

발간등록번호

한사협-2017-10-088

2017 사회복지사 통계연감

2017. 12



2017년 사회복지사 통계연감

2017. 12

연구기관 : 한국사회복지사협회 사회복지인적자원연구원

지원기관 : 보건복지부

책임연구원 : 박용오

위촉연구원 : 김형용, 주은수, 윤민화

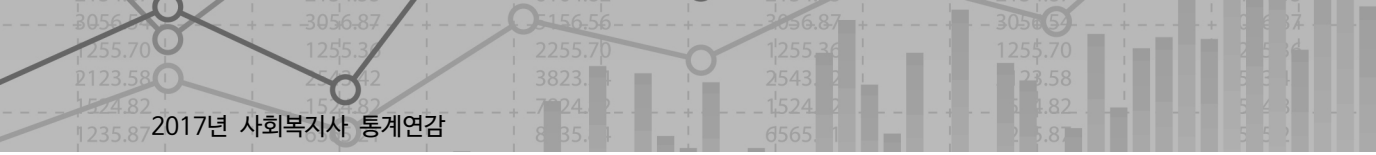
공동연구원 : 문영임, 구혜완, 박송이

제 출 문

보건복지부장관 귀하

본 보고서를 사회복지사 정책조사연구사업 「2017년 사회복지사 통계연감」 과제의 결과보고서로 제출합니다.

2017년 12월
한국사회복지사협회



2017년 사회복지사 통계연감

본 통계연감이 발간될 수 있도록 <사회복지 인적자원 특성 패널조사>에 협조 및 응답해 주신 사회복지시설 종사자, 사회복지전담공무원 및 한국사회복지행정연구회 관계자 분들께 깊은 감사를 드립니다. 본 보고서는 보건복지부의 사회복지사 정책조사연구사업 과제의 결과로서, 보고서의 내용은 연구진의 의견이며 보건복지부의 공식적인 입장이 아닙니다.



발 간 사

사회복지사는 이 사회로부터 국민에 대한 복지서비스 개입 여부를 판단하고 그 해결책을 선택할 수 있는 권한과 개입 결과에 대한 최종 판단을 할 수 있도록 위임받은 ‘사회복지 전문가’입니다. 따라서 사회복지사가 제공하는 사회복지 서비스의 질에 따라 국민의 행복감이 달라진다고 해도 과언이 아니며, 사회 환경의 급속한 변화에 따라 사회복지 수요가 급증하면서 사회복지 분야 및 사회복지사 역할의 중요성은 나날이 커지고 있습니다.

이에 사회복지사의 양적 확대뿐만 아니라 사회복지사의 자질 향상을 위한 교육훈련과 전문 지식 개발 등을 통한 질적 성장도 꾸준히 이루어지고 있습니다. 그러나 사회복지사의 처우개선 및 근로환경 개선을 위한 실질적인 제도 수준은 여전히 미흡한 실정이며, 업무 과중으로 인한 자살, 클라이언트 폭력, 저임금 등 사회복지사 관련 많은 사회적 문제는 여전히 해결해야 될 문제로 남아 있습니다.

한국사회복지사협회는 이러한 현실을 직시하고 사회복지사의 처우개선과 권익향상을 위해 다양한 사업과 연구를 진행하고 있습니다. 특히 사회복지영역의 인력과 노동환경을 체계적으로 파악하기 위해 2007년 「한국사회복지 근로환경백서」 발간을 시작으로, 2010년부터 매년 「한국사회복지사 통계연감」을 발간해 왔습니다.

본 연구는 사회복지사의 보수수준 및 근로환경 등 사회복지사 인적자원 특성을 조사하여, 이를 바탕으로 인적자원 관리 및 개발을 위한 방향성을 제시하고자 하는 목적으로 진행되었습니다. 이 연구가 사회복지사의 처우개선을 위한 다각적인 정책 수립과 시행에 대한 타당성을 확보하는 근거자료로 널리 활용될 수 있기를 바라며, 이러한 조사연구 사업에 대한 국가 차원의 지원 및 관심이 더욱 높아지기를 기대합니다.

특히 통계연감이 발간될 수 있도록 매년 조사에 적극적으로 협조해 주시는 사회복지시설 종사자분들과 예산 지원을 해주신 보건복지부 복지정책과 관계자 여러분께 감사드립니다. 아울러 어려운 여건에서도 조사연구를 수행하고 통계연감 발간을 위해 노력해준 한국사회복지사협회 직원들에게 감사와 격려를 표합니다.

한국사회복지사협회는 앞으로도 통계연감의 질을 한층 더 높이기 위해 다양한 지표를 개발할 것이며, '당당한 사회복지사, 대한민국 복지의 힘찬 미래를 열어갑니다'라는 협회의 슬로건처럼 국민의 복지증진을 위해 실천할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

감사합니다.

2017년 12월

한국사회복지사협회 회장

오 승 환



I
서론

1. 연구 필요성 및 목적 9
 1.1 연구필요성 9
 1.2 연구목적 11
 2. 통계연감 연혁 12

II
**사회복지 인적자원
특성 패널조사**

1. 조사 대상 및 자료수집방법 17
 2. 조사 내용 및 주요지표의 정리 24
 2.1 시설용 설문 24
 2.2 개인용 설문 25
 2.3 측정도구 26
 3. 조사 방법 및 자료 분석 28
 4. 통계 결과 29
 4.1 시설용 결과 29
 4.2 개인용 결과 72

III
**2016 사회복지사
통계연감 데이터
활용 연구**

1. 사회복지시설 종사자의 임금 결정요인 195
 2. 사회복지 노동과 임금 : 가격결정의 문제들 226

IV
**사회복지사
제도관련 통계**

1. 사회복지사 자격증 267
 2. 사회복지현장실습 271
 3. 사회복지사 보수교육 276

V
부록

1. 주요변수 3개년 비교 (2015~2017년) 285
 2. 설문지 316



표목차

〈표 1〉 사회복지 생활시설 표본 설계	18
〈표 2〉 사회복지 이용시설 표본 설계	19
〈표 3〉 사회복지시설 종별·지역별 표본 기관	20
〈표 4〉 16년 대비 17년 표본 추가 기관	21
〈표 5〉 설문지 회수 현황	22
〈표 6〉 설문지 회수율 및 응답률	22
〈표 7〉 사회복지시설 종별·지역별 응답기관	23
〈표 8〉 시설용 설문지의 내용	24
〈표 9〉 개인용 설문지의 내용	25
〈표 10〉 조사표 척도	27
〈표 11〉 조사방법 및 자료분석	28
〈표 12〉 시설 소재지	30
〈표 13〉 시설 유형	31
〈표 14〉 주요 서비스 대상	32
〈표 15〉 주요 서비스 대상	33
〈표 16〉 운영주체	34
〈표 17〉 민간 위탁 운영 연도	34
〈표 18〉 예산 재원 비중	35
〈표 19〉 인건비 재원 비중	35
〈표 20〉 이용시설 연간 예산(세입 및 세출) 규모	36
〈표 21〉 생활시설 연간 예산(세입 및 세출) 규모	37
〈표 22〉 정원 및 현원	37
〈표 23〉 직종별 현황	39
〈표 24〉 직급별 현황	40
〈표 25〉 사회복지시설 종사자의 고용 형태	41
〈표 26〉 이직 및 채용규모	42
〈표 27〉 충원 필요 직종	43
〈표 28〉 인력 채용 시 기준의 비중	44
〈표 29〉 정기적인 신규 인력 채용 계획 유무	45
〈표 30〉 정기채용 못 할 시 이유	45
〈표 31〉 채용 방법	47
〈표 32〉 인적자원개발의 중요도 및 어려움	48

<표 33> 일터혁신을 위한 시설의 노력	50
<표 34> 노사 협의기구 구성	51
<표 35> 보수체계에 대한 설명 여부	52
<표 36> 보수기준표 유무	53
<표 37> 보수기준표 마련 근거	54
<표 38> 직급별 월 기본급 평균수준	55
<표 39> 수당 제공 현황 및 재원	57
<표 40> 연장근로수당 지급형태	58
<표 41> 휴일근로수당 지급형태	59
<표 42> 퇴직금 지급 형태	60
<표 43> 인건비 운영 문제점	61
<표 44> 시설 관리운영에 있어서의 가장 큰 어려움	62
<표 45> 시설에서 제공하는 휴가 또는 휴직제도	64
<표 46> 직원의 잔여휴가 발생 시 처리형태	65
<표 47> 시설의 종사자 권익 보호 및 처우 개선 노력	66
<표 48> 기타 제언내용에 대한 단어 빈도분석 결과	67
<표 49> 기타 제언내용에 대한 내용 분석 결과	69
<표 50> 응답자의 직무	72
<표 51> 응답자의 성별	73
<표 52> 응답자의 연령	74
<표 53> 응답자의 최종학력	75
<표 54> 사회복지사 자격증 보유 현황	76
<표 55> 사회복지사 자격증 등급 현황	77
<표 56> 사회복지사 자격증 취득 연도	78
<표 57> 사회복지사 자격증 취득 경로	79
<표 58> 응답자의 직장 내 직위	80
<표 59> 월평균 가구 총 소득	82
<표 60> 월평균 가구 총 지출	84
<표 61> 평균 가구원 수	85
<표 62> 가구원 수에 따른 월평균 가구 총 소득	87
<표 63> 가구원 수에 따른 월평균 가구 총 지출	89
<표 64> 사회경제적 지위	90
<표 65> 주관적인 이념적 성향	91
<표 66> 사회복지분야의 총 경력 및 재직기간	93
<표 67> 업무 상 주된 대상자	94
<표 68> 기대_담당 업무의 비중	96
<표 69> 현재_담당 업무의 비중	98
<표 70> 담당업무 기대 및 현재 수행 빈도 비교	99

〈표 71〉 현재 업무량	100
〈표 72〉 연봉 총액	101
〈표 73〉 직급별 연봉 총액	102
〈표 74〉 아동공동생활가정, 지역아동센터와 연봉 총액 비교	104
〈표 75〉 하위 5개 기관의 연봉 총액	104
〈표 76〉 기본급	105
〈표 77〉 직급별 기본급	106
〈표 78〉 지급받는 수당의 종류	108
〈표 79〉 주관적 적정 희망 연봉	109
〈표 80〉 고용형태	110
〈표 81〉 교대근무제 시행 여부	111
〈표 82〉 일주일 평균 근무시간	113
〈표 83〉 기관유형별 일주일 평균 근무시간	114
〈표 84〉 민간영역 현 직장 입사경로	116
〈표 85〉 공공전달체계 공무원 지원임용 동기	117
〈표 86〉 근로계약서의 작성 여부	118
〈표 87〉 휴가의 제공 여부 등	119
〈표 88〉 유급휴가 중 잔여휴가 보상 형태	121
〈표 89〉 현 직장에 대한 만족도	123
〈표 90〉 현 직무에 대한 만족도	124
〈표 91〉 클라이언트 폭력	126
〈표 92〉 클라이언트 폭력 피해 상위 기관	132
〈표 93〉 클라이언트 폭력으로 인한 주관적 고통감	133
〈표 94〉 클라이언트 폭력에 대한 보고여부	134
〈표 95〉 클라이언트 폭력에 대한 보고 후 대응	135
〈표 96〉 주관적 건강 상태	136
〈표 97〉 직무스트레스	138
〈표 98〉 자아탄력성	140
〈표 99〉 주관적 행복감	141
〈표 100〉 심리 정서적 지지자원	142
〈표 101〉 직급별 업무소진에 대한 분석	145
〈표 102〉 업무소진	144
〈표 103〉 이직 경험	146
〈표 104〉 이직 경험 횟수	147
〈표 105〉 직전 직장에서 현 직장으로의 전입형태	148
〈표 106〉 이직경험(전입) 사유(1순위)	150
〈표 107〉 이직경험(전입) 사유(2순위)	151
〈표 108〉 이직경험(전입) 사유(3순위)	152

〈표 109〉 이직 의도	153
〈표 110〉 이직 희망 분야	154
〈표 111〉 이직 희망 사유(1순위)	156
〈표 112〉 이직 희망 사유(2순위)	157
〈표 113〉 이직 희망 사유(3순위)	158
〈표 114〉 직원 교육 관련 규정(지침) 마련 여부	159
〈표 115〉 교육훈련 횟수와 시간	160
〈표 116〉 교육 참여 시 지원 사항	161
〈표 117〉 교육 이수 시 혜택	162
〈표 118〉 교육훈련 도움 정도	163
〈표 119〉 인권 관련 내부 규정 마련 여부	164
〈표 120〉 인권 교육 받은 횟수	165
〈표 121〉 인권 교육 경험 기관	166
〈표 122〉 인권 관련 슈퍼비전 및 침해 횟수	167
〈표 123〉 슈퍼비전 유형	168
〈표 124〉 슈퍼비전 기대 빈도	169
〈표 125〉 슈퍼비전 현재 수행 빈도	170
〈표 126〉 주관적 전문성 인식 수준	171
〈표 127〉 일(직무)에 대한 교육 및 기술 수준	172
〈표 128〉 전문성에 대한 사회적 인정 정도	173
〈표 129〉 인적자원관리유형	174
〈표 130〉 처우 개선을 위해 시급히 해결되어야 할 점(1순위)	177
〈표 131〉 처우 개선을 위해 시급히 해결되어야 할 점(2순위)	178
〈표 132〉 처우 개선을 위해 시급히 해결되어야 할 점(3순위)	179
〈표 133〉 지방자치단체의 주요 조례 중 우선 시행	180
〈표 134〉 구체적 처우 개선 중요도(1순위)	182
〈표 135〉 구체적 처우 개선 중요도(2순위)	183
〈표 136〉 구체적 처우 개선 중요도(3순위)	184
〈표 137〉 처우 개선 체감 정도	185
〈표 138〉 처우 개선의 주체	186
〈표 139〉 ‘사회복지 관련 종사자의 처우개선에 대한 기타 의견’의 단어 빈도분석 결과	187
〈표 140〉 ‘사회복지 관련 종사자의 처우개선에 대한 기타 의견’의 내용 분석 결과	189
〈표 141〉 사회복지사 1급 국가시험 - 연도별	267
〈표 142〉 사회복지사 자격증 연도별 발급 현황(누계)	268
〈표 143〉 사회복지사 자격증 시도별 발급 현황	269
〈표 144〉 사회복지사 자격증 성별 발급 현황	270
〈표 145〉 사회복지사 자격증 학력별 발급 현황	270
〈표 146〉 사회복지현장실습 등록기관 현황 - 지역별	271

〈표 147〉 사회복지현장실습 지도자 등록 현황 - 지역별, 성별, 급수별	272
〈표 148〉 사회복지현장실습 등록기관 실습시간	273
〈표 149〉 사회복지현장실습 등록기관 1인당 지도인원	274
〈표 150〉 사회복지현장실습 등록기관 실습비	275
〈표 151〉 사회복지현장실습 등록기관 실습비	275
〈표 152〉 사회복지사 보수교육 의무·희망대상자 - 연도별	276
〈표 153〉 사회복지사 보수교육 이수자 - 성별	277
〈표 154〉 사회복지사 보수교육 이수자 - 자격급수별	277
〈표 155〉 사회복지사 보수교육 이수자 - 연령별	278
〈표 156〉 사회복지사 보수교육 이수자 - 지역별	279
〈표 157〉 사회복지사 보수교육 교육기관 - 시도별	280
〈표 158〉 사회복지사 보수교육 교육영역 현황	281
〈표 159〉 사회복지사 보수교육 등록강사 현황	281

부록

〈표 1〉 응답 시설 소재지	284
〈표 2〉 시설유형별 연간 예산(세입 및 세출) 규모	288
〈표 3〉 종사자 현원	289
〈표 4〉 종사자 고용 유형	290
〈표 5〉 인적자원개발 어려움	291
〈표 6〉 보수기준표 유무	293
〈표 7〉 보수기준표 마련 근거	294
〈표 8〉 직급별 월 기본급 평균수준	296
〈표 9〉 응답자 성별	298
〈표 10〉 응답자 연령	299
〈표 11〉 사회복지사 자격증 등급 현황	300
〈표 12〉 응답자의 직장 내 직위	301
〈표 13〉 업무량 수준	302
〈표 14〉 직급별 연봉 총액	303
〈표 15〉 직급별 기본급	306
〈표 16〉 일주일 평균 근무시간	309
〈표 17〉 직장 만족도	310
〈표 18〉 직무 만족도	311
〈표 19〉 자아 탄력성	312
〈표 20〉 주관적 행복감	313
〈표 21〉 업무소진	314



그림목차

[그림 1] 기타 제언내용에 대한 단어 워드 클라우드	68
[그림 2] 기관유형별 근로시간(최소값, 최대값, 평균 근로시간)	115
[그림 3] 직급별 업무소진	145
[그림 4] 인적자원관리유형	175
[그림 5] '사회복지 관련 종사자의 처우개선에 대한 기타 의견'의 단어 워드 클라우드	188

요약

1. 사회복지통계연감 조사배경 및 목적

□ 사회복지통계연감 조사 배경

- 한국사회는 저출산-고령화로 인한 인구위기, 소득양극화의 심화, 저성장 지속 속에 고용불안정, 취약한 사회보장구조, 불안한 노후생활, 극심한 경쟁과 불안으로 인한 삶의 질 저하 등 복합적인 신사회 위험에 직면함. 신사회 위험에 대한 대응으로 사회서비스 및 사회복지 서비스 분야에 대해 국가차원의 정책과 법 제도 및 전달체계의 개편과 개발에 대한 논의가 지속됨. 주요 쟁점 중 하나는 사회복지분야 전문 인력의 운영에 관한 것임.
- 정부의 사회서비스 및 사회복지서비스 확충정책을 통한 일자리 창출 및 사회보장 확대의 정책은 복지수요에 대한 분석과 우선순위 설정, 이용자의 접근성과 서비스 품질을 고려한 제도 설계가 되지 못하는 한계가 있음. 또, 서비스일자리의 양적 확대에 치중하여 일자리의 지속성과 적절한 고용여건을 담보할 수 없는 부정적 순환구조로 이어짐.
- 사회서비스 및 사회복지서비스는 노동집약적이므로 전문 인력의 질이 서비스 품질로 직결됨. 따라서 고용의 질을 높이기 위한 정책과 고용의 안정성을 고려한 정책의 두 가지 측면을 함께 검토할 필요가 있음. 사회서비스 및 사회복지서비스 종사자의 저임금-고노동 등에 따른 열악한 처우는 잦은 이직, 직업이탈과 소진이라는 문제로 나타나고 있고 기관에 다양한 비용손실을 초래할 뿐 아니라 클라이언트에 대한 서비스의 질 저하로 연결돼 사회적 성과를 달성하지 못하는 결과로 이어짐.
- 한국사회복지사협회는 사회복지사를 중심으로 한 사회서비스 및 사회복지서비스 분야 전문 인력의 업무환경과 처우 개선을 위해 2010년부터 보건복지부의 지원으로 사회복지지역의 인력과 노동환경을 체계적으로 파악하기 위해 관련 데이터 수집 및 동향의 추이를 분석하여 「사회복지사 통계연감」을 발간하고 있음. 이는 사회복지노동시장과 인력수급체계의 과학적 관리, 복지 전문 인력에 대한 합리적인 처우수준의 결정, 관련 정책 입안에 기초 데이터로써 도움이 될 것임.

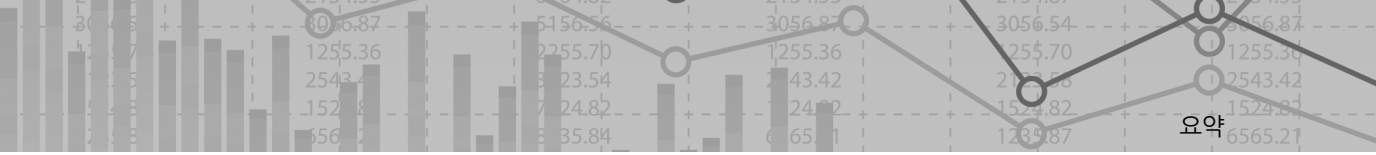
□ 사회복지통계연감 목적

- 사회복지사 보수수준 및 근로 환경 등의 현황을 파악하여, 포괄적·체계적 통계자료를 생산·관리하고자 함.
- 사회복지사 인적자원특성 조사를 바탕으로 사회복지사의 처우개선을 위한 정책 수립과 시행에 필요한 기초자료를 생성하고자 함.
- 사회복지사 인적자원특성의 동향과 추이를 동태적·연속적으로 조사 및 분석함으로써 인적자원 관리 및 개발을 위한 방향성을 제시하고, 선진화된 사회복지사 제도로의 발전을 도모하고자 함.

2. 사회복지통계연감 자료의 장점 및 한계

□ 사회복지통계연감 패널 자료의 장점

- 첫째, 국내에서 사회복지인적자원에 대한 특성을 조사한 자료로서는 연구내용이 포괄적이며 표본의 규모가 큼.
 - 본 조사는 표집인원의 규모가 큰 편임. 타 연구에서 사회복지 인적자원에 대한 연구주제에 대해 연구가 진행되고 있으나 특정 주제에 국한되거나 특정 지역을 표집하거나 표집 인원의 규모가 400명이내의 연구가 대부분임(김태량, 김경화, 2017; 정상원, 송은지, 2017; 홍연숙, 2017).
 - 본 연구주제와 유사하며 표집규모가 큰 연구로는 보건복지부와 한국보건사회연구원에서 실시한 실태조사로 사회복지 민간 시설의 종사자 17,229명을 조사한 연구(한국보건사회연구원, 2014)가 수행됨. 그러나 해당 연구는 구체적인 내용에 있어 보수수준 및 근로실태조사에 그침. 본 연구에서는 이를 보완하여 클라이언트에 의한 폭력피해정도, 인적자원특성, 전문성 등 다양한 분야를 포괄함으로써 조사내용과 표본의 규모를 확대한 장점이 있음.



- 둘째, 사회복지인적자원에 대한 특성을 매년 측정하는 자료임.
 - 사회복지인적자원의 특성을 파악하는 연구는 일회성의 실태조사가 많았고 매년 측정하는 자료로는 사회복지통계연감 패널 자료가 유일하며, 연도별 추이를 파악할 수 있다는 점에서 자료의 가치가 있음.
- 셋째, 사회복지인적자원 패널은 조사범위 상 전국을 대표하는 자료임.
 - 조사대상 지역을 ‘제주도’까지 포함하여 사회복지인적자원 특성을 파악하는 자료 중 드물게 전국을 조사단위로 하고 있음.
- 넷째, 사회복지인적자원 패널은 민간기관에 종사하는 사회복지사와 사회복지전담공무원을 동일하게 조사하는 자료임.
 - 사회복지인적자원 패널조사는 국내에서 드물게 공공과 민간을 함께 조사하고 있음. 조사방법 면에서 민간기관은 우편조사, 공공기관은 온라인 조사를 하고 있다는 차이점은 있으나, 동일한 조사내용을 통해 공공과 민간을 비교할 수 있다는 장점이 있음.

□ 사회복지통계연감 패널 자료의 한계

- 첫째, 매년 변하는 사회복지기관의 모집단에 대한 추이를 반영하지 못한 한계가 있음.
 - 사회복지기관의 모집단은 매년 변하며 일부 민간의 시장형기관은 폐업하는 경우도 발생함. 본 조사는 패널자료로 표본설계 초기에 응답한 기관의 모집단을 지속적으로 유지하고 있음. 그러나 매년 신설된 기관이나 사회복지시설 범주에 새롭게 편입된 기관 유형은 제외되어 변화하는 모집단을 반영하지 못하는 한계가 있음.
- 둘째, 패널의 성격을 가지고 있는 것은 시설용 조사이며, 각 시설에 소속된 개인은 패널의 성격을 갖지 않는다는 한계가 있음.
 - 패널 자료로서 지속적으로 응답하고 있는 기관의 특성과 추이를 파악하는 측면은 시설용 설문조사임. 시설용 설문은 초기에 확보된 모집단이 유지되어 시설단위로 지속적인 변화를 파악할 수 있음. 그러나 기관에 소속된 개인은 이직, 퇴직 등으로 변경될 수 있음. 예를 들어 해당기관의 16년도 응답자와 17년도 응답자가 동일한지의 여부를 확인할 수 없다는 한계가 있어 조사 자료를 해석하는 측면에서 엄밀한 의미의 패널조사형태로 사용될 수 없음.

- 셋째, 비비례층화표집으로 특정유형의 기관은 모집단 규모가 적고 응답기관의 수가 적어 특정기관은 모집단 대표성에 문제가 발생할 수 있음.
 - 본 조사의 초기 표집방법 상 아동상담소의 경우 모집단이 2개 기관으로 모집단의 규모가 적었고 모집단 중 1개 기관만 응답함에 따라 특정기관의 특성이 해당기관유형을 대표한다고 볼 수 없음. 따라서 조사 내용을 해석함에 있어 각별한 주의가 필요함.
- 넷째, 우편 및 온라인 조사를 실시함에 따라 조사원에 의한 면접 조사에 비해 질문 응답률이 낮음.
 - 본 조사는 민간의 경우 우편조사, 공공의 경우 온라인 조사를 실시하였으나 두 가지 방법 모두 질문에 대한 응답률이 떨어지는 한계가 있음. 예를 들어 가구총소득, 총지출, 연봉, 수당, 이직의도 등의 문항은 특별히 다른 문항에 비해 응답률이 더 낮았음.
- 다섯째, 민간 기관에 소속된 사회복지사나 여성가족부에 소속된 기관의 사회복지사는 표본에서 제외되었으며 사회복지사 외 종사자는 의사, 간호사, 영양사 등 다양한 직종이 포함됨에 따라 직종 간 차이를 규명하지는 못함.
 - 본 조사에는 병원에서 근무하는 의료사회복지사, 기업의 사회공헌영역 및 비영리단체에서 근무하는 사회복지사 등 민간 사적영역에 포함된 일부 사회복지사는 포함되지 못한 한계가 있음. 또한 여성가족부에 소속된 기관에서 근무하는 사회복지사는 표본에서 제외됨.
 - 본 조사에서는 사회복지사 외 종사자에 대해 조사 및 분석을 실시하였으나 이는 의사, 간호사, 영양사 등 다양한 직종이 하나의 모집단으로 설명되어 직종 간 차이가 규명되지 못한 한계가 있음.

3. 사회복지통계연감 조사개요

□ 표본 추출

- 2014년도부터 제주도를 포함한 전국을 대상으로 하는 종단면 패널 조사임.
- 최초 14년도에 설정한 원 표본 시설의 규모는 10,221개소(민간기관 기준)이었으며, 시설에 포함된 사회복지사 및 사회복지사 외 종사자를 대상으로 조사함. 최초 원 표본을 파악하고자 전국 사회복지시설 현황을 참고하여 설계됨.
- 민간기관의 경우, 기관 단위의 표본 수는 1,124개 기관, 개인 단위는 11,240부의 설문지를 발송하여 전체 모집단 중 표본으로 삼은 기관은 전체의 약 8.15% 수준임. 그러나 회신된 설문지(불성실응답 제외)는 시설용 설문지가 총 527개 기관, 개인용 설문지가 1,672부, 사회복지전담공무원용 설문지가 388부 회신되어 최종적으로 시설용 설문지는 47.3%, 개인용 설문지는 40.43%가 회신됨.

□ 신규 표본

- 장기 미응답에 따른 표본 탈락률을 고려하여 신규 표본을 전체 비율에서 15% 추가하였고, 표본 설계 상 미포함된 기관유형인 아동공동생활가정을 올해에는 167개 신규 추가하여 16년도 대비 약 1.34배 표본이 증가함.

□ 조사내용 구성

- 조사내용 구성은 시설용 조사, 개인용 조사로 구성됨.
- 시설용 조사내용은 시설 소재지, 모법인 형태, 운영 현황, 예산 비중, 정원, 현원, 직종별 인원, 인적자원개발의 중요도, 노사관계, 노사협의기구 운영 현황, 보수 기준, 수당, 시설관리의 어려움, 시설 내 처우개선 노력 등으로 구성됨.
- 개인용 조사내용은 직무, 성별, 연령, 최종학력, 자격증 취득현황, 직장 내 직위, 소득 및 지출, 사회경제적 지위, 직장경력, 주된 업무, 연봉액, 교대근무, 근무시간, 휴가사용, 클라이언트에 의한 폭력피해, 주관적 건강상태, 지각된 스트레스 척도, 업무소진, 이직경험, 이직 의향, 교육훈련 경험, 슈퍼비전 경험, 주관적 전문성 인식수준, 인적자원관리 유형 척도, 처우개선의 과제 등으로 구성됨.

□ 조사방법

- 조사기간은 2017년 9월부터 10월까지 약 2개월 간 조사가 진행됨.
- 조사방법은 민간기관에 대해서는 응답대상기관에 우편으로 설문을 발송하여 회신하는 우편조사로 실시되었고, 공공기관의 사회복지전담공무원은 사회복지행정연구회를 통해 전국의 사회복지전담공무원을 대상으로 전송된 웹페이지에서 응답하는 온라인조사를 실시함.

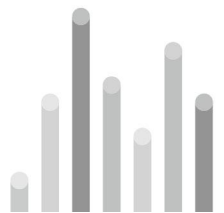
4. 2017년 사회복지통계연감 개선 사항

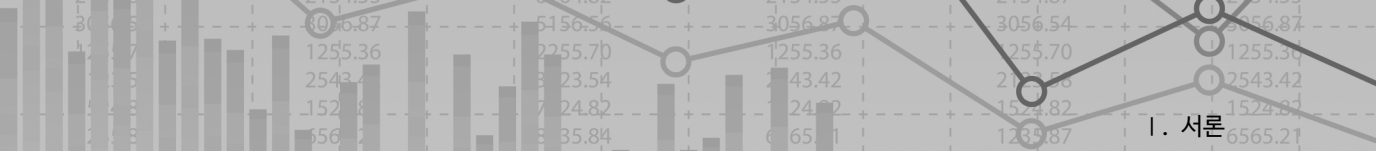
□ 2017년 사회복지통계연감 개선 사항

- 표본기관 확충
 - 장기미응답하는 기관, 폐업신고기관 등 표본 탈락율을 고려하여 17년도에는 신규 표본을 전체 비율에서 15% 추가함.
 - 표본 설계 상 미포함되었던 기관유형인 아동공동생활가정을 올해에는 신규로 추가하여 포함하였으며 총 167개 기관을 추가함.
 - 16년도 대비 약 1.34배 표본이 증가
- 조사내용 확대
 - 15년도 대비 16년도 조사에서는 제외되었던 사회복지사의 이념적 성향, 슈퍼비전 경험, 사회복지사의 주관적 전문성에 대한 문항을 17년도에는 포함하였음.
 - 17년도에 신규 추가된 문항은 신규채용 미계획 사유, 사회복지사의 심리정서적 지지 자원, 담당업무 상 기대수행비율, 클라이언트 폭력으로 인한 주관적 고통감 정도와 폭력 이후 보고 및 대응, 교육훈련경험의 도움 정도, 인적자원관리유형 문항을 포함함.

I. 서론

1. 연구 필요성 및 목적
2. 통계연감 연혁





1. 연구 필요성 및 목적

1.1 연구필요성

2017년 현재, 전 세계적으로 사회경제구조의 변화와 신사회적 위험(new social risk)이 도래하였다. 이에 대한 대응의 일환으로 사회서비스 및 사회복지 서비스 분야에 대한 집중적인 관심과 함께 정책과 법, 전달체계에 대한 개편과 개발이 이루어지고 있으며, 이들 영역에 대한 논의가 전 세계적으로 활발히 진행되고 있다.

2017년 한국사회 역시 사회적, 경제적, 정치적으로 다양한 변화와 도전에 직면해있다. 세계적으로 유례를 찾기 힘들 정도로 빠른 속도의 고령사회로의 진입과 저출산으로 인한 인구위기, 소득양극화의 심화, 저성장 지속 속에 고용불안정, 취약한 사회보장구조, 불안한 노후생활, 극심한 경쟁과 불안으로 인한 삶의 질 저하 등 복합적인 신사회적 위험에 처해 있다. 국내에서도 이와 같은 위험에 대한 대응으로 사회서비스 및 사회복지서비스 분야에 대해 국가 차원의 정책과 법 제도 및 전달체계의 개편과 개발에 대한 논의가 이루어지고 있다.

이러한 논의가 성숙되어가고 사회복지 및 사회서비스 정책운영 경험이 축적되면서 학계 및 현장에서 주목하는 주요 쟁점은 사회복지사를 중심으로 한 사회서비스 및 사회복지서비스 분야 전문 인력의 운영에 관한 것이다.

인적자원과 관련하여 최근 정부는 사회서비스 및 사회복지서비스 확충정책을 통해 일자리 창출 및 사회보장 확대의 접근을 펴고 있다. 이러한 접근의 일환으로 고용 잠재력을 지닌 유

망산업으로서 서비스업이 부각되면서 사회서비스 및 사회복지서비스 일자리 사업의 확대, 사회적기업지원법 제정 등으로 일자리 중심의 정책이 추진되었다. 그러나 복지수요에 대한 분석과 우선순위 설정, 이용자의 접근성과 서비스 품질을 고려한 제도 설계가 되지 못하는 한계가 있었다(김영순, 2009). 또한 서비스 일자리의 양적 확대에 치중되는 경향은 결국 일자리의 지속성과 적절한 고용여건을 담보할 수 없는 부정적 순환구조를 갖게 되었다(홍민기 외, 2013). 사회서비스 및 사회복지서비스는 노동집약적 특성으로 인하여, 서비스 공급을 주도하는 인적자원의 질이 서비스 품질로 직결된다. 따라서 사회서비스 및 사회복지 서비스 특성 및 유형에 적합한 인력을 확보하기 위한 정책적 노력이 필요하다. 즉, 고용의 질을 높이기 위한 정책과 고용의 안정성을 고려한 정책의 두 가지 측면을 함께 검토할 필요가 있다.

그동안 정부가 추진한 사회서비스 및 사회복지서비스 분야의 확대는 이와 관련된 일자리를 대량으로 창출하는 결과로 시장에 나타났지만 종사자의 질 높은 근로 환경까지 담보하지는 못하였다. 즉 이들 종사자의 노동환경과 노동조건은 사회복지서비스의 양적 확대에도 불구하고 열악할 뿐 아니라 근로자로서의 권리를 보호받지 못하고 있는 실정이다. 특히 저임금·고노동 등에 따른 열악한 처우는 잦은 이직, 직업이탈과 소진이라는 문제로 나타나고 있다.

사회복지사는 클라이언트와의 대인적 관계를 통해 서비스를 직접적으로 전달하는 전문가이다. 사회복지사와 클라이언트와의 관계형성은 클라이언트의 변화와 성장에 중요한 영향을 미친다. 따라서 사회복지사의 임금 및 근로시간 등의 열악한 처우로 인한 잦은 이직, 소진 등의 부정적인 영향은 기관에 다양한 비용손실을 초래할 뿐 아니라 클라이언트에 대한 서비스의 질 저하로 연결되어 결국 사회복지서비스의 개입을 통해 도달하고자 하는 사회적 성과를 달성하지 못하는 결과로 이어진다. 따라서 현재 사회복지시설에서 제공되고 있는 서비스는 단순 보호기능 및 단편적인 서비스에 편중되어 시설이용자들의 다양한 욕구를 충족시키지 못하는 것으로 평가되고 있다.

이에 한국사회복지사협회는 사회복지사를 중심으로 한 사회서비스 및 사회복지서비스 분야 전문 인력의 업무환경과 처우 개선을 위해 2010년부터 보건복지부의 지원으로 사회복지영역의 인력과 노동환경을 체계적으로 파악하기 위해 관련 데이터 수집 및 동향의 추이를 분석하여 「사회복지사 통계연감」을 발간하고 있다. 이는 사회복지노동시장과 인력수급체계의 과학적 관리, 복지 전문 인력에 대한 합리적인 처우수준의 결정, 관련 정책 입안에 기초 데이터로써 도움이 될 것이며, 중·장기적으로 사회복지서비스 및 복지인력의 질적 수준의 제고와 표준화에 기여할 것이다.

이러한 현실과 배경 속에서 향후에도 사회복지 종사자를 위한 정책 형성과 개선에 기초자료로서 적절히 활용될 수 있는 지속적인 연구가 필요하다. 이에 한국사회복지사협회는 사회복지 종사자의 업무환경과 처우개선, 사회복지 정책 및 서비스의 질적 성장을 위한 실질적인 정책 마련을 위한 기초 데이터를 수집 및 조사를 위한 연구 및 정책적 제언을 지속해나갈 것이다.

1.2 연구목적

본 연구는 다음과 같은 목적을 위해 사회복지사 통계연감을 발간하고자 한다.

첫째, 사회복지사 보수수준 및 근로 환경 등의 현황을 파악하여, 포괄적·체계적 통계자료를 생산·관리하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 본 연구에서는 14년부터 동일표본을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 17년도에는 특별히 ‘아동공동생활가정’을 포함하여 167개 시설을 표본에 포함하였다. 사회복지시설에 근무하는 사회복지사의 경우 각 시설의 사회복지사 수를 고려하여 구조화된 설문지를 우편으로 배포 및 회수하였으며, 지방자치단체에 근무하는 사회복지전담공무원의 경우 한국사회복지행정연구회에 등록되어 있는 전국 사회복지전담공무원에게 이메일을 통해 웹설문지를 배포 및 회수하여 결과를 분석하였다.

둘째, 사회복지사 인적자원특성 조사를 바탕으로 사회복지사의 처우개선을 위한 정책 수립과 시행에 필요한 기초자료를 생성한다. 이를 위해 본 연구에서는 사회복지 실천현장을 중심으로 패널조사를 실시하였으며, 공공부문의 비교를 위해 사회복지전담공무원 조사를 추가로 실시하였다. 특히, 지난 통계연감 자료에서 반영되지 않았던 사회복지사의 기대 및 현행 담당 업무 비중, 클라이언트 폭력으로 인한 주관적 고통감 및 피해 보고 후 대응, 인적자원관리 유형, 심리정서적 지지자원, 이념적 성향 등 사회복지사의 개인 특성 및 조직 특성 등이 어떤 영향관계가 있는지를 파악할 수 있는 변수를 추가하여 구성하였다.

셋째, 사회복지사 인적자원특성의 동향과 추이를 동태적·연속적으로 조사 및 분석함으로써 인적자원 관리 및 개발을 위한 방향성을 제시하고, 선진화된 사회복지사 제도로의 발전을 도모한다. 이는 양질의 수준 높은 사회(복지)서비스의 제공은 서비스 제공 인력의 질적 수준에서 기반하므로 사회복지 전문가에 대한 지위 및 처우 향상 등 관련 정책의 신설·추가·보완되어야 할 사항에 대한 타당성을 확보하는 근거 자료가 될 것이다.

2. 통계연감 연혁

한국사회복지사협회는 2007년 「한국사회복지 근로환경백서」를 발간하였고, 2010년부터 2011년까지는 외부연구자에게 의뢰하여 「사회복지사 기초통계연감」을 발간하였다. 2012년부터는 협회 내 사회복지인적자원연구원을 설립하여 독자적으로 사회복지 인적자원 특성에 대한 관리 및 개발과 관련된 총체적인 실태 현황을 조사하여 연도별 「사회복지사 통계연감」으로 발간해 오고 있다.

- 2007년 「한국사회복지 근로환경백서」
 - 조사기간 : 2006년 8월
 - 조사대상 : 전국 사회복지시설 1,138개, 사회복지사 등 6,504명 종사자
 - 주요내용 : 우편조사를 활용하여 분석한 사회복지 종사자 기초실태조사

- 2010년 「한국사회복지사 기초통계연감」
 - 조사기간 : 2010년 11월
 - 조사대상 : 협회 등록되어 있는 사회복지사 6만여명
 - 주요내용 : 웹 설문조사 방식으로 분석한 사회복지사 기초실태 및 인식조사

- 2011년 「한국사회복지사 기초통계연감」
 - 조사기간 : 2011년 12월
 - 조사대상 : 협회 등록되어 있는 사회복지사 6만여명
 - 주요내용 : 웹 설문조사 방식으로 분석한 사회복지사 기초실태 및 인식조사

- 2012년 「한국사회복지사 기초통계연감」
 - 조사기간 : 2012년 10월
 - 조사대상 : 사회복지 생활시설 314개소 및 종사자
 - 주요내용 : 우편조사를 활용하여 분석한 사회복지 종사자 기초실태조사

○ 2013년 「한국사회복지사 기초통계연감」

- 조사기간 : 2013년 10월
- 조사대상 : 사회복지 이용 시설 504개소 및 종사자
- 주요내용 : 우편조사를 활용하여 분석한 사회복지 종사자 기초실태조사

○ 2014년 「한국사회복지사 기초통계연감」

- 조사기간 : 2014년 11월 ~ 12월
- 조사대상 : 사회복지 생활(315개소) · 이용(506개소)시설 및 종사자, 전국 지방자치단체 사회복지전담공무원(한국사회복지행정연구회 협조)
- 주요내용 : 우편조사 및 웹조사(공무원)를 활용하여 분석한 사회복지 종사자 기초실태조사

○ 2015년 「한국사회복지사 기초통계연감」

- 조사기간 : 2015년 11월 ~ 12월
- 조사대상 : 사회복지 생활(326개소) · 이용(508개소)시설 및 종사자, 전국 지방자치단체 사회복지전담공무원(한국사회복지행정연구회 협조)
- 주요내용 : 우편조사 및 웹조사(공무원)를 활용하여 분석한 사회복지 종사자 기초 실태조사

○ 2016년 「한국사회복지사 기초통계연감」

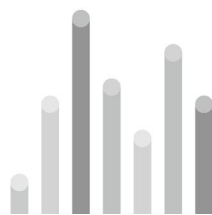
- 조사기간 : 2016년 10월 ~ 11월
- 조사대상 : 사회복지 생활(326개소) · 이용(508개소)시설 및 종사자, 전국 지방자치단체 사회복지전담공무원(한국사회복지행정연구회 협조)
- 주요내용 : 우편조사 및 웹조사(공무원)를 활용하여 분석한 사회복지 종사자 기초 실태조사

○ 2017년 「한국사회복지사 기초통계연감」

- 조사기간 : 2017년 09월 ~ 10월
- 조사대상 : 사회복지 생활(543개소) · 이용(581개소)시설 및 종사자, 전국 지방자치단체 사회복지전담공무원(한국사회복지행정연구회 협조)
- 주요내용 : 우편조사 및 웹조사(공무원)를 활용하여 분석한 사회복지 종사자 기초 실태조사

II. 사회복지 인적자원 특성 패널조사

1. 조사 대상 및 자료수집방법
2. 조사 내용 및 주요지표의 정리
3. 조사 방법 및 자료분석
4. 통계 결과



II. 사회복지 인적자원 특성 패널조사

1. 조사 대상 및 자료수집방법

본 연구는 전국의 사회복지시설(이용·생활시설)에 재직 중인 사회복지사, 사회복지사 외 종사자와 전국의 지방자치단체에 재직 중인 사회복지전담공무원 등 민간과 공공복지 전달체계에서 활동하는 종사자를 대상으로 하였다.

전국 사회복지시설 중 비비례층화 표본추출을 통하여 1,124개소를 표본으로 선정하였으며, 표집은 시설유형별, 소재지별에 따른 시설을 표집단위로 하였다. 표본설계에 대해 지역별로 사회복지 생활시설의 표본은 <표 1>과 같고 이용시설의 표본설계는 <표 2>와 같다. 세부적으로 사회복지시설 종별·지역별 표본 기관은 <표 3>과 같다.

또한, 사회복지전담공무원의 경우 한국사회복지행정연구회 회원으로 가입된 대상자를 표집단위로 하였다. 설문은 양적조사를 기본으로 우편조사 및 웹설문을 실시하였으며, 연구의 취지 설명을 통해 자발적인 참여를 유도하였다. 표본으로 선정된 사회복지시설에는 공문을 통해 조사 협조 요청을 구하였으며, 우편을 활용하여 설문지를 발송 후 회신 요청하였다. 한편 사회복지전담공무원은 웹설문 사이트를 통해서 응답을 기재하도록 하였다.

17년도에는 그동안 제외되었던 아동공동생활가정 167개 기관을 추가하였으며, 3개년 간 지속응답률이 떨어졌던 기관을 지역과 시설 종류를 비례하여 전체 표본에서 약 15%(125개소) 추가로 표본 추출하여 16년도 834개소 대비 1.34배 표본 수가 증가하였다. 추가된 표본에 대해 지역별, 시설 종류별로 정리한 표는 <표 4>와 같다.

〈표 1〉 사회복지 생활시설 표본 설계

(단위 : 개소)

구분	노인생활시설		아동생활시설		장애인생활시설		정신보건생활시설		노숙인생활시설		총합	
	모집단	표본	모집단	표본	모집단	표본	모집단	표본	모집단	표본	모집단	표본
합계	397	142	699	242	452	125	85	23	37	11	1,670	543
서울	31	18	47	39	43	13	7	2	4	1	132	73
부산	7	5	22	16	24	5	3	0	3	1	59	27
대구	5	3	22	11	17	4	3	2	1	1	48	21
인천	23	8	11	7	20	9	2	1	1	0	57	25
광주	3	2	11	15	14	4	5	1	1	0	34	22
대전	8	4	14	10	16	6	9	2	1	0	48	22
울산	2	2	1	4	7	5	1	1	-	0	11	12
경기	141	25	30	43	106	27	11	2	3	1	291	98
강원	31	12	10	9	24	6	2	1	3	1	70	29
충북	33	9	13	13	22	6	6	2	2	1	76	31
충남*	29	13	15	13	26	6	14	2	1	0	85	34
전북	16	11	16	20	39	10	7	2	3	1	81	44
전남	27	9	23	18	19	6	5	1	6	1	80	35
경북	25	11	15	7	35	8	5	1	2	1	82	28
경남	14	8	25	14	28	8	4	2	4	1	75	33
제주	2	2	5	3	12	2	1	1	2	1	22	9

노인생활시설 : 양로시설, 요양시설, 노인공동생활가정 등의 노인복지생활시설
 아동생활시설 : 양육, 직업훈련, 보호치료, 자립지원, 일시보호, 종합, 아동공동생활가정 등 아동 및 청소년복지생활시설
 장애인생활시설 : 지체, 시각, 청각, 지적, 중증, 장애영유아 등 장애인복지생활시설
 정신보건생활시설 : 정신요양, 사회복지(입소 및 공동) 등 정신보건생활시설
 노숙인생활시설 : 노숙인보호센터 등 노숙인생활시설
 17년도 변동사항 : 아동공동생활가정 모집단 419개 기관 추가됨.
 * 충남 : 세종포함

〈표 2〉 사회복지 이용시설 표본 설계

(단위 : 개소)

구분	종합사회복지관		노인이용시설		장애인이용시설		아동이용시설		정신보건시설		기타시설		총합	
	모집단	표본	모집단	표본	모집단	표본	모집단	표본	모집단	표본	모집단	표본	모집단	표본
합계	437	81	3,000	115	669	148	4,107	74	383	86	374	77	8,970	581
서울	98	17	431	16	152	29	415	8	65	10	43	10	1,204	90
부산	53	9	177	7	37	8	200	4	25	6	30	9	522	43
대구	25	7	127	4	37	9	179	5	24	5	17	4	409	34
인천	19	4	128	6	35	9	193	5	20	5	12	3	407	32
광주	19	3	246	6	21	5	281	4	17	4	14	3	598	25
대전	21	4	87	5	21	5	148	6	16	4	11	4	304	28
울산	8	2	56	7	16	4	60	4	8	2	8	3	156	22
경기	59	10	480	16	99	22	746	5	63	9	51	8	1,498	70
강원	17	3	131	6	41	11	168	5	13	4	29	5	399	34
충북	12	2	118	7	26	5	206	3	15	5	21	3	398	25
충남*	18	3	121	7	26	5	228	3	21	6	18	3	432	27
전북	17	3	190	7	28	5	292	6	27	7	30	3	584	31
전남	16	4	283	7	29	8	395	5	16	4	26	6	765	34
경북	15	3	173	4	43	10	261	5	23	6	31	6	546	34
경남	31	5	195	5	44	9	260	3	23	5	26	4	579	31
제주	9	2	57	5	14	4	75	3	7	4	7	3	169	21

노인이용시설 : 노인종합복지관, 노인보호전문기관, 재가노인복지시설

장애인이용시설 : 장애인종합복지관, 직업재활시설

정신보건시설 : 정신건강증진센터, 사회복지귀시설, 알코올상담센터

아동이용시설 : 아동상담치료센터, 아동보호전문기관, 가정위탁지원센터, 지역아동센터

기타 시설 : 지역자활센터, 시니어클럽, 노숙인종합지원센터

* 충남 : 세종포함

〈표 3〉 사회복지시설 종별·지역별 표본 기관

(단위 : 개소)

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	세종	총합	
이용 시설	재가노인복지시설	7	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	64	
	노인종합복지관	8	2	1	2	1	3	11	2	3	2	3	3	1	1	1	0	45	
	노인보호전문기관	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6	
	시니어클럽	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	0	25	
	아동상담치료센터	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	아동보호전문기관	2	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	2	1	1	0	0	11	
	가정위탁지원센터	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5	
	지역아동센터	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	0	56	
	장애인종합복지관	5	2	2	1	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	0	38
	직업재활시설	23	5	6	6	3	2	2	16	9	3	2	3	4	8	7	2	0	101
	장애인생산품판매시설	1	1	1	2	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	9
	광역정신건강증진센터	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5
	지역정신건강증진센터	4	3	2	3	2	2	1	4	2	4	3	4	3	4	2	2	0	45
	알코올상담센터	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	1	0	10	
	사회복구시설	4	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	0	26
	종합복지관	17	9	7	4	3	4	2	10	3	2	2	3	4	3	5	2	1	81
	지역자활센터	7	6	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	3	2	0	48
	노숙인종합지원센터	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	생활 시설	노인양로시설	7	2	3	6	2	2	13	9	7	8	6	8	7	7	2	0	91
노인공동생활가정		1	0	0	1	0	2	0	4	2	2	4	1	1	1	0	0	20	
노인복지주택		5	2	0	0	0	0	5	0	0	0	2	0	1	0	0	1	16	
노인요양시설		5	1	0	1	0	0	3	1	0	0	2	0	2	0	0	0	15	
아동양육시설		11	4	4	1	1	2	1	4	1	2	3	3	4	2	5	1	0	49
아동보호시설		1	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	1	2	0	1	0	9	
아동일시보호소		1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
아동자립지원시설		1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	8	
아동종합생활시설		1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
아동공동생활가정		23	10	5	5	12	6	3	37	7	8	8	16	11	5	8	2	1	167
청소년직업생활시설		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
장애인생활시설		13	5	4	9	4	6	5	27	6	6	4	10	6	8	8	2	2	125
사회복구생활시설		1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	6
정신요양생활시설		1	0	2	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	0	17
부랑인생활시설		1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	11

〈표 4〉 16년 대비 17년 표본 추가 기관

(단위 : 개소)

	시설 종별	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	세종	총합
이용 시설	재가노인복지시설	4	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	16
	노인종합복지관	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	노인보호전문기관	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	시니어클럽	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
	아동상담치료센터	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	아동보호전문기관	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	가정위탁지원센터	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	지역아동센터	1	0	1	0	1	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8
	장애인종합복지관	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	직업재활시설	3	1	0	2	0	0	0	4	3	0	0	0	2	2	1	0	0	18
	장애인생산품판매시설	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4
	광역정신건강증진센터	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	지역정신건강증진센터	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	7
	알코올상담센터	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	사회복구시설	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
	종합복지관	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
	지역자활센터	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	노숙인종합지원센터	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
생활 시설	노인양로시설	0	0	1	1	0	0	1	1	4	2	3	1	1	0	2	1	0	18
	노인공동생활가정	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3	
	노인복지주택	2	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6	
	노인요양시설	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	5	
	아동양육시설	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	
	아동보호시설	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	아동일시보호소	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	아동지립지원시설	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	아동종합생활시설	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	아동공동생활가정(신규)	23	10	5	5	12	6	3	37	7	8	8	16	11	5	8	2	1	167
	청소년직업생활시설	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	장애인생활시설	1	0	0	3	0	1	0	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	12
	정신요양생활시설	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2

조사기간은 2017년 9월부터 10월까지였으며, 사회복지시설용 설문지 1,124부와, 사회복지시설 종사자용 설문지 11,240부를 발송하였다. 이 중 회신된 부수는 사회복지시설용 설문지 532부와, 사회복지시설 종사자용 설문지 4,545부, 사회복지전담공무원용 설문지 446부를 회수하였다. 이 중 응답이 부실하거나 조사대상에 적합하지 않은 시설용 5부, 개인용 210부, 공무원용 58부를 제외하였다. 따라서 사회복지 생활시설용 데이터 287개소, 사회복지 이용시설용 데이터 240개소와 사회복지 종사자용 설문지로 생활시설 개인용 데이터 1,672명, 이용시설 개인용 데이터 2,663명, 사회복지전담공무원 388명의 데이터 분석에 사용하였다. 설문지의 회수율은 시설용 설문지는 47.3%이었으며 개인용 설문지는 40.43%이었다. 개인용 설문지는 시설 당 사회복지 종사자의 정확한 인원을 파악할 수 없어 넉넉하게 발송한 측면이 있으며 이에 따른 낮은 회수율과 응답률로 이어진 측면이 있다. 회수율은 발송부수 대비 회수된 부수를 기준으로 하였다.

세부적인 사회복지시설의 종별, 지역별 응답기관에 대한 내용은 <표 7>과 같다.

<표 5> 설문지 회수 현황

구분	모집단/표본	시설용 설문지회수	분석용 부수	개인용 설문지 회수	분석용 부수
사회복지생활시설	1,251개소/543개소	532개소	287개소	4,545명	1,672명
사회복지이용시설	8,970개소/581개소		240개소		2,663명
사회복지전담공무원	-	-	-	446명 회수	388명

<표 6> 설문지 회수율 및 응답률

구분	표본 (시설/개인용)	시설용		개인용	
		회수율	응답률	회수율	응답률
사회복지생활시설	543개소/ 3,997명	47.3%	52.85%	40.43%	41.83%
사회복지이용시설	581개소/ 7,243명		41.3%		36.77%

〈표 7〉 사회복지시설 종별·지역별 응답기관

구 분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	세종	총합	
이용 시설	재가노인복지시설	1	1	1	1	2	2	0	3	2	1	2	1	2	1	2	0	24	
	노인종합복지관	3	2	1	1	0	0	2	5	2	3	2	3	0	1	1	0	29	
	노인보호전문기관	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4	
	시니어클럽	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	0	0	11
	아동상담치료센터	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	아동보호전문기관	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	9
	가정유탁지원센터	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
	지역아동센터	1	0	1	2	0	0	1	1	2	3	0	0	1	3	1	3	0	19
	장애인종합복지관	3	1	2	1	2	0	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	0	24
	직업재활시설	9	2	4	3	2	1	1	7	2	0	1	2	2	1	4	0	0	41
	장애인생산품판매시설	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	광역정신건강증진센터	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	지역정신건강증진센터	0	2	0	2	1	1	0	3	1	1	0	2	1	1	0	0	0	15
	알코올상담센터	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	사회복귀시설	3	0	1	1	1	1	0	2	0	1	0	0	1	1	1	0	0	13
	종합복지관	13	6	5	3	2	2	2	8	2	2	1	3	4	1	3	0	1	58
지역자활센터	3	3	1	2	0	0	1	3	1	1	1	1	3	2	2	1	0	25	
노숙인종합지원센터	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
생활 시설	노인양로시설	3	1	0	2	2	1	0	4	3	1	1	3	4	3	3	0	0	31
	노인공동생활시설	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	5
	노인복지주택	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	노인요양시설	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	아동양육시설	2	2	2	0	1	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	1	0	28
	아동보호시설	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	5
	아동일시보호소	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	아동지립지원시설	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	장애인생활시설	6	2	2	4	2	3	5	12	3	3	3	6	4	7	3	2	1	68
	장년보호사회복귀생활시설	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	장년요양생활시설	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	0	13
	부랑인생활시설	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	8
	아동공동생활기정	8	6	2	2	4	3	1	17	6	4	3	4	4	3	0	1	0	68

2. 조사 내용 및 주요지표의 정리

본 연구의 설문은 패널 조사로써 전년도와 동일한 설문 문항을 기본으로 하여 조사를 실시하였으며, 연구의 목적과 부합하지 않는 개인 및 민감 정보 삭제, 답변의 간결성이해도 등을 고려하여 설문지를 수정·보완하였다. 또한, 조사결과에 대한 타당도 및 신뢰도 있는 측정을 위해 대부분의 변수 및 척도를 설계할 시 기존에 검증된 척도와 지표 등을 기반으로 작성하였다.

2.1 시설용 설문

시설용 설문지의 내용은 다음의 <표 8>과 같으며, 시설의 특성, 종사자 현황 및 채용, 인적자원관리, 보수수준 및 지급실태, 처우개선 및 제언 등을 포함하였다. 시설용 설문지는 해당 시설의 전반적인 내용을 다루고 있으므로 시설의 장 또는 상급관리자, 총무부서 담당자가 작성하여 시설당 1부씩 회수하였다.

<표 8> 시설용 설문지의 내용

구분	내용
시설의 특성	시설소재지(광역지역, 기초지역), 시설 유형, 주요 서비스 대상자, 모법인 형태, 운영현황(운영 형태, 위탁 연도, 위탁 주기), 예산 재원 비중(총예산, 인건비), 예산규모(세입, 세출)
종사자 현황 및 채용	정원 현황, 직종별 인원(정규직, 비정규직 수), 직위별 인원, 종사자 고용형태(상용직, 임시직, 일용직, 비임금근로자, 파견근로자), 이직 및 채용규모(이·퇴직 근로자, 채용 근로자), 총원 필요성이 큰 직종, 채용기준 비중, 정기 인력 채용 계획 유무, 신규 채용 미 계획 사유, 채용 방법
인적자원관리	인적자원개발의 중요도와 어려움, 일터혁신(노사관계, 인적자원관리, 근로자 역량강화, 조직역량), 노사협의기구 운영 현황
보수수준 및 지급실태	보수기준(보수체계 설명여부, 보수기준표 유무, 기준미련 근거, 직급별 1호봉 기준 기본급), 제공하는 수당 재원(지자체, 법인, 자체부담), 지자체 수당 지급 방법, 연장근로수당 지급형태, 휴일근로수당 지급형태, 퇴직금 지급형태, 인건비 관련 문제
처우개선 및 제언	시설 관리운영의 어려움, 휴가 또는 휴직제도 형태, 잔여휴가에 대한 지원 형태, 시설 내 처우개선 노력 방법, 제언

2.2 개인용 설문

개인용 설문지의 내용은 다음의 <표 9>와 같으며, 사회복지시설 종사자와 사회복지전담공무원 공통으로 일반적 특성, 직무분석, 근로환경, 생활과 건강상태, 업무소진 및 이직, 교육 및 인권을 포함하고 있다. 단, 처우개선 및 제언 항목은 사회복지시설 종사자만 대상으로 조사를 실시하였다.

<표 9> 개인용 설문지의 내용

구분	내용
일반적 특성	직무, 성별, 출생연도, 최종학력, 사회복지사 자격증 보유 유무, 사회복지사 자격증취득 현황(등급, 취득년도, 사회복지 분야 최초 입사 연령, 취득경로), 직장 내 직위, 소득 및 지출(월평균 가구 총소득, 월평균 가구 총지출, 가구원 수), 사회경제적 자유에 대한 인식, 이념적 성향
직무 분석	직장경력(사회복지분야의 경력, 현 직장 재직기간), 업무상 주된 대상, 담당업무의 비중(기대업무비중, 수행업무비중), 현재 업무량 수준에 대한 인식
근로 환경	연봉액(총 금액, 기본급 금액, 수당 종류), 적정 연봉수준, 고용형태, 근무형태(교대근무제 시행 여부, 교대근무제 형태, 비교대근무제 형태), 일주일 평균 근무시간, 현 직장 입사경로, 근로계약서 작성 여부, 휴가(직장에서 제공 여부, 본인 혜택 여부, 1년간 휴가 사용일), 잔여휴가 보상 형태, 현 직장 만족도, 현 직무에 대한 인식, 클라이언트 폭력(언어적 폭력, 신체적 폭력, 성적 폭력, 기타 폭력), 클라이언트 폭력 피해로 인한 영향 및 대응(주관적 고통감, 피해에 대한 보고 여부, 보고 후 기관의 대응)
생활과 건강상태	주관적 건강상태, 지각된 스트레스, 자아탄력성, 주관적 행복감
업무소진 및 이직	업무소진, 이직경험(이직 경험 여부, 현 직장의 입직 수, 전입 형태, 전입 사유), 이직 의향(이직의도 여부, 희망 분야, 이직 희망 사유)
교육 및 인권	교육훈련 경험(교육관련 규정 마련 여부, 교육훈련 회수, 교육훈련경험의 도움정도, 교육 지원 사항, 교육 이수 시 혜택), 인권교육(인권관련 규정 마련 여부, 인권교육 받은 회수, 교육 제공, 인권갈등 슈퍼비전, 인권침해 회수), 슈퍼비전경험(슈퍼비전 유형, 슈퍼비전 빈도, 기대빈도, 수행 빈도)
전문성	주관적 전문성 인식수준(지식, 기술, 가치 및 태도), 현재 일과 본인의 지식 및 기술 비교, 전문성에 대한 사회적 인정정도
인적자원관리유형	인적자원관리 유형 척도활용(인적자원관리 유형 4가지 분류)
처우개선 및 제언	처우 개선의 과제, 처우개선(조례관련) 시급성, 처우개선 세부 실행 사업 중요도 순위, 처우개선 체감도, 처우개선의 주체, 기타 제언

2.3 측정도구

본 연구에서 사용된 변수의 척도는 <표 10>과 같으며, 사회복지사의 직무만족, 클라이언트 폭력, 직무스트레스, 자아탄력성, 소진 등을 조사하였다. 직무만족은 Brayfield & Rothe(1951)의 18문항으로 구성된 직무만족척도(Job Satisfaction Index: JSI)를 토대로 패널 조사에 적합하게 재구성된 한국노동패널의 자료를 활용하였으며, 총 5문항, 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. 클라이언트 폭력은 「사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 실태 및 안전 방안 연구」(보건복지부, 2012)에서 사용되었던 클라이언트 폭력 척도를 사용하였으며, 언어적, 신체적, 성적, 기타 폭력의 총 4개의 하위척도로 구성되어 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 폭력 경험의 빈도가 높은 것으로 측정하였다. 직무스트레스척도는 직무 역할 영역, 개인적 긴장 영역, 개인적 대처 자원 영역의 3가지 영역으로 구성되어 있는 Osipow & Spokane(1987)의 직무 스트레스 진단(Occupational Stress Inventory : OSI)을 활용하였으며, 본 연구에서는 직업적 긴장과 관련된 10문항을 인용하여 측정하였다. 자아탄력성은 Block & Kremen(1996)의 척도를 유성경과 심혜원(2002)이 변안 후, 수정 보완 한 문항을 사용하여 측정하였으며, 총 14문항으로 구성된 4점 척도(1-4점)로 응답점수가 높을수록 자아탄력성이 높은 것으로 하였다. 소진척도는 Maslach & Jackson(1981)의 22문항인 말라크 소진 측정도구(Maslach Burnout Inventory)를 재구성하여 사용하였으며, 총 14문항으로 구성 7점 척도(0-6점)로 응답점수가 높을수록 소진이 높은 것으로 측정하였다.

사회복지기관의 인적자원관리 유형을 파악하기 위해 종사자들이 응답하도록 하는 척도로 양혁성(1998)의 4가지 인적자원관리 유형 척도(12문항)를 17년도에 새롭게 추가하였다. 해당 척도는 4가지 하위 유형으로 폐쇄몰입형, 개방탄력형, 빈약형, 보수형으로 분류된다. 점수가 높을수록 하위 유형의 각 인적자원관리유형인 폐쇄몰입형, 개방탄력형, 빈약형, 보수형에 적용될 가능성이 높아진다.

〈표 10〉 조사표 척도

구분	원척도	척도설명
직무만족	Brayfield & Rothe(1951)의 18문항으로 구성 (Job Satisfaction Index: JSI)를 토대로 패널 조사에 적합하게 재구성된 한국노동패널의 자료를 사용	총 5문항으로 구성 5점 척도(1-5점)로 응답 점수가 높을수록 직무만족이 높음
클라이언트 폭력	「사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 실태 및 안전 방안 연구」(보건복지부, 2012)에서 사용되었던 클라이언트 폭력 척도 사용	언어적 폭력(3문항), 신체적 폭력(7문항), 성적폭력(5문항), 기타(6문항) 등 총 4개의 하위척도로 구성 경험여부/빈도(1-5점)로 응답점수가 높을수록 폭력 경험의 빈도가 높음
직무 스트레스	- Osipow & Spokane(1987)의 직무 스트레스 진단(Occupational Stress Inventory : OSI)는 직무 역할영역, 개인적 긴장 영역, 개인적 대처 자원영역의 3가지 영역으로 구성 - 개인적 긴장영역((Personal Strain Questionnaire : PSQ)은 직업적 긴장, 심리적 긴장, 대인적 긴장, 신체적 긴장 등 4가지의 하위 척도로 구분 - 직업적 긴장과 관련된 관련된 10문항을 인용	총 10문항으로 구성 5점 척도(1-5점)로 응답점수가 높을수록 직무스트레스가 높음
자이탄력성	Block & Kremen(1996)의 자이탄력성(Ego-Resiliency Scale)은 유성경과 심혜원(2002)이 번안 후, 수정 보완 한 문항 사용	총 14문항으로 구성 4점 척도(1-4점)로 응답점수가 높을수록 자이탄력성이 높음
소진	Maslach & Jackson(1981)의 22문항인 말라크 소진 측정도구 (Maslach Burnout Inventory)를 재구성하여 사용	총 14문항으로 구성 7점 척도(0-6점)로 응답점수가 높을수록 소진이 높음
인적자원 관리유형	양혁성(1998) ¹⁾ 의 4가지 인적자원관리 유형 척도 (12문항).	4가지 하위 유형으로 분류 됨(폐쇄물입형, 개방탄력형, 반약형, 보수형). 각 유형에 따른 점수가 높을수록 해당 유형에 속할 가능성이 높아지게 됨

1) 양혁성, 1998. “The Effects of HR systems and The Interaction Effects between HR Practices and HR system on Firm Purance: A longitudinal study”. Doctor of Philosophy of The University of in Minnesota.

3. 조사 방법 및 자료 분석

2017년도 조사는 전년도와 동일하게 사회복지이용 시설 및 생활 시설을 시설 표집 기준으로 조사하였으며, 사회복지사뿐만 아니라 사회복지사의 종사자, 사회복지전담공무원을 포함하여 조사하였다. 시설용은 해당시설에서 1부씩 응답하였으며, 개인용은 해당 시설에서 재직 중인 종사자를 대상으로 조사하였다.

사회복지시설의 경우 시설용, 개인용 모두 구조화된 설문지를 이용한 우편조사를 실시하였으며, 설문지는 시설용과 개인용을 구분하여 협조공문과 회신용 봉투를 함께 동봉하여 발송하였다. 회신은 약 1개월 동안 진행하였으며, 회신을 독려하는 전화 안내를 병행하여 회신율을 높이고자 하였다.

사회복지전담공무원의 경우 전국 지방자치단체에 재직 중인 공무원을 대상으로 이메일 발송을 통해 웹설문 조사를 실시하였다.

연구의 과정은 ① 조사기획 및 조사대상 표본 설계(전국 모집단을 통한 표본 일반화), ② 설문지 보완 : 전년도 설문지의 내용을 기반으로 사회복지이용 시설에 맞도록 수정 및 일부 내용 추가, ③ 설문조사 실시 및 회수, ④ 설문지 데이터 코딩 및 데이터 클리닝, ⑤ 데이터 분석, ⑥ 보고서 작성의 순서로 진행하였으며, 조사된 자료는 입력과 오류검토 작업 및 데이터 클리닝 작업을 통해 정리하였고, 자료분석은 SPSS 통계 프로그램을 활용하여 빈도분석, 기술통계분석을 실시하였고 일부 문항은 T검정, ANOVA분석을 실시하였다.

〈표 11〉 조사방법 및 자료분석

구분	조사방법		자료분석
조사대상	사회복지이용시설 및 생활시설 (시설용 및 개인용)	사회복지전담공무원 (개인용)	SPSS (빈도·기술통계)
표집단위	시설	개인	
조사방법	우편조사	웹조사	

4. 통계 결과

4.1 시설용 결과

본 연구에서는 사회복지시설의 인적자원관리 특성을 알아보기 위하여 두 가지 유형(이용시설, 생활시설)으로 구분하였으며, 시설용 결과는 각 시설 당 1부의 설문지에 응답한 자료를 토대로 분석하였다. 532개소의 사회복지시설이 설문조사에 응답하였으며, 응답이 부실한 5개소를 제외한 527개소의 설문지를 분석 자료로 사용하였다. 이 중 이용 시설은 287개소(54.5%), 생활 시설은 240개소(45.5%)로 나타났다.

이용 시설의 경우, 회수된 설문지 287개소 중 노인복지시설 66개소(23.0%), 아동복지시설 32개소(11.1%), 장애인복지시설 64개소(22.3%), 정신보건복지시설 32개소(11.1%), 지역복지시설 58개소(20.2%), 지역자활센터 25개소(8.7%), 부랑/노숙인시설 2개소(0.7%), 기타가 8개소(2.8%)가 설문에 응답하였다.

또한, 생활 시설 240개소 중 노인복지시설 43개소(18.0%)개소, 아동복지시설 101개소(42.3%), 장애인복지시설 66개소(27.6%), 정신보건복지시설 17개소(7.1%), 부랑/노숙인시설 8개소(3.7%), 기타 응답이 3개소(1.3%)인 것으로 조사되었다. 2017년 조사부터는 아동공동생활가정을 포함시켜 아동복지시설의 비율이 증가하였다.

사회복지시설의 인적자원관리 특성 패널분석은 크게 다섯 가지 틀로 정리하였으며, 1)응답 시설의 특성, 2) 사회복지시설 종사자 현황, 3) 인적자원관리, 4)보수수준 및 지급실태, 5) 사회복지사의 처우 개선 및 제언으로 구분하여 살펴보았다.

1) 시설의 특성

(1) 시설 소재지

본 연구는 패널조사로서 2016년과 동일 표집 시설을 대상으로 조사를 실시하였다. 2017년도 조사에서는 이용 시설 285개소, 생활 시설 236개소가 응답하였으며, 시설의 지역 분포를 살펴보면 경기(78개소, 15.0%), 서울(60개소, 11.5%), 전남(42개소, 8.1%), 강원(38개소, 7.3%), 부산(34개소, 6.5%) 순으로 나타났다.

〈표 12〉 시설 소재지

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년		
	이용	생활	이용	생활	계
서울	30 (12.2)	15 (9.3)	40 (14.0)	20 (8.5)	60 (11.5)
부산	16 (6.5)	13 (8.0)	21 (7.4)	13 (5.5)	34 (6.5)
대구	17 (6.9)	9 (5.6)	17 (6.0)	10 (4.2)	27 (5.2)
인천	19 (7.8)	6 (3.7)	21 (7.4)	10 (4.2)	31 (6.0)
광주	8 (3.3)	5 (3.1)	11 (3.9)	9 (3.8)	20 (3.8)
대전	10 (4.1)	8 (4.9)	10 (3.5)	14 (5.9)	24 (4.6)
울산	8 (3.3)	7 (4.3)	9 (3.2)	8 (3.4)	17 (3.3)
경기	36 (14.7)	20 (12.3)	39 (13.7)	39 (16.5)	78 (15.0)
강원	14 (5.7)	7 (4.3)	19 (6.7)	19 (8.1)	38 (7.3)
충북	12 (4.9)	11 (6.8)	15 (5.3)	14 (5.9)	29 (5.6)
충남	8 (3.3)	6 (3.7)	8 (2.8)	11 (4.7)	19 (3.6)
전북	11 (4.5)	13 (8.0)	15 (5.3)	16 (6.8)	31 (6.0)
전남	16 (6.5)	14 (8.6)	22 (7.7)	20 (8.5)	42 (8.1)
경북	13 (5.3)	15 (9.3)	14 (4.9)	15 (6.4)	29 (5.6)
경남	15 (6.1)	9 (5.6)	15 (5.3)	10 (4.2)	25 (4.8)
제주	11 (4.5)	3 (1.9)	8 (2.8)	6 (2.5)	14 (2.7)
세종	1 (0.4)	1 (0.6)	1 (0.4)	2 (0.8)	3 (0.6)
합계	245 (100)	162 (100)	285 (100)	236 (100)	521 (100)

(2) 시설 유형

시설 유형별 응답률은 아래의 <표 13>과 같으며, 2016년과 비교해볼 때 유사한 분포도를 보이는 것으로 분석되었다. 이용 시설에서는 노인복지시설(66개소, 23.0%)이 가장 높은 응답 비율을 보였으며, 생활 시설의 경우 아동복지시설(101개소, 42.3%)이 가장 높은 응답 비율을 보이는 것으로 나타났다.

<표 13> 시설 유형

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활
노인복지시설	58 (23.8)	41 (25.6)	66 (23.0)	43 (18.0)
아동복지시설	24 (9.8)	43 (26.9)	32 (11.1)	101 (42.3)
장애인복지시설	54 (22.1)	60 (37.5)	64 (22.3)	66 (27.6)
정신보건시설	33 (13.5)	9 (5.6)	32 (11.1)	17 (7.1)
종합사회복지관	47 (19.3)	-	58 (20.2)	-
지역자활센터	19 (7.8)	-	25 (8.7)	-
노숙인복지시설	2 (0.8)	6 (3.8)	2 (0.7)	8 (3.7)
기타	7 (2.9)	1 (0.6)	8 (2.8)	3 (1.3)
합계	244 (100)	160 (100)	287 (100)	239 (100)

(3) 주요 서비스 대상

시설의 주요 서비스 대상 관련 응답을 살펴보면 이용 시설은 노인(82개소, 28.7%), 장애인(71개소, 24.8%), 지역사회·주민(45개소, 15.7%) 순으로 나타났으며, 생활 시설은 아동·청소년(103개소, 43.1%), 장애인(69개소, 28.9%), 노인(44개소, 18.4%)이 주요 서비스 대상으로 나타났다.

〈표 14〉 주요 서비스 대상

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활
노인	73 (29.8)	42 (25.9)	82 (28.7)	44 (18.4)
장애인	64 (26.1)	63 (38.9)	71 (24.8)	69 (28.9)
아동·청소년	35 (14.3)	44 (27.2)	33 (11.5)	103 (43.1)
정신보건	34 (13.9)	9 (5.6)	29 (10.1)	14 (5.9)
여성	4 (1.6)	1 (0.6)	-	-
가족	5 (2.0)	1 (0.6)	-	-
부랑노숙인	3 (1.2)	6 (3.7)	2 (0.7)	8 (3.3)
교정	-	-	-	-
저소득층	31 (12.7)	-	24 (8.4)	-
지역사회·주민	53 (21.6)	-	45 (15.7)	1 (0.4)
일반의료환자	-	-	-	-
행정 정책	2 (0.8)	-	-	-
교육/학생/연구조사	2 (0.7)	-	-	-
기타	2 (0.8)	2 (1.2)	-	-
합계	245 (100)	162 (100)	286 (100)	239 (100)

(4) 모법인 형태

모법인 형태에 응답한 시설의 분포를 살펴보면 <표 15>와 같다. 우선 이용 시설의 경우 사회복지법인이 159개소(55.8%)로 가장 많은 형태로 분석되었으며, 사단법인 39개소(13.7%), 재단법인 34개소(11.9%), 개인 19개소(6.7%), 기타 13개소(4.6%)의 순으로 나타났다. 생활 시설의 경우 사회복지법인이 163개소(68.2%)로 가장 높은 비율을 보였다. 그 외 개인 39개소(16.3%), 재단법인 23개소(9.6%), 사단법인 12개소(5.0%), 기타 1개소(0.4%), 의료법인 1개소(0.4%) 순으로 응답되었다.

(표 15) 주요 서비스 대상

(단위 : 개소, %)

구분	2017년	
	이용	생활
사회복지법인	159 (55.8)	163 (68.2)
사단법인	39 (13.7)	12 (5.0)
재단법인	34 (11.9)	23 (9.6)
학교법인	11 (3.9)	-
의료법인	10 (3.5)	1 (0.4)
개인	19 (6.7)	39 (16.3)
기타	13 (4.6)	1 (0.4)
합계	285 (100)	239 (100)

(5) 운영주체 및 민간위탁운영 연도

운영 주체 및 민간위탁운영 연도에 대한 응답 결과는 <표 16>, <표 17>과 같다.

운영 주체 응답결과를 살펴보면 이용 시설은 ‘민간 위탁’ 시설이 많은 반면, 생활 시설에서는 ‘민간 직접’ 운영 형태가 가장 많은 것으로 조사 되었다. 이용 시설의 경우 민간 위탁 운영이 168개소(59.4%), 민간 직접 운영 93개소(32.9%), 국가 및 지방자치단체 직접 운영이 10개소(3.5%)로 나타났으며, 기타 응답이 12개소(4.2%)인 것으로 나타났다. 생활 시설의 경우 민간 직접 166개소(75.1%), 민간 위탁 23개소(10.4%), 국가 및 지방자치단체 직접 운영 14개소(6.3%) 으로 나타났으며, 기타 응답이 18개소(8.1%)로 나타났다.

<표 16> 운영주체

(단위 : 개소, %)

구분	민간 위탁	국가 및 지방자치단체	민간 직접	기타	합계
이용	168 (59.4)	10 (3.5)	93 (32.9)	12 (4.2)	283 (100)
생활	23 (10.4)	14 (6.3)	166 (75.1)	18 (8.1)	221 (100)

위의 응답결과에서 ‘민간위탁운영’으로 답한 시설을 대상으로 위탁 운영 시점에 대한 문항을 추가 질문하였으며, 그 결과는 아래의 <표 17>과 같다.

<표 17> 민간 위탁 운영 연도

(단위 : 개소, %)

구분	1990년 이전	1990년대	2000년대	2010년 이후	합계
이용	3 (1.9)	24 (14.8)	73 (45.1)	62 (38.3)	162 (100)
생활	6 (19.4)	3 (9.7)	11 (35.5)	11 (35.5)	31 (100)

(6) 예산의 재원 비중

응답한 시설의 운영 예산 재원 비중을 분석한 결과 이용 시설, 생활 시설 모두 정부 보조금 비중이 가장 높은 것으로 나타났다.

이용 시설의 경우 286개소가 응답하였으며, 보조금이 70.3%, 기타 9.8%, 이용료 7.7% 순으로 나타났다. 그 외 후원금(기부금), 법인전입금, 프로젝트의 순으로 분석되었다. 생활 시설의 경우 239개소가 응답하였으며, 보조금이 76.4%로 이용 시설과 동일하게 가장 많은 비중을 보였으며 다음으로 후원금(기부금) 7.6%, 이용료 7.4%, 법인 전입금 3.6%, 프로젝트 0.5%의 순으로 나타났으며, 기타 응답도 4.4%의 비율을 보였다.

〈표 18〉 예산 재원 비중

(단위 : %)

구분	보조금	후원금 (기부금)	프로젝트	이용료	법인 전입금	기타	합계
이용 (n=286)	70.3	5.9	2.4	7.7	3.9	9.8	100
생활 (n=239)	76.4	7.6	0.5	7.4	3.6	4.4	100

예산 재원 비중 중 보조금 비중이 80% 이상이라고 응답한 기관의 빈도는 다음과 같다. 이용시설의 경우 총 286개 기관 중 126개 기관(44.1%)은 재원의 80% 이상이 정부보조금인 것으로 분석되었다. 생활시설의 경우 총 240개 기관 중 147개 기관(61.2%)이 보조금 80% 이상을 받고 있는 것으로 나타났다.

예산 재원 비중에 추가하여 시설 종사자에게 지급되는 인건비의 재원 비중에 대해 분석한 결과, 이용 시설과 생활 시설 모두 보조금이 가장 높은 것으로 나타났다.

〈표 19〉 인건비 자원 비중

(단위 : %)

구분	보조금	법인부담	자체부담	기타	합계
이용 (n=287)	89.7	2.6	5.5	2.3	100
생활 (n=239)	90.4	1.9	7.4	0.3	100

이용 시설의 경우 보조금 89.7%, 자체부담 5.5%, 법인부담 2.6% 순으로 나타났으며, 기타 응답도 2.3%로 나타났다. 생활 시설의 경우도 보조금 90.4%, 자체부담 7.4%, 법인부담 1.9% 순으로 나타났다. 생활 시설의 경우 기타 응답이 0.3%이었다.

인건비 자원 비중 중 보조금 비중이 80% 이상이라고 응답한 기관의 빈도는 다음과 같다. 이용시설의 경우 총 287개 기관 중 241개 기관(84.0%)이 보조금 80% 이상을 받고 있는 것으로 분석되었다. 생활시설의 경우 총 240개 기관 중 192개 기관(80.0%)이 보조금 80% 이상을 받고 있는 것으로 나타났다.

(7) 연간 예산 규모

응답한 시설의 2016년도 연간 예산 규모를 세입과 세출의 평균으로 살펴보면, 이용 시설에 서는 세입, 세출규모 모두 10억 이상 50억 미만으로 응답한 시설이 가장 많았으며, 다음으로 1억 이상 10억 미만으로 응답한 시설이 많았다. 세입의 평균은 1,343,404천원이며, 세출의 평균은 1,282,385천원인 것으로 분석됐다.

〈표 20〉 이용시설 연간 예산(세입 및 세출) 규모

구분	시설수 (단위:개소)		평균 (단위:천원)		표준편차	
	세입 (n=287)	세출 (n=287)	세입	세출	세입	세출
1억 미만	30	34	1,343,404	1,282,385	1,338,738	1,309,818
1억~10억 미만	114	115				
10억~50억 미만	136	132				
50억 이상	7	6				

생활 시설에서도 세입, 세출규모 모두 10억 이상 50억 미만으로 응답한 시설이 가장 많은 것으로 조사되었다. 또한, 세입 평균은 1,300,766천원, 세출 평균은 1,244,704천원인 것으로 분석되었다.

〈표 21〉 생활시설 연간 예산(세입 및 세출) 규모

구분	시설수 (단위:개소)		평균 (단위:천원)		표준편차	
	세입 (n=240)	세출 (n=240)	세입	세출	세입	세출
1억 미만	44	45	1,300,766	1,244,704	1,331,168	1,329,214
1억~10억 미만	77	79				
10억~50억 미만	115	112				
50억 이상	4	4				

2) 종사자 현황 및 채용

(1) 시설의 정원 및 현원

가. 정원 및 현원

응답한 시설의 종사자 정원 및 현원에 대한 조사 결과 생활 시설이 이용 시설 보다 정원 및 현원 모두 높은 수준을 보였다. 이용 시설의 경우 조사일 기준 현원이 17명인데 반해 생활 시설의 경우 22명인 것으로 나타났다.

〈표 22〉 정원 및 현원

(단위 : 명)

구분	이용시설 (n=287)				생활시설 (n=240)			
	평균	표준 편차	최소값	최대값	평균	표준 편차	최소값	최대값
종사자 정원	15	14	0	105	21	20	0	109
종사자 현원	17	16	2	104	22	21	2	126

나. 직종별 현황

응답한 시설의 사회복지사 및 사회복지사 외 종사자 등 직종별 현원에 대한 현황을 살펴보면 다음의 〈표 23〉과 같다. 이용 시설에서는 사회복지사가 12.9명이 종사하는 것으로 나타났으며, 생활 시설에서는 16.1명이 종사하는 것으로 나타났다. 사회복지사 외 종사자 중 이용 시설에서는 요양보호사가 12.5명, 물리/재활치료사 6.4명, 시설관리(운전포함) 3.5명 순으로 나타났다. 생활 시설에서는 생활지도/교사가 8.5명, 조리사/취사원 3.9명, 간호사 2.4명 순으로 분석되었다.

〈표 23〉 직종별 현황

(단위 : 명)

구분		이용시설			생활시설		
		현원	정규직	비정규직	현원	정규직	비정규직
사회복지사*	평균	12.9	8.8	3.3	16.1	6.3	4.3
	표준편차	7.0	7.1	2.6	13.9	9.8	6.3
	최소값	3.0	1.0	1.0	2.0	1.0	0
	최대값	40.0	40.0	15.0	42.0	83.0	23.0
의사(축택의)	평균	0.2	0.7	0.8	1.0	0.9	0.9
	표준편차	0.4	0.7	0.4	0	0.3	0.3
	최소값	0	0	0	1.0	0	0
	최대값	1.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0
간호사 (조무사포함)	평균	1.8	1.3	2.1	2.4	1.6	0.9
	표준편차	3.5	0.9	2.2	0.8	1.7	0.6
	최소값	0	0	0	2.0	1.0	0
	최대값	8.0	5.0	7.0	4.0	13.0	2.0
물리 /재활치료사**	평균	6.4	2.2	2.8	0.5	1.3	0
	표준편차	6.8	2.3	3.0	0.7	0.7	0
	최소값	0	0	0	0	0	0
	최대값	20.0	13.0	11.0	1.0	3.0	0
사무/회계원	평균	3.0	1.15	0.78	3.00	1.37	1.1
	표준편차	1.6	0.5	0.44	1.61	0.75	0.85
	최소값	2.0	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00
	최대값	7.0	4.00	1.00	7.00	5.00	4.00
영양사	평균	0.7	0.9	0.8	1.9	1.0	0.8
	표준편차	0.8	0.3	0.4	0.4	0.2	0.5
	최소값	0	0	0	1.0	0	0
	최대값	2.0	1.0	1.0	2.0	3.0	1.0
조리사/취사원	평균	2.4	1.4	1.4	3.9	2.5	1.5
	표준편차	1.2	0.9	1.2	1.5	1.3	1.1
	최소값	0	0	0	2.0	1.0	0
	최대값	4.0	6.0	8.0	8.0	10.0	4.0
시설관리 (운전포함)	평균	3.5	1.7	1.1	2.0	1.5	1.0
	표준편차	2.0	1.2	1.0	1.4	1.0	1.1
	최소값	1.0	0	0	1.0	0	0
	최대값	9.0	8.0	4.0	3.0	5.0	3.0
생활지도/교사	평균	0.7	0.6	0.1	8.5	8.4	0.1
	표준편차	4.6	4.4	0.7	14.6	14.5	0.5
	최소값	0	0	0	0	0	0
	최대값	60.0	58.0	8.0	92.0	92.0	5.0
요양보호사	평균	12.3	7.4	7.7	0.7	4.5	1.0
	표준편차	10.0	13.3	14.5	1.2	7.4	1.1
	최소값	0	0	0	0	0	0
	최대값	26.0	65.0	55.0	2.0	38.0	3.0

*사회복지사 : 사회복지사 자격증을 소지하고 있으며, 사회복지직종으로 채용되어 근무하고 있는 자

**물리/재활치료사 : 영역별 치료사 및 직업재활 포함

다. 직급별 현황

종사자의 직급별 현황을 살펴보면 아래의 <표 24>와 같다. 각 시설의 가장 많은 비중을 차지하고 있는 실무자급의 현황을 보면, 이용 시설의 경우 9.76명으로 나타났으며, 생활 시설의 경우 15.37명으로 나타났다.

