

사회복지시설 대체인력지원사업 모형개발 연구



김기수, 윤경아, 조정하, 이동열

사회복지시설 대체인력지원사업 모형개발 연구

김기수, 윤경아, 조정하, 이동열

• 책임연구원

김기수 (대전복지재단 정책연구팀 책임연구원)

• 공동연구원

윤경아 (대전대학교 사회복지학과 교수)

조정하 (대전복지재단 정책연구팀 연구원)

이동열 (대전복지재단 정책연구팀 위촉연구원)

• 연구지원

이춘성 (대전복지재단 복지사업팀 팀장)

김지나 (대전복지재단 복지사업팀 팀원)

• • 차 례 • •

요 약	vii
제1장 서 론	3
제1절 연구배경 및 연구목적	3
제2절 연구내용 및 방법	7
1. 주요 연구 내용	7
2. 연구방법	7
3. 조사개요	9
제2장 선행연구 및 국내외 관련제도 검토	15
제1절 선행연구	15
1. 공직 및 공공부문 대체인력 관련 연구	15
2. 민간부문 대체인력 관련 연구	18
3. 선행연구의 시사점	21
제2절 국내외 사회복지부문 대체인력지원제도	22
1. 국내 사회복지부문 대체인력지원제도	22
2. 국외 사회복지부문 대체인력지원제도	32
3. 사회복지부문 대체인력지원제도의 시사점	36
제3장 시범사업 성과분석	41
제1절 시범사업 개요	41
1. 지원대상	41
2. 대체인력	42
3. 운영절차 및 운영주체별 역할	43

제2절 주요 성과	44
1. 시범사업 신청현황 분석	44
2. 파견현황	46
3. 만족도와 효과성	46
4. 대체인력풀(pool)의 특성과 파견근로자의 만족도	48
5. 시범사업 이용시설 및 대체인력 파견근로자 간담회	51
 제4장 대체인력지원사업에 대한 욕구조사 분석	55
제1절 조사대상 시설의 특성	55
1. 시설 일반 현황	55
2. 종사자(근로자) 현황	58
3. 생활인(이용자) 현황	61
제2절 대체인력지원사업에 대한 욕구	64
1. 대체인력활용 현황	64
2. 업무공백 현황	65
3. 대체인력지원사업에 대한 인식	67
4. 대체인력지원사업 지원인력에 대한 욕구	74
 제5장 결론 및 제언	83
제1절 주요 연구 결과	83
1. 시범사업 성과분석 주요 결과	83
2. 대체인력지원사업에 대한 욕구조사 분석 주요 결과	84
제2절 사회복지시설 대체인력지원사업 단기 과제	87
1. 지원대상 및 시설의 확대	87
2. 대체인력 근로자의 역량강화	88
3. 운영관리체계의 강화	90
4. 대체인력풀(pool)의 종합적인 운영체계 수립	91

제3절 사회복지시설 대체인력지원사업 중장기 과제	93
1. 중장기 확대 방안	93
2. 대전광역시 전체 사회복지시설 대체인력뱅크 기능 수행	95
○ 참고문헌	97
○ 부록: 조사표	101

• • 표 차례 • •

〈 표 1-2- 1 〉	사회복지시설 및 종사자 수	9
〈 표 1-2- 2 〉	조사 대상 시설 및 설문지 회수현황	9
〈 표 1-2- 3 〉	조사 내용	10
〈 표 2-1- 1 〉	공직 및 공공부문 대체인력 관련 연구	17
〈 표 2-1- 2 〉	민간부문 대체인력 관련 연구	18
〈 표 2-1- 3 〉	사회복지분야 대체인력 관련 연구	20
〈 표 2-2- 1 〉	대체인력채용 관련 정부의 재정지원제도: 대체인력지원금	23
〈 표 2-2- 2 〉	시도 비교표	28
〈 표 2-2- 3 〉	시도 비교표(계속)	29
〈 표 2-2- 4 〉	시도 비교표(계속)	30
〈 표 2-2- 5 〉	서울시그룹홈지원센터의 대체인력지원사업	31
〈 표 2-2- 6 〉	일본 지방자치단체의 대체인력지원 관련 주요사업	35
〈 표 3-2- 1 〉	신청 사유 및 회당 신청 일수	44
〈 표 3-2- 2 〉	선호하는 대체인력의 특성	45
〈 표 3-2- 3 〉	대체인력 담당 업무	45
〈 표 3-2- 4 〉	대체인력 지원(파견) 현황	46
〈 표 3-2- 5 〉	대체인력지원사업에 대한 만족도	47
〈 표 3-2- 6 〉	대체인력을 통한 업무부담 해소 정도	48
〈 표 3-2- 7 〉	대체인력풀의 특성	49
〈 표 3-2- 8 〉	대체인력 파견근로자의 만족도	50
〈 표 3-2- 9 〉	대체인력지원사업의 필요성 및 소개의향	50
〈 표 3-2-10 〉	시범사업 이용시설 및 대체인력 간담회 주요 내용	51
〈 표 4-1- 1 〉	시설유형	56
〈 표 4-1- 2 〉	시설의 특성	57
〈 표 4-1- 3 〉	시설 근로형태	57
〈 표 4-1- 4 〉	주말 운영 시 어려운 부분	58

< 표 4-1- 5 >	종사자의 인구학적 특성	58
< 표 4-1- 6 >	종사자의 전공현황	59
< 표 4-1- 7 >	종사자의 근무경력	60
< 표 4-1- 8 >	종사자의 근로 특성	60
< 표 4-1- 9 >	종사자의 주된 근로시간	61
< 표 4-1-10 >	생활인(이용자)의 성별 및 연령	62
< 표 4-1-11 >	생활인(이용자)의 입주 기간	63
< 표 4-1-12 >	생활인(이용자)의 낮 시간 외부활동 참여 여부	63
< 표 4-2- 1 >	대체인력 채용 경험	64
< 표 4-2- 2 >	대체인력 채용의 가장 큰 어려움	64
< 표 4-2- 3 >	대체인력 채용 시 대체인력에게 맡긴 업무의 수준	65
< 표 4-2- 4 >	대체인력 채용으로 인한 업무 부담 해소 정도	65
< 표 4-2- 5 >	업무공백 현황(2015~2016년)	66
< 표 4-2- 6 >	업무공백 시 생활인 지원 방법	67
< 표 4-2- 7 >	대체인력지원의 필요성	68
< 표 4-2- 8 >	대체인력지원이 더 필요한 업무공백 영역	68
< 표 4-2- 9 >	대체인력 활용 시 업무 대체 가능 정도	69
< 표 4-2-10 >	대체인력지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 영역	69
< 표 4-2-11 >	대체인력지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 영역 순위	70
< 표 4-2-12 >	근로 시간대별 대체인력지원의 필요성	71
< 표 4-2-13 >	대체인력지원이 필요한 평균 시간대	71
< 표 4-2-14 >	대체인력지원을 통해 도움이 될 것으로 판단되는 시간대 순위	72
< 표 4-2-15 >	대체인력 파견 최소 신청 일수 적절성 여부	72
< 표 4-2-16 >	대체인력지원이 필요한 예상 일수(2017년)	73
< 표 4-2-17 >	대체인력의 담당 업무영역	74
< 표 4-2-18 >	대체인력 선호 성 및 연령	75
< 표 4-2-19 >	대체인력 경력 선호 여부	75
< 표 4-2-20 >	대체인력에게 맡겨질 업무의 수준	75
< 표 4-2-21 >	대체인력 자질 중 중요하다고 생각되는 순위	76

〈 표 4-2-22 〉	대체인력 선호 자격 정도	77
〈 표 4-2-23 〉	대체인력 인건비의 적절성	77
〈 표 4-2-24 〉	대체인력 주말(휴일)·야간 인건비 추가 지급 시 걱정 수준	78
〈 표 4-2-25 〉	대체인력에게 필요한 교육내용	79
〈 표 4-2-26 〉	대체인력의 적절한 교육 이수 시간	79
〈 표 5-3- 1 〉	사회복지시설 대체인력지원사업 중장기 확대방안	94

• • 그림 차례 • •

[그림 2-2-1]	대체인력 채용지원서비스	24
--------------	--------------------	----

요 약

I. 연구의 개요

1. 연구배경 및 목적

- 우리나라는 중앙정부차원에서 고용안정과 일·가정 양립의 대책으로 업무공백 시 대체인력을 활용할 경우 대체인력 지원금이나 대체인력 채용지원서비스를 시행하는 제도가 존재함
- 최근에 들어 사회복지시설 종사자를 대상으로 대체인력지원을 위한 사업이 다양한 지방자치단체에서 시행되기 시작함
- 대전광역시의 경우에는 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구(대전복지재단, 2014)’의 결과에 근거하여 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선위원회’에서 사회복지시설 대체인력지원사업을 추진과제로 설정함
- 이를 실행하기 위해 대전광역시 복지정책과에서 ‘일·가정 양립을 위한 대체인력 지원 계획’을 수립하여 대전복지재단에서 2016년도에 시범사업을 수행하고 있음
- 이 연구는 사회복지시설 대체인력지원사업이 향후 효과적이고 효율적으로 운영되어 사회복지시설 생활인(이용인)과 종사자에게 필요하고 도움이 되는 운영방안을 마련하는데 목적이 있음

2. 연구내용 및 방법

- 연구내용은 대체인력과 관련된 선행연구와 국내외 대체인력지원제도를 검토하여 제시하고, 대전광역시 사회복지시설 대체인력지원사업의 시범사업 성과분석을 제시하고, 사회복지시설 대체인력지원사업에 대한 사회복지시설의 욕구를 분석하여 제시함. 마지막으로 시범사업이 잘 정착될 수 있도록 운영방안을 제시함
- 연구방법으로는 문헌연구, 설문조사, 성과자료 분석, 간담회를 활용함

II. 주요 연구 결과

1. 선행연구 및 국내외 관련제도 검토

□ 공직 및 공공부문 대체인력 관련 연구

- 공직 및 공공부문 대체인력 관련 연구는 대부분 설문조사나 심층면접을 통해 대체인력의 ‘충원’, ‘교육 및 배치’, ‘관리’ 문제에 대한 개선방안을 제시함
- 대체인력 충원 시 가장 역점을 두어야 할 사항은 유능한 대체인력 충원으로, 추천채용방식 활용, 계약직 채용절차의 간소화, 공공기관전담 대체인력충원시스템의 구축이 강조됨. 또한 대체인력 수요 추이에 근거하여 회계연도별 재원규모를 사전에 파악하고, 이에 근거하여 재원마련 방안을 강구하는 것도 중요함
- 대체인력의 교육과 관련하여 해당 직무에 대한 업무매뉴얼 작성과 멘토 지정, 역량강화 교육의 필요성이 제기됨. 또한 대체인력이 적재적소에 배치되기 위해 휴직예정자의 직종별·계급별 직무의 특수성과 난이도에 따른 대체인력 확보의 필요성이 강조됨
- 대체인력 관리측면에서는 대체인력에 대한 평가를 통해 재위촉 여부를 결정하고, 평가결과에 따라 불이익 조치가 있을 수 있음을 사전에 고지하는 방법과 대체인력지원금 인상, 대체 업무의 난이도, 업무량, 책임성, 전문성 등을 고려한 차등수당의 필요성이 강조됨

□ 민간부문 대체인력 관련 연구

- 대체인력풀 관리를 위해서는 대체인력풀에 포함된 구직자에게 다양한 훈련프로그램을 제공하여 직무역량을 강화함과 동시에 경력개발도 지원해야 함을 강조함
- 사회복지분야에서는 사회복지시설 종사자의 처우개선 연구과정에서 대체인력 충원문제와 대체인력지원센터의 필요성, 대체인력 지원방안이나 대체인력센터 운영방안에 대한 연구가 진행됨

□ 국내 사회복지부문 대체인력지원제도

- 정부차원에서 고용안정대책의 일환으로 출산·육아·시간선택제·산업재해 등을 사유로 업무공백이 예상되는 자리에 인력을 추천해주는 대체인력지원제도를 실시하고 있음. 주요

대체인력지원제도로는 대체인력 지원금과 대체인력 채용지원서비스가 있음

- 지방자치단체의 사회복지시설 대체인력지원사업은 사회복지시설에 종사자의 연·병가 등으로 단기간 결원이 발생할 때 결원발생 시설에 대체인력과견을 지원하여 시설서비스의 공백을 최소화함으로써 생활인의 안정적 생활유지와 시설종사자의 처우개선에 기여하기 위한 사업임
- 지방자치단체에서 대체인력지원사업을 시행하고 있는 부산광역시, 대구광역시, 인천광역시, 충청북도의 사례를 비교분석한 결과 지원대상시설 및 직종, 지원유형, 수요발굴, 대체인력 교육 및 파견, 사후관리 등에 유사점과 차이점이 존재함

□ 국외 사회복지부문 대체인력지원제도

- 일본의 경우 지방자치단체의 사회복지시설 대체인력보조금지원제도가 사회복지시설 종사자의 처우개선을 지원하는 측면이 있고, 개호인력지원제도는 대체인력에 대한 지원방안을 포함하고 있음
- 프랑스의 고용센터(Maison de l'Emploi)는 지방자치단체의 고용지원기관으로 사회연대계획(Plan de cohésion sociale)에 따라 만들어졌으며, 지역에 따라 특성화된 사업을 실시하고 있음. 특히, 파리시의 고용센터(Maison de l'emploi in Paris)는 대인서비스분야에 초점을 맞춰 구직자나 고용이 불안정한 근로자의 경력개발을 지원하며, 관련 소규모 사업체와 사회적 경제 주체 중의 하나인 협회(Association)의 고용주지원프로그램을 제공함

2. 시범사업 성과분석 주요 결과

□ 시범사업 개요

- 시범사업은 종사자 기준 5인 이하 생활시설이 지원대상이며, 시설유형별로는 장애인복지시설과 아동복지시설로 한정하여 지원함. 지원범위는 주로 단기 업무공백(연가, 교육, 특별휴가 등)이며, 시설별 연간 10일 이내로 사용가능함
- 대체인력의 자격은 크게 제약을 두고 있지 않으며, 일정시간의 교육을 이수한 후 파견함. 대체인력의 인건비는 일급 8만원(8시간 기준)임

□ 주요 성과

- 시범사업은 준비기간을 거쳐 2016년 10월부터 대체인력을 파견하였고, 성과분석에는 2016년 10~11월(2개월 간)의 자료를 사용함
- 시범사업 신청현황 분석결과를 정리하면, 신청사유는 연가(54.2%)와 교육(37.5%)이 가장 많았고, 회당 신청 일수는 1일(58.3%), 신청한 대체인력은 여성인력(83.3%), 신청한 인력의 연령대는 40대(62.5%)를 주로 신청함. 대체인력이 담당할 업무는 식사준비(66.7%), 케어(41.7%)가 가장 많음
- 시범사업의 파견 현황(2016. 10. ~11.)을 살펴보면, 총 28개 시설에 31명의 대체인력을 지원하였고, 시설유형별로는 장애인복지시설 24개소에 27명, 아동복지시설 4개소에 4명을 지원함
- 시범사업을 이용한 기관의 만족도는 매우 높은 것으로 나타나 신청절차, 대체인력, 전반적인 만족도 등 모든 항목에서 10개소 중 9개소가 만족(만족+매우 만족)함. 시범사업의 효과성을 업무부담 해소정도, 향후 필요성, 추천 의향 등으로 분석한 결과, 모든 기관이 긍정적으로 평가함
- 대체인력풀의 특성을 살펴보면, 현재 활동 가능한 27명 모두 여성이며, 40대와 50대(각각 40.7%)가 대부분임. 시범사업 2개월간 실제 파견된 인력은 7명이며, 파견인력의 전반적인 만족도(만족+매우 만족=71.4%)는 시범사업 이용시설의 만족도에 비하여 낮은 것으로 나타났지만, 대체인력지원사업의 필요성에 대해서는 매우 높게 인식함

3. 대체인력지원사업에 대한 욕구조사 분석 주요 결과

□ 조사대상 시설의 특성

- 조사대상 시설의 일반적 특성은 장애인복지시설 45개소, 아동복지시설 18개소, 노인복지시설 2개소, 사회복지시설 18개소, 노숙인복지시설 4개소, 여성복지시설 6개소 등 총 93개소로, 주로 2000년대와 2010년대에 설립됨
- 조사대상 시설의 2/3정도(65.6%)가 개인운영의 형태이고, 시설의 근로형태는 전일제와 교대제의 혼합형태가 절반정도임. 10곳 중 4곳(38.8%)은 주말 운영 시 가장 어려운 부분이 인건비 및 운영비 부족이라고 응답함

- 조사대상 시설의 종사자는 총 261명이며, 여성 종사자가 2/3정도(65.5%), 40대와 50대가 절반이상(57.5%)을 차지하고 있음. 교육수준은 4년제 대학이 가장 많고, 10명 중 8명은 사회복지학 전공임
- 종사자의 경력은 1년 미만이 4명 중 1명 정도(26.1%)이며, 절반 정도(51.4%)가 3년 미만임. 근무형태는 10명 중 9명(90.0%)이 상근이며, 출근유형은 대부분의 종사자가 출퇴근(72.8%)하지만, 4명 중 1명은 시설에 상주하거나 필요시 출근하는 것으로 나타남
- 급여지급은 10명 중 8명(81.6%)이 보조금으로 지급받음. 종사자의 주된 근로시간은 주중 근로(42.9%)와 매일(상주) 근로(32.6%)가 대부분이고, 시간으로는 주간근무 중심(49.0%)과 주간야간을 비슷하게 근무(41.0%)하는 경우가 대부분임
- 조사대상 시설의 생활인 현황은 장애인복지시설 264명, 아동복지시설 107명, 노인복지시설 33명, 사회복지시설 130명, 노숙인복지시설 68명, 여성복지시설의 여성과 여성의 자녀가 각각 49명으로 총 700명임
- 조사대상 시설의 생활인 중 남성(54.4%)이 여성(45.6%)보다 많고, 연령대의 경우 장애인복지시설은 20대, 아동복지시설은 15~19세, 노인복지시설은 70대, 사회복지시설은 40대와 50대, 노숙인복지시설은 50대, 여성복지시설은 20대와 30대, 여성복지시설의 자녀는 0~4세가 가장 많은 것으로 나타남
- 입주기간은 생활인의 절반 정도가 2년 미만(50.1%)이고, 생활인의 낮 시간 외부활동 참여율은 아동복지시설(100.0%), 노숙인복지시설(91.2%), 사회복지시설(85.4%), 노인복지시설(84.9%), 여성복지시설(71.4%), 장애인복지시설(49.6%)의 순임

□ 대체인력지원사업에 대한 욕구

- 조사대상 시설 93개소 중 최근 3년 동안 대체인력 채용경험이 있는 시설은 19개소임
- 대체인력 채용 시 가장 큰 어려움은 대체인력 인건비 추가부담(60.0%)이 가장 많았고, 맡긴 업무수준은 대부분(80.0%)이 휴가자가 했던 업무를 동일하게 부여하지 못했고, 2/3정도(65.0%)만 대체인력 채용을 통해 업무 부담을 해소함

- 2015년 업무공백은 시설별 전체 종사자가 사용 가능한 휴가 일수를 기준으로 사용 가능했던 일수는 평균 113.9일, 실제 사용일수는 평균 37.7일이고, 2016년 1~9월에 사용 가능했던 일수는 평균 115.5일, 실제 사용일수는 32.6일로 휴가 사용가능일수 대비 사용률은 절반에도 못 미치는 것으로 나타남. 업무공백 시 생활인을 지원하는 방법으로 종사자들이 부재한 경우가 없다는 응답을 제외하면 시설장의 가족이 생활인을 지원하는 경우가 가장 많은 것으로 나타남.
- 대체인력지원사업에 대한 의견을 살펴보면 조사대상 시설 10개소 중 9개소는 장기 업무공백과 단기 업무공백에 관계없이 대체인력지원사업의 필요성을 높게 인식하였고, 장기 업무공백보다는 단기 업무공백에 대한 지원이 더 필요한 것으로 응답함. 대체인력 활용 시 업무 대체 가능 정도는 3/4정도(73.1%)가 업무의 절반 정도 대체 가능하다고 응답함
- 대체인력 지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 영역은 연가가 가장 많았고, 대체인력지원이 필요한 시간대는 주중 야간, 주중 주간의 순임. 조사대상 시설의 2017년 대체인력 지원이 필요한 예상 일수는 총 6,297일로 시설별로 평균 82.9일임
- 대체인력이 담당하게 될 업무는 장애인복지시설은 일상생활지원, 아동복지시설은 아동보육, 노인복지시설은 돌봄 제공, 노숙인복지시설은 급식보조와 생활점검, 여성복지시설은 생활지도와 프로그램 보조, 사회복지시설은 생활인 관리가 가장 많았음
- 대체인력지원사업 지원인력에 대한 욕구를 살펴보면, 대체인력으로 선호하는 성별은 여성이 많고, 주로 30~40대를 선호하며, 10개소 중 6개소 정도는 경력자를 선호함
- 대체인력에게 맡겨질 업무의 수준은 휴가자가 했던 업무보다 낮은 수준이거나 단순 보조 업무 수준임. 대체인력 자질 중 중요한 것은 시설 생활인에 대한 이해 및 관계 형성과 성실성이고, 대체인력의 자격 수준 정도는 관련 자격증을 보유한 근무경력자를 선호함
- 대체인력의 인건비로는 1일 8만원이 적절하지만, 대체인력의 휴일 인건비와 야간 인건비는 인상이 필요하다는 응답이 많았음. 대체인력에게 필요한 교육내용으로는 시설 생활인에 대한 이해, 시설 생활인의 인권 및 학대 예방 등의 교육에 대한 응답이 많았고, 8시간 정도의 교육이 필요한 것으로 나타남

III. 결론 및 제언

1. 사회복지시설 대체인력지원사업 단기 과제

- 지원대상 확대를 위해 시설유형을 현재 2개 분야에서 6개 분야로 확대, 시설의 특성을 반영한 지원기간의 확대, 지원유형 중 병가 등 예측이 불가능한 업무공백에 대한 지원체계 수립 등을 제시함
- 대체인력 근로자의 역량 강화를 위해 대체인력 자체의 역량강화를 위한 교육 개발 및 시행, 대체인력 역량강화를 위한 다양한 인센티브 도입의 필요성을 제시함
- 운영관리체계의 강화를 위해 대체인력과 대체인력을 이용하는 시설에 대한 모니터링과 평가에 근거한 서비스 질 관리, 사회복지시설과 대체인력 간 충분한 의사소통 체계 수립, 대체인력 수요공급 예측을 위한 정기적인 수요조사, 예산운영 체계의 유연한 운영을 통한 지원확대 등을 제시함
- 대체인력풀의 종합적인 운영체계 수립을 위해 대체인력풀을 모든 사회복지시설에 개방하여 활용할 수 있는 지원체계 수립, 대체인력풀에 등록되어 있는 인력의 체계적 관리 등을 제시함

2. 사회복지시설 대체인력지원사업의 중장기 과제

- 중장기 확대방안으로 시설유형과 종사자 규모 기준을 조합하여 3년차에 걸친 확대방안을 제시함. 아울러 순차적 확대과정 시 사회복지시설 내 다양한 직종에 대한 대체인력 운영 방안 검토가 필요함
- 대전광역시 전체 사회복지시설 대체인력뱅크 기능 수행을 전문화되고 분업화된 대체인력뱅크 기능 수행이 필요하고, 일정기간이 지난 후 시범사업의 성과분석을 바탕으로 대전광역시 및 사회복지단체 등의 의견수렴으로 운영방식을 모색해야 함

제1장

서론



제1장 서론

제1절 연구배경 및 연구목적

노동시장에서 여성인력은 꾸준히 증가하였고, 앞으로도 증가할 것으로 예상됨에 따라 일·가정양립정책에 대한 요구와 필요성도 증가할 것이다. 일·가정양립정책은 근로자가 기본적으로 일과 가정생활의 조화로운 양립을 유지할 수 있도록 지원하는 정책이다. 일·가정양립정책이 활성화됨에 따라 출산육아 등에 따른 업무공백은 늘어날 것이므로 업무공백을 보완하기 위한 대체인력의 필요성과 중요성 또한 증가될 것이다. 따라서 일·가정양립정책과 대체인력지원제도는 함께 보조를 맞추어가야 실질적인 정책적 효과를 얻을 수 있다.

일반적으로 대체인력 운영목적은 휴직 등으로 인한 업무공백을 최소화하기 위해 사전에 대체인력을 선발하고 수요 발생 시 즉시 충원하여 업무의 연속성 확보를 통한 조직의 체고 및 일·가정양립 문화조성으로 여성들의 경력단절을 예방하는 데 기여하기 위함이다. 우리나라가 중앙정부차원에서 시행 중인 고용안정과 일·가정 양립의 대책으로는 출산육아시간선택제·산업재해 등의 사유로 업무공백이 발생하여 이를 해결하기 위하여 대체인력을 활용할 경우 대체인력 지원금이나 대체인력 채용지원서비스를 시행하는 제도가 존재한다. 대체인력지원금은 출산육아기 대체인력 지원금, 시간선택제 대체인력 인건비 지원금, 산재근로자 대체인력 인건비 지원금 등이 있다. 대체인력 채용지원서비스는 공무원 대체인력뱅크와 민간 대체인력뱅크로 운영되며, 공무원 대체인력뱅크는 2005년 행정자치부에서 한시임기제공무원 임용업무를 위해 시작되었다. 민간 대체인력뱅크는 2014년부터 고용노동부의 민간 대체인력뱅크 사업이 시작되었으며, 기업체의 대체인력 수요가 발생했을 때 업무공백을 메워줄 대체인력 취업을 알선하는 기능을 담당한다.

중앙정부의 정책은 과거에 비하면 양적으로나 질적으로 확대되고 발전된 것은 사실일 것이다. 그러나 그 효과를 긍정적으로만 평가할 수는 없을 것이다. 전국의 종사자 5인 이상 사업체를 대상으로 조사한 일·가정 양립 실태조사(김영옥 외, 2015)에 의하면 출산전후휴가제도가 법정제도임에도 불구하고 조사대상 사업체에서 출산전후휴가제도가 없다는 곳도 1/5정도(19.7%)이다. 특히, 영세사업자인 5~9인 사업체에서는 절반 정도(44.9%)가 없다고 응답하였다. 출산전후휴가 시 대체인력을 추가로 활용한 경우는 10개 사업체 중 3개 사업체 정도(31.6%)이며, 대체인력 고용 없이 부서 내에서 해결하거나 부서 간 업무배치 조정 등이 10개 사업체 중 6개 사업체

(57.4%)에 이른다. 육아휴직의 경우에는 육아휴직을 자유롭게 신청하지 못하는 이유 중 대체인력채용이 어렵기 때문(30.8%)이 상당수를 차지하고 있고, 육아휴직제도 시행에 따른 어려움은 대체인력을 찾기가 어려움(21.9%)이며, 육아휴직에 따른 업무공백은 남은 인력끼리 나누어서 해결(46.3%)하는 양상을 보이고 있다. 공공기관을 대상으로 한 문미경 외(2015)의 연구에서는 일·가정양립제도의 사용으로 인한 업무공백이 발생했을 때 외부에서 대체인력을 추가로 고용해서 해결한다는 응답(53.4%)이 가장 높지만, 대체인력 추가고용 없이 부서 내 동료 또는 부서 간 업무배치 조정(42.6%)이 상당한 부분을 차지하고 있다. 이렇듯 우리나라는 아직까지 기업체는 물론 공공부문에서도 일·가정 양립에 대한 인식도 부족하고, 시행에 따른 어려움이 있는 것을 알 수 있다.

