로시간의 비 고려는 법률 위반에 따른 노사갈등이 상존

□ (사회복지 이용시설) 인력배치가 지원예산에 맞추어 짐에 따라 승진제가 없음에 따른 비전 부재, 직무특성 미반영 등으로 서비스의 질 저하 초래

○ (노인복지관) 시설장 간담회 결과, 프로그램 운영에 다년간 경험이 요구되는 경력직이 필요하지만, 지자체에서 설정한 인건비에 맞추어 경력이 적은 인력을 채용하게 되어 프로그램 운영의 질 제고에 문제가 발생

○ (아동보호전문기관) 인력과 임금의 제한적 지원으로 당직근무라는 편법적 근로형태가 운영하고 있어 근로기준법 위반과 임금지급 의무가 발생

- (당직근무) 사업장의 정기적 감시(순회 포함), 긴급문서 작성 또는 전화응대, 기타 돌발사태 발생을 대비한 준비 등 경미한 내용의 근로를 단속적으로 수행하는 것을 말함

○ (지역아동센터) 아동들이 오후에 집중되므로 오후 근무중심의 근로를 근로시간으로 인정하고 있으나, 오전에도 동일한 장소에서 장보기 및 식사 준비, 행정업무, 프로그램 준비 등 통상의 업무에 해당하는 근로를 시행하고 있으므로 근로시간으로써 이 또한 근로기준법 위반임

○ (장애인복지관) 프로그램 운영이 주 업무로써, 경력이 많은 인력을 필요로 하지만, 인건비에 맞추어 경력이 낮은 인력을 채용하여 운영할 수 밖에 없고, 인력 배치의 한계로 서비스의 질 저하를 초래함

---

11) 명절(설·추석), 국경일 등 관공서 공휴일을 민간기업의 유급휴일 적용이 2020. 1. 1. (300인 이상, 공공기관), 2021. 1. 1. (30인 이상 300인 미만), 2022. 1. 1. (5인 이상 30인 미만)적용.

○ (지역자활센터) 사회복지사 1명당 2개 사업단 30명을 관리하므로 업무수행의 과부하가 발생하여 형식적인 관리자에 불과함

○ (장애인활동지원) 재가돌봄 업무성격으로, 과도한 급여시간 부여에 따라 가족돌봄 또는 수혜자 독단의 근로자 선정 등 부정수급 사례가 발생하고 있지만, 이에 대한 견제 장치가 부재

## 제3절 정책 과제

□ (개관) 근로기준법 개정 하에 주 40시간 교대제 구현과 근로자의 법정휴가 전면 확대, 돌봄종사자의 연차유급휴가를 고려한 인력충원이 필요

□ (정책과제 1) 근로기준법에 따라 주40시간, 또는 연장근로를 고려한 주 52시간을 고려한 교대제 근로형태 구현을 위해 인력충원 방안이 필요[12)]

○ (가정) 주40시간을 준수하기 위해서는 4조 3교대의 근로형태가 적정하지만, 한꺼번에 적정인력 충원에는 예산부담이 존재하므로 근로자들의 동의를 얻어 주52시간 근로가 가능한 교대제를 우선 시행

- 1주 40시간 근로는 4조를 기반으로, 1주 52시간 근로는 3조를 기반으로 가능하며, 3조 및 4조를 기반으로 3교대제와 2교대제 운영을 위한 인력충원은 현행 관련 법률에 의한 인력배치 기준을 토대로 구성
- 야간은 주간에 비해 프로그램이 없으므로 50%를 축소하여 편성
- 특히, 장애인시설은 성인장애와 중증장애 및 장애인 영유아 기준이 상이하므로 이용자의 특성에 따른 구체적인 인력배치 기준은 관련법 시행규칙의 인력배치 기준을 준용할 필요가 있음

12) 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

〈표 4-10〉 사회복지시설 3조 및 4조 교대제 인력배치 기준

| 구분 | | 3교대제 | | | 2교대제 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 오전 | 오후 | 야간 | 주간 | 야간 |
| 인력 산정기준 | | 상시기준 | 상시기준 | 상시기준의 50% | 상시기준 | 상시기준의 50% |
| 장애인 | 경증 | 10명당 1인 | 10명당 1인 | 20명당 1인 | 10명당 1인 | 20명당 1인 |
| | 중증 | 3명당 1인 | 3명당 1인 | 1.5명당 1인 | 3명당 1인 | 1.5명당 1인 |
| 노숙인 | | 25명당 1인 | 25명당 1인 | 50명당 1인 | 25명당 1인 | 50명당 1인 |
| 정신요양 | | 25명당 1인 | 25명당 1인 | 50명당 1인 | 25명당 1인 | 50명당 1인 |
| 노인양로 | | 12.5명당 1인 | 12.5명당 1인 | 25명당 1인 | 12.5명당 1인 | 25명당 1인 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

○ (교대제 운영) 주 40 및 최대 52 시간 근무, 휴게시간, 업무 시작 전·후 준비 교체시간 등을 고려해 3교대제 및 2교대제 편성이 가능

- 3교대제는 1일 8시간을, 2교대제는 1일 12시간을, 근로기준법상 휴게시간[13]은 주·야를 다르게 편성하여 주당 법정근로시간을 준수

〈표 4-11〉 사회복지시설 3조 및 4조 교대제 근로시간

(단위: 시간)

| 구분 | 3교대제 | | | 2교대제 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 오전 | 오후 | 야간 | 주간 | 야간 |
| 시업·종업시간 | 06:00~14:00 | 14:00~22:00 | 22시~06:00 | 07:00~19:00 | 19:00~07:00 |
| 총근로시간 | 8 | 8 | 8 | 12 | 12 |
| 근로시간 | 7 | 7 | 7 | 10.5 | 9 |
| 휴게시간 | 1 | 1 | 1 | 1.5 | 3 |
| 준비시간(전·후 각30분) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 근로시간 합계 | 8 | 8 | 8 | 11.5 | 10 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

○ (인력충원) 3조 및 4조 교대제 시행에 따른 인력충원은 현행 인력배치 기준이 준수되고 있는지 여부를 현장 실태조사로 확인 후 시설별로 충원

- (3조 3교대제)주·휴일 대체인력이 마련돼야 주 52시간 준수가 가능

13) 근로기준법 제0조 4시간에 30분 이상, 8시간에 1시간 이상의 휴게시간 부여. 휴게시간은 근로자가 자유로이 이용할 수 있어야 하므로 휴게실을 마련하여 근로시간과 구별된 자유로운 휴식을 취할 수 있도록 하여야 함. 특히, 야간 근로의 휴게시간은 수면을 할 수 있도록 수면실을 마련

〈표 4-12〉 사회복지시설 3조 및 4조 교대제 인력충원 현황

| 구분 | | 이용자수(명) | 근로형태 및 인력(명) | | | | 충원인력 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 오전 | 오후 | 야간 | 계 | 현재 | 충원(명) | 증가율(%) |
| 장애인 | 중증 | 57 | 19 | 19 | 10 | 48 | 25 | 23 | 92 |
| | 일반 | 58 | 6 | 6 | 3 | 15 | 23 | - | - |
| | 중증 | 133 | 45 | 45 | 23 | 113 | 56 | 57 | 101 |
| 노숙인 | 재활 | 248 | 10 | 10 | 5 | 25 | 11 | 14 | 127 |
| | 요양 | 142 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 8 | 150 |
| 정신요양 | A | 95 | 4 | 4 | 2 | 10 | 7 | 3 | 43 |
| | B | 191 | 8 | 8 | 4 | 20 | 14 | 6 | 43 |
| 노인양로 | A | 52 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4 | 6 | 150 |
| | B | 28 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 4 | 200 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

〈표 4-13〉 사회복지시설 3조 2교대제 인력충원 현황

| 구분 | | 이용자수(명) | 근로형태 및 원인력(명) | | | | 충원인력 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 주간 | 야간 | 휴무 | 계 | 현재 | 충원(명) | 증가율(%) |
| 장애인 | 중증 | 57 | 19 | 10 | 19 | 48 | 25 | 23 | 92 |
| | 일반 | 58 | 6 | 3 | 6 | 15 | 23 | - | - |
| | 중증 | 133 | 45 | 23 | 45 | 113 | 56 | 57 | 101 |
| 노숙인 | 재활 | 248 | 10 | 5 | 10 | 25 | 11 | 14 | 127 |
| | 요양 | 142 | 5 | 3 | 5 | 13 | 5 | 8 | 150 |
| 정신요양 | A | 95 | 4 | 2 | 4 | 10 | 7 | 3 | 43 |
| | B | 191 | 8 | 4 | 8 | 20 | 14 | 6 | 43 |
| 노인양로 | A | 52 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 6 | 150 |
| | B | 28 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 4 | 200 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

- (4조 3교대, 2교대제) 근로기준법상 주 40시간 준수가 가능하나, 상당한 예산소요가 동반되고, 해당인력의 육성도 필요

〈표 4-14〉 사회복지시설 4조 3교대제 인력충원 현황

| 구분 | | 이용자수 (명) | 근로형태 및 지원인력(명) | | | | | 충원인력 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 오전 | 오후 | 야간 | 휴무 | 계 | 현재 | 충원 (명) | 증가율 (%) |
| 장애인 | 중증 | 57 | 19 | 19 | 10 | 19 | 67 | 25 | 42 | 168 |
| | 일반 | 58 | 6 | 6 | 3 | 6 | 21 | 23 | - | - |
| | 중증 | 133 | 45 | 45 | 23 | 45 | 158 | 56 | 102 | 182 |
| 노숙인 | 재활 | 248 | 10 | 10 | 5 | 10 | 35 | 11 | 24 | 218 |
| | 요양 | 142 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 5 | 13 | 260 |
| 정신요양 | A | 95 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 7 | 7 | 100 |
| | B | 191 | 8 | 8 | 4 | 8 | 28 | 14 | 14 | 100 |
| 노인양로 | A | 52 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 4 | 10 | 250 |
| | B | 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 6 | 300 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

〈표 4-15〉 사회복지시설 4조 2교대제 인력충원 현황

| 구분 | | 이용자수 (명) | 근로형태 및 지원인력(명) | | | | 충원인력 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 주간 | 야간 | 휴무 | 계 | 현재 | 충원 (명) | 증가율 (%) |
| 장애인 | 중증 | 57 | 38 | 10 | 19 | 67 | 25 | 42 | 168 |
| | 일반 | 58 | 12 | 3 | 6 | 21 | 23 | - | - |
| | 중증 | 133 | 90 | 23 | 45 | 158 | 56 | 102 | 182 |
| 노숙인 | 재활 | 248 | 20 | 5 | 10 | 35 | 11 | 24 | 218 |
| | 요양 | 142 | 10 | 3 | 5 | 18 | 5 | 13 | 260 |
| 정신요양 | A | 95 | 8 | 2 | 4 | 14 | 7 | 7 | 100 |
| | B | 191 | 16 | 4 | 8 | 28 | 14 | 14 | 100 |
| 노인양로 | A | 52 | 8 | 2 | 4 | 14 | 4 | 10 | 250 |
| | B | 28 | 4 | 2 | 2 | 8 | 2 | 6 | 300 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

○ (필요인력 산출) 사회복지 생활시설 696개소 생활지도사(생활지도원, 생활재활교사, 요양보호사 등)의 인력 충원은 50인 이상 및 50인 미만으로 구분하여 3조 및 4조 교대조별로 산출 가능

- 50인 이상의 3조 교대제 인력(생활지도사)은 1,414명, 4조 교대제 인력(생활지도사)은 2,145명이며, 50인 미만의 3조 교대제 인력(생활지도사)은 4,611명, 4조 교대제 인력(생활지도사)은 6,906명의 충원이 필요

〈표 4-16〉 50인 기준 필요인력 제안/인력배치기준과 통일

| 구분 | | 시설수 | 교대인력 (생활지도사) | 필요비율(%) | | 필요인력 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 3조 | 4조 | 3조 | 4조 |
| 50인 이상 | 장애인거주시설(유형별) | 45 | 2,288 | 60 | 91 | 1,373 | 2,082 |
| | 노숙인재활·요양시설 | 4 | 122 | 22.8 | 30.4 | 28 | 37 |
| | 정신요양시설 | 3 | 95 | 13.7 | 27.4 | 13 | 26 |
| | 계 | 52 | 2,505 | - | - | 1,414 | 2,145 |
| 50인 미만 | 장애인거주시설(유형별) | 458 | 7,041 | 54 | 80.5 | 3,802 | 5,668 |
| | 노숙인재활·요양시설 | 37 | 209 | 73.3 | 106.4 | 153 | 222 |
| | 정신요양시설 | 56 | 647 | 42.5 | 70.9 | 275 | 459 |
| | 노인양로시설 | 93 | 371 | 102.6 | 150.1 | 381 | 557 |
| | 계 | 644 | 8,268 | | | 4,611 | 6,906 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

□ (정책과제 2) 근로기준법 개정에 따라 근로자의 법정휴일이 주휴일 및 근로자 날에서 국공휴일로 전면 확대적용[14]되므로 이에 대한 인력충원도 필요

○ (근로일수) 대체인력 1인 근로일수를 기준으로 2021년 근로일수를 280일(주휴일등 53일+법정휴일15일+연차유급휴가 17일 제외)로, 2022년은 283일(주휴일등 53일+법정휴일12일+연차유급휴가 17일 제외)로 가정, 단 정신요양은 연차유급휴가 20일을 제외

- 2021년 인력은 7월 1일부터 채용하므로 하반기 법정 휴일수(7일), 하반기 근로일수(140일) 기준

○ 시행시기에 따라 30인 이상(2021.1.1.)과 30인 미만(2022.1.1.)으로 구분하여 인력충원을 실시

- (30인 이상 시설 인력) 다음 산정방식{(현재인력×법정휴일수)÷근로일수}+{(2021신규인력×하반기법정휴일)÷하반기근로일수}에 의해 산출
- (30인 미만 시설 인력) 다음의 산정방식{(현재인력×법정휴일수)÷근로일수}에 의한 산출

14) 명절(설·추석), 국경일 등 관공서 공휴일을 민간기업의 유급휴일 적용이 2020. 1. 1. (300인 이상, 공공기관), 2021. 1. 1. (30인 이상 300인 미만), 2022. 1. 1. (5인 이상 30인 미만)적용

〈표 4-17〉 국공휴일 확대에 따른 30인 이상 사업장 인력충원 사례

| 구분 | 현재인력 | | 2021년 신규인력 | | 필요인력 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 3조 | 4조 | 3조 | 4조 | 3조 | 4조 |
| 장애인 | 7,212 | 8,641 | 3,802 | 5,668 | 576 | 707 |
| 노숙인 | 188 | 197 | 153 | 222 | 17 | 22 |
| 정신요양 | 591 | 604 | 275 | 459 | 46 | 55 |
| 노인양로 | 4 | 4 | 381 | 557 | 19 | 28 |
| 계 | 7,995 | 9,446 | 4,611 | 6,906 | 658 | 812 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

〈표 4-18〉 국공휴일 확대에 따른 30인 미만 사업장 인력충원 사례

| 구분 | 현재인력 | | 필요인력 | |
|---|---|---|---|---|
| | 3조 | 4조 | 3조 | 4조 |
| 장애인 | 11,014 | 14,309 | 467 | 607 |
| 노숙인 | 341 | 419 | 14 | 18 |
| 정신요양 | 866 | 1,063 | 36 | 45 |
| 노인양로 | 385 | 561 | 16 | 24 |
| 계 | 12,606 | 16,352 | 535 | 693 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

□ (정책과제 3) 이용자에게 직접서비스를 제공하는 생활지도사(생활재활교사, 생활지도원, 요양보호사)의 연차유급휴가에 따른 인력충원 필요

○ (가정) 기존근로자는 2019년 사회복지생활시설 전수조사에서 나타난 평균 근속연수를 반영(근로일수 295일), 신규인력은 2020년(50인 이상, 1년분) 및 2021년(50인 미만, 6개월분) 충원 인력을 반영

- 단, 근로일수는 24시간, 365일 중 주휴일(5.1포함 53일)과 연차휴가(15일)를 제외한 연 297일의 업무일 기준, 소수점 이하는 사사오입함[15)]

○ (충원방식) 예산부담을 고려하여 자치단체별 대체인력을 충원하는 방법을 채택하되, 3조와 4조 교대제를 가정으로 적용

15) 필요인력 산정 방식(신규인력)=(현재인력 또는 신규인력×연차유급휴가일수)÷297일(365일-53휴일-15일 연차)

〈표 4-19〉 2020년 3조 교대제 기준 연차유급휴가에 따른 인력충원 사례

| 구분 | 현재인력(1년 기준) | | | | 신규인력(1년 기준) | | | 필요인력 합계 (명,A+B) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 현재인력 (명) | 근속연수 (평균,년) | 연차 (일) | 대체인력 (명,A) | 신규인력 (명) | 연차 (일) | 대체인력 (명,B) | |
| 장애인 | 9,329 | 5.6 | 17 | 538 | 1,373 | 15 | 69 | 607 |
| 노숙인 | 331 | 6.9 | 17 | 19 | 28 | 15 | 1 | 20 |
| 정신요양 | 742 | 11 | 20 | 51 | 13 | 15 | 1 | 51 |
| 노인양로 | 371 | 6.6 | 17 | 21 | | 15 | 0 | 21 |
| 계 | 10,773 | 7.53 | 71 | 629 | 1,414 | 60 | 71 | 700 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

〈표 4-20〉 2020년 4조 교대제 기준 연차유급휴가에 따른 인력충원 사례

| 구분 | 현재인력 | | | | 신규인력 | | | 필요인력 합계 (A+B) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 현재인력 | 근속연수 | 연차 | 대체인력 (명,A) | 신규인력 | 연차 | 대체인력 (명,B) | |
| 장애인 | 9,329 | 5.6 | 17 | 538 | 2,082 | 15 | 105 | 643 |
| 노숙인 | 331 | 6.9 | 17 | 19 | 37 | 15 | 2 | 21 |
| 정신요양 | 742 | 11 | 20 | 51 | 26 | 15 | 1 | 52 |
| 노인양로 | 371 | 6.6 | 17 | 21 | | 15 | 0 | 21 |
| 계 | 10,773 | 7.53 | 71 | 629 | 2,145 | | 108 | 737 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

〈표 4-21〉 2021년 4조 교대제 기준 연차유급휴가에 따른 인력충원 사례

| 구분 | 현재인력 | | | | 신규인력 | | | 필요인력 합계 (A+B) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 현재인력 | 근속연수 | 연차 | 대체인력 (명,A) | 신규인력 | 연차 | 대체인력 (명,B) | |
| 장애인 | 9,329 | 5.6 | 17 | 538 | 5,668 | 7.5 | 286 | 824 |
| 노숙인 | 331 | 6.9 | 17 | 19 | 222 | 7.5 | 11 | 30 |
| 정신요양 | 742 | 11 | 20 | 51 | 459 | 7.5 | 23 | 74 |
| 노인양로 | 371 | 6.6 | 17 | 21 | 557 | 7.5 | 28 | 50 |
| 계 | 10,773 | 7.53 | 71 | 629 | 6,906 | | 349 | 978 |

자료 : 이동희·김영환·정숙희 (2019), '사회복지생활시설근로형태 개선연구', 보건복지부 참조.

# 제5장

## 교육 및 훈련

제1절 이슈 선정
제2절 현황 분석
제3절 정책 과제

# 제 5 장 교육 및 훈련

## 제1절 이슈 선정

### 1. 사회서비스 인력의 교육 및 훈련에 관한 간담회 결과

□ (요약) 종사자의 서비스 전문성 강화를 위한 교육보다는 사고방지를 위한 법정의무 중심의 교육과 서비스 위탁을 위한 형식적 평가가 중심

□ (교육 참여) 소규모 생활시설은 대체인력 부족으로 교육 불참이 많고, 일부 재가 돌봄시설시설에서는 교육 훈련비를 개인이 지급

○ 장애인활동지원사업의 경우 교육훈련비에 대한 지침 적용이 비강제적으로 적용되어 시설이 아닌 종사자 개인이 스스로 부담하고 있는 상황

○ 즉, 수가제 임금체계인 장애인활동지원사업의 경우 교육시간으로 인해 근무시간이 감소할 경우, 종사자 임금이 감소되는 현상이 발생

□ (교육과목) 사례관리 등 일부 신서비스 과목 외에 서비스 전문화를 위한 직무교육보다는 사고 방지를 위한 법정의무교육 중심으로 운영

○ 보편적인 직무교육은 인터넷 교육 등으로 대체하고 현장에서 발생하는 민원해소 및 기술교육은 기관 내 선임자로 부터 OJT 방식으로 운영

○ 일부시설에서는 역량 강화보다는 직원 스트레스 해소 프로그램을 별도 운영

□ (교육평가) 교육성과를 인사평가에 적용하는 등 종사자의 역량측정보다는 위탁사업 평가를 위한 교육 이수율 검증 등 행정상 절차 중심으로 진행

○ (인사 평가) 교육훈련 후 교육성과가 인사평가에 반영되지 않고 있으며, 사회복지시설 및 기관평가 항목에서 교육실적만 측정하는 상황임

○ (행정 절차) 지역자활센터 등 일부시설의 경우, 교육 미 수행으로 인한 불이익 제공도 불가능한 상황

〈표 5-1〉 사회서비스 종사자 교육 및 훈련 관련 간담회 주요 결과

| 분류 | 시설 유형 | 주요 내용 |
|---|---|---|
| 기관장 및 종사자 | 지역자활센터 | - 시설위탁계약 평가를 위한 교육이며 직원 동기부여를 위해 별도로 해외 연수기회를 제공 |
| | 장애인공동생활가정 | - 소규모 기관은 대체인력 부족으로 직장 외 교육을 추진한다는 것은 어려우며, 특히 인력부족이 심한 시군구 지역은 더 어려운 상황 |
| | 아동공동생활가정 | - 소규모 기관일수록 대체인력 확보가 불가능해 교육은 대부분 온라인으로 진행되며, 타 생활 및 이용시설과 같이 보수교육 중심으로 진행<br>- 지자체 위탁시설평가서 교육내용보다는 교육 이수율이 평가항목이기 때문에 경력관리를 위한 직무교육은 사실 상 불가능 |
| | 아동보호전문기관 | - 직무역량 향상을 위한 사례관리 교육이 존재 |
| | 아동양육시설 | - 역량교육은 부재한 상황에서 기본 소양교육만 진행 |
| | 지역아동센터 | - 교육을 위한 대체 인력이 부족하여 보통 직장 내 OJT 교육으로 대체 |
| | 노인양로시설 | - 전문성 강화를 위한 교육보다는 사고방지 중심의 보수 교육에 집중 |
| | 노인복지관 | - 인권, 리더십 등 사회복지사 복수교육을 연마다 정기적으로 실시<br>- 제3자에 의한 역량진단을 통해 부족한 역량강화 교육이 아닌 개인별로 자신이 필요하다고 생각되는 교육을 요청해 교육효과에 대한 검증이 불가능 |
| | 노인요양시설 | - 전문역량교육은 부족한 상황에서 보수교육과 직원들의 스트레스 완화를 위한 교육이 주로 실시 |
| | 재가돌봄시설 | - 1년에 1번 8시간 교육을 실시하고 있으며 이용자 인권 등 중심<br>- 특별한 직무교육 없이 서비스가 가능해, 이용자에 대한 인수인계 교육만 이수할 경우, 서비스 투입이 가능<br>- 현 교육체계는 근속년수에 상관없이 진행되며, 위탁기관 선정을 위한 평가에 필요한 교육 중심<br>- 기타 교육은 종사자 스트레스 해소를 위한 교육<br>- 종사자 교육욕구가 낮은 이유는 교육이 근로시간에 포함되지 않기 때문 |
| 담당 공무원 | 노숙인 시설 | - 노숙인 인권 관련 교육 중심으로 시행 |
| | 노인맞춤돌봄 | - 노인종합돌봄이 교부금지급 노인맞춤돌봄 사업으로 전환 후 종사자 역량강화를 위해 기초교육과 심화교육으로 나누고, 심화교육으로 사례관리, 프로그램 관리 등의 교육을 실시 중<br>- 교육시간도 근무시간으로 인정 |
| | 지역자활센터 | - 기관평가에 지정취소가 없어 교육 이수율이 낮아도 기관에 불이익이 없음<br>- 승진이 불가능해 직원들의 교육상황을 인사평가에 적용하기는 어려움 |
| | 장애인 시설 | - 생활시설의 서비스 연속성 때문에 자리비움이 어려워 교육참석이 불가능<br>- 대응방안으로 대체인력 활용하나 거리 등의 제약으로 인해 효과성이 저하 |
| | 재가요양시설 | - 치매전담서비스 교육을 건강보험공단에서 제공하고 있으나 요양보호사의 학력수준 등 낮은 역량으로 전문성 강화는 어려움 |

# 제2절 현황 분석

## 1. 교육 및 훈련에 관한 제도 검토

□ (교육 종류) 사회복지시설 유형에 따라 공통 법정의무교육과 선택 법정의무교육 간에 차이가 있지만 전체적으로 총 9개 법정의무교육이 존재

○ (공통 법정의무교육) 성희롱 예방, 개인정보보호, 아동학대 신고의무, 장애인 인식개선, 산업안전 보건교육 등 5개

○ (선택 법정의무교육) 퇴직연금교육, 인권교육, 사회복지사 보수 교육 등은 해당 대상자나 기관에 따라 교육이 상이

- (보수교육) 사회복지사 보수교육의 경우, 직원 역량강화 보다는 사회복지사 인성과 관련된 교육이 주

〈표 5-2〉 사회서비스 종사자 교육에 관한 사업지침 존재여부

| 구분 | | | 교육 내용 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 공통 법정의무 교육(6개) | 선택 법정의무교육 | | 직무 역량 교육 |
| | | | | 사회복지사 보수교육 | 노인인권 교육 | |
| 사회복지시설 | 노인복지시설 | 노인양로시설 | ○ | ○ | ○ | |
| | | 노인요양시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 노인복지관 | ○ | ○ | ○ | |
| | 아동복지시설 | 아동공동생활가정 | ○ | ○ | | |
| | | 아동양육시설 | ○ | ○ | | |
| | | 아동보호전문기관 | ○ | ○ | | |
| | | 지역아동센터 | ○ | ○ | | |
| | 장애인복지시설 | 장애인공동생활가정 | ○ | ○ | | |
| | | 장애인거주시설 | ○ | ○ | | |
| | | 장애인복지관 | ○ | ○ | | |
| | | 직업재활시설 | ○ | ○ | | |
| | 정신건강증진시설 | 정신요양시설 | ○ | ○ | | |
| | 노숙인 시설 | 노숙인자활시설 | ○ | ○ | | |
| | | 노숙인재활시설 | ○ | ○ | | |
| | 지역자활센터 | 지역자활센터 | ○ | ○ | | |
| 재가돌봄 | 바우처사업 | 노인맞춤돌봄바우처 | ○ | ○ | ○ | |
| | | 장애인활동지원 | ○ | ○ | | |
| | | 가사간병방문지원사업 | ○ | ○ | ○ | |
| | 노인장기요양 | 노인재가장기요양 | ○ | ○ | ○ | ○ |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강 사업안내.

○ (역량강화 교육) 노인장기요양시설의 치매전담전문교육과 사회복지사 전문교육 이외에 신서비스 제공을 위한 역량 강화 직무교육은 부재

□ (교육 방법) 사업장 규모에 따라 직접 교육방식 이외에 회람방식이 존재하고 교육평가방법에 관한 지침 내용은 부재

○ (교육시간) 법정의무교육 중 산업안전 보건교육을 제외한 대부분의 교육은 연 1회 이상 실시로 규정

○ (교육방법) 집체교육, 인터넷 교육, 시청각 교육 등 다양하지만 소규모 사업장의 경우, 교육 내용 회람도 가능해 교육효과가 낮을 수 있음

- (소규모 사업장) 성희롱 예방교육은 10인 미만, 장애인 인식교육은 50인 미만 시설에서 직접 교육 대신 교육자료 비치 등으로 교육이수를 대체

○ (교육불이행 처분) 사회복지사업법 제53조에 의거 사회복지사가 보수교육을 미이수할 경우, 과태료 처분대상에 포함

〈표 5-3〉 사회서비스 종사자 대상 교육내용과 방법

| 과목 | | 대상 | 방법 | 근거 |
|---|---|---|---|---|
| 법정 공통 의무 교육 | 성희롱 예방교육 | - 사회복지시설 전직원 | - 연 1회 이상<br>- 10인 미만 또는 여성만 근무하는 경우 교육자료 비치를 통해 회람 가능 | - 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원관한 법률 제13조<br>- 미 이수 시 과태료 최대 500만원 |
| | 개인정보보호교육 | - 개인정보 취급자 및 접근할 수 있는 직원 | - 연 1회 1시간 이상<br>- 단, 개인정보 송수신이 가능한 곳은 연 2회 이상 | - 개인정보보호법 제28조 |
| | 아동학대 신고의무자 교육 | - 사회복지시설 전직원 | - 연 1회 1시간 이상<br>- 집합 교육, 시청각 교육, 인터넷 교육 등 | - 아동복지법 제26조 |
| | 장애인 인식개선교육 | - 사회복지시설 전직원 | - 연 1회 이상<br>- 50인 이상 사업장 1시간 이상<br>- 50인 미만 사업장 1시간 미만 또는 간이교육자료 배포 등 | - 장애인고용 촉진 및 직업재활법 제5조<br>- 미 이수 시 과태료 최대 500만원 |
| | 긴급지원대상자 신고의무교육 | - 사회복지사업법에 따른 사회복지설의 종사자 | - 연 1회 1시간 이상 | - 긴급복지지원법 제7조 |
| | 산업안전 보건교육 | - 5인 이상 사회복지시설 사업장 | - 분기별 1회 3~6시간 이상 | - 산업안전보건법 제31조 |

| 과목 | | 대상 | 방법 | 근거 |
|---|---|---|---|---|
| 법정 선택 의무 교육 | 퇴직연금교육 | 퇴직연금제도를 설정한 기관 | - 연 1회 이상 | - 근로자퇴직급여보장법 제32조 |
| | 사회복지사 보수교육 | - 사회복지법인 및 사회복지시설 종사 사회복지사 | - 연 8시간 이상<br>- 사회복지 윤리와 가치, 실천, 인권 등 3개 필수 영역과, 정책과제와 법, 행정, 조사연구, 특별 분야 등 선택영역 | - 사회복지 사업법, 시행규칙 제5조<br>- 미 이수 사회복지사 과태료 20만 원<br>- 미 이수 기관장 과태료 100만 원 |
| | 노인인권교육 | - 서비스 종사자<br>- 노인장기요양기관필수 | - 연 1회 4시간 이상 | - 국가인권위원회법 제19조<br>- 의무교육이 아닌 교육권고 |
| 직무 역량 강화 교육 | 치매전문교육 | - 방문요양기관, 주야간 보호기관, 치매전담형 장기요양기관에 소속된 요양보호사 및 사회복지사<br>- 교육이수 시 수당지급 | - 요양보호사과정60시간<br>・기본과목 40시간+ 시설과목 20시간<br>- 사회복지사과정73시간<br>・기본과목 40시간+ 방문요양<br>・시설과목 20시간+ 프로그램 관리자 13시간 | - 국민건강보험공단 홈페이지 |
| | 사회복지사 전문화 교육 | - 방문요양 수급자 15인 이상, 청구(지급)가 6회 이상인 방문요양기관 근무 사회복지사 등 | - 1일 8시간 교육<br>- 교육과정은 전문관리, 사례관리, 행정관리, 이론교육 | |
| | 요양보호사 보수교육 | - 요양보호사 자격취득 후 1년이 경과된 제공인력 종사자 | - 연 8시간이상<br>- 제공기관 자체교육 또는 전문기관 위탁교육<br>- 교육방식중 1/2이상은 외부전문가 초빙·전문기관 위탁<br>- 신체활동, 인지정서, 가사활동, 사회활동, 건강, 가족관계, 일상생활 등 10개 내용 | - 2020년 가사·간병 방문지원 사업 안내 |
| | 요양보호사 직무교육 | - 고용부 환급과정으로 월 160시간 이상 제공자<br>- 교육시간 인정시 급여비 제공 | - 연 8시간 이상<br>- 요양보호개론, 직업윤리와 자기관리, 노인성 질환의 이해, 응급처치 등 4 과목으로 구성 | - 국민건강보험공단 홈페이지 |
| | 활동지원사 보수교육 | - 활동지원사로 2년 이상 휴직이었던 사람을 채용시 4시간 보수교육 의무 | - 연 2회 이상 실시 권장<br>- 직접 교육이 어려울 경우 전문기관에게 위탁 가능<br>- 교육비용은 활동지원 기관이 부담<br>- 활동지원급여 제공방법, 제공기관의 절차 이해, 응급처치요령, 부정수급 예방을 위한 청렴교육, 도뇨 보수교육 등 | - 2020년 장애인 활동 지원 사업 안내 |

□ (교육기관 선정) 사회복지사업법, 노인복지법, 아동복지법 등에 종사자 교육기관 선정에 관한 지침도 존재

○ (노인복지법) 4개 교육 내용별로 각각 다른 교육기관을 선정

○ (아동복지법) 시설 유형 별로 교육기관이 서로 다름

○ (사회복지사업법) 시설 종사자와 사회복지 공무원별로 서로 다름

- (사회복지사 보수교육) 2009년부터 사회복지사업법에 의거하여 연8시간 이상 필수와 선택과목을 수강

〈표 5-4〉 사회복지사업 종사자의 교육대상 및 교육기관

| 관련법 | 대상 | 교육내용 | 교육기관 |
|---|---|---|---|
| 사회복지사업법 | - 사회복지사업 종사자 (공무원) | - 훈련기관의 장이 정함 | - 보건복지부 장관이 지도훈련을 위탁한 기관 |
| | - 사회복지사 자격취득 | - 자격취득 법정교육 | - 대학. 대학원, 평생교육기관 |
| | - 사회복지사 보수교육 | - 사회복지윤리 및 인권, 사회복지정책, 사회복지실천기술 연8시간 | - 한국사회복지사 협회 등 보수교육기관 |
| 노인복지법 | - 노인복지시설종사자 | - 인권교육 | - 국가인권위원회, 노인보호전문기관, 한국보건복지인력개발원, 노인인력개발원 |
| | - 장기요양기관,<br>- 노인일자리사업종사자 | - 학대예방교육,<br>- 직무교육 | - 건강보험공단, 노인인력개발원 |
| | - 노인보호전문기관상담원 | - 직무심화교육 | - 노인보호전문기관 |
| | - 독거노인돌봄사업종사자 | - | - 독거노인종합지원센터 |
| | - 요양보호사 자격취득교육 | - 요양보호사자격취득교육 | - 요양보호사교육기관 |
| 아동복지법 | - 아동복지시설종사자 | - | - 지자체에서 대학, 전문대학, 아동복지단체 위탁 |
| | - 아동보호전문기관, 학대피해아동쉼터직원, 가정위탁지원센터 상담원 | - | - 아동권리보장원 |

자료 : 박진제 (2020), 사회복지사 보수교육, 변화방향. 사회복지교육 무엇을 어떻게 혁신할 것인가? 국회토론회. 2020.10.27.