<표 24> 직급별 현황

(단위 : 명)

시설유형	구분	평균	표준편차	최소값	최대값
이용	기관장급	1.00	0.1	0	2
	사무국장, 부장급	1.14	0.57	0	5
	과장급	2.20	2.04	0	16
	선임급	3.18	2.68	0	17
	실무자급	9.76	10.25	1	63
생활	기관장급	1.00	0.00	1	1
	사무국장, 부장급	1.29	1.12	0	13
	과장급	3.02	1.80	0	8
	선임급	2.24	2.28	0	2
	실무자급	15.37	18.34	1	124

라. 고용 형태

조사일 기준 각 시설별 고용 형태를 살펴보면 <표 25>와 같다. 이용 시설과 생활 시설 모두 상용직 근로자가 많은 것으로 나타났다.

<표 25> 사회복지시설 종사자의 고용 형태

(단위 : 명)

구분		2016년		2017년	
		이용	생활	이용	생활
상용직 근로자 수	평균	13.89	27.90	14.76	20.85
	표준편차	12.41	19.73	14.50	20.53
	최소값	1.00	1.00	0.00	0.00
	최대값	80.00	134.00	96.00	126.00
임시직 근로자 수	평균	9.33	2.00	3.12	1.51
	표준편차	25.46	1.29	5.93	4.94
	최소값	1.00	1.00	0.00	0.00
	최대값	241.00	5.00	55.00	39.00
일용직 근로자 수	평균	1.57	1.60	0.14	0.15
	표준편차	1.13	0.89	0.76	0.61
	최소값	1.00	1.00	0.00	0.00
	최대값	4.00	3.00	6.00	4.00
비임금 근로자 수	평균	1.00	2.40	0.07	0.13
	표준편차	0	2.19	0.26	0.49
	최소값	1.00	1.00	0.00	0.00
	최대값	1.00	6.00	1.00	3.00
파견 근로자 수	평균	6.91	3.04	3.64	1.14
	표준편차	14.43	2.31	6.95	1.83
	최소값	1.00	1.00	0.00	0.00
	최대값	99.00	9.00	61.00	8.00

(2) 이·퇴직 및 채용 규모

2016년도 기준 1년 동안 이·퇴직 및 채용 규모를 조사한 결과 이용 시설과 생활 시설 모두 유사한 수준으로 나타났다. 이용 시설에서는 이·퇴직 근로자가 3.14명으로 나타났으며, 채용 규모는 이보다 조금 높은 3.67명으로 나타났다. 생활 시설은 3.53명이 이·퇴직한 반면 채용 규모는 이보다 조금 높은 3.69명으로 나타났다.

〈표 26〉 이직 및 채용규모

(단위 : 명)

구분		평균	표준편차	최소값	최대값
이·퇴직 근로자	이용	3.14	3.44	0	18.00
	생활	3.53	3.83	0	18.00
채용 근로자	이용	3.67	4.03	0	24.00
	생활	3.69	3.89	0	18.00

종사자 채용과 관련 업무량 대비 충원이 가장 필요한 직종에 대해 이용 시설 및 생활 시설 모두 사회복지사가 가장 필요한 것으로 조사되었다.

〈표 27〉 총원 필요 직종

(단위 : 개소,%)

구분	이용	생활
사회복지사	167 (60.3)	64 (28.6)
물리/재활치료사	4 (1.4)	1 (0.4)
요양보호사	7 (2.5)	13 (5.8)
지도원/교사	11 (4.0)	58 (25.9)
의료인력(의사/간호사)	12 (4.3)	4 (1.8)
사무원	21 (7.6)	20 (8.9)
시설관리(운전원)	18 (6.5)	18 (8.0)
영양사/조리사/취사원	17 (6.1)	32 (14.3)
기타	20 (7.2)	14 (6.3)
합계	277 (100)	224 (100)

(3) 채용 기준

사회복지시설에서 인력 채용 시 비중 있게 검토하는 사항에 대해 1점에서 5점까지의 리커트 척도로 조사하였으며, 그 결과는 다음의 <표 28>과 같다. 조사한 결과 이용 시설과 생활 시설 모두 채용 인력의 인성·적성을 가장 중요하게 검토하였으며, 다음으로 성실성인 것으로 나타났다. 이용 시설의 경우 인성·적성 4.66, 성실성 4.54, 소통능력(협력 태도) 4.47, 업무수행능력 4.41 순으로 높은 비중을 두는 것으로 나타났다. 생활 시설은 인성·적성 4.71, 성실성 4.63, 소통능력(협력 태도) 4.50, 업무수행능력 4.37 순으로 나타났다.

<표 28> 인력 채용 시 기준의 비중

(단위 : 점)

구분	이용		생활	
	평균	표준편차	평균	표준편차
업무수행능력	4.41	0.70	4.37	0.64
인성·적성	4.66	0.70	4.71	0.60
문제해결능력	4.32	0.70	4.34	0.66
성실성	4.54	0.75	4.63	0.62
학교 성적(지식)	2.98	0.82	2.92	0.85
외국어 능력	2.28	0.86	2.23	0.92
리더십	3.70	0.72	3.61	0.80
소통능력(협력 태도)	4.47	0.70	4.50	0.68
사회복지실천기술능력	4.15	0.75	4.18	0.75
상담능력	3.99	0.82	4.06	0.76
(지인 등의) 추천	2.08	1.03	2.24	1.05
운전능력	3.76	0.88	3.50	1.03
전문자격증	3.53	1.07	3.59	0.96
기타	4.04	0.83	4.01	0.88

인력 채용과 관련하여 신규 인력 채용 시 인력 결원에 따른 수시 채용을 제외한 정기적인 채용 계획이 있는지에 대한 조사에서 대부분의 사회복지시설에서는 정기 채용이 없는 것으로 나타났다. 이용 시설은 223개소(78.5%), 생활 시설은 166개소(71.9%)에서 정기 채용이 없는 것으로 나타났다.

〈표 29〉 정기적인 신규 인력 채용 계획 유무

(단위 : 개소, %)

구분	이용	생활
있음	57 (20.1)	52 (22.5)
없음	223 (78.5)	166 (71.9)
모르겠음	4 (1.4)	13 (5.6)
합계	284 (100)	231 (100)

인력 채용과 관련하여 정기채용을 못 할 시 이유에 대한 분석에서 대부분은 인건비 예산 부족으로 나타났다. 이용 시설은 인건비 예산 부족 170개소(75.9%), 인건비 지급 규제 23개소(10.3%), 기타 21개소(9.4%) 순으로 나타났다. 생활 시설은 인건비 예산 부족 97개소(60.2%), 기타 25개소(15.5%), 인건비 지급 규제 24개소(14.9%) 순으로 나타났다.

〈표 30〉 정기채용 못 할 시 이유

(단위 : 개소, %)

구분	이용	생활
인건비 예산 부족	170 (75.9)	97 (60.2)
비정기적 예산 지원	1 (0.4)	1 (0.6)
인건비 지급 규제	23 (10.3)	24 (14.9)
업무축소 등 신규채용 곤란	2 (0.9)	7 (4.3)
찾은 퇴사로 인해	7 (3.1)	7 (4.3)
기타	21 (9.4)	25 (15.5)
합계	224 (100)	161 (100)

(4) 채용 방법

시설의 채용 방식에 대해 모집 경로(중복응답), 채용 단계(중복응답), 인사위원회 운영여부, 인사위원회 구성 방법 등을 조사하였으며, 그 결과는 <표 31>과 같다.

모집 경로는 이용 시설의 경우 시설홈페이지(81.0%), 복지넷(59.9%), 한국사회복지사협회 홈페이지(56.3%), 워크넷(52.6%) 순으로 이용하고 있는 것으로 나타났다. 생활시설의 경우 복지넷(72.2%), 시설홈페이지(67.8%), 워크넷(48.3%), 한국사회복지사협회 홈페이지(41.5%) 순으로 이용하는 것으로 분석되었다.

채용 단계는 응답한 대부분의 시설에서 서류 심사와 면접 1회를 거쳐 인력을 채용하는 것으로 응답하였으며, 이용 시설의 16개소(6.5%)에서 별도의 평가 시험(논술, 영어 등)을 실시하는 반면 생활 시설의 경우는 1개소(0.5%)만 해당 채용 단계를 실시하여 시설유형별 채용 단계가 차이가 있는 것으로 나타났다.

인사위원회 구성과 관련하여 대부분의 시설에서 내부직원 또는 내·외부 직원으로 구성된 인사위원회를 운영하여 직원을 채용하는 것으로 나타났다.

〈표 31〉 채용 방법

(단위 : 개소,%)

구분		이용	생활
모집 경로 (중복응답)	시설홈페이지	200 (81.0)	139 (67.8)
	지자체 홈페이지	79 (32.0)	49 (23.9)
	한국사회복지사협회 홈페이지	139 (56.3)	85 (41.5)
	복지넷	148 (59.9)	148 (72.2)
	워크넷	130 (52.6)	99 (48.3)
	사회복지시설정보시스템	32 (13.0)	51 (24.9)
	민간구인구직사이트	35 (14.2)	39 (19.0)
	기타	38 (15.4)	24 (11.7)
채용 단계 (중복응답)	서류심사	235 (95.5)	196 (96.6)
	면접 1회	235 (95.9)	193 (95.1)
	면접 2회 이상	12 (4.9)	16 (7.9)
	평가 시험(논술, 영어 등)	16 (6.5)	1 (0.5)
	기타	7 (2.8)	20 (9.9)
인사위원회 운영여부	있다	229 (83.0)	171 (78.8)
	없다	47 (17.0)	45 (21.2)
인사위원회 구성 방법	내부직원	83 (35.9)	102 (60.7)
	외부위원	7 (3.0)	1 (0.6)
	내외부 혼합	141 (61.0)	65 (38.7)

3) 인적자원관리

(1) 인적자원개발의 중요도 및 어려움

사회복지시설에서 해당 시설의 인적자원개발과 관련한 중요도와 어려운 점에 대해 1점에서 5점까지 리커트 척도로 <표 32>와 같이 조사하였다. 그 결과 이용 시설의 경우 직원 채용을 4.59점으로 가장 중요한 것으로 인식하였으며, 그 다음으로 직원의 교육 훈련 4.38점, 안전 4.36점, 동기부여 4.27점 순으로 나타났다. 반면 인적자원개발의 어려운 사항으로 승진이 3.78점으로 가장 어려운 사항으로 나타났으며, 다음으로 동기부여 3.66점, 직원 채용 3.64점, 인사 평가가 3.47점 순으로 나타났다. 생활 시설의 경우 이용 시설과 마찬가지로 직원을 채용을 가장 중요한 사항으로 인식하였으며, 다음으로 안전, 교육훈련, 동기부여, 리더십, 인사 평가 순으로 응답하였다. 반면 가장 어려운 사항으로는 동기부여를 꼽았으며, 다음으로 승진, 직원채용, 리더십, 인사 평가 순으로 응답하였다.

<표 32> 인적자원개발의 중요도 및 어려움

(단위 : 점)

구분		중요도		어려움	
		이용	생활	이용	생활
직원 채용	평균	4.59	4.64	3.64	3.70
	표준편차	0.72	0.65	1.18	1.23
인사 평가	평균	4.13	4.08	3.47	3.42
	표준편차	0.79	0.84	1.01	1.06
승진	평균	3.91	3.64	3.78	3.73
	표준편차	0.9	1.00	1.02	1.07
교육훈련	평균	4.38	4.37	3.01	3.13
	표준편차	0.7	0.72	1.03	1.11
안전	평균	4.36	4.48	3.16	3.22
	표준편차	0.75	0.69	1.06	1.06
동기부여	평균	4.27	4.29	3.66	3.79
	표준편차	0.75	0.71	0.96	0.94
리더십	평균	4.13	4.15	3.39	3.52
	표준편차	0.67	0.77	0.84	0.9

(2) 일터혁신을 위한 노력

사회복지시설의 일터 혁신을 위한 시설의 노력 정도를 조사하는 문항은 2015년 신규 문항으로 추가되어 동일한 문항으로 2017년 통계자료에도 포함하였다. 설문 문항은 노사관계, 인적자원관리, 근로자 역량 강화, 조직 역량 등 네 가지 틀로 구분하여 조사하였다.

노사관계의 경우 ‘직원의 고충처리 시스템 시행’, ‘시설과 직원간의 공통 비전 수립’ 두 가지 항목으로 구성되어 있다. 이용시설의 경우 직원의 고충처리를 위해 전년도 보다 상승한 3.68점으로 노력의 정도가 높아졌으나 생활시설의 경우는 3.70점으로 전년도에 비해 노력의 정도가 낮아진 것으로 분석되었다.

인적자원관리 영역의 경우 ‘공정한 인사위원회 운영’, ‘인사평가시스템을 통한 보상과 평가’ 두 가지 항목으로 구성되어 있다. 두 문항에서 약간의 평균 차이를 보였는데 이는 직원 채용 기준의 관리 수준은 높지만, 적절한 보상과 평가는 낮은 것으로 볼 수 있다.

근로자 역량 강화는 ‘직원의 수퍼비전 및 외부전문가 자문’, ‘직원의 역량강화를 위한 교육, 활동 지원’ 두 가지 항목으로 구성되어 있다. 이용시설의 경우 ‘직원의 수퍼비전 및 외부전문가 자문’과 관련하여 전년도와 같은 수준이었고, ‘역량강화를 위한 교육, 활동 지원’의 경우는 4.24점으로 전년도 보다 상승했다. 생활시설의 경우는 근로자 역량강화를 위한 노력의 정도가 전년도에 비해 모두 낮아진 것으로 분석되었다.

조직 역량의 경우 관리자의 전문적인 자격과 지식 정도와 직원 처우 개선을 위한 노력 정도는 이용 시설이 각각 4.19점, 3.97점으로 상승했으나 생활시설의 경우는 4.15점, 3.94점으로 전년도에 비해 모두 낮아진 것으로 분석되었다.

〈표 33〉 일터혁신을 위한 시설의 노력

(단위 : 점)

구분			2016년		2017년	
			이용	생활	이용	생활
노사 관계	직원의 고충처리를 위한 시스템을 갖추고 이를 시행함	평균 표준편차	3.60 0.90	3.93 0.83	3.68 0.98	3.70 0.82
	시설과 직원간의 공통된 목표와 비전이 수립되어 있음	평균 표준편차	3.90 0.82	4.02 0.72	3.87 0.80	3.83 0.74
인적 자원 관리	공정한 절차와 방법을 통해 운영 규정에 준한 인사위원회가 구성되어 직원을 채용함	평균 표준편차	4.02 0.96	4.16 0.84	4.03 0.98	3.92 0.99
	인사평가시스템을 통한 직원에 대한 보상과 평가가 이루어짐	평균 표준편차	3.31 1.12	3.55 0.93	3.41 1.11	3.21 1.06
근로자 역량 강화	직원을 대상으로 수퍼비전 및 외부전문가 자문이 진행됨	평균 표준편차	3.46 1.10	3.31 0.99	3.46 1.05	3.13 1.04
	직원의 역량강화를 위한 교육, 활동을 지원함	평균 표준편차	4.19 0.79	4.12 0.76	4.24 0.70	4.08 0.77
조직 역량	관리자(시설장, 중간관리자)는 시설운영의 책임자로서 전문적인 자격과 지식을 갖추고 있음	평균 표준편차	4.11 0.69	4.21 0.70	4.19 0.69	4.15 0.64
	직원의 처우개선을 위해 다양한 노력을 함	평균 표준편차	3.83 0.80	3.96 0.80	3.97 0.82	3.94 0.83

(3) 노사 협의기구 구성 여부

노사 협의기구 구성 여부에 대한 문항은 2016년도 조사에서 신규 문항으로 추가하여 동일한 문항으로 2017년 통계자료에도 포함하였다.

응답한 이용 시설의 71.1%인 199개 시설, 생활 시설은 66.1%인 154개 시설에서 협의기구가 없는 것으로 조사되었다. 반면 노동조합 또는 노사협의체 등 협의 기구가 있다고 응답한 기관은 이용 시설 81개 시설(28.9%), 생활 시설 79개 시설(34.0%)이었다.

〈표 34〉 노사 협의기구 구성

(단위 : 개소,%)

구분	이용	생활
노동조합 구성	6 (2.1)	6 (2.6)
노사협의체 구성	64 (22.9)	67 (28.8)
기타 협의기구 구성	11 (3.9)	6 (2.6)
없다	199 (71.1)	154 (66.1)
합계	280 (100)	233 (100)

4) 보수수준 및 지급실태

(1) 보수기준

가. 개인별 보수체계 설명여부

사회복지시설에서 개인별 보수체계를 설명하고 있는가에 대한 조사에서는 거의 모든 시설에서 설명하고 있는 것으로 나타났다. 2017년도 기준으로 이용 시설의 96.8%, 생활 시설의 97.9%에서 보수체계에 대하여 직원들에게 설명하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 35〉 보수체계에 대한 설명 여부

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활
설명하고 있음	233 (95.5)	155 (95.7)	274 (96.8)	233 (97.9)
설명하지 않음	11 (4.5)	7 (4.3)	9 (3.2)	5 (2.1)
합계	244 (100)	162 (100)	283 (100)	238 (100)

나. 보수기준표 유무 및 기준 근거

사회복지시설에서 개인별 보수의 기준이 되는 보수기준표를 갖추고 있는가에 대한 조사는 <표 36>과 같다. 대부분의 시설에서 보수기준표가 있는 것으로 조사되었다. 이용 시설의 94.4%인 268개소, 생활 시설의 85.7%인 203개소에서 보수기준표를 갖추고 있다고 응답하였다.

<표 36> 보수기준표 유무

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활
보수기준표 있음	233 (94.7)	154 (95.1)	268 (94.4)	203 (85.7)
보수기준표 없음	13 (5.3)	8 (4.9)	16 (5.6)	34 (14.3)
합계	246 (100)	162 (100)	284 (100)	237 (100)

보수기준표를 갖추고 있는 시설을 대상으로 어떤 기준으로 보수를 지급하는지 조사한 결과는 <표 37>과 같다. 이용 시설의 62.4%, 생활 시설의 58%에서 보건복지부 기준에 따라 보수기준표를 갖추고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 이용 시설의 25.8%, 생활 시설의 30.4%가 지방자치단체 기준을 따르는 것으로 조사되었다.

〈표 37〉 보수기준표 마련 근거

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활
보건복지부 기준	131 (56.7)	100 (64.9)	169 (62.4)	120 (58.0)
지방자치단체 기준	74 (32.0)	49 (31.8)	70 (25.8)	63 (30.4)
운영법인 기준	12 (5.2)	1 (0.6)	12 (4.4)	6 (2.9)
시설 자체 기준	7 (3.0)	3 (1.9)	11 (4.1)	11 (5.3)
기타	7 (3.0)	1 (0.6)	9 (3.3)	7 (3.4)
합계	231 (100)	154 (100)	271 (100)	207 (100)

다. 직급별 월 기본급 (1호봉)

사회복지시설 종사자의 직급별 월 기본급(1호봉 기준) 평균 수준을 조사하였으며, 조사 직급은 시설장, 부장(사무국장), 과장, 선임(대리) 사회복지사, 사회복지사(실무자), 영양사, 간호사, 촉탁의, 기능직, 관리직, 기타로 세분화하여 조사하였다. 2016년 월 기본급 평균과 비교하면 대부분의 직급(종)에서 약간의 인상이 있는 것으로 조사되었다.

2017년도 기준 월 기본급 평균은 이용 시설의 경우 시설장 2,443천원, 부장(사무국장) 2,159천원, 과장 1,935천원, 선임(대리) 사회복지사 1,814천원, 사회복지사(실무자)는 1,680천원으로 조사되었다. 생활 시설의 경우 시설장 2,228천원, 부장(사무국장) 2,010천원, 과장 1,831천원, 선임(대리) 사회복지사 1,756천원, 사회복지사(실무자)는 1,682천원으로 나타났다.

사회복지사 외 시설 종사자의 월 기본급 평균을 살펴보면, 이용 시설의 경우 영양사 1,650천원, 간호사 1,703천원, 촉탁의 2,549천원, 기능직 1,575천원, 관리직 1,530천원, 기타 1,581천원으로 조사되었다. 생활 시설의 사회복지사 외 종사자의 월 기본급 평균은 영양사 1,801천원, 간호사 1,790천원, 촉탁의 2,495천원, 기능직 1,470천원, 관리직 1,557천원, 기타 1,589천원으로 조사되었다.

〈표 38〉 직급별 월 기본급 평균수준

(단위 :원)

구분		2016년		2017년	
		이용	생활	이용	생활
시설장	평균	2,352,134	2,228,354	2,443,134	2,227,989
	표준편차	384,872	306,324	408,587	298,317
	최소값	1,093,000	1,000,000	1,039,000	1,500,000
	최대값	4,874,000	4,000,000	4,064,040	3,500,000
부장 (사무국장)	평균	2,108,417	1,944,736	2,159,361	2,009,958
	표준편차	235,208	179,876	212,168	185,694
	최소값	1,483,000	1,500,000	1,400,000	1,767,600
	최대값	3,392,000	3,270,100	3,480,500	2,976,600
과장	평균	1,876,552	1,766,213	1,935,108	1,831,146
	표준편차	186,027	124,830	146,178	153,379
	최소값	1,376,000	1,260,270	1,484,000	1,704,000
	최대값	2,754,000	2,259,700	2,792,880	2,642,773

2017년 사회복지사 통계연감

구분		2016년		2017년	
		이용	생활	이용	생활
선임(대리) 사회복지사	평균	1,761,868	1,687,136	1,813,745	1,755,743
	표준편차	201,331	120,233	178,451	165,223
	최소값	1,330,000	1,260,270	1,300,000	1,550,000
	최대값	3,123,000	2,381,400	2,935,000	2,827,981
사회복지사 (실무자)	평균	1,615,375	1,613,788	1,679,569	1,682,482
	표준편차	185,636	124,537	168,963	164,154
	최소값	1,127,000	1,180,000	1,127,000	1,300,000
	최대값	2,273,000	2,261,900	2,672,880	2,736,434
영양사	평균	1,553,387	1,744,441	1,650,097	1,801,541
	표준편차	267,390	128,115	284,820	146,348
	최소값	800,000	1,321,000	800,000	1,556,000
	최대값	2,080,000	2,500,000	3,000,000	2,642,772
간호사	평균	1,629,172	1,718,557	1,703,061	1,790,472
	표준편차	210,368	138,812	162,481	165,026
	최소값	1,230,000	1,260,270	1,395,800	1,553,890
	최대값	1,918,000	2,500,000	2,112,590	2,642,772
축탁의	평균	1,956,100	2,448,663	2,549,681	2,495,330
	표준편차	711,217	119,397	1,058,390	232,974
	최소값	1,000,000	1,726,000	1,093,000	1,442,000
	최대값	2,593,000	2,593,000	5,750,000	3,532,300
가능직	평균	1,460,522	1,408,641	1,575,066	1,470,152
	표준편차	213,893	118,414	170,661	159,835
	최소값	600,000	1,176,000	1,364,000	1,070,000
	최대값	2,056,000	2,500,000	2,307,240	2,401,870
관리직	평균	1,469,025	1,488,296	1,530,231	1,557,618
	표준편차	165,010	104,952	146,667	166,853
	최소값	1,176,000	1,140,000	549,000	1,399,000
	최대값	2,123,000	2,000,000	1,857,600	2,496,744
기타	평균	1,509,379	1,558,671	1,581,596	1,589,568
	표준편차	319,066	207,306	260,920	184,563
	최소값	550,000	1,040,000	550,000	630,000
	최대값	2,500,000	2,010,000	2,463,000	1,885,000

(2) 수당 제공 현황

사회복지시설에서 종사자들에게 제공하는 수당에 관해 질문하였으며, 추가적으로 수당의 재원을 지자체, 법인, 자체 부담으로 구분하여 조사하였다. 이에 시설별로 제공하는 수당을 살펴보면 명절 휴가비, 연장근로수당, 가족수당을 지급하는 시설이 많은 것으로 나타났다. 응답한 시설 중 이용 시설의 경우 명절휴가비는 총 255개 시설에서 지급하며, 이 중 지자체 재원을 활용하는 경우가 231개소로 가장 많은 비중을 보였다. 또한 연장근로수당은 178개 시설에서 제공하며, 지자체 재원으로 151개 시설에서 제공하는 것으로 나타났으며, 가족수당은 235개 시설 중 227개 시설에서 지자체 재원으로 제공하는 것으로 나타났다. 생활 시설도 유사한 형태를 보였으며, 지자체 재원으로 명절휴가비 161개소, 연장근로수당 154개소, 가족수당 146개소에서 제공하는 것으로 나타났다.

〈표 39〉 수당 제공 현황 및 재원(n=527)

(단위 :개소, %)

구분		이용	생활	합계	급여별합계	비율
명절휴가비	지자체부담	231	161	392	439	25.0
	법인부담	7	7	14		1.1
	자체부담	17	16	33		2.5
연장근로수당	지자체부담	151	154	305	340	23.9
	법인부담	8	1	9		0.2
	자체부담	19	7	26		1.1
휴일근로수당	지자체부담	46	29	75	125	4.5
	법인부담	10	6	16		0.9
	자체부담	23	11	34		1.7
가족수당	지자체부담	227	146	373	383	22.7
	법인부담	5	1	6		0.2
	자체부담	3	1	4		0.2
연월차보상수당	지자체부담	27	5	32	83	0.8
	법인부담	18	8	26		1.2
	자체부담	15	10	25		1.6
기타수당	지자체부담	39	51	90	176	7.9
	법인부담	40	17	57		2.6
	자체부담	16	13	29		2.0

(3) 연장근로 수당 지급형태

응답한 시설에서 지급하는 연장근로수당의 지급 형태에 대해 연장근로수당을 수당 또는 보상 휴가 형태로 제공하는 시설은 이용 시설이 174개소, 생활 시설이 146개소 인 것으로 조사되었다. 이를 세부적으로 보면, 이용 시설에서는 ‘매월 고정지급’으로 응답한 시설이 38.5%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘지급하지 않음’, ‘실제 연장근로시간에 비례하여 통상임금의 50%를 가산하여 지급’의 순으로 응답하였다. 생활 시설의 경우는 ‘매월 고정지급’이 37.5%로 가장 많았으며, ‘실제 연장근로시간에 비례하여 통상임금의 50%를 가산하여 지급’, ‘지급하지 않음’의 순으로 응답하였다.

〈표 40〉 연장근로수당 지급형태

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활
지급하지 않음	64 (25.8)	6 (3.7)	64 (23.3)	51 (22.0)
실제 연장근로시간에 비례하여 통상임금의 50%를 가산하여 지급	83 (33.5)	92 (56.8)	46 (16.7)	55 (23.7)
매월 고정지급	29 (11.7)	36 (22.2)	106 (38.5)	87 (37.5)
수당을 지급하는 대신 휴가, 연가 등의 형태로 휴일 전환	27 (10.9)	1 (0.6)	22 (8.0)	4 (1.7)
연장근로를 실시하지 않음	14 (5.6)	2 (1.2)	11 (4.0)	6 (2.6)
기타	31 (12.5)	25 (15.4)	26 (9.5)	29 (12.5)
합계	248 (100)	162 (100)	275 (100)	232 (100)

(4) 휴일근로 수당 지급형태

사회복지 종사자가 휴일에 근로하였을 경우 제공되는 수당의 형태에 대해 조사한 결과, 이 용시설의 경우 ‘수당을 지급하는 대신 휴가, 연가 등의 형태로 휴일 전환’이 86개소(30.8%)로 가장 많았으며, ‘지급하지 않음’이 85개소(30.5%), ‘매월 고정지급’ 53개소(19.0%) 순으로 나타났다. 생활시설의 경우에는 ‘지급하지 않음’이 119개소(50.9%)로 가장 많았으며 ‘수당을 지급하는 대신 휴가, 연가 등의 형태로 휴일 전환’ 31개소(13.2%), ‘매월 고정지급’ 30개소(12.8%) 순으로 나타났다.

〈표 41〉 휴일근로수당 지급형태

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활
지급하지 않음	85 (34.3)	61 (38.6)	85 (30.5)	119 (50.9)
실제 휴일근로시간에 비례하여 통상임금의 50%를 가산하여 지급	39 (15.7)	33 (20.9)	15 (5.4)	15 (6.4)
매월 고정지급	10 (4.0)	8 (5.1)	53 (19.0)	30 (12.8)
수당을 지급하는 대신 휴가, 연가 등의 형태로 휴일 전환	76 (30.6)	29 (18.4)	86 (30.8)	31 (13.2)
휴일근로를 실시하지 않음	28 (11.3)	20 (12.7)	30 (10.8)	20 (8.5)
기타	12 (4.0)	7 (4.4)	10 (3.6)	19 (8.1)
합계	248 (100)	158 (100)	279 (100)	234 (100)

(5) 퇴직금 지급형태

사회복지시설에서 종사자 퇴직 시 지급되는 퇴직금의 형태에 대해 조사한 결과 이용 시설의 240개소(87.0%), 생활 시설의 170개소(73.0%)에서 퇴직 연금 형태로 지급한다는 응답이 가장 많은 비중을 차지하였다. 그 다음으로 많은 형태는 퇴직금으로 이용 시설은 31개소(11.2%), 생활 시설은 54개소(23.2%)로 응답하였다.

〈표 42〉 퇴직금 지급 형태

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활
퇴직금	44 (18.0)	22 (13.7)	31 (11.2)	54 (23.2)
퇴직연금	198 (80.8)	136 (84.5)	240 (87.0)	170 (73.0)
둘 다 실시하지 않음	1 (0.4)	3 (1.9)	5 (1.8)	7 (3.0)
기타	2 (0.8)	0 (0)	0 (0)	2 (0.9)
합계	245 (100)	161 (100)	276 (100)	233 (100)

(6) 인건비 운영 문제점

사회복지시설의 인건비를 운영함에 있어 시급한 문제를 1순위~3순위까지 조사한 결과 이용시설과 생활시설 간에 차이가 있었다. 먼저 1순위를 살펴보면 이용 시설에서는 ‘보조금 부족으로 인한 인건비 재원마련 어려움’이 119개소(43.9%)로 응답이 가장 많았으며, 생활 시설은 66개소(30.1%)에서 ‘낮은 보수로 인한 직원 이직 증가’를 가장 시급한 문제로 응답하였다. 2순위로 이용 시설에서는 ‘인건비 부족으로 인한 경력직 채용 어려움’, 생활 시설에서는 ‘낮은 보수로 인한 서비스 질 저하’를 선택하였다. 3순위로 이용 시설과 생활시설 모두 ‘인건비 부족으로 인한 직원 사기 저하’를 선택하였다.

〈표 43〉 인건비 운영 문제점

(단위 : 개소, %)

구분	1순위		2순위		3순위	
	이용	생활	이용	생활	이용	생활
보조금 부족으로 인한 인건비 재원마련 어려움	119 (43.9)	62 (28.3)	10 (3.9)	16 (7.6)	16 (6.8)	12 (6.2)
인건비 부족으로 경력직 채용 어려움	20 (7.4)	19 (8.7)	63 (24.3)	24 (11.4)	31 (13.1)	35 (18.1)
인건비 부족으로 인한 직원 승진의 제한	24 (8.9)	2 (0.9)	35 (13.5)	20 (9.5)	30 (12.7)	8 (4.1)
보조금 지급 시기 지연으로 인건비 지급 지체	4 (1.5)	2 (0.9)	3 (1.2)	2 (0.9)	6 (2.5)	2 (1.0)
인건비 부족으로 인한 직원 사기 저하	13 (4.8)	26 (11.9)	31 (12.0)	43 (20.4)	34 (14.3)	42 (21.8)
인건비 충당으로 인한 사업비 부족	22 (8.1)	2 (0.9)	41 (15.8)	11 (5.2)	31 (13.1)	3 (1.6)
낮은 보수로 인한 직원 이직 증가	30 (11.1)	66 (30.1)	34 (13.1)	33 (15.6)	30 (12.7)	26 (13.5)
낮은 보수로 인한 서비스 질 저하	11 (4.1)	21 (9.6)	18 (6.9)	44 (20.9)	24 (10.1)	32 (16.6)
추가근무수당 부족으로 프로그램 운영시간 제한	12 (4.4)	15 (6.8)	16 (6.2)	14 (6.6)	20 (8.4)	29 (15.0)
포괄보조금으로 인건비 사용	16 (5.9)	4 (1.8)	8 (3.1)	4 (1.9)	15 (6.3)	4 (2.1)

5) 사회복지사의 처우개선 및 제언

(1) 시설 관리운영의 어려움

사회복지시설을 관리운영하면서 가장 어려운 점에 대한 조사결과는 <표 44>와 같다. 1순위로 이용 시설은 ‘예산의 부족’을 가장 큰 어려움으로 144개소(52.4%)에서 응답하였으며, 생활 시설은 98개소(41.9%)에서 응답하였다. 그 외 1순위로 이용 시설, 생활 시설에서는 모두 ‘인력의 부족’을 선택하여, 주요 문제점이 예산과 인력인 것으로 분석되었다. 2순위는 이용 시설과 생활 시설 모두 ‘인력의 부족’을 선택하였다. 그 외 2순위 선택한 사항 역시 인력과 예산 부족의 문제로 선택한 것으로 나타났다. 한편, 3순위의 경우 이용 시설과 생활 시설 모두 ‘홍보 및 자원개발의 어려움’을 문제로 선택한 것으로 나타났고 구체적으로 이용 시설은 78개소(32.8%), 생활 시설은 62개소(30.8%)에서 이와 같은 응답을 하였다.

<표 44> 시설 관리운영에 있어서의 가장 큰 어려움

(단위 : 개소, %)

구분	1순위		2순위		3순위	
	이용	생활	이용	생활	이용	생활
예산의 부족	144 (52.4)	98 (41.9)	59 (21.9)	50 (22.1)	11 (4.6)	21 (10.4)
인력의 부족	89 (32.4)	89 (38.0)	93 (34.6)	70 (31.0)	24 (10.1)	18 (9.0)
홍보 및 자원개발의 어려움	13 (4.7)	11 (4.7)	54 (20.1)	42 (18.6)	78 (32.8)	62 (30.8)
지역사회 클라이언트와의 갈등	1 (0.4)	5 (2.1)	10 (3.7)	12 (5.3)	15 (6.3)	8 (4.0)
조직 내 의사소통의 어려움	8 (2.9)	5 (2.1)	17 (6.3)	12 (5.3)	27 (11.3)	22 (10.9)
공무원과의 관계	6 (2.2)	2 (0.9)	10 (3.7)	6 (2.7)	35 (14.7)	14 (7.0)
행정능력 및 관련 지식의 부족	3 (1.1)	5 (2.1)	10 (3.7)	16 (7.1)	20 (8.4)	23 (11.4)
낮은 접근성	7 (2.5)	7 (3.0)	15 (5.6)	17 (7.5)	20 (8.4)	28 (13.9)

(2) 휴가 및 휴직제도 제공 종류

사회복지시설에서 제공되는 휴가로 이용 시설과 생활 시설 모두 연차 휴가를 가장 높은 비율로 응답하였다. 이용 시설에서는 250개소(97.3%), 생활 시설에서는 185개소(85.3%)가 연차 휴가를 제공하는 것으로 분석되었다. 아울러 제공되는 휴가 및 휴직 제도를 세부적으로 살펴 보면 이용 시설에서는 병가(214개소, 83.3%), 육아휴직(여)(197개소, 76.7%), 대체휴일제(193개소, 75.1%), 공가(177개소, 68.9%), 산전후휴가(167개소, 59.0%) 등의 순으로 휴가 및 휴직을 제공하는 것으로 조사되었다. 생활 시설의 경우 연차휴가 외에 병가(147개소, 67.7%), 육아휴직(여)(131개소, 60.4%), 대체휴일제(116개소, 53.5%) 등의 순으로 제공하는 것으로 나타났다. 즉, 주로 제공되는 휴가 및 휴직 제도 중 근로기준법에서 보장되는 휴가의 비중이 높은 것으로 분석된다.

〈표 45〉 시설에서 제공하는 휴가 또는 휴직제도(중복응답)

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용 (n=247)	생활 (n=162)	이용 (n=257)	생활 (n=217)
연차휴가	238 (96.4)	156 (96.3)	250 (97.3)	185 (85.3)
병가	204 (82.6)	141 (87.0)	214 (83.3)	147 (67.7)
생리휴가	43 (17.4)	27 (16.7)	48 (18.7)	31 (14.3)
공가	165 (66.8)	88 (54.3)	177 (68.9)	109 (50.2)
특별휴가	140 (56.7)	97 (59.9)	145 (56.4)	110 (50.7)
포상휴가	96 (38.9)	72 (44.4)	106 (41.2)	71 (32.7)
산전후휴가	167 (67.6)	113 (69.8)	167 (59.0)	128 (59.0)
육아휴직(여)	186 (75.3)	107 (66.0)	197 (76.7)	131 (60.4)
육아휴직(남)	78 (31.6)	48 (29.6)	97 (37.7)	60 (27.6)
안식월·안식년	23 (9.3)	0 (0)	26 (10.1)	9 (4.1)
대체휴일제	170 (68.8)	105 (64.8)	193 (75.1)	116 (53.5)
기타	7 (2.8)	4 (2.5)	8 (3.1)	26 (12.0)

(3) 개인별 잔여휴가 발생 시 처리형태

사회복지시설 종사자의 개인별 잔여휴가 발생 시 처리하는 형태에 대해 조사한 결과 이용 시설과 생활시설의 개인별 잔여 휴가 처리 형태의 비중은 각각 달랐다. 이용 시설에서는 ‘잔여휴가 발생 시 강제로 휴가를 부여하여 연중 모두 소진하도록 함’이 125개소(45.1%), ‘잔여휴가가 발생하더라도 이월 또는 보상 없음’이 97개소(35.0%) 순으로 조사되었으며, 생활 시설에서는 ‘잔여휴가가 발생하더라도 이월 또는 보상 없음’이 97개소(42.9%), ‘잔여휴가 발생 시 강제로 휴가를 부여하여 연중 모두 소진하도록 함’은 74개소(32.7%)로 조사되었다.

〈표 46〉 직원의 잔여휴가 발생 시 처리형태

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활
잔여휴가일수 만큼 급여 보상	29 (11.8)	11 (6.9)	31 (11.2)	13 (5.8)
잔여휴가일수를 차년도로 이월	6 (2.4)	3 (1.9)	9 (3.2)	13 (5.8)
잔여휴가 발생 시 강제로 휴가를 부여하여 연중 모두 소진하도록 함	94 (38.2)	65 (40.6)	125 (45.1)	74 (32.7)
잔여휴가가 발생하더라도 이월 또는 보상 없음	104 (42.3)	68 (42.5)	97 (35.0)	97 (42.9)
기타	13 (5.3)	13 (8.1)	15 (5.4)	29 (12.8)
합계	246 (100)	160 (100)	277 (100)	226 (100)

(4) 시설의 종사자 권익 보호 및 처우 개선 노력

사회복지시설에서 종사자들의 권익 보호와 처우 개선을 위해 노력하는 사항에 대해 조사한 결과는 <표 47>과 같다. 이용 시설과 생활 시설 모두에서 ‘운영법인의 인건비 추가지원’, ‘인건비 및 근로환경과 관련하여 직원과의 협의시스템 마련’이 큰 비중의 노력사항으로 조사되었다. 다음으로 이용시설에서는 ‘적절한 복리후생제도 마련’, ‘지역사회 및 타 기관과의 네트워크 활동’ 순으로 노력하는 것으로 분석된다. 생활시설에서는 ‘지역사회 및 타 기관과의 네트워크 활동’, ‘적절한 복리후생제도 마련’ 순으로 조사되었다.

(표 47) 시설의 종사자 권익 보호 및 처우 개선 노력(중복응답)

(단위 : 개소, %)

구분	2016년		2017년	
	이용 (n=240)	생활 (n=161)	이용 (n=254)	생활 (n=216)
인건비 가이드라인 및 근로기준법 준수	179 (74.6)	118 (73.3)	53 (20.9)	70 (32.4)
운영법인의 인건비 추가지원	48 (20.0)	32 (19.9)	183 (72.0)	182 (84.3)
인건비 및 근로환경과 관련하여 직원과의 협의시스템 마련	69 (28.8)	65 (40.4)	176 (69.3)	140 (64.8)
클라이언트 폭력으로부터 종사자의 인권보호를 위한 노력	133 (55.4)	107 (66.5)	105 (41.3)	99 (45.8)
적절한 복리후생제도 마련	114 (47.5)	101 (62.7)	122 (48.0)	104 (48.1)
전문성 향상을 위한 교육제도 마련	173 (72.1)	119 (73.9)	68 (26.8)	83 (38.4)
지역사회 및 타 기관과의 네트워크 활동	-	-	117 (46.1)	134 (62.0)
기타	3 (1.3)	6 (3.7)	248 (97.6)	206 (95.4)

(5) ‘기타 제언내용’ 분석

가. ‘기타 제언내용’ 텍스트 응답 분석

사회복지종사자 중 시설장 및 중간관리자에게 기타 제언내용을 텍스트마이닝으로 분석하여 추출한 핵심어와 빈도는 <표 48>과 같다. 단어를 인건비/수당, 인력/근무환경, 운영비/예산, 기타, 대상으로 나누어 제시하였다.

<표 48> 기타 제언내용에 대한 단어 빈도분석 결과

구분	핵심어	빈도
인건비/수당	인건비	47
	급여	25
	가이드라인	20
	지급	17
	호봉제	12
	수당	11
	기준	9
인력/근무환경	인력	23
	시간	19
	근무	15
	직원	13
	복지	11
	업무	10
운영비/예산	시설(사회복지시설)	52
	지원	13
	보건복지부	10
기타	처우	22
	운영	21
	개선	20
대상	이동공동생활가정	16
	장애인	15

나. '기타 제언내용' 워드 클라우드 분석

본 연구는 텍스트마이닝을 사용하여 사회복지종사자 중 시설장 및 중간관리자의 기타 제언 내용을 분석한 결과, 빈번하게 언급하는 주요 단어들을 워드클라우드(WordCloud)로 추출한 결과는 다음과 같다.

시설장 및 중간관리자의 기타 제언내용을 텍스트마이닝으로 분석하여 추출한 워드클라우드(WordCloud)는 <그림 1>과 같다. 워드 클라우드는 빈도가 높고 핵심어일수록 큰 글씨로 중심부에 표현되며, 어떤 말을 하고 있는지 한 눈에 볼 수 있는 유용한 비주얼 분석도구이다. 시설장 및 중간관리자의 기타 제언내용의 워드클라우드를 통한 빈출단어들은 시설, 인건비, 종사자, 아동, 급여, 인력, 처우 등임을 알 수 있다.



[그림 1] 기타 제언내용에 대한 단어 워드 클라우드

다. '기타 제언 내용'에 대한 내용 분석

〈표 49〉 기타 제언내용에 대한 내용 분석 결과

구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지직 급여와 사무직 급여의 단일화(빅탈감 느껴짐) - 급여 호봉제의 일원화 - 지역아동센터, 아동공동생활가정 등 호봉제 적용 필요 - 근무연수가 높은 시설장과 실무자의 임금이 동일함 - 지역 및 시설간 종사자 보수수준 격차 최소화 - 직능별 임금구조 개선 - 시설별 차등 임금지급 - 사회복지사들의 동일노동, 동일임금 - 생활지도원의 시간 외 수당 이상 근로에 대한 자원 및 기준 필요 - 법인전입금으로 인건비 추가 지급 못하는 경우 임금 삭감하고 있음 - 수당의 기본급화로 인한 직무간 시간 외 수당 격차 커짐 - 종사자 인건비 최저임금 수준
인건비 /수당	<ul style="list-style-type: none"> - 수당의 지방자치단체 동일 지급 기준 마련 - 연장 휴가수당, 잔여 휴가수당 등 중앙정부, 지방정부의 예산 재원 마련 - 보조금 중 운영비와 인건비 분리하여 지급 - 보조금 부족으로 인한 인건비 재원 마련 어려움 - 조리사 인건비 책정 - 인건비 증액 - 호봉제, 연장근로수당 할 수 있도록 지방자치단체차원의 지급 책임 - 중앙정부의 지방자치단체 압박을 통한 인건비, 운영비, 사대보험비 분리로 인건비 확보 - 대방면의 수당 필요 - 매년 기본급 인상분에 대해 지자체 지급 시기 지연 - 인건비는 중앙정부에서 일괄지급
가이드라인 관련	<ul style="list-style-type: none"> - 인건비 가이드라인 책정 및 현실화 - 인건비 가이드라인 중 가장 낮은 기준 따르기에 인력채용 어려움 - 아동공동생활가정, 지역아동센터의 경우 인건비 가이드라인 준수(시설장에 대한 임금기준 없음) - 보건복지부 시설 종사자 인건비 가이드라인 의무 준수하여 노인(양로시설), 장애인, 여성 등 단일임금체계 구축 - 사회복지사 인건비 가이드라인 공무원 보수규정과 통일 - 장기요양기관의 인건비 가이드라인 부재 - 정신요양시설은 중앙정부로 환원되어 과거의 인건비 가이드라인 적용하고 있음 - 일원화된 인건비 체계

구분		내용
	인건비-근무환경 및 예산의 연결	<ul style="list-style-type: none"> - 인건비 부족하여 이직률 높음 - 예산이 없다는 이유로 인력 미지원 - 호봉제 도입되어 인력채용 어렵지 않았으면 함 - 채용기준(정원)과 임금 기준에 부합할 수 있는 현실성 있는 예산 지원 마련
	인력 /근무환경	<ul style="list-style-type: none"> - 인력 자원 및 증원, 교사 부족 - 생활시설의 경우 24시간 상주하여 휴가 자유롭지 않음(명절, 공휴일 더욱 쉴 수 없음) - 근로기준법에 준하는 인력 배치 및 예산 - 높은 이직률 - 노숙종합시설은 복합장애인들(지체, 정신, 노인, 청년, 노숙인) 집중 케어 필요하므로 인력지원 절실 - 요양보호사 배치기준 중 입소인원 12.5인당 1인을 8명당 1인 케어로 변경했으면 좋겠음 - 근로시간 초과 - 야간, 주간, 공휴일 근무해서 휴일의 확보를 위한 대체인력 - 인력 부족에 비한 업무과중 - 클라이언트의 특성(예, 노병변 중증장애인과 자체 지적 중증 장애인)에 따른 다른 인력배치 - 법적 인력 확보 - 사회복지사가 인정 받고 근무할 환경 마련 - 생활시설의 경우 적절한 인력충원 어렵고 급하게 채용이 많음 - 연차, 휴가 사용하면 업무지장 초래하는 경우 있음 - 교대제 근무에 맞는 인력배치 필요 - 아직도 개인의 희생을 많이 요구하는 시스템 - 직원(종사자) 배치 가이드라인 준수 - 아동생활시설의 경우 조리원/위생원의 동등한 노동시간 보장 - 행정업무로 인한 근로시간 초과
	운영비 /예산	<ul style="list-style-type: none"> - 운영비 현실화 - 예산 집행에 대한 완화된 제한 - 프로그램 비용 확대 - 아동공동생활가정 예산을 복권기금이 아닌 일반예산으로 편성 - 사회복지사업 지원은 중앙정부에서 할 수 있도록
	기타	<ul style="list-style-type: none"> - 시설 관련 행정 간소화 - 관계 부처(고용노동부와 보건복지부의 소통 통한 원조 필요) - 사회복지사들의 급수 차이 - 정부의 과도한 지적 - 감정노동 종사자이므로 제도적 보완책 마련 필요 - 사회복지사협회의 모든 정책/사업 방향이 이용기관에 편중되어 있어 아쉬움

II. 사회복지 인적자원 특성 패널조사

구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 민간위탁운영시설의 경우 재위탁 심사 정기적으로 하여 결정하는 것보다 매년 점검하여 운영 문제없는 곳은 지속적으로 운영하도록 함 - 서비스 제공형태 유사한 시설은 통폐합 필요 - 클라이언트의 문제행동에 개입하고 싶지만 인권으로 인해 시설에서 강하게 조치하기 어려움 - 직원 인권/안전조치 필요 - 어수선한 복지정책 정리 - 지방자치단체의 균형 있고 객관적인 감독자원 필요 - 사회복지시설 종사자의 애로사항 파악 후 반영되는 시스템 마련 - 사회복지관, 이용시설, 생활시설 구분의 차별 없도록 - 생활시설에 대한 처우가 이용시설에 비해 열악
설문지	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지사의 다양한 형태에서 벗어난 문항이 있어 답을 내기 어려움 - 설문지 내용이 시 직역인 경우 위탁운영시설과 달라, 생활시설/소규모 양육시설과 맞지 않아 기재하기 어려움 - 오랫동안 조사만 해왔는데 변한 것이 없음

4.2 개인용 결과

사회복지시설 종사자의 인적자원 특성을 알아보기 위하여 이용 시설 및 생활 시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자로 구분하여 조사하였다. 아울러 민간 영역의 종사자와 공공 영역의 종사자 특성을 비교하기 위하여 사회복지전담공무원을 추가로 조사하였다. 민간 영역의 사회복지 종사자는 4,545명이 설문에 참여하였으며, 이 중 응답이 부실한 210부를 제외한 4,335부를 분석하였다. 사회복지전담공무원의 경우 446명이 설문에 참여하였으며, 이 중 응답이 부실한 58부를 제외한 388부를 분석에 활용하였다.

사회복지 종사자의 인적자원 특성 분석은 1)일반적 특성, 2)직무분석, 3)근로환경, 4)생활과 건강상태, 5)업무소진 및 이직, 6)교육 및 인권, 7)사회복지사의 처우개선 및 제언 등 7가지 틀로 구분하여 살펴보았다.

1) 일반적 특성

(1) 직무

사회복지시설의 종사자를 사회복지사와 사회복지사 외 종사자로 구분하여 조사하였다. 전체 응답자 4,335명(100.0%) 중 이용 시설은 2,663명(61.4%)이 응답하였으며, 생활 시설은 1,672명(38.6%)이 조사에 참여하였다. 사회복지사의 응답은 3,617명(83.4%)이었고 사회복지사 외 종사자의 응답은 718명(16.6%)이었다. 세부적으로 보면 이용 시설의 사회복지사는 2,289명(52.8%), 사회복지사 외 종사자는 374명(8.6%)이며, 생활 시설의 사회복지사 1,328명(30.6%), 사회복지사 외 종사자 344명(8.0%)인 것으로 조사되었다.

〈표 50〉 응답자의 직무

(단위 : 명, %)

구분	이용	생활	합계
사회복지사	2,289 (52.8)	1,328 (30.6)	3,617 (83.4)
사회복지사 외 종사자 (비 사회복지사)	374 (8.6)	344 (8.0)	718 (16.6)
합계	2,663 (61.4)	1,672 (38.6)	4,335 (100)

(2) 성별

설문에 응답한 사람들의 성별을 살펴보면, 이용 시설의 경우 사회복지사는 남성이 807명(35.3%), 여성이 1,479명(64.7%)이며, 사회복지사 외 종사자는 남성이 93명(25%), 여성이 279명(75%)인 것으로 나타났다. 생활 시설의 경우 사회복지사는 남성 479명(36.1%), 여성 849명(63.9%)이며, 사회복지사 외 종사자는 남성 33명(23.3%), 여성 153명(76.7%)인 것으로 조사되었다. 한편 공공부문인 사회복지전담공무원의 응답자 중 남성은 160명(41.2%), 여성은 228명(50.8%)로 조사되었다. 전체적으로 사회복지사, 사회복지사 외 종사자 모두 여성이 더 높은 비율을 보이는 것으로 나타났다.

〈표 51〉 응답자의 성별

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
남성	807 (35.3)	93 (25.0)	479 (36.1)	33 (23.3)	160 (41.2)
여성	1,479 (64.7)	279 (75.0)	849 (63.9)	153 (76.7)	228 (58.8)
합계	2,286 (100)	372 (100)	1,328 (100)	186 (100)	388 (100)

(3) 연령

설문에 응답한 연령별 특성을 살펴보면, 이용 시설의 경우 사회복지사는 20대(35.7%), 30대(37.4%), 40대(21.4%), 50대(5.2%), 60대 이상(0.3%)순으로 나타났다. 20대~30대의 비율이 전체의 73.1%로 연령대에서 가장 높은 것으로 조사되었다. 사회복지사 외 종사자는 30대(33.3%), 40대(27.3%), 20대(24.0%), 50대(15.0%), 60대 이상(0.3%)의 순으로 나타났다. 생활 시설의 경우 사회복지사는 30대(37.3%), 40대(29.9%), 20대(16.4%), 50대 이상(15.9%)의 순으로 나타났으며, 사회복지사 외 종사자는 40대(32.7%), 50대(29.4%), 30대(27.5%), 20대(9.8%), 60대 이상(0.6%)의 순으로 나타났다. 공공부문은 30대(43.4%), 40대(31.0%), 50대(14.0%), 20대(11.6%) 순으로 나타났다.

〈표 52〉 응답자의 연령

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
20대	809 (35.7)	88 (24.0)	212 (16.4)	32 (9.8)	45 (11.6)
30대	847 (37.4)	122 (33.3)	483 (37.3)	90 (27.5)	168 (43.4)
40대	485 (21.4)	100 (27.3)	388 (29.9)	107 (32.7)	120 (31.0)
50대	118 (5.2)	55 (15.0)	206 (15.9)	96 (29.4)	54 (14.0)
60대 이상	7 (0.3)	1 (0.3)	7 (0.5)	2 (0.6)	-
합계	2,266 (100)	366 (100)	1,296 (100)	327 (100)	387 (100)

(4) 최종학력

설문에 응답한 종사자의 학력을 살펴보면, 이용 시설의 경우 사회복지사와 사회복지사 외 종사자 모두 대학교 졸업의 비율이 1,614명(70.9%), 182명(49.2%)으로 가장 높게 나타났다. 생활 시설의 경우 사회복지사는 대학교 졸업의 비율이 48.3%(636명)으로 가장 높았고 사회복지사 외 종사자는 전문대 졸업의 비율이 42.6%(142명)으로 가장 높았다. 박사 학위 취득자는 이용 시설과 생활 시설 모두 사회복지사 직종에서 3명(0.1%), 2명(0.2%)이 있는 것으로 조사되었다. 한편, 공공 부문의 경우 석사학위 소지자의 비율이 76.3%(296명)로 가장 높은 것으로 조사되었다.

〈표 53〉 응답자의 최종학력

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
고졸이하	2 (0.1)	9 (2.4)	1 (0.1)	11 (3.3)	-
고졸	13 (0.6)	61 (16.5)	21 (1.6)	52 (15.6)	-
전문대졸	320 (14.1)	80 (21.6)	522 (39.6)	142 (42.6)	3 (0.8)
대학교졸	1,614 (70.9)	182 (49.2)	636 (48.3)	111 (33.3)	65 (16.3)
석사	323 (14.2)	37 (10)	136 (10.3)	16 (4.8)	296 (76.3)
박사	3 (0.1)	1 (0.3)	2 (0.2)	1 (0.3)	24 (6.2)
합계	2,275 (100)	370 (100)	1,318 (100)	333 (100)	388 (100)

(5) 사회복지사 자격증 취득 현황

가. 자격증 보유 현황

사회복지사 자격증 보유 현황은 민간 영역의 종사자 대상으로만 조사하였다. 이용 시설 및 생활 시설 모두 사회복지사는 99.7%, 99.5%가 사회복지사 자격증을 소지하고 있는 것으로 응답하였다. 한편, 사회복지사 외 종사자 중에도 이용 시설은 39.9%(144명), 생활 시설은 56.4%(186명)가 사회복지사 자격증을 소지하고 있는 것으로 조사되었다.

〈표 54〉 사회복지사 자격증 보유 현황

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		합계
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
있음	2,277 (99.7)	144 (39.9)	1,312 (99.5)	186 (56.4)	3,919 (91.3)
없음	6 (0.3)	217 (60.1)	6 (0.5)	144 (43.6)	373 (8.7)
합계	2,283 (100)	361 (100)	1,318 (100)	330 (100)	4,292 (100)

나. 자격증 등급

사회복지사 자격증을 소지하고 있다고 응답한 사람들을 대상으로 조사한 자격증 등급의 종류는 <표 55>과 같다. 58명(40.0%)이용 시설의 경우 사회복지사는 1급 1,317명(58.0%), 사회복지사 외 종사자는 2급 112명(76.7%)을 많이 소지하고 있는 것으로 조사되었다. 생활 시설의 경우 사회복지사와 사회복지사 외 종사자 모두 2급 자격증 소지자가 많은 것으로 조사되었으며, 응답자는 951명(72.3%), 161명(85.2%)으로 나타났다. 한편 공공부문의 응답자는 3급 소지자는 없었으며, 1급 315명(81.2%), 2급 73명(18.8%)순으로 소지하였다고 응답하였다.

<표 55> 사회복지사 자격증 등급 현황

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
1급	1,317 (58.0)	33 (22.6)	359 (27.3)	27 (14.3)	315 (81.2)
2급	950 (41.9)	112 (76.7)	951 (72.3)	161 (85.2)	73 (18.8)
3급	3 (0.1)	1 (0.7)	5 (0.4)	1 (0.5)	-
합계	2,270 (100)	146 (100)	1,315 (100)	189 (100)	388 (100)

다. 자격증 취득 연도

사회복지사 자격증을 취득한 연도를 조사한 결과 이용 시설의 종사자는 2010년 이후 취득한 경우가 전체의 61%(1,358명)로 가장 높았으며, 생활 시설의 경우 2000년 ~ 2009년에 취득한 경우가 48.8%(608명)로 가장 높았다. 공공 영역은 2000년 ~ 2009년 취득한 경우가 37.4%(145명)로 가장 높은 비율을 보였다.

〈표 56〉 사회복지사 자격증 취득 연도

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
1999년 이전	69 (3.1)	1 (0.7)	53 (4.3)	7 (3.8)	112 (28.9)
2000년 ~ 2009년	800 (35.9)	44 (31.0)	608 (48.8)	82 (44.3)	145 (37.4)
2010년 이후	1,358 (61.0)	97 (68.3)	586 (47.0)	96 (51.9)	131 (33.0)
합계	2,227 (100)	142 (100)	1,247 (100)	185 (100)	388 (100)

라. 자격증 취득 경로

사회복지사 자격증 취득 경로가 다양하나, 본 연구에서는 6가지 유형과 기타로 분류하여 조사를 실시하였다.

조사 결과 이용 시설의 사회복지사의 경우 ‘대학 졸업 후 사회복지사 자격시험 합격으로 1급 취득’이라고 응답한 사람이 1,031명(45.6%)으로 가장 많았으며, 다음으로 ‘전문대학 및 4년제 대학 졸업 후 2급 자격 취득’으로 응답한 사람이 748명(33.1%)으로 많은 것으로 나타났다. 생활 시설의 사회복지사의 경우 ‘전문대학 및 4년제 대학 졸업 후 2급 자격 취득’이 712명(54.8%)으로 가장 많은 비율을 보였으며, 다음으로 ‘대학 졸업 후 사회복지사 자격시험 합격으로 1급 취득’이라고 응답한 사람이 209명(16.1%)으로 나타났다. 사회복지사 외 종사자 응답 중 이용 시설과 생활 시설 모두 ‘전문대학 및 4년제 대학 졸업 후 2급 자격 취득’한 경우가 58명(40%), 92명(47.7%)으로 가장 높은 비율을 보였다. 공공부문은 ‘대학 졸업 후 사회복지사 자격시험 합격으로 1급 취득’한 경우가 137명(35.3%)으로 가장 높은 비율을 보였다.

(표 57) 사회복지사 자격증 취득 경로

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
대학 졸업 후 무시험 1급 자격 취득	160 (7.1)	4 (2.8)	82 (6.3)	6 (3.1)	131 (33.8)
대학 졸업 후 사회복지사 자격시험 합격으로 1급 취득	1,031 (45.6)	15 (10.3)	209 (16.1)	13 (6.7)	137 (35.3)
전문대학 및 4년제 대학 졸업 후 2급 자격 취득	748 (33.1)	58 (40.0)	712 (54.8)	92 (47.7)	58 (14.9)
평생교육과정 이수 후 사회복지사 자격시험 합격으로 1급 취득	55 (2.4)	6 (4.1)	29 (2.2)	7 (3.6)	21 (5.4)
평생교육과정 이수 후 2급 자격 취득	223 (9.9)	49 (33.8)	199 (15.3)	56 (29)	18 (4.6)
법적 교육과정을 통하여 3급 취득	4 (0.2)	-	19 (1.5)	2 (1.0)	20 (5.2)
기타	39 (1.7)	13 (9.0)	50 (3.8)	17 (8.8)	3 (0.8)
합계	2,260 (100)	145 (100)	1,300 (100)	193 (100)	388 (100)

(6) 직장 내 직위

설문에 참여한 응답자의 직장 내 직위를 살펴보면 이용 시설과 생활 시설 모두 대체로 하위 직위의 응답자가 많은 피라미드 모형을 보였다. 이용 시설과 생활 시설 모두 '시설장급'과 '사무국장/부장급'에서 사회복지사가 사회복지사 외 종사자 보다 높은 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 공공부문에서 응답자의 직위는 대부분 6, 7, 8급이었으며, 그 중 7급이 가장 높은 비율을 차지했다.

〈표 58〉 응답자의 직장 내 직위

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자		
시설장급	77 (3.4)	7 (1.9)	68 (5.3)	1 (0.3)	5급 이상	9 (2.3)
사무국장/부장급	114 (5.0)	10 (2.8)	72 (5.6)	9 (2.7)	6급	82 (21.2)
과장급	213 (9.4)	13 (3.6)	126 (9.8)	45 (13.5)	7급	136 (35.1)
선임/대리급	462 (20.4)	28 (7.8)	124 (9.6)	23 (96.9)	8급	107 (27.6)
실무자급	1,267 (56.0)	165 (45.7)	676 (52.4)	126 (37.8)	9급	53 (13.7)
기타	129 (5.7)	138 (38.2)	223 (17.3)	70 (38.7)	1 (0.3)	
합계	2,262 (100)	361 (100)	1,289 (100)	333 (100)	388 (100)	

(7) 월 평균 가구 소득 및 지출

가. 가구 총소득

월 평균 가구 총소득에 응답한 종사자들의 현황을 살펴보면, 이용 시설과 생활시설 모두 사회복지사와 사회복지사 외 종사자의 월 평균 가구 총소득의 비율이 비슷한 것으로 나타났다.

이용 시설의 경우 사회복지사의 가구 총소득 평균은 416만원, 사회복지사 외 종사자의 평균은 405만원으로 분석되었다. 비율로 보면 사회복지사와 사회복지사 외 종사자 모두 '500만원 이상 600만원미만'이 가장 높은 비율로 19.4%와 17.7%를 나타냈다. 다음으로 사회복지사는 '700만원 이상'이 17%, '200만원 이상 300만원 미만'이 15.5%로 나타났고, 사회복지사 외 종사자는 '200만원 이상 300만원미만'이 17.3%, '400만원 이상 500만원 미만'이 16.6%인 것으로 분석되었다. 생활 시설의 경우 사회복지사의 가구 총소득 평균은 388만원, 사회복지사 외 종사자는 402만원인 것으로 조사되었다. 비율로 보면 사회복지사와 사회복지사 외 종사자 모두 '200만원 이상 300만원 미만'이 23.7%와 22.8%로 가장 높은 비율을 차지했고 그 다음으로 '300만원 이상 400만원 미만'이 18.3%와 15.2%로 나타났다. 한편 공공부문의 가구 총소득 평균은 458만원인 것으로 조사되었으며, 가장 높은 비율을 보인 구간은 '700만원 이상'으로 21.2%로 나타났다.

〈표 59〉 월평균 가구 총 소득

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
100만원 미만	-	-	-	-	-
100만원 이상 200만원 미만	176 (9.5)	25 (8.8)	59 (5.9)	15 (6.3)	6 (1.6)
200만원 이상 300만원 미만	286 (15.5)	49 (17.3)	235 (23.7)	54 (22.8)	54 (14.1)
300만원 이상 400만원 미만	253 (13.7)	42 (14.8)	182 (18.3)	36 (15.2)	47 (12.2)
400만원 이상 500만원 미만	285 (15.4)	47 (16.6)	138 (13.9)	30 (12.7)	80 (20.8)
500만원 이상 600만원 미만	359 (19.4)	50 (17.7)	163 (16.4)	45 (19)	77 (20.1)
600만원 이상 700만원 미만	175 (9.5)	29 (10.2)	98 (9.9)	21 (15.2)	39 (10.2)
700만원 이상	314 (17.0)	41 (14.5)	118 (11.9)	36 (15.2)	81 (21.2)
평균 표준편차 (단위:만원)	416.13 (192.12)	405.65 (188.04)	388.32 (181.18)	402.53 (188.65)	458 (173.06)
합계	1,848 (100)	283 (100)	993 (100)	237 (100)	384 (100)

나. 가구 총지출

월 평균 가구 총 지출에 대해 조사한 결과, 이용 시설은 사회복지사가 지출 평균이 더 많은 것으로 나타났으며, 생활 시설은 사회복지사 외 종사자가 지출 평균이 더 많은 것으로 나타났다.

이용 시설 종사자의 가구 총지출의 평균을 보면, 사회복지사는 321만원, 사회복지사 외 종사자는 299만원으로 분석되었다. 사회복지사와 사회복지사 외 종사자 모두 '300만원 이상 400만원 미만'이 가장 높은 비율로 각각 19.4%와 21.8%로 나타났다. 다음으로 '200만원 이상 300만원 미만'구간의 비율이 17.9%와 18.7%로 나타났다. 생활 시설의 경우 사회복지사의 가구 총지출 평균은 305만원, 사회복지사 외 종사자의 가구 총지출 평균은 295만원으로 나타났다. 사회복지사와 사회복지사 외 종사자 모두 '200만원 이상 300만원 미만'을 가장 높은 지출 구간으로 각각 19.2%, 18.8%의 비율로 나타났다. 한편 공공부문의 가구 총지출 평균은 368만원으로 조사되었으며, 가장 응답비율이 높은 구간은 '300만원 이상 400만원 미만'으로 23.2%로 나타났다.

〈표 60〉 월평균 가구 총 지출

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
100만원 미만	160 (9.2)	29 (11.1)	119 (12.9)	43 (19.7)	3 (0.8)
100만원 이상 200만원 미만	219 (12.6)	38 (14.5)	112 (12.2)	21 (9.6)	36 (9.4)
200만원 이상 300만원 미만	311 (17.9)	49 (18.7)	177 (19.2)	41 (18.8)	62 (16.1)
300만원 이상 400만원 미만	336 (19.4)	57 (21.8)	166 (18.0)	39 (17.9)	89 (23.2)
400만원 이상 500만원 미만	293 (16.9)	38 (14.5)	164 (17.8)	28 (12.8)	80 (20.8)
500만원 이상 600만원 미만	214 (12.3)	24 (9.2)	79 (8.6)	21 (9.6)	52 (13.5)
600만원 이상 700만원 미만	93 (5.4)	13 (5.0)	48 (5.2)	10 (4.6)	31 (8.1)
700만원 이상	110 (6.3)	14 (5.3)	55 (6.0)	15 (6.9)	31 (8.1)
평균 표준편차 (단위:만원)	321.27 (178.05)	299.17 (174.32)	304.9 (177.5)	295.7 (184.7)	367.96 (169.76)
합계	1,736 (100)	262 (100)	920 (100)	218 (100)	384 (100)

다. 가구원 수

사회복지시설 종사자의 가구원 수 평균을 살펴보면, 이용 시설 사회복지사의 경우 평균 3.17명(표준편차=1.26), 사회복지사 외 종사자의 경우 평균 3.14명(표준편차=1.27명)으로 조사되었다. 생활 시설의 경우도 이와 유사한 평균값을 나타냈는데 사회복지사는 3.06명(표준편차=1.41), 사회복지사 외 종사자는 3.19명(표준편차=1.42)으로 조사되었다. 공공 부문의 평균 가구원 수는 3.19명(표준편차=1.24)으로 조사되었다.

〈표 61〉 평균 가구원 수

(단위 : 명, %)

구분		이용 (n=2,364)		생활 (n=652)		공공 (n=316)
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
가구원 수	평균	3.17	3.14	3.06	3.19	3.19
	표준편차	1.26	1.27	1.41	1.42	1.24
	최소값	1	1	1	1	1
	최대값	8	9	8	10	6

라. 가구원 수에 따른 월 평균 가구 총소득

가구원 수에 따른 월 평균 가구 총소득의 비율을 살펴보면 1인 가구의 소득 구간은 이용시설과 생활 시설 모두 '100만원 이상 300만원 미만' 소득구간이 전체의 약 70%를 차지하는 것으로 나타났다.

2인 가구의 경우에는 이용시설의 사회복지사는 '400만원 이상 500만원 미만' 구간의 비율이 22.8%로 가장 높았고 다음으로 '500만원 이상 600만원 미만'이 22.4%이었다. 사회복지 외 종사자는 '200만원 이상 300만원 미만' 구간이 21.6%로 가장 높았고 그다음이 '300만원 이상 400만원 미만'이 19.6%로 나타났다. 생활시설의 사회복지사는 '200만원 이상 300만원 미만'이 24.4%로 가장 높았고 다음이 '300만원 이상 400만원 미만'이 21%로 나타났다. 사회복지사 외 종사자의 경우 '200만원 이상 300만원 미만'이 28.2%로 가장 높았다.

3인 가구의 경우에는 이용시설의 사회복지사는 '400만원 이상 500만원 미만' 구간의 비율이 29.5%로 가장 높았고 다음으로 '500만원 이상 600만원 미만'이 26.8%이었다. 사회복지 외 종사자는 '500만원 이상 600만원 미만' 구간이 23.3%로 가장 높았고 그 다음이 '200만원 이상 300만원 미만'이 21.7%로 나타났다. 생활시설의 사회복지사는 '300만원 이상 400만원 미만'이 20.0%로 가장 높았고 다음이 '500만원 이상 600만원 미만'이 19.0%로 나타났다. 사회복지사 외 종사자의 경우 '400만원 이상 600만원 미만'이 40.0%의 비중을 차지하였다.

4인 가구와 5인 이상의 가구에서 이용시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자 모두 '700만원 이상'의 비율이 가장 높은 것으로 나타났다. 반면 생활시설의 사회복지사는 4인 가구에서는 '500만원 이상 600만원 미만'의 비율이 24.7%로 가장 높았지만 사회복지사 외 종사자의 경우 5인 이상 가구에서는 '300만원 이상 400만원 미만'과 '500만원 이상 600만원 미만'의 구간이 동일하게 23.1%를 차지하였다. 한편, 사회복지사 외 종사자의 경우는 4인 가구에서 '700만원 이상'이 31.4%로 가장 높은 비중을 차지하였고 5인 가구에서는 '500만원 이상 600만원 미만'이 35.5%로 가장 높은 비율인 것으로 나타났다.

〈표 62〉 가구원 수에 따른 월평균 가구 총 소득

(단위 : 명, %)

구분	가구원 수	100만원 이상 200만원 미만	200만원 이상 300만원 미만	300만원 이상 400만원 미만	400만원 이상 500만원 미만	500만원 이상 600만원 미만	600만원 이상 700만원 미만	700만원 이상	
이 용	사회복지사	1명	103 (35.3)	128 (43.8)	41 (14.0)	9 (3.1)	3 (1.0)	1 (0.3)	7 (2.3)
		2명	11 (4.2)	52 (19.8)	39 (14.8)	60 (22.8)	59 (22.4)	27 (10.3)	15 (5.7)
		3명	24 (14.1)	46 (16.4)	68 (27.5)	82 (29.5)	95 (26.8)	44 (25.7)	58 (18.6)
		4명	27 (4.0)	47 (7.0)	79 (11.7)	101 (15)	161 (23.9)	79 (11.7)	180 (26.7)
		5명 이상	5 (3.0)	7 (4.2)	20 (12.1)	26 (15.8)	36 (21.8)	20 (12.1)	51 (30.9)
	사회복지사 외 종사자	1명	15 (38.5)	15 (38.5)	5 (12.8)	2 (5.1)	-	-	2 (5.1)
		2명	5 (9.8)	11 (21.6)	10 (19.6)	7 (13.7)	10 (19.6)	5 (9.8)	3 (5.9)
		3명	3 (5.0)	13 (21.7)	5 (8.3)	10 (16.7)	14 (23.3)	5 (8.3)	10 (16.7)
		4명	1 (1.1)	6 (6.3)	15 (15.8)	21 (22.1)	19 (20.0)	15 (15.8)	18 (18.9)
		5명 이상	1 (3.7)	2 (7.4)	5 (18.5)	4 (14.8)	6 (22.2)	2 (7.4)	7 (25.9)
생 활	사회복지사	1명	37 (17.6)	119 (56.7)	39 (18.6)	6 (2.9)	1 (0.5)	-	8 (3.8)
		2명	7 (5.9)	29 (24.4)	25 (21.0)	24 (20.2)	17 (14.3)	9 (7.6)	8 (6.7)
		3명	3 (1.4)	37 (17.6)	42 (20.0)	37 (17.6)	40 (19.0)	23 (11.0)	28 (13.3)
		4명	7 (2.4)	28 (9.5)	43 (14.6)	45 (15.3)	73 (24.7)	45 (15.3)	54 (18.3)
		5명 이상	1 (0.8)	10 (7.7)	30 (23.1)	23 (17.7)	30 (23.1)	19 (14.6)	17 (13.1)
	사회복지사 외 종사자	1명	7 (18.4)	23 (60.5)	5 (13.2)	2 (5.3)	1 (2.6)	-	-
		2명	3 (7.7)	11 (28.2)	6 (15.4)	7 (17.9)	7 (17.9)	4 (10.3)	1 (2.6)
		3명	2 (4.0)	9 (18.0)	8 (16.0)	10 (20.0)	10 (20.0)	5 (10.0)	6 (12.0)
		4명	3 (4.3)	5 (7.1)	6 (8.6)	9 (12.9)	16 (22.9)	9 (12.9)	22 (31.4)
		5명 이상	-	2 (6.5)	9 (29.0)	2 (6.5)	11 (35.5)	3 (9.7)	4 (12.9)

마. 가구원 수에 따른 월 평균 가구 총지출

가구원 수에 따른 월 평균 가구 총지출의 비율을 살펴보면 1인 가구의 소득 구간은 이용시설과 생활 시설 모두 '100만원 이상 300만원 미만' 소득구간이 전체의 약70% 이상을 차지하는 것으로 나타났다.

2인 가구의 경우에는 시설구분이나 종사자 구분과 관계없이 '200만원 이상 300만원 미만' 구간의 비율이 이용시설 사회복지사가 27.2%, 이용시설 사회복지사 외 종사자가 25%, 생활시설 사회복지사가 28.2%, 생활시설 사회복지사 외 종사자가 25.6%로 가장 높았다.

3인 가구의 경우에는 시설구분이나 종사자 구분과 관계없이 '300만원 이상 400만원 미만' 구간의 비율이 이용시설 사회복지사가 27.2%, 이용시설 사회복지사 외 종사자가 24.6%, 생활시설 사회복지사가 26.7%, 생활시설 사회복지사 외 종사자가 31.3%로 가장 높았다.

4인 가구와 5인 이상의 가구에서 이용시설 사회복지사의 경우 4인 가구는 '400만원이상 500만원 미만' 구간이 21.4%로 가장 높았고 5인 가구는 '500만원이상 600만원미만' 구간이 26.6%로 가장 높은 비율로 나타났다. 4인 가구의 경우 이용시설 사회복지사 외 종사자의 경우 '300만원이상 500만원미만' 구간이 전체의 43.6%로 가장 높은 비율이었고 5인 이상 가구는 '300만원이상 500만원미만' 구간이 33.3%로 가장 높은 비율로 나타났다. 생활시설의 경우 사회복지사는 4인 가구와 5인 가구 모두 '400만원이상 500만원미만' 구간에서 각 25.4%, 24%로 가장 높은 비율을 차지했다. 4인 가구에서는 생활시설의 사회복지사 외 종사자는 '500만원이상 600만원' 구간이 전체의 18.5%로 가장 높은 비율인 것으로 나타났고 5인 이상 가구는 '100만원 미만'의 구간이 34.5%로 가장 높았다.

〈표 63〉 가구원 수에 따른 월평균 가구 총 지출

(단위 : 명, %)

구분	가구원 수	100만원	100만원	200만원	300만원	400만원	500만원	600만원	700만원	700만원
		미만	이상 200만원 미만	이상 300만원 미만	이상 400만원 미만	이상 500만원 미만	이상 600만원 미만	이상 700만원 미만	이상	
이용	사회복지사	1명	33 (11.8)	128 (45.9)	79 (28.3)	24 (8.6)	6 (2.2)	2 (0.7)	-	7 (2.5)
		2명	28 (11.0)	25 (9.8)	69 (27.2)	58 (22.8)	47 (18.5)	16 (6.3)	6 (2.4)	5 (2.0)
		3명	34 (8.7)	32 (8.1)	68 (17.3)	107 (27.2)	75 (19.1)	45 (11.5)	17 (4.3)	15 (3.8)
		4명	58 (9.2)	22 (3.5)	80 (12.7)	121 (19.2)	135 (21.4)	106 (16.8)	51 (8.1)	57 (9.0)
		5명 이상	6 (3.8)	7 (4.4)	10 (6.3)	22 (13.9)	28 (17.7)	42 (26.6)	19 (12.0)	24 (15.2)
	사회복지사 외 종사자	1명	3 (8.3)	23 (63.9)	7 (19.4)	1 (2.8)	-	1 (2.8)	-	1 (2.8)
		2명	10 (20.8)	9 (18.8)	12 (25.0)	10 (20.8)	4 (8.3)	2 (4.2)	-	1 (2.1)
		3명	7 (12.3)	5 (8.8)	13 (22.8)	14 (24.6)	6 (10.5)	4 (7.0)	3 (5.3)	5 (8.8)
		4명	8 (9.2)	-	15 (17.2)	19 (21.8)	19 (21.8)	14 (16.1)	9 (10.3)	3 (3.4)
		5명 이상	1 (3.7)	1 (3.7)	1 (3.7)	9 (33.3)	8 (29.6)	3 (11.1)	1 (3.7)	3 (11.1)
생활	사회복지사	1명	33 (17.4)	81 (42.6)	54 (28.4)	16 (8.4)	1 (0.5)	-	1 (0.5)	4 (2.1)
		2명	12 (10.9)	14 (12.7)	31 (28.2)	25 (22.7)	16 (14.5)	6 (5.5)	3 (2.7)	3 (2.7)
		3명	21 (10.4)	8 (4.0)	43 (21.3)	54 (26.7)	45 (22.3)	13 (6.4)	9 (4.5)	9 (4.5)
		4명	43 (15.4)	3 (1.1)	33 (11.8)	45 (16.1)	71 (25.4)	36 (12.9)	26 (9.3)	22 (7.9)
		5명 이상	9 (7.2)	2 (1.6)	11 (8.8)	25 (20.0)	30 (24.0)	22 (17.6)	9 (7.2)	17 (13.6)
	사회복지사 외 종사자	1명	5 (15.2)	10 (30.3)	15 (45.5)	2 (6.1)	1 (3.0)	-	-	-
		2명	10 (25.6)	8 (20.5)	10 (25.6)	5 (12.8)	3 (7.7)	1 (2.6)	1 (2.6)	1 (2.6)
		3명	6 (12.5)	2 (4.2)	8 (16.7)	15 (31.3)	10 (20.8)	4 (8.3)	2 (4.2)	1 (2.1)
		4명	10 (15.4)	1 (1.5)	5 (7.7)	11 (16.9)	11 (16.9)	12 (18.5)	5 (7.7)	10 (15.4)
		5명 이상	10 (34.5)	-	3 (10.3)	5 (17.2)	3 (10.3)	4 (13.8)	1 (3.4)	3 (10.3)

(8) 주관적 사회경제적 지위

사회복지시설 종사자의 주관적 사회경제적 지위는 10점 척도로(1점: 하 ~10점: 상) 높은 점수일수록 사회경제적 지위를 높게 인식하는 것으로 조사된 항목이었다. 조사 결과에서 응답자의 평균값이 4점대로(4.23~4.83점) 자신의 사회경제적 지위에 대해 중하 수준으로 인식하였다.

이용 시설의 경우 10점 만점 중 사회복지사는 평균 4.59점, 사회복지사 외 종사자는 4.23점으로 나타났다. 분포를 보면 5점 이하로 응답한 비율이 사회복지사는 75%, 사회복지사 외 종사자는 83.4%가 응답하였다. 생활 시설의 경우 10점 만점 중 사회복지사는 평균 4.34점, 사회복지사 외 종사자는 4.48점으로 분석되었다. 이중 5점 이하로 응답한 비율은 사회복지사 81.4%, 사회복지사 외 종사자 80.7%인 것으로 조사되었다. 공공부문의 사회경제적 지위 평균은 4.83점으로 나타났고 5점 이하로 응답한 비율은 75.4%로 나타났다.

〈표 64〉 사회경제적 지위

(단위 : 명, %)

구분		이용 (n=2,618)		생활 (n=792)		공공 (n=316)
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
하 ↑	1	32 (1.4)	13 (3.6)	24 (1.9)	6 (1.8)	2(0.5)
	2	94 (4.2)	35 (9.7)	80 (6.2)	23 (7.1)	14(3.6)
	3	393 (17.4)	75 (20.8)	270 (20.9)	68 (20.9)	40(10.3)
	4	525 (23.3)	66 (18.3)	282 (21.9)	63 (19.3)	85(22.0)
	5	647 (28.7)	112 (31.0)	393 (30.5)	103 (31.6)	151(39.0)
↓ 상	6	389 (17.2)	38 (10.5)	162 (12.6)	43 (13.2)	52(13.4)
	7	142 (6.3)	15 (4.2)	52 (4)	16 (4.9)	33(8.5)
	8	28 (1.2)	4 (1.1)	25 (1.9)	3 (0.9)	8(2.1)
	9	5 (0.2)	1 (0.3)	2 (0.2)	1 (0.3)	2(0.5)
	10	2 (0.1)	2 (0.6)			
지위	평균	4.59	4.23	4.37	4.37	4.83
	표준편차	1.40	1.56	1.42	1.43	1.33

(9) 주관적 이념적 성향

사회복지시설 종사자의 주관적 이념적 성향에 대해 조사항목에서 이용시설과 생활시설 종사자 및 공무원 모두 가장 높은 비율은 ‘중도적’ 이념 성향으로 과반수에 가까운 비율(48.2~53.2%)로 나타났다. 그 다음 순으로 ‘진보적’ 성향을 가진 경우가 높은 비율로 나타났는데 공무원의 경우 38.1%, 이용시설에서 사회복지사는 35%, 사회복지사 외 종사자는 33.1%, 생활시설에서 사회복지사는 28.2%, 사회복지사 외 종사자는 24.9%로 나타났다.

〈표 65〉 주관적인 이념적 성향

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회 복지사	사회복지사 외 종사자	사회 복지사	사회복지사 외 종사자	
매우 진보적	61 (2.7)	6 (1.6)	42 (3.2)	9 (2.7)	8 (2.1)
진보적	794 (35.0)	121 (33.1)	368 (28.2)	83 (24.9)	148 (38.1)
중도적	1146 (50.6)	178 (48.6)	694 (53.2)	176 (52.9)	187 (48.2)
보수적	251 (11.1)	58 (15.8)	189 (14.5)	63 (18.9)	42 (10.8)
매우 보수적	14 (0.6)	3 (0.8)	12 (0.9)	2 (0.6)	3 (0.8)
합계	2,266 (100)	366 (100)	1,305 (100)	333 (100)	388 (100)

2) 직무 분석

(1) 직장 경력 및 재직 기간

응답자의 사회복지분야 총 경력 등에 대한 조사결과는 생활 시설의 종사자가 이용 시설의 종사자 보다 재직 기간이 더 긴 것으로 나타났다.

총 경력에 대해 이용 시설의 사회복지사는 평균 6.71년(표준편차=5.28), 사회복지사 외 종사자는 5.57년(표준편차=5.21)인데 반해 생활 시설의 사회복지사는 평균 9.19년(표준편차=6.29), 사회복지사 외 종사자는 8.99년(표준편차=6.17)인 것으로 조사되었다. 공공부문은 130개월(약 10년 8개월)인 것으로 조사되었다.

사회복지 분야 첫 입사 연령은 공공부문이 28.9세로 가장 낮은 것으로 분석되었다. 이용 시설의 사회복지사는 첫 입사 연령이 29세(표준편차=7)인데 반해 생활 시설의 사회복지사는 32세(표준편차=9)인 것으로 조사되었다. 사회복지사 외 종사자의 경우도 이용 시설은 34세(표준편차=9), 생활 시설은 36세(표준편차=10)인 것으로 조사되었다.

민간 영역의 현 직장 재직 기간은 생활 시설의 종사자가 평균 6.66으로 가장 길었다. 이용 시설의 사회복지사는 4.59년(표준편차=4.5)이었으며, 생활 시설의 사회복지사는 6.66년(표준편차=6.04)인 것으로 분석되었다. 한편, 공공부문 응답자의 경우 118개월(약 9년 8개월)로 조사되었다.

<표 66> 사회복지분야의 총 경력 및 재직기간(평균)

(단위 : 년, 세)

구분		이용		생활		공공 (단위:개월)
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
사회복지 분야 총 경력(년)	평균	6.71	5.57	9.19	8.99	130.92
	표준편차	5.28	5.21	6.29	6.17	102.64
	최소값	0.08	0.00	0.00	0.00	2.00
	최대값	36	22.33	38.25	31.58	393.00
사회복지 분야 첫 입사 연령(만)	평균	29	34	32	36	28.90
	표준편차	7	9	9	10	18.77
	최소값	18	19	17	19	5.00
	최대값	62	56	65	67	326.00
공무원 임용 시 연령(만)	평균	-	-	-	-	-
	표준편차	-	-	-	-	-
	최소값	-	-	-	-	-
	최대값	-	-	-	-	-
현 직장 재직 기간 (년)	평균	4.59	4.23	6.66	6.67	118.73
	표준편차	4.50	4.86	6.04	5.94	100.17
	최소값	0.00	0.00	0.00	0.08	1.00
	최대값	47.50	25.00	36.33	31.58	374.00

(2) 업무상 주된 대상

사회복지시설의 업무상 주된 대상에 대해 모두 응답하여 조사한 결과는 <표 67>과 같다.

