

---

# 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 및 처우개선 방안 연구

---



남양주시복지재단



---

# 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 및 처우개선 방안 연구

---

연구책임 : 남양주시복지재단 유수형 대리(사회적경제학 박사)

공동연구 : 남양주시복지재단 구자민 주임(사회복지학 석사)

2023. 12.

(재)남양주시복지재단

---



# 제출문 < <

본 보고서를 「남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 및  
처우개선 방안」 연구의 최종보고서로 제출합니다.

2023. 12.

본 보고서는 (재)남양주시복지재단이 수행한 연구결과입니다. 보고서의 내용은  
연구진의 의견이며, 남양주시의 공식적인 의견과는 다를 수 있습니다.

# 목 차

연구요약 .....	i
<b>I. 연구개요 .....</b>	<b>1</b>
제1절 연구배경 및 목적 .....	1
제2절 연구범위 및 추진체계 .....	2
<b>II. 이론적 검토 및 사례 분석 .....</b>	<b>9</b>
제1절 사회복지시설 종사자 처우개선 이론적 검토 .....	9
1. 사회복지시설 법적 정의 및 유형 .....	9
2. 사회복지시설 종사자 관련 규정 .....	12
3. 사회복지시설 종사자 처우개선 법과 조례 .....	13
4. 사회복지종사자 처우개선 선행연구 분석 .....	23
제2절 사회복지종사자 처우개선 사례 분석 .....	33
1. 사회복지종사자 처우개선 관련 제도 현황 .....	33
2. 사회복지종사자 처우개선 사례 .....	37
<b>III. 남양주시 사회복지시설 실태 분석 .....</b>	<b>42</b>
제1절 남양주시 사회복지시설 현황 .....	42
1. 남양주시 사회복지시설 현황 및 예산 .....	42
2. 남양주시 사회복지 시설현황 실태조사 응답시설 현황 .....	51
제2절 남양주시 사회복지시설 인력체계 .....	54
1. 남양주시 사회복지시설 종사자 인력 규모 .....	54
2. 남양주시 사회복지시설 유형별 사회복지종사자 경력 및 재직기간 .....	57
제3절 남양주시 사회복지시설 보수체계 .....	63
1. 남양주시 사회복지종사자 보수 현황 .....	63
2. 남양주시 사회복지종사자 보수 비교 분석 .....	72

제4절 남양주시 사회복지시설 근로여건 현황	80
1. 운영규정 및 근로여건	80
2. 근로시간과 휴식제도	80
3. 연차사용 및 연가보상비 지급 현황	83
4. 사회복지시설 유형별 복리후생 제도 현황	84
5. 여성종사자 보호규정	86
6. 일·가정양립 지원제도 및 모성보호제도	88

제5절 소결	92
--------	----

#### IV. 남양주시 사회복지종사자 실태 분석 98

제1절 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 개요	98
-------------------------------	----

제2절 남양주시 사회복지종사자 보수체계 인식	101
1. 보수체계 문제점	101
2. 복리후생제도 선호도	103
3. 처우개선제도 선호도	107

제3절 남양주시 사회복지종사자 근로여건 인식	113
1. 근로시간 및 초과근무수당	113
2. 연차 및 연가보상비	116

제4절 남양주시 사회복지종사자 근무환경 인식	119
1. 근로여건 및 근무환경 만족도	119
2. 이직경험 및 직무소진	123
3. 폭력에 대한 시설 대응 관리체계	128

제5절 소결	131
--------	-----

V. 남양주시 사회복지종사자 FGI 분석 .....	136
제1절 연구내용 .....	136
제2절 연구방법 .....	136
1. 연구대상 및 자료수집 .....	136
2. 분석방법 .....	137
제3절 분석결과 .....	138
1. 인건비 보장 및 현실화 .....	138
2. 사업인력 확보 .....	140
3. 운영비 및 사업비 확보 .....	143
4. 사회복지종사자 근무환경 개선 .....	145
제4절 소결 .....	147
VI. 결론 및 제언 .....	152
1. 남양주시 사회복지종사자 처우개선을 위한 방향 설정 .....	152
2. 남양주시 사회복지종사자 처우개선을 위한 단계별 추진과제 .....	153
3. 처우개선 방안 마련을 통한 보수체계 개선 .....	155
4. 근무환경 및 복리후생제도 정착·확대를 통한 근로체계 개선 .....	158
5. 남양주시 사회복지종사자 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 보완 .....	162
6. 사회복지종사자 안전 및 인권보호, 정신건강 지원체계 구축 .....	163
7. 일·가정양립 및 모성보호제도 활성화 .....	165
8. 사회복지시설 적정 인력 충원 및 대체인력 제도 지원 .....	166
9. 정기적인 실태조사를 통한 시설유형별 맞춤형 제도 지원 .....	167
10. 남양주시복지재단을 활용한 사회복지종사자 처우개선 .....	168
참고문헌 .....	169
부록 .....	171
1. (설문지) 사회복지시설 근무환경 실태조사 .....	171
2. (설문지) 사회복지종사자 근무환경 실태조사 .....	178



# 표 목 차

<표 I - 1> 연구범위 및 조사개요 .....	3
<표 I - 2> 설문 문항 개발 과정 .....	4
<표 I - 3> 남양주시 사회복지 시설현황 실태조사 설문지 구성 .....	5
<표 I - 4> 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 설문지 구성 .....	5
<표 I - 5> FGI 조사내용 구성 .....	6
<표 I - 6> 연구 추진체계 .....	6
<표 II -1> 사회복지시설 종류표 .....	10
<표 II -2> 보건복지부 소관 사회복지시설의 세부 분류 .....	11
<표 II -3> (이용시설) 사회복지이용시설의 종사자 구성인력 .....	12
<표 II -4> (생활시설) 사회복지시설 종사자 직위분류 예시 .....	13
<표 II -5> 광역시도(서울 및 경기도) 대비 남양주시 조례 .....	16
<표 II -6> 경기도 31개 시군 연도별 조례제정 시기 .....	16
<표 II -7> 경기도 31개 시도 대비 남양주시 조례 비교표 .....	18
<표 II -8> 경기도 31개 시군별 종합계획 및 실태조사 정기성 여부 .....	20
<표 II -9> 경기도 31개 시군별 처우개선 사업 .....	21
<표 II -10> 경기도 31개 시군별 처우개선위원회 항목 명시 여부 .....	22
<표 II -11> 전국 기준 연도별 사회복지시설 유형별 종사자의 월평균 보수 .....	25
<표 II -12> 광역시도별 사회복지시설 유형별 종사자의 월평균 보수 .....	28
<표 II -13> 경기도 지역별 임금수준 및 근속기간·총경력 .....	31
<표 II -14> 국고지원시설 인건비 지원 현황 .....	34
<표 II -15> 사회복지종사자 처우개선 관련 연도별 정책 현황(서울시 기준) .....	36
<표 II -16> 광역시도 사회복지종사자 처우개선 추진 현황 .....	38
<표 II -17> 기초자치단체 사회복지종사자 처우개선 추진 현황 .....	39
<표 III -1> 남양주시 사회복지시설 현황 .....	43
<표 III -2> 경기도 전체 평균 대비 남양주시 기관 수 .....	44
<표 III -3> 경기도 31개 시군 대비 남양주시 복지예산 현황 비교 .....	45
<표 III -4> 남양주시 사회복지시설 2022년 연간 총수입 .....	46
<표 III -5> 남양주시 사회복지시설 2022년 연간 총지출 .....	48

<표 Ⅲ-6> 남양주시 사회복지시설 인건비 예산 규모 .....	50
<표 Ⅲ-7> 남양주시 조사대상 시설 모집단 수와 조사집단 수 .....	51
<표 Ⅲ-8> 남양주시 사회복지 시설현황 실태조사 응답시설 일반현황 .....	52
<표 Ⅲ-9> 남양주시 사회복지시설 종류별 운영주체 분포현황 .....	53
<표 Ⅲ-10> 남양주시 사회복지종사자 규모 현황 .....	54
<표 Ⅲ-11> 사회복지시설 유형별 사회복지종사자 규모 현황 .....	56
<표 Ⅲ-12> 남양주시 사회복지종사자의 구간별 사회복지 총 경력(실무경력) .....	58
<표 Ⅲ-13> 남양주시 사회복지종사자의 시설유형별 사회복지 총 경력(실무경력) .....	59
<표 Ⅲ-14> 남양주시 사회복지사의 구간별 현 근무시설 재직기간(근속연수) .....	61
<표 Ⅲ-15> 남양주시 사회복지사의 시설유형별 현 근무시설 재직기간(근속연수) .....	62
<표 Ⅲ-16> 남양주시 사회복지종사자 보수실태 현황 .....	66
<표 Ⅲ-17> 남양주시 사회복지시설 유형별 보수 현황 .....	69
<표 Ⅲ-18> 남양주시 사회복지시설 유형별 수당지원 현황 .....	71
<표 Ⅲ-19> 사회복지시설 유형별 정규직 및 계약직 보수총액 비교 .....	73
<표 Ⅲ-20> 정규직 및 비정규직 구간별 보수총액 분포 비교 .....	74
<표 Ⅲ-21> 생활시설과 이용시설 간의 직위별 평균 보수총액 .....	75
<표 Ⅲ-22> 생활시설과 이용시설 간의 직종별 평균 보수총액 .....	76
<표 Ⅱ-23> 남양주시 사회복지종사자 시설유형 간 호봉별 보수총액 .....	79
<표 Ⅲ-24> 남양주시 사회복지시설 유형별 운영규정 및 근로여건 현황 .....	81
<표 Ⅲ-25> 남양주시 사회복지시설 유형별 근로시간과 휴식제도 현황 .....	82
<표 Ⅲ-26> 남양주시 사회복지시설 연차사용 및 연가보상비 지급 여부 .....	84
<표 Ⅲ-27> 남양주시 사회복지시설 유형별 복리후생 제도 현황① .....	85
<표 Ⅲ-28> 남양주시 사회복지시설 유형별 복리후생 제도 현황② .....	86
<표 Ⅲ-29> 남양주시 사회복지시설 유형별 여성종사자 보호규정 .....	87
<표 Ⅲ-30> 남양주시 사회복지시설 유형별 일가정양립 지원제도 시행 현황 .....	90
<표 Ⅲ-31> 남양주시 사회복지시설 유형별 모성보호 제도 시행 현황 .....	91
<표Ⅳ-1> 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 일반현황 .....	99
<표Ⅳ-2> 남양주시 사회복지종사자가 인식하는 보수체계의 문제점 .....	102
<표Ⅳ-3> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 시설형태별 복리후생제도 .....	103
<표Ⅳ-4> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 시설유형별 복리후생제도 .....	104
<표Ⅳ-5> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 직종별 복리후생제도 .....	105
<표Ⅳ-6> 남양주시 사회복지종사자 복리후생제도 선호도 우선순위 .....	106

<표Ⅳ-7> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 시설형태별 처우개선제도 .....	107
<표Ⅳ-8> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 시설유형별 처우개선제도 .....	108
<표Ⅳ-9> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 처우개선 제도 .....	109
<표Ⅳ-10> 남양주시 사회복지종사자 처우개선제도 선호도 우선순위 .....	110
<표Ⅳ-11> 사회복지종사자가 선호하는 처우개선 강화 또는 신설 항목 .....	112
<표Ⅳ-12> 주당 평균 근로시간과 초과근무 현황 .....	113
<표Ⅳ-13> 초과근무수당 지원 현황 .....	115
<표Ⅳ-14> 연차사용 및 연가보상비 지원 현황 .....	117
<표Ⅳ-15> 연간 연차 및 휴가 잔여 발생 사유 .....	118
<표Ⅳ-16> 남양주시 사회복지종사자가 인식하는 전반적인 근로여건 만족도 .....	120
<표Ⅳ-17> 현재 재직중인 시설의 직무 및 근무환경에 대한 항목별 만족도 .....	122
<표Ⅳ-18> 현 재직기관 외 다른 직장 경험 여부(이직경험) 현황 .....	123
<표Ⅳ-19> 이직을 경험한 자의 주요 이직사유 .....	125
<표Ⅳ-20> 사회복지종사자 직무소진 현황 .....	127
<표Ⅳ-21> 지난 1년간 현 시설 복무중 직원으로부터 폭력 경험 .....	128
<표Ⅳ-22> 지난 1년간 현 시설 복무중 클라이언트로부터 폭력 경험 .....	129
<표Ⅳ-23> 폭력 경험 시 기관 차원의 대응방법 .....	129
<표Ⅳ-24> 폭력 경험 시 기관 차원의 매뉴얼 및 미대처 사유 .....	130
<표Ⅴ-1> 남양주시 사회복지종사자 FGI 분석 연구질문 .....	136
<표Ⅴ-2> 남양주시 사회복지종사자 FGI 분석 활동 개요 .....	137
<표Ⅴ-3> 질적연구 참여자의 일반적 특성 .....	137
<표Ⅴ-4> FGI분석 종합결과 .....	147
<표Ⅵ-1> 남양주시 사회복지종사자 처우개선 방향 .....	152
<표Ⅵ-2> 남양주시 사회복지종사자 처우개선 단계별 추진과제 .....	154
<표Ⅵ-3> 주요 지자체의 복지포인트 도입시기와 기준 .....	156

## I. 서론

### 1 연구배경 및 목적

- 사회복지시설의 종사자는 국가의 책임을 위임받아 사회복지대상자들에게 인간다운 삶을 보장하기 위한 서비스를 제공하고, 다양한 사회문제에 대응하고자 사회서비스를 제공하는 역할을 수행하고 있으나, 열악한 재정 문제로 인해 낮은 임금과 처우가 지속적으로 지적되고 있어 처우를 개선하기 위한 노력이 요구됨
  - 타 서비스 직종보다 사회복지종사자의 전반적인 근속기간은 낮은 편이며, 임금 수준이 전체 노동자 평균임금의 80% 수준에 불과한 것으로 나타남(국가인권위원회, 2013).
  - 일선에서 사회복지서비스를 제공하는 사회복지사의 처우는 시민들이 제공받는 복지서비스의 질적·양적 차이에 영향을 미치기에 처우개선이 요구됨
  
- 이러한 문제점 개선을 위해 「사회복지종사자 처우 및 지위 향상을 위한 법률」이 제정되고 국가적 차원에서 지속적으로 논의가 이루어지고 있으나, 현실적인 처우개선에 대한 방안이 마련되고 있지 못하고 있는 실정임
  - 남양주시도 2013년 「남양주시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 제정하여 복지업무 최일선에서 활동하는 사회복지사의 처우개선을 위한 규정을 마련하였으나, 2022년까지 별도의 개정사항이 없었고, 시행 수준도 미비한 상황임
  - 2023년에는 일부 개정을 통해 사회복지종사자의 처우개선 및 근무환경 개선 등을 논의하는 ‘처우개선위원회’ 설치를 의무화하여 개선의 의지를 보이고 있음
  
- 남양주시는 특수한 사회복지 전달체계, 특정 시설이 다수 분포하는 등 주요 특징이 있어 남양주시 사회복지종사자 처우개선을 위해서는 별도 실태조사가 필요함
  - 공공과 민간이 연계된 사회복지시설, 노인 장기요양시설 및 지역아동센터가 다수 분포하는 사회복지 전달체계 등 남양주시는 특수한 형태의 시설구성을 포함하고 있음
  - 또한, 현재까지 남양주시 사회복지시설 및 종사자를 파악하기 위한 별도의 실태조사가 이루어지지 않아 처우개선에 필요한 기초자료가 없는 상황임
  
- 연구목적
  - 본 연구의 목적은 남양주시 사회복지시설 현황 및 사회복지종사자 근무환경 실태를 파악하는 것으로, 이를 토대로 처우개선 방안을 검토하는 기초자료를 제시하고자 함.
  - 사회복지종사자 처우에 있어 가장 큰 영향을 주는 임금체계 개선과 함께 복리후생제도, 근로규정, 근무환경, 운영규정, 휴가제도, 처우개선 조례 등 다양한 관점에서 사회복지종사자 처우개선을 위한 단기 및 중장기 과제를 제안하고자 함.

## 2 연구범위 및 추진체계

### □ 문헌연구

- 2023년 현재의 남양주시 상황을 보다 면밀하게 파악하기 위하여 광역 및 기초자치단체에서 진행되었던 연구를 바탕으로 법과 조례 분석, 처우개선 사례분석, 연구모델 검토, 설문지 구성, 보수현황 등을 살펴보고 남양주시와 비교 분석하고자 함

### □ 양적연구

- 총 2개의 조사가 함께 진행되었으며, 먼저 사회복지 시설현황 실태조사로 남양주시 사회복지시설의 전반적인 시설현황, 급여현황, 예산규모, 복리후생, 근로여건 등을 파악하기 위하여 남양주시청에 협조를 받아 조사대상 표본을 선정, 시설별 예산 및 회계 담당 또는 팀장 및 부장급 이상의 관리자가 작성할 수 있도록 공문과 설문지를 송부하여 설문을 실시함
- 다음으로, 사회복지종사자 근무환경 실태조사로 시설현황 조사에서 확인하기 어려운 종사자들의 실제 근무하면서 느끼는 근무경험을 파악하기 위해 실시된 조사로, 보수체계 문제점, 처우개선 및 복리후생제도 선호도, 근무환경 및 직무만족, 이직사유 및 직무소진 등을 남양주시복지재단 자체 네트워크를 활용하여 남양주시 사회복지종사자들에게 온라인 설문을 진행함

### □ 질적연구

- 종사자들이 느끼는 근무환경과 처우개선 및 복리후생에 대해 면밀한 분석을 위해 진행되는 심층면접 인터뷰로, 인건비 보장, 사업인력 확보, 사업예산, 처우개선점 등을 주요 질문으로 구성하여 인터뷰를 진행함.

### □ 추진체계

- 본 연구의 세부 추진체계는 다음과 같이 구성하여 진행함.

<표1> 연구 추진체계

목표	남양주시 사회복지종사자 처우개선 정책 향후 과제 제시			
과제	남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 및 처우개선 방안 연구			
세부 내용	문헌연구	양적연구		질적연구
	전국 및 타시도 사회복지종사자 현황 및 처우 분석	사회복지 시설현황 실태조사	사회복지 종사자 근무환경 실태조사	근무환경 실태파악 개선방안 마련

## II. 이론적 검토 및 동향

### 1 사회복지시설 종사자 처우개선 이론적 검토

#### □ 사회복지시설 및 사회복지종사자 규정

- 사회복지시설은 「사회복지사업법」 제2조에 따라 사회복지시설이란 ‘사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설’을 의미하며, 해당 시설에서 근무하는 종사자를 사회복지종사자로 규정함

#### □ 처우개선 법과 조례

- 2011년 3월 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률(사회복지사법)」이 제정되어 2012년에 시행 후 본격적인 사회복지종사자 처우개선의 시작
- 사회복지사법 제정 이후 광역 시도 및 기초자치단체에서도 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 제정, 남양주시는 2013년 조례를 제정함
- 남양주시 조례를 타 시군과 비교하였을 때 기본적인 항목만을 갖추고 있어 조례가 실질적인 근거로 활용되기 위하여 안전 및 인권보호 항목 신설, 처우개선 지원사업 구체적 명시 등이 필요하며, 최근 조례 개정(2023.06.29.)을 통해 처우개선위원회 설치 및 구성 등을 신설하여 처우개선의 의지를 보이고 있음

#### □ 사회복지종사자 처우개선 선행연구 분석

- 전국기준 2020년 보건복지부시설의 전체 종사자 월평균 보수액은 279만원으로 확인되었으며, 보건복지부와 여성가족부 시설 간의 차이는 2014년부터 매년 좁혀지고 있으나, 여전히 보건복지부시설과 여성가족부시설 간의 격차가 있음
- 광역시도의 경우 처우개선 조례를 제정하고 이를 근거로 실태조사 연구가 진행되었으며, 보건복지부시설의 전체 종사자 월평균 보수액은 서울(2016) 271만원, 경기(2022) 326만원, 충북(2020) 280만원, 대구(2021) 327만원, 전북(2022) 328만원으로 확인됨
- 기초자치단체 중 경기도 31개 시군의 경우 처우개선 조례에 따라 실태조사를 진행하였으며, 경기복지재단(2022) 연구에 따르면, 전체 종사자 월평균임금은 296만원, 남양주시는 282만원으로 전체 평균보다 낮은 것으로 확인됨

### 2 사회복지종사자 처우개선 사례 분석

#### □ 광역시도 처우개선 사례

- 서울시는 2011년 조례 제정 이후 단일임금체계를 도입하여 2020년에는 국비지원시설까지 적용하였으며, 2021년에는 전체시설 대상 적용까지 확대하고, 건강검진 휴가 제도, 유급병가제도, 자녀돌봄휴가 등과 같은 다양한 복지후생제도를 추진하고 있음
- 인천광역시의 경우 2019년 처우개선 실태조사를 통해 인건비 기준 미적용 시설 대상

- 호봉제를 도입하였으며, 국비지원시설 인건비 차액을 보전해주는 제도를 실시하고, 건강검진비, 유급병가제도, 자녀돌봄휴가, 장기근속휴가 등을 시행하고 있음
- 대전광역시도 단일임금체계를 시행하지 않고, 보건복지부 가이드라인을 적용하고 있으며, 가족수당, 명절수당, 시간 외 수당과 함께 처우개선비와 정액급식비를 별도로 지원하는 것으로 확인됨

□ 경기도 31개 시군 처우개선 사례

- 성남시는 타시군과 다르게 조례상의 처우개선 내용을 적절하게 이행하고 있으며, 소규모시설에 대한 지원이 타 지자체보다 높고 조례내용이 구체적이고 상세하다는 것이 주요 특징으로 확인됨
- 수원시는 직접 시설을 설치 및 운영하고 있으며, 보수나 복리후생과 같은 지원 외에도 교육훈련 등 처우개선의 범위가 넓다는 것이 주요 특징으로 확인됨
- 안양시는 대체로 타시군과 유사한 수준의 처우개선 제도를 이행하고 있으며, 생활임금을 적용하여 인건비를 지급한다는 것이 주요 특징으로 확인됨

### Ⅲ. 남양주시 사회복지시설 현황 분석

#### 1 남양주시 사회복지시설 현황

- 남양주시 사회복지시설 모집단 수는 390개소로 2021년 남양주시 내부자료를 참고하였으며, 총 390개소 중 124개소(31.4%)가 설문에 응답하였고, 응답시설의 총 종사자 수는 1,445명으로 확인됨

<표2> 남양주시 조사대상 시설 모집단 수와 조사집단 수

(단위: 개소, 명, %), (n=124)

시설종류	세부종류	세부유형	모집단 시설 수	조사대상	
				시설 수	종사자 수
노인복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	57	9	58
		노인의료복지시설	110	25	588
	이용시설	재가노인복지시설	92	12	126
		노인여가복지시설	3	3	72
		노인일자리지원기관	1	1	19
아동복지 시설	생활시설	공동생활가정	9	5	20
	이용시설	지역아동센터	60	31	80
장애인 복지시설	생활시설	장애인 거주시설	12	7	169
		지역사회 재활시설	29	16	156
	이용시설	직업재활시설	7	6	58
		사회복지관	4	4	61
		지역자활센터	1	1	14
		다함께돌봄센터	4	3	10
		청소년복지시설	1	1	14
전체			390	124	1,445

- 사회복지 시설현황 실태조사 응답시설(124개소) 현황(2023년 6월 기준)
  - 예산규모는 2022년 연간 총수입 평균은 10.44억원, 총지출 평균은 10.93억원, 인건비 규모는 6.04억원으로 확인됨
  - 운영주체는 개인운영 63개소(50.8%)과 사회복지법인 23개소(18.5%)로 가장 많았으며, 시설형태는 생활시설 45개소(36.3%), 이용시설 79개소(63.7%)로 나타남
  - 시설유형별로는 노인복지시설 50개소(40.3%), 아동복지시설 36개소(29.0%), 장애인복지시설 29개소(23.4%), 사회복지관 4개소(3.2%), 지역자활센터 1개소(0.8%), 다함께돌봄센터 3개소(2.4%), 청소년복지시설 1개소(0.8%)로 확인됨

## 2 남양주시 사회복지시설 인력체계

- 남양주시 사회복지시설의 종사자 인력 규모를 응답시설 기준으로 살펴보면, 총 종사자 수 1,445명 중 정규직은 998명(69.1%), 계약직은 447명(30.9%)로 확인됨
  - 시설유형으로 보았을 때 계약직 비율은 노인일자리지원기관(63.2%), 다함께돌봄센터 6명(60.0%), 청소년복지시설 8명(57.1%) 순으로 높았으며, 장애인 직업재활시설(0%), 공동생활가정 1명(5.0%), 장애인 거주시설 2명(1.2%) 순으로 낮았음
- 사회복지종사자의 사회복지 총 경력(실무경력)은 평균 6.0년 수준이었으며, 1~2년 구간(447명, 35.4%)의 분포가 가장 많았음
  - 실무경력은 장애인복지시설(장애인거주시설, 지역사회재활시설, 직업재활시설)의 총 경력 평균치가 높았으며, 노인복지시설(재가노인복지시설, 노인의료복지시설, 노인주거복지시설)의 총 경력의 평균치가 낮았음
- 사회복지종사자의 현 근무시설 재직기간(근속기간)은 평균 3.4년 수준이었으며, 1~2년 구간(679명, 50.4%)의 분포가 가장 많았음
  - 근속연수도 실무경력과 동일하게 장애인복지시설의 근속연수 평균치가 가장 높았고, 노인복지시설의 근속연수 평균치가 가장 낮았음

## 3 남양주시 사회복지시설 보수체계

- 설문에 응답한 사회복지시설의 2023년 기준 월평균 보수총액은 284만원, 기본급 241만원, 수당 41만원, 호봉은 8.7년으로 확인됨
  - 2022년에 경기복지재단에서 진행한 선행연구에 따르면 2022년 기준 남양주시는 281만원, 평균 호봉 8.2년으로 나타나 본 연구에서 확인된 월평균 보수총액 평균치와 굉장히 근사치로 확인돼 조사된 데이터가 신뢰할 수 있음을 보여줌
  - 남양주시 월평균 보수총액은 2022년 281만원에서 2023년 284만원으로 증가하였으나, 경기도 전체 월평균 보수총액인 296만원과 비교했을 때 남양주시 사회복지시설 종사자의 여전히 보수가 낮은 수준으로 보수개선이 필요한 것으로 확인됨



<표3> 경기도 및 남양주시 월평균 보수 현황

(단위: 만원, 년)

구분	2022년(경기복지재단)		2023년 조사대상 사회복지시설(n=1,445)			
	경기도 평균	남양주시 평균	보수총액	기본급	수당	호봉
월평균임금	296	281	284	241	41	8.7

□ 사회복지시설 세부 유형별 연평균 보수총액 현황

- 사회복지시설의 연평균 보수현황을 살펴보면, 시설형태는 이용시설 3,602만원, 생활시설 3,258만원으로 생활시설보다 이용시설이 더 높았으며, 시설유형은 장애인복지시설의 4,396만원으로 가장 높고, 아동복지시설 3,232만원, 노인복지시설은 2,909만원으로 타 시설보다 보수가 낮았음.
- 운영주체는 사회복지법인 4,034만원, 재단법인 4,029만원, 사단법인 3,908만원 순으로 높았으며, 개인운영시설(2,826만원)의 경우 타 시설보다 낮은 것으로 나타났으며, 시설유형과 운영주체를 보았을 때 개인이 운영하는 아동복지시설과 노인복지시설 유형에서 낮은 보수수준을 보이는 것으로 확인됨
- 고용형태는 정규직 3,642만원, 계약직 2,804만원으로 정규직이 계약직보다 약 833만원 더 높은 급여를 받는 것으로 확인됨
- 직종은 사회복지직이 3,944만원으로 가장 높았으며, 보건의료직이 2,911만원으로 가장 낮았는데 이는 보건의료직 대부분이 운영주체가 개인운영시설인 노인복지시설에 1년 내외 계약직으로 근무하는 요양보호사가 다수 포함되었기에 낮은 것으로 예측됨
- 직위는 상급관리자가 4,717만원으로 최고관리자보다 높게 나타났는데 이는 최고관리자의 표준편차(1,670만원)를 보았을 때 최고관리자 안에서도 보수격차가 있기에 이러한 결과로 예측되며, 대체로 직위가 높을수록 보수총액도 높은 것으로 확인됨

<표4> 세부 유형별 연평균 보수 현황

(단위: 만원, 개소, 명)

구분		보수총액		총 응답수	
		평균	표준편차	시설	종사자
시설 형태	생활시설	3258	1022	45	727
	이용시설	3602	1279	79	601
시설 유형	노인복지시설	2909	741	50	769
	아동복지시설	3232	639	36	95
	장애인복지시설	4396	1306	29	374
	사회복지관	4021	1220	4	60
	지역자활센터	3315	555	1	14
	다함께돌봄센터	3539	737	3	11
	청소년복지시설	3615	829	1	5

운영 주체	사회복지법인	4034	1245	23	401
	재단법인	4029	1297	15	134
	사단법인	3908	1031	11	52
	국립 및 지자체	3456	1189	1	26
	개인운영	2826	646	63	659
	기타	3927	1415	11	56
고용 형태	정규직	3642	1238	-	966
	계약직	2804	566	-	362
직종	사회복지직	3944	1304	-	590
	일반·사무직	3349	883	-	37
	기능·시설관리직	3254	920	-	120
	보건·의료직	2911	757	-	581
직위	최고관리자	4681	1670	-	112
	상급관리자	4717	1604	-	45
	중간관리자	4531	1306	-	122
	선임사회복지사	4274	774	-	48
	실무자	3036	730	-	1001
전체		3413	1158	124	1,328

#### 4 남양주시 사회복지시설 근로여건 분석

- 남양주시 사회복지시설 124개의 시설유형별 복리후생 제도 현황을 분석한 결과 직원 휴게실 53개소(42.7%), 교육훈련비 47개소(37.9%), 시설 내 식당이용 46개소(37.1%), 경조사비 지원 41개소(33.1%), 건강검진비 27개소(21.8%), 안식휴가제 10개소(8.1%), 해외연수 지원 10개소(8.1%), 동호회 지원 4개소(3.2%), 시설 내 기숙사 3개소(2.4%), 수유실 3개소(2.4%), 심리상담 지원 1개소(0.8%) 순으로 나타남
  - 공동생활가정, 지역아동센터, 다함께돌봄센터, 청소년복지시설에서 실시하고 있는 복리후생제도가 타 시설보다 현저히 적었으며, 장애인복지시설로 분류되어있는 장애인 거주시설, 지역사회 재활시설, 직업재활시설은 타 시설유형보다 실시하고 있는 복리후생제도 종류도 많았고 비율도 높았음
  
- 2022년 연차 사용자 1,026명을 분석한 결과, 총 연차 일수는 13.9일이었으며, 연차 사용일 수는 11.5일로 확인되었으며, 지급된 연차 일수를 다 소모하지 못하고 잔여 연차가 발생한 종사자는 338명(32.9%)으로 나타남
  - 잔여 연차가 발생한 338명 중 연가보상비를 지급 받은 종사자는 144명(42.6%), 지급 받지 못한 종사자는 197명(57.4%)으로 연차를 다 소모하지 못한 경우 대체로 연가보상비를 지급 받은 비율보다 지급 받지 못한 비율이 더 높았음

- 운영규정 및 근로여건은 6개 항목 모두 95% 이상 모든 시설에서 제도를 시행하고 있었으며, 근로시간 및 휴식은 주 40시간 근무(97.5%)와 유급휴가 보장(90.9%)은 대체로 이행되고 있으나, 연장근로 임금지급(77.7%)은 일부 이행하지 못한 시설이 있는 것으로 나타났으며, 주요 제도 미시행 사유로는 예산 부족으로 확인됨
  - 여성종사자 보호규정은 50% 내외 시설만이 규정을 준수하고 있었고, 주요 미이행 사유는 시설의 특성(생활시설) 또는 인력 부족(소규모시설)으로 확인됨
- 지난 3년(20.01.~22.12.)간 기관에서 제도 시행 여부를 기준으로 작성된 일·가정양립 지원제도와 모성보호 제도는 30% 내외 시설만이 시행하고 있는 것으로 확인됨
  - 시행률이 낮은 주요 이유로는 3년간 해당 제도를 시행하기 위한 대상자가 발생하지 않았거나, 제도는 있으나 실시할 수 없는 근무 환경적인 문제로 인해 미시행으로 응답한 기관이 많아 이러한 결과로 예측됨
  - 제도 시행 시 기관의 부담 정도의 평균점수는 일·가정양립 지원제도 3.3점, 모성보호 제도 3.2점으로 나타났으며, 제도를 시행하고 있는 기관(장애인복지시설, 사회복지관 등)은 제도 시행에 대한 부담 정도의 평균점(2.0~2.4점)수가 전체 평균점수보다 낮았으며(2.1~2.2), 여건상 제도를 시행할 수 없는 기관(아동복지시설)은 제도 시행에 대한 부담 정도의 평균점수(3.6~4.4)가 전체 평균보다 높았음

<표5> 남양주시 사회복지시설 근무여건 관련 제도 준수율

(단위: %), (n=121)

구분	세부항목	준수율	구분	세부항목	준수율
운영규정 및 근로여건	근로계약	100	일·가정 양립	육아휴직 급여제도	30.8
	취업규칙	94.2		육아기 근로단축	27.5
	운영규정	100		육아지원 조치	21.7
	퇴직급여제도	99.2		직장복귀 지원	15.8
	재해보상	95.0		근로자 가족돌봄	30.8
	정보제공	96.7	모성보호 제도	출산 전후 지원제도	29.2
근로시간 및 휴식	주 40시간 근무	99.2		유산사산 지원제도	25.0
	연장근로 임금지급	78.8		태아검진 시간제공	28.3
	유급휴가 보장	92.4		수유시간 제공	25.0
여성종사자 보호규정	연장근로 제한	71.7		배우자 출산휴가	29.2
	생리휴가 지급	45.8	※ 지난 3년(20.01.~22.12.)간 기관 제도 시행 기준		
	출산 전후 휴가급여	55.8			
	수유시간 제공	49.2			
	육아휴직	55.0			

## Ⅳ. 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태 분석

### 1 남양주시 사회복지종사자 보수체계 인식

- 보수체계 문제점은 수당부족 65명(24.3%), 호봉산정 56명(20.9%), 시설별 격차 55명(20.5%) 순으로 나타남
  - 시설유형별로 보았을 때 장애인복지시설과 사회복지관은 수당부족, 노인복지시설은 시설별 격차, 아동복지시설은 호봉산정으로 나타났으며, 가이드라인 적용 여부에 따라 보수체계 문제에 대한 인식에 차이가 있는 것으로 확인됨
  - 보수체계 문제에 대해 문제점이 없다고 응답한 비율은 8.2%로 대체로 보수체계에 대해 문제가 있다는 공통된 의견을 가지고 있으나, 보수체계 문제점에 대한 방향성은 시설유형별로 다를 수 있음을 확인함
  
- 복리후생 제도 선호도는 실질적으로 임금이 향상되는 복지포인트(43.3%)가 가장 많았으며, 다음으로, 직원포상제도(14.9%), 탄력근무제(14.9%), 장기근속휴가(11.2%) 순으로 나타남
  - 시설유형별로 보았을 때도 실질적인 보수가 향상되는 복지포인트 제도에 다수 응답하였으나, 일부 차이를 보인 경우는 시설형태 중 생활시설은 장기근속휴가(14.2%)가 가장 높은 응답을 보여 대체로 복지포인트 등을 통한 실질적인 보수향상을 원하고 있으나, 시설별로 선호도의 일부 차이가 있을 수 있음을 확인함
  
- 처우개선 제도 선호도는 보수체계개편(37.3%), 수당 확대를 통한 실질적인 임금 향상(31.0%), 복리후생제도 확대(28.0%) 순으로 확인됨
  - 시설유형별로 처우개선 선호도 차이가 있었으며, 보수체계개편은 장애인복지시설(18.1%), 지역자활센터(29.7%), 여성가족시설(26.7%), 수당 확대를 통한 실질 임금 향상은 노인복지시설(22.9%), 아동복지시설(27.8%) 사회복지관(29.0%)으로 확인되어 시설별로 보수체계 안정성 및 가이드라인 준수 여부에 따라 시설유형별로 일부 차이가 있는 것으로 나타남
  
- 처우개선 강화 또는 신설항목으로는 처우개선 수당(29.9%), 급식비 지원(17.5%), 연가 보상비(13.1%) 순으로 확인됨
  - 시설유형별로는 노인복지시설(37.7%), 장애인복지시설(40.4%), 여성가족시설(20.0%)은 처우개선 수당, 아동복지시설은 명절수당(31.5%), 사회복지관은 급식비(34.8%), 지역자활센터는 시간 외 근로수당(44.4%)을 가장 높은 선호도 항목으로 응답함
  - 시설유형별로 선호도에 차이가 있는 것은 시설별로 처우개선 및 복리후생 지원 항목에 차이로 인한 결과로 대체로 현 시설에 부족한 처우개선 항목에 대한 개선사항에 대해 응답한 경향이 있기에 이러한 차이가 나타난 것으로 예측됨

## 2 남양주시 사회복지종사자 근로여건 인식

- 남양주시 사회복지종사자의 초과근무를 포함한 주당 평균 근로시간은 42.4시간, 초과근무 주당 평균횟수는 1.68회로 나타남
  - 초과근무수당은 268명 중 157명(58.6%)이 수당을 받았으며, 36명(13.4%)은 지원받지 않았고 75명(28.0%)은 초과근무를 하지 않았음
  - 아동복지시설(43.8시간, 2.31회), 장애인복지시설(43.2시간, 2.08회), 사회복지관(43.4시간, 1.84회) 순으로 주당 평균 근로시간 및 초과근무 횟수가 높았으며, 초과근무 시 수당을 받지 못한 비율은 아동복지시설(21명, 38.9%)이 유독 높게 나타나 초과근무수당 지급에 대한 개선이 필요함
  
- 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 응답자 총 268명 중 87명(32.5%)는 잔여연차가 발생했으며, 181명(67.5%)은 연차를 모두 사용하여 대체로 발생한 연차는 모두 사용하는 것으로 나타남
  - 연가보상비 지원의 경우 총 268명 중 70명(26.1%)만이 지원을 받았으며, 지원이 없어 받지 못한 경우는 187명(69.8%)으로 대체로 시설에서는 연가를 모두 사용하는 경향이 있으며, 잔여 연차에 대한 연가보상비 지원이 없는 것으로 확인됨
  - 잔여 연차가 발생한 종사자 총 87명의 잔여연차 발생사유를 살펴보면 과도한 업무량(26명, 29.8%)과 동료의 업무가중(23명, 26.4%)이 가장 높은 것으로 나타나 업무량과 인력 부족으로 인해 제대로 된 휴가사용이 이루어지고 있지 않아 적절한 인력 확보의 필요성이 있음

## 3 남양주시 사회복지종사자 근무환경 인식

- 전반적인 근로여건 만족도에서는 가족과 관련된 돌봄 업무 시 협조적인 분위기(4.19점)에 대한 만족도가 높았으며, 가정사로 자리비움(3.26점)과 자녀양육으로 인한 출퇴근 조정(3.42점) 등 출퇴근 시간 조정과 정시퇴근(3.79) 항목은 낮은 만족도를 보임
  - 근무시간 내 가족과 연락, 가족돌봄을 위한 동료와 업무 협조에 대한 만족도는 높으나 실질적으로 자리를 비우거나 시간을 조정하는 항목에 대한 만족도가 낮은 것을 보았을 때 출퇴근 시간을 조정할 수 있는 근무시간과 관련된 제도가 필요함
  
- 근무환경 만족도에서는 '담당하는 일에 대한 보람'이 3.76점으로 가장 높았으며, '하급자와의 관계/의사소통'이 3.70점, '업무와 관련된 교육훈련 기회' 3.59점, '생활인/이용자와의 관계' 3.55점, '고용안정성' 3.54점 순으로 높은 것을 확인함
  - 반면, '총보수' 2.67점, '직원복지' 2.86점 순으로 낮은 만족도를 보여 보수 또는 복리후생과 관련된 항목의 근무 만족도가 낮은 것으로 확인됨
  - 담당업무, 직원 간 의사소통, 교육 훈련에 대한 만족도가 높았으며, 전반적인 처우와 관련된 근무환경에 대한 만족도는 낮은 것으로 나타남

- 이직경험(현재 재직 중인 기관 외 다른 직장 경험 여부)이 있는 종사자는 150명(56.0%)이었으며, 이직경험이 없는 종사자는 118명(44.0%)으로 50% 이상이 이직한 경험이 있는 것으로 나타남
  - 주요 이직 사유로는 거주지 이동, 결혼 등 개인적 사유인 기타가 26명(17.3%)으로 가장 많았으며, 다음으로, 연봉 23명(15.3%), 고용불안 20명(13.3%) 순으로 나타남
  - 거주지 이동 및 결혼 등 환경적 변화에 따른 퇴사를 제외한 개인적 사유 퇴사는 대체로 연봉과 고용불안 사유가 많아 임금체계 및 처우개선을 통해 남양주시 내 사회 복지종사자가 장기간 근속할 수 있는 근무환경 마련이 필요함
  
- 설문에 응답한 사회복지종사자 총 268명의 직무소진(MBI-GS, 총 15문항, 1~5점) 수준은 경도 40명(14.9%), 중등도 162명(61.2%), 고도 64명(23.9%)으로 경도 비율은 낮고 중등도 수준의 비율이 높았음
  - 직무소진 수준이 높은 고도 응답을 기준으로 보았을 때 장애인복지시설(35.1%)과 여성가족시설(36.0%)의 고도 응답 비율이 타 시설유형보다 높아 정서적 지원 및 심리 상담 서비스를 통한 소진 예방 및 관리가 필요함
  
- 남양주시 사회복지종사자가 시설에서 근무 중 경험한 폭력과 시설의 대응체계
  - 지난 1년간 현 시설에서 복무 중 직원으로부터 5~10회 이상 폭력을 경험한 비율은 정서적 폭력(3.0%), 위협·굴욕적 행동(2.2%), 지나친 업무강요(1.9%) 순으로 높았으며, 클라이언트에게 5~10회 이상 폭력을 경험한 비율은 정서적 폭력(5.6%), 위협·굴욕적 행동(3.0%), 신체적 폭력(1.1%) 순으로 높아 대체로 빈번한 폭력을 경험한 비율은 낮은 것으로 나타남
  - 현 시설 근무 중 직원 또는 클라이언트에게 폭력을 경험한 총 126명의 기관차원 대응방법에 대한 응답은 매뉴얼이 있고 그대로 이행(48.4%), 매뉴얼이 있지만 지켜지지 않음(20.6%), 매뉴얼이 없고 개인적 해결(31.0%)로 나타남
  - 대체로 70% 내외의 사회복지시설에 경우 종사자 폭력 경험 시 대응할 수 있는 매뉴얼이 구축되어 있으나, 실제 매뉴얼 대로 이행하고 있는 곳은 48.4% 정도 수준으로 확인되어 종사자의 안전한 근무환경 마련을 위해 시설 자체적인 매뉴얼이 없는 곳은 매뉴얼 구축을, 매뉴얼이 있는 곳은 최대한 이행할 수 있도록 시설 자체적인 노력과 개선이 필요함

## V. 남양주시 사회복지종사자 FGI 분석

### 1 FGI분석 종합결과

- 관내 사회복지종사자(노인, 장애인, 아동, 사회복지관, 기타 복지시설 등)를 대상으로 한 인터뷰의 질문은 문헌검토를 통해 인건비 보장 및 현실화, 사업인력 확보, 운영비 및 사업비 확보, 사회복지종사자 복지개선에 관한 것으로 구성하였으며, 이와 같은 질문을 통해 분석한 FGI 종합결과를 제시함

<표4> FGI분석 종합결과

구분	내용
인건비 보장 및 현실화	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 단계적으로 개선될 수 있는 인건비 가이드라인 제시</li> <li>● 지자체의 인건비 지원 방향 설정</li> </ul>
사업인력 확보	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 사회복지종사자 보호 안전장치 마련</li> <li>● 중장기적인 인력충원 방안 마련</li> </ul>
운영비 및 사업비 확보	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 현실적으로 시설에 필요한 예산 지원</li> <li>● 운영비 지원방식 개선 필요</li> </ul>
사회복지종사자 복지개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 다양한 복리후생 지원 확대</li> <li>● 사회복지종사자 복지정보 공유 플랫폼 개발</li> </ul>

### 2 FGI 분석결과

- 인건비 보장 및 현실화
  - 인건비 보장은 사회복지종사자들의 서비스 질과 직결되는 과제임에도 불구하고 현실에 맞지 않는 임금체계로 운영되고 있었음
  - 부족한 인건비 예산으로 인해 시간 외 수당 미지급, 승진 제한 등 종사자들의 사기를 떨어뜨리고 있는 것을 확인함
- 사업인력 확보
  - 인건비 부족으로 인해 직원 채용과 필요한 적절한 인력을 확보하는데 어려움이 있으며, 특수직(치료사, 관리직 등)의 경우 시장에서 평가받는 인건비 기준보다 시설에서 줄 수 있는 비용이 낮아 채용하는 시간이 오래 걸리는 경우가 많은 것을 확인함
  - 사업 인력이 부족으로 인해 업무가 가중되는 등 근무환경에 대한 어려움을 호소하였으며, 단기적으로는 인력이 부족한 상황에서도 종사자를 보호하는 안전장치 마련과 함께 중장기적으로 인력을 충원할 수 있는 적정 방안 마련이 요구됨

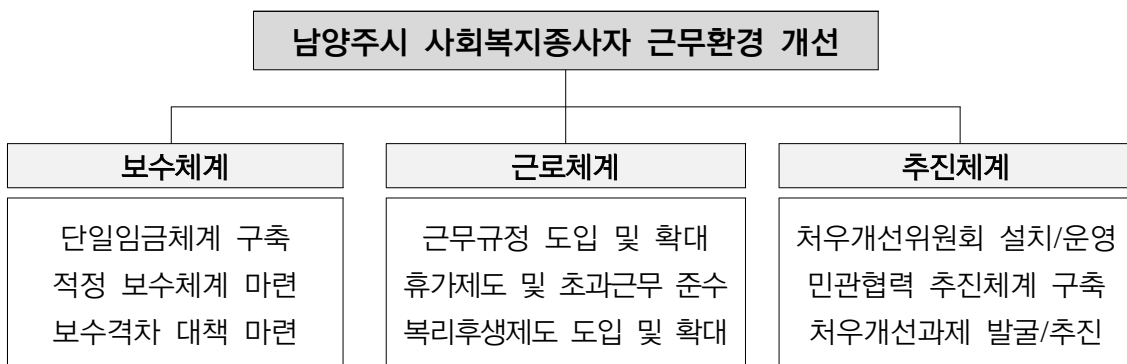
- 운영비 및 사업비 확보
  - 운영비 부족이 일반적인 상황으로 받아들여지는 분위기 속에서 부족한 부분에 대한 해결은 오로지 담당자의 몫으로 이어져 심리적 부담감을 느끼는 것을 확인함
  - 사업비 예산이 부족한 경우 다수의 공모사업 계획서 작성을 통해 예산을 보충하고 있으며, 공모사업 업무로 인해 직원들의 업무가 가중되고 있음을 확인함
  - 단순한 사업비, 운영비 분리지원을 넘어서 현실적으로 시설운영에 필요한 예산(인건비 보장, 인력충원, 사업비 및 운영비 등) 지원을 요구함
  
- 사회복지종사자 복지개선
  - 사회복지종사자들은 매년 바뀌는 제도를 빠르게 적용하는 데 많은 어려움을 겪고 있으며, 변경되는 제도와 정보를 공유할 수 있는 플랫폼 또는 종사자들 간의 네트워크 등 업무소통을 할 수 있는 지원체계 마련이 필요함을 요구함
  - 실질적인 임금이 상승하는 처우개선을 선호하였지만, 현실적인 예산 문제로 인해 지급이 어렵다는 것을 인식하고 있었으며, 금전적인 보상 외에도 포상휴가, 사무용품, 부대시설, 심리치료 등 근무환경 개선을 위한 복리후생제도 지원을 요구함

## VI. 결론 및 제언

### 1 처우개선을 위한 방향 설정

- 첫째, 보수체계 개선은 단일임금체계 구축 및 보수체계 마련을 통해 적정 임금을 확보하고 보수격차로 인한 상대적 박탈감을 해소하고자 추진하는 방향임
- 둘째, 근로체계 개선은 유연근무제, 자녀돌봄휴가제, 유급병가제, 장기근속휴가제 등을 도입하여 종사자가 안전하게 근무하고, 장기간 근속을 목표로 추진하는 방향임
- 셋째, 공공·민간이 함께 논의할 수 있는 처우개선위원회 신설에 따라 남양주시 처우를 논의 및 제언할 수 있는 역할을 수행할 수 있도록 운영방안을 마련하는 방향임
- 이러한 처우개선 방향 제시를 통해 사회복지종사자 처우가 개선되어 종사자뿐만 아니라 사회복지서비스 질 향상으로 이어져 시민들의 삶의 질 향상을 향상하고자 함

<표5> 남양주시 사회복지종사자 처우개선 방향





## 2 단계별 추진과제

- 남양주시 사회복지시설 종사자의 처우개선 방향에 따라 단계별 추진과제를 단기, 중기, 장기로 나누어 제안함

<표6> 남양주시 사회복지종사자 처우개선 단계별 추진과제

단기계획 (1~2년 이내)	중기계획 (3~5년 이내)	장기계획 (5년 이상)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 처우개선위원회 운영</li> <li>● 복지포인트 등 부가급여 도입 및 확대</li> <li>● 교육·컨설팅·건강 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 처우개선 종합계획 수립</li> <li>● 인건비 지급기준 마련</li> <li>● 시설별 수당체계, 근로 규정, 근무환경 구축</li> <li>● 전반적인 복리후생 개편</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 보건복지부 인건비 기준 가이드라인 준수</li> <li>● 중앙정부 및 도단위의 지원기준 상향 요구</li> <li>● 사업 인력 확충</li> <li>● 인건비/운영비 분리운영</li> </ul>

## 3 보수체계 개선

- 단일임금체계 구축은 시 차원에서 지원하기에 어려움이 있지만, 정부 및 도 차원에서 진행되는 단일임금체계 개선사항에 대해 단계적으로 적용하고 따라가기 위한 시 차원의 예산 확보 등 준비와 대처가 필요함
- 소규모시설의 경우 교대근무 또는 업무자 공백이 생겼을 때 대체근무가 불가능한 구조로 인력 부재로 인한 휴일근로, 연장근로 등이 실시되었을 때 적절한 보상이 지급되지 않는 경우가 있어 이에 대한 방안 마련이 필요함
- 정규직과 계약직은 기본급 차이뿐만 아니라 각종 수당 금액과 지급 항목에서도 차이가 있어 정규직 계약직 간의 보수총액 격차가 있는 것으로 나타남
  - 정규직과 계약직 간의 격차를 보완할 수 있도록 적절한 수당체계 마련과 함께 실질적으로 지급될 수 있는 보완대책이 마련될 필요함
- 근로시간 및 초과근무 임금 지급의 현실화
  - 장기적인 관점에서 종사자 법정 근로시간 준수와 함께 사회복지시설 지침, 평가, 가이드라인에 준하는 정원을 확보하기 위한 인건비 마련이 필요함
  - 단기적으로는 시간 외 근로 수당, 휴일근무, 야간근로 등에 대해 적절한 보상이 지급될 수 있는 예산 확보 방안 마련과 함께 자체적인 근무규정 변경을 통한 근무환경 개선이 요구됨

#### 4 근로체계 개선

- 유연근무제, 자녀돌봄휴가제, 유급병가제, 장기근속휴가 등 근로자의 전반적인 근무환경 개선에 도움을 줄 수 있는 근무시간 조정과 관련된 제도 마련이 필요함
  - 실질적인 임금 향상과 종사자의 근무여건을 증진하기 위한 근무환경 개선제도가 함께 이루어졌을 때 종사자가 안정적으로 장기근속할 수 있는 환경이 마련될 수 있음
  - 이런 근무시간과 관련된 제도들은 예산 문제가 아닌 시설 내 자체규정을 통해 이루어지기에 사회복지시설에서 큰 부담없이 시행할 수 있는 제도로, 근로자의 만족도를 고려한다면 굉장한 유용한 처우개선 제도로 활용될 수 있어 시설에서는 다양한 방법을 찾아보고 도입 및 확대할 필요성이 있음
  
- 실질적인 낮은 보수수준을 개선하기 위한 수당확보의 방법 중 하나로 복지포인트제도 신설이 필요하며, 남양주시 전체 사회복지사를 대상으로 지급하기엔 예산 확보에 어려움이 있을 수 있어 처우가 열악한 시설부터 모든 사회복지시설까지 단계적으로 범위를 확장하는 방향으로 진행되어야 함
  
- 사회복지종사자의 경우 업무 중 급작스러운 상황 발생으로 인해 외부적 상해 및 정신적 어려움을 호소하는 경우가 다수 발생할 수 있는 근무환경에 근무하고 있기에 종합검진에 따른 건강검진휴가 제공 및 건강검진비 지원이 필요함
  
- 처우개선 제도 예산 확보 어려움에 대한 대안으로 타 시군구에서 활용하고 있는 지역화폐를 통한 수당지원을 고려해볼 수 있음
  - 지역화폐로 수당을 지급하는 경우 지역사회의 경제적 기여와 함께 사회복지종사자의 복리 증진이라는 두 가지 효과를 한 번에 낼 수 있는 장점이 있음

#### 5 처우개선 조례 보완

- 남양주시는 2013년 「남양주시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 제정하고 2023년 6월 29일 개정을 통해 처우개선위원회 구성에 관한 조항이 신설되어 처우개선에 대한 의지를 보이고 있음
  - 하지만 처우개선사업을 기본적인 항목만 명시하고 있어 경기도 타 시군과 같이 신변 안전보호를 위한 지원, 대체인력 지원사업 지원, 연수 및 건강검진비 지원 등 사업을 구체적으로 명시하여 조례를 보다 구체적으로 활용할 수 있도록 개정이 필요함
  
- 최근 「경기도 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」를 근거로 일부 시군에서는 사회복지종사자로 포괄하기 어려운 돌봄노동자에 대한 지원을 별도로 신설하는 시군이 있는 등 남양주시도 조례 보완 및 시설, 개정을 통해 처우개선이 처우개선에 보다 적극적인 근거로 활용될 수 있어야 함

## 6 안전 및 인권보호, 정신건강 지원체계 구축

- 각 자치체 및 시군에서는 처우개선 조례 항목 중 종사자 안전 및 인권보호 조항을 마련하여 사회복지종사자가 안전한 근무환경에서 일할 수 있도록 제시하고 있음
  - 서울, 부산, 인천, 광주, 대전 경북 등 대부분 광역시도에서 신변안전 및 인권보장에 관한 구체적인 조항이 포함되어있으며, 경기도 31개 시군에서도 직원들의 안전을 보장할 수 있는 조례 항목을 포함하고 있음
  - 현재 남양주시는 신분보장만을 명시하고 있어 조례 개정을 통해 안전 및 인권보호에 대한 항목 명시가 필요하며, 이를 통해 안전과 인권을 보장할 수 있는 근무환경 구성과 함께 관련 사업에 대한 근거로 활용될 수 있음
  
- 사회복지종사자는 클라이언트에게 서비스를 제공하는 과정에서 다양하고 복잡한 위기에 직면하고, 심리적 압박감으로 인해 정신적 스트레스와 직무소진을 유발할 수 있는 근무환경에 다수 노출되어 있음
  - 실제 종사자들은 소진예방에 대한 욕구가 많은 것으로 나타나 소진과 관련된 정기적인 교육과 함께 다양한 힐링 프로그램을 제공하여 소진 발생을 예방해야 함
  - 특히, 심각한 정신건강 문제로 인해 심리치료가 필요한 경우 적절한 상담과 치료를 받을 수 있는 예산이 마련되어야 하며, 사전 예방과 함께 실제 정신건강 문제 발생 시 대응할 수 있는 지원체계 구축이 필요함.

## 7 일·가정양립 및 모성보호제도 활성화

- 사회복지시설의 일·가정양립 및 모성보호제도 시행률이 20~30% 내외 수준으로 매우 낮은 것으로 확인되어 기관에서 대상자 발생 시 적극적으로 활용할 수 있도록 인식 개선을 위한 교육과 함께 가족친화인증제도 참여를 적극 권장하여 정책 정착에 도움이 될 수 있게끔 시설과 시 차원에서 함께 노력해야 할 과제임.
  - 특히, 소규모시설 및 생활시설의 경우 제도를 시행할 수 없는 근무 환경적인 어려움이 있기에 이에 대한 구조적인 문제 개선도 함께 논의되어야 함

## 8 인력 충원 및 대체인력 제도 지원

- 사회복지사업법, 사회복지시설 평가 기준 등 운영지침에 따라 인력 정원의 기준을 두고 있지만 필요한 실제 인력은 정원 대비 부족한 상황이며, 인력이 정원보다 부족한 시설도 있는 것으로 확인됨
  - 사회복지시설의 인력확보는 안정적인 사회복지서비스 제공과 시민들의 복지 향상에 밀접한 관련이 있으므로 먼저, 인력충원의 우선순위를 정하여 정원 기준보다 부족한 시설에 대한 인력 확충이 이루어져야 하며, 다음으로, 대체인력이 적극 활용될 수 있게끔 인력 구성을 늘리고 교육을 통해 대체인력에 대한 전문성 확보가 필요함

## 9 실태조사에 따른 맞춤형 지원

- 사회복지종사자들의 전반적인 처우개선을 요구하는 공통된 의견은 가지고 있으나, 시설형태, 시설유형별로 차이가 있어 종사자 간의 처우개선 욕구와 형태의 방향성이 다를 수 있음을 확인함
  - 보수체계개편은 처우가 낮은 국고보조시설, 수당 확대를 통한 실질 임금 향상은 보건복지부 가이드라인이 적용되는 시설에서 많이 응답한 것으로 나타남
  - 자신이 현재 재직하고 있는 처우개선 항목을 기반으로 기관에 부족한 처우, 복지, 근무환경 등을 응답하는 경향이 있어 시설별로 차이가 있는 것으로 확인됨
  
- 사회복지종사자 처우개선을 보다 효과적이고 효율적으로 운영하기 위해서는 정기적인 실태조사를 종사자의 욕구를 파악하여 시설 및 종사자 유형별로 맞춤형 처우개선이 지원될 필요성이 있음

## 10 남양주시복지재단을 활용한 처우개선

- 남양주시에는 사회복지 컨트롤타워 역할을 하고있는 남양주시복지재단이 있으며, 재단 사업으로 사회복지종사자 교육 및 해외연수, 시설 컨설팅 및 공모사업 등 다양한 자체 사업들을 진행하고 있음
  - 타 시군의 복지재단의 경우 워크숍 정도의 수준만을 지원하고 있으나, 남양주시는 사회복지종사자의 정기적인 욕구조사를 통해 교육을 지원하고, 운영비가 부족한 소규모 시설에는 공모사업을 통해 사업비를 지원하고 있음
  - 실제 남양주시복지재단 설립 후 진행된 사업을 통해 사회복지사들 간의 네트워크가 형성되고 있으며, FGI 결과에서 참가자들이 요구한 남양주시 사회복지종사자 공유플랫폼의 역할을 일부 하고 있는 부분이 있음
  
- 이에 남양주시복지재단에서 진행되는 사업에 대한 홍보와 연계를 통해 최대한 많은 남양주시 사회복지시설 및 종사자가 혜택을 누릴 수 있도록 권장해야 하며, 시 차원에서는 홍보 협조 함께 사회복지시설에서는 종사자가 참여할 수 있도록 근무환경 마련에 필요성이 있음
  - 시 차원에서 해결하기 어려운 처우개선 사안들을 남양주시복지재단 자체사업을 통해 개선될 수 있음에 따라 적극적으로 사회복지시설과 연계할 수 있는 방안 마련이 필요함

# 연구개요



제1절 연구배경 및 목적

제2절 연구범위 및 추진체계



남양주시복지재단



# 01

## 연구개요

### 제1절 연구배경 및 목적

사회복지시설은 국가의 책임을 위임받아 사회복지대상자들에게 인간다운 삶을 보장하기 위한 서비스를 제공하고 있으며, 해당 시설에서 일하고 있는 종사자는 다양한 사회문제에 대응하고자 사회서비스를 개발하고 제공하고 있는 역할을 수행하고 있다. 하지만 열악한 재정 문제로 인해 복지서비스 프로그램 축소, 인건비 절감 등과 같은 과정에서 낮은 임금, 과중한 업무, 인권침해 등 사회복지종사자의 열악한 근로조건이 지속적으로 문제가 되고 있는 실정이다. 특히, 타 직종에 비해 사회복지종사자의 경력기간은 낮은편이며 임금수준이 전체 임금 노동자 평균임금의 80% 수준에 불과한 것으로 나타나 사회복지종사자의 열악한 노동환경이 지적된 바 있다(국가인권위원회, 2013).

이러한 문제점을 개선하기 위해 「사회복지종사자 처우 및 지위 향상을 위한 법률」이 제정되었지만, 조례 목적에 명시되어있는 사회복지종사자를 위한 인간다운 삶은 구현되지 못하였다. 실질적인 개선을 위해 한국사회복지사협회 등에서는 법률을 구체화하기 위한 자치입법인 관련 조례 제정 운동을 벌였으며, 2019년 201개의 지방자치단체에서 사회복지종사자 처우개선에 관한 조례를 제정하였다. 이러한 법률에 따라 각 지방자치단체에서는 사회복지종사자 지위 향상에 관한 실태조사를 수행함으로써, 사회복지종사자 처우개선에 대한 사회적 관심이 증가하였다.

현대사회는 1인 가구 증가, 저출산, 고령화 등과 같은 다양한 사회문제에 복합적으로 발생하고 있어 이러한 사회복지로 인해 사회복지 대상자의 수요와 욕구가 늘어나는 상황이다. 이에 국가에서는 보건·복지 분야의 예산증가를 통해 이러한 문제를 해결하고자 노력하며, 사회복지서비스의 지속적인 확대를 본다면 그 중요성을 알 수 있는 부분이다. 하지만, 서비스를 받고자 하는 대상자의 욕구에 따라 사회복지종사자와 서비스의 양적인 증가를 일으켰으나 질적인 증가는 현재까지 동반되지 못하는 실정이다.

다양한 복지수요 양적 증가와 함께 사회복지시설 기능 및 사회복지종사자의 역할과 중요성이 증대해지고 있으며, 종사자 처우에 대한 문제 또한 반복적으로 제기되고 있다. 이에 중앙정부에서는 사회복지사의 처우개선 문제를 해결하고자 지속적인 방안을 마련하고 논의되고 있으나, 각 지방자치단체에서는 일부 미흡하게 대처하고 있어 지방자치단체 단

위의 처우개선 노력 강화가 주요한 과제로 도출되고 있다.

이에 본 연구에서는 지방자치단체 중 남양주시 사회복지시설에서 사회복지서비스를 제공하고 있는 사회복지종사자의 처우개선 방안을 마련하기 위해 남양주시 사회복지시설 현황조사 및 사회복지종사자 근무환경 실태조사를 진행하여 기초자료를 수집하고자 한다. 또한, 문헌조사를 통해 사회복지종사자 처우개선 관련 제도, 사례 등 정책 전반을 파악하여 사회복지종사자 근무환경 개선방안을 마련하고, 구체적인 실태를 비교 분석하여 향후 남양주시 사회복지종사자 처우개선 정책적 과제를 도출하고자 한다.

## 제2절 연구범위 및 추진체계

본 연구는 남양주시 사회복지시설 현황 및 종사자의 근로여건 현황을 파악하고, 사회복지종사자의 근무환경에 대한 인식, 처우개선 및 복리후생 개선사항에 대해 분석하는 것을 목적으로 한다.

연구범위 및 조사개요는 2023년 기준 남양주시 관내 사회복지시설(노인, 아동, 장애인, 사회복지관, 청소년 등) 약 390개소<sup>1)</sup> 현황 분석을 진행하고자 하였으며, 구체적인 내용은 <표 1-1>와 같다.

먼저, 문헌연구는 현 남양주시의 상황을 보다 면밀하게 파악하기 위하여 타 시도에서 진행되었던 연구를 바탕으로 연구모델 검토, 설문지 분석, 처우개선 사례 분석, 타 연구에서 파악된 경기도 및 남양주시 처우개선 수준 등을 분석하였다.

다음으로, 양적연구는 총 2개의 조사가 함께 진행되었다. 첫째, 사회복지 시설현황 실태조사로 남양주시 사회복지시설의 전반적인 시설현황, 급여현황, 예산규모, 복리후생, 근로여건 등을 남양주시청의 협조를 받아 설문을 진행하였다. 둘째, 사회복지종사자 근무환경 실태조사로 시설현황조사에서 파악하기 어려운 실제 종사자들이 근무하면서 경험하는 근무환경에 대한 만족도, 보수체계 개선방안, 이직사유, 처우인식 등을 남양주시복지재단 자체 네트워크를 활용하여 남양주시 사회복지종사자에게 설문을 진행하였다.