## 2. 종사자 교육 및 훈련에 관한 실태 분석

□ (사회복지시설) 종사자 업무와 직접 관련된 직무교육 보다는 법정의무 교육 중심으로 진행되며, 교육 내용에 대한 인사평가 반영은 낮은 수준

○ (교육 횟수) 법정의무교육은 연평균 6.1회로 가장 많고, 다음으로 직무필수교육(4.5회), 직무선택교육(3.6회), 자격 관련 보수교육(1.2회)의 순임

- (시설 유형) 직무선택교육에서 이용시설이 연평균 4.1회로 생활시설(3.2회)보다 높을 뿐 법정의무교육 등 타 교육은 생활시설이 상대적으로 많음
- (세부시설) 법정의무교육에서 아동생활시설이 7.1회로 가장 많은 반면, 직무필수(노인생활 5.5회) 및 선택(노인이용 5.2회), 자격관련 보수교육(노인생활)에서 모두 노인시설의 교육 횟수가 상대적으로 많음

○ (교육 시간) 법정의무교육 등 전체 4과목을 모두 합한 평균 교육시간은 연평균 50.8시간으로 파악되며 직무선택교육이 16.5시간으로 가장 많음

- (시설 유형) 생활시설(연 평균 40.4시간)보다는 이용시설의 연평균 교육시간이 54.3시간으로 상대적으로 많은 것으로 파악
- (세부시설) 아동이용시설이 연평균 122.9시간으로 가장 많았고, 다음으로 지역자활센터 69.6시간, 노인이용시설 56.4시간의 순이었음

○ (교육 이수율) 법정의무교육이 약 54.9%로 가장 높았고, 다음으로 자격관련 보수교육(34.7%), 직무선택(17.2%), 직무필수(12.6%)의 순임

- (시설 유형) 법정의무교육(63.5%), 자격관련 보수교육(51.3%), 직무필수교육(36.9%) 등 전반적으로 이용시설 이수율이 높았음
- (세부시설) 지역자활센터는 법정의무(68.6%)와 직무필수교육(60.9%)에서, 사회복지관은 직무선택 교육(33.7%)에서 가장 높았음

○ (시설 외 교육 장소) 전반적으로 자격증 관련 보수교육이 시설 외 장소에서 이루어지는 경우가 91.4%로 가장 높았고, 다음으로 직무선택교육(61.4%), 직무필수교육(64.7%), 법정의무교육(16.5%)의 순이었음

○ (교육 방법) 전반적으로 4가지 모두 집체교육 비중이 높았는데. 그중 자격관련 보수교육이 91.4%로 가장 높았음

○ (인사고과 반영) 인사고과에 미 반영하는 경우는 전체 59.0%로, 특히 생활시설의 경우 미 반영률이 62.4%로 이용시설보다 약 10%p 높았음

○ (경력 프로그램 운영률) 종사자의 경력관리를 위한 프로그램 운영률은 전체 31.6%에 불과했으며, 생활시설이 22.9%로 매우 낮았음

〈표 5-5〉 2019년 기준, 사회복지시설 종사자 교육 현황

(단위: 회, 시간, %)

| 구분 | | 전체 | 유형별 | | 노인시설 | | 아동시설 | | 장애인시설 | | 노숙인 | 정신건강 | 자활 | 사회복지관 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 생활 | 이용 | 생활 | 이용 | 생활 | 이용 | 생활 | 이용 | 생활 | 생활 | 이용 | 이용 |
| 법정의무교육 | 교육횟수 | 6.1 | 6.5 | 5.2 | 6.6 | 5.5 | 7.1 | 3.6 | 6.2 | 5.7 | 5.5 | 5.4 | 3.7 | 4.4 |
| | 교육시간 | 12.8 | 13.6 | 11.0 | 13.7 | 12.2 | 13.6 | 6.5 | 13.9 | 12.2 | 12.7 | 12.2 | 9.3 | 8.9 |
| | 교육이수율 | 54.9 | 51.7 | 63.5 | 47.3 | 54.1 | 59.1 | 55.8 | 63.3 | 68.1 | 65.0 | 66.4 | 68.6 | 63.9 |
| | 시설 외 교육 | 16.5 | 15.4 | 18.7 | 13.5 | 18.6 | 23.1 | 5.6 | 14.5 | 18.0 | 24.2 | 29.5 | 33.0 | 18.0 |
| | 집체교육실시율 | 81.8 | 82.7 | 80.1 | 84.8 | 80.8 | 73.6 | 94.4 | 84.5 | 80.4 | 72.5 | 64.4 | 62.5 | 81.6 |
| 직무교육필수 | 교육횟수 | 4.5 | 5.0 | 3.0 | 5.5 | 3.7 | 2.8 | 1.4 | 5.0 | 2.8 | 2.7 | 2.2 | 4.3 | 2.5 |
| | 교육시간 | 12.6 | 12.3 | 13.3 | 13.1 | 12.3 | 8.8 | 14.3 | 12.2 | 10.0 | 7.0 | 8.3 | 33.1 | 11.7 |
| | 교육이수율 | 36.1 | 35.8 | 36.9 | 35.9 | 30.6 | 37.0 | 35.8 | 33.8 | 37.0 | 39.3 | 36.4 | 60.9 | 37.1 |
| | 시설 외 교육 | 31.3 | 22.2 | 54.7 | 17.3 | 45.0 | 41.1 | 76.5 | 25.4 | 46.4 | 37.1 | 60.5 | 86.1 | 62.1 |
| | 집체교육실시율 | 66.7 | 76.6 | 41.2 | 81.9 | 54.0 | 57.4 | 23.5 | 73.9 | 45.8 | 53.6 | 34.2 | 11.9 | 36.7 |
| 직무교육선택 | 교육횟수 | 3.6 | 3.2 | 4.1 | 2.9 | 5.2 | 3.1 | 2.1 | 3.7 | 3.5 | 3.7 | 3.1 | 3.9 | 4.5 |
| | 교육시간 | 16.5 | 12.7 | 20.9 | 11.5 | 23.4 | 15.5 | 94.5 | 12.5 | 14.1 | 17.4 | 13.4 | 18.9 | 22.8 |
| | 교육이수율 | 17.2 | 12.9 | 29.0 | 9.1 | 27.7 | 24.8 | 22.1 | 23.9 | 27.1 | 21.8 | 10.3 | 32.0 | 33.7 |
| | 시설 외 교육 | 61.4 | 48.3 | 76.7 | 45.2 | 73.3 | 71.9 | 72.7 | 41.8 | 72.3 | 45.1 | 75.0 | 79.3 | 85.5 |
| | 집체교육실시율 | 35.5 | 49.2 | 19.5 | 54.0 | 25.6 | 23.0 | 22.7 | 56.3 | 21.8 | 41.2 | 25.0 | 13.8 | 12.3 |
| 자격관련보수교육 | 교육횟수 | 1.2 | 1.3 | 1.1 | 1.4 | 1.1 | 1.1 | 1.0 | 1.2 | 1.1 | 1.1 | 1.2 | 1.0 | 1.2 |
| | 교육시간 | 8.9 | 8.8 | 9.1 | 9.4 | 8.5 | 8.4 | 7.6 | 8.3 | 9.1 | 8.0 | 8.5 | 8.3 | 9.9 |
| | 교육이수율 | 34.7 | 28.6 | 51.3 | 18.3 | 39.7 | 56.0 | 49.5 | 55.3 | 54.9 | 47.9 | 54.7 | 54.4 | 55.3 |
| | 시설 외 교육 | 91.4 | 89.2 | 94.7 | 83.2 | 94.6 | 97.2 | 95.6 | 94.1 | 94.4 | 89.4 | 93.5 | 98.9 | 94.1 |
| | 집체교육실시율 | 6.6 | 8.4 | 4.1 | 13.2 | 4.2 | 2.8 | 2.2 | 4.9 | 4.1 | 6.2 | 2.8 | 1.1 | 4.8 |
| 인사고과 미반영률 | | 59.0 | 62.4 | 52.9 | 67.1 | 53.7 | 61.7 | 50.0 | 47.1 | 48.9 | 84.6 | 25.0 | 77.3 | 52.4 |
| 경력개발 프로그램 운영 | | 31.6 | 22.9 | 47.5 | 15.2 | 56.1 | 32.6 | 37.5 | 36.8 | 37.7 | 50.0 | 50.0 | 40.9 | 75.6 |

자료 : 유애정 외(2020), 장기요양종사자 직무교육 운영성과와 고도화방안. 건강보험연구원.

□ (장기요양보험시설) 직무교육 이수율이 낮은 상황에서 교육의무화 욕구도 낮아 직무교육의 실효성이 의문시 됨

○ (교육 유형) 건강보험공단이 직무역량 강화 교육으로 치매전문교육, 사회복지사 전문화 교육, 요양보호사 직무교육을 실시

○ (교육 참여) 치매전문교육(31.5%), 직무교육(31.0%) 모두 이수율이 약 30%대로 매우 낮은 편이며, 2회 이상 이수자 비중도 각각 12.5%, 29.7%에 불과

- (치매전문 교육) 사회복지사의 치매전문교육 이수율은 50%인 반면, 요양보호사의 교육 이수율은 13.0%에 불과

○ (교육평가) 교육만족도(4.0, 3.8)와 개인능력 향상(4.0, 3.9)은 긍정적이나 실무관련성(3.65, 3.6)과 교육의무화 욕구(23.7%, 32.3%)는 낮은 편

〈표 5-6〉 2019년 기준, 장기요양보험시설 종사자 교육 현황

| 구분 | | 치매전문 교육 | | | 직무교육 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 전체 | 전문화 교육 (73H) | 직무교육 (60H) | 전체 | 전문화 교육 (8H) | 직무교육 (8H) |
| | | | 사회복지사 | 요양보호사 | | 사회복지사 | 요양보호사 |
| 2019년 전체 이수자 수 | | 68,295명 | 10,691명 | 57,604명 | 154,393명 | 8,174명 | 146,219명 |
| 1인당 이수횟수 | | 1.07회 | 1.13회 | 1.01회 | 1.72회 | 1.00회 | 2.44회 |
| 전체종사자대비 교육이수율 | | 31.5% | 50% | 13.0% | 31.0% | 30.0% | 32.0% |
| 1회 교육수료자 | | 87.6% | 89.0% | 86.1% | 70.4% | 84.3% | 56.4% |
| 2회 이상 교육수료자 | | 12.5% | 11.0% | 13.9% | 29.7% | 15.7% | 43.6% |
| 교육 과정 만족 (5점) | 전반적 만족도 | 4.00 | 3.9 | 4.1 | 3.80 | 3.7 | 3.9 |
| | 교육시간 | 4.00 | 3.9 | 4.1 | 3.80 | 3.7 | 3.9 |
| | 교육내용 | 4.10 | 4.0 | 4.2 | 3.85 | 3.7 | 4.0 |
| | 강사진 | 4.05 | 3.9 | 4.2 | 3.80 | 3.7 | 3.9 |
| | 교육장소 | 3.75 | 3.6 | 3.9 | 3.70 | 3.6 | 3.8 |
| 교육 과정 효과 | 개인 능력향상 | 4.00 | 3.8 | 4.2 | 3.90 | 3.8 | 4.0 |
| | 실무관련성 | 3.65 | 3.5 | 3.8 | 3.6 | 3.5 | 3.7 |
| | 활용적용도 | 3.75 | 3.6 | 3.9 | 3.7 | 3.6 | 3.8 |
| 개선 방향 | 교육의무화 필요 | 23.7% | 10.6% | 36.8% | 32.3% | 24.9% | 39.7% |
| | 현장전문강사확보 | 24.2% | 28.7% | 19.7% | 26.3% | 26.5% | 26.1% |
| | 교육시간다양화 | 11.6% | 14.0% | 9.1% | 9.6% | 10.1% | 9.1% |

자료 : 유애정 외(2020), 장기요양종사자 직무교육 운영성과와 고도화방안. 건강보험연구원.

주 : 기관운영업체별 차이가 거의 없어 교육유형으로 분석, 사회복지시설의 교육효과는 복지부 사회서비스 일자리과에서 조사 중인 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사' 자료를 협조 받아 비교분석 할 예정.

□ (사회서비스 바우처 시설) 교육훈련제도 운영률과 종사자 연내 교육 이수율은 높은 편이나 교육시간이 연 평균 15.9시간으로 적은 편

○ (교육제도 운영률) 전체 77.9%가 훈련제도를 운영 중에 있으며 연구대상 시설 중에서는 가사간병방문지원서비스가 85.0%로 가장 높았음

- (교육 미실시 이유) 가사간병서비스는 업무공백(39.1%), 노인돌봄은 정보부족(29.4%), 장애인활동지원은 예산부족(37.1%) 때문이었음

○ (교육 이수율) 전반적으로 약 90%대를 상회할 만큼 이수율은 높은 편

○ (교육시간) 가사간병방문지원이 연 19.0시간으로 가장 많으나 요양보호사 보수교육(8시간)과 법정의무교육시간 등 을 고려하면 적은 것으로 추정

〈표 5-7〉 2019년 기준, 사회서비스 바우처 시설 종사자 교육 현황

(단위: %, 시간)

| 구분 | | | 전체 | 노인돌봄종합 | 장애인 활동지원 | 가사간병 방문지원 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 사업체조사 | 교육훈련제도 운영(사업체조사) | | 77.9 | 70.5 | 83.6 | 85.0 |
| | 교육방법 | 현장 사내교육 | 62.9 | 69.2 | 61.6 | 63.5 |
| | | 외부전문가 초빙 | 45.6 | 48.4 | 79.0 | 65.3 |
| | | 직업훈련기관에 위탁 | 39.3 | 35.1 | 14.7 | 31.6 |
| | | 모바일 등 원격교육 | 17.6 | 31.7 | 9.6 | 29.8 |
| | | 대학학위과정 | 4.7 | - | 0.8 | - |
| | 교육미실시이유 | 유능한 외부 위탁교육 기관 부재 | 1.6 | 1.6 | - | - |
| | | 직원 무관심 | 10.8 | 19.7 | - | 12.5 |
| | | 교육훈련 관련 정보부족 | 16.7 | 29.4 | 23.7 | 11.1 |
| | | 업무공백 우려 | 20.5 | 11.0 | 17.5 | 39.1 |
| | | 예산부족 | 17.9 | 15.9 | 37.1 | 28.0 |
| | | 효과적인 교육프로그램 부재 | 10.7 | 11.9 | 8.7 | 9.3 |
| | | 경영진 무관심 | 1.4 | 1.6 | 4.3 | - |
| | | 기타 | 20.5 | 8.9 | 8.7 | - |
| 종사자조사 | | 종사자 1년 내 교육 이수율 | 94.6 | 91.5 | 96.3 | 98.5 |
| | | 교육이수시간 | 15.9 | 14.6 | 15.8 | 19.0 |

자료 : 박세경 외(2020), 사회서비스 수요공급실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부.

주 : 교육 미실시 이유 중 기타는 근로자 자격기준별 보수(직무)교육 등으로 대체, 근로자의 단기고용(계약직, 프리랜서 등)으로 불필요, 교육의 필요성을 못 느낌 등의 의견임

## 3. 교육 및 훈련의 문제점

□ (개관) 직무역량을 위한 교육과목과 교육비용, 그리고 교육 참여를 위한 대체인력 지원 3가지 측면에서 한계가 존재하는 것으로 파악

□ (교육과목) 매년 동일한 내용의 법정의무교육 이외에 종사자 직무 강화를 위한 직무교육 체계 및 과목 개설이 부재

○ (법정의무교육) 종사자 직무와 상관없이 행정직, 서비스직, 관리직 모두 적용되는 반면 매년 동일 내용으로 구성될 가능성이 높음

○ (직무교육) 행정직 및 서비스직 등 각 직군의 실제 업무에 적용되는 기술과 지식, 태도와 관련된 맞춤화된 교육체계 도입은 미진한 것으로 파악

- (노인장기요양보험) 사회서비스 종사자의 서비스 전문성 강화를 위한 적정 직무교육으로는 노인장기요양보험 치매전문교육에 한정된 것으로 판단

〈표 5-8〉 국민건강보험공단의 치매전문교육 개관

| 구분 | 교육 대상 | 교육 과목 | 교육 방법 |
|---|---|---|---|
| 방문요양/시설과정 | 요양보호사, 시설장, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사 | 기본과정<br>방문요양과정<br>시설과정 | - 기본과목 (40시간)<br>- 방문요양 또는 시설과목 (20시간) |
| 프로그램 관리자 과정 | 시설장, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사 | 프로그램 관리자 과정 | - 프로그램 관리자 과목 (13시간) |

자료 : 2020년도 노인장기요양보험 민원상담 사례집.

□ (교육 시간) 종사자가 시설 외 직무교육에 대한 교육 참여 욕구가 존재하더라도 이에 대한 지원 제도가 여전히 미흡

○ (종사자 이수율) 직무교육은 장시간 교육임으로 종사자가 소규모 시설 소속 시, 참여 가능한 시간 확보가 필수적임

○ (정부지원) 사회복지시설 종사자의 휴가와 교육 참여 등을 지원하기 위하여 대체인력 제도를 운영

- (대체인력 활용제도) 사회복지시설 종사자의 연차휴가, 보수교육, 경·조사

등의 사유로 불가피하게 돌봄서비스 등을 제공하지 못하는 경우 사회복지시설에 대체인력을 파견

○ (한계점) 지원 대상이 사회복지시설 및 직접 돌봄서비스 제공인력에 제한되어, 행정직과 바우처 기관 종사자 지원은 부재

〈표 5-9〉 사회복지시설 종사자 대체인력 지원사업 개요

| 구분 | 주요 내용 |
|---|---|
| 사업 개요 | - 돌봄서비스 제공이 휴가 등의 사유(연차, 보수교육, 경조사 등)로 부득이하게 어려운 경우, 대체인력 파견을 지원 |
| 목적 | - 돌봄서비스 질적 저하 방지 및 업무 공백 최소화, 양질의 일자리 환경 조성 |
| 추진근거 | -「사회복지사 등의 처우와 지위 향상을 위한 법」 제3조<br>(사회복지사 등의 처우개선과 신분보장) |
| 사업 대상 | - (대상 시설) 사회복지시설 국고지원 생활시설 우선<br>・노인양로시설, 장애인거주시설, 정신요양시설, 노숙인 요양·재활시설, 한센·결핵시설, 아동그룹홈, 지역아동센터, 지역자활센터, 아동보호전문기관<br>- (지원 단가) 2,096천원/월<br>・기본급 1,780 천원 + 기관부담금 사회보험 9.42% + 퇴직적립금 8.33% = 2,096 천원/월<br>・대체인력 사회보험금 중 본인부담금은 1,780천원에서 공제<br>- (지원 대상) 사회복지시설(국고지원) 생활시설 우선지원, 직접돌봄서비스 제공인력<br>・현 사회복지시설에서 1년 이상 근무한 종사자 및 소규모 시설(5인 이하) 우선지원<br>・(직접 돌봄서비스)노인양로시설의 요양보호사, 아동복지시설(양육, 보호치료) 보육사 (지역아동센터 포함), 장애인거주시설(유형별, 중증장애인) 생활지도원, 노숙인 요양·재활시설 생활지도원, 정신요양시설 생활지도원 및 생활복지사, 아동보호전문기관 사회복지사 |
| 지원 사유 | - 연차휴가, 보수교육, 경·조사, 병가, 출산 등 |
| 지원 내용 | - 사회복지시설의 휴가 등의 사유로 인한 업무 공백 시 사회복지대체인력지원센터에 채용된 대체인력 파견<br>・시설별로 1명씩 우선 지원 되도록 선정(시·도 특수시책 사업과 중복되지 않도록 유의)<br>・분할사용 불가, 토요일은 미지원 |
| 지원기간 | - 1인 1회 연속 5일 원칙, 부득이한 경우 최대 10일까지<br>- (지원일수) 시설 규모를 고려하여 지원<br>・5인 이하는 단기대체 인력풀 우선 활용<br>・ (예시) A시설에 B종사자 2일 + C종사자 3일 합산 이용가능 (연속) |

자료 : 보건복지부 사회서비스 일자리과(2018), 사회복지시설 종사자 대체인력지원 사업지침.

□ (교육비용 지원) 직무교육에 대한 정부 지침이 제도상의 한계점으로 차별적이기 때문에 시설별 종사자의 교육욕구도 차별적

○ (사회복지시설) 사회복지사업법 상 교부금 시설인 사회복지시설은 종사자 교육비를 지자체 지원 운영비로 조달가능

○ (노인장기요양기관) 재정원천이 사회보험인 노인장기요양기관의 경우, 교부금

사업이 아니기 때문에 교육비용이 포함된 운영비 사용이 자율적

○ (사회서비스 바우처 기관) 사회보장정보원과 사회서비스 바우처 기관은 대법원 판례[16]상 일반 용역기관으로 인정되어 정부가 종사자 교육비용을 운영비로 지침화한 사업 내용이 법적 효용성이 없는 상황

〈표 5-10〉 사회서비스 시설의 교육비용 지원 정부지침 내용

| 구분 | 대상 | 근거 |
|---|---|---|
| 사회복지 생활시설 | - (아동복지시설) 「아동복지법」 55조에 따른 종사자 교육훈련 실시를 위하여 지자체는 종사자 교육비 및 여비지원<br>- (지역아동센터) 중앙관서, 및 지자체, 아동권리보장원 및 시도지원단 주관교육, 사회복지사 보수교육에 대한 종사자 교육비를 지출할 수 있으며, 그 외 교육비는 보조금에서 집행 불가<br>・한국사회복지협의회의 사회복지자원봉사관리규정 제7조 및 제8조에 따른 인증요원 교육 및 보수교육 (일명 VMS 교육) 보조금 지출 가능<br>- (노숙인 시설, 장애인복지시설) 운영비로 장애인복지관 사업수행에 필요한 장애인 관련단체의 가입비, 회비, 종사자 교육비 등 지출 가능 | - 2020년 아동분야 사업안내(1)<br>- 2020년 지역아동센터지원 사업안내<br>- 2020년 장애인 복지시설 사업안내<br>- 2020년 노숙인 등 복지사업안내 |
| 사회복지 이용시설 | - (노인복지관) 지방자치단체에서 지원하는 운영경비로 노인복지관 사업수행에 필요한 관련단체 가입비, 회비, 종사자 교육비 등을 지출할 수 있음<br>・「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」 등 관계규정에 따라 집행 | - 2020년 노인보건 복지 사업안내(2) |
| 사회 서비스 바우처 | - (노인맞춤돌봄서비스) 집합교육 수강료 및 자체교육 진행비는 수행기관별로 편성된 교육비로 집행<br>・(지원기준) 전담사회복지사 1인당 연 15만원, 생활지원사 1인당 연 10만원<br>・(수강료지원) 중앙 및 광역지원기관, 외부기관에서 진행하는 교육<br>・(진행비지원) 기관에서 자체 진행하는 교육의 강사료, 대관료, 자료집의 제작비 등<br>- (장애인활동지원) 교육비용은 활동지원기관이 부담 | - 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내<br>- 2020년 장애인 활동지원 사업안내 |

## 제3절 정책 과제

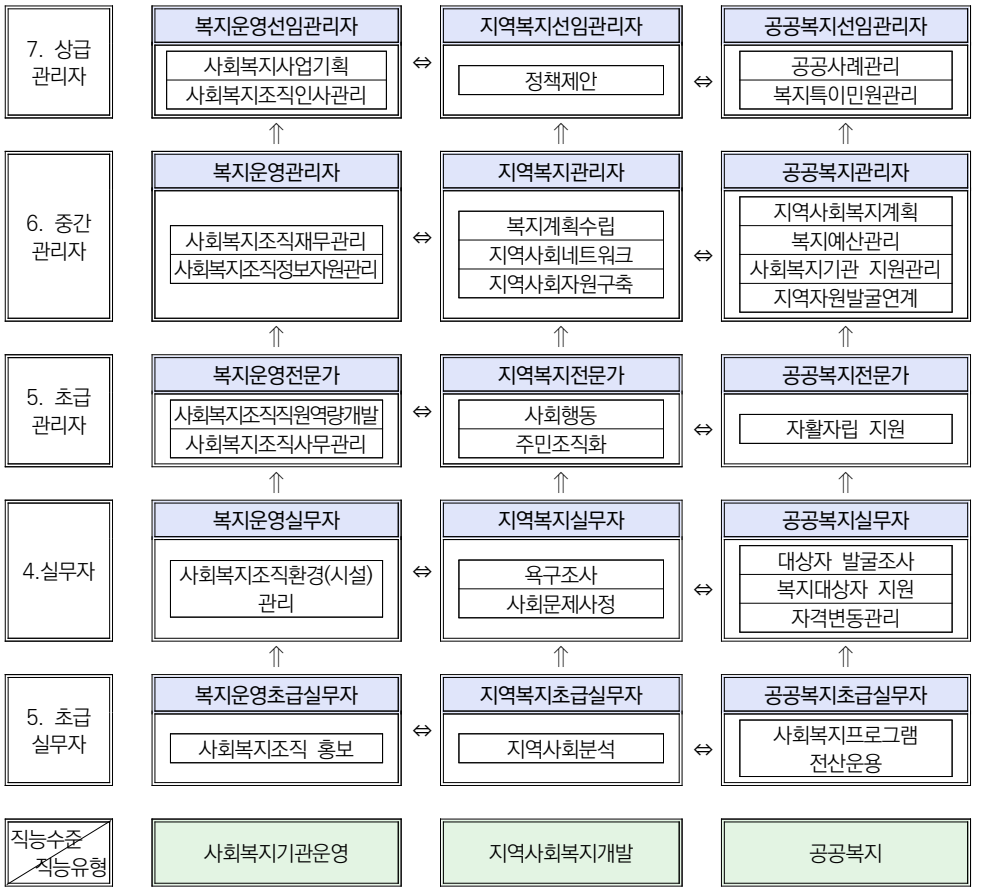
□ (직무교육 과목설계) 사회복지 종사자의 경력개발과 필요역량을 고려 시 국가직무능력표준(NCS)에 근거한 교육체계 도입을 고려

○ (분류체계) 사회복지 국가직무능력표준에서는 사회복지시설 종사자 직무를 사회복지행정인력과 사회복지서비스 인력, 2부분으로 구성

16) 대법원 사건 번호 2017도 17198 보조금 관리에 관한 법률(2018.1.25. 판결)

○ (교육과목) 각 경력단계와 세부 직군별로 필요능력요소를 규정하고 이와 관련된 교육 내용 등을 개발해 놓은 상황임

[그림 5-1] 사회복지 NCS상의 사회복지행정인력의 평생경력개발과정과 능력요소

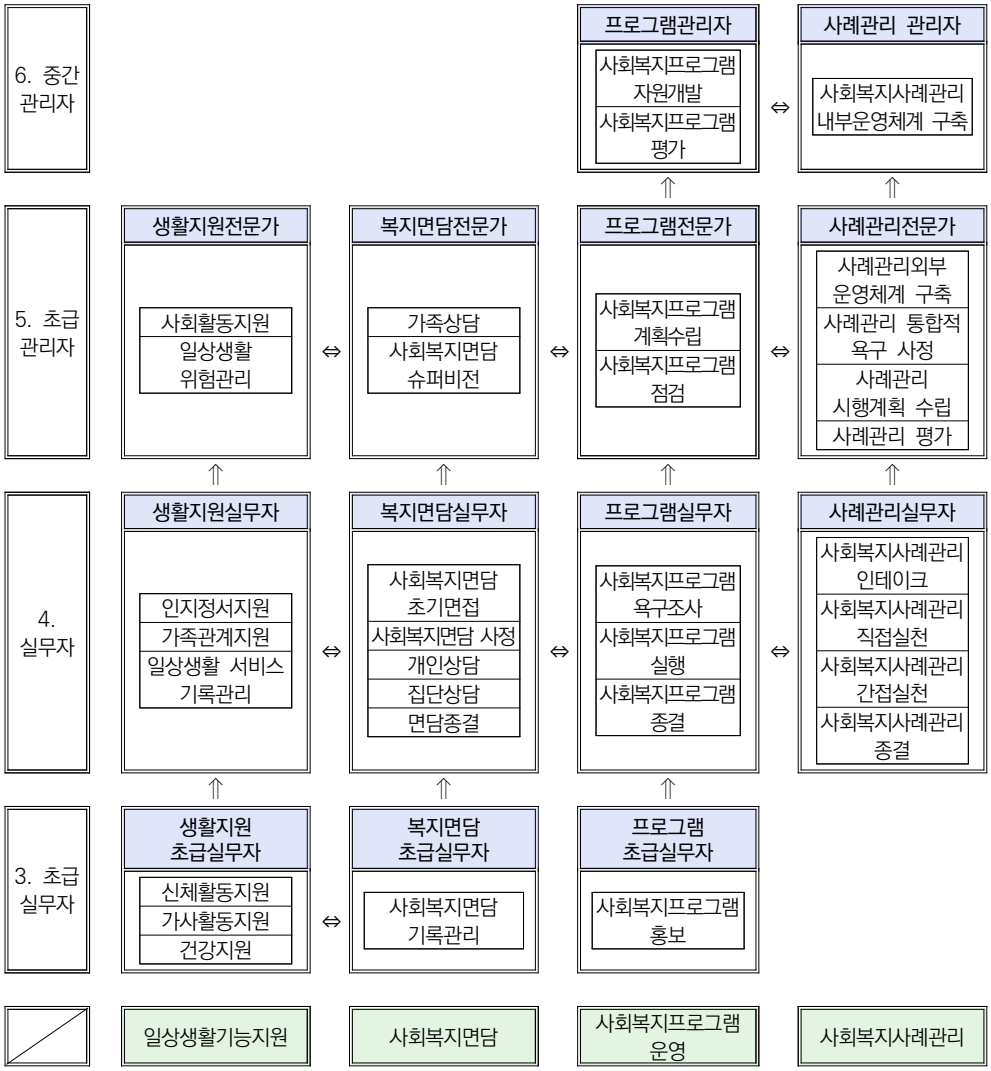



자료: 한국산업인력공단, (https://www.ncs.go.kr/th01/TH-102-001-01.scdo).

○ (기대효과) 직무교육체계를 새로이 구축하는 방안보다 국가직무능력표준의 직급·직군별 교육체계를 도입하는 것이 기회비용 차원에서 긍정적

○ (연계효과) 본고 2장에서 제안한 국가직무능력표준 기반의 신 자격증 체계와도 연계되어 사회복지 유입인력의 전문성 강화 차원에서도 긍정적

〔그림 5-2〕 사회복지 NCS상의 사회복지서비스 인력의 평생경력개발과정과 능력요소




자료: 한국산업인력공단 (https://www.ncs.go.kr/th01/TH-102-001-01.scdo).

□ (교육시간 확보) 현재 진행 중인 사회복지 종사자 대체인력지원 사업의 지원 대상 범위 확대를 추진

○ (대상범위) 사회복지시설 생활시설의 직접 돌봄서비스 제공인력에서 생활시설의 관리직 등으로 확대하고, 이용시설 중 소규모로 운영되는 지역아동센터 사회복지사 등으로의 확대를 추진

- (대체 인력) 현재 지원 직군인 돌봄서비스 인력 이외에 관리직 사회복지사 등 지원 인력 직군의 범위를 확대하는 방안을 검토

○ (지원 사유) 교육의 경우, 현재 보수교육에 한해 지원되고 있는 사항에 국가 직무능력표준에 제시하는 직무교육을 포함하여 지원

□ (교육비용 지원) 사회복지시설은 교부금으로, 재가돌봄기관은 지자체 조례개정을 통한 교육지원을 고려

○ (교부금 시설) 정부 또는 지자체로부터 지원되는 사회복지시설은 운영비 안에 종사자 교육비용이 포함되어 있어 의무제 직무교육시행이 가능

○ (노인재가장기요양시설) 노인재가장기요양 돌봄 종사자들은 서울시 어르신 돌봄 종사자 지원센터와 같은 지자체 지원방식을 고려

- (교육비용 마련) 장기재가요양시설과 바우처 기관은 운영비에서 교육비용이 지급되기 때문에 별도의 직무교육비용 지급이 어려울 가능성이 높음
- (서울시 사례) '장기요양요원 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례' 설정으로 종사자들이 자율적으로 시간을 정해 무료교육을 받을 수 있도록 지원

※ 재가돌봄 종사자에게 지정된 시간에 직무교육 참가를 명령 시, 근무시간으로 인정되어 인건비를 지급해야 함

○ (사회서비스 바우처 기관) 정부산하 교육기관을 통해 바우처 종사자 지원 사업 명목으로 인터넷 등을 활용한 직무역량 강화 프로그램을 무료로 구성, 종사자가 자율적으로 수강할 수 있도록 하는 방안을 고려

# 제6장

## 승진 및 순환배치

제1절 이슈 선정
제2절 현황 분석
제3절 정책 과제

# 제 6 장 승진 및 순환배치

## 제1절 이슈 선정

### 1. 사회서비스 인력의 승진체계와 순환배치에 관한 간담회 결과

□ (요약) 사회복지시설 사회복지사는 규모가 큰 일부 기관에서만 승진과 순환배치가 가능하며, 시급제인 요양보호사 중심 기관은 승진이 부재

○ (사회복지사) 근무형태와 시설규모로 인해 사회복지사들의 조직 내·외 이동이 어려운 상황

- 특히, 조직 내 이동은 운영기관의 규모가 크지 않은 이상 순환보직이 어려워 특정 기관 입사 시 퇴사 때까지 1개 기관, 1개 직무에 배정

○ (요양보호사) 승진체계 및 직무가 부재해 사실상 승진은 어려움

- 재가돌봄기관에서 요양보호사가 관리직으로 승직하기 위해선 사회복지사 자격증을 별도로 취득해야 가능

○ (시설특성) 대규모 법인에서 승진 또는 해당 직무에 대한 TO(Table of Organization, 정해진 인력 규모)가 발생할 경우에는 가능하나 소규모 기관은 불가능한 경우가 다수

〈표 6-1〉 사회서비스 종사자 승진 및 순환배치 관련 간담회 내용

| 분류 | 시설 유형 | 주 내용 |
|---|---|---|
| 기관장 및 종사자 | 지역자활센터 | - 승진 TO가 발생할 경우에만 승진이 가능<br>- 한정된 직위체계로 인해 승진이 어려워 인사평가는 형식적 |
| | 노숙인 시설 | - 인력배치 기준 상 1명이 배치되어 승진이 불가능해 대체인력 수급이 어려움 |
| | 노인복지관 | - 다수의 사회복지시설을 보유하고 있는 대형 법인이나 재가돌봄기관에서 직무상 TO가 발생하였을 경우, 근로자의 보직순환 이동이나 승진이 가능<br>- 과장급까지는 인원 배치기준으로 인해 가능하나 부장급부터는 TO가 존재할 경우에만 승진이 가능하여 시설 내 승진은 어려운 편 |
| | 장애인복지관 | - 소규모 복지관은 대규모 복지관보다 승진에 대한 어려움이 존재 |

| 분류 | 시설 유형 | 주 내용 |
|---|---|---|
| | 장애인공동생활가정 | - 기관장외 종사자가 1인 미만으로 설정되어 사실상 승진은 불가능<br>- 시설은 소규모이고 직책 수는 한정적이며, 임금체계가 호봉제이기 때문에 배치 기준상의 TO가 발생하지 않는 한 승진은 불가능 |
| | 아동보호전문기관 | - 승진체계가 부재해 종사자 근속년수가 평균 3년에 그침 |
| | 아동양육시설 | - 생활지도원이 주야간 교대제로 돌봄서비스를 제공하는 직무를 담당하고 있어 승진과 관련된 별도의 직무가 없어 승진은 사실상 불가능 |
| | 지역아동센터 | - 사회복지사 배치기준이 1~2명으로 정해져 있어 승진은 부재 |
| | 재가돌봄기관 | - 요양보호사가 사회복지사로 승진하기 위해선 사회복지사 자격증이 필요<br>- 일부시설에서 요양보호사 중 코디네이터 급을 신설해 운영 중이나 임금 인센티브는 없고 연말시 우수포상자로 표창하는 경우는 존재 |
| 담당 공무원 | 노인맞춤돌봄 | - 기간제법 예외적용으로 별도의 승진과 정규직 전환은 어려운 상황<br>- 생활지원사의 경우, 경력에 따라 선임생활지원사로 지정하고 수당을 지급 |
| | 지역자활센터 | - 직급별 인력 수가 정해져 있어 직급이 올라가도 TO가 발생하지 않으면 승진은 불가능 |
| | 노숙인 시설 | - 사회복지사의 경우, 시설장과 사무국장 등 승진 범위가 한정적 |