이용 시설 사회복지사의 경우 노인(40.2%), 장애인(34.6%), 지역사회/주민(28%), 아동/청소년(23.2%), 저소득층(22.3%) 순으로 조사되었으며, 사회복지사 외 종사자는 노인(45.3%), 장애인(31.8%), 지역사회/주민(18.4%), 저소득층(16.5%), 아동/청소년(13.3%)의 순으로 조사되었다. 반면, 생활 시설의 경우 사회복지사는 아동/청소년(85.9%), 8점(22.50%)노인(15.8%), 장애인(3.6%)의 순으로 조사되었으며, 사회복지사 외 종사자의 경우 노인(62.7%), 아동/청소년(36.8%), 장애인(4.3%)의 순으로 조사되었다. 공공부문의 업무 상 주된 대상은 저소득층(18.2%), 노인(13.6%), 장애인(12.3%) 순으로 조사되었다.

<표 67> 업무 상 주된 대상자(중복 응답)

(단위 : 명, %)

구분	이용 (n=2,618)		생활 (n=792)		공공 (n=316)
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
노인	916 (40.2)	167 (45.3)	100 (15.8)	116 (62.7)	142 (13.6)
장애인	789 (34.6)	117 (31.8)	23 (3.6)	8 (4.3)	129 (12.3)
아동/청소년	530 (23.2)	49 (13.3)	543 (85.9)	68 (36.8)	104 (10.0)
정신보건	237 (10.4)	33 (8.9)	2 (0.3)	7 (3.8)	38 (3.6)
여성	52 (2.3)	8 (2.2)	2 (0.3)	0 (0.0)	76 (7.3)
가족	255 (11.2)	10 (2.7)	7 (1.1)	1 (0.5)	70 (6.7)
노숙인	190 (8.3)	29 (7.9)	14 (2.2)	6 (3.2)	41 (3.69)
교정	104 (4.6)	30 (8.1)	9 (1.4)	1 (0.5)	16 (1.5)
저소득층	509 (22.3)	61 (16.5)	22 (3.5)	5 (2.7)	190 (18.2)
지역사회/주민	639 (28.0)	68 (18.4)	8 (1.3)	2 (1.1)	115 (11.0)
행정/정책	10 (0.4)	3 (0.8)	1 (0.2)	1 (0.5)	73 (7.0)
일반의료(환자)	3 (0.1)	8 (2.2)	3 (0.5)	6 (3.2)	20 (1.9)
교육/학생/연구	58 (2.5)	7 (1.9)	6 (0.9)	1 (0.5)	11 (1.1)
기타	41 (1.8)	24 (6.5)	3 (0.5)	3 (1.6)	20 (1.9)

(3) 기대 업무 비중

사회복지시설 종사자의 업무 비중에 대해 조사한 항목에서는 기대하는 업무 비중에 대해서 0~100%의 비율로 직접 작성하도록 한 조사항목을 분석한 결과, 이용 시설과 생활 시설의 사회복지사는 직접서비스와 간접서비스 업무를 두루 수행하길 원하는 것으로 분석되었다. 다만, 이용 시설의 사회복지사는 행정업무 15.07%, 프로그램 실행 14.88%, 상담 서비스 제공 13.71% 순으로 기대업무 비중이 나타났다. 사회복지사 외 종사자는 행정업무 18.85%, 상담 서비스 14.28%, 조직관리 12.74% 순으로 나타났다. 생활 시설의 사회복지사는 보호서비스를 25.66%로 가장 원하는 기대 업무로 꼽았고 다음으로 프로그램 실행이 13.7%, 상담서비스 13.57% 순으로 나타났다. 사회복지사 외 종사자는 상담 서비스 14.08%, 보호서비스 16.66%, 행정업무 12.57% 순으로 기대 업무 비중이 나타났다.

공무원의 경우는 상담서비스 제공 26.14%, 행정업무 25.52%, 사례관리 16.71% 순으로 기대업무 비중이 나타났다.

〈표 68〉 기대_담당 업무의 비중 (중복응답)

(단위 : 평균, 표준편차)

구분	이용 (n=2,223)		생활 (n=1,257)		공공 (n=316)	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자		
직 접 서 비 스	상담서비스 제공	13.71 (13.03)	14.28 (19.80)	13.57 (12.76)	14.08 (18.90)	26.14 (19.40)
	사례관리(인테이크 등)	11.96 (14.54)	5.71 (9.53)	8.35 (9.21)	8.89 (16.30)	16.71 (16.53)
	보호 서비스(돌봄, 자립)	5.37 (10.80)	4.90 (13.26)	25.66 (24.60)	16.66 (22.92)	6.17 (12.29)
	프로그램 실행	14.88 (14.91)	11.79 (18.28)	13.70 (13.20)	9.23 (9.86)	8.36 (12.38)
	재활서비스	3.34 (8.47)	8.02 (18.96)	2.31 (5.18)	6.06 (11.91)	1.05 (4.24)
	기타	1.92 (8.46)	7.88 (21.94)	2.01 (9.97)	12.35 (26.62)	5.00 (13.15)
간 접 서 비 스	프로그램 기획	11.41 (10.83)	6.86 (10.07)	6.63 (7.73)	5.46 (9.51)	13.65 (15.18)
	자원개발 (홍보, 지역사회조직 등)	8.40 (10.99)	3.81 (7.58)	4.70 (7.08)	2.56 (5.38)	8.00 (9.73)
	자원봉사관리	4.31 (7.69)	2.05 (5.25)	4.34 (7.03)	3.64 (6.65)	2.18 (4.36)
	조직관리 (행정처리, 회계 등)	8.31 (15.13)	12.74 (22.84)	6.36 (12.04)	6.23 (15.78)	6.57 (13.07)
	행정업무	15.07 (12.91)	18.85 (19.68)	11.59 (11.64)	12.57 (16.76)	25.52 (20.40)
	기타	1.33 (6.20)	3.13 (13.68)	0.74 (3.60)	2.26 (9.25)	6.62 (15.87)

(4) 수행 업무 비중

사회복지시설 종사자의 현재 자신이 수행하는 업무 비중에 대해 조사한 항목에서는 이용 시설과 생활 시설의 사회복지사는 직접서비스와 간접서비스의 비중이 유사한 비율로 나타났다. 다만, 이용 시설의 사회복지사는 행정업무의 비중이 19.14%, 프로그램 실행 15.54%, 상담서비스 제공 12.65% 비율 순으로 나타났다. 그리고 사회복지사 외 종사자는 행정업무 19.55%, 상담서비스 제공이 13.49%, 조직관리가 13.21% 순으로 나타났다. 생활시설의 경우는 직접 서비스 비율이 다소 높았는데 사회복지사의 경우 보호서비스가 27.39%, 프로그램 실행이 14.9%, 행정업무가 13.66% 순으로 나타났으며 사회복지사 외 종사자는 보호서비스 17.73%, 행정업무 14.1%, 상담서비스 13.72% 순으로 나타났다.

공무원의 경우는 상담서비스가 26.14%, 행정업무가 25.52%, 사례관리가 16.71% 순으로 나타났다.

〈표 69〉 현재 담당 업무의 비중 (중복응답)

(단위 : 평균, 표준편차)

구분	이용 (n=2,223)		생활 (n=1,257)		공공 (n=316)	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자		
직 접 서 비 스	상담서비스 제공	12.65 (13.18)	13.49 (18.76)	11.95 (11.20)	13.72 (18.32)	26.14 (19.40)
	사례관리(인테이크 등)	9.65 (13.19)	4.87 (8.23)	6.83 (8.78)	5.75 (7.76)	16.71 (16.53)
	보호 서비스(돌봄, 자립)	5.25 (11.62)	5.98 (15.26)	27.39 (25.34)	17.73 (23.68)	6.17 (12.29)
	프로그램 실행	15.54 (16.40)	11.80 (17.33)	14.39 (13.70)	10.81 (11.65)	8.36 (12.38)
	재활서비스	2.85 (8.21)	7.76 (18.49)	2.07 (5.21)	5.59 (11.65)	1.05 (4.24)
	기타	2.35 (9.75)	7.85 (21.87)	2.27 (10.96)	11.98 (25.73)	5.00 (13.15)
간 접 서 비 스	프로그램 기획	10.90 (10.91)	5.92 (9.33)	5.88 (7.33)	5.49 (9.56)	13.65 (15.18)
	자원개발 (홍보, 지역사회조직 등)	7.30 (10.39)	3.54 (8.01)	3.77 (6.11)	1.52 (3.40)	8.00 (9.73)
	자원봉사관리	4.00 (7.46)	2.15 (5.82)	4.50 (7.44)	4.57 (11.16)	2.18 (4.36)
	조직관리 (행정처리, 회계 등)	8.68 (15.90)	13.21 (24.24)	6.28 (12.84)	6.14 (15.91)	6.57 (13.07)
	행정업무	19.14 (14.87)	19.55 (19.79)	13.66 (13.39)	14.10 (18.29)	25.52 (20.40)
	기타	1.69 (7.22)	3.88 (15.71)	1.01 (4.25)	2.61 (10.24)	6.61 (15.86)

(5) 담당업무 기대 및 현재 수행 빈도 비교

응답자 간 담당업무비중에 대해 기대 수행 빈도와 현재 수행 빈도 사이에 차이가 있는 지를 확인하기 위해 아래와 같이 응답자 간 내적 일치도 정도를 확인하기 위해 ICC(Intraclass Correlation Coefficient) 값을 확인하였다. 분석결과, 응답자 간 측정항 90~97%가량 일치하는 것으로 나타났고 이는 통계적으로 유의미하였다(p>0.001).

〈표 70〉 담당업무 기대 및 현재 수행 빈도 비교

(단위: %)

분류	서비스 유형	구분	평균	표준편차	ICC
직접서비스	상담서비스 제공	기대	13.29	13.77	0.91***
		수행	12.21	13.29	
	사례관리(인테이크)	기대	10.52	13.11	0.91***
		수행	8.66	11.59	
	보호서비스	기대	10.10	16.77	0.96***
		수행	10.53	17.66	
	프로그램 실행	기대	13.95	14.40	0.93***
		수행	14.48	15.26	
	재활서비스	기대	4.55	10.22	0.96***
		수행	4.19	10.49	
기타	기대	3.08	12.65	0.97***	
	수행	3.44	13.14		
간접서비스	사업기획	기대	9.69	10.36	0.91***
		수행	9.13	10.23	
	자원개발	기대	6.72	9.97	0.92***
		수행	5.82	9.56	
	자원봉사관리	기대	4.17	7.52	0.91***
		수행	3.96	7.43	
	조직관리	기대	8.14	15.60	0.96***
		수행	8.36	16.41	
	행정업무	기대	14.31	13.86	0.90***
		수행	17.41	15.52	
기타	기대	1.48	7.42	0.93***	
	수행	1.81	8.19		

***p>0.001

† 공공은 제외됨

(6) 업무량

사회복지시설 종사자의 현재 업무량 수준은 10점 척도(1점:적다~10:많다)로 조사되었다. 이용시설과 생활시설의 종사자 및 공무원의 업무량 평균이 7점으로 모두 유사하게 자신의 업무량이 다소 높다고 인식하고 있었다. 세부적으로 이용시설의 사회복지사는 8점(22.5%)이, 사회복지사 외 종사자는 6점(24.6%)이 가장 높은 비율로 나타났다. 생활시설의 사회복지사는 6점(26.2%)이, 사회복지사 외 종사자는 6점(24.1%)이 가장 높은 비율로 나타났다. 공무원의 경우는 7점(24.7%)이 가장 높게 나타났다.

〈표 71〉 현재 업무량

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
1 (적다)	4 (0.2)	2 (0.6)	1 (0.1)		
2	2 (0.1)	1 (0.3)	5 (0.4)		
3	9 (0.4)	2 (0.6)	12 (1)	3 (0.9)	3 (1.1)
4	26 (1.2)	10 (2.9)	15 (1.2)	3 (0.9)	5 (1.8)
5 (적절하다)	344 (15.8)	61 (17.6)	256 (20.7)	69 (21.6)	50 (18.5)
6	483 (22.2)	85 (24.6)	324 (26.2)	77 (24.1)	49 (18.1)
7	485 (22.3)	84 (24.3)	212 (17.2)	67 (20.9)	67 (24.7)
8	490 (22.5)	58 (16.8)	242 (19.6)	55 (17.2)	42 (15.5)
9	226 (10.4)	32 (9.2)	122 (9.9)	36 (11.3)	22 (8.1)
10 (많다)	108 (5.0)	11 (3.2)	47 (3.8)	10 (3.1)	33 (12.2)
합계	2,178 (100)	346 (100)	1,236 (100)	320 (100)	271 (100)
업무량 평균	평균	7	7	7	7
	표준편차	1	2	2	1

3) 근로 환경

(1) 연봉

가. 연봉 총액

연봉 총액에 대한 조사에서 민간 영역은 생활 시설 종사자가 이용 시설 종사자 보다 높게 나타났다. 이용 시설의 사회복지사는 연봉 총액 평균 2,947만원(표준편차=910.5), 사회복지사 외 종사자는 2,564만원(표준편차=983)으로 조사되었으며, 생활 시설의 사회복지사는 연봉 총액 평균 3,316만원(표준편차=929.2), 사회복지사 외 종사자는 3,211만원(표준편차=887.9)로 조사되었다. 한편, 공공 부문의 경우 민간 영역보다는 높은 연봉 총액 평균 4,115만원(표준편차=1,392)으로 분석되었다.

〈표 72〉 연봉 총액

(단위 : 만원)

구분	2016년			2017년			
	평균	표준편차	최소값 최대값	평균	표준편차	최소값 최대값	
이용	사회복지사	2,806.09	837.47	1,068 7,400	2,947.5	910.5	1,000 7,016
	사회복지사 외 종사자	2,602.56	927.13	1,128 6,500	2,564.1	983.6	1,000 6,300
생활	사회복지사	3,332.43	818.90	1,400 6,780	3,316.5	929.2	1,000 6,701
	사회복지사 외 종사자	3,279.75	904.38	1,100 5,500	3,211.9	887.9	1,000 7,000
공공	4,214.41	1,405.68	1,700 8,100	4,115.35	1,392.85	1,960 8,000	

나. 직급별 연봉 총액

이용 시설의 '시설장급'의 평균 연봉은 약 4,208만원, '상급관리자급'은 약 4,363만원, '중간관리자급'은 약 3,612만원, '실무자급'은 약 2,526만원으로 조사되었다. 생활 시설은 '시설장급'을 제외하면 이용시설과 비슷한 수준으로 조사되었는데 '시설장급'의 평균 연봉은 약 2,730만원, '상급관리자급'은 약 4,230만원, '중간관리자급'은 약 3,682만원, '실무자급'은 약 2,829원으로 나타났다. 올해는 전체 응답자 중 아동공동생활가정의 비율이 8.54% 추가되어 생활시설의 시설장 급여가 다소 낮아진 측면이 있었던 것으로 판단된다. 이에 <표 74>와 같이 16년도 기준으로 아동공동생활가정을 제외한 기관의 직급별 연봉 총액과 아동공동생활가정을 비교하여 분석한 결과에서도 아동공동생활가정과 나머지 기관 간 연봉의 차이가 유의미하게 낮은 것으로 나타났다($p < 0.001$). 또한 <표 75>은 직급별 연봉 총액이 낮은 하위 5개 기관 유형을 나타낸 표이며, 노인공동생활가정, 노인요양시설, 지역아동센터, 아동공동생활가정, 시니어클럽 순으로 연봉 총액이 낮은 것으로 나타났다. 직급별 연봉 평균액은 시설장 또는 관리자 대비 실무자의 응답 비율이 높은 경우, 장기 근속자가 많은 경우 등이 평균액에 영향을 미쳤을 가능성이 있으므로 해석 시에 고려가 필요하다.

한편, 공공부문은 '5급 이상'의 평균 연봉은 약 7,233만원, '6급'은 5,916만원, '7급'은 4,443만원, '8급'은 3,134만원, '9급'은 2,781만원이었다

(표 73) 직급별 연봉 총액(세전, 평균)

(단위 : 만원)

시설 유형	구분	연도	평균	표준편차	최소값	최대값	중위값
이용	시설장급	2015년	3,824.4	1,453.3	1,500	7,177	4,000
		2016년	3,773.4	1,348.4	1,800	7,400	3,980
		2017년	4,208.4	1,499.3	1,200	7,016	4,384
	상급관리자급 (사무국장/ 부장급)	2015년	4,003.5	891.43	1,320	6,058	4,014
		2016년	4,197.2	1,061.6	1,560	6,150	4,436
		2017년	4,363.7	920.1	2,200	6,374	4,431
	중간관리자급 (과장급, 선임/대리급)	2015년	3,260.3	635.3	1,800	5,917	3,260
		2016년	3,752.1	581.01	2,300	5,000	3,800
		2017년	3,612.8	612.5	1,750	5,725	3,650

II. 사회복지 인적자원 특성 패널조사

시설 유형	구분	연도	평균	표준편차	최소값	최대값	중위값
	실무자급	2015년	2,382.70	567.60	1,000	7,397	2,400
		2016년	2,458.11	554.14	1,068	4,996	2,000
		2017년	2,526.4	593.7	1,000	6,000	2,480
생활	시설장급	2015년	3,849.0	1,469.3	1,500	7,177	4,000
		2016년	3,765.8	1,645.5	1,100	6,780	4,000
		2017년	2,730.6	941.3	1,700	6,000	2,400
	상급관리자급 (사무국장/ 부장급)	2015년	4,009.1	903.93	1,320	6,058	4,009
		2016년	4,230.2	1,082.6	1,400	6,679	4,500
		2017년	4,244.9	1,097.0	1,680	6,000	4,660
	중간관리자급 (과장급, 선임/대리급)	2015년	3,257.6	630.4	1,800	5,917	3,200
		2016년	3,987.7	750.9	1,530	5,885	4,000
		2017년	3,682.2	800.4	1,980	5,600	3,874
	실무자급	2015년	2,381.0	559.2	1,000	7,397	2,400
		2016년	3,158.3	674.5	1,708	5,500	3,000
		2017년	2,829.5	770.3	1,000	6,701	2,760
공공	5급 이상	2015년	7,175.00	403.11	6,700	7,600	7,200
		2016년	7,233.33	251.66	7,000	7,500	7,200
		2017년	7,233.20	682.72	6,350	8,000	7,200
	6급	2015년	5,541.67	629.58	3,500	6,600	5,500
		2016년	5,755.19	921.11	3,700	8,100	6,000
		2017년	5,916.80	761.93	4,200	7,600	6,000
	7급	2015년	4,131.90	758.91	2,640	6,060	4,000
		2016년	4,421.11	870.56	2,800	6,500	4,453
		2017년	4,443.93	800.67	3,000	6,400	4,500
	8급	2015년	2,925.14	537.99	2,000	4,500	2,800
		2016년	3,150.62	671.92	1,821	4,500	3,000
		2017년	3,134.95	508.53	2,000	5,000	3,200
	9급	2015년	2,414.32	445.96	1,440	3,500	2,400
		2016년	2,462.85	427.14	1,700	3,500	2,400
		2017년	2,781.94	567.96	1,960	4,500	2,700

연봉 총액을 아동공동생활가정, 지역아동센터와 나머지 시설을 비교하여 살펴본 결과는 <표 74>와 같다. 사후검정을 실시한 결과 아동공동생활가정과 지역아동센터의 연봉 총액은 집단 간 유의미한 차이가 없었지만 나머지 시설과는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다 ($p>0.001$). 본 집단 간 차이는 지역 차이와 직급 차이를 고려한 분석이 아니므로 자료의 해석 시 유의해야한다.

<표 74> 아동공동생활가정, 지역아동센터와 연봉 총액 비교(세전, 평균)

(단위 : 만원)

	평균	표준편차	최소값	최대값	F-검정
아동공동생활가정 (N=158)	2156	355	1000	3300	89.901***
지역아동센터(N=49)	2377	1142	1170	6840	
나머지 시설(N=3821)	3093	943	1000	7016	
사후검정 (Scheffe)	지역아동센터-아동공동생활가정<그 외 시설				

<표 75> 하위 5개 기관의 연봉 총액(세전, 평균)

(단위 : 만원)

구분	평균	표준편차	최소값	최대값	중위값
노인공동생활가정	1,777	542	1,200	2,720	1,719
노인요양시설	1,810	156	1,700	1,920	1,810
지역아동센터	2,118	508	1,170	3,600	1,990
아동공동생활가정	2,156	356	1,000	3,300	2,200
시니어클럽	2,230	936	1,000	5,000	1,732

다. 기본급

월 급여의 기본급에 대한 응답 결과에서 민간 영역은 이용시설 사회복지사가 213만원으로 가장 높았고 다음으로 생활시설 사회복지사 및 사회복지사 외 종사자 211만원, 이용시설의 사회복지사 외 종사자 187만원 순으로 나타났다. 공공 부문의 기본급은 조사 대상에서 가장 높은 약 254만원으로 조사되었다.

〈표 76〉 기본급

(단위 : 만원)

구분	2016년			2017년			
	평균	표준편차	최소값 최대값	평균	표준편차	최소값 최대값	
이용	사회복지사	195.39	52.79	84 390	213.69	60.42	50 500
	사회복지사 외 종사자	183.64	60.08	83 430	187.28	62.70	52 426
생활	사회복지사	218.31	57.31	60 430	211.02	63.02	90 408
	사회복지사 외 종사자	215.05	61.97	60 350	211.37	56.66	50 36
공공	254.90	88.01	108 600	254.10	99.84	115 592	

라. 직급별 기본급

월 급여의 기본급에 대해 직급별 비교 자료는 <표 77>과 같다. 2015년 조사 대비 모든 직급에서 약간의 상승폭이 있는 것으로 분석되었다.

이용 시설의 '시설장급'은 평균 301만원, '상급관리자급'은 평균 312만원, '중간관리자급'은 256만원, '실무자급'은 185만원의 기본급을 받는 것으로 나타났으며, 생활 시설의 '시설장급'은 평균 205만원, '상급관리자급'은 평균 307만원, '중간관리자급'은 254만원, '실무자급'은 193만원의 기본급을 받는 것으로 조사되었다. 공공부문은 '5급이상'은 평균 약 537만원, '6급' 370만원, '7급' 265만원, '8급' 188만원, '9급' 162만원으로 조사되었다.

<표 77> 직급별 기본급

(단위 : 만원)

시설 유형	구분	연도	평균	표준편차	최소값	최대값	중위값
이용	시설장급	2015년	255.52	89.20	120	436	250
		2016년	250.63	62.23	125	375	265
		2017년	301.9	95.7	93	480	320
	상급관리자급 (사무국장/ 부장급)	2015년	280.53	87.43	110	811	274.5
		2016년	286.74	62.23	102	390	286
		2017년	312.3	58.0	165	410	320
	중간관리자급 (과장급, 선임/대리급)	2015년	218.49	57.07	100	811	210
		2016년	230.78	46.34	102	430	230
		2017년	256.2	43.6	113	416	257.8
	실무자급	2015년	167.54	42.45	90	711	168
		2016년	176.40	36.90	84	379	173
		2017년	185.6	38.2	50	500	180
생활	시설장급	2015년	255.12	91.85	120	436	247
		2016년	262.92	114.073	80	423	300
		2017년	205.6	64.4	140	400	180
	상급관리자급 (사무국장/ 부장급)	2015년	282.07	88.05	110	811	278
		2016년	288.78	67.643	116	400	300
		2017년	307.3	73.0	140	400	338.5

II. 사회복지 인적자원 특성 패널조사

시설 유형	구분	연도	평균	표준편차	최소값	최대값	중위값
	중간관리자급 (과장급, 선임/대리급)	2015년	218.84	57.17	100	811	211
		2016년	260.67	53.378	116	430	260.5
		2017년	254.7	54.8	105	370	263
	실무자급	2015년	167.80	41.78	100	711	168
		2016년	203.78	44.92	60	347	200
		2017년	193.1	49.0	90	360	180
공공	5급 이상	2015년	451.25	76.35	377	550	439
		2016년	450.66	81.61	380	540	432
		2017년	537.83	55.49	451	592	547
	6급	2015년	353.40	73.52	180	550	340
		2016년	354.80	61.31	240	416	356
		2017년	370.04	69.65	160	580	369
	7급	2015년	265.30	64.77	170	466	251
		2016년	264.64	48.29	150	416	267
		2017년	265.83	56.18	147	441	269
	8급	2015년	182.85	31.03	129	300	180
		2016년	182.32	35.62	115	280	179
		2017년	188.41	28.19	120	290	186
	9급	2015년	165.81	33.02	100	260	170
		2016년	157.36	27.58	108	204	147
		2017년	162.94	37.18	115	280	150

마. 수당의 종류

사회복지시설의 종사자가 지급받는 수당의 종류에 대해 이용 시설과 생활 시설 모두 유사한 수준의 비율을 보였다.

이용 시설과 생활 시설의 종사자들이 지급 받는 수당 중 비율이 높은 수당에는 명절휴가비, 연장근로수당, 가족수당인 것으로 조사되었다.

〈표 78〉 지급받는 수당의 종류(중복 응답)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
명절휴가비	1762 (85.7)	217 (75.1)	397 (73.0)	132 (82.0)
연장근로수당	1132 (55.1)	145 (50.2)	391 (72.0)	126 (78.8)
휴일근로수당	313 (15.2)	46 (15.9)	43 (7.9)	27 (16.9)
가족수당	1001 (48.7)	126 (43.8)	229 (42.3)	90 (56.3)
연월차보상수당	104 (5.1)	18 (6.2)	12 (2.2)	6 (3.8)
기타수당	708 (34.5)	92 (31.8)	163 (30.0)	38 (23.8)

바. 희망연봉

사회복지시설 종사자들의 희망하는 연봉액에 대해 조사한 결과 생활 시설의 종사자들이 희망하는 연봉 평균이 이용 시설의 희망 연봉 평균 보다 높은 것으로 조사되었다. 이용 시설 사회복지사의 희망 연봉 평균은 약 3,538만원이었으며, 생활 시설의 사회복지사의 희망 연봉 평균은 약 3,732만원 인 것으로 조사되었다. 사회복지사 외 종사자는 이용 시설에서는 3,126만원, 생활 시설에서는 3,589만원 인 것으로 응답하였다. 공공 부문의 경우 가장 높은 희망연봉 수준을 보였으며, 평균 4,862만원인 것으로 조사되었다.

〈표 79〉 주관적 적정 희망 연봉

(단위 : 만원)

구분	2016년			2017년			
	평균	표준편차	최소값 최대값	평균	표준편차	최소값 최대값	
이용	사회복지사	3,401.29	1,074.04	1,080 9,000	3,538	1,229	140 10,000
	사회복지사 외 종사자	3,166.91	1,124.94	1,080 8,000	3,126	1,227	170 9,000
생활	사회복지사	4,123.66	1,087.73	1,500 9,900	3,732	1,148	260 8,000
	사회복지사 외 종사자	3,797.49	1,058.02	1,500 8,000	3,589	1,150	180 7,000
공공	5,077.61	1,534.54	2,200 10,000	4,862	1,403	2,200 9,000	

(2) 고용 형태 및 근무 형태

가. 고용 형태

응답자들의 고용형태에 대해 설문한 결과 응답자들의 대부분은 정규직 근로자였으며, 이용 시설이 생활 시설 보다 비정규직 근로자 응답 비율이 다소 높은 것으로 조사되었다.

이용 시설의 응답자 중 사회복지사는 정규직이 77.3%, 비정규직이 22.7%였으며, 생활 시설의 사회복지사 중 정규직은 95.4%, 비정규직은 4.6%인 것으로 분석되었다.

〈표 80〉 고용형태

(단위 : 명, %)

구분	2016년				2017년			
	이용 (n=2,432)		생활 (n=1,273)		이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
정규직	1,429 (76.4)	220 (66.1)	916 (96.5)	269 (93.4)	1,744 (77.30)	219 (59.80)	1,235 (95.4)	309 (92.2)
비정규직	441 (23.6)	113 (33.9)	33 (3.5)	19 (6.6)	512 (22.70)	147 (40.20)	59 (4.6)	26 (7.8)
합계	1,870 (100)	333 (100)	949 (100)	288 (100)	2,256 (100)	366 (100)	1,294 (100)	335 (100)

나. 근무형태

교대근무제 시행 여부에 대해 설문한 결과 기관 유형의 특성에 따라 차이가 나타났으며, 생활 시설에서 교대근무를 실시하는 비율이 높게 나타났다. 또한 생활 시설의 사회복지사(63.5%)가 사회복지사 외 종사자(37.3%) 보다 교대근무를 하는 비율이 높은 것으로 응답하였다.

〈표 81〉 교대근무제 시행 여부

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
시행	58 (2.7)	9 (2.7)	763 (63.5)	110 (37.3)
미시행	2,082 (97.3)	319 (97.3)	439 (36.5)	185 (62.7)
합계	2,140 (100)	328 (100)	1,202 (100)	295 (100)

다. 근무시간

일주일 평균 근무 시간에 대해 조사한 결과 생활 시설의 종사자들이 이용 시설의 종사자들보다 평균 근로시간이 높은 것으로 분석되었다. 이용 시설의 사회복지사는 일주일 평균 43.64시간 근무를 하며, 사회복지사 외 종사자는 평균 41.5시간 근무하는 것으로 응답하였다. 반면 생활 시설 사회복지사는 일주일 평균 52.69시간 근무를 하며, 사회복지사 외 종사자는 45.8시간 근무하는 것으로 응답하였다. 공공 부문의 일주일 평균 근로 시간은 49.88시간으로 조사되었다.

기관 유형에 따른 근무시간 비교를 위해 <표 83>과 같이 분석하였다. 일주일 평균 근로시간이 가장 긴 기관은 아동양육시설, 아동공동생활가정, 아동보호시설, 아동상담치료센터, 아동보호전문기관 순으로 나타났다. 본 결과는 실무자의 응답비율이 높거나 생활시설의 교대 근무에 따른 장시간 근로 등 근무시간에 영향을 주는 요인이 있음을 감안한 후 해석이 필요하나, 대체로 아동을 대상으로 한 기관의 근무시간이 길며 생활시설의 근무시간이 긴 것으로 조사되었다.

〈표 82〉 일주일 평균 근무시간

(단위: 명, %)

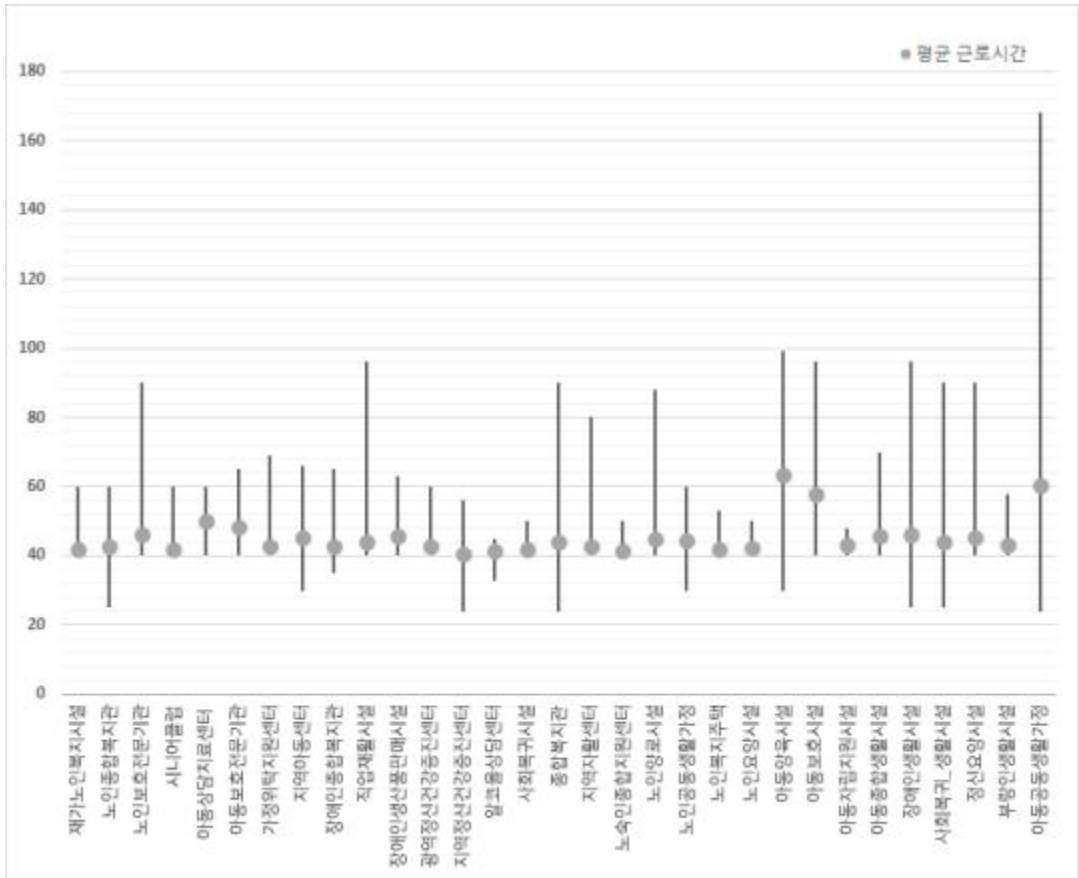
구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
40시간 미만	12 (0.6)	11 (3.5)	12 (1.3)	1 (0.4)	2 (0.9)
40시간-45시간 미만	1219 (61.8)	245 (77.3)	453 (50.2)	175 (64.3)	34 (14.7)
45시간-50시간미만	389 (19.7)	33 (10.4)	183 (20.3)	57 (21.0)	60 (26.0)
50시간-55시간 미만	260 (13.2)	19 (6.0)	133 (14.7)	20 (7.4)	75 (32.5)
55시간-60시간미만	42 (2.1)	4 (1.3)	31 (3.4)	6 (2.2)	18 (7.8)
60시간-65시간 미만	39 (2.0)	5 (1.6)	64 (7.1)	4 (1.5)	27 (11.7)
65시간-70시간 미만	8 (0.4)	0 (0.0)	11 (1.2)	5 (1.8)	5 (2.2)
70시간 이상	3 (0.2)	0 (0.0)	16 (1.8)	4 (1.5)	10 (4.3)
평균 표준편차	43.64 5.71	41.5 4.7	52.69 17.46	45.8 10.78	49.88 7.63
합계	1972 (100)	317 (100)	903 (100)	272 (100)	231 (100)

〈표 83〉 기관유형별 일주일 평균 근무시간

(단위: 시간)

구분	평균	표준편차	최소값	최대값	F-검정
재가노인복지시설	41.87	4.312	40	60	52.245***
노인종합복지관	42.75	4.403	25	60	
노인보호전문기관	46.16	9.659	40	90	
시니어클럽	41.81	3.810	40	60	
아동상담치료센터	50.07	4.713	40	60	
아동보호전문기관	48.51	6.011	40	65	
가정위탁지원센터	42.88	6.733	40	69	
지역아동센터	45.50	7.984	30	66	
장애인종합복지관	42.73	4.527	35	65	
직업재활시설	44.16	5.928	40	96	
장애인생산품판매시설	45.80	7.584	40	63	
광역정신건강증진센터	42.62	4.916	40	60	
지역정신건강증진센터	40.50	3.014	24	56	
알코올상담센터	41.62	2.924	33	45	
사회복구시설	42.05	3.032	40	50	
종합복지관	44.06	6.320	24	90	
지역자활센터	42.78	5.889	40	80	
노숙인종합지원센터	41.44	3.001	40	50	
노인양로시설	45.11	8.521	40	88	
노인공동생활가정	44.43	9.271	30	60	
노인복지주택	41.73	3.881	40	53	
노인요양시설	42.50	5.000	40	50	
아동양육시설	63.56	19.985	30	99	
아동보호시설	57.76	19.002	40	96	
아동자립지원시설	43.38	3.420	40	48	
아동종합생활시설	45.78	10.329	40	70	
장애인생활시설	46.15	9.298	25	96	
사회복귀 생활시설	44.22	11.767	25	90	
정신요양시설	45.29	8.473	40	90	
부랑인생활시설	43.33	5.022	40	58	
아동공동생활가정	60.55	24.594	24	168	
사후검정 결과 (Duncan)	아동양육시설)아동보호시설)아동상담치료센터)부랑인생활시설)노숙인종합지원센터				

II. 사회복지 인적자원 특성 패널조사



[그림 2] 기관유형별 근로시간(최소값, 최대값, 평균 근로시간)

(3) 현 직장 입사 경로

가. 민간

사회복지시설에 근무하는 종사자를 대상으로 현 직장 입사경로에 대해 조사한 결과 대부분 채용 공고 광고를 통해 입사한 것으로 응답하였다. 이용 시설의 사회복지사 47.9%, 사회복지사외 종사자 52.6%가 입사 경로를 '광고(인터넷 포함)를 통해'로 응답하였다. 생활 시설의 경우 사회복지사 41.8%, 사회복지사외 종사자 40.9%가 동일한 문항에 응답하였다.

〈표 84〉 민간영역 현 직장 입사경로

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
학교/교수의 소개 및 추천	189 (8.4)	15 (4.1)	91 (7.10)	10 (3.0)
친구/선후배 등의 소개	287 (12.7)	62 (17.1)	260 (20)	65 (19.4)
광고(인터넷 포함)를 통해	1,080 (47.9)	191 (52.6)	543 (41.8)	137 (40.9)
실습/자원봉사활동을 계기로	242 (10.7)	24 (6.6)	103 (7.9)	17 (5.1)
가족/친지 등을 통해	64 (2.8)	11 (3.0)	101 (7.8)	35 (10.4)
(법인 등의) 내부 인사이동	173 (7.7)	9 (2.5)	77 (5.9)	31 (9.3)
기타	219 (9.7)	51 (14.0)	123 (9.5)	40 (11.9)
합계	2,254 (100)	363 (100)	1,298 (100)	335 (100)

나. 공공

공공부문의 경우 사회복지전담공무원의 지원 및 임용 동기에 대해 설문한 결과 ‘안정된 직업을 갖고 싶어서’라고 응답한 비율이 41.6%로 가장 높았다. 다음으로 ‘공무원이 되고 싶어서’라고 응답한 비율이 26.2%로 나타났다.

〈표 85〉 공공전달체계 공무원 지원 임용 동기

(단위 : 명, %)

구분	빈도	비율
학교·교수의 권유로	8	3.4
가족의 권유로	28	12.0
안정된 직업을 갖고 싶어서	97	41.6
친구·선배 등의 권유로	13	5.6
공무원이 되고 싶어서	61	26.2
연금 등 복리후생 때문에	7	3.0
기타	19	8.2
합계	233	100.0

(4) 근로계약서 작성 여부

근로계약서 작성 여부에 대해 설문한 결과 이용 시설 및 생활 시설의 종사자 대부분 근로 계약서를 작성한 것으로 응답하였다. 이를 세부적으로 보면 이용 시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자는 각각 97.7%(2,187명), 97.5%(354명), 생활 시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자는 각각 97.7%(1,250명), 98.2%(332명)가 근로 계약서를 작성한 것으로 응답하였다.

〈표 86〉 근로계약서의 작성 여부

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
작성하였다	2,187 (97.7)	354 (97.50)	1,250 (97.7)	332 (98.2)
작성하지 않았다	36 (1.6)	6 (1.70)	22 (1.7)	1 (0.3)
모르겠다	16 (0.7)	3 (0.80)	8 (0.6)	5 (1.5)
합계	2,239 (100)	363 (100)	1,280 (100)	338 (100)

(5) 휴가

가. 휴가의 종류

사회복지시설 종사자를 대상으로 직장에서 제공되고 있는 휴가의 종류에 대해 조사하였으며, 휴가의 종류는 총 7가지로 유급휴가(정규, 연월차), 생리휴가, 산전후휴가, 병가, 육아휴직, 포상휴가, 경조사휴가로 분류하였다. 통상 직장에서 제공되는 유급휴가는 대부분의 응답자들이 '제공된다'에 응답하였다. 휴가의 종류 중 명확하게 '제공되지 않는다'로 응답한 비율이 높은 휴가는 생리휴가 인 것으로 조사되었다. 그 외 휴가의 종류 중 '해당없음' 또는 '모른다'를 제외한 비율과 '제공되지 않는다'의 응답 비율을 고려할 때 많은 시설에서 근로기준법 상의 보장된 휴가(유급휴가, 산전후 휴가, 육아 휴직 등)는 대부분 제공되는 것으로 분석된다.

〈표 87〉 휴가의 제공 여부 등

(단위 : 명,)

구분		이용		생활	
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
유급휴가	제공된다	1,961 (93.1)	292 (88.8)	1,004 (87.8)	260 (88.7)
	제공되지 않는다	38 (1.8)	8 (2.4)	37 (3.2)	4 (1.4)
	모른다	34 (1.6)	9 (2.7)	24 (2.1)	9 (3.1)
	해당없음	74 (3.5)	20 (6.1)	78 (6.8)	20 (6.8)
생리휴가	제공된다	331 (20.1)	39 (16.5)	127 (15.7)	31 (16.6)
	제공되지 않는다	503 (30.6)	66 (27.8)	246 (30.4)	65 (34.8)
	모른다	378 (23.0)	62 (26.2)	124 (15.3)	26 (13.9)
	해당없음	434 (26.4)	70 (29.5)	311 (38.5)	65 (34.8)

구분		이용		생활	
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
산전후 휴가	제공된다	999 (58.5)	128 (53.3)	425 (50.4)	87 (48.1)
	제공되지 않는다	56 (3.3)	7 (2.9)	48 (5.7)	11 (6.1)
	모른다	237 (13.9)	44 (18.3)	102 (12.1)	27 (14.9)
	해당없음	416 (24.4)	61 (25.4)	269 (31.9)	56 (30.9)
병가 (상병휴가)	제공된다	1,140 (65.8)	133 (55.0)	543 (61.6)	113 (59.5)
	제공되지 않는다	109 (6.3)	16 (6.6)	63 (7.2)	18 (9.5)
	모른다	235 (13.6)	47 (19.4)	86 (9.8)	22 (11.6)
	해당없음	248 (14.3)	46 (19.0)	189 (21.5)	37 (19.5)
육아휴직	제공된다	1,225 (70.6)	149 (61.3)	476 (55.7)	91 (48.9)
	제공되지 않는다	45 (2.6)	7 (2.9)	52 (6.1)	14 (7.5)
	모른다	123 (7.1)	33 (13.6)	81 (9.5)	25 (13.4)
	해당없음	341 (19.7)	54 (22.2)	246 (28.8)	56 (30.1)
포상휴가	제공된다	707 (42.1)	85 (36.6)	298 (36.3)	61 (34.3)
	제공되지 않는다	258 (15.4)	30 (12.9)	123 (15.0)	34 (19.1)
	모른다	374 (22.3)	63 (27.2)	152 (18.5)	33 (18.5)
	해당없음	340 (20.3)	54 (23.3)	247 (30.1)	50 (28.1)
경조사휴가 (특별휴가)	제공된다	1,411 (78.6)	187 (74.5)	683 (74.9)	157 (75.1)
	제공되지 않는다	36 (2.0)	4 (1.6)	31 (3.4)	7 (3.3)
	모른다	148 (8.2)	28 (11.2)	53 (5.8)	16 (7.7)
	해당없음	201 (11.2)	32 (12.7)	145 (15.9)	29 (13.9)

나. 잔여 휴가의 보상

제공되는 휴가 중 유급휴가(정규, 연월차)의 잔여 일수 보상에 대해 설문한 결과 대부분의 사회복지시설에서는 잔여 휴가에 대해 이월 또는 보상하지 않는 것으로 조사되었다. 이용 시설의 사회복지사 43.2%, 사회복지사 외 종사자 43.1%, 생활 시설의 사회복지사 52.7%, 사회복지사 외 종사자 47.3%가 ‘잔여휴가가 발생하더라도 이월 또는 보상 없음’에 응답하였다. 다음 순으로 모든 시설의 종사자의 높은 응답률을 보인 항목은 ‘잔여휴가 발생 시 강제로 휴가를 부여하여 연중 모두 소진하도록 함’으로 나타났다.

(표 88) 유급휴가 중 잔여휴가 보상 형태

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
잔여휴가일수 만큼 급여 보상	253 (11.8)	51 (15.3)	74 (6.4)	29 (9.7)
잔여휴가일수를 차년도로 이월	60 (2.8)	9 (2.7)	29 (2.5)	14 (4.7)
잔여휴가 발생시 강제로 휴가를 부여하여 연중 모두 소진하도록 함	706 (32.9)	99 (29.6)	316 (27.3)	88 (29.3)
잔여휴가가 발생하더라도 이월 또는 보상 없음	927 (43.2)	144 (43.1)	611 (52.7)	142 (47.3)
기타	198 (9.2)	31 (9.3)	129 (11.1)	27 (9.0)
합계	2,144 (100)	334 (100)	1,159 (100)	300 (100)

(6) 직장 만족도

현재 근무하고 있는 직장의 만족도 수준을 측정하기 위해 5점 척도(1점:매우 불만족 ~ 5점:매우 만족)를 사용하였으며, 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 분석된다. 그리고 직장 만족도를 측정하기 위한 하위 문항은 15개로 이루어져 있다.

먼저, 직장만족도 종합 평균은 이용 시설 종사자가 생활 시설 종사자 보다 만족도가 높은 수준으로 분석되었다. 이용 시설의 사회복지사는 3.31점(표준편차=0.87), 사회복지사 외 종사자는 3.21점(표준편차=0.81)이며, 생활 시설의 사회복지사는 3.23점(표준편차=0.83), 사회복지사 외 종사자는 3.18점(표준편차=0.79)으로 나타났다. 반면, 공공부문은 직장 만족도 종합 평균 점수가 가장 낮은 2.9(표준편차=0.85)점으로 조사되었다.

하위 문항을 살펴보면 이용 시설의 사회복지사는 ‘동료와의 관계 및 의사소통’이 3.78점(표준편차=0.74)으로 만족도가 가장 높았으며, ‘임금수준의 적정성’이 2.86점(표준편차=0.88)으로 만족도가 가장 낮았다. 사회복지사 외 종사자도 동일하게 두 개의 문항에 가장 높은 만족도와 가장 낮은 만족도를 보였다. 생활 시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자는 ‘동료와의 관계 및 의사소통’과 ‘고용안정성’ 항목에서 높은 만족도를 보인 반면 ‘복리후생제도의 충분성’에서 가장 낮은 만족도를 보였다. 한편, 공공부문의 경우 ‘고용의 안정성’이 4.01점(표준편차=0.78)으로 만족도가 가장 높았으며, ‘승진 가능성 등 개인의 발전 전망’이 2.37점(표준편차=0.95)으로 가장 낮은 수치를 보였다.

〈표 89〉 현 직장에 대한 만족도

(단위 : 점)

구분		이용 (n=2,647)		생활 (n=1,662)		공공 (n=316)
		사회복지사	사회복지사 외종사자	사회복지사	사회복지사 외종사자	
임금수준의 적정성	평균	2.86	2.72	2.94	2.95	2.86
	표준편차	0.88	0.81	0.91	0.87	0.85
복리후생제도의 충분성	평균	3.00	2.90	2.86	2.77	3.01
	표준편차	0.90	0.82	0.93	0.85	0.89
교육비 지원 및 교육기회 제공	평균	3.19	2.95	2.98	2.86	2.84
	표준편차	0.97	0.95	0.95	0.93	0.91
쾌적하고 편리한 근무환경 지원	평균	3.39	3.29	3.29	3.17	2.82
	표준편차	0.87	0.85	0.84	0.85	0.90
직장상사와의 관계 및 의사소통	평균	3.49	3.50	3.44	3.37	2.97
	표준편차	0.90	0.84	0.84	0.80	0.90
동료와의 관계 및 의사소통	평균	3.78	3.71	3.65	3.53	3.42
	표준편차	0.74	0.71	0.71	0.74	0.69
유관기관 종사자와의 관계 및 의사소통	평균	3.39	3.29	3.22	3.15	3.14
	표준편차	0.74	0.68	0.73	0.68	0.73
조직의 발전전망 및 비전	평균	3.33	3.20	3.28	3.26	2.81
	표준편차	0.85	0.76	0.79	0.73	0.88
승진 가능성 등 개인의 발전 전망	평균	2.94	2.87	2.95	2.81	2.37
	표준편차	0.89	0.80	0.81	0.79	0.95
의사결정구조의 민주성	평균	3.30	3.20	3.23	3.17	2.58
	표준편차	0.89	0.83	0.85	0.78	0.84
슈퍼비전 및 지도감독	평균	3.37	3.21	3.31	3.21	2.58
	표준편차	0.89	0.80	0.80	0.74	0.80
근무시간의 적절성	평균	3.53	3.50	3.21	3.22	2.83
	표준편차	0.88	0.81	0.91	0.84	0.89
업무내용의 만족성	평균	3.44	3.42	3.32	3.35	2.82
	표준편차	0.79	0.72	0.75	0.73	0.91
고용의 안정성	평균	3.42	3.23	3.53	3.53	4.01
	표준편차	0.97	0.98	0.84	0.84	0.78
인사고과의 공정성	평균	3.24	3.22	3.30	3.28	2.48
	표준편차	0.87	0.76	0.81	0.78	0.89
직장 만족도(종합)	평균	3.31	3.21	3.23	3.18	2.90
	표준편차	0.87	0.81	0.83	0.79	0.85

(7) 직무 만족도

설문에 참여한 사회복지 종사자의 현 직무에 대한 만족도를 측정하기 위해 5점 척도를 사용하여 조사하였다. 직무 만족을 위한 문항은 5가지이며, 척도는 점수가 높을수록 만족도가 높은 것을 의미한다.

이용 시설과 생활 시설의 종사자들은 대체적으로 현재 직무에 대해 보통 수준의 평균 점수를 보였다. 이용 시설의 사회복지사는 직무 만족 평균 점수가 3.5점, 사회복지사 외 종사자는 3.7점, 생활 시설의 경우 모든 종사자에서 직무만족평균점수가 3.73점으로 나타났다. 평균 점수를 보였다. 공공 부문의 경우 민간 영역 보다 낮은 평균 점수 3.24점으로 나타났다.

〈표 90〉 현 직무에 대한 만족도

(단위 : 점)

구분		이용 (n=2,655)		생활 (n=1,666)		공공 (n=316)
		사회복지사	사회복지사 외종사자	사회복지사	사회복지사 외종사자	
나는 현재 하고 있는 일에 만족하고 있다	평균	3.59	3.65	3.67	3.69	3.23
	표준편차	0.777	0.768	0.76	0.73	0.92
나는 현재 하고 있는 일을 열정적으로 하고 있다	평균	3.67	3.82	3.78	3.78	3.43
	표준편차	0.756	0.702	0.74	0.70	0.90
나는 현재 하고 있는 일을 즐겁게 하고 있다	평균	3.55	3.72	3.70	3.71	3.17
	표준편차	0.837	0.758	0.77	0.76	0.93
나는 현재 하고 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다	평균	3.68	3.78	3.78	3.78	3.22
	표준편차	0.816	0.801	0.77	0.79	0.96
별다른 일이 없는 한 현재하고 있는 일을 계속하고 싶다	평균	3.45	3.62	3.72	3.71	3.15
	표준편차	0.927	0.861	0.86	0.86	1.06
직무 만족도(종합)	평균	3.5	3.7	3.73	3.73	3.24
	표준편차	0.82	0.7	0.78	0.77	0.95

(8) 클라이언트 폭력 피해

가. 클라이언트 폭력 피해 유형과 피해 정도

지난 1년간 사회복지 종사자들이 클라이언트로부터 직접 경험한 폭력 실태를 알아보기 위해 언어적 폭력, 신체적 폭력, 성적 폭력, 기타 폭력 4가지로 분류하여 조사하였다.

언어적 폭력 피해 중 이용 시설과 생활 시설 모두 ‘클라이언트가 욕설 또는 저주를 한 적이 있다’라는 문항에 가장 많은 빈도로 응답하였으며, 이용 시설의 사회복지사는 48.5%, 생활 시설의 사회복지사는 43%가 경험한 것으로 응답하였다. 경험의 정도는 1~5회의 빈도가 가장 많은 것으로 조사되었다. 공공부문의 경우 또한 동일한 문항에 대한 빈도가 88.8%로 가장 높았다.

신체적 폭력 피해의 경우 언어적 폭력에 비해 빈도는 높지 않았으나, 클라이언트로부터 경미한 신체적 폭력을 경험한 것으로 조사되었다. 이용 시설의 사회복지사는 18.7%, 생활 시설의 사회복지사는 34.9%가 경미한 신체적 폭력을 경험한 것으로 조사되었으며, 공공 부문의 경우 19.7%가 경험한 것으로 조사되었다. 또한, 클라이언트가 물건을 던져 신체적 폭력을 경험한 빈도도 이용시설의 사회복지사는 15%, 생활시설의 사회복지사는 31.4%, 공무원은 36.3%로 나타났다.

성적 폭력 피해의 경우 ‘클라이언트가 원치 않는 신체적 접촉(더듬기, 껴안기)을 한 적이 있다’라는 문항에 응답한 빈도가 가장 높았으며, 이용 시설의 사회복지사 15%, 생활 시설의 사회복지사 29.4%가 피해 경험이 있는 것으로 응답하였다. 한편 공공 부문의 경우는 ‘클라이언트가 성적으로 수치심을 주는 발언을 한 적이 있다’에 응답한 비율이 20.3%로 가장 높았다.

기타 폭력 피해 중 경험 빈도가 많은 것으로 응답한 문항은 이용 시설과 생활 시설 사회복지사, 공공부문 모두 ‘클라이언트가 시설 또는 개인 물품을 파손한 적이 있다’라는 문항이었으며, 각각 13.9%, 29.2%, 22.9%가 응답하였다. 공공부문의 경우 ‘클라이언트나 주변인이 본인을 소송한 적이 있다.’는 응답도 21.8%로 높은 비율을 차지했다.

대체적으로 민간 시설의 사회복지사의 경우 클라이언트와 대면하는 시간이 많은 생활 시설의 사회복지사가 이용 시설의 사회복지사 보다 폭력 피해의 경험이 많은 것으로 분석되었다.

〈표 91〉 클라이언트 폭력

(단위 : 명, %)

구분			이용 (n=2,229)		생활 (n=1,261)		공공 (n=316)
			사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	
언어적 폭력 피해	클라이언트가 욕설 또는 저주를 한 적이 있다	있음	1,095 (48.5)	113 (31.5)	560 (43.0)	140 (41.5)	206 (88.80)
		1-5회	839(77.0)	93(84.5)	353(65.2)	82(62.1)	113(54.6)
		6-10회	115(10.6)	8(7.3)	65(12.0)	9(6.8)	34(16.4)
		11-15회	33(3.0)	2(1.8)	27(5.0)	4(3.0)	7(3.4)
		16-20회	19(1.7)	1(0.9)	9(1.7)	4(3.0)	5(2.4)
		수시로	83(7.6)	6(5.5)	87(16.1)	33(25.0)	48(23.20)
	없음	1,164 (51.50)	246 (68.5)	742 (57.0)	197 (58.5)	26 (11.20)	
	클라이언트가 신체적 공격 또는 죽음에 대한 협박을 한 적이 있다	있음	301 (13.3)	30 (8.3)	157 (12.0)	30 (8.9)	97 (42.5)
		1-5회	243(80.7)	26(89.7)	113(77.4)	21(72.4)	77(79.4)
		6-10회	30(10.0)	1(3.4)	19(13.0)	3(10.3)	2(2.1)
		11-15회	3(1.0)	-	2(1.4)	1(3.4)	3(3.1)
		16-20회	6(2.0)	-	3(2.1)	-	3(3.1)
수시로		19(6.0)	2(6.9)	9(6.2)	4(13.8)	12(12.4)	
없음	1,960 (86.7)	331 (91.7)	1,147 (88.0)	307 (91.1)	131 (57.5)		
클라이언트가 고소·고발이나 재산상의 피해 등에 대한 협박을 한 적이 있다	있음	235 (10.4)	20 (5.5)	86 (6.6)	16 (4.7)	79 (34.6)	
	1-5회	199(85.8)	16(88.9)	70(82.4)	11(64.7)	66(83.5)	
	6-10회	14(6.0)	2(11.1)	6(7.1)	2(11.8)	5(6.3)	
	11-15회	7(3.0)	-	2(2.4)	1(5.9)	-	
	16-20회	3(1.3)	-	2(2.4)	-	-	
	수시로	9(3.9)	-	5(5.9)	3(17.6)	8(10.1)	
없음	2,025 (89.6)	341 (94.5)	1,215 (93.4)	321 (95.3)	149 (65.4)		
신체적 폭력 피해	클라이언트가 침을 뱉은 적이 있다	있음	186 (8.2)	19 (5.3)	247 (19.0)	46 (13.7)	24 (10.5)
		1-5회	144(81.4)	14(73.7)	166(72.8)	31(75.6)	18(81.8)
		6-10회	16(9.0)	4(21.1)	35(15.4)	5(12.2)	2(9.1)
		11-15회	4(2.3)	-	6(2.6)	-	-
		16-20회	2(1.1)	-	3(1.3)	-	-
	수시로	11(6.2)	1(5.3)	18(7.9)	5(12.2)	2(9.1)	
없음	2,076 (91.8)	341 (94.7)	1,056 (81.0)	290 (86.3)	204 (89.5)		

II. 사회복지 인적자원 특성 패널조사

구분		이용 (n=2,229)		생활 (n=1,261)		공공 (n=316)
		사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	
클라이언트에 의한 경미한 신체적 폭력을 당한 적이 있다	있음	423 (18.7)	53 (14.8)	455 (34.9)	85 (25.2)	45 (19.7)
	1-5회	330(80.9)	41(85.4)	325(75.9)	54(74.0)	41(91.1)
	6-10회	38(9.3)	4(8.3)	54(12.6)	9(12.3)	1(2.2)
	11-15회	11(2.7)	1(2.1)	19(4.4)	2(2.7)	1(2.2)
	16-20회	6(1.5)	1(2.1)	4(0.9)	1(1.4)	-
	수시로	23(5.6)	1(2.1)	26(6.1)	7(9.6)	2(4.4)
	없음	1,838 (81.3)	306 (85.2)	847 (65.1)	252 (74.8)	183 (80.3)
클라이언트가 뺨을 때린 적이 있다	있음	64 (2.8)	11 (3.1)	127(9.7)	22(6.6)	4(1.8)
	1-5회	55(88.7)	10(90.9)	99(82.5)	17(89.5)	4(100)
	6-10회	6(9.7)	1(9.1)	14(11.7)	1(5.3)	-
	11-15회	1(1.6)	-	3(2.5)	-	-
	16-20회	-	-	-	-	-
	수시로	-	-	4(3.3)	1(5.3)	-
	없음	2,202 (97.2)	348 (96.9)	1,179 (90.3)	313 (93.4)	224 (98.2)
클라이언트가 주먹으로 때린 적이 있다	있음	111 (4.9)	17 (4.7)	224 (17.2)	38 (11.3)	6 (2.6)
	1-5회	92(83.6)	13(76.5)	176(83.8)	29(82.9)	6(100)
	6-10회	9(8.2)	2(11.8)	16(7.6)	4(11.4)	-
	11-15회	2(1.8)	1(5.9)	7(3.3)	1(2.9)	-
	16-20회	2(1.8)	-	1(0.5)	-	-
	수시로	5(4.5)	1(5.9)	10(4.8)	1(2.9)	-
	없음	2,151 (95.1)	341 (95.3)	1,082 (82.8)	298 (88.7)	222 (97.4)
클라이언트가 발로 찬 적이 있다	있음	130 (5.7)	23 (6.4)	233 (17.9)	45 (13.4)	8 (3.5)
	1-5회	103(81.1)	18(85.7)	183(82.8)	33(80.5)	6(85.7)
	6-10회	8(6.3)	1(4.8)	17(7.7)	6(14.6)	1(14.3)
	11-15회	7(5.5)	1(4.8)	5(2.3)	-	-
	16-20회	-	-	1(0.5)	-	-
	수시로	9(7.1)	1(4.8)	15(6.8)	2(4.9)	-
	없음	2,132 (94.3)	336 (93.6)	1,071 (82.1)	290 (86.6)	220 (96.5)

구분			이용 (n=2,229)		생활 (n=1,261)		공공 (n=316)
			사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	
	클라이언트가 칼 또는 몽둥이 등의 도구를 이용하여 폭력을 행사한 적이 있다	있음	72 (3.2)	9 (2.5)	54 (4.1)	8 (2.4)	26 (11.4)
		1-5회	65(89.0)	8(100)	47(87.0)	5(62.5)	24(92.3)
		6-10회	4(5.5)	-	4(7.4)	1(12.5)	1(3.8)
		11-15회	1(1.4)	-	2(3.7)	-	-
		16-20회	-	-	0(0.0)	-	-
	수시로	3(4.1)	-	1(1.9)	2(25.0)	1(3.8)	
	없음	2,191 (96.8)	351 (97.5)	1,251 (95.9)	328 (97.6)	202 (88.6)	
	클라이언트가 물건을 던진 적이 있다	있음	339 (15.0)	39 (10.8)	409 (31.4)	72 (21.4)	82 (36.3)
		1-5회	262(80.4)	30(83.3)	299(79.5)	47(75.8)	64(83.1)
		6-10회	37(11.3)	3(8.3)	38(10.1)	6(9.7)	10(13.0)
11-15회		5(1.5)	2(5.6)	13(3.5)	2(3.2)	-	
16-20회		2(0.6)	-	2(0.5)	1(1.6)	-	
수시로	20(6.1)	1(2.8)	24(6.4)	6(9.7)	3(3.9)		
없음	1,925 (85.0)	321 (89.2)	894 (68.6)	264 (78.6)	144 (63.7)		
성적 폭력 피해	클라이언트가 원치 않는 신체적 접촉 (더듬기, 껴안기)을 한 적이 있다	있음	339 (15.0)	39 (10.8)	254 (19.4)	59 (17.6)	29 (12.7)
		1-5회	262(80.4)	30(83.3)	151(66.5)	33(62.3)	24(80.0)
		6-10회	37(11.3)	3(8.3)	32(14.1)	8(15.1)	4(13.3)
		11-15회	5(1.5)	2(5.6)	12(5.3)	4(7.5)	-
		16-20회	2(0.6)	-	2(0.9)	1(1.9)	-
	수시로	20(6.1)	1(2.8)	30(13.2)	7(13.2)	2(6.7)	
	없음	1,925 (85.0)	321 (89.2)	1,052 (80.6)	277 (82.4)	199 (87.3)	
	클라이언트가 음란물 (사진, 동영상 등)을 보여준 적이 있다	있음	60 (2.7)	6 (1.7)	19 (1.5)	7 (2.1)	6(2.60)
		1-5회	51(89.5)	4(80.0)	16(76.2)	4(80.0)	5(71.40)
		6-10회	3(5.3)	1(20.0)	4(19.0)	-	0(0.00)
11-15회		1(1.8)	-	-	-	0(0.00)	
16-20회		1(1.8)	-	-	1(20.0)	2(28.60)	
수시로	1(1.8)	-	1(4.8)	-	0(0.00)		
없음	2,204 (97.3)	354 (98.3)	1,287 (98.5)	330 (97.9)	222 (97.4)		

II. 사회복지 인적자원 특성 패널조사

구분			이용 (n=2,229)		생활 (n=1,261)		공공 (n=316)
			사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	
클라이언트가 성적으로 수치심을 주는 발언을 한 적이 있다	있음	192 (8.5)	24 (6.7)	73 (5.6)	18 (5.3)	46 (20.3)	
	1-5회	150(81.5)	18(81.8)	56(80.0)	10(83.3)	40(90.9)	
	6-10회	20(10.9)	2(9.1)	8(11.4)	2(16.7)	2(4.5)	
	11-15회	6(3.3)	2(9.1)	2(2.9)	-	-	
16-20회	2(1.1)	-	1(1.4)	-	-		
수시로	6(3.3)	-	3(4.3)	-	2(4.5)		
없음	2,070 (91.5)	336 (93.3)	1,234 (94.4)	319 (94.7)	181 (79.7)		
클라이언트가 성기를 노출한 적이 있다	있음	94 (4.2)	15 (4.2)	175 (13.4)	25 (7.4)	6 (2.6)	
	1-5회	63(74.1)	10(83.3)	91(59.1)	14(66.7)	6(100)	
	6-10회	6(7.1)	2(16.7)	11(7.1)	1(4.8)	-	
	11-15회	-	-	10(6.5)	1(4.8)	-	
16-20회	1(1.2)	-	2(1.3)	-	-		
수시로	15(17.6)	-	40(26.0)	5(23.8)	-		
없음	2,171 (95.8)	345 (95.8)	1,130 (86.6)	311 (92.6)	222 (97.4)		
클라이언트가 강간 또는 강간시도를 한 적이 있다	있음	3 (0.1)	0 (0)	4 (0.3)	1 (0.3)	0 (0)	
	1-5회	3(60.0)	-	5(71.4)	1(100)	-	
	6-10회	2(40.0)	-	2(28.6)	-	-	
	11-15회	-	-	-	-	-	
16-20회	-	-	-	-	-		
수시로	-	-	-	-	-		
없음	2,262 (99.9)	360 (100)	1,302 (99.7)	336 (99.7)	228 (100)		
기타 폭력 피해	있음	48 (2.1)	4 (1.1)	31 (2.4)	8 (2.4)	15 (6.6)	
	1-5회	32(69.6)	1(33.3)	21(67.7)	5(71.4)	13(92.9)	
	6-10회	4(8.7)	1(33.3)	5(16.1)	0(0.0)	1(7.1)	
	11-15회	3(6.5)	1(33.3)	2(6.5)	0(0.0)	-	
16-20회	-	-	1(3.2)	1(14.3)	-		
수시로	7(15.2)	-	2(6.5)	1(14.3)	-		
없음	2,217 (97.9)	356 (98.9)	1,276 (97.6)	329 (97.6)	211 (93.4)		

구분		이용 (n=2,229)		생활 (n=1,261)		공공 (n=316)
		사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	
클라이언트가 시설 또는 개인 물품을 파손한 적이 있다	있음	315 (13.9)	35 (9.7)	379 (29.2)	71 (21.1)	52 (22.9)
	1-5회	235(79.7)	26(86.7)	252(73.9)	49(74.2)	44(88.0)
	6-10회	30(10.2)	4(13.3)	43(12.6)	10(15.2)	4(8.0)
	11-15회	7(2.4)	-	10(2.9)	1(1.5)	1(2.0)
	16-20회	3(1.0)	-	5(1.5)	1(1.5)	0(0.0)
	수시로	20(6.8)	-	31(9.1)	5(7.6)	1(2.0)
	없음	1,949 (86.1)	325 (90.3)	921 (70.8)	266 (78.9)	175 (77.1)
클라이언트가 시설 또는 개인의 물품을 훔치거나 강제로 빼앗은 적이 있다	있음	151 (6.7)	19 (5.3)	240 (18.4)	44 (13.2)	9(4.0)
	1-5회	112(77.2)	16(88.9)	148(69.5)	28(70.0)	7(100)
	6-10회	19(13.1)	1(5.6)	24(11.3)	6(15.0)	-
	11-15회	3(2.1)	1(5.6)	10(4.7)	1(2.5)	-
	16-20회	-	-	4(1.9)	2(5.0)	-
	수시로	11(7.6)	-	27(12.7)	3(7.5)	-
	없음	2,112 (93.3)	341 (94.7)	1,066 (81.6)	290 (86.8)	218 (96.0)
클라이언트나 주변인이 본인을 소송한 적이 있다 (공식적인 민원제기 포함)	있음	87 (3.8)	9 (2.5)	29 (2.2)	8 (2.4)	49 (21.8)
	1-5회	75(88.2)	8(100)	21(84.0)	8(100)	44(91.7)
	6-10회	8(9.4)	-	3(12.0)	-	2(4.2)
	11-15회	-	-	-	-	1(2.1)
	16-20회	2(2.4)	-	-	-	-
	수시로	-	-	1(4.0)	-	1(2.1)
	없음	2,176 (96.2)	351 (97.5)	1,279 (97.8)	329 (97.6)	176 (78.2)
클라이언트가 지속적으로 쫓아다니며 업무를 방해한 적이 있다	있음	139 (6.1)	14 (3.9)	178 (13.6)	41 (12.2)	40 (17.5)
	1-5회	79(58.5)	9(64.3)	105(65.2)	21(55.3)	31(77.5)
	6-10회	23(17.0)	2(14.3)	20(12.4)	3(7.9)	5(12.5)
	11-15회	7(5.2)	2(14.3)	10(6.2)	1(2.6)	1(2.5)
	16-20회	4(3.0)	-	4(2.5)	1(2.6)	0(0.0)
	수시로	22(16.3)	1(7.1)	22(13.7)	12(31.6)	3(7.5)
	없음	2,125 (93.9)	346 (96.1)	1,127 (86.4)	296 (87.8)	188 (82.5)

구분		이용 (n=2,229)		생활 (n=1,261)		공공 (n=316)
		사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	
클라이언트로 인하여 질병에 감염된 적이 있다	있음	34 (1.5)	10 (2.8)	78 (6.0)	16 (4.7)	1 (0.4)
	1-5회	26(78.8)	8(88.9)	56(82.4)	9(69.2)	2(100)
	6-10회	3(9.1)	1(11.1)	9(13.2)	1(7.7)	-
	11-15회	3(9.1)	-	1(1.5)	-	-
	16-20회 수시로	-	-	-	-	-
	없음	2,230 (98.5)	350 (97.2)	1,230 (94.0)	321 (95.3)	227 (99.6)

이러한 클라이언트 폭행 피해가 높은 기관에 대해 <표 92>와 같이 기관별 폭행비율을 파악하였다. 클라이언트 폭행피해 정도가 높은 문항과 해당 피해에 대해 폭력 피해비율이 높은 상위 기관을 살펴본 결과에서 (아동 및 노인)보호전문기관, 노숙인 시설, 장애인생활시설이나 정신장애인시설에서 클라이언트 폭행의 빈도가 높은 것으로 파악되었다. 이러한 차이가 통계적으로 유의미한 차이인지를 파악하고자 상위 기관과 나머지 기관 간 폭력피해 여부에 대해 카이제곱검정을 실시하였고 기관 유형에 따라 통계적으로 유의미하게 차이가 나타나는 것으로 분석되었다($p>0.001$). 다만 본 결과는 특정 기관에서 유독 피해가 높으면서 해당 기관의 응답율이 낮을 경우 해당 기관이 전체를 대표할 수 있는 지에 대한 문제가 제기될 소지가 있으므로 해석에 유의할 필요가 있다.

〈표 92〉 클라이언트 폭력 피해 상위 기관

(단위 : %)

언어폭력 (클라이언트가 욕설 또는 저주를 한 적이 있다)	신체폭력				성적 폭력 (클라이언트가 원치 않는 신체적 접촉을 한 적이 있다)		기타폭력 (클라이언트가 시설 또는 개인 물품을 파손한 적이 있다)		
	(클라이언트에 의한 경미한 신체적 폭력을 당한 적이 있다)		(클라이언트가 물건을 던진 적이 있다)						
아동보호 전문기관	83.3	노숙인 종합지원센터	55.6	노숙인 종합지원센터	44.4	정신 요양시설	36.0	정신 요양시설	38.9
노숙인 종합지원센터	81.5	정신 요양시설	52.4	장애인생활시설	42.9	장애인 생활시설	29.7	장애인 생활시설	37.8
광역정신건강 증진센터	76.9	장애인 생활시설	50.6	정신요양시설	36.3	부랑인 생활시설	27.7	노숙인 종합지원센터	37.0
노인보호 전문기관	64.7	직업 재활시설	33.5	노인요양시설	25.0	직업 재활시설	26.5	직업 재활시설	27.7
지역정신건강 증진센터	63.1	장애인종합 복지관	31.6	노인양로시설	23.7	노인 요양시설	25.0	아동 보호시설	26.8
노인 양로시설	62.1	노인 양로시설	30.2	직업재활시설	23.1	아동상담치료 센터	23.5	부랑인 생활시설	25.3
정신 요양시설	61.1	노인 복지주택	29.2	부랑인생활시설	22.9	장애인종합복 지관	21.7	노인 요양시설	25.0
노인 복지주택	58.3	아동종합 생활시설	27.3	장애인 종합복지관	22.2	노인 복지주택	20.8	장애인 종합복지관	21.4
지역 지활센터	50.5	부랑인 생활시설	26.5	아동공동 생활가정	20.3	노인 종합복지관	20.5	아동공동 생활가정	20.9
$\chi^2=21.658^{***}$		$\chi^2=447.430^{***}$		$\chi^2=227.578^{***}$		$\chi^2=247.469^{***}$		$\chi^2=257.712^{***}$	

***p>0.001

+ 공공 및 기관유형별 1개 기관만 응답한 아동상담소는 분석에서 제외됨

나. 클라이언트의 폭력으로 인한 주관적 고통감

클라이언트에 의한 폭력 피해로 인한 주관적 고통감에 대해 11점 척도로(0점 ~10점) 조사하여 높은 점수일수록 고통 정도를 높게 인식하는 문항과 관련 조사 결과이다. 응답자의 평균값이 이용기관의 사회복지사는 4.26점, 사회복지사 외 종사자는 3.49점, 생활시설의 사회복지사는 3.66점, 사회복지사 외 종사자는 3.22점으로 나타났다. 반면 공공 부문(10점척도 : 1점~10점 척도)의 응답은 6.6점으로 다소 높은 수준의 주관적 고통감을 경험하고 있었다.

〈표 93〉 클라이언트 폭력으로 인한 주관적 고통감

(단위 : 점)

구분		이용 (n=2,188)		생활 (n=1,261)		공공 (n=228)
		사회 복지사	사회복지사 외종사자	사회 복지사	사회복지사 외종사자	
주관적 고통감	평균	4.26	3.49	3.66	3.22	6.60
	표준편차	2.91	2.93	3.04	2.88	2.22
	최소값	0	0	0	0	1
	최대값	10	10	10	10	10

다. 클라이언트의 폭력에 대한 보고여부

클라이언트에 의한 폭력 피해 이후 상사나 기관장에게 보고를 하는 지에 대해서 조사하였다. 민간부문인 이용시설이나 생활시설의 사회복지사는 약 70%이상 '항상 보고한다.', '보고를 하는 편이다.'는 응답이 높았다. 그러나 공공부문에서는 약 55%만 보고하는 것으로 나타났다.

〈표 94〉 클라이언트 폭력에 대한 보고여부

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외종사자	사회복지사	사회복지사 외종사자	
항상 보고한다	510 (37.7)	73 (42.0)	121 (37.5)	36 (39.1)	43(18.5)
보고하는 편이다	528 (39.0)	60 (34.5)	114 (35.3)	40 (43.5)	87(37.3)
보통이다	178 (13.1)	23 (13.2)	50 (15.5)	10 (10.9)	53(22.7)
보고하지 않는 편이다	118 (8.7)	13 (7.5)	25 (7.7)	5 (5.4)	45(19.3)
전혀 보고하지 않는다	20 (1.5)	5 (2.9)	13 (4.0)	1 (1.1)	5(2.1)
합계	1354 (100)	174 (100)	323 (100)	92 (100)	233 (100)

라. 클라이언트의 폭력에 대한 보고 후 대응

클라이언트에 의한 폭력 피해에 대한 보고 이후 기관 및 시설장은 어떤 대응을 하는 지에 대해서 조사하였다. 대부분의 경우 '상담 및 슈퍼비전'을 제공하는 것으로 나타났는데 이용시설의 사회복지사 73%, 생활시설의 사회복지사 70.8%의 높은 비율로 나타났다. 공공부문에서도 '상담 및 슈퍼비전'을 제공하는 경우가 38.2%로 높았으며 '자체 유급휴가를 지급'하는 경우도 37.3%로 높게 나타났다.

또한 '아무런 대응이 없다.'는 응답도 민간부문에서는 두 번째로 높았는데, 민간부문인 이용시설과 생활시설의 사회복지사는 각 11.9%, 8.9%의 비율로 응답하였다.

〈표 95〉 클라이언트 폭력에 대한 보고 후 대응

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
아무런 대응이 없다	149 (11.9)	14 (8.9)	26 (8.9)	11 (12.8)	16 (7.8)
상담 및 슈퍼비전	910 (73.0)	113 (72.0)	206 (70.8)	54 (62.8)	78 (38.2)
자체 유급휴가지급	5 (0.4)	1 (0.6)	1 (0.3)	0 (0)	76 (37.3)
직무변경 및 직원 총원 (2인1조 가정방문 등)	53 (4.3)	2 (1.3)	8 (2.7)	3 (3.5)	12 (5.9)
외부기관 연결 (전문가 연결)	15 (1.2)	0 (0)	11 (3.8)	2 (2.3)	3 (1.5)
환경개선 (사무실 구조변경 및 안전물품 구비 등)	39 (3.1)	11 (7.0)	11 (3.8)	6 (7.0)	19 (9.3)
기타	76 (6.1)	16 (10.2)	28 (9.6)	10 (11.6)	0 (0)
합계	1,247 (100)	157 (100)	291 (100)	86 (100)	204 (100)

4) 생활과 건강상태

(1) 주관적 건강상태

사회복지 종사자들의 건강상태를 묻는 문항에 대부분 ‘보통이다’ 또는 ‘건강한 편이다’로 응답하였다. 이용 시설의 사회복지사는 ‘보통이다’에 39.5%, 사회복지사와 종사자는 ‘건강한 편이다’에 42.7%로 응답 빈도가 높았으며, 생활 시설의 사회복지사는 ‘보통이다’ 42.6%, 사회복지사 외 종사자는 ‘건강한 편이다’에 46.1%로 응답 빈도가 높았다. 공공 부문은 ‘보통이다’가 38.2%, ‘건강하지 않은 편이다’가 33.8%로 상대적으로 건강하지 않다고 응답한 비율이 높았다.

〈표 96〉 주관적 건강 상태

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
건강이 매우 좋지 않다	18 (0.8)	2 (0.6)	15 (1.2)	1 (0.3)	9 (3.9)
건강하지 않은 편이다	346 (16.2)	44 (12.5)	144 (11.9)	28 (9.1)	77 (33.8)
보통이다	842 (39.5)	132 (37.6)	517 (42.6)	125 (40.6)	87 (38.2)
건강한 편이다	819 (38.4)	150 (42.7)	468 (38.5)	142 (46.1)	55 (24.1)
매우 건강하다	106 (5.0)	23 (6.6)	71 (5.8)	12 (3.9)	0 (0)
합계	2,131 (100)	351 (100)	1,215 (100)	308 (100)	228 (100)

(2) 직무 스트레스

사회복지 종사자의 지각된 직무 스트레스 측정도구는 10개의 하위문항으로 구성되었으며, 5점 척도(1: 전혀 없었다. ~ 5:상당히 자주 있었다.)로 조사하였다. 척도는 점수가 높을수록 지각된 직무 스트레스가 높은 것으로 설명된다.

이용 시설의 사회복지사가 지각한 직무스트레스는 평균 2.65점(표준편차=0.82)이며, 사회복지사 외 종사자는 2.56점(표준편차=0.82)으로 사회복지사 보다는 조금 낮은 것으로 조사되었다. 생활 시설의 사회복지사가 지각한 직무 스트레스는 2.54점(표준편차=0.81), 사회복지사 외 종사자는 2.51점(표준편차=0.83)으로 사회복지사 보다 평균 직무 스트레스 수준이 낮은 것으로 조사되었다. 공공부문의 직무 스트레스 수준은 민간 영역 보다 높은 수준을 보였으며, 평균 2.76점(표준편차=0.86)으로 조사되었다.

조사결과 민간영역의 사회복지사보다 공공영역의 사회복지전담공무원이 직무 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

〈표 97〉 직무스트레스

(단위: 점)

구분		이용 (n=2,621)		생활 (n=1,651)		공공 (n=316)
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
직장에서 많은 일을 할 수 있을 것 같지 않다.	평균	2.52	2.37	2.30	2.32	2.78
	표준편차	0.88	0.88	0.85	0.88	0.90
나는 요즘 들어 직장에 가는 것이 두렵다.	평균	2.32	2.03	2.08	2.04	2.63
	표준편차	0.93	0.88	0.90	0.89	0.96
내 일이 지겹게 느껴진다.	평균	2.56	2.35	2.32	2.27	3.10
	표준편차	0.95	0.92	0.91	0.90	0.99
요즘 들어 업무에서 남에게 뒤떨어지는 느낌을 받는다.	평균	2.55	2.26	2.34	2.19	2.76
	표준편차	0.92	0.85	0.89	0.84	0.91
최근에 일과 관련하여서 문제가 발생한 적이 있다.	평균	2.25	2.04	2.06	1.96	2.41
	표준편차	0.82	0.76	0.80	0.75	0.86
나는 일을 깔끔하게 잘하지 못한다.	평균	3.33	3.37	3.36	3.40	3.47
	표준편차	0.78	0.85	0.80	0.90	0.84
최근에 결근한 적이 있다.	평균	1.25	1.26	1.19	1.22	1.39
	표준편차	0.60	0.65	0.54	0.56	0.69
나는 일에서 흥미를 느끼고 있지 않다.	평균	3.32	3.44	3.41	3.41	2.95
	표준편차	0.84	0.90	0.88	0.90	0.95
나는 필요한 경우 내 일에 집중할 수 없다.	평균	3.72	3.86	3.68	3.73	3.46
	표준편차	0.80	0.81	0.86	0.94	0.87
나는 일을 할 때 실수를 하게 된다.	평균	2.72	2.61	2.64	2.53	2.64
	표준편차	0.70	0.68	0.69	0.71	0.66
지각된 직무 스트레스(종합)	평균	2.65	2.56	2.54	2.51	2.76
	표준편차	0.82	0.82	0.81	0.83	0.86

(3) 자아탄력성

사회복지 종사자의 자아탄력성을 알아보기 위해 14개의 하위문항으로 구성된 측정도구를 사용하였으며, 척도는 4점 척도(1: 전혀 그렇지 않다 ~ 4: 매우 그렇다)로 점수가 높을수록 자아탄력성이 높은 것으로 설명된다.

이용 시설의 사회복지사는 2.74점(표준편차=0.64), 사회복지사 외 종사자는 2.75점(표준편차=0.63), 생활 시설의 사회복지사는 2.77점(표준편차=0.62), 사회복지사 외 종사자도 동일한 2.74점(표준편차=0.6)으로 나타났다. 공공부문의 경우 2.7점(표준편차=0.93)으로 전반적으로 모든 영역의 종사자들이 비슷한 수준으로 나타났다.

〈표 98〉 자아탄력성

(단위: 점)

구분		이용 (n=2,647)		생활 (n=1,660)		공공 (n=316)
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
나는 내 친구나 동료에게 너그럽다.	평균 표준편차	3.05 0.48	3.07 0.45	3.06 0.46	3.05 0.43	2.97 0.54
나는 갑자기 놀라는 일을 당해도 금방 관찮아지고, 그것을 잘 이겨낸다.	평균 표준편차	2.86 0.58	2.85 0.61	2.89 0.56	2.89 0.51	2.72 0.68
나는 새롭고 평소에 잘 해보지 않았던 일을 해보는 것을 좋아한다.	평균 표준편차	2.67 0.70	2.66 0.72	2.71 0.69	2.68 0.67	2.52 0.78
나는 사람들에게 좋은 인상을 주는 편이다.	평균 표준편차	3.01 0.45	3.02 0.40	2.98 0.47	2.98 0.41	3.01 0.52
나는 전에 맛보지 못했던 새로운 음식을 먹어보는 것을 즐긴다.	평균 표준편차	2.77 0.76	2.78 0.77	2.79 0.75	2.76 0.73	2.72 0.69
나는 매우 에너지가 넘치는 사람인 것 같다.	평균 표준편차	2.65 0.66	2.68 0.66	2.69 0.64	2.68 0.62	2.50 0.68
나는 늘 가던 장소에 갈 때 다른 여러 길로 가는 것을 좋아한다.	평균 표준편차	2.49 0.77	2.50 0.75	2.54 0.72	2.43 0.69	2.45 0.73
나는 대부분의 사람들보다 호기심이 많다.	평균 표준편차	2.63 0.69	2.64 0.66	2.65 0.67	2.59 0.67	2.57 0.74
나는 내가 만나는 대부분의 사람들이 좋다.	평균 표준편차	3.03 0.54	3.05 0.50	3.04 0.53	3.01 0.53	2.86 0.56
나는 보통 행동하기 전에 생각을 많이 한다.	평균 표준편차	2.94 0.63	2.97 0.61	3.01 0.58	2.96 0.59	2.91 0.62
나는 새롭고 다른 종류의 일을 하는 것을 좋아한다.	평균 표준편차	2.63 0.67	2.64 0.68	2.63 0.68	2.62 0.65	2.47 0.71
나의 매일 생활은 흥미로운 일로 가득하다.	평균 표준편차	2.38 0.64	2.40 0.65	2.46 0.63	2.47 0.58	2.27 0.67
나는 꽤 '강한' 성격을 가진 사람이라고 자신 있게 말할 것이다.	평균 표준편차	2.51 0.73	2.55 0.70	2.57 0.70	2.62 0.65	2.48 0.69
나는 다른 사람에게 화가 나도 상당히 빨리 관찮아진다.	평균 표준편차	2.71 0.68	2.65 0.67	2.70 0.66	2.70 0.60	2.56 0.68
자아탄력성 (종합)	평균 표준편차	2.74 0.64	2.75 0.63	2.77 0.62	2.74 0.60	2.70 0.93

(4) 주관적 행복감

사회복지 종사자의 주관적 행복감에 대해 알아보기 위해 11점 척도(0점부터 10점)로 행복감을 느끼는 정도에 따라 선택하도록 하였으며, 척도는 점수가 높을수록 행복감이 높은 것으로 해석된다.

민간 영역의 경우 이용 시설의 사회복지사와 사회복지전담 공무원이 가장 낮은 점수인 6.28점이었고, 생활 시설의 사회복지사 외 종사자가 가장 높은 6.67점으로 나타났고 그 다음으로 생활시설 사회복지사 6.63점, 이용시설의 사회복지사 외 종사자 6.60점 순으로 나타났다. 대체적으로 모든 영역의 종사자가 비슷한 수준인 것으로 분석된다.

(표 99) 주관적 행복감

(단위 : 점)

구분		이용 (n=2,610)		생활 (n=1,636)		공공 (n=228)
		사회 복지사	사회복지사 외종사자	사회 복지사	사회복지사 외종사자	
주관적 행복감	평균	6.28	6.60	6.63	6.67	6.28
	표준편차	1.82	1.90	1.90	1.80	1.82
	최소값	0	0	0	1	0
	최대값	10	10	10	10	10

(5) 심리 정서적 지지자원

사회복지 종사자에게 심리 정서적 지지자원(자신의 마음을 터놓고 이야기하거나 귀하의 걱정거리를 같이 의논할 수 있는 사람의 수)을 알아보는 문항으로 직접 자신이 기입하도록 하였다.

이용시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자의 평균값이 5.15명, 5.71명으로 높았고 다음으로 생활시설의 사회복지사 4.58명, 공공의 사회복지 전담공무원 3.66명, 생활시설의 사회복지사 외 종사자 3.42명 순으로 나타났다.