사회복지분야의 경우에도 종사자의 일·가정 양립 실태, 모성보호, 법정 휴가 제도 등의 처우실태 관련 연구에서 나타난 사회복지시설 종사자의 처우수준은 기업체나 공공부문이 겪고 있는 상황과 다르지 않은 양상을 보이고 있다. 2016 보건복지통계연보(보건복지부, 2016)에 의하면 우리나라 사회복지시설은 총 18,221개소이며 이곳에서 종사하는 근로자는 194,611명이다. 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사(김유경 외, 2014)에 의하면, 전국 사회복지시설 중 출산전후휴가 실시율은 59.5%, 육아휴직 실시율은 45.1%로 나타나 높지 않은 것을 알 수 있다. 조사완료시설 중에서 출산휴가 및 육아휴직 등으로 결원이 발생한 경우는 전체의 27.9%이며, 결원발생 시 대체인력을 활용한 경험이 있는 시설은 72.3%로 나타났다. 대체인력 활용 경험은 아동복지 생활시설(46.6%), 노숙인 생활시설(33.3%), 성매매피해자지원시설(50.0%), 한부모가족복지시설(50.0%) 등이 다른 시설보다 낮은 편이다. 대체인력 채용 시 애로사항은 고용기간이 짧아 유능한 인력을 찾기 어려웠음(52.4%), 보수가 적어 유능한 인력을 찾기 어려웠음(18.1%), 경력부족으로 일을 맡기기가 어려웠음(12.0%)으로 나타났다. 아울러 사회복지시설 종사자의 사용 가능한 총 휴가일수는 평균 13.2일이며, 이 중 사용일수는 평균 10.2일로 나타나, 평균 3.0일은 사용하지 못한 것으로 나타났다. 사회복지사 인권상황 실태조사(김종해 외, 2013)에 의하면 육아휴직의 경우 법적으로 보장되어 있는 12개월에 못 미치는 평균 6.3개월을 사용한 것으로 나타났다. 아울러 업무환경에서 일·가정 양립이 어렵다는 응답이 1/4정도(23.7%)이며, 지난 3년간 현재 업무로 인해 아프거나 사고를 당한 경험이 10명 중 4명 정도(38.4%)에 이르고, 질병으로 인한 치료기간으로 업무를 쉬 기간은 평균 6.2일로 나타났다.

전국 단위의 조사에서도 사회복지시설 종사자의 모성보호, 일·가정 양립, 법정 휴가 제도 등의 처우수준이 높지 않듯이 지방자치단체 단위의 조사에서도 비슷한 경향을 보이고 있다. 대전광역시

시 사회복지사 등의 처우개선 연구(김기수 외, 2014)에 의하면, 출산전후휴가제도를 도입하고 있는 시설은 64.5%, 배우자출산휴가제도 45.0%, 육아휴직제도 도입률 52.5%, 이용률 56.3%로 나타나 높지 않음을 알 수 있다. 출산전후휴가자의 업무공백 처리방법은 대체인력을 고용(43.2%)하거나 남은 인력끼리 나누어서 해결(42.0%)하고 있다. 대체인력 고용의 어려움으로는 능력을 갖춘 인력을 구하기 어려움(25.0%), 해당 기간만 일하겠다는 인력을 구하기 어려움(37.5%), 인건비 부담(22.5%), 낮은 인건비로 인해 인력을 구하기 어려움(10.0%) 등으로 나타났다. 육아휴직자의 대체인력 고용의 어려움으로는 능력을 갖춘 인력을 구하기 어려움(35.6%), 해당 기간만 일하겠다는 인력을 구하기 어려움(33.9%), 낮은 인건비로 인해 인력을 구하기 어려움(10.2%), 인건비 부담(8.5%) 등으로 나타났다. 아울러 종사자의 경우 출산휴가를 사용하지 못한 경우(90일 미만 사용)가 10명 중 4명 정도(39.2%)에 이르며, 그 이유는 나의 업무를 대체해 줄 인력이 없어서(52.0%)가 가장 높다. 또한 연차유급휴가의 사용실태도 조사대상 기관 10곳 중 4곳 정도(41.4%)는 종사자에게 주어진 연차유급휴가를 모두 사용한 종사자가 한 명도 없는 것으로 나타났다. 인천광역시 사회복지시설 종사자의 근무환경 실태조사(이용갑, 2015)에서도 출산전후휴가(90일)를 모두 사용하지 못한 경우가 절반 정도(47.5%)이며, 배우자출산휴가를 부여받지 못한 경우도 1/4정도(26.1%)이다. 아울러 연차유급휴가의 경우에도 사용 일수가 5일 이내라는 응답이 10명 중 4명 정도(39.9%)에 이른다. 최혜지 외(2013)의 연구에서도 사회복지사 중 임신 및 출산으로 인한 부당한 대우를 경험한 경우가 10명 중 3명 정도(29.8%)이 이르고, 부당한 대우 경험의 내용은 출산휴가 반납이 가장 높은 것으로 나타났다.

앞에서도 기술하였듯이 기업체, 공공부문뿐만 아니라 사회복지시설을 대상으로 중앙정부 차원에서 일가정 양립과 모성보호, 처우개선을 위한 노력은 하고 있고 앞으로도 더욱 강화된 정책이 마련되어 실시될 것임에는 틀림없다. 그러나 여전히 사회복지시설 종사자의 업무환경은 개선되지 못하고 있어 대체인력 확보 등 대체인력지원의 활성화에 대한 요구가 계속되고 있다(김기수 외, 2014; 이수한 외, 2014; 이용갑, 2015). 이에 최근에 들어 사회복지시설 종사자를 대상으로 대체인력지원을 위한 사업이 다양한 지방자치단체에서 시행되기 시작했다. 물론 부산광역시의 경우에는 2006년도에 노인복지시설을 대상으로 최초로 시행하여 2014년부터는 전체 사회복지시설로 확대하였다. 서울시의 경우에는 다양한 사회복지시설 유형은 아니지만 장애인공동생활가정과 중증장애인공동생활가정에 대체인력을 지원하는 그룹홈지원센터와 여성능력개발원 등에서 사회복지부문의 대체인력지원사업을 시행하고 있다. 대체인력의 지원대상이나 사업유형 등은 각 지방자치단체별로 다르지만 2016년도에 들어와서 대전광역시를 비롯하여 인천광역시, 대구광역시, 충청북도

등에서도 대체인력지원사업을 시작하였다. 현재 중앙정부차원에서 시행하고 있는 대체인력지원금과 대체인력 채용지원서비스는 출산·육아로 한정되어 있다면 지방자치단체에서는 출산·육아 이외의 사유로 발생하는 업무공백을 최소화하기 위한 노력에 초점을 두고 있다. 물론 이는 중앙정부차원의 제도를 보완하는 측면의 성격도 가지고 있을 것이다.

대전광역시의 경우에는 2013년에 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 조례’가 제정되면서 사회복지시설 종사자의 처우 개선을 위한 법률적 기반을 마련하였다. 이에 근거하여 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구(대전복지재단, 2014)’가 이루어졌고, 이 연구 결과에 근거하여 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선위원회’에서 사회복지시설 대체인력 지원사업을 추진과제로 설정하였다. 이를 실행하기 위해 대전광역시 복지정책과에서 ‘일·가정 양립을 위한 대체인력 지원 계획’을 수립하여 대전복지재단에서 2016년도에 시범사업을 수행하고 있다. 현재 시행하고 있는 시범사업은 타시도의 사례를 검토하여 지원시설의 범위는 사회복지 생활시설 중 종사자 기준 5인 이하로 한정하여 시행 중이고, 시설유형은 장애인복지시설과 아동복지시설을 우선적으로 지원하고 있다. 현재는 한정적으로 시범사업을 시행하고 있지만, 시범사업을 위한 실태조사(김기수 외, 2016)에서도 나타났듯이 대체인력지원사업에 대한 필요성은 매우 높게 나타났다.

사회복지시설 대체인력지원사업은 사회복지시설 종사자의 처우개선과 함께 사회복지시설 생활인에게 지속적이고 안정된 사회복지서비스 제공을 위해서는 이번에 시행하는 시범사업이 잘 정착이 되어야 한다. 이를 위해 짧은 기간이지만 시범사업에 대한 성과분석이 필요하고, 현재는 한정된 범위에서 수행하지만 좀 더 확대하기 위해서는 다른 사회복지시설 유형의 욕구 또한 확인이 필요하다. 아울러 타시도 대체인력지원사업에 대한 분석을 통해 시범사업에 벤치마킹하여 발전시킬 필요가 있다. 따라서 이 연구는 사회복지시설 대체인력지원사업이 향후 효과적이고 효율적으로 운영되어 사회복지시설 생활인과 종사자에게 필요하고 도움이 되는 방안을 마련하는데 목적이 있다.

제2절 연구내용 및 방법

1. 주요 연구 내용

사회복지시설 대체인력지원사업을 통해 시설 생활인의 서비스 질 확보와 사회복지시설 종사자의 처우개선을 위한 효과적이고 효율적인 대전광역시 사회복지시설 대체인력지원사업의 운영방안을 제시하고자 수행하는 본 연구의 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, 대체인력과 관련된 선행연구와 국내외 대체인력지원제도를 검토하여 제시하였다. 구체적으로 공직 및 공공부문 대체인력 관련 연구와 민간부문 대체인력 관련 연구를 검토하여 제시하였다. 국내외 대체인력지원제도는 국내의 경우 정부의 대체인력지원제도, 지방자치단체의 사회복지시설 대체인력지원사업을, 국외의 경우 일본, 프랑스 등의 사례를 검토하여 제시하였다.

둘째, 대전광역시 사회복지시설 대체인력지원사업의 시범사업 성과분석을 제시하였다. 구체적으로는 시범사업의 추진개요와 계획을 제시하고, 시범사업 파견 현황, 대체인력지원사업 이용 시설의 만족도, 대체인력풀의 특성 등을 분석하여 제시하였다.

셋째, 사회복지시설 대체인력지원사업에 대한 사회복지시설의 욕구를 분석하여 제시하였다. 시범사업이 대상이 되는 분야(장애인복지시설, 아동복지시설)뿐만 아니라 향후 사업대상이 될 수 있는 분야(노숙인복지시설, 노인복지시설, 여성복지시설, 사회복지귀시설)를 포함하여 대체인력지원사업에 대한 인식과 욕구를 분석하여 제시하였다.

마지막으로 시범사업이 잘 정착될 수 있도록 운영방안을 제시하였다. 대체인력 관련 선행 연구와 관련 제도의 검토, 시범사업의 성과, 사회복지시설의 욕구 등을 검토한 결과를 바탕으로 시범사업이 잘 정착되어 시설 생활인(이용자)의 서비스 질 확보와 함께 종사자의 처우를 개선할 수 있는 효과적이고 효율적인 대체인력지원사업이 될 수 있도록 향후 추진되어야 할 개선과제들을 제시하였다.

2. 연구방법

1) 문헌연구

사회복지시설 대체인력지원사업은 시설 종사자의 처우와 관련된 문제이기에 사회복지시설 종사자의 근로기준 등 처우와 관련된 연구자료, 보고서 및 각종 학술자료를 검토하였다. 대체인력지원

은 모성보호제도, 일·가정 양립 지원제도 등에서 시작된 것이므로 이에 대한 검토도 함께 이루어졌다. 아울러 사회복지시설 대체인력지원사업과 관련된 중앙정부, 지방자치단체의 정책 및 서비스 등의 관련 지침 등을 검토하였다. 주요 지방자치단체 대체인력지원사업 분석을 위한 관련 자료는 각 수행기관의 행정자료, 홈페이지와 홍보자료 그리고 필요한 경우 담당자와의 연락을 통하여 수집하였다.

2) 설문조사

사회복지시설의 대체인력지원사업에 대한 인식과 욕구를 확인하고자 설문지를 이용하여 조사하였다. 조사대상은 시범사업 지원 대상 시설과 비지원 시설이며, 종사자 기준으로 5인 이하 생활시설로 한정하여 실시하였다. 설문지에 대한 응답은 시설의 대표 또는 종사자의 처우를 관리하는 담당자가 시설별로 응답하도록 하였다. 조사는 우편을 통해 배부하고 회수하였다.

3) 성과자료 분석

시범사업의 성과를 확인하고자 대체인력지원신청서, 근무상황부와 근무일지, 사업평가 설문지, 대체인력지원자 신청서, 교육내용 등의 행정자료를 분석하였다.

4) 간담회

사회복지시설 대체인력지원사업에 대한 의견을 청취하기 위해 시설 분야별 간담회와 시범사업 참여기관 및 대체인력을 대상으로 간담회를 실시하였다. 분야별 간담회는 장애인복지시설, 아동복지시설, 노인복지시설, 노숙인복지시설을 대상으로 실시하였다. 시범사업에 따른 간담회는 시범사업을 이용한 시설 대상과 대체인력으로 파견되어 실제 근로한 대체인력 근로자를 대상으로 간담회를 실시하였다.

대상		내용
시설유형별 간담회		☐ 시설유형별 특성이 다른 점을 고려하여 유형별 간담회 실시 - 시범사업에 대한 의견 청취 - 시범사업의 정착 및 향후 발전 방안 의견 청취
시범사업 간담회	대체인력	☐ 시범사업 경험에 따른 의견 청취 - 대체인력 파견근로자의 시범사업 참여에 따른 문제점, 향후 발전 방안 모색
	이용시설	☐ 시범사업 이용시설의 이용경험에 근거한 문제점, 향후 발전 방안 모색

3. 조사개요

1) 조사대상

본 연구를 위한 조사대상은 생활시설 중 종사자 기준으로 5인 이하 소규모 사회복지시설 97개소이다. 대전광역시에 소재한 사회복지시설은 총 655개소이며, 총 종사자 수는 6,359명이다. 이 중에서 생활시설은 259개소, 이용시설은 396개소이며, 종사자 수는 생활시설이 3,636명, 이용시설이 2,723명이다. 생활시설 중 종사자 기준으로 5인 이하 시설은 97개소이며, 종사자 수는 238명이다. 5인 이하 소규모 생활시설의 유형은 노숙인복지시설 4개소, 노인복지시설 3개소, 장애인복지시설 47개소, 여성복지시설 7개소, 아동복지시설 18개소, 사회복지귀시설 18개소이다. 조사대상 97개소 중 회수된 곳은 93개소로 회수율은 95.9%이다.

〈 표 1-2-1 〉 사회복지시설 및 종사자 수

단위 : 개소, 명

구분		계	노숙인	자활 센터	사회 복지관	노인	장애인	여성	아동	정신 요양	사회 복귀
시설 수	계	655	8	6	21	252	138	22	177	4	27
	생활시설	259	5	0	0	124	64	11	30	4	21
	이용시설	396	3	6	21	128	74	11	147	0	6
종사자 수	계	6,359	59	49	221	3,723	1,393	119	579	131	85
	생활시설	3,636	43	0	0	2,491	636	55	239	131	41
	이용시설	2,723	16	49	221	1,232	757	64	340	0	44

〈 표 1-2-2 〉 조사 대상 시설 및 설문지 회수현황

단위 : 개소, 명

구분	계	시설유형					
		노숙인	노인	장애인	여성	아동	사회복귀
시설 수	97	4	3	47	7	18	18
종사자 수	238	17	25	90	26	46	34
설문지 회수 부수	93	4	2	45	6	18	18

2) 조사내용

사회복지시설 대체인력지원사업 모형개발 연구를 위한 조사의 주요 내용은 시설 일반현황, 종사자(근로자) 현황, 생활인(이용자) 현황, 대체인력활용 현황, 업무공백 현황, 대체인력지원사업에 대한 욕구, 대체인력에 대한 욕구 등이다. 구체적인 조사내용은 아래의 표와 같다.

〈 표 1-2-3 〉 조사 내용

영역	항목
시설 일반현황	시설유형, 설립연도, 소재지, 운영법인, 근로형태, 주말 운영 시 어려운 점
종사자(근로자) 현황	성, 연령, 교육수준, 전공분야, 근무형태, 출근유형, 급여지급 형태, 현 기관 근무경력, 주된 근로시간
생활인(이용자) 현황	거주인원, 성, 연령, 입주기간, 낮 시간 외부활동 여부 및 참여분야
대체인력활용 현황	대체인력 채용 경험 및 인원(최근 3년간), 대체인력 고용의 어려움, 업무의 수준, 업무 부담 해소 정도
업무공백 현황	연가, 특별휴가, 배우자출산휴가, 가족돌봄휴직, 병가, 교육, 육아휴직, 육아기 근로시간 단축 사용, 출산전후휴가 등의 사용현황(2015~2016년), 종사자 부재 시 이용자 지원 방법
대체인력지원사업에 대한 욕구	대체인력지원사업의 필요성, 대체인력지원이 필요한 영역, 업무대체 가능 정도, 도움 영역 우선순위, 대체인력지원 필요 근로시간 및 우선순위, 대체인력 파견 시간단위의 적절성, 최소 1회 신청(이용) 시간, 대체인력 지원이 필요한 예상일수(2017년), 대체인력이 주로 수행할 업무
대체인력에 대한 욕구	대체인력으로 적합한 성, 연령대, 경력, 대체인력 부여 업무 수준, 대체인력에게 필요한 자질, 대체인력의 자격 수준, 대체인력 인건비의 적절성, 주말 대체인력 인건비의 적절성, 야간 대체인력 인건비의 적절성, 대체인력 교육 내용, 교육 이수 시간

3) 조사방법 및 자료처리

사회복지시설 대체인력지원사업 모형개발 연구를 위한 조사는 기관 대상조사로 시설별 1부씩을 작성하도록 하였다. 조사방법은 시설용 조사표를 각 시설에 우편으로 발송하여 시설의 대표자 또는 인사담당 부서에서 작성하도록 한 후 반송봉투를 이용한 우편으로 반송하도록 하였다. 우편조사의 경우 회수에 어려움이 있으므로 우편발송 후 전화를 통해 조사의 목적을 설명하여 협조할 수 있도록 요청하였다. 아울러 조사표가 미 회수된 시설을 확인하여 전화 상담을 통해 조사표가 회수될 수 있도록 하였다.

조사가 완료된 후 조사관리자가 조사표의 응답사항을 최종 점검하여 조사항목 중 기재가 누락되었거나 부실 기재한 문항이 발견된 경우에는 전화를 통해 데이터를 확인하였다. 수집된 자료는 코드북에 따라 부호화한 후 전산화 작업을 실시하였다. 자료입력이 완료된 후 입력 에러 확인, 아 이디 오류 확인, 범주 에러 확인, 로직 에러 확인, 산식 에러 확인 등의 자료 확인 작업을 통해 최종 데이터 클리닝을 완료하였다. 분석방법은 주로 빈도분석을 사용하였으며, 필요시 평균 등 기술통계방법을 사용하였다.

제2장

선행연구 및 국내외 관련제도 검토



제2장 선행연구 및 국내외 관련제도 검토

출산 및 육아휴직제도 활성화 방안 모색과정에서 휴가자, 휴직자를 대체할 인력의 필요성이 제기되었으며(류도암 외, 2016), 이에 따라 중앙정부차원에서 사업주에게 대체인력 채용에 따른 인건비를 지원하는 대체인력 지원금제도와 대체인력의 채용을 지원하는 채용지원서비스가 제도화되었다. 최근에는 사회복지시설 종사자의 일·가정양립체계구축과 근무조건 개선대책의 일환으로 지방자치단체들에서 대체인력지원사업이 이루어지고 있다. 대전시에서도 올해 10월부터 종사자 5인 이하 소규모 생활시설을 우선대상으로 선정하여 대체인력 파견을 시작하였다. 이 절에서는 대체인력 관련 선행연구를 검토하고, 국내외 대체인력지원제도를 분석함으로써 대전시 사회복지시설 대체인력지원사업 운영에 필요한 시사점과 사업운영 방향을 제시하고자 한다.

제1절 선행연구

최근 류도암 외(2016)의 연구에서처럼 대체인력제도를 타 제도 유지수단이 아닌 타 제도와 밀접하게 연관된 또 다른 제도로 인식하고, 대체인력이 조직에 안정적으로 정착하기 위한 방안을 모색한 연구도 진행되었다. 하지만 일·가정양립을 위한 출산 및 육아휴직제도 활성화 방안 모색과정에서 대체인력의 필요성이 제기되었듯이, 초기 대체인력 관련 연구들은 대부분 가족친화적 고용정책의 일환으로 진행되었다(김윤권·오시영, 2013). 대체인력 관련 연구는 공직 및 공공부문과 민간기관으로 나뉘어 진행되었다.

1. 공직 및 공공부문 대체인력 관련 연구

공직 및 공공부문 대체인력 관련 연구는 대부분 설문조사나 심층면접을 통해 대체인력의 ‘충원’, ‘교육 및 배치’, ‘관리’ 문제에 대한 개선방안을 제시하고 있다. 이러한 연구들에서 제안된 대체인력제도 활성화 방안에 대해 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 대체인력 충원 시 가장 역점을 두어야 할 사항은 유능한 대체인력을 충원하는 것인데, 이를 위해 추천채용방식 활용, 계약직 채용 절차의 간소화, 공공기관전담 대체인력충원시스템의 구축이 강조되었다. 김윤권과 오시영(2013)은 전문가자격증 소지 인력을 채용할 경우 관련기관의 추천을 받아 채용하는 방식이 대체인력충원에

효율적이며, 대체인력을 계약직으로 신규 충원할 경우 30일 이상 소요되는 채용절차로 인해 적시에 적합한 인력채용에 문제가 생길 수 있으므로 채용절차를 간소화할 필요가 있음을 강조하였다. 류도암 외(2016)는 조직에 따라 조직의 효율성이나 조직문화가 다를 수 있으므로 공공기관전담 시스템 구축이나 고용노동부의 대체인력뱅크를 기관별로 정제하여 데이터베이스화할 수 있는 방안을 제안하였다. 이 외에도 대체인력 충원문제와 관련하여, 대체인력 수요 추이에 근거하여 회계연도별 재원규모를 사전에 파악하고, 이에 근거하여 재원마련 방안을 강구하는 것도 중요하다(문미경 외, 2007). 다음으로, 대체인력의 교육과 관련하여 해당 직무에 대한 업무매뉴얼 작성과 멘토 지정(문미경 외, 2007), 역량강화교육의 필요성이 제기되었다(김윤권·오시영, 2013). 대체인력이 적재적소에 배치되기 위해서는 휴직 예정자의 직종별·계급별 직무의 특수성과 난이도에 따른 대체인력 확보의 필요성이 강조되었다(김윤권·오시영, 2013). 끝으로, 대체인력 관리 측면에서는 대체인력에 대한 평가를 통해 재위촉 여부를 결정하고, 평가결과에 따라 불이익 조치가 있을 수 있음을 사전에 고지하는 방법이 제안되었다(문미경 외, 2007). 이 밖에도 대체인력지원금 인상(문미경 외, 2015), 대체업무의 난이도, 업무량, 책임성, 전문성 등을 고려한 차등수당의 필요성이 강조되었다(김윤권·오시영, 2013).

〈 표 2-1-1 〉 공직 및 공공부문 대체인력 관련 연구

저자	연구방법	대체인력 관련 주요 연구결과
문미경 외 (2007)	- 설문조사: 광역 및 기초자치단체의 일반 및 인사담당 공무원 754명 - 심층면접: 지방자치단체의 일반 및 인사담당공무원	- 육아휴직에 대한 공무원조직 내 분위기를 살펴본 결과, 휴직을 이해는 하지만 일을 떠맡게 되어 불만이라는 의견이 33.0%, 대체인력이 투입되기 때문에 큰 문제가 없다는 의견이 18.2%로 나타남 - 여성공무원의 출산, 육아휴직에 따른 대체인력의 효율적 운영방안을 다음과 같이 제시함 - 대체인력의 업무파악을 돕기 위해 출산휴가 및 육아휴직 해당직무에 대한 업무매뉴얼 작성 및 업무처리와 관련된 멘토 지정 - 대체인력의 실적평가를 통해 실적부진의 경우 여타 직무 재유치 금지 등 불이익 조치의 사전고지 - 대체인력 수요 추이에 근거하여 회계연도별 재원규모를 사전에 파악하고, 이에 근거하여 적절한 재원마련 방법 강구
김윤권, 오시영 (2013)	- 문헌연구	- 출산, 육아휴직자 대체인력제도의 주요 쟁점을 대체인력의 총원, 배치, 관리의 문제로 분석 - 출산휴가, 육아휴직 사전예고제를 통해 휴가나 휴직 1개월 전부터 채용절차를 진행할 수 있도록 채용공고 생략 등의 절차 간소화가 필요. 전문자격증을 요하는 경우 관련 기관에 대하여 추천을 의뢰한 후 채용하는 방식이 필요 - 배치문제 개선방안의 하나로 대체인력뱅크를 통해 채용되는 한시계약직 공무원의 자격다원화 필요성 강조. 휴직예정자의 직종별계급별 직무의 특수성과 난이도 등에 따른 대체인력 확보 필요 - 대체인력 관리문제 개선방안의 하나로 대체인력 총원 15일 전부터 업무인수인계 과정을 의무화할 필요가 있으며, 역량강화 교육과 대체업무의 난이도, 업무량, 책임성, 전문성 등을 고려한 차등수당의 필요성 제언
문미경 외 (2015)	- 설문조사(공공기관 인사담당자와 근로자 1,000명) 및 심층면접	- 설문조사대상의 71.5%가 대체인력제도가 활성화될 필요가 있는 것으로 응답하였으며, 대체인력 고용을 통해 73.5%(어느 정도 해소 46.0%, 완전 해소 27.5%)가 업무부담이 해소된 것으로 나타남 - 대체인력으로 육아휴직자의 업무를 대신할 수 있는가에 대해서는 56.1%가 가능하다고 응답하였지만, 대체인력이 조직원으로서 가져야 하는 업무에 대한 책임감이나 조직헌신도는 떨어지는 것으로 나타남 - 대체인력 활성화 방안으로는 공공기관전담 대체인력관리시스템 구축(전체 64.1%)과 현행 대체인력지원금 인상(전체 48.4%)이 높게 나타남
류도암 외 (2016)	- 이차자료분석 - 한국여성정책연구원(2015)에서 공공기관인사담당자와 최근 3년 이내 출산 및 육아휴직경험 근로자를 대상으로 “일·가정양립 지원을 위한 대체인력 활성화 방안” 연구에서 사용된 데이터를 재가공하여 사용	- 대체인력이 조직에 안정적으로 정착하기 위해서는 대체인력의 역량과 대체인력지원 시스템이 필요함 - 대체인력의 업무대체 역량강화를 위해 대체인력의 정규직 전환가능성 등 대체인력의 신분보장과 대체인력의 역량에 대한 평가체계 정립이 필요함 - 대체인력지원 시스템과 관련하여서는 공공기관 대체인력시스템의 활성화 강조. 조직의 효율성이나 분위기, 문화는 조직에 따라 다를 수 있기 때문에 조직에 적합한 대체인력 채용을 위해서는 공공기관 전담시스템이 필요함. 하지만 비용발생을 줄이기 위해서는 고용노동부의 대체인력뱅크와 같은 포털시스템을 이용하되 이를 기관별로 정제하여 데이터베이스화 할 수 있는 보안시스템 구축이 필요함

2. 민간부문 대체인력 관련 연구

민간부문 대체인력제도에 관한 연구는, 최근 사회복지시설 종사자의 처우 관련 연구의 일환으로 대체인력의 활용실태와 필요성에 대해 조사한 연구들을 제외하면, 공직 및 공공부문 대체인력 연구에 비해 적은 편이다. 주요 연구로는 육아휴직 대체인력과 육아휴직 후 복귀한 근로자를 위한 훈련프로그램을 개발한 나영선 외(2002)의 연구와 경기도 육아휴직 대체인력뱅크 운영방안을 연구한 정형욱과 안태운(2013)의 연구를 들 수 있다. 나영선 외(2002)는 200개 사업체의 인사관리 담당자를 대상으로 대체인력에 대한 훈련의 필요성과 적정훈련시간, 훈련프로그램 운영방식을 연구하였다. 연구결과, 조사대상 사업체 인사담당자의 절반정도가 대체인력에 대한 훈련이 필요하다고 응답하였으며, 21시간 정도의 사내현장훈련이나 시간제훈련이 적정한 것으로 나타났다. 정형욱과 안태운(2013)의 연구에서는 적합한 인력을 사전에 확보해 관리하는 인력풀제를 제안하였다. 또한 대체인력 풀 관리를 위해서는 대체인력 풀에 포함된 구직자에게 다양한 훈련프로그램을 제공함으로써 직무역량을 강화함과 동시에 경력개발도 지원해야 함을 강조하였다.