# 제2절 현황 분석

## 1. 승진 및 순환배치 관련 제도 검토

□ (승진 체계) 사회복지사는 사회복지시설에서 직책 중심의 승진체계가 존재하지만 요양보호사는 사회복지시설 및 재가돌봄시설 모두 부재한 상황

○ (사회복지 생활시설) 장애인 거주시설 외 생활시설은 생활지도원(사회복지사)에서 선임생활지도원으로의 승진이 임의조항으로 명시

○ (사회복지 이용시설) 사회복지직과 사회복지직 이외 관리직, 기능직 등 직군을 대상으로 각각 각 직급별 승진 '최소 소요 연한'을 규정하고, 특히 사회복지사에서 선임사회복지사로의 승진은 당연직으로 규정

- (지역자활센터) 사회복지 이용시설임에도 자체 규정에 따라 차별적인 '승진 최소 소요 연한'을 설정하고 있음

〈표 6-2〉 사회서비스 종사자 승진체계 및 순환배치에 관한 지침 존재여부

| 구분 | | | 승진체계 | | | 순환배치 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 사회복지사 | 요양보호사 | 사회복지직 외 | |
| 사회복지시설 | 노인복지시설 | 노인양로시설 | ○ | | | ○ |
| | | 노인요양시설 | ○ | | | ○ |
| | | 노인복지관 | ○ | | ○ | ○ |
| | 아동복지시설 | 아동공동생활가정 | ○ | | | ○ |
| | | 아동양육시설 | ○ | | | ○ |
| | | 아동보호전문기관 | ○ | | | ○ |
| | | 지역아동센터 | ○ | | | ○ |
| | 장애인복지시설 | 장애인공동생활가정 | ○ | | | ○ |
| | | 장애인거주시설 | ○ | | | ○ |
| | | 장애인복지관 | ○ | | ○ | ○ |
| | | 직업재활시설 | ○ | | ○ | ○ |
| | 정신건강증진시설 | 정신요양시설 | ○ | | | ○ |
| | 노숙인 시설 | 노숙인자활시설 | ○ | | | ○ |
| | | 노숙인재활시설 | ○ | | | ○ |
| | 지역자활센터 | 지역자활센터 | ○ | | | ○ |
| 재가돌봄 | 바우처사업 | 노인맞춤돌봄바우처 | ○ | | | |
| | | 장애인활동지원 | | | | |
| | | 가사간병방문지원사업 | | | | |
| | 노인장기요양 | 노인재가장기요양 | | | | |

자료 : 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

□ (순환배치) 명시적으로 순환배치 내용이 지침화 되어 있지 않지만 사회복지시설의 경우 채용과정에서 순환배치가 가능함을 언급

○ (사회복지시설) 직원 공개채용 시, 동일시설, 동일설치 및 운영자, 설치운영자가 법인일 경우, 기존에 고용된 직원은 공개모집 원칙에서 예외적으로 제외될 수 있음을 언급(2020년 사회복지시설 사업안내)

○ (재가돌봄시설) 장애인활동지원 등 각 사업 지침에서 요양보호사나 사회복지사인 관리책임자들의 보직에 대한 순환배치 내용은 부재

〈표 6-3〉 사회복지시설의 승진체계 및 순환배치에 대한 정부지침 내용

| 과목 | | 대상 | 근거 |
|---|---|---|---|
| 승진체계 | 사회복지생활시설 | - (사회복지사) 생활지도원 → 선임생활지도원 → 과장 및 생활복지사 → 사무국장으로 연결되는 직급체계가 존재<br>· 생활시설 '선임생활지도원' 승진 최소 연한은 6년차 이상인 생활지도원 중에서 법인 및 시설의 제반여건 등을 감안하여 인원을 선정하며, 소요 기간은 법인 내 시설 및 동일 시설 근무경력을 우선 적용<br>- (장애인거주시설) 생활지도원 → 선임생활지도원 → 과장 → 과장 및 생활복지사 → 사무국장으로 연결되는 직급체계가 존재<br>· 선임생활지도원은 6년차 생활지도원 2명 이내 지정(3교대인 경우 3명 이내 지정, 법인 내 시설 및 동일시설 근무경력을 우선 적용 | - 2020년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인<br>- 2020년 장애인 사회복지시설 사업안내 |
| | 사회복지이용시설 | - (사회복지직) 사회복지사(4년차) → 선임사회복지사(6년차) → 과장(8년차)에 승진할 수 있는 직위별 승진최소 소요 연한을 규정<br>· 선임사회복지사는 사회복지사 '최소 소요연한"이 경과하면 당연직으로 보함<br>· (장애인복지관) 4급(5급으로 5년 이상, 단 전문학사 이상) → 3급(4급으로 3년 이상) → 2급(3급으로 4년 이상) → 1급(2급으로 5년 이상)<br>※ 기능직 1종(일반직 4급 상당): 2종(3년 이상), 2종(3종으로 4년 이상)<br>- (사회복지직 외) 4급(5년차) → 3급(7년차) → 과장(9년차)에 승진할 수 있는 직급별 승진최소 소요 연한을 규정<br>· 3급은 4급 최소 소요연한이 경과하면 당연직으로 보함<br>· 사회복지직 외는 관리직, 사무직, 의료직, 타 직종 등에 각각 적용<br>- (지역자활센터) 1,2급으로 승진 시 각 2년, 3~5급으로 승진 시 각 1년 | - 2020년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 |
| 순환배치 | 시설공통 | - 동일 시설 또는 동일한 설치·운영자 시설에서 승진과 인사이동 등 보직이 변경된 경우 공개모집 원칙이 제외<br>- 설치 운영자가 법인인 경우, 해당법인의 사무국에서 근무하다 그 법인이 설치·운영하는 시설로 인사이동을 할 때 공개모집 원칙에서 제외 | - 2020년 장애인 사회복지시설 사업안내 |

□ (시설 규모) 대규모 사회복지시설은 사회복지사의 승진가능성이 존재하나, 재가시설은 종사자 규모가 크더라도 승진가능성은 부재한 것으로 파악

○ (사회복지 생활시설) 아동양육시설, 장애인거주시설, 정신요양시설, 노숙인거주시설에서만 입소자 규모가 커 사회복지사의 승진 가능성이 존재

○ (사회복지 이용시설) 복지관의 경우 프로그램 운영으로 인해, 지역자활센터는 자체 규정으로 종사자 규모 확보 시 당연직 직급 승진이 가능

○ (재가돌봄기관) 종사자 규모에 따라 사회복지사 충원이 가능하나 자체 승진체계는 부재

〈표 6-4〉 사회서비스시설 인력배치기준에 의한 돌봄 종사자 현황

| 구분 | | | 입소자규모 | 돌봄종사자 총계 | 사회복지사 | 요양보호사 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 사회복지시설 | 노인 복지시설 | 노인양로시설 | 30명 이상 | 2 | 1 | 1 |
| | | | 10~30명 | 2 | 1 | 1 |
| | | 노인요양시설 | 30명 이상 | 2 | 1 | 1 |
| | | | 10~30명 | 2 | 1 | 1 |
| | | 노인복지관 | 기준 無 | 2명 이상 | 2명 이상 | |
| | 아동 복지시설 | 아동공동생활가정 | 8명 이하 | 1 | 1 | |
| | | 아동양육시설 | 30명 이상 | 2 | 2 | |
| | | | 10~30명 | 1 | 1 | |
| | | | 10명 미만 | 1 | 1 | |
| | | 아동보호전문기관 | 기준 無 | 6 | 6 | |
| | | 지역아동센터 | 30명 이상 | 1 | 1 | |
| | | | 10~30명 | 1 | 1 | |
| | 장애인 복지시설 | 장애인공동생활가정 | 2~4명 | 1 | 1 | |
| | | 장애인거주시설 | 30인 이상 | 13 | 13 | |
| | | | 150인 이상 | 65 | 65 | |
| | | | 200인 이상 | 85 | 85 | |
| | | 장애인복지관 | 40명 이상 | 16 | 16 | |
| | | | 30~39명 | 14 | 14 | |
| | | | 20~29명 | 10 | 10 | |
| | | 직업재활시설 | 10명이상 | 1 | 1 | |
| | 정신건강 증진시설 | 정신요양시설 | 25명 이상 | 2 | 2 | |
| | | | 10~24명 | 1 | 1 | |
| | 노숙인 시설 | 노숙인자활시설 | 50명 이상 | 2 | 2 | |
| | | | 30~50명 | 2 | 2 | |
| | | | 10~30명 | 2 | 2 | |
| | | | 10명 미만 | 1 | 1 | |
| | | 노숙인재활시설 | 50명 이상 | 3 | 3 | |
| | | | 30~50명 | 3 | 3 | |
| | | | 10~30명 | 2 | 2 | |
| | 지역자활 센터 | 지역자활센터 | 확대형 | 7 | 7 | |
| | | | 표준형 | 6 | 6 | |
| | | | 기본형 | 5 | 5 | |
| | | | 최소형 | 4 | 4 | |
| 재가돌봄 | 바우처 사업 | 노인맞춤돌봄바우처 | 종사자 14명 기준 | 16 | 2 | 14 |
| | | 장애인활동지원 | 종사자 15명 기준 | 16 | 1 | 15 |
| | | 가사간병방문지원사업 | 종사자 10명 기준 | 11 | 1 | 10 |
| | 장기요양 | 노인재가장기요양 | | | | |

자료 : 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

□ (인사평가) 전체 사회서비스 시설 중 장애인복지관만 인사평가 기준이 존재

○ (장애인복지관) 2020년 장애인 복지시설 안내에 승진임용을 위해 근무실적, 직무수행능력, 직무수행태도 등 3개 요소에 대한 평점 기준을 제시

〈표 6-5〉 장애인 복지관의 승진임용을 위한 평점 제도

| 구분 | 전체 | 근무실적 | 직무수행능력 | 직무수행태도 |
|---|---|---|---|---|
| 평점 | 100점 | 40점 | 40점 | 20점 |
| 세부 평가항목 | | - 담당업무의 질과 양<br>- 목표달성도<br>- 창의성<br>- 노력도<br>- 조직·사회 기여도 등 5개 항목(각각 1~8점) | - 전문지식<br>- 이해·판단력<br>- 기획력<br>- 업무추진력<br>- 종합실무능력 등 5개 항목(각각 1~8점) | - 책임성<br>- 대민 친절성<br>- 협조성<br>- 청렴도 등 5개 항목 (각각1~5점 부여) |

자료 : 보건복지부(2020). 2020년 장애인 복지시설 사업 안내.

## 2. 종사자 승진 및 순환배치에 관한 실태 분석

□ (승진 체계) 내부 승진 규정은 존재하고 있으나 실직적인 인사평가와 승진은 상당 부분 이루어지지 못하고 있는 것으로 파악

○ (내부승진 규정 존재 비중) 사회복지시설 중 이용시설은 내부 승진규정 존재 비율이 88.4%로 생활시설의 53.7%보다 약 30%p 높음

○ (내부 승진 부재율) 최근 3년간 내부 승진인원의 존재 여부에서는 전체시설 중 49.7%에서 내부 승진이 부재했으며, 특히 생활시설은 60.9%였음

○ (교육의 인사고과 미반영률) 인사고과에 시설에서 실시한 교육 참여를 미반영하는 비율 역시 65.8%로 인사평가의 실효성에 대한 의구심이 존재

○ (경력프로그램 운영률) 종사자의 승진과 관련하여 경력을 관리하고 설계해 주는 프로그램 운영률은 사회복지시설 전체 31.6%에 불과

- (시설유형별) 소규모 시설이 많은 생활시설의 경우, 22.9%였으며, 상대적으로 복지관 등 규모가 큰 시설이 많은 이용시설은 47.5%였음

〈표 6-6〉 사회복지시설의 내부 승진규정 존재여부와 최근 내부 승진 부재율

(단위: %)

| 구분 | | 내부승진규정 존재 有 | 최근 3년간 내부승진 부재율 | 교육의 인사고과 미 반영률 | 경력프로그램 운영률 |
|---|---|---|---|---|---|
| 전체 | | 65.8 | 49.7 | 59.0 | 31.6 |
| 시설유형별 | 생활 | 53.7 | 60.9 | 62.4 | 22.9 |
| | 이용 | 88.4 | 30.8 | 52.9 | 47.5 |
| 노인시설 | 생활 | 47.5 | 66.1 | 67.1 | 15.2 |
| | 이용 | 97.4 | 31.7 | 53.7 | 56.1 |
| 아동시설 | 생활 | 48.9 | 50.0 | 61.7 | 32.6 |
| | 이용 | 100 | 14.3 | 50.0 | 37.5 |
| 장애인시설 | 생활 | 70.1 | 42.0 | 47.1 | 36.8 |
| | 이용 | 80.8 | 38.2 | 48.9 | 37.7 |
| 노숙인 | 생활 | 85.7 | 69.2 | 84.6 | 50.0 |
| 정신건강 | 생활 | 75.0 | 42.9 | 25.0 | 50.0 |
| 자활 | 이용 | 95.5 | 35.0 | 77.3 | 40.9 |
| 사회복지관 | 이용 | 97.6 | 14.6 | 52.4 | 75.6 |

주: 김유경 외(2020). 2020년 사회복지 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 재인용.

□ (승진 부재 이유) 승진대상자 문제(26.6%) 보다는 승진 규정이 없는 등(38.5%) 시설 자체 문제로 인한 이유가 약 66.4%(기타 제외)에 달함

○ (대상자) 승진대상자가 없거나(21.7%) 경력자 퇴사(52.2%)의 경우에서 생활시설(21.5%)보다 이용시설(33.0%)이 더 많은 것으로 나타남

○ (시설문제) 승진규정 없음이 38.5%로 가장 많았고, 다음으로 TO 없음(15.2%), 예산부족(7.0%), 3년 미만 신규시설(5.7%)의 순이었음

- (승진규정 없음) 상대적으로 소규모 시설이 많은 생활시설이 49.6%로 24.8%인 이용시설 보다 약 2배정도 많았음
- (TO 없음) 이용시설(13.8%)보다 생활시설(16.3%)이 상대적으로 약간 높았는데, 노숙인(33.3%)과 장애인 생활시설(28.6%)의 경우 특히 높았음

〈표 6-7〉 사회복지시설의 최근 3년간 승진자가 없는 이유

(단위: %)

| 구분 | | 승진대상 없음 | 경력자 퇴사 | TO없음 | 승진규정 없음 | 예산부족 | 3년미만 신규시설 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 전체 | | 21.7 | 4.9 | 15.2 | 38.5 | 7.0 | 5.7 | 7.0 |
| 시설유형별 | 생활 | 16.3 | 5.2 | 16.3 | 49.6 | 3.0 | 3.7 | 5.9 |
| | 이용 | 28.4 | 4.6 | 13.8 | 24.8 | 11.9 | 8.3 | 8.2 |
| 노인시설 | 생활 | 12.2 | 6.1 | 14.6 | 53.7 | 2.4 | 4.9 | 6.1 |
| | 이용 | 32.7 | 3.6 | 16.4 | 20.0 | 5.5 | 10.9 | 10.9 |
| 아동시설 | 생활 | 50.0 | 0.0 | 16.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 이용 | 42.9 | 0.0 | 14.3 | 0.0 | 14.3 | 0.0 | 28.5 |
| 장애인시설 | 생활 | 14.3 | 7.1 | 28.6 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 7.1 |
| | 이용 | 12.5 | 8.3 | 12.5 | 37.5 | 16.7 | 8.3 | 4.2 |
| 노숙인 | 생활 | 16.7 | 0.0 | 33.3 | 16.7 | 0.0 | 16.7 | 16.6 |
| 정신건강 | 생활 | 40.0 | 0.0 | 20.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 자활 | 이용 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 |
| 사회복지관 | 이용 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | 0.0 | 20.0 | 0.0 |

주: 김유경 외(2020), 2020년 사회복지 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 재인용.

□ (승진 현황) 승진대상자 승진빈도가 가장 큰 직위는 이용시설에서 당연직으로 결정되는 선임사회복지사로 전체의 32.7%를 차지

○ (승진소요 연수) 사회복지사→선임사회복지사(4.0년)→대리(5.5년)→계장(5.1년) 등은 사업 지침 대비 유사한 것으로 파악

○ (승진최소 연수) 사회복지사→선임사회복지사(3.2년)→대리(3.4년)→계장(3.6년) 등 선임사회복지사 이후 평균 승진소요 연수와 격차가 커짐

〈표 6-8〉 사회복지시설의 최근 3년간 승진 직위별 비율과 승진 연수

(단위: %, 년)

| 구분 | 승직 직위별 비율 | | | 승진 소요 연수 | | | 승진최소 연수 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 전체 | 생활시설 | 이용시설 | 전체 | 생활시설 | 이용시설 | 전체 | 생활시설 | 이용시설 |
| 사원 등 → 선임팀원 등 | 6.9 | 13.4 | 3.7 | 2.3 | 2.5 | 2.0 | 1.8 | 2.0 | 1.6 |
| 선임팀원 등 → 사무직 3급 등 | 12.4 | 29.9 | 3.7 | 4.1 | 3.0 | 4.4 | 2.4 | 2.0 | 2.6 |
| 사회복지사 등 → 선임사회복지사 등 | 32.7 | 20.9 | 38.5 | 4.0 | 3.7 | 4.0 | 3.2 | 3.7 | 3.0 |
| 선임사회복지사 등 → 대리 등 | 5.4 | 1.5 | 7.4 | 5.5 | 8.5 | 4.2 | 3.4 | 4.1 | 3.3 |
| 대리 등 → 계장 등 | 8.9 | 4.5 | 11.1 | 5.3 | 5.1 | 5.3 | 3.6 | 3.2 | 3.7 |
| 계장 등 → 과장 등 | 18.3 | 20.9 | 17.0 | 6.0 | 6.0 | 6.0 | 4.2 | 3.0 | 4.3 |
| 과장 등 → 부장 등 | 7.9 | 0.0 | 11.9 | 7.9 | 17.0 | 5.3 | 4.0 | 5.0 | 3.8 |

주: 김유경 외(2020), 2020년 사회복지 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 재인용.

## 3. 승진 및 순환배치 제도의 문제점

□ (개관) 시설별 유형에 따른 승진체계와 인사평가 부재로 인한 전문성 약화, 소규모 시설의 배치기준으로 인한 승진 가능성 부재 등 3가지로 요약

□ (승진체계 부재) 사회복지시설은 요양보호사 직군에서, 재가돌봄시설은 요양보호사와 사회복지사 모두에서 승진체계가 부재하는 등 비 표준화

○ (사회복지시설) 사회복지사는 최소 승진 연한 경과 후 선임사회복지사로 직위에 따른 승진이 이루어진 이후 직책별 승진체계를 따름

- 승진체계는 직위·직급별 또는 직책별 승진체계로 2분화 되며 사회복지시설은 2가지 승진체계가 혼합된 형태로 되어 있는 상황
- 생활시설은 사회복지사에서 선임사회복지사 승진은 최소 승진 연한을 적용받지만 이용시설과 달리 과장급 이상 승진에는 승진연한이 없음

○ (재가돌봄시설) 초급실무자급인 전담관리자 또는 관리책임자인 사회복지사들과 제공인력인 활동지원사와 요양보호사의 승진체계가 부재

- 특히, 돌봄서비스 인력인 요양보호사들의 경우 승진체계가 부재해 서비스 전문성 강화 요인이 없다는 것이 문제점이라고 판단

〈표 6-9〉 사회서비스 시설의 직책 및 직위별 승진 체계

| 구분 | | 사회복지사 | | | | | 요양보호사 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 상급관리자 | 중간관리자 | 초급관리자 | 실무자 | 초급실무자 | 기능직 |
| 사회복지 생활시설 | 직책 | 원장 | 사무국장 | 과장/ 생활복지사 | 선임 생활지도원 | 생활지도원 | 요양보호사 |
| | 직위 | 선임사회복지사 | | | | 사회복지사 | 요양보호사 |
| 사회복지 이용시설 | 직책 | 관장 | 부장 | 과장 | 선임 사회복지사 | 사회복지사 | - |
| | 직위 | 선임사회복지사 | | | | 사회복지사 | |
| 장애인 활동지원 | 직책 | 관리책임자 | | | | 전담 관리자 | 제공인력 |
| | 직위 | 사회복지사 | | | | 사회복지사 | 활동지원사 |
| 가사간병 방문지원 | 직책 | 기관장 | | | | 관리책임자 | 제공인력 |
| | 직위 | 사회복지사· 요양보호사 | | | | 사회복지사 | 요양보호사 |

자료 : 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

□ (인사평가 체계 부재) 사회서비스 시설 종사자들에 대한 인사 평가체계가 부재하여 종사자의 전문성 강화 및 동기부여가 어려움

○ (사회복지시설) 장애인 복지관 종사자의 승진임용을 위한 평점제도만 사업안내 지침으로 존재할 뿐 기타 시설에 대해서는 부재

- (실태) 사회복지시설 시설장 대상 조사에서 내부 승진규정이 없다는 응답이 전체 시설의 34.2%[17]로 파악
- (인사평가) 장애인 복지관의 경우, 근무실적, 직무수행 능력, 직무수행 태도 3가지로 구성되고, 각각 40점, 40점, 20점 등 총100점으로 구성

※ (전문성 강화) 각 직급·직위별 승진대상자에게 필요한 역량이 차별적임에도 14개 평가요소의 배점은 동일해 전문성 강화가 어려움

- (동기부여) 종사자의 서비스 전문성 강화를 위해 실시하는 교육의 경우에도 인사평가에 반영하지 않는 비율이 약 60%로 높은 상황

□ (승진 TO 한계) 일부 복지관을 제외한 대부분의 시설들이 규모가 작아 배치기준으로 인한 종사자의 승진 TO가 발생하기 어려운 구조

○ (내부 승진) 〈표6-6〉, 〈표6-7〉에 따르면 사회복지시설의 최근 3년간 내부 승진 부재율은 약 49.7%이고, 그 이유 중 하나가 TO 없음 이란 응답이 15.2%로써 3위였음

- (시설규모) 200인 이상이 수용가능한 장애인거주시설과 프로그램 운영 중심인 복지관을 제외한 대부분의 시설 규모는 50명 미만 수준임
- (배치기준) 수용자 규모에 따라 배정되는 종사자의 수, 특히 직접 돌봄 종사자의 경우 최대 3명 수준이고, 대부분 1~2명으로 파악됨

○ (승진 효과) 시설장 입장의 경우, 소규모 시설에서 종사자를 승진시키더라도 새로운 직책을 부여 하는 것이 아니라 동일직무를 부여

17) 김유경 외(2020), 2020년 사회복지 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부.

## 제3절 정책 과제

□ (개관) NCS 기반의 승진체계와 이에 따른 인사평가 체계를 도입하고, 주 40시간제 도입에 따른 일자리 확충 계획과 동반하여 승진 TO를 확보

□ (NCS 승진체계) NCS 승진체계를 도입, 재가돌봄기관의 사회복지사와 전체 사회서비스 시설의 요양보호사에 대한 승진체계 구축 및 도입을 검토

○ (사회복지사) NCS 기반의 실무자에 해당하는 선임 사회복지사 직위를 재가돌봄기관에도 도입

- 사회복지시설 같이 사회복지사에서 선임 사회복지사로 승진하는데 필요한 최소 승진연한을 재가돌봄기관의 사회복지사에게도 적용해 형평성을 맞춤

○ (요양보호사) 사회복지시설 직급 내 기능직으로 구분된 요양보호사는 일반 요양보호사와 달리 팀장급 요양보호사 직급을 도입

- (직무) 팀장급 요양보호사에게는 일반 돌봄서비스 이외에 일반 요양보호사의 감독과 OJT 교육, 그리고 고충처리를 부여
- (사례) 서울시 사회서비스원의 경우, 일반 요양보호사 이외에 전문서비스 팀장급을 신설해 운영 중

〈표 6-10〉 사회복지사 및 요양보호사의 승진 체계(가안)

| 구분 | | 사회복지사 | | 요양보호사 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 실무자 | 초급 실무자 | 실무자 | 초급실무자 |
| 사회복지 생활시설 | 직책 | 선임생활지도원 | 생활지도원 | 팀장급 요양보호사 | 요양보호사 |
| | 직위 | 선임사회복지사 | 사회복지사 | 팀장급 요양보호사 | 요양보호사 |
| 사회복지 이용시설 | 직책 | 선임사회복지사 | 사회복지사 | - | - |
| | 직위 | 선임사회복지사 | 사회복지사 | | |
| 장애인 활동지원 | 직책 | 선임 전담 관리자 | 전담 관리자 | 팀장급 제공인력 | 제공인력 |
| | 직위 | 선임사회복지사 | 사회복지사 | 팀장급 활동지원사 | 활동지원사 |
| 가사간병 방문지원 | 직책 | 선임관리책임자 | 관리책임자 | 팀장급 제공인력 | 제공인력 |
| | 직위 | 선임사회복지사 | 사회복지사 | 팀장급 요양보호사 | 요양보호사 |

□ (NCS 기반 인사평가 체계 도입) 직책별로 설정되어 있는 NCS 기반 인사평가 체계를 도입해 사회서비스 시설 전체 인사평가체계의 표준화를 검토

○ (NCS 평가체계) 사회복지 7대 직무분야에 대한 직급별 채용·배치·승진 체크리스트가 존재

- (직급) 초급실무자와 실무자, 전문가 3개 급으로 분류

○ (평가항목) 직업기초능력과 직무수행 능력, 2개 부문으로 분류

- (기초능력 평가) 직급별로 6~7개 중분류 항목에 대해 총29개 소분류 항목을 각 평가문항 등 5점 척도로 평가
- (직무수행 능력 평가) 3개 중분류를 기준으로 직급별로 각각 11~12개의 소분류 체계로 구성되어 있으나 평가 내용은 직급별로 차별적

○ (기대효과) 국가직무능력표준 평가체계 도입은 자격증, 교육, 승진 등 사회서비스 인력관리의 연속성을 확보한다는 점에서 긍정적

- (표준화) 각 사회서비스 시설별로 필요한 종사자의 직무역량과 관리체계를 표준화하여 제공

〈표 6-11〉 NCS 사회복지 일상생활지원 분야의 승진을 위한 평가체계

<table>
<tr><th>대상</th><th colspan="2">생활지원 초급실무자</th><th colspan="2">생활지원 실무자</th></tr>
<tr><th>평가항목<br>대분류</th><th>직업기초 능력</th><th>직무수행능력</th><th>직업기초 능력</th><th>직무수행능력</th></tr>
<tr><td rowspan="8">평가<br>중분류</td><td>의사소통능력 (4)</td><td rowspan="3">신체활동지원<br>· 식사보조하기 등<br>(5개 소분류 21 항목)</td><td>의사소통능력 (4)</td><td rowspan="3">인지정서지원<br>· 학습지원하기 등<br>(4개 소분류 16 항목)</td></tr>
<tr><td>문제해결능력 (5)</td><td>문제해결능력 (2)</td></tr>
<tr><td>자기개발능력 (3)</td><td>자기개발능력 (3)</td></tr>
<tr><td>자원관리능력 (4)</td><td rowspan="2">가사활동지원<br>· 식사준비하기 등<br>(3개 소분류 9 항목)</td><td>자원관리능력 (4)</td><td rowspan="2">가족관계지원<br>· 보호자 교육하기 등<br>(3개 소분류 13 항목)</td></tr>
<tr><td>대인관계능력 (5)</td><td>대인관계능력 (5)</td></tr>
<tr><td>기술능력 (3)</td><td rowspan="3">건강지원<br>· 위생지원하기 등<br>(4개 소분류 16 항목)</td><td></td><td rowspan="3">일상생활서비스 기록관리<br>· 업무일지 작성하기 등<br>(4개 소분류 16 항목)</td></tr>
<tr><td>조직이해능력 (3)</td><td>조직이해능력 (3)</td></tr>
<tr><td>직업윤리 (2)</td><td>직업윤리 (2)</td></tr>
</table>

주: 한국산업인력관리공단(2020), NCS 사회복지 분야 중 일상생활지원 부문 직급별 평가체계를 재정리.

□ (승진 TO 확보) 사회복지시설은 2018년 8월 근로기준법 개정에 따른 생활시설의 인력 충원에 맞추어, 재가돌봄기관은 현 종사자 규모에 맞추어 요양보호사 등의 승진 TO 등을 확보하는 방안을 검토

○ (사회복지시설) 주 40시간제 도입, 법정휴가 확대, 연차유급휴가 실시 등 근로기준법 개정 사항과 교대제 근무 방식을 적용 시 생활시설의 사회복지사와 요양보호사 등의 신규 인력확보가 필요한 사항

- (4대 생활시설) 현 인력배치기준과 업무량 등을 고려 시 장애인 거주시설 등 4개 시설의 경우, 2021년에 약 7,918명~11,293명의 인력 확보가 필요
- (기타시설) 아동양육시설 등 기타 시설에 대해서 근로기준법 개정 사항을 적용한다면 사회복지시설의 필요인력은 더욱 증가할 것으로 예상

〈표 6-12〉 2018년 근로기준법 개정에 따른 4대 생활시설의 필요인력 산정 사례

(단위: 명)

| 구분 | 전체 필요인력 | | 주 52시간제 | | 법정휴가 | | 연차유급휴가 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 3조 | 4조 | 3조 | 4조 | 3조 | 4조 | 3조 | 4조 |
| 장애인거주시설 | 6,825 | 9,707 | 5,175 | 7,750 | 1,043 | 1,314 | 607 | 643 |
| 노숙인재활·요양시설 | 232 | 320 | 181 | 259 | 31 | 40 | 20 | 21 |
| 정신요양시설 | 421 | 637 | 288 | 485 | 82 | 100 | 51 | 52 |
| 노인양로시설 | 437 | 630 | 381 | 557 | 35 | 52 | 21 | 21 |
| 계 | 7,918 | 11,293 | 6,025 | 9,051 | 1,193 | 1,505 | 700 | 737 |

주: 본고 4장 인력배치기준 및 근로형태 중 정책적 과제 부문 정리.

○ (재가돌봄시설) 각 사업 배치기준과 현 종사자 규모를 고려할 때 선임 사회복지사와 팀장급 요양보호사 직급의 도입은 가능하다고 판단됨

- (배치기준) 장애인활동지원 사업 등 인력배치기준은 제공인력 15~16인 이상의 경우, 전담 사회복지사 1명으로 지침화
- (시설규모) 재가요양시설 평균 규모는 약 40.7[18]명으로 선임사회복지사와 팀장급 요양보호사 도입에 필요한 인원규모는 확보되었다고 판단

18) 강은나(2019), 2019년도 장기요양 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재인용.