〈표 100〉 심리 정서적 지지자원

(단위 : 수)

구분		이용 (n=2,188)		생활 (n=1,636)		공공 (n=228)
		사회 복지사	사회복지사 외종사자	사회 복지사	사회복지사 외종사자	
마음을 터놓고 얘기할 수 있는 사람의 수	평균	5.15	5.71	4.58	3.42	3.66
	표준편차	19.17	23.86	10.63	2.10	5.59
	최소값	0	0	1	1	0
	최대값	800	425	240	10	98

5) 업무소진 및 이직

(1) 업무소진

사회복지 종사자의 업무소진의 정도에 대해 알아보기 위해 14개 문항, 7점 척도(0:전혀없다. ~ 6:매일)를 사용하였다. 척도는 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것으로 해석된다. 민간영역의 이용 시설, 생활 시설 사회복지사는 각각 2.89점(표준편차=1.4), 2.99점(표준편차=1.43)이었으며, 사회복지사 외 종사자는 이용 시설이 2.64점(표준편차=1.54), 생활 시설이 2.86점(표준편차=1.51)으로 조사되었다. 한편, 공공영역의 사회복지전담공무원의 소진정도는 3.97점(표준편차=1.65)으로 응답자 중 가장 높은 수치로 분석되었다.

업무소진에 대해 직급별 차이가 있는 지를 <표 102>과 같이 분석하였다. 분석결과, 직급에 따라 업무 소진에 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었다($P>0.001$). 직급에 따라 어떤 차이가 있는 지를 확인하기 위해 사후검정(scheffe)을 실시하였고, 직급별로 ‘시설장>선임대리급>기타’가 유의미한 차이를 보이고 있었다.

〈표 101〉 업무소진

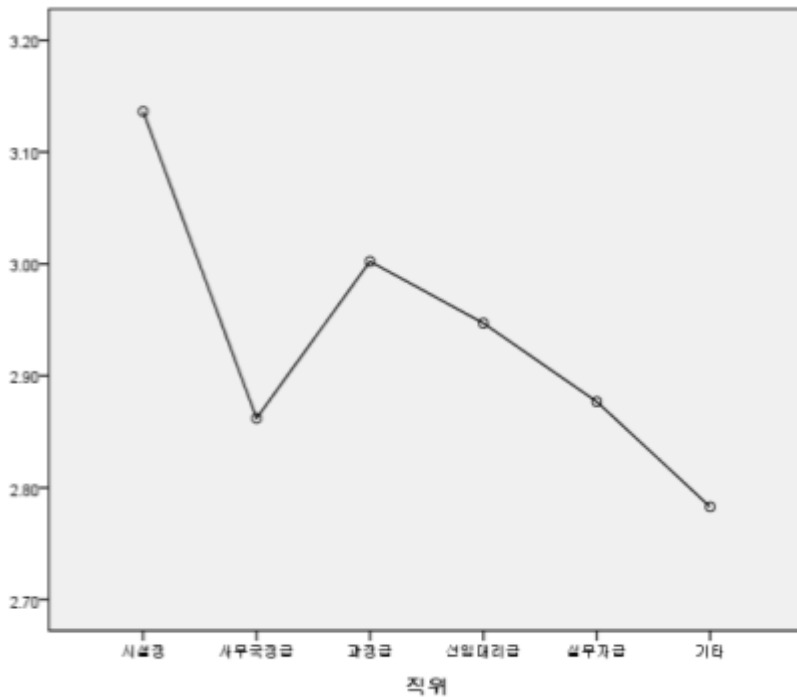
(단위: 점)

구분		이용 (n=2,188)		생활 (n=1,636)		공공 (n=192)
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
나는 클라이언트의 감정을 쉽게 이해할 수 없다.	평균	4.12	3.82	4.51	4.11	5.13
	표준편차	1.29	1.67	1.22	1.56	1.46
내가 어떤 클라이언트를 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다.	평균	0.89	0.74	0.91	0.88	1.85
	표준편차	1.20	1.13	1.20	1.23	0.99
나는 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다루지 못한다.	평균	3.44	3.17	3.82	3.52	4.91
	표준편차	1.28	1.66	1.36	1.56	1.57
나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느낀다.	평균	2.84	2.34	2.71	2.60	3.86
	표준편차	1.63	1.65	1.66	1.65	1.61
직업을 통해 내가 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느끼지 못한다.	평균	3.67	3.51	3.69	3.55	4.10
	표준편차	1.34	1.52	1.44	1.48	1.81
사회복지를 선택한 후로 나는 사람들에게 점점 더 무감각해졌다.	평균	1.89	1.43	1.65	1.55	3.74
	표준편차	1.62	1.55	1.60	1.46	1.97
직업으로 인해 내가 감정적으로 무뎠어질까봐 걱정이다.	평균	2.11	1.58	1.93	1.87	3.91
	표준편차	1.71	1.67	1.80	1.72	1.99
내가 매우 활동적이라고 느끼지 않는다.	평균	3.38	3.32	3.52	3.29	3.87
	표준편차	1.51	1.71	1.55	1.61	1.78
나는 클라이언트에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다.	평균	1.28	1.41	1.05	1.20	3.04
	표준편차	1.35	1.52	1.46	1.51	1.72
나는 클라이언트에게 편안한 분위기를 쉽게 만들 수 없다.	평균	3.93	3.60	4.25	3.98	5.08
	표준편차	1.33	1.60	1.34	1.50	1.44
클라이언트와 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇해지지 않는다.	평균	4.32	4.02	4.67	4.46	4.85
	표준편차	1.32	1.66	1.28	1.48	1.75
내 직업을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해오지 못했다.	평균	3.85	3.57	4.00	3.98	4.10
	표준편차	1.35	1.52	1.43	1.50	1.69
일을 할 때 나는 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다루지 못한다.	평균	3.54	3.50	3.91	3.79	4.42
	표준편차	1.29	1.50	1.32	1.42	1.60
나는 클라이언트들이 자기 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.	평균	1.20	0.96	1.17	1.29	2.83
	표준편차	1.35	1.23	1.37	1.43	1.77
업무 소진(종합)	평균	2.89	2.64	2.99	2.86	3.97
	표준편차	1.40	1.54	1.43	1.51	1.65

〈표 102〉 직급별 업무소진에 대한 분석

(단위: 점)

구분	평균	표준편차	최소값	최대값	F-검정
시설장(N=148)	3.14	0.74	0.00	5.71	9.478***
사무국장급(N=204)	2.86	0.71	0.64	4.64	
과장급(N=393)	3.00	0.67	0.00	5.00	
선임대리급(N=634)	2.95	0.70	0.00	6.00	
실무자급(N=2238)	2.88	0.67	0.00	6.00	
기타(N=617)	2.78	0.82	0.00	5.57	
사후검정 결과 (scheffe)	시설장)선임대리급)기타 동질집단 군 : 시설장, 과장급 > 과장급, 선임대리, 실무자, 사무국장 > 선임대리급, 실무자, 사무국장, 기타				



[그림 3] 직급별 업무소진

(2) 이직 경험

가. 이직 경험 여부

응답에 참여한 사회복지 종사자의 이직 경험 여부에 대해 설문한 결과, 민간 영역의 종사자는 유사한 수준의 응답률을 보였다. 이용 시설 및 생활 시설의 사회복지사는 각각 60%, 60.9%가 이직 경험이 있는 것으로 응답하였으며, 사회복지사 외 종사자는 각각 67%, 70.9%가 이직 경험이 있다고 응답하였다. 공공 영역의 경우 응답자의 42.2%가 이직 경험이 있는 것으로 응답하여 민간 영역의 종사자가 공공 영역의 종사자 보다 이직 경험이 더 많은 것으로 조사되었다.

〈표 103〉 이직 경험

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외종사자	사회복지사	사회복지사 외종사자	
이직 경험 있음	1357 (60.0)	242 (67.0)	793 (60.9)	234 (70.9)	94 (42.2)
이직 경험 없음	906 (40.0)	119 (33.0)	509 (39.1)	96 (29.1)	129 (57.8)
합계	2263 (100)	361 (100)	1302 (100)	330 (100)	223 (100)

나. 이직 경험 횟수

이직 경험이 있는 종사자를 대상으로 이직 경험의 횟수에 대해 조사한 결과 이용 시설의 사회복지사는 평균 2.8회(표준편차=1.3), 생활 시설의 사회복지사는 평균 3회(표준편차=1.4)로 조사되었으며, 사회복지전담공무원은 2.5회(표준편차=2.4)로 조사되었다. 그 외 이용 시설 및 생활 시설의 사회복지사 외 종사자는 각각 3.4회(표준편차=1.5), 3.2회(표준편차=1.6)로 조사되었다.

〈표 104〉 이직 경험 횟수(현 직장 포함)

(단위 : 회)

구분		이용 (n=1,554)		생활 (n=987)		공공 (n=132)
		사회복지사	사회복지사 외종사자	사회복지사	사회복지사 외종사자	
이직경험 횟수	평균	2.8	3.4	3.0	3.2	2.5
	표준편차	1.3	1.5	1.4	1.6	2.4
	최소값	1	1	1	1	1
	최대값	11	11	12	10	26

다. 현 직장 전입형태

이직 경험이 있는 종사자 중 이용 시설과 생활 시설의 사회복지사, 사회복지전담공무원의 종사자 모두는 ‘민간(타 복지시설)에서 현재 직장으로 전입’으로 응답한 사례가 각각 63.6%(878명), 57.1%(457명), 49.5%(50명)로 가장 높았다. 반면, 사회복지사 외 종사자는 이용 시설은 ‘영리(기업체등)에서 현재 직장’으로 전입한 사례가 31.4%(77명), 생활 시설은 ‘민간(타 복지시설)에서 현재 직장’으로 전입한 사례가 32.9%(78명)로 많은 응답을 한 것으로 조사되었다.

〈표 105〉 직전 직장에서 현 직장으로의 전입형태

(단위 : 명, %)

구분		이용		생활		공공 (n=84)
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
사회복지분야 내에서의 이동	공공(전담공무원·공단 등) → 현 직장	16 (1.20)	3 (1.20)	12 (1.5)	3 (1.3)	9 (8.9)
	민간(타 복지시설) → 현 직장	878 (63.6)	61 (24.9)	457 (57.1)	78 (32.9)	50 (49.5)
	기타 → 현 직장	87 (6.30)	19 (7.80)	59 (7.4)	33 (13.9)	0 (0.0)
사회복지분야 외에서의 이동	공공(일반 행정직 등) → 현 직장	50 (3.60)	25 (10.20)	19 (7.8)	8 (3.4)	8 (7.9)
	비영리(시민단체 등) → 현 직장	74 (5.40)	6 (2.40)	23 (10.2)	7 (3.0)	8 (7.9)
	영리(기업체 등) → 현 직장	188 (13.60)	77 (31.40)	127 (15.9)	67 (28.3)	18 (7.9)
	기타 → 현 직장	88 (6.40)	54 (22.00)	103 (12.9)	41 (17.3)	8 (7.9)
합계		1,381 (100)	245 (100)	800 (100)	237 (100)	101 (100)

라. 전입(이직) 사유

이직을 경험한 사회복지사 종사자들이 이직 사유로 선택한 순위를 살펴본 결과는 <표 104>와 같다.

우선 이직 사유 1순위로 이용 시설의 사회복지사는 ‘조직의 발전 전망 및 비전 부족’으로 16.4%(222명)가 응답하였으며, 사회복지사 외 종사자는 ‘결혼, 임신, 육아 등의 문제’로 13.7%(32명)가 응답하였다. 반면 생활 시설 종사자들이 동일하게 선택한 1순위는 ‘임금수준의 적정성 문제’로 사회복지사는 17.9%(138명), 사회복지사 외 종사자는 22.6%(52명)가 응답하였다.

다음으로 이직 사유 2순위로 꼽은 전입(이직) 사유로 이용 시설 및 생활시설의 사회복지사와 사회복지사의 종사자 모두 ‘근무환경 및 복리후생제도 부족’을 꼽았으며 각 15.2%(168명), 22.1%(44명), 18.7%(118명), 16.1%(29명)이 응답하였다.

전입(이직) 사유 3순위도 2순위와 마찬가지로 이용 시설 및 생활시설의 사회복지사와 사회복지사의 종사자 모두 ‘근무환경 및 복리후생제도 부족’을 선택하였으며 각 16%(159명), 17%(30명), 14.5%(83명), 17.3%(28명)이 응답하였다.

한편, 공공영역의 사회복지전담공무원의 응답 결과를 보면, 이직 사유로 가장 높은 비율로 응답한 문항은 ‘근무환경 및 복리후생제도 부족’을 26.7%(27명), 다음으로 ‘임금수준의 적정성 문제’, ‘조직의 발전 전망 및 비전 부족’ 순으로 나타났다.

(표 106) 이직경험(전입) 사유(1순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공 (n=86, 중복응답)
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
임금수준의 적정성 문제	136 (10.1)	31 (13.2)	138 (17.9)	52 (22.6)	25 (24.8)
근무환경 및 복리후생제도 부족	120 (8.9)	25 (10.7)	60 (7.8)	21 (9.1)	27 (26.7)
의사소통 문제 (직장상사, 동료 등)	129 (9.5)	13 (5.6)	58 (7.5)	19 (8.3)	3 (3.0)
조직의 발전 전망 및 비전 부족	222 (16.4)	31 (13.2)	93 (12.0)	16 (7.0)	14 (13.9)
의사결정구조의 비민주성	32 (2.4)	3 (1.3)	15 (1.9)	4 (1.7)	1 (1.0)
업무내용의 부적절성 (부적절 업무, 업무과중 등)	97 (7.2)	14 (6.0)	61 (7.9)	7 (3.0)	3 (3.0)
근무시간 문제	41 (3.0)	12 (5.1)	30 (3.9)	10 (4.3)	3 (3.0)
조직의 이미지(수준)가 좋은 곳을 선호함	16 (1.2)	3 (1.3)	18 (2.3)	8 (3.5)	4 (4.0)
결혼, 임신, 육아 등의 문제	103 (7.6)	32 (13.7)	49 (6.3)	24 (10.4)	11 (10.9)
개인적인 휴식 및 재충전	122 (9.0)	22 (9.4)	95 (12.3)	24 (10.4)	3 (3.0)
계약 종료 (담당 업무 및 프로젝트 등 종료)	154 (11.4)	26 (11.1)	37 (4.8)	9 (3.9)	2 (2.0)
인사 이동	75 (5.5)	4 (1.7)	49 (6.3)	15 (6.5)	2 (2.0)
기타	106 (7.8)	18 (7.7)	69 (8.9)	21 (9.1)	3 (3.0)
합계	1,353 (100)	234 (100)	772 (100)	230 (100)	101 (100)

※ 공공부문의 경우 순위 없이 해당하는 선택지에 모두 응답하도록 조사

(표 107) 이직경험(전입) 사유(2순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
임금수준의 적정성 문제	139 (12.6)	28 (14.1)	88 (13.9)	27 (15.0)
근무환경 및 복리후생제도 부족	168 (15.2)	44 (22.1)	118 (18.7)	29 (16.1)
의사소통 문제 (직장상사, 동료 등)	129 (11.7)	10 (5.0)	59 (9.3)	10 (5.6)
조직의 발전 전망 및 비전 부족	158 (14.3)	22 (11.1)	74 (11.7)	24 (13.3)
의사결정구조의 비민주성	76 (6.9)	5 (2.5)	30 (4.7)	12 (6.7)
업무내용의 부적절성 (부적절 업무, 업무과중 등)	104 (9.4)	14 (7.0)	58 (9.2)	11 (6.1)
근무시간 문제	77 (7.0)	24 (12.1)	52 (8.2)	19 (10.6)
조직의 이미지(수준)가 좋은 곳을 선호함	47 (4.2)	6 (3.0)	12 (1.9)	6 (3.3)
결혼, 임신, 육아 등의 문제	41 (3.7)	10 (5.0)	21 (3.3)	11 (6.1)
개인적인 휴식 및 재충전	88 (7.9)	23 (11.6)	78 (12.3)	22 (12.2)
계약 종료 (담당 업무 및 프로젝트 등 종료)	41 (3.7)	9 (4.5)	24 (3.8)	4 (2.2)
인사 이동	14 (1.3)	2 (1.0)	7 (1.1)	2 (1.1)
기타	25 (2.3)	2 (1.0)	11 (1.7)	3 (1.7)
합계	1,107 (100)	199 (100)	632 (100)	180 (100)

(표 108) 이직경험(전입) 사유(3순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
임금수준의 적정성 문제	119 (12.0)	20 (11.4)	63 (11.0)	17 (10.5)
근무환경 및 복리후생제도 부족	159 (16.0)	30 (17.0)	83 (14.5)	28 (17.3)
의사소통 문제 (직장상사, 동료 등)	103 (10.4)	15 (8.5)	56 (9.8)	13 (8.0)
조직의 발전 전망 및 비전 부족	123 (12.4)	18 (10.2)	66 (11.5)	15 (9.3)
의사결정구조의 비민주성	61 (6.1)	8 (4.5)	29 (5.1)	6 (3.7)
업무내용의 부적절성 (부적절 업무, 업무과중 등)	79 (8.0)	13 (7.4)	58 (10.1)	12 (7.4)
근무시간 문제	62 (6.2)	15 (8.5)	45 (7.9)	18 (11.1)
조직의 이미지(수준)가 좋은 곳을 선호함	43 (4.3)	7 (4.0)	26 (4.5)	8 (4.9)
결혼, 임신, 육아 등의 문제	35 (3.5)	10 (5.7)	17 (3.0)	4 (2.5)
개인적인 휴식 및 재충전	116 (11.7)	26 (14.8)	75 (13.1)	21 (13.0)
계약 종료 (담당 업무 및 프로젝트 등 종료)	43 (4.3)	7 (4.0)	16 (2.8)	6 (3.7)
인사 이동	11 (1.1)	3 (1.7)	13 (2.3)	4 (2.5)
기타	39 (3.9)	4 (2.3)	25 (4.4)	10 (6.2)
합계	993 (100)	176 (100)	572 (100)	162 (100)

(3) 이직 의도

가. 이직 의도 여부

사회복지 종사자들을 대상으로 현재 직장에서 이직할 의향이 있는지에 대해 알아본 결과 응답자 중 이용 시설의 사회복지사는 39%(865명)가, 사회복지사 외 종사자는 28.3%(102명), 생활 시설의 사회복지사는 22.5%(289명), 사회복지사 외 종사자는 24.4%(37명), 공공부문은 29.1%(65명)이 이직 의도가 있는 것으로 조사되었다.

〈표 109〉 이직 의도

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외종사자	사회복지사	사회복지사 외종사자	
이직 의도 있음	865 (39.0)	102 (28.3)	289 (22.5)	37 (24.4)	65 (29.1)
이직 의도 없음	1,354 (61.0)	258 (71.7)	996 (77.5)	140 (75.6)	158 (70.9)
합계	2,219 (100)	360 (100)	1,285 (100)	177 (100)	337 (100)

나. 이직 희망 분야

이직 의도가 있는 종사자를 대상으로 이직 희망 분야에 대해 조사한 결과, 이용 시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자는 각 37.4%(334명), 23.4%(25명)가 '사회복지분야의 타 복지시설'로 이직을 희망하는 것으로 나타났다. 생활 시설의 사회복지사도 32.5%(100명)가 '사회복지분야 타 복지시설'로 이직을 희망하는 비율이 높았다. 사회복지사 외 종사자는 24.4%(21명)가 '사회복지분야가 아닌 기타' 기관으로 이직하기를 희망했다. 반면 사회복지전담공무원은 이직 의도가 있는 응답자 중 49.3%(35명)이 '사회복지분야가 아닌 타 분야의 공공영역'으로 이직하기를 희망하는 것으로 조사되었다.

(표 110) 이직 희망 분야

(단위 : 명, %)

구분	이용	생활		공공		
		사회복지사	사회복지사 외 종사자		사회복지사	사회복지사 외 종사자
사회복지분야 내에서의 이동	현 직장 → 공공(사회복지전담공무원)	161 (18.0)	16 (15.0)	53 (17.2)	12 (14)	6 (8.5)
	현 직장 → 민간(타 복지시설)	334 (37.4)	25 (23.4)	100 (32.5)	20 (23.3)	3 (4.2)
	현 직장 → 기타	140 (15.7)	24 (22.4)	59 (19.2)	18 (20.9)	4 (5.6)
사회복지분야 외에서의 이동	현 직장 → 공공(일반 행정직 등)	69 (7.7)	12 (11.2)	18 (5.8)	9 (10.5)	35 (49.3)
	현 직장 → 비영리(시민단체 등)	26 (2.9)	2 (1.9)	9 (2.9)	1 (1.2)	3 (4.2)
	현 직장 → 영리(기업체 등)	40 (4.5)	10 (9.3)	8 (2.6)	5 (5.8)	7 (9.9)
	현 직장 → 기타	123 (13.8)	18 (16.8)	61 (19.8)	21 (24.4)	13 (18.3)
합계	893 (100)	107 (100)	158 (100)	39 (100)	489 (100)	

다. 이직 희망 사유

이직 의도가 있는 응답자들이 선택한 이직 희망 사유에 대해 조사한 결과, 생활 시설의 사회복지사를 제외한, 민간 영역의 종사자들은 ‘임금수준의 적정성 문제’를 1순위로 선택하였다. 이용 시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자는 각각 24.2%(216명), 37.5%(39명), 생활 시설의 사회복지사는 18.8%(58명)이 1순위로 선택하였다. 반면, 생활 시설의 사회복지사 외 종사자가 선택한 1순위는 ‘근무환경 및 복리후생제도 부족’으로 24.7%(44명)가 응답하였다.

이직 희망 사유 2순위로 가장 높은 응답률을 보인 항목은 생활시설 사회복지사 외 종사자를 제외한 나머지 종사자 모두 ‘근무환경 및 복리후생제도 부족’을 선택하였다. 생활 시설의 사회복지사 외 종사자는 ‘근무시간 문제’를 이직 희망 사유 2순위로 17.1%(14명)이 응답하였다.

이직 희망 사유 3순위로는 이용 시설의 사회복지사 및 사회복지사 외 종사자는 ‘조직의 발전 전망 및 비전 부족’을 각 16.1%와 17.9%로 높은 비율을 나타냈다. 생활 시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자는 ‘개인적인 휴식 및 재충전’을 가장 높은 비율로 응답하였고 동일한 비율로 사회복지사 외 종사자는 ‘근무환경 및 복리후생제도 부족’을 선택하였다.

한편, 공공영역의 사회복지전담공무원은 이직 희망 사유로 가장 많은 선택을 한 문항은 ‘업무내용의 부적절성’으로 23.1%(18명)이 응답하였고 다음으로 ‘조직의 발전 전망 및 비전 부족’, ‘개인적인 휴식 및 재충전’ 순으로 나타났다.

〈표 111〉 이직 희망 사유(1순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공 (n=62, 중복응답)
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
임금수준의 적정성 문제	216 (24.2)	39 (37.5)	58 (18.8)	15 (16.1)	9 (11.5)
근무환경 및 복리후생제도 부족	86 (9.6)	8 (7.7)	47 (15.3)	23 (24.7)	7 (9.0)
의사소통 문제 (직장상사, 동료 등)	75 (8.4)	7 (6.7)	28 (9.1)	4 (4.3)	2 (2.6)
조직의 발전 전망 및 비전 부족	110 (12.3)	6 (5.8)	34 (11.0)	7 (7.5)	15 (19.2)
의사결정구조의 비민주성	13 (1.5)	4 (3.8)	8 (2.6)	0 (0)	1 (1.3)
업무내용의 부적절성 (부적절 업무, 업무과중 등)	41 (4.6)	3 (2.9)	15 (4.9)	3 (3.2)	18 (23.1)
근무시간 문제	14 (1.6)	2 (1.9)	22 (7.1)	10 (10.8)	1 (1.3)
조직의 이미지(수준)가 좋은 곳을 선호함	8 (0.9)	0 (0.0)	3 (1.0)	2 (2.2)	5 (6.4)
결혼, 임신, 육아 등의 문제	39 (4.4)	5 (4.8)	16 (5.2)	4 (4.3)	1 (1.3)
개인적인 휴식 및 재충전	136 (15.2)	7 (6.7)	50 (16.2)	13 (14.0)	10 (12.8)
계약 종료 (담당 업무 및 프로젝트 등 종료)	63 (7.1)	11 (10.6)	2 (0.6)	3 (3.2)	0 (0.0)
인사 이동	16 (1.8)	0 (0.0)	9 (2.9)	1 (1.1)	6 (7.7)
기타	76 (8.5)	12 (11.5)	16 (5.2)	8 (8.6)	3 (3.8)
합계	893 (100)	104 (100)	308 (100)	93 (100)	482 (100)

※ 공공부문의 경우 순위 없이 해당하는 선택지에 모두 응답하도록 조사

〈표 112〉 이직 희망 사유(2순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
임금수준의 적정성 문제	86 (10.8)	15 (17.0)	26 (9.7)	8 (9.8)
근무환경 및 복리후생제도 부족	150 (18.9)	23 (26.1)	65 (24.3)	14 (17.1)
의사소통 문제 (직장상사, 동료 등)	76 (9.6)	3 (3.4)	26 (9.7)	7 (8.5)
조직의 발전 전망 및 비전 부족	123 (15.5)	9 (10.2)	35 (13.1)	8 (9.8)
의사결정구조의 비민주성	38 (4.8)	4 (4.5)	15 (5.6)	4 (4.9)
업무내용의 부적절성 (부적절 업무, 업무과중 등)	72 (9.1)	6 (6.8)	18 (6.7)	9 (11.0)
근무시간 문제	34 (4.3)	2 (2.3)	36 (13.5)	16 (19.5)
조직의 이미지(수준)가 좋은 곳을 선호함	20 (2.5)	4 (4.5)	4 (1.5)	1 (1.2)
결혼, 임신, 육아 등의 문제	41 (5.2)	2 (2.3)	9 (3.4)	2 (2.4)
개인적인 휴식 및 재충전	97 (12.2)	9 (10.2)	21 (7.9)	9 (11.0)
계약 종료 (담당 업무 및 프로젝트 등 종료)	11 (1.4)	5 (5.7)	2 (0.7)	-
인사 이동	14 (1.8)	1 (1.1)	3 (1.1)	1 (1.2)
기타	31 (3.9)	5 (5.7)	7 (2.6)	3 (3.7)
합계	793 (100)	88 (100)	267 (100)	82 (100)

〈표 113〉 이직 희망 사유(3순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
임금수준의 적정성 문제	75 (10.4)	7 (9.0)	20 (8.2)	6 (8.1)
근무환경 및 복리후생제도 부족	97 (13.5)	7 (9.0)	32 (13.1)	15 (20.3)
의사소통 문제 (직장상사, 동료 등)	79 (11.0)	8 (10.3)	20 (8.2)	5 (6.8)
조직의 발전 전망 및 비전 부족	116 (16.1)	14 (17.9)	34 (13.9)	3 (4.1)
의사결정구조의 비민주성	32 (4.4)	1 (1.3)	19 (7.8)	7 (9.5)
업무내용의 부적절성 (부적절 업무, 업무과중 등)	57 (7.9)	7 (9.0)	19 (7.8)	-
근무시간 문제	35 (4.9)	4 (5.1)	20 (8.2)	8 (10.8)
조직의 이미지(수준)가 좋은 곳을 선호함	32 (4.4)	3 (3.8)	9 (3.7)	3 (4.1)
결혼, 임신, 육아 등의 문제	39 (5.4)	2 (2.6)	15 (6.1)	4 (5.4)
개인적인 휴식 및 재충전	93 (12.9)	13 (16.7)	39 (16.0)	15 (20.3)
계약 종료 (담당 업무 및 프로젝트 등 종료)	28 (3.9)	6 (7.7)	3 (1.2)	3 (4.1)
인사 이동	9 (1.3)	1 (1.3)	4 (1.6)	2 (2.7)
기타	28 (3.9)	5 (6.4)	10 (4.1)	3 (4.1)
합계	720 (100)	78 (100)	244 (100)	74 (100)

6) 교육 및 인권

(1) 교육훈련 경험

사회복지 종사자들이 재직 중 개인역량 강화 및 발전을 위한 교육훈련의 경험 정도를 알아보기 위해 기관 내 직원 교육 규정 마련 여부, 개인 교육 횟수 및 시간, 교육 참여 시 기관 지원 사항, 교육 이수 시 받는 혜택 등에 대해 설문하였다.

가. 직원 교육 규정(지침)

종사자들이 근무하는 기관의 직원 교육 규정(지침) 마련 여부에 대해 설문한 결과 대부분의 시설에서 규정이 마련되어 있는 것으로 확인되었다. 이용 시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자는 85.1%(1,912명), 80.1%(286명)가 ‘규정 있음’으로 응답하였으며, 생활 시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자는 81.9%(1051명), 82.4%(266명)가 ‘규정 있음’으로 응답하였다.

〈표 114〉 직원 교육 관련 규정(지침) 마련 여부

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외종사자	사회복지사	사회복지사 외종사자
규정 있음	1912 (85.1)	286 (80.1)	1051 (81.9)	266 (82.4)
규정 없음	335 (14.9)	71 (19.9)	233 (18.1)	57 (17.6)
합계	2247 (100)	357 (100)	1284 (100)	323 (100)

나. 교육 훈련 횟수와 시간

종사자들이 1년 동안 받은 교육 훈련의 횟수와 시간에 대해서 알아보았다.

먼저, 연평균 교육훈련을 받은 횟수에 대해 설문한 결과, 이용 시설과 생활 시설의 사회복지사는 각각 연평균 5.6회(표준편차=5.4), 6회(표준편차=6.6)로 조사되었으며, 사회복지사 외 종사자는 각각 4.4회(표준편차=4.3), 4.9회(표준편차=6.1)로 조사되었다. 공공부문의 경우 연평균 10.37회(표준편차=13.03)로 나타났다.

연평균 교육시간에 대해서는 이용 시설과 생활 시설의 사회복지사는 각각 연평균 30.4시간(표준편차=29), 27.8시간(표준편차=23.2)으로 나타났으며, 사회복지사 외 종사자는 각각 22.4시간(표준편차=21.5), 20.2시간(표준편차=19.8)으로 조사되었다. 공공부문의 경우 연평균 51.56시간(표준편차=53.31) 교육을 받는 것으로 조사되었다.

〈표 115〉 교육훈련 횟수와 시간 (연 평균)

(단위 : 회, 시간)

구분		이용		생활		공공
		사회 복지사	사회복지사 외종사자	사회 복지사	사회복지사 외종사자	
횟수	평균	5.6	4.4	6	4.9	10.37
	표준편차	5.4	4.3	6.6	6.1	13.03
	최속값	0	0	0	0	0
	최대값	72	35	100	77	116
시간	평균	30.4	22.4	27.8	20.2	51.56
	표준편차	29	21.5	23.2	19.8	53.31
	최속값	0	0	0	0	0
	최대값	480	150	256	165	544

다. 교육 참여 시 지원

종사자들이 교육에 참여할 때 기관에서 지원해주는 사항에 대해 중복 응답 방식으로 설문하였다. 이에 민간 영역과 공공 영역 종사자 모두 ‘교육비의 일부 또는 전부를 지원한다.’는 항목에 가장 많은 응답률을 보였다. 다음으로 많은 응답을 한 문항은 ‘조기 퇴근 등 근무시간 일부 면제’, ‘업무 조정’ 등이 있는 것으로 조사되었다.

〈표 116〉 교육 참여 시 지원 사항 (중복응답)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
교육비의 일부 또는 전부를 지원	1,885 (86.5)	267 (81.4)	907 (75.2)	215 (70.3)	180 (57.3)
조기 퇴근 등 근무시간 일부 면제	743 (34.1)	99 (30.2)	400 (33.2)	110 (35.9)	65 (20.7)
휴직의 허용	114 (5.2)	18 (5.5)	75 (6.2)	21 (6.9)	16 (5.1)
업무 조정	705 (32.4)	92 (28.0)	453 (37.6)	102 (33.3)	16 (5.1)
기타	85 (3.9)	22 (6.7)	93 (7.7)	30 (9.8)	11 (3.5)
응답자	2,178 (100)	328 (100)	1,206 (100)	306 (100)	314 (100)

라. 교육 이수 시 혜택

사회복지 종사자들이 교육을 이수함으로써 받는 혜택에 대해 설문한 결과 대부분의 민간영역 종사자의 응답에서 '혜택없음'으로 나타났다. 그러나 공공영역의 경우 '인사평점반영'이 50.7%(115명)로 가장 높은 응답률을 보였다. 세부적으로 '혜택없음'에 응답한 비율을 보면, 이용 시설의 사회복지사는 69%(1,489명), 사회복지사 외 종사자는 70.7%(229명)이 응답하였으며, 생활 시설의 사회복지사는 70.9%(871명), 사회복지사 외 종사자는 66.9%(204명)가 응답하였다.

〈표 117〉 교육 이수 시 혜택 (중복응답)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
혜택없음	1,489 (69.0)	229 (70.7)	871 (70.9)	204 (66.9)	83 (36.6)
급여반영	20 (0.9)	2 (0.6)	11 (0.9)	3 (1.0)	1 (0.4)
인사평점반영	220 (10.2)	31 (9.6)	125 (10.2)	26 (8.5)	115 (50.7)
업무배정	262 (12.1)	34 (10.5)	118 (9.6)	33 (10.8)	9 (4.0)
기타	278 (12.9)	44 (13.6)	156 (12.7)	47 (15.4)	19 (8.4)
응답자	2,159 (100)	324 (100)	1,228 (100)	305 (100)	227 (100)

마. 교육훈련의 도움 정도

사회복지 종사자들의 교육훈련이 도움이 되는지의 정도를 5점 척도로(1점: 전혀 도움이 되지 않는다. ~ 5점: 매우 도움이 된다.) 조사하였다. 모든 영역의 사회복지 종사자들이 가장 높은 비율로 응답한 것은 ‘도움이 된다’였다. 세부적으로 이용시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자는 49.5%, 47%로 나타났고 생활시설의 사회복지사 44.6%, 사회복지사 외 종사자 54.2%, 공공부문 사회복지전담공무원 58.8%로 나타났다.

〈표 118〉 교육훈련 도움 정도

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회 복지사	사회복지사 외종사자	사회 복지사	사회복지사 외종사자	
전혀 도움이 되지 않는다	36 (1.6)	9 (2.7)	13 (2.2)	4 (2.4)	8 (3.7)
도움이 되지 않는다	80 (3.7)	13 (4.0)	23 (3.9)	1 (0.6)	19 (8.8)
보통이다	769 (35.2)	113 (34.5)	229 (38.9)	51 (30.7)	43 (19.9)
도움이 된다	1,080 (49.5)	154 (47.0)	262 (44.6)	90 (54.2)	127 (58.8)
매우 도움이 된다	218 (10.0)	39 (11.9)	61 (10.4)	20 (12.0)	19 (8.8)
합계	2,183 (100)	328 (100)	588 (100)	166 (100)	216 (100)

(2) 인권교육 경험

사회복지 종사자들의 인권교육 경험 정도에 대해 인권 관련 내부 규정 마련 여부, 교육 이수 경험, 교육 제공 기관, 인권 관련 슈퍼비전 횟수, 인권 침해 횟수 등으로 구분하여 설문하였다.

가. 인권 관련 내부 규정

설문에 응답한 사회복지 종사자들의 기관에 인권 관련 내부 규정이 마련되어 있는지에 대한 질문에 대부분이 '규정 있음'으로 응답하였다. 세부적으로는 이용 시설의 사회복지사 82.2%(1,816명), 사회복지사 외 종사자 78.6%(271명), 생활 시설의 사회복지사 94.3%(1,208명), 사회복지사 외 종사자 93.5%(302명)으로 응답하였다. 공공부문은 68.5%(148명)가 '규정 있음'으로 응답한 것으로 나타났다.

〈표 119〉 인권 관련 내부 규정 마련 여부

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외종사자	사회복지사	사회복지사 외종사자	
규정 있음	1,816 (82.2)	271 (78.6)	1,208 (94.3)	302 (93.5)	148 (68.5)
규정 없음	394 (17.8)	74 (21.4)	73 (5.7)	21 (6.5)	68 (31.5)
합계	2,210 (100)	345 (100)	1,281 (100)	323 (100)	344 (100)

나. 인권 교육 경험 횟수

지난 1년간 인권 교육 경험 횟수에 대해 설문한 결과, 민간 영역과 공공 영역 종사자 모두 '1회~2회'에 응답한 비율이 가장 높은 것으로 분석되었다. 세부적으로 이용 시설과 생활 시설의 사회복지사는 각각 69.4%(1,543명), 57.3%(738명)이 응답하였으며, 사회복지사 외 종사자는 각각 69.1%(237명), 62.8%(206명)이 응답하였다. 사회복지전담공무원의 경우도 56%(121명)이 '1회~2회' 항목의 응답률이 높게 나타났다. 한편 '교육이나 연수를 받은 적이 없다'고 응답한 비율도 상당수가 있었는데, 이용 시설의 사회복지사와 사회복지사 외 종사자는 17.9%(399명), 23.6%(81명)이 경험이 없는 것으로 나타났다. 사회복지전담공무원도 34.9%(75명)가 경험이 없는 것으로 응답하였다.

〈표 120〉 인권 교육 받은 횟수 (1년간)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
1회~2회	1,543 (69.4)	237 (69.1)	738 (57.3)	206 (62.8)	121 (56.0)
3회~4회	259 (11.7)	22 (6.4)	378 (29.3)	80 (24.4)	16 (7.4)
5회 이상	22 (1.0)	3 (0.9)	93 (7.2)	21 (6.4)	4 (1.9)
교육이나 연수를 받은 적이 없다	399 (17.9)	81 (23.6)	80 (6.2)	21 (6.4)	75 (34.9)
합계	2,223 (100)	343 (100)	1,289 (100)	328 (100)	216 (100)

다. 인권 교육 경험 기관

사회복지 종사자가 인권 교육을 받은 기관으로 이용 시설과 생활 시설의 종사자는 ‘시민단체 혹은 인권 관련 단체’ 또는 ‘사회복지관련 협회 조직’ 또는 ‘내부 교육’에 대한 응답이 높은 것으로 나타났다. 한편, 사회복지전담공무원의 경우는 주로 ‘정부기관’과 ‘내부교육’을 통해 인권 교육을 경험한 것으로 응답하였다.

〈표 121〉 인권 교육 경험 기관

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
정부기관	123 (6.4)	15 (5.2)	127 (10.4)	29 (9.3)	42 (19.4)
시민단체 혹은 인권 관련 단체	998 (52.2)	164 (57.1)	532 (43.5)	144 (46)	7 (3.2)
사회복지관련 협회 조직	599 (31.3)	63 (22.0)	379 (31)	76 (24.3)	5 (2.3)
내부 교육	142 (7.4)	24 (8.4)	159 (13)	53 (16.9)	107 (19.1)
기타	49 (2.6)	21 (7.3)	26 (2.1)	11 (3.5)	5 (0.9)
합계	1911 (100)	287 (100)	1223 (100)	313 (100)	216 (100)

라. 인권 관련 슈퍼비전 및 인권 침해 횟수

자신 또는 클라이언트와의 인권 갈등 발생시 시설 내에서 슈퍼비전을 받은 월 평균 횟수에 대해 조사한 결과 이용 시설의 사회복지사는 월 평균 1.17회(표준편차=3.44), 사회복지사 외 종사자는 0.71회(표준편차=1.33), 생활 시설의 사회복지사는 월 평균 1.38회(표준편차=2.16), 사회복지사 외 종사자는 1.03회(표준편차=1.79)로 응답하였다. 공공영역의 사회복지전담공무원은 그 횟수가 절반 정도 적은 0.57회(표준편차=3.52)로 나타났다.

한편, 월 평균 인권 침해 횟수에 대해 조사한 결과, 이용 시설의 사회복지사는 0.78회(표준편차=2.25), 사회복지사 외 종사자는 0.55회(표준편차=1.43), 생활 시설의 사회복지사는 0.83회(표준편차=1.89), 사회복지사 외 종사자는 2.75회(표준편차=26.9)로 분석되었다. 사회복지전담공무원의 경우 월 평균 1.45회(표준편차=5.86)로 분석되었다.

〈표 122〉 인권 관련 슈퍼비전 및 침해 횟수 (월 평균)

(단위 : 회, %)

구분		이용 (n=1,913)		생활 (n=1,071)		공공 (n=216)
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
인권 갈등 슈퍼비전 받은 횟수	평균	1.17	0.71	1.38	1.03	0.57
	표준편차	3.44	1.33	2.16	1.79	3.52
	최소값	0	0	0	0	0
	최대값	100	10	20	10	50
인권 침해 받은 횟수	평균	0.78	0.55	0.83	2.75	1.45
	표준편차	2.25	1.43	1.89	26.9	5.86
	최소값	0	0	0	0	0
	최대값	30	10	20	365	80

(3) 슈퍼비전 경험

사회복지 종사자들의 슈퍼비전 경험 정도에 대해 슈퍼비전 유형과 슈퍼비전 빈도를 기대빈도와 현재 수행빈도로 구분하여 설문하였다.

가. 슈퍼비전 유형

설문에 응답한 사회복지 종사자들의 절반 이상이 '직장 내 상사'로부터 슈퍼비전을 받고 있는 것으로 나타났다. 세부적으로는 이용 시설의 사회복지사 77.8%(1,751명), 생활시설의 사회복지사 61%(370명)이 응답하였다.

〈표 123〉 슈퍼비전 유형

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
직장 내 상사	1,751 (77.8)	209 (62.8)	370 (61.0)	89 (54.3)	69 (31.9)
집단 (case conference 등)	88 (3.9)	14 (4.2)	21 (3.5)	3 (1.8)	11 (5.1)
동료	145 (6.4)	26 (7.8)	69 (11.4)	16 (9.8)	72 (33.3)
외부 기관의 사회복지사	49 (2.2)	8 (2.4)	25 (4.1)	3 (1.8)	7 (3.2)
교수 등 외부 전문가	87 (3.9)	15 (4.5)	56 (9.2)	21 (12.8)	18 (8.3)
슈퍼비전 받고 있지 않음	17 (0.8)	17 (5.1)	13 (2.1)	6 (3.7)	-
기타	113 (5.0)	44 (13.2)	53 (8.7)	26 (15.9)	39 (18.1)
합계	2,250 (100)	333 (100)	607 (100)	164 (100)	216 (100)

나. 슈퍼비전 빈도

설문에 응답한 민간 영역의 사회복지 종사자들은 대체로 ‘일주일에 한 번’ 또는 ‘한 달에 한 번’ 슈퍼비전을 받길 원하는 것으로 나타났다. 공공영역의 사회복지전담공무원도 ‘일주일에 한 번’ 또는 ‘한 달에 한 번’ 이라고 응답한 비율이 전체 응답자의 절반을 넘었다.

반면, 현재 실제 수행되는 슈퍼비전의 빈도는 ‘불규칙적’이라는 응답이 가장 높았다. 세부적으로 민간 영역의 사회복지사들 중 이용시설의 사회복지사 37.6%(810명), 생활 시설의 사회복지사 44.5%(516명)는 불규칙적으로 슈퍼비전을 받는 것으로 나타났다. 공공영역은 그 비율이 절반을 넘어 52.3%(113명)로 나타났다.

〈표 124〉 슈퍼비전 기대 빈도

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
매일	204 (9.3)	20 (6.4)	72 (6.0)	16 (5.8)	16 (7.4)
3~4일에 한 번	414 (18.9)	39 (12.5)	155 (12.9)	31 (11.2)	23 (10.6)
일주일에 한 번	575 (26.3)	69 (22.1)	299 (24.8)	55 (19.9)	46 (21.3)
한 달에 한 번	476 (21.8)	73 (23.4)	256 (21.3)	52 (18.8)	76 (35.2)
불규칙적	441 (20.2)	81 (26.0)	328 (27.2)	80 (29)	44 (20.4)
없음	38 (1.7)	20 (6.4)	49 (4.1)	25 (9.1)	11 (5.1)
기타	37 (1.7)	10 (3.2)	45 (3.7)	17 (6.2)	-
합계	2,185 (100)	312 (100)	1,204 (100)	276 (100)	216 (100)

〈표 125〉 슈퍼비전 현재 수행 빈도

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활		공공
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
매일	205 (9.5)	18 (5.9)	71 (6.1)	11 (4.2)	10 (4.6)
3~4일에 한 번	337 (15.6)	34 (11.2)	122 (10.5)	27 (10.4)	20 (9.3)
일주일에 한 번	386 (17.9)	46 (15.2)	179 (15.4)	39 (15.1)	15 (6.9)
한 달에 한 번	286 (13.3)	56 (18.5)	157 (13.5)	39 (15.1)	21 (9.7)
불규칙적	810 (37.6)	103 (34.0)	516 (44.5)	102 (39.4)	113 (52.3)
없음	85 (3.9)	35 (11.6)	74 (6.4)	24 (9.3)	37 (17.1)
기타	47 (2.2)	11 (3.6)	41 (3.5)	17 (6.6)	-
합계	2,156 (100)	303 (100)	1,160 (100)	259 (100)	216 (100)

7) 전문성

(1) 사회복지사 주관적 전문성

사회복지 종사자들이 자신의 주관적 전문성 수준을 파악하기 위해 지식, 기술, 가치 및 태도의 3가지 영역으로 나눠 자신의 전문성 수준을 가장 잘 나타낸다고 생각하는 정도를 10점 척도(1:전문성 낮음~10:전문성 높음)로 조사하였다.

지식에 대한 전문성에 대해 민간 및 공공 영역의 모든 종사자들의 평균값이 유사하였는데, 이용시설 및 생활시설의 사회복지사는 각 6.1점, 6.2점이었다. 사회복지사 외 종사자 중 이용시설은 6.3점, 생활시설은 6.6점이었다. 공공영역의 사회복지전담공무원도 6.4점으로 나타났다.

기술에 대한 전문성에 대해서도 모든 영역의 종사자들이 유사한 평균값을 보였다. 이용시설 사회복지사는 6.3점, 생활시설의 사회복지사는 6.4점이었고 공공영역은 6.41점이었다.

가치 및 태도에 대한 전문성은 모든 영역의 종사자들에게서 3가지 영역 중 가장 높은 점수를 보였다. 이용시설 및 생활시설의 사회복지사는 7.01점과 7점, 공공영역의 사회복지전담공무원은 6.68점이었다.

(표 126) 주관적 전문성 인식 수준

(단위 : 명, %)

구분		이용 (n=2,632)		생활 (n=1,642)		공공 (n=216)
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
지식	평균	6.1	6.3	6.2	6.5	6.4
	표준편차	1.48	1.76	1.48	1.50	1.62
	최소값	1	1	1	1	1
	최대값	10	10	10	10	10
기술	평균	6.3	6.4	6.4	6.62	6.41
	표준편차	1.52	1.73	1.53	1.59	1.59
	최소값	1	1	1	1	1
	최대값	10	10	10	10	10
가치 및 태도	평균	7.01	6.87	7.0	6.97	6.68
	표준편차	1.54	1.67	1.62	1.61	1.62
	최소값	1	1	1	1	1
	최대값	10	10	10	10	10

(2) 일(직무)에 대한 교육 및 기술 수준

사회복지 종사자들의 현재 일(직무)과 자신의 교육 및 기술 수준에 대해 5점 척도로 조사하였다.

모든 종사자들의 평균값은 3점대(2.97~3.08)였으며, 이용시설의 사회복지사 71.4%(1,615명), 생활시설의 사회복지사 74.7%(971명)이 현재 하고 있는 일이 자신의 교육수준과 ‘수준이 맞다’고 응답하였다. 사회복지전담공무원의 경우도 68.1%(147명)이 자신의 직무와 비교하였을 때 자신의 교육수준에 대해 ‘수준이 맞다.’고 응답하였다.

또한 일(직무)에 대한 기술수준에 대해서도 유사한 결과가 나타났으며, 모든 종사자의 평균값은 3점대(2.97~3.11)였다.

〈표 127〉 일(직무)에 대한 교육 및 기술 수준

(단위 : 명, %)

구분		이용		생활		공공
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
나의 교육 수준과 비교하여 [현재 하고 있는 일(직무) 수준]	매우 낮다	9 (0.4)	4 (1.1)	6 (0.5)	1 (0.3)	4 (1.9)
	낮은 편이다	224 (9.9)	49 (13.5)	156 (12.0)	43 (13.2)	32 (14.8)
	수준이 맞다	1615 (71.4)	266 (73.1)	971 (74.7)	249 (76.6)	147 (68.1)
	높은 편이다	393 (17.4)	41 (11.3)	156 (12.0)	30 (9.2)	30 (13.9)
	매우 높다	20 (0.9)	4 (1.1)	11 (0.8)	2 (0.6)	3 (1.4)
	평균	3.08	2.98	3.01	2.97	2.98
	표준편차	0.56	0.58	0.54	0.51	0.64
나의 기술 수준과 비교하여 [현재 하고 있는 일(직무) 수준]	매우 낮다	9 (0.4)	5 (1.4)	5 (0.4)	1 (0.3)	4 (1.9)
	낮은 편이다	219 (9.7)	47 (12.9)	153 (11.8)	39 (12.0)	26 (12.0)
	수준이 맞다	1572 (69.6)	262 (72.2)	963 (74.5)	252 (77.3)	144 (66.7)
	높은 편이다	430 (19.1)	47 (12.9)	159 (12.3)	33 (10.1)	39 (18.1)
	매우 높다	27 (1.2)	2 (0.6)	12 (0.90)	1 (0.3)	3 (1.4)
	평균	3.11	2.98	3.01	2.98	3.05
	표준편차	0.58	0.58	0.54	0.50	0.65
합계		2,261 (100)	364 (100)	1,300 (100)	326 (100)	216 (100)

(3) 전문성에 대한 사회적 인정 정도

사회복지사의 전문성에 대해서 사회에서 인정하고 있는 정도에 대해 10점 척도(1:인정받지 못함~10:인정받고 있음)로 조사하였다.

사회복지사에 비해서 이용시설 및 생활시설의 사회복지사 외 종사자의 인정 정도의 인식이 높았는데 평균값이 5.36점과 5.13점이었다. 반면 이용시설의 사회복지사는 4.7점, 생활시설의 사회복지사는 4.77점, 공공영역의 사회복지전담공무원은 4.39점으로 사회복지사에 대한 사회의 전문성 인식 정도가 절반 수준에도 못 미친다고 응답하였다.

〈표 128〉 전문성에 대한 사회적 인정 정도

(단위 : 회, %)

구분		이용 (n=2,616)		생활 (n=1,629)		공공 (n=216)
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자	
전문성 인정 정도	평균	4.70	5.36	4.77	5.13	4.39
	표준편차	2.04	2.06	2.01	1.82	2.22
	최소값	1	1	1	1	1
	최대값	10	10	10	10	10

8) 사회복지기관의 인적자원관리유형

(1) 사회복지기관의 인적자원관리유형

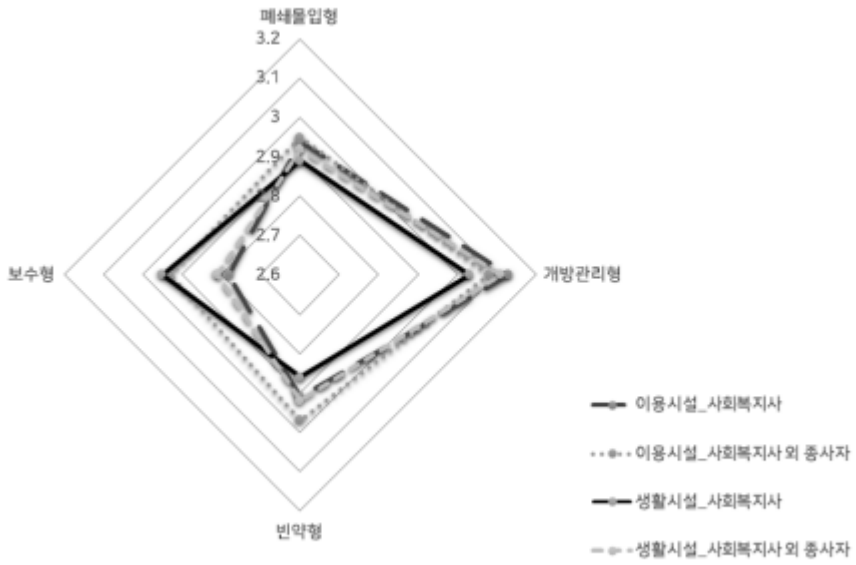
사회복지기관의 인적자원관리 유형에 대해 조사하기 위해 양혁성(1998)의 척도를 활용하였다. 양혁성(1998)의 척도에 따른 인적자원관리 유형은 폐쇄몰입형(조직 내부 승진을 강조하여 외부 인력 영입을 지향하기보다는 기존 인력에 의존하는 유형), 개방탄력형(외부적 환경 요인에 민감하게 대응하며 조직의 내·외부 영향요인을 고려하는 관리유형), 빈약형(인적자원관리에 대한 낮은 투자를 하는 유형), 보수형(조직 내 종사자들의 자율성과 탄력성이 비교적 인정되지 못하는 유형)으로 총 4가지 유형으로 나뉜다.

인적자원관리 유형에 대해 평균값을 기준으로 했을 때 이용 및 생활시설의 종사자들은 개방관리형에 보다 높은 점수(3.03~3.13)를 보였다. 그래프를 통해 세부적으로 살펴보면 생활시설의 사회복지사는 보수형에 대한 응답이 다른 종사자에 비해 높았으며 이용시설의 사회복지사 외 종사자는 빈약형에 대한 응답이 다른 종사자에 비해 높았다. 이용시설의 사회복지사는 자신의 조직에 대해 개방관리형으로 인식하는 비율이 다른 종사자에 비해 높게 나타났다.

〈표 129〉 인적자원관리유형

(단위 : 회, %)

구분		이용 (n=1,742)		생활 (n=907)	
		사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
폐쇄몰입형	평균	2.94	2.95	2.89	2.92
	표준편차	0.60	3.08	0.75	0.64
	최소값	1	1	1	1
	최대값	5	5	5	5
개방관리형	평균	3.13	3.08	3.03	3.11
	표준편차	0.70	0.70	0.79	0.71
	최소값	1	1	1	1
	최대값	5	5	5	5
빈약형	평균	2.91	2.97	2.86	2.92
	표준편차	0.48	0.47	0.57	0.49
	최소값	1	1	1	1
	최대값	5	5	5	5
보수형	평균	2.78	2.93	2.95	2.81
	표준편차	0.53	0.55	0.61	0.56
	최소값	1	1	1	1
	최대값	5	5	5	5



[그림 4] 인적자원관리유형

9) 사회복지사의 처우 개선 및 제언

본 연구에서는 사회복지사 처우 개선의 방향과 제언을 위한 설문을 실시하고, 지금까지 사회복지사 처우 개선을 위해 실시된 제도와 정책에 따른 개인별 체감도를 측정하였다. 세부적으로 설문 문항은 처우 개선을 위해 시급히 해결해야 되는 점, 처우개선 관련 지방자치단체의 조례 내용 중 우선 시행 순위, 구체적 처우 개선 과제 중 시급한 순위, 처우 개선의 체감 정도, 처우 개선의 주체 등 5가지로 구성하였으며, 설문은 공공 영역을 제외한 민간 영역의 사회복지 종사자를 대상으로 하였다.

(1) 처우 개선의 과제

사회복지 종사자의 처우 개선을 위해 시급히 해결되어야 할 점에 대해 1순위로 이용 시설, 생활 시설의 종사자 모두 ‘보건복지부 「사회복지시설종사자 인건비 가이드라인」 준수 의무화’를 선택하였다. 2순위로는 이용 시설의 사회복지사와 생활시설의 사회복지사 외 종사자가 ‘사회복지시설에 대한 정부(지방자치단체)의 보조금 지급 방식 변경’에 대해 높은 비율로 응답하였다. 이용시설의 사회복지사 외 종사자는 ‘사회복지시설 운영 법인의 종사자 인건비에 대한 추가 지원 의무화’에 대해 높은 비율로 응답하였고, 생활시설의 사회복지사는 ‘사회복지시설 단일 급여체계 구축을 통해 지역 및 시설 간 종사자 보수 수준의 격차 최소화’에 대한 응답률이 높았다. 3순위는 모든 영역의 종사자들이 ‘사회복지시설 단일 급여체계 구축을 통해 지역 및 시설 간 종사자 보수 수준의 격차 최소화’에 대해 높은 비율로 응답하였다.

대체적으로 민간 영역의 사회복지 종사자들은 ‘보건복지부 「사회복지시설종사자 인건비 가이드라인」 준수 의무화’, ‘사회복지시설 단일 급여체계 구축을 통해 지역 및 시설 간 종사자 보수수준의 격차를 최소화’, ‘사회복지시설에 대한 정부(지방자치단체)의 보조금 지급 방식 변경’등을 사회복지 종사자의 처우 개선 과제 중 시급히 해결해야 될 과제로 선택한 것으로 분석된다.

〈표 130〉 처우 개선을 위해 시급히 해결되어야 할 점 (1순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
보건복지부 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」 준수 의무화	1,026 (45.5)	128 (37.0)	593 (47.5)	170 (54.7)
사회복지시설에 대한 정부(지방자치단체)의 보조금 지급 방식 변경	335 (14.9)	52 (15.0)	115 (9.2)	15 (4.8)
사회복지시설 단일 급여체계 구축을 통해 지역 및 시설 간 종사자 보수수준의 격차를 최소화	298 (13.2)	80 (23.1)	163 (13.1)	51 (16.4)
사회복지시설 운영 법인의 종사자 인건비에 대한 추가 지원 의무화	259 (11.5)	49 (14.2)	121 (9.7)	28 (9.0)
보조금 지급 주체를 지방정부에서 중앙정부로 전환	200 (8.9)	19 (5.5)	166 (13.3)	29 (9.3)
종사자 인건비와 관련하여 현장 종사자와 협의할 수 있는 시스템 마련	107 (4.7)	11 (3.2)	40 (3.2)	5 (1.6)
대체인력 근무제 도입	14 (0.6)	4 (1.2)	41 (3.3)	8 (2.6)
기타	15 (0.7)	3 (0.9)	10 (0.8)	5 (1.6)
합계	2,254 (100)	346 (100)	1,249 (100)	311 (100)

〈표 131〉 처우 개선을 위해 시급히 해결되어야 할 점 (2순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
보건복지부 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」 준수 의무화	348 (15.7)	44 (13.0)	199 (16.2)	29 (9.6)
사회복지시설에 대한 정부(지방자치단체)의 보조금 지급 방식 변경	524 (23.6)	61 (18.0)	205 (16.7)	69 (22.9)
사회복지시설 단일 급여체계 구축을 통해 지역 및 시설 간 종사자 보수수준의 격차를 최소화	466 (21.0)	62 (18.3)	276 (22.5)	80 (26.6)
사회복지시설 운영 법인의 종사자 인건비에 대한 추가 자원 의무화	395 (17.80)	75 (22.2)	188 (15.3)	52 (17.3)
보조금 지급 주체를 지방정부에서 중앙정부로 전환	253 (11.4)	39 (11.5)	149 (12.1)	17 (5.6)
종사자 인건비와 관련하여 현장 종사자와 협의할 수 있는 시스템 마련	189 (8.5)	42 (12.40)	114 (9.3)	31 (10.3)
대체인력 근무제 도입	44 (2.0)	12 (3.6)	93 (7.6)	22 (7.3)
기타	3 (0.1)	3 (0.9)	3 (0.2)	1 (0.3)
합계	2222 (100)	338 (100)	1227 (100)	301 (100)

〈표 132〉 처우 개선을 위해 시급히 해결되어야 할 점 (3순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
보건복지부 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」 준수 의무화	266 (12.3)	40 (12.6)	128 (10.6)	23 (7.9)
사회복지시설에 대한 정부(지방자치단체)의 보조금 지급 방식 변경	245 (11.3)	27 (8.5)	134 (11.1)	24 (8.2)
사회복지시설 단일 급여체계 구축을 통해 지역 및 시설 간 종사자 보수수준의 격차를 최소화	445 (20.6)	55 (17.3)	246 (20.5)	60 (20.5)
사회복지시설 운영 법인의 종사자 인건비에 대한 추가 지원 의무화	339 (15.70)	57 (17.9)	172 (14.3)	55 (18.8)
보조금 지급 주체를 지방정부에서 중앙정부로 전환	304 (14.1)	31 (9.7)	165 (13.7)	25 (8.6)
종사자 인건비와 관련하여 현장 종사자와 협의할 수 있는 시스템 마련	384 (17.8)	72 (22.6)	178 (14.8)	48 (16.4)
대체인력 근무제 도입	162 (7.5)	35 (11.0)	172 (14.3)	53 (18.2)
기타	18 (0.8)	1 (0.3)	7 (0.6)	4 (1.4)
합계	2,163 (100)	318 (100)	1,202 (100)	292 (100)

(2) 지방자치단체의 처우 개선 조례

2012년 시행된 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」을 근거로 지방자치단체에서 제정되고 있는 주요 조례 중 사회복지 종사자들이 생각하는 우선 시행 순위에 대해 분석하였다. 그 결과, 모든 민간 영역의 사회복지 종사자들은 주요 응답으로 ‘처우 개선 사항 구체적 명시(보수교육 지원, 수당 지원 등)’, ‘사회복지사의 신분보장 및 인권·권리옹호’, ‘처우 개선을 위한 지방자치단체장 책무 지정’, ‘처우개선을 위한 기본계획 수립 및 시행, 평가방법 명시’ 등을 선택하였다.

〈표 133〉 지방자치단체의 주요 조례 중 우선 시행

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
처우개선을 위한 지방자치단체장 책무 지정	437 (19.4)	55 (16.1)	166 (13.3)	50 (16.3)
처우개선을 위한 기본계획 수립 및 시행, 평가방법 명시	257 (11.4)	42 (12.3)	165 (13.2)	49 (16)
처우개선 사항 구체적 명시 (보수교육 지원, 수당 지원 등)	948 (42.1)	137 (40.20)	493 (39.4)	110 (35.8)
지자체 운영 공공시설 사용료 감면 등 업무수행 관련 편의 제공	79 (3.5)	17 (5.0)	40 (3.2)	15 (4.9)
사회복지사의 신분보장 및 인권·권리옹호	338 (15.0)	60 (17.6)	286 (22.9)	63 (20.5)
처우개선 실효성을 위한 처우개선 위원회 설치	126 (5.60)	16 (4.7)	58 (4.6)	14 (4.6)
처우개선을 위한 공동의 책임과 역할을 명시한 사회복지사의 의무	54 (2.4)	8 (2.3)	28 (2.2)	5 (1.6)
기타	13 (0.6)	6 (1.8)	14 (1.1)	1 (0.3)
합계	2,252 (100)	341 (100)	1,250 (100)	307 (100)

(3) 구체적 처우 개선의 중요도

사회복지 종사자들에게 8가지의 구체적 처우 개선 사항을 제시하고, 중요도에 따른 순위를 선택하도록 하였다. 그 결과 1순위로 모두가 동일하게 선택한 문항은 '사회복지사 등의 보수 수준에 대하여 사회복지 전담공무원 보수수준으로 인상'로 응답하였으며, 대부분 과반수의 응답률을 보인 것으로 나타났다.

2순위로 이용시설의 종사자는 '사회복지사 등의 보수수준에 대하여 사회복지 전담공무원 보수수준 으로 인상'에 대한 항목에 높은 비율로 응답하였으며 생활시설은 '사회복지분야 근로시간 특례업종 폐지를 통한 근로 시간 준수 및 일자리 창출'에 대한 응답이 높은 비율을 차지했다.

3순위는 '사회복지사 자격제도 정비(2급 자격시험제 도입/사회복지사 자격 취득 시험 및 실습 강화)', '현행 실적 중심의 사회복지시설 평가제도 폐지 및 컨설팅/지원 방식으로 전환', '사회복지분야 근로시간 특례업종 폐지를 통한 근로 시간 준수 및 일자리 창출'에 대한 항목에 대해 높은 응답률을 보였다.

〈표 134〉 구체적 처우 개선 중요도(1순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
소관 부처에 해당하는 사회복지사시설에 단일임금체계를 의무적으로 준수	313 (13.9)	43 (12.5)	179 (14.4)	51 (16.8)
사회복지사 처우 개선법 개정을 통한 보수를 공무원 수준으로 인상	1,130 (50.3)	164 (47.8)	746 (60.0)	172 (56.6)
사회복지분야 근로시간 특례업종 폐지를 통한 근로 시간 준수 및 일자리 창출	143 (6.4)	31 (9.0)	132 (10.6)	25 (8.2)
비정규직 사회복지사의 정규직화	282 (12.6)	55 (16.0)	25 (2.0)	13 (4.3)
정기적 종사자 인권실태 모니터링 및 인권보호 활동 상설화(법률 및 심리지원 등)	40 (1.8)	9 (2.6)	35 (2.8)	11 (3.6)
출산 및 육아휴직에 대한 대체 인력 지원 제도화	47 (2.1)	5 (1.5)	25 (2.0)	4 (1.3)
사회복지직 공무원 충원 적극 추진 및 승진체계 강화 활동	43 (1.9)	7 (2.0)	17 (1.4)	7 (2.3)
현행 실적 중심의 사회복지사시설 평가제도 폐지 및 컨설팅/지원 방식으로 전환	158 (7.0)	16 (4.7)	46 (3.7)	16 (5.3)
사회복지사 자격제도 경비(2급 자격시험제 도입/사회복지사 자격 취득 시험 및 실습 강화)	82 (3.7)	11 (3.2)	32 (2.6)	4 (1.3)
기타	7 (0.3)	2 (0.6)	6 (0.5)	1 (0.3)
합계	2,245 (100)	343 (100)	1,243 (100)	304 (100)

〈표 135〉 구체적 처우 개선 중요도(2순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
소관 부처에 해당하는 사회복지시설에 단일임금체계를 의무적으로 준수	281 (12.7)	42 (12.6)	155 (12.7)	50 (16.8)
사회복지사 처우 개선법 개정을 통한 보수를 공무원 수준으로 인상	452 (20.4)	69 (20.7)	211 (17.3)	51 (17.2)
사회복지분야 근로시간 특례업종 폐지를 통한 근로 시간 준수 및 일자리 창출	266 (12.0)	43 (12.9)	263 (21.5)	70 (23.6)
비정규직 사회복지사의 정규직화	340 (15.3)	63 (18.9)	129 (10.5)	24 (8.1)
정기적 종사자 인권실태 모니터링 및 인권보호 활동 상설화(법률 및 심리지원 등)	88 (4.0)	23 (6.9)	101 (8.3)	18 (6.1)
출산 및 육아휴직에 대한 대체 인력 자원 제도화	161 (7.3)	36 (10.8)	97 (7.90)	26 (8.80)
사회복지직 공무원 충원 적극 추진 및 승진체계 강화 활동	148 (6.7)	16 (4.8)	70 (5.7)	14 (4.7)
현행 실적 중심의 사회복지시설 평가제도 폐지 및 컨설팅/지원 방식으로 전화	296 (13.3)	33 (9.9)	127 (10.4)	28 (9.4)
사회복지사 자격제도 정비(2급 자격시험제 도입/사회복지사 자격 취득 시험 및 실습 강화)	183 (8.2)	9 (2.7)	68 (5.6)	16 (5.4)
기타	4 (0.2)	0 (0)	2 (0.2)	0 (0)
합계	2,219 (100)	334 (100)	1,223 (100)	297 (100)

〈표 136〉 구체적 처우 개선 중요도(3순위)

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
소관 부처에 해당하는 사회복지사시설에 단일임금체계를 의무적으로 준수	249 (11.5)	38 (11.9)	136 (11.5)	29 (10.1)
사회복지사 처우 개선법 개정을 통한 보수를 공무원 수준으로 인상	194 (8.9)	32 (10.1)	67 (5.7)	24 (8.4)
사회복지분야 근로시간 특례업종 폐지를 통한 근로 시간 준수 및 일자리 창출	262 (12.1)	50 (15.70)	186 (15.7)	51 (17.8)
비정규직 사회복지사의 정규직화	223 (10.3)	34 (10.7)	68 (5.7)	22 (7.7)
정기적 종사자 인권실태 모니터링 및 인권보호 활동 상설화(법률 및 심리지원 등)	140 (6.5)	29 (9.1)	121 (10.2)	40 (14.0)
출산 및 육아휴직에 대한 대체 인력 자원 제도화	199 (9.2)	30 (9.4)	145 (12.2)	28 (9.8)
사회복지직 공무원 충원 적극 추진 및 승진체계 강화 활동	155 (7.1)	41 (12.9)	99 (8.4)	26 (9.1)
현행 실적 중심의 사회복지사시설 평가제도 폐지 및 컨설팅/지원 방식으로 전환	356 (16.4)	30 (9.4)	189 (15.9)	29 (10.1)
사회복지사 자격제도 정비(2급 자격시험제 도입/사회복지사 자격 취득 시험 및 실습 강화)	389 (17.9)	33 (10.4)	171 (14.4)	36 (12.6)
기타	3 (0.1)	1 (0.3)	3 (0.3)	1 (0.3)
합계	2,170 (100)	318 (100)	1,185 (100)	286 (100)

(4) 처우 개선 체감도

「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 시행 이후, 사회복지 현장의 종사자들이 체감하는 처우 개선의 정도에 대해 설문을 실시하였다. 측정 방법은 1~10점으로 측정하였으며, 이는 점수가 높을수록 처우 개선의 체감 정도가 높은 것으로 설명된다. 분석 결과 응답한 사회복지 종사자는 보통의 수준보다 조금 낮은 4점대의 평균점수를 보였으며, 그 중 이용시설의 사회복지사와 종사자가 4.69점으로 상대적으로 다소 높은 수준을 보였다.

〈표 137〉 처우 개선 체감 정도

(단위 : 명, %)

구분	이용 (n=2,167)		생활 (n=1,479)	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
1	156 (7.1)	17 (5.20)	90 (7.6)	20 (6.9)
2	184 (8.4)	27 (8.20)	102 (8.6)	23 (8.0)
3	359 (16.4)	31 (9.4)	186 (15.6)	47 (16.3)
4	345 (15.8)	50 (15.2)	183 (15.4)	33 (11.5)
5	460 (21.1)	109 (33.1)	263 (22.1)	69 (24)
6	385 (17.6)	51 (15.5)	194 (16.3)	56 (19.4)
7	214 (9.8)	34 (10.3)	117 (9.8)	30 (10.4)
8	48 (2.2)	4 (1.2)	40 (3.4)	4 (1.4)
9	13 (0.6)	2 (0.6)	7 (0.6)	4 (1.4)
10	19 (0.9)	4 (1.2)	9 (0.8)	2 (0.7)
평균	4.48	4.69	4.50	4.58
표준편차	1.88	1.76	1.91	1.89

(5) 처우 개선의 주체

사회복지 종사자의 처우 개선을 위해 중요한 역할을 수행해야 될 주체에 대해 문의한 결과 이용 시설, 생활 시설의 종사자의 대부분이 '중앙정부'가 중요한 역할을 해야 한다고 응답하였다. 세부적으로는 이용 시설과 생활 시설의 사회복지사는 각각 74.4%(1,662명), 77.9%(965명)이 응답하였으며, 사회복지사 외 종사자는 각각 67.1%(228명), 75.6%(229명)가 '중앙정부'로 응답하였다. 그 외 많은 비중으로 응답된 주체는 '지방정부'와 '시설운영법인'을 응답하였다.

〈표 138〉 처우 개선의 주체

(단위 : 명, %)

구분	이용		생활	
	사회복지사	사회복지사 외 종사자	사회복지사	사회복지사 외 종사자
중앙정부	1662 (74.4)	228 (67.1)	965 (77.9)	229 (75.6)
지방정부	316 (14.1)	45 (13.2)	112 (9.0)	31 (10.2)
시설운영법인	144 (6.4)	41 (12.1)	105 (8.5)	27 (8.9)
사회복지관련 직능단체	97 (4.3)	19 (5.6)	40 (3.2)	11 (3.6)
기타	15 (0.7)	7 (2.1)	17 (1.4)	5 (1.7)
합계	2234 (100)	340 (100)	1239 (100)	303 (100)

(6) '사회복지종사자의 처우개선에 대한 기타 의견'에 대한 분석

가. 텍스트 응답 분석

전체 사회복지사에게 사회복지 관련 종사자의 처우개선에 대한 기타 의견을 텍스트마이닝으로 분석하여 추출한 핵심어와 빈도는 <표 139>와 같다. 단어를 인건비/수당, 근무환경, 법제로 나누어 제시하였다.

<표 139> '사회복지 관련 종사자의 처우개선에 대한 기타 의견'의 단어 빈도분석 결과

구분	Keyword	빈도
인건비/수당	급여	14
	수당	9
	가이드라인	8
	공무원	8
	인건비	8
	호봉	8
	임금	5
근무환경	공휴일	10
	근무	9
	시간	6
	휴무	6
법제	처우개선	5
	보건복지부	5

다. '사회복지종사자의 처우개선에 대한 기타 의견'에 대한 내용 분석

(표 140) '사회복지 관련 종사자의 처우개선에 대한 기타 의견'의 내용 분석 결과

구분		내용
인건비 /수당	수당	<ul style="list-style-type: none"> - 공휴일 및 대체 휴무일에 근무 시 시간 외 수당 지급 의무화 - 공무원과 동일한 수당 지급 - 시간 외 수당 인정 - 시간 외 근무수당 지역별 통일 - 비슷한 유형의 사설은 동일 수당 지급 - 연차/연장 수당 지급 - 수당 증액
	급여	<ul style="list-style-type: none"> - 급여 안정/인상 - 동일업무, 동일급여 - 성과제 도입 - 비슷한 유형의 사설은 동일 급여 지급 - 사회복지 공무원 수준의 급여 지급
	호봉제	<ul style="list-style-type: none"> - 호봉제 도입 및 실시
고용/ 인적자원		<ul style="list-style-type: none"> - 고용안정 - 근무지 보장 - 법인 변경 시 고용승계 할 수 있도록 보장 - 직원채용 관련 보건복지부 지침 준수 - 사회복지사와 사회복지사 아닌 직원간의 형평성 제고 - 직종에 상관없이 사회복지사 자격 및 경력 인정 - 2급 시험제, 1급 경력제 - 3년 이상 근무 시 선임 제도 도입 - 정규직 전환
근무환경		<ul style="list-style-type: none"> - 인력증원 통한 효율적인 근무환경 조성 - 복리후생 제공 - 3교대에 맞는 인력배치 - 근무일수 및 근무시간 개선 - 업무 과중 - 부당 노동행위 근절 - 사회복지사의 특례업종 폐지 - 인력배치 기준 변경 - 사회복지사시설 업무별 직원 충원(전문 인력 충원) - 클라이언트 폭력 등으로 인한 피해 예방 노력 - 공휴일에 대한 대체휴일 의무화

구분	내용
법인 /운영기관	<ul style="list-style-type: none"> - 운영법인에 대한 감사 - 운영법인의 투명성 제고 - 관리자 인식 개선/교육 의무화 - 근로기준법 준수 및 관련법 의무 준수 - 형식적인 일방적 근로 계약서 체결 폐단 근절
법제/중앙 & 자자체	<ul style="list-style-type: none"> - 중앙정부부터 사회복지사 처우개선법 준수 - 사회복지사 배출 관련 협회 및 학교 책무 강조 - 지방자치단체 관리 사항 보건복지부로 이행 - 협회의 책임감 있는 업무 태도 - 지방자치단체의 책임감 있는 업무 수행과 지원 - 처우개선 법령에 대한 강제법 도입 및 불이행시 처벌 규정 마련 - 처우개선관련 토론에 평사회복지사 참여 필요 - 공무원의 갑을 관계 개선 - 사회복지 종사자에게 실제 필요한 처우개선 과제 고민 - 사회복지사업법 내 '인권' 관련 내용 구체적 명시 - 안전관리 등급 조절 - 여성가족부 소속 사회복지사 대상 급여체계 확립
가이드 라인	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지전담공무원과 동등한 임금가이드라인(기본급+수당) 수립 - 사회복지사 인권에 관한 가이드라인 제공 및 준용 - 다양한 사회복지 관련 가이드라인 정리 - 시설 운영에 대한 법인의 역할 가이드라인 제시 - 인건비 가이드라인 인상

〈참고문헌〉

김태량·김경화(2017). 사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향. 한국사회복지행정학, 19(2), 131-159.

김영순(2009). 노무현 정부의 복지정책-복지국가의 제도적·정치적 기반 형성의 문제를 중심으로, 경제와 사회. 82. p.161-185

보건복지부(2012). 사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 실태 및 안전 방안 연구.

보건복지부·한국보건사회연구원(2014). 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사.

양혁성(1998). “The Effects of HR systems and The Interaction Effects between HR Practices and HR system on Firm Purance: A longitudinal study”. Doctor of Philosophy of The University of in Minnesota.

유성경·심혜원(2002). 적응 유연한 청소년들의 심리적 보호요소 탐색. 교육심리연구, 16(4), 189-206.

윤경아(2015). 사회복지시설의 클라이언트 폭력. 한국위기관리논집, 11, 91-116.

이성대·염동문·이경은(2013). AHP를 이용한 사회복지사 채용기준에 대한 우선순위분석_한국사회복지학_vol.65. no.3

임정기·김교성·이현주(2017). 사회복지사는 무슨 일을 하는가?. 한국사회복지행정학, 19(2), 209-242.

정상원·송은지(2017). 직무스트레스 원천이 맥락적성장에 미치는 영향. 한국사회복지행정학, 19(2), 243-270.

한국고용정보원(2015). 중장기 인력수급 수정전망 2014-2024, 253-257.

한국고용정보원(2016). 2015 한국의 직업정보, 84-85.

한국노동연구원. 한국노동패널조사, 2014~2015.

한국노동연구원(2016). 청년고용의무제 고용영향평가연구. 부경대학교 산학협력단 위탁 자체회의 자료.

한국사회복지사협회(2014). 2014년 사회복지사 통계연감.

한국사회복지사협회(2015). 2015년 사회복지사 통계연감.

홍민기·홍백의·윤자영·박제성(2013). 고용중심적 복지정책에 대한 비판적 고찰. 한국노동연구원 연구보고서.

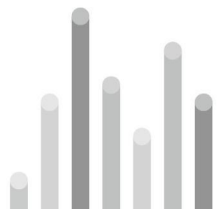
홍연숙(2017). 제주지역 사회복지사들의 직무스트레스, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계. 한국지역사회복지학, 61, 53-80.

Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981). Maslach Burnout Inventory: research edition; manual. Consulting Psychologists Press

Osipow, S. H. & Spokane, A. R.(1987). Manual for the occupational stress inventory- Research version. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, 46-67.

Ⅲ. 2016 사회복지사 통계연감 데이터 활용연구

1. 사회복지시설 종사자의 임금 결정요인
- 사회복지현장 내부의 임금편차와 영향요인을 중심으로
(주은수, 윤민화 교수)
2. 사회복지 노동과 임금: 가격결정의 문제들
(김형용 교수)



사회복지시설 종사자의 임금 결정요인²⁾

- 사회복지현장 내부의 임금편차와 영향요인을 중심으로 -

주은수 (울산대 사회과학부)

윤민화 (대구대 산업복지학과)

I. 들어가며

「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」이 제정(2011.3.30), 시행(2012.1.1)되었다. 우리사회의 수많은 직종 중 특정 직종의 ‘처우개선’ 사항을 법률로 제정한 것인데, 전례를 찾기 힘든 독특한 입법례라고 할 수 있다. 입법의 근거가 되는 법 제정이유를 들여다보면, 사회복지 노동은 사회복지서비스 전달체계의 주요 구성요소로서, 국민의 복지를 증진하는 공적 노동이라는 점, 그럼에도 너무나 열악한 노동환경과 낮은 임금에 처해있다는 점, 그에 따른 적정 임금 수준³⁾에 다다르게 하는 책무는 국가와 지방자치단체에 있다는 점을 적시하고 있다. 법 제정과 맞물려, 보건복지부는 본격적으로 지방자치단체에 「사회복지종사자의 인건비가이드라인」(이하 인건비가이드라인)을 제시·권고하고, 인건비가이드라인 준수율 결과를

2) 2015년 현황을 토대로 2016년 우편 조사된 데이터를 활용하였으며, 모집단에서 패널 표본을 표집하는 과정에서 오차항이 발생할 수 있음에 따라 실제 기관유형 및 지역별 임금 현황과 차이가 발생할 수 있다.

3) 법 제3조 제2항을 근거로 하면, 법에서 사회복지종사자의 임금(처우)에 대한 적정수준을 사회복지공무원의 임금수준으로 설정하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

매해 발표하고 있다. 지방자치단체 역시 처우개선 관련 조례를 제정⁴⁾하고 일부 시도는 자체 임금가이드라인을 마련하거나, 처우개선위원회 등을 설치하여 임금 결정과정에서 사회복지 관련 협회가 참여할 수 있는 통로를 조성하고 있기도 하다. 동법 제3조제3항에 규정된 전국 단위 임금수준 및 지급 실태조사를 비롯하여 시도 차원에서도 사회복지노동자의 처우 개선책 논의를 위한 조사가 이루어지고 있고, 한국사회복지사협회를 필두로 각 직능 협회 차원에서도 자체 조사를 실시하여 임금체계 개선을 위한 각계 현장의 목소리를 지속적으로 개선해오고 있다.

임금 문제를 둘러싼 사회복지 현장과 학계는 그동안 타 전문직에 비해 절대적으로 열악한 급여수준의 향상과 사회복지공무원 수준의 임금 확보에 집중해왔는데, 비교적 최근에는 열악한 임금 수준의 문제만큼이나 사회복지 내부에 존재하는 임금편차의 문제 또한 집중적으로 제기하면서, 해결해야 할 선결과제로 삼고 있다.

일반적으로 임금은 노동력에 따른 차등지급 원리(김동배·정진호, 2005; 최길수, 2009; 김제선, 2013; 김환준, 2015)를 따르므로, 차등 그 자체는 존재할 수밖에 없다. 문제는 차등 지급 원리에 내재된 그 차등이 얼마나 공정하고, 적절하고, 합리적인가라는 임금 결정의 중요한 규범을 확보하고(김환준, 2015) 있는가에 있다. 이 규범에 비추어 사회복지 내부에 존재하고 있는 임금 편차는 공정하고, 적절하고, 합리적인가라는 물음을 던졌을 때, 사회복지 현장과 학계로부터 돌아오는 답이 무엇일지는 쉽게 추측해볼 수 있을 것 같다. 실제 사회복지 내부에 존재하는 임금 편차는 여러 차례의 실태조사에서 통해 확인되고 있다(이봉주 외 2008; 변용찬 외 2010; 김유경 외, 2014; 이철선, 2016; 한국사회복지사협회, 2016). 사회복지 분야에서 종사자의 직무 내용에 명징한 차이를 보이고 있지 않는데(이철선 외, 2016), 단지 시설유형이 다르거나 일하는 지역이 다르다는 이유로 발생하는 임금 격차는 사회복지 현장에서조차 심각한 상대적 박탈감을 갖게 한다(김제선, 2013; 김유정, 2014)는 점에서 중요하게 다루어야 할 문제이다. 이러한 불합리한 임금 편차에 대응하여 사회복지계는 국민의 사회서비스라는 공공재를 생산, 제공하는 사회복지실무자의 노동을 동일가치노동 동일임금 적용 원칙하에 단일임금체계 실현을 요구하고, 이를 실현시키기 위한 노력을 전개하고 있다. 그동안

4) 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례 제정 현황(2017년 9월 20일 기준, 자치법규정보시스템 <http://www.elis.go.kr/>)을 살펴보면, 전국 17개 모든 시도에서 제정하였고, 전국 226개 시군구 중 151개 시군구가 제정하여, 동법 시군구 조례 제정율은 66.8%에 달하고 있다. 5개 시군구에서 입법예고 중에 있고, 처우개선 전반에 관한 조례는 아니지만, 용진군의 경우 사회복지시설 종사자 주거비 지급에 관한 조례를 제정하였고, 옥천군은 사회복지시설 종사자 처우개선비 지원 조례를 제정하였다.

의 사회복지계의 노력과 법 제정으로 완전하지는 않지만, 정부는 사회복지종사자 인건비가이드라인을 권고하고 매해 그 준수율을 발표하고 있다. 2016년 준수율 조사 결과에 의하면, 전체 시설 평균 99.4%가 정부가 권고한 인건비가이드라인(공무원 보수 대비 96.1% 수준 설정)을 준수하고, 서울(110.4%)과 충북(95.1%)을 제외하고, 전국 시도 임금 격차가 3% 이내인 것으로 보고하고 있다. 여러 차례 보건복지부 인건비가이드라인 권고안의 기준 적정성과 타당성의 문제가 꾸준히 제기되었고(김유정, 2014; 이철선, 2016), 준수율 조사 역시 적용 범위, 준수율 기준 설정 등의 현장의 임금 실태를 제대로 반영하기에는 그 한계가 뚜렷하다. 더욱 문제가 되는 것은 사회복지현장 상황과 요구를 제대로 수렴하고 있지 못한 인건비가이드라인과 불명확한 준수율 조사를 통해 얻어진 결과가 향후 국가와 지자체의 사회복지노동자의 임금 결정시 면죄부를 제공하거나 왜곡을 발생시킬 수 있다는 점이다. 그러므로 사회복지종사자의 임금수준과 내부 격차의 실재를 논의하는 데 있어, 사회복지 현장의 실재를 파악할 수 있는 현장 기반 데이터에 근거한 인건비가이드라인 관련 분석 작업이 필요한 시점이라 할 수 있다. 그 결과를 바탕으로 정부 자료를 비판적으로 검토하면서, 사회복지현장의 임금 수준의 적정성과 내부 편차에 대한 문제를 지속적으로 제기할 필요가 있다.

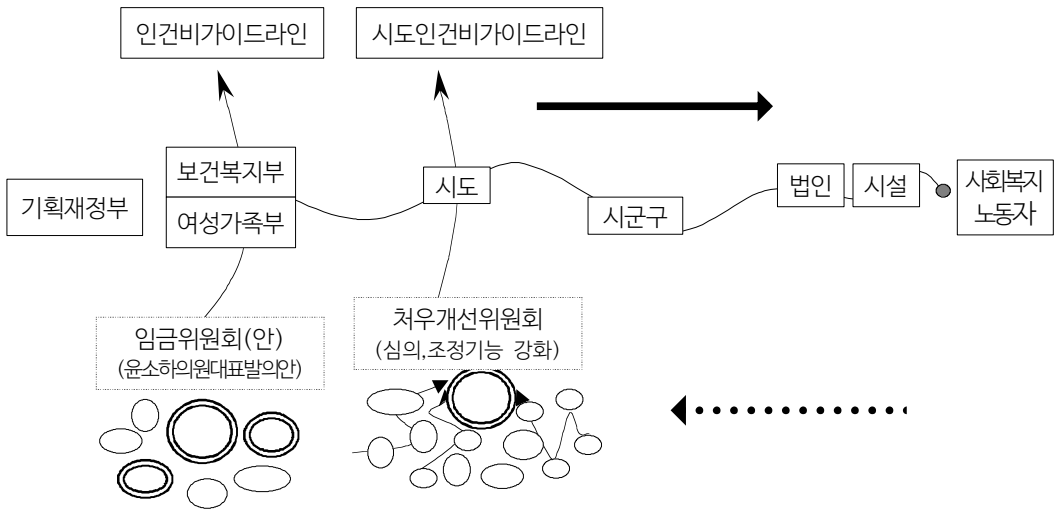
따라서 본 연구는 한국사회복지사협회가 매년 사회복지시설과 종사자를 대상으로 실시하고 있는 설문조사 자료를 활용하여, 사회복지현장 내부에 존재하는 임금편차의 실태를 확인하고, 그 편차를 가져온 중요한 영향요인과 해결방안에 대해 논의하고자 한다.