〈 표 2-1-2 〉 민간부문 대체인력 관련 연구

저자	연구방법	대체인력 관련 주요 연구결과
나영선 외 (2002)	- 설문조사: 2001년 한 해 동안 육아휴직 장려금을 지급받은 사업체 중 200 개소의 인사관리담당자를 대상으로 조사	- 대체인력을 대상으로 한 훈련이 필요(45.0%)하며, 훈련이 필요한 경우 적정훈련시간은 21시간 이상(37.8%)이 가장 높게 나타남 - 훈련프로그램 운영방식은 1~2일 간의 사내현장훈련(54.5%)과 하루에 일정 시간은 업무에 종사하고 일정시간은 업무에 참여하는 시간제 훈련(20.0%) 등의 순으로 나타남
정형욱, 안태운 (2013)	- 심층면접: 경기도 내 사업체 인사담당자 및 대체인력뱅크사업 담당자 9명	- 경기도의 지역적, 정책적 환경을 고려하여 민간사업체 대상 육아휴직 대체인력뱅크의 운영방향 제시: ① 단기적으로 중소기업사업체를 주된 사업대상으로 설정, ② 대체인력 풀을 지역별로 관리, ③ 사전에 구성된 인력 풀에 적시에 연계, 훈련된 인력의 연계, ④ 대체인력 풀은 20~30대 여성다수 재직 직종 중심으로 구성, ⑤ 대체인력 풀에 포함된 인력에 대한 다양한 인센티브제도 설계 - 대체인력 풀 관리와 관련하여 ① 대체인력뱅크 구성 시 일반사무회계 직무와 자격증필요 직무로 구분하여 시범운영, ② 일정기간단위로 인력 풀 구성, ③ 대체인력 풀에 포함된 구직자에게 직무역량 강화와 개인의 경력개발 지원 필요

사회복지분야에서는 사회복지시설 종사자의 처우개선 연구과정에서 대체인력 충원문제와 대체인력지원센터의 필요성이 조사되었다. 인천시 사회복지시설 대체인력 충원의 가장 큰 문제는 단기간 채용이라는 점이었으며, 대체인력지원센터의 필요성과 향후 이용의향은 각각 75.0%와 95.0%로 높게 나타났다(이용갑, 2013). 출산휴가자와 육아휴직자로 구분하여 대체인력 충원문제를 조사한 대전시의 연구에서는 대체인력 채용기간에 따라 차이가 나타났다(김기수 외, 2014). 육아휴직보다 기간이 짧은 출산휴가자 대체인력 채용에서는 해당 기간만 일하겠다는 인력을 구하기가 가장 어려웠으며, 육아휴직자 대체인력 채용의 경우에는 해당 업무수행능력을 갖춘 인력을 구하는 것이 가장 큰 문제로 나타났다.

아울러 대체인력 지원방안이나 대체인력센터 운영방안에 대한 연구가 진행되었다(김진우 외, 2014; 박건 외, 2015). 김진우 외(2014)의 연구에서는 사회복지시설 대체인력지원방안 연구의 일환으로 서울시 장애인공동생활가정 사회재활교사 대체인력사업을 분석하여 대체인력지원센터 운영 시 고려해야 할 사항들을 제시하였다. 대체인력의 충원과 관련하여, 대체인력 수요는 연휴나 휴가철 등 일정기간에 집중적으로 발생할 가능성이 크므로 효율적인 대체인력 충원을 위해서는 수요분석의 필요성이 강조되었다. 대체인력 교육과 관련하여 대체인력 활용기관과 대체인력 간 갈등예방차원에서 이용자 서비스지원방법, 역할분담 등에 대한 구체적인 교육이 선행되어야 하며, 시설별 매뉴얼의 필요성이 강조되었다. 구직여성, 구인처 및 대체인력 지원기관을 대상으로 한 박건 외(2015)의 서울시의 여성대체인력지원 활성화 방안 연구에서는 대체인력 풀의 경력관리 및 지속적 지원, 육아휴직 사용 및 대체인력활용 확대, 그리고 대체인력 풀의 업무능력과 경력개발을 위한 교육이 중요하게 나타났다.

〈 표 2-1-3 〉 사회복지분야 대체인력 관련 연구

저자	연구방법	대체인력 관련 주요 연구결과
이용갑 (2013)	- 인천시 사회복지시설 종사자 2,073명	- 대체인력 채용의 주요 문제는 생활시설과 이용시설 모두 단기간(57.7%)과 저임금(50.0%) - 대체인력지원센터의 필요성(이용시설 67.9%, 생활시설 82.7%)과 대체인력지원센터 설치 시 활용의향이 높게 나타남(이용시설 96.2%, 생활시설 93.3%)
김가수 외 (2014)	- 대전시 사회복지시설 종사자 886명	- 출산휴가자의 업무공백 처리방법은 주로 대체인력 채용(43.2%)과 남은 인력 간 업무분담(42.0%)으로 나타남 - 출산휴가자 대체인력 채용의 주요 문제는 해당기간만 일하겠다는 인력을 구하기 어려움(37.5%), 해당업무 수행능력을 갖춘 인력을 구하기 어려움(25.0%), 대체인력고용에 따른 인건비 부담(22.5%) 등의 순으로 높게 나타남 - 육아휴직자의 업무공백 처리방법은 대체인력 채용(60.0%), 신규정규직원 채용(22.0%), 남은 인력 간 업무분담(16.0%)의 순으로 높게 나타남 - 육아휴직자 대체인력 채용의 주요 문제는 해당업무 수행능력을 갖춘 인력을 구하기 어려움(35.6%), 해당기간만 일하겠다는 인력을 구하기 어려움(33.9%), 대체인력 급여수준이 낮아 인력을 구하기 어려움(10.2%) 등의 순으로 높게 나타남
김진우 외 (2014)	- 서울시 그룹홈지원센터 관계자 조사	- 사회복지시설 대체인력지원에 대한 시사점 도출: ① 대체인력 고용주체가 선택인 경우 법적 책임에 대한 고려 필요, ② 대체인력 수요는 연휴나 휴가철 등 일정기간에 집중적으로 발생할 가능성이 크므로 수요에 대한 분석 필요, ③ 대체인력 활용기관과 대체인력 간 갈등예방차원에서 이용자 서비스지원방법, 역할분담 등에 대한 구체적인 교육이 선행되어야 하며, 시설별로 매뉴얼화 될 필요가 있음. 특히 이용자와 관련하여 공격성이용자, 알레르기, 약물복용 관리 등 대체인력에게 세세한 지침전달 필요
박건 외 (2015)	- 설문조사: 구직여성에 관한 온라인 조사(616명)와 구인처 및 대체인력 지원기관(사회복지기관)에 관한 온라인 조사(90개소) - 심층면접: 구인처 및 대체인력 지원기관 4개 기관의 중간관리자 4명	- 서울시 여성대체인력지원 활성화를 위한 정책방향으로 ① 대체인력 풀의 경력관리 및 지속적 지원, ② 육아휴직 사용 및 대체인력활용 활성화 등을 제시 - 대체인력 풀의 경력 관리 및 지속적 지원과 관련하여, 대체인력제도가 성공적으로 정착하기 위해서는 단순한 인력소개가 아니라 적시에 적재적소에 투입할 수 있는 인원이 준비되어야 하며, 안정적인 대체인력 풀 운영을 위해서는 취업희망자에게 전문화된 교육과 현장경험 제공 필요 - 육아휴직 사용 및 대체인력활용 활성화를 위해서는 시 차원에서 출산휴가와 육아휴직을 의무적으로 함께 사용하는 방안 등을 모색할 필요가 있음

3. 선행연구의 시사점

선행연구 검토에서 나타나는 시사점 및 사업운영 방향은 다음과 같다.

첫째, 소규모 사회복지시설에 파견되는 대체인력 교육 시 대체인력 활용기관과 이용자 지원방법에 대한 구체적인 교육의 중요성이 강조되었다. 장애인공동생활가정 대체인력사업을 분석하여 대체인력지원센터 운영상의 고려점을 제시한 김진우 외(2014)의 연구에서 볼 수 있듯이, 대체인력이 효과적으로 업무를 이행하고 활용기관 간 마찰을 피하기 위해서는 시설별 매뉴얼이 필요하며, 대체인력 활용기관과 대체인력의 역할분담, 이용자에 대한 서비스 방법의 구체적인 교육이 무엇보다 중요할 것이다.

둘째, 대체인력 풀 관리차원에서 대체인력의 직무역량 강화와 경력개발 지원의 중요성이 강조되었다. 대체인력제도가 일·가정양립과 사회복지시설 종사자의 처우개선, 그리고 대체인력의 경력개발에까지 도움이 되기 위해서는 대체인력의 충원, 교육 및 배치, 관리의 측면에서 다각적인 노력이 필요하다. 그런데 소규모 사회복지시설에 파견되는 대체인력은 고용의 불안정성이 높은 편이어서 대체인력 경력을 바탕으로 다른 일자리로 이동하거나 고용의 안정성을 높일 수 있는 방안이 모색되어야 할 것이다. 사회복지부문에서 대체인력을 파견하는 사업은 사회복지시설 종사자의 근무여건을 개선하고 일·가정양립을 돕기 위해 시작되었다. 그런데 이러한 일자리는 자칫 일 자체도 만족스럽지 못하고 고용도 불안정하여 사회연대의 저해요소로 작용할 수 있다(Paugam, 2011: 이은주, 2014 재인용). 따라서 대전시 사회복지시설 대체인력지원센터에서는 장기적인 관점에서 대체인력지원이 사회복지부문 고용의 질 향상차원에서 추진될 수 있도록 필요한 방안을 모색해야 할 것이다.

제2절 국내외 사회복지부문 대체인력지원제도

1. 국내 사회복지부문 대체인력지원제도

1) 정부의 대체인력지원제도

정부차원에서 고용안정대책의 일환으로 출산·육아·시간선택제·산업재해 등을 사유로 업무공백이 예상되는 자리에 인력을 추천해주는 대체인력지원제도를 실시하고 있다. 주요 대체인력지원 제도로는 대체인력 지원금과 대체인력 채용지원서비스가 있다.

(1) 대체인력 지원금

고용노동부에서는 사업주에게 출산육아기 대체인력의 지원금을 지원하고, 시간선택제 대체인력과 산재근로자 대체인력에 대해서도 인건비를 지원하고 있다. 출산육아기 대체인력 지원금제도는 대체인력 1인당 월60만원(대규모기업은 월30만원)을 사업주에게 지원하는 제도이다. 시간선택제 대체인력 인건비 지원금제도란 전환근로자(전일제→시간선택제)를 대신할 대체인력 인건비의 50%를 월60만원(대규모기업은 월30만원) 한도로 1년간 사업주에게 지원하는 제도이다. 산재근로자 대체인력 인건비 지원금은 소규모 사업장 소속 산재근로자의 원직장 복귀를 촉진하기 위해 사업주에게 산재근로자 대체인력 인건비의 50%를 월60만원 한도로 최대 6개월까지 지원하는 제도로 2016년부터 시행되고 있다.

〈 표 2-2-1 〉 대체인력채용 관련 정부의 재정지원제도: 대체인력지원금

종류	지원내용
출산육아기 대체인력 지원금	- 지원대상: 근로자에게 육아휴직이나 육아기 근로시간단축을 부여하여 대체인력을 사용한 사업주 - 지원요건 ① 출산전후휴가(유산·사산휴가), 육아휴직 등을 30일 이상 부여 ② 출산전후휴가(유산·사산휴가) 또는 육아휴직 등의 시작일 전 60일이 되는 날 이후부터 신규로 대체인력을 채용하여 30일 이상 고용 ③ 동 휴가·휴직 등이 끝난 후 당해 근로자를 30일 이상 계속 고용 ④ 신규로 대체인력을 채용하기 전 3개월부터 채용 후 6개월까지 고용조정으로 근로자를 이직시키지 아니할 것 - 지원내용: 출산전후휴가(유산·사산휴가) 또는 육아휴직 등의 기간 중 대체인력을 사용한 기간 동안 1인당 월60만원(대규모기업 30만원)
시간선택제 대체인력 인건비 지원금	- 지원대상: 전일제 근로자를 시간선택제로 전환하거나 시간선택제 근로자를 신규로 고용 또는 기간제 인 시간제 근로자의 근로조건을 개선하는 사업주 - 지원요건 ① 전환 근로자의 전환근로 시작일 전 60일이 되는 날부터 신규로 대체인력을 고용하여 1개월 이상 고용 유지 ② 지원 제외: 사업주의 배우자 및 자녀 ③ 고용 전 3개월부터 고용 후 6개월까지 감원방지기간 적용(지원대상 근로자와 동종·유사업무 종사 자에 한하며 지원대상자보다 나중에 고용한 근로자 제외, 감원한 인원수만큼 지원 제한) - 지원수준: 대체인력 인건비 50%(중소·중견기업 월60만원, 대기업 월30만원) 지원
산재근로자 대체인력 인건비 지원금 (20인 미만 사업장)	- 지원대상: 상시근로자 20인 미만 사업장 - 지원요건: 산재근로자 대체인력을 신규 고용하여 30일 이상 고용을 유지하고, 장애판정자 또는 5개월 이상 요양한 산재근로자를 원직에 복귀시켜 30일 이상 고용을 유지한 경우 - 지원내용: 대체인력 고용일부터 산재근로자의 요양 종결일까지 최소 30일에서 최대 6개월까지 대체인력 임금의 50% 지원(최대 60만원)

자료: 고용노동부(2016). 한 권으로 통하는 고용노동정책.

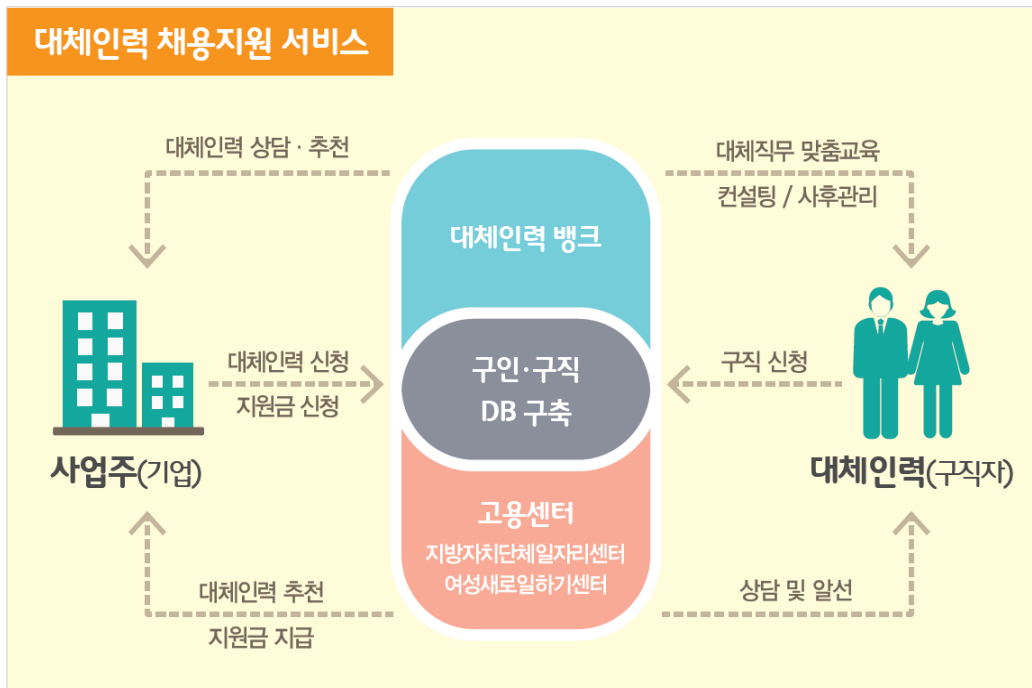
(2) 대체인력 채용지원서비스

대체인력 채용지원서비스란 휴직이나 출산휴가 등에 따른 업무공백을 메워줄 수 있는 인력을 사전에 확보하여 필요시 충원할 수 있도록 지원하는 서비스다(고용노동부, 2016). 대체인력 채용 지원서비스는 공직 대체인력뱅크와 민간 대체인력뱅크를 중심으로 운영되고 있다. 공직 대체인력뱅크는 한시임기제공무원 임용업무를 위해 2005년 행정자치부에서 시작하였고, 2014년부터는 민간 기간제근로자 임용업무를 지원하기 위해서 고용노동부의 민간 대체인력뱅크 사업이 시작되었다. 민간 대체인력뱅크는 대체인력을 충원하고 교육하여, 기업의 대체인력 수요가 발생할 때 업무공백을 메워줄 대체인력의 취업을 알선하는 일자리 매칭의 기능을 한다.

공직 대체인력뱅크의 변화상황을 살펴보면 다음과 같다(인사혁신처, 2015. 6. 25). 2014년 6월부터 정부부처만 활용하던 대체인력뱅크를 지방자치단체도 활용할 수 있도록 운영범위가 확대되었다. 또한 2015년 6월 15일부터는 나라일터 홈페이지에서만 대체인력 채용정보를 확인, 지원할 수 있었던 것을 나라일터 대체인력뱅크와 고용노동부의 민간 대체인력뱅크, 공무원연금공단의 퇴직공무원 취업지원시스템(G-시니어)이 연계되도록 함으로써 한시임기제공무원 지원자 풀을 확대하였다.

다음으로, 민간 대체인력뱅크와 관련하여 대체인력 채용기업에 대체인력 지원금만 지원하던 고용노동부는 2014년부터 1개소의 민간 대체인력뱅크를 운영하던 것에서 2016년에는 2개소로 운영기관을 확대하였다. 2015년 4월 17일부터는 대체인력 채용지원서비스 제공기관을 전국 고용센터로 확대하고, 여성새로일하기센터 등 관련기관에서도 서비스를 제공하고 있으며, 고용복지플러스센터 중심으로 대체인력뱅크와 고용센터 등을 아우르는 전국단위 대체인력 종합지원체계를 구축할 예정이다(고용노동부, 2016. 2. 4). 또한 대체인력뱅크 운영방식을 개선하여 2016년 3월부터 공공기관 대체인력 채용지원을 위한 별도의 구직자 풀도 구축하여 운영하고 있다.

[그림 2-2-1] 대체인력 채용지원서비스



자료: 인사혁신처(2015. 6. 25). 대체인력 채용지원서비스.

<http://www.mpm.go.kr/innovation/NewsPolicy/NewsPolicy/>에서 2016. 10. 4. 인출.

2) 지방자치단체의 사회복지시설 대체인력지원사업

지방자치단체의 사회복지시설 대체인력지원사업이란 사회복지시설에 종사자의 연·병가 등으로 단기간 결원이 발생할 때 결원발생 시설에 대체인력과견을 지원하여 시설서비스의 공백을 최소화 함으로써 이용자의 안정적 생활유지와 시설종사자의 처우개선에 기여하기 위한 사업이다(보건복지부 권고안, 2015). 주요 지방자치단체 대체인력지원사업의 지원대상시설 및 직종, 사업유형, 수요발굴, 대체인력 교육 및 파견, 사후관리에 대해 살펴보면 다음과 같다.

(1) 지원대상시설 및 직종

지방자치단체에 따라 지원대상시설과 직종의 범위에 다소 차이가 있지만, 대체인력지원사업은 대개 사회복지사업법 제34조에 따른 사회복지시설 인력 전반을 대상으로 한다. 부산광역시에서는 2006년 노인시설을 대상으로 대체인력지원사업을 시작하였으며, 2014년부터는 전 사회복지시설 종사자를 대상으로 사업을 진행하고 있다. 2016년에 대체인력지원사업을 시작한 인천광역시와 충청북도에서는 지원대상시설에 제한을 두어 각각 5인 이하의 사회복지시설 및 거주시설(노인장기요양법 적용대상시설 제외) 종사자의 육아휴직과 출산휴가, 연가, 병가 등에 대체인력지원사업을 실시하고 있다. 대구광역시의 경우에는 육아휴직과 출산휴가 시 필요한 대체인력을 희망기관에 매칭하는 역할위주로 사업을 진행하고 있다.

(2) 사업유형

지방자치단체의 사회복지시설 대체인력지원사업은 대체인력의 채용을 지원하는 ‘대체인력 채용지원’ 사업과 대체인력의 활동비를 지원하는 ‘대체인력 활동비지원’ 사업으로 구분할 수 있다. 앞에서 살펴본 바와 같이 육아휴직 및 출산휴가 관련 대체인력 채용 시에는 정부의 대체인력 지원금 제도가 있기 때문에 지방자치단체의 대체인력지원사업에서는 이로 인한 결원이 생길 때 대체인력의 활동비 지급 없이 대체인력 희망기관에 대체인력 파견만 지원한다(대체인력 채용지원사업). 대체인력 채용지원사업은 부산, 인천, 대구, 충북 4곳 모두에서 실시하고 있다.

그러나 중앙정부의 대체인력 지원금제도가 없는 연가, 병가, 특별휴가 등으로 인한 사회복지시설 종사자의 단기간 결원 시에는 대체인력 파견뿐만 아니라 대체인력의 활동비를 지방자치단체의 보조금으로 지원한다(대체인력 채용지원 및 대체인력 활동비지원). 이러한 사업은 대체인력활동

비 지원기간에 차이가 있긴 하지만, 부산광역시, 인천광역시, 충청북도에서 실시되고 있다. 부산광역시의 사업에서는 2주 미만 진단 병가는 14일, 경조사와 휴가는 3-10일 이내로 지원되며, 인천광역시의 사업에서는 연가, 병가, 공가, 특별휴가와 같은 단기휴가 시 대체인력의 활동비지원이 시설별 8~15일(재정상황에 따라 상반기 8일, 하반기 15일) 이내로 가능하다. 충청북도의 사업에서는 연가, 병가, 특별휴가 등의 단기휴가 시 대체인력의 활동비를 지원하는데, 3-20일 이내로 가능하다(배우자출산 3일, 경조사 5일, 본인입원 20일 이내). 충청북도의 사업에서는 소규모 시설지원에 중점을 두어 인력조정이 용이한 대규모 시설에서 일정 일수를 초과할 수 없도록 시설별 지원일수를 10일 이내로 제한하고 있다. 한편, 앞서도 언급한 바와 같이 대구광역시에서는 육아휴직과 출산휴가로 인한 결원발생 위주로 대체인력을 매칭하는 대체인력 채용지원사업만 실시하고 있다.

(3) 대체인력 충원

대체인력지원센터란 지방자치단체의 보조금지원을 통해 이러한 사업을 수행하는 기관으로서 대체인력을 모집·관리하고, 대체인력이 필요한 지원대상시설의 신청에 따라 대체인력의 파견을 지원하는 기관이다(보건복지부 권고안, 2015). 따라서 대체인력지원센터의 사업이 효과적으로 이루어지기 위해서는 대체인력 희망자와 대체인력 지원 대상시설을 발굴, 확보하는 것이 필수적이다. 지방자치단체의 대체인력지원사업 수행기관들은 대체인력 희망자와 대체인력 지원 대상시설을 발굴, 확보하기 위해 수행기관의 홈페이지나 유관기관 혹은 연계기관을 통해 사업을 홍보하고 있다.

대체인력의 자격에서 중요한 기준은 직무관련 자격증과 실무경력이다. 인천광역시의 사업에서는 사회복지사나 요양보호사 자격증 소지자면 대체인력 지원자격이 있으며, 대구광역시의 경우에는 20세 이상의 직무별 해당 자격증 소지자다. 부산광역시의 경우에는 사회복지사나 요양보호사를 소지한 대체인력 희망자 중에서 현장실무경력 6개월 이상의 경력자를 우선선발하며, 대체인력 지원센터에서 상담결과 지원에 적합하다고 판단되는 경우에도 가능하다. 충청북도는 사회복지사, 요양보호사, 보육교사 또는 해당분야 6개월 이상 경력자이면 대체인력 참여가 가능하다. 대체인력 모집기간은 분기별 모집하는 부산광역시 사업을 제외한 사업들에서는 수시모집을 하고 있다.

(4) 대체인력 교육 및 배치

대체인력의 교육은 사업수행기관에 따라 다양하게 이루어지고 있다. 교육내용과 시간, 교육비가 사업수행기관에 따라 다양하게 이루어지고 있다. 부산광역시의 사업수행기관에서는 사회복지시설근무에 필요한 기초교육과 직무교육, 안전교육 및 기관실습이 연 4회 3일 24시간 동안 진행된다. 대구광역시와 충청북도의 사업에서는 각각 기초교육과 직무교육, 안전교육과 인권교육이 이루어진다. 인천광역시의 경우에는 파견을 위한 의무교육이 아닌 보수교육의 형태로 진행된다.

대체인력의 파견절차도 사업수행기관에 따라 다소 차이가 있다. 대체인력이 지원대상시설에 파견되기 위해서는 일차적으로 서류전형에 합격해야 한다. 인천광역시의 사업에서는 대체인력희망자가 서류전형에 합격하면 파견된다. 서류전형 합격 외에 부산광역시의 사업에서는 교육이수, 충청북도의 사업에서는 교육이수와 면접, 대구광역시의 사업에서는 교육이수, 기관면접, 근로계약서 작성의 절차를 거친 후 파견된다. 대체인력의 활동비는 육아휴직자 및 출산휴가자의 대체인력에 대해 채용지원사업을 지원하는 대구광역시를 제외하고, 1일 8시간 근무에 대략 60,000~80,000원 사이이다.

(5) 대체인력 및 지원시설 사후관리

대체인력지원사업이 효과적으로 이루어지기 위해서는 사업 참여 대체인력과 지원시설을 대상으로 한 사후관리가 필요하다. 본 연구에서 살펴본 4곳의 대체인력지원센터 모두에서 대체인력과 참여기관을 대상으로 사후관리를 실시 중이거나 실시예정인 것으로 나타났다. 다른 곳에 비해 대체인력지원사업의 역사가 오래된 부산광역시 사업수행기관의 경우 대체인력 파견사업 참여자를 대상으로 업무수행 및 기관의 근무환경을 개선하기 위한 간담회를 매월 실시하며, 참여기관 실무자들을 대상으로도 향후 사업방향 모색을 위한 간담회를 실시하고 있다. 인천광역시와 충청북도 대체인력지원센터에서는 대체인력과 참여기관을 대상으로 대체인력지원사업에 대한 평가회를 진행하였으며, 대구광역시의 경우에는 대체인력지원사업에 대한 평가회를 진행할 예정이다.