끝으로, 질적연구는 실제 종사자들이 느끼는 근무환경과 처우개선 및 복리후생에 대해 보다 면밀히 분석하기 위해 진행되는 심층 인터뷰로, 인건비 보장, 사업인력 확보, 사업예산, 개선점 등을 주요 질문으로 구성되어 인터뷰를 진행하였다.

1) 남양주시 내부자료 기준 모집단 설정(2021)



<표 1 - 1> 연구범위 및 조사개요

구분		내용	
문헌 연구	연구모델 검토 및 타시도 비교분석	조사대상	사회복지종사자 근무환경 및 처우개선 관련 정책자료, 국내외 논문 및 도서, 보고서 등
		조사방법	문헌 및 선행연구 검토
		조사항목	남양주시 사회복지시설 현황 파악, 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 및 처우개선 방안 연구 모델 검토
양적 연구	사회복지 시설현황 실태조사	조사대상	남양주시 사회복지시설 390개소 및 남양주시 사회복지종사자(2023년도 기준)
		조사방법	남양주시청(복지정책과, 노인복지과, 여성아동과, 장애인복지과) 협조를 통한 시설현황 설문 취합
		조사항목	시설현황, 종사자 급여현황, 예산규모, 보수지급 형태, 수당 및 복리후생, 근로여건 등
	사회복지 종사자 근무환경 실태조사	조사대상	현재 남양주시에서 근무하고 있는 사회복지종사자
		조사방법	남양주시복지재단 자체 네트워크를 활용하여 인터넷 설문 URL 배포 후 종사자 인식 설문 취합
		조사항목	전반적인 근무환경 실태, 복리후생 및 처우개선 선호도, 근로여건 및 근무환경 만족도, 이직경험 및 직무소진, 폭력 대응 체계 등
질적 연구	근무환경 실태파악 및 개선방안 마련	조사대상	남양주시 사회복지시설 종사자 10명
		조사방법	심층 집단 인터뷰
		조사항목	인건비 보장 및 현실화, 사업인력 확보 및 보호, 사업비 및 운영비 확보, 사회복지종사자 복지 개선 등

남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 및 처우개선 방안 연구의 문항 개발 및 설문조사 과정은 1단계 측정도구 예비문항 개발 및 검토 단계를 거쳐 2단계 본 조사(설문조사) 실시를 통해 진행되었다. 먼저, 1단계 측정도구 예비문항 개발을 위해 자료수집 및 문헌연구를 진행했다. 시설현황 분석을 위한 시설 설문지, 종사자의 근무환경 인식을 분석하기 위한 종사자 설문지를 선행연구 활용하여 구성하였다. 예비문항 개발 이후 사회복지학 교수와 함께 문항 세부사항을 검토하였고, 남양주시 사회복지종사자 5인에게 파일럿테스트를 실시하여 최종 설문문항을 구성하였다. 다음으로, 2단계 최종 설문문항을 가지고 본 조사를 실시, 사회복지시설 현황과 종사자 근무환경 인식에 관한 설문지를 회수 후 데이터 분석을 진행하였으며, 구체적인 내용은 <표 1 -2>와 같다.

<표 1 - 2> 설문 문항 개발 과정

1단계	<b>설문지 개발을 위한 문헌연구</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 선행연구 검토</li> <li>■ 현명이 외(2016), 김정희 외(2019), 이봉주 외(2020) 설문문항 응용             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 처우개선과 관련된 사회복지시설 실태조사 및 근무환경(시설 기본현황, 근로여건, 종사자 보수체계 등)영역 지표 활용</li> </ul> </li> </ul>
측정 도구 예비 문항 개발	<b>예비문항 개발 및 검토</b>
	전문가(사회복지학과 교수) 자문 및 검토
	▼
	<b>파일럿테스트 실시</b>
	▼
	<b>최종 설문문항 구성</b>
2단계	<b>설문조사</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사회복지 시설현황 실태조사             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 남양주시 사회복지시설 390개소 및 사회복지종사자 대상</li> <li>- 사회복지시설 124개소 조사 완료 및 회수</li> </ul> </li> <li>■ 사회복지종사자 근무환경 실태조사             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 남양주시 사회복지종사자 대상</li> <li>- 총 268명 조사 완료 및 회수</li> </ul> </li> </ul>
분석	<b>통계분석</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 빈도분석, 기술통계, 교차분석, 일원배치분산분석(ANOVA) 등</li> </ul>

그 결과 양적조사를 위한 최종 설문 문항인 사회복지 시설현황 조사는 <표 1-3>과 같이 구성되었고, 사회복지종사자 근무환경 조사는 <표 1-4>와 같이 구성되었다. 이에 2021년 남양주시 내부자료 기준으로 모집단 390개소를 설정하여 남양주시청에 설문을 의뢰, 시설조사는 124개소, 종사자는 268명의 데이터가 수집되었으며, 수집된 양적자료는 SPSS 통계 프로그램을 활용하여 빈도분석, 기술통계, 교차분석, 분산분석(ANOVA) 등 세부적인 분석을 진행하였다.

<표 1 - 3> 남양주시 사회복지 시설현황 실태조사 설문지 구성

구분	설문 내용
일반현황	시설명, 설립연도, 소재지, 운영주체, 운영형태, 시설유형, 직원현황 등
종사자 급여현황	일반사항(성별, 직종, 직위, 호봉, 학력 등), 사회복지 총경력, 현시설 재직기간, 고용형태, 근무형태, 근로시간, 인건비 주된 자원, 보수총액, 기본급, 권고수당, 기타수당, 연차 등
예산규모	2022년 기준 연간 총수입 및 총지출
보수지급	인건비 규모, 급여지급 기준, 호봉인정 기준, 수당, 복리후생 등
근로여건	근로계약, 취업규칙, 운영규정, 근로시간과 휴식, 여성종사자 보호규정, 퇴직급여제도, 재해보상, 정보제공, 일·가정양립과 모성보호제도 시행 및 기관의 부담정도 등

<표 1 - 4> 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 설문지 구성

구분	설문 내용
근로조건	고용형태, 근로시간, 초과근무, 휴가제도, 승진제도, 보수 문제점 등
안전 및 인권	직장 내 폭력 경험, 클라이언트 폭력 경험, 기관의 폭력 대응 방안 등
근무환경 인식	일·가정양립 실태, 근무환경 만족도, 이직의사, 선호하는 휴가 및 복리후생 제도, 처우개선 강화 또는 신설 항목, 직무소진 등
일반사항	성별, 나이, 학력, 종교, 혼인, 운영주체, 운영형태, 시설형태, 시설유형, 근무형태, 고용형태, 직종, 직위 등

해당 설문을 통해 사회복지시설의 전반적인 현황과 사회복지종사자에 대한 근무환경, 처우개선, 복리후생에 대한 인식과 선호도를 조사하였다. 그리고 실제 남양주시 사회복지 시설에서 장기간 근무했던 사회복지종사자를 대상으로 심층 집단 인터뷰를 진행하였다.

인터뷰는 총 2개의 팀으로 구성하여 1팀당 5명, 총 10명의 사회복지종사자를 대상으로 진행되었으며, 사회복지종사자 중 근무경력과 현시설 재직기간을 고려하여 근무환경 개선 및 처우개선 방안에 대해 이해를 높일 수 있는 대상으로 선정하였다.

총 4개의 질문으로 구성된 FGI 조사내용은 <표 1 -5>와 같다. 인건비, 인력, 운영비, 복지개선의 큰 주제를 가지고 자유롭게 대화하는 형태로 진행되었다. 주제별로 시설에서 경험하는 어려움에 관한 이야기를 듣고 종합적인 개선방안에 대해 논의하는 방향으로 실시하였다.

<표 1 - 5> FGI 조사내용 구성

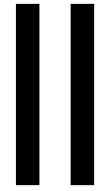
구분	내용
인건비 보장 및 현실화	인건비 보장 및 현실화 (시간 외 수당 지급 불가로 악순환 지속, 인건비를 제대로 지급하지 못해 생기는 사업 차질)
	개선방향 및 사례 (인건비의 통일된 가이드라인 적용, 남양주시의 인건비 지원 방향 설정)
사업인력 확보 및 보호	현장의 어려움 (대상자를 돌볼 수 없는 업무환경, 대체인력 활용 시 한계점 및 문제점)
	개선방향 및 사례 (종사자를 보호하는 안전장치 마련, 시설 인력확보를 위한 방법)
사업비 및 운영비 확보	현장의 어려움 (운영비 확보 어려움에 따른 공모사업 업무 가중, 시설의 노후화)
	개선방향 (운영비 지원방식의 문제점, 운영비와 인건비 분리 지급)
종사자 복지개선	현장의 어려움 (달라지는 체계 적용의 어려움, 사회복지종사자 간의 네트워크)
	개선방향 및 사례 (종사자 복지를 위한 방안, 우수사례 도입으로 사업 안정화)

본 연구의 추진체계는 <표 1 -6>과 같다.

<표 1 - 6> 연구 추진체계

목표	남양주시 사회복지종사자 처우개선 정책 향후 과제 제시		
과제	남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 및 처우개선 방안		
세부 내용	<b>문헌연구</b> 전국 및 타시도 사회복지종사자 현황 및 처우 분석 · 종사자 처우개선 동향 · 법적 정의 및 조례 분석 · 남양주시 처우수준 파악 · 타시군 처우개선 사례 분석	<b>양적연구</b> 사회복지 시설현황 실태조사 사회복지 종사자 근무환경 실태조사 · 시설 및 급여현황 · 예산 및 보수현황 · 수당 및 복리후생 · 근무환경 및 규정	<b>질적연구</b> 근무환경 실태파악 개선방안 마련 사회복지 종사자 근무환경 실태조사 · 보수체계 문제점 · 처우개선 선호도 · 근무환경 만족도 · 이직 및 직무소진
	근무환경 실태파악 개선방안 마련 · 인건비 보장 및 현실화 · 사업인력 확보 및 보호 · 사업비 및 운영비 확보 · 사회복지종사자 복지 개선		

# 이론적 검토 및 동향



제1절 사회복지시설 종사자 처우개선 이론적 검토

제2절 사회복지종사자 처우개선 제도 및 사례 분석





## 02

# 이론적 검토 및 동향

## 제1절 사회복지시설 종사자 처우개선 이론적 검토

### 1 사회복지시설 법적 정의 및 유형

#### 1 사회복지시설의 법적 정의

2023년 사회복지시설 관리안내 기준, 사회복지시설의 법률상 정의는 「사회복지사업법」 제2조에 따라 사회복지시설이란 ‘사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설’을 의미한다고 명시되어 있다. 여기서 ‘사회복지사업’은 같은 법 제2조 제1호 각 목의 법률에 따른 복지사업과 이와 관련된 사업 등으로 한정되고 있다. 「사회복지사업법」은 사회복지사업에 관한 기본법으로 「노인복지법」, 「아동복지법」 등 개별법령<sup>2)</sup>에 별도의 규정이 있을 경우 개별 법령 우선 적용하고 있다. 이에 본 연구에서는 「사회복지사업법」 제2조에 적용되는 사업을 진행하는 시설을 ‘사회복지시설’로 정의하고 있다.

#### 2 사회복지시설의 유형

사회복지시설의 유형은 소관부처, 대상 및 기능으로 분류될 수 있으며, 보건복지부에서는 사회복지시설 관리안내를 통해 소속부처별로 생활시설과 이용시설을 구분하여 <표 II-1>과 같이 분류하고 있다. 이에 보건복지부 소관 사회복지시설의 세부 분류는 <표 II-2>와 같으며, 노인, 아동, 장애인, 영유아, 정신질환, 지역주민, 기타시설로 대상자별로 분류하여 시설을 구분하고 있다.

2) 가. 「국민기초생활 보장법」, 나. 「아동복지법」, 다. 「노인복지법」, 라. 「장애인복지법」, 마. 「한부모가족 지원법」, 바. 「영유아보육법」, 사. 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」, 아. 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」, 자. 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」, 차. 「입양특례법」, 카. 「일제하 일본군위안부 피해자에 대한 생활안정지원 및 기념사업 등에 관한 법률」, 타. 「사회복지공동모금회법」, 파. 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」, 하. 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」, 거. 「농어촌주민의 보건복지증진을 위한 특별법」, 너. 「식품등 기부 활성화에 관한 법률」, 더. 「의료급여법」, 러. 「기초연금법」, 머. 「긴급복지지원법」, 버. 「다문화가족지원법」, 서. 「장애인연금법」, 어. 「장애인활동 지원에 관한 법률」, 저. 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」, 처. 「보호관찰 등에 관한 법률」, 커. 「장애아동 복지지원법」, 터. 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」, 퍼. 「청소년복지 지원법」, 허. 그 밖에 대통령령으로 정하는 법률

<표 II -1> 사회복지시설 종류표

소관부처	시설종류	세부종류		관련법
		생활시설	이용시설	
보건 복지부	노인 복지시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인주거복지시설</li> <li>노인의료복지시설</li> <li>학대피해노인전용쉼터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>재가노인복지시설</li> <li>노인여가복지시설</li> <li>노인보호전문기관</li> <li>노인일자리지원기관</li> </ul>	「노인복지법」
	복합노인 복지시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>농어촌에 지역에 한해 「노인복지법」 제31조 노인복지시설을 종합적으로 배치한 복합노인복지시설을 설치·운영 가능</li> </ul>		「농어촌주민의 보건복지 증진을 위한 특별법」
	아동 복지시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동양육시설</li> <li>아동일시보호시설</li> <li>아동보호치료시설</li> <li>자립지원시설</li> <li>공동생활가정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동상담소</li> <li>아동전용시설</li> <li>지역아동센터</li> <li>아동보호전문기관</li> <li>가정위탁지원센터</li> <li>자립지원전담기관</li> </ul>	「아동복지법」
	장애인 복지시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애유형별거주시설</li> <li>중증장애인 거주시설</li> <li>장애영유아 거주시설</li> <li>장애인단기 거주시설</li> <li>장애인공동생활가정</li> <li>피해장애인쉼터</li> <li>피해장애아동쉼터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인지역사재활시설</li> <li>장애인직업재활시설</li> <li>장애인의료재활시설</li> <li>장애인생산품판매시설</li> </ul>	「장애인복지법」
	어린이집	-	어린이집	「영유아보육법」
	정신건강 증진시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>정신요양시설</li> <li>정신재활시설 중 생활시설</li> </ul>	정신재활시설 중 이용시설	「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」
	노숙인 시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>노숙인자활시설</li> <li>노숙인재활시설</li> <li>노숙인요양시설</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노숙인종합지원센터</li> <li>노숙인일시보호시설</li> <li>노숙인급식시설</li> <li>노숙인진료시설</li> <li>쪽방상담소</li> </ul>	「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」
	사회복지관	-	사회복지관	「사회복지사업법」
	지역자활센터	-	지역자활센터	「국민기초생활보장법」
	다함께돌봄센터	-	다함께돌봄센터	「아동복지법」
질병 관리청	결핵·한센시설	결핵·한센시설	-	「사회복지사업법」
여성 가족부	성매매피해 지원시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>일반지원시설</li> <li>청소년지원시설</li> <li>외국인지원시설</li> <li>자립지원공동생활시설</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자활지원센터</li> <li>성매매피해상담소</li> </ul>	「성매매방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」
	성폭력피해 보호시설	성폭력피해자보호시설	성폭력피해상담소	성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」
	가정폭력 보호시설	가정폭력피해자보호시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>가정폭력상담소</li> <li>긴급전화센터디지털</li> </ul>	「가정폭력 방지 및피해자 보호 등에 관한 법률」
	한부모가족 복지시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>모자가족복지시설</li> <li>부자가족복지시설</li> <li>미혼모자가족복지시설</li> <li>일시지원복지시설</li> </ul>	한부모가족복지상담소	「한부모가족지원법」
	다문화가족지원센터	-	다문화가족지원센터	「다문화가족지원법」
	건강가정지원센터	-	건강가정지원센터	「건강가정기본법」
	청소년 복지시설	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>청소년쉼터</li> <li>청소년자립지원관</li> <li>청소년치료재활센터</li> <li>청소년회복지원시설</li> </ul>	「청소년복지 지원법」



<표 II -2> 보건복지부 소관 사회복지시설의 세부 분류

대상별	형태	시설종류		소관부서	관련법령
노인	생활	○의료	· 노인요양시설 · 노인요양공동생활가정	요양보험운영과	「노인복지법」 제31조
		○주거	· 양로시설, 노인 공동생활가정 · 노인복지주택	노인정책과	
		○학대피해노인전용쉼터			
	이용	○재가	· 재가노인복지시설 (방문요양·목욕·간호, 주·야간·단기보호) · 재가노인복지시설(재가노인지원)	요양보험운영과 노인정책과	
		○여가	· 노인복지관 · 경로당, 노인교실	노인지원과	
		○노인보호전문기관		노인정책과	
	○노인일자리지원기관		노인지원과		
아동	생활	○아동양육시설, 공동생활가정 ○아동일시보호시설 ○아동보호치료시설 ○자립지원시설		아동권리과	「아동복지법」 제52조
		○공동생활가정(학대피해아동쉼터로 지정된 곳에 한함)		아동학대대응과	
	이용	○아동상담소, 아동전용시설 ○가정위탁지원센터, 자립지원전문기관		아동권리과	
		○지역아동센터		인구정책총괄과	
		○아동보호전문기관		아동학대대응과	
	○다함께돌봄센터		인구정책총괄과	「아동복지법」 제44조의2	
장애인	생활	○거주시설	· 장애유형별 거주시설 · 중증장애인 거주시설 · 장애영유아 거주시설 · 장애인단기 거주시설 · 장애인공동생활가정	장애인권익지원과	「장애인복지법」 제58조
		○쉼터	· 피해장애인쉼터 · 피해장애아동쉼터		
장애인	이용	○지역사회 재활시설		장애인정책과	「장애인복지법」 제58조
		· 장애인복지관 · 장애인주간보호시설 · 장애인체육시설 및 수련시설, 장애인생활이동지원센터 · 수어통역센터, 점자도서관, 점서 및 녹음서 출판시설 · 장애인재활치료시설			
		○장애인의료재활시설		장애인자립기반과	
		○직업 재활시설	· 장애인보호작업장, 장애인근로사업장, 장애인직업적응훈련시설		
○장애인생산품판매시설					
영유아	이용	○아르바이트	국공립, 법인, 직장, 가정, 부모협동, 민간	보육기반과	「영유아보육법」 제10조
정신 질환자	생활	○정신요양시설, 정신재활시설 중 생활시설		정신건강정책과	「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제22조 및 제26조
	이용	○정신재활시설 중 이용시설			
노숙인 등	생활	○노숙인자활시설 ○노숙인재활시설 ○노숙인요양시설		자립지원과	「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」
	이용	○노숙인종합지원센터 ○노숙인일시보호시설 ○노숙인급식시설 ○노숙인진료시설 ○족방상담소			
지역주민	이용	○사회복지관		지역복지과	「사회복지사업법」
가정시설	이용	○지역자활센터		자립지원과	「국민기초생활보장법」

## 2 사회복지시설 종사자 관련 규정

### 1 사회복지시설 종사자

사회복지시설 종사자란 「사회복지사업법」 제2조 1항에 명시된 14개 사회복지사업 관계 법령에 근거하여 설치된 사회복지시설에 종사하는 자를 의미한다. 법령을 통해 살펴보면, 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에서는 ‘사회복지사 등’이란 「사회복지사업법」 제16조, 제2조의 사회복지사업을 행할 목적으로 설립된 사회복지시설 또는 법인 등에 종사하는 자로 규정하고 있다. 「남양주시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」에서도 “사회복지사 등”은 「사회복지사 등 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제2조에 따라 사회복지사업에 종사하는 자를 의미하는 것으로 규정하고 있다. 이에 본 연구에서는 사회복지시설 종사자를 ‘사회복지종사자’라 칭하며, 「사회복지사업법」 제2조와 관계 법령에 근거하여 설치된 사회복지시설에 종사하는 자로 정의하고자 한다.

### 2 사회복지종사자 종류 구분

사회복지종사자 종류별로 구분하여 살펴보면, ‘2023년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인’에는 「사회복지사업법」 제2조에 따라 사회복지사업을 행할 목적으로 설립된 사회복지시설의 사회복지종사자에 인건비를 보조하기 위한 기준으로 종사자의 직위를 분류하였으며, 크게 이용시설과 생활시설로 구분하였다.

먼저, 이용시설의 노인, 장애인, 사회복지관으로 시설을 분류하여 종사자 직위를 관장, 부장(사무국장), 선임사회복지사 및 사회복지사, 의료직, 사무직, 관리직 등 구성되어있으며, 세부 구성인력은 <표 II-3>와 같다. 다음으로, 생활시설은 노인, 장애인, 아동, 정신, 노숙인으로 시설을 분류하여 종사자 직위를 시설장, 사무국장(총무), 과장 및 생활복지사, 생활지도원, 기능직, 관리직 등 구분하였으며, 세부 직위분류 예시는 <표 II-4>과 같다.

<표 II-3> (이용시설) 사회복지이용시설의 종사자 구성인력

구분	노인복지관	장애인복지관	사회복지관
원장	관장		
사무국장	부장	사무국장	부장
과장 및 사회복지직	과장, 선임사회복지사, 사회복지사		
의료직	간호사, 간호조무사, 특수교사, 물리치료사, 작업치료사, 임상심리사 등		
사무직	서무, 경리, 전산담당		
관리직	노무, 운전기사, 고용직		

<표 II -4> (생활시설) 사회복지시설 종사자 직위분류 예시

직위	노인	장애인	아동	정신	노숙인
원장	시설장				
사무국장	사무국장 총장	사무국장 총무	사무국장	사무국장 정신건강전문요원	총무 상담부장 정신건강전문요원
과장 및 생활 복지사	과장 생활복지사 상담지도원 간호사 영양사 물리치료사	과장 사회재활교사 간호사 영양사 물리치료사 작업치료사 청능치료사 언어치료사 보행훈련사 상담평가요원	과장 생활복지사 상담지도원 간호사 영양사 직업훈련교사 임상심리상담원 자립지원전담요원	과장 생활복지사 간호사 영양사 작업지도원	생활복지사 상담지도원 간호사 영양사 물리치료사 직업훈련교사
생활 지도원	생활지도원, 간호조무사, 사무원				
관리직	관리인, 경비원				
기능직	조리원, 위생원				

### 3 사회복지시설 종사자 처우개선 법과 조례

#### 1 보건복지부 법

정부와 사회복지기관·단체·시설들이 지속적으로 사회복지사의 처우개선을 위한 방안을 모색하던 가운데 2011년 3월 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률(이하, 사회복지사법)」이 제정되어 2012년에 시행되었다. 제정 목적은 “사회복지사 등에 대한 처우를 개선하고 신분보장을 강화하여 사회복지사 등의 지위를 향상하도록 함으로써 사회복지 증진에 이바지하는 것을 목적으로 한다.”라고 제1조에 명시되어있다.

사회복지사법은 시행령을 두어 해당 법률에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 별도로 규정하고 있다. 사회복지사법 제3조, 같은 법 시행령 제3조, 제3조의2에 따라 지방자치단체에 일정한 의무를 부과하고 있으며, 해당 내용은 다음과 같다. 사회복지사 등의 처우개선, 복지증진 및 지위를 향상시키고, 폭력으로부터 보호하기 위해 노력에 의무를 부과하고(제3조 제1항), 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원의 수준에 도달하도록 노력에 의무를 부과하며(제3조 제2항), 사회복지사 등의 보수수준, 지급실태, 적정 인건비에 관한 지방자치단체별 준수율 등에 관하여 3년마다 조사 및 공표하고(제3조 제3항), 사

회복지사 등의 처우개선 등에 관한 사항을 심의하기 위하여 처우개선위원회를 두어(제3조의2), 사회복지종사자가 처우가 개선되고 실질적으로 이루어질 수 있도록 세부내용을 규정하고 있다.

사회복지사법 시행령 제4조에서는 보건복지부 장관은 실태조사 결과에 따른 사회복지사 등과 사회복지전담공무원의 보수수준을 비교하여 사회복지사 등의 보수수준에 관한 권고 기준을 정할 수 있으며, 이에 따라 보건복지부에서는 매년 ‘사회복지시설 종사자 가이드라인’을 공표하여 지방자치단체에 권고하고 있다.

사회복지사의 처우개선과 관련한 상위법인 사회복지사법은 실제 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 명확한 기준을 제시했다는 점에서 긍정적으로 높게 평가할 수 있으나, 세부적인 규율 내용에 있어 미흡한 부분이 있다는 한계점이 존재한다. 이에 따라 많은 광역시도 및 시군구 지방자치단체에서는 동법을 구체화한 조례를 마련하여 실제 처우 개선에 반영될 수 있도록 시행하고 있다.

## 2 광역시도 처우개선 조례 : 광역시도 및 남양주시 비교

보건복지부에서는 ‘2023년 사회복지시설 관리안내’를 통해 사회복지시설 운영과 관련된 가장 기본적인 공통 사항을 제시하였으며, 해당 지침을 통해 각 시설담당부서 및 지방자치단체에서는 예산을 편성·집행하되, 사회복지시설 생활자 및 이용자의 복지수준 향상과 종사자의 처우개선을 위하여 각별한 노력을 기울여 달라고 안내하고 있다.

해당 지침에서는 「근로기준법」 등 관계 법령에 의한 근로기준을 적용하여 시설종사자의 기본적 생활을 보장 및 향상시키고 사회복지시설 관리의 효율성과 민주성을 기하도록 안내하고 있으며, 「사회복지사업법」 등 법률에 근거하지 않은 사항에 대해서는 시설별·지역별 특성을 고려하여 별도 규정을 정할 수 있어 각 지방자치단체에서는 조례를 두어 세부사항을 규정하고 있으며, 조례는 <표 II -5>와 같이 분류하여 남양주시와 비교하였다.

먼저, 서울특별시 2014년에는 「서울특별시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 제정하여 처우개선을 위한 세부사항을 규정하였다. 그리고 사회복지사법이 제정된 이후, 단일임금체계 및 공무원 비교직급 등의 처우개선 방향 설정을 위한 정책워크숍을 개최하였으며, 구체적인 처우개선 방안을 마련하기 위해 서울시복지재단에 연구용역을 2013년 실시, 2016년에는 ‘사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구’를 시작으로 처우개선을 위한 노력을 지속하고 있다.

다음으로, 경기도는 2012년 「경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 제정 시행하여 처우개선에 관한 규정을 명시하였다. 이후 경기도는 사회복지종사자 처우개선을 위해 지속적인 노력과 정책을 시도하였으며, 2017년도에는 처우개선비 지

원 확대(월 5만원, 종사자 1만 6천여명 대상) 및 경기도형 단일임금체계 개발을 위한 간담회를 실시하였다. 2018년부터 종합계획 수립을 위한 실태조사를 경기복지재단을 통해 이루어졌으며, 2~3년 주기로 연구 및 실태조사 등이 이루어지고 있다.

끝으로, 남양주는 2013년 「남양주시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 제정하여 사회복지사 등의 사기진작과 처우개선을 목적으로 조례가 시행되었으나, 조례 제정 및 시행 이후 남양주시 사회복지종사자만을 위한 별도의 처우개선 사항은 이루어지지 않고 있는 것으로 확인되었다. 최근 2023년 남양주시복지재단을 통해 실태조사 및 처우개선 방안 연구가 진행되었고, 2023년 6월 29일에는 조례를 개정하여 처우개선위원회 설치를 명시하여 사회복지종사자의 처우 및 지위 향상을 현실화하고자 노력하고 있다.

이처럼 제정된 서울특별시와 경기도, 남양주시의 조례를 세부항목별로 살펴본 후 비교하고자 하며, 해당 내용은 <표 II -5>와 같다. 대체로 조례에 명시한 내용은 비슷하며, 차이가 있는 항목은 종합계획, 실태조사, 처우개선위원회가 있다.

먼저, 종합계획은 사회복지사법에 따라 지방자치단체의 조례에는 종합계획을 수립할 의무를 부과하기 위하여 해당 항목을 명시하고 있다. 각 시도별 종합계획 항목에서는 3년이라는 정기성을 동일하게 명시하고 있으며, 포함될 세부내용은 대체로 근무환경 개선, 교육 및 훈련, 보수수준의 연차적 개선, 처우개선 및 지위향상 등을 포함되어야 한다고 규정하고 있다. 서울시와 경기도는 각 광역시도 복지재단에서 종합계획 수립 연구를 통해 종합계획을 구체화하고 있으나, 남양주시는 종합계획 수립을 명시하고 있을 뿐 별도로 진행하지 않은 것으로 확인되었다.

다음으로, 실태조사는 사회복지사법 제2조 제3항에 의거하여 사회복지사 등의 보수수준 및 지급실태 등에 관하여 3년마다 조사를 실시할 의무가 있으며, 이를 지방자치단체장에게 부담하고 있어 각 조례에 실태조사에 관한 규정을 포함하고 있다. 실태조사 주기는 각 시도별로 차이가 있었는데 경기도는 종합계획 수립 시 필요한 경우로 임의적인 규정을 하고 있으며, 서울시는 3년마다 정기적인 실태조사를 의무로 하고 있다. 서울시와 경기도는 각 광역시도 복지재단을 통해 정기적인 실태조사를 진행하고 있으나, 남양주시는 조례 제정 및 시행 이후 별도의 실태조사를 진행하지 않고 있으며, 최근 2023년 조례 개정과정에서 실태조사 항목은 삭제되었다.

끝으로, 처우개선위원회는 지방자치단체의 조례가 실질적으로 시행되기 위해 처우개선위원회를 설치하고 상시적인 활동을 보장하고 있다. 서울특별시는 2017년, 경기도는 2020년 개정을 통해 처우개선위원회 설치 규정을 두고 있으며, 세부항목으로 위원회 인원 구성, 임명 또는 위촉, 임기, 의결 등을 명시하고 있다. 이에 남양주시 또한, 처우개선에 대한 실효성 있는 시행을 위해 2023년 6월 처우개선위원회와 관련된 조례를 개정하였으며, 2024년부터 처우개선위원회 활동을 진행하고자 추진하고 있다.

<표 II -5> 광역시도(서울 및 경기도) 대비 남양주시 조례

구분	서울특별시	경기도	남양주시
제1조	목적	목적	목적
제2조	정의	정의	정의
제3조	적용대상	적용대상	적용대상
제4조	시장의 책무	다른 조례 등과의 관계	다른 조례 등과의 관계
제5조	처우개선위원회의 구성 등	도시사의 책무	시장의 책무
제6조	사회복지사 등의 신분보장	종합계획의 수립	사회복지기관의 책무
제7조	종합계획의 수립	실태조사	사회복지사 등의 신분보장
제8조	실태조사	처우개선 등 사업	종합계획의 수립·시행
제9조	처우개선 등 사업	처우개선 위원회 구성 등	-
제10조	다른 조례 등과의 관계	존속기한	처우개선 등 사업
제11조	시행규칙	인권 및 권리옹호 등	처우개선위원회 설치
제12조	-	시행규칙	의견의 청취 등

3 지방자치단체 처우개선 조례 : 경기도 31개 시군 비교

사회복지사법이 제정된 이후 11년 동안 광역 및 기초자치단체에서는 사회복지사 처우 및 지위향상을 위한 조례를 제정하였으며, 경기도 시군의 경우 31개 모두 제정하였다(국가법령정보센터, 2023.10.18. 기준). 연도별 조례제정 시군을 <표 II -6>과 같이 정리하였으며, 대체로 사회복지사법이 제정된 2012~2013년에 제정된 시도가 많았으며, 가장 최근 2020년 용인시를 끝으로 경기도 31개 시군이 모두 제정되었음을 확인하였다.

<표 II -6> 경기도 31개 시군 연도별 조례제정 시기

연도	시도
2012	고양, 안산, 양평, 오산, 의정부
2013	가평, 광명, 광주, 구리, 군포, 김포, 남양주, 동두천, 부천, 성남, 수원, 안양, 양주, 여주, 의왕, 이천, 파주, 평택, 하남, 화성
2015	과천
2016	시흥, 연천
2017	포천
2019	안성
2020	용인

사회복지사 등의 처우를 위해 제정된 조례의 세부내용은 각 시·군마다 지역의 성격에 맞춰 상이한 부분이 있으나, 대체로 조례의 일반사항(목적 정의, 적용대상, 다른 조례와 관계), 책무(시장 및 사회복지기관장의 책무), 보호(신분보장, 고용신변 안전보호, 인권옹호) 조사(종합계획 및 실태조사), 처우개선 지원사업 등, 처우개선위원회, 포상, 시행규칙, 기타 등 해당 범주 내에서 내용을 구성하고 있다. 이에 경기도 31개 시·군별 조례를 비교하기 위하여 <표 II-7>과 같이 정리하였다.

## ① 일반사항

일반사항부터 살펴보면 상위법인 「사회복지사업법」 및 「사회복지사 등 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 따라 필요한 사항을 정하여 사회복지사 등의 사기진작과 처우 및 지위 향상 등을 이바지하는 것을 목적으로 하고 있으며, 정의, 적용대상 등을 통해 세부 사항을 규정하고 있다.

그리고 모든 조례에서 사회복지사 등의 처우를 개선하고 복지를 증진하기 위하여 적극적으로 노력해야 한다는 자치단체장의 책무를 명시하고 있다. 또한, 광주시 외 11개 시·군에서는 사회복지기관장의 책무를 명시하여 사회복지기관장에게도 그 기관에 종사하는 사회복지사 등의 처우, 복지, 교육, 고용 안전을 위해 적극적으로 노력해야 함을 명시하고 있다.

## ② 보호

사회복지사의 보호를 위해 신분보장, 고용신변 안전보호, 인권권리 옹호를 규정하고 있다. 사회복지사 신분보장은 가평군 외 20개 시·군에서 사회복지사가 사회복지사업을 수행함에 있어 방해받지 않도록 보장해야 하며, 위법, 부당한 행위, 비리사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 신분상 불이익이나 차별을 받지 않아야 한다고 명시하고 있다. 고용신변 안전보호는 고용은 직원들의 신분이 보장될 수 있도록 고용승계에 관한 사항을 공고 또는 고지사항으로 수원 외 2개 시·군이 명시하고 있으며, 신변 안전보호는 직무를 수행함에 있어 신변에 위협을 느끼지 않도록 직무환경 조성한다는 내용으로 동두천 외 4개 시·군이, 인권권리 옹호는 사회복지사의 인권침해 예방과 권리 옹호를 위해 노력해야 한다는 내용으로 수원 외 5개 시·군만이 독립된 조항으로 명시하였으며, 특히, 수원시, 안양시, 여주시, 연천군은 사고에 대한 신변안전 보호를 위한 장비 지원과 상해보험, 상담 서비스를 명시하고 있다.

<표 II -7> 경기도 31개 시도 대비 남양주시 조례 비교표

구분	남양주	가평	고양	과천	광명	광주	구리	군포	김포	동두천	부천	성남	수원	시흥	안산	안성	
일반 사항	목적	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	
	정의	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	
	적용대상	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	
	다른 조례와 관계	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)		○(5)	○(4)	
책무	시장(군수)의 책무	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(4)	○(4)	○(5)	
	사회복지기관(장)의 책무	○(6)					○(6)	○(6)		○(6)		○(6)	○(5.2)			○(6)	
보호	사회복지사 신분보장	○(7)	○(9)	○(6)	○(6)	○(6)	○(7)	○(9)		○(7)		○(7)			○(6)	○(7)	
	고용신변 안전보호									○(9)			○(13)		○(10)		
	인권 권리옹호												○(14)	○(8)			
조사	종합계획의 수립	○(8)	○(6)	○(7)	○(7)	○(7)	○(8)	○(7)	○(6)	○(8)	○(6)	○(8)	○(8)	○(6)	○(5)	○(7)	○(8)
	실태조사		○(7)	○(8)	○(8)	○(8)	○(9)	○(8)		○(9)	○(7)	○(9)	○(9)	○(7)	○(6)	○(8)	
처우개선 지원사업 등		○(10)	○(8)	○(9)	○(9)	○(9)	○(10)	○(11)	○(7)	○(10)	○(8)	○(10)	○(10)	○(8)	○(7)	○(9)	○(9)
처우 개선 위원회	설치·운영·기능	○(11)	○(10)	○(10)	○(11)	○(10)	○(11)	○(12)	○(7.2)		○(10)	○(11.2)	○(11)	○(9)	○(9)	○(11)	○(10)
	위원 임기		○(11)	○(11)				○(14)			○(12)	○(11.5)	○(13)	○(9.3)			○(11)
	위촉 및 해촉			○(12)					○(7.3)		○(14)	○(11.4)	○(14)	○(10)		○(11.4)	○(12)
	위원장 직무		○(12)	○(13)				○(15)			○(13)		○(15)	○(9.4)			○(13)
	회의운영		○(13)	○(14)		○(12)		○(16)	○(7.4)		○(15)	○(11.6)	○(16)	○(12)	○(11)	○(11.3)	○(14)
	위원회 구성					○(11)		○(13)			○(11)	○(11.3)	○(12)	○(9.2)	○(10)	○(11.2)	
	회의 수당 등		○(14)	○(15)							○(17)		○(17)	○(16)		○(11.5)	
	의견 청취	○(12)									○(16)			○(11)		○(12)	○(16)
간사											○(11.7)						
포상		○(15)			○(13)	○(12)	○(17)				○(12)		○(15)	○(13)	○(13)		
시행규칙		○(16)	○(16)	○(12)	○(14)	○(13)		○(8)	○(11)	○(19)		○(18)	○(17)		○(14)	○(17)	
기타				○(10)						○(18)							



구분	남양주	안양	양주	양평	여주	연천	오산	용인	의왕	의정부	이천	파주	평택	포천	하남	화성	
일반 사항	목적	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	○(1)	
	정의	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	○(2)	
	적용대상	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	○(3)	
	다른 조례와 관계	○(4)	○(4)		○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	○(4)	
책무	시장(군순)의 책무	○(5)	○(5)	○(4)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(5)	○(4.2)	○(5)		○(5)		
	사회복지기관(장)의 책무	○(6)		○(5)		○(6)					○(7)		○(6)				
보호	사회복지사 신분보장	○(7)		○(6)		○(9)		○(8.2)		○(9)	○(6)		○(9)	○(7)		○(14)	○(5)
	고용신변 안전보호		○(14)			○(10)	○(9)	○(18)									○(9)
	인권 권리옹호		○(15)					○(19)	○(6)							○(15)	
조사	종합계획의 수립	○(8)	○(6)	○(7)	○(6)	○(7)	○(6)	○(6)	○(7)	○(6)	○(7)	○(8)	○(5)	○(8)	○(5)	○(6)	○(6)
	실태조사		○(7)	○(8)	○(7)	○(8)	○(7)	○(7)	○(8)	○(7)	○(8)	○(9)	○(6)	○(9)	○(6)	○(7)	○(7)
처우개선 지원사업 등		○(10)	○(8)	○(9)	○(8)	○(16)	○(8)	○(8)	○(9)	○(8)	○(9)	○(10)	○(8)	○(10)	○(7)	○(8)	○(8)
처우 개선 위원회	설치·운영·기능	○(11)	○(9)		○(9)	○(17)		○(9)	○(10)	○(9)	○(10)	○(11)	○(10)	○(11)	○(8)	○(9)	○(10)
	위원 임기				○(11)			○(11)	○(12)		○(12)		○(11)			○(10)	○(13)
	위촉 및 해촉							○(12)			○(13)		○(12)			○(11)	○(13.2)
	위원장 직무		○(12)					○(13)			○(14)		○(13)			○(12)	○(12)
	회의·운영		○(13)	○(11)	○(12)			○(14)	○(13)		○(15)					○(13)	○(14)
	위원회 구성			○(10)	○(10)			○(10)	○(11)		○(11)						○(11)
	회의 수당 등		○(17)								○(16)		○(14)			○(16)	○(17)
	의견 청취	○(12)			○(13)			○(16)									
간사			○(12)				○(15)	○(14)									
포상		○(16)		○(14)	○(20)	○(11)		○(15)		○(17)			○(13)	○(9)		○(16)	
시행규칙			○(13)	○(15)	○(21)	○(12)	○(20)	○(16)		○(17)	○(12)	○(15)	○(14)	○(10)	○(18)	○(18)	
기타					○(19)	○(10)	○(17)					○(7)	○(12)		○(17)		

③ 조사(종합계획 및 실태조사)

조사의 경우 「사회복지사업법」 제2조 제1호에 따라 31개 시군 모두 종합계획과 실태 조사를 명시하고 있다. 종합계획은 시군별로 일부 상이하나 대체로 정책방향, 보수, 지위, 근무환경 개선계획 등으로 구성하고 있으며, 실태조사는 보수수준 및 지급실태 등 조사 목적과 전문기관 및 단체 위탁사항을 포함하고 있다.

종합계획 및 실태조사는 정기성 유무에 따른 차이로 구분할 수 있으며, 분석결과는 <표 II-8>과 같다. 종합계획 및 실태조사 모두 3년 의무사항을 명시한 곳은 성남, 파주가 있으며, 화성은 종합계획은 4년, 실태조사는 3년으로 명시하고 있다. 종합계획만 명시한 경우는 가평 외 12개 시군, 실태조사만 명시한 경우는 광주 외 9개 시군으로 보통 종합계획 또는 실태조사 내용 안에 조사항목이 포함되어 한 곳만 정기성 의무 명시를 하는 것이 일반적이다. 일부 시군의 경우 3년을 따로 명시하진 않지만, 상위법을 근거로 작성한 경우도 있다. 정기적인 조사 기간을 명시하지 않고 필요에 따라 실시하는 곳은 과천 외 6개의 시군이 있으며, 일부 시군에서는 종합계획을 기본계획이라고 표현하기도 한다.

한편, 최근 남양주시는 조례가 개정됨에 따라 실태조사가 항목이 삭제되었으며, 이전에는 실태조사와 종합계획 모두 3년마다 실시하는 정기성을 명시하였으나, 종합계획 수립만 3년마다 수립하는 것으로 개정되었다.

<표 II-8> 경기도 31개 시군별 종합계획 및 실태조사 정기성 여부

구분		시군
정기성 (O)	종합계획 및 실태조사	성남, 파주, 화성
	종합계획	가평, 고양, 광명, 군포, 김포, 남양주, 부천, 안성, 안양, 용인, 의정부, 포천, 화성
	실태조사	광주, 구리, 성남, 안산, 양주, 연천, 오산, 의왕, 파주
정기성 (X)	기간에 관한 규정 없음	과천, 수원, 시흥, 여주, 이천, 평택, 하남

④ 처우개선 사업

처우개선 사업의 경우 조사연구, 보수 및 근무환경 개선사업, 역량강화 교육을 기본 사항으로 명시하고 필요에 따라서 시군마다 차이를 두고 있으며, 개별사업을 <표 II-9>과 같이 정리하였다. 경력관리 지원사업 고양 외 20개 시군, 인권 및 권리 옹호 고양 외 11개 시군으로 기본 사항을 제외한 해당 사업이 가장 많았다.

일부 특수한 사업으로는 광주시, 용인시, 평택시, 하남시에서는 휴가자 및 결원 발생 시 대체인력 지원을 위한 사업을 명시하였고, 광주시, 평택시, 하남시에서는 장기근속자 및 사회복지종사자를 위한 연수를, 수원시, 시흥시, 양평시, 의정부시에서는 안전보호 사업을, 가평군과 여주시는 건강검진 지원을 하고 있다. 양평군의 경우 장기근속자 연수지원 및 건강검진 지원사업이 있었으나, 2020년 조례 개정에 따라 해당 항목이 삭제되었다.

기타로 각각의 개별 시군별로 필요에 따라 명시한 사업으로는 광주시의 보수수준 개선 사업, 김포시의 근로기준법 위반 실태조사 사업, 시흥시의 정신건강 증진 사업, 양주시의 직무위험 예방과 신변안전을 위한 신체 및 정신건강 지원사업, 여주시의 담당업무 및 근속년수에 따른 근속수당, 연천군의 공공시설 사용료 감면 등 편의시설 제공이 있었다. 특히, 여주시는 사회복지종사자를 위한 근속수당 제공을 위해 따로 개별조항으로 명시하였으며, 연천군도 군에서 운영하는 공공시설 사용료 감면 등 편의를 제공받을 수 있는 내용을 개별조항으로 명시하였다.

<표 II -9> 경기도 31개 시군별 처우개선 사업

구분	시군
경력관리 지원사업	고양, 광명, 광주, 구리, 군포, 김포, 부천, 성남, 수원, 안양, 양평, 여주, 연천, 오산, 용인, 의왕, 의정부, 이천, 파주, 평택, 포천
인권 및 권리 옹호	고양, 부천, 안산, 안성, 안양, 양평, 연천, 오산, 용인, 의정부, 이천, 파주
대체인력 지원사업	광주, 용인, 평택, 하남
연수지원	광주, 평택, 하남
안전보호	수원, 시흥, 양평, 의정부
건강검진 지원사업	가평, 여주
기타	광주(보수개선), 김포(근로기준법), 시흥(정신건강) 양주(신체·정서), 여주(근속수당), 연천(편의시설)

### ⑤ 처우개선위원회

처우개선위원회는 사회복지사 등의 처우개선 및 지위 향상에 관한 사항을 심의하거나 시장 또는 군수의 자문에 응하기 위하여 설치하는 기관으로 처우개선위원회 항목에 명시를 여부를 <표 II -10>과 같이 정리하였다.

처우개선위원회는 종합계획 수립 및 실태조사에 관한 사항, 처우개선 등 사업에 관한 사항에 대한 기능을 수행한다. 일반적으로 처우개선위원회 항목은 기본적인 설치 및 운영, 기능 사항을 명시하고, 위원회 구성인원을 제시 후 위원 및 위원장을 선출하기 위하여 위

원의 임기·위촉·해촉, 위원장의 직무, 회의 운영사항, 회의의 기준 및 의결규정을 정하고 있다. 처우개선위원회 항목은 초기에는 광명 외 11개 시군만이 명시하였으나, 개정 및 신설을 통해 가평 외 15개 시군이 추가되어 총 26개 시군이 해당 항목을 명시하고 있다. 또한, 31개 시군의 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 항목 중에서 최근까지 가장 많이 신설되고 개정된 항목이 처우개선위원회로, 그만큼 사회복지사 등의 처우개선을 위해서는 해당 시군의 종사자를 대변하고 처우개선 사업 및 정책을 제언 및 시행할 수 있는 독립된 위원회가 있어야지만 가능하다는 것을 의미한다. 최근 남양주시도 이를 반영하기 위하여 처우개선위원회 조항을 신설하였으며(2024.06.29.), 2024년부터 본격적으로 처우개선위원회를 운영하기 위해 준비하고 있다.

<표 II -10> 경기도 31개 시군별 처우개선위원회 항목 명시 여부

구분		시군
처우개선 위원회	제정 시 명시	광명, 광주, 동두천, 부천, 성남, 안산, 여주, 용인, 이천, 평택, 포천, 화성
	개정 및 신설	가평, 고양, 과천, 구리, 군포, 남양주, 수원, 시흥, 안성, 안양, 양평, 오산, 의왕, 의정부, 파주, 하남
	항목 없음	김포, 양주, 연천

### ⑥ 포상

포상은 가평 외 17개 시군의 조례에 명시되어 있으며, 사회복지사 등의 사기진작을 위하여 「사회복지사업법」 제15조의2에 따라 시행하는 사회복지의 날에 공로가 현저하거나 모범이 되는 자에게 해당 시군의 포상 조례에 따라 포상할 수 있도록 규정을 명시하고 있다.

### ⑦ 기타

기타 해당 구분에 포함되지 않은 조례 항목으로는 과천시와 여주시의 비용보조 또는 재원의 조달로 예산의 범위 내에서 비용을 보조하거나, 효율적 예산편성으로 재원확보의 노력을 명시하고 있다. 동두천시와 오산시에서는 운영세칙으로 조례에 규정된 사항 이외의 위원회 운영에 필요한 사항은 위원회 의결을 거쳐 위원장이 정함을 명시하고 있다. 평택시와 하남시는 중복지원을 막기 위해 유사한 사유로 지원받는 경우 지급하지 않음을 명시하고 있다. 그리고 앞서 살펴본 바와 같이 연천군은 편의시설 제공, 여주군은 근속수당 지급을 개별적으로 명시하고 있다.

사회복지 업무의 특성상 사회복지종사자는 서비스를 제공하는 대상자에게 직·간접적으로 많은 영향을 미치기에 이들의 근로조건과 환경은 양질의 복지서비스 제공에 있어 매우 중요한 요건으로 작용한다. 이에 더 나은 사회복지서비스를 제공하기 위해 사회복지시설의 근무환경 실태조사를 통해 문제점을 발견하고 개선하기 위한 다양한 연구가 진행되었다.

사회복지종사자 처우개선 연구는 2011년 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」(이하 ‘사회복지사법’)이 제정 전후로 나누어 살펴볼 수 있다. 해당 법이 제정되기 이전에는 일부 소수의 연구만이 진행되었으며, 해당 연구는 실태조사를 통해 현 상황의 문제점과 주요 개선사항을 제언했다는 점에서 주요 성과가 있었으나 수준은 미약하였다.

먼저, 서울시사회복지사협의회에서 박상진 외(2003), 정무성 외(2007) 연구를 통해 서울시 사회복지시설의 일반현황 및 사회복지종사자의 전반적인 보수수준과 근무환경 실태를 파악하였다. 기존 특정 분야에 한정된 조사가 아닌 전반적인 서울시 사회복지시설의 일반현황 및 종사자 근로 수준 실태를 확인했다는 점에서 주요 성과가 있으며, 공무원 및 유사직종 간의 비교분석을 통해 열악한 상황을 살펴보았다.

다음으로, 보건복지부에서 종사자 보수체계 단일화를 위한 기초자료를 확보하고 합리적인 처우개선 방안을 마련하기 위해 이봉주 외(2008), 변용찬 외(2010), 변용찬 외(2011) 연구가 진행되었다. 이봉주 외(2008) 연구에서는 대통령 공약사항으로 단일 급여체계 도입 및 시행을 약속함에 따라 보건복지부는 사회복지종사자들의 보수체계와 처우에 대한 법적 근거를 마련하기 위해 진행되었으며, 전국단위 전수조사로 전체 표본의 50% 이상의 사회복지 시설유형별, 지역별 보수체계 실태를 확인하였다. 변용찬 외(2010) 연구에서는 사회복지시설 종사자의 합리적인 인건비 가이드라인을 구축과 준수율 제고 방안을 위해 진행되었으며, 종사자들의 인식조사를 통해 낮은 인건비 가이드라인 인지도와 보수수준이 적절하지 못하다는 다수의 의견을 확인하였고, 급여 표준화를 위한 급여조정위원회(가칭)의 설치를 제안하였다. 이어 변용찬 외(2011) 연구를 통해 청소년, 가족, 여성을 대상으로 하는 사회복지종사자의 처우개선에 기여하고자 여성가족부 소관 사회복지시설 종사자의 임금체계와 보수수준을 조사하였으며, 보건복지부 소속보다 임금수준이 상대적으로 낮아 처우가 열악한 것을 확인, 타 복지시설과의 급여 격차 최소화를 제안하였다.

사회복지사법이 제정된 이후에는 제3조 4항에 따라 사회복지사 등의 보수수준 및 지급 실태, 지방자치단체별 준수율에 대해 공표하고자 다수의 연구가 진행되었다. 또한, 전국단위뿐만 아니라 광역시도 및 기초자치단체 등에서도 사회복지종사자 처우개선 조례를 제정하여 실태조사 및 처우개선 방안 연구가 활발히 이루어지는 계기가 되었다.

먼저, 전국단위 연구를 살펴보면, 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 제3조에 따라 보건복지부 장관은 사회복지시설종사자 실태조사 실시가 법적으로 의무화됨에 따라 김유경 외(2014), 김유경 외(2017), 김유경 외(2020) 3년을 주기로 실태조사 연구가 진행되었다.

해당 연구는 종사자의 처우개선을 위해 시설현황 및 근무환경, 보수지급, 처우실태 및 인식, 욕구 등 전반적인 근로환경에 대한 조사를 통해 현재의 실태를 확인하고, 사회복지전담공무원과의 비교분석을 통해 문제점을 진단하여 종합적인 처우개선 방안을 마련하고자 하였다.

실태조사 외에 진행된 이철선 외(2016) 연구에서는 근로자 간 임금 불균형 해소를 위해 시설 간 직무분석을 통해 적정임금 산정의 근거를 확보하고자 진행되었으며, 이철선 외(2018) 연구는 최저임금 상승, 근로기준법 개정 등 정부지침 변경에 따라 사회복지종사자 처우 문제를 살펴보고, 종합적인 개선방안을 도출하고자 하였다.

이에 전국단위 연구에서 살펴본 사회복지시설 유형별 월평균 보수액은 <표 II-11>과 같다. 연도별로 보았을 때 사회복지종사자의 보수수준은 매년 상승하고 있는 것으로 확인되었으며, 가장 최근에 연구된 김유경 외(2020) 연구를 기준으로 살펴보면, 전체 종사자의 월평균 보수액은 2,702,202원으로, 생활시설은 2,737,776원, 이용시설은 2,669,150원으로 생활시설이 이용시설보다 높게 나타났다.

사회복지시설 세부 유형별로 살펴보면, 보건복지부 소관 시설은 정신건강증진시설 3,765,916원, 노숙인시설 3,320,953원, 장애인복지시설 3,267,570원, 사회복지관 및 결핵·한센시설 2,976,546원, 지역자활센터 2,796,087원, 아동복지시설 2,671,533원, 노인복지시설 2,238,126원, 다함께돌봄센터 1,302,794원 순으로 월평균 보수액이 높은 것으로 확인되었다.

보건복지부 내 다른 시설에 비해 노인복지시설과 아동복지시설의 경우 종사자의 연 보수총액이 낮게 나타난 것은 조사대상 시설 중 노인복지시설은 노인의료복지시설이, 아동복지시설은 지역아동센터가 포함되었기에 이러한 결과로 보인다(김유경, 2020).

여성가족부 소관 시설은 한부모가족복지시설 3,436,349원, 청소년복지시설 2,725,752원, 성매매피해자지원시설 2,592,563원, 가정폭력피해자지원시설 2,501,823원, 성폭력피해자지원시설 2,296,146원, 건강가정·다문화가족지원센터 2,268,743원 순으로 월평균 보수액이 높은 것으로 확인되었다.

보건복지부와 여성가족부 소관 시설 간의 차이를 보면, 2014년에는 446,099원, 2017년에는 454,775원으로 2017년까지 큰 차이를 보였으나, 2020년에는 155,545원으로 2020

년부터 그 차이가 현저히 좁혀진 것을 확인할 수 있다. 이는 보건복지부 소관 시설의 임금수준 상승 대비하여 여성가족부 소관 시설의 임금 상승이 높았으며, 전반적인 처우수준이 향상되는 과정에서 계속 지적되어왔던 보건복지부와 여성가족부 소관부서에 따른 임금격차가 점차 좁혀지고 있음을 보여준다.

<표 II -11> 전국 기준 연도별 사회복지시설 유형별 종사자의 월평균 보수

(단위 : 원)

구분		2014년	2017년	2020년
전체		2,154,977	2,446,478	2,702,202
보 건 복 지 부	노인복지시설	1,794,473	1,874,723	2,238,126
	아동복지시설	2,075,173	2,481,375	2,671,533
	장애인복지시설	2,516,728	2,974,813	3,267,570
	정신건강증진시설	2,964,292	3,447,399	3,765,916
	노숙인시설	2,456,975	2,951,795	3,320,953
	사회복지관/결핵+한센	2,362,527	2,522,374	2,976,546
	지역자활센터	2,241,805	2,625,081	2,796,087
	다함께돌봄센터	-	-	1,302,794
	소계	2,344,568	2,696,794	2,792,441
여 성 가 족 부	성매매피해자지원시설	1,983,563	2,258,182	2,592,563
	성폭력피해자지원시설	1,558,496	1,679,665	2,296,146
	가정폭력피해자지원시설	1,884,903	2,061,872	2,501,823
	한부모가족복지시설	2,688,102	3,477,289	3,436,349
	건강가정·다문화가족지원센터	1,377,281	1,870,532	2,268,743
	청소년복지시설	-	2,104,576	2,725,752
	소계	1,898,469	2,242,019	2,636,896

※ 자료 : 김유경 외(2014), 김유경 외(2017), 김유경 외(2020)를 재구성

## 2 광역시도 기준 사회복지종사자 처우개선 선행연구 분석

다음으로, 광역시도 연구를 살펴보면 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 제정 후 각 광역시도별로 개별 조례를 제정하고, 해당 조례에 실태조사 및 종합계획을 의무로 명시하여 그에 따라 해당 권역별 실태조사 등 연구가 진행되었다.

서울시는 조례에 근거하여 사회복지사 등의 처우개선을 위한 실태조사를 실시하고 종합계획 수립을 위한 기초자료를 제공하기 위하여 ‘사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구’를 서울시복지재단을 통해 수행하였다(현명이 외, 2016). 그 결과 단일임금체계 마련을 통해 사회복지전담공원 대비 95% 달성을 확인하였으며, 서울시 단일임금체계는 부산광역시, 성남시에서 벤치마킹하여 전국 지자체에 영향을 주었다. 또한, 서울시-서울시복지재단-서울시사회복지단체연대회의 3개 주체 간의 민관거버넌스를 구축함으로써 처우개선을 위한 소통 창구를 운영하였다. 2016년 서울시 복지시설 종사자의 기본급 및 수당을 포함한 평균 연봉은 약 31,770천원으로, 월평균 264만원 수준으로 확인되었으며, 3년간 종사자 1인당 평균 4,380천 원(연평균 1,460천원)이 인상되었다. 그리고 처우개선 방안으로 단일임금체계 미적용 시설에 대해서는 중앙정부 및 소관부서 분담요구의 필요성을 제언하였다.

경기도는 조례에 근거하여 3년마다 처우 수준을 진단하고, 이를 토대로 처우개선 계획을 수립하기 위하여 2018년부터 오민수 외(2018, 2020, 2022) 총 3건의 연구가 경기복지재단에서 진행되었다. 2022년 경기복지재단에서 진행된 연구결과에 따르면, 경기도 복지시설 종사자의 기본급 및 수당을 포함한 평균 연봉은 약 38,249천원으로, 월평균 318만원 수준으로 확인되었다. 생활시설은 연 40,000천원, 이용시설은 연 33,213천원으로 생활시설이 이용시설보다 높게 나타났는데 이는 대부분 ‘직급별 호봉제’라는 임금체계 적용으로 인한 결과로 보고 있다. 연봉 수준을 범주별로 살펴보면 ‘연 3천 이상 ~ 4천 미만’에 해당하는 종사자가 35.0%로 가장 많아 대략적인 보수수준을 확인할 수 있다. 처우개선 방안으로는 3대 추진전략인 보수수준 개선, 처우개선 및 지위향상, 안전보장 및 근무환경 개선을 기준으로, 총 11개의 세부사업을 구성하여 목표 체계를 구상하였다. 이를 토대로 보수수준 개선을 위하여 경기도 처우개선비지원 및 특수근무수당 지급, 표준임금제 개발 및 운영, 대체인력지원센터 운영, 보수교육비 지원 등을 논의하는 것을 종합계획의 주요 방향으로 수립하였다.

충청북도는 조례에 근거하여 종사자 처우개선 종합계획 수립과 실태조사 의무에 따라 충북연구원(2020)을 통해 연구가 진행되었으며, 연구는 처우개선 내용 중 임금 부분에 집중하여 진행되었다. 2020년 기본급 및 수당을 포함한 보수총액은 평균 3,129만원, 월평균 임금은 260만원 수준이었으며, 기본급은 생활시설이 이용시설보다, 보건복지부 소관 기관



이 여성가족부 소관 기관보다 보수수준이 높은 것으로 확인되었다. 충청북도 11개 시군은 2009년 청주시를 시작으로 처우개선비를 지급하고 있으며, 2017년 사회복지시설종사자 인건비 가이드라인 준수율 조사결과(지방이양시설) 생활시설 100.0%, 사회복지, 노인복지관 95.6%, 장애인복지관 98.9%로 높은 준수율이 확인되었다. 하지만 일부 미적용 시설 간 격차, 시설유형별, 지역별, 소관부서(보건복지부-여성가족부) 편차 발생을 문제점으로 지적하고 있으며, 이를 개선하기 위하여 종사자 단일임금제 마련을 제안하고 실행을 위한 단계별 과정을 제시하였다.

대구광역시는 2014년과 2017년의 처우개선 조사결과를 토대로 사회복지시설 종사자들의 처우 수준을 사회복지전담공무원 수준까지 상향될 수 있도록 개선해왔으며, 관내 대학교(대구대, 계명대, 경일대, 경북대)와 연계를 통해 연구를 진행하였다. 최근에 진행된 이진숙 외(2022) 연구결과에 따르면, 수당을 포함한 보수총액은 평균 3,437만원, 월평균 임금은 286만원 수준으로, 평균보수에 있어 생활시설이 이용시설보다 617만원 더 높은 것으로 확인되었다. 보수나 처우는 계속적으로 상향되고 있으나, 시설유형별로, 고용형태별로 격차가 크게 존재하고, 사회복지전담공무원과의 격차는 여전히 좁혀지지 않은 것으로 확인되었다. 사회복지시설 전체의 평균보수총액은 공무원 총액 대비 86.7%였으며, 보건복지부 인건비 가이드라인 대비 91.5%로 확인되었다. 처우개선 방안으로 가이드라인 미적용시설에 대한 대구시의 시비 지원, 시간외수당 현실화, 시비특별수당 유지 및 확대 등을 제안하고, 대구형 단일임금체계를 구축하기 위해 1~3년간의 단계별 추진과정을 제안하였다. 해당 연구에서는 COVID-19 시기에 진행됨에 따라 그 변화와 양상까지 고려한 연구가 진행되었으며, 코호트 격리조치기간 중 생활시설 종사자들이 어려움을 더 많이 느끼고, 사회적 관계 단절이 큰 어려움으로 확인되었다.

전라북도는 조례에 근거하여 종사자 처우개선 종합계획 수립과 실태조사 의무에 따라 전북연구원(2022)을 통해 연구가 진행되었다. 연구결과에 따르면, 수당을 포함한 보수총액은 평균 3,813만원, 월평균 임금은 317만원 수준으로 확인되었으며, 임금은 도이양시설이 가장 높은 임금액을 보이고, 다음으로 보건복지부 국비지원시설, 시군 이양시설, 여성가족부 순으로 나타났다. 인건비 가이드라인 준수율은 생활시설 99.9%, 이용시설 101.4%, 장애인시설 100.1%로 대부분 보건복지부 인건비 가이드라인을 충족하고 있으나, 사회복지전담공무원의 인건비 수준과 비교시 여전히 낮은 수준인 것을 지적하고 있다. 처우개선 방안으로 단일임금제도 단계적 적용, 복리후생 지원 확대(건강검진비, 정서적 지원 프로그램 등), 지역별 처우개선 정책 일원화를 제안하고 있다.

이에 광역시도별 연구에서 살펴본 사회복지시설 유형별 종사자의 월평균 보수액은 <표 II-12>과 같다. 각 광역시도별로 조사한 시점이 상이하여 면밀한 비교분석을 불가하나, 일부 유사한 시점에 조사된 연구들을 살펴보면, 경기도(2022) 3,201,940원, 전라북도

(2022) 3,196,473원, 대구광역시(2021) 3,184,068원 순으로 높았다. 지역별로 보았을 때 아주 근소한 차이만을 보이고 있어 과거에 존재하던 지역별 임금 격차가 최근 들어 많이 완화되었다는 것을 보여주는 결과이다. 광역시도별로 조사된 자료를 기반으로 사회복지시설 유형별 종사자의 월평균 보수액을 <표 II-12>와 같이 재구성하였다. 시설 구분은 ‘<표 II-1> 사회복지시설 종류표’ 기준으로 정리하였으며, 포함되는 시설의 범주가 광역시도별로 일부 차이가 있어 최대한 해당 기준에 맞추기 위해 사회복지시설 유형의 하위범주로 제시된 경우 각각의 시설별로 구분하여 시설유형에 따라 재배치하였다. 또한, 소계와 총계는 해당 표에서 제시하고 있는 합계가 아닌 각 연구에서 제시하고 있는 소계와 총계를 기입하여 일부 차이가 있을 수 있다.