# 제7장

## 임금체계

제1절 이슈 선정
제2절 현황 분석
제3절 정책 과제

# 제 7 장 임금체계

## 제1절 이슈 선정

### 1. 사회서비스 인력의 임금체계에 관한 간담회 결과

□ (요약) 사회복지시설은 호봉제 인건비 가이드라인이 표준화되지 못해 시설별 임금 차이가 존재하고, 재가돌봄시설은 수가 배분률에 대한 제공기관의 통제가능성이 낮아 종사자 임금수준 관리가 불가능한 상황

○ (사회복지 생활시설) 복지부의 호봉제 인건비 가이드라인과 시간외 근무수당 등 수당체계의 비표준화로 인해 인건비 수준이 차별적

- 노숙인, 장애인, 정신요양시설 등 일부 생활시설은 예산부족으로 인해 복지부 인건비 가이드라인 대비 상대적으로 낮은 편

○ (사회복지 이용시설) 지역자활센터, 지역아동센터 등은 복지부 인건비 가이드라인 임금 수준보다 낮은 자체 인건비 가이드라인을 따름

○ (재가돌봄시설) 서비스 수가 인상을 통해 최저임금 수준을 유지할 뿐 임금체계를 지침화하는 방안은 관련 법률상 불가능한 상황

- 민간 대비 임금 수준이 좋다고 평가되는 국공립 재가요양시설 운영기관의 경우, 사업 적자가 발생하는 경우가 많음

〈표 7-1〉 사회서비스 종사자 임금수준 및 임금체계 관련 간담회 내용

| 분류 | 시설 유형 | 주 내용 |
|---|---|---|
| 기관장 및 종사자 | 지역자활센터 | - 호봉제 체계가 존재하나 타 사회복지 시설 대비 낮아 근속년수가 3년 이하 |
| | 아동보호전문기관 | - 전 직원이 사회복지사 1급이나 타 시설 대비 임금수준이 여전히 낮은 상태 |
| | 지역아동센터 | - 최근 서울시 단일임금체계로 임금이 소폭 상승했으나 여전히 사회복지시설 대비 임금은 낮은 편 |
| | 재가돌봄기관 | - 인건비 지침 준수율이 낮은 상태이며, 국공립기관의 경우 타 법인 대비 준수율은 높으나 적자가 발생<br>- 장기재가요양의 경우 인건비 지침 준수율이 낮으며, 처우수준이 좋은 국공립기관의 경우 타 법인 대비 준수율은 높으나 적자가 발생 |

| 분류 | 시설 유형 | 주 내용 |
|---|---|---|
| | | - 수가의 임금준수율을 요양보호사들에게 공지하지 않아 정당한 임금수령액 파악이 어렵고, 수령액 요구 시 계약직은 불이익을 당하는 경우가 발생 |
| | 노숙인 주거시설 | - 현 호봉제 임금수준이 아직 타 사회복지시설과 달라 직무급 도입 시, 노조와 종사자의 반대의견이 예상 |
| 담당 공무원 | 노숙인 주거시설 | - 타 시설과 여전히 임금격차가 존재해 임금 인상을 통한 표준화가 요청됨<br>- 예산 부족으로 타 사회복지시설 대비 노숙인 시설 종사자의 임금수준은 약 86.5%, 장애인 거주시설 종사자 임금수준은 94.1%. 정신요양시설 종사자의 임금수준은 93.1%로 임금 표준화가 필요 |
| | 장애인 재가돌봄 | - 수가인상으로 최저임금은 상회하나 보조금법 문제로 직접 제공기관에게 임금체계를 지침화 하는 것은 위법이어서 수가배분률로 인건비를 권고<br>- 교육시간을 근무시간으로 인정하지 않는 대신 수가 중 운영비 부분을 제공기관에게 종사자에게 지불하도록 유도하나 제공기관과 마찰 |
| | 지역자활센터 | - 사회복지시설 가이드라인 대비 88% 수준으로 알려져 있으나 재원이 국고 외 지자체, 법인전임금 등이 있어 실 수령액은 파악이 불가<br>- 정규직 이외에 계약직 직원과 임금 차이가 존재한다고 알려져 있으나 차별정도는 파악 안됨 |
| | 노인장기재가요양 | - 건강보험공단이 수가체계를 유지하고 있는 상황에서 복지부가 임금체계 안을 직접 지침화 하는 것은 월권이라고 판단 |

# 제2절 현황 분석

## 1. 임금체계 관련 제도 검토

□ (개관) 사회서비스 종사자의 임금지급을 위해 정부는 사업지침으로 기본급과 제수당으로 나누어 명시

○ (기본급) 사회복지시설은 대부분 호봉제 임금체계를, 재가돌봄기관은 시급제 임금체계를 적용

- (임금 가이드라인) 사회복지 생활시설 및 이용시설로 구분 후 각 시설별 직급특성을 반영하여 30~31호봉의 임금수준을 보건복지부가 제시
- (수가 배분 비율) 재가돌봄기관 종사자에게는 시간당 서비스 급여액의 일정 비율을 종사자 인건비로 지출하도록 명시

○ (수당) 사회복지시설은 근로기준법 상에 명시된 시간외 수당과 복리후생 목적의 명절휴가비 및 가족수당 3가지만을 지급 하는 안을 지침에 명시

- (기타) 근로기준법에 포함되어 있는 휴업수당의 경우에는 재가돌봄사업인 장애인 활동지원 사업에만 적용

〈표 7-2〉 사회서비스 종사자 임금체계에 관한 제도 현황

| 구 분 | | | 인건비 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 임금가이드 라인 | | 수당 | | | |
| | | | 호봉제 | 기타 | 명절 휴가비 | 가족 수당 | 시간외 수당 | 휴업 수당 |
| 사회복지시설 | 노인복지시설 | 노인양로시설 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | | 노인요양시설 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | | 노인복지관 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | 아동복지시설 | 아동공동생활가정 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | | 아동양육시설 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | | 아동보호전문기관 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | 장애인복지시설 | 지역아동센터 | | ○ | ○ | | | |
| | | 장애인공동생활가정 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | | 장애인거주시설 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | | 장애인복지관 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | 정신건강증진시설 | 직업재활시설 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | 노숙인 시설 | 정신요양시설 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | | 노숙인자활시설 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | 지역자활센터 | 노숙인재활시설 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| 재가돌봄 | 전자바우처사업 | 지역자활센터 | ○ | | ○ | ○ | ○ | |
| | | 노인맞춤돌봄바우처 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 장애인활동지원 | | ○ | | | ○ | ○ |
| | | 가사간병방문지원사업 | | ○ | | | | |
| | | 노인재가장기요양 | | ○ | | | ○ | |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 인건비가이드라인, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

□ (호봉제) 보건복지부가 사회복지생활 및 이용시설에 대한 인건비 가이드라인을 제시하고 있지만 시설 간 표준화는 아닌 상황

○ (생활시설) 대부분의 사회복지 생활시설이 7직급 31호봉으로 인건비가 지급되고 있지만 노숙인 및 정신요양시설은 임금수준에서 차이가 존재

- (노숙인 생활시설) 30호봉제이나 임금수준은 복지부 인건비 가이드라인 대비 호봉이 높아질수록 낮게 설정
- (정신요양시설) 호봉기간은 전체 시설과 동일한 31호봉이나 임금수준은 노숙인 생활시설과 같이 호봉이 높아질수록 낮아지는 구조

○ (이용시설) 시설별 특성에 따라 직급수준은 차별적이고, 31호봉 체제를 따르고 있으나 지역아동센터와 지역자활센터의 경우 차이가 존재

- (지역아동센터) 호봉제가 미 도입되어 있는 상황에서 정부사업 안내에 최저임금 이상을 지급하라는 조항만 명시
- (지역자활센터) 호봉제 임금체계는 동일하나 임금수준에서 보건복지부 인건비 가이드라인 대비 낮음

〈표 7-3〉 사회서비스 종사자의 임금체계에 관한 정부지침 내용

| 과목 | | 대상 | 근거 |
|---|---|---|---|
| 사회복지시설 | 사회복지생활시설 | - (기본급) 31호봉제로 사회복지직 5직급과 기능직 및 관리직 2 직급 등 총 7개 직급으로 구성<br>· (사회복지직) 생활지도원 1호봉은 월 188만원, 31호봉은 354만원으로 구성<br>· (노숙인 시설) 30호봉제로 사회복지직 4급과 기능직 및 관리직, 촉탁의사별 호봉이 제시되어 있으며 입직 직급인 생활지도원 1호봉은 200만 원, 30호봉은 309만 원으로 사회복지생활시설 보다 임금수준이 낮음<br>· (정신요양시설) 31호봉제로 사회복지직 5급과 기능직 및 관리직으로 구성되어 있으나 입직 직급인 생활지도원(직원) 1호봉은 180만 원, 31호봉은 332만 원으로 사회복지생활시설 보다 임금수준이 낮음<br>- (수당) 명절휴가비, 가족수당, 시간외 근무수당 등을 지급<br>· (명절휴가비) 재직 중인 종사자를 대상(장기휴직자 제외)으로 봉급액의 120%를 각각 60%로 2회(설, 추석)로 나누어 지급<br>· (시간외 근무수당) 규정 근무시간외에 연장근로가 발생한 경우, 연장근로 시간당 월 통상임금의 1/209*1.5배로 산출해 다음 달 보수지급일에 포함<br>· (가족수당) 부양가족이 있는 종사자를 대상으로 부양가족 1인당 2만원 (배우자 4만원, 둘째자녀 6만원, 셋째 이후 자녀 10만원)을 매월 지급 | - 2020년 사회복지 시설종사자 인건비 가이드라인 |
| | 사회복지이용시설 | - (전체시설) 31호봉제로 구성되어 있으며, 사회복지직 5직급은 동일, 의료직, 사무직, 관리직은 4직급으로 권고기준이 구성<br>· (사회복지직) 4급 1호봉은 월 188만 원, 31호종은 354만 원으로 구성<br>· (장애인 이용시설 기본급) 31호봉제로, 사회복지직은 일반직으로 간주되어 전체 7직급으로 구성<br>· (지역자활센터) 입직 직급인 5급 1호봉은 월 180만 원, 31호종 312만 원<br>· (지역아동센터) 호봉제 적용이 아닌 최저임금법에 따른 최저임금액 이상을 지급하는 것으로 명시(2020년 월 최저임금 1,795만 원)<br>- (수당) 생활시설과 동일한 명절휴가비, 가족수당, 시간외근무수당 등을 지급<br>· (지역아동센터) 명절휴가비와 해고예고수당, 그리고 지자체 추가지원 수당 존재 | - 2020년 사회복지 시설종사자 인건비 가이드라인 |
| 재가돌봄시설 | 장기요양 | - (기본급) 보건복지부장관이 정하여 고시하는 장기요양급여 비용 중 인건비 비율 이상을 임금으로 지급하는 시급제<br>· 인건비란 기본급과 시간외 수당 등 제수당과 일용 잡급을 포함하여 시설 종사자에게 지급한 세전금액으로 퇴직금과 사회보험부담금을 포함 | - 2020년 노인보건 복지사업 안내 |

<table>
<tr><th>과목</th><th>대상</th><th>근거</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>장기요양요원</th><th>인건비 지출비율</th></tr>
<tr><td>노인요양시설</td><td rowspan="4">간호(조무)사<br>물리(작업)치료사<br>사회복지사<br>요양보호사</td><td>60.4%</td></tr>
<tr><td>노인요양공동생활가정</td><td>64.9%</td></tr>
<tr><td>주야간보호</td><td>48.1%</td></tr>
<tr><td>단기보호</td><td>58.3%</td></tr>
<tr><td>방문요양</td><td>요양보호사,사회복지사</td><td>86.5%</td></tr>
<tr><td>방문목욕</td><td>요양보호사</td><td>49.2%</td></tr>
<tr><td>방문간호</td><td>간호(조무)사, 치과위생사</td><td>59.3%</td></tr>
<tr><td colspan="3">※ 인건비 지출비율에 대한 세부기준은 ‘장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시’ 제11조의 2를 참고</td></tr>
</table>
<br>- (수당) 시간외 근무수당, 야간근로·휴일근무수당 등 법정근로수당 지원과 더불어 장기근속수당을 지급<br>・(시간외 근무수당) 교대근무자(요양보호사 등) 및 조리원은 월 40시간, 연 480시간 기준, 기타종사자(원장포함)는 월 20시간, 연 240시간 기준<br>・(기타) 주휴수당, 연차수당, 장기근속수당 등</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>사회서비스 전자바우처</td><td>- (노인맞춤돌봄) 기본급 월급제도에 1주 12시간 한도로 연장 및 휴일 근로가 가능하며, 근무에 대한 대체휴무나 수당을 지급해야한다고 명시함<br>・(기본급) 경력 4년 이상 전담사회복지사는 225만원, 경력 1~4년 미만 전담사회복지사는 205만원, 생활지원사는 112만원 지급<br>・그 외 휴가, 휴일, 초과근무 등 근로시간 관련 사항은 「근로기준법」 준용<br>・노인맞춤돌봄 서비스는 각종 수당 및 복리후생경비를 지방비로 지원가능 (복지포인트, 명절휴가비, 가족수당, 상여금, 교통·통신비, 직급수당 등)<br>- (장애인 활동지원) 활동지원사는 급여비용 중 75% 이상을 활동지원 인력 임금(4대 보험 근로자 부담분 등 포함)으로 사용할 것을 권장<br>・(활동지원기관 종사자) 보건복지부 사회복지시설 관리안내의 ‘사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인’을 준용<br>・(휴업수당) 사용자 귀책사유로 휴업하는 경우 또는 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능하여 노동위원회의 승인을 받는 경우에는 휴업기간 동안 근로자에게 평균임금의 100분의 70 이상의 수당을 지급<br>・(기타) 휴일·야간근로에 대한 임금은 통상임금의 100분의 50이상을 가산하여 지급, 휴일근로에 대한 임금은 8시간 이내는 통상임금의 100분의 50 이상, 8시간 초과는 통상임금의 100분의 100이상을 가산하여 지급<br>- (가사간병방문지원) 제공기관은 4대 보험 본인부담금을 포함하여 서비스 가격의 75% 이상을 제공인력의 임금으로 지급</td><td>- 2020년 노인맞춤돌봄 서비스 사업안내<br><br>- 2020년 장애인활동 지원사업 안내<br><br>- 2020 가사·간병 방문지원 사업안내</td></tr>
</table>

□ (시급제) 재가돌봄시설은 기본급을 종사자의 근무시간과 연계된 시급제로 운영하고 있지만 수가 중 인건비 비율이 차별적

○ (인건비 비중) 장기재가요양 방문요양의 경우, 서비스 수가의 86.5%가 인건비이나 바우처 사업은 75%로 규정

- (노인맞춤돌봄) 2020년 교부금 사업으로 전환된 노인맞춤돌봄 사업은 경력

4년 이상 전담사회복지사(225만 원), 경력 1~4년 미만 전담사회복지사(205만 원), 생활지원사(112만원)에게 기본급을 차별 지급

□ (수당) 정부 교부금 시설은 시간외 근무수당에서 수당 인정시간이 차별적이고, 바우처 사업에서는 별도 수당이 존재하거나 전혀 지급하지 않는 경우도 존재

○ (시간외 수당) 시간외 근무 인정시간이 기관별로 차별적이거나. 미 개재되어 시설 간 임금격차와 부당노동행위를 발생시키는 원인이 됨

○ (기타수당) 지역아동센터는 가족과 시간외 근무, 가사간병서비스는 명절휴가비 등 3대 수당, 장애인활동지원은 명절휴가비와 가족수당이 부재

- (별도 수당) 지역아동센터는 해고예고수당, 장애인활동지원은 휴업수당이 존재

〈표 7-4〉 사회서비스 시설별 시간외 근무수당 인정시간

| 구분 | 직급 | 인정시간 |
|---|---|---|
| 노인요양시설 | 교대근무 종사자(요양보호사 등) 및 조리원 | 월 40시간 |
| | 기타 종사자(원장포함) | 월 20시간 |
| 장애인공동생활가정<br>장애인거주시설 | 교대근무자(생활지도원) 및 조리사 | 월 40시간 |
| | 일반종사자 | 월 20시간 |
| 장애인직업재활시설 | 시설장 제외 종사자 | 월 40시간 이상 |
| 정신요양시설 | 교대근무 종사자 및 조리원 | 월 35시간 |
| | 일반종사자 | 월 20시간 |
| 노인맞춤돌봄 | 전담사회복지사 및 생활지원사 | 주 12시간 |

- (사회복지이용시설) 시간외 근로 인정시간에 대한 범위가 미제시
- (노숙인 생활시설) 시·도에서 편성된 인건비 예산의 범위 내에서 운영

자료 : 보건복지부 (2020), 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 관리안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

## 2. 종사자 임금체계관련 실태 분석

□ (임금체계) 사회복지시설의 경우, 월급제 실시율이 95.0% 이상인 반면, 재가돌봄 시설에서는 시급제 실시율이 약 80% 이상

○ (사회복지시설) 복지부 인건비가이드 라인 준수율이 2016년 대비 약간 상승한 45.3%였으며, 대부분 월급제(97.7%)로 운영 중

- (인건비 가이드라인 준수율) 이용시설(70.0%)보다 생활시설(31.8%)이 매우 낮았는데 그 이유는 노인장기요양시설이 포함되어 있기 때문
- (월급제 운영) 생활시설과 이용시설 모두 95% 이상으로 이는 시설에서 시급제, 또는 일용직 종사자들의 고용이 매우 적음을 의미

〈표 7-5〉 사회복지시설의 복지부 인건비 가이드라인 준수율과 월급제 임금체계 실시율 현황

(단위: %)

| 구분 | | 복지부 인건비 가이드라인 준수율 | | | 월급제 임금체계 실시율 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 |
| 전체 | | 45.3 | 42.5 | 2.1 | 97.7 | 95.6 | 0.7 |
| 시설유형별 | 생활 | 31.8 | 35.3 | -3.4 | 97.2 | 97.7 | -0.2 |
| | 이용 | 70.0 | 49.2 | 12.5 | 99.2 | 91.1 | 2.9 |
| 노인시설 | 생활 | 17.9 | 20.6 | -4.6 | 96.2 | 96.2 | 0.0 |
| | 이용 | 67.5 | 43.1 | 16.1 | 99.2 | 77.9 | 8.4 |
| 아동시설 | 생활 | 44.7 | 36.6 | 6.9 | 99.8 | 99.4 | 0.1 |
| | 이용 | 75.0 | 37.7 | 25.8 | 98.9 | 99.2 | -0.1 |
| 장애인시설 | 생활 | 60.5 | 56.7 | 2.2 | 99.4 | 99.6 | -0.1 |
| | 이용 | 65.6 | 57.4 | 4.6 | 99.5 | 97.9 | 0.5 |
| 노숙인 | 생활 | 64.3 | 47.4 | 10.7 | 99.1 | 100 | -0.3 |
| 정신건강 | 생활 | 100 | 53.1 | 23.5 | 100 | 100 | 0.0 |
| 자활 | 이용 | 95.5 | 90.2 | 1.9 | 100 | 100 | 0.0 |
| 사회복지관 | 이용 | 71.4 | 65.9 | 2.7 | 98.3 | 100 | -0.6 |

주: 김유경 외(2017). 2017년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부, 김유경 외(2020). 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부를 비교 분석.

○ (재가요양시설) 시급제를 적용받는 종사자가 2018년에 약 91.3%, 2017년에 91.8%로 대부분을 차지

- (방문요양) 노인재가요양서비스 중 방문요양의 시급제 적용이 가장 높았고, 다음으로 방문목욕, 주야간 보호서비스의 순

〈표 7-6〉 노인재가요양시설의 임금체계 현황

(단위: 건, %)

| 년도 | 임금체계 | 전체 | 방문요양 | 방문목욕 | 주야간보호 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2018년 | 사례 수 | 7,904 | 6,687 | 773 | 432 |
| | 월급제 | 8.7 | 2.9 | 9.7 | 94.4 |
| | 시급제 | 91.3 | 97.1 | 90.3 | 5.6 |
| 2017년 | 사례 수 | 7,678 | 5,894 | 1252 | 529 |
| | 월급제 | 8.2 | 3.2 | 4.6 | 72.2 |
| | 시급제 | 91.8 | 96.8 | 95.4 | 27.8 |

주: 건강보험정책연구원으로부터 2018년 장기요양기관 패널 경영실태조사 원자료를 협조 받아 재분석, 방문간호와 단기보호는 사례 수가 30명 이하여서 제외함.

○ (사회서비스 바우처 시설) 기본급이 없는 시급제를 적용받는 종사자가 2019년 기준, 80.2%로 파악

- (시급제 적용) 가사간병방문지원사업이 92.6%로 가장 높고, 다음으로 노인돌봄종합(87.0%), 장애인활동지원(85.1%)의 순이었음

〈표 7-7〉 사회서비스 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 급여형태

(단위: 건, %)

| 임금체계 | 전체 | 노인돌봄 종합 | 장애인 활동지원 | 가사간병 방문지원 | 산모 신생아 건강관리 | 발달재활 서비스 | 지역사회 서비스업 | 언어발달 ·발달 장애인 부모상담 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 사례 수 | 2,391 | 400 | 269 | 270 | 268 | 538 | 524 | 122 |
| 기본급 有 | 19.8 | 13.0 | 14.9 | 7.4 | 3.7 | 30.7 | 29.4 | 27.0 |
| 기본급 無 | 80.2 | 87.0 | 85.1 | 92.6 | 96.3 | 69.3 | 70.6 | 73.0 |

자료: 박세경 외(2019) 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부.

□ (임금 수준) 사회복지시설(최소 200만원)이 가장 높고, 사회서비스 바우처(약 129만원), 노인재가장기요양(약 89.3만원)의 순

○ (사회복지시설) 전체 사회복지사와 요양보호사의 월 평균 급여는 각각 약 297만원, 약 200만원 수준으로 파악됨

- (기본급 비중) 사회복지사는 총액 중 기본급이 75.6%인 반면에 요양보호사는 86.1%을 차지

- (시설유형) 생활시설 사회복지사는 약 328만원, 요양보호사는 200만원인 반면, 이용시설 사회복지사는 약248만원, 요양보호사는 88만원
- (임금차이) 생활시설 종사자가 이용시설 종사자보다 임금 수준이 높은 이유는 시간외 수당 등 수당 액의 차이로 추정

〈표 7-8〉 사회복지시설 생활지도원급 사회복지사와 요양보호사의 임금 수준

(단위: 원, %)

| 구분 | | 사회복지사(생활지도원 급) | | | | 요양보호사 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 총액 | 기본급 | 수당 | 성과급 | 총액 | 기본급 | 수당 | 성과급 |
| 전체 | | 2,971,055 (100) | 2,245,142 (75.6) | 715,082 (24.1) | 10,832 (0.4) | 1,998,613 (100) | 1,720,949 (86.1) | 271,957 (13.6) | 5,707 (0.3) |
| 시설 유형 | 생활 | 3,281,256 (100) | 2,351,199 (71.7) | 920,573 (28.1) | 9,485 (0.3) | 2,005,682 (100) | 1,726,665 (86.1) | 273,275 (13.6) | 5,743 (0.3) |
| | 이용 | 2,485,212 (100) | 2,079,033 (83.7) | 393,237 (15.8) | 12,942 (0.5) | 880,182 (100) | 816,626 (92.8) | 63,556 (7.2) | |
| 노인 시설 | 생활 | 2,794,460 (100) | 2,147,919 (76.9) | 641,165 (22.9) | 5,376 (0.2) | 2,004,799 (100) | 1,726,093 (86.1) | 272,960 (13.6) | 5,746 (0.3) |
| | 이용 | 2,277,315 (100) | 1,940,228 (85.2) | 310,346 (13.6) | 26,740 (1.2) | | | | |
| 아동 시설 | 생활 | 3,111,052 (100) | 2,246,812 (72.2) | 864,240 (27.8) | | | | | |
| | 이용 | 2,321,661 (100) | 1,937,230 (83.4) | 344,687 (14.8) | 39,743 (1.7) | | | | |
| 장애인 시설 | 생활 | 3,343,679 (100) | 2,380,243 (71.2) | 950,644 (28.4) | 12,792 (0.4) | 3,402,787 (100) | 2,631,583 (77.3) | 771,203 (22.7) | |
| | 이용 | 2,750,848 (100) | 2,271,681 (82.6) | 469,541 (17.1) | 9,626 (0.3) | 2,580,730 (100) | 2,068,500 (80.2) | 512,230 (19.8) | |
| 노숙인 | 생활 | 3,060,087 (100) | 2,255,890 (73.7) | 804,197 (26.3) | (0.0) | | | | |
| 정신 건강 | 생활 | 3,817,652 (100) | 2,743,789 (71.9) | 1,073,863 (28.1) | (0.0) | | | | |
| 자활 | 이용 | 2,358,993 (100) | 1,991,247 (84.4) | 365,432 (15.5) | 2,315 (0.1) | | | | |
| 사회 복지관 | 이용 | 2,444,862 (100) | 2,044,905 (83.6) | 399,574 (16.3) | 384 (0.0) | 691,232 (100) | 677,529 (98.0) | 13,704 (2.0) | |

주: 김유경 외(2020), 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부.

○ (재가요양시설) 1개 시설 소속 종사자의 월 평균 임금은 89.3만원 수준이며, 복수기관 종사자의 경우, 평균 121만원으로 파악

- 요양보호사가 주로 활동하는 방문요양 및 방문목욕의 경우 월 평균 임금은 각각 약 81만원, 70만원 수준으로 매우 낮음

〈표 7-9〉 노인재가요양시설 종사자의 월 평균 임금수준

(단위: 명, %)

| 구분 | | 전체 | 방문요양 | 방문목욕 | 방문간호 | 주야간보호 | 단기보호 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1개 기관 근무자 | 사례 수 | 2,713 | 2265 | 189 | 8 | 245 | 6 |
| | 임금액 | 89.3 | 80.8 | 70.0 | 153.5 | 178.9 | 180.4 |
| 복수기관 근무자 | 사례 수 | 379 | 346 | 29 | 1 | 3 | 0 |
| | 임금액 | 127.4 | 126.4 | 121.8 | 316.7 | 215.0 | 261.3 |

주: 강은나(2019), 2019년도 장기요양 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료 중 재가장기요양사업 부문만 발취하여 재분석.

○ (사회서비스 바우처 시설) 전체 약 128만 원 정도로 파악되며, 3개 바우처 서비스 중 장애인활동지원 사업이 월 152.4만원으로 가장 높은 것으로 파악됨

〈표 7-10〉 3대 사회서비스 바우처 제공기관 종사자의 월 평균 임금수준

(단위: 명, %)

| 임금체계 | 전체 | 노인돌봄종합 | 장애인활동지원 | 가사간병방문지원 |
|---|---|---|---|---|
| 사례 수 | 939 | 400 | 269 | 270 |
| 월평균 급여 | 128.5 | 114.1 | 152.4 | 125.9 |

주: 박세경 외(2019), 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료 중 3대 바우처 사업만을 발취하여 재분석.

□ (수당) 근로시간 대비 임금수준과 직접적으로 연계성이 높은 수당 지급률은 사회복지시설이 가장 높고 다음으로 바우처 시설, 재가장기요양의 순

○ (사회복지시설) 2019년 기준 시간외 근무 수당 지급률은 약 85.6%로 2016년 대비 상승했으나 전액 지급률은 여전히 40% 미만 수준

- (시간외 근무수당 지급률) 생활시설은 88.0%, 이용시설은 81.1%로 두 시설 모두 높은 것으로 파악됨

- (시간외 근무수당 전액 지급률) 각 시설의 시간외 수당 인정시간이 상이하고 월 최대 40시간으로 되어 있어 전액 지급률은 37.4%로 파악됨

〈표 7-11〉 사회복지시설 유형별 시간외근무수당 지급률과 전액 지급률 현황

(단위: %)

| 구분 | | 시간외근무 수당 지급률 | | | 시간외 근무수당 전액 지급률 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 |
| 전체 | | 85.6 | 71.9 | 6.0 | 37.4 | 32.9 | 4.4 |
| 시설유형별 | 생활 | 88.0 | 88.8 | -0.3 | 43.0 | 42.0 | 0.8 |
| | 이용 | 81.1 | 55.5 | 13.5 | 27.0 | 24.1 | 3.9 |
| 노인시설 | 생활 | 89.8 | 91.1 | -0.5 | 52.4 | 54.6 | -1.4 |
| | 이용 | 80.5 | 63.1 | 8.5 | 26.8 | 33.0 | -6.7 |
| 아동시설 | 생활 | 58.7 | 64.4 | -3.0 | 8.7 | 16.7 | -19.5 |
| | 이용 | 87.5 | 25.0 | 51.8 | 62.5 | 13.0 | 68.8 |
| 장애인시설 | 생활 | 95.4 | 94.9 | 0.2 | 35.6 | 33.3 | 2.3 |
| | 이용 | 84.7 | 83.0 | 0.7 | 29.8 | 32.2 | -2.5 |
| 노숙인 | 생활 | 92.9 | 95.0 | -0.7 | 14.3 | 33.3 | -24.6 |
| 정신건강 | 생활 | 100 | 87.5 | 4.6 | 25.0 | 21.7 | 4.8 |
| 자활 | 이용 | 40.9 | 56.8 | -10.4 | 9.1 | 11.8 | -8.3 |
| 사회복지관 | 이용 | 90.5 | 68.2 | 9.9 | 21.4 | 20.8 | 1.0 |

주: 김유경 외(2017). 2017년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부, 김유경 외(2020). 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부를 비교 분석.

○ (재가요양시설) 법정수당 중에서는 주휴수당(58.1%) 지급이, 기타 수당에서는 장기근속수당 지급률이 14.5%로 타 수당 대비 상대적으로 높음

- (연장근로수당) 수령률은 21.8%로 매우 낮은 편이었고, 서비스 유형 중에는 방문목욕이 12.9%로 가장 낮았음
- (기타 수당) 장기근속수당의 경우, 5개 서비스 종사자 중 14.5%만이 수령하고 있었고, 직책수당 역시 3.5%로 매우 낮았음

〈표 7-12〉 노인재가요양시설 종사자 수당 수령 현황

(단위: %)

| 구분 | 법정 수당 | | | 기타 수당 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 휴일수당 (대체휴무 포함) | 주휴수당 | 연장근로 수당 (대체휴무 등 포함) | 장기근속수당 | 직책수당 |
| 전체 | 44.5 | 58.1 | 21.8 | 14.5 | 3.5 |
| 방문요양 | 43.4 | 57.2 | 20.2 | 14.0 | 1.4 |
| 방문목욕 | 29.7 | 45.1 | 12.9 | 10.7 | 3.2 |
| 방문간호 | 35.3 | 37.8 | 19.1 | 11.1 | 20.4 |
| 주야간보호 | 62.8 | 73.3 | 38.4 | 21.9 | 22.4 |
| 단기보호 | 47.5 | 65.5 | 32.2 | 26.3 | 7.6 |

자료: 강은나(2019), 2019년도 장기요양 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재분석.

○ (사회서비스 바우처 시설) 법정수당인 주휴수당 수령률은 18.0%에 불과하고, 시간외 근무 수당의 수령률도 40.4%로 낮은 편

- (시간외 근무수당) 장애인활동지원이 45.4%로 가장 높았고, 전반적으로 노인재가장기요양 종사자의 수령률 보다 높았음

〈표 7-13〉 3대 사회서비스 바우처 제공기관 종사자의 수당 수령 현황

(단위: 명, %)

| 임금체계 | 전체 | 노인돌봄종합 | 장애인활동지원 | 가사간병방문지원 |
|---|---|---|---|---|
| 사례 수 | 939 | 400 | 269 | 270 |
| 시간외 근무수당 수령 | 40.4 | 39.3 | 45.4 | 37.0 |
| 주휴수당 | 18.0 | 19.5 | 22.3 | 11.5 |

주: 박세경 외(2019), 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료 중 3대 바우처 사업만을 발취하여 재분석.

## 3. 제도의 문제점

□ (개관) 전체적으로 임금체계 구축 근거의 불명확성, 표준화된 지침 부재, 임금체계에 대한 전문성 강화 인센티브 요인의 부재로 요약 가능

□ (임금체계 구축 근거의 불명확성) 사회복지시설은 호봉제 도입, 재가돌봄시설은 인건비 지급 비율 설정에 대한 근거가 불분명

○ (사회복지시설) 2011년 ‘사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률’ 제정으로 국가와 지자체는 사회복지사 등의 임금을 공무원 수준에 도달하도록 노력해야 한다고 규정

- (호봉제 적용) 공무원 임금체계인 호봉제를 사회복지시설 종사자 임금체계에 적용함으로써 현재의 호봉제 임금체계가 구축
- (한계점 1) 사회복지 종사자와 공무원 간 직무와 시장 내 직업 가치가 동일하다는 근거 없이 임금체계와 임금수준을 벤치마킹했다는 점
- (한계점 2) 보건복지부가 시설별 사회복지사간 임금차별에 관한 근거로 제시하는 예산문제도 동일노동-동일임금의 원칙을 저해하는 원인

※ (사회복지시설 안내) 보건복지부에서 제시한 인건비 지급기준을 우선 참고하되, 봉급 및 수당기준은 개별 시설담당부서 및 지방자치단체 예산 사정 등에 따라 개별적으로 편성이 가능하다고 명시

○ (재가돌봄기관) 요양보호사들이 사업은 달라도 동일 직무를 수행하는 만큼 임금도 동일수준이어야 하나 인건비를 결정하는 사업별 수가가 상이

- (정부지침) 노인장기재가요양시설과 사회서비스 바우처 기관의 경우 인건비는 시간 당 수가의 일정 비율을 인건비로 지급하는 것을 지침화
- (인건비 비율) 노인장기방문요양은 시간당 서비스 수가의 86.5%을, 장애인 활동지원 등 전자 바우처 사업들은 시간당 수가의 75%을 인건비로 책정
- (비율 근거) 요양방문(1시간 22,640원의 86.5%)과 장애인활동지원 서비스(1시간 13,500원의 75%)의 수가액과 배분비율에 대한 근거가 불명확

□ (임금체계 지침 비표준화) 사회복지시설 중 일부시설의 경우에는 별도의 임금 가이드라인이, 재가돌봄시설에서는 차별적인 수당체계가 존재

○ (사회복지시설) 보건복지부는 매년 생활시설 및 이용시설을 포함한 사회복지시설 전체에 대한 종사자 인건비 가이드라인을 발표하고 있음

- (시설 유형) 이용시설인 지역아동센터와 지역자활센터, 생활시설인 노숙인 거주시설의 경우, 별도의 호봉체계나 임금수준, 그리고 임금체계를 가지고

있어 사회복지사의 경우 동일노동 대비 차등 임금을 받고 있는 상황

○ (재가돌봄시설) 교부금 사업으로 전환한 노인맞춤돌봄 외 재가장기요양과 장애인활동지원 등은 시간외 근무수당 이외에 별도의 수당체계 가짐

- (시설 유형) 재가장기요양은 장기근속수당이, 장애인 활동지원은 휴업수당이 존재

○ (시간외 근무 수당) 각 시설별로 시간외 근무 인정 시간이 차별적으로 적용되어 임금격차의 발생 원인이자, 근로기준법 위반 가능성이 존재

□ (전문성 강화요인 부재) 사회복지시설은 호봉제, 재가돌봄시설은 시급제가 주 임금체계이지만 서비스 품질 강화를 위한 인센티브가 부재

○ (호봉제) 종사자가 서비스 전문성 강화를 위한 별도의 교육이나 인사평가 없이 근무연수가 올라가면 임금도 상승하는 구조

○ (시급제) 종사자 경력과 상관없이 근로시간 양에 따른 수가 의존성이 높기 때문에 까다로운 이용자 회피나, 노동대비 수당이 높은 야간근무 선호

○ (수당제도) 사회복지시설 및 재가돌봄시설 모두 법정수당 이외에 개인의 서비스 전문성 강화를 촉진시킬 수 있는 수당은 부재한 것으로 파악

- (노인재가요양) 장기근속수당은 종사자의 전문성 강화 보다는 기관에 대한 충성도를 강화시키는 것이 주목적

## 제3절 정책 과제

□ (개관) 임금체계 표준화 방향을 결정 후, 사회복지시설은 범위직무급 체계 도입을, 재가돌봄시설은 전문성 강화를 위한 임금보조 수당 도입을 검토

□ (임금체계 표준화 방향) 사회서비스 시설 종사자에 대한 직무분석 및 평가에 관한 연구가 다수 진행된 만큼 연구결과를 수용, 동일 직무 군으로 설정

○ (직무평가) 사회복지 생활시설 및 이용시설 종사자들의 직무분석 결과, 동일한

직무 군으로 판단, 종사자 인건비 가이드라인이 표준화되는 상황

- (관련 연구) 이철선 외(2016), 노세리 외(2018), 노세리 외(2019), 윤정향 외(2019) 등 연구들[19]은 사회복지시설 간 또는 재가돌봄시설과 사회복지시설 간 종사자의 직무분석을 실시 후 동일직무군으로 판단
- (임금체계) 〈표2-4〉처럼 최근 발표된 2020년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인의 경우, 일부 시설은 제외되고 있지만 생활시설 및 이용시설의 호봉별 임금수준을 동일하게 적용

○ (임금수준) 노숙인, 정신요양시설, 지역아동센터, 지역자활센터 4개 기관의 임금수준을 사회복지 종사자 인건비 가이드라인과 동일하게 구축

- (수당 체계) 법정수당 체계 중심으로 표준화 하는 방안이 필요

※ 재가돌봄의 경우 임금수준이 근무시간과 연장근로시간 확보에 크게 영향을 받는 만큼 미 도입된 수당체계를 도입하는 방안은 필요

□ (사회복지사) 사회복지시설 및 재가돌봄시설에 근무하는 사회복지사들의 임금체계를 표준화하는 방안으로 승진형 범위직무급 임금체계를 도입

○ (현재 임금체계) 사회복지시설 사회복지사는 호봉제를, 재가돌봄시설 사회복지사는 서비스 수가 배분에 기초한 월급제를 적용하고 있음

- (호봉제) 사회복지시설 종사자 중 초급관리자인 과장까지 호봉별 누계비율을 살펴보면 전체 70%정도가 16호봉 안에 위치

※ 각 직급별 최소 승진 연수(〈표 7-14〉의 □)를 고려 시, 승진에 탈락한 종사자는 정년까지 전문성 강화를 위한 동기요인이 부족

19) 이철선 외(2016), 사회복지분야 종사자의 시설별 직무별 적정임금 산정을 위한 연구, 한국보건사회연구원,
윤정향 외(2019), 사회서비스 근로조건과 직무분석을 통한 고용의 질 개선방안, (사)한국노동사회연구소,
노세리 외(2018), 사회복지시설 종사자 임금체계 개선 방안 연구, 한국노동연구원,
노세리 외(2019), 사회복지 종사자 직무분석을 통한 인건비 가이드라인 개선방안 연구, 한국노동연구원.

〈표 7-14〉 사회복지시설 종사자의 누적별 호봉비율

| 구분 | 과장급 | 생활복지사 | 선임사회복지사/<br>선임생활지도원 | 사회복지사/<br>생활지도원 | 요양보호사 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 6.2% | 29.4% | 4.9% | 12.8% | 66.9% |
| 2 | 7.1% | 33.3% | 5.7% | 19.7% | 72.7% |
| 3 | 8.3% | 36.0% | 7.2% | 29.3% | 77.8% |
| 4 | 9.6% | 38.0% | 9.7% | 38.7% | 81.2% |
| 5 | 11.8% | 40.4% | 13.3% | 47.2% | 84.1% |
| 6 | 14.3% | 42.2% | 18.5% | 54.9% | 87.8% |
| 7 | 17.5% | 45.2% | 24.8% | 61.0% | 90.1% |
| 8 | 20.7% | 47.9% | 32.5% | 66.5% | 92.1% |
| 9 | 24.6% | 49.7% | 40.4% | 70.9% | 94.2% |
| 10 | 30.3% | 53.0% | 48.9% | 75.1% | 95.7% |
| 11 | 34.7% | 55.8% | 56.9% | 78.1% | 96.5% |
| . | . | . | . | . | . |
| 15 | 67.0% | 72.3% | 80.1% | 88.3% | 98.6% |
| 16 | 72.9% | 76.1% | 83.9% | 90.1% | 99.0% |
| 17 | 78.1% | 80.2% | 87.3% | 92.1% | 99.4% |
| . | . | . | . | . | . |
| 30 | 99.6% | 99.2% | 99.7% | 99.8% | 100% |
| 31 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

주: 사회보장정보원(2020), 사회복지시설 종사자 호봉별 원자료를 협조 받아 분석.