〈 표 2-2-2 〉 대체인력지원사업 주요 시도 비교표

구분 (수행기관)		부산광역시 사회복지시설 인력지원센터 (사회복지법인 불국토)	인천광역시 대체인력지원센터 (사회복지협의회)	대구광역시 대체인력지원센터 (사회복지협의회)	충청북도 (사회복지사회협회)
지원대상	시행시기	2006년 노인시설대상 최초 시행 → 2014년 모든 사회복지시설로 확대	2016년 1월	2016년 5월	2016년 8월
	시설	- 사회복지사업법 제84조에 따른 사회복지 시설	- 사회복지사업법 제34조에 따른 사회 복지시설 중 5인 이하 사회복지시설	- 사회복지사업법 제34조에 따른 사회 복지시설	- 사회복지사업법 제34조에 따른 사회 복지시설 중 거주시설
	제외시설				- 노인장기요양보험법 적용대상시설
	직종	- 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 육아휴직 및 연가, 병가, 특별휴가 등	- 사회복지시설 인력 전반(원장, 사무 국장, 과장 제외)의 휴직 및 연가, 병가, 공가, 특별휴가	- 사회복지시설 인력 전반의 육아 휴직 및 출산휴가만 해당(연가 및 병가 제외)	- 사회복지사, 요양보호사의 육아휴직 및 연가, 병가, 특별휴가 등
사업유형	사업우선 순위	① 출산휴가 ② 임신 중의 유·사산휴가 ③ 육아휴직 ④ 병가 순			- 수요예측 가능한 사유(결혼, 출산휴가) 해당자를 일괄 신청 - 예산범위 안에서 수요예측이 불가능한 사유(병가, 사망)로 배정하고, 신청 순서대로 지원결정
	재용자인	- 육아휴직 및 출산휴가(3-12개월)	- 직권휴직(질병휴직, 업무상휴직, 병역휴직, 행방불명휴직, 법률의무 수행휴직) 및 정원휴직(육아휴직, 가사휴직)	- 육아휴직 및 출산휴가	- 육아휴직 및 출산휴가
	재용자인 및 활동비 지원	- 병가(14일) - 경조사, 휴가(3-10일)	- 연가, 병가, 공가, 특별휴가 - 상반기: 시설별 8일 이내 - 하반기: 시설별 15일 이내		- 연가, 병가, 특별휴가 등 - 배우자출산 3일, 경조사 5일, 본인 입원 20일 이내
지자체 재정지원 및 임금지원방법		- 대체인력에게 임금 직접 지급	- 대체인력과 기관 별도계약, 고용 보험은 사회복지협의회에서 가입 - 대체인력 첫 매칭 시에만 현장방문 확인(대체인력 근무현황 및 참여 기관에 인건비지출에 필요한 서류 안내)	- 사업비: 17,000천원 - 등록된 인력을 시설의 분야, 직무, 지역, 경력, 자격증별로 구분해 관리	- 사업비: 5,000천원 (2016년 3월~12월, 준비과정 포함)

〈 표 2-2-3 〉 대체인력지원사업 주요 시도 비교표(계속)

구분	부산광역시	인천광역시	대구광역시	충청북도
사업홍보	- 홈페이지 - 홍보지 제작 및 방송(관공서, 유산단체 등 관련기관)	- 홈페이지 - 유관 기관 홍보	- 홈페이지 - 홍보지 및 포스터 제작, 관련 기관 발송	- 충청북도사회복지협의회 홈페이지 - 여성인력개발센터 연계 홍보 - 유관 기관에 안내(7군에서 대체인력 추천 받음)
대체인력 자격	- 사회복지사·요양보호사 자격증 소지자 중 현장 실무경력 6개월 이상인지를 우선 선발 - 대체인력지원센터와 상담결과 지원에 적합하다고 판단되는 자도 가능	- 사회복지사, 요양보호사 자격증 소지자	- 채용자격기준(직무별로 해당 자격증을 보유한 자)을 충족하는 20세 이상의 연령에 해당하는 자	- 돌봄 대체인력 참여가 가능한 관련 자격증 소지자(사회복지사, 요양보호사, 보육교사) 또는 해당분야 6개월 이상 경력자
대체인력 우선순위	① 사회복지사 자격소지자 중 요양보호사 자격취득자 ② 사회복지사, 요양보호사 자격소지자	① 기관에서 희망하는 인력 추천 ② 기관주소지 인근자 추천	- 연령이나 직무, 경력 등 기관의 희망 조건에 가장 부합한 인력 전원을 기관 면접에 연계하고 최종결정 및 우선 순위는 기관에 위임(센터는 한 명만 매칭)	① 신청기관 추천자 우선지원 ② 관련 자격증 소지자 ③ 6개월 이상 경력자(지원봉사 경험 포함) - 대체인력 신청기관 주소지 인근자 3배 이하 인력추천
대체인력 모집기간	- 분기별 모집	- 수시 모집	- 수시 모집	- 수시 모집
교육내용	- 기초교육: 사회복지사업의 이해 등 - 직무교육: 사회복지시설 행정업무 - 인턴교육: 실패소생술 및 응급처치 - 기관실습: 5개 기관	- 의사소통, 문서실무 (한글, 엑셀, 파워포인트), 시설정보시스템 - 취업홍상교육: 이력서·자기소개서 작성, 이미지메이킹, 모의면접 등 - 파견을 위한 의무교육이 아닌 연 3회 보수교육 형태로 진행	- 기초교육: 사회복지시설근무에 필요한 이론 및 기본소양(대체인력 선발자 대상) - 직무교육: 사회복지사업에 대한 공통, 예산, 실무회계(대체인력다자 대상)	- 인턴교육 - 인턴교육
교육 교육시간	- 3일 24시간 - 연 4회(분기별) 실시 - 현장실습 8시간 포함, 오프라인교육, 집중별 분리 기관 오리엔테이션·실시	- 2일 10시간	- 2-3일 12시간(1회 교육 반나절씩 3일, 2, 3회 교육 6시간씩 이틀)	- 1일 4시간
교육비	- 2인원 개인부담(실습비 및 교재비) - 실습기관에 교육비용 50%지급(1인 미만씩)	- 교육비 및 교재 무료	- 교육비 및 교재 무료(중식, 교통비 제공)	

〈 표 2-2-4 〉 대체인력지원사업 주요 시도 비교표(계속)

구분	부산광역시	인천광역시	대구광역시	충청북도
배치	파견절차 ① 기간제 파견: 파견인력 상담 및 신청서제출→파견인력 작성성 여부 판단→신청서제출과 사회복지시설 인력지원 센터 간 요청서 체결→파견인력 교육→파견→모니터링 및 재계약 ② 단기기간제 파견: 파견인력 상담 및 신청서제출→파견인력 작성성 여부 판단→파견인력 교육→파견	- 1인이 여러 기관 파견 가능 - 1인당 한 달에 50시간까지 지원 가능	- 서류전형 합격→교육-최종기관 면접-대체인력 파견 - 신청 및 상담: 채용 20일 이전	- 서류전형 합격→교육-최종기관 면접-대체인력 파견
	파견시간 - 9:00~18:00(1일 8시간)	- 숙직을 제외한 모든 시간대(야간, 주말 포함, 1일 8시간)	- 근무 사회복지시설의 장이 정하는 바에 따름	- 9:00~18:00(1일 8시간)
	활동비 - 1일 60,000원(8시간 근무)	- 1일 80,000원(8시간 근무) - 고용보험 포함		- 1일 68,000원(8시간 근무) - 교통비, 고용보험 및 신재보험 개인부담금 포함
시후 관리	대체인력 대상 - 기간제 파견사업 참여자 간담회	- 연 1회 활동평가회	- 연 1회 대체인력과 참여기관대 상으로 평가회 계획	- 연 1회 설문조사를 통한 민족 도조사
	참여기관 대상 - 기간제 파견사업 참여기관 수요조사 - 기간제 파견사업 참여기관 실태조사 - 기간제 파견사업 참여기관 실무자 간담회	- 연 1회 만족도조사		- 연 1회 설문조사를 통한 민족 도조사

3) 서울시

서울시의 경우 그룹홈지원센터와 여성능력개발원 등에서 사회복지부문의 대체인력지원사업을 실시하고 있지만, 아직까지는 다양한 직종의 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 대체인력지원사업이 제도화되어 있지는 않다(현명이, 2016). 서울시그룹홈지원센터에서는 (중증)장애인공동생활가정 직원의 휴가, 연가, 병가 등으로 인해 업무공백이 생길 때 대체인력을 파견한다. 대체인력의 활동비는 1일(8시간) 60,000원이며, 10일상 파견되는 경우에는 50,000원을 추가지급하고 있다. 또한 대체인력은 아니지만 중증장애인공동생활가정의 경우에는 보조인력 파견사업도 하고 있다. 대체인력의 교육은 대체인력별로 연계된 그룹홈에서 실시되는 대체인력 자체교육과 수행업무에 필요한 교육과 대체인력의 재충전을 위한 교육인 대체인력 집합교육으로 이루어진다. 대체인력을 효율적으로 관리하기 위해서는 대체인력의 고충상담과 대체인력 근무 모니터링 등을 실시하고 있다.

〈 표 2-2-5 〉 서울시그룹홈지원센터의 대체인력지원사업

지원대상시설	- 장애인공동생활가정, 중증장애인공동생활가정 - 서울시소재 보조금 지원 134개소(주말운영 인력지원 그룹홈 20개소 제외)
대체인력 배치	- 대체인력지원: 직원의 휴가나 교육, 연수 시 대체인력파견 - 대체인력긴급지원: 직원의 긴급상황, 병가, 경조사 시 대체인력 파견, 1개소 최대 5일-보조인력지원: 중증장애인공동생활가정 6개소, 4시간씩 16회 연중 지원 - 활동비: 1일(8시간) 55,000원, 4시간의 경우 25,000원
대체인력 교육	- 대체인력 자체교육: 처음 연계된 그룹홈에서 근무하기 전에 대체인력 자체교육 진행 (그룹홈 특성 및 이용자 이해 및 그룹홈 별 인수인계) - 대체인력 집합교육: 3월 대체업무에 필요한 주제교육/9월 대체인력의 재충전을 위한 워크숍 실시
사후관리	- 대체인력 일반상담: 사업안내, 대체인력(파견, 변경, 문의), 고충상담 등 - 대체인력관리(모니터링): 월 파견 20% 내외의 근무 모니터링, 대체인력관리와 개별시설의 서비스 점검

자료: 서울시그룹홈지원센터(2016). 대체인력지원사업소개. <http://ghcenter.org/2013/>에서 2016.11.2. 인출.

또한 서울시는 출산이나 육아휴직으로 인한 결원 발생 시 원하는 기업에 맞춤형 여성 대체인력을 연계하는 여성대체인력지원센터를 권역별로 설치해 운영하고 있다. 서울시 여성대체인력지원센터는 ‘서울시 여성일자리 종합계획’의 일환으로 확대, 추진되었다(국미애 외, 2014). 서울시 여성대체인력지원센터는 여성능력개발원의 총괄센터에서 사업홍보 및 모니터링, 성과평가를 총괄적으로 담당하고, 5곳의 권역별 여성발전센터에서 구인처발굴, 구직자모집, 직무역량교육을 담당하고 있다. 서울시가 센터운동을 통해 기대하는 효과는 경력단절 여성에게 일 경험을 제공하고 재직여성에게 지속가능한 일 환경을 조성하며 기업에게는 노동력 수급안정성 확보를 돕는 것이다. 센터의 주요사업은 대체인력 수요처를 발굴하고, 구직자 및 지역별 특화직종 DB 구축을 통해 신규일자리를 창출하고, 교육을 통해 양질의 대체인력을 양성하며, 대체인력활용 문화를 확산시키는 것이다(박건 외, 2015). 2014년에는 동부여성발전센터에서 보육교사를 특화직종으로 하여 시범운동을 실시하고 현재까지 지속하고 있으며, 2015년에는 북부여성발전센터에서 사회복지사를 특화직종으로 운영하였으나, 최근 여성대체인력지원사업의 연계실적이 저조하다는 감사(2015. 9. 14. ~10. 23) 결과에 따라 센터 DB자료의 통합관리 및 다양한 수요처발굴 방안을 모색하고 있다.

2. 국외 사회복지부문 대체인력지원제도

다음에서는 외국의 사회복지부문 인력지원제도에 대해 살펴보고자 한다. 구체적으로, 일본 지방자치단체의 사회복지시설 출산휴가 등 대체인력제도와 개호인력지원제도, 그리고 프랑스 파리시에서 운영하는 고용센터의 기능을 살펴보고자 한다. 먼저, 일본 지방자치단체의 사회복지시설 대체인력보조금지원제도가 사회복지시설 종사자의 처우개선을 지원하는 측면이 있고, 개호인력지원제도의 경우에는 대체인력에 대한 지원방안이 포함되어 있기 때문이다. 특히, 개호인력지원제도와 관련하여, 최근 일본에서는 개호근로자가 3D업종으로 인식되어 인력부족이 심각한 문제가 되고 있어 정부와 지방자치단체에서 개호인력 확보와 지원을 위한 다양한 대책을 마련하였는데(김명중, 2015), 이러한 대책에서 대체인력지원센터 운영모델에 대한 시사점을 찾을 수 있을 것이다. 사회복지시설 종사자의 휴직, 휴가로 인한 대체인력은 개호근로자에 비해서도 고용불안정이 심각하고 정규직원으로 이동하기 어렵기 때문에 대체인력지원센터 운영모델 개발 시 대체인력 지원방안모색에 도움이 될 것으로 여겨진다.

다음으로, 프랑스의 고용센터(Maison de l'Emploi)는 지방자치단체의 고용지원기관으로 사회연대계획(Plan de cohésion sociale)¹⁾에 따라 만들어졌으며, 지역에 따라 특성화된 사업을 실시하고 있다. 특히, 파리의 고용센터(Maison de l'emploi in Paris)는 대인서비스분야에 초점을

맞춰 구직자나 고용이 불안정한 근로자의 경력개발을 지원하며, 관련 소규모 사업체와 사회적 경제²⁾ 주체 중의 하나인 협회(Association)의 고용주지원프로그램을 제공하고 있다는 점에서 대체 인력 및 대체인력 희망기관 지원방안에 대한 시사점을 찾을 수 있을 것으로 여겨진다.

1) 일본 지방자치단체의 사회복지시설 출산휴가 등 대체인력제도

일본의 중앙정부와 지방자치단체, 공공기관 등에서 육아휴직 대체인력제도를 시행하고 있다(정형옥·안태윤, 2013). 이와 더불어 지방자치단체에서는 사회복지시설 직원의 출산, 병가에 따른 대체인력 보조금제도를 시행하고 있다. 이러한 보조금제도는 사회복지시설의 직원이 출산이나 병으로 인한 장기휴가로 업무공백이 생길 때 대체직원 임용에 필요한 경비를 지원하는 제도이다. 지방자치단체의 법규로 보조금지원 시설과 직종, 대체인력의 활동단가를 정하고 있으며, 이러한 규정은 지방자치단체에 따라 다소 차이가 있다. 여기서는 도쿄도의 사례를 살펴보고자 한다.

2016년도 도쿄도 출산휴가 등 대체인력지원제도 실시요강에 따르면, 보조금지원 시설은 관련 법(아동복지법, 생활보호법, 매춘방지법, 노인복지법, 장애인복지법 등)에 따라 다양하며, 시설의 종류 역시 유아원, 모자생활지원시설, 보육소, 아동양호시설, 구호시설, 양호노인홈, 경비노인홈³⁾, 복지형장애아동입소시설, 의료형장애아동입소시설 등 다양하다. 보조금지원 직종은 보육사, 보육교사, 간호사, 개호직원, 보건사, 아동생활지도원, 작업치료사, 물리치료사, 영양사, 조리원 등이다. 대체인력에 대한 보조금 지원은 출산휴가의 경우 산전산후 16주이며, 다태아임신의 경우는 22주이다. 그리고 31일 이상 계속 요양을 요하는 병가의 경우에는 병가발생 31일째부터 60일간 대체인력에 대한 보조금을 지원한다. 활동단가(2016년 10월 1일부터 2017년 3월 31일까지)는 전일근무의 경우 7,460엔이고 반나절근무는 3,370엔이다.

1) 2004년 6월 프랑스 정부가 발표한 사회연대계획의 목적은 고용과 주거, 그리고 보다 광범위한 사회문제에 동시에 대처할 방법을 모색하면서, 사회적 배제에 통합적으로 접근하는 것이다.

(<http://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/articles/social-cohesion-plan-presented>).

2) 프랑스의 경우 사회적 경제주체가 사회복지부문에서 중요한 역할을 하고 있다. 2009년 기준으로 프랑스 사회적 경제의 주체들이 양로원의 45%, 장애인조직의 90%를 운영하고 있으며, 대인복지서비스분야의 60%이상을 담당하고 있다(김현희, 2013). 프랑스에서 사회적 경제의 주체는 공제조합(Mutuelle), 협동조합(Coopérative), 협회(Association), 각종 재단(fondation)이다(김상배, 2012).

3) 양호노인홈은 환경상의 이유나 경제적 이유로 주택에서 양호를 받는 것이 어려운 65세 이상의 노인이 입소하여 자립한 일상생활을 영위하고 사회적 활동에 참여하기 위해 필요한 지도 및 훈련 등의 지원을 받는 시설이며, 경비노인홈은 무료 또는 저렴한 가격으로 노인을 입소시켜 식사제공과 기타 일상생활에 필요한 편의를 공여하는 것을 목적으로 하는 시설이다(일본 노인복지법 제3장 사업 및 시설).

2) 일본 지방자치단체의 개호시설종사자 대체인력지원제도

우리나라 광역자치단체의 사회복지시설 대체인력제도와 유사한 제도로 일본의 개호직원복지지원·정착촉진사업(보조금사업)을 들 수 있다. 우리나라의 광역자치단체에 해당하는 일본의 현이 포함되는 도도부현은 지역복지전달체계의 정점에서 각종 사회복지법인이나 시설의 인가, 감독업무를 담당하고, 하위 행정조직인 시정촌의 복지전달체계를 관리한다(노대명 외, 2014). 일본의 현에서는 개호서비스 사업소 및 시설 직원의 출산휴가나 연수 참여 등을 지원하는 대체인력비용보조사업을 통해 직원의 복직과 자질향상을 도모할 뿐만 아니라 대체인력의 정착을 지원하고 있다. 먼저, 효고현에서는 ‘효고현 건강복지부 보조금 교부요강’에 따라 개호서비스 사업소 및 시설 종사자에 대해 출산휴가 대체인력비용보조사업을 실시하고 있다. 상시근로자 100인 이하의 사업소와 시설을 대상으로 직원이 출산을 위해 장기간 계속해서 휴가를 필요로 하는 경우 휴가직원의 직무를 수행하기 위한 대체인력을 개호서비스 사업소·시설이 임시적으로 고용하면 현이 소요경비의 일부를 보조하고 있다.

다음으로, 기후현의 개호직원복지·정착촉진사업에서는 개호보험법에 지정된 상시고용 100명 미만의 사업소나 시설을 대상으로 대체인력의 정착을 지원하기 위한 사업을 실시하고 있다. 출산휴가·육아휴가를 받은 직원의 대체인력으로 고용한 직원을 출산·육아휴가를 받은 직원이 직장에 복귀한 후에도 ‘계속고용직원’으로 고용하는 비용을 지원한다. 본 사업과 관련하여 기후 현에서는 사업소나 시설이 보조금 교부기간 종료 후에도 대체인력을 계속 고용하도록 노력할 것과 계속 고용직원 또는 복귀직원의 이직 시 개호현장에서의 경험을 살려 안정된 일자리에 종사할 수 있도록 지원할 것을 강조하고 있다. 또한 업무수행과 관련된 개인정보보호에 대해서도 강조하고 있다. 개인정보 취급 시 기후 현 개인정보 보호조례 시행 규칙에 따라 누설, 멸실 및 훼손 방지 등 개인정보의 보호에 유의해야 하며, 사업종료 후에도 업무상 알게 된 비밀을 누설하거나 자기의 이익을 위해 사용할 수 없음을 규정하고 있다.

끝으로, 이와테현에서는 개호직원 자질향상·정착촉진사업을 통해 개호서비스를 제공하는 사업자가 개호직원이 연수 등에 참가할 때 연수 참여직원의 대체인력을 고용하거나 다른 직원의 근무시간을 늘리는 경우 소요경비를 보조한다. 2016년도의 경우 개호복지사 양성과정 참가자 10명과 개호직원 초임자 연수참가자 10명에게 관련 경비를 보조한다.

〈 표 2-2-6 〉 일본 지방자치단체의 대체인력지원 관련 주요사업

구분	주요사업
효고현 ¹⁾	- 개호직원 등 출산휴가 대체인력비용보조사업 - 2016년도 효고 현 건강복지부 보조금 교부요강 - 대상사업소: 상시근로자 100명 이하의 법인 - 시설종별: ① 재택서비스사업소(방문간호, 방문목욕, 방문간호, 방문재활, 통소개호, 통소재활 특정시설 입주자 생활개호, 단기입소 생활개호, 단기입소요양개호), ② 개호보험시설(특별양호노인홈, 개호노인보건시설, 개호요양형 의료시설) - 개호서비스 사업소·시설의 직원이 출산을 위해 장기간 계속해서 휴가를 필요로 하는 경우 그 직원의 직무를 수행하기 위한 대체인력을 개호서비스사업소·시설이 임시적으로 고용하면 현이 소요경비의 일부를 보조 - 대상직종: 개호직원, 간호직원(간호사 포함), 생활상담원, 영양사, 기능훈련지도원, 물리치료사, 작업치료사, 언어치료사, 개호지원 전문원(개호지원사업소에 소속 된 자 제외), 조리원 - 보조금액 및 보조율: ① 보조대상기간 직원의 출산예정일 8주(多児임신의 경우 14주) 전일부터 산후 8주간을 경과하는 날까지의 기간, ② 보조 기준액 일액단가 6,400엔. 다만, 지각, 조퇴와 직원의 근무 태도 등에서 8시간 미만인 반나절 정도(실제 근로 시간이 4시간 이상) 근무의 경우 "일액단가×50%", ③ 보조율 1/3
기후현 ²⁾	- 개호직원복직·정착촉진사업 - 대상사업소: 개호보험법(1997년 12월 17일 법률 제123호)에 따라 기후 현에서 지정된 사업소 또는 시설 중 상시고용 100명 미만 사업장 또는 시설 - 출산휴가·육아휴가를 받은 직원의 대체인력으로 고용한 직원을 출산·육아 휴가를 받은 직원이 직장에 복귀한 후에도 '계속고용직원'으로 계속고용하는 비용을 지원 - 계속고용직원은 ① 출산휴가·육아휴가 취득자의 대체직원으로 법인 외부에서 새로 고용되어 신규로 고용계약을 맺은 자 또는 ② 이미 법인에서 근무하고 있으며, 출산휴가·육아휴가 취득자의 발생에 따라 법인에서 근무시간이 증가하는 노동(변경)계약을 새롭게 체결 한 자 중 ③ 출산휴가·육아휴가 취득자의 직장복귀 후에도 계속하여 고용되는 자
이와테현 ³⁾	개호직원자질향상·정착촉진사업 - 개호서비스를 제공하는 사업자가 개호직원이 연수 등에 참가할 때 연수 참여직원의 대체인력을 고용하거나 다른 직원의 근무시간을 늘리는 경우 소요경비보조

자료: 1) 효고현 홈페이지(2016. 6. 28). 2016년 개호직원등산후대체직원보조금사업.

https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf27/sankyudaitai_shokuinhi_hojo.html에서 2016. 10. 5 인출.

2) 기후현 홈페이지. 2016년 개호직원복직지원·정착촉진사업.

<https://www.pref.gifu.lg.jp/kodomo/koreisha/kaigo-hoken/11215/kankyo-kaizen.html>에서 2016. 10. 5 인출.

3) 이와테현 홈페이지. 2016년 개호직원자질향상·정착촉진사업.

<http://www.pref.iwate.jp/fukushi/kaigo/18668/033891.html>에서 2016. 10. 5 인출.

3) 파리시 고용센터⁴⁾

파리시 고용센터는 2005년 10월 만들어졌으며, 2013년 말 이후 활동의 초점이 경제변동부분의 발달을 지원하고 지역경제 발전에 기여하는 데 맞춰졌다. 특히, 경제변동분야 중에서 대인서비스 분야에 집중하여 지역기관의 고용주를 돕는 활동과 구직자 및 고용이 불안정한 근로자가 전문경력을 개발할 수 있도록 지원하는 활동을 하고 있다. 파리시 고용센터는 대인서비스를 제공하는 20명 미만의 사업체와 50명 미만의 협회를 대상으로 인력의 채용이나 훈련과 같은 인적자원관리에 관한 정보를 제공, 지원하기 위해 인적자원서비스 플랫폼(Plateforme RH des services à la personne)을 개발하였다. 인적자원서비스 플랫폼은 파리에 위치한 소규모 사업체와 협회를 지원하기 위한 통합적인 통로다. 이러한 플랫폼의 목적은 사업체나 협회의 관리자에게 인적자원관리에 관한 기본적인 조언을 하고, 법과 제도에 관한 정보를 제공하며, 고용주의 기술발달을 지원하고 직원채용을 돕는 것이다. 특히, 플랫폼에서는 직무분석표 개발을 돕고, 직원채용과 관련된 재정 지원 정보 등을 제공함으로써 직원채용 과정을 돕는다.

3. 사회복지부문 대체인력지원제도의 시사점

국내외 사회복지부문 인력지원제도 검토에 따른 시사점과 사업운영 방향은 다음과 같다.

첫째, 공직 대체인력뱅크와 민간 대체대체인력뱅크 기능변화 양상에서 대전시 사회복지시설 대체인력지원사업의 기능강화 방향에 대한 시사점을 찾아 볼 수 있다. 최근 중앙정부의 공직 대체인력뱅크와 민간 대체인력뱅크의 기능변화 양상을 보면 통합과 분화가 동시에 이루어지고 있다. 사회복지시설을 대상으로 하는 지방자치단체의 대체인력지원사업은 사회복지부분의 특성상 민간 대체인력뱅크에 통합되어 운영되기보다는 지원대상기관과 기능이 확대되는 방향으로 전개되어야 할 것이다. 장기적으로 대전시 사회복지시설 대체인력지원센터가 대체인력 및 대체인력 희망기관 지원을 위한 원스톱센터로 기능할 수 있는 방안검토도 필요할 것이다.

4) 파리시 고용센터에 대한 설명은 고용센터 홈페이지(<http://www.maison-emploi-paris.fr/-rh-services-a-personne>)의 내용을 정리하였다.

둘째, 장기적인 병가에 대한 대체인력지원 기간 확대가 검토되어야 한다. 도쿄도 사회복지시설 직원의 출산, 병가에 따른 대체인력 보조금제도에서 살펴본 바와 같이, 지방자치단체에서는 31일 이상 계속 요양을 요하는 병가의 경우에는 병가발생 31일째부터 60일간 대체인력에 대한 보조금을 지원하고 있다. 즉, 장기간의 병가에 대한 대체인력지원 기간이 비교적 잘 마련되어 있다. 대전광역시 대체인력지원사업에서도 병가를 포함하고 있지만 대체인력지원 기간이 시설별 10일로 제한되어 있어 30일 이상을 요하는 질병의 경우에는 대체인력지원이 어렵다. 따라서, 장기적인 병가에 대한 지원방안 마련이 필요하다.

셋째, 일본 개호시설종사자 대체인력지원센터와 파리지 고용센터 사례에서 볼 수 있듯이 대체인력을 포함하여 고용이 불안정한 근로자의 직무역량과 경력개발을 지원하기 위한 프로그램이 존재한다. 일본 지방자치단체의 개호시설종사자 대체인력지원제도와 파리지 고용센터의 대인서비스 분야 지원은 인력수급이 원활하지 않거나 불안정한 고용상태에 있는 근로자의 경력을 개발할 수 있도록 지원금이나 대체인력을 지원하거나 필요한 교육 및 정보를 제공하고 있다. 또한, 일본 개호시설종사자 대체인력지원제도에서 볼 수 있듯이 대체인력의 직업안정성 도모를 위한 제도가 마련되어 있다. 일본 기후 현의 사례에서 살펴본 바와 같이 출산휴가나 육아휴직을 받은 직원이 복직한 후에도 대체인력이 계속 고용될 수 있도록 하는 지원금제도가 존재한다. 이러한 제도가 대체인력의 계속고용을 지원하고, 대체인력의 직업안정성 도모에 도움이 된다는 점에서 대전시 사회복지시설 대체인력지원사업에서도 검토될 필요가 있을 것이다.

제3장

시범사업 성과분석



제3장 시범사업 성과분석

제1절 시범사업 개요

1. 지원대상

○ 지원대상 시설 : 종사자 기준 5인 이하 생활시설

구분	내용
지원대상	☐ 국가 및 지방자치단체 보조금을 지급하는 시설 중 다음에 해당하는 시설을 원칙으로 하나 시설 신고 후 1년이 안 된 시설 포함 가능 ☐ 종사자 5인 이하 소규모 생활시설 중 장애인복지시설(47개소) 및 아동복지시설(18개소) 우선 실시
제외대상	☐ 노인요양시설, 노인요양공동생활가정 등 노인장기요양법 적용대상시설 제외

○ 지원범위 : 출산휴가, 육아휴직, 경조사, 병가, 연가, 교육 등 결원 시 / 시설별 연간 10일 이내 지원, 1회 2명까지 지원 가능

구분	대상	일수
결혼	본인	5
사망	배우자, 본인 및 배우자의 부모	5
	본인 및 배우자의 조부모·외조부모	3
	자녀와 그 자녀의 배우자	3
병가	본인입원	5
출산휴가	배우자출산	5
연가	본인	3
교육	의무교육 및 시설업무관련 교육	3

*추가 근로는 사업자와 근로자간의 합의하에 기관 자부담금을 통해 활용 가능

2. 대체인력

○ 대체인력 자격 및 참여 제한

구분	내용
자격기준	☐ 신체적, 정신적으로 대체인력 참여가 가능한 다음과 같은 자 - 자격증 소지자 : 사회복지사, 요양보호사, 간호사(간호조무사 포함), 보육교사 등 - 현장 실무경력 6개월 이상인 자 : 장애인 활동보조 경력 - 사회복지시설 추천자 : 고졸 이상인 자로서 시설 자원봉사활동 6개월 이상 경험자
참여 제한	☐ 다음과 같은 자는 대체인력 참여를 제한함 - 전염성질환이 있는 경우(당해연도 건강진단서 확인) - 사회복지시설종사자 채용 제한 자(사회복지사업법 제35조의2) - 사회복지사업법에 의한 사회복지시설 종사자(계약직 포함) - 해당 시설의 장 및 종사자의 배우자, 직계혈족, 직계혈족의 배우자 - 기타 대체인력으로 참여할 수 없다고 인정되는 자

○ 대체인력 처우

구분	내용
인건비	☐ 지급단가 : 일급 80,000원(시급 10,000원) - 여비, 식비, 보험료 등 포함(휴일에 대한 별도의 할증 없음) - 종사자 1인 시설 야간근무(22:00~06:00) 시 20,000원 지급(합숙비) ☐ 출산휴가, 육아휴직의 경우 고용보험에서 인건비를 지급하므로, 대체인력만 파견하고 이에 따른 인건비는 지원하지 않음
보험	☐ 고용보험, 산업재해보상보험 가입 ☐ 월 60시간 또는 8일 이상 근로 시 국민연금 가입 ☐ 상해보험 가입

○ 대체인력 희망(신청)자 교육

구분	교육시기	실시기관	교육내용	비고
기본교육	시설배치전	복지재단	☐ 대체인력지원 사업의 이해(1시간) ☐ 안전 및 응급처치 교육(1.5시간) ☐ 인권교육(1.5시간) ☐ 장애인의 특성 이해(2시간) ☐ 아동의 특성 이해(2시간)	8시간
현장실습	시설배치전	관련시설	☐ 분야별 시설 및 서비스에 대한 사전체험	현장실정에 맞게 보편적으로 3시간
시설별교육	시설배치후	해당시설	☐ 시설별 오리엔테이션	현장실정에 맞게

3. 운영절차 및 운영주체별 역할

○ 운영절차



○ 운영주체별 역할

운영주체	주요역할	
대전광역시	사업총괄	- 사업기본계획 수립 → 수행기관 통보 - 보조금 및 행정 지원 - 사업평가 및 지도 감독
대전복지재단	사업수행	- 사업 세부운영계획 수립 - 사업관련 실태조사·연구 및 효과성 검증 - 대체인력 모집 및 교육 - 지원대상 시설 선정 및 대체인력 파견 - 대체인력 관리(급여, 노무 등) - 보조금 신청 및 정산 - 사업 실적관리(보고) 및 사업평가
사회복지시설	대체인력 신청·관리 및 평가	- 대체인력 소요파악 등 활용계획 수립 - 대체인력 신청 - 대체인력 오리엔테이션 - 대체인력 업무배치 및 관리(복무) - 대체인력 이용결과 평가(설문작성)

제2절 주요 성과

시범사업의 주요 성과는 시범사업 신청현황 분석, 파견현황, 이용 시설의 만족도와 대체인력의 특성, 파견근로에 대한 만족도를 분석하였고, 시범사업 이용시설 및 대체인력 간담회를 통해 의견을 청취하여 제시하였다.