<표 II-12> 광역시도별 사회복지시설 유형별 종사자의 월평균 보수

(단위 : 원)

구분	수도권		그 외			
	서울 (2016)	경기 (2022)	충북 (2020)	대구 (2021)	전북 (2022)	
전체	2,658,580	3,201,940	2,649,851	3,184,068	3,196,473	
보 건 복 지 부	노인복지시설	2,710,045	2,969,009	1,886,502	3,086,683	2,566,603
	아동복지시설	2,101,094	3,088,928	2,700,735	3,314,958	3,059,256
	장애인복지시설	2,429,268	3,583,195	3,142,645	3,288,639	3,539,806
	정신건강증진시설	3,141,036	4,090,190	3,436,022	3,761,000	4,320,078
	노숙인시설	2,926,253	3,381,011	2,892,605	3,528,542	3,826,316
	사회복지관	2,736,163	3,385,513	2,611,594	3,481,167	3,249,223
	지역자활센터	2,645,526	2,910,939	2,511,302	3,029,250	2,864,248
	다함께돌봄센터	-	2,084,983	-	1,233,333	-
	소계	2,714,109	3,264,584	2,800,449	3,274,305	3,288,410
여 성 가 족 부	성매매피해자지원시설	2,222,217	2,736,052	1,565,417	2,420,500	2,828,791
	성폭력피해자지원시설	2,327,654	2,776,318	1,963,782	2,263,375	2,458,505
	가정폭력피해자지원시설	2,412,907	2,723,029	1,794,767	2,148,458	2,463,490
	한부모가족복지시설	2,905,481	4,014,734	3,579,038	4,500,167	3,957,040
	건강가정다문화가족지원센터	1,980,892	2,699,345	1,977,793	2,549,000	2,569,298
	청소년복지시설	-	3,251,912	2,158,025	2,532,833	-
	소계	2,369,830	3,050,856	2,135,309	2,898,319	2,966,631

※ 자료 : 서울(2016), 경기(2022), 충북(2020), 대구(2021), 전북(2022) 내용을 토대로 재구성

※ 해당 값은 기본급 및 수당이 포함된 각 시설유형별 월평균 임금

### 3 기초자치단체 기준 사회복지종사자 처우개선 선행연구 분석

기초자치단체 중 남양주시와 비교하기 위해 경기도 31개 시도 관련 연구를 살펴보면, 광주, 김포, 부천, 성남, 수원, 안산, 양평, 이천, 평택, 화성 등에서 연구가 진행되었으며, 연구기관은 주로 경기복지재단을 통해 연구가 진행되었고(광주, 김포, 성남, 안산, 양평, 이천, 화성), 기초자치단체 중 자체적인 연구가 가능한 복지재단(평택)이 있는 경우 직접 연구를 진행하였다. 기타로 한국산업관계연구원(부천), 지역사회보장협의체(수원)에서도 진행한 연구가 있다.

앞서, 살펴본 바와 같이 31개 시군 기초자치단체 모두 사회복지사 등 처우개선 관련 조례를 제정하였고, 실태조사 및 종합계획을 기간을 명시하여 의무사항으로 지정한 곳은 25개로 확인되었으나, 실질적인 실태조사 및 종합계획을 위한 연구가 이루어진 곳은 많지 않은 것으로 확인되었다.

경기도 시도별로 진행된 연구는 대부분 유사한 내용으로, 각 시도별로 진행된 연구의 주요 내용을 살펴보면, 경기복지재단에서 광주, 김포, 성남, 안산, 양평, 이천, 화성 지역으로 진행된 연구는 실태조사를 포함한 종합계획 수립을 위한 연구가 진행되었다. 해당 연구는 대체로 비슷한 형태로 진행되었으며, 해당 지역의 사회복지시설 종사자의 처우수준(임금, 타시군 및 지역 간 비교) 진단, 처우개선 종합계획 수립(안) 제시, 정책적 제언 순으로 구성하여 각 시군별 지역적 특색에 맞는 처우개선 방안 및 종합계획 수립을 위한 단계적 세부사업을 제언하였다.

평택의 경우 평택복지재단에서 해당 지역의 사회복지종사자 처우개선 연구를 진행하였으며, 노인복지시설 처우실태 조사(2016), 감정노동 실태 및 지원방안(2018), 사회복지시설 종사자 처우 및 근무환경 개선방안 연구(2019), 단일임금제 도입을 위한 임금실태 및 체계개선 방안 연구(2021) 등 지역 특성을 고려한 다수의 연구가 진행되고 있다. 부천은 한국산업관계연구원에서 부천시 현황과 사례분석, 사회복지종사자 실태분석을 통해 처우개선 우선순위를 도출하여 단계적 개선방안을 제언하였다. 수원은 지역사회보장협의체에서 법 제도적 보장 체계 검토 및 조례 분석과 경기도 단일임금체계(안) 수용 방안에 대해 논의하였다.

이에 경기도 2022년 31개 시군 기초자치단체별 종사자의 월평균 보수액은 <표 II-13>과 같다. 해당 표는 경기복지재단에서 진행된 '김포시 사회복지시설 종사자 처우개선 종합계획 수립 연구'의 표를 재구성하여 활용하였다. 경기도 내 사회복지시설 종사자 간의 임금수준과 근속기간은 경기도 내 31개 시군 간의 편차가 크게 발생하지 않는 것으로 확인되었으며, 해당 표는 정책적 참고자료 및 남양주시 현 실태를 파악하기 위해 평균임금과 근속기간을 제시하였다(경기복지재단, 2022).

먼저, 경기도 내 31개 시군별 임금수준을 살펴보면, 경기도 전체 사회복지종사자의 평균 임금은 월 296만원이며, 중간값은 318만원으로 확인되었다. 그리고 임금이 가장 높은 지역은 가평군으로 월 336만원이며, 임금이 가장 낮은 지역은 구리시로 월 253만원이다.

여기서 남양주시는 월 282.1만원으로 경기도 전체 평균 임금보다 약 월 14만원 정도 적었으며, 31개 시군 중 27번째로 경기도 내 사회복지종사자 기준으로 보았을 때 전반적인 임금수준이 낮은 편으로 확인되었다. 인근 지역과 비교할 때 의정부 282.6만원(26번째), 구리 253.1만원(31번째) 보다는 높지만, 가평 336만원(1번째), 양평 325.5만원(3번째), 포천 296만원(14번째), 하남 292만원(17번째) 보다는 낮은 것으로 확인되었다.

한편, 경기도 31개 시군별 평균 임금 분포를 살펴보면 평균 임금이 높은 시설은 대체로 여성가족시설 및 국고보조시설의 수가 상대적으로 적게 분포하는 경향이 있으며, 해당 시군에는 보건복지부 가이드라인을 따르고 있는 시설들이 많은 것으로 보인다. 이와 관련하여 남양주시가 유독 평균 임금 분포가 낮게 분포하는 것은 상대적으로 처우가 열악한 노인복지시설인 요양시설과 함께 지역아동센터 등 소규모시설의 아동복지시설이 다수 분포하는 특수한 형태를 보이기에 이러한 결과를 보인 것으로 예측된다.

다음으로, 경기도 내 31개 시군별 근속기간을 살펴보면, 경기도 전체 사회복지사의 현시설 평균 근속기간은 4.7년, 사회복지 총 경력은 7.8년으로 확인되었다. 31개 시군 중 현시설 평균 근속기간은 가평군과 고양시가 6.1년으로 가장 길게 나타났으며, 구리시와 김포시가 3.6년으로 가장 낮게 확인되었다. 사회복지시설 총 경력도 가평군(9.5년)과 고양시(9.1년)가 가장 높게 나타났으며, 구리시 6.3년, 광명시 6.7년으로 가장 낮게 확인되었다.

여기서 남양주시는 현시설 평균 근속기간 4.3년으로 전체 현시설 평균 근속기간보다 약 0.4년 정도 낮았으며, 31개 시군 중 21번째로 경기도 내 사회복지종사자 기준으로 보았을 때 현시설 평균 근속기간은 평균보다 조금 낮은 편으로 확인되었다. 인근 지역과 비교할 때 의정부 4.9년(12번째), 구리 3.6년(30번째)보다는 높지만, 가평 6.1년(1번째), 포천 4.7년(16번째), 양평 4.6년(17번째)보다는 낮은 것으로 확인되었다.

그리고 남양주시 사회복지종사자의 사회복지 총 경력은 8.2년으로 전체 사회복지 총 경력 평균보다 약 0.4년 정도 높았으며, 31개 시군 중 7번째로 경기도 내 사회복지종사자 기준으로 보았을 때 사회복지 총 경력이 높은 경력직 사회복지종사자가 많은 것으로 확인되었다. 인근 지역과 비교할 때 포천 7.5년(22번째), 의정부 7.8년(18번째), 구리 6.3년(31번째)보다는 높지만, 가평 9.5년(1번째), 양평 8.5년(4번째)보다는 낮은 것으로 확인되었다.

<표 II -13> 경기도 지역별 임금수준 및 근속기간·총경력

지역	구분	임금(월봉/원)		근속기간 및 경력(평균/년)	
		평균	중위수	현시설	총경력
전체		2,965,357	3,187,431	4.7	7.8
가평균		3,360,372	3,441,037	6.1	9.5
고양시		3,193,110	3,333,243	6.1	9.1
과천시		3,205,592	3,394,529	5.3	8.0
광명시		2,789,147	3,022,599	4.0	6.7
광주시		2,828,921	3,054,180	4.9	7.7
구리시		2,531,404	2,877,708	3.6	6.3
군포시		2,903,913	3,135,853	5.0	7.6
김포시		3,003,147	3,146,579	3.6	6.9
<b>남양주시</b>		<b>2,821,500</b>	<b>3,072,484</b>	<b>4.3</b>	<b>8.2</b>
동두천시		2,833,175	3,093,216	6.0	8.3
부천시		2,853,053	3,127,461	5.2	7.8
성남시		2,911,483	3,121,864	4.3	7.1
수원시		2,984,275	3,226,602	4.9	8.1
시흥시		2,764,205	3,036,743	3.9	6.9
안산시		2,808,595	3,075,143	5.1	7.8
안성시		2,939,722	3,133,399	4.7	7.9
안양시		2,928,208	3,185,762	4.7	7.1
양주시		2,867,459	3,049,970	4.0	6.9
양평군		3,255,037	3,358,157	4.6	8.5
여주시		2,898,277	3,103,187	4.6	7.9
연천군		3,118,720	3,196,603	4.6	7.5
오산시		2,977,316	3,184,071	3.9	8.1
용인시		3,034,973	3,297,802	5.1	8.3
의왕시		2,884,758	3,120,701	4.6	7.1
의정부시		2,826,243	3,037,403	4.9	7.8
이천시		3,353,191	3,482,575	4.9	8.7
파주시		3,187,795	3,332,702	5.3	8.1
평택시		2,969,995	3,235,940	4.3	7.9
포천시		2,960,287	3,177,876	4.7	7.5
하남시		2,920,501	3,217,836	3.9	6.9
화성시		2,996,942	3,227,480	4.2	8.0

※ 자료 : 김포복지재단(2022)

※ 2021년 기준, 기본급 및 수당이 포함된 경기도 지역별 평균 임금

#### 4 기타 지방자치단체 기준 사회복지종사자 처우개선 선행연구 분석

한편, 수도권을 제외한 일부 기초자치단체에서도 연구가 진행되었으며, 창원(2022), 부산 금정(2022), 당진(2018), 서천(2016), 청주(2015) 등이 있다.

창원시는 조례에 근거하여 2022년 창원복지재단을 통해 연구가 진행되었으며, 종사자의 임금체계를 중심으로 실태조사와 함께 청소년수련시설 종사자를 위한 처우개선 방안 연구를 별도로 진행하였다. 창원시 사회복지시설 418개소 중 214개소가 응답하였으며, 종사자 수는 1,471명, 기본급 및 수당을 포함한 응답자의 평균 보수총액은 7.3호봉 연 3,854만원, 월 321만원 수준으로 확인되었다(창원복지재단, 2022).

부산 금정구는 조례에 근거하여 2022년 (사)한국재정분석연구원을 통해 연구가 진행되었으며, 처우개선을 위한 3년 종합계획을 구축하기 위해 기본현황 및 실태조사를 수행하였다. 부산 금정구 사회복지종사자 총 317명이 응답하였으며, 기본급 및 수당을 포함한 응답자 월평균 임금은 326만원, 평균 근속기간은 7.05년으로 확인되었다(한국재정분석연구원, 2022).

당진시는 조례에 근거하여 당진시복지재단(2016)과 당진시지역사회보장협의체(2017)에서 관내 사회복지사 등의 근로환경 및 처우실태 등에 관한 조사를 실시하였으며, 타 사회복지시설에 비해 소규모시설에 열악한 처우를 확인, 2018년에는 지역아동센터와 아동장애인 공동생활을 중심으로 별도의 연구가 진행되었다. 실태조사를 통해 얻은 결과에 따라 처우개선이 필요한 시설에 대한 별도의 추가 연구를 진행했다는 점에 의의가 있으며, 소규모 시설에 인건비 가이드라인에 대해 제언하였다.

서천군은 조례에 근거하여 2016년 충남연구원을 통해 연구가 진행되었다. 서천군 사회복지시설 52개소 중 50개소에 종사하는 499명에 실무자가 응답하였으며, 시설유형에 따른 기본급 및 수당을 포함한 월평균 보수액은 어린이집 216만원, 지역아동센터 131만원, 장애인복지시설 228만원, 노인복지시설 205만원, 지역복지시설 238만원, 여성복지시설(다문화, 성폭력) 148만원 수준으로 확인되었다(충남연구원, 2016).

청주시는 조례에 근거하여 2015년 청주복지재단을 통해 처우개선 연구가 진행되었으며, 실태조사뿐만 아니라 소진실태와 예방대책(2013), 교육과정개발 연구(2017) 등 다수의 연구를 진행하였다. 청주시 사회복지시설 131개소, 총 896명이 응답하였으며, 기본급 및 수당을 포함한 월평균 임금은 이용시설 230만원, 생활시설 287만원으로 생활시설에 비해 이용시설 종사자의 보수실태가 상대적으로 낮았으며, 단기전략과 장기전략으로 구분하여 처우개선을 위한 세부 개선방안을 제언하였다.

## 제2절 사회복지종사자 처우개선 사례 분석

### 1 사회복지종사자 처우개선 관련 제도 현황

#### 1 사회복지종사자 인건비 가이드라인

2011년 국가에서는 사회복지종사자의 처우개선을 위한 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」을 제정하였으며, 지방자치단체에서도 각 지역 환경을 고려한 사회복지종사자 처우개선을 위한 조례를 제정하여 시행하고 있다. 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 따르면 정부와 지방자치단체의 역할을 구분하고 있으며 정부에서는 사회복지종사자의 적정 인건비 기준을 마련하고 지방자치단체에서는 정부에서 정한 적정 인건비 기준을 준수하도록 제시하고 있다. 이 외에도 사회복지종사자 인건비 기준과 보수향상, 근무환경상 비차별의 원칙 등을 제시하고 있다.

##### 제3조(사회복지사 등의 처우개선과 신분보장)

- ① 국가와 지방자치단체는 사회복지사 등의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위 향상을 위하여 적극적으로 노력하여야 한다.
- ② 국가와 지방자치단체는 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원의 보수수준에 도달하도록 노력하여야 한다.
- ③ 국가는 사회복지사 등의 적정 인건비에 관한 기준을 마련하여야 하며, 지방자치단체는 해당 기준을 준수하기 위하여 노력하여야 한다. <신설 2018. 12. 11.>
- ④ 보건복지부장관과 지방자치단체의 장은 사회복지사 등의 보수 수준 및 지급실태, 제3항에 따른 기준의 지방자치단체별 준수율 등에 관하여 3년마다 조사·공표하여야 한다. <개정 2018. 12. 11.>
- ⑤ 사회복지사 등은 사회복지법인 등의 운영과 관련된 위법·부당 행위 및 그 밖의 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 아니한다. <개정 2018. 12. 11.>

보건복지부는 사회복지종사자 적정 인건비 및 보수수준과 지급실태 기준에 대한 준수율을 3년마다 조사하여 공표하도록 하고 있으며 이러한 법적 근거하에 보건복지부는 매년 사회복지종사자 적정 인건비 가이드라인을 제시하고 있다.

보건복지부는 총 3가지 원칙 하에 사회복지종사자 인건비 가이드라인을 제시하고 있는데, 첫 번째로 모든 지방자치단체는 매년 공표되는 기본급 인건비 가이드라인을 참고하여 편성하고, 봉급 및 수당은 지방자치단체 및 국비지원시설의 예산 상황을 고려하여 개별적으로 편성할 수 있도록 하다. 또한, 시설의 종사자 수 또는 이용자 수 등을 고려하였을 때 가이드라인의 기준을 적용할 수 없는 시설의 경우 별도의 개별 지침으로 지급기준을 제시할 수 있도록 하고 있다.

두 번째는 휴일, 야간, 연장 근무수당, 4대보험, 퇴직금 등 근로기준법 및 개별법령을 준

수해야 하며 사회복지종사자에게 근로기준법에서 제시하는 연장근로, 근로시간, 휴일근로, 야간근로의 모든 사항을 동일하게 적용시키도록 하고 있다.

세 번째는 사회복지종사자의 보수수준을 체계적으로 관리할 수 있도록 제시하고 있다. 특히, 지방자치단체에서는 사회복지종사자의 보수와 수당을 월별로 파악하고 입·퇴사의 정확한 정보를 확인하기 위해 사회복지시설 정보시스템의 회계 및 급여 기능을 사용하도록 제시하고 있다.

이와 같은 원칙에 따라 매년 사회복지종사자의 호봉과 직급에 따른 인건비 가이드라인을 제시하고 있으며 모든 지역에서는 사회복지종사자의 처우개선 및 복리후생을 위해 보건복지부에서 제시하는 인건비 가이드라인을 기준으로 급여와 관련된 실태조사를 진행하고 있다. 보건복지부에서는 사회복지종사자 인건비 가이드라인을 시설의 직급별 호에 따른 인건비 수준을 제시하고 있으며 사무직, 관리직 급수에 따른 호봉에 대한 인건비 수준도 함께 제시하고 있다.

한편, 국고지원시설의 경우 보건복지부 사회복지종사자 가이드라인이 적용되지 않고 있으며, 시설별로 차이가 있다. 노인복지시설의 경우 노인보호전문기관, 노인양로시설은 보건복지부 기준으로 지급하고 있으나 학대노인전용쉼터의 경우는 보건복지부 가이드라인이 아닌 최저임금수준으로 지원되고 있다. 또한, 아동복지시설의 경우 지역아동센터, 학대피해아동쉼터, 아동공동생활가정은 보건복지부 가이드라인보다 현저히 낮은 수준으로 지원되고 있으며, 노숙인시설 등 국고지원시설 대부분도 보건복지부가 제시한 가이드라인보다 낮은 수준으로 지원하고 있는 것으로 확인되었다. 이와 같은 국고지원시설의 인건비 지원 현황을 <표 II-14>와 같이 정리하여 제시하고자 한다.

<표 II-14> 국고지원시설 인건비 지원 현황

구분	시설	가이드라인	사회복지사 직위 구분
노인	노인보호전문기관	복지부 기준표	관장/중간관리자/상담원
	노인양로시설	복지부 기준표	시설장/사무국장/사회복지사
	학대노인 전용쉼터	최저임금	소장/사회복지사
아동	지역아동센터	-	시설장/사회복지사
	아동보호전문기관	복지부 기준표	-
	학대피해아동쉼터	-	원장/보육사
	아동공동생활가정	-	시설장/보육사
장애인	장애인거주시설	개별 기준표	시설장/사무국장/과장/생활복지사
	장애인 생산품 판매시설	복지부 기준표	시설장/사무국장
정신	정신요양시설	개별 기준표	원장/사무국장/과장/생활복지사
자활	지역자활센터	개별 기준표	센터장(1~2급)/ 실장(2~3급)/ 팀장(4~5급)

※ 자료: 오승환(2021) 재구성



사회복지종사자의 처우개선 제도 연도별 정책 현황을 살펴보기 위하여 대표적인 사례인 서울시의 처우개선 정책의 연도별 진행 경과를 <표 II-15>와 같이 정리하였다. 해당 표에서는 서울시 처우개선 사례를 보여주고 있으며, 본 자료는 제주특별자치도에서 진행한 사회복지종사자 인권실태 및 욕구조사 발표자료 중 일부를 발췌하여 재구성하였다.

서울시는 사회복지종사자에 대한 처우개선의 지속적인 욕구와 필요성에 따라 2010년 동일노동 동일임금의 키워드로 사회복지시설 단일임금제를 처음으로 논의하였으며, 단일임금제 도입 및 종사자 처우개선을 위한 세부대책 마련과 기초자료 및 데이터를 기반으로 근거를 마련을 위해 서울시복지재단을 중심으로 처우개선 연구가 함께 진행되었다.

이후 2012년 사회복지사법이 제정됨에 따라 각 기초자치단에도 처우개선 조례가 생겨나기 시작했고, 서울시에서도 처우개선 조례를 제정, 법적 근거마련에 따라 본격적인 처우개선을 위한 정책이 시작되었다. 또한, 실질적으로 처우개선 정책을 이행하기 TF팀을 구성하여 실무 협의회도 함께 운영하였다.

2013년에는 사회복지사 처우개선을 위한 정책토론회를 개최하였으며, 개최 후 2014년부터 본격적인 단일임금체계 수립이 진행되었다. 2018년 사회복지종사자 인건비 가이드라인 기준 100%를 지급하는 것을 목표로 5개년 단계별 계획을 수립하였다. 2019년에는 국가인권위원회에서 차별화되는 사회복지종사자 인건비 지원체계를 지적하며 향후 아동시설과 공동생활가정에 임금 격차가 발생하지 않도록 권고하였으며, 사회복지 정책 대회를 개최하였다.

2020년에는 사회복지종사자 처우개선 발의를 통해 사회복지종사자 법을 개정, 보수차별을 금지하였으며, 2021년에는 단계별 가이드라인 기준을 제시하여 100% 지급하기 위한 5개년 계획을 수립하였다. 2022년에는 2011년부터 논의되었던 단일임금 체계를 100% 적용하였으며, 21년 시비지원시설 단일임금 100% 지원에 이어 22년에는 국비지원시설 단일임금 100%를 적용하는 처우개선이 이루어졌다.

최근 2023년에는 자녀돌봄휴가 및 대체인력지원제도의 지원 범위를 확대하고, 마음건강 지원사업을 업무 및 직장 관련 모든 사항으로 적용 범위로 늘렸으며, 유급병가 적용 시 보상체계 적용 후 부족 금액을 소급 지원하는 등 계속해서 사회복지종사자 처우개선을 위해 매년 개정 및 확대하고 있다.

단일임금제 도입 등 실질적인 처우개선이 진행되었던 대표적인 서울시 사례를 통해 처우개선의 연도별 정책적 흐름을 살펴보았다. 이러한 사회복지종사자 처우개선을 위한 노력은 국가와 보건복지부뿐만 아니라, 서울시를 포함한 광역시도 및 기초자치단체에서도 사회복지종사자 처우개선 관련 조례를 제정하여 노력을 기울이고 있는 상황이다.

<표 II -15> 사회복지종사자 처우개선 관련 연도별 정책 현황(서울시 기준)

2010	사회복지시설 단일임금체계 요구
	서울시복지재단 처우개선 연구 실시
▼	
2012	사회복지사법 법률 제정
	운영개선 TF 실무 협의회 운영
▼	
2013	사회복지사 처우개선을 위한 정책토론회 개최(2013)
▼	
2014	서울시 책임시설 단일임금체계 수립(2014~2017)
▼	
2018	보건복지부·사회복지사협회 간단회 진행
	보건복지부 사회복지종사자 인건비 5개년 계획 수립 단계별 가이드라인 기준 100% 지급 계획
▼	
2019	국가인권위원회 차별시정위원회 결정
	아동시설 및 공동생활가정 임금격차 발생 금지 권고 사회복지 정책 대회 개최
▼	
2020	사회복지종사자 처우개선 의원 발의(김희재 의원)
	사회복지종사자 법 개정을 통한 보수차별 금지
▼	
2021	사회복지사법 개정 및 가이드라인 준수 의무화
	보건복지부 사회복지종사자 인건비 5개년 계획 수립 단계별 가이드라인 기준 100% 지급 계획
▼	
2022	사회복지종사자 지위 및 보수수준 향상
	사회복지종사자 임금형평성 확보

※ 출처 : 제주 사회복지종사자 인권실태·욕구조사 보고회 발표자료 재구성(곽경인, 2020)

사회복지종사자의 처우개선 문제는 남양주시만의 문제가 아닌 전국에서 겪고 있는 동일한 사안이며 보건복지부를 비롯한 지방자치단체에 의한 사회복지종사자 처우개선 노력이 강조되어지고 있다. 전국적으로 사회복지종사자 처우개선을 위한 노력은 계속되고 있으며 각 지역별 사회복지종사자 처우개선을 위한 세부사업 내용이나 정책과제는 차이가 있으며, 광역시도별 상이한 처우개선 제도를 분석하기 위하여 <표 II-16>과 같이 정리하였다.

먼저, 서울시의 경우 2011년 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」이 제정된 후, 단일임금체계 및 공무원 보수 95% 수준을 달성하는 것을 목표로 세웠다. 2012년에는 장애인복지관 임금체계 개편과 동시에 임금을 한 번에 맞출 수 없기에 대안으로 생활시설과 이용시설의 two-track 임금체계를 적용하였다. 2014년에는 사회복지종사자 간 급여편차 문제를 해소하기 위해 단일임금제도를 적용하였으며 2020년도에는 국비지원 시설까지 단일임금제도를 단계적으로 적용하였다. 또한, 사회복지종사자의 인건비를 3.88% 인상하는 보수체계 개편을 추진하였으며 2021년도에는 전체시설 대상으로 단일임금제도를 적용하는 것을 확대하였다. 이외에도 건강검진 휴가제도, 60일 이내 유급병가제도, 자녀돌봄휴가제도 등과 같은 다양한 복지후생제도를 확대하여 추진하였다.

인천광역시의 경우 2019년 사회복지종사자 처우개선 실태조사를 통해 아동공동생활가정, 지역아동센터와 같은 인건비 지원기준이 제시되지 않았던 시설들 대상으로 호봉제 적용을 추진하였으며, 국비지원시설에 인건비의 차액을 보전해주는 제도를 시행하였다. 이외에도 소규모 시설장의 처우개선을 위해 급여기준을 상향 조정하였으며 복지포인트, 건강검진비 등과 같은 다양한 제도도 함께 도입하였다. 수당 부분에서는 서울과 동일하게 가족수당, 명절수당, 시간 외 수당을 지원하고 있었으며 처우가 열악한 국비지원시설에 대해 처우개선수당을 지급하고 있다. 특히, 건강검진비의 경우 인천의료원과 연계하여 지원하고 있으며 이외에도 60일 유급병가, 자녀돌봄휴가제도, 장기근속제도 등을 시행하고 있다.

대전광역시의 경우 단일임금체계를 시행하지 않고 보건복지부 가이드라인을 적용하고 있으며, 가족수당, 명절수당, 시간 외 수당을 지급하고 있었다. 이외에도 자녀돌봄휴가, 장기근속휴가, 처우개선비, 정액급식비는 별도로 지원하고, 처우가 낮은 시설과 국비시설의 경우 별도의 처우개선비를 지원하고 있다.

광주광역시의 경우 2016년 사회복지종사자 실태분석 연구를 통해 처우개선을 위한 다양한 협의와 간담회를 개최하였다. 2018년에는 국비지원시설은 90% 수준, 시비지원시설은 보건복지부 가이드라인 100% 수준을 목표로 시설유형별 보수수준을 설정하여 단계적으로

개선하였으며 사회복지관 운영비 지원을 분리지원하는 방식 등으로 개선하였다. 이후, 광주광역시에서는 2020년 ‘사회복지시설 종사자 단일임금체계 마련 연구’를 진행하여 자녀 돌봄휴가제도, 장기근속휴가제도, 적정 인건비 준수와 보수체계 일원화, 유급병가제도 확대 등과 같은 사회복지종사자 처우개선 계획을 수립하여 추진하고 있다.

제주도의 경우 2013년 단일임금제도 추진을 시작으로 2020년 기준 노인복지관, 사회복지관, 시니어클럽 등 지방이양시설 대상으로 단일임금체계를 적용하고 있다. 특히, 제주도는 단일임금체계를 적용하기 전에는 교통비, 직책수당, 명절수당, 처우개선비를 기본급에 포함하여 지급하였지만, 현재는 기본급과 시간 외 근무수당, 가족수당, 처우개선비를 제외한 수당을 하나의 연봉체계로 통합하여 운영하고 있다.

마지막으로, 부산광역시의 경우 시간 외 수당과 명절수당을 지급하고 있으며 처우가 열악한 국비시설에 대해서는 별도로 처우개선비를 지원하고 있다. 이외에도 60일 유급병가제도, 복지포인트 지급, 장기근속휴가제도도 함께 운영하고 있다.

<표 II -16> 광역시도 사회복지종사자 처우개선 추진 현황

구분	서울	인천	대전
인건비 기준	서울형 단일임금	인천형 단일임금	보건복지부 가이드라인
가족수당	공무원 기준 동일	공무원 기준 동일	공무원 기준 동일
명절수당	기본급의 120%	기본급의 120%	기본급의 120%
시간 외 수당	이용시설: 15시간 생활시설: 15시간	이용시설: 8시간 생활시설: 18시간	이용시설: 15시간 생활시설: 20시간
처우개선비	시에서 급여차액지원 (국비시설에 대해)	시에서 급여차액지원 (국비시설에 대해)	처우 낮은 시설, 국비시설 지급
정액급식비	10만원	-	5만원
건강검진비	-	격년 20만원 (인천의료원 연계)	-
유급병가(60일)	2019년부터 시행	2019년부터 시행	2021년부터 시행
자녀돌봄휴가	연 2일	연 2일	연 2일
장기근속휴가	· 5~10년 5일 · 10~20년 10일 · 20~30년 10일 · 30년 이상 10일	· 10~15년 5일 · 15~20년 5일 · 20~25년 10일 · 25~30년 10일 · 30년 이상 10일	· 5년~10년 5일 · 10년~20년 10일 · 20년~30년 10일 · 30년 이상 10일
복지포인트	· 10호봉 미만: 25만원 · 10호봉 이상: 33만원	· 10호봉 미만: 15만원 · 10호봉 이상: 20만원 · 기간제: 15만원	-

※ 자료: 오승환(2021) 재구성

2 기초자치단체(경기도 31개 시군) 사회복지종사자 처우개선 사례

기초자치단체 경기도 31개 시군에서 진행되는 처우개선 사례를 살펴보기 위하여 <표 II -17>과 같이 기초자치단체의 처우개선 추진 현황을 정리하였다. 특정 시군만 존재하는 처우개선 사업들이 있으나 대부분 공개되지 않는 내용들이 많아 외부 연구보고서를 통해 자료수집이 가능한 범위 내에서 사례를 조사하여 제시하였다.

경기도 31개 시군의 경우 경기복지재단에 종합계획 수립 연구를 의뢰하여 진행하는 경우가 다수 존재하였으며, 그 과정에서 해당 보고서에서 정리된 처우개선 사례를 통해 경기도 기초자치단체의 처우개선 사례를 살펴보고자 한다.

<표 II -17> 기초자치단체 사회복지종사자 처우개선 추진 현황

구분	성남	수원	안양
보수	보수업무통합 지침개발·운영 도 특수근무수당 매칭 지원	복지시설 외 복지사업 및 공공부분 민간인력 포함 도 특수근무수당 매칭 지원	생활임금 적용 도 특수근무수당 매칭 지원
근무환경	건강검진비	건강검진비	
교육 및 훈련	장기근속자 해외연수 지원 보수교육비 역량강화교육	해외연수 보수교육비	보수교육비
지위 향상	힐링 워크숍 처우개선 자문위원회	전체 워크숍 처우개선위원회	합동워크숍

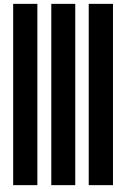
※ 자료: 오민수(2022) 재구성

먼저, 성남시는 2019년 종합계획 수립을 위해 실태조사, 임금 현황을 공표하고 타시군과 다르게 조례상의 처우개선 내용을 적절하고 이행하고 있다. 종합계획 수립 후 처우개선 사업 신설 및 확대 등을 통해 실효성 있는 계획이 이행되고 있으며, 소규모시설에 대한 지원이 타 자치단체보다 높고 조례 내용이 구체적이고 상세하다는 것이 주요 특징이다.

다음으로, 수원시는 직접 시설을 설치 및 운영하고 있어 처우개선의 범위가 넓고, 보수나 복리후생과 같은 지원 외에도 교육훈련 등 포괄하는 범위가 넓다. 주요 특징으로는 복지시설 외 자치단체의 사회복지 행정업무와 같은 복지 사무를 이행하기 위해 채용된 민간인력(민간사례관리사, 방문건강관리사 등)도 처우개선 범위에 포괄하였다는 것이 특징이다.

끝으로, 안양시는 대체로 타시군과 유사한 수준의 처우개선 제도를 이행하고 있으며, 생활임금을 적용하여 인건비를 지급한다는 것이 주요 특징이다.

# 남양주시 사회복지시설 실태 분석



- 제1절 남양주시 사회복지시설 현황
- 제2절 남양주시 사회복지시설 인력체계
- 제3절 남양주시 사회복지시설 보수체계
- 제4절 남양주시 사회복지시설 근로여건 현황
- 제5절 소결





# 03

## 남양주시 사회복지시설 실태 분석

### 제1절 남양주시 사회복지시설 현황

#### 1 남양주시 사회복지시설 현황 및 예산

##### 1 남양주시 사회복지시설 현황

「사회복지사업」 제2조에 근거하여 설립된 남양주시 사회복지시설 현황은 <표 Ⅲ-1>과 같다. 2021년 이후 최신화된 남양주시 내부 사회복지시설 현황자료가 없어 사회보장원 종합정보시스템을 활용하여 2023년 8월 24일 기준 시설현황을 살펴보고자 한다.

전체시설 수는 총 388개소, 종사자 수는 5,110명으로 확인되었다. 노인복지시설 중 생활시설의 숫자가 166개소(42.8%)로 가장 많았고, 종사자 수도 2,767명(54.1%)으로 가장 많은 종사자가 근무하고 있었다.

시설종류 및 유형별로 살펴보면, 노인복지시설 중 생활시설은 총 166개소(42.8%)이며, 종사자 수 2,767명(54.1%)이고, 이용시설은 103개소(26.5%), 종사자 수 1,603명(31.4%)이다. 아동복지시설 중 생활시설은 9개소(2.3%), 종사자 수 51명(1.0%)이고, 이용시설은 67개소(17.2%), 종사자 수 190명 (3.7%)이다. 장애인복지시설 중 생활시설은 12개소(3.1%), 종사자 수 161명 (3.2%)이고, 이용시설은 17개소(4.4%), 종사자 수 182명(3.6%)이다. 정신보건 생활시설은 2개소(0.5%), 종사자 수 4명(0%)이다. 사회복지관 이용시설은 동·서·남·북 희망케어센터로 운영되고 있으며, 총 4개소(1.0%), 종사자 수 70명 (1.4%)이다. 저소득시설 이용시설은 1개소(0.3%), 종사자 수 20명(0.4%)이다. 한부모가족시설 이용시설은 1개소(0.3%), 종사자 수 1명(0%)이다. 여성시설 중 이용시설은 성폭력피해보호시설과 가정폭력피해보호시설이 2개소씩 총 4개소(1.0%), 종사자 수 15명 (0.3%)이다. 다문화가족 이용시설은 다문화가족지원센터로 1개(0.3%), 종사자 수 32명 (0.6%)이다. 청소년시설은 생활시설 1개소(0.3%), 종사자 수 14명(0.3%)으로 나왔으나, 남양주시도시공사에서 운영하는 남양주시청소년수련관이 있고, 최근 22년에는 청소년수련시설 및 이용시설은 펀그라운드(진점, 진건, 퇴계원)를 개소하였으나, 아직 반영되지 않은 상황이다.



<표 Ⅲ-1> 남양주시 사회복지시설 현황

(단위: 개소, 명, %)

시설종류	시설유형	시설 수		종사자 수	
		빈도	비율	빈도	비율
노인복지시설	생활시설	166	42.8	2,767	54.1
	이용시설	103	26.5	1,603	31.4
아동복지시설	생활시설	9	2.3	51	1.0
	이용시설	67	17.2	190	3.7
장애인복지시설	생활시설	12	3.1	161	3.2
	이용시설	17	4.4	182	3.6
정신보건	생활시설	2	0.5	4	0
사회복지관	이용시설	4	1.0	70	1.4
저소득	이용시설	1	0.3	20	0.4
한부모가족	이용시설	1	0.3	1	0
여성	이용시설	4	1.0	15	0.3
가족	이용시설	1	0.3	32	0.6
청소년	생활시설	1	0.3	14	0.3
전체		388	100	5,110	100

※ 2023.8.24. 기준, 사회보장원 종합정보시스템 남양주시 현황

남양주시의 사회복지시설 현황을 보다 객관적으로 살펴보기 위하여 경기복지재단에서 최근에 연구한 성은미 외(202), 경기도 복지자원 분석연구의 경기도 전체시설 수 대비 남양주시 사회복지시설의 기관 수를 분석한 결과는 <표 Ⅲ-2>과 같다.

노인복지시설은 총 308개소로 남양주시 전체평균 기관 수 124.5개소보다 많았고, 남양주시 내 사회복지기관 수 비율에서도 노인복지시설은 71.1%로 가장 높은 것으로 나타났다. 이는 남양주시 내 요양시설, 주야간보호센터 등 다시 시도보다 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 재가노인복지시설이 많은 남양주시의 특징이 반영된 결과로 보여진다.

아동복지시설은 총 78개소로 남양주시 전체 평균 기관 수 38.03개소보다 많았고, 남양주시 내 사회복지기관 수 비율에서도 18.0%로 두 번째로 높은 비율로 나타났다. 이는 남양주시의 지역별로 다수 분포하고 있는 지역아동센터의 특징이 반영될 결과로 보여진다.

장애인복지시설은 남양주시 내 장애인을 위한 기관은 30개로 구성되어 있으며, 남양주시 전체평균 기관 수 25.5개소보다 많았으며, 남양주시 내 장애인 기관의 비율은 6.9%로 높은 것으로 확인되었다.

저소득 자활시설은 6개소로 남양주시 전체 평균 기관 수 9.8개소보다 적었다. 정신보건 시설은 3개소로 남양주시 전체 평균 기관 수 3.77개소보다 적었다. 청소년복지시설은 0개소로 남양주시 전체 평균 기관 수 1.22개소 보다 적은 것으로 나타났으나, 이는 현재 22

년과 23년에 개소한 펀드(진접, 진건, 퇴계원)이 반영되지 않은 것으로 보인다. 폭력시설은 6개소로 남양주시 전체평균 기관 수 3.1개소보다 많았으며, 다문화가족시설의 2개소로 남양주시 전체 평균 기관 수 1.7개소보다 많았다.

세부 분류에 따라 구분에 차이는 있었으나 남양주시 전반의 사회복지시설 수를 경기도 전체와 비교했을 때 남양주시는 노인, 아동 장애인 기관 수와 비율이 경기도 전체 비율보다 높은 것으로 나타났으며, 가족, 저소득, 정신보건, 청소년 폭력 기관 수와 비율은 적은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ -2> 경기도 전체 평균 대비 남양주시 기관 수

(단위: 개소, %)

구분	경기도 전체평균 기관 수	남양주시 기관 수	
		빈도	비율
노인	124.5	308	71.1
아동	38.03	78	18.0
장애인	25.5	30	6.9
저소득	9.8	6	0.01
정신보건	3.77	3	0.006
청소년	1.22	0	0
폭력	3.1	6	0.01
가족	1.7	2	0.004
합 계		433	-

※ 성은미 외(2022). 2022년 경기도 복지자원 분석연구, 경기복지재단 재구성

## 2 남양주시 사회복지시설 예산 현황

남양주시 사회복지시설 현황에 이어 남양주시 사회복지시설의 전반적인 예산 상황을 살펴보고자 한다. 이에 경기복지재단에서 최근 연구된 성은미 외(2022), 경기도 복지자원 분석연구의 경기도 전체시설 대비 남양주시 복지예산을 분석한 결과는 <표 Ⅲ -3>과 같다.

먼저, 남양주시의 전반적인 사회복지 예산을 살펴보면 전체 복지예산은 1,011,695백만원이며 세부 항목별로는 기초생활보장 및 취약계층 326,385백만원, 장애인 59,739백만원, 여성가족 및 아동보육 312,177백만원, 노인 261,419백만원, 청소년 및 청년 21,784백만원으로 나타났다.

다음으로, 경기도 전체 기준과 비교하였을 때 기초생활보장 및 취약계층, 장애인, 여성가족 및 아동보육, 노인, 청소년 및 청년 모두 경기도 전체 평균보다 높은 예산을 편성하고 있으며, 장애인과 청소년 및 청년 예산만 전체 평균과 유사한 수준으로 확인되어 남양주시 전반적인 복지예산은 경기도 평균보다 높은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ-3> 경기도 31개 시군 대비 남양주시 복지예산 현황 비교

(단위 : 백만원)

구분	경기도 전체 기준			남양주시
	최소값	최대값	평균	
기초생활보장 및 취약계층	13,773	488,191	148,319	326,385
장애인	6,389	115,121	44,735	59,739
여성가족 및 아동보육	20,057	486,993	190,994	312,177
노인	39,802	344,627	146,884	261,419
청소년 및 청년	2,493	67,501	16,023	21,784
전체	96,935	1,444,853	580,549	1,011,695

※ 성은미 외(2022). 2022년 경기도 복지자원 분석연구, 경기복지재단 재구성

### 3 남양주시 사회복지시설 2022년 연간 총수입

남양주시 사회복지시설 유형별로 분류한 연간 총수입 현황을 분석한 결과는 <표 Ⅲ-4>과 같다. 남양주시 사회복지시설의 연간 총수입을 확인할 수 있는 별도의 내부 또는 외부 자료를 찾을 수 없기에 본 연구의 설문에 응답한 124개소의 예산을 분석한 결과를 제시하였다. 해당 자료는 2022년 결산자료를 기반으로 연간 총수입 항목에 응답한 수입 예산을 시설별로 구분하여 평균치를 작성하였으며, 설문에 응답한 총 124개소 중 23년에 개소하여 22년 결산자료가 없는 3개소를 제외한 총 121개소를 최종 분석대상으로 하였다.

남양주시 사회복지시설의 2022년 연간 총수입 평균은 10.44(17.23)억원으로 최소값은 노인의료복지시설의 0.13억원, 최대값은 장애인복지시설 중 지역사회 재활시설의 131.99억원으로 시설유형에 따라 수입 격차가 매우 큰 것으로 확인되었다.

이에 각 시설유형별로 연간 총수입의 평균치를 살펴보면, 노인복지시설 생활시설 중 인주거복지시설의 연간 총수입은 2.45억원, 노인의료복지시설의 연간 총수입은 10.66억원으로 나타났다. 노인복지시설 이용시설 가운데 가장 높은 연간 총수입은 노인일자리기관 57.13억원이었으며, 노인여가복지시설 30.93억원, 재가노인복지시설 4.03억원 순으로 높았다. 노인여가복지시설의 경우 최소값(10.09억원)과 최대값(47.61억원) 간의 차이가 큰 것으로 확인되었는데 이는 시설 세부유형 내에서도 연간 총수입의 격차가 크다는 것을 보여준다.

아동복지시설에서는 생활시설 공동생활가정의 연간 총수입의 평균은 1.76억원 이용시설의 지역아동센터는 2.56억원으로 연간 총수입의 전체 평균인 10.44억원 보다 현저히 낮았

으며, 아동복지시설 범주 내에 있는 공동생활가정과 지역아동센터는 모두 연간 총수입 평균에 큰 차이 없이 낮은 것으로 나타났다.

장애인복지시설에서는 생활시설 중 장애인 거주시설의 연간 총수입 평균은 16.55억원, 이용시설 중 가장 높은 연간 총수입 평균은 지역사회 재활시설으로 24.29억원, 다음으로, 직업재활시설의 연간 총수입 평균은 12.63억원으로 나타났다. 장애인복지시설 내에서는 지역사회 재활시설의 연간 총수입 평균이 유독 높았으며, 최소값(1.61억원)과 최대값(131.99억원)의 차이를 보았을 때 지역사회 재활시설 내에서도 시설 간의 연간 총수입 평균에 극심한 격차가 있음을 보여준다.

사회복지관은 연간 총수입 평균은 15.77억원, 지역자활센터는 51.15억원, 다함께돌봄센터는 0.95억원으로 유독 연간 수입이 적었으며, 청소년복지시설은 6.88억원으로 확인되었다.

<표 III -4> 남양주시 사회복지시설 2022년 연간 총수입

(단위: 억원) (n=121)

시설 종류	세부 종류	세부유형	시설수	연간 총수입			
				평균	표준편차	최소값	최대값
노인 복지 시설	생활 시설	노인주거복지시설	8	2.45	0.85	0.62	3.18
		노인의료복지시설	24	10.66	8.92	0.13	32.31
	이용 시설	재가노인복지시설	12	4.03	1.84	0.79	7.48
		노인여가복지시설	3	30.93	19.11	10.09	47.61
		노인일자리지원기관	1	57.13	0.00	57.13	57.13
아동 복지 시설	생활 시설	공동생활가정	5	1.76	0.97	0.56	3.19
	이용 시설	지역아동센터	30	2.56	3.38	1.12	20.19
장애인 복지 시설	생활 시설	장애인 거주시설	7	16.55	18.13	1.37	49.36
	이용 시설	지역사회 재활시설	16	24.29	34.87	1.61	131.99
		직업재활시설	6	12.63	7.93	4.47	24.67
사회복지관			4	15.77	4.15	13.20	21.97
지역자활센터			1	51.15	0.00	51.15	51.15
다함께돌봄센터			3	0.95	0.06	0.90	1.01
청소년복지시설			1	6.88	0.00	6.88	6.88
전체			121	10.44	17.23	0.13	131.99

### 3 남양주시 사회복지시설 2022년 연간 총지출

남양주시 사회복지시설 유형별로 분류한 연간 총지출 현황을 분석한 결과는 <표Ⅲ-5>와 같다. 남양주시 사회복지시설의 연간 총지출을 확인할 수 있는 별도의 내부 또는 외부 자료를 찾을 수 없기에 본 연구의 설문에 응답한 124개소의 예산을 분석한 결과를 제시하였다. 해당 자료는 2022년 결산자료를 기반으로 연간 총지출 항목에 응답한 지출 예산을 시설별로 구분하여 평균치를 작성하였으며, 설문에 응답한 총 124개소 중 23년에 개소하여 22년 결산자료가 없는 3개소를 제외한 총 121개소를 최종 분석대상으로 하였다.

남양주시 사회복지시설의 2022년 연간 총지출은 10.93(18.45)억원으로 최소값은 노인의료복지시설의 0.29억원, 최대값은 장애인복지시설 중 지역사회 재활시설의 131.96억원으로 시설유형에 따라 지출 격차가 매우 큰 것으로 확인되었다. 일부 시설의 경우 수입보다 지출이 더 많은 시설이 있어 총수입은 10.44억원이나 총지출은 10.93억원으로 평균 수입액보다 지출액이 더 높은 것으로 나타났다.

이에 각 시설유형별로 연간 총지출의 평균치를 살펴보면, 노인복지시설 생활시설 중 노인주거복지시설의 연간 총지출은 2.69억원, 노인의료복지시설의 연간 총지출은 14.73억원으로 나타났다. 노인복지시설 이용시설 가운데 가장 높은 연간 총지출은 노인일자리기관 56.59억원이었으며, 노인여가복지시설 30.29억원, 재가노인복지시설 4.38억원 순으로 높았다.

아동복지시설에서는 생활시설 공동생활가정의 연간 총지출의 평균은 1.79억원, 이용시설 지역아동센터는 1.82억원으로 연간 총지출의 전체 평균인 10.93억원 보다 현저히 낮았으며, 아동복지시설 범주 내에 있는 공동생활가정과 지역아동센터는 모두 연간 총지출 평균에 큰 차이없이 낮은 것으로 나타났다.

장애인복지시설에서는 생활시설 중 장애인 거주시설의 연간 총지출 평균은 15.70억원, 이용시설 중 가장 높은 연간 총지출 평균은 지역사회 재활시설으로 24.10억원, 다음으로, 직업재활시설의 10.80억원으로 나타났다. 사회복지관은 연간 총지출 평균은 15.77억원, 지역자활센터는 51.15억원, 다함께돌봄센터는 0.94억원으로 유독 연간 총지출 평균액이 적었으며, 청소년복지시설은 6.88억원으로 확인되었다.

시설유형별로 지출을 살펴보았을 때 일자리 사업을 운영하고 있는 시설인 노인일자리지원기관, 지역자활센터, 장애인복지시설 중 지역사회 재활시설은 인건비 예산으로 인해 수입과 지출 규모가 평균치보다 유독 높은 것으로 확인되었다. 또한, 처우가 상대적으로 열악하고, 종사자 규모가 적은 소규모시설인 노인주거복지시설, 재가노인복지시설, 공동생활가정, 지역아동센터, 다함께돌봄센터는 전반적인 수입과 지출 규모가 평균치보다 유독 낮은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ -5> 남양주시 사회복지시설 2022년 연간 총지출

(단위: 억원) (n=121)

시설 종류	세부 종류	세부유형	시설수	연간 총지출			
				평균	표준편차	최소값	최대값
노인 복지 시설	생활 시설	노인주거복지시설	8	2.69	0.38	1.95	3.17
		노인의료복지시설	24	14.73	19.04	0.29	95.06
	이용 시설	재가노인복지시설	12	4.38	2.08	0.79	8.07
		노인여가복지시설	3	30.29	19.38	9.36	47.61
		노인일자리지원기관	1	56.59	0.00	56.59	56.59
아동 복지 시설	생활 시설	공동생활가정	5	1.79	0.62	1.29	2.82
	이용 시설	지역아동센터	30	1.82	0.68	0.34	3.95
장애인 복지 시설	생활 시설	장애인 거주시설	7	15.70	18.23	1.18	48.44
	이용 시설	지역사회 재활시설	16	24.10	33.61	1.46	131.96
		직업재활시설	6	10.80	6.49	3.96	20.60
사회복지관			4	15.77	4.15	13.20	21.97
지역자활센터			1	51.15	0.00	51.15	51.15
다함께돌봄센터			3	0.94	0.05	0.90	1.00
청소년복지시설			1	6.88	0.00	6.88	6.88
전체			121	10.93	18.45	0.29	131.96

4 남양주시 사회복지시설 2022년 인건비 규모

남양주시 사회복지시설 유형별로 분류한 연간 인건비 예산 규모 현황을 분석한 결과는 <표 Ⅲ -6>과 같다. 남양주시 사회복지시설의 연간 인건비 규모를 확인할 수 있는 별도의 내부 또는 외부자료를 찾을 수 없기에 본 연구의 설문에 응답한 124개소의 인건비 예산을 분석한 결과를 제시하였다. 해당 자료는 2022년 결산자료를 기반으로 연간 인건비 항목에 응답한 예산을 시설별로 구분하여 평균치를 작성하였다. 설문에 응답한 총 124개소 중 23년도에 개소하여 결산자료가 없는 경우와 인건비 항목에 미응답한 19개소를 제외한 105개소를 최종 분석대상으로 선정하였다. 그리고 인건비는 보조금과 보조금 외 인건비로 분류했으며, 보조금은 국비, 도비, 시비의 합계를 의미하며, 보조금 외는 해당 보조금 외에 모든 인건비를 의미한다.

남양주시 사회복지시설의 평균 종사자 수는 11.7명이며, 2022년 연간 총 인건비 평균 합계 규모는 604.1백만원이며, 보조금 인건비는 472.9백만원, 보조금 외 인건비는 353.1백만원 수준으로 보조금 외 인건비보다 보조금 인건비 예산이 규모가 더 큰 것으로 나타났다. 이를 보았을 때 사회복지시설 특성상 대부분 보조금으로 인건비가 지급되는 경우가 많아 보조금 외 인건비보다 보조금의 인건비 규모가 더 높은 것으로 보여진다.

시설의 전반적인 평균 인건비 현황을 살펴보면, 평균 종사자 수는 장애인 거주시설 24.1명, 노인여가복지시설 24.0명, 노인의료복지시설 23.5명 순으로 많았으며, 인건비 총예산은 노인여가복지시설 1,453.4백만원, 지역사회 재활시설 1,303.7백만원, 장애인거주시설 1,208.4백만원으로 나타났다. 특히, 노인의료복지시설은 종사자 수(23.5명)는 많았으나 인건비 규모(971.8백만원)는 타 시설에 비해 작았으며, 장애인복지시설 중 지역사회 재활시설은 타 시설과 비교했을 때 평균 종사자 수(9.8명) 대비 인건비 총예산 규모(1,303.7백만원)가 유독 큰 것으로 확인되었다.

이에 시설별로 세부적인 인건비 예산 규모를 살펴보면, 노인복지시설 생활시설 중 노인 주거복지시설의 평균 종사자 수는 6.4명이고, 대체로 보조금 수입 없이 보조금 외 수입인 사업 및 입소비용, 요양급여 등 수입으로 구성된 인건비가 대부분이었으며, 보조금 인건비 규모는 171.0백만원 수준이었다. 노인의료복지시설의 평균 종사자 수는 23.5명, 연간 인건비 총예산은 971.8백만원, 보조금 772.0백만원, 보조금 외 인건비는 834.1백만원 수준이었다. 노인복지시설 이용시설 중 재가노인복지시설의 평균 종사자 수는 10.5명, 연간 인건비 총예산은 264.3백만원, 보조금 183.1백만원, 보조금 외 인건비는 250.5백만원 수준이었다. 노인여가복지시설의 평균 종사자 수는 24.0명, 연간 인건비 총예산은 1,453.4백만원, 보조금 1,437.2백만원, 보조금 외 인건비는 16.2백만원 수준이었다. 노인일자리지원기관의 평균 종사자 수는 19.0명, 연간 인건비 총예산은 612.6백만원, 보조금 608.7백만원, 보조금 외 인건비는 3.9백만원 수준이었다.

아동복지시설 중 생활시설인 공동생활가정은 평균 종사자 수 4.0명, 연간 인건비 총예산은 112.3백만원으로 인건비는 모두 보조금으로 지급되고 있었다. 이용시설인 지역아동센터는 평균 종사자 수 2.6명, 연간 인건비 총예산은 84.9백만원, 보조금 85.3백만원, 보조금 외 인건비는 8.3백만원 수준이었다.

장애인복지시설 중 생활시설인 장애인 거주시설은 평균 종사자 수 24.1명, 연간 인건비 총예산은 1,208.4백만원, 보조금 1,178.3백만원, 보조금 외 인건비는 35.1백만원 수준이었다. 이용시설인 지역사회 재활시설은 평균 종사자 9.8명, 연간 인건비 총예산은 1,303.7백만원, 보조금 775.6백만원, 보조금 외 인건비는 828.9백만원 수준이었다. 다음으로, 직업재활시설은 평균 종사자 9.7명, 연간 인건비 총예산은 748.7백만원, 보조금 552.5백만원, 보조금 외 인건비는 235.4백만원 수준이었다.

사회복지관의 평균 종사자 수는 15.3명이며, 연간 인건비 총예산은 683.0백만원, 보조금은 674.4백만원, 보조금 외 인건비는 34.2백만원 수준이다. 지역자활센터의 평균 종사자 수는 14.0명이며, 연간 인건비 총예산은 433.5백만원, 보조금은 278.2백만원, 보조금 외 인건비는 155.3백만원 수준이다. 다함께돌봄센터의 평균 종사자 수는 3.3명이며, 연간 인건비 총예산은 55.1백만원, 보조금은 65.9백만원, 보조금 외 인건비는 10.2백만원 수준이다. 청소년복지시설의 평균 종사자 수는 14.0명이며, 연간 인건비 총예산은 485.7백만원으로 인건비는 모두 보조금으로 지급되고 있었다.

<표 III -6> 남양주시 사회복지시설 인건비 예산 규모

(단위: 명, 백만원) (n=124)

시설 종류	세부종류	세부유형	시설수	평균 종사자수	인건비 예산 평균		
					합계	보조금	보조금 외
노인 복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	5	6.4	171.0	6.4	173.2
		노인의료복지시설	15	23.5	971.8	772.0	834.1
	이용시설	재가노인복지시설	9	10.5	264.3	183.1	250.5
		노인여가복지시설	3	24.0	1453.4	1437.2	16.2
		노인일자리지원기관	1	19.0	612.6	608.7	3.9
아동 복지 시설	생활시설	공동생활가정	5	4.0	112.3	112.3	-
	이용시설	지역아동센터	29	2.6	84.9	85.3	8.3
장애인 복지 시설	생활시설	장애인 거주시설	7	24.1	1208.4	1178.3	35.1
	이용시설	지역사회 재활시설	16	9.8	1303.7	845.2	828.9
		직업재활시설	6	9.7	748.7	552.5	235.4
사회복지관			4	15.3	683.0	674.4	34.2
지역자활센터			1	14.0	433.5	278.1	155.3
다함께돌봄센터			3	3.3	55.1	65.9	10.2
청소년복지시설			1	14.0	485.7	485.7	-
전체			105	11.7	604.1	472.9	353.1



2

남양주시 사회복지 시설현황 실태조사 응답시설 현황

1

남양주시 사회복지 시설현황 실태조사 조사대상 현황

남양주시 사회복지시설 종사자 근로환경 실태조사의 표본은 <표 Ⅲ-7>과 같다. 실태조사 대상시설의 총 모집단 시설 수는 390개소이며, 이는 2021년도에 조사된 남양주시 내부자료를 근거를 활용하였다. 총 390개소 중 124개소(31.4%)가 응답하였으며, 응답시설의 총 종사자 수는 1,445명이다.

조사대상 중 모집단의 큰 비율을 차지하고 있는 노인주거복지시설(57개소), 노인의료복지시설(110개소), 재가노인복지시설(92개소), 지역아동센터(60개소)의 경우 대체로 처우, 보수, 근무환경 및 근로여건이 유사한 형태를 보이고 있어 대표적인 시설을 남양주시청에서 추천받아 조사대상 표본으로 선정하였다. 그리고 설문에 응답하지 않은 정신보건시설 2개소, 저소득시설 1개소, 한부모가족시설 1개소, 여성가족시설 4개소, 가족복지시설 1개소를 제외한 후 각 시설유형별로 구분하여 표를 구성하였다.

<표 Ⅲ-7> 남양주시 조사대상 시설 모집단 수와 조사집단 수

(단위: 명, %), (n=124)

시설종류	세부종류	세부유형	모집단 시설 수	조사대상	
				시설 수	종사자 수
노인 복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	57	9	58
		노인의료복지시설	110	25	588
	이용시설	재가노인복지시설	92	12	126
		노인여가복지시설	3	3	72
		노인일자리지원기관	1	1	19
아동 복지 시설	생활시설	공동생활가정	9	5	20
	이용시설	지역아동센터	60	31	80
장애인 복지 시설	생활시설	장애인 거주시설	12	7	169
	이용시설	지역사회 재활시설	29	16	156
		직업재활시설	7	6	58
사회복지관			4	4	61
지역자활센터			1	1	14
다함께돌봄센터			4	3	10
청소년복지시설			1	1	14
전체			390	124	1,445

※ 모집단 시설 수 : 남양주시 내부자료 활용(2021)

## 2 남양주시 사회복지 시설현황 실태조사 응답시설 일반현황

남양주시 사회복지시설 근무환경 실태를 알아보기 위해 시설별로 설문지를 배포하였으며, 조사에 응답한 총 124개소 시설의 일반적 특성을 분석한 결과는 <표 Ⅲ-8>과 같다.

조사에 응답한 시설은 총 124개소로, 설립시기는 2016~2020년(37개소, 29.8%)에 개소한 시설이 많았으며, 2021~2023년(19개소, 15.3%) 비교적 최근에도 다수의 사회복지시설이 개소되었다. 운영주체는 개인운영 63개소(50.8%)와 사회복지법인 23개소(18.5%)로 가장 많았으며, 운영형태는 개인운영 61개소(49.2%)와 법인운영 39개소(31.5%)로 가장 많았다. 시설형태는 생활시설 45개소(36.3%), 이용시설 79개소(63.7%)였으며, 시설유형별로는 노인복지시설 50개소(40.3%), 아동복지시설 36개소(29.0%), 장애인복지시설 29개소(23.4%), 사회복지관 4개소(3.2%), 지역자활센터 1개소(0.8%), 다함께돌봄센터 3개소(2.4%), 청소년복지시설 1개소(0.8%)로 확인되었다.

<표 Ⅲ-8> 남양주시 사회복지 시설현황 실태조사 응답시설 일반현황

(단위: 명, %), (n=124)

구분	빈도(명)	비율(%)	
설립시기	1985~2000년	10	8.1
	2001~2005년	10	8.1
	2006~2010년	32	25.8
	2011~2015년	16	12.9
	2016~2020년	37	29.8
	2021~2023년	19	15.3
운영주체	사회복지법인	23	18.5
	재단법인	15	12.1
	사단법인	11	8.9
	공공기관	1	0.8
	개인운영	63	50.8
	기타	11	8.9
운영형태	직영	1	0.8
	위탁	23	18.5
	개인운영	61	49.2
	법인운영	39	31.5
시설형태	생활시설	45	36.3
	이용시설	79	63.7
시설유형	노인복지시설	50	40.3
	아동복지시설	36	29.0
	장애인복지시설	29	23.4
	사회복지관	4	3.2
	지역자활센터	1	0.8
	다함께돌봄센터	3	2.4
	청소년복지시설	1	0.8
전체	124	100	

3 남양주시 사회복지시설 종류별 운영주체 분포현황(응답시설 기준)

남양주시 사회복지시설 종류별 운영주체 분포현황을 응답시설을 기준으로 분석한 결과는 <표Ⅲ-9>와 같다.

노인복지시설은 총 50개소 시설 중 사회복지법인 5개소(10.0%), 공공기관 및 지자체 운영시설은 1개소 (2.0%), 개인운영은 43개소(86.0%), 기타는 1개소(2.0%)로 운영되고 있다. 아동복지시설은 총 36개소 시설 중 사회복지법인 6개소(16.7%), 재단법인 3개소 (20.0%), 사단법인 6개소(16.7%), 개인운영 17개소(47.2%), 기타 4개소 (11.1%)로 운영되고 있다. 장애인복지시설은 총 29개소 중 사회복지법인 10개소(34.5%), 재단법인 7개소(24.1%), 사단법인 4개소(13.8%), 개인운영 3개소(10.3%), 기타 5개소(17.2)로 운영되고 있다. 사회복지관은 총 4개 시설 모두 재단법인 4개소(26.7%)로 운영되고 있다. 지역자활센터는 사회복지법인 1개소(100%)에서 운영하고 있다. 다함께돌봄센터 총 3개 시설 중 사회복지법인 1개소(33.3%), 재단법인 1개소(33.3%), 기타 1개소(33.3%)로 운영하고 있다. 청소년복지시설은 사단법인 1개소(100%)에서 운영하고 있다.

<표Ⅲ-9> 남양주시 사회복지시설 종류별 운영주체 분포현황

(단위: 개소, %), (n=124)

시설종류	총 응답수	사회복지법인		재단법인		사단법인		공공기관		개인운영		기타	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
노인복지 시설	50	5	10.0	0	0	0	0	1	2.0	43	86.0	1	2.0
아동복지 시설	36	6	16.7	3	8.3	6	16.7	0	0	17	47.2	4	11.1
장애인복지 시설	29	10	34.5	7	24.1	4	13.8	0	0	3	10.3	5	17.2
사회 복지관	4	0	0	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0
지역자활 센터	1	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
다함께돌봄 센터	3	1	33.3	1	33.3	0	0	0	0	0	0	1	33.3
청소년복지 시설	1	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0
전체	124	23	18.5	15	12.1	11	8.9	1	0.8	63	50.8	11	8.9

## 제2절 남양주시 사회복지시설 인력체계

### 1 남양주시 사회복지시설 종사자 인력 규모

#### 1 남양주시 사회복지종사자 규모 현황

남양주시 사회복지시설의 근무하고 있는 사회복지종사자의 규모 현황을 분석한 결과는 <표Ⅲ-10>과 같다. 전체 총 종사자 수는 1,445명으로 정규직 998명(69.1%), 계약직 447명(30.9%)으로 정규직 종사자가 계약직 종사자보다 많았다.

각 세부 유형별로 살펴보면 시설형태는 생활시설(806명)에서 근무하는 사회복지종사자 수가 이용시설(639명)에서 근무하는 사회복지종사자보다 1.3배 더 많은 것으로 나타났다. 생활시설은 정규직 483명(59.9%), 계약직 323명(40.1%), 이용시설은 515명(80.6%), 계약직 124명(19.4%)으로 계약직 비율이 생활시설이 이용시설보다 더 높았다.

운영주체는 개인운영시설(751명)과 사회복지법인(411명)에서 근무하는 종사자가 많았으며, 정규직과 계약직 비율은 대체로 전체 평균 비율과 비슷하였으나, 개인운영시설의 계약직 비율(318명, 42.3%)이 타 운영주체에 비해 높았으며, 기타시설을 제외했을 때 정규직 비율은 사단법인(52명, 85.2%)이 타 운영주체에 비해 높았다.

직종은 보건의료직(660명)이 많았는데 이는 남양주시에 노인요양시설의 수가 많아 종사자도 보건의료직으로 분류되는 요양보호사가 다수를 차지하고 있기에 나타난 결과이다. 다음으로 사회복지직(608명)으로 근무하는 종사자가 많았으며, 정규직은 사회복지직(499명, 82.3%)에서 가장 많았고, 계약직은 보건의료직(292명, 44.2%)에서 가장 높은 비율로 나타났다.