○ (승진형 범위 직무급 임금체계) 각 직무를 승진단계(범위)와 연결하여 임금을 산정하는 임금체계

- (직무급 임금체계 개념) 직무의 상대적 가치에 따라 기본급을 결정하는 임금체계로 직무단위에 의해 임금이 결정되므로 동일 임무를 어느 근로자가 수행하더라도 동일 임금을 지급
- (직무 분석 사례) 노세리 외(2018)는 사회복지시설 사회복지직과 의료직을 포함 18개 종사자 직군을 총 6개 직무 군으로 분류

〔그림 7-1〕 사회복지시설 종사자 직무분석을 통한 직무등급체계 재정의

| 직무등급 | 직무<br>복지부 임금가이드라인 기준 | 직무수 |
|---|---|---|
| 7 | 시설장(이용) | 2 |
| | 시설장(생활) | |
| 6 | 사무국장(이용) | 2 |
| | 사무국장(생활) | |
| 5 | 생활복지사(생활) | 1 |
| | | |
| 4 | 선임사회복지사(이용) | 2 |
| | 선임생활지도원(생활) | |
| | | |
| 3 | 간호사(이용) | 6 |
| | 간호사(생활) | |
| | 물리치료사(이용) | |
| | 물리치료사(생활) | |
| | 작업치료사(이용) | |
| | 작업치료사(생활) | |
| 2 | 사회복지사(이용) | 3 |
| | 생활지도원(생활) | |
| | 요양보호사(생활) | |
| 1 | 간호조무사(이용) | 2 |
| | 간호조무사(생활) | |

| 직무등급 | 직무<br>직무평가 결과 기준 | 직무수 |
|---|---|---|
| 6 | 시설장(이용) | 2 |
| | 시설장(생활) | |
| 5 | 사무국장(이용) | 2 |
| | 사무국장(생활) | |
| 4 | 생활복지사(생활) | 2 |
| | 선임사회복지사(이용) | |
| 3 | 간호사(생활) | 7 |
| | 간호사(이용) | |
| | 물리치료사(이용) | |
| | 작업치료사(이용) | |
| | 작업치료사(생활) | |
| | 물리치료사(생활) | |
| | 사회복지사(이용) | |
| 2 | 선임생활지도원(생활) | 1 |
| 1 | 생활지도원(생활) | 4 |
| | 간호조무사(이용) | |
| | 간호조무사(생활) | |
| | 요양보호사(생활) | |

자료: 노세리 외(2018), 사회복지시설 종사자 임금체계 개선 방안 연구,

- (범위 직무급 임금체계 구축 사례) 노세리 외(2018)는 10단계 승급과 임금 기준(복지부 가이드라인 대비 지자체 생활임금), 직급별 하한치 설정을 적용하여 4가지 범위직무급 임금체계를 제시

※ 등급별 하한치는 하위 5% 및 상위 10% 차등적용과 7% 동일적용 고려

〈표 7-15〉 사회복지시설 종사자에 대한 직무분석을 통한 직무등급체계 재정의

(단위: 원)

| 직무등급 | 직무 | 복지부 인건비 가이드라인 | | 1안: 가이드라인 기준 직무등급*등급별 하한치 차등적용) | | 2안: 가이드라인 기준 직무등급*등급별 하한치 동일적용) | | 3안: 생활임금 기준 직무등급*등급별 하한치 차별적용) | | 4안: 생활임금 기준 직무등급*등급별 하한치 동일적용) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 하한: 1단계 | 상한: 10단계 | 하한: 1단계 | 상한: 10단계 | 하한: 1단계 | 상한: 10단계 | 하한: 1단계 | 상한: 10단계 | 하한: 1단계 | 상한: 10단계 |
| 1 | 간호조무사<br>요양보호사<br>생활지도원 | 1,675,400 | 3,414,500 | 1,675,400 | 3,267,030 | 1,675,400 | 3,350,800 | 1,834,393 | 3,393,627 | 1,834,393 | 3,485,347 |
| | 가이드라인 대비 차이 | | | - | 147,470 | - | 63,700 | - 158,993 | 20,873 | - 158,993 | - 70,847 |
| 2 | 선임<br>생활지도원 | 1,857,000 | 3,699,700 | 1,759,170 | 3,430,382 | 1,792,678 | 3,585,356 | 1,962,801 | 3,631,181 | 1,926,113 | 3,659,614 |
| | 가이드라인 대비 차이 | | | - | 269,319 | 64,322 | 114,344 | - 105,801 | 68,519 | - 69,113 | 40,086 |
| 3 | 사회복지사<br>작업치료사<br>물리치료사<br>간호사 | 1,700,000 | 3,434,000 | 1,847,129 | 3,601,901 | 1,918,165 | 3,836,331 | 2,100,197 | 3,885,364 | 2,022,418 | 3,741,474 |
| | 가이드라인 대비 차이 | | | - 147,129 | - 167,901 | - 218,165 | - 402,331 | - 400,197 | - 451,364 | - 322,418 | - 307,474 |
| | | 1,857,000 | 4,031,100 | 2,031,841 | 3,962,091 | 2,052,437 | 3,899,630 | 2,247,210 | 3,932,618 | 2,224,660 | 3,781,922 |

| 직무등급 | 직무 | 복지부 인건비 가이드라인 | | 1안: 가이드라인 기준 직무등급*등급별 하한치 차등적용) | | 2안: 가이드라인 기준 직무등급*등급별 하한치 동일적용) | | 3안: 생활임금 기준 직무등급*등급별 하한치 차별적용) | | 4안: 생활임금 기준 직무등급*등급별 하한치 동일적용) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 하한: 1단계 | 상한: 10단계 | 하한: 1단계 | 상한: 10단계 | 하한: 1단계 | 상한: 10단계 | 하한: 1단계 | 상한: 10단계 | 하한: 1단계 | 상한: 10단계 |
| 4 | 선임 사회복지사 생활복지사 | 가이드라인 대비 차이 | | - 174,841 | 69,009 | - 195,437 | 131,470 | - 390,210 | 98,482 | - 367,660 | 249,178 |
| | | 2,191,500 | 4,417,900 | 2,235,025 | 4,358,300 | 2,196,108 | 4,172,605 | 2,404,515 | 4,207,901 | 2,447,126 | 4,160,114 |
| 5 | 사무국장 | 가이드라인 대비 차이 | | - 43,525 | 59,600 | - 4,608 | 245,295 | - 213,015 | 209,999 | 255,626 | 257,786 |
| | | 2,459,300 | 4,778,000 | 2,458,528 | 4,794,130 | 2,349,835 | 4,464,687 | 2,572,831 | 4,502,454 | 2,691,839 | 4,576,126 |
| 6 | 시설장 | 가이드라인 대비 차이 | | 772 | - 16,130 | 109,465 | 313,313 | - 113,531 | 275,546 | - 232,539 | 201,874 |

자료: 노세리 외(2018), 사회복지시설 종사자 임금체계 개선 방안 연구.

□ (요양보호사) 동일노동 동일임금 원칙하에 사회복지시설과 재가돌봄시설 간 요양보호사의 임금격차 수준을 감소시키기 위하여 임금 보전수당을 도입

○ (임금체계) 현재 재가돌봄시설 종사자는 서비스 수가에 의한 시급제 임금체계를 적용받는 반면에 근로시간 확보가 어려워 임금수준이 낮음

○ (지정제 도입) 근로시간 확보를 위해 본고에서는 제2장 채용부문에서 돌봄시설 수를 서비스 이용자와 연계하는 표준지정제를 제안한 바 있음

- (한계점) 시장참여방식을 지정제로 전환한다하더라도 종사자 당 근로시간 확보가 월급제가 가능한 주 40시간이 가능한지에 대해서는 의문

○ (임금 보전 수당) 근로시간 보전을 위해 지정제 전환 후, 지자체와 건강보험공단에서 임금보전수당을 도입

- (도입 설계) 종사자의 전문성 강화 동인으로 사용할 수 있도록 종사자의 숙련도를 3등급으로 평가하여 지원 금액을 차등화 하는 방안 고려

※ (기본급 임금수준) 지정제 도입으로 제공기관의 수가 조정될 경우, 최소한 현 복수기관 소속 종사자의 평균 임금보다는 상향되리라 예상

※ (숙련급 평가) NCS 기반의 일상지원서비스 평가체계를 활용

〈표 7-16〉 사회서비스 요양보호사의 임금 수준 균등화를 위한 임금보전수당 도입 설계안

| 구분 | 기본급 | 사회복지시설 대비 임금격차 | 임금보전 (휴업)수당 |
|---|---|---|---|
| 사회복지시설 요양보호사 평균 임금 | 180만원 | - | - |
| 노인방문요양시설 1개 기관 소속 요양보호사 평균임금 | 81만원 | -99만원 | 숙련급 A 부족분 100%<br>숙련급 B 부족분 60%<br>숙련급 C 부족분 30% |
| 노인장기요양시설 복수 기관 소속 요양보호사 평균임금 | 127만원 | -57만원 | |
| 사회서비스 바우처 요양보호사 및 활동지원사 평균임금 | 129만원 | -51만원 | |
| - 노인돌봄종합 | 114만원 | -76만원 | |
| - 장애인활동지원 | 152만원 | -27만원 | |
| - 가사간병방문지원 | 126만원 | -58만원 | |

- (도입 사례) 지정제인 장애인활동지원사업의 경우, 이미 휴업수당이 도입되어 있으며 노인맞춤돌봄사업과 서울사회서비스원의 경우, 휴업수당 개념을 도입해 월급제를 실시 중
- (기타 대안) 종사자의 전문성 강화와 임금 상승을 위해 종사자 숙련급 수준에 기반한 수가 차등화 제도 도입을 고려했으나 종사자에게 제공되는 혜택 절감과 예산확보 어려움을 고려할 때 차선책이라고 판단

※ 수가 차등화의 경우, 수가에서 종사자 인건비 배분이 이루어져 종사자뿐만 아니라 시설에 대한 지원도 강화되는 효과가 발생

# 제8장

## 퇴직 및 정년

제1절 이슈 선정
제2절 현황 분석
제3절 정책 과제

# 제8장 퇴직 및 정년

## 제1절 이슈 선정

### 1. 사회서비스 인력의 퇴직 및 정년에 관한 간담회 결과

□ (요약) 사회복지생활시설은 일부 종사자만이 정년이 가능한 반면 재가돌봄종사자들은 일부 사용자의 부당노동행위로 강제퇴직이 발생하는 경우도 있음

○ (사회복지 생활시설) 시설위탁계약 실패 시, 경영진은 이직을 해야 하기 때문에 사실상 정년제도 혜택이 없음

- 호봉제 임금체계 적용으로 종사자 중 일부분은 정년퇴직을 선호

○ (사회복지 이용시설) 낮은 임금 수준과 승진 부재 등으로 근속년수가 3~4년에 불과한 상황

○ (재가돌봄시설) 요양보호사들은 늦은 입직 연령과 시급제 임금체계로 정년제도와 상관없이 활동 중

- 일부 재가돌봄기관의 경우, 고의적으로 종사자의 퇴직금을 지급하지 않기 위하여 서비스 연계를 하지 않는 경우도 존재

〈표 8-1〉 사회서비스 종사자 퇴직 및 정년에 관한 간담회 내용

| 분류 | 시설 유형 | 주 내용 |
|---|---|---|
| 기관장 및 종사자 | 노인양로시설 | - 위탁업체 탈락 시 경영진들은 거의 이직하기 때문에 정년은 불가능<br>- 호봉제 적용으로 요양보호사 등 장기근속 희망자가 존재해 65세 정년연장 요구가 있음 |
| | 장애인공동생활가정 | - 호봉제 적용으로 사회복지사 등 일부 종사자가 65세 정년연장 요구가 있음 |
| | 노인복지관 | - 정년제도의 혜택을 보는 근로자는 사무국장과 시설장 정도임 |
| | 아동보호전문기관 | - 승진부재 등으로 근속년수가 3년에 불과 |
| | 지역자활센터 | - 낮은 임금, 승진 부재로 인해 평균 근속 년수는 3년에 불과 |
| | 재가돌봄기관 | - 재가요양사업의 경우, 장기근속수당이 지급되어 퇴직 장벽으로 작용<br>- 종사자들이 평균 4~50세에 입직하기 때문에 정년제도의 실효성이 낮으 |

| 분류 | 시설 유형 | 주 내용 |
|---|---|---|
| | | 며, 최근에는 정년제도 자체를 폐지하자는 경향임<br>- 일부 시설은 종사자 퇴직금 절감을 위해 1년 만기 근무 전에 강제 퇴사<br>- 1개 기관에서 15일 동안 서비스 실적이 부재할 경우, 강제사직 조건이 되어 이와 관련된 정책 수정이 필요<br>- 최대 1일 6시간, 월 24회를 고려 시 총 144시간 근무가 가능하나 재가요양시설의 근무배정이 일정치 않아 생계를 위한 근무시간 확보가 어려움<br>- 서비스 이후에 업무일지 작성 등 추가 근무가 요구되나 임금에는 미산정 |

## 제2절 현황 분석

### 1. 퇴직 및 정년에 관한 제도검토

□ (퇴직보장제도) 4대 보험 가입, 퇴직금 지급 등은 사업지침으로 공통적으로 존재하나, 고용승계와 정년제도에 대해서는 차별적인 것으로 파악

○ (4대 보험) 근로기준법에 준하여 고용보험 가입 등을 사업지침에서 설명

○ (퇴직금 제도) 1년 이상 근무 시 퇴직금 지급에 대한 내용을 각 사업관리 지침에서 별도 언급하고 있거나 표준근로계약서에서 해당 내용을 기술

○ (고용승계) 사회복지시설의 경우에는 고용승계에 대한 지침이 존재하지만 재가돌봄시설에서는 부재

○ (정년제도) 지역자활센터의 경우에만 정년제 운영과 연령에 대해 의무조항을 두고 있는 반면 사회복지시설의 경우, 권고사항, 재가돌봄의 경우에는 정년제에 대한 지침이 부재한 것으로 파악

- (사회복지시설) 시설장 및 종사자 정년설정은 가능하나 의무사항은 아니기 때문에 연령을 기준으로 인건비 상한 기준을 설정

〈표 8-2〉 사회서비스 종사자 퇴직 및 정년제도에 대한 지침 존재 여부

| 구분 | | | 4대 보험 | 퇴직금 제도 | 고용 승계 | 정년 제도 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 사회복지시설 | 노인복지시설 | 노인양로시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 노인요양시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 노인복지관 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 아동복지시설 | 아동공동생활가정 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 아동양육시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 아동보호전문기관 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 지역아동센터 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 장애인복지시설 | 장애인공동생활가정 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 장애인거주시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 장애인복지관 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 정신건강증진시설 | 직업재활시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 정신요양시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 노숙인 시설 | 노숙인자활시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 노숙인재활시설 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 지역자활센터 | 지역자활센터 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 전자바우처사업 | | 노인맞춤돌봄바우처 | ○ | ○ | | |
| | | 장애인활동지원 | ○ | ○ | | |
| | | 가사간병방문지원사업 | ○ | ○ | | |
| | | 재가장기요양 | ○ | ○ | | |

자료: 보건복지부 (2020), 2020년 가사간병서비스 사업안내, 2020년 노숙인 등의 복지사업안내, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내, 2020년 노인보건복지사업안내, 2020년 사회복지시설 인건비가이드라인, 2020년 아동분야 사업안내, 2020년 자활사업안내, 2020년 장애인활동지원 사업안내, 2020년 장애인복지시설 사업안내, 2020년 정신건강사업안내.

〈표 8-3〉 사회서비스 시설의 퇴직 및 정년제도에 대한 정부 지침 내용

| 과목 | | 대상 | 근거 |
|---|---|---|---|
| 사회복지시설 | 4대 보험 가입 | - (원칙) 「근로기준법」등 관련 법상 4대 보험 적용대상을 확인하여 관련 법령에 위반되지 않도록 해야 함 | - 2020년 사회복지시설 관리 안내 |
| | 퇴직금 지급 | - (생활시설) 「근로기준법」 규정에 따른 연장, 야간, 휴일근무수당, 퇴직금, 기타 4대 보험 등의 경우 근로기준법 및 개별 법령을 준수<br>- (이용시설) 사회복지 이용시설 및 복지관 종사자에 대해서는 「근로자퇴직급여 보장법」 제8조의 규정에 의하여 1년에 30일분 이상의 보수를 적립하여 퇴직 시 지급해야 함<br>· 퇴직연금에 가입한 복지관은 「퇴직연금법」에 따름<br>· 근무연수가 1년 미만인 경우 그 퇴직금을 지급하지 아니함 | - 2020년 사회복지 이용시설 종사자 인건비 가이드라인<br>- 2020년 사회복지시설 관리 안내 |
| | 고용승계 | - (사회복지시설 위탁 운영기준안 9조) 위탁기간 중 또는 만료 후 새로 수탁자가 변경되어도 종전직원들의 신분은 보장한다. 단, 각종 위원회의 위원은 제외한다. | - 2020년 사회복지시설 관리 안내 |

| 과목 | | 대상 | 근거 |
|---|---|---|---|
| | 정년제도 | - (사회복지시설: 정년제 권고) 사회복지시설은 근로계약, 취업규칙 등에 따라 시설장 및 종사자의 정년을 정할 수 있으므로, 시설 사유화의식 탈피 및 조직쇄신 차원에서 정년제 실시를 권고함<br>- (사회복지관) 인건비 상한 기준으로 시설장 65세, 종사자 60세로 한정<br>・(해당자 미채용 시) 주무관청에 결과 보고 후 60세 초과 종사자에 대해 근로계약을 1년 기준으로 추진<br>・(60세 초과자 인건비) 기존 인건비의 50%를 초과할 수 없음<br>- (지역자활센터) 센터장은 65세, 직원은 60세로 지정 | - 2020년 사회복지시설 관리 안내 |
| 재가돌봄 | 장애인활동지원/가사간병서비스 | - (4대 보험 가입) 관련 기준 법령에 근거 월 60시간 이상 근로자는 국민연금, 건강보험, 고용보험에 가입하며, 일용근로자 포함 모든 근로자는 산재보험에 가입<br>- (퇴직금 지급) 활동지원기관의 장은 근로계약 등 활동지원인력 보호에 필요한 사항을 기관에 상시 게시 또는 비치하여 제공인력에게 주지시켜야 하며, 활동지원 인력의 근로기준 준수, 사회보험 가입 및 퇴직금 지급 등 보호체계를 마련해야함 (1년 이상 근무 시)<br>- (정년제도) 해당 조항 부재 | - 2020년 가사·간병 방문지원 사업 안내<br>- 2020년 장애인활동 지원 사업안내 |
| | 노인맞춤돌봄 | - (4대 보험 가입) 인건비에 4대 보험 부담금이 포함됨<br>- (퇴직금 지급) 근로자가 1년 이상 근무를 하고 퇴직하는 경우 근로자퇴직급여보장법에 따른 퇴직금 또는 퇴직연금을 지급함<br>- (고용승계) 해당 조항 부재<br>- (정년제도) 해당 조항 부재 | - 2020년 노인맞춤돌봄 서비스 사업안내 |
| | 재가장기요양 | - (4대 보험 가입) 표준 근로계약서에 1인 이상 노동자를 고용하는 모든 사업장은 4대 보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험) 의무 가입대상이므로 이에 따른다는 조항 존재<br>- (퇴직금 지급) 표준근로계약서에 '고용주는 계속근로기간이 1년 이상인 노동자가 퇴직한 경우 그 지급 사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 퇴직금을 지급하여야 한다.<br>・노동자가 퇴직금을 받을 권리는 3년간 보장된다.<br>・퇴직금과 관련한 그 외 구체적인 사항은 근로자 퇴직급여보장법이 정한 바에 따른다'는 내용 존재<br>- (고용승계) 해당 조항 부재<br>- (정년제도) 해당 조항 부재 | - 2020년 노인보건복지 사업안내 1권 |

## 2. 실태 분석

□ (사회복지시설) 사회서비스 종사자 중 근속년수가 가장 길고 퇴직 후 소득보장 관련 4대 보험 가입률과 퇴직금 관련 퇴직연금 시행률이 높은 편

○ (근속년수) 2020년 기준 평균 4.8년으로 재가장기요양 종사자(3.3년), 사회서비스 바우처 종사자(1년 미만 41.6%)보다 상대적으로 양호

○ (4대 보험 가입률) 2020년 기준 전체 94.9%로 2017년 대비 소폭 증가했으며,

생활시설(93.7%)보다는 이용시설(98.0%)이 상대적으로 높음

○ (퇴직연금 시행률) 퇴직금 지급 관련 안전장치인 퇴직연금 시행률에서는 전체 80.2%로 장기재기요양 종사자 퇴직금 지급 대상 비중(76.3%)보다 높은 편

〈표 8-4〉 사회복지시설 유형별 종사자의 고용안정성 관련 지표 현황

(단위: %)

| 구분 | | 4대 보험 가입률 | | | 근속년수 | | | 퇴직연금 시행률 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 | 2019 | 2016 | 연평균 증가율 |
| 전체 | | 94.9 | 93.8 | 0.4 | 4.8 | 4.8 | 0.3 | 80.2 | 81.3 | -0.4 |
| 시설유형별 | 생활 | 93.7 | 94.9 | -0.4 | 4.7 | 4.9 | -1.1 | 73.4 | 77.8 | -1.9 |
| | 이용 | 98.0 | 92.1 | 2.1 | 5.1 | 4.6 | 3.7 | 92.7 | 84.6 | 3.1 |
| 노인시설 | 생활 | 92.4 | 93.0 | -0.2 | 3.8 | 3.8 | 0.0 | 66.0 | 68.9 | -1.4 |
| | 이용 | 98.5 | 88.3 | 3.7 | 3.8 | 3.7 | 0.9 | 92.7 | 84.7 | 3.1 |
| 아동시설 | 생활 | 94.8 | 95.1 | -0.1 | 5.7 | 6.3 | -3.3 | 74.5 | 82.4 | -3.3 |
| | 이용 | 100 | 86.6 | 4.9 | 3.1 | 4.9 | -14.2 | 87.5 | 76.9 | 4.4 |
| 장애인시설 | 생활 | 97.4 | 97.3 | 0.0 | 6.6 | 5.6 | 5.6 | 91.9 | 88.9 | 1.1 |
| | 이용 | 98.1 | 96.9 | 0.4 | 5.9 | 5.4 | 3.0 | 92.4 | 89.9 | 0.9 |
| 노숙인 | 생활 | 97.0 | 96.8 | 0.1 | 7.2 | 6.9 | 1.4 | 100 | 95.0 | 1.7 |
| 정신건강 | 생활 | 97.2 | 97.7 | -0.2 | 10.3 | 8.3 | 7.5 | 100 | 93.5 | 2.3 |
| 자활 | 이용 | 96.2 | 98.1 | -0.6 | 5.1 | 5.5 | -2.5 | 90.9 | 93.1 | -0.8 |
| 사회복지관 | 이용 | 97.3 | 94.7 | 0.9 | 5.1 | 4.4 | 5.0 | 95.2 | 97.7 | -0.9 |

주: 김유경 외(2017). 2017년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부, 김유경 외(2020), 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부를 비교 분석.

□ (재가장기요양시설) 근속년수가 평균 3.3년으로 사회서비스 바우처 종사자 보다 긴 것으로 파악

○ (사회보험 가입률) 사회보험 비 대상자를 포함 시, 고용보험 가입률은 전체 86.4%였고, 방문요양의 경우 80.5%로 양호한 것으로 판단

- 국민연금(41.0%)과 건강보험 가입률(73.5%)이 사회복지시설 대비 낮은 것은 종사자 입직연령이 늦고, 종사자 중 60세 이상의 종사자가 있기 때문

○ (퇴직금 지급 대상 비중) 방문요양의 경우 75.7%로 전체 종사자 중 시간제 계약직 비중이 71.8%였던 점을 고려해 볼 때 상대적으로 높은 것으로 파악

〈표 8-5〉 노인재가요양시설 종사자 고용안정성 관련 지표 현황

(단위: %)

| 구분 | 사회보험 가입률 | | | 근속 년수 | | 퇴직금 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 국민연금 (대상無) | 건강보험 (대상無) | 고용보험 (대상無) | 현 직장 | 총 장기요양 기관 | 지급대상 | 미 지급대상 |
| 전체 | 41.0(53.6) | 73.5(23.0) | 85.2(1.2) | 3.3 | 4.9 | 76.3 | 23.7 |
| 방문요양 | 29.1(63.3) | 63.1(31.8) | 79.5(1.0) | 3.1 | 4.7 | 75.7 | 24.3 |
| 방문목욕 | 21.0(69.8) | 33.2(63.2) | 74.2(2.0) | 3.9 | 5.3 | 74.5 | 25.5 |
| 방문간호 | 33.3(37.0) | 44.4(44.4) | 55.6(18.5) | 4.0 | 5.2 | 100 | 0 |
| 주야간보호 | 78.0(21.4) | 97.1(2.4) | 96.9(96.9) | 2.7 | 4.2 | 90.7 | 9.3 |
| 단기보호 | 47.8(52.2) | 100(0.0) | 93.7(1.2) | 3.5 | 5.6 | 63.6 | 36.4 |

자료: 강은나(2019). 2019년도 장기요양 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재인용, 건강보험연구원(2019), 2019년 장기요양보험기관 경영실태조사. 국민건강보험공단 자료 재인용.

□ (사회서비스 바우처 제공기관) 고용보험 가입률이 54.9%로 사회서비스 시설 중 가장 낮고, 근속년수에 있어서도 1년 미만이 43.8%을 차지

○ (사회보험 가입률) 월 60시간 근무자에 대한 가입률은 약 30~40%로 종사자 중 사회보험 대상자 가입률 약 40~50% 수준보다 약 12~15%p 격차가 존재

○ (근속년수) 장애인활동지원 종사자들은 1년 미만 근속연수에서 58.5%로 노인돌봄종합(51.3%), 가사간병방문지원서비스( 35.9%) 보다 높은 편

〈표 8-6〉 사회서비스 바우처 제공기관 종사자 사회보험 가입률 현황

(단위: %)

| 구분 | | 사회보험 대상자 가입률 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 국민연금 | 건강보험 | 고용보험 |
| 전체 | 대상자 가입률 | 44.5 | 53.7 | 54.9 |
| | 월 60시간 이상 근로자 | 31.5 | 41.0 | 40.3 |
| 비영리 법인 | 대상자 가입률 | 47.3 | 56.9 | 57.7 |
| | 월 60시간 이상 근로자 | 34.3 | 44.5 | 43.8 |
| 비영리 개인 | 대상자 가입률 | 50.3 | 65.7 | 62.9 |
| | 월 60시간 이상 근로자 | 49.0 | 74.1 | 67.1 |
| 영리법인 | 대상자 가입률 | 50.8 | 62.6 | 65.2 |
| | 월 60시간 이상 근로자 | 33.7 | 43.9 | 43.5 |
| 영리개인 | 대상자 가입률 | 25.5 | 31.6 | 33.8 |
| | 월 60시간 이상 근로자 | 15.1 | 20.4 | 19.7 |

자료: 사회보장정보원(2020), 2019.12월 기준 사회서비스 바우처 제공 실적 원자료 분석.

〈표 8-7〉 사회서비스 바우처 제공기관 종사자 근속기간 현황(2015.1~2019.12)

(단위: %)

| 구분 | 근속기간 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1년 미만 | 12~23개월 | 24~35개월 | 36~47개월 | 48~60개월 |
| 전체 | 43.8 | 18.3 | 10.9 | 8.1 | 18.9 |
| 노인돌봄종합 | 51.3 | 16.8 | 9.3 | 7.1 | 15.6 |
| 장애인활동지원서비스 | 58.5 | 18.2 | 9.0 | 5.2 | 9.1 |
| 가사간병방문지원서비스 | 35.9 | 18.5 | 12.0 | 9.6 | 24.1 |

자료: 사회보장정보원(2020), 사회서비스 바우처 제공 실적 원자료 분석.

## 3. 제도의 문제점

□ (개관) 정년 등 비자발적 퇴직과 관련하여 시설별로는 정년제도 문제가, 재가돌봄 시설의 경우에는 시급제 종사자의 퇴직금 지급 문제가 제기

□ (정년제도) 사회복지시설은 정년제도가 권고사항으로, 재가돌봄기관은 부재한 것으로 파악되어 시설별 정년문제의 표준화된 가이드라인이 부재

○ (사회복지시설) 노인복지관, 지역자활센터 등 일부 이용시설은 시설장 65세, 종사자 60세로 정년이 존재하나 기타 시설은 권고제(복지부 지침)

- (종사자 연령) '20년 기준, 22개 사회복지시설 종사자 중 50대는 33.1%이며 60대 이상은 12.6%임
- (청년일자리) 최근 사회적으로 이슈화되고 있는 청년실업과 관련하여 사회복지시설의 20대 비중은 13.0%로 60대 이상 비중과 비슷한 수준
- (정년제 권고) 2020년 사회복지시설 관리 안내에서는 취업규칙에서 시설장 및 종사자의 정년을 정할 수 있고, 시설 사유화의식 탈피 및 조직쇄신 차원에서 정년제 실시를 권고한다는 조항이 존재

○ (재가장기요양시설) 정년제도가 부재한 상황에서 입직이 늦은 재가돌봄 종사자 중 60대 비중은 50.2%을 차지

○ (관련법률) 2013년 정년은 고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 제19조에 의하여 만 60세로 규정되어 의무화 되어 있음

- (도입시기) 300인 이상 사업장 및 공공기관은 2016년 1월 1일부터, 300인 미만 사업장 및 국가 지방자치단체는 2017년 1월 1일부터 시행
- (세부사항) 제19조(정년) ① 사업주는 근로자의 정년을 60세 이상으로 정하여야 한다. ② 사업주가 제1항에도 불구하고 근로자의 정년을 60세 미만으로 정한 경우에는 정년을 60세 로 정한 것으로 간주[20]

○ (제도 개선) 정년 법정화에 따라 사회서비스 시설은 단체협상 및 취업규칙 등에 정년을 60세 이상으로 정비함

- (세부사항) 법률 시행 이후 사업장내 취업규칙상의 정년이 60세 미만이라는 이유로 근로관계를 종료한다면 부당해고에 해당

〈표 8-8〉 사회복지시설 종사자의 연령별 근속현황(2015.1~2019.12)

(단위: 명, %)

| 구 분 | | 전체 | 20대 | 30대 | 40대 | 50대 | 60대 | 70대 이상 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 전체 | 사례 수 | 76,202 | 9,886 | 14,173 | 16,865 | 25,209 | 9,597 | 457 |
| | % | 100 | 13.0 | 18.6 | 22.1 | 33.1 | 12.6 | 0.6 |
| 아동공동생활가정 | | 423 | 11.8 | 12.3 | 31.9 | 38.1 | 5.9 | 0.0 |
| 노숙인자활시설 | | 149 | 8.1 | 14.8 | 29.5 | 41.6 | 6.0 | 0.0 |
| 노숙인재활시설 | | 537 | 8.2 | 25.9 | 32.6 | 31.3 | 2.0 | 0.0 |
| 노인공동생활가정 | | 46 | 2.2 | 4.3 | 6.5 | 34.8 | 43.5 | 8.7 |
| 노인복지관 | | 5077 | 25.6 | 27.5 | 24.5 | 19.1 | 3.2 | 0.1 |
| 노인요양공동생활가정 | | 957 | 2.7 | 4.6 | 14.3 | 35.9 | 38.1 | 4.3 |
| 노인요양시설 | | 29858 | 3.0 | 5.6 | 15.4 | 49.0 | 25.8 | 1.1 |
| 사회복지관 | | 5965 | 35.0 | 33.5 | 18.3 | 10.8 | 2.3 | 0.1 |
| 아동양육시설 | | 4837 | 20.2 | 25.6 | 27.1 | 23.7 | 3.2 | 0.1 |
| 노인양로시설 | | 950 | 3.5 | 12.3 | 21.5 | 50.9 | 10.9 | 0.8 |
| 자립지원시설 | | 24 | 0.0 | 45.8 | 29.2 | 16.7 | 8.3 | 0.0 |
| 장애유형별거주시설 | | 7387 | 14.2 | 25.9 | 29.6 | 26.9 | 3.1 | 0.3 |
| 장애인공동생활가정 | | 445 | 12.1 | 14.6 | 29.4 | 37.5 | 6.3 | 0.0 |
| 장애인근로사업장 | | 443 | 10.6 | 29.6 | 34.3 | 22.8 | 2.7 | 0.0 |

20) 고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 제19조

| 구 분 | 전체 | 20대 | 30대 | 40대 | 50대 | 60대 | 70대 이상 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 장애인보호작업장 | 2133 | 16.1 | 35.6 | 29.0 | 16.5 | 2.7 | 0.1 |
| 장애인복지관 | 4452 | 29.6 | 35.4 | 20.6 | 12.6 | 1.9 | 0.0 |
| 장애인직업적응훈련시설 | 100 | 29.0 | 40.0 | 16.0 | 11.0 | 4.0 | 0.0 |
| 정신요양시설 | 1586 | 4.9 | 19.4 | 39.8 | 31.7 | 4.0 | 0.3 |
| 중증장애인거주시설 | 6931 | 12.7 | 26.9 | 29.2 | 27.9 | 3.2 | 0.1 |
| 지역아동보호전문기관 | 221 | 52.0 | 28.5 | 14.5 | 3.6 | 1.4 | 0.0 |
| 지역아동센터 | 2689 | 13.8 | 17.5 | 32.1 | 30.0 | 6.4 | 0.3 |
| 지역자활센터 | 992 | 18.5 | 27.8 | 36.0 | 15.9 | 1.6 | 0.1 |

주: 사회보장정보원(2020), 사회복지시설정보시스템 원자료 분석.

〈표 8-9〉 2018년 기준 노인재가요양시설 종사자의 연령분포

(단위: 명, %)

| 구분 | 사례 수 (명) | | | | | 비중(%) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 전체 | 개인 | 법인 | 법인 위탁 | 지자체 | 전체 | 개인 | 법인 | 법인 위탁 | 지자체 |
| 재가요양시설 전체 | 7,902 | 4,437 | 251 | 3,133 | 81 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 30대 미만 | 4 | 2 | 1 | 1 | - | 0.1 | 0.0 | 0.4 | 0.0 | 0.0 |
| 30대 | 40 | 20 | 3 | 16 | 1 | 0.5 | 0.5 | 1.2 | 0.5 | 1.2 |
| 40대 | 480 | 250 | 35 | 187 | 8 | 6.1 | 5.6 | 13.9 | 6.0 | 9.9 |
| 50대 | 2,715 | 1,403 | 155 | 1,115 | 42 | 34.4 | 31.6 | 61.8 | 35.6 | 51.9 |
| 60대 | 3,967 | 2,353 | 57 | 1,528 | 29 | 50.2 | 53.0 | 22.7 | 48.8 | 35.8 |
| 70대 이상 | 696 | 409 | | 286 | 1 | 8.8 | 9.2 | | 9.1 | 1.2 |

주: 건강보험정책연구원(2019), 2018 장기요양기관 패널 경영실태조사 원자료 분석.