1. 시범사업 신청현황 분석

시범사업 신청현황은 대체인력지원 신청서의 내용 중 신청사유, 회당 신청 일수, 선호하는 대체인력, 업무부여 내용 등을 분석하였다. 우선, 대체인력지원을 신청한 이유는 연가가 54.2%(13개소)로 가장 많고, 교육이 37.5%(9개소), 병가와 특별휴가가 각각 4.2%(1개소)의 순으로 나타나 연가와 교육이 대부분을 차지하고 있다. 회당 신청 일수는 1일 지원이 58.3%(14개소)로 가장 많고, 3일 지원이 20.8%(5개소), 2일 지원이 16.7%(4개소), 5일 지원이 4.2%(1개소)의 순으로 나타났다.

〈 표 3-2-1 〉 신청 사유 및 회당 신청 일수

단위 : 개소, %

구분		빈도	백분율
신청 사유	병가	1	4.2
	연가	13	54.2
	교육	9	37.5
	특별휴가	1	4.2
회당 신청 일수	1일 지원	14	58.3
	2일 지원	4	16.7
	3일 지원	5	20.8
	5일 지원	1	4.2
계		24	100.0

조사대상 시설에서 시설의 여건이나 특성 등을 고려할 때 선호하는 대체인력의 성별은 여성이 83.3%(20개소)로 가장 많고, 남자와 무관하다가 각각 8.3%(2개소)로 나타나 여성 인력의 지원이 더 적절함을 알 수 있다. 선호하는 대체인력의 연령은 40대가 62.5%(15개소)로 가장 많았고, 30대가 37.5%(9개소), 50대가 33.3%(8개소), 무관하다가 16.7%(4개소)의 순으로 나타났다.

〈 표 3-2-2 〉 선호하는 대체인력의 특성

단위 : 개소, %

구분		빈도	백분율
선호하는 대체인력의 성별 (N=24)	남자	2	8.3
	여자	20	83.3
	무관	2	8.3
선호하는 대체인력의 연령*	20대	0	0.0
	30대	9	37.5
	40대	15	62.5
	50대	8	33.3
	60대 이상	0	0.0
	무관	4	16.7

*중복응답이므로 백분율의 합이 100%가 아님.

대체인력 파견 근로자에게 맡겨지는 업무 내용은 식사준비가 66.7%(16개소)로 가장 많았고, 케어가 41.7%(10개소), 가사가 37.5%(9개소), 일상생활지원과 프로그램 보조가 각각 33.3%(8개소), 위생관리가 12.5%(3개소), 이용자 안전보호가 8.3%(2개소), 아동 학습 지도와 아동 하교 지도가 각각 4.2%(1개소)이다.

〈 표 3-2-3 〉 대체인력 담당 업무(중복응답)

단위 : 명, %

구분(N=22)	빈도	백분율
가사	9	37.5
식사준비	16	66.7
일상생활지원	8	33.3
케어	10	41.7
프로그램 보조	8	33.3
위생관리	3	12.5
이용자 안전보호	2	8.3
아동학습지도	1	4.2
아동하교지도	1	4.2

*중복응답이므로 백분율의 합이 100%가 아님

2. 파견현황

시범사업의 실제 파견은 2016년 10월부터 시작되었고, 파견현황은 2개월(10월~11월)간의 파견실적을 집계하였다. 집계결과 총 28개 시설에 31명의 대체인력을 지원하였다. 시설유형별로 장애인복지시설은 24개소에 대체인력 27명을 파견하였고, 아동복지시설은 4개소에 대체인력 4명을 파견하였다. 시설의 세부 유형별로 살펴보면 신청한 시설수로는 장애인그룹홈이 13개소로 가장 많고, 대체인력수로는 장애인단기보호시설이 가장 많은 것으로 나타났다. 아울러 월평균 파견실적은 시설수 월평균 14개소, 대체인력 월평균 15.5명으로 나타났다.

〈 표 3-2-4 〉 대체인력 지원(파견) 현황(2016. 10. 1. ~ 11. 30.)

구분	계	장애인			아동	
		그룹홈	단기보호시설	유형별	그룹홈	자립지원
시설수(개소)	28	13	11	0	4	0
종사자수(명)	31	13	14	0	4	0

3. 만족도와 효과성

1) 시범사업 만족도

대체인력지원사업에 대한 만족도는 전반적인 만족도, 신청절차 만족도, 대체인력 만족도 등을 조사하여 분석하였다. 시범사업을 이용한 시설의 대체인력지원사업에 대한 전반적인 만족도는 매우 만족한다는 응답이 56.5%(13개소)로 가장 많고, 만족한다는 응답이 43.5%(10개소)로 나타나 모든 시설이 전반적으로 만족하는 것을 알 수 있다. 대체인력지원사업을 신청하는 절차에 대한 만족도는 매우 만족하는 시설이 47.8%(11개소)로 가장 많았고, 만족하는 시설이 43.5%(10개소), 보통이라는 시설이 4.3%(1개소), 만족하지 않는다는 시설이 4.3%(1개소)로 나타나 대부분의 시설에서 신청절차에 만족하는 것으로 나타났다. 파견된 대체인력에 대한 만족도는 매우 만족하는 시설이 69.6%(16개소)로 가장 많고, 만족하는 시설이 26.1%(6개소), 보통이라는 시설이 4.3%(1개소)로 나타나 대부분의 시설이 대체인력에 대하여 만족하는 것으로 나타났다.

〈 표 3-2-5 〉 대체인력지원사업에 대한 만족도

단위 : 개소, %

구분		전혀 만족하지 않음	만족하지 않음	보통이다	만족함	매우 만족함	계
신청절차 만족도	빈도	0	1	1	10	11	23
	백분율	0.0	4.3	4.3	43.5	47.8	100.0
대체인력 만족도	빈도	0	0	1	6	16	23
	백분율	0.0	0.0	4.3	26.1	69.6	100.0
전반적인 만족도	빈도	0	0	0	10	13	23
	백분율	0.0	0.0	0.0	43.5	56.5	100.0

2) 시범사업의 효과성

대체인력지원사업에 대한 효과성은 대체인력지원을 통해 실제로 업무부담이 해소되었는지를 확인하였고, 이용경험에 근거하여 이 사업이 계속적으로 필요한지를 확인하여 분석하였다. 아울러 이 사업을 타 기관에도 추천할 의향의 확인을 통해 효과성을 검증하였다. 우선, 대체인력지원을 통해 업무공백에 따른 업무 부담을 해소하였는지를 분석한 결과, 완전히 해소하였다는 시설이 78.3%(18개소)로 가장 많고, 해소하였다는 시설이 21.7%(5개소)로 나타나 모든 시설에서 업무 공백으로 발생하는 업무 부담을 해소하였다고 응답하였다. 시범사업 이용한 경험에 근거하여 이 사업의 향후 필요성을 분석한 결과, 매우 필요하다는 시설이 87.0%(20개소), 필요하다는 시설이 13.0%(3개소)로 나타나 모든 시설이 필요하다고 응답하였다. 아울러 시범사업을 타 시설에 소개할 의향을 확인한 결과, 매우 그렇다는 응답이 82.6%(19개소)로 가장 많고, 그렇다는 응답이 17.4%(4개소)로 나타나 모든 시설에서 시범사업을 소개할 의향이 있는 것으로 응답하였다.

〈 표 3-2-6 〉 대체인력을 통한 업무부담 해소 정도

단위 : 개소, %

구분		빈도	백분율
업무부담 해소 정도	전혀 해소하지 못함	0	0.0
	해소하지 못함	0	0.0
	그저 그렇다	0	0.0
	해소함	5	21.7
	완전히 해소함	18	78.3
향후 필요성	전혀 필요하지 않음	0	0.0
	필요하지 않음	0	0.0
	보통이다	0	0.0
	필요함	3	13.0
	매우 필요함	20	87.0
추천 의향	전혀 그렇지 않다	0	0.0
	그렇지 않다	0	0.0
	보통이다	0	0.0
	그렇다	4	17.4
	매우 그렇다	19	82.6
전체		23	100.0

4. 대체인력풀(pool)의 특성과 파견근로자의 만족도

1) 대체인력풀(pool)의 특성

2016년 11월 30일 기준으로 시범사업을 위해 대체인력으로 모집한 근로자는 총 36명이며, 실질적으로 대체인력지원이 가능한 근로자는 27명이다. 대체인력풀의 특성을 살펴보면 우선, 성별로는 27명 모두가 여성 근로자이다. 연령은 40대와 50대가 각각 40.7%(11명)으로 가장 많고, 30대가 11.1%(3명), 20대와 60대 이상이 각각 3.7%(1명)로 나타났다. 대체인력풀의 거주 소재지를 살펴보면 서구가 33.3%(9명)로 가장 많고, 중구와 유성구가 각각 22.2%(6명), 동구가 18.5%(5명), 대덕구가 3.7%(1명)로 나타났다. 대체인력풀 중 시설에서 추천한 대체인력은 25.9%(7명)로 총 인력풀의 1/4정도를 차지하고 있다. 대체인력이 파견되기를 희망하는 시설의 분야를 살펴보면 무관하다는 응답이 48.2%(13명)로 가장 많았고, 아동복지시설과 장애인복지시설이 각각 25.9%(7명)이다. 대체인력풀 중 시설에서 취침이 가능한 대체인력은 55.6%(15명)이

고, 취침이 불가능한 대체인력은 44.4%(12명)으로 나타났다. 대체인력풀 중 기관에서 실습을 이수한 대체인력은 37.0%(10명)로 나타났고, 이수하지 않은 대체인력은 63.0%(17명)이다.

〈 표 3-2-7 〉 대체인력풀의 특성

단위 : 명, %

구분		빈도	백분율
성별	남	0	0.0
	여	27	100.0
연령대	20대	1	3.7
	30대	3	11.1
	40대	11	40.7
	50대	11	40.7
	60대 이상	1	3.7
지역구	동구	5	18.5
	중구	6	22.2
	서구	9	33.3
	유성구	6	22.2
	대덕구	1	3.7
시설 추천 여부	추천 인력	7	25.9
	해당사항 없음	20	74.1
희망 파견 시설	아동복지시설	7	25.9
	장애인복지시설	7	25.9
	무관	13	48.2
취침 가능 여부	가능함	15	55.6
	불가능함	12	44.4
실습 이수 여부	이수함	10	37.0
	이수하지 않음	17	63.0
전체		27	100.0

2) 대체인력 파견근로자의 만족도

시범사업에 대체인력 파견 경험이 있는 근로자는 총 7명이다. 성별로는 모두 여성이며, 연령대는 50대가 5명, 40대가 2명이다. 파견근로자의 만족도를 살펴보면, 우선 신청절차에 대한 만족도는 만족한다 71.4%(5명), 매우 만족한다 14.3%(1명), 파견일수 만족도는 만족한다 71.4%(5명), 보통이다 28.6%(2명), 인건비 만족도는 만족한다 71.4%(5명), 만족하지 않는다 28.6%(2명), 업무내용 만족도는 만족한다 50.0%(3명), 보통이다 33.3%(2명), 매우 만족한다 16.

7%(1명), 전반적인 만족도는 만족한다 57.1%(4명), 보통이다 28.6%(2명), 매우 만족한다 14.3%(1명)이다. 사례 수가 적기는 하지만 대체인력 파견근로자는 대체적으로 현재의 일에 만족하는 것을 알 수 있다.

〈 표 3-2-8 〉 대체인력 파견근로자의 만족도

단위 : 명, %

구분		전혀 만족하지 않음	만족하지 않음	보통이다	만족함	매우 만족함	계
신청절차 만족도	빈도	0	0	1	5	1	7
	백분율	0.0	0.0	14.3	71.4	14.3	100.0
파견일수 만족도	빈도	0	0	2	5	0	7
	백분율	0.0	0.0	28.6	71.4	0.0	100.0
인건비 만족도	빈도	0	2	0	5	0	7
	백분율	0.0	28.6	0.0	71.4	0.0	100.0
업무내용 만족도	빈도	0	0	2	3	1	6
	백분율	0.0	0.0	33.3	50.0	16.7	100.0
전반적인 만족도	빈도	0	0	2	4	1	7
	백분율	0.0	0.0	28.6	57.1	14.3	100.0

대체인력 파견근로자는 파견근로의 경험에 근거하여 이 사업의 향후 필요성을 조사한 결과, 매우 그렇다가 85.7%(6명), 그렇다가 14.3%(1명)로 나타났다. 아울러 대체인력 근로자로 참여할 수 있도록 지인에게 소개할 의향이 있는지를 확인한 결과, 그렇다 71.4%(5명), 매우 그렇다 28.6%(2명)로 나타났다. 즉, 모든 대체인력 근로자는 사업의 필요성과 소개의향에서 나타나듯이 이 사업을 시설과 대체인력 모두에게 효과적인 사업으로 인식하는 것을 알 수 있다.

〈 표 3-2-9 〉 대체인력지원사업의 필요성 및 소개의향

단위 : 명 %

구분	필요성		소개의향	
	빈도	백분율	빈도	백분율
전혀 그렇지 않다	0	0.0	0	0.0
그렇지 않다	0	0.0	0	0.0
보통이다	0	0.0	0	0.0
그렇다	1	14.3	5	71.4
매우 그렇다	6	85.7	2	28.6
계	7	100.0	7	100.0

5. 시범사업 이용시설 및 대체인력 파견근로자 간담회

시범사업을 통해 대체인력을 지원받아 이용한 시설과 파견한 대체인력을 대상으로 시범사업 이용 및 참여경험을 간담회를 통해 의견을 청취하였다. 시범사업 이용시설의 경우에는 새롭게 시작된 대체인력지원사업을 통해 그 동안 문제가 되었던 업무공백을 일정부분 메울 수 있어서 매우 만족하는 것으로 나타났다. 업무공백으로는 연가, 병가, 교육 등에 활용하였다. 사회복지시설은 대체인력지원기간의 부족, 대체인력에 대한 사전정보 미흡 등을 지적하였고, 이에 대한 개선방안을 요구하였다. 대체인력의 경우에는 대전복지재단에서 처음 시행하는 것에 대한 책임감과 부담감을 동시에 가지고 있었던 것으로 나타났다. 이에 시설에 대하여 불만스러운 상황이 있어도 적극적으로 대응하지 못하는 문제점도 있었다. 대체인력은 부정확한 업무안내 및 지시, 대체인력을 대하는 불친절한 태도, 이용자 특성 파악의 어려움 등을 지적하였고, 이에 대한 개선방안을 요구하였다.

〈 표 3-2-10 〉 시범사업 이용시설 및 대체인력 간담회 주요 내용

구분	내용
사회복지시설 (' 16. 12. 1)	○ 여러 단기 업무공백 발생 시 사업을 이용한 기관은 전반적으로 만족도가 높음. 또한 종사자가 여러 명이 있더라도 종사자 간의 업무량 부담감을 해소할 수 있어 만족함 ○ 단기지원 특성상 행정업무 부여는 어려우며 보조업무만 수행해도 전문적 프로그램 기획에 큰 도움이 됨 ○ 아동복지시설은 사전실습이 필요 없음. 인력의 교육시간 부담이 있지만 장애인복지시설은 실습이 필요 ○ 대체인력으로 청년층도 관계없으나 양육경험이 있는 40~50대의 여성을 더 선호함 ○ 시설입장에서도 대체인력에 대한 구체적인 사전 정보를 받고 싶음 ○ 발전방안 : 시설 당 사용가능일수 확대, 대체인력에게 충분한 시설정보 제공, 대체인력과 충분한 논의 후 명확하게 업무를 부여, 대체인력 안전을 위해 생활인교육 및 긴급연락망 구축, 남성 인력 확보, 사업에 대하여 적극적 홍보와 신청, 대체인력의 고충사항을 정기적으로 사회복지시설에 전달
대체인력 (' 16. 12. 1)	○ 인건비는 적절하나 실제 근로일수 적어 경제적 만족도가 낮음. ○ 일부 인력은 열악한 종사자의 실정을 알고 이에 도움이 될 수 있다는 점에 보람을 느끼고, 한편으로 시범사업 정책에 대한 부담감도 받음 ○ 사업문제점 : 부정확한 업무인계, 불친절한 시설의 태도, 업무공백 이외 미루어둔 업무를 부여, 부득이한 근로시간 초과, 이용자 특성 파악 어려움, 음식조리에 대한 업무 지침 미비 ○ 장애인 시설의 경우 아간에도 지속적인 케어 업무가 수반되므로 아간 할증에 대한 인상이 필요 ○ 발전방안 : 시설과 이용자에 대한 충분한 문서정보 제공, 현장실습교육, 명확한 업무범위 설정, 장애인용자의 특별한 행동에 대한 구체적인 대처법 교육, 생활인이 대체인력에게 금품을 요구할 때의 대처법 교육 ○ 대체인력이 잡일을 하는 사람으로 인식되지 않고, 대체인력의 처우 또한 향상되었으면 함

제4장

대체인력지원사업에 대한 욕구조사 분석



제4장 대체인력지원사업에 대한 욕구조사 분석

조사대상 시설의 실태를 파악하기 위해 설문지를 이용하여 조사를 실시하였고, 시설유형에 따라 장애인복지시설 45개소, 아동복지시설 18개소, 노인복지시설 2개소, 노숙인복지시설 4개소, 사회복귀시설 18개소, 여성복지시설 6개소의 응답을 분석하였다. 조사내용은 시설 일반현황, 종사자(근로자) 현황, 생활인(이용자) 현황, 대체인력활용 현황, 업무공백 현황, 대체인력지원사업에 대한 의견, 대체인력지원사업 지원인력에 대한 욕구 등이다.

제1절 조사대상 시설의 특성

1. 시설 일반 현황

실태조사에 응답한 시설의 수는 총 93개소로 시설유형별로 살펴보면, 장애인 복지시설 45개소, 아동복지시설 18개소, 노인복지시설 2개소, 사회복귀시설 18개소, 노숙인복지시설 4개소, 여성복지시설 6개소이다. 즉, 조사대상 시설 중 장애인복지시설이 48.5%로 가장 많고, 그 다음으로 아동복지시설과 사회복귀시설 각각 19.4%, 여성복지시설 6.5%, 노숙인복지시설 4.3%, 노인복지시설 2.2%의 순이다. 시설 세부유형별로는 장애인공동생활가정이 32.3%, 아동공동생활가정(그룹홈)이 18.3%로 공동생활가정이 절반 정도(50.6%)를 차지하고 있다.

〈 표 4-1-1 〉 시설유형

단위 : 개소, %

구분		빈도	백분율
장애인복지시설	공동생활가정	30	32.3
	단기보호시설	14	15.1
	유형별 거주시설	1	1.1
	소계	45	48.5
아동복지시설	공동생활가정	17	18.3
	자립지원시설	1	1.1
	소계	18	19.4
노인복지시설	양로시설	2	2.2
	소계	2	2.2
노숙인복지시설	일시보호시설	1	1.1
	자활시설	3	3.2
	소계	4	4.3
사회복지시설	생활주거시설	10	10.8
	생활입소시설	1	1.1
	공동생활가정	7	7.5
	소계	18	19.4
여성복지시설	폭력피해자보호시설	2	2.2
	한부모가족시설	4	4.3
	소계	6	6.5
합계		93	100.0

조사대상 시설의 소재지를 구별로 살펴보면, 동구에 소재해 있는 시설이 28.0%로 가장 많은 것으로 나타났다. 그 다음으로 중구 22.6%, 서구 19.4%, 유성구 16.1%, 대덕구 14.0%의 순이다. 조사대상 시설의 설립연도는 2010년대에 설립한 시설이 48.4%로 가장 많고, 2000년대 43.0%, 1990년대 8.6%로 나타나 10개소 중 9개소 정도(91.4%)는 2000년대 이후에 설립된 것을 알 수 있다. 조사대상 시설의 운영주체의 경우에는 개인운영이 65.6%, 법인운영이 34.4%로 나타나 시설의 2/3정도가 개인운영의 형태이다.

〈 표 4-1-2 〉 시설의 특성

단위 : 개소 %

구분		빈도	백분율
시설 소재지	동구	26	28.0
	중구	21	22.6
	서구	18	19.4
	유성구	15	16.1
	대덕구	13	14.0
설립연도	1990년대	8	8.6
	2000년대	40	43.0
	2010년대	45	48.4
운영 형태	법인운영	32	34.4
	개인운영	61	65.6
계		93	100.0

조사 시설의 종사자의 근로형태에 대해 살펴보면, 전일제와 교대제가 혼합된 형태(전일제 + 교대제)가 49.5%로 가장 많았다. 그 다음으로는 전일제 37.6%, 교대제 12.9%의 순이었다.

〈 표 4-1-3 〉 시설 근로형태

단위 : 개소 %

구분	빈도	백분율
전일제	35	37.6
교대제	12	12.9
전일제+교대제	46	49.5
계	93	100.0

주말에 운영한다고 응답한 시설의 주말 운영 시 가장 어려운 부분이 무엇인지 질문하였다. 주말 운영에 따른 인건비 및 운영비 부족이 38.8%로 가장 높은 비율을 차지하였고, 그 다음으로 대체 인력 구하기 31.3%, 이용자 안전문제 16.4%, 직원 관리 9.0%, 기타 4.5%의 순이다.

〈 표 4-1-4 〉 주말 운영 시 어려운 부분

단위 : 개소 %

구분	빈도	백분율
직원 관리	6	9.0
대체인력 구하기	21	31.3
주말운영에 따른 인건비 및 운영비 부족	26	38.8
이용자 안전문제	11	16.4
기타	3	4.5
계	67	100.0

2. 종사자(근로자) 현황

조사 시설의 종사자(대표자 포함)에 대한 현황을 질문하였다. 종사자의 성별은 여성 65.5%, 남성 34.5%로 나타났다. 종사자의 연령대는 50대가 30.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 40대 26.8%, 30대 24.5%, 20대 10.0%, 60대 이상 8.0%의 순이었다. 종사자의 교육수준을 살펴보면, 4년제 대학이 44.4%로 가장 많았고, 대학원 이상 26.4%, 2년제 대학 21.8%, 고졸 이하 7.3%의 순이었다.

〈 표 4-1-5 〉 종사자의 인구학적 특성

단위 : 명, %

구분	빈도	백분율
성	남성	90
	여성	171
연령대	20대	26
	30대	64
	40대	70
	50대	80
	60대 이상	21
교육수준	고졸 이하	19
	2년제 대학	57
	4년제 대학	116
	대학원 이상	69
계	261	100.0

종사자의 전공 현황을 살펴보면, 사회복지학 전공이 81.2%로 전체 종사자의 4/5정도를 차지하고 있고 1/5정도(18.8%)는 사회복지학 이외의 전공으로 나타났다. 사회복지학 이외의 전공으로는 의학간호학, 공학, 경영·경제학, 심리학, 교육학, 신학, 행정학, 식품조리학, 정신보건학, 가정관리학, 가족치료학, 동양철학, 직업재활학 등 다양하다.

〈 표 4-1-6 〉 종사자의 전공현황

단위 : 명, %

구분	빈도	백분율
가정관리학	1	0.4
가족치료학	1	0.4
의학, 간호학	11	4.5
경영, 경제학	5	2.0
공학	6	2.4
교육학	4	1.6
동양철학	1	0.4
사회복지학	199	81.2
심리학	5	2.0
식품조리학	2	0.8
신학	4	1.6
정신보건학	2	0.8
직업재활학	1	0.4
행정학	3	1.2
계	245	100.0

종사자의 근무경력의 경우에는, 1년 미만이 26.1%로 가장 많은 것으로 나타나 전체 종사자의 1/4정도를 차지하고 있다. 그 다음으로는 1~3년 미만이 25.3%, 9년 이상이 16.5%, 3~5년 미만이 15.7%, 5~7년 미만이 10.8%, 7~9년 미만이 5.7%의 순으로 나타났다. 즉, 전체 종사자의 근무경력은 절반 정도(51.4%)가 3년 미만으로 나타났다.

〈 표 4-1-7 〉 종사자의 근무경력

단위 : 명, %

구분	빈도	백분율
1년 미만	68	26.1
1년~3년 미만	66	25.3
3년~5년 미만	41	15.7
5년~7년 미만	28	10.8
7년~9년 미만	15	5.7
9년 이상	43	16.5
계	261	100.0

종사자의 근로 특성을 근무형태, 출근유형, 급여 지급방법으로 살펴보았다. 근무형태는 상근이 90.0%, 비상근이 10.0%로 10명 중 9명은 상근의 형태로 근무하고 있었다. 출근유형의 경우에는, 출퇴근의 형태가 72.8%, 시설상주가 21.5%, 필요시 출근이 5.7%의 순으로 나타났다. 급여 지급방법은 보조금(유급)이 81.6%로 가장 많고, 그 다음으로 자체부담(유급) 11.1%, 무급 6.9%, 사회적일자리 등 0.4%의 순이었다.

〈 표 4-1-8 〉 종사자의 근로 특성

단위 : 명, %

구분	빈도	백분율
근무형태	상근	235
	비상근	26
출근유형	출퇴근	190
	시설상주	56
	필요시 출근	15
급여 지급	보조금(유급)	213
	자체부담(유급)	29
	사회적일자리 등	1
	무급	18
계	261	100.0

종사자의 주된 근로시간에 대해 살펴보면, 먼저 요일 기준으로는 주중(월-금) 근로가 42.9%로 가장 많았고 그 다음으로 매일 근로 32.6%, 기타 21.1%, 주말(토-일) 근로 3.4%의 순이었다. 시간 기준으로는 주간근무중심이 49.0%로 절반가량을 차지하였고, 주간야간을 비슷하게 근무하는 경우가 41.0%, 야간근무중심이 10.0%로 나타났다.

〈 표 4-1-9 〉 종사자의 주된 근로시간

단위: 명. %

구분		빈도	백분율
요일	주중(월-금)	112	42.9
	주말(토-일)	9	3.4
	매일	85	32.6
	기타	55	21.1
시간	주간근무중심	128	49.0
	야간근무중심	26	10.0
	주간야간을 비슷하게 근무	107	41.0
계		261	100.0

3. 생활인(이용자) 현황

조사대상 시설에 거주하는 생활인(이용자)은 총 700명으로 나타났다. 이용자의 성별은 남성이 54.4%, 여성이 45.6%이다. 시설유형별로는 장애인복지시설과 아동복지시설은 2/3정도가 남성이며, 노인복지시설, 사회복귀시설과 여성복지시설의 자녀의 성별은 남성과 여성이 비슷한 비율을 보이고 있다. 노숙인복지시설은 대부분이 남성이고, 여성복지시설은 시설의 특성상 모든 이용자가 여성이지만, 이용 여성의 자녀는 남자자녀와 여자자녀가 비슷한 수준이다. 이용자의 연령은 시설유형별 이용 기준에 의해 다른 양상을 보이고 있다. 장애인복지시설은 20대가 35.2%로 가장 많고, 아동복지시설은 15~19세가 31.8%로 가장 많다. 노인복지시설은 70대가 39.4%로 가장 많고, 사회복귀시설은 40대와 50대가 각각 38.5%로 가장 많다. 노숙인복지시설은 50대가 30.9%로 가장 많고, 여성복지시설은 20대와 30대가 각각 30.6%로 가장 많고, 여성복지시설 이용자의 자녀는 0~4세가 57.1%로 가장 많다.