직위는 실무자(1100명)가 가장 많았으며, 다음으로 중간관리자(126명) 종사자가 많았다. 정규직 비율은 선임사회복지사(47명, 97.9%)와 중간관리자(115명, 91.3%)가 가장 높았으며, 계약직은 실무자(416명, 37.8%)가 가장 높은 비율로 나타났다.

<표Ⅲ-10> 남양주시 사회복지종사자 규모 현황

(단위: 명, %), (n=1,445)

구분		총 응답수	정규직		계약직	
			빈도	비율	빈도	비율
시설 형태	생활시설	806	483	59.9	323	40.1
	이용시설	639	515	80.6	124	19.4

운영 주체	사회복지법인	411	327	79.6	84	20.4
	재단법인	139	115	82.7	24	17.3
	사단법인	61	52	85.2	9	14.8
	공공기관	26	15	57.7	11	42.3
	개인운영	751	433	57.7	318	42.3
	기타	57	56	98.2	1	1.8
직종	사회복지직	608	501	82.4	107	17.6
	일반사무직	40	28	70.0	12	30.0
	기능·시설관리직	137	101	73.7	36	26.3
	보건·의료직	660	368	55.8	292	44.2
직위	최고관리자	116	105	90.5	11	9.5
	상급관리자	45	36	80.0	9	20.0
	중간관리자	126	115	91.3	11	8.7
	선임복지사	48	47	97.9	1	2.1
	실무자	1100	695	62.6	415	37.4
전체		1,445	998	69.1	447	30.9

남양주시 사회복지시설의 근무하고 있는 사회복지종사자의 규모를 시설유형별로 분석한 결과는 <표 Ⅲ-11>과 같다.

노인복지시설 중 생활시설에서 근무하는 종사자는 총 646명으로, 노인주거복지시설 58명, 노인의료복지시설 588명이 종사하고 있으며, 노인의료복지시설에서 종사하는 근로자의 계약직 비율(289명, 49.1%)이 높았다. 이용시설에서 근무하는 종사자는 217명으로, 재가노인복지시설 126명, 노인여가복지시설 72명, 노인일자리지원기관 19명이 종사하고 있으며, 재가노인복지시설의 정규직 비율(92명, 73.0%)이 가장 높았고, 노인일자리지원기관의 정규직 비율(7명, 36.8%)이 가장 낮았다.

아동복지시설 중 생활시설은 공동생활가정 20명, 이용시설 지역아동센터 80명 총 100명이 종사하고 있으며, 공동생활가정은 계약직 1명(5.0%), 지역아동센터는 8명(10.0%)으로 타 시설유형보다 정규직 비율이 높았다.

장애인복지시설 중 생활시설인 장애인 거주시설에서 근무하는 종사자는 169명, 이용시설은 지역사회 재활시설 156명, 직업재활시설 58명 총 383명이 종사하고 있으며, 장애인 거주시설 167명(98.8%), 지역사회 재활시설 141명(90.4%), 직업재활시설 58명(100%) 대부분 정규직으로 근무하고 있었으며, 계약직 비율이 타 시설보다 낮았다.

사회복지관은 61명이 종사하고 있으며, 정규직은 50명(82.0%), 계약직은 11명(18.0%)이다. 지역자활센터는 총 14명이 종사하고 있으며, 정규직은 8명(57.1%), 계약직은 6명

(42.9%)으로 계약직 비율이 타 시설 유형보다 높았다. 다함께돌봄센터는 총 10명이 종사하고 있으며, 정규직은 4명(40.0%), 계약직은 6명(60.0%)으로 계약직 비율이 타 시설 유형보다 높았다. 청소년복지시설 총 14명이 종사하고 있으며, 정규직 6명(42.9%), 계약직은 8명(57.1%)으로 계약직 비율이 타 시설보다 높았다.

계약직 비율이 전체 평균(30.9%)보다 높았던 시설유형을 높은 순서대로 살펴보면 노인 일자리지원기관 12명(63.2%), 다함께돌봄센터 6명(60.0%), 청소년복지시설 8명(57.1%), 노인의료복지시설 289명(49.1%), 노인여가복지시설 32명(44.4%), 지역자활센터 6명(42.9%), 노인주거복지시설 23명(39.7%), 노인여가복지시설 32명(44.4%)으로 나타났다.

계약직 비율을 보았을 때 시설의 운영주체가 개인이 운영하는 경우, 시설분류가 여성가족시설 및 국고보조시설의 경우 계약직 비율이 높은 것을 확인할 수 있다.

<표 III -11> 사회복지시설 유형별 사회복지종사자 규모 현황

(단위: 명, %), (n=1,445)

시설 종류	세부 종류	세부유형	전체 종사자	정규직		계약직	
				빈도	비율	빈도	비율
노인 복지 시설	생활 시설	노인주거복지시설	58	35	60.3	23	39.7
		노인의료복지시설	588	299	50.9	289	49.1
	이용 시설	재가노인복지시설	126	92	73.0	34	27.0
		노인여가복지시설	72	40	55.6	32	44.4
		노인일자리지원기관	19	7	36.8	12	63.2
아동 복지 시설	생활 시설	공동생활가정	20	19	95.0	1	5.0
	이용 시설	지역아동센터	80	72	90.0	8	10.0
장애인 복지 시설	생활 시설	장애인 거주시설	169	167	98.8	2	1.2
	이용 시설	지역사회 재활시설	156	141	90.4	15	9.6
		직업재활시설	58	58	100	0	0
사회복지관			61	50	82.0	11	18.0
지역자활센터			14	8	57.1	6	42.9
다함께돌봄센터			10	4	40.0	6	60.0
청소년복지시설			14	6	42.9	8	57.1
전체			1,445	998	69.1	447	30.9

## 남양주시 사회복지종사자 사회복지 총 경력(실무경력) 현황

남양주시 사회복지시설에서 근무하고 있는 종사자의 사회복지 총 경력 즉, 사회복지 실무경력 수준을 구간별로 분석한 결과는 <표Ⅲ-12>과 같다. 전체 총 1,445명 중 주당 근로시간 40시간 이상 근무하는 상근직 가운데 총 경력 현황을 파악할 수 있는 1,346명을 최종 분석대상으로 하였다. 전체 구간별로 살펴보면, 1~2년 447명(35.4%)과 3~6년 380명(28.2%)이 가장 많았으며, 7~9년 146명(10.8%), 10년 이상 343명(25.5%)로 전반적인 경력 비율이 구간별로 고르게 분포되어있는 것을 볼 수 있다.

이에 구분별로 살펴보면 시설형태를 살펴보면 생활시설과 이용시설 간의 사회복지 총 경력 간의 분포는 전체 비율 분포와 유사하게 구성되어 있어 큰 차이는 없었으며, 1~2년(37.0%, 33.6%)과 3~5년(27.7%, 28.9%) 종사자 비율이 높았다.

시설유형별로 1~2년 구간의 단기 경력자를 살펴보면 장애인복지시설 60명 16.0%, 사회복지관 13명, 21.3%, 아동복지시설 27.4% 순으로 적었으며, 10년 이상의 장기 경력자는 장애인복지시설 176명, 46.8%, 아동복지시설 36명, 37.9%, 사회복지관 18명, 29.5% 순으로 나타났다. 반면, 노인복지시설은 1~2년 구간 368명 46.9%로 단기 경력자 비율이 매우 높았으며, 10년 이상 근무한 장기 경력자는 106명, 13.5%로 낮은 것으로 나타났다.

운영주체별로 살펴보면 사회복지법인과 사단법인에서 1~2년 구간의 단기간 경력자(17.1%, 19.2%) 비율이 가장 낮았으며, 10년 이상 구간의 장기간 경력자(43.4%, 34.6%) 비율이 가장 높아 사회복지법인과 사단법인에서 근무하는 종사자는 사회복지 총 경력 수준이 높은 것으로 확인되었다. 반면, 개인운영시설은 1~2년 구간(51.2%)의 단기간 경력자 비율이 높았으며, 10년 이상(11.6%)의 실무경력을 보유한 종사자의 비율이 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 개인으로 운영되는 시설의 경우 고용 안전성이 낮아 고용불안으로 인해 사회복지 총 경력, 즉 실무경력이 낮은 것으로 보여진다.

직종은 사회복지직에서 10년 이상(39.2%) 실무경력을 보유한 종사자의 비율이 높았으며, 일반사무직(43.2%)과 보건의료직(47.9%)에서는 1~2년 구간의 단기간 경력자 비율이 높았는데 이는 직종 간의 고용 안정성에 차이가 있기에 이러한 결과로 보여진다.

직위에서는 큰 비율에 차이가 없었으며, 직급이 높을수록 사회복지 총 경력 즉, 실무경력을 보유한 종사자가 분포하는 비율도 높았으며, 대체로 직급이 낮을수록 사회복지 총 경력인 실무경력이 낮은 종사자의 분포가 높았다.

<표 Ⅲ -12> 남양주시 사회복지종사자의 구간별 사회복지 총 경력(실무경력)

(단위: 명, %), (n=1,346)

구분	총 응답수	1~2년		3~6년		7~9년		10년 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
시설 형태	생활시설	744	275	37.0	206	27.7	83	11.2	180	24.2
	이용시설	602	202	33.6	174	28.9	63	10.5	163	27.1
시설 유형	노인복지시설	784	368	46.9	236	30.1	74	9.4	106	13.5
	아동복지시설	95	26	27.4	25	26.3	8	8.4	36	37.9
	장애인복지시설	376	60	16.0	93	24.7	47	12.5	176	46.8
	사회복지관	61	13	21.3	17	27.9	13	21.3	18	29.5
	지역자활센터	14	5	35.7	4	28.6	2	14.3	3	21.4
	다함께돌봄센터	11	4	36.4	4	36.4	2	18.2	1	9.1
	청소년복지시설	5	1	20.0	1	20.0	0	-	3	60.0
운영 주체	사회복지법인	403	69	17.1	109	27.0	50	12.4	175	43.4
	재단법인	135	33	24.4	37	27.4	23	17.0	42	31.1
	사단법인	52	10	19.2	18	34.6	6	11.5	18	34.6
	국립 및 지자체	26	9	34.6	7	26.9	1	3.8	9	34.6
	개인운영	674	345	51.2	196	29.1	55	8.2	78	11.6
	기타	56	11	19.6	13	23.2	11	19.6	21	37.5
직종	사회복지직	592	141	23.8	146	24.7	73	12.3	232	39.2
	일반사무직	37	16	43.2	13	35.1	2	5.4	6	16.2
	기능·시설관리직	120	34	28.3	45	37.5	14	11.7	27	22.5
	보건·의료직	597	286	47.9	176	29.5	57	9.5	78	13.1
직위	최고관리자	113	13	11.5	14	12.4	11	9.7	75	66.4
	상급관리자	45	6	13.3	11	24.4	4	8.9	24	53.3
	중간관리자	124	7	5.6	12	9.7	17	13.7	88	71.0
	선임복지사	48	1	2.1	13	27.1	13	27.1	21	43.8
	실무자	1016	450	44.3	330	32.5	101	9.9	135	13.3
전체	1346	447	35.4	380	28.2	146	10.8	343	25.5	

남양주시 사회복지시설에서 근무하고 있는 종사자의 사회복지 총 경력 즉, 사회복지 실무경력 수준을 시설유형별로 분석한 결과는 <표 Ⅲ -13>과 같다. 전체 총 1,445명 중 40 시간 이상 근로하는 상근직 가운데 총 경력 현황을 파악할 수 있는 1,346명을 최종 분석 대상으로 하였다. 평균 사회복지 총 경력은 6.0년 수준이었으며, 장애인 거주시설이 11.6년으로 가장 높았으며, 재가노인복지시설이 2.6년으로 가장 낮았다.



시설유형별로 살펴보면, 노인복지시설의 경우 노인여가복지시설 6.3년, 노인일자리지원 기관 5.5년, 노인주거복지시설 4.4년, 노인의료복지시설 3.8년, 재가노인복지시설 2.6년 순으로 사회복지 총 경력의 높은 것으로 나타났다. 아동복지시설의 경우 지역아동센터 7.5년, 공동생활가정 6.5년, 장애인복지시설은 장애인 거주시설 11.6년, 직업재활시설 10.3년, 지역사회 재활시설 7.7년으로 전반적인 총 경력 평균이 타 시설유형보다 높은 것으로 확인되었다. 사회복지관은 7.3년, 지역자활센터 4.8년, 다함께돌봄센터 11.9년, 청소년복지시설 4.2년 순으로 사회복지 총 경력 평균이 높은 것으로 나타났다.

전반적인 사회복지 총 경력 현황을 보았을 때 장애인복지시설로 분류되어있는 장애인 거주시설, 지역사회 재활시설, 직업재활시설의 총 경력의 평균치가 높았으며, 노인복지시설 중 재가노인복지시설, 노인의료복지시설, 노인주거복지시설이 총 경력의 평균치가 낮은 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ -13> 남양주시 사회복지종사자의 시설유형별 평균 사회복지 총 경력(실무경력)

(단위: 명, 년), (n=1,346)

시설 종류	세부 종류	세부유형	인원수	사회복지 총경력			
				평균	표준편차	최소값	최대값
노인 복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	58	4.4	4.3	0.0	15.8
		노인의료복지시설	531	3.8	4.8	0.0	33.2
	이용시설	재가노인복지시설	108	2.6	2.9	0.0	15.0
		노인여가복지시설	68	6.3	7.0	0.1	30.2
		노인일자리지원기관	19	5.5	6.0	0.1	18.2
아동 복지 시설	생활시설	공동생활가정	19	6.5	5.2	0.3	15.2
	이용시설	지역아동센터	76	7.5	6.0	0.0	26.3
장애인 복지 시설	생활시설	장애인 거주시설	168	11.6	8.0	0.2	32.8
	이용시설	지역사회 재활시설	150	7.7	7.2	0.0	39.4
		직업재활시설	58	10.3	7.4	0.0	30.3
사회복지관			61	7.3	6.2	0.1	26.1
지역자활센터			14	4.8	4.5	0.0	13.0
다함께돌봄센터			5	11.9	8.9	2.0	20.7
청소년복지시설			11	4.2	3.8	1.1	13.1
전체			1346	6.0	6.5	0.0	39.4

남양주시 사회복지시설에서 근무하고 있는 종사자의 현재 근무하고 있는 시설의 재직기간 즉, 현 재직시설의 근속연수 수준을 분석한 결과는 <표Ⅲ-14>과 같다.

전체 총 1,445명 중 40시간 이상 근로하는 상근직 가운데 총 근무시설의 재직기간 현황을 파악할 수 있는 1,346명을 최종 분석대상으로 하였다. 전체 구간별로 살펴보면, 1~2년(679명, 50.4%)과 3~6년(429명, 31.9%)의 근로자가 많아 대체로 평균적인 근속연수가 5년 이내인 것으로 예측할 수 있다. 이처럼 현 근무시설의 재직기간이 낮은 이유는 설문에 응답한 시설 중 고용 안정성이 타 시설유형보다 불안정한 개인시설에서 운영하는 노인복지시설에 단기간 계약으로 종사자가 다수 포함되었기에 이러한 결과로 보여진다.

시설형태별로 살펴보면, 생활시설과 이용시설 간의 현 시설 재직기간의 분포 즉, 근속연수는 전체 평균 근속연수 분포와 크게 차이는 없었으며, 1~2년(30.9%, 40.8%)과 3~5년(29.8%, 34.4%) 근로자 비율이 높았다.

시설유형별로 1~2년 구간의 단기 근무자를 살펴보면 아동복지시설 34명(35.8%), 장애인복지시설 131명(34.8%)으로 가장 적었으며, 지역자활센터(78.6%)와 다함께돌봄센터(54.5%)의 1~2년 구간의 단기간 근로자가 많았는데 이는 최근에 개소되거나 대규모 인사 이동으로 인한 결과로 보여진다. 노인복지시설도 464명(59.2%)으로 1~2년 구간의 단기간 근로자가 많은데 이는 1년 내외의 단기계약을 반복하는 근로 형태로 인한 결과로 보여진다.

운영주체별로 살펴보면 사회복지법인과 사단법인에서 1~2년 구간의 짧은 재직기간을 가진 종사자(35.5%, 36.5%) 비율이 가장 낮았으며, 10년 이상 구간의 장기간 근속하는 근로자 비율은 국립 및 지자체(23.1%)와 사회복지법인(16.6%)이 가장 높은 것으로 나타났다. 반면, 개인운영 시설의 경우 1~2년(62.2%) 구간의 짧은 재직기간을 가진 비율이 높았으며, 10년 이상(3.7%)의 장기근속한 비율이 가장 낮았는데 이는 개인으로 운영되는 시설들의 고용불안 문제로 보여진다. 현 시설의 재직기간은 운영주체별로 차이가 있었으며, 고용 안정성에 따라 재직기간에 차이가 있음을 확인하였다.

직종은 사회복지직과 시설관리직에서 10년 이상(13.5%, 13.3%) 한 시설에서 오랜기간 장기간 근속한 근무자 비율이 높았으며, 보건의료직은 1~2년(60.8%) 구간의 짧은 단기간 근로자 비율이 높았다. 이는 노인복지시설의 보건의료직으로 분류되는 영양보호사의 경우 단기간 계약을 반복하거나, 낮은 고용 안전성으로 인한 잦은 이직으로 인해 이러한 결과를 보이는 것으로 예측된다.

직위는 중간관리자와 상급관리자가 3~6년(33.1%, 42.2%) 비율이 타 구간보다 높았는데 이는 현 근무 중인 시설에서 장기간 근속하여 팀장, 과장급인 중간관리자가 되는 경우보다 외부에서 남양주로 이직하여 팀장으로 승진하는 형태가 현 시설에서 승진하는 경우보다

많다는 것을 예측할 수 있는 결과이다. 중간관리자의 1~2년 구간과 3~6년 구간의 합한 비율은 61.3%, 7~9년 구간과 10년 이상 구간을 합한 비율은 38.7%로 일반적인 사회복지 시설 가이드라인의 팀장 진급 경력으로 살펴본다면, 현시설 내 장기간 근속하여 진급하는 비율은 40% 내외 정도로 예측되어 진다. 직위별로 살펴본 현 시설의 재직기간을 통해 중간관리자의 승진 비율을 예측할 수 있었으며, 나머지 직위의 구간분포는 대체로 직위에 따라 비율이 일정하게 분포되어 있음을 확인하였다.

<표 Ⅲ-14> 남양주시 사회복지사의 구간별 현 근무시설 재직기간(근속연수)

(단위: 명, %), (n=1,346)

구분	총 응답수	1~2년		3~6년		7~9년		10년 이상		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
시설 형태	생활시설	744	379	50.9	222	29.8	73	9.8	70	9.4
	이용시설	602	300	49.8	207	34.4	38	6.3	57	9.5
시설 유형	노인복지시설	784	464	59.2	230	29.3	45	5.70	45	5.7
	아동복지시설	95	34	35.8	35	36.8	13	13.7	13	13.7
	장애인복지시설	376	131	34.8	140	37.2	46	12.2	59	15.7
	사회복지관	61	31	50.8	16	26.2	6	9.80	8	13.1
	지역자활센터	14	11	78.6	1	7.10	0	-	2	14.3
	다함께돌봄센터	11	6	54.5	4	36.4	1	9.10	0	-
	청소년복지시설	5	2	40.0	3	60.0	0	-	0	-
운영 주체	사회복지법인	403	143	35.5	144	35.7	49	12.2	67	16.6
	재단법인	135	66	48.9	37	27.4	15	11.1	17	12.6
	사단법인	52	19	36.5	26	50.0	4	7.70	3	5.8
	국립 및 지자체	26	11	42.3	6	23.1	3	11.5	6	23.1
	개인운영	674	419	62.2	198	29.4	32	4.7	25	3.7
	기타	56	21	37.5	18	32.1	8	14.3	9	16.1
직종	사회복지직	592	252	42.6	200	33.8	60	10.1	80	13.5
	일반·사무직	37	14	37.8	15	40.5	6	16.2	2	5.4
	기능·시설관리직	120	50	41.7	44	36.7	10	8.3	16	13.3
	보건·의료직	597	363	60.8	170	28.5	35	5.9	29	4.9
직위	최고관리자	113	26	23.0	44	38.9	15	13.3	28	24.8
	상급관리자	45	10	22.2	19	42.2	7	15.6	9	20.0
	중간관리자	124	35	28.2	41	33.1	15	12.1	33	26.6
	선임복지사	48	7	14.6	22	45.8	6	12.5	13	27.1
	실무자	1016	601	59.2	303	29.8	68	6.7	44	4.3
전체	1346	679	50.4	429	31.9	111	8.2	127	9.4	

남양주시 사회복지시설에서 근무하고 있는 종사자의 현 시설의 재직기간 즉, 근속기간 수준을 시설유형별로 분석한 결과는 <표 Ⅲ-15>와 같다. 전체 총 1,445명 중 40시간 이상 근로하는 상근직 가운데 총 경력 현황을 파악할 수 있는 1,346명을 최종 분석대상으로 하였다. 평균 근속연수는 3.4년 수준이었으며, 장애인 거주시설이 6.0년으로 가장 높았

으며, 재가노인복지시설이 2.1년으로 가장 낮았다.

시설유형별로 살펴보면, 노인복지시설의 경우 노인일자리지원기관 4.7년, 노인여가복지시설 3.0년, 노인의료복지시설 2.8년, 노인주거복지시설 2.2년, 재가노인복지시설 2.1년 순으로 사회복지 현 시설 재직기간이 높은 것으로 나타났다. 아동복지시설의 경우 지역아동센터 5.0년, 공동생활가정 2.5년 순으로 근속연수가 높은 것으로 나타났다. 장애인복지시설은 장애인 거주시설 6.0년, 직업재활시설 4.2년, 지역사회 재활시설 3.3년으로 전반적인 총 평균 근속연수보다 높은 것으로 확인되었다. 사회복지관은 4.0년, 청소년복지시설 2.8년, 다함께돌봄센터 2.2년, 지역자활센터 2.1년 순으로 근속연수가 높은 것으로 나타났다. 다함께돌봄센터와 지역자활센터의 평균 근속연수가 낮은 이유는 다함께돌봄센터는 최근에 개소한 시설이 대체로 많아 현 시설 재직기간이 낮았으며, 지역자활센터는 최근 대규모 인사이동으로 인해 근속연수가 낮은 것으로 확인된다.

전반적인 근속연수 현황을 살펴보았을 때 장애인복지시설이 총 경력도 높았고 근속연수도 높은 것으로 확인되었다. 반면, 노인복지시설 중 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 재가노인복지시설의 평균 총 경력 및 근속연수가 평균치보다 낮은 것으로 확인되었다.

<표 III -15> 남양주시 사회복지사의 시설유형별 평균 현 근무시설 재직기간(근속연수)

(단위: 명, 년), (n=1,346)

시설 종류	세부 종류	세부유형	인원수	현시설 재직기간			
				평균	표준편차	최소값	최대값
노인 복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	58	2.2	2.7	0.1	10.8
		노인의료복지시설	531	2.8	3.8	0.0	22.2
	이용시설	재가노인복지시설	108	2.1	1.6	0.0	8.3
		노인여가복지시설	68	3.0	4.2	0.1	19.2
		노인일자리지원기관	19	4.7	5.1	0.1	14.2
아동 복지 시설	생활시설	공동생활가정	19	2.5	2.2	0.0	7.4
	이용시설	지역아동센터	76	5.0	4.4	0.1	15.5
장애인 복지 시설	생활시설	장애인 거주시설	168	6.0	5.3	0.0	32.8
	이용시설	지역사회 재활시설	150	3.3	3.7	0.0	16.9
		직업재활시설	58	4.2	3.6	0.1	13.4
사회복지관			61	4.0	4.2	0.0	16.1
지역자활센터			14	2.1	3.7	0.1	12.0
다함께돌봄센터			5	2.2	0.9	0.8	2.9
청소년복지시설			11	2.8	2.3	1.1	8.2
전체			1346	3.4	4.1	0.0	32.8

### 제3절 남양주시 사회복지시설 보수체계

#### 1 남양주시 사회복지종사자 보수 현황

##### 1 남양주시 사회복지종사자 보수 실태

설문에 응답한 사회복지시설 124개소에서 근무하는 사회복지종사자의 보수실태 현황을 분석한 결과는 <표 Ⅲ-16>과 같다. 전체 사회복지종사자 수는 1,445명이었으며, 주당 근로시간이 40시간 이상 근로하는 상근직 종사자를 기준의 평균 보수액을 파악하기 위해 주당 근로시간이 40시간 미만인 총 117명을 제외한 사회복지시설에서 종사하는 근무자 1,328명을 최종 분석대상으로 선정하였다.

보수 현황은 2023년 5월까지 지급된 인건비 현황을 기준으로 2023년에 지급될 연간 지급 총액을 계산하였다. 2023년 연간 지급될 인건비 총액을 보수총액, 기본급, 수당 호봉으로 분류하여 각 구분별로 평균치를 계산하여 표를 구성하였으며, 수당 및 호봉의 경우 해당 항목에 미응답한 시설은 호봉제 미적용 또는 해당 수당이 없는 것으로 판단하여 제외 후 분석대상으로 활용하였다.

전체 보수 현황을 살펴보면, 연평균 보수총액은 기본급과 수당을 합친 금액으로 평균 3,413만원, 표준편차 1,158만원 수준이었다. 다음으로, 기본급은 2,897만원, 표준편차 833만원, 수당은 496만원, 표준편차 489만원으로 나타났다. 2022년 경기복지재단에서 진행한 김포시 사회복지종사자 처우개선 연구에서 확인된 남양주시 월평균임금은 282만원, 평균 호봉 8.2호봉으로 현 데이터의 월평균임금 284만원, 평균 호봉 8.7호봉을 비교했을 때 굉장히 근사치로 나타났으며, 약 보수와 평균 호봉이 약 1년(1호봉) 격차만큼 차이가 있는 것으로 보았을 때 데이터가 신뢰할 수 있는 표본으로 구성되어 있음을 보여준다.

각 구분별로 살펴보면, 시설형태는 평균 호봉이 생활시설(9.3년)이 이용시설(8.3년)보다 높았으나, 평균 보수총액은 이용시설(3,602만원)이 생활시설(3,258만원)보다 높은 것으로 나타났으며, 기본급도 이용시설(3,015만원)이 생활시설(2,798만원)보다 더 높은 것으로 나타났다. 기본급의 차이(217만원)보다 평균 보수총액의 차이(344만원)가 더 큰 것을 볼 수 있는데 이는 기본급의 경우 국가적 차원에서 제공되는 가이드라인을 대부분 준수하고 있기에 큰 차이를 보이지 않는 것으로 보이나, 평균 호봉이 생활시설이 이용시설보다 1호봉 정도 더 높은 것을 본다면 해당 차이보다 더 크다는 것을 예측할 수 있다. 또한, 평균 보수총액의 차이는 수당 차이로 인해 발생된 것으로 생활시설의 평균 수당 합계는 440만원, 이용시설은 559만원으로, 기본급뿐만 아니라 명절휴가비, 연장근로, 가족수당, 기타 및 특

별수당 등 수당 항목에서도 이용시설이 생활시설보다 더 많이 지원되는 것을 의미한다.

시설유형별 보수총액은 장애인복지시설의 평균 보수총액이 4,396만원으로 가장 많았으며, 다음으로 사회복지관 4,021만원, 청소년복지시설 3,615만원, 다함께돌봄센터 3,539만원, 지역자활센터 3,315만원, 아동복지시설 3,232만원, 노인복지시설 2,909만원 순으로 높게 나타나 노인복지시설과 아동복지시설을 제외하고 대체로 평균 호봉이 높은 순서대로 보수총액도 높은 것으로 나타났다. 노인복지시설의 보수총액이 유독 낮은 이유는 노인복지시설 구분에 응답한 기관이 대부분 개인이 운영하는 요양시설에서 근무하는 요양보호사가 많았으며, 해당 시설에서 근무하는 요양보호사의 급여가 타 시설의 일반적인 사회복지사가 받는 급여보다 적었기에 이러한 결과가 나타난 것으로 보여진다. 평균 기본급은 장애인복지시설(3,293만원)과 사회복지관(3,276만원)이 가장 높았으며, 노인복지시설(2,641만원)과 지역자활센터(2,865만원)가 가장 낮았는데 이러한 차이는 호봉으로 인한 차이로 보여지며, 실제 기본급은 평균 호봉이 높은 순으로 기본급이 높았다. 평균 수당을 살펴보면 장애인복지시설(1,028만원)과 사회복지관(596만원)이 가장 높은 것으로 나타나 평균 호봉으로 인한 기본급도 높았고 수당은 타 시설유형보다 많이 받고 있어 평균 보수총액이 높은 것으로 보여진다. 반면, 노인복지시설(2,641만원)은 기본급이 평균보다 낮았으나, 수당(197만원)도 타시설유형보다 적게 받고 있어 평균 보수총액이 낮았으며, 아동복지시설의 기본급(3,119만원)은 평균보다 높은 수준이었으나, 수당(196만원)이 현저히 적어 평균 보수총액이 낮은 것으로 확인되었다.

운영주체의 보수총액은 사회복지법인(4,034만원), 재단법인(4,029만원), 사단법인(3,908만원) 순으로 가장 높았는데 대체로 평균 호봉이 높은 순서대로 평균 보수총액도 높게 나타난 것으로 확인된다. 협동조합 등이 포함된 기타법인(3,927만원)의 보수총액도 전체 평균보다 높은 것으로 나타났다. 반면, 개인이 운영하는 시설(2,826만원)의 경우 보수총액이 타 운영주체보다 현저히 낮은 것으로 나타났다. 기본급은 사단법인(3,269만원), 재단법인(3,267만원), 사회복지법인(3,094만원) 순으로 높아 평균 보수총액이 높은 순과 차이가 있는데 이는 수당으로 인해 발생한 것으로 예측된다. 수당은 사회복지법인(890만원), 재단법인(671만원), 사단법인(661만원) 순으로 높은 것으로 나타나 사회복지법인은 기본급은 낮으나 그만큼 수당으로 임금을 보전하고 있어 타 운영주체보다 평균 보수총액이 높은 것으로 확인되었다. 개인운영(2,826만원)의 경우 타 운영주체보다 보수총액이 적었으며, 표준편차(646만원)의 수준도 낮은 것을 보았을 때 운영주체가 개인인 경우 큰 차이 없이 대체로 낮은 보수 수준을 보이는 것으로 나타났다.

평균 호봉은 국립 및 지자체(12.7년)에서 운영하는 시설의 종사자가 가장 높았으나, 평균 호봉 대비 타 운영주체과 비교할 때 보수총액(3,456만원)과 기본급(3,164만원)은 비교적 낮은 것으로 나타났다. 운영주체별로 평균 호봉을 살펴보면, 보수총액이 높았던 사회복지

지법인(10.1년), 재단법인(9.1년), 사단법인(8.9년)은 전체 평균 호봉(8.7년)보다 높았으며, 평균 보수총액이 낮았던 개인운영 시설(4.9년)의 평균 호봉은 전체 평균 호봉보다 낮았다.

고용형태는 정규직 3,642만원, 계약직 2,804만원으로 정규직이 계약직보다 보수총액이 높았으며, 기본급은 정규직 3,011만원, 계약직 2,599만원, 수당은 정규직 623만원, 계약직 177만원, 평균 호봉은 정규직 9.7호봉, 계약직, 2.9호봉으로 모두 정규직이 계약직보다 높아 정규직과 계약직 간의 격차가 있음을 확인하였다. 특히, 수당에서 큰 차이를 보였는데 이는 정규직과 계약직 간의 지급되는 항목에 차이가 있기에 이러한 결과로 예측된다.

직종별 보수총액은 사회복지직이 3,944만원으로 가장 높았으며, 보건의료직이 2,911만원으로 가장 낮았는데 이는 보건의료직 대부분이 운영주체가 개인운영 시설인 노인복지시설에 1년 내외의 계약직으로 근무하는 요양보호사가 다수 포함되어 있어 이러한 결과로 예측된다. 평균 기본급도 사회복지직이 3,246만원으로 가장 높고, 보건의료직이 2,609만원으로 가장 낮았는데 이는 평균 호봉이 높은 순서대로 기본급의 수준도 높은 것으로 나타났다. 기능 및 시설관리직의 보수총액은 3,254만원, 기본급 2,612만원, 수당 637만원으로 확인되었으며, 평균 호봉은 기능 및 시설관리직(7.8년)이 일반사무직(6.1년)보다 높으나 평균 보수총액이 낮은 것으로 보았을 때 기능 및 시설관리직에 종사하는 근로자의 처우가 상대적으로 낮다는 것을 보여준다. 보건의료직의 기본급은 2,609만원으로 일반사무직(2,762만원)과 기능 및 시설관리직(2,612만원)과 큰 차이를 보이지 않았으나, 평균 보수총액에서는 기본급보다 격차가 큰 것으로 나타났는데 이는 평균 수당이 257만원으로 타 직종유형 보다 현저히 적게 받고 있어 보수총액이 낮은 수준을 보이는 것으로 나타났다. 평균 호봉은 사회복지직이 10.1년으로 가장 높았으며, 기능 및 시설관리직은 7.8년, 일반사무직 6.1년, 보건의료직 5.5년 순으로 높았다. 기능 및 시설관리직은 일반사무직보다 평균 호봉이 더 높으나, 평균 보수총액은 더 낮은 것으로 확인되었다.

직위별 보수총액은 상급관리자가 4,717만원으로 최고관리자 4,681만원보다 높게 나타났는데 이는 최고관리자의 표준편차(1,670만원)를 보았을 때 최고관리자 안에서도 보수격차가 있음을 보여주는 결과로 개인이 운영하는 노인복지시설 및 지역아동센터의 최고관리자의 보수가 반영되어 상급관리자보다 낮게 나타난 것으로 보여진다. 중간관리자 4,531만원, 선임복지사 4,273만원, 실무자 3,031만원 순으로 대체로 직위가 높을수록 평균 보수총액과 기본이 높았고, 평균 호봉도 높은 것으로 나타났다. 수당은 선임사회복지사(988만원)와 중간관리자(885만원)가 타 직위보다 많이 받고 있는 것으로 나타났다.

<표 III -16> 남양주시 사회복지종사자 보수실태 현황

(단위: 개소, 명, 만원, 년), (n=1,328)

구분		총 응답수		보수총액		기본급		수당		호봉	
		시설	종사자	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
시설 형태	생활시설	45	727	3258	1022	2798	700	440	495	9.3	8.2
	이용시설	79	601	3602	1279	3015	954	559	475	8.3	6.5
시설 유형	노인복지시설	50	769	2909	741	2641	626	197	218	5.7	6.7
	아동복지시설	36	95	3232	639	3119	566	196	165	7.2	4.5
	장애인복지시설	29	374	4396	1306	3293	1024	1028	430	11.0	7.6
	사회복지관	4	60	4021	1220	3276	1020	596	289	9.2	6.5
	지역자활센터	1	14	3315	555	2865	480	450	105	5.8	4.7
	다함께돌봄센터	3	11	3539	737	2966	489	482	244	7.0	4.7
	청소년복지시설	1	5	3615	829	3507	853	270	42	9.0	6.1
운영 주체	사회복지법인	23	401	4034	1245	3094	946	890	465	10.1	7.8
	재단법인	15	134	4029	1297	3267	989	671	358	9.1	6.7
	사단법인	11	52	3908	1031	3269	696	661	509	8.9	5.1
	국립 및 지자체	1	26	3456	1189	3165	1038	281	192	12.7	6.8
	개인운영	63	659	2826	646	2633	602	125	154	4.9	5.6
	기타	11	56	3927	1415	3168	904	520	462	8.0	6.2
고용 형태	정규직	-	966	3642	1238	3011	894	623	511	9.5	7.3
	계약직	-	362	2804	566	2599	545	177	208	3.0	3.8
직종	사회복지직	-	590	3944	1304	3246	912	674	511	10.1	7.4
	일반·사무직	-	37	3349	883	2762	835	512	441	6.1	5.2
	기능·시설관리직	-	120	3254	920	2612	762	637	513	7.8	6.2
	보건·의료직	-	581	2911	757	2609	593	257	340	5.5	6.2
직위	최고관리자	-	112	4681	1670	4164	1246	425	466	14.6	8.6
	상급관리자	-	45	4717	1604	3912	997	718	689	13.8	8.0
	중간관리자	-	122	4531	1306	3576	853	885	554	15.6	6.3
	선임사회복지사	-	48	4274	774	3186	595	988	452	9.9	4.5
	실무자	-	1001	3036	730	2613	482	414	428	6.1	5.6
전체		124	1,328	3413	1158	2897	833	496	489	8.7	7.3



설문에 응답한 사회복지시설 124개소에서 근무하는 사회복지종사자의 보수 현황을 시설 유형별로 분석한 결과는 <표 Ⅲ-17>과 같다. 전체 사회복지종사자 수는 1,445명이었으며, 주당 근로시간이 40시간 이상 근로하는 상근직 종사자를 기준의 평균 보수액을 파악하기 위해 주당 근로시간이 40시간 미만인 총 117명을 제외한 사회복지종사자 1,328명을 분석 대상으로 선정하였다.

보수 현황은 2023년 5월까지 지급된 인건비 현황을 기준으로 2023년에 지급될 연간 지급 총액을 계산하였다. 2023년 연간 지급될 인건비 총액을 보수총액, 기본급, 수당, 호봉으로 분류하여 각 구분별로 평균치를 계산하여 표를 구성하였으며, 수당 및 호봉의 경우 해당 항목에 미응답한 시설은 호봉제 미적용 또는 해당 수당이 없는 것으로 판단하여 제외 후 분석대상으로 활용하였다.

각 시설유형별로 살펴보면, 보수총액은 장애인복지시설인 직업재활시설 4,693만원, 장애인 거주시설 4,502만원, 지역사회 재활시설 4,164만원으로 타 시설유형보다 높은 것으로 나타났다. 이는 남양주시의 주요 특징 중 하나인 장애인시설 관련 규모가 큰 법인이 있어 평균적인 보수총액도 높게 나타난 것으로 예측된다. 또한, 평균 호봉도 장애인 거주시설 12.8년, 직업재활시설 11.5년, 지역사회 재활시설 8.6년으로 전반적인 평균 호봉도 높아 보수총액이 높았던 것으로 보여진다.

다음으로, 사회복지관 4,021만원, 다함께돌봄센터 3,615만원, 청소년복지시설 3,539만원 순으로 높았으며, 다함께돌봄센터가 유독 높게 나타난 이유는 20시간 단기간 근로자가 대상에 제외되어 센터장의 평균적인 보수총액 수준만이 반영된 결과로 보여진다. 국고보조시설인 지역자활센터는 3,315만원, 아동복지시설 중 공동생활가정 3,097만원, 지역아동센터 3,265만원으로 전반적인 평균 보수총액이 타 시설유형보다 낮은 수준이었다.

끝으로, 가장 낮은 평균 보수총액의 분포는 대부분 노인복지시설에서 나타났으며, 노인 주거복지시설 2,629만원, 노인의료복지시설 2,884만원, 노인일자리지원기관 3,382만원 순으로 낮았다. 노인복지시설 중에서는 노인여가복지시설이 3,550만원으로 가장 높았으나, 전체 시설유형별로 평균 보수총액을 보았을 때 중간 정도 수준으로 나타났다.

큰 범주인 시설종류별로 보면 장애인복지시설, 아동복지시설, 노인복지시설 순으로 낮았으며, 다함께돌봄센터, 청소년복지시설, 사회복지관, 지역자활센터는 평균 수준의 보수총액으로 확인되었다.

평균 기본급을 보았을 때 노인복지시설의 경우 노인주거복지시설(2,520만원), 노인의료복지시설(2,596만원), 재가노인복지시설(2,581만원)으로 전체 평균(2,897만원)보다 낮았으며, 수당도 노인주거복지시설(58만원), 노인의료복지시설(195만원), 재가노인복지시설(55만원)

모두 평균보다 현저히 낮아 전반적인 보수총액이 낮은 것으로 확인되었다. 노인여가복지시설(3,082만원)과 노인일자리지원기관(2,933만원)의 기본급은 평균보다 높았으며, 수당도 노인여가복지시설 407만원, 노인일자리지원기관 323만원으로 평균적인 수준이었다. 노인복지시설 중에서는 높은 보수를 받고 있지만, 전체 시설유형 간의 기본급과 수당 지급 현황을 보았을 때는 중간 정도 수준으로 확인된다.

아동복지시설의 경우 기본급은 공동생활가정 3,209만원, 지역아동센터 3,102만원 모두 평균 보다 높은 기본급을 받고 있으나, 수당은 공동생활가정 192만원, 지역아동센터 197만원으로 전체 평균 수당(496만원)보다 현저히 적은 수당을 지급 받고 있어 평균적인 보수총액이 타 시설유형보다 낮은 것으로 확인되었다.

장애인복지시설의 경우 기본급은 장애인 거주시설 3,369만원, 지역사회 재활시설 3,218만원, 직업재활시설 3,269만원으로 전체 평균 기본급(2,897만원)보다 높은 수준이었으며, 수당도 장애인 거주시설 1,117만원, 지역사회 재활시설 801만원, 직업재활시설 1,357만원으로 다른 타 시설유형보다 지급 수준이 높았으며, 전체 평균 수당(496만원) 대비 2배 이상 높은 수당을 지급받고 있어 전반적인 평균 보수총액이 높은 것으로 나타났다.

사회복지관의 기본급은 3,276만원, 수당은 596만원으로 기본급과 수당 모두 전체 평균보다 높은 수준으로 나타났는데 이는 평균 호봉이 9.2호봉으로 타 시설유형보다 높은 것이 영향을 준 것으로 보인다. 지역자활센터의 기본급은 2,865만원, 수당은 450만원, 청소년복지시설도 기본급 2,966만원, 수당은 482만원으로 기본급과 수당 모두 전체 평균과 유사하였다. 다함께 돌봄센터는 기본급은 3,507만원으로 전체 평균인 2,897만원 보다 높았으나, 수당이 270만원으로 타 시설유형보다 낮아 전체 평균 보수총액이 낮은 것으로 확인되었다.

호봉은 호봉제를 적용하는 시설만을 대상으로 하였으며, 적용하지 않은 시설은 제외 후 평균 호봉을 시설유형별로 제시하였다. 장애인 거주시설이 12.8년으로 가장 높았으며, 다음으로 노인일자리지원기관 12.4년, 직업재활시설 11.5년으로 나타났다. 장애인 거주시설과 직업재활시설은 호봉이 높은만큼 보수총액도 타 시설보다 높았으나 노인일자리지원기관은 호봉대비 평균 보수총액이 낮았다. 이는 시설 내 정규직과 계약직 간의 근속기간 차이로 인해 호봉 격차가 발생하여 전체 평균 보수총액이 낮은 것으로 예측된다. 대체로 시설의 평균 호봉을 보았을 때 전체 평균 호봉인 8.7호봉 이상인 경우 평균 보수총액이 전체 평균 금액보다 높았으며, 평균 호봉보다 낮은 경우 보수총액이 전체 평균 금액보다 낮았다.

<표 III -17> 남양주시 사회복지시설 유형별 보수실태 현황

(단위: 개소, 명, 만원, 년), (n=1,328)

시설 종류	세부종류	세부유형	총 응답수		보수총액		기본급		수당		호봉	
			시설	종사자	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
노인 복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	9	58	2629	316	2520	299	58	109	3.5	3.7
		노인의료복지시설	25	516	2884	649	2596	568	195	204	5.0	6.9
	이용시설	재가노인복지시설	12	108	2695	559	2581	527	55	84	2.6	1.7
		노인여가복지시설	3	68	3550	1200	3082	999	407	254	9.4	7.6
		노인일자리지원	1	19	3382	1218	2933	922	323	246	12.4	4.9
아동 복지 시설	생활시설	공동생활가정	5	19	3097	800	3209	690	192	201	6.9	4.4
	이용시설	지역아동센터	31	76	3265	594	3102	542	197	163	7.3	4.6
장애인 복지 시설	생활시설	장애인 거주시설	7	166	4502	1045	3369	777	1117	389	12.8	7.9
	이용시설	지역사회 재활시설	16	150	4164	1278	3218	919	801	368	8.6	6.7
		직업재활시설	6	58	4693	1862	3269	1695	1357	387	11.5	7.0
사회복지관			4	60	4021	1220	3276	1020	596	289	9.2	6.5
지역자활센터			1	14	3315	555	2865	480	450	105	5.8	4.7
다함께돌봄센터			3	5	3615	829	3507	853	270	42	9.0	6.1
청소년복지시설			1	11	3539	737	2966	489	482	244	7.0	4.7
전 체			124	1328	3413	1158	2897	833	496	489	8.7	7.3

### 3 남양주시 사회복지시설 유형별 수당지원 현황

설문에 응답한 사회복지시설 124개소에서 근무하는 사회복지종사자의 사회복지시설 유형별 수당지원 현황을 분석한 결과는 <표Ⅲ-18>과 같다. 보수 현황에서 살펴본 수당을 항목별로 분류하여 세분화하였으며, 연간으로 지급되는 수당의 합계를 시설별로 평균치를 작성하였다. 그리고 기타수당에는 직책수당, 장기근속수당, 특수근무수당, 처우개선비, 교통비, 식비, 직무수당 등이 포함되어있다. 설문에 응답한 총 124개소 중 해당 수당을 받고 있는 시설만을 대상으로 하여 평균치로 작성하였으며, 각 항목에 대한 수당이 없는 경우 분석대상에 제외하였다.

수당별로 시설유형을 살펴보면, 명절휴가비는 다함께돌봄센터를 제외한 모든 시설유형에서 지급하고 있으며, 연간지급되는 전체 평균 금액은 195만원이었다. 장애인복지시설의 직업재활시설에 명절휴가비가 379만원으로 가장 많았으며, 지역아동센터(21만원)와 재가노인복지시설(35만원)의 명절휴가비가 가장 적었는데 이는 매년 고정적으로 수당이 지급되는 형태가 아닌 예산의 여건에 따라 지급되기에 이러한 결과로 예측된다.

시비 특별수당은 노인주거복지시설, 노인일자리지원기관, 사회복지관을 제외한 모든 시설유형에서 지급받고 있으며, 연간 지급되는 전체 평균 금액은 184만원이었다. 공동생활가정 340만원, 다함께돌봄센터 270만원, 지역아동센터 242만원으로 상대적으로 처우가 열악한 아동·청소년시설 위주로 시비 특별수당이 금액이 높았으며, 장애인 거주시설(275만원)과 직업재활시설(268만원)에서도 평균보다 높은 시비 특별수당을 받고 있었다.

연장근로수당은 재가노인복지시설, 공동생활가정, 다함께돌봄센터를 제외한 모든 시설유형에서 지급받고 있으며, 청소년복지시설은 초과근무 발생 시 연장근로수당을 지급하고 있으나 상시로 지급되는 금액이 종사별로 차이가 있어 보수총액에는 반영하였으나 수당에는 작성하지 않아 결측으로 표기하였다. 연간 지급되는 전체 평균 금액은 446만원 수준이었으며, 장애인복지시설인 직업재활시설(866만원), 장애인 거주시설(827만원), 지역사회 재활시설(333만원)으로 연장근로수당이 타 시설보다 유독 높았다.

가족수당은 노인복지시설에서는 생활시설인 노인주거복지시설, 노인의료복지시설만 지급받지 못하고 있으며, 아동 관련 시설인 공동생활가정, 지역아동센터, 다함께돌봄센터는 모두 수당 항목이 없어 지급받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 전체 평균 금액은 70만원 수준이었으며, 대체로 가족수당이 지급되는 기관에 지급액이 유사하였는데 이는 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인을 근거로 지급하고 있기에 이러한 결과로 보여진다.

기타수당은 직책수당, 장기근속수당, 특수근무수당, 처우개선비, 교통비, 식비, 직무수당 등이 포함되어 있으며, 연간 지급되는 전체 평균 금액은 152만원이었다. 기타수당은 노인주거복지시설이 231만원으로 가장 높았는데 이는 명절휴가비, 시비 특별수당, 연장근로수

당, 가족수당과 같은 일반적인 사회복지시설에서 지급되는 수당 항목이 아닌 시설별로 다양한 형태로 수당이 지급되고 있었으며, 지급되는 여러 항목의 수당을 모두 기타수당으로 작성하여 이러한 결과로 나타난 것으로 보인다. 다음으로, 장애인복지시설인 장애인 거주시설 217만원, 지역사회 재활시설 162만원, 직업재활시설 103만원으로 타 시설종류보다 높았다. 아동복지시설인 지역아동센터 184만원, 사회복지관 175만원, 청소년복지시설 165만원 순으로 높았으며, 이외의 다른 시설의 경우 전체 평균 금액보다 낮았다.

전반적인 수당 지급 현황을 살펴보면 장애인복지시설의 경우 평균적으로 대부분 시설에서 모든 종류에 수당이 지급되고 있는 것을 볼 수 있다. 전체 보수총액도 타 시설종류보다 높은 것으로 나타났는데 이는 수당 차이로 발생함을 보여주는 결과이다. 노인복지시설과 아동복지시설은 타 시설유형보다 전반적인 수당 지급 수준이 전체 평균치보다 낮은 시설이 많았는데 이는 수당 항목이 편성되어 있지 않거나, 시설의 예산 부족으로 인해 지급되지 못하는 경우가 많아 이러한 결과로 보여진다.

<표 Ⅲ-18> 남양주시 사회복지시설 유형별 수당지원 현황

(단위: 만원), (n=124)

시설 종류	세부 종류	세부유형	명절 휴가비	시비 특별수당	연장근로 수당	가족수당	기타수당
노인 복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	14.3	-	186.1	-	231.2
		노인의료복지시설	57.1	92.3	290.5	-	138.1
	이용시설	재가노인복지시설	35.5	86.4	-	58.2	92.7
		노인여가복지시설	237.4	60.0	159.3	60.9	117.2
		노인일자리지원	210.7	-	152.8	47.0	81.1
아동 복지 시설	생활시설	공동생활가정	21.7	340.0	-	-	113.5
	이용시설	지역아동센터	65.4	242.2	338.4	-	184.2
장애인 복지 시설	생활시설	장애인 거주시설	324.5	275.0	827.4	71.4	217.3
	이용시설	지역사회 재활시설	327.8	190.0	333.9	81.8	162.5
		직업재활시설	379.3	268.9	866.4	69.8	103.3
사회복지관			322.5	-	317.7	64.4	175.3
지역자활센터			288.1	158.6	3.4	-	96.0
다함께돌봄센터			-	270.0	-	-	-
청소년복지시설			316.8	256.4	-	92.0	165.6
전 체			195.0	184.1	446.9	70.4	152.2

## 1 사회복지종사자 정규직 및 계약직 보수총액 비교

설문에 응답한 사회복지시설 124개소에서 근무하는 정규직 및 계약직 종사자의 보수총액을 비교한 분석결과는 <표Ⅲ-19>과 같다. 전체 사회복지종사자 수는 1,445명이었으며, 40시간 미만으로 근로하는 단기간 계약직 종사자가 표본에 포함되어 있어 명확한 비교를 위해 40시간 이상 근로하는 정규직 및 계약직 종사자 1,328명을 분석대상으로 선정하였다. 정규직과 계약직의 구분은 임기가 없는 근로계약은 정규직, 임기가 정해진 근로계약을 한 경우는 계약직으로 구분하였다. 보수총액은 2023년 5월까지 인건비 지급 기준으로 2023년에 지급될 연간 지급 총액을 계산하여 작성한 설문 내용을 각 구분별로 평균치를 계산하여 작성하였다.

전체 평균 보수총액은 3,413만원이었으며, 정규직은 3,642만원, 계약직은 2,804만원으로 정규직이 계약직보다 약 838만원 정도 연간 평균 보수총액이 더 많은 것으로 나타났으며, 평균 보수총액과 비교하면 정규직은 229만원 정도 평균보다 더 많이 받았고, 계약직은 609만원 정도 평균보다 더 적게 받고있는 것으로 확인되었다.

이에 시설유형별로 살펴보면, 정규직 보수총액은 장애인복지시설인 직업재활시설 4,693만원, 장애인 거주시설 4510만원, 지역사회 재활시설 4,298만원으로 가장 높았으며, 노인복지시설 중 노인주거복지시설 2,670만원, 재가노인복지시설 2,740만원으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 계약직의 보수총액도 장애인복지시설 중 장애인 거주시설 3,819만원으로 가장 높았으며, 노인복지시설 중 이용시설인 재가노인복지시설이 2,521만원으로 가장 낮았다. 장애인 거주시설의 계약직 임금이 유독 높은 것은 계약직으로 근무하는 관리자의 임금이 포함된 것으로 보인다.

보수격차는 정규직 보수총액에서 계약직 보수총액을 뺀 금액으로, 평균 보수총액 기준 846만원 정도의 정규직과 계약직 간의 보수격차가 있는 것으로 나타났다. 정규직과 계약직 간의 보수격차를 시설유형별로 살펴보면, 정규직과 계약직 간의 보수격차가 큰 시설은 노인일자리지원기관 2,029만원, 사회복지관 1,713만원, 노인여가복지시설 1,369만원 지역사회재활시설 1,336만원 순으로 나타났으며, 노인일자리지원기관의 경우 평균 보수총액(3,38만원)이 전체 평균(3,413만원)보다 낮는데 이는 정규직(4,664만원)보다 현저히 낮은 계약직(2,635만원)의 보수가 주요 원인으로 보여진다. 보수격차가 상대적으로 작은 시설은 노인주거복지시설(103만원)과 노인의료복지시설(81만원)로 나타났는데 해당 시설의 경우 평균 보수총액이 전체 평균보다 낮고, 보수격도 작은 것을 보았을 때 해당 시설에서 근무하고 있는 종사자의 경우 대체로 비슷하게 낮은 급여를 받고 있는 것으로 보여진다.

끝으로, 공동생활가정, 지역재활시설, 다함께돌봄센터는 계약직이 없는 것으로 표기하였으나, 실제 계약직 또는 비정규직 종사자가 근무하고 있지만, 40시간 이상의 근로자만을 대상으로 하고 있어 40시간 미만의 계약직 또는 비정규직 종사자가 제외되어 없는 것으로 확인하였다.

<표 Ⅲ -19> 사회복지시설 유형별 정규직 및 계약직 보수총액 비교

(단위: 명, 만원), (n=1,346)

시설 종류	세부 종류	세부유형	평균 보수총액	보수 격차	정규직			계약직		
					종사자 수	평균	표준 편차	종사자 수	평균	표준 편차
노인 복지 시설	생활 시설	노인주거복지시설	2629	103	35	2670	389	23	2567	132
		노인의료복지시설	2884	81	286	2920	665	230	2839	627
	이용 시설	재가노인복지시설	2695	219	86	2740	618	22	2521	92
		노인여가복지시설	3550	1368	40	4113	1238	28	2745	464
		노인일자리지원	3382	2029	7	4664	1185	12	2635	78
아동 복지 시설	생활 시설	공동생활가정	3097	-	19	3097	800	-	-	-
	이용 시설	지역아동센터	3265	346	68	3302	610	8	2956	313
장애인 복지 시설	생활 시설	장애인 거주시설	4502	691	164	4510	1048	2	3819	416
	이용 시설	지역사회재활시설	4164	1336	135	4298	1263	15	2962	632
		직업재활시설	4693	-	58	4693	1862	-	-	-
사회복지관			4021	1713	50	4306	1121	10	2593	460
지역자활센터			3315	349	8	3465	568	6	3116	517
다함께돌봄센터			3615	-	4	3467	878	1	4205	-
청소년복지시설			3539	1090	6	4034	660	5	2944	49
전 체			3413	846	966	3642	1238	362	2804	566

남양주시 사회복지시설의 정규직 및 비정규직 보수총액을 구간별로 비교한 분석한 결과는 <표 Ⅲ -20>과 같다. 계약직 근로자 중 주당 근로시간이 40시간 미만인 근로자가 있어 명확한 분석을 위해 주당 근로시간 40시간 이상인 상근직을 대상으로 했으며 결측치를 제외한 종사자

1,328명의 보수총액을 구간별로 비교하면 다음과 같다.

전체 종사자의 평균 보수총액은 2,500~2,999만원에 분포하는 종사자가 520명(39.2%)으로 많았으며, 다음으로 2,500만원 미만 177명(13.2%)과 3,000~3,499만원 구간 178명(13.4%)에 분포하는 종사자가 많았다.

정규직 종사자 966명 중 2,500~2,999만원에 분포하는 종사자가 286명(29.6%)으로 가장 많았으며, 계약직 종사자도 362명 중 2,500~2,999만원에 종사하는 근로자가 233명(64.4%)으로 가장 많았다. 구간별로 보았을 때 정규직 종사자는 모든 구간에 대체로 고르게 분포하였으나, 계약직 종사자는 2,500~2,999만원 구간에 비율이 높았으며, 해당 구간에도 정규직은 286명(29.6%), 계약직은 234명(64.6%)로 현저히 계약직이 높다는 것을 볼 수 있다.

그리고 3,000~3,499만원 구간까지는 정규직(13.3%)과 계약직(11.3%) 간의 비율이 유사한 수준으로 분포하였으나, 3,500만원 이상의 구간부터는 정규직이 계약직보다 현저히 비율이 높은 것으로 나타났다.

<표 III -20> 정규직 및 비정규직 구간별 보수총액 분포 비교

(단위: 만원, 명, %), (n=1,328)

세부유형	평균 보수총액	총 응답자 수		정규직		계약직	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
2,500만원 미만	2333	177	13.2	112	11.6	63	17.4
2,500~2,999만원	2716	520	39.2	286	29.6	234	64.6
3,000~3,499만원	3207	178	13.4	137	14.2	41	11.3
3,500~3,999만원	3721	137	10.3	126	13.0	11	3.0
4,000~4,499만원	4235	112	8.4	103	10.7	9	2.5
4,500~4,999만원	4716	73	5.5	72	7.5	1	0.3
5,000만원 이상	6115	113	10.0	130	13.5	3	0.8
전체	3413	1328	100.0	966	72.7	362	27.2

## 2 사회복지종사자 생활시설 및 이용시설 보수총액 비교

남양주시 사회복지시설의 시설유형인 생활시설과 이용시설의 직위별 평균 보수총액을 비교한 분석한 결과는 <표 III -21>과 같다. 명확한 비교분석을 위해 전체 종사자 중 주당 근로시간이 40시간 이상인 상근직 종사자 1,328명을 대상으로 하였으며, 2023년 인건비 지급기준으로 평균치를 계산하여 직위별로 생활시설과 이용시설을 비교한 결과는 다음과 같다.

전체 평균 보수총액 기준으로 보았을 때 이용시설(3,601만원)이 생활시설(3,257만원)보다



약 평균 344만원 정도 보수총액이 높는데 이는 실무자 간의 차이가 아닌 직급이 있는 팀장, 과장 등 중간관리자, 실장 및 부장 등 상급관리자, 관장 및 원장 등 최고관리자 간의 보수 차이로 인한 결과로 보여진다. 직위가 없는 실무자 간의 평균 보수총액을 살펴보면 생활시설은 3,026만원, 이용시설은 3,047만원으로 평균 보수총액에 큰 차이가 없었으나, 중간관리자는 생활시설 4,149만원, 이용시설은 4,889만원, 상급관리자는 생활시설 4,246만원, 이용시설 5,003만원, 최고관리자는 생활시설 4,421만원, 이용시설 4,850만원으로 생활시설과 이용시설의 평균 보수총액의 차이는 직위가 높은 유형에 보수총액 차이로 인한 결과로 보여진다.

전반적인 평균치와 비교하였을 때 차이를 보인 항목은 생활시설 중 선임사회복지사의 보수총액이 유독 높게 나타났는데 이는 생활시설 중 선임사회복지사의 케이스 수가 11명으로 적었으며, 그 대상들이 대부분 규모가 큰 법인에서 운영하는 장애인 거주시설 종사자인 특수한 경우가 다수 포함되어 이러한 결과가 나타난 것으로 보인다.

<표 Ⅲ-21> 생활시설과 이용시설 간의 직위별 평균 보수총액

(단위: 명, 만원), (n=1,328)

세부유형	평균 보수총액	생활시설(n=727)			이용시설(n=602)		
		인원수	평균	표준편차	인원수	평균	표준편차
최고관리자	4681	44	4421	1564	68	4850	1725
상급관리자	4717	17	4246	1389	28	5003	1681
중간관리자	4531	59	4149	1298	63	4889	1218
선임복지사	4274	11	4767	800	37	4127	713
실무자	3036	596	3026	753	405	3047	696
전체	3413	727	3257	1021	601	3601	1279

남양주시 사회복지시설의 시설유형인 생활시설과 이용시설의 직종별 평균 보수총액을 비교한 분석한 결과는 <표 Ⅲ-22>과 같다. 명확한 비교분석을 위해 전체 종사자 중 주당 근로시간이 40시간 이상인 상근직 종사자 1,328명을 대상으로 하였으며, 2023년 인건비 지급기준으로 평균치를 계산하여 직종별로 생활시설과 이용시설을 비교한 결과는 다음과 같다.

전체 평균 보수총액을 기준으로 보았을 때 사회복지직 3,944만원, 일반사무직 3,349만원, 기능시설관리직 3,254만원, 보건의료직 2,911만원 순으로 높은 것으로 나타났다. 직종별로 분류하여 살펴보면 사회복지직 중 생활시설은 4,045만원, 이용시설은 3,886만원으로, 전체 평균 보수총액은 이용시설(3,602만원)이 생활시설(3,258만원)보다 높았으나, 사회복지직만을 보았

을 때는 오히려 생활시설(4,045만원)이 이용시설(3,886만원)보다 높은 것으로 나타났다. 일반 사무직의 경우 생활시설 3,356만원, 이용시설 3,341만원으로 큰 차이가 없었으며, 기능시설관리직도 생활시설 3,304만원, 이용시설 3,220만원으로 생활시설이 조금 높았지만 큰 격차를 보이지 않았다. 보건의료직의 경우 이용시설이 3,060만원, 생활시설이 2,864만원으로 전체 평균 보수총액과 동일하게 이용시설이 생활시설보다 보수총액이 더 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-22> 생활시설과 이용시설 간의 직종별 평균 보수총액

(단위: 명, 만원), (n=1,328)

세부유형	평균 보수총액	생활시설(n=727)			이용시설(n=602)		
		인원수	평균	표준편차	인원수	평균	표준편차
사회복지직	3944	216	4045	1214	374	3886	1351
일반직, 사무직	3349	19	3356	836	18	3341	954
기능직, 시설관리직	3254	49	3304	911	71	3220	931
보건의료직	2911	443	2865	649	138	3060	1018
전체	3413	727	3258	1022	601	3602	1279

### 3 사회복지종사자 호봉별 보수총액 비교

설문에 응답한 사회복지시설 124개소에서 근무하는 사회복지종사자의 호봉별 보수총액을 비교 분석한 결과는 <표 Ⅲ-23>과 같다. 전체 사회복지종사자 수는 1,445명이었으며, 주당 근로시간이 40시간 이상 근로하는 상근직 종사자를 기준으로 평균 보수총액을 비교하기 위해 주당 근로시간이 40시간 미만인 총 117명을 제외한 사회복지시설에서 종사하는 종사자 1,328명을 1차 분석대상으로 선정하였다. 이후 호봉별 보수총액을 비교하기 위하여 호봉제가 도입되어있는 시설별로 분류하여 호봉제가 반영된 사회복지시설에서 근무하는 종사자 762명을 최종 분석대상으로 선정하였다. 보수와 호봉의 경우 2023년 5월까지 지급된 인건비 현황을 기준으로 2023년에 지급될 연간 지급 총액을 계산하여 작성한 설문 내용을 각 구분별로 평균치를 계산하여 작성하였다.

전체 평균을 기준으로 호봉별 보수총액을 살펴보면 1~4호봉은 290명(38%) 2,934만원, 5~9호봉 178명(23%) 3,600만원, 10~14호봉 147명(19%) 4,261만원, 15~19호봉 64명(8%) 5,117만원, 20호봉 이상 83명(11%) 6,051만원으로 확인되었다. 호봉이 높을수록 평균 보수총액도 높았으며, 각 구간별 격차는 호봉이 높아질수록 구간별 격차도 커지는 것을

볼 수 있는데 이는 10호봉 이상 구간부터 승진, 진급 등 직위의 변화가 있기에 이러한 결과로 보여진다.

이에 각 시설별로 전체 평균 호봉 및 보수총액을 살펴보면 노인복지시설의 경우 노인주거복지시설은 총 9개소 중 2개소(22%)만 호봉제를 도입하고 있었으며, 도입된 시설 기준 평균 3.5호봉, 2,629만원으로 나타났다. 노인의료복지시설은 총 25개소 중 5개소(20%)만 호봉제를 도입하고 있었으며, 도입된 시설 기준 평균 5.0호봉, 2,884만원으로 나타났다. 재가노인복지시설은 총 12개소 중 4개소(33%)만 호봉제를 도입하고 있었으며, 도입된 시설 기준 평균 2.6호봉, 2,645만원으로 나타났다. 노인여가복지시설은 총 3개소 모두 호봉제가 적용되어 있었으며, 평균 9.4호봉, 3,550만원으로 나타났다. 노인일자리지원기관은 총 1개소로 호봉제가 적용되었으며, 평균 12.4호봉, 3,382만원으로 나타났다. 노인복지시설을 보았을 때 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 재가노인복지시설은 대체로 호봉제를 도입하는 비율이 매우 낮았으며, 그에 따라 평균 보수총액도 전반적으로 낮은 것을 확인할 수 있었다.