□ (시급제 종사자의 퇴직급 지급) 일부 제가돌봄기관에서는 월 60시간미만 (주 15시간미만)근로시간을 고려해 시급제 종사자에게 퇴직금 지급을 하지 않기 위한 부당노동행위가 발생

○ (노인재가요양기관) 시설 당 평균 40.7명 중 17.7%인 7.2명 정도가 월평균 60시간(주 15시간) 미만 근로자임

〈표 8-10〉 노인재가요양시설의 종사자 중 월 60시간미만 근로 현황

(단위: 명, %)

| 특성 | | 직원 (명) | | | | 월 60시간(주 15시간) 미만 근로 직원 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 직원 수 대비(%) | | | | 평균 (명) |
| | | 방문 요양 | 방문 목욕 | 방문 간호 | 전체 | 방문 요양 | 방문 목욕 | 방문 간호 | 전체 | |
| 전체 | | 28.5 | 8.3 | 3.9 | 40.7 | 16.8 | 19.3 | 23.1 | 17.7 | 7.2 |
| 운영 주체 | 개인 | 27.9 | 7.9 | 3.8 | 39.6 | 18.3 | 19.0 | 15.8 | 18.4 | 7.3 |
| | 영리법인 | 41.3 | 6.6 | 6.0 | 53.9 | 10.4 | 27.3 | 51.7 | 17.1 | 9.2 |
| | 비영리법인 | 29.9 | 10.5 | 2.8 | 43.2 | 13.0 | 15.2 | 14.3 | 13.7 | 5.9 |

자료: 강은나(2019), 2019년도 장기요양 실태조사, 한국보건사회연구원·보건복지부 자료를 재인용,

○ (사회서비스 바우처 기관) 2019년 기준 전체 종사자 중 약 25.5%가 월 60시간 (주 15시간) 미만으로 노인재가요양시설 보다 더 심각한 상황

〈표 8-11〉 사회서비스 바우처 종사자의 월 평균 근로 시간 현황

(단위: 명, %)

| 구분 | 전체 | 월 근무시간 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 60시간미만 (주 15시간미만) | 60~175.9 시간 | 176~225.9 시간 | 226시간 이상 |
| 전체(명) | 98,930 | 25,199 (25.5) | 64,361 (65.1) | 8,025 (8.1) | 1,346 (1.4) |
| 국가 지자체 | 31 | 2 (7.5) | 25 (79.7) | 4 (12.8) | - (0.0) |
| 비영리(법인) | 77,318 | 14,370 (18.6) | 54,740 (70.8) | 7,034 (9.1) | 1,173 (1.5) |
| 비영리(개인) | 156 | 36 (22.7) | 120 (76.6) | 1 (0.6) | 0 (0.1) |
| 영리(법인) | 4,692 | 1,995 (42.5) | 2,409 (51.3) | 241 (5.1) | 47 (1.0) |
| 영리(개인) | 19,676 | 10,305 (52.4) | 8,494 (43.2) | 752 (3.8) | 125 (0.6) |

자료: 사회보장정보원(2020), 2019년 사회서비스 바우처 제공 실적 원자료 분석.

○ (근로자퇴직보장법) 1인 이상 사업장(동법 제3조)에서 계속근로기간 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 지급하도록 의무화(동법 제15조)

- 단, 계속근로기간이 1년 미만인 근로자 중 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간미만인 근로자에 대하여는 지급하지 않아도 됨(동법 제4조 단서조항)

○ (법률 적용) 사회복지시설은 근로자퇴직보장법에 의거 퇴직금 제도를 시행하는 반면, 재가요양시설은 실 근로에 따른 DC(Defined Contribution, 확정기여형) 형의 퇴직금 제도를 두고 있음

- (재가요양기관) 일부 시설에서 근로자퇴직보장법 제4조 단서조항을 악용하기 위해 4주 중 2주간, 이용자 연계를 고의로 기피하여 퇴직금 지급을 면하려는 경우가 발생하고 있어 법 위반에 해당

○ (제도개선) 근로자퇴직보장법 제4조 단서조항의 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간미만인 근로자에 대하여 지급을 면할 수 있도록 한 규정을 악용하는 사례를 방지할 수 있는 대안이 필요

## 제3절 정책 과제

□ (정년제도) 기관장과 직원 모두를 법정 정년 나이인 60세로 정하되, 60세를 초과하여 연장하는 경우에는 시설의 자율에 의하도록 명시

○ (의무화) 고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 제19조에 의해 사회서비스 관련시설 모두 법정 정년 60세를 준수해야함

○ (자율화) 다만 사회복지시설과 재가요양시설의 근로형태나 입직 연령 등을 고려해 60세 이후 연장·제고용에 대해서는 당해 시설의 취업규칙에 규정하여 준수할 수 있도록 지침화

□ (월 60시간미만 종사자 퇴직금 지급) 근로자퇴직급여보장법 제4조 단서조항인 4주간 평균시, 15시간미만자의 퇴직금 면제조항을 악용하지 못하도록 사업지침으로 규정

○ (원칙) 근로자퇴직보장법에 따라 1년 이상 근로를 제공한 종사자에게는 반드시

퇴직금을 지급하도록 하여야 함

- (예외 대상) 4주간을 평균하여 15시간미만으로 근로계약을 체결하고, 근로 또한 계속적으로 이루어지지 않았다면 퇴직금 지급을 면해도 됨
- (적용 대상) 근로계약에 명시되지 않았지만, 1년 이상 계속 근로를 제공하고, 평소 근로가 주15시간 이상을 초과하여 노동을 제공하고 있는 경우에는 퇴직금 지급 대상임

○ (보완정책) 근로계약에 명시된 근로시간을 충족할 수 없는 경우, 근로기준법 제46조 휴업수당[21]을 대안으로 활용가능

21) 근로기준법 제46조(휴업수당) ①사용자 귀책사유로 휴업하는 경우 사용자는 휴업기간 동안 그 근로자에게 평균임금의 100분의 70 이상의 수당을 지급하여야 한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하는 경우에는 통상임금을 휴업수당으로 지급할 수 있다. ② 제1항에도 불구하고 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능하여 노동위원회의 승인을 받은 경우에는 제1항의 기준에 못 미치는 휴업수당을 지급할 수 있다.

# 제9장

## 시설 평가

제1절 이슈 선정
제2절 현황 분석
제3절 정책 과제

# 제 9 장 시설 평가

## 제1절 이슈 선정

### 1. 사회서비스 시설 평가체계에 관한 공무원 간담회 결과

□ (요약) 사회서비스 종사자의 처우 및 인력관리에 대한 보건복지부 및 지자체의 시설평가의 실효성이 낮은 것으로 파악

○ (평가항목) 사회복지 및 바우처 시설 모두 평가항목에 종사자 항목이 존재하나 배점 비중이 낮고, 항목도 임금 관련보다는 교육과 복지에 치중

○ (사회복지 생활시설) 지자체 이양시설의 경우, 평가주체가 지자체이기 때문에 보건복지부는 종사자 처우관련 평가 권한이 부재

○ (사회복지 이용시설) 지역자활센터의 경우 지자체에 의한 지정제로 위탁계약 기간이 사실상 무한대로 설정되어 있어 평가의미가 없음

○ (장기재가요양시설) 장기요양보험법과 사회복지법의 충돌로 평가권한이 보건복지부에 없는 상황

○ (사회서비스 바우처 기관) 정부 보조금 지급 기관이 아닌 것으로 최근 대법원에서 결정되어 평가를 통한 직접 통제가 어려움

〈표 9-1〉 사회서비스 시설 평가체계 관련 공무원 간담회 내용

| 분류 | 시설유형 | 주 내용 |
|---|---|---|
| 담당 공무원 | 노숙인 시설 | - 노숙자 시설은 5년 주기로 기관과 계약을 하되. 운영비만을 지원하는 국고지원시설이나 지자체로 관리권한을 이양했기 때문에 기관 평가에 대한 권한이 중앙부처에게는 없는 상황 |
| | 지역자활센터 | - 위탁계약기관이 지정제로 이루어져 있고, 지정취소 기한이 사실상 부재해 위탁기간동안 평가의미가 없음 |
| | 재가장기요양시설 | - 민간시장사업이던 장기요양보험사업이 사회복지법이 개정되어 공공시장으로 포함되면서 제도 및 법의 충돌로 통제권을 상실<br>- 관련법 상 현재 지자체가 평가권을 가지고 있으나 실효성이 없으며, 건강보험공단 자체도 평가에 대해서는 소극적임 |

| 분류 | 시설유형 | 주 내용 |
|---|---|---|
| | 장애인활동지원 | - 최근 대법원판례 상 장애인활동지원기관은 정부 보조금 기관이 아닌 것으로 판결되어 종사자 처우 관련 평가권한이 없는 상황 |
| | 사회복지시설 | - 시설평가에서 조직운영(10~30점/100점) 부분에 직원 충원률, 근속률 등 8~11개 평가 |
| | 바우처 기관 | - 제공인력관리 부문이 별도로 존재하나 배점은 10점 정도이며, 교육과 복지에 치중 |

## 제2절 현황 분석

### 1. 시설평가체계에 관한 제도검토

□ (사회복지 시설평가[22]) 종사자 처우 및 인력관리와 관련된 재정 및 조직의 운영관리 배점 비중은 높은 편이지만 종사자 관련 사항은 낮을 것으로 추정

○ (평가주체) 보건복지부가 3년 주기로 한국보건사회연구원(1999~2003년), 사회복지협의회(2004~16년), 사회보장정보원(2017년~)에 위탁·실시

○ (평가 항목) 시설·환경, 재정 및 조직 운영, 프로그램 및 서비스, 이용자 권리, 지역사회관계 등 총 6개 부분

○ (평가프로세스) 평가준비, 평가수행, 평가공표의 단계로 (지표개발-자체평가-현장평가-이의신청-확인평가-결과공개 순서) 추진

- (결과 확정) 사회복지시설평가위원회 개최를 통해 결정
- (현장평가) 현장평가위원이 3인1조가 되어 평가를 실시
- (정보) 자체평가에서 결과까지 사회복지시설정보시스템 통해 발표
- (평가 비중) 총 6개 항목 중 시설 및 환경, 재정 및 조직 운영, 프로그램 및 서비스, 이용자 권리, 지역사회관계 등에 배점이 집중

○ (생활시설) 아동 및 장애인 거주시설은 이용자의 권리, 시설 및 환경, 지역사회관계 등에 대한 평가가 정신요양·노인양로시설 보다 비중이 높음

22) 사회복지사업법 제43조의2(시설의 평가) 및 시행규칙 제27조의2(시설의 평가)에 근거 하에 사회복지시설 평가를 실시

- 반면에 정신요양시설과 노인양로시설은 재정 조직운영과 프로그램 및 서비스 항목에 대한 비중이 높게 설정

○ (이용시설) 복지관의 경우, 정신요양시설과 노인양로시설과 같이 재정 및 조직운영과 프로그램 서비스에 대한 배점 비중이 높은 것으로 파악됨

〈표 9-2〉 사회복지시설에 대한 평가영역별 기관 평가 배점

(단위: 점)

| 평가영역 | 이용시설 | | | 생활시설 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 사회 복지관 | 노인 복지관 | 장애인 복지관 | 아동 생활시설 | 장애인 거주시설 | 정신 요양시설 | 양로 시설 |
| 시설 및 환경 | 4 | 5 | 5 | 10 | 16 | 10 | 5 |
| 재정 및 조직운영 | 30 | 26 | 23 | 16 | 10 | 30 | 32 |
| 프로그램 및 서비스 | 47 | 48 | 45 | 16 | 20 | 33 | 33 |
| 이용자의권리 | 6 | 8 | 10 | 36 | 30 | 15 | 15 |
| 지역사회관계 | 8 | 7 | 15 | 16 | 16 | 10 | 10 |
| 시설운영전반 | 5 | 6 | 2 | 10 | 10 | 2 | 5 |
| 총계 | 100 | 94 | 98 | 94 | 92 | 98 | 95 |

주: 사회보장정보원(2020), 사회복지시설평가(https://www.w4c.go.kr/favl/data/expoDataList_new.do) 설명회 각 부문별자료.

□ (종사자 관련 전체 평가 항목) 재정 및 조직운영 부분에서 종사자 인력관리 및 처우와 관련된 평가항목은 총 9개에 불과

○ (공통항목) 총 10개 공통항목 중 시설운영에 필요한 직원 충원률 등 총 6개 항목이 존재하며, 기타 항목은 후원금 비율 등 재정관련 비율임

○ (개별항목) 인력 배치수준에 대해서는 정신요양시설 만이 존재하며, 이외 종사자 급여 향상 노력은 복지관에서 직원의 자격증취득자 비율 항목은 생활시설에서 존재하는 등 총 4개 항목이 존재

〈표 9-3〉 사회복지시설 세부 유형별 평가항목

| 구분 | | | 시설 및 환경 | 재정 및 조직운영 | 프로그램 및 서비스 관리 | 이용자 권리 | 지역사회관계 | 시설 운영 전반 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 공통평가 항목 | | | - 편의시설 적정성<br>- 안전관리<br>- 응급상황 및 화재예방 안전체계 구축 | - 사업비 비율<br>- 후원금 비율<br>- 회계 투명성<br>- 직원충원률<br>- 직원근속률<br>- 직원채용 공정성<br>- 직원교육<br>- 직원복지<br>- 직원권리 및 인권보호 | | - 비밀보장<br>- 학대예방 및 인권보장<br>- 이용자 고충처리 | - 외부자원개발<br>- 자원봉사자 관리<br>- 후원금(품) 개발 및 관리 | |
| 맞춤평가 항목 | 생활시설 | 아동생활시설 | - 화재예방/피난대책<br>- 시설구조(거실)<br>- 식품보관 위생상태<br>- 심리검사, 치료실/상담실 | - 법인 전입금<br>- 중증장애인 생산품 구매<br>- 일지/입퇴소 관련기록<br>- 자격증 소지 직원비율<br>- 직원교육 활동비<br>- 시설장 전문성<br>- 최고중간 관리자전문성 | - 아동 1인당 프로그램 사업비<br>- 초기적응 프로그램<br>- 프로그램 기획회의<br>- 자립지원·자립준비 적절성<br>- 만기퇴소 및 연장종료<br>- 아동관리 적절성<br>- 자립지원 프로그램<br>- 퇴소지원 프로그램<br>- 서비스 욕구·만족도 조사<br>- 아동상담<br>- 가족 연고자 상담<br>- 사례관리<br>- 맞춤형 지도 학습프로그램의 질적 수준<br>- 정서 및 사회성 프로그램의 질적 수준<br>- 가족 시설방문 및 아동 원가족 방문프로그램<br>- 치료프로그램<br>- 식당/식사관리<br>- 아동개인별 사진첩 기록 | - 서비스 정보 제공 및 이용자의 자기결정권 | - 지역사회연계(자립지원 시설/영유아 시설) | |

| 구분 | | 시설 및 환경 | 재정 및 조직운영 | 프로그램 및 서비스 관리 | 이용자 권리 | 지역사회관계 | 시설 운영 전반 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | - 영유아/아동의 발달수준<br>- 학대 피해 아동 지속적인 치료 및 적응 프로그램<br>- 영유아 장난감<br>- 직접 서비스 자원봉사자<br>- 멘토 멘티 결연 실적 | | | |
| | 장애인거주시설 | - 화재예방 및 피난대책<br>- 생활공간 개별성 및 청결성<br>- 기본시설 충분성 | - 법인 전입금<br>- 중증장애인 생산품 구매<br>- 자격증 소지 직원 비율<br>- 연간사업평가<br>- 직원교육 활동비<br>- 시설장 전문성<br>- 최고중간관리자 전문성<br>- 기관 윤리성 | - 이용자 시설 선택 지원<br>- 이용종료 지원<br>- 가족/사회적 관계유지와 개선<br>- 이용자 건강 지원<br>- 이용자 건강한 식사지원<br>- 이용자 욕구·만족도 조사<br>- 개별서비스 사정 체계성<br>- 개별서비스 이용회의<br>- 개별서비스 수행 전문성<br>- 개별서비스 사정 및 수행<br>- 이용자 자립 지원<br>- 이용자의 자립 생활지원 프로그램 다양성<br>- 시설 소규모화 실적 | - 서비스 정보 제공<br>- 서비스 과정에서 생활인의 참여 및 자기결정권<br>- 인권 진정함 설치운영 | - 지역사회연계 | |
| | 정신요양시설 | - 시설 내외부 환경<br>- 기본시설 확보<br>- 위생상태 적절성<br>- 생활환경 안정성 | - 사회적가치 실현기업 구매 금액<br>- 직원 교육 활동비<br>- 시설장 및 최고중간 관리자 전문성<br>- 사업운영 계획 수립/실행<br>- 시설 윤리성 | - 생활인 건강 관리<br>- 응급환자 관리<br>- 진료 및 상담<br>- 생활인 가족 관계 지원<br>- 생활인의 생활기술 및 사회복귀 원외 프로그램 실시여부<br>- 원내외 작업 | - 서비스 정보 제공<br>-서비스과정 참여 및 자기 결정권<br>- 인권진정함 설치운영<br>- 인권지킴이단 설치 및 운영<br>- 생활인의 자유 | - 지역사회 연계 활동 | - 시설운영 전반 |

| 구분 | | 시설 및 환경 | 재정 및 조직운영 | 프로그램 및 서비스 관리 | 이용자 권리 | 지역사회관계 | 시설 운영 전반 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | - 간호사 배치 수준<br>- 사회복지사 배치수준<br>- 정신건강 전문요원 배치 수준 | 요법 및 작업 수입금<br>- 프로그램의 수행 및 평가<br>- 사례관리<br>- 서비스 욕구 / 만족도 조사 | | | |
| | 노인요양시설 | - 식당 조리실 및 식품관리<br>- 생활인을 위한 안전성 | - 사회적가치 실현기업 구매 금액<br>- 직원교육 활동비/내외부 교육 참여시간<br>- 시설장 및 최고중간 관리자 전문성<br>- 시설 미션과 비전 및 중장기 발전계획 | - 접수절차<br>- 욕구사정<br>- 사례관리<br>- 식사서비스<br>- 건강검진/관리<br>- 건강관리/ 예방교육<br>- 응급환자 관리<br>- 재활 프로그램<br>- 치매예방과 치료보호<br>- 여가프로그램<br>- 특성화 프로그램<br>- 서비스제공결과 | - 서비스 정보 제공 및 이용자 자기결정권<br>- 인권 진정함 설치운영<br>- 생활인 금전 관리 | - 지역사회 연계활동<br>- 지역사회 참여 실적 | - 시설운영의 전반적 수준<br>- 서비스 질적 수준<br>- 자체평가 정확성 |
| 이용시설 | 사회복지관 | | - 사회적 가치 실현기업 구매 금액<br>- 직원 교육 활동비 및 내외부 교육 참여시간<br>- 시설장 및 최고중간 관리자의 전문성<br>- 사회복지관 직원의 급여 수준 향상을 위한 노력 | - 사례관리 실행체계<br>- 사례관리 인력 전문성<br>- 사례관리 수행 전문성<br>- 사례관리 협력 연계<br>- 프로그램 기획 전문성<br>- 프로그램 수행과정<br>- 프로그램 평가<br>- 지역조직화 실행체계<br>- 지역조직화 | - 서비스 정보 제공 및 이용자의 자기 결정권 | | - 시설운영의 전반적 수준<br>- 서비스 질적 수준<br>- 자체평가 정확성 |
| | 노인복지관 | 복지관 환경 | - 사회적 가치 실현기업 구매 금액<br>- 직원 교육 활동비 및 내외부 교육 참여시간<br>- 시설장 및 최고중간 관리자 전문성<br>- 운영계획서 | - 기본사업 운영평가<br>- 기본사업 계획의 전문성<br>- 프로그램 수행과정 | - 서비스 정보 제공 및 이용자의 자기 결정권 | - 지역사회 단체와의 연계<br>- 지역사회 참여 실적 | - 시설운영의 전반적 수준<br>- 서비스 질적 수준<br>- 자체평가의 정확성 |

| 구분 | | | 시설 및 환경 | 재정 및 조직운영 | 프로그램 및 서비스 관리 | 이용자 권리 | 지역사회관계 | 시설 운영 전반 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 실행정도<br>- 기관운영<br>- 직원급여수준 향상 노력<br>- 노인복지관 서비스 질 향상을 위한 지자체 노력 | | | | |
| | | 장애인복지관 | | - 직원 교육 활동비 시설장 및 최고중간 관리자 전문성<br>- 사업계획 수립 및 실행<br>- 사회복지관 직원 급여수준 향상 노력<br>- 장애인 종사자 고용률 | - 서비스 신청 및 상담<br>- 사정의 체계성<br>- 개인별 서비스<br>- 종결평가 및 사후지도<br>- 사례관리의 운영체계<br>- 사례관리의 지원체계<br>- 집단 및 지역사회사업<br>- 지역사회 및 장애특성 반영<br>- 참여자욕구 반영<br>- 사업수행과정<br>- 사업 평가의 적절성<br>- 대체자료제작 사업 과정의 일반사항<br>- 대체자료제작 사업품질향상<br>- 대체자료보급의 일반사항<br>- 대체자료보급의 체계성<br>- 제공정보의 품질향상<br>- 이용자 욕구 반영을 위한 노력 | - 서비스 정보 제공 및 이용자의 자기결정권 | - 지역사회 네트워크 | - 시설운영 전반 |

주: 사회보장정보원(2020), 사회복지시설평가 (https://www.w4c.go.kr/favl/data/expoDataList_new.do) 설명회 각 부문별 자료

□ (종사자 관련 세부 평가 항목) 본고에서 설정한 7개 인력관리 항목 중 승진 및 퇴직제도에 관한 평가항목만 부재하나 자격기준 등 기타 평가항목은 존재

○ (부재 항목) 승진제도에 있어 승진연한 준수와 퇴직제도 중 4대 보험 가입, 고용승계, 퇴직금 부여 등에 관한 항목은 부재한 것으로 파악

○ (평가항목) 배치기준은 정신요양시설, 자격증 소유자 비율은 생활시설, 급여상승 노력은 복지관에서만 평가 항목으로 존재

〈표 9-4〉 사회복지시설 평가항목 중 종사자 인사관리관련 평가항목

| 평가지표 | | 평가목표 | 평가내용 |
|---|---|---|---|
| 공통항목 | 직원충원률 | - 시설의 사업수행을 위한 적절한 인력을 확보한다 | - 시설의 월별 확보 직원 수를 산정한다 |
| | 직원근속률 | - 직원의 안정적인 업무환경과 이용자에게 지속적인 서비스를 제공하기 위한 노력을 평가한다 | - 직원의 근속률을 산정한다 |
| | 직원채용 공정성 | - 공정한 절차와 방법을 통해 인력을 채용하고 있다 | - 운영규정에 의한 인사위원회를 구성하고 직원을 채용하고 있다<br>- 인사위원회 또는 면접에 외부위원이 참여하고 있다<br>- 3년간 공개채용 비율이 100%이다<br>- 차별적인 내용(성별,나이,종교 등)을 채용조건에 명시하지 않는다<br>- 선발과 관련된 심사기준, 채점 등의 관련근거가 보관되어 있다 |
| | 직원교육 | - 직원의 교육 욕구에 기반을 두어 역량강화 교육을 지속적으로 지원한다 | - 교육에 대한 직원의 욕구조사 또는 역량분석을 실시하고 있다<br>- 욕구조사 또는 역량분석에 따라 교육계획이 수립되어 있다<br>- 교육실시 등 교육에 대한 평가가 이루어지고 있다<br>- 신입직원 교육 자료가 마련되어 있으며 1인당 24시간 이상 교육을 실시한다. |
| | 직원복지 | - 직원복지제도를 통하여 직원이 안정된 직장생활을 할 수 있도록 지원한다 | - 직원의 복무규정이 마련되어 있다<br>- 규정된 휴가 제도를 준수하고 있다<br>- 정기적인 내부 포상 제도를 시행하고 있다<br>- 모든 직원을 대상으로 상해보험(공제)에 가입하고 있다<br>- 직원의 고충처리를 위한 절차가 있고 이를 실행하고 있다 |
| | 직원의 권리 및 인권보호 | - 직원의 기본적인 권리와 인권을 보호하여 질 높은 서비스의 기반을 마련한다 | - 직원의 권리와 인권을 보장할 수 있는 관련 내부규정 또는 지침이 있다<br>- 직원 고용계약 시 합당한 계약 협상이 이루어지고 있다<br>- 직원의 인권 관련 교육을 연 1회 이상 실시하고 있다<br>- 직원의 인권과 권리보장을 위한 회의 또는 간담회를 연 1회 이상 실시하고 내용을 공개하고 있다. |
| 개별항목 | 사회복지관 직원의 급여(보수)수준 향상을 위한 노력 | - 사회복지관 직원의 처우개선을 위하여 보건복지부 권고기준(사회복지직)준수를 비롯한 다양한 노력을 한다 | - 직원의 처우수준은 보건복지부 권고 기준을 준수하고 다양한 노력을 하고 있는지<br>- 보건복지부 권고기준 준수여부<br>- 지방자치단체 별도수당 지급여부<br>- 법인별도 수장 지급여부 |

주: 사회보장정보원(2020), 2020년도 사회복지시설평가지표 사회복지관 등 (pp. 65-84).

□ (사회서비스 바우처 사업평가) 사회서비스 제공 인력관리에 관한 배점은 총 100점 만점에 13점 정도로 매우 낮은 것으로 파악

○ (평가 항목) 기관운영, 제공인력 관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스 성과, 현장평가단, 평가일치도 등 총 6개로 구성

○ (평가 비중) 총 6개 항목 중 서비스 제공 및 평가와 서비스 성과 등 이용자 관련 평가 비중이 약 66점~70점을 차지

〈표 9-5〉 사회서비스 바우처 시설 평가항목 중 종사자 인사관리관련 평가항목

| 평가영역 | 노인돌봄 | 가사간병 | 지역사회서비스 신체건강돌봄 | 장애인 활동지원 |
|---|---|---|---|---|
| 기관운영 | 13 | 13 | 13 | 12 |
| 제공인력관리 | 13 | 13 | 13 | 24 |
| 서비스제공 및 평가 | 33 | 40 | 38 | 36 |
| 서비스성과 | 30 | 30 | 30 | 10 |
| 현장평가단 | 4 | 4 | 4 | |
| 합계 | 93 | 100 | 98 | 72 |

자료: 사회보장정보원(2020), 사회서비스 전자바우처 평가지표 홈페이지 (https://www.socialservice.or.kr:444/user/htmlEditor/quality/viewQualityIndict.do?p_sn=28).

○ (제공인력 관리) 제공인력 관리 및 교육과 직원복지 2 중분류로 구분되며, 제공인력 관리 및 교육 부분에 9점, 직원복지 부분에 4점을 배정

- (평가 항목) 제공인력 관리 및 교육 부분에서는 노무관리, 제공인력 근속비율, 제공인력 교육을, 직원복지에서는 복리후생과 고충처리 2개를 배정
- (부재 항목) 노무관리 항목이 존재하나 종사자 인력관리와 관련하여 문제가 되고 있는 퇴직금 지급 등 근로기준법 위반 등에 대한 내용은 부재

〈표 9-6〉 사회서비스 바우처 시설 세부 평가항목 및 배점

| 평가항목 | 평가지표 | | | | 배점 (장애인활동지원 보조 배점) |
|---|---|---|---|---|---|
| | 노인돌봄 | 가사간병 | 지역사회서비스 신체건강 | 장애인활동지원 | |
| 운영체계 | 운영규정 및 지침 | | | | 5(6) |
| | 회계 관리 | | | | 2(6) |
| | 시설 및 이용자관리 | | | | 3 |
| | 개인정보보호 | | | | 3 |
| 제공인력관리 및 교육 | 노무관리 | | | | 3(8) |
| | 제공인력 근속비율 | | | | 3 |
| | 제공인력 교육 | | | | 3(8) |
| 직원복지 | 복리후생 | | | | 2(8) |
| | 고충처리 | | | | 2 |
| 서비스 운영체계 | 사업계획 및 평가 | | | | 5 |
| | 서비스정보게시 | | | | 1 |
| | 제공인력복장관리 | 제공인력복장관리 | | | 1 |
| 서비스 계획 및 제공 | 초기상담 및 서비스제공계획수립 | | | | 3(8) |
| | | | 초기상담 | 초기상담 | 3(6) |
| | | | 서비스제공계획수립 | 서비스제공계획수립 | 2(5) |
| | 서비스 제공계약 | | | | 3(4) |
| | 계획적인 서비스 제공 | | | | 3(5) |
| | 서비스 제공기록 관리 | | | | 3(4) |
| 서비스관리 | 이용자 불만처리 | | | | 2 |
| | 서비스 정기회의 | | | | 4 |
| | | 서비스 모니터링 | 서비스 모니터링 | 서비스 모니터링 | 5(4) |
| 서비스종료 | 서비스 종료안내 | | | | 1(3) |
| | 지역사회 연계 | | | | 3 |
| 서비스 특화지표 | 서비스 연계관리(공통) | | | | 2 |
| | 정기적 상담관리 | 정기적 상담관리 | | | 2 |
| | | 취업취약계층 재직률 | | | 2 |
| | | | 서비스 정기관리 | | 2 |
| | | | 서비스 사후관리 | | 2 |
| | | | 서비스 제공환경 | | 2 |
| | | | 이용자 편의관리 | | 2 |
| 이용자 유지율 | 이용자유지율 | | | | 3 |
| | 이용자만족도 | | | | 25(10) |
| | 제공인력만족도 | | | | 2 |
| 평가전반 | 기관장 서비스품질 향상노력 | | | | 2(3) |
| | 평가자료 수준 | | | | 2 |
| 지표수와 배점 | 27개지표(93점) | 29개지표(100점) | 32개지표(110점) | 17개 지표(100점) | |

출처 : https://www.socialservice.or.kr:444/user/htmlEditor/quality/viewQualityIndict.do?p_sn=28

주 : 장애인활동지원의 상위표에 포함된 15개 지표 이외에 가점6점(허위내용,부적정급여,이용자매칭관리), 감점3점(정보관리, 근로기준준수) 항목이 별도로 존재.

□ (노인재가요양시설의 사업평가) 종사자 인력관리와 관련하여 기관운영 부문에 4개 지표가 배정되어 있으나 배점은 100점 만점에 9점에 불과

○ (평가주체) 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시에 의해 건강보험공단이 담당

○ (평가 지표) 기관운영, 환경 및 안전, 수급자 권리보장, 급여제공 과정, 급여제공 결과 6대 항목에 제도 및 정책 참여도 가산항목이 별도 존재

- (인력관리 평가 항목)기관 운영 부문에 경력직 비율, 보수, 직무교육 참여 노력, 업무범위 및 부당요구에 대한 대처 교육 4가지가 존재

○ (평가 배점) 노인요양시설에 비해 수급자 권리 배점이 상대적으로 높음

〈표 9-7〉 장기요양방문시설 평가지표

| 대분류 | 평가요소 | 항 목 | 점수 |
|---|---|---|---|
| 기관 운영 | 운영규정 및 지침 | 기관은 운영규정 및 급여제공지침을 비치하고 그에 따라 기관을 운영 | 2 |
| | 직원회의 | 기관은 직원회의를 정기적으로 실시 | 3 |
| | 경력직 | 기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율은 적정(대표자가 시설장인 경우 제외) | 3 |
| | 건강검진 | 기관은 직원의 건강검진을 정기적으로 실시 | 1 |
| | 보수 | 직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급 | 2 |
| | 직원복지 향상 | 기관은 직원의 복지향상을 위해 노력 | 4 |
| | 직무교육 | 기관은 요양보호사가 직무교육에 참여할 수 있도록 노력 | 2 |
| | 업무범위 교육 | 직원은 기관으로부터 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 교육을 받음 | 2 |
| | 개인정보 보호 | 기관은 개인정보보호를 위해 노력 | 2 |
| 환경 및 안전 | 생활환경 | 수급자의 생활환경은 청결 | 4 |
| | 복장위생 | 급여제공직원은 위생적인 복장을 착용 | 2 |
| | 위험도 평가 | 기관은 수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 파악 | 4 |
| 수급자 권리 보장 | 급여제공 안내 | 수급자는 기관으로부터 급여제공에 대한 안내와 급여계약서 부본을 받음 | 4 |
| | 방문상담 관리 | 기관은 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자 상태를 관리 | 4 |
| | 급여제공 역량관리 | 직원은 보다 나은 서비스 제공을 위해 급여제공 역량관리를 받고 있음 | 4 |
| | 재가급여 관리시스템 | 기관은 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용 | 4 |
| | 시간준수 | 급여제공직원은 급여제공 시간을 준수 | 4 |
| | 수급자 알권리 보장 | 기관은 수급자에게 급여이용에 대한 정보를 제공하여 급여선택권 보장 노력 | 3 |
| 급여 제공 과정 | 계약체결 및 통보 | 기관은 표준장기요양이용계획서를 반영한 급여계약 체결 및 통보서를 통보 | 3 |
| | 수급자 욕구평가 | 기관은 수급자의 욕구평가를 정기적으로 실시 | 4 |
| | 급여제공 계획 | 기관은 수급자별 급여제공계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받음 | 4 |
| | 급여제공 적절성 | 기관은 수급자별 급여를 제공·기록, 변경된 경우 사유를 기록 | 4 |
| | 욕구반영 | 수급자는 개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받음 | 4 |
| | 직원변경 | 수급자는 급여제공직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공받음 | 4 |

| 대분류 | 평가요소 | 항 목 | 점수 |
|---|---|---|---|
| | 자료제공 | 수급자는 탈수예방, 배변도움 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공받음 | 4 |
| | 기능회복 훈련 | 수급자는 신체기능 유지·향상을 위한 급여를 제공받음 | 3 |
| | 사례관리 회의 | 기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시 | 3 |
| | 노인인권 보호 | 수급자의 인권 보호를 위해 노력 | 5 |
| 급여 제공 결과 | 신체청결 상태 | 수급자의 신체청결상태는 양호함 | 3 |
| | 등급현황 | 기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전 | 1 |
| | 서비스 만족도조사 | 수급자는 기관의 급여에 대해 만족 | 4 |
| 가점 | 제도 및 정책참여도 | 기관은 노인장기요양보험제도 내실화에 기여 | 5 |

자료: 국민건강보험공단(2020), 장기요양보험 홈페이지 (http://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?menuId=npe0000000940&bKey=B0020&zoomSize=).

〈표 9-8〉 장기요양보험 사업별 평가문항수와 평가점수(문항수/점수)

| 대분류 | 중분류 | 노인요양 시설 | 공동생활 가정 | 방문 요양 | 방문 목욕 | 방문 간호 | 주야간 보호 | 단기 보호 | 복지 용구 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 총합계 | | 48/100 | 46/100 | 31/100 | 31/100 | 30/100 | 45/102 | 42/100 | 22/75 |
| 기관운영 | 기관관리 | 3/3 | 3/3 | 1/2 | 1/2 | 1/2 | 2/3 | 2/3 | 4/12 |
| | 인적자원관리 | 7/10 | 6/6 | 7/17 | 7/17 | 6/15 | 7/13 | 7/13 | 1/2 |
| | 자원 활용 | 1/2 | 1/2 | 1/2 | 1/2 | 1/2 | 1/2 | 1/2 | 1/3 |
| | 합계 | 11/15 | 10/14 | 9/21 | 9/21 | 8/19 | 10/18 | 10/18 | 6/17 |
| 환경 및 안전 | 시설 및 설비관리 | 4/8 | 4/8 | - | 1/1 | 1/2 | 2/2 | 2/2 | 1/4 |
| | 위생 및 감염관리 | 3/6 | 3/6 | 2/6 | 2/5 | 2/6 | 3/5 | 3/5 | 3/12 |
| | 안전관리 | 5/11 | 5/11 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | 6/15 | 6/15 | - |
| | 합계 | 12/25 | 12/25 | 3/10 | 3/10 | 4/12 | 11/22 | 11/22 | 4/16 |
| 수급자 권리보장 | 수급자 권리 | 2/4 | 2/4 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | 1/2 | 2/4 | 2/8 |
| | 수급자 존엄성 | 2/7 | 2/7 | 5/19 | 5/19 | 5/19 | 4/10 | 3/9 | 3/6 |
| | 합계 | 4/11 | 4/11 | 6/23 | 6/23 | 6/23 | 5/12 | 5/13 | 5/14 |
| 급여제공 과정 | 급여개시 | 1/4 | 1/4 | 2/7 | 2/7 | 2/7 | 2/7 | 2/7 | 1/4 |
| | 급여계획 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | - |
| | 급여제공 | 13/31 | 12/29 | 6/22 | 7/26 | 7/26 | 13/29 | 10/24 | 4/16 |
| | 합계 | 15/39 | 14/37 | 9/33 | 10/37 | 10/37 | 16/40 | 13/35 | 13/35 |
| 급여제공 결과 | 수급자 상태 | 4/6 | 4/6 | 3/9 | 1/5 | 1/5 | 2/6 | 2/8 | 1/4 |
| | 만족도 평가 | 2/4 | 2/4 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | 1/4 | 2/8 |
| | 합계 | 6/10 | 6/10 | 4/13 | 2/9 | 2/9 | 3/10 | 3/12 | 3/12 |

자료: 국민건강보험공단(2020), 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시 재분류(http://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?q=C1010766189E004078998DEB22FA9951EFA4C6258E31F5:SzImQZLrpPGzCufNTKD3NcC87OIbRUzdX88oTrpVg8D2XTu0sZrR0aAYgrs4R7fSlYxJtQYtKkJIDLCvlhfoQQ13aE3WrpMEJEwNAYeh8%2BI%3D:JT0DoB/OmeJriRragaBL1naCZL0%3D&charset=UTF-8).