〈 표 4-1-10 〉 생활인(이용자)의 성별 및 연령

단위 : %(명)

구분		장애인*	아동	노인	사회복귀	노숙인	여성		계(명)
							여성*	여성자녀	
성별	남성	65.1	65.4	54.5	42.3	98.5	0.0	55.1	54.4(381)
	여성	34.9	34.6	45.4	57.7	1.5	100.0	44.9	45.6(319)
연령	0~4세	3.8	5.6	-	-	-	-	57.1	10.4(73)
	5~9세		16.8	-	-	-	22.4		
	10~14세	15.9	25.2	-	-	-	16.3	16.3	17.3(121)
	15~19세		31.8	-	-	-	4.1		
	20~29세	35.2	20.6	-	6.2	4.4	30.6	-	20.1(141)
	30~39세	17.0	-	-	11.5	16.2	30.6	-	12.3(86)
	40~49세	15.2	-	-	38.5	25.0	14.3	-	16.3(114)
	50~59세	10.2	-	-	38.5	30.9	6.1	-	14.4(101)
	60~69세	2.7	-	18.2	4.6	17.6	2.0	-	4.6(32)
	70~79세	-	-	39.4	0.8	4.4	-	-	2.4(17)
	80~89세	-	-	36.4	-	1.5	-	-	1.9(13)
	90세 이상	-	-	6.0	-	0.0	-	-	0.3(2)
	계 (명)		100.0 (264)	100.0 (107)	100.0 (33)	100.0 (130)	100.0 (68)	100.0 (49)	100.0 (49)

*장애인복지시설과 여성복지시설은 0-9세, 10-19세로 조사함.

생활인(이용자)의 시설 입주기간을 살펴보면, 장애인복지시설은 2년 미만이 39.4%, 2년~4년 미만 23.1%의 순으로, 아동복지시설은 2년 미만 31.8%, 4년~6년 미만 28.0%의 순으로, 노인 복지시설은 2년 미만 78.8%, 2년~4년 미만 21.2%의 순으로, 노숙인복지시설은 2년 미만 57.4%, 2년~4년 미만 27.9%의 순으로, 여성복지시설은 6개월~2년 미만 40.8%, 6개월 미만 38.8%의 순으로, 사회복귀시설은 6개월~2년 미만 43.1%, 2년~4년 미만 35.4%의 순으로 나타났다. 이용자의 대부분은 비교적 짧은 기간 입주해 있는 것을 알 수 있다.

〈 표 4-1-11 〉 생활인(이용자)의 입주 기간

단위 : %(명)

구분	장애인*	아동*	노인*	노숙인*	여성	사회복귀	계(명)
6개월 미만	39.4	31.8	78.8	57.4	38.8	21.5	50.1(326)
6개월~2년 미만					40.8	43.1	
2년~4년 미만	23.1	24.3	21.2	27.9	18.4	35.4	25.8(168)
4년~6년 미만	15.9	28.0	0.0	7.4	2.0	0.0	12.0(78)
6년~8년 미만	11.4	8.4	0.0	5.9	0.0	0.0	6.6(43)
8년~10년 미만	5.7	7.5	0.0	1.5	0.0	0.0	3.7(24)
10년 이상	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8(12)
계 (명)	100.0 (264)	100.0 (107)	100.0 (33)	100.0 (68)	100.0 (49)	100.0 (130)	100.0 (651)

*장애인복지시설, 아동복지시설, 노인복지시설, 노숙인복지시설은 2년 미만, 2년 이상 4년 미만, 4년 이상 6년 미만, 6년 이상 8년 미만, 10년 이상으로 조사함.

사회복지시설 생활인의 낮 시간 외부활동 참여여부를 확인하였다. 우선, 장애인복지시설 이용자 중 낮 시간 외부활동 참여자는 49.6%이며, 주로 참여하는 활동은 학교, 직업재활시설이다. 아동복지시설 이용자는 모두가 낮 시간 외부활동에 참여하고 있으며, 모두 학교에 등교하고 있다. 노인복지시설 이용자 중 낮 시간 외부활동 참여자는 84.9%이고, 주로 참여하는 활동은 통원치료, 외부프로그램 참여이다. 노숙인복지시설 이용자 중 낮 시간 외부활동 참여자는 91.2%이며, 주로 참여하는 활동은 일용직근로, 자활근로와 일반근로이다. 여성복지시설 이용자 중 낮 시간 외부활동 참여자는 71.4%이며, 주로 참여하는 활동은 취업교육훈련, 직장이다. 사회복지시설 이용자 중 낮 시간 외부활동 참여자는 85.4%이며, 주로 참여하는 활동은 재활, 직업훈련이다.

〈 표 4-1-12 〉 생활인(이용자)의 낮 시간 외부활동 참여 여부

단위 : 명, %

구분		빈도	백분율	구분		빈도	백분율
장애인	참여	131	49.6	아동	참여	107	100.0
	미참여	133	50.4		미참여	0	0.0
	계	264	100.0		계	107	100.0
노인	참여	28	84.9	노숙인	참여	62	91.2
	미참여	5	15.1		미참여	6	8.8
	계	33	100.0		계	68	100.0
여성	참여	35	71.4	사회복귀	참여	111	85.4
	미참여	14	28.6		미참여	19	14.6
	계	49	100.0		계	130	100.0

제2절 대체인력지원사업에 대한 욕구

1. 대체인력활용 현황

조사 대상 시설에서 2014년부터 2016년까지 대체인력을 채용한 경험이 있는지 질문한 결과, 9개 시설 중 채용경험 있다는 시설은 19개 시설이고, 최근 3년 동안 채용한 인원은 총 58명이다. 연도별로 살펴보면, 2014년과 2015년에는 각각 12개 시설(13.0%)이 20명(평균 1.67명), 2016년에는 13개 시설(14.1%)이 18명(평균 1.38명)을 채용한 경험이 있는 것으로 나타났다.

〈 표 4-2-1 〉 대체인력 채용 경험

단위 : 개소, %, 명

구분	채용경험 있음*		인원	
	빈도	백분율	합계	평균
2014년	12	13.0	20	1.67
2015년	12	13.0	20	1.67
2016년	13	14.1	18	1.38

대체인력을 채용한 경험이 있는 시설을 대상으로 대체인력 채용의 가장 큰 어려움, 대체인력에 맡긴 업무 수준, 업무부담을 해소한 정도 등을 질문하였다. 먼저, 대체인력 채용의 가장 큰 어려움으로는 대체인력 인건비 추가 부담이 60.0%로 가장 많았고, 해당 업무 수행 능력을 갖춘 사람을 구하기 어렵다는 응답이 25.0%, 해당 기간만 일하겠다는 사람을 구하기 어렵다는 응답이 15.0%로 나타나 인건비 부담과 인력 구하기의 어려움이 많은 것으로 나타났다.

〈 표 4-2-2 〉 대체인력 채용의 가장 큰 어려움

단위 : 개소, %

구분	빈도	백분율
대체인력 인건비 추가 부담	12	60.0
해당 업무 수행 능력 갖춘 사람을 구하기 어려움	5	25.0
해당 기간만 일하겠다는 사람을 구하기 어려움	3	15.0
계	20	100.0

대체인력에게 맡긴 업무의 수준은 특정 직무가 아닌 단순 보조 업무 수준이 55.0%로 가장 많았고, 그 다음으로 휴가자가 했던 업무보다 낮은 수준 25.0%, 휴가자와 했던 업무와 동일한 경우가 20.0%의 순이었다. 시설에서는 대체인력에게 휴가자가 했던 업무와 동일하게 부여하지 못하고 낮은 수준 또는 단순 보조 업무를 주로 맡기는 것을 알 수 있다.

〈 표 4-2-3 〉 대체인력 채용 시 대체인력에게 맡긴 업무의 수준

단위 : 개소, %

구분	빈도	백분율
휴가자와 했던 업무와 동일	4	20.0
휴가자가 했던 업무보다 낮은 수준	5	25.0
특정 직무가 아닌 단순 보조 업무 수준	11	55.0
계	20	100.0

대체인력 채용으로 업무부담을 해소한 정도는 해소했다는 응답이 65.0%, 그저 그렇다는 응답이 20.0%, 해소하지 못했다는 응답이 10.0%의 순으로 10개소 중 6개소 정도는 대체인력 채용을 통해 업무 부담을 해소한 것으로 나타났다.

〈 표 4-2-4 〉 대체인력 채용으로 인한 업무 부담 해소 정도

단위 : 개소, %

구분	빈도	백분율
전혀 해소하지 못함	1	5.0
해소하지 못함	2	10.0
그저 그렇다	4	20.0
해소함	13	65.0
완전히 해소함	0	0.0
계	20	100.0

2. 업무공백 현황

업무공백은 시설 종사자가 법적으로 보장되어 사용할 수 있는 유급연차휴가, 특별휴가, 육아휴직 등을 포함한 일수를 의미한다. 아울러 시설대상 조사이기 때문에 시설의 종사자가 모두 사용할 수 있는 휴가일수를 합산한 것을 의미한다. 육아휴직의 경우에는 법적으로 1년의 휴가가 보장되어

있지만, 육아휴직의 사용은 종사자의 사유로 인해 사용을 하지 않는 사례가 있을 수 있어 해석에 유의할 필요가 있다.

2015년과 2016년 1월부터 9월까지의 업무공백 현황을 살펴보면, 먼저 2015년의 전체 사용가능한 업무공백 일수는 시설별 평균 113.9일이고, 이 중 실제 사용한 일수는 시설별 평균 37.7일, 미사용 일수는 시설별 평균 76.2일이었다. 여러 가지 업무공백 유형 중에서 연가(연차휴가)는 사용가능한 일수가 시설별 평균 39.9일이고, 이 중 실제 사용한 일수는 시설별 평균 26.7일, 미사용 일수는 시설별 평균 13.2일이었다. 2016년의 업무공백 현황은 조사시점을 고려하여 3/4분기(1~9월)까지의 현황을 조사하였다. 2016년 업무공백 현황의 경우에는 4/4분기(10~12월)가 남아 있는 상태에서의 조사이기에 업무공백 일수에 대한 해석에 유의할 필요가 있다. 2016년의 전체 사용가능한 업무공백 일수는 시설별 평균 115.5일이고, 이 중 실제 사용한 일수는 시설별 평균 32.6일, 미사용 일수는 시설별 평균 82.9일이었다. 연가(연차휴가)의 경우에는 사용가능한 일수가 시설별 평균 37.3일이고, 이 중 실제 사용한 일수는 시설별 평균 17.7일, 미사용 일수는 시설별 평균 19.6일이었다.

〈 표 4-2-5 〉 2015년, 2016년 3/4분기(1~9월) 업무공백 현황(평균)

단위 : 일

구분	2015년			2016년 1월~9월		
	사용가능 일수	실제사용 일수	미사용 일수	사용가능 일수	실제사용 일수	미사용 일수
전체	113.9	37.7	76.2	115.5	32.6	82.9
연가(연차휴가)	39.9	26.7	13.2	37.3	17.7	19.6
특별휴가(본인결혼)	8.6	2.8	5.8	8.2	1.9	6.3
특별휴가(본인 결혼 이외의 경조사)	26.4	4.4	22.0	28.7	4.3	24.5
배우자출산휴가	7.6	1.0	6.6	7.9	0.0	7.9
가족돌봄휴직(또는 근로시간 조정)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
병가	110.5	12.8	97.6	94.3	13.6	80.7
교육(연수)	7.7	7.7	0.0	8.2	6.7	1.5
육아휴직	272.8	15.3	257.5	242.3	22.5	219.8
육아기 근로시간 단축 사용	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
출산전후휴가	72.2	33.3	38.9	71.0	36.0	35.0
기타	0.0	0.0	0.0	1.3	1.3	0.0

주) 시설대상 조사이기에 각 시설별 종사자 전체의 휴가일수를 합산한 수치임

업무공백 시 생활인(이용자)을 지원한 방법에 대해 질문한 결과, 종사자들이 부재한 경우가 없다는 응답(34.4%)을 제외하면, 시설장(종사자)의 가족이 지원한다는 응답이 33.3%로 가장 많았다. 그 다음으로는 유급대체인력이 지원 16.1%, 이용자들끼리 생활하고 있음, 무급 자원봉사자가 지원, 시설장(종사자)의 지인이 지원, 원가정으로 보냄이 각각 14.0%의 순이었다.

〈 표 4-2-6 〉 업무공백 시 이용자 지원 방법(중복응답)

단위 : 개소 %

구분	빈도(N=93)	백분율
이용자들끼리 생활하고 있음	13	14.0
유급대체인력이 지원	15	16.1
가까운 공동생활가정 종사자가 지원(장애인)	6	6.5
가까운 단기보호시설에서 생활(장애인)	3	3.2
무급 자원봉사자가 지원	13	14.0
유급 자원봉사자가 지원	5	5.4
시설장(종사자)의 가족이 지원	31	33.3
시설장(종사자)의 지인이 지원	13	14.0
이용자의 가족이 지원	3	3.2
이용자를 시설장(종사자)의 집으로 데려감	12	12.9
원가정으로 보냄	13	14.0
기타	3	3.2
종사자들이 부재한 경우가 없음	32	34.4

주) 중복응답이므로 백분율의 합이 100%가 아님.

3. 대체인력지원사업에 대한 인식

시설 종사자의 결혼, 임신, 출산, 육아 등으로 장기 업무공백이 발생하였을 때, 대체인력의 지원이 필요하다는 응답이 91.4%(필요하다 39.8%, 매우 필요하다 51.6%)로 나타나 대부분의 시설에서 장기 업무공백에 대한 대체인력 지원이 필요하다는 것을 알 수 있다. 시설 종사자의 병가, 연가, 특별휴가, 교육 등의 단기 업무공백이 발생하였을 때, 대체인력의 지원이 필요하다는 응답이 89.3%(필요하다 31.2%, 매우 필요하다 58.1%)로 나타나 대부분의 시설에서는 단기 업무공백 또한 대체인력의 지원이 필요하다고 응답하였다.

〈 표 4-2-7 〉 대체인력지원의 필요성

단위 : 개소 %

구분	장기 업무공백		단기 업무공백	
	빈도	백분율	빈도	백분율
전혀 필요 없다	2	2.2	2	2.2
필요 없다	2	2.2	3	3.2
그저 그렇다	4	4.3	5	5.4
필요하다	37	39.8	29	31.2
매우 필요하다	48	51.6	54	58.1
계	93	100.0	93	100.0

단기 업무공백과 장기 업무공백 중 대체인력의 지원이 더 필요한 영역은 무엇인지 살펴보면, 단기 업무공백 75.3%, 장기 업무공백 24.7%로 단기 업무공백이 발생할 때 대체인력이 더욱 필요하다는 것을 알 수 있다.

〈 표 4-2-8 〉 대체인력지원이 더 필요한 업무공백 영역

단위 : 개소 %

구분	빈도	백분율
단기적인 업무공백	70	75.3
장기적인 업무공백	23	24.7
계	93	100.0

대체인력을 활용하게 된다면, 업무의 대체는 어느 정도 가능한지 질문한 결과, 업무의 절반 정도 대체가 가능하다는 응답이 73.1%로 가장 많았다. 그 다음으로는 대부분의 업무에서 대체가 가능하다 15.1%, 모든 업무에서 대체가 가능하다 8.6%의 순으로 나타났다. 즉, 현재 업무 수준을 고려할 때 대체인력을 활용하더라도 업무의 상당부분은 대체인력 자체가 수행하는데 한계가 있을 것으로 예상된다.

〈 표 4-2-9 〉 대체인력 활용 시 업무 대체 가능 정도

단위 : 개소 %

구분	빈도	백분율
모든 업무에서 대체 불가능	0	0.0
대부분의 업무에서 대체 불가능	3	3.2
업무의 절반 정도 대체	68	73.1
대부분의 업무에서 대체	14	15.1
모든 업무에서 대체	8	8.6
계	93	100.0

대체인력의 지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 업무공백 유형은 연가가 78.5%로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 교육(연수) 66.7%, 병가 64.5%, 특별휴가(본인 이외의 경조사) 55.9%, 가족돌봄휴직(근로시간 조정) 43.0%, 특별휴가(본인결혼) 36.6%, 육아휴직 34.4%, 출산전후휴가 32.3%, 육아기 근로시간 단축사용과 배우자출산휴가 각각 19.4% 등의 순으로 나타났다.

〈 표 4-2-10 〉 대체인력지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 영역(중복응답)

단위 : 개소 %

구분	빈도(N=93)	백분율
연가(연차유급휴가)	73	78.5
특별휴가(본인결혼)	34	36.6
특별휴가(본인 이외의 경조사)	52	55.9
배우자출산휴가	18	19.4
가족돌봄휴직(근로시간 조정)	40	43.0
병가	60	64.5
교육(연수)	62	66.7
육아휴직	32	34.4
육아기 근로시간 단축 사용	18	19.4
출산전후휴가	30	32.3
기타	8	8.6

주) 중복응답이므로 백분율의 합이 100%가 아님.

대체인력의 지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 업무공백 유형을 우선순위에 따라 3가지를 선택하도록 하였다. 먼저, 1순위로는 연가에 도움이 될 것이라는 응답이 43.0%로 가장 많았다. 그 다음으로는 병가 15.1%, 육아휴직 11.8%, 교육(연수) 8.6%의 순으로 나타났다. 2순위의 경우에는 특별휴가(본인 이외의 경조사), 병가와 교육(연수), 연가, 육아휴직의 순이었고, 3순위의 경우에는 병가, 교육(연수), 연가, 특별휴가(본인 이외의 경조사), 가족돌봄휴직(근로시간 조정)의 순이었다.

〈 표 4-2-11 〉 대체인력자원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 영역 순위

단위 : 개소 %

구분	1순위		2순위		3순위	
	빈도	백분율	빈도	백분율	빈도	백분율
연가(연차유급휴가)	40	43.0	12	13.3	13	15.1
특별휴가(본인결혼)	2	2.2	8	8.9	7	8.1
특별휴가(본인 이외의 경조사)	5	5.4	17	18.9	12	14.0
배우자출산휴가	1	1.1	2	2.2	0	0.0
가족돌봄휴직(근로시간 조정)	2	2.2	7	7.8	9	10.5
병가	14	15.1	14	15.6	21	24.4
교육(연수)	8	8.6	14	15.6	16	18.6
육아휴직	11	11.8	10	11.1	2	2.3
육아기 근로시간 단축 사용	2	2.2	1	1.1	3	3.5
출산전후휴가	5	5.4	5	5.6	3	3.5
기타	3	3.2	0	0.0	0	0.0
계	93	100.0	90	100.0	86	100.0

종사자의 근로 시간을 주중 주간, 주중 야간, 주말 주간, 주말 야간으로 나누어 대체인력의 지원이 필요한 시간대를 살펴보았다. 조사대상 시설은 시간대에 관계없이 10개소 중 6~7개소 이상은 모든 근로 시간대에서 대체인력의 지원이 필요한 것으로 나타났다. 시간대별로는 주말 주간에 대체인력이 필요하다는 응답이 80.6%로 가장 많았고, 그 다음으로 주중 야간 75.3%, 주말 야간 72.0%, 주중 주간 63.4%의 순이었다.

〈 표 4-2-12 〉 근로 시간대별 대체인력지원의 필요성(중복응답)

단위 : 개소 %

구분	빈도 (N=93)	백분율
주중 주간	59	63.4
주중 야간	70	75.3
주말 주간	75	80.6
주말 야간	67	72.0

주) 중복응답이므로 백분율의 합이 100%가 아님.

대체인력의 지원이 필요한 구체적인 시간(휴게 시간은 고려하지 않음)에 대한 욕구를 확인하였다. 주중 주간의 시작 시간은 9~10시, 종료 시간은 17~18시, 총 근무 시간은 7~8시간을 선호하는 것으로 나타났고, 주중 야간의 경우에는 시작 시간 17~18시, 종료 시간 5~6시, 총 근무 시간 11~12시간을 선호하는 것으로 나타났다. 주말 주간의 경우에는 시작 시간 9~10시, 종료 시간 17~18시, 총 근무 시간 8~9시간을 선호한다고 응답하였다. 주말 야간에는 시작 시간 17~18시, 종료 시간 6~7시, 총 근무 시간 12~13시간을 선호한다고 응답하여, 주중보다 주말에 한 시간 가량 더 많은 근무 지원을 필요로 하는 것으로 나타났다.

〈 표 4-2-13 〉 대체인력지원이 필요한 평균 시간대

단위 : 시, 시간

구분(N=91)	시작 시간	종료 시간	총 근무 시간
주중 주간	9.68	17.41	7.71
주중 야간	17.83	5.04	11.56
주말 주간	9.24	17.65	8.37
주말 야간	17.82	6.13	12.34

주중 주간, 주중 야간, 주말 주간, 주말 야간 중 대체인력의 지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 시간대를 1순위, 2순위, 3순위, 4순위로 질문하였다. 먼저 1순위를 살펴보면, 주중 야간에 도움이 된다는 응답이 35.6%로 가장 많았고, 그 다음으로 주중 주간 32.2%, 주말 주간 20.0%, 주말 야간 12.2%의 순이었다. 2순위는 주말 야간, 주말 주간, 주중 야간, 주중 주간의 순으로, 3순위는 주중 야간과 주말 주간, 주말 야간, 주중 주간의 순으로, 4순위는 주중 주간, 주말 주간과 주말 야간, 주중 야간의 순으로 나타났다.

〈 표 4-2-14 〉 대체인력지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 시간대 순위

단위 : 개소 %

구분	1순위		2순위		3순위		4순위	
	빈도	백분율	빈도	백분율	빈도	백분율	빈도	백분율
주중 주간	29	32.2	6	7.2	11	18.6	14	35.0
주중 야간	32	35.6	18	21.7	17	28.8	4	10.0
주말 주간	18	20.0	27	32.5	17	28.8	11	27.5
주말 야간	11	12.2	32	38.6	14	23.7	11	27.5
계	90	100.0	83	100.0	59	100.0	40	100.0

대체인력의 지원이 필요할 때 1회 신청하는 최소 일수의 적절성에 대한 응답을 단기파견과 장기파견으로 나누어 살펴보았다. 연가(연차휴가), 병가, 특별휴가(경조사), 배우자 출산휴가, 교육 등의 단기 업무공백 시 파견하는 단기파견의 경우 최소 1일 단위로 지원하는 것이 적절하다 57.0%, 적절하지 않다 43.0%로 나타나 절반 이상은 적절하다고 응답하였다. 아울러 대체인력이 1회 지원할 때, 최소 시간으로 적절한 단위는 무엇인지 질문한 결과, 일일 8시간 단위 지원이 적절하다는 응답이 68.5%로, 일일 4시간 단위 지원이 적절하다는 응답이 25.0%로 나타났다.

육아휴직, 육아기 근로시간 단축, 출산전후휴가 등의 장기 업무공백 시 파견하는 장기파견의 경우 최소 1개월 단위로 지원하는 것이 적절하다 89.2%, 적절하지 않다 10.8%로 나타나 10개소 중 9개소는 적절하다고 응답한 것을 알 수 있다.

〈 표 4-2-15 〉 대체인력 파견 최소 신청 일수 적절성 여부

단위 : 개소 %

구분		빈도	백분율
단기파견 최소 1일 지원	적절하다	53	57.0
	적절하지 않다	40	43.0
장기파견 최소 1개월 지원	적절하다	83	89.2
	적절하지 않다	10	10.8
계		93	100.0

조사대상 시설의 2017년에 예상되는 업무공백 현황 즉, 대체인력 지원이 필요한 예상 일수를 살펴보면, 조사에 응답한 93개 시설 전체 종사자의 업무공백 예상 일수는 6,297일이다. 이는 시설별로 평균 82.9일의 업무공백이 예상된다. 가장 예측이 가능한 연가(연차유급휴가)의 경우에는 94개 시설 전체 종사자의 연가 일수는 총 1,825일이며, 시설별로는 평균 25.0일이다.

〈 표 4-2-16 〉 대체인력지원이 필요한 예상 일수(2017년)

단위 : 일

구분	합계	평균
전체	6,297	82.9
연가(연차유급휴가)	1,825	25.0
특별휴가(본인결혼)	110	18.3
특별휴가(본인 이외의 경조사)	228	11.4
배우자출산휴가	100	16.7
가족돌봄휴직(근로시간 조정)	1,154	88.8
병가	331	7.5
교육(연수)	1,143	163.3
육아휴직	845	169.0
육아기 근로시간 단축 사용	444	63.4
출산전후휴가	117	29.3

장애인복지시설의 대체인력이 담당하게 될 업무영역은 일상생활지원이 50.0%로 절반을 차지하였다. 그 다음으로 돌봄 지원과 식사준비 및 보조가 각각 42.9%, 사무활동이 35.7%의 순으로 나타났다. 아동복지시설의 대체인력이 담당하게 될 업무영역은 아동보육이 76.9%로 가장 많았고, 그 다음으로 가사업무(청소, 장보기 등)가 53.8%, 식사준비 및 보조, 학습지원, 행정업무가 각각 15.4%인 것으로 나타났다. 노인복지시설은 돌봄 제공, 노인 위생관리, 시설청소가 각각 50.0%로 나타났다. 노숙인복지시설은 급식보조, 생활점검이 각각 66.7%, 프로그램 보조, 행정업무가 각각 33.3%를 차지하였고, 여성복지시설은 생활지도, 프로그램 보조가 각각 50.0%, 이용자 상담, 행정업무, 시설관리가 각각 25.0%를 차지하였다. 사회복지시설의 경우에는 이용자 관리가 52.9%로 가장 많았고, 그 다음으로 야간 당직 29.4%, 식사 준비 17.6%, 단순보조, 프로그램 보조, 행정업무가 각각 11.8%의 순이었다.

〈 표 4-2-17 〉 대체인력의 담당 업무영역(중복응답)

단위 : 개소, %

장애인복지시설	빈도 (N=14)	백분율	아동복지시설	빈도 (N=13)	백분율
돌봄 지원	6	42.9	아동보육	10	76.9
일상생활지원	7	50.0	가사업무(청소, 정보기 등)	7	53.8
식사준비 및 보조	6	42.9	식사준비 및 보조	2	15.4
사무활동	5	35.7	학습지원	2	15.4
외부활동지원	3	21.4	행정업무	2	15.4
병의원동행	1	7.1	등하교 준비 및 동행	1	7.7
기타	2	14.3	외부활동 지원	1	7.7
			병원 동행	1	7.7
노인복지시설	빈도 (N= 2)	백분율	노숙인복지시설	빈도 (N= 3)	백분율
돌봄 제공	1	50.0	급식보조	2	66.7
노인 위생관리	1	50.0	생활점검	2	66.7
시설청소	1	50.0	프로그램 보조	1	33.3
			행정업무	1	33.3
여성복지시설	빈도 (N= 4)	백분율	사회복지시설	빈도 (N=17)	백분율
생활지도	2	50.0	이용자 관리	9	52.9
프로그램 보조	2	50.0	야간 당직	5	29.4
이용자 상담	1	25.0	식사 준비	3	17.6
행정업무	1	25.0	단순보조	2	11.8
시설관리	1	25.0	프로그램 보조	2	11.8
			행정업무	2	11.8

주) 중복응답이므로 백분율의 합이 100%가 아님.

4. 대체인력지원사업 지원인력에 대한 욕구

대체인력지원사업의 효과적인 운영을 위하여 시설의 지원인력에 대한 욕구를 질문하였다. 대체인력으로 선호하는 성별을 살펴보면, 여성 60.9%, 남성 20.7%, 관계없다 18.5%로 여성에 대한 선호가 많은 것으로 나타났다. 선호하는 연령은 30대가 35.5%로 가장 많고, 그 다음으로는 40대가 32.3%, 관계없다가 18.3%, 50대 이상이 8.6%, 20대가 5.4%의 순으로 나타났다.

〈 표 4-2-18 〉 대체인력 선호 성 및 연령

단위 : 개소 %

구분		빈도	백분율
성 (N=92)	남성	19	20.7
	여성	56	60.9
	관계없다	17	18.5
연령 (N=93)	20대	5	5.4
	30대	33	35.5
	40대	30	32.3
	50대 이상	8	8.6
	관계없다	17	18.3

대체인력의 경력을 선호하는지 질문한 결과, 경력자가 필요하다 59.1%, 관계없다 38.7%, 신규인력이 필요하다 2.2%로 나타나 10개소 중 6개소 정도는 경력자를 선호하는 것을 알 수 있다.