II. 사회복지종사자의 임금에 관한 논의

1. 사회복지종사자 임금 형성의 특수성

‘임금’은 사용자가 근로(노동)의 대가로 근로자(종사자)에게 임금, 봉급 그 밖에 어떠한 명칭으로든지 지급하는 일체의 금품을 말한다(근로기준법 제2조 제1항 제5호). 이처럼 임금이 지급되기 위해서는 노동자, 사용자, 노동이 존재해야 하며, 이들 간의 관계는 근로계약에 의해 구현된다. 일반적인 근로계약은 고용과 사용이 분리되지 않은 직접고용의 형태를 띠고, 노동자는 노동을 제공해야 하고, 사용자는 노동 제공에 대한 임금을 지급해야 할 상호의무가

있다. 대다수 사회복지종사자의 경우, 사회복지기관 및 시설 등과 근로계약을 맺고 사용자와 종사자로서 근로관계를 형성하지만 실질적인 근로형태는 중앙정부 또는 지방자치단체 등이 사회복지기관 및 시설과 업무위탁관계를 통해 사회복지종사자의 노동을 사용·이용하고 있다(신동윤, 2015). 일반적으로는 근로계약을 맺은 사용자와 임금을 지급하는 사용자가 동일하지만, 사회복지종사자와 사용자의 관계는 근로계약을 맺은 사용자와 실제 임금 재원을 조성·지급한 사용자가 다르다는 점에서 독특한 고용형태를 지닌다. 사회복지종사자에게 지급되는 인건비의 재원 비중을 분석한 실증 자료에 의하면, 정부보조금 비중이 이용시설의 경우 69.5%, 생활시설의 경우 61.8%를 차지하고 있는 것으로 나타났다(한국사회복지사협회, 2016), 또 다른 자료 역시, 시설유형마다 차이가 있지만 앞의 자료보다 훨씬 상회한 인건비 재원 중 정부보조금 비중이 전체 시설 평균 76.9%를 차지하고 있는 것으로 나타났다(김유경 외, 2014). 이처럼 사회복지종사자의 임금 2/3이상은 정부보조금으로 지급되고 있다는 것을 알 수 있다. 사회복지종사자의 고용형태의 독특성으로 인해, 사회복지종사자들은 임금 구성과 재원 확보와 관련한 지위 보장을 개별 기관이나 시설장보다는 국가나 지자체에 요구할 수밖에 없는 독특한 노동자 지위를 가지고 있다. 그렇다고, 국가나 지자체에 대응하여 임금협상을 제기할 수 있는 교섭권한이 법적으로 보장된 것이 아니기에, 임금협상이 아닌 처우개선의 차원에서 임금요구 밖에 할 수 없는 불완전한 지위에 놓여있다. 여기에 더해 사회복지종사자 임금 형성(결정)과정에는 매우 다양한 단위와 주체들이 관련을 맺고 있다(〈그림 II-1〉 참조). 임금요구를 해야 할 대상의 측면에서도 보조금의 지원 주체에 따라 그 대상이 다양하고, 사회복지종사자 내부에서도 지역별, 직능별 등에 따라 임금수준과 상황이 다르므로 어느 단위에서 어느 수준으로 어떻게 합의해 나가야 하는 지 쉽지 않은 현실이다. 수년의 경험과 조사를 통해 사회복지계는 국민의 사회서비스라는 공공재를 생산, 제공하는 사회복지노동자의 노동을 동일가치노동 동일임금 적용 원칙하에 단일임금체계 실현을 요구하고, 이를 실현시키기 위한 노력을 전개하고 있다. 하지만, 구조적으로 사회복지종사자의 임금은 국가나 지자체에서 거의 일방적으로 임금 결정권한을 가지고 있고, 사회복지종사자(조직체)는 그 결정된 임금의 문제(임금 적정성, 내부 격차 등)를 제기하고 협상할 법적, 제도적 단위가 부재하여 사회복지 현장의 요구가 반영되기 어려운 실정인 것 또한 현실이다.



〈그림2-1〉 사회복지노동자 임금 형성

이러한 상황에서도, 사회복지 현장의 요구를 반영하기 위한 다양한 시도들 또한 존재한다. 장기간에 걸쳐 부산시와 사회복지종사자 처우개선 활동을 전개해 오고 있는 부산사회복지사 협회 <2016년 사회복지종사자 처우개선 경과와 향후방향> 보고 자료에 사회복지현장에서의 임금 협의 과정의 복잡함과 어려움 그리고 앞으로의 가능성과 지향을 잘 보여주고 있다.

“... 사회복지시설에 대한 보조금 지원 주체는 중앙정부, 지방정부, 기초자치단체별로 각각 나누어져 있습니다. 순수 국비예산, 순수 지방정부예산, 국비와 시비 매칭, 시비와 기초자치단체 매칭 등 자금출처가 제각각입니다. 이로 인해 2015년 이전까지 사회복지시설에 대한 보조금 지원이 직능별·지역별로 천차만별이었고, 처우개선에 대한 수준 역시 통일된 내용들이 아니었습니다. ...하여 지난 2013년부터 관련법과 조례를 바탕으로 우리협회와 23개 직능, 부산시에서는 처우개선위원회를 중심으로 동일노동 동일임금 원칙하에 기본급과 기본수당이 동일하도록 단일임금체계를 만들자는 원칙을 세웠습니다.우리 협회에서는 앞으로도 사회복지종사자들의 처우개선을 위하여 부산시와 함께 23개 직능단체들의 의견과 회원들의 의견을 수렴하여 지속적으로 처우개선을 위한 노력을 기울여 나가도록 하겠습니다. 이러한 과정에 혹 미진한 부분이 있거나 각 직능의 이익이 일시적으로 최소화 될 수도 있습니다.

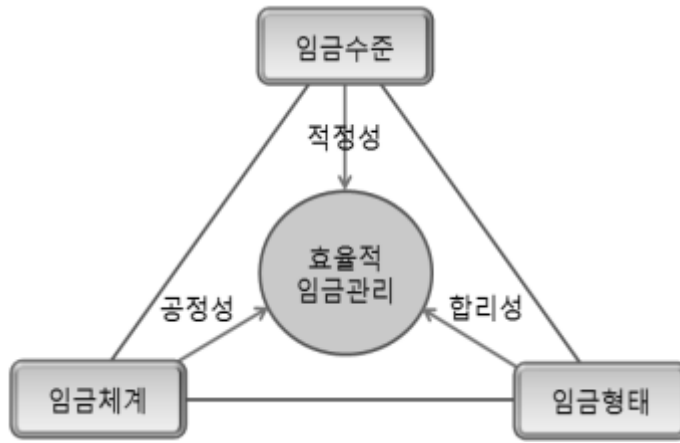
앞으로도 협상, 협의를 하다가 서로 어려움에 봉착하거나 직능 및 개인의 이익이 침해 될 수도 있습니다. 하지만 목표와 방향성은 변하지 않을 것입니다....” (부산시사회복지사협회, 부산시 사회복지종사자 처우개선 경과와 향후 방향 중에서 2016.2.1.)

사회복지종사자의 임금 형성(결정) 과정에서 정부의 거의 일방적인 임금 결정에 대응하여, 현장의 요구가 임금 형성(결정)에 반영되기 위해서는 임금 협의 단위를 법적, 제도적으로 보장하는 보완책이 필요하다. 구체적으로, 시도별 조례에서 규정된 처우개선위원회 기능을 최대한 활용하여 이 단위에서 임금 협의가 이루어질 수 있도록 단순 자문 기능에서 심의 조정 기능을 강화하고, 그 기능을 수행할 수 있는 실무위원회 등의 설치 방안을 모색해 볼 수 있겠다. 동시에 법률 차원에서도 최근 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 개정 발의안에 포함된 <사회복지사 등의 임금위원회> 설치(2017.6.19. 윤소하의원발의)와 <처우개선과 지위 향상을 위한 교섭> 요청 (2016.12.29. 윤소하의원발의) 사항 역시 임금 협의 단위로 활용할 수 있는지 적극적으로 검토해 볼 만하다. 국가와 지자체 단위와의 임금 협의 단위가 현실화되면, 이 단위에서 유형별 임금실태, 시도별 임금실태, 적정수준의 임금과 내부 임금격차를 해결하기 위한 장단기 로드맵을 논의할 수 있도록 구체적인 현장 중심 임금 실태 자료들이 지속적으로 뒷받침 될 필요가 있다.

2. 사회복지종사자 임금관리 정책의 원칙 대비 현실: 적정성과 공정성을 중심으로

정부가 제공해야 할 사회서비스의 상당수는 사회복지 전달체계에서 일하고 있는 사회복지종사자에 의해 제공되기 때문에 국민의 사회서비스 수준의 질적 제고를 위해서는 사회복지종사자의 인적자원관리 정책은 중요하다(김제선, 2013). 인적자원관리 정책 중 임금은 핵심 영역이라고 할 수 있다. 임금관리 정책의 원칙은 취급하는 의도에 따라 매우 달라질 수 있겠지만, 가장 기본적으로 고려해볼 수 있는 원칙으로 임금수준의 적정성, 임금체계의 공정성, 임금형태의 합리성⁵⁾을 들 수 있겠다(김식현, 1999).

5) 임금형태의 합리성은 노동자의 작업의욕의 향상과 직접적으로 관련된 것으로(김식현, 1999), 기본급 이외에 개인차원에서 성과에 의해 지급되는 임금에 대한 관리로 성과급이 여기에 해당한다. 사회복지시설 중 성과급 임금 지급형태를 취하고 있는 곳은 극히 일부이므로, 본고에서는 임금수준의 적정성과 임금체계의 공정성 중심으로 임금관리 정책을 논의하겠다.



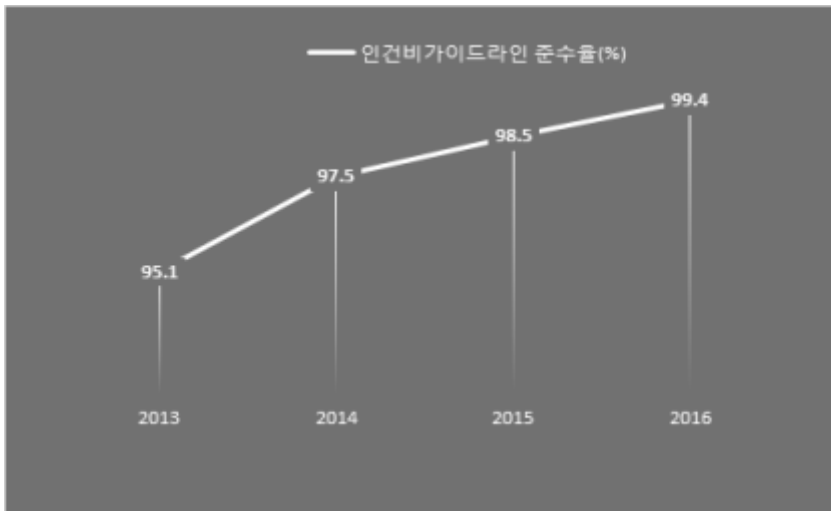
*출처: 김식현(1999: 315)

〈그림2-2〉 임금관리 정책의 원칙

첫째, 임금수준의 적정성은 종사자에게 지급되는 임금의 크기와 관련된 것으로, 임금 지급 원칙의 핵심요소라고 할 수 있다. 일반적으로 임금수준의 적정성을 논의할 때, 필요 생계비 등과 같은 경제적 요인, 최고 임금과 최소 임금 차이, 사회일반의 임금수준 등을 고려하는 정치사회적 윤리적 요인, 조직 내 구성원의 기대와 노동시장의 조건, 사기와 생산성 등을 충분히 고려해야 한다(김식현, 1999). 이와 관련하여 최길수(2009)는 임금수준을 결정할 때, 자기 조직의 임금과 타 조직의 임금을 비교·분석하는 방법을 제안하였고, 동일지역, 동일규모, 동일업종 등을 그 비교기준으로 설정할 수 있는데, 단순 비교보다는 초임수준의 임금, 노동이동이 가장 심한 입사 3-4년차의 임금 등 연차에 따른 임금수준을 면밀히 비교하는 것이 중요하다고 강조하였다. 사회복지현장에서는 오랫동안 적정한 임금수준에 대한 비교기준 조차 없었던 상황에서 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 법률」이 제정되면서, 명시적으로 사회복지공무원의 임금수준을 그 적정 기준으로 삼고 있고, 이를 고려해 매년 복지부가 발표하고 있는 인건비가이드라인이 임금 수준을 결정하는 주요 기준치로 활용되고 있다. 물론, 사회복지종사자 직급과 공무원 직급간 기준 직급 설정의 타당성 문제, 기본급 기준으로 수당이 훨씬 많은 공무원과의 실질 임금의 차이를 반영하고 있지 못한 문제, 호봉 연차가 높을수록 임금 격차가 큰 문제(김유경 외, 2014) 등 인건비가이드라인 기준 자체의 임금수준 적정성

논란은 여러 차원에서 제기되고 있다. 그럼에도 국가와 지자체가 사회복지노동자의 임금수준을 설정하는 과정에서 주요하게 고려하는 기준선이기 때문에 인건비가이드라인을 기준으로 사회복지 현장의 임금적정성이 어떠한 상태에 있는지, 어느 정도 지켜지고 있는 지 논의할 필요가 있다.

보건복지부는 인건비가이드라인 권고 조치와 더불어 지방자치단체의 인건비가이드라인 준수율을 매년 발표하고 있다. 보건복지부 자료에 의하면, 2013년 95.1%, 2014년 97.5%, 2015년 98.5%, 2016년 99.4%에 이르고 있어(〈그림 Ⅱ-2〉 참조), 준수율 100% 달성을 목전에 두고 있는 것처럼 보인다. 예를 들어보자. 2016년 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 준수율 조사 결과 공무원 보수 대비 96.1% 수준으로 가이드라인을 설정하였고, 전체 시설 평균 99.4%를 달성하고 있다고 보고하고 있다. 이 결과를 액면 그대로 적용하면 지방이양 사회복지시설 99.4%에 속해있는 사회복지종사자가 공무원 대비 96.1% 수준의 임금을 받고 있다는 말이 된다. 정말 그러한가? 익히 알고 있듯이, 이는 사실과 다르다.



*출처: 보건복지부 자료로 구성함

〈그림2-3〉 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 준수율(2013-2016)

보건복지부의 인건비가이드라인과 준수율 발표 내용에는 현장의 실재를 가릴 수 있는 함정이 존재한다. 앞서 밝힌 바와 같이, 가장 먼저 제기할 수 있는 문제는 공무원 보수 대비 사회복지시설종사자 96.1%(2016년 기준) 임금 설정은 기본급 기준이다. 공무원의 보수체계는 봉

급(기본급)과 31종의 수당⁶⁾을 포함하고 있다(인사혁신처 홈페이지 참조). 이에 반해, 사회복지노동자는 기본급과 수당 3종(인건비가이드라인 기준)만을 포함하고 있다. 물론 시도, 법인, 자재시설 차원에서 부담하는 수당이 있기에 이보다는 상회할 것이다. 한국사회복지사협회(2016) 실증 자료에 의하면, 수당이 아예 없는 경우도 14.0%를 차지하고, 1~2개 수당 지급이 33.8%, 3~4개 수당 지급이 37.7%, 5개 이상 수당 지급이 14.6%를 차지하고 있어, 다수의 사회복지노동자는 4개 이내의 수당을 받고 있는 것으로 나타났다⁷⁾. 공무원 대상 수당 지급 현황의 실증 자료가 있다면 더욱 대비가 분명해질 수 있겠지만, 공무원 대비 사회복지종사자의 수당 지급 내역(유형, 개수)만 비교해보아도 상당한 차이가 있을 것이라고 미루어 짐작해볼 수 있다. 인건비가이드라인 기준을 기본급과 수당을 포함하여 설정한다면, 지금과는 전혀 다른 결과를 보일 것이다. 두 번째 문제는 준수율 조사 적용 범위와 관련된 문제이다. 지방이양된 모든 사회복지시설이 준수율 조사에 참여하고 있는가의 문제이다. 준수율 발표 자료에 이를 명시하고 있지 않아 사회복지시설 적용 대상과 규모를 정확하게 파악하기 어렵다. 다만, 이용시설의 경우, 사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관만 조사에 참여하고 있는 것은 분명하다. 상대적으로 임금수준이 높은 사회복지시설 중심으로 조사에 참여하고 있어 실제 사회복지 현장 상황보다 인건비가이드라인 준수율이 과대 평가되었을 매우 가능성이 높다. 특히 국고지원 시설인 공동생활가정, 노숙인시설, 지역자활센터, 지역아동센터 등은 아예 조사대상에서 배제되어 있기에 전체 사회복지 현장과 준수율 결과와의 괴리는 더욱 클 것이다⁸⁾. 세 번째 문제는 준수율을 인건비가이드라인을 준수했느냐 여부(1,0)가 아닌 인건비가이드라인 대비 인건비 지급수준의 비율을 그 기준으로 발표한다는 점이다. 2016년 보건복지부는 조사 대상 전체 시설 인건비 가이드라인 준수율을 평균 99.4%로 발표했다. 이는 조사 대상 시설 중 99.4%가 인건비가이드라인을 준수하고 있다는 의미가 아니다. 왜냐하면, 준수율 발표기준을 직위별 기준호봉을 설정하여 임금가이드라인 대비 지급하고 있는 인건비수준의 비율로 삼고 있기 때문이다. 인건비가이드라인 대비 지급 인건비수준의 비율로 준수율을 삼

6) 공무원의 31종 수당 등은 수당 27종과 실비변상 등 4종으로 분류된다. 수당 27종 안에는 상여수당 3종, 가계보전 수당 4종, 특수지근무수당, 특수근무수당 15종으로 구성되어 있고, 실비변상 등 4종안에는 정액 급식비, 직급보조비, 명절휴가비, 연가보상비가 포함되어 있다.

(<http://www.mpm.go.kr/mpm/info/infoPayPension/bizPay01/>)

7) 일반적인 논의에서는 기본급의 비중을 높여서 임금체계의 단순화를 꾀하는 것이 임금체계의 관리 합리화에 더욱 유용하다(김식현, 1999)는 의견이 중론이다.

8) 사회복지사업은 소규모시설이 많다. 서울시 통계에 따르면 서울시 약 1,500개의 사회복지시설 중 5인 이하 시설이 약 53%를 차지하고 있는데, 지역아동센터, 아동공동생활가정, 사회복지시설, 노숙인시설 등이 여기에 속한다 할 수 있다. (<http://www.peoplepower21.org/Welfare/1529458>) - 2017.10.1. 사회복지사 처우 개선을 위한 10년의 결음. 광경인 서울사회복지사협회 사무처장 인터뷰 중에서

게 되면, 준수율이 100%를 넘어서는 경우가 발생하기 때문에 100% 미만의 인건비 수준의 준수율 값을 상쇄시켜주는 결과를 가져올 수 있다. 실제 전국에서 사회복지시설 비중이 높은 서울의 경우 인건비가이드라인 대비 110.4% 수준을 지급하고 있어, 전국 인건비가이드라인 준수율 비율을 끌어올리는 결과를 가져오고 있다. 앞으로 준수율 발표에 있어 조사 적용범위를 확장하고, 준수여부를 기준으로 하여 인건비가이드라인이 지켜지지 않은 사회복지시설의 비중, 유형 등에 대한 정확한 추산이 필요할 것으로 보인다.

인건비가이드라인 자체의 기준 적정성과 타당성의 문제뿐 만 아니라 적용 범위, 준수율 기준 등의 현장 상황을 제대로 반영하기 어려운 불명확한 준수율 조사를 통해 얻어진 결과는 국가나 지자체가 사회복지노동자의 임금 결정을 할 때 면죄부를 제공하거나 왜곡이 발생할 수 있다. 실상 인건비가이드라인은 그 이상을 지켜야 하는 최소 기준으로 작동해야 하는데, 사회복지노동시장에서는 최대 기준으로 작동하여 임금 통제 기준선으로 활용되고 있기도 하다⁹⁾.

그러하기에 사회복지종사자의 임금 적정성을 논의하는 데 있어, 정부 발표 자료 이외에 사회복지 현장의 실재를 파악할 수 있는 현장 기반 데이터에 근거한 인건비가이드라인 관련 분석 작업이 필요하다. 그 결과를 바탕으로 정부 자료와 비교 분석하면서, 준수율 조사에 대한 문제제기와 인건비가이드라인의 적정성과 타당성에 대한 요구를 지속적으로 제기할 필요가 있다.

둘째, 임금체계의 공정성은 임금 전체 총액을 잘 배분하여 개인 간의 임금격차를 가장 공정하게 설정하는 것을 의미한다. 임금체계의 공정성은 임금 격차에 대한 원칙과 기준을 합리적으로 제시되어야 할 뿐만 아니라 노동자가 그 격차를 이해하고, 만족하며 동기 유발이 될 수 있도록 사용자는 노력해야 한다(김식현, 1999). 안타깝게도 사회복지분야 임금구조의 공정성에 대해 약 75%의 사회복지노동자가 공정하지 않다는 부정적 인식을 보여주고 있다(김유경, 2014). 임금공정성에 대한 사회복지현장의 부정적 인식은 타 전문직과의 관계에서 뿐만 아니라 사회복지 내부에 존재하는 명확하지 않은 임금 편차 등에서 그 이유를 찾을 수 있을 것 같다. 사회복지종사자의 임금체계를 연구한 오민수(2012)는 임금체계의 공정성을 합리적 내적형평성 원칙으로 설명하고 있다. 사회복지노동시장의 특성을 고려하여, 사회복지분야의 내적형평성은 시설 내 뿐만 아니라 사용자인 정부와 사회복지종사자 간으로 확대되어야 하며, 내적형평성 제고는 합리적인 차별과 동일 직무나 자격에 대한 동일 임금을 구성하는 것

9) 광주광역시 일부 사회복지시설이 최소기준인 보건복지부 인건비 가이드라인을 준수했다는 이유로 2017년 1월부터 종사자특별수당 지급을 중단한 바 있다(광주광역시 사회복지사 등의 사회복지종사자 처우 개선 연대회의 2017.5.11.성명서 일부). <http://www.welfare.net/site/ViewPolicyStatement.action>

이 핵심이라는 점을 강조하고 있다. 일반적으로 임금은 차등의 원리로 지원되는데(김동배·정진호, 2005; 최길수, 2009; 김제선, 2013; 김환준, 2015), 그 차등이 얼마나 적합하고, 공정하게 배분되는가를 설명할 수 있어야 한다(김환준, 2015). 사회복지 분야에서 노동자의 직무에 명징한 차이를 보여주고 있지 못하는데(이철선 외, 2016)¹⁰, 결과(현장)에서 임금의 차등이 발생하기에 형평성의 관점에서 문제를 제기할 수 있다.

사회복지 내 존재하는 임금 편차 문제가 사회복지 내에서 더욱 문제로 드러나고 본격적으로 논의되기 시작한 시기는 사회복지사업의 지방이양과 그 궤를 같이하고 있다. 지방이양 이후 진행된 사회복지노동자의 인건비 등 실태조사 다수에서 지역 간 사회복지종사자의 인건비 차이가 크게 나타나고 있다는 점을 확인하였고(이봉주 외, 2008; 변용찬 외, 2010), 단일급여 체계와 단일급여 가이드라인 등을 정책적으로 제안하였다. 사회복지계의 지속적인 요구 등으로 보건복지부가 시도에 권고하고 있는 인건비가이드라인으로 그 정책이 구체화되었는데, 시도의 여건에 따라 달리 적용할 수 있는 재량사항이기에 지역 간 사회복지노동자의 인건비 격차를 해소하고자 했던 당초 목적을 달성하고 있는지는 회의적이다. 실제 보건복지부가 매해 발표하고 있는 준수율 결과에서도 2016년 기준 서울은 인건비가이드라인 대비 110.4%인데 반해 충북은 95.1%수준으로 지역 간 임금수준 편차가 여전하다는 것을 알 수 있다.

지역 이외에도 사회복지 내 임금 편차를 논의할 때 시설유형에 따른 차이를 빼놓을 수 없다(이봉주 외 2008; 이철선, 2016; 한국사회복지사협회, 2016). 시설유형에 따른 임금 편차는 지방이양 시설 이외에도 국고지원 시설 내에서도 극명한 차이를 보이고 있다. <표II-1>에서 알 수 있듯이 노인양로시설을 제외하고, 장애인거주시설, 노숙인시설, 지역자활센터, 건강가정지원센터, 다문화가정 지원센터는 중앙정부가 지방정부에게 지키라고 제시한 인건비가이드라인에도 한참 미치지 못한 상황이다. 지역자활센터, 노숙인시설, 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터 등은 직급별 차이는 있지만 인건비가이드라인 대비 85%내외의 임금수준으로 그 격차가 큰 것을 알 수 있다. 상대적으로 작은 규모인 아동공동생활가정과 지역아동센터는 각각 월 188만원, 154만원으로 인건비 지원 기준을 정하고 있어 그 심각성은 익히 알려진 사실이다.

시설별, 직무별 적정임금 산정 연구를 진행한 이철선 외(2016)는 임금격차 해소방안 모색

10) 이철선 외(2016)는 11개의 시설(아동공동생활가정, 아동양육시설, 장애인공동생활가정, 장애인거주시설, 양로시설, 노숙인요양시설, 정신요양시설, 아동보호전문기관, 지역아동센터, 지역자활센터, 사회복지관)의 직무분석 결과 아동보호전문기관을 제외한 10개 시설유형의 사회복지직 직무는 매우 유사한 것으로 나타났다고 설명하고 있다.

을 위한 대안 설정에 있어 몇몇 시설¹¹⁾을 제외하고, 비용 대비 가장 효율적인 방안으로 인건비 가이드라인 준수가 사회복지직 임금상승을 위한 비용대비 가장 효율적인 방안으로 제시하고 있다(이철선 외, 2016). 이 논의를 확장시키기 위해서는, 다양한 현장 자료에 기반하여, 임금가이드라인을 기준으로 시설 유형별(직급별 포함)로 어느 정도 지켜지고 있는지, 어느 정도의 격차를 보이고 있는 지 등 좀 더 구체적이고, 상세한 분석 작업이 진행되어야 할 것으로 판단된다. 실태조사를 통해 파악된 시설유형별, 시도별, 직급별 편차 이외에 시설의 특성인 법인 운영 여부, 시설 규모 등 역시 임금 편차를 일으키는 요소로 보고(김환준, 2015)되고 있으므로, 이에 대한 추가 분석 또한 필요할 것으로 보인다.

〈표 2-1〉 국고지원 사회복지시설유형별 기본급 현황 (2017)

(단위: 월, 천원)

소관부처 시설유형 직급 (기준호봉)	지방이양 시설 인건비 가이드라인	보건복지부				여성가족부
		노인양로 시설	장애인거주 시설	노숙인시설	지역자활 센터	건강가정· 다문화 가족지원센터
원장/관장(20)	4,226	4,226	3,970	3,425	3,444	3,440
사무국장/부장(15)	3,552	3,552	3,311	2,750	2,965	2,900
과장(10)	2,798	2,798	2,629	2,235	2,381	2,510
선임생활지도원 선임사회복지사(7)	2,277	2,277	2,123	1,891	2,025	2,020
생활지도원 사회복지사(5)	1,918	1,918	1,855	1,744	1,803	1,580

주: 1. 노인양로시설의 경우, 사업안내책자에 복지부 지방이양 임금가이드라인 수준으로 지급으로 명시되어 그에 준용하여 계산함.

2. 건강, 다문화가정지원센터의 직위는 센터장, 팀장, 팀원으로 구성되어 있어, 원장/관장직은 센터장직으로, 사무국장/부장, 과장직은 팀장직으로, 선임사회복지사, 사회복지사직은 팀원직으로 기준하여 계산하였음.

3. 아동공동생활가정은 월 188만원(, 지역아동센터는 154만원으로 명시.

* 출처: 각 사업안내(2017) 자료,

11) 이철선 외(2016)는 임금격차 해소 방안으로 인건비 가이드라인 준수, 최고 임금지급 시설과의 형평성 유지, 미지급 초과근로수당 지급이라는 3개의 대안을 설정하여 직책별 소요금액을 비교하였다. 대체적으로 사회복지직의 경우 인건비가이드라인 준수가 임금상승의 비용 대비 가장 효율적인 방안으로 파악되었는데, 지역아동센터 등 일부시설은 초과근로수당 지급이, 아동공동생활가정은 최고 임금지급 시설(사회복지관) 기준으로 임금 조정하는 것이 가장 효율적인 것으로 파악하였다.

지금까지 임금관리 정책의 기본 원칙이라고 할 수 있는 임금의 적정성과 공정성 원칙을 기준으로 사회복지 현장의 임금 실태를 논의하였다. 임금 적정성(임금 수준)과 공정성(내부 편차) 문제 중심에는 인건비가이드라인이 있었다. 보건복지부가 매해 발표하고 있는 시도별 인건비가이드 준수율 발표 자료의 한계점, 보건복지부와 여성가족부에서 별도 책정하고 있는 시설유형별 각기 다른 인건비가이드라인의 문제점을 확인하였다. 실제 사회복지현장 상황은 어떠한지 실증 자료를 통해 사회복지현장 내부의 실질적인 임금적정성(임금수준)과 임금공정성(편차) 실태를 인건비가이드라인을 기준으로 확인하는 작업이 필요하다.

III. 연구방법

1. 분석자료

본 연구는 한국사회복지사협회의 사회복지인적자원연구원에서 전국의 사회복지시설을 대상으로 조사한 자료를 제공받아 진행하였다. 한국사회복지사협회에서는 2010년부터 매년 사회복지사 기초통계연감을 발간하기 위한 기초조사를 실시하고 있는데, 이 중 가장 최근의 자료인 2016년 조사자료를 활용하여 분석을 진행하였다. 이 자료는 전국의 10,221개 사회복지시설 중 시설유형과 소재지역을 고려하여 비비례층화표집 방식으로 표집된 834개 시설을 대상으로 우편조사 방식을 활용하여 수집되었으며, 413개 시설(이용시설 251개소, 생활시설 162개소)과 이들 시설에 종사하는 3,606명(이용시설 2,286명, 생활시설 1,320명)의 종사자로부터 조사된 내용을 포함하고 있다(한국사회복지사협회, 2016).¹²⁾ 본 연구는 이중 오류의 가능성이 높은 것으로 판단되는 3개 시설의 자료를 제외한 410개의 시설의 자료를 활용하였다. 시설을 대상으로 한 설문은 시설의 특징과 종사자 현황, 인적자원관리 현황, 보수수준 및 지급 실태, 처우개선 관련 문항으로 구성되어 있으며, 개인용 조사는 응답자의 일반적 특성, 직무 분석과 관련된 문항, 근로 환경, 생활과 건강상태, 업무소진과 이직, 교육 및 인권, 처우개선 관련 문항으로 구성되어 있는데, 본 연구는 이 중 급여와 관련된 내용을 중심으로 분석을 진행하였다.

12) 개인을 대상으로 한 조사는 이용시설과 생활시설의 사회복지종사자 뿐만 아니라 사회복지전담공무원도 포함하여 진행되었다. 단, 사회복지전담공무원에 대한 조사는 보충적인 성격을 갖는 것으로 편의표집을 활용한 온라인 조사로 실시되었으며, 최종적으로 446명이 응답하였다.

2. 연구문제 및 분석방법

앞서 언급한 바와 같이 본 연구의 목적은 사회복지시설종사자들이 노동의 대가로 제공받고 있는 임금의 적정성과 공정성을 실제 현장에서 수집된 임금 자료를 활용하여 실증적으로 확인해보는 것이다. 좀 더 구체적으로 설명하면, 본 연구는 크게 다음의 두 가지로 질문에 대한 답을 찾고자 한다. 첫째, 2016년 현재 우리나라의 사회복지시설 종사자는 보건복지부가 제시하고 있는 임금기준에 상응하는 급여를 받고 있는가? 둘째, 사회복지시설의 특성에 따라 종사자들이 지급받고 있는 임금에 차이가 있는가? 차이가 있다면 그 차이는 어느 정도이며, 그러한 차이에 영향을 미치고 있는 요인은 무엇인가? 이상의 질문에 대한 답을 찾기 위해 본 연구는 한국사회복지사협회가 조사한 2016년 사회복지시설 및 종사자의 임금자료를 분석하였다. 자료의 분석은 STATA를 활용하여 진행하였으며, 임금의 적정성과 공정성을 다각도로 살펴보기 위해 시설의 소재지역, 주요 서비스 내용 및 대상집단, 기관특성(법인유형, 시설규모, 노사협약체 유무), 보수기준표 적용 기준, 기본급 외에 제공되는 수당 등 다양한 특성을 활용하여 기술통계분석을 실시하였다. 또한, 이들 요인이 사회복지시설종사자의 임금에 미치는 순수한 영향력의 크기를 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 모든 분석은 이용시설과 생활시설을 구분하여 진행하였으며, 사회복지사/생활지도사, 선임사회복지사/선임생활지도사, 과장, 부장/사무국장, 기관장/원장 등 각 시설의 대표적인 5개 직급에 대해 각각 독립적인 분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상시설의 일반적 특성

다음의 표는 본 연구의 분석에 포함된 시설의 일반적 특성을 이용시설과 생활시설로 구분하여 정리한 것이다. 총 410개의 시설이 분석에 포함되었으며, 이중 이용시설이 248개, 생활시설이 162개였다.¹³⁾ 지역별로는 서울과 경기도 각각 45개와 56개로 가장 많았고, 서비스 대상별로는 장애인시설과 노인시설이 각각 114개, 99개로 전체의 절반을 넘게 차지하는 것으

13) 각 특성별 분석결과의 사례수 중 일부는 결측값을 포함한 사례로 인하여 전체 사례 수 보다 적을 수 있음.

로 나타났다. 전체 조사대상의 68.1%는 사회복지법인이었으며, 상용직 직원수는 10명 이하인 시설이 168개(41.0%)로 가장 많았다. 269개 시설(66.8%)이 협의기구가 없다고 답했으며, 전체의 1/4에 해당하는 시설이 노사협의체를 운영하고 있는 것으로 조사되었다. 급여기준은 보건복지부 기준을 따른다고 답한 시설이 전체의 절반을 넘었으며, 수당은 3~4개를 지급하고 있는 시설이 149개(36.3%)로 가장 많았다.

〈표 4-1〉 연구대상시설의 일반적 특성

구분	이용시설 (n=248)		생활시설 (n=162)		전체 (n=410)		구분	이용시설 (n=248)		생활시설 (n=162)		전체 (n=410)	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%		빈도	%	빈도	%	빈도	%
지역							법인						
서울	30	12.2	15	9.3	45	11.1	사회복지법인	143	57.7	136	84.0	279	68.1
부산	16	6.5	13	8.0	29	7.1	사단/재단법인	56	22.6	14	8.6	70	17.1
대구	17	6.9	9	5.6	26	6.4	학교/의료법인	16	6.5	1	0.6	17	4.2
인천	19	7.8	6	3.7	25	6.1	기타	33	13.3	11	6.8	44	10.7
광주	8	3.3	5	3.1	13	3.2	상용직 직원수						
대전	10	4.1	8	4.9	18	4.4	10명 이하	139	56.1	29	17.9	168	41.0
울산	8	3.3	7	4.3	15	3.7	11~20명	58	23.4	35	21.6	93	22.7
경기	36	14.7	20	12.4	56	13.8	21~30명	30	12.1	41	25.3	71	17.3
강원	14	5.7	7	4.3	21	5.2	31명 이상	21	8.5	57	35.2	78	19.0
충북	12	4.9	11	6.8	23	5.7	협의기구						
충남	8	3.3	6	3.7	14	3.4	노동조합	5	2.1	9	5.7	14	3.5
전북	11	4.5	13	8.0	24	5.9	노사협의체	46	18.9	55	34.6	101	25.1
전남	16	6.5	14	8.6	30	7.4	기타	13	5.3	6	3.8	19	4.7
경북	13	5.3	15	9.3	28	6.9	없음	180	73.8	89	56.0	269	66.8
경남	15	6.1	9	5.6	24	5.9	급여기준						
제주	11	4.5	3	1.9	14	3.4	보건복지부	131	52.8	100	61.7	231	56.3
세종	1	0.4	1	0.6	2	0.5	지방자치단체	74	29.8	49	30.3	123	30.0
서비스 대상							기타	43	17.3	13	8.0	56	13.7
노인	58	23.8	41	25.6	99	24.5	수당 수						
아동청소년	24	9.8	43	26.9	67	16.6	없음	10	4.0	6	3.7	16	3.9
장애인	54	22.1	60	37.5	114	28.2	1-2개	47	19.0	15	9.3	62	15.1
정신건강	33	13.5	9	5.6	42	10.4	3-4개	74	29.8	75	46.3	149	36.3
지역사회	47	19.3	0	0.0	47	11.6	5-6개	66	26.6	53	32.7	119	29.0
자활	19	7.8	0	0.0	19	4.7	7개 이상	51	20.6	13	8.0	64	15.6
노숙인	2	0.8	6	3.8	8	2.0							
기타	7	2.9	1	0.6	8	2.0							

2. 사회복지시설 종사자 급여의 적정성

다음의 표는 사회복지공무원의 급여와 보건복지부의 사회복지시설종사자 임금기준, 그리고 실제로 지급되는 사회복지시설종사자의 급여를 직급별로 구분하여 비교한 것이다. 각 집단별 기본급은 실제 지급되는 금액이 아닌 각 직급의 1호봉에게 지급되는 기본급을 정리한 것이고, 월평균 수령액은 한국사회복지사협회에서 시설 종사자 개인과 사회복지공무원을 대상으로 실시한 조사의 참여자들이 실제로 지급받고 있다고 응답한 금액을 직급별로 나누어 정리한 것이다. 월평균 수령액의 경우 기본급과 각종 수당을 포함한 금액이며, 응답자들의 상이한 호봉을 통제하지 않고 정리한 것이기 때문에 각 집단의 급여수준을 정확하게 비교하기에는 한계가 있다. 하지만, 공무원 대비 사회복지시설 종사자의 급여 수준을 이해하기에는 어려움이 없다고 생각된다.

공무원의 기본급은 필수적으로 포함되는 각종 수당을 제외한 액수로 제시되고 있기 때문에, 실제 수령액에 낮은 수준을 유지하고 있다. 때문에 수당을 제외한 순수 봉급만을 기준으로 비교한다면 사회복지시설종사자의 기본급이 비슷한 직급의 공무원에 비해 높게 나타나고 있다. 하지만, 공무원과 사회복지시설종사자들을 대상으로 실시한 설문조사에서 파악된 실제 월수령액을 비교하면, 공무원과 사회복지시설종사자의 급여는 큰 차이를 보였다. 각종 수당을 포함한 이용시설과 생활시설 사회복지사의 월평균 수령액은 161만원이었지만, 9급 공무원의 월평균 수령액은 205만원으로 40만원 이상 차이가 나는 것으로 확인되었다. 선임사회복지사와 8급 공무원을 비교할 경우, 월평균 수령액이 각각 173만원과 263만원으로 그 차이는 90만원으로 늘어났으며, 직급이 올라가면서 그 차이는 점점 커졌다. 부장과 6급 공무원의 경우 월평균 수령액의 차이가 187만원으로 증가하였다. 사회복지시설 종사자 급여의 열악함은 비단 공무원 급여와의 비교를 통해서만 확인할 수 있는 것이 아니었다. 복지부가 매년 최소한의 임금기준을 제시하고 있음에도 불구하고, 여전히 많은 시설의 급여는 이러한 기준을 밑돌고 있는 것으로 나타났다. 본 연구에 포함된 시설의 급여 기준에 따르면 모든 직급의 평균 급여가 복지부의 임금기준을 충족시키지 못하고 있는 것을 확인할 수 있었다.

〈표 4-2〉 사회복지공무원과 시설종사자의 기본급 및 월평균 수령액 비교

(단위 : 원)

구분		사회복지사 생활지도원 (9급)	선임 (8급)	과장 (7급)	부장 (6급)	기관장 (5급 이상)
공무원	기본급(1호봉)	135	149	167	186	226
	월평균 수령액	205	263	368	480	603
복지부 임금기준	기본급(1호봉)	164	180	192	212	237
	월평균 수령액	-	-	-	-	-
이용시설	기본급(1호봉)	162	176	188	211	235
	월평균 수령액	176	216	268	291	257
생활시설	기본급(1호봉)	161	169	177	194	223
	월평균 수령액	202	248	270	295	268
전체 (이용+생활)	기본급(1호봉)	161	173	183	204	230
	월평균 수령액	184	222	269	293	260

3. 시설의 특성에 따른 기본급 현황

1) 지역별 기본급 현황

〈표 4-3〉은 이용시설과 생활시설 사회복지종사자의 각 직급별 기본급(1호봉 기준) 현황을 지역별로 구분하여 정리한 것이다.

이용시설의 경우, 조사에 참여한 기관 전체의 평균 기본급은 보건복지부의 인건비 기준보다 1만원~4만원 낮은 수준으로 보여 대체로 복지부의 기준을 준수하고 있는 것으로 나타났다. 하지만, 지역별로 나누어 분석한 결과에 따르면 직급과 호봉이 같은 경우에도 지역에 따라 상당한 차이를 보였다. 사회복지사의 경우 제주와 울산 지역의 월평균 기본급이 각각 178만원과 171만원으로 조사된 반면, 서울과 충북은 134만원과 152만원으로 나타나 지역에 따라 최대 44만원의 차이를 보였다. 과장과 부장의 경우에도 제주가 224만원과 250만원으로 가장 높은 수준을 유지했지만, 가장 낮은 서울은 이보다 50만원 이상 낮은 172만원과 198만원으로 조사되었다. 한편, 기관장의 기본급은 울산이 286만원으로 가장 높았고, 부산이 221만원으로 가장 낮았다. 이용시설의 경우, 직급에 따라 약간의 차이는 있었지만 대체로 제주와 울산의 기본급이 다른 지역보다 높았으며, 서울과 충북, 광주가 상대적으로 낮은 수준을 보였다.

생활시설은 이용시설에 비해 보건복지부 인건비 기준과의 차이가 더 큰 것으로 분석되었다. 생활지도원의 경우 월평균 기본급이 161만원으로 복지부 기준보다 3만원 낮은 수준이었지만, 직급이 올라가면서 그 격차가 커져서 선임은 11만원, 과장은 15만원, 사무국장은 18만원, 원장은 14만원이 낮았다. 생활지도원의 기본급이 가장 높은 지역은 강원이었으며(171만원), 서울이(152만원) 가장 낮았다. 선임과 과장, 부장의 기본급은 대구와 충남이 가장 높은 수준을 보였으며, 서울과 인천이 가장 낮았다. 하지만, 원장의 급여는 서울이 245만원으로 가장 높았으며, 충북이 200만원으로 가장 낮았다.

이용시설과 생활시설의 기본급 현황을 종합해보면, 평균적으로 이용시설이 생활시설보다 높은 수준을 보였지만, 이용시설의 지역 간 편차가 생활시설에 비해 큰 것으로 나타났다.

〈표 4-3〉 지역별 기본급 현황

(단위: 만원/월)

지역	이용시설					생활시설				
	사회복지사	선임	과장	부장	기관장	생활지도원	선임	과장	사무국장	원장
복지부기준	164	180	192	212	237	164	180	192	212	237
전체	162	176	188	211	235	161	169	177	194	223
서울	134	152	172	198	226	152	161	172	192	245
부산	165	176	184	211	221	160	172	178	194	225
대구	168	189	190	208	235	166	177	186	208	232
인천	166	180	189	217	238	157	161	162	190	225
광주	166	171	175	201	226	163	166	173	190	216
대전	167	176	187	207	234	163	170	180	195	209
울산	171	193	207	239	286	160	167	175	194	219
경기	165	179	190	211	235	165	170	175	192	223
강원	165	177	198	219	262	171	166	178	197	221
충북	152	167	175	198	224	165	166	172	188	200
충남	169	182	193	214	238	163	176	185	205	231
전북	171	198	190	207	224	163	174	180	199	225
전남	167	179	184	208	241	160	168	180	196	218
경북	163	181	199	220	243	158	168	176	191	222
경남	162	180	184	202	226	164	167	173	191	216
제주	178	194	224	250	250	165	168	172	190	216
세종	164	180	192	212	237	-	-	-	-	-

2) 주요 서비스 및 대상집단별 임금현황

〈표 4-4〉는 각 시설이 제공하고 있는 주요 서비스와 대상집단에 따라 기본급 현황을 정리한 것이다.

이용시설의 경우 사회복지사와 선임은 정신보건 시설이 173만원과 188만원으로 가장 높았으며, 과장과 부장은 아동청소년 시설이 가장 높았다(각각 213만원, 255만원). 반면, 노숙인 시설은 사회복지사에서 부장까지의 모든 직급에서 가장 낮은 수준을 보였다. 흥미로운 것은 기관장의 급여는 노숙인 시설이 251만원으로 가장 높았으며, 아동청소년 시설이 214만원으로 가장 낮게 나타난 것이다. 이러한 결과는 기본적으로 조사에 참여한 아동청소년과 노숙인 시설의 수가 많지 않아서 편향된 값의 영향을 받았기 때문인 것으로 보인다. 또한, 아동청소년 시설의 경우 부장에 비해 기관장의 기본급이 낮게 나타났는데, 이것은 아동청소년 시설의 경우 기관장과 소수의 실무자로 구성된 소규모 시설이 많으며, 이러한 시설의 시설장은 규모가 큰 시설의 중간관리자에 비해 낮은 수준의 급여를 받는 경우가 많아서 전체적인 평균이 낮아졌기 때문인 것으로 보인다.

생활시설의 경우, 생활지도원과 선임 등 실무자 직급에서는 기타 시설과 노숙인 시설의 기본급이 평균보다 높은 수준을 보였으며, 사무국장과 원장 등 관리자 직급에서는 아동청소년 시설의 기본급이 각각 206만원 237만원으로 각 직급의 평균보다 10만원 이상 높았으며, 나머지 시설은 대체로 비슷한 수준을 유지하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 4-4〉 주요 서비스 및 대상집단별 기본급 현황

(단위: 만원/월)

	이용시설					생활시설				
	사회복지사	선임	과장	부장	기관장	생활지도원	선임	과장	사무국장	원장
복지부기준	164	180	192	212	237	164	180	192	212	237
전체	162	176	188	211	235	161	169	177	194	223
노인	156	174	187	206	236	159	164	172	187	216
아동청소년	153	168	213	255	213	159	173	185	206	237
장애인	170	181	188	217	234	163	168	174	193	220
정신보건	173	188	189	211	228	166	166	173	191	217
지역복지	155	172	187	211	242	-	-	-	-	-
자활	162	166	178	211	248	-	-	-	-	-
노숙인	140	152	148	185	251	167	175	181	187	219
기타	167	187	205	196	247	170	170	170	189	214

3) 법인 유형

이용시설의 경우, 과장 이하의 직급에서는 학교법인이나 의료법인이 운영하고 있는 시설의 기본급이 전체 평균보다 10만원 이상 높게 나타났다. 하지만, 부장의 기본급은 법인 유형에 따라 큰 차이를 보이지 않았고, 기관장의 기본급은 사회복지법인이 242만원으로 가장 높았다. 하지만, 평균보다 6만원 높은 수준으로 큰 차이를 보이지는 않았다.

생활시설의 경우에는 법인의 유형과 관계없이 모든 직급에서 대체로 비슷한 수준의 기본급을 유지하고 있는 것으로 분석되었다. 단, 학교법인에서 운영하고 있는 생활시설의 경우 과장 이하 직급의 기본급이 모두 126만원으로 다른 시설에 비해 현저하게 낮았고, 원장의 기본급은 263만원으로 평균보다 높게 나타났는데, 이러한 값은 단지 하나의 시설에서 조사된 값을 반영한 것이어서 통계적인 의미를 부여하기는 어려웠다.

전체적으로 이용시설과 생활시설의 모든 직급에서 법인의 유형에 따른 기본급의 차이는 크지 않았다.

〈표 4-5〉 법인 유형별 기본급 현황

(단위: 만원/월)

	이용시설					생활시설				
	사회복지사	선임	과장	부장	기관장	생활지도원	선임	과장	사무국장	원장
복지부기준	164	180	192	212	237	164	180	192	212	237
전체	162	176	188	211	235	161	169	177	194	223
사회복지법인	161	175	188	211	242	162	168	176	193	222
사단법인재단법인	161	174	184	212	235	168	179	180	200	221
학교법인의료법인	177	188	198	214	230	126	126	126	-	263
기타	156	180	189	206	206	143	172	199	217	238

4) 시설의 규모(직원수)

〈표 4-6〉는 시설의 규모에 따른 기본급 차이를 확인하기 위해 1년 이상 고용계약이 설정된 상용직 근로자수에 따라 기본급 현황을 정리한 것이다. 이용시설의 경우 과장 이하의 직급에서는 각 직급별 최대값과 최소값의 차이가 5만원 안팎으로 대체로 비슷한 수준을 보였다.

Ⅲ. 2016 사회복지사 통계연감 데이터 활용연구_사회복지시설 종사자의 임금 결정요인

며, 기관장의 경우에도 가장 낮은 시설(10명 이하)과 가장 높은 시설(11~20명)의 차이가 11만원 정도였다.

생활시설의 경우, 이용시설보다는 조금 더 큰 차이를 보였다. 하지만, 사무국장 이하의 직급에서 최대값과 최소값의 차이가 10만원을 넘지 않았다. 원장의 경우에는 조금 더 격차가 벌어져 10명 이하인 시설이 21~30명인 시설에 비해 21만원이 적은 것으로 나타났다.

〈표 4-6〉 상용직 근로자 수에 따른 기본급 현황

(단위: 만원/월)

	이용시설					생활시설				
	사회복지사	선임	과장	부장	기관장	생활지도원	선임	과장	사무국장	원장
복지부기준	164	180	192	212	237	164	180	192	212	237
전체	162	176	188	211	235	161	169	177	194	223
10명 이하	163	178	189	211	231	152	165	180	190	208
11~20명	161	175	188	212	242	163	169	174	192	221
21~30명	157	172	186	210	239	163	172	180	199	229
31명 이상	159	173	184	208	240	162	167	175	194	225

5) 노사협의체 유무

〈표 4-7〉는 각 시설에 노동조합이나 노사협의체 등의 협의기구 존재여부에 따른 기본급의 차이를 정리한 것이다.

이용시설의 경우 노동조합이 있는 시설이 부장 이하의 모든 직급에서 가장 낮은 기본급을 받고 있는 것으로 나타났다. 선임 이상의 직급에서는 노동조합이나 노사협의체가 아닌 기타 협의기구가 존재한다고 응답한 시설의 기본급이 가장 높게 나타났는데, 노동조합이 있는 시설을 제외하면 다른 시설과의 기본급 차이는 크지 않았다. 기관장의 급여는 협의기구가 존재하지 않는 시설이 가장 낮았다.

생활시설의 경우에는 노동조합이 있는 시설의 기본급이 다른 시설에 비해 낮지 않았다. 사무국장 이하의 직급에서는 노사협의체가 있는 시설과 비교했을 때, 노동조합이 있는 시설의 기본급이 같거나 조금 높은 수준이었다.

전체적으로 노동조합이 있는 이용시설을 제외하면, 협의기구의 존재와 기본급 수준은 큰 관련성이 없는 것을 확인할 수 있었다.

〈표 4-7〉 협의기구 형태에 따른 기본급 현황

(단위: 만원/월)

	이용시설					생활시설				
	사회 복지사	선임	과장	부장	기관장	생활 지도원	선임	과장	사무 국장	원장
복지부기준	164	180	192	212	237	164	180	192	212	237
전 체	162	176	188	211	235	161	169	177	194	223
노동조합	143	169	174	187	235	167	170	175	195	220
노사협의체	158	174	186	215	244	162	168	175	192	224
기타	160	180	197	219	249	163	176	186	201	226
없음	163	177	188	210	232	160	169	178	196	222

6) 임금 적용기준에 따른 임금현황

〈표 4-8〉은 각 시설의 보수기준표가 무엇을 기준으로 마련되었는지에 따라 기본급이 어떠한 차이를 보이고 있는지 분석한 결과이다.

이용시설의 경우 그 차이가 크지는 않았지만, 선임 이하의 실무자 직급에서는 복지부 기준을 따르고 있는 시설이 다른 시설에 비해 기본급이 높은 것으로 나타났다. 기관장의 기본급은 법인이나 시설의 자체 기준을 적용하는 시설이 복지부 기준을 따르고 있는 시설에 비해 10만원 높게 나타났다. 하지만, 과장과 부장의 경우에는 적용기준에 따라 1~2만원 정도의 차이만 보일 뿐 비슷한 수준이었다.

생활시설의 경우에는 복지부와 자치단체 기준을 적용하고 있는 시설의 차이가 크지 않았으며, 법인이나 시설 자체 기준을 적용하고 있는 시설은 다른 시설에 비해 기본급이 낮았으며, 그 격차는 직급이 높아지면서 증가하는 경향을 보였다.

Ⅲ. 2016 사회복지사 통계연감 데이터 활용연구_사회복지시설 종사자의 임금 결정요인

〈표 4-8〉 보수기준표의 적용 기준에 따른 기본급 현황

(단위: 만원/월)

	이용시설					생활시설				
	사회 복지사	선임	과장	부장	기관장	생활 지도원	선임	과장	사무 국장	원장
복지부기준	164	180	192	212	237	164	180	192	212	237
전체	162	176	188	211	235	161	169	177	194	223
복지부기준	166	179	188	210	233	163	169	177	194	221
자치단체기준	157	171	187	212	237	159	169	178	198	229
기타	152	174	187	211	243	156	163	163	170	214

7) 지급되는 수당의 수에 따른 임금현황

〈표 4-9〉은 각 시설에서 제공하고 있는 수당의 수에 따른 기본급 차이를 정리한 것이다.

이용시설의 경우 사회복지사와 선임사회복지사와 같은 실무자 직급에서는 제공되는 수당의 수가 7개 이상인 경우에 기본급이 가장 낮았고, 3~4개의 수당이 제공되는 시설의 기본급이 가장 높았다. 하지만, 기관장의 경우에는 수당의 수가 7개 이상인 시설이 기본급도 가장 높았다.

생활시설의 경우에는 제공되는 수당이 없는 시설의 기본급이 모든 직급에서 가장 낮았으며, 나머지 시설의 기본급 차이는 크지 않았다. 단, 이용시설과 마찬가지로 원장의 경우에는 제공되는 수당이 7개 이상인 시설의 기본급이 247만원으로 수당이 없는 시설의 평균보다 47만원 높게 나타났다.

〈표 4-9〉 제공되는 수당의 수에 따른 기본급 현황

(단위: 만원/월)

	이용시설					생활시설				
	사회 복지사	선임	과장	부장	기관장	생활 지도원	선임	과장	사무 국장	원장
복지부기준	164	180	192	212	237	164	180	192	212	237
전체	162	176	188	211	235	161	169	177	194	223
없음	156	174	186	214	240	154	162	167	183	200
1-2개	164	176	191	208	228	162	171	180	190	211
3-4개	168	183	188	212	231	163	171	178	197	221
5-6개	160	175	185	209	233	160	165	174	193	225
7개 이상	154	170	189	213	249	159	170	177	189	247

4. 기본급 영향요인

다음의 표는 이용시설의 직급별 기본급에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과를 정리한 것이다. 직급에 따라 약간의 차이는 있지만, 시설이 위치한 지역은 기본급에 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타났다. 기본급 수준이 높은 제주지역을 기준으로 분석하였을 때, 서울, 부산, 인천, 경기, 충북, 경북, 경남의 사회복지사 직급이 통계적으로 유의미한 수준에서 낮은 기본급을 받고 있는 것으로 나타났다. 선임의 경우 유의미한 차이를 보이는 지역이 다소 감소하였지만, 서울과 부산, 광주, 충북이 낮게 나타났다. 과장의 경우 울산은 제외한 전 지역이, 부장의 경우 울산과 경북을 제외한 전 지역이 제주와 비교하여 낮은 기본급을 받고 있는 것으로 나타났다. 하지만, 기관장의 경우에는 서울과 부산을 제외하면 유의미한 차이가 많이 발견되지 않았다.

지역을 제외하면 요인의 경우 모든 직급에서 일관된 경향성을 발견하기 어려웠다. 주된 서비스대상 요인의 경우 노인을 주된 서비스 대상으로 하는 기관을 기준으로 분석하였을 때, 사회복지사 직급에서는 장애인과 정신보건 업무를 주로 수로 담당하는 기관의 기본급이 높게 나타났으며, 선임의 경우 자활기관이 상대적으로 낮은 수준을 유지하는 것으로 나타났다. 과장과 부장 등 중간관리자의 경우 아동청소년 기관의 급여가 높은 것으로 분석되었다.

법인유형과 기본급, 노사협의기구, 적용하고 있는 임금기준, 제공하고 있는 수당의 수 등은 기본급에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 법인유형의 경우 기관장 직급에서만 사회복지법인이 기타 시설에 비해 높은 수준을 보이는 것으로 나타났고, 노동조합이 결성되어 있는 시설이나 시설/법인의 임금기준을 적용하는 시설은 사회복지사 직급에서만 협의기구가 없는 시설이나 복지부 기준을 따르는 시설에 비해 낮은 기본급을 제공하는 것을 확인할 수 있었다.

이용시설과 달리 생활시설의 경우에는 지역변수가 큰 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이용시설과 동일하게 제주지역을 기준으로 설정하여 분석하였을 때, 모든 직급에서 유의미한 차이를 발견하기 어려웠다.

아동청소년을 주된 서비스 대상으로 하고 있는 시설의 경우, 다른 조건이 동일할 경우 선임 이상의 모든 직급에서 노인 대상 기관보다 높은 수준의 기본급을 받고 있는 것으로 나타났으며, 법인유형과 관련해서는 과장 이하의 직급에서 학교/의료법인이 사회복지법인보다 낮은 기본급을 받고 있는 것으로 분석되었다. 또한, 선임의 경우 사단/재단법인이 과장 이상의

직급에서는 기타 시설이 사회복지법인에 비해 높은 기본급을 받고 있는 것으로 확인되었다.

직원수와 수당의 수는 원장의 경우에만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 임금 기준은 선임과 과장, 사무국장에서만 영향을 미치는 것으로 나타났다.

앞서 기술통계분석을 통해 살펴본 것과 같이 전체적으로 시설간 임금의 편차가 크게 나타나는 이용시설에서 여러 가지 특성변인에 따른 기본급의 차이가 좀 더 쉽게 발견되는 경향이 있었으며, 생활시설의 경우 일부 변인이 일부 직급에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 서비스 대상과 법인 요인을 제외하면 모든 직급에서 유의미한 영향력을 보이는 변수를 발견하기 어려웠다. 이용시설의 경우 지역변수의 영향력이 가장 강력하였는데, 대부분의 사회복지시설의 인건비가 지방자치단체의 보조금에 의존하고 있는 현실을 고려할 때, 이러한 결과는, 이용시설에 종사하는 사회복지사의 기본급 수준은 결국 지방정부의 여건과 판단에 따라 결정되는 것임을 확인해주는 결과라고 볼 수 있다. 반면, 생활시설은 상대적으로 통계적으로 유의미한 차이를 발생시키는 요인이 많지 않은 가운데, 지역요인보다는 대상자요인과 법인요인이 중요하게 작용하는 것을 확인할 수 있었다. 요약하면, 이용시설은 지방자치단체의 영향이, 생활시설은 대상자와 법인 등 시설의 특성과 관련된 요인이 기본급 수준을 결정하는데 좀 더 많은 영향을 미치고 있다고 정리할 수 있다.

〈표 4-10〉 이용시설의 직급별 기본급에 영향을 미치는 요인(회귀분석 결과)

	사회복지사 (n=193)	선임 (n=161)	과장 (n=144)	부장 (n=163)	기관장 (n=195)
지역(기준:제주)					
서울	-44.55***	-42.77**	-54.01***	-50.99***	-38.80*
부산	-15.29*	-20.61*	-41.47***	-42.29**	-33.80*
대구	-12.78	-10.35	-33.30**	-36.39**	-16.49
인천	-12.87*	-14.37	-36.77***	-35.30**	-15.57
광주	-13.83	-25.00*	-45.55***	-44.72**	-28.48
대전	-13.85	-12.87	-33.28**	-38.76**	-22.81
울산	-6.37	-3.81	-17.40	-10.08	23.98
경기	-14.92*	-16.74	-36.79***	-36.86**	-20.00
강원	-12.57	-14.52	-29.66**	-32.76*	4.80
충북	-20.75**	-29.14**	-48.87***	-46.14**	-35.01
충남	-10.21	-13.22	-32.50**	-33.96*	-14.40
전북	-10.47	1.87	-32.42**	-41.76**	-29.19
전남	-11.77	-14.99	-46.45***	-43.25**	-17.77
경북	-15.22*	-14.62	-24.56*	-24.87	-16.79
경남	-17.38*	-14.13	-41.02***	-49.96***	-27.88
세종	-25.90	-22.56	-52.93*	-15.67	-28.95
서비스대상(기준: 노인)					
아동청소년	-0.94	-11.62	24.60**	47.24**	-6.66
장애인	14.66***	7.07	-4.41	4.05	-7.97
정신보건	10.56**	7.88	-0.32	3.29	6.23
지역복지	1.65	0.01	0.26	4.99	2.96
자활	1.82	-15.42*	-10.42	4.39	19.32
노숙인	-4.93	-11.77	-28.28	-13.94	23.95
기타	12.99*	9.37	22.05	-15.26	15.67
법인유형(기준:사회복지)					
사단/재단법인	-3.17	0.61	1.13	3.51	-3.24
학교/의료법인	6.82	3.09	9.74	5.27	-7.68
기타	-6.25	7.26	-0.18	-1.23	-34.43**
직원수(상용직)	-0.02	-0.10	0.05	-0.11	0.11
협약기구(기준: 없음)					
노동조합	-15.52*	-3.52	-7.85	-11.01	2.24
노사협의체	-0.77	1.12	-1.31	7.02	9.96
기타	2.56	7.48	6.31	6.02	11.00
임금기준(기준: 복지부)					
자치단체	-1.12	0.94	4.46	2.32	9.73
기타	-9.47**	0.63	-1.11	-4.68	10.86
지급되는 수당 수	-0.17	-0.35	0.36	-0.26	1.86
절편	177.75***	195.47***	220.68***	245.56***	241.86***
F값	7.02***	3.30***	2.89***	2.00**	1.76*
R2	.59	.46	.46	.34	.26
수정된 R2	.50	.32	.30	.17	.11

Ⅲ. 2016 사회복지사 통계연감 데이터 활용연구_사회복지시설 종사자의 임금 결정요인

〈표 4-11〉 생활시설의 직급별 기본급에 영향을 미치는 요인(회귀분석 결과)

	생활복지사 (n=124)	선임 (n=106)	과장 (n=117)	사무국장 (n=128)	원장 (n=138)
지역(기준:제주)					
서울	-5.71	-15.78	-9.07	-9.90	18.83
부산	-1.92	2.70	4.35	5.43	14.01
대구	4.74	2.15	8.48	9.42	5.10
인천	6.02	1.59	-1.05	0.36	11.38
광주	2.01	-2.95	1.51	1.86	7.01
대전	0.97	-2.87	2.44	1.13	-8.60
울산	-2.07	-5.39	4.04	8.21	-2.32
경기	1.88	-1.61	0.23	-2.27	6.08
강원	11.47	-3.10	7.62	13.14	5.53
충북	1.36	-7.61	-1.46	-9.36	-18.74
충남	1.63	1.93	6.30	6.29	7.40
전북	2.63	3.93	4.97	7.42	10.84
전남	-2.54	-3.01	3.78	0.79	-3.74
경북	-1.68	-3.32	-3.35	-6.81	-3.11
경남	4.49	-2.92	-1.30	-2.04	-6.55
서비스대상(기준: 노인)					
아동청소년	-2.93	9.72*	12.47***	16.41**	18.84*
장애인	-3.01	4.48	3.51	3.75	-3.52
정신보건	3.43	1.69	0.13	2.03	-0.69
노숙인	-2.25	4.60	7.90	0.38	2.47
기타	1.33	1.21	-4.68	-10.84	-16.36
법인유형(기준:사회복지)					
사단/재단법인	6.60	12.13**	2.62	11.05	7.44
학교/의료법인	-48.39**	-62.24***	-33.23*		57.66
기타	-15.13*	13.35	40.14***	51.22***	31.46*
직원수(상용직)	0.07	0.00	0.01	0.13	0.43*
협약기구(기준: 없음)					
노동조합	2.23	-1.26	-3.02	-0.98	-5.42
노사협약체	0.66	-1.80	-3.86	-5.97	-2.57
기타	4.03	3.18	3.34	-0.21	-3.66
임금기준(기준: 복지부)					
자치단체	-3.59	-2.45	-5.80*	-6.42	-2.86
기타	5.63	20.26*	-12.52	-43.40***	-22.08
지급되는 수당 수	-0.25	-0.19	-0.41	0.01	4.64**
절편	163.01***	167.32***	174.69***	188.00***	185.83***
F값	1.28	2.02**	3.68***	2.17**	1.77*
R2	.29	.45	.56	.39	.33
수정된 R2	.06	.23	.41	.21	.14

V. 결론 및 제언

본 연구는 사회복지시설 종사자의 임금을 적정성과 공정성을 기준으로 살펴보았다.

적정성은 사회복지종사자들이 자신들이 제공하고 있는 전문성과 노동의 양에 비추어 보았을 때, 적정한 수준의 급여를 지급받고 있는가에 관한 것이었으며, 공정성은 비슷한 경력과 전문성을 갖고 유사한 업무를 담당하고 있는 사회복지사들이 얼마나 비슷한 수준의 급여를 지급받고 있는가에 관한 것이었다.

이를 위해 본 연구는 공무원의 급여와 보건복지부에서 발표하고 있는 사회복지종사자 임금 기준, 그리고 실제 사회복지시설에서 일하고 있는 사회복지종사자의 임금을 이용시설과 생활시설을 구분하여 각각도로 검토하였다. 그 결과 아직까지도 우리나라 사회복지종사자의 임금 수준은 적정성과 공정성 어느 하나의 측면에서도 만족스러운 성과를 보이고 있지 못한 현실을 확인할 수 있었다. 특히, 공무원이나 보건복지부 기준 대비 열악한 수준의 급여를 지급하고 있는 곳이 여전히 만연해 있는 문제뿐만 아니라, 같은 사회복지시설종사자들 사이에도 상당한 임금 격차가 존재하고 있다는 것을 확인하였다. 이러한 문제는 생활시설보다는 이용시설에서 더욱 심각한 것으로 나타났으며, 특히 이용시설은 지역 간에 상당한 급여차이를 보이고 있는 것으로 확인되었다.

물론 본 연구가 활용한 한국사회복지사협회의 실태조사 자료가 여러 가지 방법론 상의 문제를 내포하고 있을 가능성은 있다. 표집 대상에 포함된 시설 중 극히 일부가 조사에 참여하게 되면서, 선택적인 편이가 발생했을 가능성이 있고, 응답과정에서 일부 항목을 누락하는 등 급여액을 소극적으로 반영하였을 가능성도 없지 않다. 하지만, 그럼에도 불구하고 본 연구가 확인한 사회복지시설 종사자 임금의 적정성과 공정성 문제는 그대로 지켜볼 수 있는 수준을 넘어서고 있는 것으로 보인다.

본 연구진은 앞서 살펴본 연구 결과에 근거하여, 사회복지시설 종사자의 처우 개선을 위해 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 사회복지종사자의 인건비 기준을 마련할 때 사회복지 현장의 요구를 반영할 수 있는 단위를 법적, 제도적으로 마련할 필요가 있다. 현재 사회복지의 인건비 기준은 국가와 지자체 관계 공무원 단위에서 정해지고, 대다수 사회복지현장에서는 이를 그대로 수용하여 적용하고 있는 상황이다. 사회복지 현장의 요구를 반영할 수 있는 법적·제도적 보완책이 필요하다. 먼저 시도 차원에서 조례 제·개정을 통해 처우개선위원회(가칭) 규정하고, 이 단위에서 사회복지

지도동자의 인건비 기준을 심의·조정할 수 있도록 하는 규정 마련이 필요하다. 특히 처우개선 위원회(가칭)가 실질적으로 작동할 수 있도록 지원하는 단위 즉, 실무위원회와 인건비 실태 조사 등을 하위단위로 둘 수 있도록 명시하는 방안이 필요하다. 동시에 국가(주무부처 보건복지부) 차원에서 사회복지노동자의 임금의 적정성과 공정성을 논의할 수 있는 단위가 필요하다. 이를 위해 최근 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 개정 발의안에 포함된 <사회복지사 등의 임금위원회> 설치(2017.6.19. 윤소하의원발의)와 <처우개선과 지위 향상을 위한 교섭> 요청 (2016.12.29. 윤소하의원발의) 안을 임금 협의 단위로 활용할 수 있는지 적극적으로 검토해 볼 필요가 있다.

둘째, 보건복지부 인건비가이드라인 준수를 위한 국가와 지자체의 노력이 더욱 필요하다. 최근 보건복지부가 발표한 자료에 따르면, 사회복지시설종사자 인건비가이드라인 준수율이 99.4%(2016년 기준)로 나타났다. 하지만, 인건비 가이드라인 준수율을 높아지고 있다는 사실만으로 문제가 개선되고 있다고 판단하는 것은 무리가 있다. 왜냐하면, 시간외 근무수당이나 처우개선수당 등 기존에 제공되었던 각종 수당들이 기본급으로 전환, 축소될 경우, 기본급의 인건비 가이드라인 준수율은 높아졌지만, 실제 지급받는 급여액은 이전과 큰 차이를 보이지 않는 상황이 발생할 수 있기 때문이다. 이러한 사례는 실제 사회복지현장에서는 어렵지 않게 찾아볼 수 있다. 이러한 문제는 차치하더라도 본 연구결과에 따르면, 실제 ‘보건복지부 [사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인] 준수율’은 보건복지부에서 발표하는 것보다 많이 낮은 것으로 보인다. 인건비 가이드라인의 준수는 사회복지노동자 처우개선 논의에서 지속적으로 제기되고 있는 사항임에도 불구하고 여전히 개선되지 않고 있는 것이다. 이에 객관적이고 명확한 실태 자료를 토대로 하여, 시도, 시설유형, 직급 등 인건비의 적정성과 공정성에 있어 가장 취약한 영역을 구체화하여 단계별 개선안을 마련하여 인건비가이드라인 준수율을 높일 수 있는 현실적인 방안 모색이 필요하다.

셋째, 보건복지부 지방이양 사회복지시설종사자 인건비가이드라인 준수 조사 방법 등의 개선이 필요하다. 보건복지부가 매해 발표하고 있는 준수율 조사가 지방자치단체에서 사회복지시설종사자 인건비 기준을 마련할 때 영향을 미치고 있으므로, 준수율 조사가 보다 객관적이고 공신력이 갖출 필요가 있다. 이를 위해서는 먼저, 조사 적용범위를 명확하게 공개하고, 준수율을 현재와 같은 인건비가이드라인 대비 지급 인건비 비율 뿐만 아니라 인건비 기준을 준수했는지 여부를 결과에 포함하여 발표할 필요가 있다. 인건비가이드라인 준수율이 취약한 부분을 명확하게 파악하여 향후 시설유형별, 기준 직급별, 지자체별 취약한 부분을 명확하게 파악하여 향후 인건비가이드라인 마련하는 과정에서 이를 반영할 수 있도록 하는 방안이 필요하다.

〈참고문헌〉

- 김광병(2016). “사회복지시설 종사자의 처우 및 지위보장 논거”. 『사회복지법제연구』, 7(2), 33-52.
- 김동배·정진호(2005). 『임금체계의 실태와 정책과제』. 한국노동연구원.
- 김식현(1999). 『인사관리론』. 무역경영사: 서울
- 김유경·김미숙·박경수·윤덕찬·정희선·김가희(2014). 『사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사』. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 김제선(2013). “사회복지사 등의 보수체계에 관한 비판적 고찰: 보수실태조사의 논쟁을 중심으로”, 『한국사회복지행정학』, 15(1), 57-81.
- 김환준(2015). “민간부문 사회복지사의 보수결정요인-대구광역시 민간시설 사회복지사에 대한 분석-”. 『사회복지연구』, 46(1) 165-189.
- 변용찬·이민경·허수정·이승기·남기룡(2010). 『사회복지시설 종사자 처우(인건비) 실태 및 제도개선 방안』. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 보건복지부(2017). 『2017 노인보건복지사업안내』. 보건복지부.
- _____ (2017). 『2017 자활사업안내』. 보건복지부.
- _____ (2017). 『2017년 노숙인 등의 복지사업 안내』. 보건복지부.
- _____ (2017). 『2017년 아동분야 사업안내』. 보건복지부.
- _____ (2017). 『2017년 장애인복지시설 사업안내』. 보건복지부.
- _____ (2017). 『2017년 지역아동센터 지원사업 안내』. 보건복지부.
- 부산광역시(2017). 『2017년도 사회복지법인·시설 업무가이드』. 부산광역시.
- 신동윤(2015). “사회복지사의 근로형태 분석과 권리보호방안-한국과 미국의 비교연구”. 『사회복지법제연구』, 6, 3-24.
- 여성가족부(2017). 『2017년 건강가정지원센터 사업 안내』. 여성가족부.
- _____ (2017). 『2017년 다문화가족사업안내』. 여성가족부.

오민수(2012). “사회복지시설 종사자 보수체계 개편 대안 모색”. 『한국행정연구』, 21(3), 1-35.

오현주·이홍직(2010). “사회복지사의 임금 결정 요인에 관한 탐색적 연구”. 『GRI 연구논총』, 12(2), 201-223.

이봉주·최소연·김희연(2008). 『2008 사회복지시설종사자 보수체계 개선 연구』. 보건복지가족부.

이철선·김유경·민동세·정숙희·이동희·김영환·이문범·김진희·유혜인(2016). 『사회복지분야 종사자의 시설별, 직무별 적정임금 산정을 위한 연구』. 한국보건사회연구원.

최길수(2009). 『지방공기업의 보수체계 개선방안에 관한 연구』. 대전발전연구원.

한국사회복지사협회(2016). 『2016년 사회복지사 통계연감』. 한국사회복지사협회 사회복지인적자원연구원.

<인터넷자료>

국회의안정보시스템 <http://likms.assembly.go.kr/bill>

보건복지부 <http://www.mohw.go.kr>

부산시 사회복지사협회 <http://basw.or.kr/>

인사혁신처 <http://www.mpm.go.kr>

자치법규정보시스템 <http://www.elis.go.kr/>

참여연대 <http://www.peoplepower21.org/>

한국사회복지사협회 <http://www.welfare.net/>

사회복지 노동과 임금: 가격결정의 문제들¹⁴⁾

김형용 (동국대학교 사회학과 부교수)

I. 들어가며

문제제기에 앞서 논의의 배경을 설명할 필요가 있다. 사회복지서비스의 공공성 강화가 추진되면서 공공부문과 민간부문 사회복지 노동이 서로 충돌할 가능성이 높아졌다. 지난 십여년간 사회복지 노동 관련 정책 우선순위는 항상 산업화였다. 사회복지업은 취업유발계수가 10억원 당 41명으로 전체 산업 평균 13명의 세 배가 넘는다(현대경제연구원, 2013). 이러한 이유로 ‘고용 없는 성장’ 시대의 해법으로 사회복지업의 일자리 확충 전략이 추진되었다. 그러나 사회복지업은 부가가치가 가장 낮은 업종이면서, 성별 직종분리에 따른 여성의 낮은 노동시장 지위가 반영되어 있고, 또한 숙련 친화적 기술 진보에 따른 생산성 향상에서 소외된 업종이기 때문에 저임금 노동으로 직결되었다(김형용, 2010; 권헌자·김영미·권혜원, 2015). 이에 사회복지 노동의 처우개선 요구는 정부의 지원과 통제를 받는 사회복지사보다는 최근 일자리가 대폭 확충된 민간부문 요양보호사 등 사회서비스 준전문가에 초점이 주어지고 있다¹⁵⁾. 현 정부의 사회서비스공단 추진은 민간부문 시장화로 형성한 사회서비스의 저임금 불

14) 이 논문은 2017년 한국사회복지행정학회 추계학술대회 기초강연의 내용을 수정 작성한 것임.

15) 사실 오늘날 사회복지 노동은 사회복지사라는 직종의 범위를 상당히 넘어서 있다. 이미 사회복지시설의 종사자 현황을 살펴보면, 2015년 기준 총 62,569개 시설의 632,461명 종사자 중 사회복지사는 78,747명으로 12.4%에 불과하다. 보건복지부 소관 사회복지시설의 상당수가 어린이집(42,517개소)이므로 보육교사(243,918명)를 제외한다고 하더라도, 여전히 20,052개 사회복지시설 종사자 388,543명 중 사회복지사는 요양보호사(123,913명, 31.8%)에 이어 두 번째로 높은 직군이며(20.2%)이며 장애인활동보조인 7.6%(29,584명), 재활치료사 1.6%(6,364명), 영양사, 특수교사, 물리치료사 등이 시설 종사자를 구성하고 있다(KOSIS, 2017). 2012년 사회보장기본법 개정에 따라 ‘사회서비스’라는 용어가 사회복지와 관련 분야의 모든 서비스 노동을 흡수하면서부터 상담, 재활, 돌봄, 시설이용, 사회참여 지원 등의 직무를 수행하는 모든 직종으로 범위가 확장됨으로서, 사회복지 노동이 이루어지는 공간은 다양하게 존재한다.

안정 노동시장을 공공부문으로 끌어당김으로서 해결하겠다는 것이다. 이 경우 공단에 의해 배출되는 사회복지 노동의 임금은 어떻게 결정되어야 하는가? 그 보다 더욱 중요하게 논의할 지점은 사회복지서비스공단에 포함되지 않는 사회복지시설의 사회복지 전문직 노동이다. 이들이 민간의 임금체계에 남아있게 된다면 상대적으로 안정적인 공공부문 임금체계에 적용되는 사회복지서비스 전문직들에 비해 오히려 상대적 박탈과 불이익을 경험하게 되지는 않을 것인가? 공공기관의 임금은 민간기관의 임금이 직접적인 영향을 미치게 되는데 이는 사회복지 노동 전반에 있어 처우개선의 신호탄이 될지 아니면 대대적 혼란을 가져올 것인지 논의가 필요한 시점이다.

따라서 본 연구의 질문은 ‘사회복지 노동의 임금이 어떻게 결정되어야 하는가’이다. 사회복지 노동은 전근대사회처럼 개인적 동기에 따른 자선활동이 아니라 광범위한 제도 영역에서 임금을 목적으로 노동을 제공하는 피고용인에 의해 제공됨에도 불구하고, 아직까지 사용자-노동자 근로관계와 이에 따른 임금결정 체계가 충분히 정립되지 않았다. 사회복지 노동 전반에 걸쳐 임금교섭은 이루어지지 않고, 다양한 직무 그리고 그 직무에 따른 적정 임금, 그리고 이미 형성된 차별은 전혀 근거를 찾지 못하고 있다. 사회복지 노동의 임금은 시장임금이 아니라 주로 정부가 편성한 당해 예산에 의해 결정될 뿐이다. 예를 들어, 서울시는 2017년 이용 및 거주시설 뿐 아니라 소규모시설에까지 직급별 단일임금체계를 적용하여 사회복지관 뿐 아니라 아동양육시설 그리고 노인시설의 종사자의 임금이 통일성을 부여하였다. 또한 사회복지사 임금도 2014년부터 공무원대비 95% 이상 임금 수준을 유지하고 있다(서울시, 2017). 그런데 이러한 중요한 의사결정은 사회복지계의 지속적 노력의 결과이기도 하지만, 사실상 박원순 시장의 ‘결단’에 불과한 측면도 있다. 여전히 사회복지 노동의 임금을 둘러싼 수많은 논의들이 정치적 과정에서 배제되어 왔기 때문에, 다루어야 할 주제들은 매우 많다. 사회복지시설의 동일가치 노동을 입증할만한 직무분석이 제시되지 못하였고, 시설규모와 지역수요에 따라 노동의 질과 양도 큰 차이를 보이고 있어 이에 따른 보상적 임금도 논의되지 못하였다. 또한 연공급, 직무급, 직능급, 성과급 등 임금체계와 그 적용의 근거도 매우 희박하다. 그럼에도 불구하고 사회복지사 종사자 임금의 사회복지전담공무원 수준 인상, 사회복지사 단일임금체계화, 숙련도에 따른 직능급 반영 등이 사회복지계의 과제인 것처럼 인식되고 있다.

이러한 주제들을 본 연구에서 모두 다루기는 불가능하다. 다만 원론적인 수준에서, 사회복지 노동의 ‘열정을 가로막는 보상체계’가 의미하는 바는 두 가지이다. 하나는 직무에 비해 임금수준이 낮다는 점이며, 다른 하나는 임금결정이 합리적이거나 정당하지 않다는 의미이다. 본 연구는 후자에 더 초점을 두고자 한다. 노동과 임금의 교환 관계는 노동자와 사용자 쌍방

의 계약관계이지만, 노동 당사자가 독립적이지 못하고 종속적 위치에 머무는 한 계약의 자유는 노동 조건을 더욱 악화시키게 된다. 따라서 자유권은 현대사회로 이행되면서 노동3권, 생존권, 재산권의 사회적 제약 등 사회적 기본권으로 보완되어 왔다. 따라서 처우에 대한 문제 제기는 그 열악한 '수준'과 함께 자유롭고 독립적인 노동 당사자가 합의하는 절차가 사라진 임금결정 '체계'에 관심을 두어야 한다. 이에 사회복지 노동에 대한 전반적 처우가 낮은 현실을 대상으로, 임금결정이 정당하게 이루어지고 있는지 과정적 측면을 살펴보고자 한다. 사회복지 노동자가 분노하는 것은 '모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고 천부의 자유권과 생존권의 보장 활동에 헌신하는¹⁶⁾ 공공재 생산노동에 최소비용 또는 비용절감의 논리가 우선하는 것과, 사회복지 노동이 생계를 목적으로 하는 노동자에 의해 이루어지는 것이 아니라 단지 예산의 한 부분으로 간주됨과 동시에 사회복지사업법 상의 최대봉사의 원칙¹⁷⁾이 특수하게 강요되어 노동자의 권리가 지켜지지 않는 현실이다.

따라서 본 발표는 다음의 내용을 다루고자 한다. 첫째, 직종별 비교를 통해 사회복지 노동의 임금수준을 살펴볼 것이다. 둘째, 임금이론을 통해 가격결정의 기본구조를 파악하고 공공부문과 민간부문의 임금결정 요인을 비교해 볼 것이다. 노동시장은 그 사회가 발전시킨 제도에 의해서 영향을 받는다. 어떤 국가들은 전국적 수준에서 각 산업부문의 임금교섭이 이루어지고 또한 연대임금 정책을 통해 노동시장의 임금 격차를 줄여온 대신, 또 어떤 국가들은 시장임금의 불평등을 조정하지 않음으로서 노동시장을 분절시켜 왔다. 일반적으로 조정시장경제 국가군보다 자유시장경제 국가군에서 저임금 노동자의 지위가 더욱 낮게 형성된다(Hall & Sockice, 2001). 셋째, 한국사회 사회복지 노동의 임금체계가 공공부문의 논리를 따라야 하는 것인지 아니면 민간부문의 시장논리에 맡겨져야 하는지를 논의해 보고자 한다. 우리나라 사회복지 노동의 최대 과제가 열악한 처우에 대한 개선인 것은 분명하며 사회복지 현장 노동자의 처우 개선 요구는 비단 어제 오늘의 일이 아니다. 그러나 이러한 열악한 처우가 그동안 정부의 책임방기에서 비롯된 것인지 아니면 사회복지사업의 낮은 부가가치에서 비롯된 것인지 확인할 필요가 있다. 후자라면 사회복지 노동의 전문성을 높여 생산성을 증가시켜야 하는

16) 이는 사회복지사 윤리강령의 내용이다(사회복지사는 인본주의·평등주의 사상에 기초하여, 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고 천부의 자유권과 생존권의 보장활동에 헌신한다. 특히 사회적·경제적 약자들의 편에 서서 사회정의와 평등·자유와 민주주의 가치를 실현하는데 앞장선다. 또한 도움을 필요로 하는 사람들의 사회적 지위와 기능을 향상시키기 위해 저들과 함께 일하며, 사회제도 개선과, 관련된 제반 활동에 주도적으로 참여한다).

17) 사회복지사업법 제5조(인권존중 및 최대 봉사의 원칙) 이 법에 따라 복지업무에 종사하는 사람은 그 업무를 수행할 때에 사회복지자를 필요로 하는 사람을 위하여 인권을 존중하고 차별 없이 최대로 봉사하여야 한다. 김광병(2016)은 이 조항으로 인하여 그동안 사회복지업무를 담당하는 사람은 종사자라만 부각되어 근로기준법상 임금을 목적으로 하는 근로자로서의 인식이 부족하였다고 지적하였다.

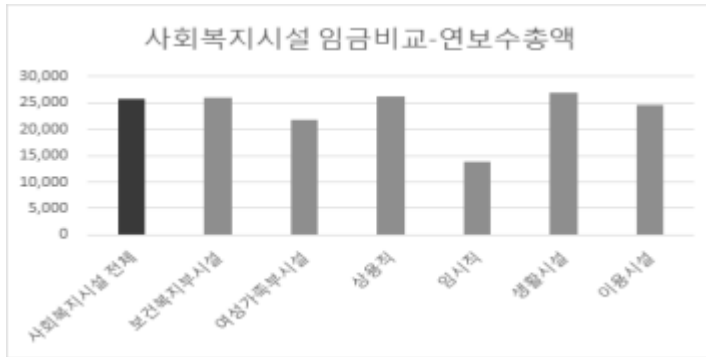
과제가 제시되겠지만, 아니라면 노동자의 협상력을 제고하여 제 몫 찾기에 노력해야 할 것이다. 넷째, 사회복지 노동의 처우 개선 과제들을 논의할 것이다.

Ⅱ. 사회복지 노동의 임금수준 현황

사회복지 노동자의 처우는 매우 열악하다고 알려져 있다. 그리고 이는 대체로 ‘타 산업 노동자에 비해’ 열악하다는 것이다. 그러나 모든 산업별 직종별 임금이 같을 수는 없다. 물론 어느 집단이나 임금 인상을 위해 행동하는 것은 합리적이므로, 자신의 노동이 직무에 비해 상대적으로 차별대우 받고 있다는 주장은 일반적이다. 사회복지 노동의 처우 개선 요구도 이러한 일반적 현상의 하나로 인식되지 않기 위해서는, ‘타 산업종사자에 비해’ 열악하다고 할 때 그 비교 대상이 누구인지 명확히 해야 하며 사회복지 노동자가 특정 직종의 노동자보다 더 많은 임금이 책정되어야 한다면 그 이유가 무엇인지 근거를 가져야 한다. 처우개선 요구는 이러한 조건에서 설득력을 가질 수 있다.