아동복지시설은 공동생활가정 총 5개소 모두 호봉제를 적용하고 있었으며, 평균 6.9호봉, 3,097만원으로 나타났다. 지역아동센터는 총 31개소 중 27개소(87%)가 호봉제를 도입하고 있었으며, 호봉제 적용시설 기준 7.3호봉, 3,265만원으로 나타났다. 지역아동센터의 경우 최근 호봉제를 도입하기 시작하였으며, 현재 모든 시설을 대상으로 호봉제를 도입하고 있는 과정이 있지만, 시설별로 적용상의 어려움이 있어 일부 시설의 경우 아직 호봉제가 도입되지 않은 것으로 보여진다.

장애인복지시설의 경우 장애인거주시설 7개소 중 7개소 모두 호봉제 도입, 평균 12.8호봉, 4,502만원, 지역사회재활시설 16개소 중 16개소 모두 호봉제 도입, 평균 8.6호봉, 4,164만원, 직업재활시설 6개소 모두 호봉제 도입, 평균 11.5호봉, 4,693만원으로 나타났다. 장애인복지시설은 대부분 호봉제를 도입하고 있었으며, 전반적인 보수총액이 타 시설 유형보다 높았는데 이는 평균 호봉이 높은만큼 급여 수준도 높은 것으로 보여진다.

사회복지관은 4개소 모두 호봉제 도입, 평균 9.2호봉, 4,021만원, 지역자활센터는 1개소 호봉제 도입, 평균 5.8호봉, 3,315만원, 다함께돌봄센터는 3개소 중 3개소 모두 호봉제 도입 평균 9.0호봉, 3,615만원, 청소년복지시설은 1개소 호봉제 도입, 평균 7.0호봉, 3,539만원 수준으로 확인되었다.

각 구간별로 살펴보면 호봉별 보수총액을 살펴보면, 1~4호봉 구간 기준 청소년복지시설 3,544만원, 지역사회재활시설 3,380만원, 장애인 거주시설 3,277만원 순으로 높았으며, 공동생활가정 2,543만원, 노인주거복지시설 2,575만원, 재가노인복지시설 2,640만원 순으로 낮은 것으로 나타났다. 청소년복지시설의 보수총액이 유독 높은 이유는 일부 정규직으로 종사하는 근로자만 반영되었기에 표본이 적어 높은 것으로 확인되었다. 그 외 1~4호봉 구

간 기준 가장 높은 보수총액은 장애인복지시설에서 나타났으며, 가장 적은 보수총액은 아동복지시설과 노인복지시설 유형에서 나타났다.

5~9호봉 기준으로 살펴보면 청소년복지시설 4,286만원, 직업재활시설 4,203만원, 사회복지관 3,854만원 순으로 높았으며, 노인주거복지시설 2,520만원, 공동생활가정 2,946만원, 노인의료복지시설 3,053만원 순으로 낮은 것으로 나타났다. 5~9호봉 구간 기준 가장 높은 보수총액은 장애복지시설에서 나타났으며, 가장 적은 보수총액은 아동복지시설과 노인복지시설 유형에서 나타났다. 이는 1~4호봉 구간과 동일한 분포였으며, 청소년복지시설의 특수성도 함께 나타났다.

10~14호봉 기준으로 살펴보면, 청소년복지시설 4,643만원, 노인일자리지원기관 4,510만원, 장애인거주시설 4,476만원 순으로 높았으며, 노인주거복지시설 2,817만원, 노인의료복지시설 3,684만원, 지역아동센터 3,697만원 순으로 낮았다. 노인일자리지원기관의 경우 앞서 살펴보았듯이 정규직과 계약직 간의 급여 격차가 높은 편으로 나타났는데 이러한 격차는 정규직의 호봉이 유독 높아 생기는 영향이 포함되어 있음을 보여주는 결과이다. 그 외 다른 구간과 동일하게 평균 호봉 대비 보수총액이 낮은 시설은 아동복지시설과 노인복지시설 유형에서 확인되었다.

15~19호봉 기준으로 살펴보면, 노인일자리지원기관 6,298만원, 지역사회재활시설 5,832만원 순으로 높았으며, 노인의료복지시설 3,638만원, 지역자활센터 4,087만원 순으로 낮았다.

20호봉 이상 기준으로 살펴보면 지역사회재활시설 6,957만원, 직업재활시설 6,849만원 순으로 높았으며, 노인의료복지시설 4,328만원, 지역아동센터 4,478만원 순으로 낮았다. 20호봉 이상 구간에서 주요하게 살펴볼 부분은 인원 분포이다. 대체로 20호봉 이상 장기근속을 하는 경우는 이부 시설유형에서만 나타나고 있었으나, 유독 장애인복지시설 유형에 많이 포함되어 있었으며, 장애인복지시설의 20호봉 이상 근속자 총 83명 중 장애인거주시설 36명(43%), 지역사회재활시설 12명(14%), 직업재활시설 12명(14%)으로 순으로 비율이 높은 것으로 나타났다. 이처럼 호봉이 높다는 것은 고용 안정성이 높다는 것을 의미하는 것으로 장애인복지시설의 경우 높은 고용안정성과 함께 구간별로 이처럼 호봉이 높다는 것은 고용 안정성이 높다는 것으로 장애인복지시설 유형 타 시설유형보다 고용불안의 문제가 낮은 것으로 예측되며, 구간별 평균 보수총액도 높은 편으로 나타나 타 시설유형보다 전반적인 처우 수준이 상대적으로 높은 것으로 확인된다.

한편, 호봉제가 적용된 시설의 수가 적어 특정 시설유형의 경우 표본이 부족하기에 시설 간의 면밀한 비교가 어려운 한계점이 존재한다. 따라서 시설 간의 면밀한 비교보다는 시설 유형 간의 호봉별 전반적인 보수총액의 수준을 보여주기 위한 것으로 제시하였으며, 적용 시설의 수와 표본의 한계를 고려한 해석의 필요가 있다.

<표 II -23> 남양주시 사회복지종사자 시설유형 간 호봉별 보수총액

(단위: 만원, 년, 명) (n=762)

시설 종류	세부 종류	세부유형	전체평균		호봉별 보수총액										
			보수 총액	호봉	총 인원	1~4호봉		5~9호봉		10~14호봉		15~19호봉		20호봉 이상	
						인원수	평균	인원수	평균	인원수	평균	인원수	평균	인원수	평균
노인 복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	2629	3.5	14	10	2575	1	2520	3	2817	-	-	-	-
		노인의료복지시설	2884	5.0	116	89	2811	11	3053	2	3684	3	3638	11	4328
	이용시설	재가노인복지시설	2695	2.6	37	34	2640	3	3466	-	-	-	-	-	-
		노인여가복지시설	3550	9.4	48	15	2744	13	3429	9	4323	6	4723	5	6459
		노인일자리지원기관	3382	12.4	7	-	-	3	3676	2	4510	2	6298	-	-
아동 복지 시설	생활시설	공동생활가정	3097	6.9	19	5	2543	10	2946	2	4016	2	4319	-	-
	이용시설	지역아동센터	3265	7.3	74	21	2699	25	3176	23	3697	4	4249	1	4478
장애인 복지 시설	생활시설	장애인 거주시설	4502	12.8	166	33	3277	28	3761	47	4476	22	5045	36	5904
	이용시설	지역사회재활시설	4164	8.6	143	46	3380	47	3784	23	4445	15	5832	12	6957
		직업재활시설	4693	11.5	58	10	3151	15	4203	16	4275	5	5404	12	6849
사회복지관			4021	9.2	55	15	2861	16	3854	15	4445	3	5384	6	6609
지역자활센터			3315	5.8	14	7	2911	5	3538	1	4256	1	4087	-	-
다함께돌봄센터			3615	9.0	5	2	2711	-	-	2	4176	1	4298	-	-
청소년복지시설			3539	7.0	6	3	3544	1	4286	2	4643	-	-	-	-
전체			3413	8.7	762	290	2934	178	3600	147	4261	64	5117	83	6051

## 제4절 남양주시 사회복지시설 근로여건 현황

### 1 운영규정 및 근로여건

설문지에 응답한 남양주시 사회복지시설의 유형별 운영규정 및 근로여건 현황을 분석한 결과는 <표 III-24>과 같다. 응답시설 총 124개소 중 해당 설문 항목에 미응답한 시설 3개소(지역아동센터 3개소)를 제외 후 총 121개소 기관의 운영규정 및 근로여건 시행 현황을 살펴보았다.

응답시설 운영규정 및 근로여건 현황을 보았을 때 총 121개 시설 중 근로계약(100%) 및 운영규정(100%)은 모두 마련되어 있는 것으로 나타났다. 다음으로, 취업규칙 94.2%, 재해보상 95.0%, 정보제공 96.7%, 퇴직급여제도 97.5% 순으로 나타났다.

주요 미시행 사유로는 취업규칙은 상시근로 5인 미만 사업장 또는 규칙은 있으나 별도로 신고하지 않은 시설이었다. 재해보상은 개인시설 운영기관 중 근로자는 적용하고 있으나, 시설장 미적용 시설에서 미시행으로 응답하였다. 정보제공은 1년 이상 상시로 제공하는 것이 아닌 변경 시 또는 근로자 요구 시 적용하고 있는 시설에서 미시행으로 응답하였다. 퇴직급여제도 일부 시설장 미시행 시설에서 모든 근로자가 가입되어 있지 않아 미시행으로 응답하였다.

남양주시 사회복지시설의 응답시설을 기준으로 운영규정 및 근로여건을 보았을 때 대체로 모든 항목에 규정을 준수하고 있는 것으로 확인되었으며, 미시행 기관의 경우 규정 및 제도가 없는 것이 아닌 시행되고 있으나, 일부 사안에 대해 차이점이 있어 미시행으로 응답한 경우였으며, 대체로 통용(일부 대상자 미적용, 필요시 시행 등) 될 수 있는 미시행 사유로 확인되어 대부분 기관에서 운영규정 및 근로여건 규정과 제도는 잘 지켜지고 있는 것으로 나타났다.

### 2 근로시간과 휴식제도

설문지에 응답한 남양주시 사회복지시설의 유형별 근로시간과 휴식제도 현황을 분석한 결과는 <표 III-25>과 같다. 응답시설 총 124개소 중 해당 설문 항목에서는 미응답 시설 3개소(지역아동센터 3개소)가 있어 제외 후 총 121개소 기관의 근로시간 및 휴식제도 시행현황을 살펴보았다.

응답시설 근로시간과 휴식제도 현황을 보았을 때 총 121개 시설 중 근로시간과 휴식제도는 주40시간 근무(97.5%)와 유급휴가 보장(90.9%)은 대부분 제도가 마련되어 시행되고 있었으나, 연장근로 임금지급 규정(77.7%)이 일부 시행되고 있지 않은 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ -24> 남양주시 사회복지시설 유형별 운영규정 및 근로여건 현황

(단위: 개소, %), (n=121)

시설 종류	세부 종류	세부유형	총 응답수	운영규정 및 근로여건													
				근로계약		취업규칙		운영규정		퇴직급여제도		재해보상		정보제공			
				빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율		
노인 복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	9	9	100	8	88.9	9	100	9	100	9	100	9	100		
		노인의료복지시설	25	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100	24	96.0	25	100
	이용시설	재가노인복지시설	12	12	100	12	100	12	100	12	100	11	91.7	12	100	12	100
		노인여가복지시설	3	3	100	3	100	3	100	3	100	3	100	3	100	3	100
		노인일자리지원시설	1	1	100	1	100	1	100	1	100	1	100	1	100	1	100
아동 복지 시설	생활시설	공동생활가정	5	5	100	5	100	5	100	4	80.0	4	80.0	4	80		
	이용시설	지역아동센터	28	28	100	26	92.9	28	100	27	96.4	25	89.3	27	96.4		
장애인 복지 시설	생활시설	장애인 거주시설	7	7	100	6	85.7	7	100	7	100	7	100	6	85.7		
	이용시설	지역사회 재활시설	16	16	100	14	87.5	16	100	16	100	16	100	16	100		
		직업재활시설	6	6	100	5	83.3	6	100	6	100	6	100	5	83.3		
사회복지관			4	4	100	4	100	4	100	4	100	4	100	4	100		
지역자활센터			1	1	100	1	100	1	100	1	100	0	0	1	100		
다함께돌봄센터			3	3	100	3	100	3	100	3	100	3	100	3	100		
청소년복지시설			1	1	100	1	100	1	100	1	100	1	100	1	100		
전 체			121	121	100	114	94.2	121	100	118	97.5	115	95.0	117	96.7		

주요 미시행 사유로는 시설 특성상(생활시설 및 소규모시설) 40시간 근무와 유급휴가 보장이 어려운 것으로 나타났으며, 연장근로 임금 지급은 예산 부족으로 인하여 연장근로를 최대한 발생하지 않게 근무환경을 조정하는 방향 또는 예산이 마련되어있을 때 지급하는 형태로 운영되고 있어 미시행으로 응답한 기관이 많았다.

특히, 시설유형별로 살펴보았을 때 지역아동센터에서 예산이 부족으로 인해 연장근로를 해도 지급하기 어렵다는 응답과 사유를 작성한 경우가 유독 많은 것으로 되었다. 이처럼 연장근로 임금지급의 경우 규정이 없어서 지급을 못하는 것이 아닌 규정이 있어도 예산 부족의 이유로 연장근로 임금이 지급되지 못하고 있는 것으로 확인되었다.

<표 Ⅲ -25> 남양주시 사회복지시설 유형별 근로시간과 휴식제도 현황

(단위: 개소, %), (n=121)

시설종류	세부종류	세부유형	총응답수	근로시간과 휴식					
				주 40시간 근무		연장근로 임금지급		유급휴가 보장	
				빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
노인복지시설	생활시설	노인주거복지시설	9	9	100	9	100	8	89.9
		노인의료복지시설	25	25	100	25	100	25	100
	이용시설	재가노인복지시설	12	11	91.7	10	83.3	10	83.3
		노인여가복지시설	3	3	100	3	100	3	100
		노인일자리지원	1	1	100	1	100	1	100
아동복지시설	생활시설	공동생활가정	5	4	80.0	1	20	5	100
	이용시설	지역아동센터	28	27	96.4	11	39.3	22	78.6
장애인복지시설	생활시설	장애인 거주시설	7	7	100	5	85.7	6	85.7
	이용시설	지역사회 재활시설	16	16	100	16	100	16	100
		직업재활시설	6	6	100	6	100	5	83.3
사회복지관			4	4	100	4	100	4	100
지역자활센터			1	1	100	1	100	1	100
다함께돌봄센터			3	3	100	0	100	3	100
청소년복지시설			1	1	100	1	100	1	100
전체			121	118	97.5	94	77.7	110	90.9



설문에 응답한 사회복지시설 근무하는 사회복지종사자의 연차사용 및 연가보상비 지급 현황을 분석한 결과는 <표 Ⅲ-26>과 같다. 연차 및 연가보상비는 1년 이상 근무자에게 발생하는 제도로 2022년을 기준으로 1년 이상 근무하여 연차가 지급된 종사자를 대상으로 연차 총일수, 1년간 사용일 수를 작성하도록 하였다. 이 중 연차 사용일 수가 연차 총일수보다 적은 대상을 잔여 연차 발생자로 보았으며, 그 대상에게 연가보상비가 지급되었는지 여부를 파악하였다. 1년 미만 근로자를 제외하고 2022년을 기준으로 1년 이상 근무하며 2022년 1년의 연차 사용현황을 확인할 수 있는 종사자는 총 1,026명을 최종 분석대상으로 선정하여 분석을 진행하였다.

전체 연차 현황을 살펴보면 총 연차 일수는 13.9일이었으며, 연차 사용일 수는 11.5일로 받은 연차를 다 소모하지 못한 종사자가 338명으로 나타났다. 338명 중 연가보상비를 지급 받은 종사자는 144명(42.6%), 지급 받지 못한 종사자는 197명(57.4%)으로 잔여 연차가 발생한 종사자 중 절반 이상이 연가보상비를 지급받지 못한 것으로 확인되었다.

시설유형별로 살펴보면, 장애인 거주시설의 연차 총일수 17.4일로 가장 높았고 연차 사용일수도 17.4일로 대부분 연차를 모두 소진하고 있는 것으로 나타났으며, 잔여연차 발생자 수도 굉장히 낮은 것으로 나타났다. 이와 동일하게 노인일자리지원기관도 연차총일수 15.3일 중 15.3일 모두 연차를 소진하고 있는 것으로 확인되었다.

잔여 연차 발생자가 가장 많은 시설유형은 먼저, 노인의료복지시설로 전체 잔여 연차 발생자 338명 중 186명(55.0%)으로 절반 이상이 포함되어 있었으며, 잔여 발생자 중 연가보상비를 지급받은 종사자는 112명(60.2%), 지급 받지 못한 종사자는 74명(39.8%)으로 대체로 잔여 연차에 대한 연가보상비를 지급 받지 못한 것으로 나타났다.

다음으로, 잔여 연차 발생자가 가장 많은 시설유형은 지역아동센터로 전체 잔여 연차 발생자 338명 중 34명(10.0%), 지역아동센터 전체 종사자 76명 중 34명(44.7%)으로 전체 잔여 연차 발생자 내 차지하는 비율이 낮으나, 지역아동센터만을 보았을 때 잔여 연차 발생자 비율이 높았으며, 잔여 연차 발생자 중 연가보상비를 지급 받은 종사자는 없는 것으로 나타나 잔여가 발생한 종사자는 모두 연가보상비를 지급 받지 못한 것으로 확인되었다.

그리고 연가보상비 제도가 마련되어 있지 않아 잔여 연차 발생해도 연가보상비가 지급되지 않은 시설유형은 노인주거복지시설, 공동생활가정, 직업재활시설, 사회복지관, 다함께돌봄센터가 있으며, 반면, 재가노인복지시설은 잔여 발생자 모두 연가보상비가 지급되었다. 한편, 지역자활센터는 22년 근무한 종사자가 대부분 퇴사하여 23년에 새롭게 들어온 종사자가 많아 연차를 별도로 기입하지 않아 결측으로 처리하였다.

<표 Ⅲ-26> 남양주시 사회복지시설 연차사용 및 연가보상비 지급 여부

(단위: 일, 명, %), (n=1,026)

시설 종류	세부 종류	세부유형	연차 총일수	연차 사용 일수	연가보상비 지급				
					잔여연차 발생자 수	예		아니오	
						빈도	비율	빈도	비율
노인 복지 시설	생활 시설	노인주거복지시설	11.4	9.0	10	0	0	10	100
		노인의료복지시설	12.6	9.0	186	112	60.2	74	39.8
	이용 시설	재가노인복지시설	13.2	11.1	14	14	100	0	0
		노인여가복지시설	13.6	11.7	21	6	28.6	15	71.4
		노인일자리지원	15.3	15.3	0	0	0	0	0
아동 복지 시설	생활 시설	공동생활가정	14.6	12.6	4	0	0	4	100
	이용 시설	지역아동센터	15.2	11.3	34	0	0	34	100
장애인 복지 시설	생활 시설	장애인 거주시설	17.4	17.4	1	0	0	1	100
	이용 시설	지역사회 재활시설	13.7	12.6	22	7	31.8	16	68.2
		직업재활시설	15.5	11.9	16	0	0	16	100
사회복지관			13.2	11.1	19	0	0	19	100
지역자활센터			-	-	-	-	-	-	-
다함께돌봄센터			15.0	13.3	2	0	0	2	100
청소년복지시설			12.8	8.4	9	5	55.6	4	44.4
전 체			13.9	11.5	338	144	42.6	194	57.4

4

사회복지시설 유형별 복리후생 제도 현황

설문에 응답한 사회복지시설 124개소에 시설유형별 복리후생 제도 현황을 분석한 결과는 <표 Ⅲ-27>, <표 Ⅲ-28>과 같다. 총 124개소의 시설에서 가장 많이 시행하고 있는 복리후생제도는 직원휴게시설 53개소(42.7%)였으며, 다음으로, 교육훈련비 지원 47개소(37.9%), 시설 내 식당이용 46개소(37.1%), 경조사비 지원 41개소(33.1%), 건강검진비 27개소(21.8%), 안식휴가제 10개소(8.1%), 해외연수 지원 10개소(8.1%), 동호회 지원 4개소(3.2%), 시설 내 기숙사 3개소(2.4%), 수유실 3개소(2.4%), 심리상담 지원 1개소(0.8%) 순으로 많이 시행하고 있었다. 그리고 기타는 6개소(4.8%)로 주로 근로자의 생일

과 관련된 복리후생 제도 항목을 기타로 입력한 경우가 많았다.

주목하여 살펴볼 부분은 아동복지시설인 공동생활가정, 지역아동센터, 그리고 지역자활센터, 청소년복지시설에서 실시하고 있는 복리후생 제도가 타 시설보다 현저히 적었으며, 다함께돌봄센터는 별도의 복리후생 제도가 없는 것으로 확인되었다.

그리고 장애인복지시설, 노인복지시설, 사회복지관에서 실시하고 있는 복리후생 제도가 타 시설보다 많았으며, 장애인복지시설의 경우 각 시설유형별로 복리후생 제도를 실시하고 있는 비율도 타 시설유형보다 많아 복리후생 제도의 종류도 많고 실시하고 있는 비율도 높았다. 이처럼 장애인복지시설에서 유독 복리후생 제도가 잘 갖추어져 있는 이유로는 규모 큰 법인에서 운영하는 장애인복지시설이 남양주시에 다수 분포하고 있어 이러한 결과로 보여지며, 이는 남양주시의 주요 특징으로 볼 수 있다.

<표 Ⅲ -27> 남양주시 사회복지시설 유형별 복리후생 제도 현황①

(단위: 개소, %), (n=124)

시설 종류	세부 종류	세부유형	기관 수	안식 휴가제		교육 훈련비		경조사비 지원		심리상담 지원		건강 검진비		직원 휴게시설	
				빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
노인 복지 시설	생활 시설	노인주거복지시설	9	-	-	2	22.2	5	55.6	-	-	4	44.4	4	44.4
		노인의료복지시설	25	-	-	11	44.0	15	60.0	-	-	9	36.0	18	72.0
	이용 시설	재가노인복지시설	12	-	-	3	25.0	6	50.0	-	-	1	8.3	5	41.7
		노인여가복지시설	3	-	-	2	66.7	1	33.3	-	-	1	33.3	3	100
		노인일자리지원	1	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
아동 복지 시설	생활 시설	공동생활가정	5	-	-	-	-	1	20.0	-	-	-	-	-	-
	이용 시설	지역아동센터	31	-	-	7	22.6	1	0	-	-	1	3.2	-	-
장애인 복지 시설	생활 시설	장애인 거주시설	7	-	-	4	57.1	4	57.1	-	-	5	71.4	6	85.7
	이용 시설	지역사회 재활시설	16	5	31.2	10	62.5	5	31.3	1	6.3	6	37.5	13	81.3
		직업재활시설	6	1	16.7	3	50.0	1	16.7	-	-	-	-	1	16.7
사회복지관			4	3	75.0	3	75.0	1	25.0	-	-	-	-	3	75.0
지역자활센터			1	-	-	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-
다함께돌봄센터			3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
청소년복지시설			1	-	-	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-
전 체			124	10	8.1	47	37.9	41	33.1	1	0.8	27	21.8	53	42.7

<표 Ⅲ -28> 남양주시 사회복지시설 유형별 복리후생 제도 현황②

(단위: 개소, %), (n=124)

시설 종류	세부 종류	세부유형	기관 수	수유실		시설 내 기숙사		시설 내 식당이용		동호회 지원		해외연수 지원		기타	
				빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
노인 복지 시설	생활 시설	노인주거복지시설	9	-	-	-	-	4	44.4	-	-	-	-	1	11.1
		노인의료복지시설	25	1	4.0	1	4.0	12	48.0	-	-	-	-	1	4.0
	이용 시설	재가노인복지시설	12	-	-	-	-	7	58.3	-	-	-	-	-	-
		노인여가복지시설	3	-	-	-	-	3	100	-	-	1	33.3	-	-
		노인일자리지원	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
아동 복지 시설	생활 시설	공동생활가정	5	-	-	1	20.0	1	20.0	-	-	-	-	-	-
	이용 시설	지역아동센터	31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
장애인 복지 시설	생활 시설	장애인 거주시설	7	-	-	1	14.3	5	71.4	1	14.3	2	28.6	-	-
		지역사회 재활시설	16	-	-	-	-	10	62.5	2	12.5	5	31.3	3	18.8
	이용 시설	직업재활시설	6	1	16.7	-	-	2	33.3	1	16.7	2	33.3	1	16.7
사회복지관			4	1	25.0	-	-	1	25.0	-	-	-	-	-	-
지역자활센터			1	-	-	-	-	1	100	-	-	-	-	-	-
다함께돌봄센터			3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
청소년복지시설			1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
전 체			124	3	2.4	3	2.4	46	37.1	4	3.2	10	8.1	6	4.8

## 5 여성종사자 보호규정

설문지에 응답한 남양주시 사회복지시설의 유형별 여성종사자 보호규정 현황을 분석한 결과는 <표 Ⅲ -29>와 같다. 해당 설문 항목에서는 미응답 시설 3개소(지역아동센터 3개소)가 있어 제외 후 총 121개소 기관의 여성종사자 보호규정 현황을 살펴보았다.

전체 시설현황을 보았을 때 총 121개 시설의 여성종사자 보호규정은 대체로 마련되어있지 않은 것으로 나타났다. 생리휴가 지급 46.3%, 수유시간 제공 49.6%, 육아휴직 55.4%로, 출산 전후 휴가급여 56.2%, 연장근로제한 71.7% 순으로 여성종사자 보호규정이 마련되어 있지 않은 것으로 확인되었다.

주요 미시행 사유로는 대상자 없음과 시설의 인력규모상 지원하기 어렵다는 이유가 많았으며, 실제 보호규정 제도를 시행하고 있지만, 실질적으로 이루어지기 힘든 경우라 판단하여 미시행으로 응답한 시설도 있는 것으로 확인되었다.

시설유형별로 살펴보면 장애인복지시설은 대체로 규정이 잘 마련되어 있었으며, 지역사회 재활시설, 사회복지관, 노인일자리지원기관에서는 여성종사자 보호 규정을 마련하고 준수하는 것으로 나타났다. 규정은 있으나 여건상 실시하기 어려운 기관은 생활시설인 노인주거복지시설과 공동생활가정이 있었으며, 이용시설에서는 지역아동센터와 다함께돌봄센터가 있었다. 이들의 주요 특징으로는 사업장 내 근로자 수가 타 시설의 유형보다 적어 인력확보의 어려움으로 인해 여성종사자의 보호규정이 있음에도 제대로 실시되고 있지 못한 상황으로 보여진다.

<표 III -29> 남양주시 사회복지시설 유형별 여성종사자 보호규정 현황

(단위: 개소, %), (n=121)

시설 종류	세부 종류	세부유형	총 응답수	여성종사자 보호규정 준수									
				연장근로 제한		생리휴가 지급		출산전후 휴가급여		수유시간 제공		육아휴직	
				빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
노인 복지 시설	생활 시설	노인주거복지시설	9	5	55.6	2	22.2	3	33.3	3	33.3	3	33.3
		노인의료복지시설	25	15	60.0	14	56.0	12	52.0	12	48.0	12	48.0
	이용 시설	재가노인복지시설	12	10	83.3	4	33.3	3	25.0	3	25.0	3	25.0
		노인여가복지시설	3	3	100	2	66.7	3	100	2	66.7	3	100
		노인일자리지원	1	1	100	0	0	1	100	1	100	1	100
아동 복지 시설	생활 시설	공동생활가정	5	2	40.0	1	20.0	1	20.0	1	20.0	2	40.0
	이용 시설	지역아동센터	28	18	64.3	7	25.0	12	42.9	10	35.7	12	42.9
장애인 복지 시설	생활 시설	장애인 거주시설	7	6	85.7	3	42.9	5	71.4	4	57.1	5	71.4
	이용 시설	지역사회 재활시설	16	16	100	16	100	16	100	16	100	16	100
		직업재활시설	6	4	66.7	3	50	4	66.7	3	50	4	66.7
사회복지관			4	4	100	4	100	4	100	4	100	4	100
지역자활센터			1	0	0	0	0	1	100	0	0	1	100
다함께돌봄센터			3	2	66.7	0	0	1	33.3	0	0	1	33.3
청소년복지시설			1	0	0	0	0	1	100	1	100	1	100
전 체			121	86	71.1	56	46.3	68	56.2	60	49.6	67	55.4

## 1 일·가정양립 지원제도

설문지에 응답한 남양주시 사회복지시설의 유형별 일·가정양립 지원제도 시행 여부와 기관의 부담 정도를 분석한 결과는 <표 Ⅲ-30>과 같다. 일·가정양립제도 시행기관 수는 지난 3년(20.01.~22.12.)간 기관에서 제도 시행 여부를 기준으로 작성했으며, 기관의 부담 정도는 시행 여부와 상관없이 기관에서 시행 시 부담 정도를 1~5점 척도로 작성하여 평균치를 작성하였다.

총 124개소 중 미응답 시설 1개소를 제외한 총 123개소의 일·가정양립 지원제도 시행 전체 시설현황을 살펴보았을 때 육아휴직 급여제도 30.9%, 근로자 가족돌봄 30.9%, 육아기 근로단축 27.6%, 육아지원 조치 22.0%, 직장복귀 지원 16.3% 순으로 시행으로 응답한 비율이 높았으며, 제도 시행 시 기관의 부담 정도의 전체 평균은 3.3점 수준으로 나타났다.

일·가정양립 지원제도 시행기관의 비율이 전반적으로 낮는데 이는 기관에서 근무하는 종사자 중 지난 3년간 일·가정양립제도를 시행하기 위한 대상자 발생하지 않아 미시행으로 응답하거나 실제 제도는 있으나 기관에서 실시할 수 없는 환경으로 인해 미시행으로 응답한 기관이 많은 것으로 예측된다.

주목하여 살펴볼 부분은 거주시설인 노인주거복지시설, 공동생활가정은 생활시설 특성상 일·가정양립 지원제도를 시행하기 어려워 응답 비율이 낮았으며, 재가노인복지시설, 지역아동센터 등 5인 미만의 소규모 시설의 경우에도 인력 부족으로 인해 제도를 시행하기가 어려운 것으로 응답하였다.

시설유형별로 제도 시행 시 기관의 부담 정도를 보았을 때 여건상 제도를 시행하기 어려운 시설인 공동생활가정 4.4점, 지역아동센터 3.7점, 재가노인복지시설 3.5점, 노인주거복지시설 3.3점 순으로 부담 정도의 평균점수가 높았었다. 제도를 시행하고 있는 시설인 직업재활시설 2.2점, 노인일자리지원기관과 장애인 거주시설 2.6점, 사회복지관과 노인여가복지시설 2.9점으로 평균점수가 낮았다. 여건상 제도를 시행할 수 없는 기관은 부담 정도가 높았으며, 제도를 일부라도 시행하고 있는 기관은 부담 정도가 낮은 것으로 나타났다.

## 2 모성보호 제도

설문지에 응답한 남양주시 사회복지시설의 유형별 모성보호 제도 시행 여부와 기관의 부담 정도를 분석한 결과는 <표 Ⅲ-31>과 같다. 모성보호 제도를 실시했던 시행기관 수는 지난 3년(20.01.~22.12.)간 기관에서 제도 시행 여부를 기준으로 작성했으며, 기관의 부담 정도는 시행 여부와 상관없이 기관에 시행 시 부담 정도를 1~5점 척도로 작성하여 평균치를 작성하였다.

총 124개소 중 미응답 시설 1개소를 제외한 총 123개소의 모성보호 제도 시행 전체 시설현황을 살펴보았을 때 출산 전후 지원제도 29.3%, 배우자 출산휴가 29.2%, 태아검진 시간제공 28.5%, 유산사산 지원제도, 25.2%, 수유시간 제공 25.2% 순으로 시행 현황 비율이 높았으며, 제도 시행 시 기관의 부담 정도의 전체 평균은 3.2점 수준으로 나타났다.

모성보호제도 시행기관의 비율이 전반적으로 낮는데 이는 기관에서 근무하는 종사자 중 지난 3년간 모성보호제를 시행하기 위한 대상자가 발생하지 않아 미시행으로 응답하거나 실제 제도는 있으나 기관에서 실시할 수 없는 환경으로 인해 미시행으로 응답한 기관이 많은 것으로 예측된다.

주목하여 살펴볼 부분은 생활시설 특성상 제도를 시행하기 어려운 노인주거복지시설과 공동생활가정은 시행하고 있는 기관이 없었으며, 5인 미만의 소규모 시설로 운영되어 인력 부족으로 인해 제도 시행이 어려운 다함께돌봄센터와 지역아동센터도 시행하고 있는 기관이 없었다. 노인여가복지시설과 노인일자리기관에서 시행하고 있는 기관이 없었으나 이는 지난 3년간 대상자가 없어 미시행으로 응답한 것으로 보인다. 반대로 시설유형 중 시행 비율이 높은 기관은 사회복지관과 장애인복지시설 중 지역사회 재활시설이 있으며, 이들의 주요 특징은 시설유형은 대체로 이용시설이었으며, 기관의 업무 공백을 채워줄 수 있는 적정 인력이 구성되어 있었고, 채용 규모가 크고 안정적인 특징을 가지고 있었다.

제도 시행 시 각 시설별 기관의 부담 정도를 보았을 때 전체 평균 점수는 3.2점으로 일·가정 양립 지원제도와 유사한 수준으로 나타났다. 시설유형별로 평균 점수를 살펴보면 제도 시행 시 업무부담을 느끼는 정도는 공동생활가정 4.4점, 지역아동센터 3.6점, 재가노인복지시설 3.4점 순으로 높게 나타나 여건상 제도를 시행할 수 없는 기관은 제도 시행 시 부담 정도가 높은 것으로 나타났다.

대체로 제도를 시행하고 있는 시설유형인 장애인 복지시설은 장애인 거주시설 2.1점, 지역사회 재활시설 2.4점, 직업재활시설 2.2점으로 모두 전체 평균 점수보다 낮았으며, 인력 및 자원 규모가 확보되어 안정적인 운영이 가능한 사회복지관도 2.0점으로 낮았다. 여건상 제도를 시행할 수 없는 기관은 부담 정도가 높았으며, 제도를 일부라도 시행하고 있거나, 시행할 수 있는 여건이 되는 기관은 부담 정도가 낮은 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ -30> 남양주시 사회복지시설 유형별 일·가정양립 지원제도 시행 현황

(단위: 개소, %, 점), (n=123)

시설 종류	세부 종류	세부유형	응답 시설수	일·가정양립 지원제도 시행기관 수										시행시 업무부담 평균점수
				육아휴직 급여제도		육아기 근로단축		육아지원조치		직장복귀지원		근로자 가족돌봄		
				빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
노인 복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11.1	3.3
		노인의료복지시설	25	7	28.0	7	28.0	7	28.0	7	28.0	8	32.0	3.4
	이용시설	재가노인복지시설	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.5
		노인여가복지시설	3	3	100	2	66.7	3	100	1	33.3	2	66.7	2.9
		노인일자리지원	1	1	100	0	0	0	0	0	0	1	100	2.6
아동 복지 시설	생활시설	공동생활가정	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.4
	이용시설	지역아동센터	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.7
장애인 복지 시설	생활시설	장애인 거주시설	6	4	66.7	4	66.7	3	50.0	0	0	4	66.7	2.6
	이용시설	지역사회 재활시설	16	15	93.8	14	87.5	8	50.0	7	43.8	14	87.5	2.7
		직업재활시설	6	2	33.3	2	33.3	2	33.3	2	33.3	3	50.0	2.2
사회복지관			4	4	100	2	50.0	2	50.0	2	50.0	3	75.0	2.9
지역자활센터			1	1	100	1	100	1	100	1	100	1	100	3.0
다함께돌봄센터			3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.7
청소년복지시설			1	1	100	1	100	1	100	0	0	1	100	3.8
전 체			123	38	30.9	34	27.6	27	22.0	20	16.3	38	30.9	3.3



<표 Ⅲ -31> 남양주시 사회복지시설 유형별 모성보호 제도 시행 현황

(단위: 개소, %, 점), (n=123)

시설종류	세부종류	세부유형	응답 시설수	모성보호제도 시행기관 수										시행시 업무부담 평균점수	
				출산 전후 지원제도		유산사산 지원제도		태아검진 시간제공		수유시간제공		배우자 출산휴가			
				빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율		
노인 복지 시설	생활시설	노인주거복지시설	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.3	
		노인의료복지시설	25	8	32.0	7	28.0	7	28.0	7	28.0	7	29.2	3.4	
	이용시설	재가노인복지시설	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	16.7	3.5
		노인여가복지시설	3	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.1
		노인일자리지원	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.0
아동 복지 시설	생활시설	공동생활가정	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.4	
	이용시설	지역아동센터	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.6	
장애인 복지 시설	생활시설	장애인 거주시설	6	4	66.7	4	66.7	4	66.7	3	50	4	57.1	2.1	
	이용시설	지역사회 재활시설	16	14	87.5	13	81.3	14	87.5	13	81.3	13	81.3	2.4	
		직업재활시설	6	1	16.7	1	16.7	1	16.7	1	16.7	3	50.0	2.2	
사회복지관			4	4	100	2	50.0	4	100	3	75.0	3	75.0	2.0	
지역자활센터			1	1	100	1	100	1	100	1	100	1	100	3.0	
다함께돌봄센터			3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.8	
청소년복지시설			1	1	100	1	100	1	100	1	100	1	100	3.6	
전 체			123	36	29.3	31	25.2	35	28.5	31	25.2	35	29.2	3.2	

## 제5절 소결

### 1 남양주시 사회복지시설 현황

남양주시 사회복지시설 모집단 수는 390개소로 2021년 남양주시 내부자료를 참고하였으며, 총 390개소 중 124개소(31.4%)가 설문에 응답하였고, 응답시설의 총 종사자 수는 1,445명이다. 응답시설 기준 남양주시 사회복지시설 2022년 연간 총수입 평균은 10.44억원, 총지출 평균은 10.93억원, 인건비 규모는 6.04억원으로 확인되었다.

응답시설의 운영주체 현황은 개인운영 63개소(50.8%)과 사회복지법인 23개소(18.5%)로 가장 많았으며, 시설형태는 생활시설 45개소(36.3%), 이용시설 79개소(63.7%)로 확인되었다. 시설유형별로는 노인복지시설 50개소(40.3%), 아동복지시설 36개소(29.0%), 장애인복지시설 29개소(23.4%), 사회복지관 4개소(3.2%), 지역자활센터 1개소(0.8%), 다함께돌봄센터 3개소(2.4%), 청소년복지시설 1개소(0.8%)로 확인되었다.

### 2 남양주시 사회복지시설 종사자 인력 규모

남양주시 사회복지시설의 종사자 인력 규모를 응답시설 기준으로 살펴보면, 총 종사자 수 1,445명 중 정규직은 998명(69.1%), 계약직은 447명(30.9%)로 확인되었으며, 시설유형별로 보았을 때 계약직 비율은 노인일자리지원기관 12명(63.2%), 다함께돌봄센터 6명(60.0%), 청소년복지시설 8명(57.1%) 순으로 높았으며, 장애인 직업재활시설(0%), 공동생활가정 1명(5.0%), 장애인 거주시설 2명(1.2%) 순으로 낮은 것으로 확인되었다. 운영주체별로 보면 개인운영시설(318명, 42.3%)의 계약직 비율이 타 운영주체보다 높았으며, 정규직 비율은 사단법인(52명, 85.2%)이 가장 높았다. 계약직 비율을 보았을 때 시설분류가 여성가족시설 및 국고보조시설인 경우와 운영주체가 개인이 운영하는 시설의 경우 계약직 비율이 높은 것으로 나타났다.

사회복지종사자의 사회복지 총 경력 즉, 실무경력 평균 6.0년 수준이었으며, 1~2년의 실무경력(447명, 35.4%)을 가진 종사자가 가장 많았으며, 사회복지종사자의 현 근무시설 재직기간(근속기간)은 평균 3.4년 수준이었으며, 1~2년의 근속연수(679년, 50.4%)의 분포가 가장 많았다. 실무경력과 근속연수를 보았을 때 장애인복지시설(장애인거주시설, 지역사회재활시설, 직업재활시설)이 모두 실무경력과 근속기간 평균치가 가장 높았으며, 노인

복지시설(재가노인복지시설, 노인의료복지시설, 노인주거복지시설)의 평균치가 가장 낮게 나타났다. 이는 기관의 고용 안전성 수준에 따라 실무경력 및 근속기간에 차이를 보이는 것으로 예측된다.

### 3

## 남양주시 사회복지시설 종사자 보수 현황

설문에 응답한 사회복지시설의 2023년 기준 월평균 보수총액은 284만원, 기본급 241만원, 수당 41만원, 평균 호봉은 8.7년으로 확인되었다. 2022년에 조사된 선행연구 자료(오민수 외, 2022)와 비교해보면 2022년 기준 남양주시 월평균 보수총액은 281만원, 평균 호봉 8.2년으로 나타나 조사 데이터와 굉장히 근사치로 확인돼 데이터가 신뢰할 수 있는 표본으로 구성되어 있음을 보여준다.

해당 선행연구 자료를 기반으로 경기도 전체 평균 대비 남양주시와 비교해보면, 경기도 전체 월평균 보수총액은 296만원으로 2022년 281만원, 2023년 284만원과 비교했을 때 보수 수준이 전체 경기도 평균보다 낮아 보수와 관련된 처우개선이 필요함을 보여준다.

사회복지시설 유형별 연평균 보수총액 현황을 살펴보면, 이용시설 3,602만원, 생활시설 3,258만원으로 이용시설이 생활시설보다 더 높았으며, 시설유형은 장애인복지시설이 4,396만원으로 가장 높았으며, 아동복지시설 3,232만원과 노인복지시설은 2,909만원으로 타 시설유형보다 보수가 낮았다. 운영주체별로 살펴보면, 사회복지법인 4,034만원, 재단법인 4,029만원, 사단법인 3,908만원 순으로 높았으며, 개인운영시설(2,826만원)의 경우 타 운영주체보다 연평균 보수 수준이 낮은 것으로 나타났다. 운영주체와 시설유형을 보았을 때 개인이 운영하는 노인복지시설과 아동복지시설에서 근무하는 사회복지종사자의 경우 낮은 보수수준을 보이는 것으로 확인되었다.

사회복지종사자의 근무형태별 연평균 보수총액 현황을 살펴보면, 고용형태는 정규직 3,642만원, 계약직 2,804만원으로 정규직이 계약직보다 약 833만원 더 높은 급여를 받는 것으로 나타났다. 직종은 사회복지직 3,944만원으로 가장 높았으며, 보건의료직이 2,911만원으로 가장 낮았는데 이는 보건의료직 대부분이 운영주체가 개인운영시설인 노인복지시설에 1년 내외의 계약직으로 근무하는 요양보호사가 다수 포함되어있기에 전반적인 보수총액 수준이 낮은 것으로 예측된다. 직위는 대체로 직급이 높을수록 보수총액도 높았으며, 최고관리자 보수총액에 표준편차(1,670만원)가 큰 것을 보았을 때 같은 직위여도 시설 또는 운영주체에 따라 큰 차이가 있음을 보여준다.

남양주시 사회복지시설 124개의 시설유형별 복리후생 제도 현황을 분석한 결과 가장 많이 시행하고 있는 복리후생제도는 직원휴게실 53개소(42.7%), 교육훈련비 47개소(37.9%), 시설 내 식당이용 46개소(37.1%), 경조사비 지원 41개소(33.1%), 건강검진비 27개소(21.8%), 안식휴가제 10개소(8.1%), 해외연수 지원 10개소(8.1%), 동호회 지원 4개소(3.2%), 시설 내 기숙사 3개소(2.4%), 수유실 3개소(2.4%), 심리상담 지원 1개소(0.8%) 순으로 나타났다.

복리후생 제도에서 주목하여 살펴볼 부분은 공동생활가정, 지역아동센터, 청소년복지시설에서 실시하고 있는 복리후생제도 지원 항목이 타 시설유형보다 현저히 적었으며, 다함께돌봄센터는 별도의 복리후생제도가 없는 것을 확인되었다. 반면, 장애인복지시설로 분류되어있는 장애인 거주시설, 지역사회 재활시설, 직업재활시설은 타 시설유형보다 실시하고 있는 복리후생 제도 종류도 많았고 비율도 높았다.

2022년 연차 사용자 1,026명을 분석한 결과 연차 및 연가보상비의 경우 총 연차 일수는 13.9일이었으며, 연차 사용일 수는 11.5일로 받은 연차를 다 소모하지 못한 종사자는 338명(32.9%)으로 나타났다. 338명 중 연가보상비를 지급 받은 종사자는 144명(42.6%), 지급 받지 못한 종사자는 197명(57.4%)으로 연차를 다 소모하지 못한 경우 연가보상비를 지급받은 비율보다 지급받지 못한 비율이 더 높았다. 잔여 연차 발생자가 가장 많은 시설 유형은 노인의료복지시설과 지역아동센터로 나타났다.

전체시설 121개소(미응답 시설 제외)의 근로여건과 관련된 제도 이행률을 살펴보면, 운영규정 및 근로여건은 6개 항목 모두 95% 이상 모든 시설에서 시행하고 있었다. 근로시간 및 휴식은 주 40시간 근무(97.5%)와 유급휴가 보장(90.9%)은 대체로 이행되고 있으나, 연장근로 임금지급(77.7%)은 일부 이행하지 못한 시설이 있었으며, 주요 미이행 사유는 예산 부족이었다. 여성종사자 보호규정은 50% 내외 시설만이 규정을 준수하고 있었으며, 주요 미이행 사유는 시설의 특성(생활시설) 또는 인력 부족(소규모시설)이었다. 지난 3년(20.01.~22.12.)간 기관에서 제도 시행 여부를 기준으로 응답한 일·가정양립 지원제도와 모성보호 제도 시행률은 30% 내외 시설만이 시행하여 제도 시행률이 낮는데 이는 지난 3년간 해당 제도를 시행하기 위한 대상자가 발생하지 않았거나, 제도는 있으나 실시할 수 없는 근무 환경적인 문제로 인해 미시행으로 응답한 기관이 많아 이러한 결과로 예측된다. 제도 시행 시 기관의 부담 정도의 평균점수는 일·가정양립 지원제도 3.3점, 모성보호 제도 3.2점으로 비슷하였으며, 시설유형별로 보면 제도를 시행하고 있는 기관은 전체 평균보다 점수가 낮았으며, 여건상 제도를 시행할 수 없는 기관은 제도 시행에 대한 부담 정도가 평균보다 높은 것으로 나타났다.



# 남양주시 사회복지종사자 실태 분석

# IV

- 제1절 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 개요
- 제2절 남양주시 사회복지종사자 보수체계 인식
- 제3절 남양주시 사회복지종사자 근로여건 인식
- 제4절 남양주시 사회복지종사자 근무환경 인식
- 제5절 소결





## 04

# 남양주시 사회복지종사자 실태 분석

## 제1절 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 개요

남양주시 사회복지종사자가 느끼는 근무환경 인식에 대해 알아보기 위해 구조화된 설문지를 온라인으로 배포하였으며, 설문조사에 응답한 사회복지종사자의 일반적 특성을 분석한 결과는 <표Ⅳ-1>과 같다.

조사에 응답한 종사자는 총 268명이며, 일반사항으로는 여성 190명(70.9%)이 남성 78명(29.1%)보다 많았다. 나이는 41~50살 81명(30.2%)으로 가장 많았고, 21~30살 49명(18.3%)으로 가장 적었다. 학력은 대학교 재학·졸업 207명(77.2%)으로 대다수를 차지했으며, 종교는 무교 112명(41.8%)으로 가장 많았고, 다음으로는 기독교가 110명(41.0%)으로 많았다. 혼인의 경우 기혼 175명(65.3%), 미혼 82명(30.6%)으로 기혼자 비율이 높았다.

법인사항으로는 운영주체는 재단법인에서 근무하는 종사자가 92명(34.3%)으로 가장 많았으며, 공공기관에서 근무하는 종사자가 10명(3.7%)으로 가장 적었다. 운영형태는 위탁운영 98명(36.6%)과 법인운영이 94명(35.1%)으로 가장 많았으며, 직영으로 운영하는 기관은 12명(4.5%)로 가장 적었다.

기관사항으로는 시설형태는 이용시설에 근무하는 종사자가 186명(69.4%)으로 가장 많았으며, 생활시설 61명(22.8%), 기타시설<sup>3)</sup> 21명(7.8%) 순으로 확인되었다. 시설유형은 노인복지시설에 근무하는 종사자가 77명(28.7%)으로 가장 많았으며, 장애인복지시설이 57명(21.3%), 아동복지시설은 54명(20.1%), 사회복지관은 46명(17.2%), 여성가족시설은 25명(9.3%) 지역자활센터는 9명(3.4%) 순으로 확인되었다.

근무사항으로는 상근직 근로자가 258명(96.3%)으로 비상직 근로자 10명(3.7%)보다 많았으며, 고용형태는 정규직이 206명(76.9%), 무기계약직 22명(8.2%), 기간제 40명(14.9%)으로 정규직으로 근무하는 근로자의 응답 비율이 높았다. 직종은 사회복지직이 213명(79.5%)으로 가장 많았으며, 일반·사무직은 37명(13.8%), 특수직<sup>4)</sup>은 18명(6.7%) 순으로 확인되었다. 직위는 실무자가 135명(50.4%)으로 가장 많았으며, 최고관리자가 41명(15.3%), 선임사회복지사

3) 시설형태 설문응답을 기타로 체크 후 주관식 설문문항에 별도로 기입하지 않은 경우 기타로 표현함

4) 기능·시설관리직과 보건·의료직을 합친 응답 특수직으로 표현함. 기능·시설관리(9명)과 보건·의료직(9명)을 개별적인 세부직종으로 분류하기에 표본의 숫자가 너무 적어 하나의 구분(특수직)으로 표기함



39명(14.6%), 중간관리자 38명(14.2%), 상급관리자는 15명(5.6%) 순으로 응답자가 많은 것으로 나타났다. 현시설 재직기간은 3~9년이 86명(32.1%)으로 가장 많았으며, 1년 미만이 47명(17.5%)으로 가장 적었다. 사회복지 총 경력은 3~9년 이상이 112명(41.8%)으로 가장 많았으며, 1년 미만이 15명(5.6%)으로 가장 적었다.

전반적인 일반현황을 비교해보았을 때 여성이 많았으며, 나이는 연령대별로 고르게 분포하고 있었다. 종교는 무교, 혼인은 기혼자의 비율이 높았다. 법인사항은 재단법인과 사회복지법인 비율이 높았으며, 법인 또는 위탁기관에서 종사하는 근로자가 많았다. 근무사항으로는 상근으로 근무하는 사회복지 정규직 근로자가 많았으며, 직위는 실무자가 가장 많았다. 현시설 재직기간은 3~9년과 1~2년에 비율이 높았으며, 사회복지 총격은 3~9년이 많았다.

<표Ⅳ-1> 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 일반현황

(단위: 명, %), (n=268)

구분		빈도	비율	
일반 사항	성별	남자	78	29.1
		여자	190	70.9
	나이	21~30살	49	18.3
		31~40살	68	25.4
		41~50살	81	30.2
		51살 이상	70	26.1
		고등학교 이하	7	2.6
	학력	대학교 재학·졸업	207	77.2
		대학원 이상	54	20.1
		기타	7	2.6
	종교	기독교	110	41.0
		천주교	19	7.1
		불교	19	7.1
		무교	112	41.8
		기타	8	3.0
	결혼	미혼	82	30.6
기혼		175	65.3	
이혼		8	3.0	
사별		3	1.1	
법인 사항	운영주체	사회복지법인	69	25.7
		재단법인	92	34.3
		사단법인	23	8.6
		공공기관	10	3.7
		개인운영	61	22.8
		기타 <sup>a)</sup>	13	4.9

법인 사항	운영형태	직영	12	4.5
		위탁	98	36.6
		개인운영	64	23.9
		법인운영	94	35.1
기관 사항	시설형태	이용시설	186	69.4
		생활시설	61	22.8
		기타 <sup>b)</sup>	21	7.8
	시설유형	노인복지시설	77	28.7
		아동복지시설	54	20.1
		장애인복지시설	57	21.3
		사회복지관	46	17.2
		지역자활센터	9	3.4
	여성가족시설	25	9.3	
근무 사항	근무형태	상근	258	96.3
		비상근	10	3.7
	고용형태	정규직	206	76.9
		무기계약직	22	8.2
		기간제	40	14.9
	직종	사회복지직	213	79.5
		일반사무직	37	13.8
		특수직 <sup>c)</sup>	18	6.7
	직위	최고관리자	41	15.3
		상급관리자	15	5.6
		중간관리자	38	14.2
		선임사회복지사	39	14.6
		실무자	135	50.4
	현시설 재직기간	1년 미만	47	17.5
		1~2년	79	29.5
		3~9년	86	32.1
		10년 이상	56	20.9
	사회복지 총 경력	1년 미만	15	5.6
		1~2년	41	15.3
		3~9년	112	41.8
10년 이상		100	37.3	
전 체			268	100

a) 운영주체 : 기타 체크 후 주관식 문항을 작성하지 않은 경우 기타로 표기

b) 시설형태 : 기타 체크 후 주관식 문항을 작성하지 않은 경우 기타로 표기

c) 특수직 : 기능·시설관리직+보건·의료직

## 제2절 남양주시 사회복지종사자 보수체계 인식

### 1 보수체계 문제점

남양주시 사회복지종사자가 인식하는 보수체계의 문제점을 분석한 결과는 <표Ⅳ-2>와 같다. 전체 응답자 268명 중 가장 높은 비율의 보수체계 문제점은 수당부족 65명(24.3%), 호봉산정 56명(20.9%), 시설별 격차 55명(20.5%) 순으로 나타났다. 전반적으로 인식하는 보수체계 문제점은 보수와 관련된 문제가 많았으며, 문제점이 없다고 인식하는 응답은 268중 22명(8.2%)으로 대체로 사회복지시설에 근무하고 있는 종사자는 보수체계 문제에 대해 문제점이 있다고 인식하는 것으로 확인되었다.

이에 각 구분별로 살펴보면 시설형태 중 이용시설은 수당부족 52명(28.0%), 생활시설은 호봉산정 19명(31.1%)으로 응답하였다. 이용시설은 대체로 호봉산정이 제대로 이루어진 경우가 많아 부족한 수당에 대한 응답 비율이 높았으며, 생활시설의 경우 호봉산정에 제대로 이루어지지 않은 기관이 많기에 이러한 응답에 차이를 보인 것으로 확인된다.

시설유형은 노인복지시설은 시설별 격차 20명(26.0%), 아동복지시설은 호봉산정 17명(31.5%), 장애인복지시설은 수당부족 17명(29.8%), 사회복지관은 수당부족 21명(45.7%), 지역자활센터는 인건비 가이드라인 3명(33.3%), 여성가족시설은 시설별격차 8명(32.0%) 순으로 높은 비율이 확인되었다.

시설유형별로 보았을 때 자신이 재직하고 있는 시설에서 근무하면서 느끼는 보수체계 문제점에 대해 응답한 경향이 있었으며, 장애인복지시설과 사회복지관 같은 가이드라인이 준수되어 호봉제가 안정적으로 적용되고 시설 간 격차가 큰 차이가 없는 경우 수당부족에 높은 응답률을 보였으며, 반면, 노인복지시설은 시설별 격차, 아동복지시설은 호봉산정으로 나타나 시설유형별로 인식하는 보수체계의 문제점이 다르다는 것을 보여준다. 또한, 보수체계 문제점이 없다고 인식하는 비율이 8.2%로 보았을 때 대부분 사회복지종사자는 보수체계에 문제에 대한 공통적인 의견을 가지고 있지만, 그 방향성이 시설형태 및 유형, 고용형태, 직종 및 직위에 따라 그 방향성에 차이가 있을 수 있음을 확인하였다.

고용형태는 정규직은 수당부족(60명, 29.1%), 계약직은 호봉산정(18명, 29.0%)으로 나타나 고용이 안정된 정규직의 욕구와 고용이 불안한 계약직의 욕구가 상이한 것을 확인할 수 있다. 직종의 경우 사회복지직(52명, 24.4%)은 수당부족, 일반사무직은 호봉산정(9명, 24.3%)의 비율이 높았다. 직위는 최고관리자는 호봉산정(13명, 31.7%), 상급관리자는 가이드라인(4명, 26.7%), 중간관리자(13명, 34.2%)와 선임복지사(15명, 38.5%)는 수당부족, 실무자(30명, 22.2%)는 시설별 격차를 응답한 비율이 가장 높았다.

<표Ⅳ-2> 남양주시 사회복지종사자가 인식하는 보수체계의 문제점

(단위: 명, %), (n=268)

구분	총 응답수	보수체계 문제점														
		호봉산정		직급간격차		수당부족		시설별격차		가이드라인		문제점없음		기타		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
시설 형태	이용시설	186	34	18.3	18	9.7	52	28.0	37	19.9	23	12.4	16	8.6	6	3.2
	생활시설	61	19	31.1	4	6.6	7	11.5	13	21.3	11	18.0	4	6.6	3	4.9
	기타	21	3	14.3	0	0	6	28.6	5	23.8	5	23.8	2	9.5	0	0
시설 유형	노인복지시설	77	18	23.4	7	9.1	14	18.2	20	26.0	9	11.7	6	7.8	3	3.9
	아동복지시설	54	17	31.5	6	11.1	9	16.7	10	18.5	6	11.1	5	9.3	1	1.9
	장애인복지시설	57	11	19.3	3	5.3	17	29.8	9	15.8	8	14.0	6	10.5	3	5.3
	사회복지관	46	3	6.5	4	8.7	21	45.7	6	13.0	7	15.2	4	8.7	1	2.2
	지역자활센터	9	2	22.2	0	0	1	11.1	2	22.2	3	33.3	1	11.1	0	0
고용 형태	여성가족시설	25	5	20.0	2	8.0	3	12.0	8	32.0	6	24.0	0	0	1	4.0
	정규직	206	38	18.4	16	7.8	60	29.1	38	18.4	30	14.6	15	7.3	9	4.4
직종	계약직	62	18	29.0	6	9.7	5	8.1	17	27.4	9	14.5	7	11.3	0	0
	사회복지직	213	44	20.7	18	8.5	52	24.4	44	20.7	28	13.1	18	8.5	9	4.2
직위	일반·사무직	37	9	24.3	3	8.1	8	21.6	8	21.6	8	21.6	1	2.7	0	0
	기타	18	3	16.7	1	5.6	5	27.8	3	16.7	3	16.7	3	16.7	0	0
	최고관리자	41	13	31.7	4	9.8	6	14.6	7	17.1	9	22.0	1	2.4	1	2.4
직위	상급관리자	15	3	20.0	1	6.7	3	20.0	3	20.0	4	26.7	0	0	1	6.7
	중간관리자	38	6	15.8	0	0	13	34.2	10	26.3	5	13.2	3	7.9	1	2.6
	선임복지사	39	7	17.9	5	12.8	15	38.5	5	12.8	3	7.7	4	10.3	0	0
	실무자	135	27	20.0	12	8.9	28	20.7	30	22.2	18	13.3	14	10.4	6	4.4
전체	268	56	20.9	22	8.2	65	24.3	55	20.5	39	14.6	22	8.2	9	3.4	

## 2 복리후생제도 선호도

### 1 사회복지시설 형태별 복리후생제도 선호도

남양주시 사회복지종사자가 선호하는 복리후생제도를 시설형태별로 분석한 결과는 <표Ⅳ-3>과 같다. 총 18개 문항의 복리후생제도를 1순위, 2순위, 3순위로 뽑았으며, 가장 많은 응답을 보인 복리후생제도를 파악하기 위하여 순위 구분없이 시설형태별로 구분하였다.

전체 응답 804건 중 가장 높은 비율의 선호도를 보인 복리후생제도는 복지포인트 172건(24.0%), 탄력근무제 100건(11.8%), 직원포상제도 85건(10.9%)으로 나타났으며, 가장 낮은 응답을 보인 복리후생제도는 유산사산휴가 1건(0.1%), 단축근로제도 5건(0.5%), 동호회 지원 8건(1.3%)으로 나타났다.

시설형태별로 가장 높은 비율의 선호도를 기준으로 살펴보면, 이용시설은 복지포인트 134건(24.0%), 생활시설은 장기근속휴가 26건(14.2%), 기타시설에서는 복지포인트 14건(22.2%)로 나타났다. 가장 낮은 선호도는 전체 응답과 동일한 유산사산휴가로 나타났다.

대체로 실질적인 보수가 향상될 수 있는 복지포인트를 선호하였으나, 생활시설에서는 장기근속휴가가 가장 높은 응답으로 나와 시설형태별로 일부 차이가 있음을 보여준다.

<표Ⅳ-3> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 시설형태별 복리후생제도

(단위: 건, %), (n=268)

순	구분	총 응답수	이용시설		생활시설		기타	
			빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
1	본인 학자금	19	11	2.0	7	3.8	1	1.6
2	복지포인트	172	134	24.0	24	13.1	14	22.2
3	유급병가	48	31	5.6	13	7.1	4	6.3
4	체력단련비	45	34	6.1	9	4.9	2	3.2
5	교육훈련비	41	30	5.4	8	4.4	3	4.8
6	휴양시설	26	19	3.4	6	3.3	1	1.6
7	직원휴게시설	43	24	4.3	15	8.2	4	6.3
8	동호회 지원	8	7	1.3	1	0.5	0	0.
9	장기근속휴가	77	46	8.2	26	14.2	5	7.9
10	안식휴가제	57	37	6.6	16	8.7	4	6.3
11	유급보건휴가	11	6	1.1	5	2.7	0	0.0
12	탄력근무제	100	66	11.8	20	10.9	14	22.2
13	유산사산휴가	1	0	0	1	0.5	0	0.0
14	육아휴직	18	14	2.5	3	1.6	1	1.6
15	단축근로제도	5	3	0.5	2	1.1	0	0.0
16	돌봄휴가(가족)	39	27	4.8	10	5.5	2	3.2
17	직원포상제도	85	61	10.9	16	8.7	8	12.7
18	기타	9	8	1.4	1	0.5	0	0
전체		804	558	69.4	183	22.8	63	7.8

## 2 사회복지시설 유형별 복리후생제도 선호도

남양주시 사회복지종사자가 선호하는 복리후생제도를 시설유형별로 분석한 결과는 <표Ⅳ-4>와 같다. 총 18개 문항의 복리후생제도를 제도를 1순위, 2순위, 3순위로 뽑았으며, 가장 많은 응답을 보인 복리후생제도를 파악하기 위하여 순위 구분없이 시설유형별로 구분하였다.

시설유형별로 살펴본 결과 시설유형과 무관하게 가장 높은 선호도는 모두 실질적인 임금이 상승하는 복지포인트가 많았으며, 다음으로 탄력근무제, 직원포상제도, 장기근속휴가 등 시설유형별로 일부 차이가 있었으나 대체로 복지포인트에 가장 많은 응답을 보였다. 그리고 가장 낮은 선호도를 보인 항목은 유산사산휴가, 단축근로제도, 동호회 지원으로 전반적인 전체 평균 선호도와 큰 차이를 보이지 않았다.