〈 표 4-2-19 〉 대체인력 경력 선호 여부

단위 : 개소 %

구분	빈도	백분율
경력자가 필요하다	55	59.1
신규인력이 필요하다	2	2.2
관계없다	36	38.7
계	93	100.0

대체인력에게 맡겨질 업무의 수준은 휴가자가 했던 업무보다 낮은 수준 37.6%, 단순 보조 업무 수준 35.5%, 휴가자가 했던 업무와 동일 수준 26.9%로 나타나 10개소 중 7개소 이상은 대체인력에게 휴가자가 했던 업무보다 낮거나 단순 보조업무 수준으로 업무를 맡길 것으로 예상된다.

〈 표 4-2-20 〉 대체인력에게 맡겨질 업무의 수준

단위 : 개소 %

구분	빈도	백분율
휴가자가 했던 업무와 동일 수준	25	26.9
휴가자가 했던 업무보다 낮은 수준	35	37.6
단순 보조 업무 수준	33	35.5
계	93	100.0

대체인력에게 중요하다고 생각되는 자질을 우선순위에 따라 3가지를 선택하도록 하였다. 먼저 1순위를 살펴보면, 이용자에 대한 이해가 34.4%로 가장 많은 것으로 나타났다. 그 다음으로는 성실한 근무태도 23.7%, 이용자와의 원만한 관계 형성 11.8%의 순이었다. 2순위의 경우에는 성실한 근무태도, 이용자와의 원만한 관계 형성, 업무에 대한 책임감, 이용자에 대한 이해 등의 순으로 나타났다. 3순위의 경우에는 성실한 근무태도, 업무에 대한 책임감과 이용자와의 원만한 관계 형성, 다양한 상황에 대한 대처능력 등의 순으로 나타났다. 즉, 대체인력 자질 중 중요한 것은 시설 이용자의 이해 및 관계형성과 함께 성실성임을 알 수 있다.

〈 표 4-2-21 〉 대체인력 자질 중 중요하다고 생각되는 순위

단위 : 개소 %

구분	1순위		2순위		3순위	
	빈도	백분율	빈도	백분율	빈도	백분율
시설 종사자와의 원만한 관계형성	7	7.5	4	4.3	10	10.8
성실한 근무태도	22	23.7	19	20.4	20	21.5
이용자에 대한 이해	32	34.4	13	14.0	4	4.3
다양한 상황에 대한 대처능력	2	2.2	12	12.9	12	12.9
업무수행능력	6	6.5	9	9.7	9	9.7
업무에 대한 책임감	7	7.5	15	16.1	14	15.1
사회복지사 등 관련 자격증	2	2.2	1	1.1	1	1.1
관련 실무 경험	4	4.3	4	4.3	9	9.7
이용자와의 원만한 관계 형성	11	11.8	16	17.2	14	15.1
계	93	100.0	93	100.0	93	100.0

사회복지 관련 자격을 기준으로 대체인력의 수준을 어느 정도 요구하는지 질문한 결과, 사회복지사 등 관련 자격을 보유한 근무경력자와 사회복지사 이외 관련 자격 또는 교육수료자(근무경력자)의 선호가 각각 37.6%로 가장 많았다. 그 다음으로 사회복지서비스 제공의 결격사유가 없는 고졸 이상 학력자 10.8%, 사회복지사 이외 관련 자격 또는 교육수료자(무경력자) 5.4%의 순으로 나타났다. 즉, 일정 자격을 갖추고 근무경력을 가지고 있는 대체인력을 선호하는 것을 알 수 있다.

〈 표 4-2-22 〉 대체인력 선호 자격 정도

단위 : 개소 %

구분	빈도	백분율
사회복지사 등 관련 자격을 보유한 근무경력자	35	37.6
사회복지사 등 관련 자격보유자(무경력자)	4	4.3
사회복지사 이외 관련 자격 또는 교육수료자(근무경력자)	35	37.6
사회복지사 이외 관련 자격 또는 교육수료자(무경력자)	5	5.4
사회복지서비스 제공의 결격사유가 없는 고졸 이상 학력자	10	10.8
자격기준 필요 없음	4	4.3
계	93	100.0

대체인력의 인건비로 1일 8만원 수준의 적절성에 대하여 적당하다는 응답이 79.6%로 10개소 중 8개소 정도는 적당하다고 응답하였다. 그 다음으로는 많은 편이다 11.8%, 적은 편이다 8.6%의 순이었다. 대체인력의 주말(휴일) 인건비로 1일 8만원 수준의 적절성에 대하여 적당하다 50.5%, 적은 편이다 44.1%, 많은 편이다 5.4%로 나타나 10개소 중 5개소 이상은 적당하다고 응답하였지만, 4개소 이상은 적은 편이라고 응답하였다. 대체인력의 야간(저녁~아침) 인건비로 1일 8만원 수준의 적절성에 대하여 적당하다 51.6%, 적은 편이다 43.0%, 많은 편이다 5.4%로 10개소 중 5개소 이상은 적당하다고 응답하였고, 4개소 이상은 적은 편이라고 응답하였다.

〈 표 4-2-23 〉 대체인력 인건비의 적절성

단위 : 개소 %

구분		빈도	백분율
기본 인건비의 적절성	적은 편이다	8	8.6
	적당하다	74	79.6
	많은 편이다	11	11.8
휴일 인건비의 적절성	적은 편이다	41	44.1
	적당하다	47	50.5
	많은 편이다	5	5.4
야간 인건비의 적절성	적은 편이다	40	43.0
	적당하다	48	51.6
	많은 편이다	5	5.4
계		93	100.0

대체인력의 주말(휴일) 인건비가 적은 편이라고 응답한 41개 시설에게 추가 지급 시 합리적인 수준은 어느 정도인지 질문한 결과, 1일 8만원 기준의 150%인 120,000원이 적당하다는 응답이 43.9%로 가장 많았고, 그 다음으로 1일 8만원 기준의 120%(96,000원)가 31.7%, 1일 8만원 기준의 130%(104,000원)가 12.2%의 순이었다.

대체인력의 야간(저녁~아침) 인건비로 1일 8만원이 적은 편이라고 응답한 40개 시설에게 추가 지급 시 합리적인 수준이 어느 정도인지 질문한 결과, 1일 8만원 기준의 120%(96,000원)가 35.0%로 가장 많았고, 그 다음으로 1일 8만원 기준의 150%(120,000원)가 30.0%, 1일 8만원 기준의 130%(104,000원)가 15.0%, 1일 8만원 기준의 140%(112,000원)가 12.5%, 1일 8만원 기준의 200%(160,000원)가 7.5%의 순으로 응답하였다.

〈 표 4-2-24 〉 대체인력 주말(휴일)·야간 인건비 추가 지급 시 적정 수준

단위 : 개소, %

구분	주말 인건비의 적정 수준		야간 인건비의 적정 수준	
	빈도	백분율	빈도	백분율
1일 8만원 기준의 120%(96,000원)	13	31.7	14	35.0
1일 8만원 기준의 130%(104,000원)	5	12.2	6	15.0
1일 8만원 기준의 140%(112,000원)	4	9.8	5	12.5
1일 8만원 기준의 150%(120,000원)	18	43.9	12	30.0
1일 8만원 기준의 200%(160,000원)	1	2.4	3	7.5
계	41	100.0	40	100.0

대체인력을 시설에 지원하기 전에 필요한 교육내용에 대해 살펴보면, 시설 이용자에 대한 이해 94.6%, 이용자 인권 및 학대 예방 82.8%, 이용자 관련 제도 및 시설에 대한 이해 72.0%, 시설 이용자와의 의사소통 방법 68.8%의 순으로 나타나 이용자에 대한 교육을 중요하게 생각하는 것을 알 수 있다.

〈 표 4-2-25 〉 대체인력에게 필요한 교육내용(중복응답)

단위 : 개소, %

구분	빈도(N=93)	백분율
이용자 관련 제도 및 시설에 대한 이해	67	72.0
시설 이용자에 대한 이해	88	94.6
성폭력 예방 교육	52	55.9
재난안전 및 응급처치 교육	60	64.5
현장실습	42	45.2
사회복지시설 행정업무(문서작성 등) 이해	32	34.4
시설 이용자와의 의사소통 방법	64	68.8
사회복지시설 대체인력지원사업의 이해	47	50.5
이용자 인권 및 학대 예방	77	82.8
기본 돌봄 기술	48	51.6
기타	1	1.1

주) 중복응답이므로 백분율의 합이 100%가 아님.

대체인력의 교육 이수 시간으로 적절한 시간은 어느 정도인지 살펴보면, 8시간이 적절하다는 응답이 47.3%로 가장 많았고, 그 다음으로 16시간 30.1%, 4시간 11.8%의 순이었다.

〈 표 4-2-26 〉 대체인력의 적절한 교육 이수 시간

단위 : 개소, %

구분	빈도	백분율
4시간	11	11.8
8시간	44	47.3
12시간	4	4.3
16시간	28	30.1
기타	6	6.5
계	93	100.0

제5장

결론 및 제언



제5장 결론 및 제언

제1절 주요 연구 결과

1. 시범사업 성과분석 주요 결과

시범사업은 종사자 기준 5인 이하 생활시설이 지원대상이며, 시설유형별로는 장애인복지시설과 아동복지시설로 한정하여 지원하였다. 지원범위는 주로 단기 업무공백(연가, 교육, 특별휴가 등)이며, 시설별 연간 10일 이내로 사용할 수 있다. 대체인력의 자격은 크게 제약을 두고 있지 않으며, 일정시간의 교육을 이수한 후 파견한다. 대체인력의 인건비는 일급 8만원(8시간 기준)이다. 시범사업은 준비기간을 거쳐 2016년 10월부터 대체인력을 파견하기 시작하였다. 시범사업의 성과분석에 사용한 자료는 2016년 10~11월의 2개월간의 성과이다.

첫째, 시범사업 신청현황 분석결과를 정리하면, 신청사유는 연가(54.2%)와 교육(37.5%)이 가장 많았고, 회당 신청 일수는 1일(58.3%), 신청한 대체인력은 여성인력(83.3%), 신청한 인력의 연령대는 40대(62.5%)를 주로 신청하였다. 대체인력이 담당할 업무는 식사준비(66.7%), 케어(41.7%)가 가장 많은 것으로 분석되었다.

둘째, 시범사업의 파견 현황(2016. 10.~11.)은 총 28개 시설에 31명의 대체인력을 지원하였다. 시설유형별로는 장애인복지시설 24개소에 27명, 아동복지시설 4개소에 4명을 파견하였다. 시범사업을 이용한 기관의 만족도는 매우 높은 것으로 나타났다. 신청절차, 대체인력, 전반적인 만족도 등 모든 항목에서 10개소 중 9개소가 만족(만족+매우 만족)하는 것으로 나타났다. 시범사업의 효과성을 업무부담 해소정도, 향후 필요성, 추천 의향 등으로 분석한 결과, 모든 기관이 긍정적으로 평가하였다.

셋째, 대체인력풀의 특성은 현재 활동 가능한 27명 모두 여성이며, 40대와 50대(각각 40.7%)가 대부분이다. 시범사업 2개월간 실제 파견된 인력은 7명이며, 파견인력의 전반적인 만족도(만족+매우 만족=71.4%)는 시범사업 이용시설의 만족도에 비하여 낮은 것으로 나타났다. 그러나 대체인력지원사업의 필요성에 대해서는 매우 높게 인식하고 있었다.

2. 대체인력지원사업에 대한 욕구조사 분석 주요 결과

사회복지시설 대체인력지원사업에 대한 욕구를 확인하고자 설문조사를 실시하여 분석하였다. 시범사업은 2개 분야(장애인복지시설, 아동복지시설)로 한정하여 시작하였지만, 당초 계획에 근거하여 노인복지시설, 노숙인복지시설, 사회복지시설, 여성복지시설을 포함하여 총 93개 시설에 대한 조사결과를 분석하였다.

조사대상 시설의 특성을 정리하면 다음과 같다.

우선, 조사대상 시설의 일반적 특성은 장애인복지시설 45개소, 아동복지시설 18개소, 노인복지시설 2개소, 사회복지시설 18개소, 노숙인복지시설 4개소, 여성복지시설 6개소 등 총 93개소이다. 시설은 주로 2000년대와 2010년대에 설립되었고, 시설의 2/3 정도(65.6%)가 개인운영의 형태이다. 시설의 근로형태는 전일제와 교대제의 혼합형태가 절반정도이다. 주말 운영 시 가장 어려운 부분은 10곳 중 4곳(38.8%)이 인건비 및 운영비 부족이다.

둘째, 조사대상 시설의 종사자는 총 261명이며, 여성 종사자가 2/3정도(65.5%), 연령대는 40대와 50대가 절반이상(57.5%)을 차지하고 있다. 교육수준은 4년제 대학이 가장 많고, 10명 중 8명은 사회복지학 전공이다. 종사자의 경력은 1년 미만이 4명 중 1명 정도(26.1%)이며, 절반 정도(51.4%)가 3년 미만이다. 근무형태는 10명 중 9명(90.0%)이 상근이며, 출근유형은 3/4정도(72.8%)가 출퇴근, 4명 중 1명은 시설에 상주하거나 필요시 출근하는 것으로 나타났다. 급여지급은 10명 중 8명(81.6%)이 보조금을 지급받고 있다. 종사자의 주된 근로시간은 주중 근로(42.9%)와 매일(상주) 근로(32.6%)가 대부분이고, 시간으로는 주간근무 중심(49.0%)과 주간·야간을 비슷하게 근무(41.0%)하는 경우가 대부분이다.

셋째, 조사대상 시설의 이용자 현황은 장애인복지시설 264명, 아동복지시설 107명, 노인복지시설 33명, 사회복귀시설 130명, 노숙인복지시설 68명, 여성복지시설의 여성과 여성의 자녀가 각각 49명으로 총 700명이다. 조사대상 이용자 중 남성이 54.4%, 여성이 45.6%이다. 연령대에서 장애인복지시설은 20대, 아동복지시설은 15~19세, 노인복지시설은 70대, 사회복귀시설은 40대와 50대, 노숙인복지시설은 50대, 여성복지시설은 20대와 30대, 여성복지시설의 자녀는 0~4세가 가장 많다. 입주기간은 이용자의 절반 정도가 2년 미만(50.1%)이다. 이용자의 낮 시간 외부 활동 참여율은 아동복지시설(100.0%), 노숙인복지시설(91.2%), 사회복귀시설(85.4%), 노인복지시설(84.9%), 여성복지시설(71.4%), 장애인복지시설(49.6%)의 순이다.

조사대상 시설의 대체인력지원사업에 대한 욕구 분석결과를 정리하면 다음과 같다.

우선, 대체인력 활용경험을 살펴보면 조사대상 시설 93개소 중 최근 3년 동안 대체인력 채용경험이 있는 시설은 19개소이다. 대체인력 채용 시 가장 큰 어려움은 대체인력 인건비 추가부담(60.0%)이 가장 많았고, 맡긴 업무 수준은 대부분(80.0%)이 휴가자가 했던 업무를 동일하게 부여하지 못했고, 2/3정도(65.0%)만 대체인력 채용을 통해 업무 부담을 해소하였다. 2015년 업무공백은 시설별 전체 종사자가 사용 가능한 휴가 일수를 기준으로 사용 가능했던 일수는 평균 113.9일, 실제 사용일수는 평균 37.7일이다. 2016년 1~9월에 사용 가능했던 일수는 평균 115.5일, 실제 사용일수는 32.6일로 나타나 휴가 사용가능일수 대비 사용률은 절반에도 못 미치는 것으로 나타났다. 업무공백 시 이용자를 지원하는 방법으로 종사자들이 부재한 경우가 없다는 응답을 제외하면 시설장의 가족이 이용자를 지원했다는 응답이 가장 많았다.

둘째, 대체인력지원사업에 대한 의견을 살펴보면 조사대상 시설 10개소 중 9개소는 장기 업무공백과 단기 업무공백에 관계없이 사업의 필요성을 높게 인식하였고, 장기 업무공백보다는 단기 업무공백에 대한 지원이 더욱더 필요한 것으로 응답하였다. 대체인력 활용 시 업무 대체 가능 정도는 3/4정도(73.1%)가 업무의 절반 정도 대체 가능하다고 응답하였다. 대체인력 지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 영역은 연가가 가장 많았다. 대체인력지원이 필요한 시간대는 주중 야간, 주중 주간의 순이다. 조사대상 시설의 2017년 대체인력 지원이 필요한 예상 일

수는 총 6,297일이며, 시설별로 평균 82.9일이다. 대체인력이 담당하게 될 업무는 장애인복지시설은 일상생활지원, 아동복지시설은 아동보육, 노인복지시설은 돌봄 제공, 노숙인복지시설은 급식보조와 생활점검, 여성복지시설은 생활지도와 프로그램 보조, 사회복귀시설은 이용자 관리가 가장 많았다.

셋째, 대체인력지원사업 지원인력에 대한 욕구를 살펴보면, 대체인력으로 선호하는 성별은 여성이 많고, 주로 30~40대를 선호하며, 10개소 중 6개소 정도는 경력자를 선호하는 것으로 나타났다. 대체인력에게 맡겨질 업무의 수준은 휴가자가 했던 업무보다 낮은 수준이거나 단순 보조업무 수준으로 나타났다. 대체인력 자질 중 중요한 것은 시설 이용자의 이해 및 관계 형성과 성실성이다. 대체인력의 자격 수준 정도는 관련 자격증을 보유한 근무경력자를 선호하는 것으로 나타났다. 대체인력의 인건비로는 1일 8만원(8시간 기준)이 적절한 것으로 나타났으나, 대체인력의 휴일 인건비와 야간 인건비는 인상이 필요한 것으로 응답하였다. 대체인력에게 필요한 교육내용으로는 시설 이용자에게 대한 이해, 이용자의 인권 및 학대 예방 등의 교육이 필요하며, 8시간 정도의 교육이 필요한 것으로 응답하였다.

제2절 사회복지시설 대체인력지원사업 단기 과제

1. 지원대상 및 시설의 확대

첫째, 지원대상의 시설유형을 현재 2개 분야(장애인복지시설, 아동복지시설)에서 6개 분야(장애인복지시설, 아동복지시설, 노인복지시설, 노숙인복지시설, 여성복지시설, 사회복지시설)로 확대할 필요가 있다. 시범사업으로 운영하고 있는 대체인력지원사업은 종사자 기준 5인 이하 소규모 생활시설이 지원대상이다. 아울러 시행착오를 줄이기 위해 사회복지시설 유형은 장애인복지시설(공동생활가정, 단기보호센터, 유형별 거주시설)과 아동복지시설(공동생활가정, 자립지원센터)로 한정하여 수행하고 있다. 짧은 기간이지만 시범사업을 이용한 시설에서는 매우 만족스럽고, 향후에도 필요한 사업으로 평가하고 있다. 따라서 일차적으로는 당초 계획대로 시설대상을 6개 분야로 확대하여야 한다. 물론 본 연구는 시범사업의 2개월 실적에 해당하는 부분만 분석한 것이어서 최소 6개월 정도의 시범사업 경험을 2017년도 상반기 중 자체평가 및 분석이 필요하다. 이를 통해 종사자 기준 5인 이하 생활시설 6개 분야로 확대하여 소규모 사회복지시설 종사자와 생활인(이용인)에게 도움이 될 수 있도록 지원하여야 한다.

둘째, 시설의 특성을 반영한 지원기간의 확대가 필요하다. 선행연구와 타 시도의 사례를 검토하였을 때, 지원유형 중 장기 업무공백(출산전후휴가, 육아휴직 등)과 단기 업무공백(연가, 병가, 교육, 특별휴가 등) 중 단기 업무공백을 지원하는 것은 타당한 것으로 보인다. 장기 업무공백은 고용노동부 등 기존의 제도를 통해 일정부분 보완이 가능한 것으로 보이고, 타 시도에서도 장기 업무공백에 따른 지원 시 재정적인 지원은 하지 않고 있다. 그러나 간담회나 타 시도의 사례를 검토하였을 때, 현재 시설별 연간 10일 지원은 부족한 것으로 판단된다. 서울시그룹홈지원센터의 사례(최소 9일~최대 20일)를 검토하여 시설별 최소 지원 일수는 10일로 하되, 종사자 수와 주말 운영 등의 특성 등을 고려하여 차등지원을 통해 지원 일수를 증대시키는 방안도 검토할 필요가 있다.

셋째, 지원유형 중 병가 등 예측이 불가능한 업무공백에 대한 지원체계 수립이 필요하다. 현재 시범사업은 연가, 교육, 특별휴가, 병가 등 단기 업무공백에 따른 지원을 중심으로 이루어지고 있다. 전술하였듯이 장기 업무공백은 제도적인 보완이 가능한 부분이기 때문에 단기 업무공백을 지

원하는 것은 제도를 보완하고 본 연구에서 실시한 실태조사에서 나타난 시설의 욕구를 반영하는 것이므로 타당하다. 다만, 병가나 종사자의 업무공백이 필연적으로 발생하는 조사(직계존속의 사망)의 경우에는 추가적인 지원체계 수립이 필요하다. 예측 가능한 연가, 교육, 특별휴가 등은 현재의 지원체계 안에서 시설별 조정이 가능할 것으로 판단되나, 예측 불가능한 업무공백을 같은 범주로 지원한다는 것은 대체인력지원사업의 취지를 퇴색시킬 우려가 있다. 서울시그룹홈지원센터의 경우에는 병가나 조사에 대하여 ‘대체인력긴급지원’이라는 항목으로 구분하여 시설별 최대 5일을 부여하고 있다. 물론 서울시그룹홈지원센터의 사례에서도 병가에 대한 부분은 보완이 필요하다. 김진우 외(2014)의 연구에 의하면 생활(거주)시설 직접돌봄서비스 종사자의 부상 또는 질병으로 인한 휴가(병가)는 평균 12.5일 정도로 나타났다. 시설유형별로는 정신요양시설(평균 28.5일), 장애인거주시설(평균 27.1일), 아동양육시설(평균 10.8일), 노인양로시설(평균 4.3일), 사회복지시설(평균 1.8일)의 순이다. 타시도의 경우에도 병가에 대한 지원일수는 8일~20일까지 다르게 적용하고 있다. 아울러 일본 사례 검토 시 장기간의 병가에 대한 대체인력지원제도가 있다. 또 하나는 병가의 경우 입원을 기준으로 하는 것이 통상적이나 최근의 전염성질환에 의해 자택에서 격리 조치되는 사례들이 발생하여 이로 인한 업무공백을 입원으로 볼 것인가에 대한 검토도 필요하다. 종사자 직계가족의 조사의 경우에도 예측 불가능한 상황에 의한 업무공백이 일어나는 것이어서 예측 가능한 업무공백과 예측 불가능한 업무공백에 대한 차별화된 지원체계 수립의 검토가 필요하다.

2. 대체인력 근로자의 역량강화

첫째, 사회복지시설 대체인력지원사업이 사회복지시설과 시설의 생활인(이용인)에게 도움이 되는 사업이 되기 위해서는 대체인력 자체의 역량강화를 위한 교육을 개발하여 시행하여야 한다. 사람을 대하는 모든 사회복지서비스가 마찬가지겠지만 대체인력지원사업에서 제공인력은 무엇보다도 중요하다. 본 연구의 실태조사에 의하면 사회복지시설에서는 대체인력의 자격을 사회복지사 등의 자격을 보유한 근무경력자와 사회복지사 이외의 관련 자격 또는 교육수료자(근무경력자)를 가장 선호하고 있다. 대체인력의 자질로 중요한 것은 이용자에 대한 이해가 가장 많다. 그러나 실제적으로 인력풀에 등록된 대체인력의 경우에는 교육수준은 대학졸업이 가장 많지만, 사회복지비전공자가 대부분이다. 물론 대부분이 사회복지사 자격이나 관련 자격은 취득하였다. 관련 근무

경력은 주로 활동보조인, 보라미 등 시간제 고용이 대부분이다. 즉, 시설유형에 따라 대체인력의 자격과 근무경력에 대하여 높지 않은 수준을 요구하는 경우도 있지만, 대부분의 시설에서 역량을 갖춘 대체인력을 선호하는 것은 당연한 것이다. 백선정 외(2012)의 어린이집 대체교사 관련 연구에서는 대체교사의 정확한 역할에 대한 인식부족이 중도 탈락의 중요한 이유로 나타났다. 김진우 외(2014)의 연구에서도 대체인력이 효과적으로 업무를 이행하고 활용기관 간 마찰을 피하기 위해서는 대체인력 활용기관과 대체인력의 역할분담, 이용자에 대한 서비스 방법의 구체적인 교육이 무엇보다 중요함을 지적하고 있다. 대체인력 간담회에서도 대체인력은 생활인(이용자)의 특별한 행동에 대한 대처 교육 등을 요구하기도 하였다. 따라서 대체인력 근로자에 대한 역량강화를 위해 교육을 강화할 필요가 있다. 대체인력 근로자는 기본적으로 비정규직에 비고정적인 업무를 수행해야 하는 좋지 못한 근로조건을 가지고 있고, 이러한 부분이 개선이 되기 위해서는 시일이 걸릴 것으로 예상된다. 그렇기 때문에 더욱 대체인력의 역량강화를 위한 다양한 교육을 개발·시행하여 시설에서 요구하는 수준에 맞는 대체인력을 양성해야 한다.

둘째, 대체인력 역량강화를 위한 다양한 인센티브 제도를 도입할 필요가 있다. 자체적으로 교육 프로그램을 개발하고 수행하는 것도 바람직하지만, 대체인력풀에 등록된 대체인력은 대부분 시간제 고용의 형태로 일을 하고 있다. 이러한 특성을 고려할 때 자체 집합교육에 참여하기 어려운 경우도 발생할 수 있어 대체인력 스스로 역량강화를 할 수 있도록 유도하여야 한다. 이를 위해서는 대체인력 근로자에게도 대전복지재단이나 대전광역시사회복지사협회 등에서 실시하는 다양한 교육을 받을 수 있도록 지원할 필요가 있다. 대체인력으로 참여하기 위해서는 반드시 기본교육을 이수하고 시기에 따라서 보수교육도 시행할 것이다. 그럼에도 불구하고 대체인력이 좀 더 폭넓은 지식을 습득하기 위해서는 다양한 교육에 참여할 수 있도록 지원할 필요가 있다. 경남교육청의 경우에는 관련 교육을 추가로 이수할 경우 가산점을 부여하고 있다. 이를 벤치마킹하여 대체인력도 기본교육과 보수교육을 필수적으로 이수하되, 개인적으로 사회복지관련 교육을 이수할 경우 일자리에 우선 배치하거나, 장기파견에 추천하는 등의 다양한 인센티브를 검토하여 도입할 필요가 있다. 아울러 대체인력풀의 인력이 기본교육과 보수교육 참여 시 최소한의 교육비(교통비, 식비)를 지급하는 방안도 검토가 필요하다. 대체인력은 대부분 다른 비고정 시간제 일자리를 가지고 있는 경우가 많으므로, 대체인력 기본교육과 보수교육에 참여하는 것 자체가 일정 등의 조정이 필요하고, 이에 따른 개인적인 손해가 발생할 수도 있다. 따라서 최소한의 교육비를 지급하는 것도 대체인력의 역량강화와 처우개선 차원에서 검토할 필요가 있다.

3. 운영관리체계의 강화

첫째, 대체인력과 대체인력을 이용하는 시설에 대한 모니터링과 평가에 근거한 서비스 질 관리가 필요하다. 대체인력지원사업의 중요한 축은 대체인력지원에 대한 욕구가 있는 시설과 이러한 욕구를 충족시키기 위해 파견하는 대체인력이다. 두 가지 축 중에서 한쪽 부분에 문제가 발생하면 결국 사회복지시설 생활인(이용자)의 서비스 질에 심각한 문제가 발생한다. 아울러 본래의 취지에 맞지 않는 인력 사용에 따른 문제점은 생활인(이용자)의 삶뿐만 아니라 공공재정이 투입되는 사업에 대한 사회적 책임성 불이행의 문제가 발생한다. 따라서 대체인력과 사회복지시설에 대한 지속적인 모니터링과 평가가 필요하다. 경남교육청의 사례에서는 평가를 통해 대체인력풀에서 삭제하는 조치를 취하기도 하고, 백선정(2014)의 연구에서는 모니터링을 통해 부정사용 시설의 경우 일정기간 지원을 금지하는 조치를 제시하였다. 이러한 명확한 조치를 위해서는 단순한 만족도 수준을 넘어 실제적으로 기준에 맞게 사용하고 활동하는지, 실제적으로 효과적인지 등을 모니터링하고 평가할 수 있는 체계를 수립할 필요가 있다.