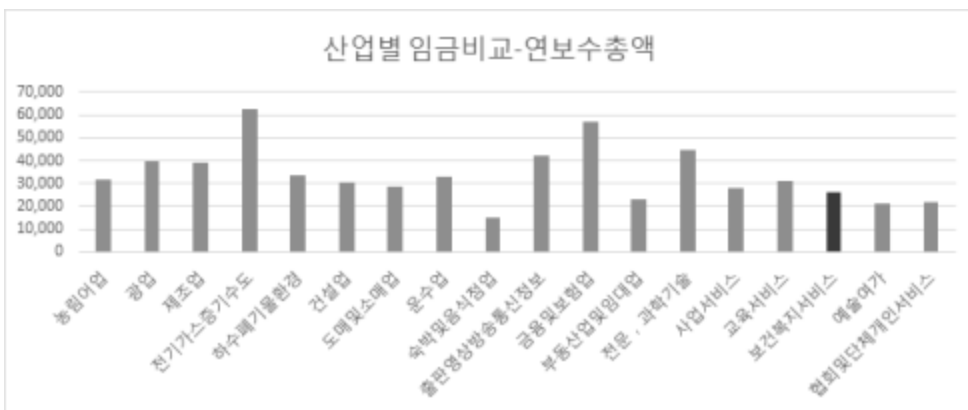
사회복지 노동의 보수수준에 대한 실태조사는 지방자치단체와 한국사회복지사협회를 비롯한 직능단체에서도 자주 이루어지고 있지만, 가장 광범위하게 이루어지는 조사는 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」에 따라 3년마다 시행하는 보건복지부의 실태조사이다. 근래에 마지막으로 실시된 2014년 조사결과에 따르면¹⁸⁾, 사회복지시설 종사자의 연보수 총액은 평균 25,859,735원이다. 평균값에는 상대적으로 열악한 시설들이 분포하고 있어 이들 시설을 제외하면 임금수준은 소폭 상승한다. 처우가 가장 열악한 지역아동센터(15,651,694원)와 여성가족부 시설(21,769,446원)을 제외하면 사회복지시설 종사자 평균은 26,389,277원이다. 전체 종사자의 6.4%를 차지하고 있는 임시직(13,935,326원)을 제외하면 상용직은 26,286,109원이다. 정규직은 생활시설 27,365,677원, 이용시설은 26,507,840원이다. 원장/관장은 32,960,979원, 사무국장/과장 32,488,207원, 사회복지사 24,245,042원 수준으로 직급별 임금차이도 크지 않은 편이라고 할 수 있지만, 요양보호사는 13,739,233원에 머문다(김유경 외, 2014).

18) 이 실태조사는 보건복지부와 여성가족부 소관 전체 사회복지시설 중 어린이집과 경로당 그리고 노인교실 등 인력특성이 다른 일부 시설을 제외한 전체 시설의 10% 표본인 1,762개소를 대상으로 실시하여 이 중 1,623개 시설의 14,510명을 분석하였다(김유경 외, 2014).



자료: 김유경 외(2014). 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사

사회복지 노동의 임금수준을 고용노동부의 「고용형태별 근로실태조사」에 따른 산업별 임금수준과 비교해 보면 다음과 같다. 매년 실시하는 이 조사는 임금근로자 1인 이상 민간부문의 33,000개 표본사업체로서 국가 또는 지방행정기관의 일자리는 제외되어 있다. 2014년 기준 보건복지서비스 종사자의 연평균 임금수준(2,584만 원)은 전체 산업평균(3,240만 원)의 79% 수준이며, 표준산업분류에 의한 18개 산업분야 중에서 14번째에 위치하고 있다. 보건복지서비스보다 낮은 산업은 숙박및음식점업(1,492만 원), 부동산업및임대업(2,283만 원), 예술스포츠여가(2,108만 원), 협회및단체기타개인서비스업(2,204만 원) 뿐이다.



자료: 고용형태별근로실태조사(2014)

그런데 이 민간부문의 임금수준으로 볼 수 있는 고용노동부 실태조사의 보건복지서비스 산업 분야 연보수총액 25,848,000원은 보건복지부 사회복지시설 종사자 실태조사의 연보수총액 25,859,735원과 정확히 일치한다. 거의 기적에 가깝다. 즉 사회복지시설 종사자의 임금은 민간부문 보건복지서비스 산업의 임금 수준을 그대로 반영하고 있는 것이다. 표준산업분류에 따른 보건복지서비스업은 병원, 의원, 공중보건의료업, 기타보건업을 포괄하는 보건업(86)과 거주복지와 비거주복지시설 운영업 사회복지서비스업(87)으로 구성된다. 그렇다면 ‘타 산업종사자에 비해’ 낮은 사회복지 노동이란 농림어업(3,171만 원), 운수업(3,267만 원), 또는 교육서비스업(3,129만 원)보다 왜 낮은가라는 질문이며, 보건복지서비스 산업 내에서 유달리 사회복지시설 노동에 대한 차별은 아님을 알 수 있다. 그런데 위 그림에서 알 수 있듯이, 임금이 낮은 분야는 대부분 사회복지서비스 노동이다. 사회복지 노동이 임금불이익을 받는 원인은 사회복지서비스 산업 전반의 낮은 임금수준으로 이해될 수 있다.

사회복지 노동의 저임금을 설명하는 요인은 다음과 같다. 첫째, 생산성이 낮아 노동비용을 충당하기 어렵다. 즉 높은 이윤을 창출해야 높은 임금을 지급하는데, 사회복지 수요자들은 경제적으로 취약한 계층이며 노인과 아동 그리고 빈곤층은 지불능력이 없기 때문에 정부나 지역사회 등의 비용보조로 지불된다. 따라서 이윤을 고려하여 서비스가 생산되지 않고 예산비용 대비 최대한의 서비스 생산이 이루어지도록 조정된다. 생산비용이 노동자에게 전가되는 것이다. 둘째, 사회적 평가절하이다. 사회복지 노동은 전통적으로 여성의 재생산 노동이라는 인식이다. 생산노동의 가치는 재생산노동이라는 비용이 줄어들수록 높아진다. 예를 들어, 가족 돌봄 비용이 낮아야 노동시장 참여의 비교우위가 생긴다. 셋째, 사회복지 노동은 이타적 행동으로 인해 얻는 비금전적 편익이 있으므로 보상적 임금격차가 발생하는 반면 더 높은 임금을 지급하여도 생산성은 그대로이므로 효율성 임금은 작동되지 않는다. 이 밖에도 종사자의 학력, 경력, 숙련 그리고 공공재로서의 무임승차 문제나 비공식화된 도덕적 재화의 특성 등 다양한 요인들이 거론된다(England, 2005; 김경희, 2010).

이에 사회복지 노동은 사회복지전문직 보다는 비공식 부분의 돌봄 노동이 상품화되는 영역에서 더욱 심각한 문제를 보인다. 돌봄은 여성이 사적 영역에서 수행하던 노동이므로 아직 제도화된 기준이나 고용체계가 확립되지 않은 상태에서 상품화가 진행되었기 때문이다(김경희, 2010). 고용체계가 제도화되지 못하여 근속이나 경력에 따른 보상도 없고 임시·일용직이 다수를 차지하여 노동자성을 충분히 인정받지 못한다. 지역별고용조사를 활용한 황덕순(2013)과 홍경준(2014)의 분석결과를 보면¹⁹⁾, 사회복지 노동의 임금불이익이 하위직에 더욱 집중된 것을 볼 수 있다. 사회복지 노동은 전체 노동자뿐 아니라 일반 여성노동자 평균에 비해서도

경력과 임금수준이 현저히 낮다. 특히 의료복지서비스와 가사육아도우미의 평균경력은 여성전체 평균의 절반에도 한참을 못 미친다. 이들의 4050대 인적특성이 반영되어 있으며, 임금은 100만원 수준에 머물고 있다. 사회복지전문직과 유치원 교사와 달리 의료복지서비스직과 가사육아도우미는 임시직 일용직 비율이 높는데 이를 반영하면 임금불이익은 더욱 커진다. 구체적으로 임금불이익은 사회복지 노동자를 다른 직업에 종사하는 유사한 특성을 가진 노동자들과 비교할 경우 임금이 8%~11.7%가 낮은 것으로 분석되었다(홍경준, 2014). 이들 직종은 모두 여성노동과 돌봄 노동의 이중적 패널티가 반영되고 있는 것이다. 이들의 열악한 처우는 돌봄 노동이 전문직업화(professionalization)되지 않아, 쉽게 진입하고 이탈하는 휘발성이 강한 직업이기 때문으로 판단된다(황덕순, 2013). 따라서 사회복지 하위직 노동의 열악한 처우는 숙련에 따른 보상이나 경력경로가 존재하지 않은 비공식적 구조가 문제이므로, 일자리의 공식적 제도화 즉 임금의 체계화가 일차적인 과제로 제시된다(황덕순, 2013; 김경희, 2010).

<표 1> 사회서비스(돌봄)분야 상용직의 처우수준: 지역별 고용조사

	황덕순(2013): 2010년 3분기			홍경준(2014): 2012년 3분기		
	평균연령	평균경력	월평균임금	평균연령	평균경력	월평균임금
사회복지전문직	34.0	4.8	136.3	35.6	4.9	144
유치원 교사	29.6	5.4	158.4	30.1	5.4	169
의료복지	48.6	2.9	104.7	50.4	3.3	106
가사육아	45.7	2.8	111.3	44.8	3.1	107
여성노동자 전체	36.5	6.6	180.7			
노동자 전체				39.9	8.8	247

출처: 1) 황덕순(2013). 돌봄노동자의 특성과 근로조건. 월간노동리뷰 2013년 3월호, 5~17. 2)홍경준 (2014). 노동시장의 불공정성: 한국 돌봄노동의 실태와 임금불이익. 경제사회발전노사정위원회.

19) 이 자료에서 사회복지전문직은 사회복지사, 보육교사, 직업상담사, 취업알선원, 상담전문가, 청소년지도사, 시민단체활동가가 포함되고 의료복지서비스직에는 간병인, 산후조리원, 치료사 보조원, 수의사 보조원, 복지시설 보조원이 포함되어 있다.

Ⅲ. 임금은 어떻게 결정되는가?

1) 시장임금, 단체교섭, 사회정책

신고전주의 노동경제학에 따르면 임금결정의 기준은 매우 간단하다. 바로 노동생산성이다. 노동자가 생산하는 생산물의 가치가 낮으면 이윤이 높을 수 없고 따라서 임금도 낮게 형성된다²⁰⁾. 임금은 노동에 대한 수요와 공급이 일치하는 수준에서 결정되고, 또한 노동의 한계생산가치와 일치한다. 한계생산가치란 노동 한 단위가 추가로 투입되었을 때 발생하는 산출량의 증가인데, 투입된 생산요소가 증가할수록 한계생산가치는 줄어드는 경향을 갖는다. 노동력은 생산성이 높은 일부부터 순차적으로 투입되기 때문에 노동자가 증가함에 따라 생산성이 줄어드는 경향을 경제학에서는 함수로 표현할 수 있다고 본다(맨큐, 2016). 예를 들어, 어느 식당에서 종업원 5명을 고용하여 그로 인한 수입 증가가 50만원이라고 할 때, 종업원 1명 씩 더 고용하면 수입 증가는 10만원이 아니라 8만원, 7만원 순으로 줄어든다. 한편 노동수요는 임금에 의해서도 결정된다. 노동자가 5만 원만 받아도 일을 할 수 있다고 동의하는 순간, 공급자는 한계생산가치가 5만 원이 되는 순간까지 노동자를 고용할 것이다. 노동의 한계생산가치가 임금수준과 일치하는 수준까지 노동력이 고용된다는 것이다.

이러한 신고전주의 임금이론은 ‘생산가치에 따른 임금결정’의 기본구조를 설명하고 있고, 이 기본구조에 영향을 미치는 변수들을 임금의 결정요인으로 설명하고 있다. 모든 노동자의 생산성이 똑 같지 않기 때문에 더 많은 교육을 받거나, 타고난 능력이 있거나, 더 부지런하고, 더 많은 경험이 있는 이들에게 높은 임금을 지불하는 것은 이들의 기여하는 한계생산가치가 높기 때문이다. 또한 보상적 임금격차도 고려된다. 근로조건이 좋지 않은 이들이 동일한 노동을 하더라도 임금이 높게 지불되는데, 이는 반대로 누구나 같은 임금으로 더 쉬운 일을 하고 싶기 때문이다. 그리고 효율성 임금은 시장임금보다 더 많이 지급함으로써 더 유능한 인력을 확보하고 또한 근로의욕을 높임으로써 생산성을 높인다는 이론이다. 즉 임금이 생산성을 결정할 수도 있다는 것이다.

그러나 현실에서 위와 같이 임금이 형성되는 이상적인 균형시장은 찾아보기 힘들다. 자동차공장에서 동일한 직무를 수행하는 정규직과 비정규직 그리고 하청노동자의 임금격차가 이

20) 임금의 가격결정 구조를 보다 간략하게 설명하면, 1) 생산의 3대 요소는 노동, 토지, 자본이며 2) 각 생산요소의 가격은 임금, 임대료, 이자로 구분되고 3) 생산에 따른 수입은 노동자, 지주, 자본가에게 각각의 가격으로 분배된다. 그리고 이 가격은 모두 수요와 공급의 원리를 따른다.

들 각 노동자의 생산성에 기초한 것이 아닌 것이 현실이다. 사회복지 현장에서도 재가복지시설의 사회복지사와 요양보호사의 생산성을 비교할 수 없고, 사회복지공무원과 희망복지지원단의 통합사례관리사의 임금격차를 설명할 만한 직무의 차별성이 무엇인지 불분명하다. 수요와 공급이 결정하는 가격은 사실상 외부적 요인들에 의해 더욱 큰 영향을 받는다. 즉 균형시장이라는 가정은 공급자와 수요자 모두 가격을 결정하는 지배력을 발휘할 수 없으며, 무수히 많은 시장 참여자가 있고, 진입장벽이 없으며, 완벽한 정보가 존재하고, 거래비용이 없다는 엄격한 자유시장 조건에서만 작동이 된다(Booth, 2014). 따라서 임금결정과 관련한 수많은 모델들은 오로지 시장논리에 의해 결정되지 않는 노동시장의 특수성들을 다루어 왔다. 예를 들어, 노동은 시장 상품이 아니라는 폴라니의 허구적 상품론(Polanyi, 1957), 그리고 에스핑 앤데르센의 탈상품화 논의(Esping-Andersen, 1990)를 떠올릴 수 있다. 일단 노동자가 인적 자원의 소유권을 가지고 있고 자신의 노동에 대해 통제를 할 수 있기 때문에 자본은 노동이 아닌 노동자와의 교환거래가 이루어진다. 노동을 제공하기 위해서는 노동자 가족의 생존비 이상의 임금이 필요하게 되고(임금생존비설), 또한 확대재생산을 위해서도 투자되어야 하는 속성을 지닌다(노동력재생산론). 시장논리에 맡겨버리면 파괴되어버리는 노동의 취약성은 오늘날 사회과학 영역에서는 광범위하게 인정되고 있다.

따라서 노동자의 임금은 시장논리에 지배되는 경쟁요인과 비시장적 사회제도에 의해 보완되는 비경쟁요인으로 구분되어 설명된다(이병훈·홍각범, 2008). 비경쟁 외부요인 중 대표적인 것이 단체협상과 사회제도이다. 교섭력이론은 단체교섭(bargaining power)을 중요한 요소로 간주한다(Shaikh, 2003; Carter 2007; Rowthorn, 1980). 임금과 노동은 사용자와 노동자가 각각 소유함으로써 교환하는 것이고, 이들의 협상과 선택을 통해 결정된다고 보는 것이다. 일단 노동조합은 파업을 통해 노동의 공급을 제한할 수 있기 때문에 시장의 수요-공급의 함수관계 자체를 변형시킬 수 있다. 노동자는 본인과 가족의 생계유지가 중요하므로 임금과 고용안정을 중심으로 협상에 나선다. 반면 사용자는 생산성을 기준으로 임금을 산정하려 한다. 따라서 인적자본, 업무태도, 재능, 또는 효율성임금을 적용하여 협상하며, 또한 기술적 실업을 확대함으로써 임금수준을 낮추려고 한다. 결국 임금은 소득의 분배를 어떻게 할 것이냐의 교섭력의 문제이자, 노동소득분배를 둘러싼 양자의 힘의 함수이다(Tilly & Tilly, 1998; 이병훈·홍각범, 2008에서 재인용). 복지국가마다 임금격차가 상이한 것도 다름 아닌 경제 집단들의 협상권력의 차이를 보여준다(Figart, Mutari and Power, 2002). 제도주의 이론은 정치적 그리고 역사문화적 요소의 상대적 중요성을 강조한다. 최저임금제에 볼 수 있듯이 임금은 노동자의 생산적 기여가 아닌 그 사회가 가진 관습과 제도에 의해 결정되고 한 번 결정된 임금

수준은 상당기간 경직된다²¹⁾. 예를 들어, 동일한 직무-직종에 종사하면서 동일한 생산성에 기여를 하고 있음에도 불구하고 어떤 국가의 경우 여성의 임금이 더 낮게 형성되는 것은 그 사회 내의 여성의 지위와 관련이 있다. 이러한 차별은 시장 밖에 존재하는 제도적 요인인 것이다. 따라서 임금결정은 고용과 성장 그리고 복지를 구성하는 정치적·제도적 매커니즘과 이 과정에서 도출되는 사회적 합의가 핵심이다(Esping-Anderson, 1999).

특히 사회복지 노동과 관련하여 제도적 개입의 상이성은 복지국가마다 다른 성격을 잘 보여준다. 공공부문의 서비스 노동은 보몰(Baumol, 1967)이 제시하는 비용질병의 대표적 영역이다. 제조업과 같이 자동화에 따라 생산성이 증대하는 산업과 달리 공공서비스는 생산성이 증대하지 않지만 그래도 노동공급을 유지하기 위하여 다른 산업들의 생산성 임금 상승을 따라가는 경향을 보인다. 결국 공공서비스 종사자는 자신의 생산성보다 높은 임금을 받게 되고 이에 노동공급이 민간보다 팽창함으로써 국민경제의 성장률은 낮아진다는 것이다. 복지국가는 이러한 보몰의 비용질병에 대한 대응책도 달리한다(Esping-Andersen, 1999).

첫째, 시장청소라고 불리는 방법으로 규제를 철폐하여 임금을 시장에 그대로 노출시키는 것이다(저임금). 서비스 노동에 자신의 생산성에 걸맞은 임금만 받게 하면 노동자들은 빈곤을 면할 수 없는 수준을 임금을 받게 될 것이지만, 생산성이 늘어나지 않는 일부 서비스업은 그 결과 노동자를 구할 수 없어 시장에서 퇴출된다. 따라서 서비스 직종에서도 경쟁은 치열해질 것이며, 저임금 일자리는 지속적으로 창출된다. 고용창출이 주로 서비스업에서 발생하지만 빈곤임금에 머무는 미국과 같은 자유주의 국가군이 이에 속한다. 다만 빈곤층에 대해 소득보충 제도를 통해 임금을 일부 보전함으로써 저임금 서비스의 시장경쟁이 유지되도록 돕는다.

둘째, 서비스 임금을 해당 경제의 전반적 임금 발전 추세에 맞추어 시장에서 조정하여 상승시키는 방안이다(고임금). 이 경우 임금불평등은 매우 압축적으로 나타나 평등에 가깝게 될 것이다. 그러나 노동집약적 부가가치가 낮은 산업의 높은 임금은 생산품의 높은 가격을 의미하는 것으로 결국 시장에서 밀려나게 된다. 미국과 달리 코펜하겐, 스톡홀름, 취리히 등에서 거리의 세탁업이 없는 이유는 가격이 너무 비싸서 이용하는 이들이 없기 때문이다. 이 경우 시장서비스 구매가 가정 내 노동에 대한 갖는 비교우위가 사라진다. 예를 들어, 독일의 경우 높은 노동비용은 민간의 저숙련 서비스업이 발전하지 않으면서 동시에 공공부문의 돌봄 서비

21) 신고전주의 경제학자들도 임금차별이 지속되는 대표적 원인으로 정부 정책을 꼽는다. 경쟁시장에서는 저임금 노동자를 고용한 기업이 더 많은 이윤을 올리므로 점차 다른 기업들도 임금을 낮춤으로서 임금격차를 해소하는 효과가 있지만, 정부가 제도적으로 개입하는 순간 경쟁시장의 차별 해소능력이 약화되거나 노동 공급이 증가하여 실업이 유발된다는 것이다(맨큐, 2016).

스가 발전하지 않는 이유이기도 하다. 이 때문에 독일의 여성은 가정에 머물고 있고 경제활동 참여율이 낮다. 더욱 큰 문제는 사회전반의 높은 실업률을 보인다는 점이다.

셋째, 생산성이 낮은 서비스업에 정부가 직접 공급 또는 보조금을 지불하는 방안이다. 정부나 나서지 않으면 괜찮은 일자리 공급이 어려운 노동집약적인 서비스들을 정부가 직접 공급하는 예는 스웨덴과 같은 북구유럽 국가들이다. 이들은 생산성이 낮은 사회서비스 노동자의 임금을 공공부문이 흡수하였다. 적극적 노동시장정책, 남녀 평등정책의 제도화, 그리고 여성의 안정적 고용을 극대화하기 위하여 공공부문의 투자를 통해 사회서비스를 제공하였다. 덴마크와 스웨덴의 공공부문 사회서비스 팽창은 80년대 중반까지 순취업 증가율의 85%를 차지하였다(Esping-Andersen, 1996). 오늘날 여성-공공, 남성-민간이라는 성별직종분리는 이러한 제도적 차원의 결과이며 거대한 공공부문 노동시장이 초래하는 세금부담의 가중은 보물의 비용질병이 해결보다는 오히려 강화될 수 있으나, 정치를 통해 사회적 합의를 이끌어낸다. 즉 임금을 형성하는 노동시장의 성격을 결정하는 것은 정치경제의 영역이다(Esping-Andersen, 1999).

세 번째 유형과 관련하여, 사회복지 노동의 임금결정이 어떻게 이루어지는지 스웨덴 사례를 구체적으로 살펴볼 필요가 있다. 스웨덴은 공공부문 종사자가 전체 경제활동인구의 1/3을 차지하며, 사회서비스 노동은 대다수 공공부문에 속한다. 임금체계는 기본적으로 동일노동-동일임금에 기초한 직무급이므로 사회서비스 종사자의 고용조건과 환경은 동질적이라고 할 수 있다. 스웨덴은 조정시장경제(coordinated market economy)가 작동되는 자본주의이다. 즉 노동과 자본의 이해관계가 협상과 상호조정을 통해 관리된다는 것이다. 자주 언급되듯이, 스웨덴은 노동조합 조직률이 매우 높고(78%), 중앙과 지방 그리고 산업별로 사용자단체-노동자단체 교섭이 노사의 주요 사안을 결정하는 조합주의 체제이다. 특히 공공부문 노조 조직률은 중앙정부 95.6%, 지방정부 89.2%에 달한다. 공공부문 사회서비스 영역을 대표하는 지방정부 노동조합인 코무날은 스웨덴 LO내 최대 조직으로 ‘동일가치노동 동일임금’ 이슈를 적극적으로 주도하고 있어 사회복지 노동의 임금이 비교적 안정적으로 성장하는 데 큰 역할을 하고 있다. 산별 교섭으로 지방정부와 코무날이 협상을 통해 내부적 연대임금을 추구한다. 따라서 한국처럼 노동시장의 내부자와 외부자가 뚜렷이 구분되지 않고 임금불평등도 다른 국가들보다 낮다. 또한 공공일자리 비중이 높기 때문에 공공의 임금이 전체 노동시장 임금에 미치는 영향은 상당하다(신광영, 2009; 우명숙, 2010).

무엇보다 공공서비스의 연대임금은 ‘동일가치노동 동일임금’이라는 제도 변화와 함께 발전

하였다. ‘동일노동 동일임금’이 오랫동안 남성 중심의 산업별 노사합의 전통에 의해 관철되어 왔다면, 동일가치노동에 대한 관심은 1970년 후반 양성평등에 근거해 여성주의 진영에서 추진되어온 바이다. 이는 공공-여성 민간-남성이라는 성별 직종분리와 이에 따른 임금 차별을 시정하기 위한 규범으로 구체화되어 왔다. 그러나 반차별법과 같은 법적인 차별 시정은 현실적으로 매우 어려운데, 국가마다 특수한 분절적 노동시장이 존재하는 상황에서 추상적인 개념인 동일가치노동을 실제 법에 적용하는 것이 힘들기 때문이다. 따라서 스웨덴은 사회적 파트너들이 합의를 통해 연대임금 원칙을 실현하는 방향으로 실현되고 있다²²⁾. 일찍이 남녀분리임금표를 폐지한 것에서 더 나아가 남녀고용평등법은 1991년 평등기회법으로 발전하였고, 이는 남녀 모두 일가정 양립, 성별 직종분리 극복, 평등화 계획을 구체화하였다. 과거 남녀고용평등법이 동일한 직무의 남녀를 비교하여 차별을 인정받는 것이었다면, 평등기회법은 비교할 만한 상황의 남녀의 직무를 평가하여 차별을 시정하는 것이다. 평등기회법에 따른 임금차별 소송은 2001년 판결이 주목받았는데, 국립병원의 여성 조산원과 남성 의료기술자를 직무평가 기준인 지식능력, 노력, 책임, 노동조건에 따라 평가하니 동일가치노동임이 인정되었다. 그러나 임금차별은 성차별로 인정되지 않았는데, 그 이유는 두 직종이 서로 다른 노동조합에 속하므로 다른 단체협약과 다른 시장가격도 임금에 반영된 것이라는 판단이었다(우명숙, 2010). 따라서 동일가치노동이라 하더라도 동일임금으로 당연히 귀결되는 것은 아니다. 여전히 임금은 직무급 임금체계에 대한 단체협약이 임금의 주요 결정요인이다. 즉 스웨덴 사회복지 노동의 임금 개선은 공공부문의 제도적 보호, 노동조합 조직화에 따른 교섭, 그리고 임금 격차를 줄이려는 노동자 연대의 복합적인 결과이다.

2) 공공부문의 임금 결정

생산성 임금으로 설명되지 않는 대표적인 노동시장이 공공부문이다. 공공부문 임금은 실질적인 고용주인 국가에 의해 결정된다. 공공부문 일자리는 고용과 승진 그리고 임금이 시장규칙에 따라 이루어지지 않고, 조직 관리를 위해 자체적으로 설정한 규칙과 절차에 따라서 이루어지는 내부노동시장의 하나이다(신광영, 2009). 내부노동시장은 일반적으로 최하위 직급으

22) 스웨덴은 여성주의 진영에서 남성의 노동에 비해 여성의 노동이 저평가되어 나타나는 것을 극복하기 위하여 추진되어왔다. 스웨덴의 공공일자리 확대란 여성의 경제적 독립을 위한 것이었고, 일가정 양립을 위한 여성의 시간제 근무를 장려하는 것이었다. 따라서 공공부문 사회서비스 노동은 대부분의 시간제 저임금 여성이 중심이 되면서 성별 격차가 꾸준히 지적되어왔다. 같은 직종에서 남녀 차별은 존재하지 않지만, 문제는 성별직종분리로 인하여 임금불평등이 발생하는 것이다. 그러나 여성 임금의 상대적 격차는 연대임금 단체협약을 통해 완화되어 왔다(우명숙, 2010).

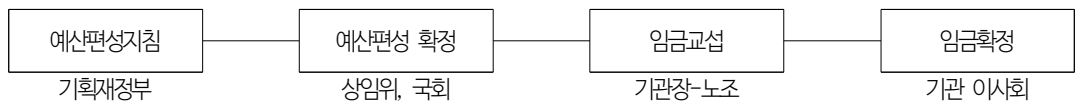
로 입직하며 위계적 구조에 따라 승진을 하고 이후 정년까지 고용이 보장된다. 따라서 임금도 노동력 수요변화에 비탄력적 속성을 지닌다. 또한 공공서비스의 수요와 공급은 사적 부문과 달리 모두 정치적 결정이다. 공공서비스 수요가 증가한다고 해서 업무량이 늘어나는 것도 아니고 생산성이 이윤으로 측정될 수 없어 임금수준에 직접 영향을 주지 못한다. 시장원리에 기초하지 않은 공공부문 임금은 결국 정책적 판단이 중요할 수밖에 없다. 공공부문 임금결정은 매해 중요한 정책결정 중 하나인데, 공공부문은 전체 노동시장의 상당 부분을 차지하고 있어 이들의 임금결정은 사회 전후방 파급효과가 매우 크기 때문이다. 이는 공공서비스의 적절한 생산과 공급에 대한 판단 뿐 아니라 동시에 경기부양을 위한 투자, 인플레이션 통제, 그리고 민간 임금상승 억제를 위한 조치 등 정치적 성격을 띤다. 따라서 공공부문의 임금은 경제적 변수들에 의해서만 결정되지 않는다(황선자, 2004).

물론 공공부문의 임금도 시장요소, 단체협상, 노사관계 법과 제도에 따라 영향을 받는다. 그러나 우리나라의 경우 오랫동안 공공부문 임금은 정부가 주도적으로 결정하는 관료적 방식이었다. 1970년대 이전 체제에서는 공공부문이 우수 인재 보상차원에서 유지되었다면, 1980년대 이후부터는 임금가이드라인정책을 통해 임금인상을 강력히 억제하는 것이 목적이었다. 따라서 일반적으로 공공부문은 민간보다 낮은 임금인상률이 반영되며, 그 결정은 재정을 담당하는 정부부처에서 내려진다. 과거 경제기획원과 기획예산처를 거쳐 현재는 기획재정부가 총액인건비 차원에서 임금 인상률을 정하면, 공무원 직급과 직무에 따른 임금 결정은 행정안전부가 담당한다. 공무원의 경우, 단체교섭의 영향은 매우 제한적이다. 공무원은 2006년부터 단결권과 단체교섭권이 인정되었지만 단체행동권은 주어지지 않았다. 다시 말해, 교섭이 결렬되어도 노조가 파업을 할 수가 없다(신광영, 2009).

정부조직 공무원이 아닌 공공기관의 노동자도 정부의 ‘공기업·준정부기관 예산편성지침²³⁾’에 의해 인건비 통제를 받고 있다. 공공기관 노동자의 임금 인상률은 공무원 인상률에 준해서 결정된다. 공기업과 준정부기관의 임금관리는 개별 공공기관이 자율적으로 관리되어야 하지만, 실상 이 지침으로부터 개별 공공기관의 총인건비가 정해지고 정부의 경영실적 평가를 통해서 경영성과급이 부가적으로 지급되는 행태가 유지되고 있다. 공공기관의 임금은 정부의 예산 범위 내에서 조정되는 성격이므로, 기획재정부의 지침은 비정부 공공부문 사업장 대부분의 임금가이드라인으로 기능한다. 예산편성지침은 법적 구속력은 없지만 실질적 임금억제선

23) 2017년 지침에 따르면, 공공기관의 인건비는 예산의 범위내에서 법령, 정관 또는 내부규정 등에 지급근거가 명시된 대로 집행해야 하며, 지급액이 명시되어 있지 않은 경우 예산이 정한대로 집행해야 함을 규정하고 있다

인 것이다. 그러나 공공기관의 노동자는 공무원과 달리 노동3권이 보장된다. 따라서 공공기관의 임금결정의 최종단계는 단체교섭이다. 문제는 공공기관별로 진행되는 단체교섭에서 임금총액을 정한 실질적 사용자인 정부가 빠져있어 사용자측이 누구인지 불분명하다. 협상대상자로서 노동조합은 중앙의 공공기관노조와 지자체의 지방공기업노조 그리고 비정규직노동조합 세 가지로 구성되어 있는데²⁴⁾, 사용자측은 공공기관을 대표하는 정부부처나 지방자치단체가 대상자가 아닌 것이다. 단체협상에서 공공기관의 장이 사용자 역할을 하지만, 여전히 정부가 법령 등에 근거하여 예산상 업무상 직간접적인 감독을 통하여 사용자 역할을 수행한다. 예산이 먼저 정해지고 이후 기관의 경영진과의 교섭이 이루어지므로 공공기관의 단체교섭은 이중교섭의 기형적 구조이다. 정부는 예산이 국회의결을 거쳐 확정되므로 노동조합과의 교섭사항이 아니라고 판단하고 있다. 정부는 조정자의 지위이지 사용자의 지위가 아니라는 입장이다²⁵⁾. 따라서 공공기관의 임금교섭은 민간부문과 매우 다르다. 일단 정부지침 내에서 임금인상률이 결정되므로, 임금인상은 교섭의 내용에 포함되기 어렵다. 노광표(2017)에 의하면, 공공기관의 임금교섭은 효율성이 매우 떨어지는데, 즉 공공부문이 오히려 민간부문보다 더 많은 교섭횟수를 보이지만 타결률이 민간보다 더 낮다. 그러면 공공기관은 단체교섭에서 무엇을 하는가 의문이 들 수 있지만, 공공기관의 단체협상은 임금수준 이외의 더 중요한 실질적 권리를 확보한다고 볼 수 있다. 이성희(2012)의 사례연구는 이를 잘 보여주는데, 공공기관은 교섭 내용으로 총액임금을 직원들 간에 어떻게 분배하는가를 협상한다. 하후상박형으로 할 것인지, 성과급과 어떻게 연계할 것인지, 수당을 기본급화 해야하는지 등이다. 다시 말해 기본적 교섭의 제인 임금은 정부에 의해서 정해지지만, 이를 어떻게 분배할 것인지와 근로조건 문제가 기관별 단체협상에서 이루어진다.



24) 2016년 기준 323개 공공기관 중 노조는 233개에 설립되어 있고 조합원 가입율은 67.4%이다(노광표, 2017).

25) 공공기관 노동자는 민간인 신분이므로 노동3권이 완전 보장되어 있고, 따라서 단체교섭에 의해 임금수준을 결정할 수 있는 권리를 가지고 있다. 그러나 공공기관 특히 출연기관 노동자 인건비는 국회의결을 거친 정부의 예산규모에 의해 전년도 말에 결정된다. 기관장은 예산에 근거한 임금인상안을 내놓고 노조는 독자적인 임금인상안을 가지고 교섭을 한다. 이에 교섭은 임금가이드라인을 수용 또는 불수용으로 논의될 뿐이다. 이에 정부는 1996년부터 개선안을 마련하여, 인력절감에 의한 인건비 재원의 50%를 재정적 임금인상에 전용할 수 있고, 외부수입 자체수입중 일부를 인건비로 전용할 수 있도록 허용하였다. 그러나 인력절감이나 자체수입 인건비 전용 등은 공공기관 선진화 합리화 등 지난동안 정부의 공공기관 방만운영에 대한 비판으로 이어졌다.

물론 공공기관 내에서도 상당한 편차가 있다. 공기업의 경우 사적부문의 임금이 임금결정에 영향을 미치기도 한다. 민간의 임금수준이 높아지면 공공부문도 이에 맞추어야 적절한 노동력이 공급되므로 민간부문의 유출(spillover)효과가 있는 것이다. 이에 사회복지서비스 관련 공공기관과 산업은행의 임금격차는 3배가 넘는다. 한 번 정해진 임금체계는 변화가 많지 않다. 공기업의 경우 연봉제가 부분적으로 도입되었지만 여전히 호봉제를 근간으로 하고 있고 최근 성과연봉제나 임금피크제 등으로 일부 조정되고 있다. 또한 공공기관 내 임금격차는 정치적으로 인이 작동하는데, 관련부처와 기관장의 권력에 따라 애초에 임금이 다르게 형성되고 누적된다. 한편 공공기관의 노조들은 중앙단위에서 연대하지 않는다. 각 기관의 이해가 매우 다르기 때문이다. 그러나 공공부문이 갖는 내부노동시장이라는 특성은 노동자 당사자에게는 긍정적인 측면도 많다. 일단 해고가 쉽지 않은 폐쇄적인 고용관계와 함께, 동일한 공공부문이라는 이유로 임금 차별이 민간부문에 비해서 낮은 편이다. 조직 내부에서도 이윤 극대화가 아니라 사회적 후생을 고려하기 때문에 평등이나 공정성이 중시되며 차별금지도 공공부문이 먼저 적용되어 여성 채용이 민간에 비해 더 많이 이루어진다(신광영, 2009).

IV. 사회복지 노동의 임금 결정

1. 공공부문 사회복지 노동

공공부문(public sector)의 범위는 매우 넓다. 현대 대다수 국가의 영역은 매우 복잡하고 또한 그 기능이 분화되어 왔기 때문에, 단지 정부조직만을 공공부문으로 보는 경우는 없다. 일반적으로 공공부문은 정부서비스를 제공하는 공공경제 부문을 지칭하는 개념으로, 정부, 공기업, 준정부기관, 그리고 공공서비스를 제공하는 비영리조직과 사회적 기업까지를 공공부문으로 칭한다(한상일, 2013). 공공부문을 이론적으로 정의하는 기준은 크게 두 가지로 분류된다(황선자, 2004). 첫째, 소유와 지배구조 측면이다. OECD는 피고용자의 임금이 정부로부터 직접 지급되거나 주어지거나 혹은 중앙정부로부터 예산을 배정받은 조직이 담당하는 영역이라고 정의한다(김인재, 2015). 따라서 공공부문은 노사관계 측면에서 정부가 직접 사용자 역할을 하는 경우 뿐 만 아니라 국가가 소유권을 행사하거나 통제권을 행사하는 부문까지를 포

함한다. 정부, 정부투자기관, 정부출연기관, 정부출자기관, 공기업, 정부위탁기관, 정부보조기관 등이 속한다²⁶⁾. 우리나라 통계청과 한국은행에서도 재정통계와 국제비교를 위하여 UN의 국민계정체계(System of National Accounts-SNA, 2008) 기준에 따라 공공부문 일자리 통계를 생산하고 있다. 여기에 중앙정부와 지방정부, 사회보장기금, 공기업, 그리고 중앙정부와 지방정부가 인건비를 지원하는 공공비영리단체가 포함된다.

둘째, 공공부문은 생산되는 재화나 서비스의 성격이 공공재를 생산하는 부문을 지칭한다. 시장이 공공재를 생산하는 경우 과소 공급되거나 공익성이 손상될 수 있어, 사회적 필요에 의해 민간부문이 생산을 담당하지만 정부의 위탁을 받아 수행하는 민간조직도 공공부문에 포함되는 것이다. 사회간접자본, 교육, 주택, 의료, 언론 등 공공복지 및 사회서비스 부문 생산자들이 그 대표적 예이다(황선자, 2004). 따라서 공공기관의 범위에 관한 많은 연구들은 주로 공공성(publicness)의 기준을 가지고 공공부문을 정의한다(곽채기 윤주철, 2016). 특히 오늘날 정부는 공공서비스를 생산하기 위하여 자체 인력을 사용하기도 하지만, 일반적으로 아웃소싱을 광범위하게 활용한다. 따라서 정부가 직접 공급하는가 아니면 민간에게 아웃소싱을 하는가는 효율적 운영에 있어 전달체계의 선택의 문제일 뿐이며, 정부가 행재정적 권한을 행사하는 한 공공부문으로 분류될 수 있다²⁷⁾. 영국의 대표적인 공공부문 일자리인 국민건강서비스(NHS)도 그 공급자는 정부가 아닌 비영리기관(NHS Trust)이다. 스웨덴을 비롯한 사민주의 국가들도 사회서비스 공급은 아웃소싱이 일반적인데, 이들은 모두 공공부문 일자리로 간주된다. 물론 모든 아웃소싱 공급자가 공공부문에 해당된다고 보기는 어렵다. 아웃소싱이란 정부가 서비스를 구매계약하거나 민간기관에게 서비스 비용을 지불하는 방식인데(OECD, 2015), 이 경우 서비스공급자의 재정구조는 정부보조금이 많은 부분을 차지한다고 하더라도 피고용자의 임금이 정부로부터 직접 지급되거나 주어지거나 혹은 예산을 배정받은 조직이 담당하는

26) OECD 통계적 정의에서도 공공부문의 정의는 다음과 같다. 공공부문의 범위는 다양한 방식으로 정의되고 있는데, 대표적으로 노동자의 고용지위로 확인하는 방법이다. 공공서비스가 정부의 직접고용에 의해 이루어지는 경우 노동자가 공무원 신분인지 아닌지가 공공부문의 규모를 파악하는 것이다. 따라서 노동자의 지위가 공법에 의하여 규정되는지 아니면 사법에 의하여 규정되는지, 그리고 단체협약의 주체에 의해 구별되는 방식이다. 그러나 1980년대 후반 이후 공공서비스의 광범위한 변화는 더 이상 이러한 구별 방식을 부적절하게 되었다. 최근에는 고용주가 누구인가에 따라 공공부문의 범위를 정의하는 것이 일반적이다. OECD의 경우, 공공관리서비스(Public Management Service) 그리고 공공부문 임금추세(Public Sector Pay Trends) 분석에 이러한 기준을 사용한다. 급여명세서를 통해 정부로부터 임금이 지불되는지를 분석하는 것이다. 그러나 이 또한 국제비교에서는 한계를 보여준다. 공공예산으로 임금이 지불되는 절차도 국가별로 매우 차이가 있으며, 누가 지불하는가는 중앙정부, 지방정부, 그리고 출연방식 등에 따라 복잡하게 구성되어 있다. (<https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=2199>)

27) 복지수요가 증가하고 또한 다양화되면서 환경변화에 전문적으로 대응하기 위한 사회서비스가 발생하고, 복지혼합의 구조 내에서 시민사회와 비영리조직 그리고 사회적 기업들이 공급체계에 참여하였을 뿐, 즉 공공재를 생산하는 정부의 기능을 분담하게 되었을 뿐, 재화의 공공부문의 성격은 변함이 없다는 것이다

영역이 아니라면 민간부문으로 해석된다(한상일, 2013).

그렇다면 우리나라의 사회복지시설은 공공기관에 해당된다고 볼 수 있는가? 공공부문 사회복지 노동은 사회보장기본법의 사회보장급여인 공공부조, 사회보험, 사회서비스를 제공하는 노동자이다. 그 중에서 공공부조는 공적 전달체계 내에 있어 이미 공무원 신분이며, 사회보험은 각 공단에 소속되어 있는 공공기관 노동자로 규정되어 있다. 논의할 대상은 공공-민간의 애매한 협업 구조 내에 놓여있는 사회서비스 부문의 노동자이다. 사회복지관을 비롯하여 대다수 사회복지시설은 공공기관이 아니다. 그러나 그 이유는 단지 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따라 지정된 공공기관이 아니기 때문이다. 동법은 공공기관을 기획재정부장관이 지정함으로써 성립되는 법인 단체 기관으로 규정하고 있다. 제4조제1항과 제2항²⁸⁾의 요건에 해당하여 기획재정부장관이 지정한 기관이 아니면 현재로서는 공공기관이 아닌 것이다. 동법은 1) 법률에 따라 정부가 설립하거나, 2) 정부지원액이 총수입액의 50%이상을 차지하거나, 3) 기관 정책결정에 사실상 지배력을 행사하거나, 또는 4) 상기한 특성을 가진 공공기관이 지배력을 행사하는 기타 기관을 공공기관으로 규정하고 있다. 또한 「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령」 제2조 공공기관의 범위에서도 제5호에 국가나 지방자치단체로부터 보조금을 받는 사회복지법인과 사회복지사업을 하는 비영리법인을 공공기관에 포함하고 있다²⁹⁾.

- 28) 제4조(공공기관) ①기획재정부장관은 국가·지방자치단체가 아닌 법인·단체 또는 기관(이하 "기관"이라 한다)으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관을 공공기관으로 지정할 수 있다. <개정 2008.2.29.> 1. 다른 법률에 따라 직접 설립되고 정부가 출연한 기관, 2. 정부지원액(법령에 따라 직접 정부의 업무를 위탁받거나 독점적 사업권을 부여받은 기관의 경우에는 그 위탁업무나 독점적 사업으로 인한 수입액을 포함한다. 이하 같다)이 총수입액의 2분의 1을 초과하는 기관, 3. 정부가 100분의 50 이상의 지분을 가지고 있거나 100분의 30 이상의 지분을 가지고 임원 임명권한 행사 등을 통하여 당해 기관의 정책 결정에 사실상 지배력을 확보하고 있는 기관, 4. 정부와 제1호 내지 제3호의 어느 하나에 해당하는 기관이 합하여 100분의 50 이상의 지분을 가지고 있거나 100분의 30 이상의 지분을 가지고 임원 임명권한 행사 등을 통하여 당해 기관의 정책 결정에 사실상 지배력을 확보하고 있는 기관, 5. 제1호 내지 제4호의 어느 하나에 해당하는 기관이 단독으로 또는 두개 이상의 기관이 합하여 100분의 50 이상의 지분을 가지고 있거나 100분의 30 이상의 지분을 가지고 임원 임명권한 행사 등을 통하여 당해 기관의 정책 결정에 사실상 지배력을 확보하고 있는 기관, 6. 제1호 내지 제4호의 어느 하나에 해당하는 기관이 설립하고, 정부 또는 설립 기관이 출연한 기관 ② 제1항의 규정에 불구하고 기획재정부장관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관을 공공기관으로 지정할 수 없다. <개정 2007.12.14., 2008.2.29.> 1. 구성원 상호 간의 상호부조·복지증진·권익향상 또는 영업질서 유지 등을 목적으로 설립된 기관, 2. 지방자치단체가 설립하고, 그 운영에 관여하는 기관, 3. 「방송법」에 따른 한국방송공사와 「한국교육방송공사법」에 따른 한국교육방송공사. (제4조제1항의 조직적 속성을 갖춘 경우라도 제2항의 지방자치단체가 설립하고 그 운영에 관여하는 기관은 공공기관으로 지정될 수 없음이 명시되어 있어, 국고보조 및 지방이양 시설 등 사회복지시설마다 법률해석의 적용이 복잡하다)
- 29) 제2조(공공기관의 범위) 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제2조제3호라목에서 "대통령령으로 정하는 기관"이란 다음 각 호의 기관 또는 단체를 말한다. <개정 2016.12.13.> 1. 「유아교육법」, 「초·중등교육법」, 「고등교육법」에 따른 각급 학교 또는 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 학교

따라서 사회복지시설은 공공부문으로 보는 것이 타당하다. 거의 대부분의 사회복지시설은 1) 개별 법률에 따라 지자체가 직접 설치하거나 2) 정부지원액이 총수입액의 2분의 1을 초과하고 있고, 3) 정부가 기관의 정책 결정에 사실상 지배력을 확보하고 있다. 보다 자세히 설명하면, '사회복지사업법' 제2조에서 규정한 사회복지시설, 즉 26개 사회복지 개별법에 의해 설치된 시설은 첫 번째 요건에 해당된다. 두 번째 기준인 정부지원액 비중을 살펴봐도 명확하다. 2016년 기준 사회복지시설 정보시스템에 등록된 2,713개소의 정부보조금 비율을 보면 평균 75.7%이다. 사회복지관이 비교적 낮은 67.5%를 차지하고 있고, 정신요양시설 90.0%를 비롯하여 모든 시설유형이 60%를 넘는다(이철선 외, 2016). 사회복지시설의 인건비 정부보조금 비율은 이보다 훨씬 높은 수준이다. 자부담은 16.8%이며, 정부보조금이 76.9%를 차지한다. 사회복지관/결핵한센 시설의 경우도 93.0%를 차지하고 있다(김유경 외, 2014). 따라서 사회복지시설 유형 중 정부보조금 비율이 50% 미만인 시설은 없다.

〈표 2〉 사회복지시설의 재정수입과 보조금 비율

	시설유형	총수입액	비중 (%)					
			자체수입	보조금	후원금	전입금	잡수입	기타
생활	아동공동생활가정	23,616,500,871	0.3	63.1	16.9	3.0	1.2	15.4
	아동양육시설	163,961,291,047	0.1	86.6	8.3	3.8	1.2	0.0
	장애인공동생활가정	6,985,187,609	1.1	67.5	6.1	4.2	2.3	18.9
	장애인거주시설	7,604,784,003	0.6	72.0	6.3	3.3	2.4	15.4
	노인양로시설	48,606,250,388	1.7	67.2	6.6	4.7	1.7	18.2
	노숙인요양시설	21,302,617,061	0.0	87.5	4.3	3.8	3.9	0.4
	정신요양시설	87,379,461,413	2.9	90.0	2.4	0.5	0.9	3.3
이용	지역아동센터	232,005,303,081	2.1	81.4	13.6	2.2	0.7	0.0
	지역자활센터	114,532,667,291	31.8	65.9	0.6	0.2	0.4	1.1
	사회복지관	327,989,752,269	13.5	67.5	13.7	4.3	0.9	0.0
	전체	1,032,756,837,645	8.7	75.7	9.9	2.9	1.0	1.8

자료 : 한국사회보장정보원 사회복지시설 정보시스템의 11개 사회복지시설 유형 중 2,713개소

출처: 이철선 외(2016).

2. 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단
3. 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 제2조제1항에 따른 출자기관 및 출연기관
4. 특별법에 따라 설립된 특수법인
5. 「사회복지사업법」 제42조제1항에 따라 국가나 지방자치단체로부터 보조금을 받는 사회복지법인과 사회복지사업을 하는 비영리법인
6. 제5호 외에 「보조금 관리에 관한 법률」 제9조 또는 「지방재정법」 제17조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 국가나 지방자치단체로부터 연간 5천만원 이상의 보조금을 받는 기관 또는 단체. 다만, 정보공개 대상 정보는 해당 연도에 보조를 받은 사업으로 한정한다.

물론 사회복지시설은 설립 및 운영주체, 대상, 이용방식 등에 따라 그 성격이 다를 수 있으며, 대표적인 분류 방식은 보건복지부 사회복지시설 관리안내(2017)에 따른 13개 대상별 시설종류 총 50개이다. 이 중 일부 시설은 상기한 요건에 부합하지 않을 수도 있다. 예를 들어, 공공부문으로 보기 어려운 시설은 대표적으로 장기요양시설이다. <표 3>에서 노인복지시설은 정부보조금 비율이 다른 시설유형에 비하여 가장 낮은 54.7%를 차지하고 있다. 이는 재가노인복지시설과 노인의료복지시설을 포함하고 있기 때문이다. 노인장기요양보험법에 명시된 재가장기요양기관의 일종인 방문간호서비스기관도 정부보조금 비율이 낮다. 따라서 장기요양보험 수가를 통해 수입을 창출하는 요양기관과 바우처를 통해 수요자 중심 재정지원이 재정의 주요수입원인 민간기관들은 정부가 직접 인건비를 결정하여 제공하는 것이 아니기 때문에, 공공부문으로 간주하기 어렵다. 이들은 정부가 시설을 설치한 것도 아니고, 정부보조금이 주된 수입원이 아니며, 또한 정부가 조직의 정책결정에 사실상 통제권을 가지고 있지 않다. 이는 사회복지법인도 마찬가지이다.

<표 3> 사회복지시설 인건비의 정부보조금 비율

구분	비중 (%)		
	정부보조금	자부담	분석 시설수
노인복지시설	54.7	33.6	621
아동복지시설	88.7	7.0	381
장애인복지시설	89.1	8.3	309
정신보건시설	94.8	3.4	52
노숙인시설	94.5	4.4	31
사회복지관/결핵한센	93.0	5.4	67
지역자활센터	98.0	1.4	36
성매매피해지원	96.7	1.7	20
성폭력피해보호	97.0	2.2	17
가정폭력보소	87.1	9.5	37
한부모가족복지	96.0	2.8	24
다문화가족지원	98.1	1.1	28
전체	76.9	16.8	1623

출처: 김유경 외, (2014). 사회복지시설종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사

결론적으로 사회복지시설을 모두 공공기관을 정의하기는 어렵다. 그러나 협의의 기준을 따르다고 하더라도 시장화 사회서비스를 제외한 전통적인 사회복지시설 즉 위탁시설과 조치위탁(프로그램위탁) 시설들은 모두 공공부문로 간주할 수 있다는 것이다. 다시 강조하자면, 사회복지기관이 현재 공공기관이 아닌 이유는 공공기관의 성격을 지니고 있지 않아서가 아니라, 단지 지정되지 않았기 때문이다. 노사관계 측면 즉 소유와 지배구조 측면에서도 사회복지시설은 공공부문에 속한다. 사회복지 직영시설과 위탁시설들은 대다수 정부가 사용자 지위에서 노동조건을 결정하고 통제하는 부문이다. 정부가 직접고용을 하지는 않지만, 통제수단을 사용하여 실질적인 사용자 역할을 하는 간접고용 형태라고 보아야 한다. 사회보장급여법에 따르면, 사회보장급여는 시군구 보장기관이 그 책임을 지니고 있다. 사회복지 노동자는 개별 시설과 근로계약을 맺지만, 실질적으로는 사회복지사업이 민법상의 업무위탁 또는 국가의 사회복지사업을 수탁하고 있는 형태라는 점에서 간접고용 형태인 것이다(김광병, 2016). 더욱이 사회복지시설은 공공기관인 공기업보다 정부의 통제가 더욱 강하여 정부와의 사용종속관계가 성립한다.

사실 정부도 사회복지시설을 공공기관으로 간주하고 있다. 그 근거는 한국사회복지협의회가 공공기관으로 지정되어 있다는 점이다. 2017년 기준 우리나라의 공공기관은 332개이며, 보건복지부 산하가 23개 기관³⁰⁾이다(기획재정부, 2017). 그 중 한국사회복지협의회는 기타공공기관으로 지정되어 있다. 한국사회복지협의회는 사회복지사업법 제33조에 의하여 설치된 조직으로, 사회복지에 관한 조사 연구, 정책건의, 그리고 민간자원 연계협력을 목적사업으로 한다. 특히 연계협력-사회복지사업을 조직적으로 협의·조정한다는 미션은 협의회가 사실상 사회복지시설의 대표적 상징성을 가진 조직이라는 뜻이다. 즉 6만여 개의 사회복지시설을 각기 공공기관으로 지정하기 어려우니, 사실상 공공재를 직접 공급하거나 공공사무를 대리하여 수행하지 않음에도 불구하고 한국사회복지협의회가 공공기관으로 지정된 것은 사회복지시설을 대표하는 의미로 보는 것이 타당하다. 결국 한국사회복지협의회가 공공기관으로 지정된 것은 사회복지시설이 공공기관이라는 정부 입장의 암묵적 표현인 것이다.

30) 보건복지부 산하 23개 공공기관은 1) 기금관리형: 국민연금공단 2) 위탁집행형: 건강보험심사평가원, 국민건강보험공단, 한국보건산업진흥원 3) 기타공공기관: 한국사회복지협의회, 한국노인인력개발원, 사회보장정보원, 한국보건복지인력개발원, (재)한국보육진흥원, (재)한국장애인개발원, 국립암센터, 국립중앙의료원, 대한적십자사, 한국건강증진재단, 한국국제보건의료재단, 한국보건의료연구원, 한국의료분쟁조정중재원, 한국보건의료인국가시험원, 대구경북첨단의료산업진흥재단, 오송첨단의료산업진흥재단, (재)한국장기증원, 한국인체조직기증원, 한약진흥재단이다.

2. 사회복지 노동의 임금 결정

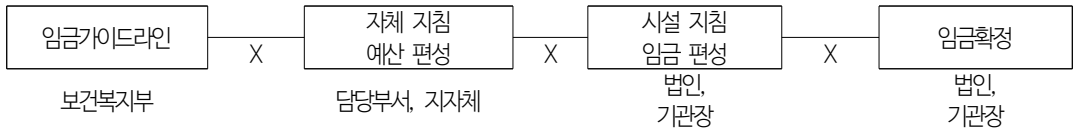
사회복지시설이 공공기관이라면 공공기관의 임금결정 방식이 작동해야 한다. 그런데 사회복지 노동의 임금은 그 결정방식은 여타 공공기관과 유사하면서도 두 가지 측면에서 중요한 차이가 있다. 첫째, 사회복지 노동은 교섭대상으로 인정받지 않는다. 사회복지 노동자도 스스로가 민간부문에 해당한다고 인식하면서 공공기관에 부합한 임금결정 과정에 개입하고 있지 않다. 그 이유는 사용자(시설인지, 법인인지, 지자체인지, 아니면 보건복지부인지)가 불분명한 소규모 조직의 간접고용자이기 때문이다. 둘째, 사회복지 노동의 임금결정도 타 공공기관과 유사하게 중앙정부나 지방정부의 임금가이드라인이 유일한 기준으로 작동하는데, 타 공공기관은 임금가이드라인을 임금억제 수단으로 비판하는 것과 달리 사회복지 노동에서는 임금개선 수단으로 옹호하는 아이러니에 놓여있다. 이 또한 주된 이유는 지자체나 법인 그리고 기관장이 어떤 지침을 준수해야 하는지 스스로 선택하는 재량이 있기 때문이다.

사회복지시설 노동자의 임금은 보건복지부의 「사회복지시설 관리안내」 지침과 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」에 근거하고 있다. 이 지침은 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 제3조에 의해 사회복지 노동자의 보수를 사회복지전담공무원 수준에 도달하도록 노력할 의무를 부여하고, 호봉획정 등 보수 관련 사항들을 통일시킴으로서 지역과 시설별 사회복지 노동의 임금격차를 줄이고자 하는 목적을 지니고 있다³¹⁾. 그러나 현실에서는 서울과 일부 지방자치단체를 제외한 대부분 시설에서 종사자 인건비가 보건복지부 가이드라인에 미치지 못한다. 이 지침은 적용의 원칙에 있어서 개별시설의 담당부서 및 지방자치단체 예산사정에 따라 별도의 지침을 마련할 수 있다고 명시해 놓았기 때문이다. 즉 최소수준의 지급권고 기준인 보건복지부 임금가이드라인을 준수할 의무 자체가 모호하여 실효성이 낮은 것이다. 사회복지시설의 보수기준표는 보건복지부 가이드라인을 적용하는 비율이 25.4%에 불과하고, 시설자체기준 28.4%와 지방자치단체 기준이 26.0%를 차지하고 있다(김유경 외, 2014).

무엇보다 문제는 임금가이드라인은 보건복지부 공무원이 임금을 단독으로 결정하는 것이고, 지자체 임금가이드라인도 지자체 공무원이, 그리고 시설자체기준도 법인의 직원이 거의 단독으로 결정한다는 것이다. 공공기관의 임금결정 체계와 달리, 정부와 지방자치단체 그리고

31) 2011년 제정된 이 법에 의해 보건복지부 장관은 3년마다 처우 실태조사를 실시해야 하는 한편 지방자치단체는 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원 보수수준에 도달하도록 노력해야 한다(제3조제2항, 제3항).

시설법인에 이르기까지 지침이 하위 단위에 제대로 작동하지 않는다. 시설 수준에서는 지급 되는 인건비 예산의 부족분이 가장 큰 걸림돌이지만, 인력정원 수에 따라 총액으로 지원되는 인건비의 실제 배분에 있어서는 일정정도 재량을 가지고 있다³²⁾. 이렇듯 임금수준의 결정이 아직까지도 인사담당자의 재량에 놓여있다는 것은 그동안 관련 이해당사자들이 얼마나 무심한 것이었는지를 반증한다. 이에 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인을 국무총리실 산하 사회보장위원회에서 결정토록 하는 내용의 사회보장기본법 개정안(김성주의원 2015년 발의)이나 노동자와 법인 등 직접이해관계자가 참여하는 임금심의위원회를 신설하여 보건복지부장관이 심의하여 적정보수수준 지침마련하자는 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 개정안(윤소하의원 2017년 발의) 등이 대안으로 제시되었다.



사회복지 노동의 임금 결정의 주요 요인들을 다시금 평가해 볼 필요가 있다.

첫째, 보건복지부의 임금가이드라인이 사회복지 노동의 임금기준으로 타당한지 검토해 보아야 한다. 보건복지부가 제시하는 기준은 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 제3조가 제시한 사회복지전담공무원의 급여수준이다. 사회복지 노동의 임금가이드라인이 사회복지전담공무원 보수수준을 기준으로 하는 것은 동일노동 동일임금의 원칙에 부합하다. 김광병(2016)은 사회복지시설 종사자는 사회복지전담공무원과 신분과 처우가 같아야 하며, 이 비용을 국가와 지방자치단체가 확보해야 함을 주장하였다. 그 근거로는 대법원 판결이 사립학교와 국공립학교 교사의 실질적 동일성을 인정하고, 지방교육재정교부금 중 보통교부금에서 사립학교 교원의 임금을 동일하게 지급하고 있으며, 이는 사회복지 노동에도 그대로 적용될 수 있다는 것이다. 사회복지 종사자 또한 관련 법령에 따라 규정된 사회서비스를 제공하는 인력이라는 점을 부인할 수 없으며, 공무원 신분은 아니지만 동일한 공적 목적을 지닌 기관에서 동일한 직무를 수행하고 있어, 신분과 처우가 동일해야 한다는 것이다.

그러나 공공기관의 노동자가 임금 목표를 공무원의 임금수준으로 제시하는 분야는 사회복지

32) 예를 들어, 서울시의 경우 사회복지시설의 인건비 지원은 인력배치 정원에 맞추어 4급 8호봉을 기준으로 일괄적으로 지급하고 있다. 즉 직급별 임금가이드라인에 맞추어 지급되는 것이 아니다.

지 밖에 없다. 일반적으로 공공기관 노동자는 공무원에 비하여 높은 임금수준을 보이고 있는데, 그 이유는 공무원 임금이 민간보다 낮게 책정되기 때문이다. 공무원 보수 민간임금접근율은 2016년 기준 83.2에 불과하다. 민간임금(상용 근로자 100인 이상 사업체의 사무관리직의 보수)을 100으로 보았을 때 공무원 보수가 83.2%에 머문다는 것이다(인사혁신처, 2017). 그러나 공무원 또한 연공급 임금체계 즉 근속연수에 따라 호봉이 상승하는 체계로서 상대적으로 고용안정성이 우수하고 그리고 공무원 연금과 같은 제도적 혜택을 더 누리고 있기 때문에 결코 불리한 임금이라고 볼 수 없다. 2017년 기준 공무원 전체의 기준소득월액은 510만원 즉 연평균보수 6,120만원이며(인사혁신처, 2017) 2015년 기준 공공기관의 연평균보수는 연 6,706만원(모주영, 2017)으로 그리 큰 차이가 없다. 이는 평균 근속연수의 차이가 반영된 것이다. 예를 들어 공무원의 연령별 임금곡선은 가파르게 상승한다. 30세 임금을 100이라 할 때 60세 임금은 234~249로 입직 때 보다 평균 2.3~2.4배의 임금을 더 받는 반면, 민간부문 생산직은 1.6배 정도에 그친다(김유선, 2014). 공무원 임금은 상후하박 구조인데, 초급임금은 매우 낮아 9급공무원 1호봉은 최저임금 수준이지만(기본급+직급보조비=152만 원), 퇴직자의 평균 재직년 수가 27.8년에 달하는 공무원은 장기근속에 따른 임금 프리미엄이 매우 높게 형성된다. 따라서 문제는 사회복지전담공무원의 보수를 평균적 공무원의 수준과 단순 비교하기 어렵다는 점이다. 사회복지전담공무원은 상위직급이 거의 없는 현실이고 일례로 부산시의 경우 사회복지전담공무원은 7급 이하 실무자급이 84.3%에 달한다(김이배, 2015). 그리고 사회복지 종사자는 평균 근속연수가 5년 수준에 머무르기 때문에 공무원에 한참 미치지 못한다. 이에 상후하박의 임금체계를 가진 공무원을 기준으로 하면, 하위 직급에 몰려 있는 사회복지 노동자는 박봉에 열악한 근로조건을 그대로 감내하게 된다.

(표 4) 공공기관과 사회복지사의 근속연수와 연평균소득 (단위: 천원)

	공공기관	사회복지사	생활지도원
5년 미만	55,307	21,440	21,676
~10년미만	63,618	26,227	28,724
~15년 미만	68,174	31,536	33,072
~20년미만	70,350	36,154	37,781
20년 이상	77,216	37,489	44,002

자료: 1) 국회예산처(2017), 2) 김유경 외(2014). 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사

둘째, 개별 담당부서와 지방자치단체의 예산에 따른 별도의 지침이 유효하다는 것은 간접고용 근로계약, 즉 위임계약이 변질되어 운용될 소지가 매우 크다는 점이다. 간접고용은 일반적으로 파견, 용역, 하도급 등의 고용관계를 일컫지만, ‘타인이 고용한 근로자를 자신의 사업에 직접 편입시키거나 결합시켜 사용 또는 이용하는 고용’을 의미하는 광범위한 개념이다(김기선, 2014). 간접고용의 주된 이유는 비용절감과 사용자의 책임회피이다. 간접고용은 수탁인에게 확정된 금액만 지급하면 되고 근로계약에 의해 발생하는 부담은 일체 수탁인이 부담하게 된다. 따라서 간접고용은 인건비를 절감할 수 있을 뿐 아니라 사용자의 위험부담이 거의 없어진다. 또한 고용유연성도 확보할 수 있는데, 예산에 따라 언제든지 인력의 규모를 조절할 수 있다. 따라서 ‘담당부서와 지방자치단체의 별도 지침’이 갖는 의미는 실질적인 사용자가 간접고용으로부터 얻는 이득을 최대화하려는 의도를 실행할 수 있는 장치라는 것이다.

사회복지 간접고용은 민간위탁이라는 형태로 보편화되어 있다. 초기의 민간위탁은 민간부문의 역량이 공공부문보다 상대적으로 크기 때문에 도입되었다. 간접고용의 목적 중 하나는 상시고용으로 확보할 수 없는 숙련 전문가를 활용하기 위함이기도 하다. 그러나 80년대 이후에는 민간이 자원을 대부분 정부에 의존하는 입장에서 사용종속 관계가 심화되었다. 이에 위탁자가 부정할 의도를 가질 때 전문가 조직으로서 사회복지시설은 공공서비스의 왜곡된 공급을 실제로 통제하지 못한다(김영중, 2017). 예를 들어, 현재의 민간위탁 관계에서 수탁자는 사회복지 노동의 공공성이나 서비스의 책무성보다는 재위탁을 통한 고용안정이 가장 큰 관심사가 된다. 그런데 사회복지서비스의 지방이양 이후 일부 지자체는 사회복지 공급량을 정치적 또는 사적 관심에 따라 결정하며, 비전문적 태도를 보여 온 것도 사실이다. 이 경우 수탁법인의 불투명성 또는 비민주성과 결합하여 사회복지 노동의 처우를 더욱 열악하게 만든다. 지방자치단체는 재정위기를 촉발시키는 국고보조의무사업의 예산을 줄일 수는 없으나 비용절감을 위하여 지방이양사업인 사회복지시설 관련 예산을 조정하려는 유혹에 빠지게 되고, 사회복지법인과 시설은 한정된 정부보조금 예산 안에서 최대한의 인력을 활용하고자 한다. 사실 민간위탁이 갖는 효율성은 일면 타당해 보이지만, 그 효율성이란 비용절감을 의미하는 것이고, 비용절감이란 다름 아닌 노동자들의 저임금을 의미하는 것이다. 간접고용 자체가 위탁자가 지불하는 총액에서 수탁업체의 운영비와 이윤이 남는다는 것이므로, 효율성이란 직접고용보다 더욱 가혹한 노동력 착취에 기초한다는 것을 쉽게 알 수 있다(남우근, 2017).

한편 간접고용 노동자는 자신이 갖는 노동3권을 실현하기가 매우 어렵다. 명시적으로 근로계약관계는 사용자로서 시설법인을 상정하고 있다. 그러나 시설법인은 임금지급의무를 지자체의 책임(예산)으로 넘긴다. 시설법인은 인건비를 협상할 수 없으니 사용자로서 단체교섭에 실

질적으로 응하기가 어렵다. 그렇다고 단체교섭의 사용자 지위를 지방자치단체에게 넘기려는 것은 결국 경영효율성(비용절감과 책임회피)을 목적으로 하는 지방자치단체와 위수탁 관계의 종료를 의미한다. 개별 사회복지시설이 조직화를 통해 지방자치단체와 교섭에 이르고자 한다면, 수탁법인과의 위수탁계약 해지 위협이 다가올 것이 명백하다. 즉 고용안정이 중요한 사회복지 간접노동은 스스로를 조직할 필요조차 못 느낀다.³³⁾

셋째, 문제는 임금체계가 마련되어 있지 않은 민간부문 사회복지 노동도 아직 많다는 것이다. 보건복지부 인건비가이드라인이나 지방자치단체 인건비 지침을 준수되고 있다면 그나마 다행이다. 공공부문의 임금결정 체계가 일부나마 적용되기 때문이다. 그러나 사회복지 노동 중에서는 돌봄 노동자와 같이 최저임금 이하의 시간제 노동이 상당수를 차지한다. 비정규직 임금은 최저임금 주변에 밀집해 있고, 시급제 노동자 임금은 최저임금에 좌우되고 있다. 이들의 임금체계는 아예 없고, 최저임금이 사실상 유일한 임금결정 기제로 작동한다(김유선, 2014). 예를 들어, 2013년 기준 4대 바우처 기관의 종사자는 총 54,611명이며, 평균 근무시간은 월 124시간이다. 그런데 이들의 1인당 월 평균 인건비는 약 76만원 수준에 불과하다. 서비스 수가방식에 의한 인건비 지급방식으로 인해 제공기관이 근로자에게 시급제로 임금을 적용하면서 저임금이 고착화 된 것이다. 일부 기본급을 제공하는 기관도 있지만, 그 비율은 산모신생아 서비스 49%, 장애인활동지원서비스 37.7%에 불과하다. 시장화 사회서비스의 초창기 모델(2007년)이라 할 수 있는 바우처 시설들은 아직도 영세한 기관들이 많아 노동자들이 일정한 노동시간 확보가 어려우며 기관과의 계약관계에서 역시 일용직의 형태로 계약되는 상황이다. 복리후생도 열악하여 법정근로수당 지급지침도 없는 경우가 대부분이다(이철선 외, 2013).

노인요양서비스의 경우도 마찬가지이다. 운영주체가 지방자치단체인 경우는 시설 2.2% 재가 0.8%에 불과하다. 법인의 경우도 각각 27.9%, 17.7%이며, 개인시설이 69.6%, 80.9%를 차지하고 있다(김연명, 2017). 개인시설이 압도적인 비율을 차지하다 보니, 저임금 남용 등 근로기준 위반사례가 속출해 왔다. 국가인권위에 따르면, 시설요양보호사의 임금은 실질적으로 월 80만원 수준으로 최저임금에도 미치지 못하는데, 그 이유는 포괄임금제로 업무상 실비와 식대 등 부가급여가 따로 지급되지 않을 뿐 아니라 수가에 따른 전체수입으로 운영비와 관리자 임금 그리고 수익을 제하고 나서 요양보호사 임금을 산정 하는 등 기본적인 임금 지

33) 사회복지 노동자의 처우와 노동환경은 매우 열악한 이유는 이들의 노동이 간접고용이라는 점에서 비롯된다고 볼 수 있는 것이다. 사회복지 근로계약 형태는 민법 제664조 도급과 제680조 업무위탁계약으로 근로자 파견과 유사한 형태이며, 이에 3자간(사업주, 중간사업주, 노동자) 법률관계가 발생한다(김광병, 2016).

침이 마련되지 않았기 때문이었다. 따라서 수가가 인상되더라도 요양보호사 임금 수준은 기관의 재량에 맡겨져 있어 실질적인 임금 인상이 어려운 바, 전체 수가 중 인건비 비율을 설정하는 임금 가이드라인이 요청된다는 것이다. 이에 국가인권위는 근로계약서에 기본임금, 야간 및 휴일 근로에 대한 가산임금, 실비변상, 휴게사항 등을 명시하여 적정임금을 보장해야 하며, 요양보호 서비스 수가에 인건비율을 고시하는 등 임금 가이드라인 설정이 필요하다고 권고하였다(국가인권위, 2012). 이러한 권고에 따라 2015년 보건복지부는 장기요양보험 수가의 '적정 인건비 비율'을 안내하는 임금가이드라인을 마련하였고, 장기요양위원회의 결정으로 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제11조의2에 따라 장기요양기관의 장은 급여유형별로 지급받은 비용을 인건비지출비율에 따라 지출해야 함을 명시하였다³⁴⁾. 예를 들어 노인요양시설 57.7%에서 방문요양 84.3%이다.

그러나 인건비지출비율을 요양보호사의 임금체제로 보기는 어렵다. 이 고시에는 장기요양 요원을 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 사회복지사, 치과위생사, 그리고 요양보호사를 포함하고 있으므로 관리자를 제외한 종사자 전체의 인건비가 공공으로부터 지급받은 수가 수입의 일정부분 이상을 차지해야한다는 의미에 불과하다. 처우가 가장 열악한 요양보호사의 임금 가이드라인은 아닌 것이다. 또한 이미 2017년 최저임금은 전년도에서 7.3%인상되어 6,470원이며, 2018년은 다시 16.4%가 인상되어 7,530원으로 결정되었다. 월 209시간으로 환산하면 157만3770원이다. 장기요양시설의 인건비지출비율 고시는 재무회계규칙과 더불어 민간시설의 상당한 반발을 불러오고 있는데, 이들 민간사업자들은 최저시급 인상으로 이미 인건비는 제시된 지출비율을 상회할 수밖에 없으며 처우개선은 오로지 수가 인상을 전제로 해야 한다고 주장하고 있다. 결국 인건비 지출비율이란 시설의 무분별한 이윤추구 행위를 통제하는 목적에 부합하며, 여전히 저임금 노동자의 처우개선은 최저임금을 보장하는 수준에 머물게 된다.

사실 장기요양시설을 둘러싼 민간사업자와 정부의 입장은 매우 상이하다. 공공서비스를 시장화한 것이 이미 이러한 갈등의 소지를 내포하고 있다. 민간사업자는 요양보호사의 임금은 민간 쌍방의 계약사항으로 정부통제는 위헌이라는 헌법소원을 제기하였다. 그러나 보건복지부의 인식은 민간사업이기는 하지만 보험수가로 의존하는 이상 공공성을 견지해야 하고 따라서 과도한 영리행위로 인한 종사자들의 노동은 보호되어야 한다는 입장이다³⁵⁾. 이에 헌법재판

34) 제11조의2(인건비 지출비율) ① 장기요양기관의 장은 법 제38조제4항에 따라 급여유형별로 지급받은 장기요양급여비용 중 다음 표에 명시된 비율(이하 '인건비 지출비율'이라 한다.)에 따라 그 일부를 장기요양요원에 대한 인건비로 지출하여야 한다. (노인요양시설 57.7%, 노인요양공동생활가정 53.5%, 주야간보호 46.3%, 단기보호 55.8%, 방문요양 84.3%, 방문목욕 49.1%, 방문간호 57.9%)

35) 장기요양시설이 얼마나 사업성이 있는지는 실태조사마다 달라서 정확히 파악하기 힘들다. 장기요양시설

소는 장기요양의 공공성을 고려할 때 재무 회계를 국가가 관리 감독하는 것이 불가피하며 요양보호사 근로조건을 향상시켜 안정적이고 양질의 장기요양급여를 제공하기 위한 조치라며 인건비지출비용 관련 합헌결정을 내렸다(2017.7.10.) 헌법재판소는 장기요양의 공공성에 손을 들어 준 것인데, 민간사업자들은 여전히 수익창출³⁶⁾을 위해 진입한 시장 기업에 왜 공공성을 운운하는지 이해할 수 없다는 입장이다. 사실상 민간 노동시장의 유일한 임금 보호장치는 최저임금 제도이며, 정부가 개별 기업의 임금수준을 결정하기는 어렵다. 시장화된 사회서비스 노동자들은 그들이 창출하는 수익 또는 생산성에 맞는 임금이 주어질 뿐이며, 유일한 임금가이드 라인인 수익인 것이다. 인건비지출비율이라는 행정규칙은 시장임금에 정부가 개입할 여지는 많지 않기 때문에 역지로 만들어낸, 즉 시설의 재무회계로 간접적으로 접근한, 교육지책인 것이다. 다시 말해, 시장화 사회서비스 노동자의 임금은 정부도 어찌할 도리가 없다.

V. 사회복지 노동의 임금: 열정페이를 넘어서

- 사회복지 노동이 제 값을 받기 위한 과제는 무엇인가?

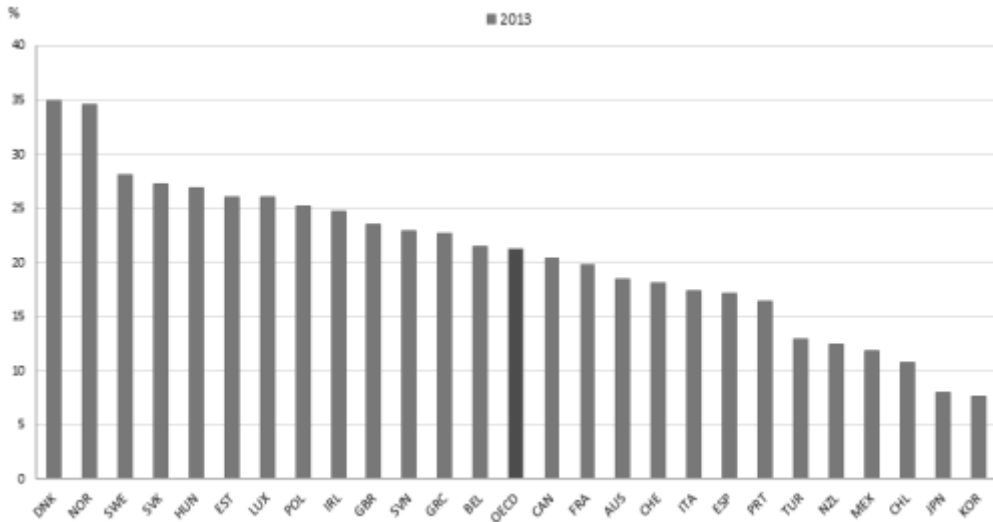
1. 공공부문 노동으로서 정체성

사회복지 노동이 공공부문인가 민간부문인가라는 정체성 논의는 처우수준을 결정하는데 가장 일차적인 조건이다. 사회복지 노동은 사회적 인정을 필요로 하며, 임금결정이 사회적 합의에 의해 결정되는 공공부문으로서의 자기정체성을 가져야 제 몫을 위한 교섭에 참여할 수 있다. 물론 공공부문 정체성은 스스로 규정한다고 인정되는 것이 아니다. 이에 사회복지 노동자의 사회보장급여 전달체계 내에 사회복지서비스 공급자로서의 역할정립이 동시에 요구된다. 한국의 공공부문 일자리는 2015년 기준 233만 6천개로 총 취업자 수 대비 8.9%에 불과하며,

의 수입은 국민건강보험공단 보험급여와 개인이 부담하는 보험외급여로 구성된다. 시설요양의 경우 보험수가는 1인당 월120만~150만원 수준이며, 개인부담 보험외급여는 30여만원 수준이다. 이와 관련하여 한 다음의 일간지 기사 내용을 참고할 만하다 “환자 9명을 기준으로 직원 급여 등 운영비용을 빼고도 한달에 500만원 정도가 시설 대표에게 떨어진다”고 말했다. 이 말대로라면 58명의 환자가 생활하는 이 요양원의 경우 어림잡아도 매달 3000만원 이상을 번 것으로 추정이 가능하다. 요양시설이 설립도 쉽고 돈도 벌기 쉬운 ‘황금알을 낳는 거위’가 돼버린 것이다. (한겨레, 2013년 4월21일자)

36) 보건복지부는 장기요양 도입 설명회 당시 민간사업자 수익보장을 약속하고 요양보호사의 임금은 사인간의 계약사항으로 공식적 임금가이드라인은 없다고 밝힌 바 있다.

이는 OECD 국가 평균의 절반에 불과하다. 특히 북구 유럽 국가의 경우 공공부문 고용은 전체 고용의 30% 이상을 차지하고 있다. 이는 공공부문 일자리 범위의 문제이기도 하다. 한국의 공공부문 일자리 비중이 작은 이유는 일반정부 일자리 즉 공무원이 199만 명, 7.6%로 공공부문 일자리의 대다수를 차지하기 때문이다. 많은 OECD 국가들은 사회복지 노동을 공공부문에서 흡수한 반면, 한국은 그렇지 못하다. 물론 대다수 국가에서 사회복지장급여는 공무원 뿐 아니라 민간 또는 비영리 부문과 다양한 협력관계를 통해서 제공되므로, 직접고용만 있는 것은 아니다. 비정부 민간계약자와 아웃소싱이 어떻게 활용되는가에 따라 공공부문의 규모는 다를 수 있다.



Source: OECD, 2015. Government at a Glance 2015. International Labour Organization (ILO), ILOSTAT database. Data for Italy are from the National Statistical Institute and the Ministry of Finance. Data for Portugal are from the Ministry of Finance. Data for Korea were provided by national authorities..

〈그림〉 OECD 전체고용 대비 공공부문 고용

반면, 사회복지 노동자가 스스로를 민간부문 노동자로 정체성을 규정한다면 시장임금을 수용해야 한다. 미국과 같이 정신보건 의료시장의 보조 전문가로서 성장한 개별실천(private practice) 노동시장이 있다면 사회복지 노동을 임상사회복지사와 같이 전문가 노동시장에 맡

겨도 좋을 것이다. 그렇지만 그 시장조건이란 대다수 국민을 정신보건의 잠재적 위험집단으로 규정하고, 사회전반에 과도한 의료비용이 지출되어야 하며, 상업적 동기에 의해 각종 증후군과 약물남용 등 정신건강서비스 수요를 창출하는 미국식 시장우선주의가 작동되어야 한다. 이러한 조건 하에서야 고가의 의료서비스 보완 대체재로서 사회복지 노동의 생산성이 성장할 수 있다. 그렇지 않다면, 다른 두 가지 경로가 남아 있다. 하나는 정부보조금 비중을 낮추고 법인전입금과 후원금을 중심으로 운영하는 민간조직이 되는 것이고, 다른 하나는 공공서비스 구매계약이나 바우처 재정지원 서비스를 위주로 공급하는 사회복지기업이 되는 것이다. 미국에서는 이러한 비영리독립재단과 공공서비스를 대행하는 서비스기업 또한 유의미한 비중을 차지하고 있다. 이들은 모두 정부의 임금가이드라인과 전혀 관련이 없다. 여전히 생산성에 따른 임금이 시장가격으로 정해진다.

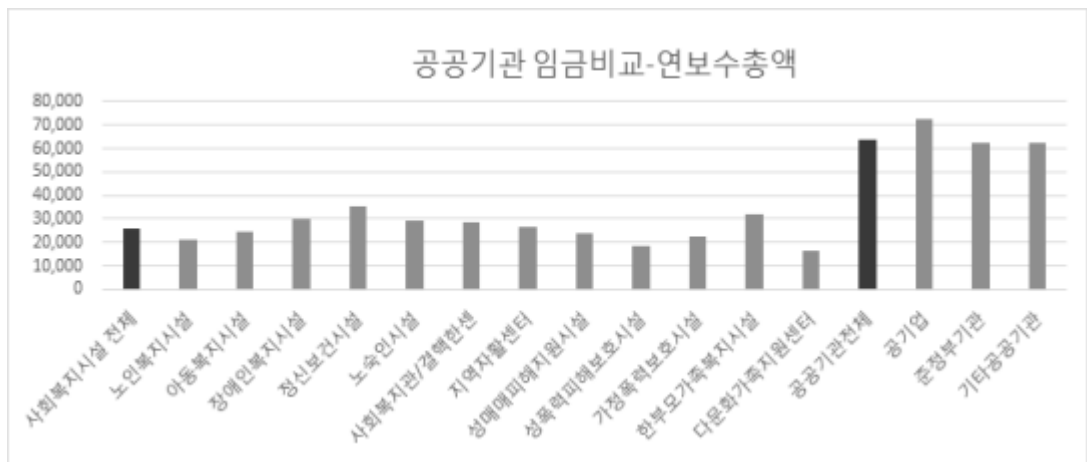
결국 한국사회 맥락에서 민간부문 사회복지 노동이란 사회서비스 전문가 시장을 창출할 수 있는지, 자선과 비영리 부문이 현재의 사회복지 공급을 대체할 만큼 충분히 성장할 수 있는지, 아니면 정부의 아웃소싱 사회복지기업으로 전환할 수 있을 것인지 판단이 필요하다. 현재로서 이러한 자유주의 경로는 미국보다도 심각한 저임금-불안정 노동으로 귀결될 것임이 명약관화하다. 예를 들어, 정부의 인건비로 고용되는 사회복지시설 노동자는 정원 내 정규직 종사자이며, 후원금과 재단전입금으로 고용되는 종사자들은 대다수 계약직 임시직 형태로 비정규직 종사자이다. 후자의 임금은 보건복지부나 지방정부에 따른 어떠한 규제를 받고 있지 않아서 시장임금이라고 할 수 있다. 사회복지시설이 아웃소싱 민간기업으로 정체성을 가진다면, 정부 보조금은 인력배치 기준에 따른 인건비 보조가 아니라 서비스 구매계약이나 바우처로 활용된다는 의미이므로 지역사회서비스 투자사업 노동자, 또는 서비스 수가에 의한 임금 그러나 민간사업체의 재무회계 규칙 안에서 일정부분 임금을 보호받는 요양보호사가 그 대표적 사례이다. 이럼에도 불구하고 사회복지시설은 민간부문의 정체성을 신념으로 가질 수 있을지 의문이다.

2. 공공부문 연대임금 임금체계 마련

사회복지 노동이 처우개선을 위하여 공공부문으로 자신을 규정한다면, 적극적으로 공공부문 임금 협상에 개입할 필요가 있다. 사회복지 노동은 앞서 보았듯이, 공공기관 노동자이다.

Ⅲ. 2016 사회복지사 통계연감 데이터 활용연구_사회복지 노동과 임금: 가격결정의 문제들

사실상의 사용자로서 정부는 위임인인 국민을 대신하여 공공기관의 공공서비스 생산을 추구하며 이를 달성하기 위한 효과적인 임금체계를 추진할 의무를 지닌다(국회예산정책처, 2017). 따라서 임금수준은 공공서비스의 생산의 그 상대적 가치를 측정해야 하고, 그 가치를 크지 않다면 임금격차도 그만큼 작아져야 한다. 2015년 기준 공공기관 정규직 1인당 평균보수는 6,706만원 평균근속연수는 12.55년이다. 그러나 2014년 기준 사회복지시설 평균보수는 2,585만 원으로 공공기관의 38%에 불과하다. 임시직을 제외한 상용직만 살펴보더라도 2,628만원으로 거의 비슷하다. 평균 사회복지경력 년수가 5.7년에 불과하기 때문이다(김유경 외 2014). 그렇다면 공공기관의 직무가 얼마나 다른가? 보건복지부의 경우 기타공공기관에 한국사회복지협의회, 한국노인인력개발원, 사회보장정보원, 한국보건복지인력개발원, (재)한국보육진흥원, (재)한국장애인개발원, 대한적십자사 등이 포함되어 있다. 과연 이들의 업무가 사회복지시설 노동자의 직무와 얼마나 다른가?