<표Ⅳ-4> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 시설유형별 복리후생제도

(단위: 건, %), (n=268)

순	구분	총 응답수	노인복지시설		아동복지시설		장애인복지시설		사회복지관		지역자활센터		여성가족시설	
			빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
1	본인 학자금	19	7	3.0	1	0.6	5	2.9	2	1.4	1	3.7	3	4.0
2	복지포인트	172	44	19.0	31	19.1	35	20.5	37	26.8	9	33.3	16	21.3
3	유급병가	48	17	7.4	10	6.2	8	4.7	8	5.8	1	3.7	4	5.3
4	체력단련비	45	16	6.9	9	5.6	9	5.3	6	4.3	1	3.7	4	5.3
5	교육훈련비	41	15	6.5	11	6.8	7	4.1	3	2.2	0	0	5	6.7
6	휴양시설	26	8	3.5	11	6.8	2	1.2	1	0.7	1	3.7	3	4.0
7	직원휴게시설	43	18	7.8	5	3.1	14	8.2	6	4.3	0	0	0	0.0
8	동호회 지원	8	3	1.3	1	0.6	1	0.6	2	1.4	0	0	1	1.3
9	장기근속휴가	77	18	7.8	23	14.2	18	10.5	7	5.1	0	0	11	14.7
10	안식휴가제	57	16	6.9	8	4.9	15	8.8	9	6.5	3	11.1	6	8.0
11	유급보건휴가	11	2	0.9	2	1.2	6	3.5	1	0.7	0	0	0	0
12	탄력근무제	100	28	12.1	17	10.5	15	8.8	24	17.4	6	22.2	10	13.3
13	유산사산휴가	1	1	0.4	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0
14	육아휴직	18	3	1.3	5	3.1	4	2.3	3	2.2	0	0.0	3	4.0
15	단축근로제도	5	1	0.4	0	0	2	1.2	1	0.7	0	0.0	1	1.3
16	가족돌봄휴가	39	6	2.6	11	6.8	11	6.4	8	5.8	1	3.7	2	2.7
17	직원포상제도	85	26	11.3	15	9.3	16	9.4	18	13.0	4	14.8	6	8.0
18	기타	9	2	0.9	2	1.2	3	1.8	2	1.4	0	0	0	0
전체		804	231	28.7	162	20.1	171	21.3	138	17.2	27	3.4	75	9.3

### 3 사회복지종사자 직종별 복리후생제도 선호도

남양주시 사회복지종사자가 선호하는 복리후생제도를 직종별로 분석한 결과는 <표Ⅳ-5>와 같다. 총 18개 문항의 복리후생제도를 제도를 1순위, 2순위, 3순위로 뽑았으며, 가장 많은 응답을 보인 복리후생제도를 파악하기 위하여 순위 구분없이 직종별로 구분하였다.

직종별로 살펴본 결과 직종과 무관하게 가장 높은 선호도는 대체로 실질적인 임금이 상승하는 복지포인트가 많았으며, 다음으로 탄력근무제, 장기근속휴가가, 직원포상제도 등 직종별로 순위는 차이가 있었으나 전체 선호도 항목에 대비 큰 차이없이 복지포인트에 가장 높은 선호도를 보였다. 그리고 가장 낮은 응답을 보인 선호도 항목도 유산사산휴가, 단축근로제도, 동호회 지원으로 나타나 전반적인 전체 평균 선호도와 큰 차이를 보이지 않았다.

<표Ⅳ-5> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 직종별 복리후생제도

(단위: 건, %), (n=268)

순	구분	총 응답수	사회복지직		일반·사무직		특수직	
			빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
1	본인 학자금	19	13	2.0	5	4.5	1	1.9
2	복지포인트	172	138	21.6	20	18.0	14	25.9
3	유급병가	48	38	5.9	8	7.2	2	3.7
4	체력단련비	45	33	5.2	8	7.2	4	7.4
5	교육훈련비	41	35	5.5	6	5.4	0	0
6	휴양시설	26	18	2.8	5	4.5	3	5.6
7	직원휴게시설	43	33	5.2	8	7.2	2	3.7
8	동호회 지원	8	6	0.9	2	1.8	0	0
9	장기근속휴가	77	59	9.2	10	9.0	8	14.8
10	안식휴가제	57	50	7.8	5	4.5	2	3.7
11	유급보전휴가	11	8	1.3	3	2.7	0	0
12	탄력근무제	100	79	12.4	14	12.6	7	13.0
13	유산사산휴가	1	1	0.2	0	0	0	0
14	육아휴직	18	16	2.5	0	0	2	3.7
15	단축근로제도	5	5	0.8	0	0	0	0
16	돌봄휴가(가족)	39	26	4.1	7	6.3	6	11.1
17	직원포상제도	85	73	11.4	10	9.0	2	3.7
18	기타	9	8	1.3	0	0.	1	1.9
전체		804	558	69.4	183	22.8	63	7.8

4 사회복지종사자 복리후생제도 선호도 우선순위

남양주시 사회복지종사자가 선호하는 복리후생제도를 순위별로 분석한 결과는 <표Ⅳ-6>과 같다. 시설형태, 시설유형, 직종에 구분없이 선호도 1순위를 모두 실질적인 임금이 향상될 수 있는 복지포인트로 응답하였다. 2순위와 3순위 선호도는 장기근속휴가, 탄력근무제, 직원포상제도가 많은 것으로 나타났으며, 일부 차이를 보인 응답으로는 시설형태 중 생활시설은 장기근속휴가, 시설유형 중 노인복지시설은 직원휴게실, 여성가족시설은 안식휴가제가 있었으며, 직종에서는 일반사무직의 직원포상제도가 있었다. 선호도 우선순위를 보았을 때 실질적인 임금이 상승하는 항목에 가장 높았고, 차순위로 자신이 원하는 복리후생제도를 응답한 것으로 보인다.

<표Ⅳ-6> 남양주시 사회복지종사자 복리후생제도 선호도 우선순위

(단위: 명, %), (n=268)

구분		종사자 수	1순위	2순위	3순위
시설 형태	이용시설	186	복지포인트	복지포인트	탄력근무제 직원포상제도
	생활시설	61	복지포인트	장기근속휴가	장기근속휴가
	기타	21	복지포인트	복지포인트 탄력근무제	탄력근무제 직원포상제도
시설 유형	노인복지시설	77	복지포인트	직원휴게실	탄력근무제
	아동복지시설	54	복지포인트	복지포인트	직원포상제도
	장애인복지시설	57	복지포인트	복지포인트 장기근속휴가	직원포상제도
	사회복지관	46	복지포인트	탄력근무제	직원포상제도
	지역자활센터	9	복지포인트	직원포상제도	탄력근무제
	여성가족시설	25	복지포인트	안식휴가제 장기근속휴가	탄력근무제
직종	사회복지직	213	복지포인트	복지포인트	직원포상제도
	일반·사무직	37	복지포인트	복지포인트	교육훈련비 직원포상제도
	특수직	18	복지포인트	장기근속휴가	탄력근무제 돌봄휴가
전체		268	복지포인트 (116명, 43.3%)	직원포상·탄력근무 (40명, 14.9%)	장기근속휴가 (30명, 11.2%)



### 3 처우개선제도 선호도

#### 1 사회복지시설 형태별 처우개선제도 선호도

남양주시 사회복지종사자가 선호하는 복리후생제도를 시설형태별로 분석한 결과는 <표Ⅳ-7>과 같다. 총 11개 문항의 처우개선제도를 1순위, 2순위, 3순위로 뽑았으며, 가장 많은 응답을 보인 처우개선제도를 파악하기 위하여 순위 구분없이 시설형태별로 구분하였다.

전체 응답 804건 중 가장 높은 선호도를 보인 처우개선 제도는 수당 확대를 통한 실질적인 임금상승 208건(25.9%), 보수체계개편 144건(17.9%), 복리후생제도 확대 123건(15.3%) 순으로 나타났으며, 가장 낮은 응답을 보인 처우개선 제도는 대체인력사업 확대 20건(2.5%), 교육훈련지원 31건(3.9%), 종사자 권익보호 39건(4.9%) 순으로 나타났다.

시설형태별로 가장 높은 비율의 선호도를 보인 처우개선제도를 기준으로 살펴보면, 이용시설(145건, 26.0%)과 생활시설(45건, 24.6%) 모두 수당 확대를 통한 실질임금 향상이 가장 높았으며, 가장 낮은 선호도를 보인 항목은 모두 대체인력사업 확대로 나타났다.

시설형태와 무관하게 수당 등의 확대를 통한 실질적 임금향상이 가장 높은 선호도로 나타나, 임금과 관련된 처우개선을 선호하는 것으로 확인되었다. 낮은 선호도를 보인 처우개선 제도는 대체인력사업, 교육훈련지원, 종사자 권익보호로 이는 현재 시설에서 충분히 처우개선 지원을 받고 있거나, 이미 제도가 있기에 낮은 선호도를 보인 것으로 예측된다.

<표Ⅳ-7> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 시설형태별 처우개선제도

(단위: 건, %), (n=268)

순	구분	총 응답수	이용시설		생활시설		기타	
			빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
1	보수체계 개편	144	96	17.2	33	18.0	15	23.8
2	수당 확대	208	145	26.0	45	24.6	18	28.6
3	적정인력 배치	105	77	13.8	20	10.9	8	12.7
4	경력인정확대	48	28	5.0	16	8.7	4	6.3
5	교육훈련지원	31	21	3.8	8	4.4	2	3.2
6	종사자 권익보호	39	30	5.4	9	4.9	0	0
7	국고시설 보수개선	46	31	5.6	11	6.0	4	6.3
8	대체인력사업 확대	20	13	2.3	6	3.4	1	1.6
9	특수근무수당 확대	37	26	4.6	9	4.9	2	3.2
10	복리후생제도 확대	123	89	15.9	25	13.7	9	14.3
11	기타	3	2	0.4	1	0.5	0	0
전체		804	558	69.4	183	22.8	63	7.8

## 2 사회복지시설 유형별 처우개선제도 선호도

남양주시 사회복지종사자가 선호하는 복리후생제도를 시설유형별로 분석한 결과는 <표Ⅳ-8>과 같다. 총 11개 문항의 처우개선제도를 1순위, 2순위, 3순위로 뽑았으며, 가장 많은 응답을 보인 처우개선제도를 파악하기 위하여 순위 구분없이 시설유형별로 구분하였다.

시설유형별로 살펴본 결과 시설유형과 무관하게 가장 높은 선호도를 보인 응답은 수당 등의 확대를 통한 실질적인 임금향상으로 나타났다. 일부 국고보조시설인 지역자활센터(8건, 29.7%)와 여성가족시설(20건, 26.7%)은 보수체계 개편에 대한 선호도가 높게 나타났다. 가장 낮은 선호도를 보인 처우개선제도는 대체인력사업, 교육훈련지원, 종사자 권익보호로 전체 선호도 응답 비율과 큰 차이를 보이지 않았다. 시설유형에 따라 선호하는 처우개선제도는 큰 차이를 보이지 않았으며, 대체로 전반적인 금전적 처우가 향상되는 수당확대, 보수체계 개편에 대한 의견이 많은 것으로 나타났다.

<표Ⅳ-8> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 시설유형별 처우개선제도

(단위: 건, %), (n=268)

순	구분	총 응답수	노인복지시설		아동복지시설		장애인복지시설		사회복지관		지역자활센터		여성가족시설	
			빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
1	보수체계 개편	144	46	19.9	17	10.5	31	18.1	22	15.9	8	29.7	20	26.7
2	수당 확대	208	53	22.9	45	27.8	44	25.8	40	29.0	6	22.2	20	26.7
3	적정인력 배치	105	30	13.0	23	14.2	19	11.1	21	15.2	2	7.4	10	13.3
4	경력인정확대	48	21	9.1	10	6.2	10	5.8	3	2.2	2	7.4	2	2.7
5	교육훈련지원	31	10	4.3	7	4.2	3	1.8	5	3.6	2	7.4	4	5.3
6	종사자 권익보호	39	6	2.6	9	5.6	13	7.6	6	4.3	1	3.7	4	5.3
7	국고시설 보수개선	46	14	6.1	9	5.6	10	5.8	6	4.3	2	7.4	5	6.7
8	대체인력사업 확대	20	6	2.6	6	3.7	4	2.3	3	2.2	0	0	1	1.3
9	특수근무수당 확대	37	15	6.5	7	4.3	7	4.1	7	5.1	0	0	1	1.3
10	복리후생제도 확대	123	29	12.6	29	17.9	28	16.4	25	18.2	4	14.8	8	10.7
11	기타	3	1	0.4	0	0	2	1.2	0	0	0	0	0	0
전체		804	231	28.7	162	20.1	171	21.3	138	17.2	27	3.4	75	9.3

### 3 사회복지종사자 직종별 처우개선제도 선호도

남양주시 사회복지종사자가 선호하는 처우개선제도를 직종별로 분석한 결과는 <표Ⅳ-9>와 같다. 총 11개 문항의 처우개선제도를 제도를 1순위, 2순위, 3순위로 뽑았으며, 가장 많은 응답을 보인 처우개선제도를 파악하기 위하여 순위 구분없이 직종별로 구분하였다.

직종별로 선호도를 살펴본 결과 직종과 무관하게 가장 높은 선호도를 보인 응답은 수당 등의 확대를 통한 실질적인 임금향상이 많았으며, 다음으로, 보수체계개편, 복리후생확대 순으로 높은 선호도를 보였다. 그리고 가장 낮은 응답을 보인 선호도 항목은 대체인력사업, 교육훈련지원, 종사자 권익보호로 전체 선호도 응답 비율과 비교했을 때 큰 차이를 보이지 않았다.

<표Ⅳ-9> 남양주시 사회복지종사자가 선호하는 직종별 처우개선제도

(단위: 건, %), (n=268)

순	구분	총 응답수	사회복지직		일반사무직		특수직	
			빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
1	보수체계 개편	144	111	17.4	23	20.7	10	18.5
2	수당 확대	208	163	25.5	31	27.9	14	25.9
3	적정인력 배치	105	85	13.3	13	11.7	7	13.0
4	경력인정확대	48	34	5.3	11	9.9	3	5.6
5	교육훈련지원	31	26	4.1	4	3.6	1	1.9
6	종사자권익보호	39	33	5.2	3	2.7	3	5.6
7	국고시설보수개선	46	37	5.8	6	5.4	3	5.6
8	대체인력사업 확대	20	16	2.5	3	2.7	1	1.9
9	특수근무수당 확대	37	29	4.5	4	3.6	4	7.4
10	복리후생제도 확대	123	103	16.1	13	11.7	7	13.0
11	기타	3	2	0.3	0	0	1	1.9
전체		804	639	79.5	111	13.8	54	6.7

4 사회복지종사자 처우개선제도 선호도 우선순위

남양주시 사회복지종사자가 선호하는 처우개선제도를 순위별로 분석한 결과는 <표Ⅳ-10>과 같다. 전체를 기준으로 보았을 때 가장 높은 선호도를 보인 처우개선제도는 보수체계 개편이 1순위로 가장 많았으며, 시설형태, 시설유형, 직종에 구분없이 2순위는 모두 수당 등의 확대를 통한 실질임금 향상, 3순위는 복리후생제도 확대에 나타났다.

시설유형별로 1순위 선호도 항목을 살펴보면 일부 차이를 보였다. 시설유형은 노인복지시설, 장애인복지시설, 지역자활센터, 여성가족시설은 보수체계개편, 아동복지시설과 사회복지관은 수당 확대를 통한 실질임금 향상으로 나타났다. 직종은 사회복지직 수당 확대, 일반사무직은 보수체계 개편을 1순위로 응답했다.

이러한 선호도 차이는 인건비 가이드라인을 따르지 않거나 보수지급 기준이 낮은 시설유형이나 직종은 보수체계 개편을, 보수체계가 안정된 경우 수당 확대를 통해 실질임금 향상을 선호하는 비율이 높은 경향을 보였다.

<표Ⅳ-10> 남양주시 사회복지종사자 처우개선제도 선호도 우선순위

(단위: 명, %), (n=268)

구분		총 응답수	1순위	2순위	3순위
시설 형태	이용시설	186	수당 확대	수당 확대	복리후생확대
	생활시설	61	수당 확대	수당 확대	복리후생확대
	기타	21	보수체계개편	수당 확대	복리후생확대
시설 유형	노인복지시설	77	보수체계개편	수당 확대	복리후생확대
	아동복지시설	54	수당 확대	수당 확대	복리후생확대
	장애인복지시설	57	보수체계개편	수당 확대	복리후생확대
	사회복지관	46	수당 확대	수당 확대	복리후생확대
	지역자활센터	9	보수체계개편	수당 확대	복리후생확대
	여성가족시설	25	보수체계개편	수당 확대	복리후생확대
직종	사회복지직	213	수당 확대	수당 확대	복리후생확대
	일반·사무직	37	보수체계개편	수당 확대	복리후생확대
	특수직	18	보수체계개편	수당 확대	복리후생확대
전체		268	보수체계 개편 (100명, 37.3%)	수당 확대 (83명, 31.0%)	복리후생제도 (75명, 28.0%)

남양주시 사회복지종사자가 선호하고, 개선되기 바라는 처우개선 강화 또는 신설 항목을 분석한 결과는 <표Ⅳ-11>과 같다. 전체 응답자 268명이 9개의 문항의 처우개선 강화 또는 신설항목 중 가장 선호하는 항목의 응답은 처우개선 수당 80명(29.9%)으로 나타났다. 다음으로 급식비 지원 47명(17.5%), 연가보상비 35명(13.1%), 명절수당 34명(12.7%), 시간외 근로수당 27명(10.1%) 순으로 높은 선호도를 보이는 것으로 확인되었다. 이에 각 구분별로 처우개선 강화 또는 신설 항목을 살펴보면 다음과 같다.

시설형태는 이용시설(41명, 22.0%)과 생활시설(32명, 52.5%) 모두 처우개선수당이 가장 높은 응답을 보였다. 이용시설에서는 처우개선 수당 41명(22.0%), 급식비 38명(20.4%) 순으로 선호도가 높았으며, 생활시설에서는 처우개선 수당 52.5%(52.5%)로 유독 높은 선호도 비율을 보였다.

시설유형에서는 노인복지시설, 장애인복지시설, 여성가족시설은 처우개선 수당이 가장 높은 선호도를 보였으며, 아동복지시설에서는 명절수당, 사회복지관에는 급식비, 지역자활센터에서는 시간외 근로수당을 가장 높은 선호도 항목으로 응답하였다. 이렇게 시설유형별로 차이가 있는 것은 시설별로 처우개선제도 지원 항목에 차이가 있어 현 시설의 부족한 처우에 대해 개선이 필요하다고 생각되는 부분을 응답했기에 이러한 결과로 보여진다. 인건비 부족으로 인한 처우개선이 필요한 경우 처우개선 수당을, 별도의 수당이 항목이 없는 경우 명절수당, 급식비, 시간외 근무수당 등 해당 수당 항목을 높은 선호도로 두는 경향을 보인 것으로 예측된다.

고용형태, 직종, 직위에서는 모두 처우개선 수당이 가장 높은 선호도를 보이거나, 바로 다음 순위로 나타나 전체 평균 선호도 비율과 큰 차이가 없었으며, 세부적으로 살펴보면 고용형태의 경우 계약직(35.5%)이 정규직(28.2%)보다 처우개선 수당에 선호도가 높았으며, 직종은 사회복지직(31.0%), 직위는 실무자(36.3%)가 처우개선 수당에 높은 선호도를 보였다. 다음으로 높은 순위를 살펴보면, 급식비 지원에 대한 선호도가 높았으며, 고용형태의 경우 급식비(18.0%), 직종은 사회복지직(17.4%)과 일반사무직(21.6%), 직위는 실무자(21.5%)가 급식비 지원에 대한 높은 선호도를 보였다.

처우개선 강화 또는 신설 항목에 대해 시설유형별로 본다면 자신이 부족한 처우개선 항목을 선호하는 경향을 보여 전반적인 처우개선 향상과 함께 개별 시설에 대한 욕구 파악에 따른 시설별로 세분화된 처우개선 지원이 필요함을 보여준다.

<표Ⅳ-11> 사회복지종사자가 선호하는 처우개선 강화 또는 신설 항목

(단위: 명, %), (n=268)

구분	총 응답수	가족수당		명절수당		시간외 근로수당		처우개선 수당		급식비		연가 보상비		직급 보조비		자녀학비 보조수당		기타		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
시설 형태	이용시설	186	6	3.2	26	14.0	19	10.2	41	22.0	38	20.4	27	14.5	15	8.1	13	7.0	1	0.5
	생활시설	61	2	3.3	4	6.6	7	11.5	32	52.5	4	6.6	8	13.1	1	1.6	3	4.9	0	0
	기타	21	0	0	4	19.0	1	4.8	7	33.3	5	23.8	0	0	0	0	4	19.0	0	0
시설 유형	노인복지시설	77	1	1.3	12	15.6	10	13.0	29	37.7	14	18.2	6	7.8	1	1.3	4	5.2	0	0
	아동복지시설	54	4	7.4	17	31.5	8	14.8	10	18.5	4	7.4	4	7.4	3	5.6	4	7.4	0	0
	장애인복지시설	57	1	1.8	5	8.8	1	1.8	23	40.4	7	12.3	12	21.1	4	7.0	4	7.0	0	0
	사회복지관	46	0	0	0	0	1	2.2	11	23.9	16	34.8	8	17.4	6	13.0	3	6.5	1	2.2
	지역자활센터	9	0	0	0	0	4	44.4	2	22.2	1	11.1	0	0	1	11.1	1	11.1	0	0
	여성가족시설	25	2	8.0	0	0	3	12.0	5	20.0	5	20.0	5	20.0	1	4.0	4	16.0	0	0
고용 형태	정규직	206	7	3.4	24	11.7	20	9.7	58	28.2	37	18.0	31	15.0	14	6.8	14	6.8	1	0.5
	계약직	62	1	1.6	10	16.1	7	11.3	22	35.5	10	16.1	4	6.5	2	3.2	6	9.7	0	0
직종	사회복지직	213	5	2.3	29	13.6	24	11.3	66	31.0	37	17.4	25	11.7	14	6.6	12	5.6	1	0.5
	일반·사무직	37	2	5.4	3	8.1	3	8.1	7	18.9	8	21.6	7	18.9	1	2.7	6	16.2	0	0
	기타	18	1	5.6	2	11.1	0	0	7	38.9	2	11.1	3	16.7	1	5.6	2	11.1	0	0
직위	최고관리자	41	4	9.8	8	19.5	5	12.2	10	24.4	3	7.3	3	7.3	6	14.6	2	4.9	0	0
	상급관리자	15	0	0	0	0	2	13.3	5	33.3	2	13.3	2	13.3	2	13.3	2	13.3	0	0
	중간관리자	38	1	2.6	7	18.4	5	13.2	6	15.8	7	18.4	6	15.8	3	7.9	3	7.9	0	0
	선임복지사	39	0	0	5	12.8	4	10.3	10	25.6	6	15.4	9	23.1	1	2.6	3	7.7	1	2.6
	실무자	135	3	2.2	14	10.4	11	8.1	49	36.3	29	21.5	15	11.1	4	3.0	10	7.4	0	0
전체	268	8	3.0	34	12.7	27	10.1	80	29.9	47	17.5	35	13.1	16	6.0	20	7.5	1	0.4	

### 제3절 남양주시 사회복지종사자 근로여건 인식

#### 1 근로시간 및 초과근무수당

##### 1 주당 평균 근로시간 및 초과근무 현황

사회복지종사자의 주당 평균 근로시간 및 초과근무 횟수를 분석한 결과는 <표Ⅳ-12>과 같다. 전체 응답자의 초과근무 시간을 포함한 주당 평균 근로시간은 42.4시간이었으며, 초과근무 주당 평균횟수는 1.68회로 확인되었다. 이에 각 구분별로 살펴보면 다음과 같다.

시설형태는 생활시설의 주당 평균 근로시간은 43.5시간으로, 이용시설 42.4시간보다 길었으며, 생활시설의 초과근무 주당 평균 횟수 1.83회로, 이용시설보다 많았다. 시설유형은 아동복지시설의 주당 평균 근로시간은 43.8시간으로 타 시설유형보다 근무시간이 길었으며, 또한, 초과근무 주당 평균 횟수도 2.31회로 다른 시설보다 유독 높은 횟수를 보였다. 고용형태는 정규직의 평균 근로시간은 42.9시간으로 계약직(41.0시간)보다 길었고, 초과근무 주당 평균 횟수도 1.77회로 계약직(1.38회)보다 많았다. 직종은 사회복지직 주당 평균 근로시간은 42.8시간으로 일반·사무직(40.7시간) 종사자보다 길었고, 초과근무 주당 평균 횟수도 1.71회로 일반·사무직(1.43회) 종사자보다 많았다. 직위는 최고관리자의 주당 평균 근로시간은 44.3시간으로 상급관리자(42.1시간), 중간관리자(42.5시간), 선임사회복지사(43.3시간), 실무자(41.7시간)보다 유독 길었으며, 초과근무 주당 평균횟수도 2.68회로 가장 많았다.

응답한 종사자의 주당 평균 근로시간 및 초과근무 주당 평균횟수를 보았을 때 유독 아동복지시설과 최고관리자의 평균 수치가 높는데 이는 아동복지시설 중 지역아동센터 시설장의 주당 평균 근무시간 및 초과근무 주당 평균횟수가 많아 이러한 결과로 보여진다.

<표Ⅳ-12> 주당 평균 근로시간 및 초과근무 현황

(단위: 명, 시간, 횟수), (n=268)

구분	총 응답수	근로시간			
		주당 근로시간		초과근무 주당횟수	
		평균	표준편차	평균	표준편차
시설 형태	이용시설	42.4	4.44	1.63	1.54
	생활시설	43.5	5.28	1.83	1.77
	기타	40.1	5.27	1.66	1.87

시설 유형	노인복지시설	77	41.1	3.90	1.03	1.53
	아동복지시설	54	43.8	5.89	2.31	1.83
	장애인복지시설	57	43.2	5.98	2.08	1.68
	사회복지관	46	43.4	3.40	1.84	1.21
	지역자활센터	9	41.2	2.43	1.66	1.65
	여성가족시설	25	40.8	1.81	1.12	1.05
고용 형태	정규직	206	42.9	4.35	1.77	1.53
	계약직	62	41.0	5.75	1.38	1.86
직종	사회복지직	213	42.8	4.44	1.71	1.58
	일반사무직	37	40.7	6.30	1.43	1.67
	특수직	18	42.2	4.18	1.88	1.99
직위	최고관리자	41	44.3	5.97	2.68	1.92
	상급관리자	15	42.1	5.24	1.66	1.87
	중간관리자	38	42.5	3.37	1.89	1.22
	선임사회복지사	39	43.3	3.97	1.92	1.52
	실무자	135	41.7	4.70	1.25	1.47
전체		268	42.4	4.76	1.68	1.62

## 2 초과근무수당 지원 현황

초과근무수당 지원 현황을 분석한 결과는 <표Ⅳ-13>과 같다. 전체 응답자 268명 중 157명(58.6%)이 수당을 받았으며, 36명(13.4%)은 지원받지 않았고 75명(28.0%)은 초과근무를 하지 않았다. 이에 각 구분별로 살펴보면 다음과 같다.

시설형태는 이용시설 186명 중 109명(58.6%)이 수당을 받았으며, 29명(15.6%)은 지원받지 않았고 48명(25.8%)은 초과근무를 하지 않았다. 생활시설 61명 중 35명(57.4%)이 수당을 받았으며, 6명(9.8%)은 지원받지 않았고 20명(32.8%)은 초과근무를 하지 않았다.

시설유형 중 아동복지시설은 54명 중 21명(38.9%)만 수당을 받았으며, 21명(38.9%)은 지원받지 않았고 12명(22.2%)은 초과근무를 하지 않아 타 시설에 비해 유독 초과근무 수당을 받지 못한 비율이 높았다. 반면, 아동복지시설을 제외한 노인복지시설, 장애인복지시설, 사회복지관, 지역자활센터, 여성가족시설에서는 초과근무 시 수당을 받거나, 또는 초과근무를 하지 않는 비율이 높았다.

고용형태는 정규직 206명 중 134명(65.0%)이 수당을 받았으며, 25명(12.1%)은 지원받지 않았고, 47명(22.8%)은 초과근무를 하지 않았다. 계약직은 62명 중 23명(37.1%)이 수당을 받았으며, 11명(17.7%)은 지원받지 않았고 28명(45.2%)은 초과근무를 하지 않았다.

직종은 사회복지직 213명 중 126명(59.2%)이 수당을 받았으며, 31명(14.6%)은 지원받지 않았고, 56명(26.3%)은 초과근무를 하지 않았다. 일반사무직 37명 중 20명(54.1%)이 수당을 받았으며, 3명(8.1%)은 지원받지 않았고 14명(37.8%)은 초과근무를 하지 않았다.



직위 중 최고관리자는 41명 중 14명(34.1%)이 수당을 받았으며, 21명(51.2%)은 지원받지 않았고 6명(14.6%)은 초과근무를 하지 않아 타 직위에 비해 유독 초과근무수당을 받지 못한 비율이 높았다. 반면, 최고관리자를 제외한 상급관리자, 중간관리자, 선임복지사, 실무자에서는 초과근무 시 수당을 받거나 또는 초과근무를 하지 않는 비율이 높았다.

응답한 종사자의 전반적인 초과근무수당 지원 현황을 보았을 때 대체로 수당을 받는 비율이 268명 중 157명(58.6%)으로 높았으나, 아동복지시설의 54명 중 21명(38.9%)이 초과근무를 하였으나 지원받지 않은 비율이 유독 높았다. 최고관리자도 41명 중 21명(51.2%)으로 비율이 높았으나, 이는 최고관리자 특성상 계약상의 문제 또는 본인이 시설을 직접 운영하는 경우 별도의 초과근무수당 항목이 없어 이러한 결과로 보여진다.

<표Ⅳ-13> 초과근무수당 지원 현황

(단위: 명, %), (n=268)

구분	총 응답수	초과근무 시 각종 수당 지원 여부						
		수당을 받음		지원받지 않음		초과근무 안함		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
시설 형태	이용시설	186	109	58.6	29	15.6	48	25.8
	생활시설	61	35	57.4	6	9.8	20	32.8
	기타	21	13	61.9	1	4.8	7	33.3
시설 유형	노인복지시설	77	27	35.1	10	13.0	40	51.9
	아동복지시설	54	21	38.9	21	38.9	12	22.2
	장애인복지시설	57	42	73.7	4	7.0	11	19.3
	사회복지관	46	41	89.1	1	2.2	4	8.7
	지역자활센터	9	7	77.8	0	0.0	2	22.2
	여성가족시설	25	19	76.0	0	0.0	6	24.0
고용 형태	정규직	206	134	65.0	25	12.1	47	22.8
	계약직	62	23	37.1	11	17.7	28	45.2
직종	사회복지직	213	126	59.2	31	14.6	56	26.3
	일반·사무직	37	20	54.1	3	8.1	14	37.8
	특수직	18	11	61.1	2	11.1	5	27.8
직위	최고관리자	41	14	34.1	21	51.2	6	14.6
	상급관리자	15	9	60.0	1	6.7	5	33.3
	중간관리자	38	30	78.9	3	7.9	5	13.2
	선임복지사	39	29	74.4	3	7.7	7	17.9
	실무자	135	75	55.6	8	5.9	52	38.5
전체	268	157	58.6	36	13.4	75	28.0	

## 1 연차사용 및 연가보상비 지원 현황

연차사용 및 연가보상비 지원 현황을 분석한 결과는 <표Ⅳ-14>와 같다. 전체 응답자 268명 중 181명(67.5%)은 연차를 모두 사용했으며, 87명(32.5%)은 잔여 연차가 발생했다. 연가보상비 지원의 경우 268명 중 70명(26.1%)만이 지원을 받았으며, 일부 지원을 받은 경우는 11명(4.1%)이었다. 지원이 없어 받지 못한 경우는 187명(69.8%)으로 대체로 연가보상비에 대한 지원이 없는 것으로 나타났다. 이에 각 구분별로 살펴보면 다음과 같다.

시설형태는 이용시설(116명, 62.4%)과 생활시설(50명, 82.0%)에서 모두 사용하는 인원의 비율이 높았으며, 생활시설에서 지원받은 인원의 비율(21명, 34.4%)이 이용시설(43명, 23.1%)보다 높았다.

시설유형은 장애인복지관(48명, 84.2%)과 노인복지시설(56명, 72.7%)에 모두 사용한 비율이 높았으며, 지역자활센터(6명, 66.7%)와 아동복지시설(30명, 55.6%)은 잔여가 발생한 비율이 높았다. 연가보상비 지원에서도 장애인복지시설(22명, 38.6%)과 노인복지시설(27명, 35.1%)에서 지원받는 비율이 가장 높았으며, 지원이 없는 비율은 사회복지관(43명, 93.5%)과 아동복지시설(42명, 77.8%)이 가장 높았다.

고용형태는 정규직(141명, 68.4%)과 계약직(40명, 64.5%) 모두 사용하는 인원의 비율이 높았으며, 정규직 종사자(51명, 24.8%)와 계약직 종사자(19명, 30.6%)의 연가보상비 지원 비율은 비슷한 수준으로 연차사용 및 연가보상비 지원과 고용형태는 큰 차이 없이 모두 유사한 것으로 나타났다.

직종은 사회복지직(142명, 66.7%)과 일반사무직(24명, 64.9%)의 모두 사용하는 인원의 비율은 전체 평균(67.5%)과 비슷한 수준이었으며, 연가보상비 지원도 사회복지직(53명, 24.9%)과 일반사무직(11명, 29.7%)은 전체 평균(26.1%)과 비슷해 직종과 연차사용 및 연가보상비 지원과 직종은 큰 차이 없이 모두 유사한 것으로 나타났다.

직위는 최고관리자(14명, 34.1%)가 유독 연차를 모두 사용한 비율이 낮았는데 이는 소규모시설(아동복지시설), 개인운영시설(노인복지시설) 등의 시설장의 경우 연차 사용에 어려움이 있어 이러한 결과로 보여진다. 연가보상비를 지원받은 비율은 실무자(41명, 30.4%)가 가장 높았으며, 최고관리자(6명, 14.6%)가 가장 낮았다. 최고관리자는 대부분 연차 잔여(27명, 65.9%)가 발생하나, 연가보상비를 지원없음(32명, 78.0%) 항목에 비율이 높아 연가보상비를 대체로 지원받지 못하는 것으로 나타났다.

<표Ⅳ-14> 연차사용 및 연가보상비 지원 현황

(단위: 명, %), (n=268)

구분	총 응답수	연간 총 연차 현황				연가보상비 지원						
		모두사용		잔여발생		지원없음		일부지원		지원받음		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
시설 형태	이용시설	186	116	62.4	70	37.6	137	73.7	6	3.20	43	23.1
	생활시설	61	50	82.0	11	18.0	36	59.0	4	6.60	21	34.4
	기타	21	15	71.4	6	28.6	14	66.7	1	4.80	6	28.6
시설 유형	노인복지시설	77	56	72.7	21	27.3	47	61.0	3	3.90	27	35.1
	아동복지시설	54	24	44.4	30	55.6	42	77.8	4	7.40	8	14.8
	장애인복지시설	57	48	84.2	9	15.8	35	61.4	0	0	22	38.6
	사회복지관	46	28	60.9	18	39.1	43	93.5	0	0	3	6.5
	지역자활센터	9	3	33.3	6	66.7	4	44.4	3	33.3	2	22.2
	여성가족시설	25	22	88.0	3	12.0	16	64.0	1	4.0	8	32.0
고용 형태	정규직	206	141	68.4	65	31.6	145	70.4	10	4.9	51	24.8
	계약직	62	40	64.5	22	35.5	42	67.7	1	1.6	19	30.6
직종	사회복지직	213	142	66.7	71	33.3	150	70.4	10	4.7	53	24.9
	일반·사무직	37	24	64.9	13	35.1	25	67.6	1	2.7	11	29.7
	특수직	18	15	83.3	3	16.7	12	66.7	0	0	6	33.3
직위	최고관리자	41	14	34.1	27	65.9	32	78.0	3	7.3	6	14.6
	상급관리자	15	11	73.3	4	26.7	9	60.0	2	13.3	4	26.7
	중간관리자	38	28	73.7	10	26.3	25	65.8	3	7.9	10	26.3
	선임복지사	39	26	66.7	13	33.3	30	76.9	0	0	9	23.1
	실무자	135	102	75.6	33	24.4	91	67.4	3	2.2	41	30.4
전체	268	181	67.5	87	32.5	187	69.8	11	4.1	70	26.1	

## 2 연차 잔여 발생 사유

연차사용 및 연가보상비 지원 현황에 따라 잔여가 발생한 87명을 대상으로 잔여가 발생한 사유를 분석한 결과는 <표Ⅳ-15>와 같다. 잔여 발생 응답자 87명 중 26명(29.8%)은 과도한 업무량으로 연차가 발생했다고 응답했으며, 다음으로, 동료의 업무가중 23명(26.4%), 시설의 분위기 10명(11.4%), 이유없음 24명(27.5%) 순으로 확인되었다. 이에 각 구분별로 살펴보면 다음과 같다.

시설형태는 이용시설은 동료의 업무가중 21명(30.0%), 생활시설은 과도한 업무량 5명(45.5%)으로 가장 많았다. 시설유형은 과도한 업무량의 비율은 노인복지시설(38.1%), 사회복지관(33.3%), 지역자활센터(33.%) , 여성가족시설(33.3%)에서 높았으며, 동료의 업무가중은 아동복지시설(40.0%)에서 유독 높은 비율로 나타났다. 고용형태 및 직종에서는 모두 과도한 업무량이 많았다. 직위는 최고관리자(44.4%)와 선임사회복지사(38.5%)는 동료의 업무가중 비율이 높았으며, 상급관리자(50.0%)와 중간관리자(70.0%)는 과도한 업무량의 비율이 높았고, 실무자는 이유없음(48.5%)을 응답한 비율이 가장 높았다.

<표Ⅳ-15> 연차 및 휴가 잔여 발생 사유

(단위: 명, %), (n=268)

구분	잔여발생 응답수	과도한업무량		동료 업무가중		시설의분위기		이유없음		기타		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
시설 형태	이용시설	70	19	27.1	21	30.0	9	12.9	18	25.7	3	4.3
	생활시설	11	5	45.5	2	18.2	0	0	3	27.3	1	9.1
	기타	6	2	33.3	0	0	1	16.7	3	50.0	0	0
시설 유형	노인복지시설	21	8	38.1	5	23.8	1	4.8	7	33.3	0	0
	아동복지시설	30	7	23.3	12	40.0	7	23.3	2	6.7	2	6.7
	장애인복지시설	9	2	22.2	1	11.1	1	11.1	3	33.3	2	22.2
	사회복지관	18	6	33.3	3	16.7	0	0	9	50.0	0	0
	지역자활센터	6	2	33.3	1	16.7	1	16.7	2	33.3	0	0
	여성가족시설	3	1	33.3	1	33.3	0	0	1	33.3	0	0
고용 형태	정규직	65	21	32.3	20	30.8	7	10.8	13	20.0	4	6.2
	계약직	22	5	22.7	3	13.6	3	13.6	11	50.0	0	0.0
직종	사회복지직	71	22	31.0	20	28.2	7	9.9	18	25.4	4	5.6
	일반·사무직	13	3	23.1	2	15.4	3	23.1	5	38.5	0	0.0
	특수직	3	1	33.3	1	33.3	0	0	1	33.3	0	0.0
직위	최고관리자	27	9	33.3	12	44.4	3	11.1	2	7.4	1	3.7
	상급관리자	4	2	50.0	0	0	1	25.0	1	25.0	0	0.0
	중간관리자	10	7	70.0	1	10.0	0	0	1	10.0	1	10.0
	선임사회복지사	13	2	15.4	5	38.5	2	15.4	4	30.8	0	0.0
	실무자	33	6	18.2	5	15.2	4	12.1	16	48.5	2	6.1
전체	87	26	29.8	23	26.4	10	11.4	24	27.5	4	4.5	

## 제4절 남양주시 사회복지종사자 근무환경 인식

### 1 근로여건 및 근무환경 만족도

#### 1 사회복지종사자가 인식하는 전반적인 근로여건

남양주시 사회복지종사자가 인식하는 전반적인 근로여건을 분석한 결과는 <표Ⅳ-16>과 같다. 총 10개의 문항으로 각 문항별로 1~5점 척도로 측정된 값은 다음과 같다. "1. 정시 퇴근을 할 수 있다" 항목에서, 응답자의 68.5%가 "그렇다" 이상으로 응답했으며, 평균이 3.79점으로 나타났다. "2. 법정 공휴일, 주휴일에 쉴 수 있다" 항목에서, 응답자의 82.8%가 "그렇다" 이상으로 응답했으며, 평균이 4.07점으로 나타났다. "3. 근무시간에 가족과 관계된 일로 전화나 연락이 가능하다" 항목에서, 응답자의 86.2%가 "그렇다" 이상으로 응답했으며, 평균이 4.19점으로 나타났다. "4. 급하게 가정사로 자리를 비워야 할 때 부담을 느끼지 않는다" 항목에서, 응답자의 42.9%가 "그렇다" 이상으로 응답했으며, 평균이 3.26점으로 나타났다. "5. 집안일이 있으면 회식에 참여하지 않아도 된다" 항목에서, 응답자의 73.9%가 "그렇다" 이상으로 응답했으며, 평균이 3.93점으로 나타났다. "6. 가족을 돌보는 일로 휴가에 업무상 불이익을 주지 않는다" 항목에서, 응답자의 83.5%가 "그렇다" 이상으로 응답했으며, 평균이 4.15점으로 나타났다. "7. 가족 돌보는 일이 생기면 나의 일정을 조정해준다" 항목에서, 응답자의 81.7%가 "그렇다" 이상으로 응답했으며, 평균이 4.07점으로 나타났다. "8. 정규업무시간 외 추가근무를 시키지 않으려고 노력한다" 항목에서, 응답자의 72%가 "그렇다" 이상으로 응답했으며, 평균이 3.89점으로 나타났다. "9. 가족 돌보는 일이 생기면 동료는 일정 조정에 협조적이다" 항목에서, 응답자의 85.1%가 "그렇다" 이상으로 응답했으며, 평균이 4.19점으로 나타났다. "10. 자녀양육과 교육을 위해 출퇴근 시간 조정할 수 있다" 항목에서, 응답자의 54.5%가 "그렇다" 이상으로 응답했으며, 평균이 3.42점으로 나타났다.

남양주시 사회복지종사자가 인식하는 전반적인 근로여건 만족도 중 가장 높은 응답을 보인 항목은 3번 '근무시간에 가족과 관계된 일로 전화나 연락이 가능하다' (4.19), 9번 '가족 돌보는 일이 생기면 동료는 일정 조정에 협조적이다' (4.19), 6번 '가족을 돌보는 일로 휴가에 업무상 불이익을 주지 않는다' (4.15) 순으로 나타났으며, 가장 낮은 응답을 보인 항목은 4번 '급하게 가정사로 자리를 비워야 할 때 부담을 느끼지 않는다' (3.26), 10번 '자녀양육과 교육을 위해 출퇴근 시간 조정할 수 있다' (3.42), 1번 '정시퇴근을 할 수 있다' (3.79) 순으로 나타났다.

<표Ⅳ-16> 남양주시 사회복지종사자가 인식하는 전반적인 근로여건 만족도

(단위: 명, %, 점), (n=268)

순	구분	항목	빈도	비율	평균	표준편차
1	정시퇴근을 할 수 있다.	매우그렇다	79	29.5	3.79	1.10
		그렇다	107	39		
		보통이다	46	17.2		
		그렇지않다	26	9.7		
		전혀그렇지않다	12	4.5		
2	법정 공휴일, 주휴일에 쉴 수 있다.	매우그렇다	107	39.9	4.07	1.05
		그렇다	115	42.9		
		보통이다	15	5.6		
		그렇지않다	21	7.8		
		전혀그렇지않다	10	3.7		
3	근무시간 가족과 관계된 일로 전화나 연락이 가능하다.	매우그렇다	99	36.9	4.19	.78
		그렇다	132	49.3		
		보통이다	31	11.6		
		그렇지않다	2	0.7		
		전혀그렇지않다	4	1.5		
4	급하게 가정사로 자리를 비워야 할 때 부담을 느끼지 않는다.	매우그렇다	44	16.4	3.26	1.12
		그렇다	71	26.5		
		보통이다	78	29.1		
		그렇지않다	63	23.5		
		전혀그렇지않다	12	4.5		
5	집안일이 있으면 회식에 참여하지 않아도 된다.	매우그렇다	82	30.6	3.93	.96
		그렇다	116	43.3		
		보통이다	47	17.5		
		그렇지않다	17	6.3		
		전혀그렇지않다	6	2.2		

순	구분	항목	빈도	비율	평균	표준편차
6	가족을 돌보는 일로 휴가에 업무상 불이익을 주지 않는다.	매우그렇다	99	36.9	4.15	.82
		그렇다	125	46.6		
		보통이다	35	13.1		
		그렇지않다	5	1.9		
		전혀그렇지않다	4	1.5		
7	가족을 돌보는 일이 생기면 나의 일정을 조정해준다.	매우그렇다	85	31.7	4.07	.85
		그렇다	134	50.0		
		보통이다	37	13.8		
		그렇지않다	7	2.6		
		전혀그렇지않다	5	1.9		
8	정규업무시간 외 추가근무를 시키지 않으려고 노력한다.	매우그렇다	79	29.5	3.89	.98
		그렇다	114	42.5		
		보통이다	52	19.4		
		그렇지않다	15	5.6		
		전혀그렇지않다	8	3.0		
9	가족을 돌보는 일이 생기면 동료는 일정조정 협조적이다.	매우그렇다	102	38.1	4.19	.80
		그렇다	126	47.0		
		보통이다	33	12.3		
		그렇지않다	3	1.1		
		전혀그렇지않다	4	1.5		
10	자녀양육과 교육을 위해 출퇴근 시간 조정할 수 있다.	매우그렇다	52	19.4	3.42	1.19
		그렇다	94	35.1		
		보통이다	59	22.0		
		그렇지않다	41	15.3		
		전혀그렇지않다	22	8.2		

## 2 사회복지종사자가 인식하는 근무환경 만족도

현재 재직중인 시설의 직무 및 근무환경에 대한 항목별 만족도를 분석한 결과는 <표Ⅳ-17>과 같다. 총 17개의 문항으로, 1~5점 척도로 측정하였으며, 업무, 보수, 인사관리, 의사소통, 직원복지, 교육, 인식 총 7개 항목으로 재분류하여 평균치를 제시하였다.

근무환경에 대한 가장 높은 만족도를 보인 항목은 업무의 '담당하는 일에 대한 보람' (3.76)이었으며, 다음으로, 의사소통의 '하급자와의 관계 및 의사소통' (3.70), 교육의 '업무와 관련된 교육훈련 기회' (3.59) 순으로 나타났다. 근무환경에 대한 가장 낮은 만족도를 보인 항목은 보수의 '총보수(수당 및 보너스 포함)의 수준' (2.67)이었으며, 다음으로, 직원복지의 '부대시설(쉼터, 휴게실 등)' (2.86), 인사관리의 '승진기회' (2.98) 순으로 나타났다.

전반적인 근무환경 만족도를 보았을 때 업무, 의사소통, 교육 측면에서 높은 만족도를 보였으나, 급여(보수 및 수당 등)와 복리후생(쉼터, 휴게실 등) 등의 전반적인 처우와 관련된 근무환경 만족도는 낮은 것으로 확인되었다.

<표Ⅳ-17> 현재 재직중인 시설의 직무 및 근무환경에 대한 항목별 만족도

(단위: 점), (n=268)

구분		평균	표준편차
업무	일(담당업무)의 양	3.19	.95
	원하는 부서에 근무 여부	3.39	.92
	담당하는 일에 대한 보람	3.76	.79
	여가나 가족생활을 할 시간적 여유	3.42	.90
보수	총 보수(수당 및 보너스 포함)의 수준	2.67	1.03
인사관리	인력배치	3.10	.98
	(사회복지분야) 경력인정	3.51	1.06
	고용안정성	3.54	.91
	승진기회	2.98	.93
의사소통	상급자(시설장 및 중간관리자)와의 관계/의사소통	3.49	.94
	하급자와의 관계/의사소통	3.70	.74
	관계부서 공무원과의 업무적 관계/소통	3.21	.90
	생활인/이용자와의 관계	3.55	.71
직원복지	부대시설(쉼터, 휴게실 등)	2.86	1.05
	근로자 보호조치(건강, 안전, 민원 등)	3.28	.92
교육	업무와 관련된 교육훈련 기회	3.59	.87
인식	운영법인(개인)에 대한 인식	3.24	.89



## 1

## 이직경험

현 재직기관 외 다른 직장 경험 여부 즉, 이직경험 여부를 분석한 결과는 <표Ⅳ-18>과 같다. 전체 응답자 268명 중 현 직장 외 다른 직장 경험이 있다고 응답한 종사자는 150명(56.0%), 다른 직장의 경험이 없다고 응답한 종사자는 118명(44.0%)으로, 절반 이상이 이직경험이 있는 것으로 나타났다.

각 구분별로 살펴보면, 시설형태는 이용시설 110명(59.1%), 생활시설 31명(50.8%)으로 이용시설이 생활시설보다 이직을 경험한 종사자의 비율이 높았으며, 시설유형은 사회복지관(32명, 69.6%)과 지역자활센터(6명, 66.7%)에서 이직경험자 비율이 높았으며, 아동복지시설(22명, 40.7%)과 여성가족시설(11명, 44.0%)은 이직경험자 비율이 낮은 것으로 나타났다. 고용형태는 정규직(116명, 56.3%)과 계약직(34명, 54.8%)에 큰 차이는 없었으며, 직종은 사회복지직(125명, 58.7%)에 이직경험 응답이 비율이 가장 높았다. 직종은 상급관리자(15명, 100%)와 중간관리자(28명, 73%)가 높은 이직경험을 보였다.

<표Ⅳ-18> 현 재직기관 외 다른 직장 경험 여부(이직경험) 현황

(단위: 명, %), (n=268)

구분	총 응답수	현 직장 외 다른 직장 경험			
		예		아니오	
		빈도	비율	빈도	비율
시설 형태	이용시설	110	59.1	76	40.9
	생활시설	31	50.8	30	49.2
	기타	9	42.9	12	57.1
시설 유형	노인복지시설	47	61.0	30	39.0
	아동복지시설	22	40.7	32	59.3
	장애인복지시설	32	56.1	25	43.9
	사회복지관	32	69.6	14	30.4
	지역자활센터	6	66.7	3	33.3
	여성가족시설	11	44.0	14	56.0
고용 형태	정규직	116	56.3	90	43.7
	계약직	34	54.8	28	45.2

직종	사회복지직	213	125	58.7	88	41.3
	일반·사무직	37	18	48.6	19	51.4
	특수직	18	7	38.9	11	61.1
직위	최고관리자	41	24	58.5	17	41.5
	상급관리자	15	15	100	0	0
	중간관리자	38	28	73.7	10	26.3
	선임복지사	39	22	56.4	17	43.6
	실무자	135	61	45.2	74	54.8
전체		268	150	56.0	118	44.0

## 2 이직사유

현 재직기관 외 다른 직장의 경험이 있는 이직경험자 150명의 주요 이직사유에 대한 결과는 <표Ⅳ-19>과 같다. 전체 총 이직경험자 150명 중 가장 높은 이직사유는 기타 26명(17.3%), 연봉 23명(15.3%), 고용불안 20명(13.3%) 순으로 높은 비율이 나타났다. 여기서 기타의 이직사유는 주로 거주지 이동으로 인한 이직, 결혼으로 인한 퇴사 등이 많았다. 이에 각 구분별로 기타를 제외한 이직사유를 살펴보면 다음과 같다.

시설형태는 이용시설(16명, 14.5%)과 생활시설(7명, 22.6%) 모두 연봉이 가장 높은 비율을 차지했고, 다음 순위는 이용시설은 개인발전 15명(13.6%), 생활시설은 인간관계 7명(22.6%)으로 나타나, 시설형태별로 일부 차이가 있음을 보여준다

시설유형은 노인복지시설(12명, 25.5%)과 여성가족시설(3명, 27.3%)은 연봉, 아동복지시설(6명, 27.3%)은 업무불일치, 장애인복지시설(6명, 18.8%)과 사회복지관(6명, 18.8%)은 개인발전, 지역자활센터(2명, 33.3%)는 고용불안 비율이 가장 높았다.

세부적으로 살펴보면 노인복지시설 및 여성가족시설 등 고용이 불안하고 보수가 적은 시설은 연봉을 높은 이직사유로 두었으며, 고용이 안정적이고 적절한 보수가 보장되는 장애인복지시설과 사회복지관은 개인발전을 높은 이직사유로 응답한 것을 보았을 때 시설유형별로도 이직사유에 차이가 있음을 보여준다. 이는 시설이 가진 고용안정성과 보수수준에 따라 이직의 의도가 차이가 있음을 보여주는 결과이다.

고용형태와 직종에서는 모두 연봉의 비율이 가장 높았으며, 직위는 최고관리자 연봉(5명, 20.8%), 상급관리자는 업무강도(3명, 20.0%), 중간관리자는 개인발전(7명, 25.0%), 선임복지사는 업무불일치(5명, 22.7%) 실무자는 인간관계(11명, 18.0%)로 나타났다.

<표Ⅳ-19> 이직을 경험한 자의 주요 이직사유

(단위: 명, %), (n=268)

구분	이직 경험자 수	이직사유																				
		연봉		승진		업무량		업무강도		인간관계		개인발전		고용불안		복리후생		업무불일치		기타		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
시설 형태	이용시설	110	16	14.5	2	1.8	8	7.3	10	9.1	9	8.2	15	13.6	13	11.8	5	4.5	13	11.8	19	17.3
	생활시설	31	7	22.6	1	3.2	1	3.2	1	3.2	7	22.6	1	3.2	4	12.9	2	6.5	2	6.5	5	16.1
	기타	9	0	0	0	0	0	0	1	11.1	1	11.1	0	0	3	33.3	0	0	2	22.2	2	22.2
시설 유형	노인복지시설	47	12	25.5	0	0	1	2.1	6	12.8	7	14.9	1	2.1	5	10.6	4	8.5	5	10.6	6	12.8
	아동복지시설	22	3	13.6	0	0	2	9.1	2	9.1	1	4.5	1	4.5	2	9.1	1	4.5	6	27.3	4	18.2
	장애인복지시설	32	4	12.5	1	3.1	2	6.3	1	3.1	6	18.8	6	18.8	4	12.5	0	0	3	9.4	5	15.6
	사회복지관	32	1	3.1	2	6.3	4	12.5	1	3.1	2	6.3	6	18.8	5	15.6	2	6.3	3	9.4	6	18.8
	지역자활센터	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16.7	1	16.7	2	33.3	0	0	0	0	2	33.3
	여성가족시설	11	3	27.3	0	0	0	0	2	18.2	0	0	1	9.1	2	18.2	0	0	0	0.0	3	27.3
고용 형태	정규직	116	18	15.5	1	0.9	9	7.8	9	7.8	13	11.2	12	10.3	16	13.8	5	4.3	11	9.5	22	19.0
	계약직	34	2	14.7	0	5.9	3	0	4	8.8	4	11.8	4	11.8	2	11.8	6	5.9	4	17.6	4	11.8
직종	사회복지직	125	18	14.4	2	1.6	9	7.2	11	8.8	16	12.8	13	10.4	17	13.6	6	4.8	15	12.0	18	14.4
	일반·사무직	18	3	16.7	0	0	0	0	1	5.6	1	5.6	3	16.7	1	5.6	1	5.6	1	5.6	7	38.9
	특수직	7	2	28.6	1	14.3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	28.6	0	0	1	14.3	1	14.3
직위	최고관리자	24	5	20.8	2	8.3	2	8.3	0	0	1	4.2	2	8.3	2	8.3	1	4.2	4	16.7	5	20.8
	상급관리자	15	0	0	0	0	1	6.7	3	20.0	2	13.3	2	13.3	1	6.7	1	6.7	0	0	5	33.3
	중간관리자	28	3	10.7	1	3.6	3	10.7	1	3.6	2	7.1	7	25.0	3	10.7	2	7.1	1	3.6	5	17.9
	선임복지사	22	4	18.2	0	0	2	9.1	1	4.5	1	4.5	1	4.5	4	18.2	1	4.5	5	22.7	3	13.6
	실무자	61	11	18.0	0	0	1	1.6	7	11.5	11	18.0	4	6.6	10	16.4	2	3.3	7	11.5	8	13.1
전체	150	23	15.3	3	2.0	9	6.0	12	8.0	17	11.3	16	10.6	20	13.3	7	4.6	17	11.3	26	17.3	

남양주시 사회복지종사자의 직무소진 수준을 분석한 결과는 <표Ⅳ-20>과 같다. 직무소진 척도는 MBI-GS 척도를 활용하였으며, 정서적 소진 5문항, 비인격화 4문항, 개인성취감 6문항 총 15문항으로 구성된 척도를 활용하였다. 개인성취감 6문항은 역문항으로 채점하여 점수가 높을수록 소진 수준이 높은 것을 의미하며, 1~6점 척도로 구성된 척도를 설문 여건상 1~5점으로 조정하여 사용했고, 소진상태를 구분하기 위하여 총 3개의 소진상태인 경도(15~30점), 중등도(31~45점), 고도(46~75점)로 분류하였다.

전체 응답자 총 268명 중 경도는 40명(14.9%), 중등도는 162명(61.2%), 고도는 64명(23.9%)으로 나타났으며, 대체로 중등도 비율이 높았다. 이에 직무소진 수준이 높은 고도 응답 비율을 기준으로 세부 유형별로 살펴본 내용은 다음과 같다.

시설형태는 이용시설(45명, 24.2%)과 생활시설(15명, 24.6%) 간의 큰 비율 차이는 없었으며, 고도 응답 비율도 유사하게 나타나 이용시설과 생활시설 간의 직무소진의 수준은 유사한 것으로 확인되었다.

시설유형에서는 여성가족시설(9명, 36.0%), 장애인복지시설(20명, 35.1%), 아동복지시설(11명, 20.4%), 노인복지시설(15명, 19.5%), 사회복지관(8명, 17.4%), 지역자활센터(1명, 11.1%) 순으로 높았으며, 여성가족시설과 장애인복지시설의 고도 응답 비율이 타 시설유형보다 유독 높은 것으로 확인되었다.

고용형태는 정규직(52명, 25.2%)보다 계약직(12명, 19.4%)의 고도 비율이 높았으며, 직종은 사회복지직(57명, 26.8%)이 일반사무직(6명, 16.2%)보다 높았다. 직위는 선임사회복지사(12명, 30.8%), 실무자(37명, 27.4%), 상급관리자(3명, 20.0%), 중간관리자(5명, 12.2%), 최고관리자(5명, 12.2%) 순으로 직무소진의 고도 비율이 높았다. 직무소진 수준은 고용형태와 직위에 상관없이 분포하고 있었으며, 직위는 직급이 가장 높았던 최고관리자가 가장 낮은 고도 비율을 보였다.

전반적인 사회복지종사자의 직무소진 수준을 보았을 때 장애인복지시설(35.1%)과 여성가족시설(36.0%)의 고도 비율이 전체 평균 고도 비율(23.9%)보다 현저하게 높은 것으로 나타나, 종사자의 정신건강에 도움을 줄 수 있는 정서적 지원 또는 상담 서비스 등 정신건강 관리를 위한 서비스 지원이 필요함을 보여준다.

<표Ⅳ-20> 사회복지종사자 직무소진 현황

(단위: 명, %), (n=268)

구분	총 응답수	경도 (15~30점)		중등도 (31~45점)		고도 (46~75점)		
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	
시설 형태	이용시설	186	27	14.5	114	61.3	45	24.2
	생활시설	61	11	18.0	35	57.4	15	24.6
	기타	21	2	9.5	15	71.4	4	19.0
시설 유형	노인복지시설	77	14	18.2	48	62.3	15	19.5
	아동복지시설	54	12	22.2	31	57.4	11	20.4
	장애인복지시설	57	7	12.3	30	52.6	20	35.1
	사회복지관	46	6	13.0	32	69.6	8	17.4
	지역자활센터	9	1	11.1	7	77.8	1	11.1
	여성가족시설	25	0	0	16	64.0	9	36.0
고용 형태	정규직	206	29	14.1	125	60.7	52	25.2
	계약직	62	11	17.7	39	62.9	12	19.4
직종	사회복지직	213	29	13.6	127	59.6	57	26.8
	일반·사무직	37	6	16.2	25	67.6	6	16.2
	특수직	18	5	27.8	12	66.7	1	5.60
직위	최고관리자	41	13	31.7	23	56.1	5	12.2
	상급관리자	15	3	20.0	9	60.0	3	20.0
	중간관리자	38	5	13.2	26	68.4	7	18.4
	선임사회복지사	39	4	10.3	23	59.0	12	30.8
	실무자	135	15	11.1	83	61.5	37	27.4
전체	268	40	14.9	162	61.2	64	23.9	

### 3 폭력에 대한 시설 대응 관리체계

#### 1 직원으로부터 폭력 경험

남양주시 사회복지종사자가 경험한 지난 1년간 현재 시설에서 복무중 직원으로부터 폭력을 경험한 여부를 분석한 결과는 <표Ⅳ-21>과 같다. 5~10회 이상의 빈번한 폭력경험의 비율이 높은 순서대로 살펴보면 정서적 폭력 8명(3.0%), 위협·굴욕적 행동 6명(2.2%), 지나친 업무강요 5명(1.9%), 부당한 업무 강요 4명(1.5%), 직장 내 따돌림 및 회식참여강요 1명(0.4%) 순으로 높았으며, 신체적폭력, 성희롱 및 성폭력, 재산상의 폭력이 5~10회 이상 지속된 경우는 없는 것으로 나타났다. 시설 복무중 직원으로부터 종사자에게 가해지는 폭력은 주로 부당하거나 지나친 업무 강요가 많은 것으로 확인되었다.

<표Ⅳ-21> 지난 1년간 현 시설 복무중 직원으로부터 폭력 경험

(단위: 명, %), (n=268)

순	구분	없음		1~5회		5회~10회		10회 이상	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
1	신체적폭력	265	98.9	3	1.1	0	0	0	0
2	성희롱 및 성폭력	259	96.6	9	3.4	0	0	0	0
3	재산상의 폭력	266	99.3	2	0.7	0	0	0	0
4	정서적 폭력	230	85.8	26	9.7	8	3.0	4	1.5
5	위협·굴욕적 행동	239	89.2	19	7.1	6	2.2	4	1.5
6	직장 내 따돌림	252	94.0	14	5.2	1	0.4	1	0.4
7	부당한 업무 강요	222	82.8	36	13.4	4	1.5	6	2.2
8	지나친 업무 강요	210	78.4	45	16.8	5	1.9	8	3.0
9	회식참여강요	241	89.9	25	9.3	1	0.4	1	0.4

#### 2 클라이언트로부터 폭력 경험

남양주시 사회복지종사자가 경험한 지난 1년간 현재 시설에서 복무중 클라이언트로부터 폭력을 경험한 여부를 분석한 결과는 <표Ⅳ-22>와 같다. 5~10회 이상의 빈번한 폭력경험 비율이 높은 순서대로 살펴보면, 정서적 폭력 15명(5.6%), 위협·굴욕적 행동 8명

(3.0%), 신체적 폭력 3명(1.1%), 성적폭력 1명(0.7%), 재산상의 폭력 1명(0.4%)으로 나타났다. 시설 복무중 클라이언트로부터 종사자에게 가해지는 폭력은 주로 정서적 폭력이나 위협·굴욕적 행동이 많은 것으로 확인되었다.

<표Ⅳ-22> 지난 1년간 현 시설 복무중 클라이언트로부터 폭력 경험

(단위: 명, %), (n=268)

순	구분	없음		1~5회		5회~10회		10회 이상	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
1	신체적 폭력	243	90.7	19	7.1	3	1.1	3	1.1
2	성적폭력	250	93.3	16	6.0	2	0.7	0	0
3	재산상의 폭력	265	98.9	2	0.7	1	0.4	0	0
4	정서적 폭력	187	69.8	55	20.5	15	5.6	11	4.1
5	위협·굴욕적 행동	226	84.3	29	10.8	8	3.0	5	1.9

### 3 폭력 경험 시 기관의 대응방법

폭력 경험 시 매뉴얼이 있고 그대로 이행한 경우를 분석한 결과는 <표Ⅳ-23>과 같다. 기관차원의 대응 매뉴얼대로 이행되었다고 응답한 62명의 대응방법을 보면, 가장 많이 이행된 대응방법은 가해자와 분리 26명(41.9%)으로 나타났으며, 심리·정서적인 상담 19명(30.6%), 휴식(휴가)제공 8명(12.9%), 의료적 조치 3명(4.8%), 물질적 보상 2명(3.2%) 순으로 나타났다.

<표Ⅳ-23> 폭력 경험 시 기관 차원의 대응방법

(단위: 명, %), (n=268)

구분	기관차원 대응 매뉴얼이 있고, 그대로 이행	
	빈도	비율
가해자와 분리	26	41.9
의료적 조치	3	4.8
물질적 보상	2	3.2
휴식(휴가)제공	8	12.9
심리·정서적인 상담	19	30.6
기타	4	6.4
전체	62	100

#### 4 폭력 경험 시 기관 미대처 사유

폭력 경험 시 매뉴얼 및 미대처 사유를 분석한 결과는 <표Ⅳ-24>과 같다. 먼저, 기관 차원 대응 매뉴얼이 있음에도 지켜지지 않는 경우를 경험한 총 26명에 응답에 따르면, ‘굵어 부스럼 만들지 않기 위해’가 13명(50.0%)으로 가장 많았으며, ‘사건이 경미함’ 9명(34.6%), ‘클라이언트 보호’ 3명(11.5%), ‘책임추궁’ 1명(3.8%) 순으로 나타났다.

다음으로, 기관차원 대응 매뉴얼이 없고 개인적으로 해결하는 경우를 경험한 총 36명에 응답에 따르면, ‘굵어 부스럼 만들지 않기 위해’가 15명(41.6%)으로 가장 많았으며, ‘사건이 경미함’ 12명(33.3%), ‘상사의 낮은 민감도’ 7명(19.4%) 순으로 나타났다.