## 2. 평가제도의 문제점

□ (평가내용의 실효성 문제) 사회서비스 종사자의 인력관리에 대한 평가항목과 배점이 존재하지만 그 내용이 부실하고 평가배점도 낮아 기관평가를 통한 수정 가능성이 낮음

○ (평가 배점) 사회복지시설은 조직운영(10~30점/100점) 평가에서 직원충원률, 근속률 등 8~11개 평가항목이, 재가돌봄 시설평가에서는 제공인력관리 부문이 존재하나 배점은 10점 정도임

○ (평가 항목) 종사자 교육 이수 등은 공통적으로 존재하나 승진 및 퇴직제도는 공통적으로 부재

〈표 9-9〉 사회서비스 시설 평가 개요

| 구분 | 사회복지시설 | 노인재가방문 요양서비스 | 장애인활동지원 | 노인, 가사간병 등 사회서비스 바우처 |
|---|---|---|---|---|
| 근거법령 | - 사회복지사업법 제43조의 2 및 시행규칙 제27조의 2 | - 노인장기요양보험법(2007년) | - 장애인활동지원에 관한 법률(2011년) | - 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률(2012년) |
| 평가기관 | - 사회보장정보원 | - 국민건강보험공단 | - 사회보장정보원 | - 사회보장정보원 |
| 평가주기 | - 3년 | - 3년 | - 3년 | - 3년 |
| 평가방식 | - 자체평가<br>- 현장방문 평가 | - 수급자. 종사자 현장평가 | - 현장방문조사 | - 현장평가<br>- 이용자 만족도 |
| 평가인력 | - 현장평가 위원 | - 공단직원 | - 학계, 공무원 | - 학계, 공무원 |
| 인력관리 평가항목 | - 6대 항목 중 재정 및 조직운영에 포함<br>- 인력관리항목은 9개 | - 6대 항목 중 기관운영에 포함<br>- 기관운영 항목 중 4개 4개 세부항목으로 9점 배정 | - 6대 항목 중 제공인력관리에 포함<br>- 제공인력관리 항목에 9점 배정 | - 6대 항목 중 제공인력관리에 포함<br>- 제공인력관리 항목에 9점 배정 |
| 비고 | - (공통) 직원 충원률 등 6개 항목<br>- (개별) 인력배치, 종사자급여 항상, 자격증 소지율 등이 시설 유형별로 존재<br>- (부재) 승진 및 퇴직제도 항목 부재 | - (공통) 경력직 비율, 근로계약서 작성, 직무교육 및 업무범위 교육 이수율<br>- (부재) 직원 보수 인상 노력과 승진 및 퇴직제도 등이 부재 | - (공통) 제공인력 근속비율, 제공인력 교육, 직원복지 부분은 복리후생과 고충처리 등<br>- (개별) 근로기준준수에 감정항목 존재<br>- (부재) 퇴직금 지급 등 퇴직제도 | - (공통) 제공인력 근속비율, 제공인력 교육, 직원복지 부분은 복리후생과 고충처리 등<br>- (개별) 근로기준준수에 감정항목 존재<br>- (부재) 퇴직금 지급 등 퇴직제도 |

□ (평가 체계의 문제) 현재 사회서비스 시설 평가는 시설장의 관리 미흡에 따른 패널티 제공을 통해 관리오류를 수정하는 것이 아니라 평가를 통해 역량을 상승시키려는 인센티브 중심의 Positive 동기유발 방식을 채택

○ (체계 전환) 사회서비스 인력 처우와 관련된 평가는 근로기준법 위반 등 현행법을 위반한다는 점에서 경고 등 별도의 Negative 제도가 필요

〈표 9-10〉 인사관리체계 관련 대표적인 노동법 위반 시, 사용자처벌 규정과 내용

| 구분 | 규정 | 처벌 및 근거 |
|---|---|---|
| 채용 | - 채용절차의 공정화에 관한 법률 제4조의2(채용강요 등의 금지) 누구든지 채용의 공정성을 침해하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 할 수 없다.<br>1. 법령을 위반하여 채용에 관한 부당한 청탁, 압력, 강요 등을 하는 행위<br>2. 채용관련 금전, 물품, 향응 또는 재산상의 이익을 제공하거나 수수하는 행위 | 3천만 원 이하 과태료 (채용절차법 제17조) |
| | - 고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률(고령자고용법)제4조의4(모집·채용 등에서의 연령차별 금지) ① 사업주는 다음 각 호의 분야에서 합리적인 이유 없이 연령을 이유로 근로자 또는 근로자가 되려는 사람을 차별하여서는 아니 된다.<br>1. 모집·채용, 2. 임금, 임금 외의 금품 지급 및 복리후생, 3. 교육·훈련<br>4. 배치·전보·승진, 5. 퇴직·해고<br>② 제1항을 적용할 때 합리적인 이유 없이 연령 외의 기준을 적용하여 특정 연령집단에 특히 불리한 결과를 초래하는 경우에는 연령차별로 본다. | 2년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금 (고령자고용법 제23조의3) |
| 근로계약 | - 근로기준법 제93조(취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.<br>1. 업무의 시작과 종료 시각, 휴게시간, 휴일, 휴가 및 교대 근로에 관한 사항<br>2. 임금의 결정·계산·지급 방법, 임금의 산정기간·지급시기 및 승급(昇給)에 관한 사항<br>3. 가족수당의 계산·지급 방법에 관한 사항<br>4. 퇴직에 관한 사항<br>5. 「근로자퇴직급여 보장법」제4조에 따라 설정된 퇴직급여, 상여 및 최저임금에 관한 사항<br>6. 근로자의 식비, 작업 용품 등의 부담에 관한 사항<br>7. 근로자를 위한 교육시설에 관한 사항<br>8. 출산전후휴가·육아휴직 등 근로자 모성보호 및 일·가정 양립 지원 사항<br>9. 안전과 보건에 관한 사항<br>9의2. 근로자의 성별·연령 또는 신체적 조건 등의 특성에 따른 사업장 환경의 개선에 관한 사항<br>10. 업무상과 업무 외의 재해부조(災害扶助)에 관한 사항<br>11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항<br>12. 표창과 제재에 관한 사항<br>13. 그 밖에 해당 사업 또는 사업장의 근로자 전체에 적용될 사항 | 500만 원 이하 과태료 (근로기준법 제116조) |
| 임금 | - 근로기준법 제46조(휴업수당) ①사용자의 귀책사유로 휴업하는 경우에 사용자는 휴업기간 동안 그 근로자에게 평균임금의 100분의 70 이상의 수당을 지급하여야 한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하는 경우에는 통상임금을 휴업수당으로 지급할 수 있다. | 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 |

| 구분 | 규정 | 처벌 및 근거 |
|---|---|---|
| | ② 제1항에도 불구하고 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능하여 노동위원회의 승인을 받은 경우에는 제1항의 기준에 못 미치는 휴업수당을 지급할 수 있다. | 이하 벌금 (근로기준법 제109조) |
| | - 근로기준법 제56조(연장·야간 및 휴일 근로) ① 사용자는 연장근로(제53조·제59조 및 제69조 단서에 따라 연장된 시간의 근로를 말한다)에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다.<br>② 제1항에도 불구하고 사용자는 휴일근로에 대하여는 다음 각 호의 기준에 따른 금액 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다.<br>1. 8시간 이내의 휴일근로: 통상임금의 100분의 50<br>2. 8시간을 초과한 휴일근로: 통상임금의 100분의 100<br>③ 사용자는 야간근로(오후 10시부터 다음 날 오전 6시 사이의 근로를 말한다)에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급해야 한다. | |
| 근로시간 | - 근로기준법 제50조(근로시간) ①1주 간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다.<br>②1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다.<br>③ 제1항 및 제2항에 따라 근로시간을 산정하는 경우 작업을 위하여 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간 등은 근로시간으로 본다. | 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하 벌금 (근로기준법 제110조) |
| | - 근로기준법 제53조(연장 근로의 제한) ①당사자 간에 합의하면 1주 간에 12시간을 한도로 제50조의 근로시간을 연장할 수 있다.<br>② 당사자 간에 합의하면 1주 간에 12시간을 한도로 제51조의 근로시간을 연장할 수 있고, 제52조제2호의 정산기간을 평균하여 1주 간에 12시간을 초과하지 아니하는 범위에서 제52조의 근로시간을 연장할 수 있다. ④ 사용자는 특별한 사정이 있으면 고용노동부장관의 인가와 근로자의 동의를 받아 제1항과 제2항의 근로시간을 연장할 수 있다 | |
| 해고 | - 근로기준법 제26조(해고의 예고) 사용자는 근로자를 해고(경영상 이유에 의한 해고를 포함한다)하려면 적어도 30일 전에 예고를 하여야 하고, 30일 전에 예고를 하지 아니하였을 때에는 30일분 이상의 통상임금을 지급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.<br>1. 근로자가 계속 근로한 기간이 3개월 미만인 경우<br>2. 천재·사변, 그 밖의 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우<br>3. 근로자가 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 고용노동부령으로 정하는 사유에 해당하는 경우 | |

○ (평가결과 활용) 시설평가 결과에 대한 추가적인 조치 사항 불이행에 대한 강제적인 불이익에 관한 내용도 부재한 상황

- (아동복지시설) 배치기준[23]과 채용공정성 미준수 시, 규제가 부재
- (기타사회 복지시설) 노인주거복지시설과 장애인복지시설에서도 인력배치 기준 및 채용 공정성 위반 시 규제 조치는 공통적으로 부재

23) 아동복지법제54조2항과 시행령52조(아동복지시설 종사자의 배치기준 등)에 의한 [별표14]의 규정

□ (평가 주체의 문제) 각 사업별로 상위 평가기관이 존재하나 실질적인 통제권이 부족한 상황

○ (사회복지시설) 특히 지방이양시설의 경우, 사업위탁 유지 및 신청조건에 종사자 항목이 존재하나, 기관평가 주체가 지자체이기 때문에 중앙정부가 직접 통제하기는 어려운 상황

○ (노인장기요양) 관련법 상 건강보험공단의 자체 평가로 인해 보건복지부의 통제력이 미치는 데는 한계가 존재

○ (사회서비스 바우처) 사회보장정보원이 평가의 주체기관이나 평가 대상기관인 사회서비스 바우처 기관이 보조금 관련 사업자가 아닌 일반 용역사업자로 대법원에서 판결되어 평가 통제력이 낮을 것으로 판단

〈표 9-11〉 장애인활동지원사업자의 보조금 수령자 여부에 관한 대법원 판례

| 구분 | 주요 내용 |
|---|---|
| 대법원 사건번호 | - 2017도 17198 보조금 관리에 관한 법률(2018.1.25. 판결) |
| 사건 내용 | - 장애인활동지원기관 사업자가 서비스 수익금으로 한우 선물비, 직원 국민연금 지급 용도로 사용하는 등 간접보조금을 타 용도로 사용해 보조금 관리 법률을 위반했는지 여부를 판결 |
| 사건 쟁점 | - (1심 쟁점) 사회보장정보원이 사업자에게 지급한 수익금을 보조금으로 볼 수 있는지 여부<br>- (2심 쟁점) 장애인활동지원기관이 간접보조사업자에 해당여부, 쟁인활동지원기관이 수령한 금액이 간접보조금인지, 용역 대가인지 여부, |
| 사건 판결 | - (1심 쟁점) 사회보장정보원이 지급한 수익금에는 국가와 지자체가 지원하는 보조금 이외 서비스 이용자의 자기분담금이 포함되어 국가보조금으로 볼 수 없음<br>- (2심 쟁점) 교부금 간접보조사업자는 인천광역시이며, 장애인활동지원기관은 보조금수령자가 될 수 있지만, 보조금 수령자가 보조금을 용도이외에 사용하더라도 처벌할 수 있다는 법 조항은 부재 |
| 시사점 | - (쟁점1) 장애인활동지원기관이 용역의 대가로 받는 서비스 수가는 보조금이 아님<br>- (쟁점2) 장애인활동지원기관은 보조금 사업에 있어 '간접보조사업자'가 아닌 일반용역 사업자 |
| 원심판결 | - 인천지방법원 2016. 9.9 선고 2016고정1836 보조금 관리에 관한 법률 위반 |
| 2심판결 | - 인천지방법원 2017. 10.12 선고 2016노3753 보조금 관리에 관한 법률 위반 |

## 제3절 정책 과제

□ (평가 체계) 종사자 관리 평가부분을 시설평가 체계와 분리한 후, 정부산하 노무 전담 전문기관에 위탁해 평가를 실시하고, 평가결과를 시설평가 시, 이관 받아 감점 방식으로 적용하는 방안 도입을 검토

○ (종사자 관리영역) 4대 보험 가입, 주 40시간제 도입, 최저임금 적용, 퇴직금 지급 등은 노동법과 관련이 높으며 과태료 등 민사상 문제와도 연결

○ (기존 평가 체계) 평가항목과 주체, 그리고 시정효과 등에서 큰 영향을 미치지 못하고 있는 것으로 판단됨

□ (평가 배점) 종사자 관리 영역을 시설평가 체계와 2분화하여 시설평가 부분의 배점 체계를 조정하고, 종사자 관리영역은 감점부여 방식으로 전환

○ (기존 배점) 제도 분석 결과 종사자 관리영역의 배점은 100점 만점에 약 10점 내외로 매우 미미한 상황

○ (배점 수정) 종사자 관리영역에 대한 항목 및 배점을 제외한 후 기타 나머지 평가 항목에 종사자 관리 항목 배점을 더해 조정 후 적용

○ (종사자 관리 영역) 노무전담기관에 위탁해 종사자 관리영역에서 근로기준법 등 위반 사실을 조사하여 전체 평가점수에서 감점하는 방안을 적용

- (감산 점수) 종사자 관리실수로 인해 발생할 수 있는 사회복지시설 및 정부의 윤리적 파급효과를 고려하여 강도 높은 점수를 배정

□ (평가 주체) 종사자 관리영역은 정부산하 노무전담 기관인 노사발전재단 등과 MOU 또는 평가사업 위탁을 추진하는 방안을 검토

○ (기존 평가주체) 사회복지시설은 복지부와 지자체, 노인장기요양은 건강보험공단, 사회서비스 바우처 기관은 사회보장정보원 등 주체가 차별적인데다, 노무관리 보다는 서비스 품질 영역에 강점을 가짐

- (사회복지시설) 국고보조시설은 복지부가, 지방이양시설은 지자체가 평가권을 가지고 있으나 인력부족 등으로 현장 점검이 어려운 사항

○ (정부산하 노무전문기관 위탁) 노사정위원회 산하 노사발전재단의 경우, 다수의 노무사를 확보해 전국 사업장 대상 노무컨설팅 사업 경험이 존재

- (고용부 일터혁신 컨설팅) 고용보험가입 사업장을 대상으로 국비 지원으로 임금, 교육, 장시간 근로 등 노무관련 컨설팅 사업을 실시

○ (기대 효과) 평가위탁사업을 통해 사회서비스 시설의 인사관리 평가결과 획득과 더불어 큰 예산투입 없이 전국 사업장에 노무컨설팅 실시가 가능

〈표 9-12〉 노사발전재단·고용부의 일터혁신 컨설팅 개요

| 구분 | | 주요 내용 |
|---|---|---|
| 사업개요 | | - 일터혁신 컨설팅을 희망하는 사업장에 맞춤형 컨설팅을 지원하여 근로자의 전문성을 높이고, 일과 삶의 조화를 추구하며 사업장의 경쟁력을 강화하기 위함 |
| 신청자격 | | - 고용보험에 가입하고 보험료를 체납하지 않은 사업장(지역, 업종 단위 신청 가능)<br>・단, 비정규직고용구조개선 분야는 중소기업(고용보험법시행령 제12조 제1항)에 한하여,<br>・일·가정양립 분야는 근로자수 500인 미만 기업에 한하여 지원 |
| 비용 | | - 전액 정부지원(무료)<br>・단, 1,000인 이상 사업장은 단일 240만원, 패키지 최대 630만원 자부담 |
| 수행기간 | | - 사업장 기준 8주 ~ 21주(주 1회 방문) |
| 컨설팅 내용 | 전체 | - 임금·평가체계 개선, 평생학습체계구축, 노사파트너십체계 구축, 작업조직·작업환경 개선, 장시간근로개선, 비정규직고용구조개선, 고용문화 개선, 장년고용안정체계 구축, 가정 양립 등 총 8개 분야 |
| | 임금 평가 체계 | - 직무·능력·역할 중심의 임금체계 개선 등 합리적 임금체계 도입<br>・임금 구성항목의 간소화 및 관련 규정 정비<br>・직무·직능·역할급, 인센티브 등의 도입을 통한 연공급 완화<br>・노동법 등 관련법 준수를 위한 취업규칙 등 관련 인사규정 정비 등 |
| | 장시간 근로 개선 | - 교대근무제도 개편, 근로형태 유연화 등을 통하여 근로시간을 단축하고 업무효율화 및 생산성 향상으로 근로자 삶의 질 향상<br>・현행 근로시간 및 근무형태 분석을 통한 근로시간 단축<br>・유연근로제를 통한 다양한 실근로시간 줄이기 근로유형* 제시<br>- 교대제 전환, 유연근로시간제, 스마트워크, 장시간 직무분할, 휴가촉진제도, 근로시간관리 시스템 구축 등<br>・근로시간 단축에 따른 임금보전 방안 설계<br>・생산성 향상 및 신규고용창출과의 균형을 통한 근로시간 단축<br>※ 일자리 함께하기 지원금, 고용유지 지원금 연계 |

자료: 노사발전재단, 2018 일터혁신 컨설팅 지원사업.
주: 임금평가체계, 장시간 근로개선 등 세부 컨설팅 내용은 사회복지 종사자에 부합하는 내용만 정리.

# 제10장

## 연구의 시사점과 통합정책 추진

제1절 연구 결과 요약과 시사점
제2절 사회서비스 인력 및 관리체계 개선을 위한
통합적 정책 추진

# 제 10 장 연구의 시사점과 통합정책 추진

## 제1절 연구 결과 요약과 시사점

□ (연구배경) 문재인 정부는 국정과제에서 2022년까지 양질의 일자리 34만개 창출을 공약

○ (기존 일자리 평가) 정부의 대표적인 재정지원 일자리인 사회서비스 일자리가 처우수준이 열악한 일자리로 인식되고 있기 때문

□ (연구목적) 본 연구는 사회서비스 종사자 처우개선과 양질의 직업으로서 안착을 위해 종사자 인사관리 측면에서 관련 제도 전반을 평가하였음

□ (연구내용) 사회서비스 종사자의 인력과 관리체계 상의 이슈 발굴과 제도 현황, 그리고 평가지표를 통한 평가와 개선방안 도출 등 총 4개 영역

○ (평가체계) 전통적인 인사관리체계인 고용·능력개발·노사관계 3대 대분류 관리 하에 11개 중분류, 31개 소분류 항목을 이용

○ (평가대상) 사회서비스 중 보건복지부 관할 사회복지생활 및 이용시설과 노인 재가요양 및 사회서비스 바우처 사업 등 총 22개 시설

- (평가 대상 종사자) 총 22개 사업 시설 대상으로 하되, 사회복지사와 요양보호사 등 직접 돌봄 서비스 종사자를 중심으로 설정

□ (연구 방법) 현행 이슈 도출의 경우, 문헌조사와 공무원 및 기관장 대상의 간담회를, 평가지표 도출 및 평가는 기존 정량조사와 행정통계 자료를 분석

○ (간담회) 현재 사회서비스 인력 및 관리체계를 책임지고 있는 각 시설의 기관장과 종사자 그리고 정책 담당 공무원을 대상으로 선정

○ (문헌조사) 각 이슈에 대한 정부지침 행정자료와 관련 정책보고서 및 실태조사 결과를 검토

○ (정량자료 분석) 평가지표와 관련된 기존 실태조사에서 현황통계 획득이 불가능한 경우에는 관련 자료 보유기관으로부터 협조를 받아 원 자료를 분석

□ (연구 결과) 총 8개 인사관리 영역에서 사회서비스 인력과 관리체계상의 이슈와 문제점, 그리고 정책과제를 〈표 10-1〉과 같이 도출하였음

○ (인사관리 영역) 연구 초기 인사관리상의 11개 중분류 차원에서 접근 후 이슈가 연결된 부분을 조정하여 총 8개 영역으로 조정

〈표 10-1〉 주요 연구결과

| 영역 | 시설 | 주요 이슈 | 문제점 | 정책과제 |
|---|---|---|---|---|
| 자격 기준 | 사회복지시설 | - 사회서비스 종사자 자격기준은 존재하나 사회복지사 자격수준에 따른 업무내용과 임금에서 차이가 無 | - 사회복지사 자격증 1·2급간 교육과목 체계가 동일<br>- 시설별 사회복지사 1·2급간 필 직무역량 규정경험이 부재 | - 국가직무능력표준(NCS) 2개 중분류 직무유형 중심으로 사회복지사 세부 전공형으로 자격증 체계 전환 |
| 채용·이직 | 재가돌봄시설 | - (신입) 재가돌봄시설은 지역간 노동수급 문제 발생 | - (신입) 재가돌봄시설은 지역간 임금 격차 | - (신입) 재가돌봄시설 지정제로 전환 후, 지자체 등이 임금보전수당 도입 |
| | 사회복지시설 | - (경력직) 시설의 이용자 특성 강조와 소규모로 인해 이직이 어려운 상황 | - (경력직) 유사시설에 대한 잘못된 경력인정환산 비율을 설정 | - (경력직) 80% 경력 인정 기준을 재검토하여 수정 |
| 배치 기준 | 사회복지생활시설 | - (근무형태) 근로기준법 개정에 따른 주 40시간제 도입으로 교대제 근로시간이 근로기준법에 위반될 가능성 존재 | - (근무형태) 노동 강도가 아닌 예산수준과 수용자 면적에 따라 정해진 현 배치기준이 근로자의 연장근로를 유발 | - (근무형태) 주40·52시간 교대제 구현, 법정휴가 확대, 연차유급휴가 적용이 가능한 인력충원 방안이 필요 |
| 교육·훈련 | 사회복지시설 | - (과목) 서비스 전문성 강화보다는 사고방지를 위한 법정 의무교육 중심 | - (과목) 종사자 직무역량 강화를 위한 직무교육 체계 및 과목 개설이 부재<br>- (시간) 인력부족으로 교육 참여가 어려움 | - (과목) 사회복지종사자의 경력개발과 필요역량 고려 시 국가직무능력표준(NCS)에 근거한 교육체계 도입<br>- (시간) 대체인력지원사업 확대 |
| | 재가돌봄시설 | - (과목) 사회복지시설과 동이<br>- (교육참여) 시설평가를 위한 형식적 이수와 일부시설의 비용 자기부담 | - (과목) 사회복지시설과 동이<br>- (비용) 재가돌봄시설의 운영비 사용에 대한 통제 미비 | - (비용) 지자체 지원조례를 통한 지원추진 |
| 승진 | 사회복지시설 | - (사회복지사) 선임사회복지사 승진은 당연직, 이상 직급은 대규모 일부 기관에만 가능<br>- (승진체계) 요양보호사에서 승진체계가 부재 | - (인사평가) 장애인복지관 외 전 시설에서 인사평가 부재<br>- (TO 부족) 소규모 기관의 배치기준 때문에 승진 TO 발생이 어려운 구조 | - (승진 및 인사체계) NCS 기반의 승진체계와 인사 평가체계를 도입<br>- (TO 부족) 주 40시간제 도입에 따른 일자리 확충과 연계하여 승진 TO를 확보 |
| | 재가돌봄 | - (승진체계) 요양보호사와 사회복지사 모두 승진체계가 부재 | - (인사평가) 인사 평가체계가 부재 | - (사회복지사) 사회복지시설과 같은 선임사회복지사 승진체 |

| 영역 | 시설 | 주요 이슈 | 문제점 | 정책과제 |
|---|---|---|---|---|
| | 시설 | | | 계 도입<br>- (요양보호사) 서울시 사회서비스원과 같은 팀장급 제도 도입 |
| 임금체계 | 사회복지시설 | - (임금수준) 호봉제 인건비 가이드라인과 시간외 근무수당 등 비표준화로 인금 수준이 차별적 | - (임금체계) 호봉제 임금체계 선택에 대한 근거 불분명<br>- (정부지침) 일부 사회복지시설은 별도의 임금가이드라인이 존재하는 등 비표준화 | - (임금수준) 종사자 직무분석 결과를 반영해 동일직무군으로 설정하고 동일임금 지급<br>- (사회복지사) 승진형 범위직무급 도입으로 임금체계 표준화 |
| | 재가돌봄시설 | - (재가돌봄시설) 최저임금 수준의 시급제 운영 | - (임금체계) 각각의 서비스 수가에서 종사자 인건비 배분 비율 설정근거가 불분명<br>- (정부지침) 사업별로 차별적인 수당체계가 존재하는 등 비표준화 | - (임금수준) 사회복지시설과 동이<br>- (요양보호사) 사회복지시설 대비 임금격차 수준 감소와 전문성 강화를 위해 숙련도 평가에 기반한 임금보전수당 도입을 검토 |
| 퇴직·정년 | 사회복지시설 | - (정년) 시설장 등 일부 종사자만이 정년 가능 | - (정부지침) 정년제도가 권고사항 | - (정년제도) 60세 의무화를 도입하고 60세 초과 시 시설의 자율에 의하도록 지침화 |
| | 재가돌봄시설 | - (강제 퇴직) 일부 고용인의 퇴직금 미지급을 위한 부당 노동행위로 강제퇴직 발생 | - (정년지침) 정년제도에 대한 지침은 부재<br>- (퇴직금 지급) 일부시설에서 이용자 연계를 기피하면서 퇴직금 미지급 단서조항(주 15시간미만 근무)을 악용 | - (정년제도) 사회복지시설과 동이<br>- (퇴직금 지급) 근로자퇴직급여보장법 제4조 단서조항인 4주간 평균시, 15시간미만자의 퇴직금 면제조항을 악용하지 못하도록 지침화 |
| 시설평가 | 시설공통 | - (평가항목) 종사자 관리 항목이 존재하나 임금보다는 교육과 복지에 치중<br>- (평가주체) 지방이양기관은 지자체, 노인장기요양기관은 건강보험공단, 바우처 기관은 사업자 성격으로 통제 불가능 | - (평가항목) 종사자 관리항목에 대한 배점이 낮고, 평가항목도 부재한 경우가 존재<br>- (평가체계) 패널티 부여가 아닌 인센티브 방식이기 때문에 평가결과의 수정 가능성이 낮음 | - (평가 체계) 종사자 관리부분을 시설평가와 분리 후, 정부산하 노무전담 전문기관에 위탁해 노무관리 부분 평가를 실시하고, 평가결과를 시설평가 시, 이관 받아 패널티를 부여하는 방안도입을 검토 |

□ (시사점) 연구결과를 기반으로 연구의 시사점을 살펴보면 다음과 같음

○ (인사관리 이슈 검토) 본 연구는 종사자 채용을 위한 현 자격기준 제도부터 퇴직 제도까지 전반적인 정부의 인사관리 현황과 문제점을 검토

○ (대안 제시) 본고에서는 사업모델이 아닌 정부의 전반적인 사회서비스 일자리에 대한 임금 등 인사관리 제도 평가 관점에서 접근했다는 점

- 최근 사회서비스 공공성 강화를 위해 도입된 사회서비스원이 기존 사회서비스 시설 대비 처우제도 측면에서 강점을 가지나 벤치마킹 대상으로 설정하기에는 매출 등을 고려할 때 시기상조인 것으로 판단

〈표 10-2〉 서울시 사회서비스원의 인사관리체계(2020년)

| 구분 | 서비스지원직군 | 전문서비스직군 |
|---|---|---|
| 선발 기준 | - 직원 결격사유에 해당 되지 않은 자<br>- 직무별 자격요건(지정 자격증) 및 경력사항(관련사업 종사경력 최소기간 명시)이 충족된 자<br>- 특정직책에 따라 자격증 소지자 및 교육 이수자를 우대 | |
| 채용 | - 공개경쟁시험 채용 원칙 (NCS 기반 블라인드 채용)<br>- 서류전형, 필기시험, 면접시험, 신체검사 및 신원조회의 방법으로 실시<br>- 정규직으로 선발(수습기간 3개월 동안의 근무평가 실시) | |
| 배치·이동 | - (순환보직) 2년 이상 근무한 직원에 대하여 정기 또는 수시로 순환보직을 실시 | - 근무지와 거주지 간의 거리를 고려하여 배치 |
| 훈련 | - 직무교육; 모든 직원 대상 기본직무교육, 전문직무교육 등<br>- 보수교육; 1년 이상 재직자 대상 정기교육, 전직 및 직종전환 예정자 대상 수시교육<br>- 직장교육; 단위부서별 소속직원 대상 집합교육, 순회교육<br>- 연수의 실시; 국내연수와 해외연수, 연수비를 지급할 수 있음 | |
| 승진 | - 능력 실증에 의한 1회 1직급 승진을 원칙<br>- 동일직종의 차하위 직급에서 실시<br>- 최저 승진 소요 기간을 3년으로 정함<br>- 특별승진과 승진제한을 규정 | - 숙련등급제 운영<br>- 가, 나, 다 등급(차하위 순) |
| 임금 | - 1급~6급(차하위 등급) 상한, 하한액 규정<br>- 센터장; 서비스지원 4급, 58,986~32,909천원<br>- 파트장; 서비스지원 5급, 50,956~27,062천원<br>- 사무원; 서비스지원 6급, 45,808~23,364천원<br>- 법정수당; 연장·야간·휴일근로수당, 연차휴가수당<br>- 가족수당, 학비보조수당; 지방공무원 수당<br>- 직책수당, 직급수당, 급식비<br>- 임금피크제 적용; 정년퇴직일 3년 전(만58세) | - 전문서비스팀장; 나급, 2,015,272원<br>- 요양보호사·장애인활동지원사; 다급, 1,919,307원<br>- 교통비; 150,000원<br>- 급식비; 130,000원 |
| 퇴직·정년 | - 의원면직과 직권면직 규정<br>- 명예퇴직, 조기퇴직제도 적용<br>- 직원의 정년은 만60세로 함 | |
| 평가 체계 | - 대표이사가 전년도 업무성과를 평가<br>- 평가결과에 따라 기본연봉을 조정 | - 평가 없음 |

자료 : 서울시사회서비스원(2020), 서울시 사회서비스원 규정집.

## 제2절 사회서비스 인력 및 관리체계 개선을 위한 통합적 정책 추진

□ (연구결과 검토) 본고에서는 8개 인사관리 영역에 대한 문제점과 대안을 제시하였지만 그 현황을 살펴보면 다음과 같은 특징이 존재

○ (인사관리체계의 분절) 인사관리체계는 종사자 채용부터 퇴직과정까지 연속성을 가짐에도 각 단계가 연결되지 못하는 체계상의 문제점이 존재

- 특히, 인사평가체계의 경우, 기준 설정이 명확하지 못하여 지침화된 사례가 22개 사업 중 장애인 복지관만 존재

○ (인사관리체계의 비표준화) 종사자의 임금 수준 등 인사관리체계가 시설유형, 과 노인 등 이용자 특성 등에 따라 차별적

- 시설유형과 수혜자가 차별적이더라도 사회서비스 종사자는 근로기준법에 의한 근로자이며, 직무내용을 고려 시, 동일한 처우를 받는 것이 타당

○ (전문성 강화 요인 부재) 수혜자에게 보다 좋은 질의 서비스 제공을 위해 필요한 종사자 전문성 강화 측면의 관리체계가 부재

- 사회복지사 1·2급간 동일업무, 직무역량교육 부족, 인력배치기준으로 인한 경력개발의 어려움, 인사평가 실효성 부재 등이 존재

○ (시설평가의 낮은 실효성) 서비스 제공 측면 중심의 평가체계로 인해 종사자 처우 및 관리에 대한 정책 실효성이 감소

- 시설별 임금 차이, 주 40시간을 상회하는 근로시간, 퇴직금 미지급을 위한 부당노동행위 등에 대한 견제 장치가 미 존재

○ (경직된 노동시장 형성) 대도시-지방간 노동수급, 사회복지시설간·사회복지시설과 재가돌봄시설 간 경력직 이동이 어려운 폐쇄적 노동시장 형성

- 근무시간 확보의 어려움으로 인한 지역 간 임금 차이, 유사시설 경력에 대한 차별적 경력 인정 등이 존재

○ (결론) 사회서비스 노동시장은 인사관리체계의 분절과 비표준화로 인해 종사자의 전문성 강화가 어렵고, 시설평가에도 실효성이 매우 낮아 경직화된 노동시장으로 정착되고 있는 것으로 판단

□ (향후 정책 추진) 다음과 같이 4가지 정책 요인을 순차적으로 도입하되 인사관리 측면을 통합적으로 접하는 방안이 필요하다고 판단됨

○ (추진방향) 정책의 파급효과가 크거나 시급한 거시·미시적 정책에서부터 정책 실시가 용이하거나 덜 시급한 조직내부관련 정책 순으로 진행

○ (1단계) 재가방문형 돌봄서비스의 지정제 전환과 경력직 채용상의 경력환산비율 수정을 통하여 노동시장의 유연성을 확보

- 지정제 전환으로 수도권 외 지역의 근로시간 확보를 통한 임금상승과 경력직 환산비율수정으로 지역별 노동력 수급 안정화를 추진

○ (2단계) 근로기준법 개정에 따른 주 40시간 도입을 고려하여, 업무량에 따른 인력배치기준을 새로이 설정하고 인력을 확충하는 방안을 추진

- '22년 1월, 시행되는 5인 이상 사업장의 주 40시간 근무제(근로기준법) 수용을 위해 '21년에 관련생활시설에 대한 인력확충(예산)을 추진

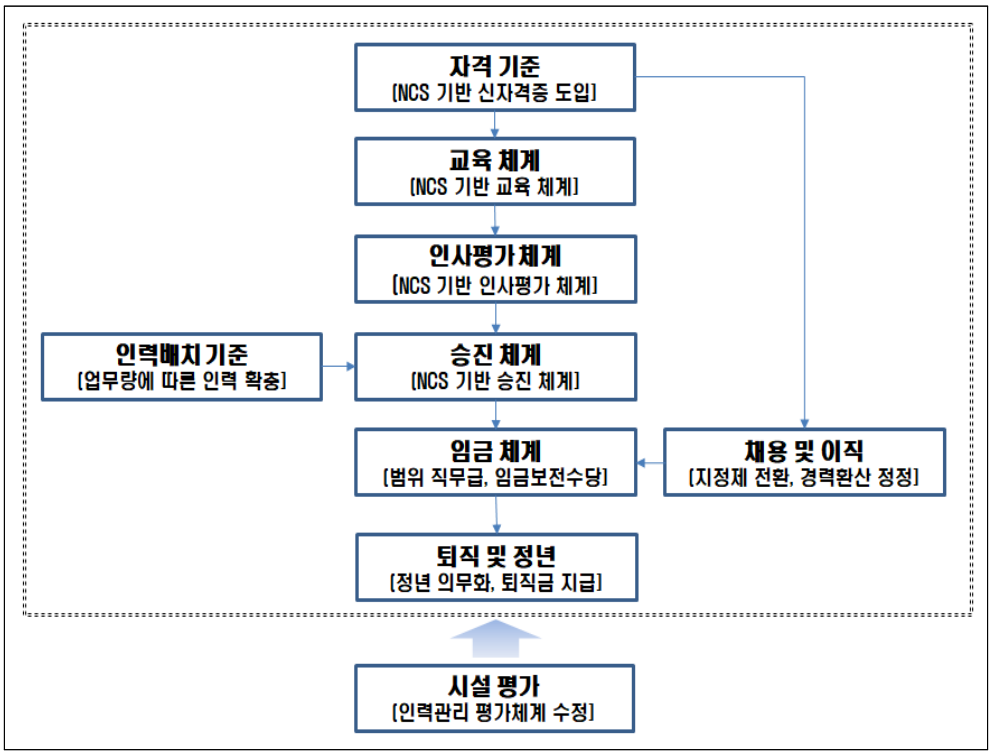
○ (3단계) 분절된 인사관리체계를 연결할 수 있는 NCS 기반의 자격기준 설정과 교육체계, 그리고 인사평가 및 승진체계와 퇴직 제도를 보완

- 인사관리체계의 목적이 서비스 전문성 강화인 만큼 기존 NCS 체계를 현 인사관리체계에 적용되는 준비과정을 모색
- 특히 현 NCS체계가 학교 등 자격증 발급 기관과 교육 등 사회서비스 시설 전반에 미 적용되고 있는바, 적용가능성에 대한 사전 연구가 필요

○ (4단계) 각시설의 전반적인 인사관리체계를 평가할 수 있는 새로운 시설평가 체계 구축과 평가주체를 선정

- 현 사회서비스 시설들이 근로기준법 적용 등 사전준비 완료 후, 종사자 인력관리 사항에 대한 시설 평가가 추진되어야 사회복지시설들의 저항을 최소화 시킬 수 있을 것임

〔그림 10-1〕 사회서비스 인력 역량 및 관리체계 개선을 위한 통합적 정책 추진




□ (정책별 추진 주체) 보건복지부 사회서비스 일자리 과에서 전체 통합 추진 정책을 담당하고 관련사업과와 지자체, 사업관련 소속기관이 집행

○ (현재 역할) 현재 종사자 인건비 가이드라인과 수당체계, 배치기준 설정 등 사회서비스 인력 관련 업무는 복지부 사회서비스 일자리과가 담당

- 국고지원 외 지자체 이양시설은 각 지자체 담당사업부서가 담당
- 자격증 관리, 교육, 승진체계와 관련된 인력관리는 담당부서가 부재

○ (역할 재설정) 통합정책 계획 및 관리의 업무 주체를 사회서비스 일자리과로 일원화하고, 중앙부처 관련 사업과와 지자체, 그리고 국민건강보험공단 등 이해관계자는 직접 수행하는 체계를 구축

- 주기적으로 3개 주체간의 정책실행과 관리를 위한 협의 업무를 구성

# 참고문헌



강은나. (2019). 2019년도 장기요양 실태조사. 한국보건사회연구원·보건복지부.