자료: 1) 공공기관경영정보공개시스템(2017).<http://www.alio.go.kr/statisticsStat5.do>, 2) 김유경 외(2014). 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사

〈그림〉 사회복지시설과 공공기관의 임금비교

직종별 임금결정 요인은 직무에 대한 사회적으로 부여된 가치이다. 분명 복지 관련 공공기관이 생산하는 서비스의 ‘시장’가치는 사회복지시설에서 생산하는 서비스의 가치보다 세 배가량 높다고 보기는 어려울 것이다. 동일가치 노동이라고 하더라도 현 공공기관보다 사회복지

시설의 노동가치가 상대적으로 인정을 덜 받고 있다는 뜻인데, 이는 사회적 요인인 협상력과 교섭 그리고 이미 시장에서 정해진 재생산 여성노동에 대한 차별에 따른 것일 가능성이 높다. 물론 임금은 노동이 아닌 노동력에 대해 지불된다. 현 공공기관 노동자가 사회복지시설 노동자보다 우수한 자원일 수 있다. 임금이 실제 수행된 노동의 양이 아닌 노동하는 능력인 노동력에 대해 지불되므로, 학력이나 숙련 측면에서 현 공공기관의 노동자가 더욱 인적자원을 인정받는다. 그러나 이는 어디까지나 권력 지형의 반영이다. 사회복지 노동자의 사회적 지위가 낮다는 것은 그 직무가 여전히 비공식 영역에서 여성과 지역사회 봉사자가 자연스럽게 해오던 일과 유사하다는 인식의 반영일 뿐이다. 동일가치노동 동일임금이 불합리한 성별임금격차를 해소하기 위한 원칙이듯이, 직무수행에서 요구되는 기술, 노력, 책임, 작업 조건 등에서 동일하다면 이 동일가치에 따라 임금이 지불되어야 한다. 또한 동일가치노동 동일임금은 오늘날 간접고용으로 인한 비정규직 차별을 시정하기 위해서도 절실히 요구되는 만큼, 사회복지 노동이 위수탁이라는 간접고용으로 인하여 발생한 차별임도 동시에 인정되어야 한다.

다만 동일가치노동에 따른 연대임금이 합의에 도달하기 위해서는, 사회복지 노동의 임금체계가 직무급으로 재편될 필요가 있다. 현재의 연공급 임금체계에 대한 비판은 산업 전반에서 제기되고 있다. 우선 사용자는 연공급이 성과보상과 무관하여 경쟁력이 저해된다는 측면에서, 노동자는 동일노동 동일임금에 위배되어 직종 및 지역 그리고 기업간 임금격차를 고착화한다는 차원에서, 정부는 자원배분의 효율성과 공정성에 어긋나 경제성장을 저해한다는 차원에서 문제를 제기해 왔다. 연공급의 대안으로 제시되는 임금체계가 직무급과 직능급이다³⁷⁾. 직무급이란 직무수행에 필요로 되는 요건에 따른 임금결정이며, 직능급은 개인 직무능력의 가치를 평가하여 임금을 결정하는 체계이다. 따라서 직무급과 직능급이 실현되기 위해서는 직무의 가치를 어떻게 객관적으로 평가할 것인가 문제로 연결된다(윤진호, 2010).

대부분 유럽국가에서는 직무급이 보편화되어 있다. 직무평가는 직무분석-직무기술서 작성-직무가치 평가-직무급 결정이라는 단계를 거친다. 직무급 제도의 일반원칙이 동일가치노동 동일임금 원칙이다. 이철선 외(2016)은 16개 유형 사회복지시설 노동자의 직무분석을 위한

37) 임금체계는 일반적으로 네 가지 형태로 구성된다. 1) 연공급: 생활보장 성격이 강한 임금체제로 장기고용을 전제로 근로의 대가를 근속연수에 따라 지급 2) 직무급: 각종 직무 내용이나 책임 정도를 분석하여 직무수행에 필요한 정신적 육체적 요건을 정하여, 각 직무의 상대적 가치를 평가하여 직무별로 급여를 결정 3) 직능급: 직무수행능력 종류와 정도를 구분하여 그 직무 수행능력의 가치를 평가 4) 성과급: 생산성을 높이려는 목적으로, 노동자의 산출량에 따라 보상을 차등적으로 제공

노무조사를 통한 국가직무능력표준(NCS)과의 직무차이 분석을 실시하였다. 연구결과는, 아동 보호전문기관을 제외한 대다수 사회복지시설의 직무는 유사하며, 직종별 차이만 일부 확인되었다. 대분류 기준 12개 직무 중 사회복지사 9개, 사무원 5개, 생활지도원 3개가 공통직무였으며, 시설규모나 시설 유형에 상관없이 사회복지사와 생활지도원의 직무는 공통인 경우가 많았다. 직무는 아동, 장애인, 노인, 노숙인, 정신요양, 사회복지관, 지역자활센터 등 전체시설에서 상당수 직무를 사회복지사가 수행하고 있으며 사회복지사 직무는 동일한 것으로 판단하였다. 그러나 사회복지사의 근무형태는 간호사 영양사 사무원보다 열악한데, 사회복지사와 생활지도원은 야간근무 연장근로시간이 많은 반면 초과근로수당 미지급의 사례가 매우 많다는 것이었다. 따라서 사회복지사의 경우 시설 유형별 보수격차는 조정되어야 한다. 또한 직급 내 호봉간 급여 차이도 부적절하다. 단일 급여체제로 임금격차를 최소화하고 또한 임금가이드라인의 연공급 체계도 수정할 필요가 있다. 다만 현재의 연공급은 근속에 따른 임금상승이라 숙련이나 조직기여도 등에서 비합리적이라고 볼 수도 없기 때문에, 보다 점진적인 개편이 필요할 것이다.

장기요양시설을 비롯한 시장화 사회서비스 노동자도 공공부문 임금체계에 포섭되어야 한다. 연대임금이 실효적이라면, 무엇보다 저임금 노동자의 임금을 높이는 것이 필요하며 이를 위해서는 사회복지 최저등급의 임금을 높여 주는 것이 필요하다. 현재는 기업, 개인, 법인마다 임금체계가 천차만별이다. 따라서 인건비지급비율이 아니라 임금체계, 즉 가이드라인이 제시된 단일임금체제로 마련되어야 한다. 그리고 공공부문이라면 비록 이들의 직무평가가 하위에 위치하더라도 공공부문의 전체의 연대 임금체계에 맞추어 임금수준을 높여야 한다. 돌봄 서비스 노동자를 공공부문으로 편입하는 방안으로 제시된 것이 사회서비스공단이다. 공단을 통해 임금체계가 마련되면, 이러한 원칙이 시장에도 동일하게 적용될 필요가 있다. 동시에 노동자권리를 보호하고 경력이 형성될 수 있도록 전환하고, 성별 직종분리로 인한 임금불이익과 싸우는 노력도 필요하다. 유사한 변화는 서울시에서 시작되었다. 2013년부터 서울시는 간접고용인 청소용역 노동자를 직접고용으로 전환하였는데, 이는 용역업체 적정이윤(4.4%), 부가가치세(9%), 일반관리비(3.3%)를 오히려 절약하는 것이었다. 서울시는 청소노동자를 정규직 직접고용으로 전환하고 정년도 65세로 보장하였다. 다만 공무원과 같은 연공급은 비용 상승이 있으므로 임금을 직무급으로 설계했다. 1년차는 1,834만원, 15년차는 1,907만원으로 거의 차이가 없는 것이다. 물론 기술적 문제들도 산적해 있다. 대표적으로 총액인건비제는 공공기관의 인력규모를 제한하고 있다. 당해 연도에 편성된 총액인건비 예산 범위 안에서 지방정부와 공공기관은 정원과 임금을 정하되 그 결과를 책임지는 것인데, 현실에서는 오히려 간접

고용을 양산하는 결과를 내놓았다. 그러나 이 또한 정치적으로 해결될 문제이다. 총액인건비 제도 자체가 법률이 아니라 지침에 불과하기 때문이다.

무엇보다 임금체계가 없는 사회복지시설들이 있다. 대표적으로 아동공동생활가정과 지역아동센터는 임금체계가 마련되어 있지 않다. 이들에 대한 연대적 임금체계 마련이 우선이다. 그리고 직무분석에 따른 단일임금체계를 마련해야 한다. 사회복지 노동이 연대임금이라고 하더라도 직무난이도가 적용되지 않으면 장기적인 유지가 가능하지 않다.

3. 사회복지노동 조직화와 단체교섭

문제는 어떻게 공공부문 연금임금을 달성할 것인가이다. 일반적으로 사회복지 노동자가 주체가 된 조직화는 전문가조직 형태와 노동조합 형태를 고려할 수 있다(채구목, 2004). 물론 이 둘은 상호보완적인 기능을 할 수 있다. 앞서 한국사회복지협의회는 독립된 기관이 아니라 전체 사회복지기관을 대표하는 조직으로서 지정된 공공기관임을 밝혔다. 국민연금공단이 공공기관이듯이 한국사회복지협의회가 공공기관이 이유는 각 지역에 설치된 사회복지시설들을 통해 사회복지사업의 공공성을 담보해야하기 때문이다. 따라서 한국사회복지협의회는 위수탁 간접고용으로 발생한 사회복지 노동의 처우문제에 가장 큰 책임이 있는 기관이다. 한국사회복지협의회는 전체 사회복지 노동자를 공공기관 노동자로 포괄하는 역할을 해야 하며 또한 다양한 사회복지 노동의 연대임금이 실행될 수 있도록 로드맵을 마련해야 한다.


그러나 전문가조직과 달리 노동자의 권리를 보장하기 위해서는 단체교섭에 나설 노동조직이 있어야 한다. 스웨덴에서 코뮤날이 여성의 저임금에 주목하여 공공부문 사회서비스 노동조직을 대표하면서 연대적 노동정책에 기여한 것과 마찬가지로이다. 사회복지 간접노동은 개별 시설단위나 지역단위에서 협상이 불가능한 조건에 위치해 있다. 따라서 노동조합은 사회복지 법령에 따라 시설에 종사하는 모든 조합원이 가입된 산별노조의 형태이어야 정부와의 실질적인 교섭이 가능하다. 산별노조 자체가 기업별 노조로는 조직화가 어려운 노동자와 비정규직 노동자를 포괄하기 위함이다. 현재 사회복지 노동조합은 공공운수노조의 사회복지지부이다. 그런데 현 조합원 규모는 300명에 불과하다. 사회복지 전체 노동자의 1%에도 미치지 못한다. 사회복지 노동자의 권리를 보장하기 위해서는 노동3권에 의한 자주적 방법으로 임금을 결정할 수 있는 활동이 필요하다. 임금교섭이 아니라 하더라도 단체교섭은 매우 중요하다. 실

질적인 사회복지 노동의 처우는 현장에서 벌어지는 노동조건과 매우 밀접하기 때문이다. 공공기관이 제약된 단체협상에서 다루는 주제가 임금수준보다는 근로환경과 관련된 임금체계인 것과 마찬가지로이다.

이 밖에도 사회복지 노동의 조직화는 처우개선의 수많은 과제들을 다룰 수 있다. 이철선 외(2016)은 처우개선 논의가 다음의 구조를 갖추어야 한다고 보았다. 대표적으로 1) 인력배치: 이용자 규모에 따른 업무량을 의미하는 직무강도 및 직무난이도와 관련, 2) 근로형태: 주간근무와 야간근무의 특성에 따른 고려, 3) 규모 및 시설 유형에 따른 직무범위 및 비중 등이다. 현재 사회복지시설은 인력배치 기준과 관련하여 직무특성이 반영되지 않고 단지 시설면적이 정원과 인력배치의 기준으로 작동한다. 시설면적에 따라 이용대상의 정원이 정해지고, 이에 따라 인력배치가 이루어진다. 예를 들어, 장애인거주시설은 장애인 1명당 시설면적은 21.78m 이상이며 중증 장애인 3명 당 1명의 생활지도원이라는 방식이다. 이는 직무난이도가 전혀 적용되지 않은 인력배치로, 사회복지 노동자의 노동조건을 심각하게 침해하고 있다. 때로는 사회복지 노동자들이 임금수준보다는 인력배치의 문제를 더욱 심각하게 여기기도 한다. 사회복지 현장은 임금체계가 반영하고 있지 않은 비정상 근로형태도 많다. 생활시설은 24시간 돌봄을 전제하므로 야간근무가 이루어지나 야간근로수당 등 초과근로수당 지급에 대한 근로기준법 준수가 침해한 문제이다. 근로기준법상 초과근로가 야간근로라면 통상임금의 두 배 지급되어야 하지만, 이에 대한 시설의 지침이 없는 경우가 많은 것이다. 또한 채구묵(2011)은 처우의 문제점과 관련하여, 낮은 보수, 장시간 근무 등 열악한 노동도 문제지만, 무엇보다 시설운영의 비전문성 비민주성을 들고 있다. 사실 처우는 보수와 노동조건만으로 설명될 수 없다. 공무원의 처우를 보수와 근로시간 측면에서만 판단하지 않는 것과 마찬가지로이다. 특히 사회복지 시설에서 문제가 되는 것은 사회복지 노동자가 전문성을 발휘할 수 없는 환경, 즉 시설장의 비전문성 및 외부인사 영입, 중간관리자의 전문지식 미흡, 종사자의 잡무부담 과중이다. 이로 말미암아 처우에 대한 불만이 고조된다. 낮은 보수에 장시간 노동을 하는데, 전문적 가치와 윤리가 실현되는 업무가 아니라 엉뚱한 일을 하고 제대로 평가받을 수 없는 환경이라면 직무에 대해 만족스럽지 않은 것은 당연하다. 따라서 이러한 문제를 해결하기 위해서는 사회복지 노동자가 고용불안정에 위협받는 간접고용자가 아니라 스스로 독립적 목소리를 충분히 낼 수 있는 조직의 구성원이어야 한다. 노-사의 단체협상은 사회복지 노동을 보다 ‘쓸모 있는 노동’으로 되돌릴 수 있다. 결국 조직화는 전문직업인으로서 사회복지 노동자가 도움이 필요한 이들과 친밀한 관계를 형성하고, 지원체계를 만들고, 소외계층의 사회권을 보장하는 역할을 수행하는 일차적 조건이기도 하다.

V. 논의 및 결론

본 발표는 사회복지 노동이 공공서비스를 제공하는 공공부문의 노동임에도 불구하고 민간에 위임한 간접고용이라는 구조적 모순으로 인하여 열악한 처우에 놓여있음을 주장하였다. 그 근거로 제시한 바를 요약하면, 첫째 사회복지 노동의 공급과 수요는 시장에 의해 형성되는 것이 아니므로, 임금은 생산성에 의해 결정되지 않고 사용자-노동자의 협상권력과 사회제도에 의해 결정된다. 그러나 우리나라의 경우 이러한 비시장적 임금결정 요인이 제 역할을 할 만큼 충분히 정립되지 않았다. 둘째, 사회복지시설의 노동은 정부와의 실질적인 사용종속 관계에 놓여있는 공공기관의 특성을 보인다. 그러나 정부의 예산편성지침, 국회의 예산편성, 임금교섭, 임금확정이라는 임금결정 과정이 순차적으로 적용되는 공공기관의 임금결정과정이 달리, 사회복지시설은 정부, 지자체, 시설 단위의 임금결정이 각기 구속력이 없고 분리되어 진행된다. 이는 간접고용과 비제도화된 임금체계에 기인한다. 셋째, 사회복지 노동이 공공부문과 민간부문으로 나뉘어 경로가 확립되면, 한국사회라는 특수한 맥락에서 민간부문의 사회복지 노동은 생산성 임금이라는 저임금 노동시장에 머무를 가능성이 높다. 따라서 처우개선은 사회복지시설 노동자가 공공부문으로 자신을 규정하고 사회보장급여 수행기관으로서 역할을 함으로써 직무에 대한 사회적 가치를 인정받아야 한다. 넷째, 사회복지 노동이 공공부문에 진입하면 산별노동 조직화를 통해 단체협상력을 확보해야 하며, 교섭은 개별 사회복지 시설에서 다룰 수 없는 연대임금뿐 아니라 노동조건과 활동내용의 개선을 다룰 수 있어 궁극적으로 사회복지 노동의 생산물인 복지서비스의 질을 높일 수 있다. 그러나 아직도 논의해야 할 내용은 많이 남아 있다. 여전히 다양한 사회복지 노동의 직무 가치를 어떻게 측정하고, 무엇을 기준으로 임금을 정해야 하는가는 풀어야 할 중요한 숙제이다, 정신보건사회복지사와 지역아동센터의 사회복지사 임금을 결정하는 기준은 해당 직무를 수행하는 데 필요로 되는 숙련이 무시될 수 없다. 그러나 이는 단순히 직능급이나 직무급 또는 성과급 임금체계 논의로 한정할 수는 없다. 아직 우리사회는 숙련의 수준에 따라, 직무가치에 따라, 또는 개인이 창출한 성과에 따라 임금을 결정할 만큼 준비가 되어있지 않다. 단지 사회적 평판과 관행에 의해 임금이 형성되어 있는 경우가 많다. 이 관행에는 대기업과 영세한 중소기업의 동일 직무 노동자가 같은 수준의 임금을 받을 수 있다고 보지도 않는다. 그럼에도 불구하고, 공공부문 특히 공무원과 교원은 직무를 수행하는 장소나 업무의 종류의 차이를 무시하고 동일한 임금체계가 적용된다. 직무가치 평가가 사회적 가치 평가에 기초한 것이라 매우 정치적이지 않을



III. 2016 사회복지사 통계연감 데이터 활용연구 사회복지 노동과 임금: 가격결정의 문제들

수 없다. 따라서 사회복지 노동의 직무가치를 어떻게 사회적으로 인정받게 할 것인지, 그리고 그 개별 노동의 차이는 어떤 기준으로 측정되어야 하는지는 향후 과제의 주요 내용이 되어야 할 것이다.

〈참고문헌〉

곽채기·윤주철(2016). 공공기관의 범위와 역할구조에 관한 탐색적 분석. 서울행정학회 동계 학술대회 자료집.

권현자·김영미·권혜원(2015). 저임금 서비스 노동시장의 젠더 불평등. 경제와 사회, 107, 44-78.

김경희(2010). 돌봄노동의 가격은 어떻게 결정되는가. (신광영, 이병훈 외) 일의 가격은 어떻게 결정되는가. 한울.

김광병(2016). 사회복지시설 종사자의 노동환경과 법적지위. 이화여자대학교 창립기념 공동 학술대회 자료집.

김기선(2014). 간접고용의 현황과 정책방향. 사회정책연합 공동학술대회 자료집

김연명(2017). 사회복지서비스 질 향상을 위한 사회복지서비스공단 설립 및 운영 방안. 월간복지동향 222, 34-44.

김영종(2017). 우리나라 사회복지서비스와 위탁제도. 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집

김유경 외(2014). 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사. 한국보건사회연구원.

김유선(2014). 임금체계 개편 논의, 비판적 검토와 대안 모색. 한국노동사회연구소 이슈페이퍼.

김이배(2015). 사회복지전담공무원 인사정책 현황과 개선방안. 2015 사회정책연합 공동학술대회 자료집.

김인재(2015). 공공기관 노동조합의 노동권. 노동법연구 38, 1-52.

김형용(2010). 사회복지서비스 산업화에 따른 사회적 노동의 위기: 지역사회기반 서비스로의 전환 모색. 한국사회복지조사연구, 25, 115-141.

맨큐(2016). 맨큐의 경제학. 김경환 김종석 역. 교보문고.

모주영(2017). 공공기관 임금정책 평가. 국회예산정책처.

서울시(2017). 2017년 사회복지시설 종사자 근무여건 개선 계획.

신광영(2009). 한국 공공부문 임금 결정에 대한 연구. 한국사회학. 43(5). 62-100.

- 신광영(2010). 스웨덴 공공부문 임금결정. 스칸디나비아연구, 11, 65-80.
- 이달휴(2011). 노동법상 임금결정원칙. 노동법논총, 21, 330-353.
- 이성희(2012). 공공부문 임금결정 방식에 대한 연구. 한국노동연구원
- 이철선(2016). 사회복지 분야 종사자의 시설별, 직무별 적정임금 산정을 위한 연구. 한국보건사회연구원.
- 이병훈·홍각범(2008). 임금 결정의 영향요인에 관한 연구. 고용과 직업연구 2(2), 1-21.
- 채구묵(2011). 사회복지시설 종사자 근무조건 실태, 개선 방안 및 전략. 비판사회정책 33, 45-97.
- 하승창(2017). 내 삶을 바꾸는 공공서비스 플랫폼. 청와대 브리핑, <https://www1.president.go.kr/articles/439>
- 한상일(2013). 한국 공공부문의 다양화와 새로운 책임성 개념의 모색. 한국조직학회보, 10 (2), 123-151.
- 황덕순(2013). 돌봄노동자의 특성과 근로조건. 월간노동리뷰 2013년 3월호, 5~17.
- 황선자(2004). 공공부문의 임금결정체제와 개선방안. 한국노총 중앙연구원.
- 홍경준(2014). 노동시장의 불공정성: 한국 돌봄노동의 실태와 임금불이익. 경제사회발전노사정위원회.
- KOSIS(2017). 산업세세분류별/직능별 종사자 현황.
- Booth, A.(2014). Wage determination and imperfect competition. Labour Economics, 30, 53-58.
- Carter, S.(2007). Real wage productivity elasticity across advanced economies, 1963-1996. Journal of Post-Keynesian Economics 29(4), 573-600.
- England, P.(2005). Emergind theoreis of care work. Annual Review of Sociology, 31, 381-399.
- Esping-Andersen(1990). Three Worlds of Welfare Capitalism. Princeton: Princeton University Press

Esping-Andersen(1999). *Social Foundations of Postindustrial Economies*, Oxford, Oxford University Press.

Gilbert, N. & Terrell, P. (2005). *Dimensions of the Social Welfare Policy* (6th ed), Allyn and Bacon.

Hall, P.A. & Soskice, D.(2001). *Varieties of Capitalism: The Institutional Foundation of Comparative Advantage*. Oxford: Oxford University Press.

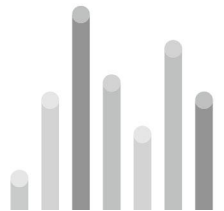
Polanyi(1957). *The Great Transformation: The Political and Economic Origins of Our Time*. London. Beacon Press

Rowthorn, B.(1980). *Capitalism, conflict, and inflation: essays in political economy*. London, UK: Lawrence and Wishart.

Shaikh, A.(2003). Labor market dynamics within rival macroeconomic frameworks. In Argyrous, G., Mongiovi, G., & Forstater, M. (eds.) *Growth, distribution and effective demand* (pp.127-143). Armonk, NY: M.E. Sharpe.

IV. 사회복지사 제도관련 통계

1. 사회복지사 자격증
2. 사회복지현장실습
3. 사회복지사 보수교육





IV.
사회복지사
제도관련
통계

1. 사회복지사 자격증

1) 사회복지사 1급 국가시험

〈표 141〉 사회복지사 1급 국가시험 - 연도별

(단위: 명, %)

구분	연도	접수자	응시자	최종 합격자	응시자 증감률	응시율	합격률
제1회	2003년	6,114	5,190	3,487	-	84.9	67.2
제2회	2004년	9,082	7,233	4,543	39.4	79.6	62.8
제3회	2005년	10,287	8,635	3,731	19.4	83.9	43.2
제4회	2006년	14,617	12,151	5,056	40.7	83.1	41.6
제5회	2007년	20,580	16,166	4,006	33.0	78.6	24.8
제6회	2008년	27,017	19,493	9,034	20.6	72.2	46.3
제7회	2009년	29,770	22,753	7,081	16.7	76.4	31.1
제8회	2010년	26,587	23,050	9,700	1.3	86.7	42.1
제9회	2011년	25,471	21,868	3,119	△5.1	85.9	14.3
제10회	2012년	28,143	23,627	10,254	8.0	84.0	43.4
제11회	2013년	25,719	20,544	5,809	△13.0	79.9	28.3
제12회	2014년	27,882	22,600	6,366	10.0	81.0	28.2
제13회	2015년	26,327	21,393	6,764	△5.6	81.2	31.6
제14회	2016년	25,949	20,946	9,865	△2.1	80.7	47.1
합 계		303,545	245,649	88,815	평균	81.3	39.4

2) 연도별 발급 현황

(표 142) 사회복지사 자격증 연도별 발급 현황(누계)

(단위 : 건)

연도	총계		1급		2급		3급	
	당해년도	누계	당해년도	누계	당해년도	누계	당해년도	누계
2011	69,992	482,807	3,635	94,623	66,164	375,776	193	12,408
2012	77,723	560,530	9,834	104,457	67,722	443,498	167	12,575
2013	77,087	637,617	6,060	110,517	70,847	514,345	180	12,755
2014	75,606	713,224	6,377	116,894	69,058	583,404	171	12,926
2015	75,848	789,071	6,783	123,677	68,871	652,274	194	13,120
2016	75,198	864,269	9,528	133,205	65,508	717,782	162	13,282
2017	71,995	936,264	5,537	138,742	66,342	784,124	116	13,398

3) 시·도별 발급 현황

〈표 143〉 사회복지사 자격증 시도별 발급 현황

(단위: 건, %)

구분	1급	2급	3급	소계	비율
강원	3,448	25,979	45	29,472	3.15%
경기	16,916	120,868	147	137,931	14.73%
경남	5,570	42,202	73	47,845	5.11%
경북	7,543	62,550	67	70,160	7.49%
광주	5,698	49,504	141	55,343	5.91%
대구	7,114	47,279	207	54,600	5.83%
대전	5,561	33,739	98	39,398	4.21%
부산	9,424	50,463	443	60,330	6.44%
서울	49,047	146,282	11,736	207,065	22.12%
세종	56	628	0	684	0.07%
울산	1,315	11,254	22	12,591	1.34%
인천	4,960	28,146	39	33,145	3.54%
전남	4,462	50,122	37	54,621	5.83%
전북	6,789	42,368	128	49,285	5.26%
제주	1,201	11,859	12	13,072	1.40%
충남	4,828	28,801	106	33,735	3.60%
충북	4,810	32,080	97	36,987	3.95%
합계	138,742	784,124	13,398	936,264	100%

4) 성별 발급 현황

〈표 144〉 사회복지사 자격증 성별 발급 현황

(단위 : 건, %)

성별	급수 단위	1급		2급		3급		소계	
		건	(%)	건	(%)	건	(%)	건	(%)
남성		34,678	3.70	205,312	21.93	3,807	0.41%	243,797	26.04
여성		104,064	11.11	578,812	61.82	9,591	1.02%	692,467	73.96
소계		138,742	14.82	784,124	83.75	13,398	1.43%	936,264	100.00

5) 학력별 발급 현황

〈표 145〉 사회복지사 자격증 학력별 발급 현황

(단위 : 건, %)

학력	급수 단위	1급		2급		3급		소계	
		건	(%)	건	(%)	건	(%)	건	(%)
정규 교육 과정	전문대학	6,384	0.68	250,095	26.71	294	0.03	256,773	27.43
	대학교	63,241	6.75	148,288	15.84	190	0.02	211,719	22.61
	대학원	4,745	0.51	19,144	2.04	29	0.00	23,918	2.55
	외국대학	94	0.01	259	0.03	2	0.00	355	0.04
	소계	74,464	7.95	417,786	44.62	515	0.06	492,765	52.63
학점 은행	전문대학	7,662	0.82	139,800	14.93	147	0.02	147,609	15.77
	대학교	1,934	0.21	22,157	2.37	1	0.00	24,092	2.57
	시간제	3,795	0.41	130,909	13.98	3	0.00	134,707	14.39
	소계	13,391	1.43	292,866	31.28	151	0.02	306,408	32.73
양성교육*		179	0.02	2,271	0.24	2,254	0.24	4,704	0.50
기타**		50,708	5.42	71,201	7.60	10,478	1.12	132,387	14.14
합계		138,742	14.82	784,124	83.75	13,398	1.43	936,264	100.00

2. 사회복지현장실습

1) 사회복지현장실습 등록제 등록기관

〈표 146〉 사회복지현장실습 등록기관 현황(누계) - 지역별

(단위 : 개소)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년
서울	805	1,088	1,250	1,349
부산	307	419	500	531
대구	252	348	411	459
인천	220	356	422	458
광주	245	361	419	463
대전	236	302	332	368
울산	103	137	158	176
경기	1,131	1,509	1,797	2,039
강원	231	289	321	370
충북	234	322	371	429
충남	302	358	450	481
세종	6	14	23	28
전북	311	382	444	485
전남	323	430	487	522
경북	333	448	523	598
경남	283	377	452	508
제주	81	107	126	140
합계 ³⁸⁾	5,403	7,247	8,486	9,404

38) 현재 한국사회복지사협회에서는 사회복지현장실습기관 등록제도를 시범운영하고 있으며, 해당 표에 제시된 내용은 현재 사회복지현장실습 등록시스템에 등록된 내용임(이하 120 ~ 123의 표 역시 해당 시스템에 등록되어 있는 내용임)

2) 사회복지현장실습 지도자

〈표 147〉 사회복지현장실습 지도자 등록 현황 - 지역별, 성별, 급수별

(단위 : 명)

구분	합계			1급			2급		
	남	여	소계	남	여	소계	남	여	소계
2017년	5,007	8,736	13,743	2,668	4,664	7,332	2,339	4,072	6,411
서울	812	1,407	2,219	565	990	1,555	247	417	664
부산	214	579	793	127	341	468	87	238	325
대구	296	411	707	194	239	433	102	172	274
인천	199	433	632	106	239	345	93	194	287
광주	202	446	648	101	196	297	101	250	351
대전	229	325	554	121	172	293	108	153	261
울산	63	173	236	39	95	134	24	78	102
경기	1,104	1,889	2,993	573	1,037	1,610	531	852	1,383
강원	220	271	492	82	126	208	138	146	284
충북	231	360	591	97	164	261	134	196	330
충남	263	412	675	125	191	316	138	221	359
세종	17	25	42	6	16	22	11	9	20
전북	274	423	697	133	190	323	141	233	427
전남	257	449	706	119	160	279	138	272	406
경북	336	475	811	161	207	368	175	268	443
경남	234	513	747	100	241	341	134	272	406
제주	56	144	200	19	60	79	37	84	121

3) 사회복지현장실습 등록기관 실습기관

〈표 148〉 사회복지현장실습 등록기관 실습시간

(단위 : 개소)

구분	120~130시간	131~140시간	141~150시간	151~160시간	161시간 이상	계
2017년	8,063	88	54	1,074	125	9,404
서울	1,087	18	7	208	29	1,349
부산	453	10	5	61	2	531
대구	377	4	1	72	5	459
인천	399	2	3	49	5	458
광주	397	5	1	58	2	463
대전	317	4	1	41	5	368
울산	141	0	2	31	2	176
경기	1,757	15	14	220	33	2,039
강원	320	5	0	41	4	370
충북	375	1	4	45	4	429
충남	419	4	3	43	12	481
세종	23	0	0	5	0	28
전북	399	6	2	70	8	485
전남	482	4	5	24	7	522
경북	522	7	3	62	4	598
경남	458	2	2	43	3	508
제주	137	1	1	1	0	140

4) 사회복지현장실습 1인당 지도인원

(표 149) 사회복지현장실습 등록기관 1인당 지도인원

(단위 : 개소)

구분	1~2명	3~4명	5~7명	8~10명	11명 이상	계
2017년	2,038	1,876	5,432	48	10	9,404
서울	351	297	691	9	1	1,349
부산	66	100	361	3	1	531
대구	64	64	326	5	0	459
인천	108	89	260	1	0	458
광주	87	70	301	5	0	463
대전	74	66	227	1	0	368
울산	45	35	94	0	2	176
경기	461	411	1,156	8	3	2,039
강원	112	100	156	0	2	370
충북	103	105	220	1	0	429
충남	94	103	281	3	0	481
세종	11	6	11	0	0	28
전북	90	115	275	5	0	485
전남	124	85	311	2	0	522
경북	101	98	398	1	0	598
경남	108	106	289	4	1	508
제주	39	26	75	0	0	140

5) 사회복지현장실습 등록기관 실습비

(표 150) 사회복지현장실습 등록기관 실습비

(단위 : 개소)

구분	없음	1~5만원	6~10만원	11~15만원	15만원 초과	계
2017년	555	617	7,701	449	82	9,404
서울	100	102	1,075	61	11	1,349
부산	18	22	451	34	6	531
대구	24	8	348	79	0	459
인천	24	17	391	26	0	458
광주	20	25	413	4	1	463
대전	22	13	314	16	3	368
울산	3	7	156	10	0	176
경기	127	117	1,679	92	24	2,039
강원	35	27	285	14	9	370
충북	14	31	373	7	4	429
충남	31	27	396	18	9	481
세종	4	1	23	0	0	28
전북	23	24	394	37	7	485
전남	32	55	429	6	0	522
경북	38	28	499	30	3	598
경남	26	45	417	15	5	508
제주	14	68	58	0	0	140

3. 사회복지사 보수교육

〈표 151〉 사회복지사 보수교육 의무·희망대상자 - 연도별

(단위: 명)

구분		총 인원(명)	의무대상자 ³⁹⁾	희망대상자 ⁴⁰⁾
2012년	대상자	67,317	41,206	26,111
	이수자	45,752	39,177	6,575
	미이수자	21,565	2,029	19,536
2013년	대상자	73,277	44,859	28,418
	이수자	49,694	42,061	7,633
	미이수자	23,583	2,798	20,785
2014년	대상자	77,245	31,946	45,299
	이수자	52,397	27,380	25,017
	미이수자	24,848	4,566	20,282
2015년	대상자	82,373	35,755	46,618
	이수자	57,557	31,829	25,728
	미이수자	24,816	3,926	20,890
2016년	대상자	88,968	41,382	47,586
	이수자	63,292	37,099	26,193
	미이수자	25,676	4,283	21,393
2017년	대상자	95,749	51,739	44,010
	이수자	58,706	37,811	20,895
	미이수자	37,043	13,928	23,115

출처 : 한국사회복지사협회 내부자료 (2017년 통계는 2017.01.01.~2017.11.30. 통계임)

39) 의무대상자 : 「사회복지사업법」에 따라 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사

40) 희망대상자 : 의무대상자에는 포함되지 않으나 사회복지 관련 기관에 종사하는 사회복지사

〈표 152〉 사회복지사 보수교육 이수자 - 성별

(단위: 명)

구분	합계	남	여
2012년	45,752	14,871	30,881
2013년	49,694	16,303	33,391
2014년	52,397	17,104	35,293
2015년	57,557	18,985	38,572
2016년	63,292	20,866	42,426
2017년	58,706	18,645	40,061

출처 : 한국사회복지사협회 내부자료 (2017년 통계는 2017.01.01.~2017.11.30. 통계임)

〈표 153〉 사회복지사 보수교육 이수자 - 자격급수별

(단위: 명)

구분	합계	1급	2급	3급
2012년	45,752	18,358	27,241	153
2013년	49,694	19,231	30,332	131
2014년	52,397	19,156	33,134	107
2015년	57,557	20,500	36,950	107
2016년	63,292	22,248	40,930	114
2017년	58,706	20,076	38,539	91

출처 : 한국사회복지사협회 내부자료 (2017년 통계는 2017.01.01.~2017.11.30. 통계임)

〈표 154〉 사회복지사 보수교육 이수자 - 연령별

(단위: 명)

구분	합계	20대	30대	40대	50대	60대 이상
2012년	45,752	7,686	16,568	12,677	7,100	1,721
2013년	49,694	7,982	17,485	13,912	8,253	2,062
2014년	52,397	10,056	17,134	14,795	8,522	1,890
2015년	57,557	8,545	19,100	16,303	10,764	2,845
2016년	63,292	11,204	19,400	18,099	11,790	2,799
2017년	58,706	11,631	16,768	17,063	10,968	2,276

출처 : 한국사회복지사협회 내부자료 (2017년 통계는 2017.01.01.~2017.11.30. 통계임)

〈표 155〉 사회복지사 보수교육 이수자 - 지역별

(단위: 명)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
서울	8,049	8,616	8,870	9,588	10,476	9,223
부산	2,788	3,026	3,058	3,514	3,718	3,569
대구	2,210	2,413	2,578	2,818	3,068	2,764
인천	2,098	2,230	2,384	2,661	2,860	2,578
광주	1,724	1,879	2,064	2,204	2,361	2,314
대전	1,623	1,848	1,955	2,110	2,248	1,978
울산	1,002	988	1,062	1,165	1,247	1,101
경기	8,546	9,446	10,075	11,225	12,895	12,660
강원	1,798	1,963	2,074	2,267	2,693	2,508
충남	2,159	2,407	2,527	2,838	3,235	3,097
충북	2,044	2,235	2,432	2,629	2,778	2,342
전남	2,485	2,722	2,916	3,163	3,327	3,354
전북	2,487	2,646	2,737	3,031	3,352	2,975
경남	2,825	3,096	3,191	3,434	3,617	3,374
경북	2,943	3,194	3,393	3,715	4,017	4,035
제주	971	985	1,056	1,121	1,201	649
세종	-	-	25	74	199	185
계	45,752	49,694	52,397	57,557	63,292	58,706

출처 : 한국사회복지사협회 내부자료 (2017년 통계는 2017.01.01.~2017.11.30. 통계임)

〈표 156〉 사회복지사 보수교육 교육기관 - 시도별

(단위: 개소)

연도 시도	2013	2014	2015	2016	2017
합계	44	44	39	42	44
증감률	▲2.2	-	▲11.4	▽7.6	▽4.7
서울	19	19	17	18	21
부산	1	1	1	1	1
대구	2	2	1	1	1
인천	1	1	1	2	1
광주	2	2	2	2	2
대전	2	2	1	1	2
울산	1	1	1	1	1
경기	2	2	2	2	2
강원	1	1	1	1	1
충북	2	2	1	2	2
충남	2	2	2	2	1
전북	2	2	2	2	2
전남	2	2	2	2	2
경북	2	2	2	2	2
경남	2	2	2	2	2
제주	1	1	1	1	1

출처 : 한국사회복지사협회 내부 자료

〈표 157〉 사회복지사 보수교육 교육영역 현황

(단위: 개)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
사회복지 윤리와 가치	405	372	413	342	422
사회복지 실천	748	624	685	715	585
사회복지 정책과제와 법	319	82	82	75	133
사회복지 조사연구	20	17	8	21	40
사회복지 행정	323	194	190	157	216
사회복지 인권	119	101	102	177	278
특별분야	299	689	775	935	743
계	2,233 ⁴¹⁾	2,079 ⁴²⁾	2,255 ⁴³⁾	2,422 ⁴⁴⁾	2,413 ⁴⁵⁾

출처 : 한국사회복지사협회 내부 자료

〈표 158〉 사회복지사 보수교육 등록강사 현황

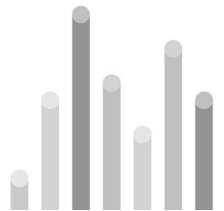
(단위: 명)

구분	합계	공무원	교수	현장실무자	기타
2017년	837	26	205	320	286
누 계	3,394	209	766	1,245	1,174

- 41) 개설 교육과정 890개 / 교육영역별 강의 2,233개
- 42) 개설 교육과정 925개 / 교육영역별 강의 2,079개
- 43) 개설 교육과정 1,007개 / 교육영역별 강의 2,255개
- 44) 개설 교육과정 1,097개 / 교육영역별 강의 2,422개
- 45) 개설 교육과정 1,079개 / 교육영역별 강의 2,413개

V. 부록

1. 주요변수 3개년 비교
2. 설문지



1. 주요변수 3개년 비교 (2015~2017년)

1) 시설용 응답 비교

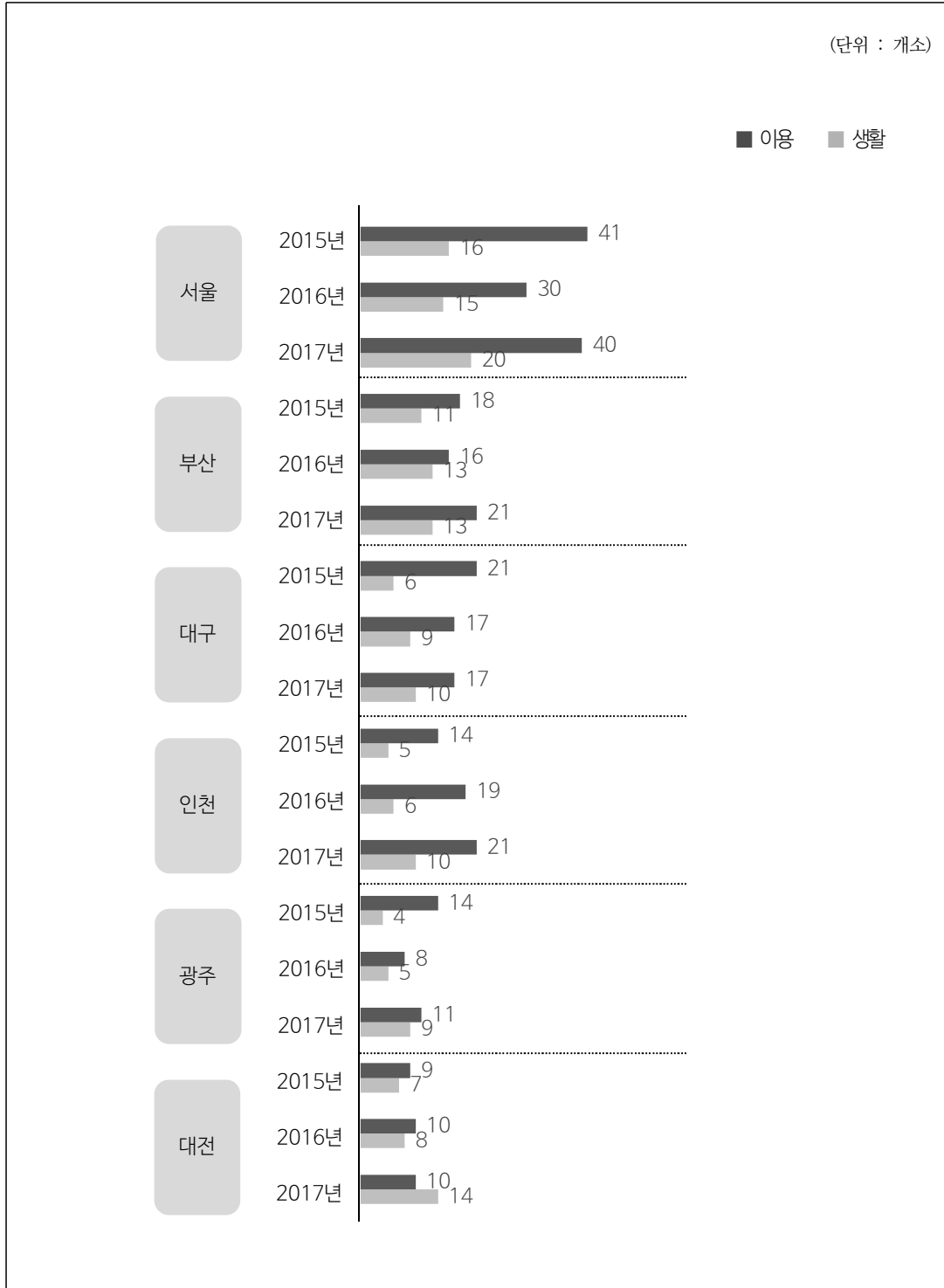
(1) 응답 시설 소재지

(표 1) 응답 시설 소재지

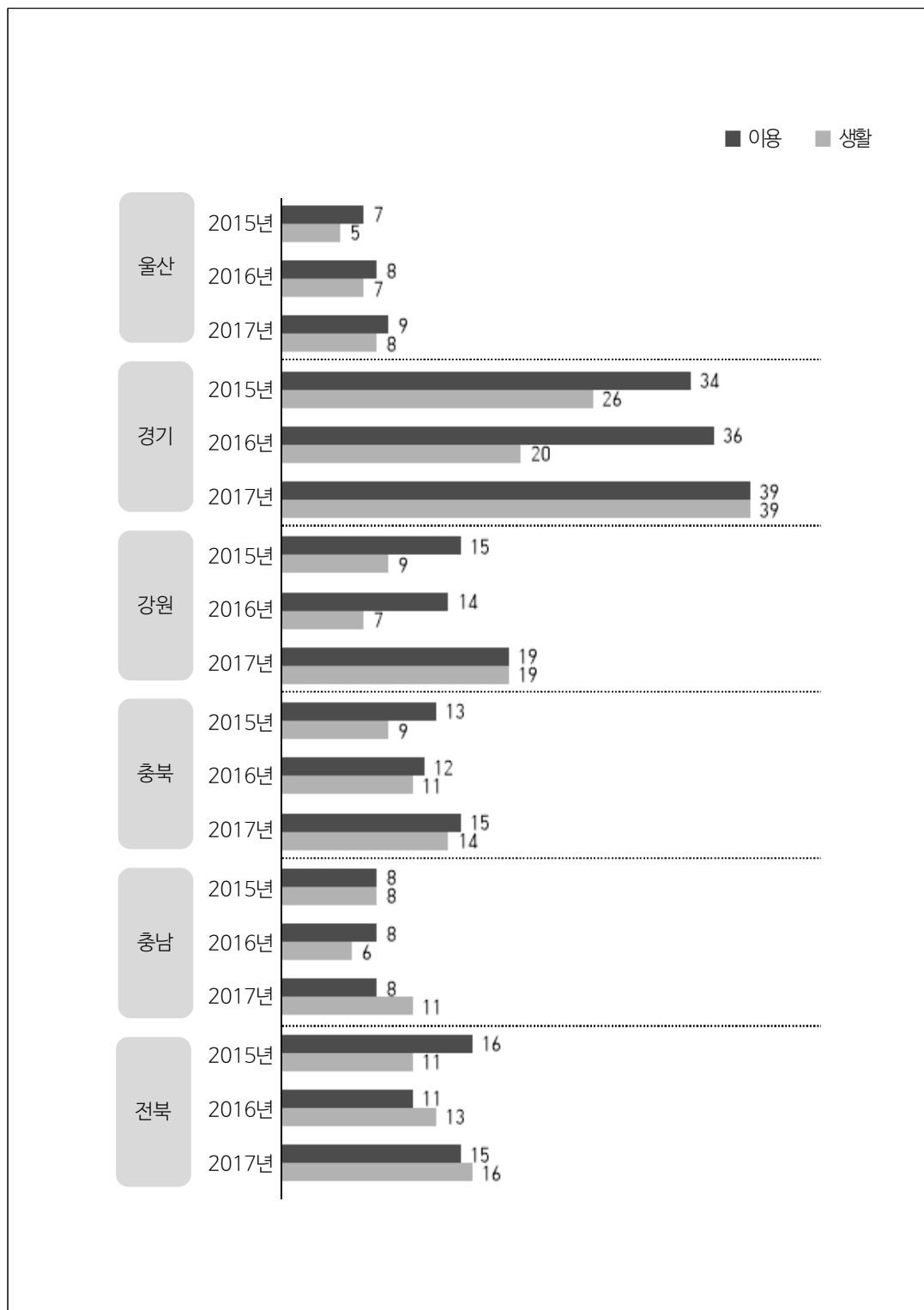
(단위 : 개소, %)

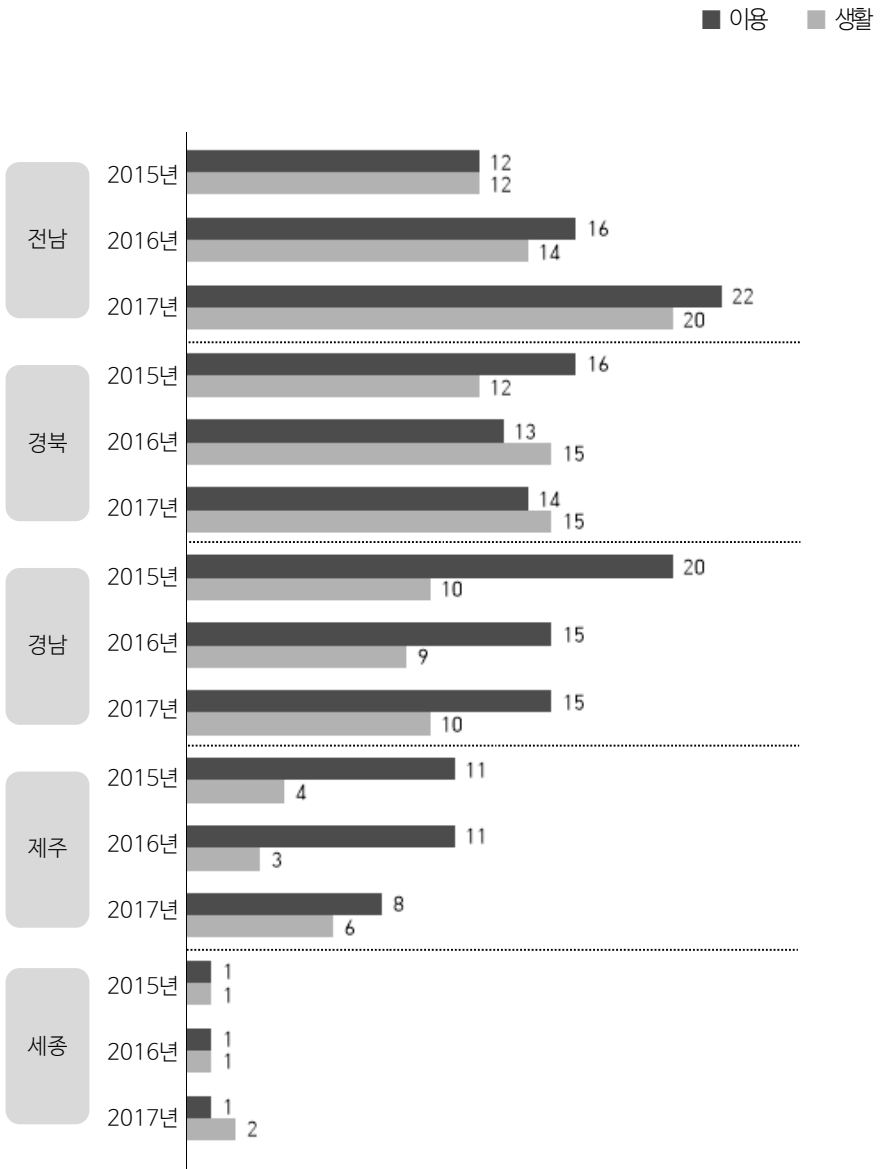
구분	2015년		2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활	이용	생활
서울	41 (15.1)	16 (10.3)	30 (12.2)	15 (9.3)	40 (14.0)	20 (8.5)
부산	18 (7.0)	11 (7.1)	16 (6.5)	13 (8.0)	21 (7.4)	13 (5.5)
대구	21 (7.7)	6 (3.8)	17 (6.9)	9 (5.6)	17 (6.0)	10 (4.2)
인천	14 (5.2)	5 (3.2)	19 (7.8)	6 (3.7)	21 (7.4)	10 (4.2)
광주	14 (5.2)	4 (2.6)	8 (3.3)	5 (3.1)	11 (3.9)	9 (3.8)
대전	9 (3.3)	7 (4.5)	10 (4.1)	8 (4.9)	10 (3.5)	14 (5.9)
울산	7 (2.6)	5 (3.2)	8 (3.3)	7 (4.3)	9 (3.2)	8 (3.4)
경기	34 (12.5)	26 (16.7)	36 (14.7)	20 (12.3)	39 (13.7)	39 (16.5)
강원	15 (5.5)	9 (5.8)	14 (5.7)	7 (4.3)	19 (6.7)	19 (8.1)
충북	13 (4.8)	9 (5.8)	12 (4.9)	11 (6.8)	15 (5.3)	14 (5.9)
충남	8 (3.0)	8 (5.1)	8 (3.3)	6 (3.7)	8 (2.8)	11 (4.7)
전북	16 (5.9)	11 (7.1)	11 (4.5)	13 (8.0)	15 (5.3)	16 (6.8)
전남	12 (4.4)	12 (7.7)	16 (6.5)	14 (8.6)	22 (7.7)	20 (8.5)
경북	16 (5.9)	12 (7.7)	13 (5.3)	15 (9.3)	14 (4.9)	15 (6.4)
경남	20 (7.4)	10 (6.4)	15 (6.1)	9 (5.6)	15 (5.3)	10 (4.2)
제주	11 (4.1)	4 (2.6)	11 (4.5)	3 (1.9)	8 (2.8)	6 (2.5)
세종	1 (0.4)	1 (0.6)	1 (0.4)	1 (0.6)	1 (0.4)	2 (0.8)
합계	271 (100)	156 (100)	245 (100)	162 (100)	285 (100)	236 (100)

[그림 1] 응답 시설 소재지



V. 부록_1. 주요변수 3개년 비교





(2) 시설 유형별 연간 예산(세입 및 세출) 규모

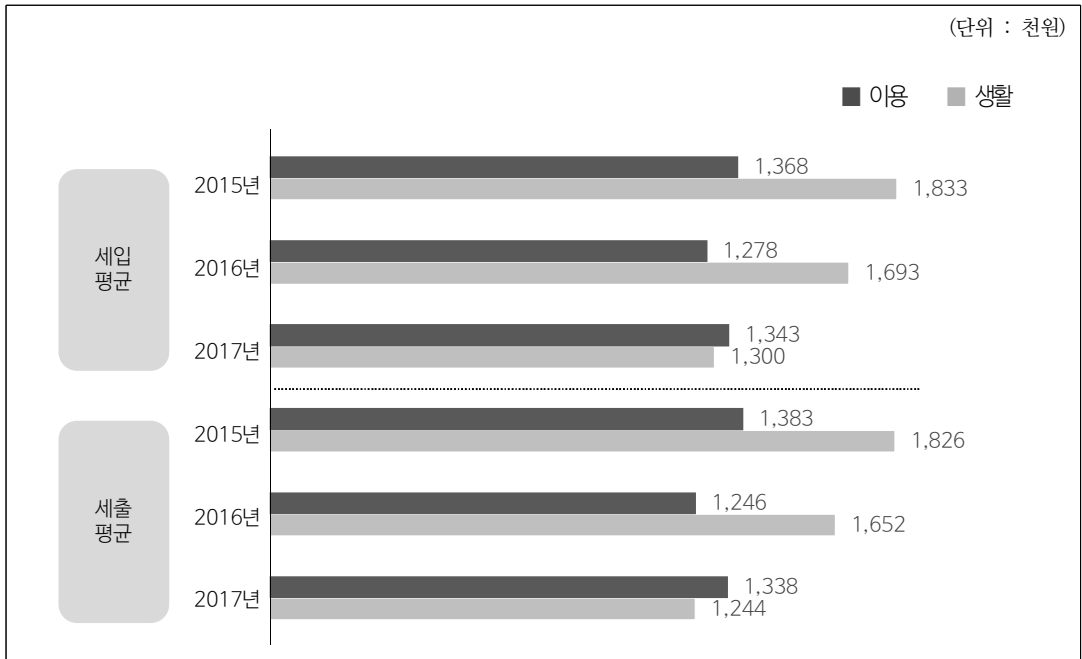
〈표 2〉 시설유형별 연간 예산(세입 및 세출) 규모

(단위 : 천원)

시설유형	구분	연도	평균	표준편차
이용	세입	2015	1,368,662	1,677,435
		2016	1,278,025	1,233,086
		2017	1,343,404	1,282,385
	세출	2015	1,383,055	1,686,395
		2016	1,246,357	1,200,402
		2017	1,338,738	1,309,818
생활	세입	2015	1,833,771	1,380,962
		2016	1,693,226	1,221,771
		2017	1,300,766*	1,331,168
	세출	2015	1,826,881	1,379,566
		2016	1,652,164	1,204,826
		2017	1,244,704*	1,329,214

* 2017년부터 아동공동생활가정(n=167개)의 표본이 추가되어 생활시설 예산 세입/세출규모가 이전연도에 비해 줄어듦.

〔그림 2〕 시설유형별 연간 예산(세입 및 세출) 규모



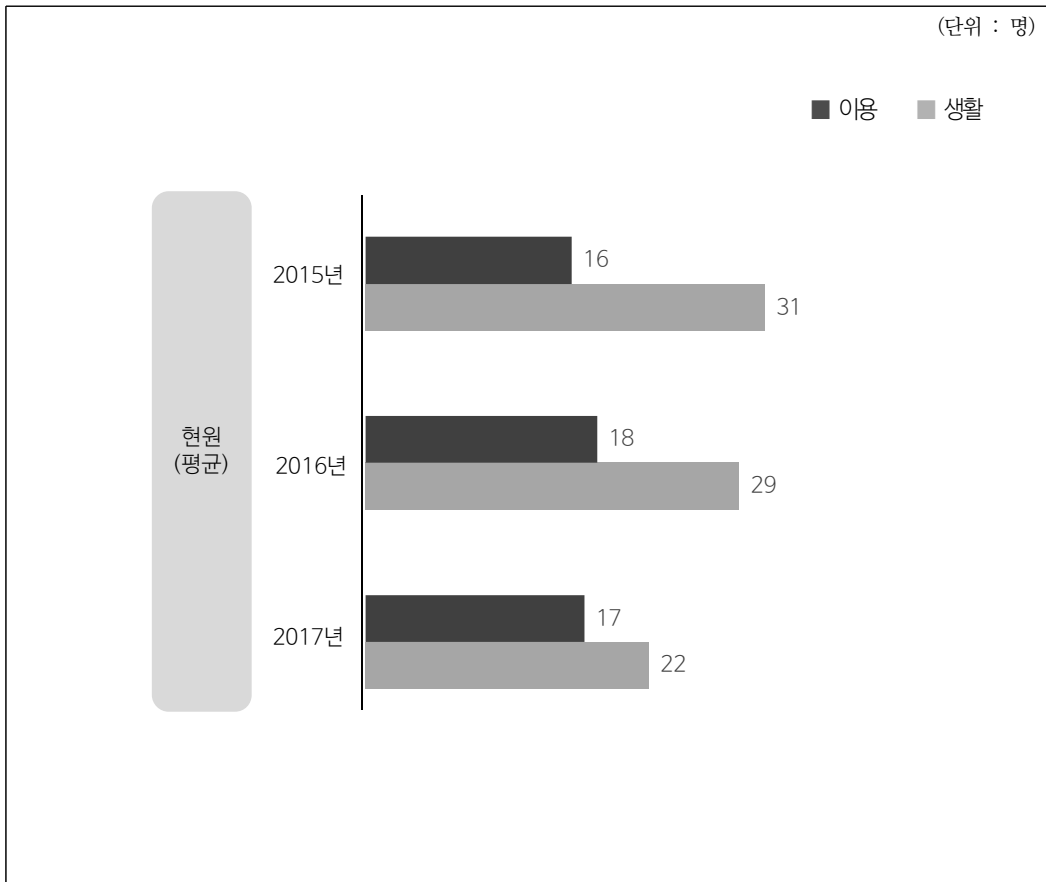
(3) 종사자 현원

〈표 3〉 종사자 현원

(단위 : 명)

구분	2015년		2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활	이용	생활
평균	16	31	19	29	17	22
표준편차	14	29	23	23	16	21

[그림 3] 종사자 현원



(4) 종사자 고용 유형

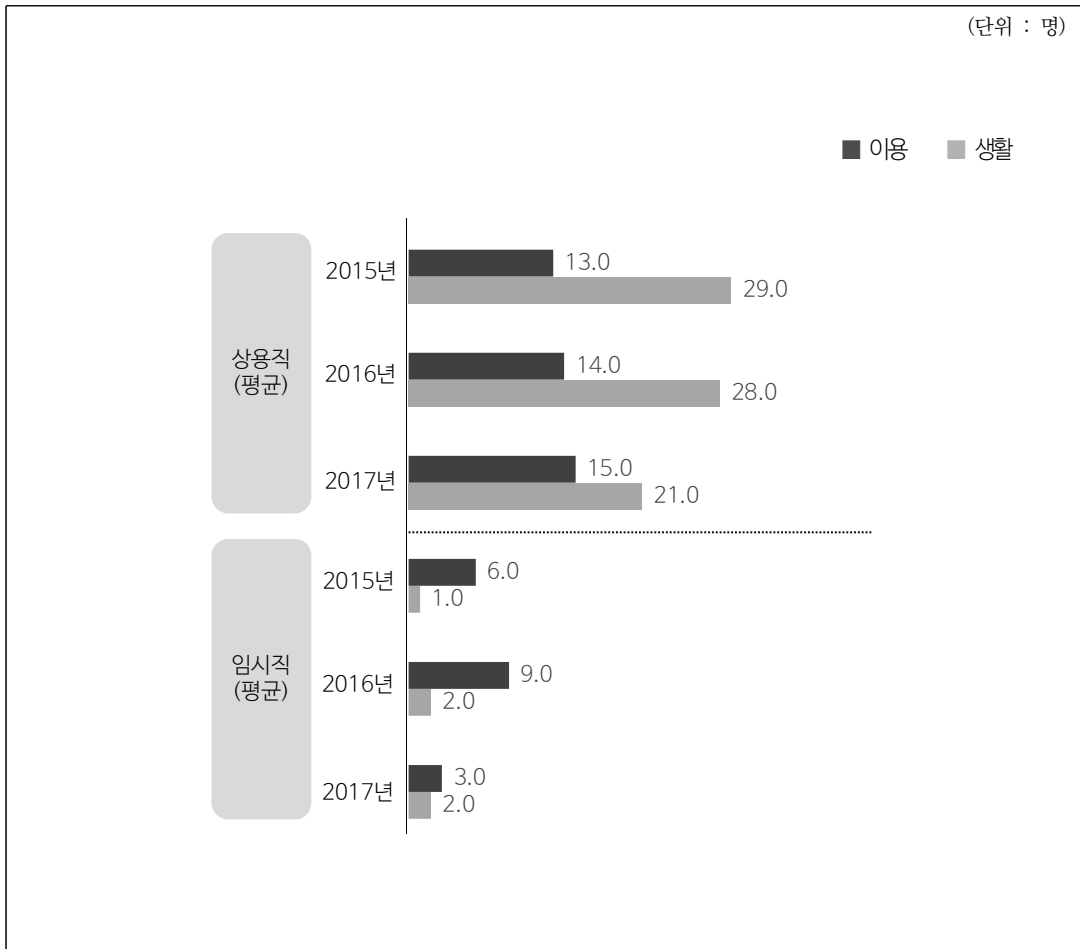
〈표 4〉 종사자 고용 유형

(단위 : 명)

구분		2015년		2016년		2017년	
		이용	생활	이용	생활	이용	생활
상용직	평균	13	29	14	28	15	21
	표준편차	12	28	12	20	15	21
임시직	평균	6	1	9	2	3	2
	표준편차	21	4	25	1	6	5

[그림 4] 종사자 고용 유형

(단위 : 명)



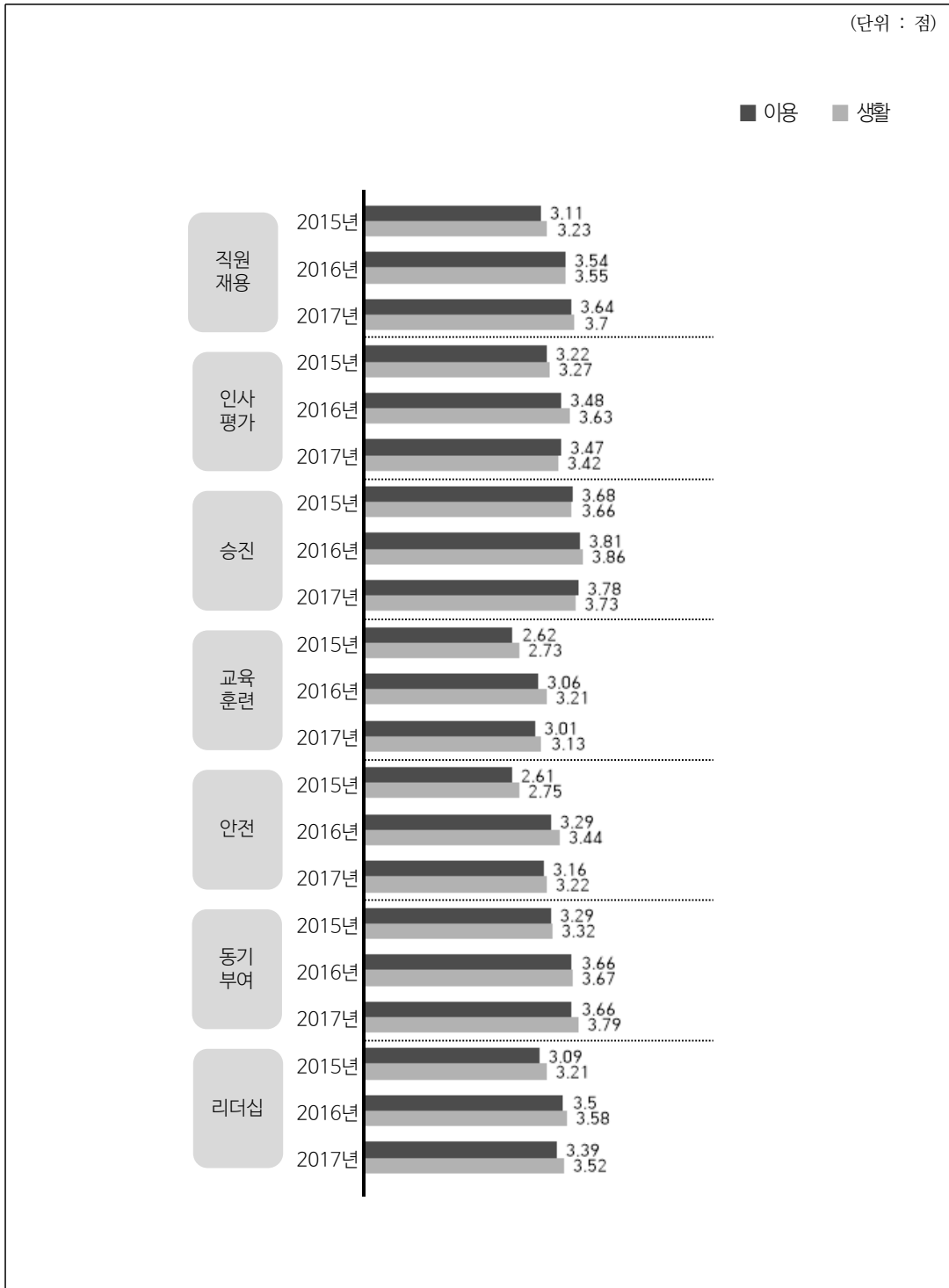
(5) 인적자원개발 어려움

〈표 5〉 인적자원개발 어려움

(단위 : 점)

구분		2015년		2016년		2017년	
		이용	생활	이용	생활	이용	생활
직원 채용	평균	3.11	3.23	3.54	3.55	3.64	3.70
	표준편차	1.13	1.20	1.13	1.09	1.18	1.23
인사 평가	평균	3.22	3.27	3.48	3.63	3.47	3.42
	표준편차	0.95	0.96	0.92	0.95	1.01	1.06
승진	평균	3.68	3.66	3.81	3.86	3.78	3.73
	표준편차	0.89	0.88	0.98	0.95	1.02	1.07
교육훈련	평균	2.62	2.73	3.06	3.21	3.01	3.13
	표준편차	1.01	.95	1.06	1.12	1.03	1.11
안전	평균	2.61	2.75	3.29	3.44	3.16	3.22
	표준편차	0.99	0.97	1.01	1.07	1.06	1.06
동기부여	평균	3.29	3.32	3.66	3.67	3.66	3.79
	표준편차	1.01	0.92	0.96	1.03	0.96	0.94
리더십	평균	3.09	3.21	3.50	3.58	3.39	3.52
	표준편차	0.83	0.88	0.91	0.91	0.84	0.9

[그림 5] 인적자원개발 어려움



(6) 보수기준표 유무

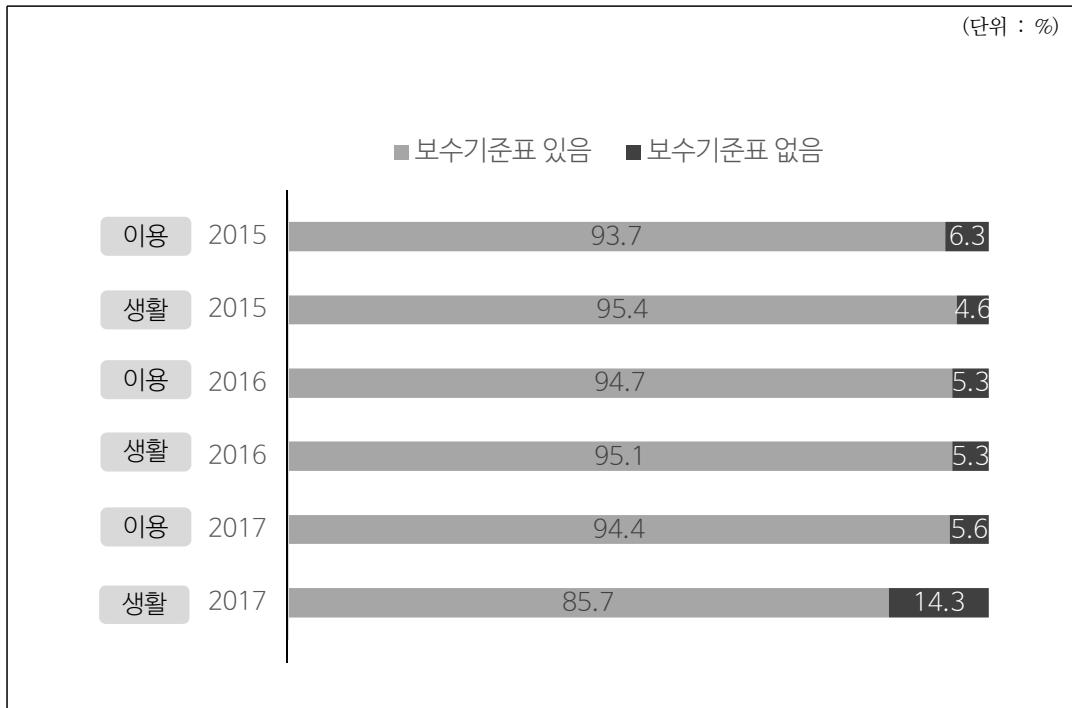
〈표 6〉 보수기준표 유무

(단위 : 개소, %)

구분	2015년		2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활	이용	생활
보수기준표 있음	252 (93.7)	146 (95.4)	233 (94.7)	154 (95.1)	268 (94.4)	203 (85.7)
보수기준표 없음	17 (6.3)	7 (4.6)	13 (5.3)	8 (4.9)	16 (5.6)	34 (14.3)
합계	269 (100)	153 (100)	246 (100)	162 (100)	284 (100)	237 (100)

[그림 6] 보수기준표 유무

(단위 : %)



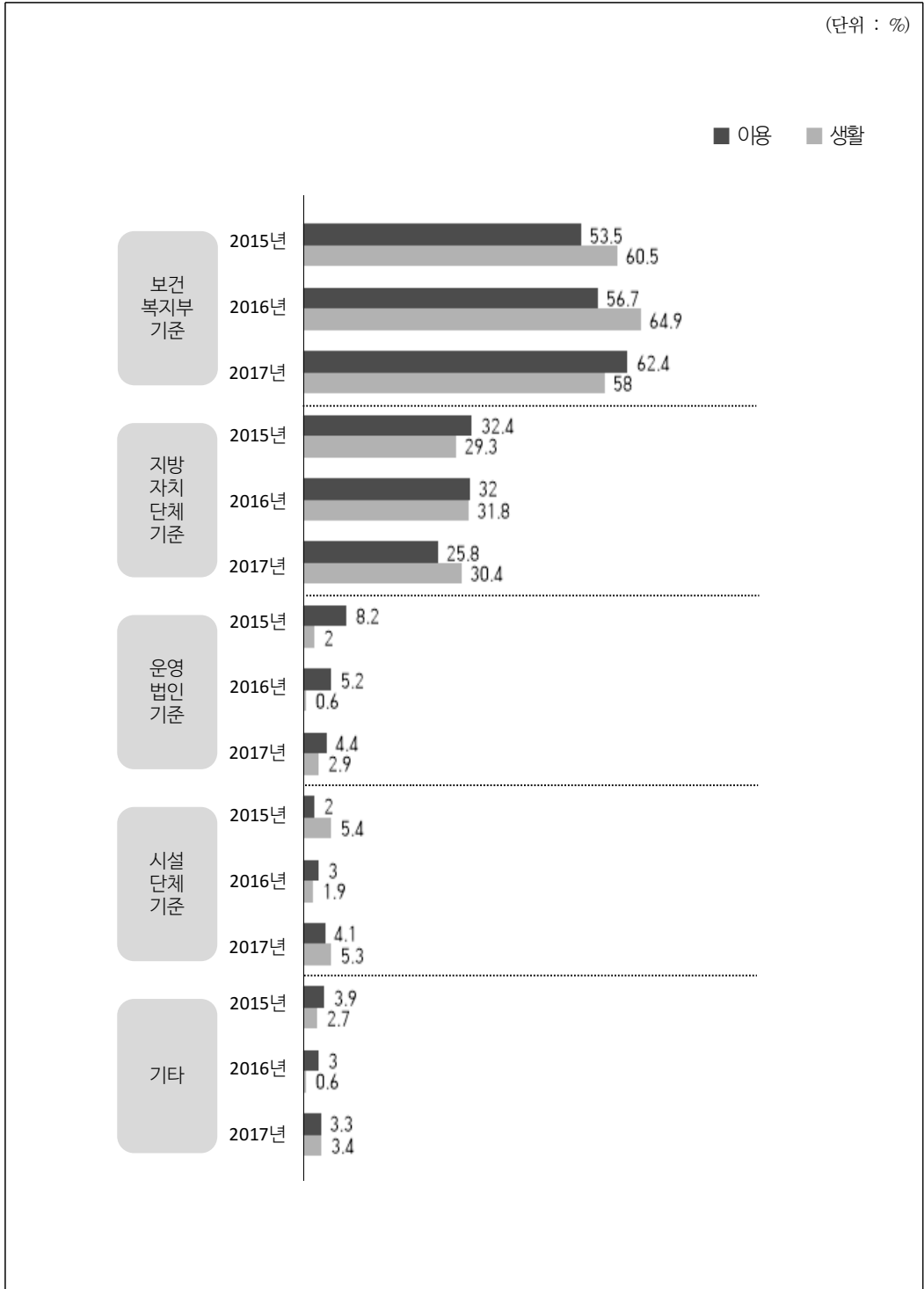
(7) 보수기준표 마련 근거

〈표 7〉 보수기준표 마련 근거

(단위 : 개소, %)

구분	2015년		2016년		2017년	
	이용	생활	이용	생활	이용	생활
보건복지부 기준	137 (53.5)	89 (60.5)	131 (56.7)	100 (64.9)	169 (62.4)	120 (58.0)
지방자치단체 기준	83 (32.4)	43 (29.3)	74 (32.0)	49 (31.8)	70 (25.8)	63 (30.4)
운영법인 기준	21 (8.2)	3 (2.0)	12 (5.2)	1 (0.6)	12 (4.4)	6 (2.9)
시설 자체 기준	5 (2.0)	8 (5.4)	7 (3.0)	3 (1.9)	11 (4.1)	11 (5.3)
기타	10 (3.9)	4 (2.7)	7 (3.0)	1 (0.6)	9 (3.3)	7 (3.4)
합계	256 (100)	147 (100)	231 (100)	154 (100)	271 (100)	207 (100)

[그림 7] 보수기준표 마련 근거



(8) 직급별 월 기본급(1호봉) 비교

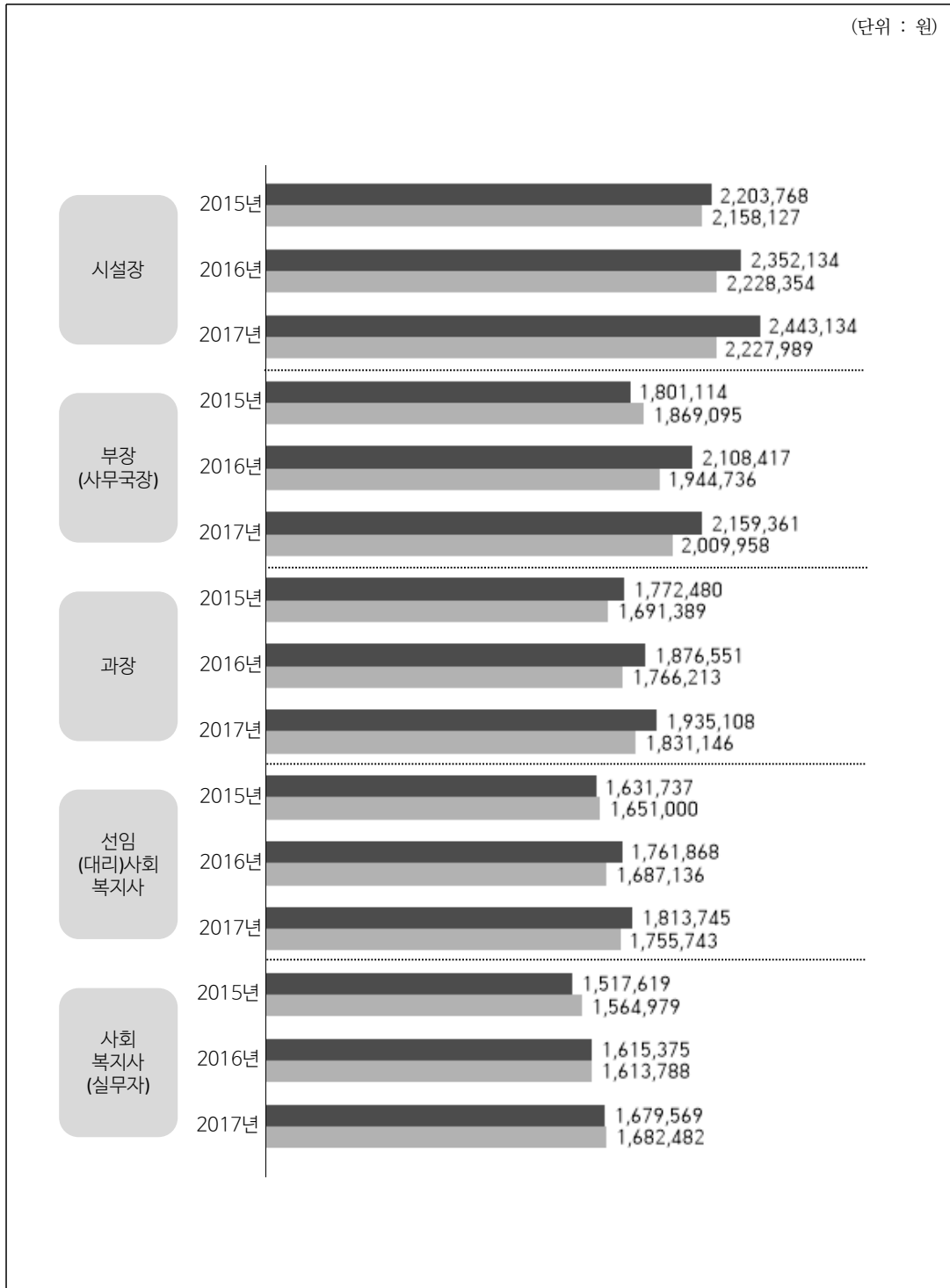
〈표 8〉 직급별 월 기본급 평균수준

(단위 : 원)

구분		2015년		2016년		2017년		전년대비 증감률 (평균기준/단위 : %)			
		이용	생활	이용	생활	이용	생활	2015-2016		2016-2017	
								이용	생활	이용	생활
시설장	평균	2,203,768	2,158,127	2,352,134	2,228,354	2,443,134	2,227,989				
	표준편차	466,760	434,213	384,872	306,324	408,587	298,317				
	최소값	1,093,000	1,028,333	1,093,000	1,000,000	1,039,000	1,500,000	6.73	3.25	3.87	△0.02*
	최대값	5,179,125	5,833,333	4,874,000	4,000,000	4,064,040	3,500,000				
부장 (사무국장)	평균	1,801,114	1,869,095	2,108,417	1,944,736	2,159,361	2,009,958				
	표준편차	328,124	363,868	235,208	179,876	212,168	185,694				
	최소값	1,126,000	906,667	1,483,000	1,500,000	1,400,000	1,767,600	17.06	4.05	2.42	3.35
	최대값	3,762,750	5,000,000	3,392,000	3,270,100	3,480,500	2,976,600				
과장	평균	1,772,480	1,691,389	1,876,551	1,766,213	1,935,108	1,831,146				
	표준편차	302,011.17	173,589.44	186,026	124,830	146,178	153,379				
	최소값	1,006,000	1,045,000	1,376,000	1,260,270	1,484,000	1,704,000	5.87	4.42	3.12	3.68
	최대값	3,048,400	2,265,833	2,754,000	2,259,700	2,792,880	2,642,773				
선임(대리) 사회복지사	평균	1,631,737	1,651,000	1,761,868	1,687,136	1,813,745	1,755,743				
	표준편차	284,912	135,021	201,331	120,233	178,451	165,223				
	최소값	905,000	1,302,000	1,330,000	1,260,270	1,300,000	1,550,000	7.97	2.19	2.94	4.07
	최대값	2,619,800	2,267,833	3,123,000	2,381,400	2,935,000	2,827,981				
사회복지사 (실무자)	평균	1,517,619	1,564,979	1,615,375	1,613,788	1,679,569	1,682,482				
	표준편차	255,991	165,353	185,636	124,537	168,963	164,154				
	최소값	893,150	963,000	1,127,000	1,180,000	1,127,000	1,300,000	6.44	3.12	3.97	4.26
	최대값	2,242,167	2,192,916	2,273,000	2,261,900	2,672,880	2,736,434				

* 2017년부터 '아동공동생활가정'(n=167개)의 표본이 추가되어 시설장 월 기본급이 이전연도에 비해 줄어듦.