<표Ⅳ-24> 폭력 경험 시 기관 차원의 매뉴얼 및 미대처 사유

(단위: 명, %), (n=268)

구분	대응 매뉴얼 있으나, 지켜지지 않음		대응 매뉴얼이 없고, 개인적으로 해결	
	빈도	비율	빈도	비율
클라이언트 보호	3	11.5	1	2.7
사건이 경미함	9	34.6	12	33.3
굵어 부스럼 만들지 않기 위해	13	50.0	15	41.6
책임추궁	1	3.8	1	2.7
상사의 낮은 민감도	0	0	7	19.4
기타	0	0	0	0
전체	26	100	36	100



## 제5절 소결

### 1 보수체계 인식

전체 응답자 총 268명의 인식하는 보수체계 문제점은 수당부족 65명(24.3%), 호봉산정 56명(20.9%), 시설별 격차 55명(20.5%) 순으로 나타났다. 시설유형별로 보았을 때 장애인복지시설과 사회복지관은 수당부족, 노인복지시설은 시설별 격차, 아동복지시설은 호봉산정으로 나타났으며, 가이드라인이 준수되어 호봉제가 안전적으로 적용되는 경우 수당부족을, 시설 간 격차 있거나, 가이드라인 미준수 시설의 경우 호봉산정에 높은 응답을 보이는 것으로 확인되었다. 보수체계 문제점이 없다고 응답한 비율은 8.2%로 대체로 모든 종사자는 보수체계에 대해 문제가 있다는 공통된 의견을 가지고 있었으나, 그 방향성이 시설유형별로 다를 수 있음을 보여주는 결과이다.

복리후생제도 선호도는 실질적으로 임금이 향상되는 복지포인트(43.3%)가 가장 많았으며, 다음으로 직원포상제도(14.9%), 탄력근무제(14.9%), 장기근속휴가(11.2%) 순으로 나타났다. 대체로 실질적인 보수가 향상되는 복지포인트에 제도에 다수가 응답하였으나, 생활시설의 경우 장기근속휴가(14.2%)에 가장 높은 응답을 보여 시설형태별로 일부 차이가 있을 수 있음을 보여준다.

처우개선제도 선호도는 보수체계개편(37.3%), 수당 확대를 통한 실질적인 임금 향상(31.0%), 복리후생제도 확대(28.0%) 순으로 비율이 높은 것으로 확인되었다. 시설유형별로 처우개선제도 선호도가 일부 차이가 있었는데 보수체계개편은 장애인복지시설(18.1%), 지역자활센터(29.7%), 여성가족시설(26.7%), 수당 확대를 통한 실질 임금 향상은 노인복지시설(22.9%), 아동복지시설(27.8%) 사회복지관(29.0%)으로 확인되었다. 시설별로 보수체계 안정성에 따라 일부 차이가 있었으나, 대체로 실질적인 보수에 영향을 주는 보수 또는 수당에 처우개선을 원하는 응답 비율이 높았은 것으로 나타났다.

처우개선 강화 또는 신설 항목으로는 처우개선 수당(29.9%), 급식비 지원(17.5%), 연가 보상비(13.1%) 순으로 확인되었으며, 시설유형별로는 노인복지시설(37.7%), 장애인복지시설(40.4%), 여성가족시설(20.0%)은 처우개선 수당, 아동복지시설은 명절수당(31.5%), 사회복지관은 급식비(34.8%), 지역자활센터는 시간 외 근로수당(44.4%)을 가장 높은 선호도 항목으로 응답하였다. 시설유형별로 차이가 있는 것은 처우개선제도 지원 항목에 차이가 있어 현 시설에 부족한 처우에 대해 개선이 필요하다고 생각되는 부분을 응답하기에 이러한 결과로 예측된다.

## 2

## 근로여건 인식

남양주시 사회복지종사자의 초과근무를 포함한 주당 평균 근로시간은 42.4시간, 초과근무 주당 평균횟수는 1.68회였다. 초과근무수당은 268명 중 157명(58.6%)이 수당을 받았으며, 36명(13.4%)은 지원받지 않았고 75명(28.0%)은 초과근무를 하지 않았다. 시설유형별로 보았을 때 아동복지시설(43.8시간, 2.31회), 장애인복지시설(43.2시간, 2.08회), 사회복지관(43.4시간, 1.84회) 순으로 주당 평균 근로시간 및 초과근무 횟수가 높았으며, 초과근무 시 수당을 받지 못한 비율은 장애인복지시설(4명, 7.0%)과 사회복지관(1명, 2.2%)과 비교했을 때 유독 아동복지시설(21명, 38.9%)에서 받지 못한 비율이 높아 초과근무 임금 지급에 대한 제도개선이 필요함을 보여준다.

남양주시 사회복지종사자의 연차사용 현황은 총 268명 중 181명(67.5%)은 연차를 모두 사용했으며, 87명(32.5%)은 잔여 연차가 발생했다. 연가보상비 지원의 경우 총 268명 중 70명(26.1%)만이 지원을 받았으며, 지원이 없어 받지 못한 경우는 187명(69.8%)으로 대체로 연가보상비에 대한 지원이 없는 것으로 나타났다. 잔여 연차가 발생한 종사자 총 87명의 잔여연차 발생사유를 살펴보면 과도한 업무량 26명(29.8%), 동료의 업무가중 23명(26.4%), 시설의 분위기 10명(11.4%) 순으로 높은 것으로 확인되었다. 대체로 과도한 업무량과 인력 부족으로 동료에게 업무가 가중되는 상황으로 인해 제대로 된 휴가제도 활용이 이루어지고 있지 않아 인력확보의 필요성을 보여준다.

## 3

## 근무환경 인식

전반적인 근로여건 만족도에서는 가족과 관련된 돌봄 업무 시 협조적인 분위기(4.19점)에 대한 만족도가 높았으며, 가정사로 자리비움(3.26점)과 자녀양육으로 인한 출퇴근 조정(3.42점) 등 출퇴근 시간 조정과 정시퇴근(3.79) 항목은 낮은 만족도를 보였다. 근무시간 내 가족과 연락, 가족돌봄을 위한 동료와 업무 협조에 대한 만족도는 높으나 실질적으로 자리를 비우거나 시간을 조정하는 항목에 대한 만족도가 낮은 것을 보았을 때 탄력근무제와 같은 출퇴근 시간과 관련된 제도 또는 가족돌봄휴가 등에 대한 도입이 필요함을 보여주는 결과이다.

근무환경 만족도에서 가장 높은 만족도를 보인 항목은 담당하는 일에 대한 보람 3.76점이었으며, 다음으로, 하급자와의 관계 및 의사소통 3.70점, 업무와 관련된 교육훈련 기회 3.59점 순으로 높은 것으로 나타났다. 반면, 만족도가 낮은 항목은 총보수 2.86점, 직원복

지(부대시설) 2.86점, 승진기회 2.98점 순으로 낮은 것으로 확인되었다. 근무환경 만족도를 보았을 때 담당업무, 직원 간의 의사소통, 교육 훈련에 대한 만족도가 높았으며, 전반적인 처우와 관련된 근무환경에 대한 만족도는 낮은 것으로 나타났다.

이직경험(현 재직기관 외 다른 직장 경험)이 있는 종사자는 150명(56.0%)이었으며, 이직경험이 없는 종사자는 118명(44.0%)으로 절반 이상이 이직경험이 있는 것으로 나타났다. 시설유형별로 살펴보면, 이용시설(59.1%)이 생활시설(50.8%)보다 이직을 경험한 종사자 비율이 높았으며, 사회복지관(69.6%)과 지역사회활센터(66.7%)에서 이직경험자 비율이 높고, 아동복지시설(40.7%)과 여성가족시설(44.0%)의 이직경험자 비율이 낮은 것으로 나타났다.

이직경험이 있는 총 150명에 대한 주요 이직 사유로는 거주지 이동, 결혼 등 개인적 사유인 기타가 26명(17.3%) 가장 많았으며, 다음으로, 연봉 23명(15.3%), 고용불안 20명(13.3%) 순으로 나타났다. 시설유형별로 살펴보면 노인복지시설과 여성가족시설은 연봉, 장애인복지시설과 사회복지관은 개인발전을 높은 이직 사유로 응답한 것을 보았을 때 고용안정성과 보수수준에 따라 이직 사유에 차이가 있었다. 전반적인 이직 사유를 보았을 때 거주지 이동 및 결혼 등 환경적 변화에 따른 퇴사를 제외한 개인적 사유 퇴사는 대체로 연봉과 고용불안 사유가 많아 임금체계 및 처우개선을 통해 남양주시 내 사회복지종사자가 오래 근무할 수 있는 환경 마련에 필요함을 보여준다.

남양주시 사회복지종사자의 직무소진 수준을 파악하기 위하여 MBI-GS 척도 총 15문항을 활용하였으며, 소진상태를 경도, 중등도, 고도로 구분하였다. 총 268명 중 경도 40명(14.9%), 중등도 162명(61.2%), 고도 64명(23.9%)으로 대부분 중등도가 많았으며, 시설유형 중에서는 장애인복지시설(20명, 35.1%)과 여성가족시설(9명, 36.0%)의 고도 응답비율이 타 시설유형보다 높아 정서적 지원 및 심리상담 서비스를 통해 소진 예방 및 관리가 필요함을 보여준다.

남양주시 사회복지종사자가 시설에서 근무 중 경험한 폭력 빈도는 지난 1년간 현 시설에 복부중 5~10회 이상 빈번한 폭력 경험의 비율로 확인하였다. 직원으로부터 폭력 경험은 정서적 폭력(3.0%), 위협·굴욕적 행동(2.2%), 지나친 업무강요(1.9%) 순으로 높았으며, 클라이언트로부터 폭력 경험은 정서적 폭력(5.6%), 위협·굴욕적 행동(3.0%), 신체적 폭력(1.1%) 순으로 높아 대체로 빈번한 폭력을 경험한 비율이 낮은 것으로 나타났다. 현 시설 근무 중 직원 또는 클라이언트에게 폭력을 경험한 총 126명의 기관 차원 대응방법은 매뉴얼이 있고 그대로 이행(48.4%), 매뉴얼이 있지만 지켜지지 않음(20.6%) 매뉴얼이 없고 개인적 해결(31.0%)로 나타나 50% 내외의 종사자만이 업무 중 폭력을 경험했을 때 기관 매뉴얼에 따라 대응하고 있는 것으로 나타났다.

# 남양주시 사회복지종사자 FGI 분석



제1절 연구내용

제2절 연구방법

제3절 분석결과

제4절 소결





# 05

## 남양주시 사회복지종사자 FGI 분석

### 제1절 연구내용

5장에서는 남양주시 사회복지종사자 근무환경 및 처우개선 방안을 분석하기 위해 관내 사회복지종사자(노인, 장애인, 사회복지관, 아동, 외국인 분야) 10명을 대상으로 질적연구를 실시하고 분석한 내용은 다음과 같다.

사회복지종사자 처우개선 및 복리후생 제도 분석을 하기 위해 사용한 자료수집 방법은 질적 연구방법 중 심층인터뷰이며, 이를 통해 사회복지종사자 근무환경의 구체적인 실태(문제점, 어려움), 현장에서 근무하고 있는 사회복지종사자들이 생각하는 개선방향, 처우개선이 필요한 실제적인 사례 등으로 구분하여 파악하고자 했다. 이에 다양한 문헌검토를 통해 <표 V-1>과 같은 연구질문을 구성하였다.

<표 V-1> 남양주시 사회복지종사자 FGI 분석 연구질문

구분	내용
연구질문 1	인건비 보장으로 인한 어려움이 있었나요?
연구질문 2	사업 인력을 확보하는데 가장 어려운 점은 무엇인가요?
연구질문 3	운영비 및 사업비 확보에 대한 어려움이 있었나요?
연구질문 4	사회복지종사자 복지의 개선점은 무엇인가요?

### 제2절 연구방법

#### 1 연구대상 및 자료수집

사회복지종사자 근무환경 및 처우개선 방안 질적연구는 <표 V-2>와 같이 노인, 아동, 장애인, 복지관 등 관내 사회복지시설에서 실제 근무하고 있는 사회복지종사자 10명을 대상으로 실시되었다. 질적자료의 수집은 연구 질문에 대한 심층인터뷰를 통해 진행되었다.

<표 V-2> 남양주시 사회복지종사자 FGI 분석 활동 개요

구분	내용
조사대상	관내 사회복지종사자 10명 (사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 지역자활센터, 외국인복지센터, 종합재가센터 등)
조사방법	집단별 심층 인터뷰(총 2팀 진행, 1팀당 5명)
조사기간	2023년 6월 1일(목) ~ 6월 2일(금), 10:00~12:00

질적조사에 참여한 인터뷰 대상자들에 대한 특성을 정리하면 <표 V-3>와 같다.

<표 V-3> 질적연구 참여자의 일반적 특성

참여자	구분	직급
A	사회복지관	팀장
B	사회복지관	팀장
C	사회복지관	팀장
D	사회복지관	사회복지사
E	노인복지관	팀장
F	지역자활센터	팀장
G	장애인복지관	팀장
H	장애인복지관	사회복지사
I	외국인복지센터	부원
J	종합재가센터	주임

## 2 분석방법

남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태 및 처우개선 방안을 분석하기 위해 본 연구에서 사용한 방법은 문헌연구와 질적연구이다. 먼저, 문헌연구를 통해서도 사회복지종사자 관련 규정, 사회복지시설 종사자 처우개선 동향 및 제도 현황 등에 관한 선행연구를 검토하여 연구 질문을 구성하였다.

다음으로, 남양주시 사회복지사가 실제 근무하면서 경험하는 느끼는 근무환경 실태, 처우개선 및 복리후생 수준을 파악하기 위해 질적연구방법을 사용했으며, 질적연구자료는 관내 사회복지종사자 총 10명을 대상으로 개괄적인 면접지침을 가지고 반구조화된 방식으로 진행한 심층인터뷰를 통해 수집하였다.

남양주시 사회복지종사자 대상 면접지침의 영역은 인터뷰 참여자 정보, 인건비 보장 및 현실화, 사업인력 확보 및 보호, 사업비 및 운영비 확보, 종사자 복지개선을 바탕으로 심층 인터뷰를 수행했다.

## 제3절 분석결과

### 1 인건비 보장 및 현실화

#### 가 인건비 부족으로 인한 승진 제한

남양주시 사회복지종사자 인터뷰 참가자들은 인건비 보장 및 현실화에 대해 자유롭게 의견을 제시하였다. 먼저, 인건비 부족으로 인해 경력이 쌓여도 승진을 할 수 없는 어려움에 대해 주로 언급하였다.

*“호봉 승진 연한이 도달하여 승진이 되어야 되는데도 불구하고 인건비 예산이 부족하여 실제 직급은 그대로이지만 업무는 승진된 직책의 업무를 맡게 되어져요. 업무에 따른 책임감은 가중 되나 직급에 맞지 않는 급여로 인해 많은 어려움이 있는 상황이에요.”(B)*

또한, 근무하고 있는 기관에서 발생하는 인건비 부족으로 인한 승진 제한 경험에 대해 공유하였으며, 인터뷰 참여자들은 이러한 사례들이 향후 반복되지 않기 위한 구체적인 노력과 직원들의 동기부여를 위한 보상체계에 대해 다양한 의견을 제시하였다.

*“저희는 장기근속자가 많아 실질적으로 승진 체계가 없다고 볼 수 있어요. 직급체계가 선임 다음이 바로 팀장 또는 부장인데, 팀장님만 해도 10년 넘게 일하시다 보니 저같이 선임 직원은 위로 승진할 수 있는 기회가 없는 셈이죠. 차라리 승진을 할 수 없는 체계가 지속된다면 장기근속자에 대한 보상과 같은 보상이 이루어지면 직원들의 동기부여도 될 것 같아요.”(I)*

#### 나 시간 외 수당 지급 불가로 인한 악순환 지속

남양주시 사회복지종사자 인터뷰 참가자들은 사회복지 업무 특성상 시간 외 근무가 빈번히 발생하지만, 예산 문제 등 여러 현실적인 문제로 인해 수당을 모두 지급하는 것이 어려우며, 실질적으로 해결할 수 있는 뚜렷한 방안이 없다고 호소하였다.

*“일반기업에서 근무하였을 때에는 연봉에 시간 외 수당이 포함되어 있었는데 사회복지시설에서 근무를 시작할 때 연봉에 시간 외 수당이 포함되어 있지 않은 것에 대해 1차적으로 놀랐었죠. 그런데 더 놀라웠던 건 개인업무가 아닌 회사업무를 하는데도 눈치를 보면서 시간 외 근*



무를 신청하는 분위기가 조성되어 있었어요. 이런 분위기는 업무가 많음에도 불구하고 시간 외 수당을 모두 받을 수 없는 환경으로 인한 결과라고 생각해요.”(C)

“초과근무를 한다는 것은 결국 기관의 최소 인력 구성 체제로 인한 업무 과중이 원인이라고 생각하기에 먼저 초과근무가 빈번하게 발생하지 않도록 인력 구성이 필요하다 생각해요. 그리고 기관별로 초과근무를 인정하는 시간은 상이하므로 개인적인 의견으로는 지자체에서 논의를 통해 사회복지시설 초과근무 기준에 대한 가이드라인을 통일하면 좋겠다고 생각하지만, 현실적으로 불가능하다는 걸 너무 잘 알고 있기에.. 답답한 마음뿐입니다.” (J)

특히, 시간 외 수당 예산이 있어도 인정되는 시간이 한정적이어서 실제로 발생하는 초과근무에 대한 보상이 제대로 이루어지지 않고 있었으며, 초과근무 시 야근 식대와 같은 부가적인 문제도 함께 발생하고 있다고 언급하였다.

“저희 기관의 경우 작년만 해도 월 7시간만 인정이 되었는데 올해부터는 월 10시간을 초과근무로 인정하고 그에 맞춰 수당이 지급되고 있어요. 하지만 현실적으로 일을 하다 보면 월 10시간만 초과근무를 하는 게 말이 안 돼요. 특히나 방문 출장이 있는 날이면 오후에 돌아와서 방문 일지 작성하고 일지 작성 업무가 끝나면 기존 사무 업무를 하고.. 결국 6시를 넘기게 되는데 월 7시간을 넘으면 안 되니깐 퇴근 지문을 찍고 초과근무를 하게 되는 경우가 다반수예요. 여기서 또 문제인 건 초과근무를 달지 못하니 야근 식대 또한 개인사비로 처리를 해야 된다는거죠.”(E)

#### 다 인건비 외 다양한 수당 지급제도 도입 필요

남양주시 사회복지종사자 인터뷰 참가자들은 인건비 보장에 대한 제도개선도 필요하지만, 인건비 외 다양한 수당을 받을 수 있는 제도 개설이 가장 필요하다는 의견이 있었다.

“이전에 법인전입금으로 수당 지급하는 것과 관련해서 대표님과 간담회를 했지만 결국 최종 결정은 시에서 내려주는 시스템인데.. 시에서 제한을 두는 게 너무 많아요. 꼭 인건비 인상과 관련된 제도 말고도 직급보조비, 야근식대비 지원과 같은 수당이나 복리후생제도가 개선된다면 좋을 것 같습니다.”(A)

“저희 기관은 지금 최고의 이슈가 여비예요. 현재 여비 기준이 12km, 4시간 기준인데 남양주가 워낙 크다 보니 저희 기관 위치에서 다른 지역을 움직이려면 꽤 많은 거리를 움직이게 되고 특히나 관차가 없을 경우 개인차량을 이용해서 가야 되는데, 그에 따른 여비 지급 기준이 너무

약한 셈이죠. 기름값도 못 받으니.. 그래서 이러한 문제점을 개선하기 위해 지금 기관에서 여비 규정 개정에 대해 논의중에 있습니다. 이러한 수당이 별거 아닌 것 같지만 직원들 입장에서는 동기부여가 될 수 있는 큰 복리후생이라고 느낄 수 있어요.”(J)

또한, 인건비가 실질적인 물가상승률을 반영하지 못하는 열악한 임금 수준이기에 수당 제도 도입이 필요하다 하며, 이러한 상황에 종사자들은 자신의 업무에 대한 자괴감에 빠지는 등 업무에 대한 자긍심을 가질 수 없다고 호소하였다.

“물가는 점점 오르는데 임금은 현실을 반영하기 힘들고, 수당과 식대조차도 물가상승률과 맞지 않게 그대로이니 복지가 개선된다고 느끼는 게 전혀 없어요. 사회복지시설이 아닌 다른 기업에 종사하는 지인들과 이야기 나눌 때마다 상대적 박탈감을 느끼는 것 같아요. 사회복지 업무에 자긍심을 갖고 일을 하다가도 이러한 이슈에 대해 말하다 보면 어느새 지쳐있는 제 자신의 모습을 보곤 하죠.”(G)

## 2

## 사업인력 확보

### 가

### 정해진 인건비로 인한 인력 확보의 어려움

인터뷰 참가자들은 사업 인력 확보의 경우 지침, 기준 등 국가 또는 시에서 정해주는 최소인력으로 사업을 운영하기에 어려움이 많다고 호소하였다.

“노인시설의 경우 평가기준이 나형이라 최소인력 기준을 13~15명으로 보고 있어요. 하지만 저희 기관의 경우 정규인력이 11명이고 그중에서도 5명은 영양사, 물리치료사 등등이라 결국 6명이 실제 업무 수행자인 셈이죠. 정규인력이 총원이 안돼서 결국 평가는 마이너스 받고.. 이러한 상황이 지속되다 보니 업무 동기가 부족해지고 결국, 복지관 3대 사업을 운영해야 되는데 많은 어려움을 겪고 있어요.”(E)

심지어 몇몇 기관에서는 평가 기준 정원에 못 미치는 인력 구성으로 운영되고 있는 것을 언급하였다.

“저희 기관의 경우는 사례관리가 많은 지역이라 이용자가 많은 상황이에요. 그럼에도 작년 사회복지기관 평가를 받았는데 평가기준에 못 미치는 인력 구성이 되어 있는 상황입니다. 센터

장님까지 총 13명 중 무한돌봄 인력만 5명이라.. 결국 8명으로 사회복지기관의 3대 업무를 모두 소화해야 되는 상황인 거죠. 인력이 턱없이 부족해요.”(C)

“종합사회복지관 평가기준에 못 미치는 인력 구성으로 인해 종사자 수 자체가 부족한 상황인 건 오래된 일이죠. 이러한 인력 충족 문제만 해결된다면 근무 환경적인 부분들이 개선될 수 있는 게 많을 텐데 말이죠.”(B)

또한, 인력 채용 시 정해진 인건비 안에서 인력을 채용해야 하는 상황으로 인해 시설에 인력은 부족하고, 적절한 직원을 채용하기 어려운 악순환이 반복되고 있는 상황을 호소하였다.

“100% 보조금 운영으로 1년의 예산은 한정적인 상황입니다. 저희 기관의 경우는 정규직과 비정규직의 호봉 책정 기준은 동일하게 이루어지는데, 보통 비정규직의 경우 예산에서 책정된 호봉에 맞춰 직원을 채용하거나 호봉에 맞지 않는, 예산 호봉보다 높은 호봉 수의 사람을 채용할 때에는 채용 시 해당 급여에 대해 정확하게 통보하고 채용자가 급여에 대해 동의할 경우 채용이 진행되는 시스템입니다. 이러한 시스템으로 운영되다 보니 업무역량이 있는 직원을 채용하고 싶어도 채용할 수 없는 상황이 지속되어 악순환이 되고 있는 것 같아요.”(F)

## 나 대체인력의 한계

인터뷰 참가자들은 현실적으로 도움될 수 있는 대체인력이 지원이 어렵다는 상황이라 이야기하였고, 현장에 필요한 적정 수준에 대체인력을 확보할 수 있는 적절한 제도 개선이 필요하다고 언급하였다.

“대체인력센터가 있으나 사실 유용무실이에요. 조리사의 경우도 휴가가 있으나 현실적으로 사용할 수 없는 시스템이죠. 버스기사와 같은 특수직의 경우는 더욱더 대체인력을 구하기가 힘든 상황이라 지인들을 불러서 대체를 하는 경우가 많아요. 이런 인력 총원의 어려움이 왜 생기나 생각해보면, 결국은 앞서 말한 급여가 맞지 않다던가, 근무환경 또는 조건이 너무 열악하다는 문제로 돌아가는 거죠.”(E)

“인력이 부족해 다른 기관에서 인력을 지원받아도 결국은 저희 직원들의 업무가 늘어나는 상황이 생겨요. 참 아아러니 하죠? 예를 들면, 복지관에서 안부전화를 돌리는 업무인력을 지원받았는데 결국 그분들이 저희 기관의 이용자가 되는 거예요. 이게 무슨 뜻이냐면, 이분들이 업무에 대한 이해도가 아예 없다 보니 이분들을 관리해주는 또는 담당해야 하는 직원이 필요한 거

고 그게 결국 저희 직원이 되는 거죠. 현실적으로 현장에 필요한 인력을 지원해주는 제도가 있다면 좀 나아지지 않을까 하는 생각이 들더라고요.”(G)

실제 대체인력을 활용한 종사자분께서는 시설 특성상 비공개되어야 하는 업무가 많아 대체 인력이 있어도 대체를 못하는 현실적인 한계가 있다고 언급하였다.

“대체인력에게 중요한 업무 또는 공개할 수 없는 업무를 맡겨야 할 때가 있는데 그분들이 그 업무를 충분히 이해하고 숙련이 되지 않은 상황에서 해당 업무를 맡기기에는 문제가 될 수 있어 결국에는 정규 인력 중 한 명이 그 업무를 수행해야 되는 상황이에요. 대체인력에 대한 업무 적 한계가 있다 보니 기존 직원들의 업무 과중으로 이어지는 악순환이 지속되는 거죠.”(D)

오히려 대체인력을 지원받는 것보다 자체적인 시설 내 근무환경 개선을 통해 업무강도를 조율하는 방안에 대한 의견을 제시하였다.

“정해진 인건비 안에서 직원을 채용하고 업무를 대체해야 하는데 이런 경우 최소수준의 대체 밖에 될 수 없다고 생각합니다. 차라리 현재 직원들의 업무가 과중되는 것을 방지하기 위해 또는 해소하기 위해서는 대체인력을 지원받는 것도 좋지만, 대체인력의 한계점을 보완하기 위해 각 직원의 업무를 조율해 주거나 근무환경을 개선하는 방향이 저는 더 좋다고 생각해요.”(F)

#### 다 제도적 문제로 인한 인력 확보의 악순환

인터뷰 참가자들은 정해진 인건비 예산, 법적 기준 또는 시장가격 수준에 못 미치는 급여 수준 등 제도적인 문제로 인해 현장에 필요한 인력을 제대로 지원할 수 없는 악순환 상황에 대해 호소하였으며, 특히, 시설관리직, 장애인 물리·언어·미술치료사와 같은 특수직은 상황이 심각하다고 언급하였다.

“저희 기관 같은 경우는 시설관리 담당자가 없어서 계속 요청하고 있는 상황이에요. 시설이 노후화돼서 리모델링도 하고, 시설을 관리할 게 너무 많은데 시설관리 특성상 책임소재가 많이 따르는 업무이다 보니 지원하는 사람도 없을뿐더러 제일 중요한 시설관리 채용 급여가 맞지 않아 지원하는 사람이 없어요. 지원을 해서 채용하더라도 퇴사율이 높은 편이고, 사회복지 업무 특성상 보수가 낮다 보니 사명감이 없는 사람의 경우 급여적인 부분만 봤을 때 그만두는 경향이 큰 편입니다.”(E)

“장애인시설의 경우 미술치료사, 언어치료사분들이 퇴사가 많은 상황이에요. 인력이 구해지지 않아 물리치료의 경우 1년 동안 진행되지 않았고 언어치료사도 어제 입사하여 이제야 진행하기 시작했어요. 미술치료사의 경우도 이력서 자체가 많이 들어오지 않는 상황인데 그나마 이력서 넣는 분들 면접을 보게 되면 최선을 선택한 것이 아닌 차선을 선택하는 조건으로 이력서를 넣다 보니 채용에 대한 욕구가 많이 없는 편이에요. 이런 일들이 결국은 급여가 맞지 않아 발생하는 게 대다수더라고요.”(H)

### 3

## 운영비 및 사업비 확보

### 가

## 운영비 부족으로 인한 어려움

남양주시 사회복지종사자 인터뷰 참가자들은 시설 운영비와 관련해서는 모두 부족하다는 공통된 어려움을 호소하였다.

“시설관리비, 공공관리비가 부족해서 운영비 예산을 조정해서 사용하고 있어요. 최대한 계획한 예산 토대로 운영하려고 노력하나 사회복지 업무 특성상 변수가 생기는 일이 다반사여서 난처할 때가 많아요.”(I)

“저희 기관의 경우는 도비를 지원받아서 운영을 하고 있어서 운영비 예산이 부족한 적은 없지만, 서울에 소재지를 두고 있는 사회복지시설에서 근무하였을 때에도 운영비 부족으로 인한 어려움이 많았어요. 기관마다 지원받는 자원이 다르지만, 운영비 부족에 대한 문제는 어딜 가나 많은 것 같아요.”(J)

오래된 시설의 경우 리모델링, 시설보수 등의 문제까지 함께 해결해야 하는 상황으로 운영비 부족에 대한 어려움을 호소하였다.

“남양주시 사회복지시설들이 워낙 오래된 시설이 많기도 하고 저희 기관도 노후화되어서 리모델링을 해야 하는 경우가 많아요. 실제로 저희 시설에는 여름에 비가 오면 물이 새는 상황이라 시급하게 보수를 해야 하는데 예산이 부족하다보니 주변분들에게 도움을 받거나 없는 운영비를 최대한 아껴서 수리하고 힘든 부분이 많습니다. 부족한 운영비 안에서 시설보수나 리모델링까지 해야 하다보니 부담이 정말 많습니다.”(E)

나 사업비 부족분 해결을 위한 외부 공모사업 업무 가중

인터뷰 참가자들은 사업비 부족분을 해결하기 위해 직원들이 대부분 외부 공모사업에 많은 시간을 할애하고 있어 업무 가중의 어려움이 있다고 언급하였으며, 확보 문제로 인해 본인의 업무까지 영향을 미치고 부담이 된다는 어려움을 호소하였다.

“일단 ‘외부 공모사업 프로포절’이라는 단어 자체에 겁을 먹게 돼요. 공모사업 서식에 맞춰 쓰려다 보니 부담을 많이 느끼는 것 같아요. 새로운 사업이 생기면 여러 가지 일이 가중되면서 정신적으로 마음이 무너지고 야근을 하게 되고.. 아무래도 부족한 사업비를 충당할 수 있는 방법이 외부 공모사업을 이용하는 게 가장 접근하기 쉬우니깐 결국 이러한 모든 부담은 직원에게 돌아가는 거죠.”(G)

“사례관리를 하다 보면 이용자들이 어려움의 영역이 정해져 있지 않다는 것을 알 수 있어요. 그 문제를 해결하려면 사업비가 필요해 결국 공모사업 지원을 많이 하게 돼요. 그런데 공모사업이 종료될 때 사례관리나 해당 사업이 마무리되면 문제가 없지만, 마무리되지 못하여 진행 되는 중간에 다시 다른 공모사업에 지원해서 사업을 이어서 진행해야 되다 보니 업무가 계속 늘어나는 것 같아요. 그리고 공모사업을 진행해도 중간보고며 사업결과보고며 각종 보고를 해야 되니 서류작성 하는 업무가 너무 많아서 힘들어요.”(D)

사업비 부족분을 해결하기 위해 쓰는 공모사업을 사회복지사의 커리어 향상과 역량강화 측면의 다른 관점으로 보는 참가자도 있었다.

“본인의 커리어 향상 부분에서 본다면 외부 공모사업을 지원하는 업무가 무조건 나쁘다고 생각하지 않아요. 지역의 문제를 프로포절을 통해 예산을 받아 해결한다는 것은 사회복지사만이 할 수 있는 고유업무라 생각하고 그 과정에서 역량이 강화될 수 있다고 생각하거든요.”(A)

하지만, 공모사업은 사회복지사의 고유한 주 업무가 아니기에 많은 시간을 차지하는 것에 대해서는 부담이 된다고 함께 언급하였다.

“결국, 이런 업무는 사업비 확보를 위한 방법 중 하나로 부수적인 수준에서 진행되어야지 본인의 주 업무를 수행하는 데 있어 영향을 미치거나 많은 시간을 차지하게 된다면 충분히 부담 될 수 있다고 생각하고, 실제로도 직원들이 부담을 느끼고 있습니다.”(A)

## 가 바뀌는 제도들 숙지하고 적용하는데 어려움

남양주시 사회복지종사자 인터뷰 참가자들은 인사, 회계, 규정, 지침 등 변화되는 제도를 담당자가 제대로 숙지하지 못하고, 놓치는 경우가 발생하여 난처했던 사례들을 공유하였으며, 관내 사회복지종사자들 간의 네트워크 활성화가 필요하다는 의견을 제시하였다.

“제도를 알고 적용하는 건 기관의 숙제인 것 같아요. 저희도 매년 제도가 변경되는 것을 하나씩 인터넷에서 검색하고 관내에 있는 시설들에게 직접 전화해서 적용했는지, 어떻게 할 건지 물어보고 진행하거든요. 근데 담당자가 제도가 변경된 걸 모르고 있으면 놓치게 되는 경우가 생겨요. 그렇다고 다른 기관들이 저희 기관에 전화해서 알려주는 것도 아니다 보니..”(E)

“팀장으로서 꼭 이수해야 되는 교육이나 제도 등을 빨리 알아야 한다는 심리적인 부담감이 생겨요. 혹, 놓친다면 결국 모든 책임은 담당자인 저에게로 돌아오니깐 이러한 애로사항을 해결할 수 있도록 관내 사회복지시설 담당자들 간의 네트워크를 만들어서 소통하면 더 좋지 않을까란 생각을 해요.”(A)

## 나 사회복지종사자 복지 공유플랫폼 필요

남양주시 사회복지종사자 인터뷰 참가자들은 시설운동을 하는 데 있어 필요한 정보가 많은데 공유할 수 있는 방법에 한계가 있다고 말하였으며 이러한 어려움을 해결하기 위해 정보를 공유할 수 있는 플랫폼이 필요하다는 의견을 제시하였다.

인터뷰 참가자들은 시설을 운영하는 과정에서 필요한 정보가 많은데 공유할 수 있는 방법에 한계가 있다고 언급하였다. 이러한 어려움을 해결할 수 있도록 정보를 공유할 수 있는 플랫폼이 필요하다는 의견을 제시하였다.

“사회복지사협회에서 복지 제도나 법정 의무교육 일정과 같은 정보를 알려주지만, 매번 모든 시설에 알려주는 건 아니에요. 타 기관에 물어보고 진행하는 과정에서 보면 각자 알고 있는 내용들이 상이해서 헛갈릴 때가 많은데, 이런 정보들을 공유할 수 있는 어떤 플랫폼이 생긴다면 너무 좋을 것 같아요.”(C)

“얼마 전에 남양주시복지재단에서 노무교육 진행하였을 때 정말 많은 도움이 되었어요. 제가 몰랐던 내용들도 많았고, 노무와 관련된 근로규정 정보는 같은 경우도 매년 바뀌는 내용들이 많은데, 이런 집합교육이 활성화되면 지도점검 받을 때도 많은 도움이 될 것 같아요.”(A)

## 다 다양한 복리후생 지원 확대

남양주시 사회복지종사자 인터뷰 참가자들은 각종 수당지원뿐만 아니라 포상휴가, 최신식 사무용품, 휴게공간 확보, 심리치료 등 종사자 근무환경과 복리후생 등도 함께 개선되는 형태로 확대되는 것이 필요하다고 언급하였다.

“연가보상비나 여러 가지 수당이 지원 되면 더 좋을 것 같지만, 그런 게 당장 생길 수 없는 상황이라면 종사자들이 더 나은 근무환경에서 업무를 할 수 있도록 해주는 것도 복리후생이지 않을까요? 외근이 많은 직원의 경우 외부에서 업무를 해야 하는 경우가 많아요. 근데 사회복지사라고 성능이 낮은 구형 노트북을 사용할 이유가 없는데, 외부에서 바라보는 시선들을 보면 신형 좋은 노트북을 사용하면 눈치를 주는 분위기다 보니.. 이렇게 노트북을 지원해주는 것과 같이 업무 효율성을 높일 수 있는 근무환경을 만들어 주는 것도 중요한거 같아요.”(F)

“물론, 연차수당, 직책보조비, 급식비 지원 모두 다 받으면 좋죠. 사실 가장 먼저 어떤 게 개선 되면 좋겠냐고 물으면 수당이라고 말하고 싶어요. 하지만, 현실적으로 수당을 개설하려면 시에서 검토를 받아야 되는데 예산 문제와 직결되어 있어 과연 해결까요?(웃음) 근무환경 개선을 위한 다양한 지원도 많죠. 직원들이 업무를 하다가 편히 쉴 수 있는 휴게공간을 개설해 주는 것도 하나의 방법이고, 클라이언트 상담을 진행하면서 직원도 사람인지라 상처받고 힘든 일이 생기는데, 이럴 경우 심리치료를 할 수 있는 프로그램이 있다면 좋을 것 같아요.”(D)

남양주시 사회복지종사자들은 예산 문제로 인해 금전적인 지원이 어렵다는 것을 인지하고 있었으며, 시설 자체적으로 해결할 수 있는 직원포상이나, 사무용품 지원, 휴가제도 개선 등 다양한 방법으로 나아질 수 있다고 언급하였다.

“직원 처우개선이 꼭 금전적인 것이 아니어도 돼요. 정말 작은 것부터 하나씩 개선되어도 직원들이 느끼는 건 배로 느낄 거예요. 아까 말씀드렸듯이 저희 기관은 장기근속자가 많아서 승진과 같은 인사제도 혜택을 받는 게 현실적으로 어려워요. 그렇다면 차라리 장기근속자들에게 포상휴가를 준다든지 그에 따른 대체적인 지원나 포상이 있다면 직원들의 사기증진이 되지 않을까 싶어요.”(I)



## 제4절 소결

Ⅳ장에서는 남양주시 사회복지종사자 근무환경 및 처우개선 방안을 분석하기 위해 질적 분석 결과를 소개하였다. 질적연구의 자료수집은 개괄적인 면접지침을 가지고 반구조화된 방식으로 진행된 심층 인터뷰를 통해 2023년 6월 1일부터 6월 2일까지 총 2일간 이루어졌다. 인터뷰 대상은 관내 사회복지종사자(노인, 장애인, 사회복지관, 아동, 외국인 분야) 총 10명이었다.

관내 사회복지종사자(노인, 아동, 장애인, 종합복지관 등)를 대상으로 한 인터뷰의 질문은 인터뷰 참여자 정보, 인건비 보장 및 현실화, 사업인력 확보, 운영비 및 사업비 확보, 사회복지종사자 복지개선에 관한 것이었다. 이를 바탕으로 분석한 종합결과를 요약한 것은 <표Ⅴ-4>과 같다.

<표Ⅴ-4> FGI분석 종합결과

구분	내용
인건비 보장 및 현실화	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 단계적으로 개선될 수 있는 인건비 가이드라인 제시</li> <li>● 지자체의 인건비 지원 방향 설정</li> </ul>
사업인력 확보	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 사회복지종사자 보호 안전장치 마련</li> <li>● 중장기적인 인력충원 방안 마련</li> </ul>
운영비 및 사업비 확보	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 현실적으로 시설에 필요한 예산 지원</li> <li>● 운영비 지원방식 개선 필요</li> </ul>
사회복지종사자 복지개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 다양한 복리후생 지원 확대</li> <li>● 사회복지종사자 복지정보 공유 플랫폼 개발</li> </ul>

첫째, 적절한 인건비 보장은 사회복지종사자들이 시민들에게 제공하는 사회복지서비스 질과 직결되는 과제임에도 불구하고 현실에 맞지 않는 임금체계로 운영되고 있으며, 부족한 인건비 예산으로 인해 시간 외 수당 미지급, 승진 제한 등 종사자들의 사기를 떨어뜨리고 있는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 문제를 개선하기 위해서는 단계적으로 개선될 수 있는 인건비 가이드라인을 제시하여야 하는 노력이 요구되며 이를 위해서는 지자체의 개선 의지가 무엇보다도 중요하다.

둘째, 인건비 부족으로 인해 직원 채용에 대한 어려움, 현장에 필요한 인력을 확보하는데 많은 어려움을 겪고 있는 것으로 드러나고 있으며, 그에 따른 업무 가중 등 열악한 근무환경에 대한 어려움을 호소하였다. 현재 인력이 부족한 상황 내에서 사회복지시설에서

근무하는 종사자를 보호할 수 있는 안전장치와 근무환경 개선방안 마련이 시급하며, 근본적인 문제해결을 위한 중장기적으로는 인력을 충원할 수 있는 적절한 근거와 대책 마련이 요구된다.

셋째, 운영비 예산이 부족한 상황이 일반적인 상황으로 받아들여지는 분위기 속에서 부족분에 대한 해결은 오로지 담당자의 몫으로 이어져 심리적 부담감을 느끼는 것을 확인할 수 있었으며, 구체적인 개선책과 해결방안을 찾지 못하는 상황이다. 또한, 사업비가 부족할 경우 외부 공모사업을 통해 예산을 마련하고 있어 직원들의 업무 가중이 발생되고 있음을 확인할 수 있었다. 단순한 사업비, 운영비 분리지원을 넘어서 현실적으로 시설에 필요한 적절한 예산을 지원하는 것이 요구된다.

넷째, 사회복지종사자들은 바뀌는 제도를 빠르게 적용하고 해당 정보를 찾는 데 어려움이 있는 것으로 확인하였으며, 처우개선과 복리후생 제도를 개선하고자 해도 변경되는 제도와 정보를 공유할 수 있는 지원체계가 없어서 어려움이 있다고 언급하였다. 이에 변경되는 제도와 정보를 공유할 수 있는 플랫폼 또는 네트워크가 활성화가 요구된다.

다섯째, 사회복지종사자 대부분은 실질적인 임금이 상승하는 연차수당, 직책보조비, 복지포인트 등과 같은 처우개선을 선호하였지만, 현실적인 예산 문제로 인해 지급이 어렵다는 것을 모두 인지하고 있었다. 이에 금전적인 보상 외에도 장기근속자 보상(포상휴가 등), 최신식 사무용품(노트북 등) 지원, 직원 휴게공간 마련, 심리치료비 지원 등과 같은 복리후생 제도 개선만으로도 충분히 만족감을 느낄 수 있다고 하여 근무환경을 개선할 수 있는 다양한 복리후생제도 지원 도입에 대한 개선도 요구된다.



# 결론 및 제언

# VI

1. 남양주시 사회복지종사자 처우개선을 위한 방향 설정
2. 남양주시 사회복지종사자 처우개선을 위한 단계별 추진과제
3. 처우개선 방안 마련을 통한 보수체계 개선
4. 근무환경 및 복리후생제도 정착확대를 통한 근로체계 개선
5. 남양주시 사회복지종사자 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 보완
6. 사회복지종사자 안전 및 인권보호, 정신건강 지원체계 구축
7. 일·가정양립 및 모성보호제도 활성화
8. 사회복지시설 적정 인력 충원 및 대체인력 제도 지원
9. 정기적인 실태조사를 통한 시설유형별 맞춤형 제도 지원
10. 남양주시복지재단을 활용한 사회복지종사자 처우개선





# 06

## 결론 및 제언

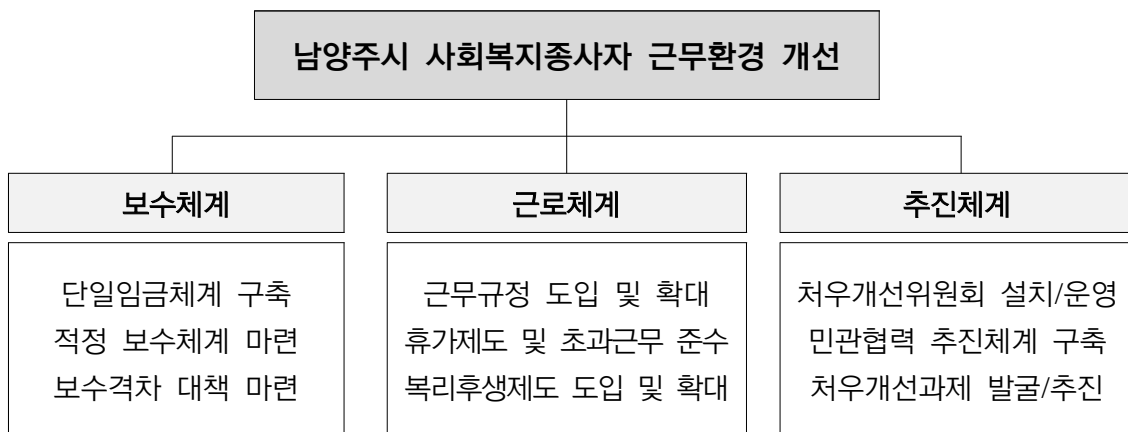
### 1

#### 남양주시 사회복지종사자 처우개선을 위한 방향 설정

사회복지종사자의 처우개선은 사회복지서비스 질과 매우 밀접하게 연관되어 있으며, 전문성 확보와 직결되는 문제이다. 이런 서비스 질과 전문성은 남양주 시민들의 삶의 질을 향상시키고 보장함에 있어 간과할 수 없는 부분으로 주요 정책과제로 다루어져야 한다.

이에 남양주시 사회복지시설 현황과 함께 전반적인 사회복지종사자의 근무환경 실태를 확인하여 처우개선 방안을 마련하기 위해 ‘남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 및 처우개선 방안’ 연구를 진행했으며, 연구를 통해 분석된 남양주시 사회복지시설 및 종사자를 위한 향후 근무환경 및 처우개선 방향을 <표Ⅵ-1>과 같이 제안하고자 한다.

<표Ⅵ-1> 남양주시 사회복지종사자 처우개선 방향



먼저, 보수체계 개선은 남양주시 단일임금체계 구축을 통한 적정 보수체계 마련이 필요하며, 이는 남양주시만의 과제가 아닌 중앙정부 및 도 차원에서 함께 이루어져야 한다. 상위기관의 변화가 시작되었을 때 남양주시도 선도적으로 대응하기 위해서는 사전에 단계적으로 소요예산의 수준, 종사자 규모, 적용 범위 등을 충분히 고려해야 한다. 또한, 정규직 및 비정규직의 보수 차이, 시설 간 수당 차이 등 직급 및 시설 간의 보수격차에 대한 대책 마련도 함께 논의되어야 한다.

다음으로, 근로체계 개선은 사회복지종사자가 안정적인 근무를 지속할 수 있도록 유연 근무제, 자녀돌봄휴가, 유급병가, 장기근속휴가 등을 도입하거나 이미 도입되고 있는 시설은 보장 범위를 확대 운영해야 한다. 일부 시설의 경우 업무 과중과 인력 부족으로 인해 제대로 휴가를 쓰지 못하고, 예산 부족으로 인해 초과근무수당을 제대로 지급하지 못하는 사례가 있어 이에 대한 대책 마련도 논의되어야 한다. 또한, 실질적인 임금상승을 위한 복지포인트 제도와 근로자의 안정적인 근무환경을 마련하기 위한 건강검진비 지원 등이 필요하다. 이러한 근로체계 개선은 시 차원의 예산마련뿐만 아니라 사회복지시설 차원의 근무규정 도입 및 근무환경 개선을 통해 함께 개선되어야 하는 방향으로 나아가야 한다.

끝으로, 이러한 처우개선 과제가 이행되기 위해서는 개인 또는 시설 차원에서는 어렵기에 처우개선위원회의 존재가 필요함에 따라 남양주시에서는 2023년 6월 처우개선 조례를 개정, 처우개선위원회 항목을 신설하였다. 이에 2024년부터 본격적인 활동을 진행하기에 앞서 처우개선위원을 선발하고 정기적인 회의 개최를 위한 준비를 진행하고 있다. 처우개선은 공공과 민간이 함께 논의하여 진행되어야 하는 과제로 민관협력 추진체계 역할을 할 수 있는 처우개선위원회의 신설은 남양주시 처우개선의 의지와 가능성을 보여준다. 처우개선위원회는 분과별로 세분화되어야 하며, 처우개선 과제를 발굴하고 해당 과제를 해결하기 위해 단기 또는 장기 TF팀을 구성하여 지속적으로 처우개선에 대해 논의되어야 한다. 또한, 시 차원의 공공과 민간이 하나된 목소리로 상위기관에 제언할 수 있는 역할을 할 수 있는 방향으로 나아가야 한다.

## 2 남양주시 사회복지종사자 처우개선을 위한 단계별 추진과제

사회복지사 처우개선이라는 과제는 단기간 종결될 과제가 아니며, 민간과 공공, 그 외 관계자들이 함께 모여 의견수렴을 통해 장기적인 관점에서 합의를 도출하는 과정이다. 실제 서울시에서 처음 처우개선에 관한 이야기 논의 후 단일임금체계가 모든 시설에 100% 적용되기까지는 거의 10년 이상의 시간이 걸렸으며, 그 과정에서 다양한 이해관계자들의 논의와 합의가 있었기에 이루어질 수 있었다. 이에 남양주시도 처우개선을 위한 단기, 중기, 장기계획으로 구분하여 처우개선이 현실화될 수 있도록 단계별 추진과제를 논의하고자 하며, 그 내용은 <표Ⅵ-2>와 같다.

먼저, 1~2년 이내 단기적으로 시행되어야 할 것들은 처우개선위원회 운영이다. 처우개선위원회 운영이 현실화되기 위해서는 조례 개정을 통해 세부사항을 명시하고, 회의를 지속적으로 개최할 수 있게끔 연 1회, 연 2회 등 정기성을 명시해야 한다. 또한, 처우개선위원회 안에서도 개별 분과를 신설하여 분과별로도 운영될 수 있게끔 구분하여야 하며, 각

처우개선 과제별로, 단기, 중기, 장기로 구분하여 TF팀 구성을 통해 문제를 현실성 있게 받아들이고 실제 이행될 수 있게끔 시스템화하는 것이 중요하다. 복지포인트와 같은 부가급여는 단기적으로 시도할 수 있는 사안으로 실제 종사자들이 가장 선호하는 복리후생제도로 추진의 필요성이 있다. 교육 및 컨설팅, 건강검진의 경우 시설 내 자체적인 운영과 함께 남양주시 내 다양한 기관에 협조를 받아 진행할 수 있도록 연계 및 네트워크 활성화 방안에 대한 논의가 필요하다.

다음으로, 3~5년 이내에 시행되어야 할 중기계획으로는 종합계획 수립이 있다. 조례에 의하면 3년 주기로 종합계획을 수립하기로 명시되어 있다. 종합계획 수립 시 조례 항목에 명시되어 있는 보수수준의 연차적 개선계획을 반드시 이행하여 남양주시의 특수성을 고려한 인건비 지급기준을 마련해야 한다. 또한, 시설별로 지급되는 수당체계가 상이하여 수당 도입 및 확대를 위해서는 시설별 수당 지급내용을 세부적으로 정리할 필요성이 있으며, 일부 근로시간 및 운영규정, 일·가정양립제도 및 모성보호제도 등 근로규정을 준수하지 못하는 시설의 자체적인 개선이 필요하고, 전반적인 종사자가 장기간 근속할 수 있는 근무환경 개선점에 대해 논의되어야 한다.

끝으로, 5년 이상 장기적으로 논의될 장기계획으로는 단일임금체계와 같은 보건복지부 인건비 가이드라인 준수가 있다. 처우개선위원회가 신설되어 의견을 요구할 수 있는 시스템이 마련됨에 따라 지속적인 정부와 도 단위의 지급되는 보조금 지원기준의 상향 요구가 필요하다. 또한, 사회복지시설 가이드라인 및 평가 기준보다 적은 인원의 종사자를 구성하고 있는 시설의 경우 인력 확충에 대한 장기적인 대책 마련이 필요하다. 그리고 포괄보조금 운영으로 인해 시설에 운영이 어려운 일부 여성가족시설 및 국고시설의 경우 분리 운영에 대한 지속적인 논의가 필요하며, 시비보조시설의 경우 시차원에서 분리 운영할 수 있는 대책과 방안 마련에 대해 논의되어야 한다.

<표Ⅵ-2> 남양주시 사회복지종사자 처우개선 단계별 추진과제

<b>단기계획</b> (1~2년 이내)	<b>중기계획</b> (3~5년 이내)	<b>장기계획</b> (5년 이상)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 처우개선위원회 운영</li> <li>● 복지포인트 등 부가급여 도입 및 확대</li> <li>● 교육·컨설팅·건강 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 처우개선 종합계획 수립</li> <li>● 인건비 지급기준 마련</li> <li>● 시설별 수당체계, 근로 규정, 근무환경 구축</li> <li>● 전반적인 복리후생 개편</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 보건복지부 인건비 기준 가이드라인 준수</li> <li>● 중앙정부 및 도단위의 지원기준 상향 요구</li> <li>● 사업 인력 확충</li> <li>● 인건비/운영비 분리운영</li> </ul>



## 1 단일임금체계 구축 등 보수체계 개선

단일임금체계 구축의 경우 남양주시 차원에서 지원하기에는 어려움이 있지만, 정부 및 도 차원에서 진행되는 단일임금체계 개선사항에 대해 단계적으로 적용하고 따라가기 위한 준비와 대처가 필요하다.

호봉제 미적용 시설의 경우 처우가 낮아 평균 보수총액이 유독 낮은 것으로 확인되었다. 단계적으로 호봉제를 도입할 수 있도록 정부 차원의 기준 마련이 필요하며, 기준이 마련되었을 때 즉각적으로 도입할 수 있도록 시에서는 적용 범위, 필요 예산 범위를 사전에 파악할 수 있도록 요구된다.

포괄보조금 지원시설의 경우 인건비와 운영비를 분리하여 운영할 수 있도록 해야한다. 인건비와 운영비가 분리되지 않고 포괄보조금으로 지원되는 경우 인건비를 줄일 수 없기에 운영비를 줄여 사업비로 활용하는 경우가 많다. 이렇게 되면 부족한 운영비로 인해 시설을 제대로 운영하기 어렵고 사업비가 매년 변동되어 정기적인 서비스를 시민들에게 제공하지 못한다는 단점이 있다. 남양주시는 여성가족시설 등 일부 국고시설에서 포괄보조금으로 지급되는 경우가 있으며, 국고시설 중 미분리시설에 대해서는 중앙정부차원의 개선이 필요하다. 시비지원시설 중 포괄보조금을 받는 경우에는 시차원에서 분리 운영하여 지급할 수 있는 방안을 마련하여 분리 운영할 수 있도록 해야한다.

결국, 보수체계 개선을 위해서는 단일임금체계에 대한 단계적 적용이 필요하다. 보건복지부 인건비 가이드라인을 따르지 않는 시설의 경우와 해당 시설이 관련 부처의 별도 지침에 의거하는 경우 보수수준이 매우 열악한 것으로 나타났다. 이에 중앙정부 및 도차원에서 진행되는 단일임금체계에 따라 남양주시에서도 단계적으로 적용할 수 있는 방안을 마련하여 사회복지종사자의 처우 향상을 이루어져야 할 필요가 있다.

보건복지부 기준을 적용하는 시설의 경우 처우개선 및 사회복지사법에 의하여 점차적으로 공무원 보수수준이 될 수 있도록 처우를 개선할 수 있으나, 보건복지부 기준을 적용하지 않은 국고보조시설, 시비보조시설, 여성가족부 시설에 대해서는 중장기적인 접근이 필요하다. 서울시의 경우 동일시설 단일임금제 적용까지 5~10년 정도의 기간이 소요됨을 보았을 때 남양주시의 해당 시설들에 보수체계 개선을 위해서는 장기적인 관점에서 바라보아야 함을 의미한다.

시설유형별로 보면 국고보조시설은 중앙정부차원에서 변화 또는 지원이 먼저 필요하나, 한시적으로 지급할 수 있는 남양주시형 임금체계를 고려해볼 수 있다. 시비보조시설은 시차원에서 인건비와 운영비 분리와 함께 보건복지비 인건비 기준을 적용할 수 있도록 노력

해야한다. 여성가족부시설은 여성가족부의 전반적인 보수수준이 향상되는 것과 함께 그 기간동안 남양주시에서 처우를 위해 한시적으로 지원할 수 있는 방안이 고려되어야 한다.

## 2 소규모시설의 특성을 고려한 임금체계 개선

남양주시 사회복지시설 현황을 보았을 때 소규모시설의 경우 교대근무 또는 업무자 공백이 생겼을 때 대체가 불가능한 구조이며, 실제 대체인력 부재로 인해 휴일근로, 연장근로, 야간근로 등을 했음에도 수당 또는 적절한 보상이 지급되지 않거나, 지급이 되더라도 예산과 인력 부족으로 인해 보상 수준이 미비한 것으로 확인되었다.

실제 본 연구 분석에 의하면 근로시간과 휴직제도 현황 중 소규모시설인 지역아동센터의 경우 연장근로 임금지급은 28개소 중 11개소(39.3%)만 제대로 지급되고 있었고, 유급 휴가제도 보장은 28개소 중 22개소(78.6%) 정도로 타 시설유형보다 제도 준수율이 낮은 것으로 나타났다. 주요 미시행 사유로는 예산 부족으로 인해 지급이 어렵다는 것과 소규모시설의 인원 특성상 업무 대체가 어렵기에 제대로 지켜지기 어렵다는 의견이 많았다.

따라서 소규모시설의 경우 그 특성을 반영하여 임금체계 개선이 필요한 것으로 보이며, 근무환경 개선과 관련된 추가 인력배치에 대한 고민과 함께 실질적인 근로에 대한 수당이 지급될 수 있도록 구체적인 방안이 마련될 필요성이 있다.

또한, 지역아동센터뿐만 아니라 소규모 생활시설(노인주거복지시설, 공동생활가정, 장애인 거주시설 등)의 경우 주야간 근무, 휴일근무, 연장근무가 일상적으로 이루어지는 측면이 있고, 생활시설의 특성상 여러 처우개선 및 복리후생 제도들이 이루어지기 힘든 구조로 이러한 시설의 특성에 맞춰 적절한 임금체계 개선이 필요하다.

## 3 계약직 처우의 개선방안 마련

정규직과 계약직은 기본급에서 차이뿐만 아니라 각종 수당 금액과 항목에서도 정규직보다 열악하여 보수총액에 차이가 있는 것으로 나타났다. 실제 본 연구결과에 따르면 정규직과 비정규직인 계약직 간의 평균 보수총액 보수격차는 846만원 수준이었으며, 구간별로 살펴본 연구결과에서는 정규직은 2,500~2,999만원 구간에서 39.2% 수준이었으나, 계약직은 64.6% 수준으로 대체로 낮은 급여를 받고 있는 비율이 높았다.

또한, 시설유형별로 보수격차를 살펴보면, 노인일자리지원기관, 사회복지관, 노인여가복지시설의 격차가 유독 큰 것을 확인할 수 있는데 이는 수당 지급 항목의 차이와 함께 정규직 근로자의 고용안정에 따른 호봉 차이로 인한 보수격차로 보여진다. 이에 정규직과 계약직 간의 격차를 보완할 수 있도록 적절한 수당체계 마련과 함께 실질적으로 지급될 수 있는 적절한 보완대책이 마련될 필요성이 있다.

특히, 사회복지종사자에게 지급되는 별도의 수당이나 시간 외 근무수당 등에 대해서도 모든 계약직 종사자들에게 지급대상을 확대함으로써 실질적인 처우개선뿐만 아니라 전반적인 근무환경의 만족도로 이어져 계약직 종사자가 계속해서 남양주시에 사회복지 근무를 이어갈 수 있도록 적절한 근무환경을 마련할 필요성이 있다.

#### 4 근로시간 및 초과근무 임금 지급의 현실화

사회복지종사자 근무환경 실태조사를 통해 살펴본 결과 초과근무 시간을 포함한 주당 평균 근로시간은 42.4시간, 주당 평균 초과근무 횟수는 1.68회로 나타났다. 이에 시설유형별로 살펴보면 아동복지시설의 경우 주당 근로시간(43.8시간)과 초과근무 횟수(2.31회)가 타 시설보다 높았으나, 초과근무 시 수당을 받지 못한 비율(21명, 38.9%)이 가장 높아 초과근무 임금 지급에 대한 제도개선이 필요하며, 실질적으로 초과근무에 따른 수당이 지급될 수 있는 방안 마련이 요구된다.

또한, 관내 사회복지종사자를 대상으로 한 FGI 조사결과에 따르면, 보건복지부 또는 사회복지 평가 기준보다 적은 인력배치로 인해 기본적인 복지관의 3대 사업 운영도 힘든 상황이라 추가 근무에 따른 적절한 휴가를 보상받아도 업무 과중으로 인해 사용에 제한이 있다고 응답하였다. 실제 사회복지종사자 근무환경 실태조사에서도 잔여 연차가 발생한 종사자의 연차 미사용 사유를 보면 과도한 업무량(29.8%)과 동료 업무가중(26.4%)이 가장 높은 것으로 나타났다.

그리고 초과근무와 관련한 FGI 결과를 보면, 업무 특성상 초과근무가 빈번하게 발생하는 상황이 많은 것으로 나타났으나, 초과근무수당을 지급하는 시간 기준으로 인해 기준을 초과하는 초과근무 시 초과근무수당이 지급되지 않을 뿐만 아니라 야근식대를 개인적인 방법으로 처리하는 등 부수적인 문제가 있는 것으로 확인되었다.

보건복지부(2023)의 「2023 사회복지시설관리안내」에 따르면, 원칙적으로 보았을 때 “사회복지시설에도 「근로기준법」 등 관계 법령에 의한 근로 기준을 적용하여 사회복지종사자의 기본적 생활을 보장 및 향상시키며, 사회복지시설 관리의 효율성·민주성을 기할 것”이라고 명시되어있다.

따라서 시설유형별로 적정 근로시간 준수와 초과근무 임금 지급을 현실화할 수 있는 방안에 대한 모색이 필요하다. 또한, 단기적으로는 시간 외 근로, 휴일근무, 야간근로 등에 대한 적절한 보상이 먼저 이루어져야 하며, 장기적으로는 종사자 법정 근로시간 및 배치 기준 인력 정원을 최대한 확보하고, 인건비를 보장할 수 있는 여건을 마련해야 한다.

## 1

## 유연근무제

유연근무제는 근로자와 사용자가 근로시간이나 근로장소 등 선택·조정하여 일과 생활을 조화롭게 하고, 인력 활용의 효율성을 높일 수 있는 근무 방식이다. 일부 시설에서는 탄력적 근로시간제, 시차출퇴근제, 단시간 근로제도 등을 일부 제한적으로 운영되고 있으나, 대체로 실질적인 활용이 어려운 것으로 나타났다.

사회복지종사자를 대상으로 한 FGI 조사결과에 따르면, 근무시간과 관련된 제도들은 기관 내 존재하고 있지만, 기관 내 분위기, 근무여건 상 현실적인 제도 사용의 어려움 등이 있어 제대로 활용되고 있지 못하다고 응답하였다. 대체로 FGI 분석결과에는 수당 확대를 통한 처우개선에 대한 요구가 많았으나, 이는 실질적인 예산 확보 어려움으로 인해 개선이 어렵다는 것을 인지하고 있었으며, 이에 근무 환경적인 개선 부분을 다수 요구하였다. 그중 근로시간과 관련하여 유연근무제도 포함되어 있었으며, 이미 실시하고 있는 기관은 실질적으로 활용할 수 있는 방안을, 도입이 안되어 있는 기관은 제도 도입을 요구하였다.

이는 근무환경 실태조사의 결과와 일치하며, 1순위는 복지포인트 도입에 따른 실질적인 임금 상승(116명, 43.3%), 2순위는 탄력근무제(40명, 14.9%)로 유연근무제는 근무자가 선호는 복리후생제도임을 보여준다.

사회복지종사자의 적극적인 일·가정 양립 지원과 개인의 역량강화를 위해 시설 특성을 고려한 다양한 근무시간 제도 도입이 필요하다. 특히, 탄력적 근로시간제, 시차출퇴근제, 단시간 근로제 등 유연근무제도는 사회복지시설에서 큰 부담없이 시행할 수 있는 제도임에도 근로자의 만족도를 고려한다면 굉장히 유용한 처우개선 제도로 활용될 수 있기에 시설 자체적으로 다양한 방식을 통해 도입 및 확대할 필요성이 있다.

## 2

## 자녀돌봄휴가제도

사회복지종사자의 일·가정 양립을 지원하고 자녀돌봄에 대한 부담을 해소하기 위해 돌봄 자녀(어린이집, 유치원, 초중고 자녀)를 둔 사회복지종사자를 위해 유급 자녀돌봄휴가 제도를 시행할 필요성이 있다.

본 연구의 사회복지종사자 근무환경 실태조사 결과에 따르면, 가정사로 자리 비움(3.26점), 자녀양육을 위한 출퇴근 조정(3.42점)의 항목이 매우 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타나 근무 중 자녀돌봄으로 인해 출퇴근 조정이 힘든 것으로 확인되었다.