건강보험연구원. (2019). 2019년 장기요양보험기관 경영실태조사. 국민건강보험공단.

국민건강보험공단. (2020). 2020년도 노인장기요양보험 민원상담 사례집.

국민건강보험공단. (2020). 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시.

김유경 외. (2017). 2017년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사. 한국보건사회연구원·보건복지부.

김유경 외. (2019). 2019년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사. 한국보건사회연구원·보건복지부.

김유경 외. (2020). 2020년 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사. 한국보건사회연구원·보건복지부.

김진우 외. (2017). 장애인활동지원기관 실태분석을 통한 재무·회계규칙 마련. 덕성여자대학교 산학협력단·보건복지부.

노사발전재단. (2020). 2018 일터혁신 컨설팅 지원사업.

노세리 외. (2018). 사회복지시설 종사자 임금체계 개선 방안 연구. 한국노동연구원·보건복지부.

박세경 외. (2019). 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사. 한국보건사회연구원·보건복지부.

박세경 외. (2020). 2020년 사회서비스 수요공급실태조사. 한국보건사회연구원·보건복지부.

박진제. (2020). 사회복지사 보수교육, 변화방향. 사회복지교육 무엇을 어떻게 혁신할 것인가?. 국회토론회.

보건복지부. (2017). 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사.

보건복지부. (2018). 사회복지시설 종사자 임금체계 계선 방안 연구.

보건복지부. (2019). 사회복지 종사자 직무분석을 통한 인건비 가이드라인 개선방안 연구.

보건복지부. (2019). 사회서비스 수요-공급조사.

보건복지부. (2019). 사회복지시설 근로형태 개선방안 연구.

보건복지부. (2019). 사회복지시설 표준 근로형태 가이드.

보건복지부. (2019). 2019 보건복지통계연보.

보건복지부. (2020). 2020년 가사·간병방문지원사업 안내.

보건복지부. (2020). 2020년 노숙인 등의 복지사업 안내.

보건복지부. (2020). 2020년 노인맞춤돌봄서비스사업 안내.

보건복지부. (2020). 2020년 노인보건복지사업 안내.

보건복지부. (2020). 2020년 사회복지시설 관리안내.
보건복지부. (2020). 2020년 사회복지시설 인건비 가이드라인.
보건복지부. (2020). 2020년 아동분야 사업 안내.
보건복지부. (2020). 2020년 장애인복지시설사업 안내.
보건복지부. (2020). 2020년 장애인활동지원사업 안내.
보건복지부. (2020). 2020년 정신건강사업 안내.
서울시사회서비스원. (2020), 서울시 사회서비스원 규정집.
소득주도성장위원회. (2019). 사회서비스 근로조건과 직무분석을 통한 고용의 질 개선방안.
오계택 외. (2018). 사회복지시설 종사자 임금체계 개선 방안연구. 한국노동연구원·보건복지부.
유애정 외. (2020). 장기요양종사자 직무교육 운영성과와 고도화방안. 건강보험연구원.
윤정향 외. (2020). 돌봄서비스 직무분석 : 요양보호. 한국노동사회연구소.
윤정향 외. (2019). 사회서비스 근로조건과 직무분석을 통한 고용의 질 개선방안. 한국노동사회연구소·소득주도성장위원회
이동희·김영환·정숙희. (2019). 사회복지생활시설근로형태 개선연구. 보건복지부.
한국사회복지사 협회. (2019). 2019년 사회복지사 통계연감. 보건복지부.
한국산업인력관리공단. (2020). NCS 사회복지 분야 중 일상생활지원 부문 직급별 평가체계.
한국보건복지인력개발원. (2019). 보건복지 교육수요 분석 및 인프라 확충방안 연구.

「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」.
「근로기준법」.
「근로기준법 시행령」.
「근로기준법 시행규칙」.
「사회복지사업법」.
「사회복지사업법 시행규칙」.

한국사회보장정보원. (2020). 사회복지시설 종사자 호봉별 원자료.
한국사회보장정보원. (2020). 2019.12월 기준 사회서비스 바우처 제공 실적 원자료.
한국사회보장정보원. (2020). 사회복지시설 평가 설명회 자료.

한국사회보장정보원. http://w4c.go.kr/.
한국산업인력공단. http://www.ncs.go.kr/.
사회서비스 전자바우처. http://www.socialservice.or.kr/.

# [부록] 근로관련법률 위반규정과 처벌

| 구분 | 규정 | 처벌 |
|---|---|---|
| 채용 | □ 채용절차의 공정화에 관한 법률 제4조(거짓 채용광고 등의 금지)<br>① 구인자는 채용을 가장하여 아이디어를 수집하거나 사업장을 홍보하기 위한 목적 등으로 거짓의 채용광고를 내서는 아니 된다. | · 5년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (채용절차법 제16조) |
| | □ 채용절차의 공정화에 관한 법률 제4조의2(채용강요 등의 금지) 누구든지 채용의 공정성을 침해하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 할 수 없다.<br>1. 법령을 위반하여 채용에 관한 부당한 청탁, 압력, 강요 등을 하는 행위<br>2. 채용과 관련하여 금전, 물품, 향응 또는 재산상의 이익을 제공하거나 수수하는 행위 | · 3천만 원 이하의 과태료를 부과함 (채용절차법 제17조) |
| | □ 채용절차의 공정화에 관한 법률 제4조(거짓 채용광고 등의 금지)<br>① 구인자는 채용을 가장하여 아이디어를 수집하거나 사업장을 홍보하기 위한 목적 등으로 거짓의 채용광고를 내서는 아니 된다.<br>② 구인자는 정당한 사유 없이 채용광고의 내용을 구직자에게 불리하게 변경하여서는 아니 된다.<br>③ 구인자는 구직자를 채용한 후에 정당한 사유 없이 채용광고에서 제시한 근로조건을 구직자에게 불리하게 변경하여서는 아니 된다.<br>④ 구인자는 구직자에게 채용서류 및 이와 관련한 저작권 등의 지식재산권을 자신에게 귀속하도록 강요하여서는 아니 된다. | · 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (채용절차법 제17조) |
| | □ 채용절차의 공정화에 관한 법률 제4조의3(출신지역 등 개인정보 요구 금지) 구인자는 구직자에 대하여 그 직무의 수행에 필요하지 아니한 다음 각 호의 정보를 기초심사자료에 기재하도록 요구하거나 입증자료로 수집하여서는 아니 된다.<br>1. 구직자 본인의 용모·키·체중 등의 신체적 조건<br>2. 구직자 본인의 출신지역·혼인여부·재산<br>3. 구직자 본인의 직계 존비속 및 형제자매의 학력·직업·재산 | · 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (채용절차법 제17조) |
| | □ 채용절차의 공정화에 관한 법률 제11조(채용서류의 반환 등)<br>③ 구인자는 제1항에 따른 구직자의 반환 청구에 대비하여 대통령령으로 정하는 기간 동안 채용서류를 보관하여야 한다. 다만, 천재지변이나 그 밖에 구인자에게 책임 없는 사유로 채용서류가 멸실된 경우 구인자는 제1항에 따른 채용서류의 반환 의무를 이행한 것으로 본다.<br>⑥ 구인자는 제1항부터 제5항까지의 규정을 채용 여부가 확정되기 전까지 구직자에게 알려야 한다. | · 300만 원 이하의 과태료를 부과함 (채용절차법 제17조) |
| | □ 근로기준법 제6조(균등한 처우) 사용자는 근로자에 대하여 남녀의 성(性)을 이유로 차별적 대우를 하지 못하고, 국적·신앙 또는 사회적 신분을 이유로 근로조건에 대한 차별적 처우를 하지 못한다. | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제40조(취업 방해의 금지) 누구든지 근로자의 취업을 방해할 목적으로 비밀 기호 또는 명부를 작성·사용하거나 통신을 하여서는 아니 된다. | · 5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제107조) |

| 구분 | 규정 | 처벌 |
|---|---|---|
| | □ 제64조(최저 연령과 취직인허증)<br>① 15세 미만인 사람(「초·중등교육법」에 따른 중학교에 재학 중인 18세 미만인 사람을 포함한다)은 근로자로 사용하지 못한다. 다만, 대통령령으로 정하는 기준에 따라 고용노동부장관이 발급한 취직인허증(就職認許證)을 지닌 사람은 근로자로 사용할 수 있다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| | □ 고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률(고령자고용법)제4조의4(모집·채용 등에서의 연령차별 금지) ①사업주는 다음 각 호의 분야에서 합리적인 이유 없이 연령을 이유로 근로자 또는 근로자가 되려는 사람을 차별하여서는 아니 된다.<br>1. 모집·채용<br>2. 임금, 임금 외의 금품 지급 및 복리후생<br>3. 교육·훈련<br>4. 배치·전보·승진<br>5. 퇴직·해고<br>②제1항을 적용할 때 합리적인 이유 없이 연령 외의 기준을 적용하여 특정 연령집단에 특히 불리한 결과를 초래하는 경우에는 연령차별로 본다. | |
| | □ 고령자고용법 제4조의4(모집·채용 등에서의 연령차별 금지) ①사업주는 다음 각 호의 분야에서 합리적인 이유 없이 연령을 이유로 근로자 또는 근로자가 되려는 사람을 차별하여서는 아니 된다.<br>1. 모집·채용 | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (고령자고용법 제23조의3) |
| | □ 고령자고용법 제4조의7(시정명령) ① 고용노동부장관은 제4조의6제2항에 따라 국가인권위원회로부터 구제조치 등의 권고를 받은 사업주가 정당한 사유 없이 권고를 이행하지 아니하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 그 피해의 정도가 심각하다고 인정되면 피해자의 신청에 의하거나 직권으로 시정명령을 할 수 있다.<br>1. 피해자가 다수인인 연령차별행위에 대한 권고 불이행<br>2. 반복적 연령차별행위에 대한 권고 불이행<br>3. 피해자에게 불이익을 주기 위한 고의적 권고 불이행<br>4. 그 밖에 피해의 내용과 규모 등을 고려하여 시정명령이 필요하다고 고용노동부령으로 정하는 경우<br>② 제1항의 시정명령에는 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.<br>1. 연령차별행위의 중지<br>2. 피해의 원상회복<br>3. 연령차별행위의 재발방지를 위한 조치<br>4. 그 밖에 연령차별시정을 위하여 필요하다고 고용노동부령으로 정한 조치<br>③ 피해자의 신청에 따라 제1항에 따른 시정명령을 할 경우 그 신청을 받은 날부터 3개월 이내에 하여야 한다.<br>④ 고용노동부장관은 제1항에 따라 시정명령을 할 때에는 다음 각 호의 사항을 명시한 서면을 해당 사업주와 피해자에게 각각 내주어야 한다.<br>1. 시정명령의 이유<br>2. 시정명령의 내용<br>3. 시정기한<br>4. 시정명령에 대한 불복 절차<br>⑤ 제1항에 따른 시정명령의 절차나 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. | |
| 근로계약 | □ 근로기준법 제7조(강제 근로의 금지) 사용자는 폭행, 협박, 감금, 그 밖에 정신상 또는 신체상의 자유를 부당하게 구속하는 수단으로써 근로자의 자유의사에 어긋나는 근로를 강요하지 못한다. | |

| 구분 | 규정 | 처벌 |
|---|---|---|
| | □ 근로기준법 제8조(폭행의 금지) 사용자는 사고의 발생이나 그 밖의 어떠한 이유로도 근로자에게 폭행을 하지 못한다. | |
| | □ 근로기준법 제9조(중간착취의 배제) 누구든지 법률에 따르지 아니하고는 영리로 다른 사람의 취업에 개입하거나 중간인으로서 이익을 취득하지 못한다. | · 5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제107조) |
| | □ 근로기준법 제22조(강제 저금의 금지) ①사용자는 근로계약에 덧붙여 강제 저축 또는 저축금의 관리를 규정하는 계약을 체결하지 못한다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| | □ 근로기준법 제6조(균등한 처우) 사용자는 근로자에 대하여 남녀의 성(性)을 이유로 차별적 대우를 하지 못하고, 국적·신앙 또는 사회적 신분을 이유로 근로조건에 대한 차별적 처우를 하지 못한다. | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제16조(계약기간) 근로계약은 기간을 정하지 아니한 것과 일정한 사업의 완료에 필요한 기간을 정한 것 외에는 그 기간은 1년을 초과하지 못한다. | |
| | □ 근로기준법 제21조(전차금 상계의 금지) 사용자는 전차금(前借金)이나 그 밖에 근로할 것을 조건으로 하는 전대(前貸)채권과 임금을 상계하지 못한다. | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제67조(근로계약) ① 친권자나 후견인은 미성년자의 근로계약을 대리할 수 없다.<br>③사용자는 18세 미만인 사람과 근로계약을 체결하는 경우에는 제17조에 따른 근로조건을 서면으로 명시하여 교부하여야 한다. | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제94조(규칙의 작성, 변경 절차)<br>①사용자는 취업규칙의 작성 또는 변경에 관하여 해당 사업 또는 사업장에 근로자의 과반수로 조직된 노동조합이 있는 경우에는 그 노동조합, 근로자의 과반수로 조직된 노동조합이 없는 경우에는 근로자의 과반수의 의견을 들어야 한다. 다만, 취업규칙을 근로자에게 불리하게 변경하는 경우에는 그 동의를 받아야 한다.<br>②사용자는 제93조에 따라 취업규칙을 신고할 때에는 제1항의 의견을 적은 서면을 첨부하여야 한다. | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제14조(법령 요지 등의 게시)<br>①사용자는 이 법과 이 법에 따른 대통령령의 요지(要旨)와 취업규칙을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어 근로자에게 널리 알려야 한다.<br>②사용자는 제1항에 따른 대통령령 중 기숙사에 관한 규정과 제99조제1항에 따른 기숙사규칙을 기숙사에 게시하거나 갖추어 두어 기숙(寄宿)하는 근로자에게 널리 알려야 한다. | · 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (근로기준법 제116조) |
| | □ 근로기준법 제41조(근로자의 명부)<br>①사용자는 각 사업장별로 근로자 명부를 작성하고 근로자의 성명, 생년월일, 이력, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 적어야 한다.<br>②제1항에 따라 근로자 명부에 적을 사항이 변경된 경우에는 지체 없이 정정하여야 한다. | |
| | □ 근로기준법 제42조(계약 서류의 보존) 사용자는 근로자 명부와 대통령령으로 정하는 근로계약에 관한 중요한 서류를 3년간 보존하여야 한다. | · 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (근로기준법 제116조) |

| 구분 | 규정 | 처벌 |
|---|---|---|
| | □ 근로기준법 제66조(연소자 증명서) 사용자는 18세 미만인 사람에 대하여는 그 연령을 증명하는 가족관계기록사항에 관한 증명서와 친권자 또는 후견인의 동의서를 사업장에 갖추어 두어야 한다. | · 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (근로기준법 제116조) |
| | □ 근로기준법 제93조(취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.<br>1. 업무의 시작과 종료 시각, 휴게시간, 휴일, 휴가 및 교대 근로에 관한 사항<br>2. 임금의 결정·계산·지급 방법, 임금의 산정기간·지급시기 및 승급(昇給)에 관한 사항<br>3. 가족수당의 계산·지급 방법에 관한 사항<br>4. 퇴직에 관한 사항<br>5. 「근로자퇴직급여 보장법」 제4조에 따라 설정된 퇴직급여, 상여 및 최저임금에 관한 사항<br>6. 근로자의 식비, 작업 용품 등의 부담에 관한 사항<br>7. 근로자를 위한 교육시설에 관한 사항<br>8. 출산전후휴가·육아휴직 등 근로자의 모성 보호 및 일·가정 양립 지원에 관한 사항<br>9. 안전과 보건에 관한 사항<br>9의2. 근로자의 성별·연령 또는 신체적 조건 등의 특성에 따른 사업장 환경의 개선에 관한 사항<br>10. 업무상과 업무 외의 재해부조(災害扶助)에 관한 사항<br>11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항<br>12. 표창과 제재에 관한 사항<br>13. 그 밖에 해당 사업 또는 사업장의 근로자 전체에 적용될 사항 | · 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (근로기준법 제116조) |
| 임금 | □ 근로기준법 제36조(금품 청산) 사용자는 근로자가 사망 또는 퇴직한 경우에는 그 지급 사유가 발생한 때부터 14일 이내에 임금, 보상금, 그 밖의 모든 금품을 지급하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있을 경우에는 당사자 사이의 합의에 의하여 기일을 연장할 수 있다. | · 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제109조) |
| | □ 근로기준법 제43조(임금 지급)<br>①임금은 통화(通貨)로 직접 근로자에게 그 전액을 지급하여야 한다. 다만, 법령 또는 단체협약에 특별한 규정이 있는 경우에는 임금의 일부를 공제하거나 통화 이외의 것으로 지급할 수 있다.<br>②임금은 매월 1회 이상 일정한 날짜를 정하여 지급하여야 한다. 다만, 임시로 지급하는 임금, 수당, 그 밖에 이에 준하는 것 또는 대통령령으로 정하는 임금에 대하여는 그러하지 아니하다 | · 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제109조) |
| | □ 근로기준법 제46조(휴업수당)<br>①사용자의 귀책사유로 휴업하는 경우에 사용자는 휴업기간 동안 그 근로자에게 평균임금의 100분의 70 이상의 수당을 지급하여야 한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하는 경우에는 통상임금을 휴업수당으로 지급할 수 있다.<br>②제1항에도 불구하고 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능하여 노동위원회의 승인을 받은 경우에는 제1항의 기준에 못 미치는 휴업수당을 지급할 수 있다. | · 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제109조) |
| | □ 근로기준법 제22조(강제 저금의 금지) ②사용자가 근로자의 위탁으로 저축을 관리하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 지켜야 한다.<br>1. 저축의 종류·기간 및 금융기관을 근로자가 결정하고, 근로자 본인의 이름으로 저축할 것<br>2. 근로자가 저축증서 등 관련 자료의 열람 또는 반환을 요구할 때에는 즉시 이에 따를 것 | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |

| 구분 | 규정 | 처벌 |
|---|---|---|
| | □ 근로기준법 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)<br>① 사용자는 연장근로(제53조·제59조 및 제69조 단서에 따라 연장된 시간의 근로를 말한다)에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다.<br>② 제1항에도 불구하고 사용자는 휴일근로에 대하여는 다음 각 호의 기준에 따른 금액 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다.<br>1. 8시간 이내의 휴일근로: 통상임금의 100분의 50<br>2. 8시간을 초과한 휴일근로: 통상임금의 100분의 100<br>③ 사용자는 야간근로(오후 10시부터 다음 날 오전 6시 사이의 근로를 말한다)에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다. | · 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제109조) |
| | □ 근로기준법 제95조(제재 규정의 제한) 취업규칙에서 근로자에 대하여 감급(減給)의 제재를 정할 경우에 그 감액은 1회의 금액이 평균임금의 1일분의 2분의 1을, 총액이 1임금지급기의 임금 총액의 10분의 1을 초과하지 못한다. | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제48조(임금대장) 사용자는 각 사업장별로 임금대장을 작성하고 임금과 가족수당 계산의 기초가 되는 사항, 임금액, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 임금을 지급할 때마다 적어야 한다. | · 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (근로기준법 제116조) |
| 근로시간 | □ 근로기준법 제65조(사용 금지)<br>①사용자는 임신 중이거나 산후 1년이 지나지 아니한 여성(이하 “임산부”라 한다)과 18세 미만자를 도덕상 또는 보건상 유해·위험한 사업에 사용하지 못한다.<br>②사용자는 임산부가 아닌 18세 이상의 여성을 제1항에 따른 보건상 유해·위험한 사업 중 임신 또는 출산에 관한 기능에 유해·위험한 사업에 사용하지 못한다.<br>③제1항 및 제2항에 따른 금지 직종은 대통령령으로 정한다. | · 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제109조) |
| | □ 근로기준법 제50조(근로시간)<br>①1주 간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다.<br>②1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다.<br>③ 제1항 및 제2항에 따라 근로시간을 산정하는 경우 작업을 위하여 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간 등은 근로시간으로 본다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| | □ 근로기준법 제53조(연장 근로의 제한)<br>①당사자 간에 합의하면 1주 간에 12시간을 한도로 제50조의 근로시간을 연장할 수 있다.<br>②당사자 간에 합의하면 1주 간에 12시간을 한도로 제51조의 근로시간을 연장할 수 있고, 제52조제2호의 정산기간을 평균하여 1주 간에 12시간을 초과하지 아니하는 범위에서 제52조의 근로시간을 연장할 수 있다.<br>④ 사용자는 특별한 사정이 있으면 고용노동부장관의 인가와 근로자의 동의를 받아 제1항과 제2항의 근로시간을 연장할 수 있다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| | □ 근로기준법 제69조(근로시간) 15세 이상 18세 미만인 사람의 근로시간은 1일에 7시간, 1주에 35시간을 초과하지 못한다. 다만, 당사자 사이의 합의에 따라 1일에 1시간, 1주에 5시간을 한도로 연장할 수 있다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| | □ 근로기준법 제70조(야간근로와 휴일근로의 제한)<br>① 사용자는 18세 이상의 여성을 오후 10시부터 오전 6시까지의 시간 및 휴일에 근로시키려면 그 근로자의 동의를 받아야 한다.<br>② 사용자는 임산부와 18세 미만자를 오후 10시부터 오전 6시까지의 시간 및 휴일에 근로시키지 못한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해 | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |

| 구분 | 규정 | 처벌 |
|---|---|---|
| | 당하는 경우로서 고용노동부장관의 인가를 받으면 그러하지 아니하다.<br>1. 18세 미만자의 동의가 있는 경우<br>2. 산후 1년이 지나지 아니한 여성의 동의가 있는 경우<br>3. 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우 | |
| | □ 근로기준법 제71조(시간외근로) 사용자는 산후 1년이 지나지 아니한 여성에 대하여는 단체협약이 있는 경우라도 1일에 2시간, 1주에 6시간, 1년에 150시간을 초과하는 시간외근로를 시키지 못한다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| | □ 근로기준법 제53조(연장 근로의 제한) ③ 상시 30명 미만의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호에 대하여 근로자대표와 서면으로 합의한 경우 제1항 또는 제2항에 따라 연장된 근로시간에 더하여 1주 간에 8시간을 초과하지 아니하는 범위에서 근로시간을 연장할 수 있다.<br>1. 제1항 또는 제2항에 따라 연장된 근로시간을 초과할 필요가 있는 사유 및 그 기간<br>2. 대상 근로자의 범위 | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제70조(야간근로와 휴일근로의 제한)<br>③ 사용자는 제2항의 경우 고용노동부장관의 인가를 받기 전에 근로자의 건강 및 모성 보호를 위하여 그 시행 여부와 방법 등에 관하여 그 사업 또는 사업장의 근로자대표와 성실하게 협의하여야 한다 | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제74조(임산부의 보호) ⑥사업주는 제1항에 따른 출산전후 휴가 종료 후에는 휴가 전과 동일한 업무 또는 동등한 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다. | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제77조(기능 습득자의 보호) 사용자는 양성공, 수습, 그 밖의 명칭을 불문하고 기능의 습득을 목적으로 하는 근로자를 혹사하거나 가사, 그 밖의 기능 습득과 관계없는 업무에 종사시키지 못한다. | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제74조(임산부의 보호) ⑦ 사용자는 임신 후 12주 이내 또는 36주 이후에 있는 여성 근로자가 1일 2시간의 근로시간 단축을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 1일 근로시간이 8시간미만인 근로자에 대하여는 1일 근로시간이 6시간이 되도록 근로시간 단축을 허용할 수 있다. | · 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (근로기준법 제116조) |
| 휴게<br>·<br>휴가<br>·<br>휴일 | □ 근로기준법 제59조(근로시간 및 휴게시간의 특례)<br>② 제1항의 경우 사용자는 근로일 종료 후 다음 근로일 개시 전까지 근로자에게 연속하여 11시간 이상의 휴식 시간을 주어야 한다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| | □ 근로기준법 제10조(공민권 행사의 보장) 사용자는 근로자가 근로시간 중에 선거권, 그 밖의 공민권(公民權) 행사 또는 공(公)의 직무를 집행하기 위하여 필요한 시간을 청구하면 거부하지 못한다. 다만, 그 권리 행사나 공(公)의 직무를 수행하는 데에 지장이 없으면 청구한 시간을 변경할 수 있다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| | □ 근로기준법 제75조(육아 시간) 생후 1년 미만의 유아(乳兒)를 가진 여성 근로자가 청구하면 1일 2회 각각 30분 이상의 유급 수유 시간을 주어야 한다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| | □ 근로기준법 제60조(연차 유급휴가)<br>①사용자는 1년간 80퍼센트 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 주어야 한다.<br>②사용자는 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자 또는 1년간 80 | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |

| 구분 | 규정 | 처벌 |
|---|---|---|
| | 퍼센트 미만 출근한 근로자에게 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 주어야 한다.<br>④사용자는 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 제1항에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주어야 한다. 이 경우 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.<br>⑤사용자는 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 휴가를 근로자가 청구한 시기에 주어야 하고, 그 기간에 대하여는 취업규칙 등에서 정하는 통상임금 또는 평균임금을 지급하여야 한다. 다만, 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다. | |
| | □ 근로기준법 제74조(임산부의 보호)<br>①사용자는 임신 중의 여성에게 출산 전과 출산 후를 통하여 90일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산전후휴가를 주어야 한다. 이 경우 휴가 기간의 배정은 출산 후에 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되어야 한다.<br>② 사용자는 임신 중인 여성 근로자가 유산의 경험 등 대통령령으로 정하는 사유로 제1항의 휴가를 청구하는 경우 출산 전 어느 때 라도 휴가를 나누어 사용할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되어야 한다.<br>③사용자는 임신 중인 여성이 유산 또는 사산한 경우로서 그 근로자가 청구하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 유산·사산 휴가를 주어야 한다. 다만, 인공 임신중절 수술(「모자보건법」제14조제1항에 따른 경우는 제외한다)에 따른 유산의 경우는 그러하지 아니하다.<br>④제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 휴가 중 최초 60일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 75일)은 유급으로 한다. 다만, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제18조에 따라 출산전후휴가 급여 등이 지급된 경우에는 그 금액의 한도에서 지급의 책임을 면한다.<br>⑤사용자는 임신 중의 여성 근로자에게 시간외근로를 하게 하여서는 아니 되며, 그 근로자의 요구가 있는 경우에는 쉬운 종류의 근로로 전환하여야 한다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| | □ 근로기준법 제73조(생리휴가) 사용자는 여성 근로자가 청구하면 월 1일의 생리휴가를 주어야 한다. | · 500만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제114조) |
| | □ 근로기준법 제55조(휴일)<br>① 사용자는 근로자에게 1주에 평균 1회 이상의 유급휴일을 보장하여야 한다.<br>② 사용자는 근로자에게 대통령령으로 정하는 휴일을 유급으로 보장하여야 한다. 다만, 근로자대표와 서면으로 합의한 경우 특정한 근로일로 대체할 수 있다. | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조) |
| 해고 | □ 근로기준법 제23조(해고 등의 제한) ②사용자는 근로자가 업무상 부상 또는 질병의 요양을 위하여 휴업한 기간과 그 후 30일 동안 또는 산전(産前)·산후(産後)의 여성이 이 법에 따라 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 못한다. 다만, 사용자가 제84조에 따라 일시보상을 하였을 경우 또는 사업을 계속할 수 없게 된 경우에는 그러하지 아니하다. | · 5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제107조) |
| | □ 근로기준법 제26조(해고의 예고) 사용자는 근로자를 해고(경영상 이유에 의한 해고를 포함한다)하려면 적어도 30일 전에 예고를 하여야 하고, 30일 전에 예고를 하지 아니하였을 때에는 30일분 이상의 통상임 | · 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 |

<table>
<tr><th>구분</th><th>규정</th><th>처벌</th></tr>
<tr><td></td><td>금을 지급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.<br>1. 근로자가 계속 근로한 기간이 3개월 미만인 경우<br>2. 천재·사변, 그 밖의 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우<br>3. 근로자가 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 고용노동부령으로 정하는 사유에 해당하는 경우</td><td>(근로기준법 제110조)</td></tr>
<tr><td>정년</td><td>□ 고령자 고용법 제19조(정년)<br>① 사업주는 근로자의 정년을 60세 이상으로 정하여야 한다.<br>② 사업주가 제1항에도 불구하고 근로자의 정년을 60세 미만으로 정한 경우에는 정년을 60세로 정한 것으로 본다.<br>·위반 시 처벌규정은 없으나, 부당해고로 처리됨.</td><td>※ 부당 해고 시, 5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제107조)과 함께 원직복직 의무 부담</td></tr>
<tr><td rowspan="4">4대보험</td><td colspan="2"><table>
<tr><td>국민연금</td><td>국민연금법 제131조</td><td>· 법인과 대표자는 1년 이하의 징역이나 1천만 원 이하의 벌금에 처함</td></tr>
<tr><td>국민건강보험</td><td>국민건강보험법 제93조</td><td>· 1년 이하의 징역이나 1천만 원 이하의 벌금에 처함</td></tr>
<tr><td>고용보험</td><td>고용보험법 제118조</td><td>· 300만 원 이하의 과태료에 처함. 소급하여 보험료가 징수되며, 징수하여야 할 보험료에 대한 가산금 및 연체금 등이 발생</td></tr>
<tr><td>산재보험</td><td>산업재해보상 보험법 제50조</td><td>· 300만 원 이하의 과태료에 처함. 소급하여 보험료가 징수되며, 징수하여야 할 보험료에 대한 가산금 및 연체금 등이 발생</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>□ 근로기준법 제78조(요양보상)<br>①근로자가 업무상 부상 또는 질병에 걸리면 사용자는 그 비용으로 필요한 요양을 행하거나 필요한 요양비를 부담하여야 한다.<br>②제1항에 따른 업무상 질병과 요양의 범위 및 요양보상의 시기는 대통령령으로 정한다.</td><td></td></tr>
<tr><td>□ 근로기준법 제79조(휴업보상)<br>①사용자는 제78조에 따라 요양 중에 있는 근로자에게 그 근로자의 요양 중 평균임금의 100분의 60의 휴업보상을 하여야 한다.<br>②제1항에 따른 휴업보상을 받을 기간에 그 보상을 받을 사람이 임금의 일부를 지급받은 경우에는 사용자는 평균임금에서 그 지급받은 금액을 뺀 금액의 100분의 60의 휴업보상을 하여야 한다.<br>③휴업보상의 시기는 대통령령으로 정한다.</td><td>· 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제110조)</td></tr>
<tr><td>□ 근로기준법 제91조(서류의 보존) 사용자는 재해보상에 관한 중요한 서류를 재해보상이 끝나지 아니하거나 제92조에 따라 재해보상 청구권이 시효로 소멸되기 전에 폐기하여서는 아니 된다.</td><td>· 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (근로기준법 제116조)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">기타</td><td>□ 근로기준법 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)<br>⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.</td><td>· 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처함 (근로기준법 제109조)</td></tr>
<tr><td>□ 근로기준법 제13조(보고, 출석의 의무) 사용자 또는 근로자는 이 법의 시행에 관하여 고용노동부장관·「노동위원회법」에 따른 노동위원회(이하 “노동위원회”라 한다) 또는 근로감독관의 요구가 있으면 지체 없이 필요한 사항에 대하여 보고하거나 출석하여야 한다.</td><td>· 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (근로기준법 제116조)</td></tr>
</table>

| 구분 | 규정 | 처벌 |
|---|---|---|
| | □ 근로기준법 제39조(사용증명서)<br>①사용자는 근로자가 퇴직한 후라도 사용 기간, 업무 종류, 지위와 임금, 그 밖에 필요한 사항에 관한 증명서를 청구하면 사실대로 적은 증명서를 즉시 내주어야 한다.<br>②제1항의 증명서에는 근로자가 요구한 사항만을 적어야 한다. | · 500만 원 이하의 과태료를 부과함 (근로기준법 제116조) |