[그림 8] 직급별 월 기본급 평균수준



2) 개인용 응답 비교

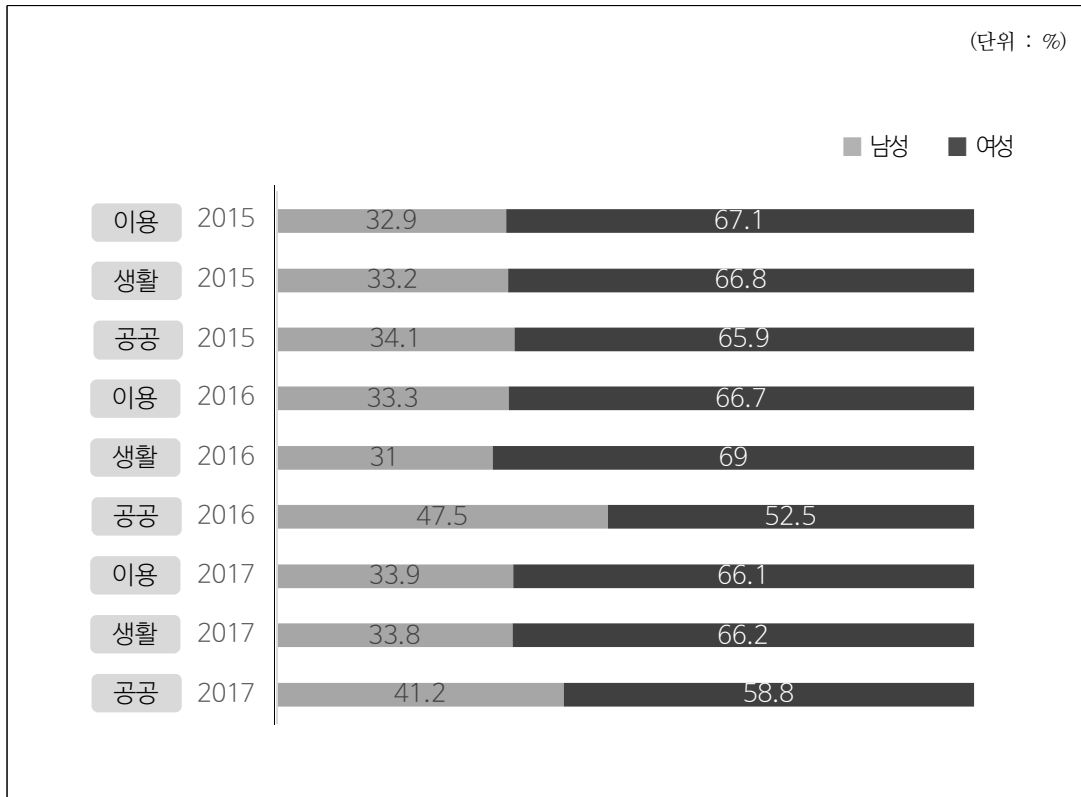
(1) 응답자 성별

〈표 9〉 응답자 성별

(단위 : 명, %)

구분	2015년			2016년			2017년		
	이용	생활	공공	이용	생활	공공	이용	생활	공공
남성	820 (32.9)	440 (33.2)	180 (34.1)	741 (33.3)	390 (31.0)	150 (47.5)	900 (33.9)	512 (33.8)	160 (41.2)
여성	1,671 (67.1)	887 (66.8)	348 (65.9)	1,486 (66.7)	869 (69.0)	166 (52.5)	1,758 (66.1)	1002 (66.2)	228 (58.8)
합계	2,491 (100)	1,327 (100)	528 (100)	2,227 (100)	1,259 (100)	316 (100)	2,658 (100)	1,514 (100)	388 (100)

[그림 9] 응답자 성별



(2) 응답자 연령

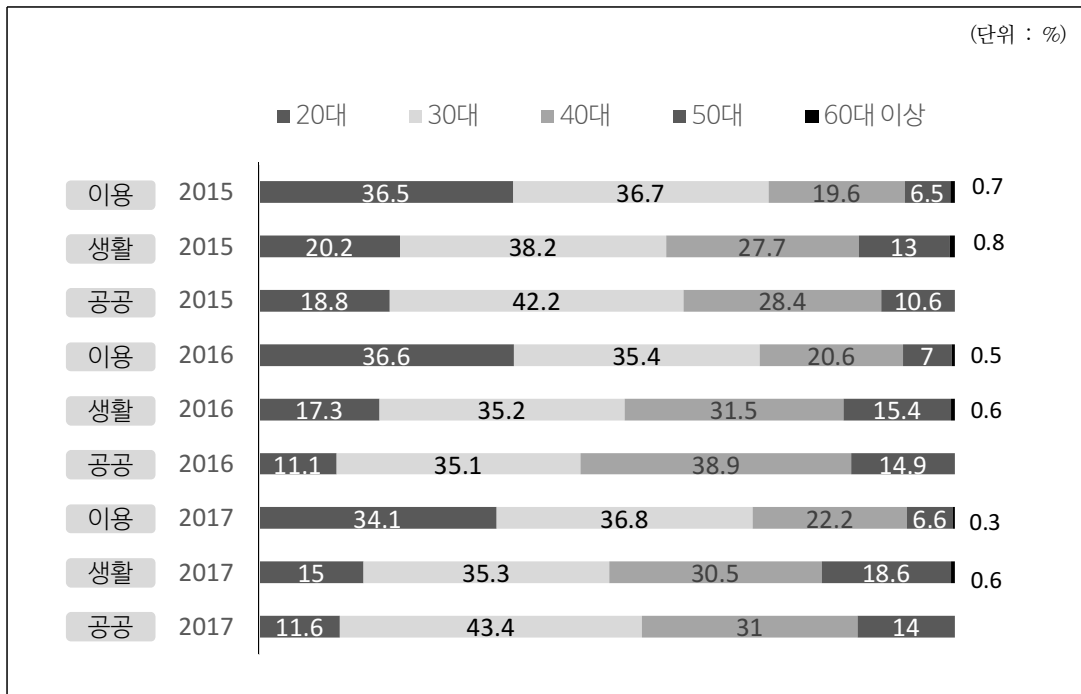
〈표 10〉 응답자 연령

(단위 : 명, %)

구분	2015년			2016년			2017년		
	이용	생활	공공	이용	생활	공공	이용	생활	공공
20대	900 (36.5)	264 (20.2)	99 (18.8)	809 (36.6)	215 (17.3)	35 (11.1)	897 (34.1)	244 (15.0)	45 (11.6)
30대	905 (36.7)	499 (38.2)	223 (42.2)	784 (35.4)	436 (35.2)	111 (35.1)	969 (36.8)	573 (35.3)	168 (43.4)
40대	483 (19.6)	362 (27.7)	150 (28.4)	455 (20.6)	391 (31.5)	123 (38.9)	585 (22.2)	495 (30.5)	120 (31.0)
50대	160 (6.5)	170 (13.0)	56 (10.6)	155 (7.0)	191 (15.4)	47 (14.9)	173 (6.6)	302 (18.6)	54 (14.0)
60대 이상	18 (0.7)	10 (0.8)	-	10 (0.5)	7 (0.6)	-	8 (0.3)	9 (0.6)	-
합계	2,466 (100)	1,305 (100)	528 (100)	2,213 (100)	1,240 (100)	316 (100)	2,632 (100)	1,623 (100)	387 (100)

[그림 10] 응답자 연령

(단위 : %)



(3) 사회복지사 자격증 등급 현황

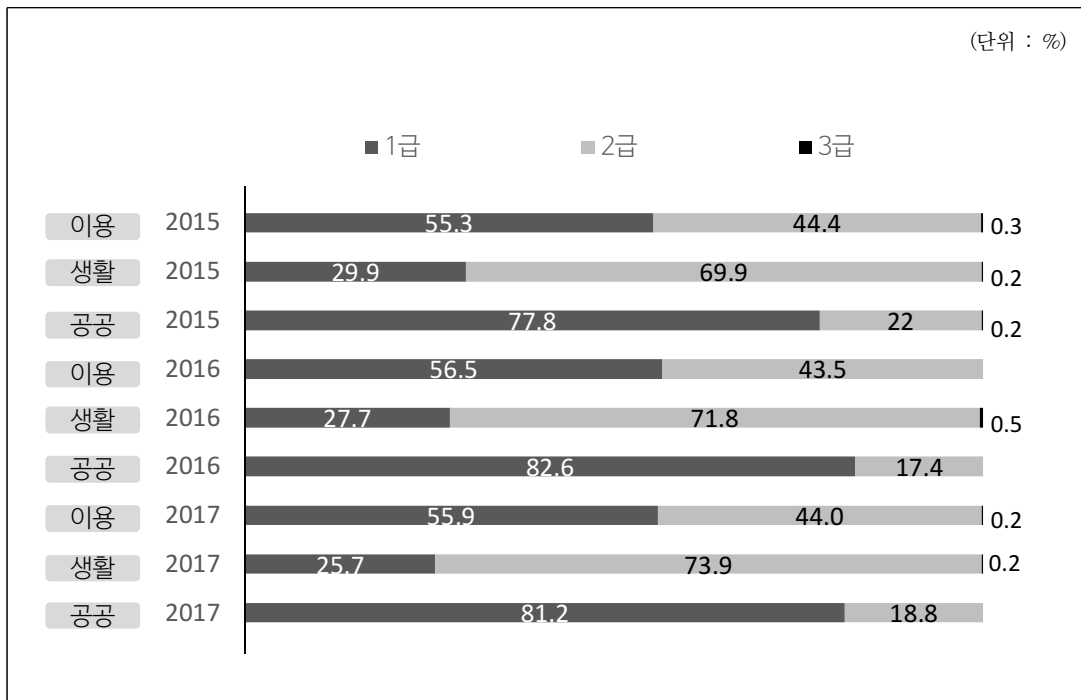
〈표 11〉 사회복지사 자격증 등급 현황

(단위 : 명, %)

구분	2015년			2016년			2017년		
	이용	생활	공공	이용	생활	공공	이용	생활	공공
1급	1,243 (55.3)	351 (29.9)	411 (77.8)	1,124 (56.5)	311 (27.7)	261 (82.6)	1,350 (55.9)	386 (25.7)	315 (81.2)
2급	999 (44.4)	821 (69.9)	116 (22.0)	867 (43.5)	807 (71.8)	55 (17.4)	1,062 (44.0)	1,112 (73.9)	73 (18.8)
3급	6 (0.3)	2 (0.2)	1 (0.2)	-	6 (0.5)	-	4 (0.2)	6 (0.2)	-
합계	2,248 (100)	1,174 (100)	528 (100)	1,991 (100)	1,124 (100)	316 (100)	2,416 (100)	1,504 (100)	388 (100)

[그림 11] 사회복지사 자격증 등급 현황

(단위 : %)



(4) 응답자의 직장 내 직위

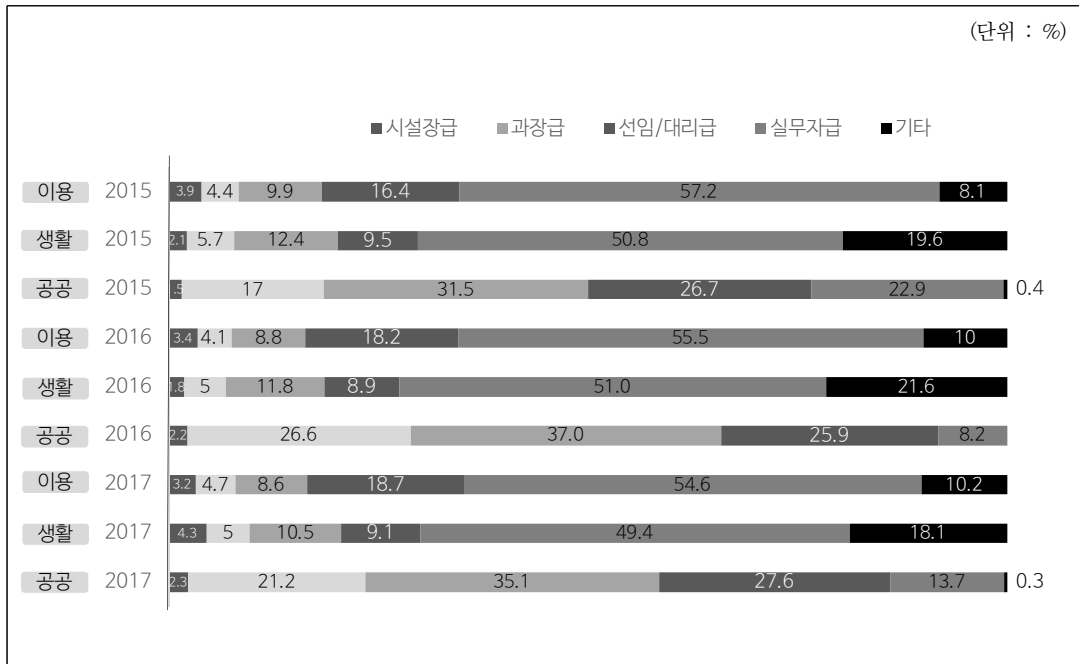
〈표 12〉 응답자의 직장 내 직위

(단위 : 명, %)

구분		2015년			2016년			2017년		
민간	공공	이용	생활	공공	이용	생활	공공	이용	생활	공공
시설장급	5급 이상	93 (3.9)	26 (2.1)	7 (1.5)	73 (3.4)	21 (1.8)	7 (2.2)	84 (3.2)	69 (4.3)	9 (2.3)
사무국장/ 부장급	6급	107 (4.4)	72 (5.7)	77 (17.0)	90 (4.1)	60 (5.0)	84 (26.6)	124 (4.7)	81 (5.0)	82 (21.2)
과장급	7급	240 (9.9)	156 (12.4)	143 (31.5)	191 (8.8)	141 (11.8)	117 (37.0)	226 (8.6)	171 (10.5)	136 (35.1)
선임/ 대리급	8급	397 (16.4)	120 (9.5)	121 (26.7)	395 (18.2)	106 (8.9)	82 (25.9)	490 (18.7)	147 (9.1)	107 (27.6)
실무자급	9급	1,381 (57.2)	642 (50.8)	104 (22.9)	1,207 (55.5)	610 (51.0)	26 (8.2)	1,432 (54.6)	802 (49.4)	53 (13.7)
기타		196 (8.1)	247 (19.6)	2 (0.4)	218 (10.0)	258 (21.6)	-	267 (10.2)	293 (18.1)	1 (0.3)
합계		2,414 (100)	1,263 (100)	454 (100)	2,174 (100)	1,196 (100)	316 (100)	2,623 (100)	1,622 (100)	388 (100)

〔그림 12〕 응답자의 직장 내 직위

(단위 : %)



(5) 업무량 수준

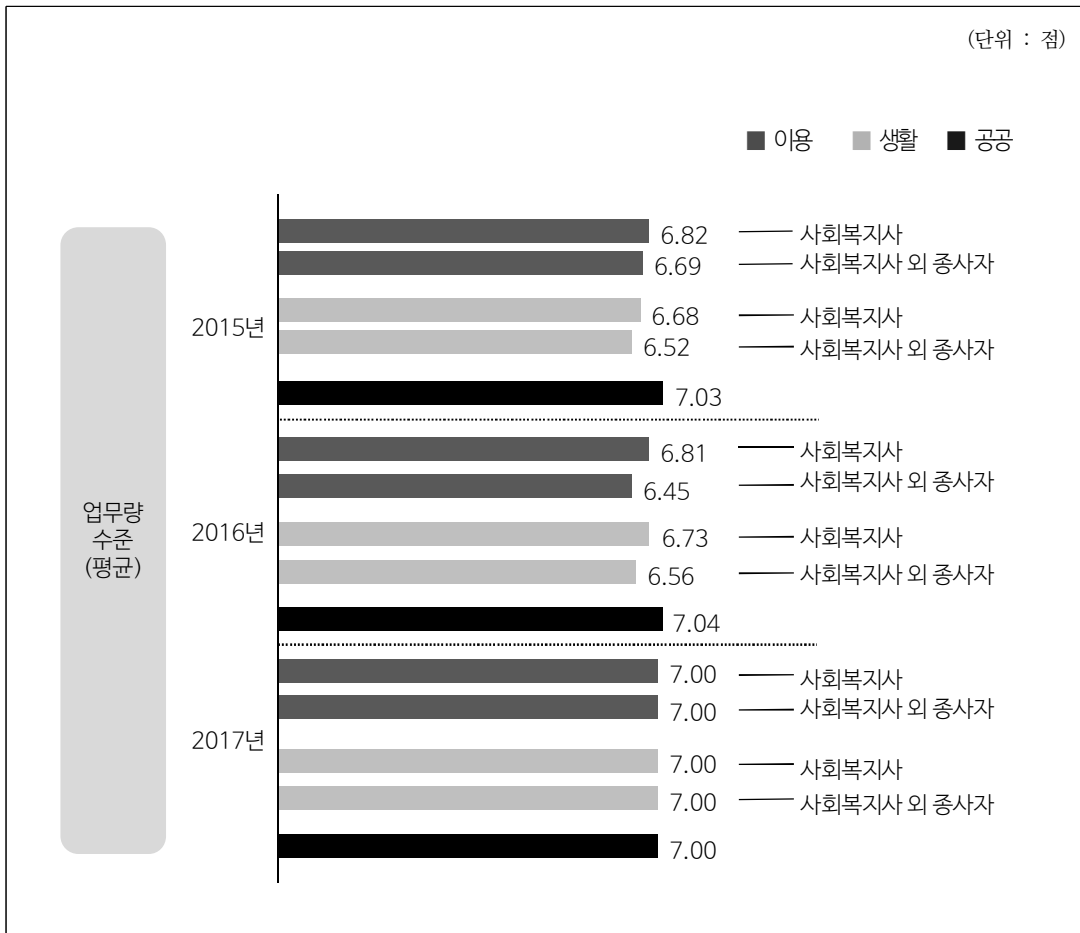
〈표 13〉 업무량 수준

(단위 : 점)

구분	2015년					2016년					2017년				
	이용		생활			이용		생활			이용		생활		
	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공
평균	6.82	6.69	6.68	6.52	7.03	6.81	6.45	6.73	6.56	7.04	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00
표준편차	1.46	1.65	1.47	1.53	1.42	1.50	1.58	1.50	1.54	1.73	1	2	2	1	1.68

[그림 13] 업무량 수준

(단위 : 점)



(6) 직급별 연봉 총액

(표 14) 직급별 연봉 총액(세전, 평균)

(단위 : 만원)

시설 유형	구분	연도	평균	표준편차	최소값	최대값	중위값
이용	시설장급	2015년	3,824	1,453	1,500	7,177	4,000
		2016년	3,773	1,348	1,800	7,400	3,980
		2017년	4,208	1,499	1,200	7,016	4,384
	상급관리자급 (사무국장/ 부장급)	2015년	4,003	891	1,320	6,058	4,014
		2016년	4,197	1,061	1,560	6,150	4,436
		2017년	4,363	920	2,200	6,374	4,431
	중간관리자급 (과장급, 선임/대리급)	2015년	3,260	635	1,800	5,917	3,260
		2016년	3,752	581	2,300	5,000	3,800
		2017년	3,612**	612	1,750	5,725	3,650
	실무자급	2014년	2,387	533	1,000	5,700	2,400
		2015년	2,382	567	1,000	7,397	2,400
		2017년	2,526	593	1,000	6,000	2,480
생활	시설장급	2015년	3,849	1,469.3	1,500	7,177	4,000
		2016년	3,765	1,645.5	1,100	6,780	4,000
		2017년	2,730*	941.3	1,700	6,000	2,400
	상급관리자급 (사무국장/ 부장급)	2015년	4,009	903.9	1,320	6,058	4,009
		2016년	4,230	1,082.6	1,400	6,679	4,500
		2017년	4,245	1,097.0	1,680	6,000	4,660
	중간관리자급 (과장급, 선임/대리급)	2015년	3,258	630.4	1,800	5,917	3,200
		2016년	3,987	750.9	1,530	5,885	4,000
		2017년	3,682	800.4	1,980	5,600	3,874
	실무자급	2015년	2,381	559.2	1,000	7,397	2,400
		2016년	3,158	674.5	1,708	5,500	3,000
		2017년	2,829	770.3	1,000	6,701	2,760

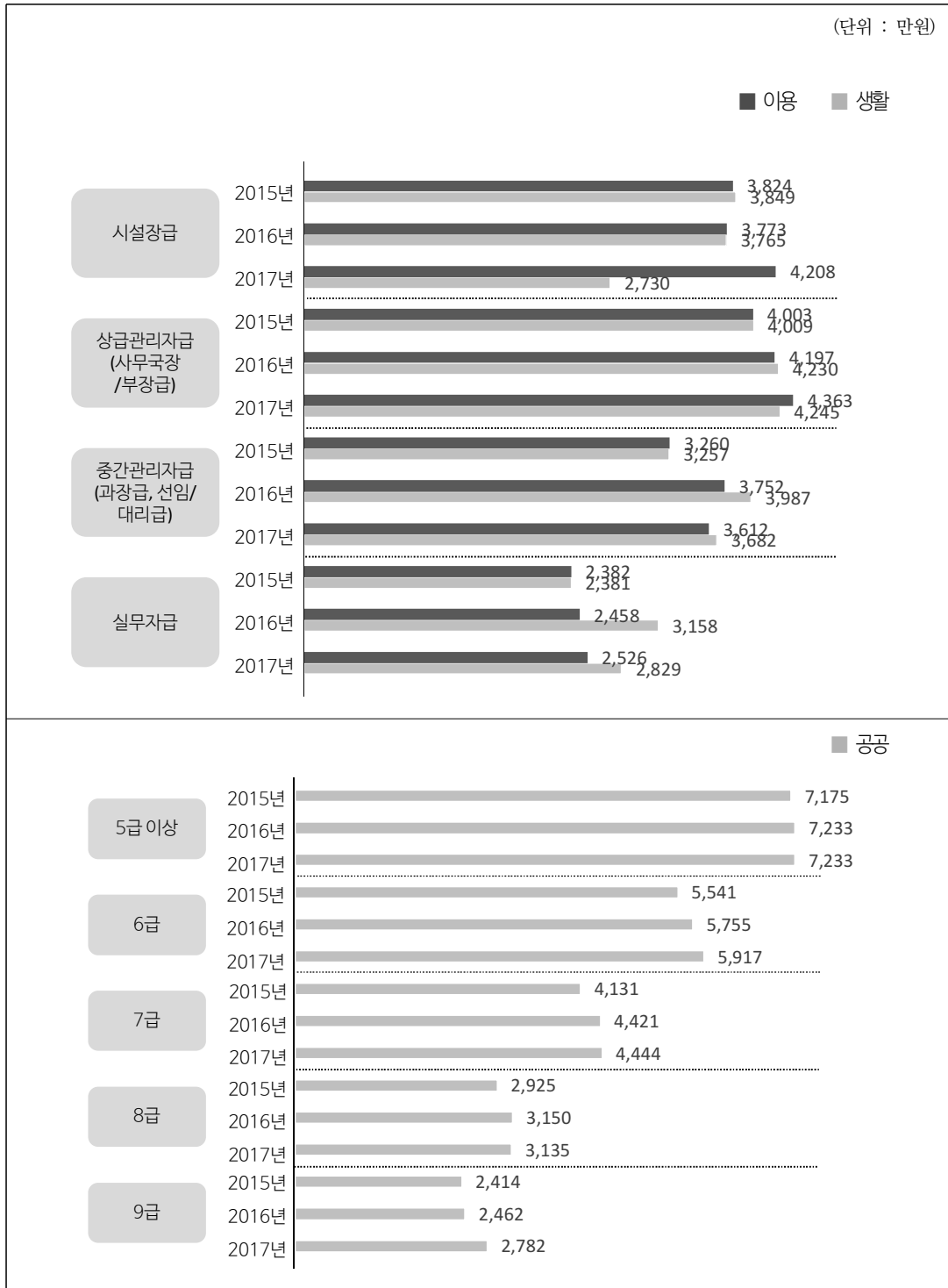
* 2017년부터 아동공동생활가정(n=167개)가 포함되어 시설장 연봉 총액이 줄어들었다.

** 본 연구에서 직접조사를 수행하지 않아 자료수집과정에서 오차가 발생할 가능성이 있어 이전 연도에 비해 중간 관리자급의 연봉 총액이 줄어들었다고 해석하기에는 무리가 있음.

V. 부록_1. 주요변수 3개년 비교

시설 유형	구분	연도	평균	표준편차	최소값	최대값	중위값
공공	5급 이상	2015년	7,175	403.1	6,700	7,600	7,200
		2016년	7,233	251.6	7,000	7,500	7,200
		2017년	7,233	682.7	6,350	8,000	7,200
	6급	2015년	5,541	629.6	3,500	6,600	5,500
		2016년	5,755	921.1	3,700	8,100	6,000
		2017년	5,917	761.9	4,200	7,600	6,000
	7급	2015년	4,132	758.9	2,640	6,060	4,000
		2016년	4,421	870.5	2,800	6,500	4,453
		2017년	4,444	800.6	3,000	6,400	4,500
	8급	2015년	2,925	537.9	2,000	4,500	2,800
		2016년	3,150	671.9	1,821	4,500	3,000
		2017년	3,135	508.5	2,000	5,000	3,200
	9급	2015년	2,414	445.9	1,440	3,500	2,400
		2016년	2,462	427.1	1,700	3,500	2,400
		2017년	2,782	567.9	1,960	4,500	2,700

[그림 14] 직급별 연봉 총액(세전, 평균)



(7) 직급별 기본급

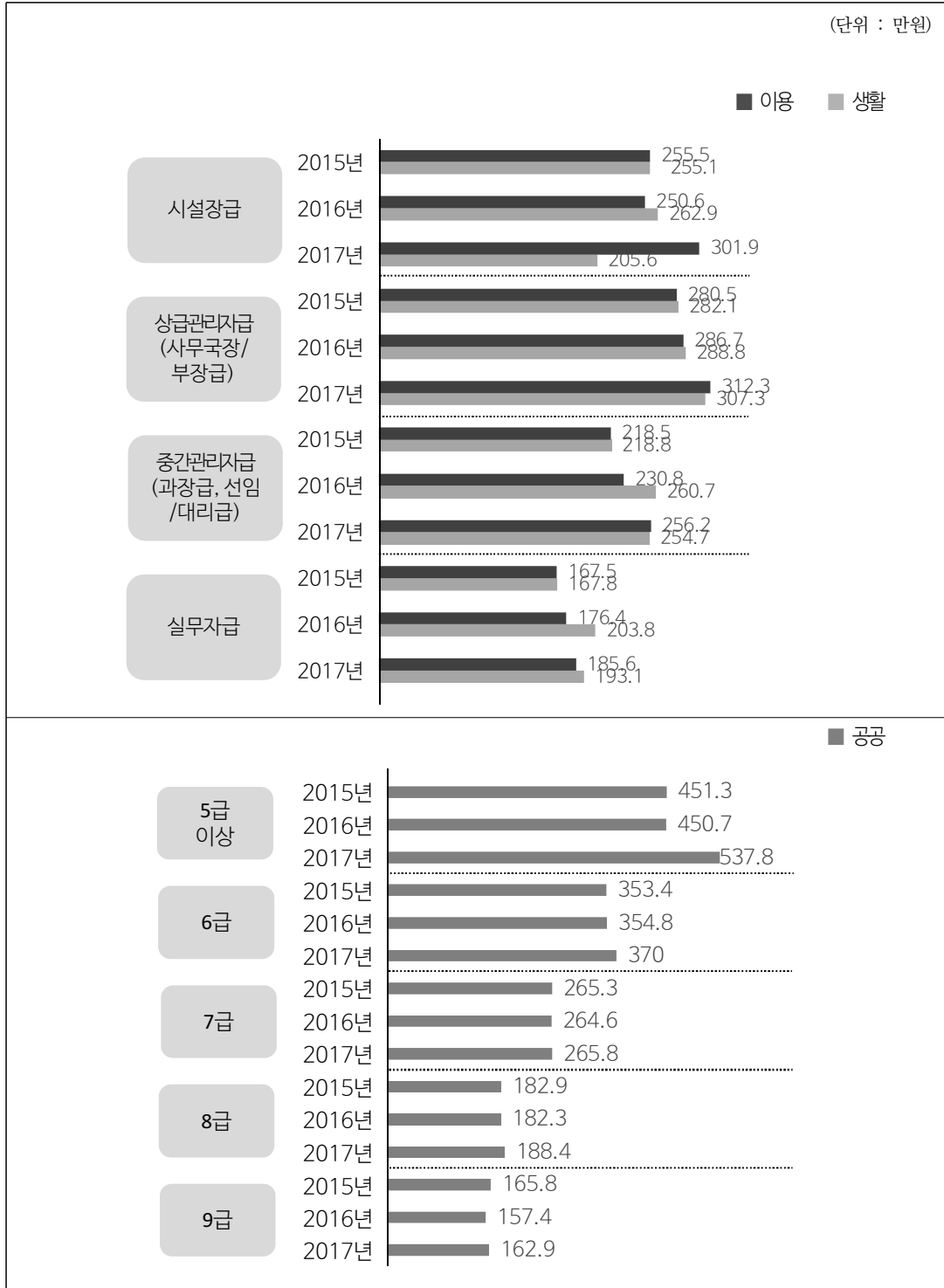
〈표 15〉 직급별 기본급

(단위 : 만원)

시설 유형	구분	연도	평균	표준편차	최소값	최대값	중위값
이용	시설장급	2015년	255.5	89.2	120	436	250
		2016년	250.6	62.2	125	375	265
		2017년	301.9	95.7	93.0	480	320
	상급관리자급 (사무국장/ 부장급)	2015년	280.5	87.4	110	811	274
		2016년	286.7	62.2	102	390	286
		2017년	312.3	58	165	410	320
	중간관리자급 (과장급, 선임/대리급)	2015년	218.4	57.1	100	811	210
		2016년	230.8	46.3	102	430	230
		2017년	256.2	43.6	113	416	258
	실무자급	2015년	167.5	42.5	90	711	168
		2016년	176.4	36.9	84	379	173
		2017년	185.6	38.2	50	500	180
생활	시설장급	2015년	255.1	91.9	120	436	247
		2016년	262.9	114.1	80	423	300
		2017년	205.6	64.4	140	400	180
	상급관리자급 (사무국장/ 부장급)	2015년	282.1	88.1	110	811	278
		2016년	288.8	67.6	116	400	300
		2017년	307.3	73.0	140	400	339
	중간관리자급 (과장급, 선임/대리급)	2015년	218.8	57.1	100	811	211
		2016년	260.7	53.4	116	430	261
		2017년	254.7	54.8	105	370	263
	실무자급	2015년	167.8	41.8	100	711	168
		2016년	203.8	44.9	60	347	200
		2017년	193.1	49	90	360	180

시설 유형	구분	연도	평균	표준편차	최소값	최대값	중위값
공공	5급 이상	2015년	451.3	76.4	377	550	439
		2016년	450.7	81.6	380	540	432
		2017년	537.8	55.5	451	592	547
	6급	2015년	353.4	73.5	180	550	340
		2016년	354.8	61.3	240	416	356
		2017년	370.0	69.7	160	580	369
	7급	2015년	265.3	64.8	170	466	251
		2016년	264.6	48.3	150	416	267
		2017년	265.8	56.2	147	441	269
	8급	2015년	182.9	31.0	129	300	180
		2016년	182.3	35.6	115	280	179
		2017년	188.4	28.2	120	290	186
	9급	2015년	165.8	33.0	100	260	170
		2016년	157.4	27.6	108	204	147
		2017년	162.9	37.2	115	280	150

[그림 15] 직급별 기본급



(8) 일주일 평균 근무시간

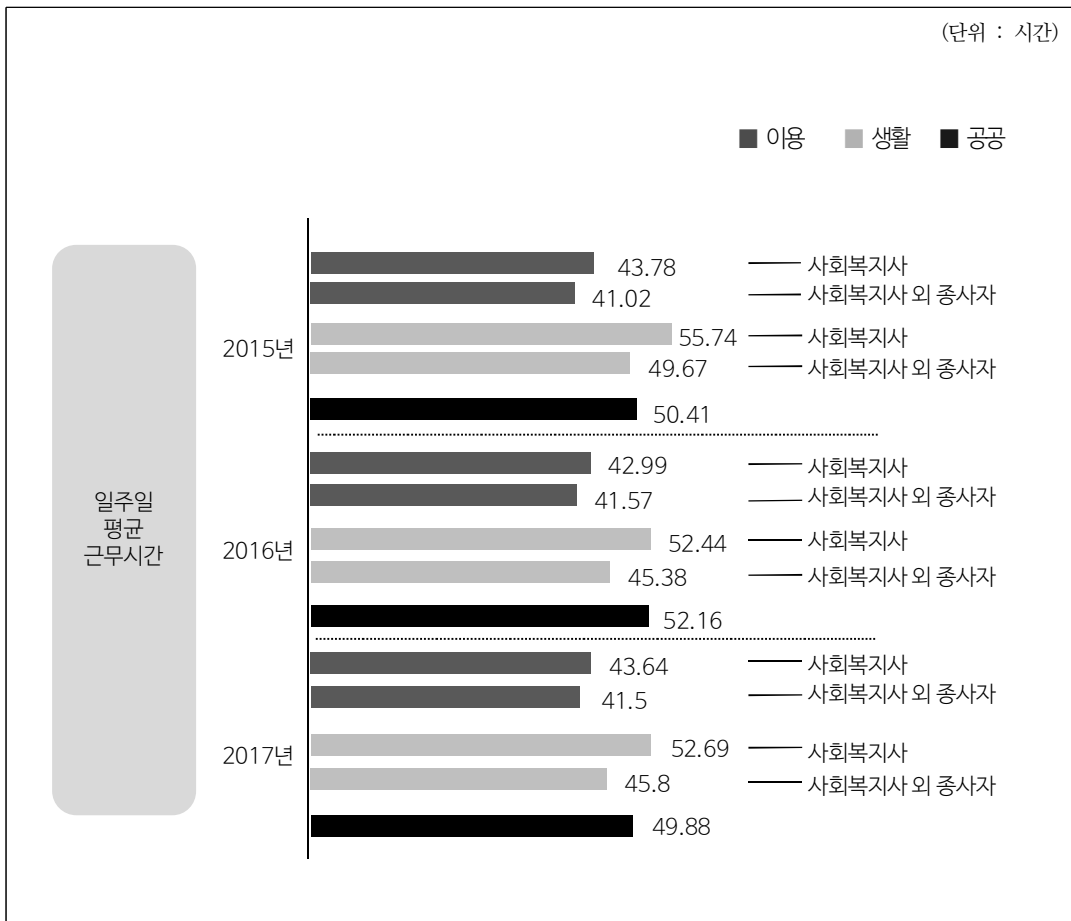
〈표 16〉 일주일 평균 근무시간

(단위 : 점)

구분	2015년					2016년					2017년				
	이용		생활			이용		생활			이용		생활		
	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공
평균	43.78	41.02	55.74	49.67	50.41	42.99	41.57	52.44	45.38	52.16	43.64	41.5	52.69	45.8	49.88
표준편차	15.5	11.97	21.91	19.14	9.93	7.68	5.85	16.74	9.94	8.95	5.71	4.7	17.46	10.78	7.63

[그림 16] 일주일 평균 근무시간

(단위 : 시간)



(9) 직장 만족도

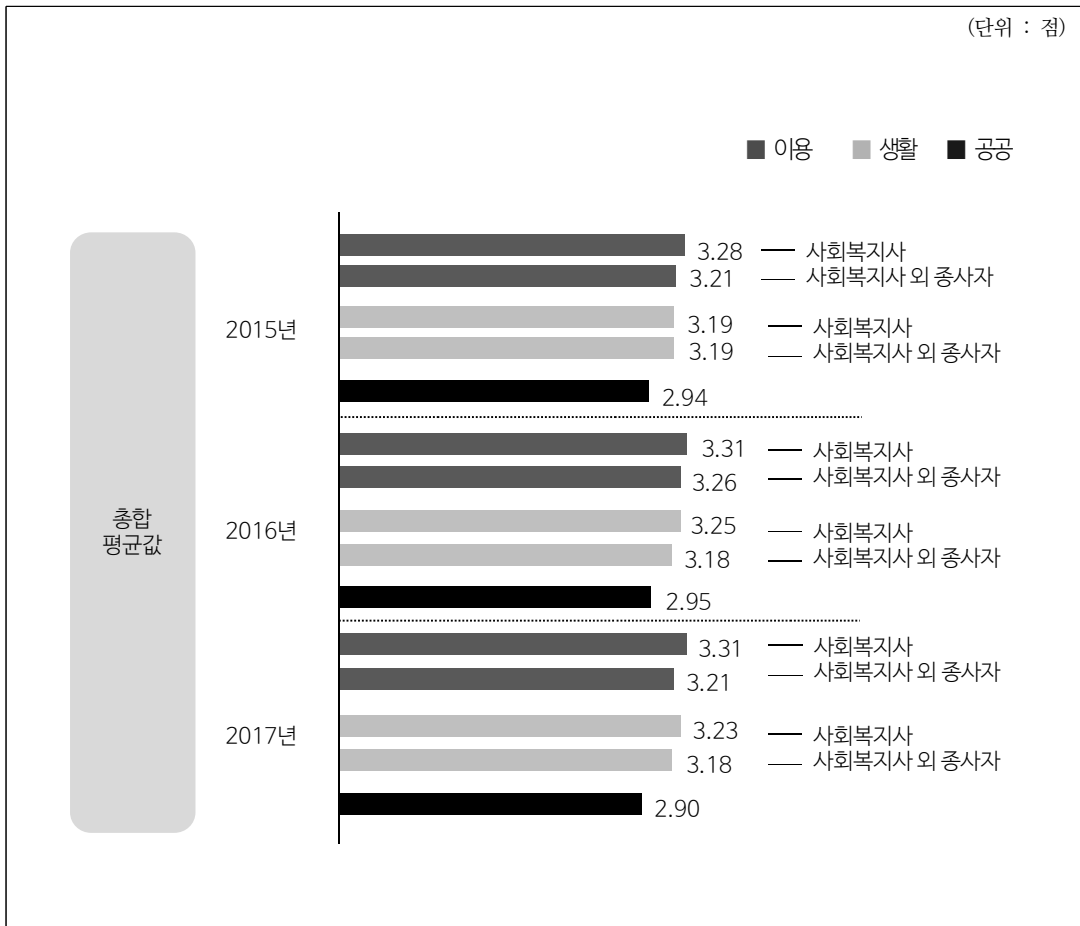
〈표 17〉 직장 만족도

(단위 : 점)

구분	2015년					2016년					2017년				
	이용		생활			이용		생활			이용		생활		
	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사 외 종사자	공공
평균	3.28	3.21	3.19	3.19	2.94	3.31	3.26	3.25	3.18	2.95	3.31	3.21	3.23	3.18	2.90
표준편차	0.55	0.56	0.57	0.58	0.58	0.55	0.58	0.57	0.52	0.62	0.87	0.81	0.83	0.79	0.85

[그림 17] 직장 만족도

(단위 : 점)



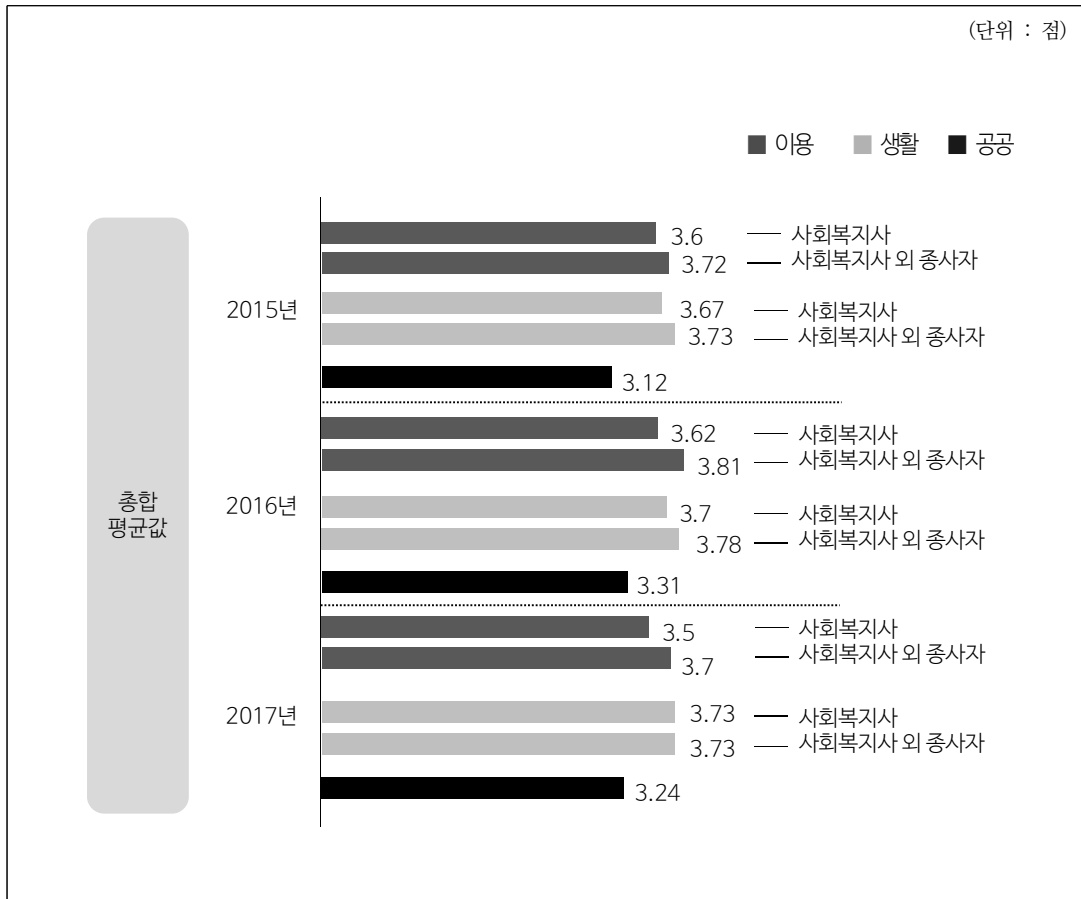
(10) 직무 만족도

〈표 18〉 직무 만족도

(단위 : 점)

구분	2015년					2016년					2017년				
	이용		생활			이용		생활			이용		생활		
	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공
평균	3.60	3.72	3.67	3.73	3.12	3.62	3.81	3.70	3.78	3.31	3.5	3.7	3.73	3.73	3.24
표준편차	0.67	0.7	0.68	0.68	0.85	0.67	0.64	0.66	0.63	0.84	0.82	0.7	0.78	0.77	0.95

[그림 18] 직무 만족도



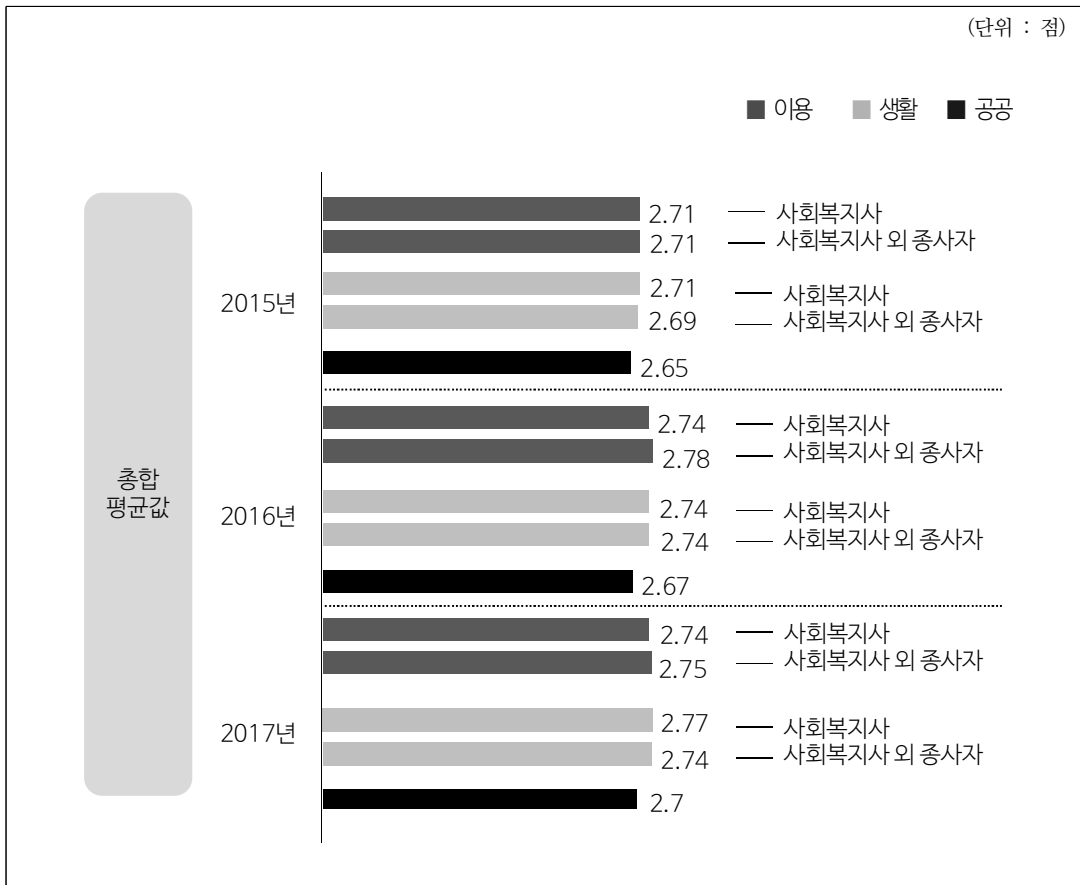
(11) 자아 탄력성

〈표 19〉 자아 탄력성

(단위 : 점)

구분	2015년					2016년					2017년				
	이용		생활			이용		생활			이용		생활		
	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공
평균	2.71	2.71	2.71	2.69	2.65	2.74	2.78	2.74	2.74	2.67	2.74	2.75	2.77	2.74	2.70
표준편차	0.32	0.34	0.32	0.32	0.35	0.33	0.37	0.32	0.34	0.38	0.64	0.63	0.62	0.60	0.93

[그림 19] 자아 탄력성



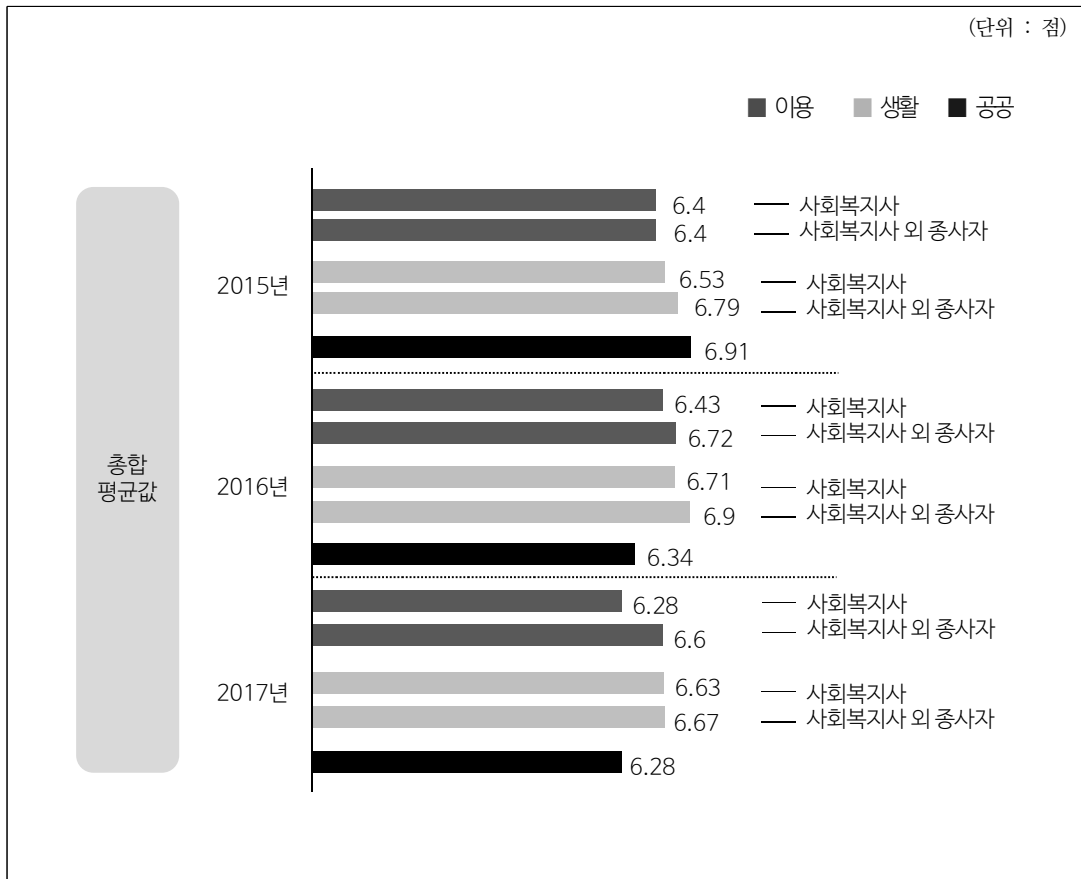
(12) 주관적 행복감

〈표 20〉 주관적 행복감

(단위 : 점)

구분	2015년					2016년					2017년				
	이용		생활			이용		생활			이용		생활		
	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공
평균	6.4	6.4	6.53	6.79	6.91	6.43	6.72	6.71	6.9	6.34	6.28	6.6	6.63	6.67	6.28
표준편차	1.59	1.63	1.60	1.80	1.82	1.66	1.65	1.65	1.62	1.78	1.82	1.90	1.90	1.80	1.82

[그림 20] 주관적 행복감



(13) 업무 소진

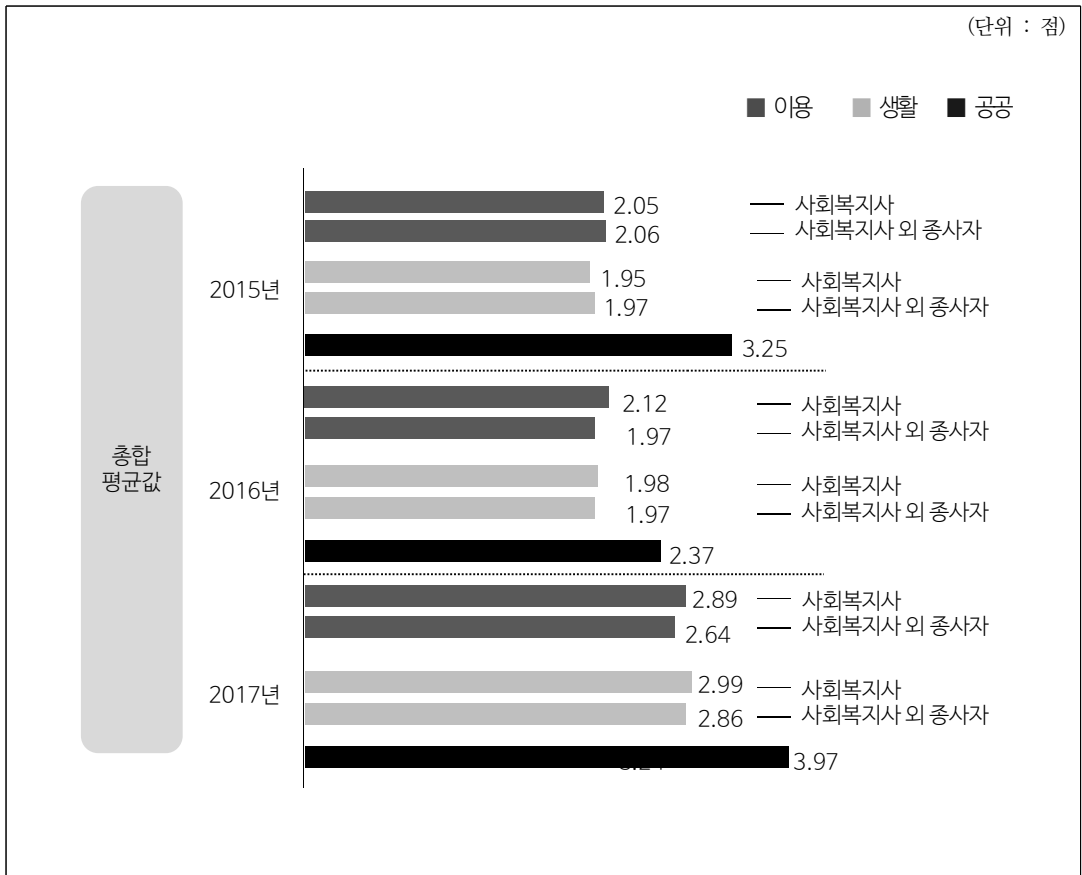
〈표 21〉 업무소진

(단위 : 점)

구분	2015년					2016년					2017년				
	이용		생활			이용		생활			이용		생활		
	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	사회 복지사	사회 복지사 외 종사자	공공
평균	2.05	2.06	1.95	1.97	3.25	2.12	1.97	1.98	1.99	2.37	2.89	2.64	2.99	2.86	3.97
표준편차	0.67	0.71	0.67	0.76	0.82	0.65	0.72	0.69	0.72	0.9	1.40	1.54	1.43	1.51	1.65

[그림 21] 업무소진

(단위 : 점)



2. 설문지

1) 시설용 설문지

ID						
----	--	--	--	--	--	--

2017년 사회복지사 통계연감 : 사회복지 인적자원 특성 패널 - 사회복지시설용 -

<p>안녕하십니까?</p> <p>한국사회복지사협회는 보건복지부의 지원을 받아 「사회복지사 통계연감」을 매년 발간하고 있습니다. 본 조사는 사회복지시설현장에서 사회복지서비스의 질적 수준을 결정하는 가장 핵심적인 역할을 하는 사회복지사들의 근무환경 및 실태, 업무만족도 등을 파악하여, 사회복지사사의 권익 향상을 위한 각종 정책 수립 시 활용할 기초자료를 마련하는 데 그 목적이 있습니다.</p> <p>본 설문지(시설용)는 사회복지시설에 대한 종합적인 내용을 다루고 있으므로 개인용 설문지와는 별도로 시설장 및 상급관리자 또는 총무부서 담당자가 작성해주시기 바랍니다.</p> <p>본 조사표에 기입되는 모든 응답내용은 「통계법」 제33조 및 제34조에 의거 통계목적에만 사용되며 그 비밀은 반드시 보장됩니다. 본 설문조사는 총 28문항으로 구성되어 있으며, 약 15분 정도가 소요됩니다. 바쁘시더라도 적극적인 협조를 부탁드립니다.</p> <p>감사합니다.</p> <p style="text-align: right;">한국사회복지사협회 회장</p>			
문 의	<p>※ 질문지 작성 방법 안내</p> <p>각 문항마다 선생님의 의견을 V 표시해 주십시오.</p> <p>마지막 문항까지 빠짐 없이 응답해주시기를 바랍니다.</p> <p>시설용 설문지는 시설장 및 상급관리자 또는 총무부서 담당자가 작성해 주시고 시설당 1부만 회신하시면 됩니다.</p> <p>- 이번 조사에 대하여 궁금하신 사항이나 의문이 있으신 분들께서는 아래로 문의해 주시기 바랍니다.</p>		
	연구책임	연락처	e-mail
	한국사회복지사협회 사회복지인적자원연구원	02-786-6523	kasw_lab@hanmail.net

A. 시설의 특성

1. 시설 소재지	광역 자치단체	__① 서울 __② 부산 __③ 대구 __④ 인천 __⑤ 광주 __⑥ 대전 __⑦ 울산 __⑧ 경기 __⑨ 강원 __⑩ 충북 __⑪ 충남 __⑫ 전북 __⑬ 전남 __⑭ 경북 __⑮ 경남 __⑯ 제주 __⑰ 세종
	기초 자치단체	* 해당 기초자치단체의 명칭과 시군구/읍·면·동을 표기하여주시기 바랍니다. _____ □시□군□구 _____ □읍□면□동
2. 시설유형	__① 노인복지시설 __② 아동복지시설 __③ 장애인복지시설 __④ 정신보건복지시설 __⑤ 지역복지시설 __⑥ 지역자활센터 __⑦ 부랑·노숙인시설 __⑧ 기타()	
3. 주요 서비스 대상자	__①노인 __②장애인 __③아동/청소년 __④정신보건 __⑤여성 __⑥가족 __⑦부랑인/노숙인 __⑧교정 __⑨저소득층 __⑩지역사회/주민 __⑪일반의료환자 __⑫행정/정책 __⑬교육/학생/연구조사 __⑭기타()	
4. 모법인 형태	__① 사회복지법인 __② 사단법인 __③ 재단법인 __④ 학교법인 __⑤ 의료법인 __⑥ 개인 __⑦ 기타()	
5. 운영현황	5-1. 운영 형태 __① 민간 위탁운영(5-2번으로) __② 국가 및 지방자치단체 직접 운영 __③ 민간 직접운영 __④ 기타() 5-2. 위 문항에서 '①민간 위탁운영'에 응답한 경우, 해당 시설을 위탁 받은 시점은? □□□□년 5-3. 위탁 심사 주기 □ 년	
6-1 예산의 재원 비중(총예산)		6-2 인건비 (기본급 및 수당) 비중
① 보조금 _____ % ② 후원금(기부금) _____ % ③ 프로젝트비 _____ % ④ 이용료 _____ % ⑤ 법인전입금 _____ % ⑥ 기타 _____ % (①~⑥까지 합계 100% 기준)		① 정부보조 _____ % ② 법인부담 _____ % ③ 자체부담 _____ % ④ 기타 _____ % (①~④까지 합계 100% 기준)
7. 2016년 예산규모	세입	_____ 천원
	세출	_____ 천원

※ 2016년 결산기준

B. 종사자 현황 및 채용

	종사자 현원 (A+B~+M) ※단, 사회복지무원은 제외	()명		(정관상 규정된) 종사자 정원	()명
		정규직	비정규직	정규직	비정규직
8-1. 종사자 현황 I	사회복지사* A	()명	()명	()명	()명
	의사(촉탁의) B	()명	()명	()명	()명
	간호사(조무사포함) C	()명	()명	()명	()명
	물리/재활치료사** D	()명	()명	()명	()명
	사무/회계원 E	()명	()명	()명	()명
	영양사 F	()명	()명	()명	()명
	조리사/취사원 G	()명	()명	()명	()명
	시설관리(운전포함) H	()명	()명	()명	()명
	생활지도/교사 I	()명	()명	()명	()명
	요양보호사 J	()명	()명	()명	()명
	기타1() K	()명	()명	()명	()명
	기타2() L	()명	()명	()명	()명
	기타3() M	()명	()명	()명	()명
*사회복지사 : 사회복지사 자격증을 소지하고 있으며, 사회복지직종으로 채용되어 근무하고 있는 사람 **영역별 치료사 및 직업재활 포함					
8-2. 종사자 현황 II	귀 시설 전체 종사자 중 직급(직위)별 종사자의 현황을 표기하여 주시기 바랍니다.				
	__① 기관장급	_____명			
	__② 사무국장, 부장급	_____명			
	__③ 과장급	_____명			
	__④ 선임급	_____명			
	__⑤ 실무자급	_____명			
9. 종사자 고용형태 (해당 인원을 적고, 없을 경우 반드시 '0'을 표 기하여 주시기 바랍니다)	상용직 근로자 수(1년 이상 고용계약이 설정된 자)	□ □명			
	임시직 근로자 수(1개월 이상 1년 미만 기간제, 계약직)	□ □명			
	일용직 근로자 수(1개월 미만)	□ □명			
	비임금근로자 수(고용주, 자영자, 무급가족종사자)	□ □명			
	파견근로자 수(공공근로사업 참여자, 사회복지무원 등 정부를 비롯한 타 기관과의 근로계약에 따른 유급 근로자)	□ □명			

10. 이직 및 채용 규모	2016년도 이·퇴직 근로자 수	<input type="text"/>	<input type="text"/>	명	
	2016년도 채용 근로자 수	<input type="text"/>	<input type="text"/>	명	
11. 시설 종사자 중 현재 종사인원 대비 업무량에 비하여 총원의 필요성이 가장 큰 직종은 무엇입니까? 한 가지만 선택해주세요.					
① 사회복지사 ② 물리/재활치료사 ③ 요양보호사 ④ 지도원/교사 ⑤ 의료인력(의사/간호사/물리치료사) ⑥ 사무원 ⑦ 시설관리/운전 ⑧ 영양사/조리사/취사원 ⑨ 기타()					
12. 인력 채용 시, 각 채용기준의 비중을 기입하여 주십시오.					
내용	← 중요하지 않다			중요하다 →	
	①	②	③	④	⑤
① 업무수행능력	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
② 인성·적성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③ 문제해결능력	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④ 성실성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤ 학교 성적(지식)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥ 외국어 능력	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦ 리더십	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧ 소통능력(협력 태도)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨ 사회복지시설친기술능력	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑩ 상담능력	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑪ (지인 등의) 추천	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑫ 운전 능력	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑬ 전문 자격증(정신보건 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑭ 기관의 운영철학과 지원자의 가치관 일치도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑮ 운영법인과 지원자의 종교일치도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑯ 기타()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 귀 시설에서는 매년 또는 정기적으로 신규 인력 채용에 대한 계획(인력 결원에 따른 수시채용은 제외)을 가지고 있습니까?					
① 있다. (14번으로) ② 없다. (13-1번으로) ③ 모르겠다.					
13-1. 귀 시설에서는 매년 또는 정기적으로 신규 인력 채용(인력 결원에 따른 수시채용은 제외)을 못한다면 그 이유를 모두 선택하여 주시기 바랍니다.					
① 국가 및 민간위탁 사업의 인건비 예산 부족 ② 국가 및 민간위탁 사업의 비정기적 지원 ③ 지원 사업 항목상 인건비 지급 규제 ④ 업무축소 등으로 인한 신규채용 곤란 ⑤ 신규채용자의 잦은 퇴사로 인해 ⑥ 기타 ()					

14. 채용 방법	14-1. 귀 시설의 직원 채용 시 주로 이용하는 모집 경로를 모두 선택하여 주십시오 __①시설 홈페이지 __②지자체 홈페이지 __③한국사회복지사협회 홈페이지 __④복지넷 __⑤워크넷 __⑥사회복지시설정보시스템 __⑦민간구인구직사이트 __⑧기타()
	14-2. 귀 시설의 채용 단계를 모두 선택하여 주십시오 __①서류심사 __②면접1회 __③면접2회 이상 __④평가시험(논술, 영어 등) __⑤기타()
	14-3. 귀 시설의 직원 채용을 위한 인사위원회가 운영되고 있습니까? __①있다 (14-4번으로) __②없다 (15번으로)
	14-4. 인사위원회가 운영되고 있다면 구성인원은 어떻게 되어 있습니까? __①내부직원 __②외부위원 __③내부직원+외부위원

C. 인적자원관리

15. 귀 시설의 인적자원개발에 있어서 중요도와 어려움의 정도를 선택하여 주십시오.										
내용	중요도					어려움				
	←중요하지 않다		중요하다→			←어렵지 않다		어렵다→		
직원(사회복지사) 채용	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
인사평가	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
승진	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
교육·훈련	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
안전	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
동기부여(보상 등)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
리더십	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
16. 귀 시설은 일터혁신을 위한 아래의 항목에 얼마나 적극적으로 참여 했다고 생각하십니까?										
구 분	문 항				전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	
16-1. 노사 관계	직원의 고충처리를 위한 시스템을 갖추고 이를 시행하고 있다.				1	2	3	4	5	
	시설과 직원간의 공통된 목표와 비전이 수립되어 있다.				1	2	3	4	5	
16-2. 인적 자원 관리	공정한 절차와 방법을 통해 운영규정에 준한 인사위원회가 구성되어 직원을 채용한다.				1	2	3	4	5	
	인사평가시스템을 통한 직원에 대한 보상과 평가가 이루어진다.				1	2	3	4	5	
16-3. 근로자 역량 강화	직원을 대상으로 슈퍼비전 및 외부전문가 자문이 진행된다.				1	2	3	4	5	
	직원의 역량강화를 위한 교육, 활동을 지원한다.				1	2	3	4	5	
16-4. 조직 역량	관리자(시설장, 중간관리자)는 시설운영의 책임자로서 전문적인 자격과 지식을 갖추고 있다.				1	2	3	4	5	
	직원의 처우개선을 위해 다양한 노력을 한다.				1	2	3	4	5	

17. 현재 근무하고 있는 기관에 근로기준법상의 고용주와 종사자 간의 협의기구(예: 노동조합 등)가 구성되어 있습니까? (상조회 제외)

① 노동조합이 구성되어 있다. ② 노사협의체가 구성되어 있다.
 ③ 기타 형태()의 협의기구가 구성되어 있다.
 ④ 구성되어 있지 않다.

D. 보수수준 및 지급상태

18. 보수 기준

18-1. 귀 시설은 직원들에게 개인별 보수체계에 대하여 설명을 하고 있습니까(연봉, 기본급, 제공받는 수당 등)?

① 설명하고 있음 ② 설명하지 않음

18-2. 귀 시설은 보수기준표를 가지고 있습니까?

① 있음(18-3번으로) ② 없음(19번으로)

18-3. 보수기준표가 있다면 어떤 기준에 의하여 마련되었습니까?

① 보건복지부 기준 ② 지방자치단체 기준 ③ 운영법인 기준
 ④ 시설 자체 기준 ⑤ 기타()

18-4. 귀 시설의 보수기준표를 근거로, 다음 직급별 1호봉 기준 기본급을 작성하여주시기 바랍니다. ※ 월단위 기재

시설장급	부장급 (사무국장급)	과장급	선임(대리) 사회복지사급	사회복지사 (실무자)급
원	원	원	원	원
영양사	간호사	축탁의	기능직	관리직
원	원	원	원	원
기타1 ()	기타2 ()	기타3 ()	기타4 ()	기타5 ()
원	원	원	원	원

19. 제공하는 수당

19-1. 귀 시설에서 제공하는 수당을 해당하는 재원별로 구분하여 주시기 바랍니다. (수당별 해당 재원 번호 기입)

① 지자체부담 ② 법인부담 ③ 자체부담

명절휴가비____ 연장근로수당____ 휴일근로수당____
 가족수당____ 연월차보상수당____ 기타수당()____

19-2. 지자체에서 지급하는 수당이 있다면 지급 방법을 선택하여 주시기 바랍니다. (수당별 해당 재원 번호 기입)

____ ① 지급하지 않음 ____ ② 매월 고정액 지급
 ____ ③ 연 몇 회/ 분기별 지급 ____ ④ 기타()

26. 직원 개인별 잔여휴가가 발생하는 경우 어떻게 처리하고 있습니까?

- ① 잔여휴가일수 만큼 급여 보상
- ② 잔여휴가일수를 차년도로 이월
- ③ 잔여휴가 발생 시 강제로 휴가를 부여하여 연중 모두 소진하도록 함
- ④ 잔여휴가가 발생하더라도 이월 또는 보상 없음
- ⑤ 기타 ()

27. 귀 시설은 사회복지종사자들의 권익보호와 처우개선을 위해 어떤 노력을 수행하고 있습니까?
(해당사항 모두 응답)

- ① 보건복지부 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」 및 근로기준법 준수
- ② 사회복지시설 운영 법인의 종사자 인건비에 대한 추가 지원
- ③ 종사자 인건비 및 근로환경과 관련하여 직원들과 협의할 수 있는 시스템 마련
- ④ 클라이언트 폭력으로부터 종사자 인권보호를 위한 노력(안전설비, 상해보험 가입 등)
- ⑤ 종사자들을 위한 복리후생제도 마련
- ⑥ 종사자들의 전문성 향상을 위한 교육제도 마련
- ⑦ 지역사회 및 타 기관과의 네트워크 활동
- ⑧ 기타 ()

28. 기타 제언하실 내용이 있다면 말씀해주세요.

※ 끝까지 성실하게 응답해주셔서 감사합니다.

마지막으로 빠진 문항이 있는지 다시 한 번 확인을 부탁드립니다.

- 감사합니다 -

2) 개인용 설문지

ID									
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2017년 사회복지사 통계연감 : 사회복지 인적자원 특성 패널

- 사회복지시설 종사자용(개인용)-

<p>안녕하십니까?</p> <p>한국사회복지사협회는 보건복지부의 지원을 받아 매년 「사회복지사 통계연감」을 발간하고 있습니다. 본 조사는 사회복지실천현장에서 사회복지서비스의 질적 수준의 핵심 역할을 수행하는 사회복지사들의 근로환경 및 실태, 업무만족도 등을 파악하여, 종사자의 권익 향상을 위한 각종 정책 수립 시 활용할 기초자료를 마련하는 데 그 목적이 있습니다. 설문조사는 전국의 사회복지시설을 모집단으로 하여 표본추출된 시설에 배포되며, 추후 시계열 분석 활용을 위하여 매년 같은 표본을 대상으로 조사를 진행할 예정입니다.</p> <p>본 설문지(개인용)의 대상은 사회복지시설에 근무 중인 종사자로서 직위로는 최고관리자부터 일반직원까지, 고용형태로는 정규직 및 비정규직 직원 모두를 포함하고 있습니다.</p> <p>귀 시설의 사회복지사 및 기타 직종의 직원들이 설문에 참여할 수 있도록 적극 협조해주시길 부탁드립니다.</p> <p>본 조사표에 기입되는 모든 응답내용은 「통계법」 제33조 및 제34조에 의거 통계목적에만 사용되며 그 비밀은 반드시 보장됩니다. 설문조사는 총 47문항으로 구성되어 있으며, 약 20분 정도가 소요됩니다. 바쁘시더라도 적극적인 참여를 부탁드립니다.</p> <p>감사합니다.</p> <p style="text-align: right;">한국사회복지사협회 회장</p>			
문 의	<p>※ 질문지 작성 방법 안내</p> <p>각 문항마다 선생님의 의견을 V 표시해 주십시오. 마지막 문항까지 빠짐 없이 응답해주시기를 바랍니다. 조사 참여에 대한 소정의 사례품을 기프트콘으로 지급하고자 하오니, 질문지에 휴대폰 번호를 기입하셔서 함께 회신하여 주십시오.</p> <p>- 이번 조사에 대하여 궁금하신 사항이나 의문이 있으신 분들께서는 아래로 문의 해주시기 바랍니다.</p>		
	<p>★설문조사 사례품(기프트콘)을 위한 핸드폰 연락처를 기입해 주십시오.★</p> <p>()</p> <p>- 작성하신 휴대폰 번호는 사례품 발송만을 위한 것이며, 수거 즉시 스티커 부착후 폐기할 예정입니다.</p>		
	연구책임	연락처	e-mail
	한국사회복지사협회 사회복지인적자원연구원	02-786-6523	kasw_lab@hanmail.net

B. 직무분석

11. 직장 경력									
① 사회복지분야의 경력		□ □ 년 □ □ 개월							
② 현 직장 재직기간		□ □ 년 □ □ 개월							
12. 업무 상 주된 대상 (해당사항 모두 응답)									
_① 노인	_② 장애인	_③ 아동/청소년	_④ 정신보건						
_⑤ 여성	_⑥ 가족	_⑦ 노숙인/부랑인	_⑧ 교정						
_⑨ 저소득층	_⑩ 지역사회/주민	_⑪ 행정/정책	_⑫ 일반의료(환자)						
_⑬ 교육/학생/연구	_⑭ 기타 ()								
13. 귀하가 담당하는 업무의 비중을 업무 전체를 100%라고 생각할 때, 1)이상적 기대 수행 비율(%)과 2)현재 수행 비율(%)을 구분하여 기입하여 주시기 바랍니다 (담당하지 않는 경우 0을 적어주시기 바랍니다).									
분류	문항	1)기대수행 (%)	2)현재수행 (%)						
직 접 서 비 스	① 상담서비스 제공								
	② 사례관리 (육구조사, 인테이크 등/ 재가방문)								
	③ 보호서비스 (돌봄, 자립)								
	④ 프로그램 실행								
	⑤ 재활서비스								
	⑥ 기타 (내용:)								
간 접 서 비 스	⑦ 사업 기획 및 평가								
	⑧ 자원개발(홍보, 지역사회조직 등)								
	⑨ 자원봉사관리								
	⑩ 조직관리(회계, 인사관리 등)								
	⑪ 행정업무(각종 기록, 보고서 등 문서 작성 및 관리)								
	⑫ 기타 (내용 :)								
※ ① ~ ⑫까지 업무비중의 합은 100%									
※ 기대수행(%)은 귀하의 이상적인 업무비중의 정도를 가정하여 작성해주시십시오.									
14. 다음은 귀하의 현재 업무량에 대한 질문입니다. 적정 업무량에 대비하여 현재 귀하가 담당하고 있는 업무량 수준은 어느 정도에 해당합니까?									
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
← 적다				적절하다					많다 →

C. 근로환경

15. 현 직장 연봉액	15-1. 연봉 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 만원 (세전 총액) (산출예시) 연봉 = 기본급 × 12개월 + 상여금(수당 등) * 2017년 기준으로 1년(12개월 합산) 세전 연봉 작성요망
	15-2. 기본급 월 <input type="text"/> 만원 + 아래의 수당(해당사항 모두 응답) __① 명절휴가비 __② 연장근로수당 __③ 휴일근로수당 __④ 가족수당 __⑤ 연월차보상수당 __⑥ 기타수당()
16. 귀하의 업무에 적절하다고 생각되는 임금수준은?(희망연봉)	연봉 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 만원
17. 고용형태	__① 정규직 __② 비정규직
18. 근무형태	18-1. 교대근무제 시행 여부 __① 시행(18-2번으로) __② 미시행(18-3번으로)
	18-2. 교대근무제 형태 __① 24시간 교대 __② 12시간 교대 __③ 8시간 교대 __④ 2일 근무 후 교대 __⑤ 3일 근무 후 교대 __⑥ 기타()
	18-3. 교대근무제에 해당하지 않는 경우의 근무형태 __① 주 7일제(기관 상주) __② 주 6일제 __③ 격주제(격주 토요일근무) __④ 주 5일제(월1회 토요일근무) __⑤ 주 5일제 __⑥ 기타()
19. 일주일 평균 근무시간은?	주 <input type="text"/> <input type="text"/> 시간
20. 현 직장 입사경로	__① 학교/교수의 소개 및 추천 __② 친구/선후배 등의 소개로 __③ 광고(인터넷 포함)를 통해 __④ 실습/자원봉사활동을 계기로 __⑤ 가족/친지 등을 통해 __⑥ (법인 등의) 내부 인사이동 __⑦ 기타()
21. 귀하는 근로계약서를 작성하였습니까?	
① 작성하였다. ② 작성하지 않았다. ③ 모르겠다.	

22. 다음은 직장에서 제공되는 휴가에 관한 항목입니다. 각 항목에 대하여 직장에서 현재 제공되고 있는지, 제공된다면 지난 1년간 실제 사용한 휴기일수는 몇 일인지 적어주십시오

문항	직장에서 제공 여부				휴가 사용일 (2016년 사용 일수)
	제공된다	제공되지 않는다	모른다	해당 없음	
(1) 유급휴가(정규, 연월차)	1	2	3	4	<input type="text"/> <input type="text"/> 일
(2) 생리휴가	1	2	3	4	<input type="text"/> <input type="text"/> 일
(3) 산전후휴가	1	2	3	4	<input type="text"/> <input type="text"/> 개월
(4) 병가(상병휴가)	1	2	3	4	<input type="text"/> <input type="text"/> 일
(5) 육아휴직	1	2	3	4	<input type="text"/> <input type="text"/> 개월
(6) 포상휴가	1	2	3	4	<input type="text"/> <input type="text"/> 일
(7) 경조사휴가(특별휴가)	1	2	3	4	<input type="text"/> <input type="text"/> 일

※ 해당 휴가를 사용하지 않았을 경우에도 0으로 표시

23. 유급휴가 중 잔여휴가가 발생하는 경우 어떻게 보상받고 있습니까?

- ① 잔여휴가일수 만큼 급여 보상
- ② 잔여휴가일수를 차년도로 이월
- ③ 잔여휴가 발생 시 강제로 휴가를 부여하여 연중 모두 소진하도록 함
- ④ 잔여휴가가 발생하더라도 이월 또는 보상 없음
- ⑤ 기타 (_____)

24. 귀하의 현 직장 만족도에 대한 질문입니다. 가장 가깝다고 생각하는 곳에 표시하십시오

문항	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
(1) 임금수준의 적정성	1	2	3	4	5
(2) 복리후생제도의 충분성	1	2	3	4	5
(3) 교육비 지원 및 교육기회 제공	1	2	3	4	5
(4) 쾌적하고 편리한 근무환경 지원	1	2	3	4	5
(5) 직장상사와의 관계 및 의사소통	1	2	3	4	5
(6) 동료와의 관계 및 의사소통	1	2	3	4	5
(7) 유관기관 종사자와의 관계 및 의사소통	1	2	3	4	5
(8) 조직의 발전전망 및 비전	1	2	3	4	5
(9) 승진가능성 등 개인의 발전 전망	1	2	3	4	5
(10) 의사결정구조의 민주성	1	2	3	4	5
(11) 슈퍼비전 및 지도감독	1	2	3	4	5
(12) 근무시간의 적절성	1	2	3	4	5
(13) 업무내용의 만족성	1	2	3	4	5
(14) 고용의 안정성	1	2	3	4	5
(15) 인사 고과의 공정성	1	2	3	4	5

25. 현재 주로 하고 있는(맡고 있는) 일에 대한 귀하의 평소 생각은 어떠하십니까?

다음의 각 항목에 대해서 얼마나 동의하는지, 혹은 동의하지 않는지 그 정도를 표시하여 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
(1) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일에 만족하고 있다.	1	2	3	4	5
(2) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일을 열정적으로 하고 있다.	1	2	3	4	5
(3) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일을 즐겁게 하고 있다.	1	2	3	4	5
(4) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다.	1	2	3	4	5
(5) 별다른 일이 없는 한 현재 하고(맡고) 있는 일을 계속 하고 싶다.	1	2	3	4	5

26. 귀하가 직접적으로 경험한 클라이언트 폭력에 관한 문항입니다.

지난 1년간 귀하의 경험을 가장 잘 나타내는 곳에 표시하여 주십시오.

(빈도는 경험여부 '있음'에 표시하신 분만 응답해주시기 바랍니다)

※ '클라이언트 폭력'이란 "사회복지 실천현장에서 사회복지사 등이 클라이언트에게 복지서비스 제공 등의 직무를 수행하는 과정에서 그 클라이언트나 그의 가족 또는 가해자 등으로부터 당하는 신체적 혹은 비신체적 폭력·공격·위협·괴롭힘 또는 기물파손 등"을 말함

구분	문 항	경험여부		빈도				
		있음	없음	1-5회	6-10회	11~15회	16-20회	수포
언어적 폭력	클라이언트가 욕설 또는 저주를 한 적이 있다.	1	2	1	2	3	4	5
	클라이언트가 신체적 공격 또는 죽음에 대한 협박을 한 적이 있다. ('밤길 조심해라', '칼로 찔러 죽이겠다' 등)	1	2	1	2	3	4	5
	클라이언트가 고소·고발이나 재산상의 피해 등에 대한 협박을 한 적이 있다.	1	2	1	2	3	4	5
신체적 폭력	클라이언트가 침을 뱉은 적이 있다.	1	2	1	2	3	4	5
	클라이언트에 의한 경미한 신체적 폭력 (밀기, 할퀴기, 깨물기, 멍살잡기 등)	1	2	1	2	3	4	5
	클라이언트가 뺨을 때린 적이 있다.	1	2	1	2	3	4	5
	클라이언트가 주먹으로 때린 적이 있다.	1	2	1	2	3	4	5
	클라이언트가 발로 찬 적이 있다.	1	2	1	2	3	4	5
	클라이언트가 칼 또는 몽둥이 등의 도구를 이용하여 폭력을 행사한 적이 있다.	1	2	1	2	3	4	5
클라이언트가 물건을 던진 적이 있다.	1	2	1	2	3	4	5	

D. 생활과 건강상태

29. 귀하의 건강상태를 주관적으로 평가하신다면? ① 건강이 매우 좋지 않다 ② 건강하지 않은 편이다
③ 보통이다 ④ 건강한 편이다 ⑤ 매우 건강하다

30. 지난 한 달 동안 아래의 문항들에 대한 귀하의 상태에 대하여 표시해 주십시오.

문항	전혀 없었다	거의 없었다	가끔 있었다	자주 있었다	상당히 자주 있었다
(1) 직장에서 많은 일을 할 수 있을 것 같지 않다.	1	2	3	4	5
(2) 나는 요즘 들어 직장에 가는 것이 두렵다.	1	2	3	4	5
(3) 내 일이 지겹게 느껴진다.	1	2	3	4	5
(4) 요즘 들어 업무에서 남에게 뒤떨어지는 느낌을 받는다.	1	2	3	4	5
(5) 최근에 일과 관련하여 문제가 발생한 적이 있다.	1	2	3	4	5
(6) 나는 일을 깔끔하게 잘한다.	1	2	3	4	5
(7) 최근에 결근한 적이 있다.	1	2	3	4	5
(8) 나는 일에서 흥미를 느끼고 있다.	1	2	3	4	5
(9) 나는 필요한 경우 내 일에 집중할 수 있다.	1	2	3	4	5
(10) 나는 일을 할 때 실수를 하게 된다.	1	2	3	4	5

31. 각 문항을 읽고, 귀하의 생각을 잘 나타내주는 칸에 표시해주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
(1) 나는 내 친구나 동료에게 너그럽다	1	2	3	4
(2) 나는 갑자기 놀라는 일을 당해도 금방 관찮아지고, 그것을 잘 이겨낸다.	1	2	3	4
(3) 나는 새롭고 평소에 잘 해보지 않았던 일을 해보는 것을 좋아한다.	1	2	3	4
(4) 나는 사람들에게 좋은 인상을 주는 편이다.	1	2	3	4
(5) 나는 전에 맛보지 못했던 새로운 음식을 먹어 보는 것을 즐긴다.	1	2	3	4
(6) 나는 매우 에너지가 넘치는 사람인 것 같다.	1	2	3	4
(7) 나는 늘 가던 장소에 갈 때 다른 여러 길로 가는 것을 좋아한다.	1	2	3	4
(8) 나는 대부분의 사람들보다 호기심이 많다.	1	2	3	4
(9) 나는 내가 만나는 대부분의 사람들이 좋다.	1	2	3	4
(10) 나는 보통 행동하기 전에 생각을 많이 한다.	1	2	3	4
(11) 나는 새롭고 다른 종류의 일을 하는 것을 좋아한다.	1	2	3	4
(12) 나의 매일 생활은 흥미로운 일로 가득하다.	1	2	3	4
(13) 나는 나 자신이 꽤 '강한' 성격을 가진 사람이라고 자신 있게 말할 것이다.	1	2	3	4
(14) 나는 다른 사람에게 화가 나도 상당히 빨리 관찮아진다.	1	2	3	4

32. 귀하가 인식하는 주관적 행복감에 관한 질문입니다. 귀하의 느낌을 가장 잘 표현하고 있다고 생각하는 숫자에 응답해주십시오.

나는 매우 불행하다					←—————→					나는 매우 행복하다									
⑩	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

E. 업무소진 및 이직

33. 각 문항을 읽고 이러한 느낌들을 귀하가 업무에서 얼마나 자주 느끼는지 아래의 예시 중 가장 가까운 번호에 표시해주시기 바랍니다.

0	1	2	3	4	5	6				
전혀 없다	일 년에 한두 번 혹은 그 이하	한 달에 한 번 혹은 그 이하	한 달에 몇 번	일주일에만 한 번	일주일에만 몇 번	매일				
문 항				0	1	2	3	4	5	6
(1) 나는 클라이언트의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.				0	1	2	3	4	5	6
(2) 내가 어떤 클라이언트를 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다.				0	1	2	3	4	5	6
(3) 나는 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.				0	1	2	3	4	5	6
(4) 나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느껴진다.				0	1	2	3	4	5	6
(5) 직업을 통해 내가 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.				0	1	2	3	4	5	6
(6) 사회복지사를 선택한 후로, 나는 사람들에게 점점 더 무감각해 졌다.				0	1	2	3	4	5	6
(7) 직업으로 인해 내가 감정적으로 무더질까봐 걱정이다.				0	1	2	3	4	5	6
(8) 내가 매우 활동적이라고 느낀다.				0	1	2	3	4	5	6
(9) 나는 클라이언트에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다.				0	1	2	3	4	5	6
(10) 나는 클라이언트에게 편안한 분위기를 쉽게 만들 수 있다.				0	1	2	3	4	5	6
(11) 클라이언트와 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇해진다.				0	1	2	3	4	5	6
(12) 내 직업을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해 왔다.				0	1	2	3	4	5	6
(13) 일을 할 때 나는 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.				0	1	2	3	4	5	6
(14) 나는 클라이언트들이 자기 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.				0	1	2	3	4	5	6

G. 전문성

39. 귀하가 주관적으로 인식하는 귀하의 전문성 수준을 가장 잘 표현하고 있다고 생각하는 숫자에 응답해주시요

39-1. 지식	전문성 낮음 ←————→ 전문성 높음 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
39-2. 기술	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
39-3. 가치 및 태도	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

40. 현재 하고 있는 일이 본인의 교육수준이나 기술(기능) 수준과 어느 정도 맞다고 생각하십니까?

현재 하고 있는 일은	수준이 매우 낮다	수준이 낮은편이다	수준이 맞는다	수준이 높은편이다	수준이 매우 높다
(1) 나의 교육수준과 비교하여	1	2	3	4	5
(2) 나의 기술(기능)수준과 비교하여	1	2	3	4	5

41. 귀하는 우리 사회에서 사회복지사가 전문성을 인정받고 있다고 생각하십니까?
 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 응답하여 주십시오.

인정받지 못함	←————→	인정받고 있음
①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	⑩

H. 인적자원관리 유형

42. 다음은 귀 기관의 인적자원관리 유형에 관한 내용입니다. 아래 문항들을 읽어보시고 본인이 해당된다고 생각 하시는 부분에 √표시를 해주시요

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그런편이다	매우 그렇다
① 인사관리에 대한 제반사항이 공개되지 않는다.	1	2	3	4	5
② 우리 기관은 승진을 하는데 있어서 가능한 내부 인사를 영입한다.	1	2	3	4	5
③ 우리 기관은 종사자가 받는 성과급 또는 보너스가 개인 성과에 따라 차등 지급 되고 있다.	1	2	3	4	5
④ 우리 기관은 교육훈련, 보상관리에 대한 형평성이 이루어지고 있다.	1	2	3	4	5
⑤ 우리 기관은 종사자의 경영참여가 활발하게 이루어지고 있다.	1	2	3	4	5
⑥ 우리 기관의 인사관리는 기관 내· 외부의 영향요인을 고려하여 이루어진다.	1	2	3	4	5
⑦ 인사관리에 대한 투자가 거의 이루어지지 않고 있다.	1	2	3	4	5
⑧ 우리 기관의 인사관리 정책에 대한 만족의 정도가 높다.	1	2	3	4	5
⑨ 가능한 인적자원관리 정책이 원활하게 이루어지고 있지 않다.	1	2	3	4	5
⑩ 가능한 기관의 내부에서 인적자원의 활용이 이루어지고 있다.	1	2	3	4	5
⑪ 우리 기관은 종사자 개인의 자율성이 인정되지 않는다.	1	2	3	4	5
⑫ 우리 기관의 급여는 직무 중심으로 결정된다.	1	2	3	4	5

I. 사회복지사의 처우개선 및 제언

43. 2012년에 제정된「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」(약칭: 사회복지사 처우 개선법) 제정 이후 귀하께서 체감하는 처우개선의 정도를 선택하여 주시기 바랍니다.

하 <-----> 상

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

44. 사회복지사 처우 개선법을 근거로 전국의 각 지방자치단체에서는 동법의 조례가 제정되고 있습니다. 아래의 주요 조례 내용 중 귀하가 생각하는 우선 시행(필수) 순위를 선택하여 주시기 바랍니다.

① 처우개선을 위한 지방자치단체장 책무 지정	
② 처우개선을 위한 기본계획 수립 및 시행, 평가방법 명시	1순위()
③ 처우개선 사항 구체적 명시 (보수교육 지원, 수당 지원 등)	2순위()
④ 지자체 운영 공공시설 사용료 감면 등 업무수행 관련 편의 제공	
⑤ 사회복지사의 신분보장 및 인권·권리옹호	3순위()
⑥ 처우개선 실효성을 위한 처우개선 위원회 설치	
⑦ 처우개선을 위한 공동의 책임과 역할을 명시한 사회복지사의 의무	
⑧ 기타()	

45. 다음 보기 중 사회복지종사자의 처우개선을 위하여 어떤 것이 가장 시급하게 해결되어야 한다고 생각하십니까?

① 보건복지부 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」 준수 의무화	
② 사회복지시설에 대한 정부(지방자치단체)의 보조금 지급 방식 변경 (포괄보조금방식에서 사업비와 인건비의 분리 지급 방식으로 변경)	1순위()
③ 사회복지시설 단일 급여체계 구축을 통해 지역 및 시설 간 종사자 보수수준의 격차 최소화	2순위()
④ 사회복지시설 운영 법인의 종사자 인건비에 대한 추가 지원 의무화	3순위()
⑤ 보조금 지급 주체를 지방정부에서 중앙정부로 전환	
⑥ 종사자 인건비와 관련하여 현장 종사자와 협의할 수 있는 시스템 마련	
⑦ 대체인력 근무제 도입	
⑧ 기타 ()	

46. 아래에 나열된 처우개선 사항 중 귀하께서 생각하는 중요도 순위를 선택하여 주시기 바랍니다.

① 소관 부처에 해당하는 사회복지시설에 단일임금체계를 의무적으로 준수	
② 사회복지사 처우 개선법 개정을 통한 보수를 공무원 수준으로 인상	
③ 사회복지분야 근로시간 특례업종 폐지를 통한 근로시간 준수 및 일자리 창출 (‘특례업종 폐지란 근로기준법 제59조에 의해 사회복지사는 주 12시간을 초과하여 연장근로 및 휴게 시간 변경 가능한 업종에 포함되어 있음.)	1순위()
④ 비정규직 사회복지사의 정규직화 등 처우개선	2순위()
⑤ 정기적 종사자 인권실태 모니터링 및 인권보호 활동 상설화(법률 및 심리 지원 등)	3순위()
⑥ 출산 및 육아휴직에 대한 대체 인력 지원 제도화	
⑦ 사회복지직 공무원 충원 적극 추진 및 승진체계 강화활동	
⑧ 현행 실적중심의 사회복지시설 평가제도 폐지 및 컨설팅/지원 방식으로 전환	
⑨ 사회복지사 자격제도 정비(2급 자격시험제 도입/사회복지사 자격 취득 시험 및 실습 강화)	
⑩ 기타()	

47. 사회복지시설 종사자의 처우 개선을 위해 다음 중 어떠한 주체가 가장 중요한 역할을 수행해야 한다고 생각하십니까? (1가지만 선택해주시시오.)

① 중앙정부 ② 지방정부 ③ 시설 운영 법인 ④ 사회복지관련 직능단체 ⑤ 기타()

★설문조사 사례품(기프트콘 발송)을 위한 핸드폰 연락처를 기입해 주십시오(앞장)★

※ 끝까지 성실하게 응답해주셔서 감사합니다. 마지막으로 빠진 문항이 있는지 다시 한 번 확인을 부탁드립니다. - 감 사 합 니 다 -

2017년 사회복지사 통계연감

발행	2017년 12월
발행처	한국사회복지사협회 사회복지인적자원연구원
지원	보건복지부
주소	서울시 용산구 이촌로 1, 202호 (한강로 3가, GS한강에클라트)
연락처	TEL. 070-7122-1034, FAX. 02-786-0191
인쇄	호박앤컴퍼니(주) 02-512-4556