이에 자녀의 입학식, 졸업식, 상담, 건강검진, 학부모 회의, 운동회 등 공식행사에 참여

하는 경우 연 2일 내외 자녀돌봄휴가를 제공할 수 있는 적절한 시설 내 규정 마련이 필요하며, 규정이 마련된 시설의 경우 근로자의 편의를 고려하여 시간 단위로 분할 사용할 수 있게끔 제도를 개선할 필요성도 있다. 서울, 인천 등 다른 지자체에서는 이미 시행되고 있는 제도로 남양주시 사회복지시설에서도 적극적으로 도입할 수 있는 방안 마련이 요구되어 진다

### 3 유급병가제도

남양주시에서도 일부 시설에서는 유급병가제도를 제한적으로 시행되고 있는 것으로 나타났다. 일부 시설에만 한정적으로 지원되고 있어 모든 시설에서 종사자가 상해를 입었을 때 유급병가제도를 활용할 수 있도록 제도개선 마련이 필요하다.

실제 FGI 분석결과에 따르면 근무 중 외상적 상해 및 정신적 스트레스로 인해 검사 또는 치료를 받게 되는 경우에도 자신의 연차 및 휴가를 활용하여 진료를 본다고 응답하였다. 그 이유로는 시설 내 제도가 없는 경우와 제도가 있더라도 사용할 수 있는 적절한 환경이 마련되지 못하였다고 응답하였다.

유급병가제도의 경우 대체인력지원센터의 인력을 활용할 수도 있기에 시설 입장에서도 추가적인 예산 부담이 거의 없이 활용할 수 있는 제도이며, 도입 시에는 종사자의 처우개선 및 근무환경에 안정성에 대한 효과가 매우 큰 제도이다.

따라서 유급병가제도는 대부분의 서울, 인천 등뿐만 아니라 타 시군에서도 시행되고 있는 제도이기에 남양주시에 근무하고 있는 사회복지종사자가 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 사회복지시설 내 자체적인 규정 도입과 함께 제대로 운영될 수 있게끔 시설 내 근무환경 개선이 필요하며, 시 차원에서는 적절하게 도입될 수 있는 기준, 지침 등 지도가 요구된다.

### 4 장기근속휴가제도

사회복지 업무 특성상 대면 서비스를 제공하는 과정에서 외상 후 스트레스 장애를 경험하거나 정신적인 소진을 호소하는 경우가 많은데 이를 위해 장기근속자를 대상으로 안식휴가제를 도입하여 근로자의 안정적인 근무환경을 보장하고 적절한 근로체계를 마련하기 위해 시행하고 있다.

사회복지종사자 근무환경 실태조사에 따르면 장기근속휴가 제도의 선호도는 이용시설은 46명(8.2%) 생활시설 26명(14.2%)으로 이용시설보다 생활시설에서 근무하는 종사자가 선호하는 복리후생 제도였으며, 실질적으로 안식휴가제를 도입한 기관을 사회복지시설 현황조사에서 살펴보면 노인복지시설 1개소, 지역사회 재활시설 5개소, 직업재활시설 1개소,

사회복지기관 3개소만 지원되고 있어 장기근속자에 대한 인식휴가제를 적극 도입할 필요성이 있다.

남양주시 사회복지시설에서는 장기근속휴가의 경우 대체로 10년 이상자를 대상으로 5~10일 이내의 유급휴가를 제공하는 것으로 나타났다. 이에 사회복지종사자의 근무환경 개선을 위해 10년 이상자만이 아닌 5년 이상 근속자까지 대상으로 확대하여 소진예방 및 재충전을 위한 실질적인 제도로 정착시킬 필요성이 있다.

## 5 복지포인트

사회복지종사자들은 낮은 보수수준 개선에 대한 요구가 많았으며, 보수 및 근로체계와 관련된 문제를 가장 크게 인식하고 있었다. 실제 본 연구의 사회복지종사자 근무환경 실태조사 분석결과에 따르면 보수체계 문제점으로 수당부족(65명, 24.3%)을 가장 많이 응답하였고, 근무환경 만족도에서는 총보수 2.67점, 직원복지(휴게실 등) 2.86점으로 가장 낮은 만족도를 보여 급여 또는 복리후생과 관련된 항목에 대한 문제점을 확인하였다.

이러한 사회복지종사자들의 낮은 보수를 보완하고 처우개선을 위한 보조적인 방법으로 정규직 및 계약직 종사자 모두에게 복지포인트를 도입할 필요성이 있다. 복지포인트는 사회복지종사자 근무환경 실태조사의 복리후생제도 우선순위 분석결과 가장 많은 비율(43.3%) 차지하고 있었으며, FGI 분석에서도 적절한 수당확보에서 복지포인트에 대한 요구가 있던 사항이다. 이에 타 광역 시도 복지포인트 도입 시기와 기준을 <표Ⅵ-3>과 같이 제시하였으며, 복지포인트는 제시된 서울, 부산, 인천, 제주와 함께 다양한 시군에서 지원되는 제도로 종사자의 처우개선을 위해 남양주시 도입의 필요성이 있다.

<표Ⅵ-3> 주요 지자체의 복지포인트 도입시기와 기준

구분	도입시기	기준 및 금액(2020년 기준)
서울	2017년	10호봉 미만 25만원 / 10호봉 이상 33만원
제주	2019년	10년 미만 10만원 / 10년 이상 20만원
인천	2020년	10호봉 미만 15만원 / 10호봉 이상 20만원
부산	2020년	전체조사자 10만원

※ 대구광역시 사회복지시설 종사자 처우실태조사 및 개선방안 연구(2020), 재인용

복지포인트는 남양주시 사회복지종사자 전체를 대상으로 즉시 도입하기엔 예산과 관련한 어려움이 있을 수 있으나, 단계적으로 지급되는 종사자 범위를 확장한다면 충분히 도

입될 수 있는 부분으로 보여진다. 서울시의 경우 10호봉 미만 종사자 6,600여명, 10호봉 이상 종사자 6,800여명을 기준으로 2021년 47억원이 소요될 예정인 것을 보았을 때 남양주시 사회복지종사자 5,000여명에게 지급할 경우 약 20억원이 소요되기에 단계적으로 범위를 넓혀 모든 종사자에게 지급될 수 있도록 하는 방안을 마련할 필요성이 있다.

## 6 건강검진비 지원

사회복지종사자의 경우 업무 중 급작스러운 다양한 상황들이 발생하고, 대면 서비스를 제공하는 과정에서 외상 후 스트레스 또는 정신적인 어려움을 호소하는 경우가 다수 발생할 수 있는 상황에서 근무를 하고 있다.

이에 근무환경과 여건을 고려하여 예기치 못한 질병을 사전 예방하고, 종사자의 안정적인 근무환경 지원을 위해 종합건강검진비와 건강검진에 따른 건강검진휴가(1일)를 제공할 필요가 있다. 국민건강보험에서 2년에 한 번씩 정기적인 건강검진을 지원하고 있으나, 정신건강과 관련된 항목이 포함되어있지 않으며, 종합검진 시 당일(1일)에는 휴가를 제공하는 것도 시설별로 차이가 있는 것으로 확인되었다. 실제 인천에서는 인천의료원과 연계하여 격년 주기로 종합건강검진비를 20만원씩 지원하고 있으며, 경기도 일부 시군에서는 조례에 처우개선 사업으로 건강검진 항목을 추가하여 실질적인 지원 기준을 마련하여 지급하고 있는 상황이다.

특히, 본 연구의 사회복지종사자 근무환경 실태조사에 따르면 직무소진 수준이 높지 않았지만, 일부 장애인복지시설과 여성가족시설의 높은 직무소진 수준을 확인하여 정신건강적인 문제가 있을 수 있는 시설이 있음을 확인하였다. FGI 분석결과에서도 악성 민원인으로 인해 정신적 고통을 호소하여 정신과적인 전문상담을 받고 있지만, 별도의 건강검진비, 치료비 등의 지원이 없어 본인의 개인 휴가와 사비로 검진과 치료를 받고있는 것으로 확인되었다.

이에 종합건강검진 시 정신건강 항목을 필수적으로 추가할 필요성이 있으며, 남양주시 사회복지종사자를 위한 건강검진비 지원을 위해 시 차원의 조례 개정과 함께 시설의 자체적인 건강검진휴가 등 규정 마련을 통해 근로환경 개선의 필요성이 있음을 보여준다.

## 7 지역화폐를 활용한 수당 지원

처우개선은 항상 예산 문제가 따르며, 이는 가장 중요한 부분이다. 예산 확보의 어려움으로 인해 제대로된 수당 지원 및 확보가 어려운 경우 그 대책으로 타 시군에서는 지역화폐를 활용한 수당 지원을 고려하고 있는 상황이다. 경기도 내 양평군과 하남시는 복지포인트 제도를 추진하는 과정에서 지역화폐로 지급하기 위한 논의를 진행하고 있으며, 실

제 양평군에서는 지역화폐를 활용한 수당을 지급하고 있는 것으로 확인되었다.

남양주시에서도 남양주시 지역화폐가 지역 내 적극적으로 활용되고 있기에 복지포인트 등 처우개선 사업에서 지역화폐를 통한 지원을 고려해볼 수 있다. 또한, 지역화폐로 수당을 지급하는 경우 지역사회의 경제적 기여와 함께 사회복지종사자의 복리 증진이라는 두 가지 효과를 한 번에 낼 수 있기에 수당 항목 신설시 지급되는 방식을 지역화폐를 활용한 지원에 대해 논의해볼 필요성이 있다.

## 5 남양주시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 보완

### 1 조례 개정 및 보완

남양주시에는 2013년 「남양주시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 제정하여 복지업무의 최일선에서 활동하는 사회복지사 등의 사기진작과 처우개선을 위해 필요한 사항을 정해 사회적 지위를 향상하고, 복지증진을 이바지하기 위해 제정되었다.

제정 이후 2022년까지 별도의 개정사항과 조례와 관련된 이행 사항은 없었으나, 최근 2023년 6월 29일 조례 개정을 통해 처우개선위원회가 신설되었다. 하지만 현재 조례는 경기도 31개 시군과 비교하여 보았을 때 보완이 필요한 부분이 있으며, 주요사항으로는 사회복지종사자의 처우개선을 위한 사업을 구체적으로 명시하거나, 보수 향상을 위한 예산 확보 계획을 종합계획 항목에 명시하는 등의 개선이 필요하다.

구체적으로 처우개선사업의 경우 일반적인 사업뿐만 아니라 광주, 용인, 평택, 하남시에서는 대체인력 지원사업을 명시하였으며, 광주, 평택, 하남시에서는 연수지원, 가평, 여주에서는 건강검진 지원사업 등 처우개선사업을 구체적으로 명시하여 실제로 시행할 수 있는 근거를 마련하고 있다. 수원, 안양, 여주, 연천시에서는 사회복지사의 신변안전보호를 위해 장비 지원과 상해보험, 상담 서비스를 구체적으로 명시하고 있다. 또한, 연천의 경우 군에서 운영하는 공공시설 사용료 감면 등을 위한 편의를 종사자들에게 제공하기 위해 개별조항으로 명시한 경우도 있다.

최근에는 「경기도 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」를 근거로 하남시(23.08.04.), 수원시(23.07.12.)에서는 사회복지종사자의 범주로 포괄하였을 때 처우개선 사항이 상이할 수 있는 장기요양원, 장애인활동지원인력, 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사 등 돌봄노동자를 지원하기 위한 별도의 처우개선 지원 조례를 신설한 시군도 있었다.

이처럼 남양주시도 처우개선 조례가 보다 적극적인 종사자의 처우개선 근거로 활용되기 위해서는 조례의 개별 항목에 처우개선 사항을 추가하거나 및 처우개선 사업 항목 조례에 보다 구체적으로 활용될 수 있는 세부사항을 명시할 필요성이 있다.



## 2 처우개선위원회 권한 및 역할 강화

남양주시는 최근 2023년 6월 29일 처우개선 조례 개정을 통해 처우개선위원회 설치 및 구성 등 항목은 신설하였으며, 실제 처우개선위원회를 구성 및 운영하기 위해 위원을 모집하고 2024년부터 본격적인 회의 진행을 위해 준비하고 있는 상황이다.

처우개선위원회가 보다 적극적으로 운영되고, 처우개선이라는 근본적인 역할을 수행하기 위해서는 해당 조례에 관한 보다 세부적인 기능, 구조, 권한, 임기, 역할 등을 보완할 필요가 있다. 현재는 설치 및 구성과 의견의 청취만 제시되어 있으나, 추후 처우개선위원회를 진행하면서 조례 개정을 통해 순차적으로 추가 또는 변경할 필요성이 있다.

특히, 처우개선위원회의 효과적인 역할 수행을 위해 실무위원회 및 실무분과를 세부적으로 분류하여 운영할 필요가 있으며, 분기별 회의를 정례화하여 연차별 사회복지사 처우개선 계획의 심의하고 시행과정을 회의를 통해 정기적으로 모니터링하여 결과를 평가하는 등 처우개선을 위한 실질적인 제언과 함께 감시하는 기능까지 수행할 수 있도록 조례를 보다 구체적으로 개정하여 운영할 필요성이 있다.

## 6 사회복지종사자 안전 및 인권보호, 정신건강 지원체계 구축

### 1 안전 및 인권보호 조례 신설

각 지자체 및 시군에서 제정한 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 조례에는 종사자의 안전 및 인권보호 조항이 있어 사회복지종사자가 근무함에 있어 안전한 근무환경에서 일할 수 있도록 제시하고 있다.

실제 서울, 부산, 인천, 광주, 대전 경북 등 대부분 광역 시도에서는 신변안전 및 인권보장에 관한 구체적인 조항이 포함되어 있다. 또한, 경기도 31개 시군에서도 고용신변 안전 보호에 대한 구체적인 조항이 있으며, 직원들이 직무를 수행함에 있어 신분이 보장될 수 있도록 명시하고 있다. 구체적으로 살펴보면, 고용 승계에 관한 사항을 공고 또는 고지할 수 있도록 명시한 수원 외 2개 시군, 신변 안전보호로 직무를 수행함에 있어 신변에 위협을 느끼지 않도록 직무환경 조성한다는 사항을 명시한 동두천 외 4개 시군, 인권권리 옹호로 사회복지사의 인권침해 예방과 권리 옹호를 위해 노력해야 한다는 내용으로 수원 외 5개 시군에서 독립된 조항으로 명시하고 있다. 특히, 수원시, 안양시, 여주시, 연천군은 단순 조례를 통한 내용만 명시하는 것이 아닌 사고 발생 시 신변안전 보호 및 구체적인 지원을 위한 장비 지원, 상해보험, 상담 서비스까지 포함하여 명시하고 있다.

이에 남양주시 조례에도 사회복지종사자 안전 및 인권보호와 관련된 조례가 신설된 필

요성이 있으며, 이를 근거로 종사자의 안전과 인권에 대한 사업 근거로 활용될 수 있다. 현재 남양주시 처우개선 조례에서는 사회복지사 등의 신분보장만을 명시하고 있어 종사자에 대한 안전과 인권 보호에 관한 조항이 전무한 상황으로 안전 및 인권보호 신설과 함께 보다 구체적인 사업을 운영하기 위해 경기도 타 시군처럼 세부 항목을 구체화할 필요성이 있다.

## 2 정신건강 관리 및 소진예방 교육 강화

사회복지종사자는 클라이언트와 양방향 소통을 통해 사회서비스를 제공하는 과정에서 다양하고 복잡한 위기 상황에 직면하는 경우가 많으며, 감정적인 부담과 심리적인 압박을 겪을 수 있는 사례가 많이 발생한다. 이러한 직무적 요인은 종사자들의 정신적 스트레스와 직무소진을 유발할 수 있으며, 이는 종사자들의 건강과 복지에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서, 종사자들의 정신적인 스트레스에 따른 직무소진을 예방하기 위해 다양한 형태의 정서적 지원 프로그램을 확대해야 한다.

먼저, 종사자들은 개별적인 감정 상태와 직무만족 및 중요성, 외상적 경험에 따라 정신건강 수준이 종사자별로 상이한 것을 고려하여 다양한 정서적 지원프로그램을 보장해야 한다. 또한, 다양한 형태의 프로그램과 함께 종사자들이 쉽게 접근하여 참여할 수 있는 옵션까지 체계적으로 구축되어야 한다.

실제 FGI 분석결과에서도 종사자들의 소진상황이 심각하다는 이야기가 많았기에 소진예방을 위한 교육은 기본적으로 진행되어야 하며, 교육과 함께 소진과 관련된 프로그램까지 정기적으로 실시할 필요성이 있음을 요구하였다. 그리고 사회복지사의 정신건강 관리에 관해서는 소진과 스트레스와 관련된 전문강사의 교육뿐만 아니라 정신의학 전문의에게 치료를 받거나 상담받을 수 있는 범위까지 고려해달라는 요청이 있었다.

사회복지종사자 직무소진 예방을 위한 정서적 지원 및 정신건강 관련 프로그램 확대는 종사자들의 감정적 안녕과 직무소진 예방에 기여할 것으로 기대된다. 이를 위해 사회복지시설은 위에서 언급한 다양한 측면들을 종합적으로 고려하여 정서적 지원프로그램을 개발하고, 종사자들이 지속적으로 이를 활용할 수 있도록 지원해야 한다. 이를 통해 사회복지종사자들의 건강과 복지를 증진시키며, 전체적인 사회복지종사자의 직무 수행 능력과 사회복지시설의 성과 향상에 기여할 수 있다.

## 3 힐링 프로그램 확대 및 정신건강 심리치료비 지원

사회복지종사자는 업무 특성상 스트레스, 우울, 소진 등 다양한 정신건강 문제를 경험할 수 있으며, 실제 FGI 분석결과에서도 악성 민원인, 과도한 업무, 상담 후 외상 스트레스

등 다양한 정신적 문제를 호소하였다. 이에 정신건강 문제가 발생하지 않도록 시 차원에서 정서적 지원 및 힐링 프로그램, 소진예방 교육, 워크숍, 해외연수 등 같은 다양한 방식의 소진예방 사업을 실시할 필요성이 있다.

정서적 지원 프로그램들은 예를 들면, 마인드풀니스 기법, 스트레스 관리 교육, 심리적인 지원 및 상담 서비스 등이 포함될 수 있다. 이를 통해 종사자들은 감정을 인식하고 스트레스를 조절하는 기술을 습득하고, 정신건강을 효과적으로 관리하는 자기돌봄 능력을 향상시킬 수 있다.

힐링 프로그램과 정신건강 심리치료비 지원과 함께 자기관리와 자기계발을 위한 지원도 함께 포함되어야 한다. 개인적인 성장과 잠재력 실현을 위한 자기계발 프로그램이나 자기관리 기술을 제공하여 종사자들이 자신을 돌보고 강화할 수 있도록 돕는 것도 중요하다. 자기몰입, 긍정적인 마인드셋 등을 향상시키는 다양한 활동을 포함하여 진행되는 자기관리 및 자기계발 프로그램과 예산 지원이 필요하다.

특히, 심각한 정신건강 문제를 호소하여 심리치료가 필요한 경우 치료비 지원을 위한 예산 확보도 중요하다. 이러한 경우는 상담 서비스와 함께 치료가 병행되는 경우로 이에 대한 재정적 지원을 통해 종사자들의 정신건강 문제를 사전 예방할 뿐만 아니라 실제 문제 발생 시 대처할 수 있는 포괄하는 지원방안 마련이 필요하다.

## 7

### 일·가정양립 및 모성보호제도 활성화

남양주시 사회복지시설의 일·가정양립지원제도 및 모성보호제도 시행률은 20~30% 내외로 제도 시행률이 매우 낮은 것으로 확인되었다. 본 연구의 사회복지시설 현황조사 결과에 따르면, 운영주체가 법인이며 시설 내 종사자 규모가 확보된 경우 대체로 일·가정양립지원제도 및 모성보호제도를 시행하고 있었으며, 해당 시설에서 시행률이 낮은 경우는 3년 내 대상자가 발생하지 않은 것으로 확인되었다. 반면, 운영주체가 개인운영시설이며, 시설 내 종사자 규모가 적은 소규모시설의 경우 대체로 인력 운용에 어려움이 있어 일·가정양립지원제도 및 모성보호제도의 시행률이 매우 낮은 것으로 확인되었다.

사회복지시설에서 일·가정양립지원제도 및 모성보호제도의 대상자가 발생했을 때 적극적으로 시행할 수 있도록 관리자를 대상으로 인식개선 교육과 함께 가족친화인증제도 참여를 적극 독려할 필요가 있다. 참여한 기관에는 각종 평가에 가산점을 부여하는 등 다양한 인센티브를 제공한다면 제도 정착에 도움이 될 수 있다. 또한, 소규모시설 및 생활시설의 경우 제도를 시행할 수 없는 환경적인 어려움이 있기에 이에 대한 구조적인 문제 개선도 함께 이루어져야 한다.

사회복지시설의 적정 인력 충원은 효과적인 사회복지서비스 제공과 시민들의 복지 향상을 위해 중요한 요소로 작용한다. 이에 국가에서는 서비스가 충분히 지원될 수 있게끔 사회복지사업법, 사회복지시설 평가 기준 등 운영지침에 따라 인력 정원의 기준을 두고 있지만, 필요한 실제 사업 인력은 정원 대비 부족한 상황이며, 현재 인력이 정원보다 부족한 시설도 있었다.

이러한 문제점을 개선하고 사회복지시설의 안정적인 인력충원을 위해서는 적절한 채용정책과 절차를 마련하고, 전문적인 인력을 양성하는 교육 및 인턴 프로그램을 강화하는 것이 필요하다. 또한, 채용된 인력이 장기간 남양주시에서 지속적으로 근무할 수 있도록 근로계약 조건의 향상, 근로시간의 합리화, 휴가 및 복지 혜택 등을 제공하여 전반적인 근무여건 및 환경에 대한 개선이 필요하다.

특히, 사회복지시설 중 정원 대비 인력이 부족한 시설의 경우 시민들에게 제공되는 사회복지서비스 질과 밀접한 관련이 있으므로, 우선순위를 정하여 인력이 부족한 시설 및 지역에 우대적이고 적극적인 채용 및 인력 확충을 진행해야 한다. 그리고 인력 구성의 다양성을 고려하여 다양한 배경과 전문성을 가진 인력을 모집할 수 있도록 시설 자체적인 노력이 필요하며, 다양한 클라이언트를 접하고 만나는 업무 특성상 사회복지사의 연령, 성별, 국적, 장애 여부 등 다양한 요인을 고려한 채용이 진행되어야 한다.

적정 인력충원과 함께 대체인력 지원제도를 확대하는 것은 인력과 관련한 중요한 과제로 작용한다. 실제 대체인력은 일시적인 부재나 인력 부족 시에 사회복지서비스를 지속적이고 안정적으로 제공하는 데 도움을 줄 수 있으며, 내부적인 대체인력 풀을 구성하는 등 일시적인 인력 조정 시스템을 구축함으로써 사회복지서비스 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 다양한 상황에 대해 유연한 업무 대응을 할 수 있다.

이처럼 사회복지시설은 대체인력 제도를 보다 확대하여 일시적인 인력 부족 상황에 유연하게 대처할 수 있도록 해야 하며, 이를 위해 인력 파트너, 임시 근로자, 파견직원 등의 대체인력을 적극적으로 활용하여 사회복지시설의 인력 운영에 원활하게 기여할 수 있도록 해야 한다. 또한, 대체인력의 역량강화를 위해 대체인력에 대한 전문 교육 프로그램을 마련하여 업무에 대한 이해와 기술을 강화해야 하며, 대체인력과 정규인력 간의 업무 분담과 협업을 원활하게 조정하고 업무수행 결과에 대한 평가와 피드백을 할 수 있는 근무환경 체계를 구축하여 업무가 대체되어도 사회복지서비스 품질을 유지할 수 있도록 해야 한다.

실제 FGI 결과에서도 대체인력센터가 있으나 대체인력이 제대로 된 업무능력을 갖추고 있지 않아 오히려 업무가 가중되는 경우도 있다고 응답하여 대체인력을 적극적으로 활용하기 위해서는 역량강화를 위한 기반 마련과 함께 기관의 업무 대체에 대한 근무환경 체계 구축이 필요

하다. 또한, 조리사, 치료사, 시설직 등 특수한 직종의 경우 대체인력을 구하기 어렵다는 의견이 있기에 인력 부족 상황에 대해 보다 유연하게 대처하기 위해서는 여러 직종을 포괄하는 대체인력의 범위와 구성을 규모가 마련되어야 한다.

이러한 사회복지시설 안정적 인력충원 및 대체인력 제도 지원 확대는 서비스 품질의 향상과 업무 효율성의 증가에 도움을 주며, 시민들에게 지속적이고 품질 높은 사회복지서비스를 제공할 수 있도록 한다. 따라서 사회복지시설은 안정적 인력충원과 대체인력 제도의 지원 확대를 위한 정책과 제도적 개선을 적극적으로 추진해야 한다.

## 9

### 정기적인 실태조사를 통한 시설유형별 맞춤형 제도 지원

본 연구의 사회복지종사자 근무환경 실태조사에 따르면 처우개선 제도 선호도는 보수체계개편(37.3%)과 수당 확대를 통한 실질 임금 향상(31.0%)이 가장 높았으나, 시설유형별로 선호도의 차이가 있는 것으로 나타났다. 보수체계개편은 노인복지시설, 장애인복지시설, 지역자활센터, 여성가족시설이 높았으며, 수당 확대를 통한 실질임금 향상은 아동복지시설과 사회복지시설로 확인되었다.

이는 시설별로 고용안정성, 보건복지부 가이드라인 준수, 국고보조시설과 보건복지부시설 차이에 따라 선호도가 다를 수 있음을 보여주는 결과로, 복리후생제도에서도 실질적으로 임금이 향상되는 복지포인트제도(43.3%)와 탄력근무제도(14.9%)의 선호도가 가장 높았으나, 시설유형별로 생활시설은 장기근속휴가에 높은 선호도를 보여 시설형태별로도 일부 차이가 있음을 확인하였다.

이는 모든 시설이 동일한 처우개선 욕구를 가진 것이 아닌 시설형태별, 시설유형별, 종사자 유형별로 선호도에 차이가 있으며, 자신이 근무하고 있는 시설에 부족한 처우나 복리후생제도 개선을 요구하는 경향이 있음을 확인하였다.

이에 처우개선 사업을 보다 효과적이고 효율적으로 운영하기 위하여 정기적인 실태조사를 통해 처우개선 욕구를 파악할 필요성이 있다. 구체적으로 시설에서는 어떤 제도가 부족한지 파악한 뒤 종사자들의 욕구를 반영하여 맞춤형으로 처우개선이 진행되었을 때 종사자의 만족도가 가장 높기에 종사자 욕구에 기반한 처우개선이 필요하다.

남양주시에는 ‘남양주시복지재단’이라는 출자·출연기관을 설립하여 역량강화, 해외연수, 컨설팅, 공모사업 등 다양한 자체사업들을 진행하고 있다. 이는 타 시군과는 차별되는 특별한 장점으로 지속적인 사업 확대를 통해 남양주시복지재단의 고유 역할인 남양주시 사회복지 컨트롤타워 역할과 함께 자체사업이 처우개선의 일환으로 활용될 수 있도록 연계되어야 한다.

타 시군에서도 복지재단이 있지만, 종사자의 워크숍 정도의 수준을 지원하는 형태이나 남양주시의 경우 사회복지종사자의 정기적인 교육 선호도 욕구조사를 통해 종사자 맞춤형 역량강화 교육을 진행하여 종사자들의 사회복지 전문성을 강화에 기여하고 있다. 또한, 남양주시 사회복지시설 장기근속자를 대상으로 해외연수 사업을 진행하여, 선진 사례 학습을 통한 복지 문제해결 그리고 소진예방에 기여하고 있어 타 시군의 복지재단과 다른 특별한 장점을 가지고 있다. 또한, 기관 맞춤형 회계 컨설팅을 진행하여 기관에서 해결하기 어려운 문제를 도와주고, 공모사업을 통해 운영비가 부족한 소규모시설에 대해 지원해주는 역할도 함께하고 있다.

이러한 교육과 컨설팅, 공모사업을 운영하는 과정에서 사회복지종사자들 간의 네트워크가 이루어지고 하나의 남양주시 사회복지 플랫폼처럼 활용될 수 있는데 이는 FGI 분석에서 참가자들이 요구한 남양주시 사회복지종사자 공유플랫폼과 유사한 역할을 할 수 있는 것으로 보인다.

실제 남양주시복지재단이 생기기 전까지 남양주시에서는 사회복지종사자를 위한 교육, 연수, 컨설팅, 공모사업 등이 정기적으로 이루어지지 않았는데 남양주시복지재단 설립 후 사회복지종사자 처우개선 사업으로 볼 수 있는 다양한 형태의 사업이 진행되고 있으며, 사업을 참여하는 과정에서 사회복지종사자들 간의 네트워크가 형성되고 정보를 공유할 수 있는 창구처럼 활용되는 부분이 있다.

이에 남양주시복지재단에서 진행되는 고유사업에 대한 홍보와 연계를 통해 최대한 많은 남양주시 사회복지시설 및 종사자가 이 혜택을 누릴 수 있도록 권장해야 하며, 시에서는 적극적인 홍보 협조와 사회복지시설에서는 종사자가 참여할 수 있도록 근무여건을 마련할 필요성있다. 그리고 시 차원에서 해결할 수 없는 처우개선 사안들을 남양주시복지재단에서 자체사업으로 활용될 수 있음에 따라 시에서는 적극적으로 연계할 수 있는 방안을 마련해야 한다.

## [참고문헌]

- 김유경, 김미숙, 박경수, 윤덕찬, 정희선, 김가희. (2014). 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사. 한국보건사회연구원.
- 김유경, 조성호, 박경수, 윤덕찬, 임성은, 김유희, 정희선. (2020). 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사. 한국보건사회연구원.
- 김유경, 조성호, 박경수, 윤덕찬, 임성은, 박신아. (2017). 사회복지 종사자의 보수수준 및 근로여건 실태조사. 보건복지부한국보건사회연구원.
- 남양주시청. (2021). 사회복지시설 현황. 내부자료.
- 박상진 외. (2003). 서울시 사회복지시설 종사자 처우(인건비) 실태 및 제도개선 방안 연구. 한국보건사회연구원.
- 박유미, 염동문, 이철민, 이채영. (2022). 창원시 사회복지시설 종사자 근무환경 실태조사 -임금체계를 중심으로. 창원복지재단.
- 박정훈, 오세민, 정주석. (2018). 당진시 소규모 사회복지시설 지원 방안 연구(지역아동센터와 아동·장애인 공동생활가정을 중심으로). 당진복지재단.
- 변용찬, 이민경, 허수정, 이승기, 남기룡. (2010). 사회복지시설 종사자 처우(인건비) 실태 및 제도개선 방안. 한국보건사회연구원.
- 변용찬, 박수지, 이현민, 서해정, 조미형. (2011). 여성가족부 시설 종사자 임금체계 개선 방안 연구. 여성가족부, 한국보건사회연구원.
- 보건복지부. (2023). 사회복지시설 관리 안내.
- 사회복지시설정보시스템 홈페이지. <http://www.w4c.go.kr/main/mainPage.do>.
- 서보람, 심임숙, 김효일, 최지영. (2019). 평택시 사회복지시설 종사자 처우 근무환경 개선방안 연구. 평택복지재단.
- 성은미, 주사랑. (2022). 2022년 경기도 복지자원 분석연구. 경기복지재단.
- 송진영, 김효일, 김길운. (2021). 평택시 사회복지시설 종사자의 임금실태 및 체계개선 방안 연구. 평택복지재단.
- 수원시지역사회보장협의체. (2018). 2018 수원시 사회복지시설 종사자 처우개선 방안 연구.
- 오민수, 김주연, 장다흰. (2022). 경기도 사회복지시설 종사자 처우개선 종합계획('23년~'25년) 수립 연구. 경기복지재단.
- 오민수, 김주연, 장다흰. (2022). 김포시 사회복지시설 종사자 처우개선 종합계획 수립 연구. 경기복지재단.
- 오민수, 김주연. (2021). 광주시 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 종합계획 수립 연구. 경기복지재단.
- 오민수, 박예은. (2020). 2020 경기도 사회복지시설 종사자 처우개선 계획 수립을 위한 기초연구. 경기복지재단.

- 오민수, 박예은. (2020). 양평군 사회복지시설 종사자 처우개선을 위한 종합계획 수립 연구. 경기복지재단.
- 오민수, 박예은. (2020). 화성시 사회복지시설 종사자 처우개선을 위한 종합계획 수립 연구. 경기복지재단.
- 오민수, 이석환. (2018). 경기도 사회복지시설 종사자 처우개선 종합계획 수립 연구. 경기복지재단.
- 오민수, 조해진. (2019). 성남시 사회복지사 등의 처우개선 종합계획 수립을 위한 연구. 경기복지재단.
- 윤혜미, 한애경, 방혜선. (2015). 청주시 사회복지시설 종사자 처우개선 연구. 청주복지재단.
- 이봉주, 최소연, 김희연, 염태산, 김동기, 박경희. (2008). 사회복지시설종사자 보수체계 개선 연구. 보건복지가족부.
- 이종우, 정상문, 정인교, 이성인, 정민교. (2022). 금정구 사회복지사 등 처우개선을 위한 3개년 종합계획 수립 용역. 한국재정분석연구원.
- 이중섭, 조경욱, 송용호. (2022). 전라북도 사회복지종사자 처우 실태조사 및 개선방안 연구. 전북연구원.
- 이진숙, 조성숙, 엄태영, 최권호, 박순만, 이승희, 황동진, 김길홍, 임경은. (2021). 대구광역시 사회복지시설 종사자 처우 실태조사 및 개선방안 연구. 대구광역시.
- 이철선, 김유경, 민동세, 정숙희, 이동희, 김영환, 이문범, 김진희, 유혜인. (2016). 사회복지분야 종사자의 시설별, 직무별 적정임금 산정을 위한 연구. 한국보건사회연구원.
- 자치법규정보시스템 홈페이지. <https://www.elis.go.kr/>.
- 정무성 외. (2007). 서울시 사회복지인력 근로조건 및 실태보고서. 서울:서울특별시사회복지협의회.
- 충남연구원. (2016). 서천군 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구.
- 충북연구원. (2020). 충북 사회복지시설 종사자 단일임금제 마련 연구 연구.
- 한국산업관계연구원. (2018). 부천시 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구.
- 한국산업관계연구원. (2019). 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구조사 용역.
- 현명이, 서종녀, 송인주, 최고은, 주영하. (2016). 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구. 서울시복지재단.
- Putnam, R. D. (1995). Bowling Alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.
- Rappaport, J. (1981). 'In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention.', *American Journal of Community Psychology*, 9, 1-25.



## [부록]

### 설문지 | 사회복지시설 근무환경 실태조사

#### A. 사회복지시설 일반현황

구분		세부내용		
A-1.	시설명			
A-2.	설립연도	( )년 ( )월		
A-3.	시설 소재지			
A-4.	시설 연락처	전화 : / 팩스 : / 이메일 :		
A-5.	운영주체	<input type="checkbox"/> 1) 사회복지법인	법인명 :	
		<input type="checkbox"/> 2) 재단법인	법인명 :	
		<input type="checkbox"/> 3) 학교법인	법인명 :	
		<input type="checkbox"/> 4) 사단법인	법인명 :	
		<input type="checkbox"/> 5) 의료법인	법인명 :	
		<input type="checkbox"/> 6) 국립 및 지방자치단체	법인명 :	
		<input type="checkbox"/> 7) 개인운영		
		<input type="checkbox"/> 8) 기타 (		
A-6.	건립 및 운영형태	<input type="checkbox"/> 1) 직영(관립-관영)		
		<input type="checkbox"/> 2) 위탁		
		<input type="checkbox"/> 3) 개인운영		
		<input type="checkbox"/> 4) 법인운영		
A-7.	이용자현황	생활시설	정원 ( )명 현원 ( )명	
		이용시설	정원 ( )명 현원 ( )명	
A-8.	직원수	2023년 5월 기준	정원 ( )명 현원 ( )명	
			정규직 ( )명 계약직 ( )명	
A-9.	종사자 수	2022년 규정(지침)상 종사자 수	복지부(여가부) 지자체	총 ( 1 )명 총 ( )명
		법정인력기준 대비 현원의 비율		총 ( 0 )%
		법정인력기준 대비 추가로 필요한 종사자 수		총 ( 1 )명
A-10.	이직현황	2020	정규직	실인원 ( )명 이직인원 ( )명
			계약직	실인원 ( )명 이직인원 ( )명
		2021	정규직	실인원 ( )명 이직인원 ( )명
			계약직	실인원 ( )명 이직인원 ( )명
		2022	정규직	실인원 ( )명 이직인원 ( )명
			계약직	실인원 ( )명 이직인원 ( )명

**B. 사회복지종사자 급여현황**(2023년 5월 기준 근무자, 2023년 인건비 기준 적용, 단위 : 원)

구분	일반사항						2023. 5. 기준 작성													
	1. 출생 년도	2. 성별		3. 직종	4. 직위	5. 호봉	6. 최종 학력	7. 사회복지 총 경력		8. 현 시설 재직기간		9. 고용 형태	10. 근무 형태	11. 주당 근로시간	12. 시간 외 근로수당			13. 인건비 주된 자원	14. 사회보험 가입여부	15. 퇴직금 적립여부
		남	여					년	월	년	월				월 최대 인정시간	보조금	자부담			
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				

**B. 사회복지종사자 급여현황**(2023년 5월 기준 근무자, 단위 : 원)

2023. 5. 인건비 지급 기준 작성(단위 : 원)																		
16. 보수 총액 (17+18+19) 세전금액	17. 연간 기본급	18. 권고수당 등 소계	18-1. 명절휴가비		18-2. 시비특별수당		18-3. 연장근로수당		18-4. 가족수당		19. 기타수당 소계	19-1. ( )수당 예) 교통비, 식비 등		19-2. ( )수당 예) 한시적임금보전수당		20. 연차 (2022년 기준)		
			연간 지급기준	연간 지급액	연간 지급기준	연간 지급액	연간 지급기준	연간 지급액	연간 지급기준	연간 지급액		배우자 및 부양가족 수	연간 지급액	연간 지급기준	연간 지급액	연간 지급기준	연간 지급액	연차 총일수
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							
0		0									0							

**C. 시설 재무현황**(2022년 결산서 기준 작성, 단위 : 원)

C1. 연간 총 수입=①~⑩의 합		0 원
①	재산수입	원
②	사업수입	원
③	과년도수입	원
④	보조금수입	원
⑤	후원금수입	원
⑥	차입금	원
⑦	전입금	원
⑧	이월금	원
⑨	입소비용수입	원
⑩	잡수입(기타수입)	원

C2. 연간 총 지출=①~⑥의 합		0 원
①	인건비	원
②	업무추진비	원
③	운영비	원
④	시설비	원
⑤	일반사업비	원
⑥	기타	원

**D1. 보수지급 체계** (단위 : 원)

2022년 1년 인건비 총 지급액		인건비 계	인건비			운영비(인건비 제외)	사업비(인건비 제외)	2022년 총 예산
			인건비	퇴직적립금	4대보험			
D1-1.	총 계	0	0	0	0	0	0	0
D1-2.	보조금	보조금 소계	0	0	0	0	0	0
		국비						
		도비						
		시비						
D1-3.	보조금 이외	보조금 외 소계	0	0	0	0	0	0
		법인전입금						
		공모사업 및 후원금						
		사업, 입소비용, 요양급여 등						
		기타(차입금, 이월금, 잡수입 등)						

**D2. 인건비 지급 기준**

구분	2023년 급여기준					
	보건복지부 가이드라인	여성가족부 가이드라인	지자체 가이드라인	직능단체 권고안	법인(시설) 자체기준	
D2-1.	정규직	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2-2.	계약직	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2-3.	기타의 경우	작성 :				

※ 현재 사용되고 있는 지자체 및 법인(시설) 자체기준이 복지부 가이드라인과 동일하다면 복지부 가이드라인으로 표기

<b>D3. 종사자 호봉 인정 기준</b> (해당 경력사항에 대한 인정 호봉수를 입력)		
D3-1.	사회복지시설 경력 4년	( )호봉
D3-2.	유사 경력 4년	( )호봉
D3-3.	사회복지시설 외 경력 4년	( )호봉
D3-4.	군경력 2년	( )호봉

<b>D4. 수당</b> (해당되는 항목을 모두 선택해주세요)		
D4-1.	명절휴가비	<input type="checkbox"/>
D4-2.	가족수당	<input type="checkbox"/>
D4-3.	시간 외 근무수당	<input type="checkbox"/>
D4-4.	시비특별종사자수당	<input type="checkbox"/>
D4-5.	한시적임금보전수당	<input type="checkbox"/>
D4-6.	연차수당	<input type="checkbox"/>
D4-7.	출장여비	<input type="checkbox"/>
D4-8.	기타( )	<input type="checkbox"/>
D4-9.	기타( )	<input type="checkbox"/>
D4-10.	기타( )	<input type="checkbox"/>

<b>D5. 복리후생</b> (해당되는 항목을 모두 선택해주세요)		
D5-1.	자녀 학자금 지원	<input type="checkbox"/>
D5-2.	휴양시설 제공	<input type="checkbox"/>
D5-3.	안식휴가제	<input type="checkbox"/>
D5-4.	근로자 대출	<input type="checkbox"/>
D5-5.	교육훈련비 지원	<input type="checkbox"/>
D5-6.	경조사비 지원	<input type="checkbox"/>
D5-7.	체력단련비 지원	<input type="checkbox"/>
D5-8.	심리상담(치료) 지원	<input type="checkbox"/>
D5-9.	건강검진비 지원	<input type="checkbox"/>
D5-10.	직원휴게시설	<input type="checkbox"/>
D5-11.	수유실	<input type="checkbox"/>
D5-12.	시설 내 기숙사	<input type="checkbox"/>
D5-13.	시설 내 식당 또는 식사(유료)	<input type="checkbox"/>
D5-14.	동호회 지원	<input type="checkbox"/>
D5-15.	해외연수 지원	<input type="checkbox"/>
D5-16.	기타( )	<input type="checkbox"/>

### E1. 근로자의 근로여건

구분			시행여부		시행하지 않는 경우, 그 이유는 무엇입니까? (간략하게 작성 부탁드립니다)
			예	아니오	
E1-1.	근로계약	근로계약서 체결	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E1-2.	취업규칙	취업규칙 작성, 종사자 의견 청취, 신고	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E1-3.	운영규정	인사·복무·보수 등 내부규정 마련	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E1-4.	근로시간과 휴식	주 40시간 근무제 시행	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		연장 및 야간근로에 대한 임금 지급	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		연차 및 유급휴가 보장	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E1-5.	여성종사자 보호규정 준수	시간 외 근로, 야간근로, 휴일근로의 제한	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		생리휴가(무급) 제공	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		출산 전후 휴가 및 급여 제공	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		유급 수유시간 제공	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		육아휴직	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E1-6.	퇴직급여제도	퇴직금제도 또는 퇴직연금제도 적용	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E1-7.	재해보상	업무상 부상, 질병 등에 대한 보상	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E1-8.	정보제공	근로기준법과 관련한 정보제공(년 1회 이상)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### E2. 일·가정 양립과 모성보호제도 시행여부와 이용현황

구분			시행여부		이용현황		기관의 부담정도 (제도를 시행하지 않았고, 이용현황이 없을지라도 향후 시행 시 예상되는 부담정도 선택)				
			시행	미시행	대상자	이용자	전혀 부담안됨	부담 안되는 편	보통 정도	부담되는 편	매우 부담됨
E2-1.	지난 3년간 (20.01.~22.12.) 기관의 제도 현황 기준	육아휴직(급여)제도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2-2.		육아기 근로시간 단축(급여) 제도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2-3.		육아지원을 위한 조치	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2-4.		직장복귀를 위한 지원(직업능력개발, 향상 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2-5.		근로자의 가족돌봄 등을 위한 지원	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2-6.	지난 3년간 (20.01.~22.12.) 해당 되는 근로자 기준	출산 전·후 휴가(급여)제도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2-7.		유산·사산 휴가(급여) 제도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2-8.		태아 검진시간 제공	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2-9.		수유시간 제공	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2-10.		배우자 출산휴가 제도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 설문지 | 사회복지종사자 근무환경 실태조사

1. 다음은 근로조건 (고용형태, 노동시간, 휴일, 법정휴가, 연차휴가, 승진, 보수)에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 문항에 ✓표 해 주십시오.

1. 귀하의 고용형태는 무엇입니까?

- ① 정규직 ② 무기계약직
- ③ 비정규직-기간제 계약직(1-1번 문항으로)
- ④ 비정규직-파트타임(1-1번 문항으로)
- ⑤ 기타( )

1-1. 비정규직인 경우 계약기간을 작성해주세요

\_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_월 ~ \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_월

2. 귀하의 노동시간에 대한 문항입니다.

2-1. 귀하의 주당 평균 총 근로시간(초과근무 포함)은 얼마나 되십니까? (2022년 기준 / 2022년 근무에 해당하지 않는 분들은 2023년 기준으로 작성해주세요.)

주당 평균 약 \_\_\_\_\_시간

2-2. 귀하께서는 초과근무를 주당 약 몇 회 정도 하십니까? (2022년 기준 / 2022년 근무에 해당하지 않는 분들은 2023년 기준으로 작성해주세요.)

주당 약 \_\_\_\_\_회 (0회일 경우 3-1번으로)

2-3. 초과근무에 대한 보상을 받고 있습니까?

- ① 초과근무수당을 받는다 (2-3-1번 문항으로)
- ③ 초과근무수당 대신 보상휴가를 받는다 (2-3-1번 문항으로)
- ② 초과근무수당과 보상휴가 중 선택 할 수 있다 (2-3-1번 문항으로)
- ④ 초과근무에 대한 지원을 전혀 받지 않는다 (3번 문항으로)

2-3-1. (초과근무에 대한 보상을 받는다면) 귀하가 종사하는 기관의 초과근무 인정시간(초과근무수당 혹은 보상휴가가 지급되는 시간)은 월 몇 시간입니까? (2022년 기준 / 2022년 근무에 해당하지 않는 분들은 2023년 기준으로 작성해주세요.)

월 \_\_\_\_\_시간



3. 귀하의 휴일, 법정휴가, 연차휴가에 대한 문항입니다.

3-1. 귀하의 사용가능한 연간 총 휴가일수를 모두 사용하셨습니까? (2022년 기준 / 2022년 근무에 해당하지 않는 분들은 2023년 기준으로 작성해주세요.)

- ① 모두 사용하였다 (3-2번 문항으로)
- ② 모두 사용하지 못했다 (3-1-1번 문항으로)

3-1-1. (사용 가능한 연차휴가를 다 사용하지 못한 경우) 연차 유급휴가를 모두 사용하지 못하는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 한 가지만 표시해 주세요.

- ① (동료에게 업무가 가중되진 않지만) 나의 업무량이 많아서
- ② 내가 휴가를 가면 동료직원에게 업무부담 가중되기 때문
- ③ 연차 유급휴가를 모두 사용할 수 없는 시설의 분위기
- ④ 휴일근로에 대한 가산 급여를 받기 위해 자발적으로 미사용(연가보상비)
- ⑤ 단기간 대체인력을 구하기 어려워, 어쩔 수 없이
- ⑥ 사용자가 휴가사용을 제한해서
- ⑦ 특별한 이유 없음

3-2. 귀하는 2022년 1월부터 12월까지 한해 동안 법정휴일에 근무한 적이 있습니까?

- ① 법정휴일에 근무한 적 없음
- ② 법정휴일에 근무하고 휴일수당을 받았음
- ③ 시설 여건상 법정휴일에 근무하고 다른 날로 대체하고 있음
- ④ 법정 휴일에 근무는 하지만 휴일수당을 받지 못하고 있음
- ⑤ 법정휴일에 연차를 사용한 적이 있음

3-3. 직장에서 연차휴가를 사용하지 않았다면, 그에 상응하는 수당을 받았습니까?

- ① 받지 않음
- ② 일부 받음
- ③ 받음

3-4. 귀하께서는 휴가(연차, 경조휴가)를 사용하고 싶은 날 자유롭게 사용할 수 있습니까?

- ① 자유롭게 사용할 수 있음
- ② 때때로 자유롭게 사용할 수 있음
- ③ 자유롭게 사용할 수 없음

4. 귀하가 현재 근무 중인 시설의 승진제도에 대한 문항입니다.

4-1. 귀하는 현재 근무하고 있는 시설에서 승진하셨습니다가?

- ① 예 (4-1-1번 문항으로)
- ② 아니오(4-2번 문항으로)

4-1-1. 현재 근무하고 있는 시설에서 전(前)직급에서 현(現)직급으로 승진하는데 소요된 기간은 몇 년입니까?

\_\_\_\_\_ 년 \_\_\_\_\_ 개월

4-2. 귀하께서는 사회복지 분야에서 현재 일하고 있는 직장은 몇 번째입니까?

- ① 첫 번째(5번으로) ② 두 번째(4-2-1번으로) ③ 세 번째(4-2-1번으로)
- ④ 네번째(4-2-1번으로) ⑤ 다섯 번째(4-2-1번으로)
- ⑥ 여섯번째 이상(4-2-1번으로)

※ 법인 내 인사이동은 입퇴사의 과정을 거쳤어도 이직으로 판단하지 않음

4-2-1. 귀하께서 현재 근무하고 있는 시설로 옮겼다면, 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 연봉(보수) 문제 ② 승진 적체 ③ 근무시간(업무량) 많음
- ④ 근무(직무) 강도(난이도) 높음 ⑤ 인간관계 문제 ⑥ 개인발전 저해
- ⑦ 고용 불안정 ⑧ 복지제도(복리후생) ⑨ 업무 부적합
- ⑩ 기타( )

※ 법인 내 인사이동은 입퇴사의 과정을 거쳤어도 이직으로 판단하지 않음

5. 귀하의 보수에 대한 문항입니다.

5-1. 귀하의 월평균 총임금(각종 수당 포함)은 대략 얼마입니까?

월평균 보수총액 : 월\_\_\_\_\_만원 (세전)

5-2. 현재 사회복지시설 종사자 보수체계(임금을 결정하는 방식)에서 가장 큰 문제점은 무엇이라고 생각합니까?

- ① 경력(호봉) 산정 부분
- ② 직급(시설장/부장/과장/선임 등등) 간 급여차이가 부적절함
- ③ 성과 등에 대한 인센티브 부족
- ④ 사회복지시설 유형별 보수격차가 부적절함
- ⑤ 보건복지부 인건비 가이드라인이 의무사항이 아닌 권고사항임
- ⑥ 문제점이 없다고 생각함
- ⑦ 기타 ( )

II. 다음은 안전, 고충해결, 인권에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 문항에 ✓표 해 주십시오.

6. 귀하가 근무하면서 경험하고 있는 물리적 폭력 및 폭행 등에 대한 문항입니다.

6-1. 지난 1년간 귀하가 현재 근무하고 있는 시설에서 직장동료, 상사 부하직원 등으로부터 경험한 다양한 폭력, 공격 등에 대해 체크해 주십시오. (본인의 경험으로만 응답)

설문문항		경험 없음	5회 미만	5회이상-10회미만	10회이상
1	신체적폭력 (밀기 먹살잡기 뺨 때리기 주먹이나 발로 차기 등)				
2	성희롱 및 성폭력(신체접촉 성희롱 등)				
3	재산상의 폭력(물품 훔치기 사기 등)				
4	정서적 폭력 (언어폭력 욕설 퍼붓기 협박하기 스토킹 등)				
5	위협 또는 굴욕적 행동				
6	직장 내 떠돌림				
7	부당한 업무 강요 (직원으로 하기 힘든 사무 책임전가 등)				
8	지나친 업무 강요 (현실적으로 과도한 업무량 야근 등 강요)				
9	화식참여강요 (직위 및 관계적 우위를 바탕으로 강요)				

6-2. 귀하가 지난 1년간 현재 근무하고 있는 시설에서 클라이언트로부터 경험한 다양한 폭력, 공격 등에 대해 체크해 주십시오. (본인의 경험으로만 응답)

설문문항		경험 없음	5회 미만	5회이상-10회미만	10회이상
1	신체적폭력 (밀기 먹살잡기 뺨 때리기 주먹이나 발로 차기 칼 거눔찌름 등)				
2	성희롱 및 성폭력(신체접촉 강간 시도 성기노출 등)				
3	재산상의 폭력(물품 훔치기 파손 등)				
4	정서적 폭력 (언어폭력 욕설 퍼붓기 협박하기 스토킹 등)				
5	위협 또는 굴욕적 행동				

(6-1, 6-2 모든 항목에 경험없음으로 응답한 경우 8번 문항으로)

7. 귀하가 폭력을 경험했을 때, 기관차원의 대응방법은 어떠했습니까?

- ① 기관차원에서 대응 매뉴얼이 있고 그대로 이행 (7-3-1번 문항으로)
- ② 기관차원에서 대응 매뉴얼이 있지만 지켜지지 않음 (7-3-2번 문항으로)
- ③ 기관차원에서 대응 매뉴얼이 없어, 개인적으로 해결 (7-3-3번 문항으로)

7-3-1. 귀하가 근무하는 시설에서 귀하가 당한 폭력에 대해 대응했을 경우, 종사자에 대한 대응 방법은 어떠했습니까? 해당하는 항목에 모두 체크해주시요.

- ① 가해자와 분리(부서/담당업무 변경 등) ② 의료적 조치 시행
- ③ 물질적 보상 제고 ④ 휴식(휴가) 제공
- ⑤ 심리, 정서적인 상담 제공 ⑥ 기타( )

7-3-2. 귀하가 폭력을 경험했음에도 기관차원에서 매뉴얼대로 대응하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 클라이언트를 보호하기 위해
- ② 사건이 경미해서
- ③ 굵어 부스럼 만들지 않기 위해서
- ④ 사건을 유발한 책임추궁을 당할 것 같아서
- ⑤ 상사 및 시설장이 폭력/인권 문제 등에 민감도가 떨어져서
- ⑥ 기타( )

7-3-3. 귀하가 폭력을 경험했음에도 기관에 보고하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 클라이언트를 보호하기 위해
- ② 사건이 경미해서
- ③ 굵어 부스럼 만들지 않기 위해서
- ④ 사건을 유발한 책임추궁을 당할 것 같아서
- ⑤ 상사 및 시설장이 폭력/인권 문제 등에 민감도가 떨어져서
- ⑥ 기타( )

Ⅲ. 다음은 근무환경 및 주관적 인식에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 문항에 ✓표 해 주십시오.

8. 귀하의 시설의 일·가정 양립 실태 및 인식에 대한 질문입니다.

8-1. 귀하께서는 자녀가 있으신지요?

- ① 있다 (8-1-1번으로 이동)
- ② 없다 (8-2번으로 이동)

8-1-1. 귀하께 자녀가 있으시다면 자녀의 연령대는 어떠신지요? (2자녀 이상일 경우 막내 기준 기입)

- ① 3세 이하 ② 4~7세 이하 ③ 8세~10세 이하(초등학교 저학년)
- ④ 11세~13세 이하(초등학교 고학년) ⑤ 14세~16세 이하(중학생)
- ⑥ 17세~19세 이하(고등학생) ⑦ 20세 이상

8-1-2. 귀하께서는 사회복지시설 근무 경력 중 육아휴직을 사용하신 경험이 있으신가요?

- ① 있다(8-1-2-1번으로 이동) ② 없다(8-1-2-2번으로 이동)

8-1-2-1. 육아휴직을 사용한 경험이 있다면 몇 개월을 사용하였나요?

- ① 3개월 이하 ② 4~6개월 ③ 7개월~9개월 ④ 1년 이상

8-1-2-2. 육아휴직을 사용하지 않았다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 소득 감소로 인한 가정 경제의 어려움  
 ② 시설에서 육아휴직을 사용할 근로환경이 안됨  
 ③ 시설장 등의 미승인 ④ 기타( )

8-2. 다음은 일가정 양립에 대한 전반적인 근로여건에 대한 내용입니다. 각각의 질문에 해당되는 정도에 표시해주시기 바랍니다.

	설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	정시퇴근을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2	법정 공휴일, 주휴일에 쉴 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	근무시간에 가족과 관계된 일로 전화나 연락이 가능하다.	①	②	③	④	⑤
4	갑작스러운 가정사로 자리를 비워야 할 때 부담을 느끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤
5	집안일이 있으면 회식에 참여하지 않아도 된다.	①	②	③	④	⑤
6	가족을 돌보는 일로 휴가에 업무상 불이익을 주지 않는다.	①	②	③	④	⑤
7	가족을 돌보아야 하는 일이 생기면 나의 일정을 조정해준다.	①	②	③	④	⑤
8	정규업무시간 외 추가근무를 시키지 않으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9	내가 가족의 일을 돌보아야 하는 일이 생기면 나의 동료는 내 일정조정에 협조적이다.	①	②	③	④	⑤
10	자녀양육과 교육을 위해 출퇴근시간을 탄력적으로 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

9. 귀하께서 근무하는 시설에 대한 만족도에 대한 문항입니다.

9-1. 다음은 귀하의 직무 및 근무환경에 대한 항목별 만족도를 알아보기 위한 문항들입니다. 해당하는 것에 표시해주시기 바랍니다.

	설문문항	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1	일(담당업무)의 량	①	②	③	④	⑤
2	총 보수(수당 및 보너스 포함)의 수준	①	②	③	④	⑤
3	상급자(시설장 및 중간관리자)와의 관계/의사소통	①	②	③	④	⑤
4	하급자와의 관계/의사소통	①	②	③	④	⑤
5	인력배치	①	②	③	④	⑤
6	(사회복지분야) 경력인정	①	②	③	④	⑤
7	고용안정성	①	②	③	④	⑤
8	승진기회	①	②	③	④	⑤
9	업무와 관련된 교육훈련 기회	①	②	③	④	⑤
10	원하는 부서에 근무 여부	①	②	③	④	⑤
11	부대시설(침터, 휴게실 등)	①	②	③	④	⑤
12	관계부서 공무원과의 업무적 관계/소통	①	②	③	④	⑤
13	생활인/이용자와의 관계	①	②	③	④	⑤
14	운영법인(개인)에 대한 인식	①	②	③	④	⑤
15	담당하는 일에 대한 보람	①	②	③	④	⑤
16	여가나 가족생활을 할 시간적 여유	①	②	③	④	⑤
17	근로자 보호조치(건강, 안전, 악의적민원 등에 대해)	①	②	③	④	⑤

10. 귀하는 현재 직장에서 이직할 의사가 있으십니까?

- ① 그렇다(10-1번으로 이동)
- ② 아니다(11번으로 이동)

10-1. 현재 이직 의사가 있다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 낮은 급여 ② 과다한 업무 ③ 업무가 적성에 맞지 않음
- ④ 열악한 복리후생 ⑤ 이용자로부터의 위협을 느껴서
- ⑥ 직원간의 불화 ⑦ 인권을 보장받지 못해서
- ⑧ 건강상의 문제 ⑨ 긴 근로시간
- ⑩ 직무상 스트레스 ⑪ 더 나은 곳으로 재취업 ⑫ 계약종료
- ⑬ 조직의 리더십 문제 ⑭기타 ( )

11. 귀하께서 종사자를 위해 반드시 적용되었으면 하는 휴가 및 복리후생 제도는 무엇입니까? 3가지만 골라주세요.

- ① 본인 학자금 ② 복지포인트 ③ 유급병가
- ④ 체력단련비 ⑤ 교육훈련비 ⑥ 휴양시설
- ⑦ 직원휴게시설 ⑧ 동호회 지원 ⑨ 장기근속휴가
- ⑩ 안식휴가제 ⑪ 유급 보건 휴가 ⑫ 탄력근무제
- ⑬ 유산사산휴가 ⑭ 육아휴직/육아기단축근로
- ⑮ 임신기간 단축근로제도
- ⑯ 돌봄휴가(가족) ⑰ 직원포상제도 ⑱ 기타 (                    )

12. 귀하께서 종사자를 위해 반드시 적용되었으면 하는 처우개선은 무엇입니까? 3가지만 골라 주세요.

- ① 보수체계 개편 ② 수당 확대를 통해 실질임금 상향
- ③ 적정인력(추가)배치 ④ 경력인정범위 확대 ⑤ 교육훈련 지원
- ⑥ 종사자 권익보호(사업) 활성화 ⑦ 국고보조시설 보수체계 개선
- ⑧ 대체인력 사업 확대 ⑨ (비정규직까지)특수근무수당 확대
- ⑩ 복리후생제도 확대 ⑪ 기타 (                    )

13. 귀하께서 생각하시는 사회복지시설 처우개선을 위해 강화 또는 신설되어야 할 수당은 무엇입니까?

- ① 가족수당 ② 명절수당 ③ 시간외 근로수당
- ④ 처우개선수당(종사자 특별수당) ⑤ 정액급식비 ⑥ 연가보상비
- ⑦ 직급보조비 ⑧ 자녀학비보조수당 ⑨ 기타 (                    )

14. 귀하의 근로조건을 고려한 직무소진은 어떻습니까?

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	나는 많은 일을 하는 데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	하루 종일 일하는 것이 나를 긴장시킨다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 내가 맡은 일을 수행하는 데 있어서 완전히 지쳐있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 많은 일을 하는데 있어서 소극적이다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 나의 직무 기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 나의 직무의 중요성이 의심스럽다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
12	내가 생각할 때 나는 일을 잘한다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 직무상에서 무언가를 성취했을 때 기쁨을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 현재의 직무에서 가치 있는 많은 일들을 이루었다.	①	②	③	④	⑤
15	직무상에서 나는 일들을 효과적으로 처리하고 있는 자신감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 질문입니다. 귀하의 상태나 생각과 가장 일치하는 부분에 ✓표 해 주십시오.

1. 일반사항	1-1. 성별	① 남          ② 여
	1-2. 출생년도	(          ) 년도
	1-3. 학력	① 중학교 졸업 이하   ② 고등학교 졸업 ③ 대학교 재학   ④ 대학교 졸업 ⑤ 대학원 재학          ⑥ 대학원 졸업 이상 ⑦ 기타(                      )
	1-4. 종교	① 기독교   ② 천주교   ③ 불교 ④ 이슬람교   ⑤ 무교   ⑥ 기타
	1-5. 결혼상태	① 미혼   ② 기혼   ③ 이혼 ④ 별거   ⑤ 사별   ⑥ 동거



2. 법인사항	2-1. 운영주체	① 사회복지법인 ② 재단법인 ③ 사단법인 ④ 의료법인 ⑤ 국립 및 지방자치단체 ⑥ 개인운영 ⑦ 기타( )
	2-2. 운영형태	① 직영(관립-관영) ② 위탁 ③ 개인운영 ④ 법인운영
3. 기관사항	3-1. 시설형태	① 이용시설 ② 생활시설 ③ 기타
	3-2. 시설유형	① 노인복지시설 ② 아동복지시설 ③ 장애인복지시설 ④ 사회복지관(희망케어센터) ⑤ 정신보건시설 ⑥ 지역(광역)자활센터 ⑦ 여성가족시설 ⑧ 기타( )
4. 근무사항	4-1. 근무형태	① 상근 ② 비상근 ③ 기타( )
	4-2. 고형형태	① 정규직 ② 무기계약직 ③ 기간제 ④ 시간제 ⑤ 일용직 ⑥ 파견근무
	4-3. 직종	① 사회복지직(생활지도원 포함) ② 일반직, 사무직 ③ 기능직, 시설관리직 ④ 보건 의료직 ⑤ 기타( )
	4-4. 직위	① 최고관리자(원장, 관장, 센터장 등) ② 상급관리자(국장, 부장, 실장 등) ③ 중간관리자(팀장, 과장 등) ④ 선임(선임 사회복지사, 대리 등) ⑤ 실무자(직위가 없는 모든 직원) ⑥ 기타( )
	4-5. 현시설 재직기간	( )년 ( )월 ※ 2023년 5월 기준
	4-6. 사회복지 분야 전체 근무기간	( )년 ( )월 ※ 2023년 5월 기준(건강보험가입경력만 인정)
5. 전문자격여부 (중복체크가능)		① 자격증없음 ① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급 ③ 요양보호사 ④ 아동/청소년 지도사 ⑤ 아동/청소년 상담사 ⑥ 영양사/조리사 ⑦ 간호사 ⑧ 재활상담사 ⑨ 회계세무관련 자격증 ⑩ 수화통역사 ⑪ 평생교육사 ⑫ 물리치료사 외 ⑬ 기타 ( )

## 남양주시 사회복지종사자 근무환경 실태조사 및 처우개선 방안 연구

### 남양주시복지재단 연구보고서

발행일	2023년 12월
발행인	심우만
발행처	(재)남양주시복지재단
주소	경기도 남양주시 다산1동 다산중앙로7, 남양주시복지재단(1층)
전화	031-524-9843
이메일	nyj-welfare@daum.net
홈페이지	<a href="http://www.nyjwf.or.kr">http://www.nyjwf.or.kr</a>

본 보고서의 저작권은 (재)남양주시복지재단에 있으며, 무단복제 및 무단배포를 금합니다.