둘째, 사회복지시설과 대체인력 간 충분한 의사소통이 이루어지지 않아 갈등이 빚어지는 사례를 방지하기 위한 시스템이 필요하다. 시범사업으로 수행된 장애인공동생활가정과 아동공동생활가정의 경우에는 시설공간과 생활공간이 공유되다 보니 대체인력과 같은 외부인에게 노출되는 것을 꺼리는 현상이 발생할 수 있다. 아울러 대체인력이 시설에 대한 충분한 파악과 숙지가 이루어지지 않았을 경우 문제가 발생할 수 있고, 시설의 입장에서 대체인력에 대한 정확한 정보 부족으로 인한 불안감을 노출하기도 한다. 따라서 이러한 문제점을 사전에 예방하고 효과적인 업무수행이 될 수 있도록 방안을 마련하여야 한다. 대체인력을 신청하는 시설에서는 대체인력 업무에 관한 안내문을 센터에 발송하고, 대체인력지원센터에서는 신청 시설에 대체인력지원사업 및 파견인력에 대한 안내문을 발송하여 서로의 특성을 이해함으로써 업무가 잘 이루어질 수 있도록 지원할 필요가 있다. 특히 시설에서는 생활인(이용자)과 관련하여 특이행동이 있는 생활인, 장애특성, 알레르기, 약물복용 관리, 음식관리 등 자세한 안내가 필요하다. 이를 위해 업무매뉴얼이나 지침 안내서 등이 마련되어야 한다. 아울러 정기적인 간담회 등을 통해 대체인력을 이용하는 시설의 욕구와 대체인력 근로자의 욕구를 확인하여 상호간 업무협조가 잘 수행될 수 있는 시스템을 마련하여야 한다.

셋째, 대체인력지원사업은 업무공백으로 인해 대체인력이 필요한 시설과 시기에 대체인력을 적절히 파견할 수 있도록 예측 가능한 데이터를 확보하여야 한다. 이를 위해서는 정기적인 수요조사가 이루어져야 한다. 이는 대체인력풀의 운영과도 관련되는 것으로, 필요한 시기에 활용 가능한 대체인력을 미리 확보하기 위해서도 필요하다. 대체인력의 수요는 시기별로 다를 것으로 예상되며, 이에 대한 준비가 부족하다보면 대체인력지원사업이 효율적으로 운영되지 못할 가능성이 있다. 대체인력의 필요는 휴가철이나 연휴 등 일정기간에 집중될 가능성이 있고, 이에 비하여 다른 시기에는 수요가 적을 수도 있다. 따라서 현재 운영하고 있는 신청 및 파견현황의 분석과 함께 정기적인 수요조사를 통해 효율적인 대체인력지원사업이 되도록 하여야 한다.

넷째, 예산운영 체계의 유연한 운영을 통한 지원확대가 필요하다. 대체인력 인건비로 지급되는 예산의 경우에는 정기적인 수요조사 등을 통해 예측을 하더라도 조기에 예산이 소진되는 부분에 대한 고려도 필요하고, 일정기간이 지난 시점(예를 들어 3/4분기)부터는 대체인력 인건비 예산을 유연하게 운영하여 사회복지시설에 좀 더 많은 지원이 이루어질 수 있도록 할 필요가 있다. 즉, 기존의 지원조건을 최대한 준수하되, 시설별 이용기간을 일시적으로 증가시켜주는 방법 등을 통해 예산범위 내에서 사회복지시설이 대체인력을 최대한 활용할 수 있는 방안의 검토가 필요하다.

4. 대체인력풀(pool)의 종합적인 운영체계 수립

첫째, 대체인력풀에 등록한 구성원인 대체인력 근로자는 여러 가지 이유로 이 사업에 참여하고 있다. 대체인력풀에 등록하여 활동하는 대체인력 근로자는 대부분이 전일제 근로를 하지 않기 때문에 시간제 근로에 따른 나머지 시간을 활용하기 위한 목적을 가지고 있는 경우가 대부분이다. 이외에는 이 사업에 참여한 경험을 바탕으로 전일제 근로로 전환될 수 있거나, 단기파견이 아닌 장기파견을 통해 전일제 근로를 확보하고자 하는 것이다. 따라서 대체인력풀에 등록된 대체인력 근로자의 욕구를 충족시키기 위해서는 대체인력풀을 모든 사회복지시설에 개방하여 활용할 수 있도록 지원체계를 수립하여야 한다. 아울러 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구(김기수 외, 2014)’에서도 나타났듯이 출산전후휴가나 육아휴직에 따른 대체인력 고용 시 어려운

점은 대체인력 자체를 구하는 것이 어렵다는 점이다. 물론 그 이유는 대체인력의 낮은 보수수준, 수행능력을 갖춘 사람을 구하는 것이 어려워서, 해당기간만 일하겠다는 대체인력을 찾기가 어려워 등 다양하다. 하지만 역량 있는 대체인력을 확보하여 교육하고 파견경험 등을 갖춘 인력을 소개할 수 있다면 개별 사회복지시설이 인력을 구하는 어려움도 해소하고, 불필요한 행정비용도 줄일 수 있는 계기가 될 것이다. 또한 단기 업무공백의 경우에도 현재 지원시설 여부에 관계없이 시설의 자부담을 조건으로 대체인력풀을 활용하고자 한다면 이에 대하여 검토하여 시행할 필요가 있다. 다만, 인건비 부분에 대한 시설과 대체인력간의 협의와 조정은 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 대체인력풀에 등록되어 있는 인력에 대한 체계적인 관리가 필요하다. 대체인력풀에 등록되어 있는 인력은 기본적으로 선발과정과 교육과정을 거친 후 실제로 파견이 가능한 인력을 의미한다. 대체인력풀에 등록된 후 활동경험이 있는 경우에는 센터에서 지속적인 관리가 이루어지겠지만, 그렇지 못한 대체인력의 경우에는 센터와의 소속감이나 이 사업의 필요성을 지속적으로 유지하는데 어려움이 발생한다. 또한 다른 일자리를 찾아 떠나게 될 가능성이 높아진다. 즉, 대체인력풀에서 자진 탈락하는 사례가 발생할 수 있다. 이는 결국 모집과 선발, 교육 등의 과정을 거쳐 구성된 대체인력풀의 손실을 의미하며 또 다른 행정 비용을 유발한다. 아울러 시설의 요구에 적재적소에 배치할 수 있는 인력의 손실이기도 하다. 따라서 대체인력풀에 등록된 인력에 관한 체계적인 관리시스템을 갖추어야 한다. 기본적으로 개인별 관리가 이루어질 필요가 있다. 대체인력 근로자로 신청한 사유에서부터 실제 활동내역 등을 관리하여야 하며, 현재 활동한 경험이 없는 대체인력에게도 지속적인 상담을 통해 활동가능여부 및 가능시간 등의 변화를 주기적으로 관리하여야 한다.

제3절 사회복지시설 대체인력지원사업 중장기 과제

1. 중장기 확대 방안

사회복지시설 대체인력지원사업의 향후 확대 방안은 2가지 조건을 조합하여 고려할 필요가 있다. 첫째는 시설유형으로서 생활시설과 이용시설(현재 생활시설만 지원), 둘째는 종사자 규모 기준(5인 이하)이다. 즉, 시범사업을 중장기적으로 보았을 때 이 두 가지 조건을 고려하고, 대전광역시 예산 등을 고려하여 확대할 필요가 있다. 첫째, 시설유형의 확대이다. 현재 시범사업의 대상은 생활시설로 한정되어 있다. 하지만, 대체인력에 대한 필요성은 이용시설도 역시 마찬가지이다. 다만, 생활시설에서 종사자의 부재는 생활인(이용자)의 직접적인 돌봄문제가 발생한다는 점에서 우선적으로 시행하는 것은 타당하다. 그러나 이용시설의 경우에도 시설유형 중 장애인주간보호시설, 지역아동센터 등은 직접적인 돌봄서비스를 수행한다는 점에서 검토할 필요가 있다. 둘째, 종사자 규모 기준의 확대이다. 현재 시범사업의 대상은 5인 이하 소규모 시설로 한정되어 있다. 종사가 규모가 작다는 것은 그만큼 업무공백에 대한 대처가 어렵다는 것을 의미한다. 하지만, 규모가 클 경우에도 업무공백에 따른 대처가 어려운 상황이 발생할 수 있다. 즉, 종사자의 교대근무 형태에 따라서는 실질적으로 같은 시간대에 근로하는 인원은 총 종사자 규모로만 업무공백을 파악하는 것은 문제점이 있다. 물론 서로 간의 근로시간 조정 등을 통해 그 동안의 업무공백을 해결하였겠지만 이 경우에도 종사자의 일상생활의 변화 등 처우문제가 발생할 수 있다. 따라서 종사자 규모 기준을 시설의 특성 등을 고려하여 기준을 조정 및 확대할 필요가 있다.

따라서 대체인력지원사업의 순차적인 확대방안으로는 기본적으로 2017년도에 현 2개 분야에서 6개 분야로 확대한다는 전제하에 확대방안을 제시하고자 한다. 1차 확대 조합은 시설유형은 유지하되 종사자 기준을 확대하는 것(생활시설 10인 이하), 시설유형은 확대하되 종사자 기준은 차등화 하는 것(생활시설 10인 이하+이용시설 5인 이하), 시설유형은 확대하되 종사자 기준은 유지하는 것(생활시설 5인 이하+이용시설 5인 이하) 등이다. 1차 확대 조합을 기준으로 2차 확대 조합은 시설유형과 종사자 기준을 동일하게 하는 것(생활시설 10인 이하+이용시설 10인 이하), 시설유형은 유지하되, 종사자 기준을 차등화 하는 것(생활시설 전면 시행+이용시설 5인 이하), 시설유형은 유지하되, 종사자 기준을 확대하는 것(생활시설 전면 시행+이용시설 10인 이하) 등이다. 2차 확대 조합을 기준으로 3차 확대는 생활시설과 이용시설 모두 전면적으로 시행하는 것이다.

〈 표 5-3-1 〉 사회복지시설 대체인력지원사업 중장기 확대방안

구분		확대유형	시기
전제조건	2개 분야 ⇒ 6개 분야	생활시설 5인 이하	2017년 7월부터
1차 확대	1안	생활시설 10인 이하	2018년 7월부터
	2안	생활시설 10인 이하 + 이용시설 5인 이하	
	3안	생활시설 5인 이하 + 이용시설 5인 이하	
2차 확대	1안	생활시설 10인 이하 + 이용시설 10인 이하	2019년 7월부터
	2안	생활시설 전면 시행 + 이용시설 5인 이하	
	3안	생활시설 전면 시행 + 이용시설 10인 이하	
3차 확대	1안	생활시설 전면 시행 + 이용시설 전면 시행	2020년 7월부터

아울러 순차적으로 확대하는 과정에서 함께 검토되어야 할 사항은 사회복지시설 내 다양한 직종의 대체인력 지원방안과 운영 방식이다. 사회복지시설의 유형과 종사자 기준이 확대되고 향후 전면적으로 시행하려면 사회복지시설 내 의료직(간호사, 간호조무사, 물리치료사 등), 사무직(서무, 경리, 전산담당 등), 관리직(노무, 운전기사 등), 기능직(조리원, 위생원 등) 등의 대체인력 모집, 선발, 교육, 배치 등에 대한 방안도 검토하여야 한다. 또 하나는 대체인력의 운영방식에 대한 검토가 필요하다. 김진우 외(2014)의 연구에서는 고용형태(상시고용 인력, 임시고용 인력)와 특정시설 고정여부(고정인력, 비고정인력)에 따라 4가지 유형 즉, 상시 고정인력(상시인력), 상시 비고정인력(상시인력), 임시 고정인력(임시인력), 임시 비고정인력(임시인력)으로 제시하고 있다. 현재 보건복지부의 대체인력지원사업 가이드라인이나 각 지방자치단체 및 대전광역시에서 수행하는 대체인력지원사업은 임시 비고정인력이라고 할 수 있다. 임시 비고정인력 방식은 대체인력으로 참여하는 근로자뿐만 아니라 서비스를 이용하는 시설입장에서는 불안정한 형태임에는 틀림없다. 대체인력 입장에서는 상시인력, 시설입장에서는 고정인력이 가장 바람직할 것으로 판단된다. 따라서 어린이집 대체교사 운영방식인 상시 고정인력을 파견하는 방법을 벤치마킹하여 대체인력의 운영방식을 검토할 필요가 있다. 즉, 상시 고정인력을 두고 파견하는 방법 또는 상시 고정인력과 임시 비고정인력을 함께 운영하는 방식 등 다양한 운영방식을 대체인력 근로자와 사회복지시설에 도움이 될 수 있는 방안을 검토하여야 한다.

2. 대전광역시 전체 사회복지시설 대체인력뱅크 기능 수행

궁극적으로는 사회복지시설 대체인력지원사업이 대전광역시 모든 사회복지시설을 위한 대체인력뱅크의 역할을 수행할 필요가 있다. 즉, 사회복지시설 대체인력은 현재 고용노동부에서 시행하는 민간대체인력뱅크를 통해서도 역량 있는 대체인력을 연결하는데 한계가 있다. 이는 선행연구와 각 지방자치단체의 지원제도에서도 살펴보았듯이 대체인력뱅크가 전문화와 분업화되는 이유는 사회복지라는 특수성이 있기 때문이다. 따라서 대전광역시는 사회복지시설 대체인력지원센터를 설립하여 사회복지시설 전체의 대체인력을 총괄적으로 관리하고 교육하고 연계할 수 있도록 하여야 한다. 사회복지시설 대체인력지원센터의 설립은 타시도의 사례를 검토하여 별도 사무공간을 필요로 하는 센터설립보다는 그 기능을 수행할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다. 김진우 외(2013)의 연구에서도 별도조직 신설에 대한 재정적 부담이나 법적 근거마련을 위한 노력과 심리적 저항감에 따른 어려움을 지적하고 있다. 즉, 사회복지시설 전체를 지원할 수 있는 대체인력지원사업의 기능을 수행할 수 있도록 기존의 조직을 활용하여 지원하는 방안이 타당한 것으로 판단된다. 따라서 일정기간 시범사업을 수행한 후 성과분석을 통해 대체인력지원사업의 효과성이 확인된다면, 이후 대전광역시와 사회복지단체 등의 의견수렴을 통해 대전광역시 사회복지시설 대체인력지원센터(뱅크)를 잘 수행할 수 있는 곳에서 운영할 수 있도록 하여야 한다.

참 고 문 헌

- 국미애·고혜원·안유진(2014). 서울시 여성일자리 종합계획 수립연구. 서울시여성가족재단.
- 김기수·이동열(2016). 사회복지시설 대체인력지원사업을 위한 실태조사. 대전복지재단.
- 김기수·윤경아·심우찬·주은주·김현진(2014). 대전광역시 사회복지사 등의 처우 개선에 관한 연구. 대전복지재단.
- 김명중(2015). 일본의 개호근로자 현황과 개호인력 확보를 위한 정부의 대책. 국제노동브리프, 13(9), 62-77.
- 김상배(2012). 프랑스 사회연대경제의 고용현황. 국제노동브리프, 10(12), 64-72.
- 김영옥·김종숙·이선행(2015). 일·가정 양립 실태조사(2015년). 고용노동부·한국여성정책연구원.
- 김유경·김미숙·박경수·윤덕찬·정희선·김가희(2014). 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 김윤권·오시영(2013). 공직 성비변화에 따른 출산·육아휴직자 대체인력제도에 관한 연구. 사회과학연구, 24(2), 21-46.
- 김종해·김종진·김인숙·강은애·김병년·김현민·송인주·양성옥·이정봉·이주환·한상미·박선영·배지영·윤소윤·정용문(2013). 사회복지사 인권상황 실태조사. 국가인권위원회.
- 김진우·백은령·윤덕찬·장기성(2014). 사회복지시설 대체인력 지원방안 연구. 보건복지부·덕성여대 아시아사회복지연구소.
- 김태홍(2001). 가족친화적인 고용정책의 현황과 활성화 방안. 한국여성개발원.
- 김현희(2013). 프랑스의 사회적경제(ESS)에 관한 규범적 의미해석 연구. 한국법제연구원.
- 나영선·강우란·이병준·이상준·김승연(2002). 육아휴직후 복귀근로자 및 대체근로자를 위한 훈련 프로그램 개발. 한국직업능력개발원.
- 노대명·이현주·임완섭·전지현·김근혜·박광준·고이시노리미치·DanFinn·NeilLunt·JohnHudson(2014). 각국 공공부조제도 비교 연구: 영국&일본. 한국보건사회연구원.
- 류도암·김영우·문미경(2016). 대체인력제도의 조직적합성 요인에 대한 실증적 연구: 공공기관 근로자의 인식을 중심으로. 한국인사행정학보, 51(1), 205-233.
- 문미경·권소영·금창호(2015). 일·가정 양립 지원을 위한 대체인력활성화 방안. 한국여성정책연구원.
- 문미경·조순주·김난주·금창호·최문용(2007). 출산휴가·육아휴직에 따른 대체인력의 효율적 운영 방안. 행정자치부.
- 박건·국미애·안유진(2015). 서울시 여성대체인력 심층분석 및 정책지원 방안. 서울시여성가족재단.

- 보건복지부(2016). 2016 보건복지통계연보(2016).
- 이수한·박영·이진성(2014). 사회복지사등 종사자 처우 실태조사 연구용역 보고서. 충청북도사회복지협의회.
- 이용갑(2013). 인천광역시 사회복지시설 종사자 처우 실태조사 및 개선연구. 인천발전연구원.
- 이용갑(2015). 건강권 보장 및 복리후생제도 개선을 위한 인천광역시 사회복지시설 종사자 근무환경 실태조사 연구. 인천발전연구원.
- 이은주(2014). 프랑스 복지정책의 사회연대개념과 실천적 함의. 보건사회연구, 34(1), 74-104.
- 정형옥·안태윤(2013). 경기도 ‘육아휴직대체인력뱅크’ 운영 방안. 경기도가족여성연구원.
- 최혜지·서동명·이은정(2013). 서울시 사회복지사 근로실태조사 분석결과. 서울사회복지사 근로환경 개선을 위한 정책토론회 자료집. 서울특별시사회복지사협회.
- 현명이(2016). 사회복지시설 종사자 처우를 위한 우선과제. 복지이슈Today, 44, 4.
- 기후현 홈페이지. 2016년 개호직원복지지원·정착촉진사업. <https://www.pref.gifu.lg.jp/kodomo/koreisha/kaigo-hoken/11215/kankyo-kaizen.html>에서 2016. 10. 5 인출.
- 도쿄도 홈페이지. 2016년도 도쿄도 출산휴가 등 대체인력제도 실시 요강. <http://www.fukushiho ken.metro.tokyo.jp/kourei/shisetu/oshirase/sandai.html>에서 2016. 12. 5. 인출.
- 이와테현 홈페이지. 2016년 개호직원자질향상·정착촉진사업. <http://www.pref.iwate.jp/fukushi/kaigo/18668/033891.html>에서 2016. 10. 5 인출.
- 총무성 행정관리국. 노인복지법 제3장 사업 및 시설. law.e-gov.go.jp/htmldata/S38/S38HO133.html에서 2016. 12. 1 인출.
- 파리시 고용센터 홈페이지. 대인서비스분야 인적자원 플랫폼. <http://www.maison-emploi-paris.fr/-rh%E2%80%93services-a-personne>에서 2016. 9. 5 인출.
- 효고현 홈페이지(2016. 6. 28). 2016년 개호직원 등 산휴대체직원보조금사업. https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf27/sankyudaitai_shokuinhi_hojo.html에서 2016. 10. 5 인출.

부 록

조 사 표



○ 부록 : 조사표

자료입력ID(※기입X)				

사회복지시설 대체인력지원사업을 위한 실태조사

안녕하십니까?

대전광역시 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 및 「대전광역시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」에 의해 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선에 관한 연구(대전복지재단, 2014)’를 수행하였습니다. 이 연구에 기초하여 ‘대전광역시 사회복지사 등의 처우개선 위원회’에서 사회복지시설 대체인력지원사업을 추진과제로 설정하였습니다.

대전광역시 보건복지여성국 복지정책과에서는 사회복지시설 종사자 처우개선을 위한 일·가정 양립 대체인력 지원계획을 수립하였고, 사회복지시설 대체인력지원사업을 시범적으로 실시하기 위해 대전복지재단에 의뢰하여 복지사업팀에서 시범사업을 준비하고 있습니다. 아울러 이 사업이 효과적이고 효율적으로 운영될 수 있도록 관련 연구를 정책연구팀에서 함께 수행하고 있습니다.

이에 대전광역시에서 처음 시행하고자 하는 사회복지시설 대체인력지원사업의 시범운영을 위한 기초자료와 향후 좀 더 효과적이고 효율적인 운영모형을 개발하고자 설문조사를 실시하오니 바쁘시더라도 응답해 주시면 감사하겠습니다.

조사 내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의거 통계목적에만 사용되고 그 비밀은 반드시 보장됩니다. 귀 시설의 소중한 응답은 올바른 정책수립에 귀중한 기초자료로 이용되오니 한 문항도 빠짐없이 솔직하게 응답하여 주시기 바랍니다. 귀 시설의 무궁한 발전을 기원합니다.

2016년 10월

〈 문의 및 연락처 〉 대전복지재단 정책연구팀 331-8932, 8982

■ 연구수행기관 : 대전복지재단

■ 연구지원기관 :  대전광역시

■ 연구진 : 책임연구원 - 김기수(대전복지재단 정책연구팀 책임연구원)

공동연구원 - 윤경아(대전대학교 사회복지학과 교수)

조정하(대전복지재단 정책연구팀 연구원)

이동열(대전복지재단 정책연구팀 위촉연구원)

A. 시설 일반현황

※ 귀 시설의 일반현황을 작성하여 주시기 바랍니다.

1. 시설유형			
2. 시설명		3. 설립년도	
4. 시설소재지	☐ ① 동구 ☐ ② 중구 ☐ ③ 서구 ☐ ④ 유성구 ☐ ⑤ 대덕구		
5. 운영법인	☐ ① 법인운영 ☐ ② 개인운영 ☐ ③ 기타()		
6. 근로형태	☐ ① 전일제 ☐ ② 교대제 ☐ ③ 전일제+교대제		
	* 전일제: 정규직 근로자의 소정근로시간(업무개시 시각과 종료시각 사이의 시간)과 동일한 시간에만 근무 * 교대제: 일정기간마다 주간근무와 야간근무를 번갈아 근무		

7. 귀 시설이 현재 가입한 사회보험을 모두 선택하여 주시기 바랍니다.

☐ ① 국민연금 ☐ ② 건강보험 ☐ ③ 고용보험 ☐ ④ 산업재해보상보험
☐ ⑤ 상해보험 ☐ ⑥ 사고배상책임보험 ☐ ⑦ 화재보험 ☐ ⑧ 신용보증보험
☐ ⑨ 영업배상책임보험 ☐ ⑩ 기타() ☐ ⑪ 기타()

8. 귀 시설은 현재 주말에도 운영하고 있습니까?

☐ ① 예 ☞ 8-1 문항으로 ☐ ② 아니오 ☞ 8-2 문항으로

8-1. 주말 운영 시 가장 어려운 부분은 무엇입니까? ☞ 응답 후 다음 페이지로

☐ ① 직원 관리 ☐ ② 대체인력 구하기 ☐ ③ 주말운영에 따른 인건비 및 운영비 부족
☐ ④ 이용자 안전문제 ☐ ⑤ 기타()

8-2. 주말에 운영하지 않는 이유는 무엇입니까?

☐ ① 법인(시설)의 원칙이기 때문에 ☐ ② 시설에 머무는 이용자가 없기 때문에
☐ ③ 근무할 수 있는 (대체)인력이 없기 때문에 ☐ ④ 추가 운영비가 부담되어서
☐ ⑤ 기타()

8-3. 주말에 운영을 하지 않는 경우, 시설에 남아있는 이용자가 있습니까?

☐ ① 예 ☐ ② 아니오

B. 종사자(근로자) 현황

※ 귀 시설에 근로하는 종사자(보조금지원 근로자, 자부담 채용 근로자, 사회적 일자리 사업 등으로 지원받는 근로자 포함)의 현황을 조사일 기준으로 작성하시기 바랍니다.

항 목		대표자	종사자1	종사자2	종사자3	종사자4	종사자5	종사자6
1. 성별	① 남 ② 여							
2. 배우자 유무	① 배우자 있음 ② 배우자 없음							
3. 연령대	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상							
4. 교육수준	① 고졸이하 ② 2년제 대학 ③ 4년제 대학 ④ 대학원 이상							
5. 전공분야	직접기입 (예 : 사회복지학, 직업재활학, 행정학 등)							
6. 근무형태	① 상근(기간제 근로자 포함) ② 비상근(겸직 포함)							
7. 출근유형	① 출퇴근 ② 시설 상주 ③ 필요시 출근							
8. 급여지급	① 유급(보조금지급) ② 유급(자체부담) ③ 유급(사회적 일자리 사업 등) ④ 무급							
9. 현 기 관 근무경력 (예 : 2년 6개월)		__년 __개월	__년 __개월	__년 __개월	__년 __개월	__년 __개월	__년 __개월	__년 __개월
연차유급휴가 (연가)	10. 연차유급휴가 사용가능 일수	일	일	일	일	일	일	일
	11. 연차 실제 사용일수	일	일	일	일	일	일	일
	① 주중(월~금) ② 주말(토~일) ③ 매일(상주) ④ 기타(직접기입)							
	① 주간근무 중심 ② 야간근무 중심 ③ 주간야간을 비슷하게 근무							
주된 근로 시간	12. 요일							
	13. 시간							

C. 장애인 이용자(생활인) 현황

※ 귀 시설에 거주하고 있는 이용자의 현황을 조사일 기준으로 작성하여 주시기 바랍니다.

1. 거주인원	총 _____명 ※ 2~10번 문항 각각의 합산이 거주인원 수와 일치하도록 작성 예) 거주인원이 총 10명이면, 남자 4명 + 여자 6명 = 10명
2. 성별	① 남자 _____명 ② 여자 _____명
3. 연령	① 0-9세 _____명 ② 10-19세 _____명 ③ 20-29세 _____명 ④ 30-39세 _____명 ⑤ 40-49세 _____명 ⑥ 50-59세 _____명 ⑦ 60세 이상 _____명
4. 주 장애유형	① 지체장애 _____명 ② 뇌병변장애 _____명 ③ 시각장애 _____명 ④ 청각장애 _____명 ⑤ 언어장애 _____명 ⑥ 지적장애 _____명 ⑦ 정신장애 _____명 ⑧ 자폐성장애 _____명 ⑨ 안면장애 _____명 ⑩ 내부장애 _____명 (*내부장애는 신장, 심장, 간, 호흡기, 장루·요루, 간질장애임)
5. 장애등급	① 1급 _____명 ② 2급 _____명 ③ 3급 _____명 ④ 4급 _____명 ⑤ 5급 _____명 ⑥ 6급 _____명
6. 입주기간 (최초 이용일 기준)	① 2년 미만 _____명 ② 2년 이상 4년 미만 _____명 ③ 4년 이상 6년 미만 _____명 ④ 6년 이상 8년 미만 _____명 ⑤ 8년 이상 10년 미만 _____명 ⑥ 10년 이상 _____명
7. 낮 시간 외부활동 참여여부	① 참여 _____명 ② 미참여(시설 내 머물) _____명
8. 낮 시간 외부활동 참여분야	① 일반직장 _____명 ② 직업재활시설 _____명 ③ 주간보호프로그램 _____명 ④ 학교 _____명 ⑤ 기타() _____명
9. 주말 시설 이용 여부	① 이용(시설 내 머물) _____명 ② 미이용 _____명
10. 보호자 유무	① 보호자 있음 _____명 ② 보호자 없음 _____명

C. 아동 이용자(생활인) 현황

※ 귀 시설에 거주하고 있는 이용자의 현황을 조사일 기준으로 작성하여 주시기 바랍니다.

1. 거주인원	총 _____명 ※ 2~8번 문항 각각의 합산이 거주인원 수와 일치하도록 작성 예) 거주인원이 총 10명이면, 남자 4명 + 여자 6명 = 10명	
2. 성별	① 남자 _____명	② 여자 _____명
3. 연령	① 0~4세 _____명 ② 5~9세 _____명 ③ 10~14세 _____명 ④ 15~19세 _____명 ⑤ 20~29세 _____명 ⑥ 기타 _____명 (세)	
4. 장애로 등록된 아동이 있습니까?		_____명 ☐ 장애아동이 없을시 5번 문항으로
4-1. 장애로 등록된 아동은 어떤 장애를 가지고 있습니까?		(직접기입)
5. 등록된 장애 이외의 미등록 장애, 만성질환으로 인해 정기적인 치료나 재활이 필요한 아동이 있습니까?		_____명 ☐ 장애아동이 없을시 6번 문항으로
5-1. 주로 어떠한 질환을 가지고 있습니까?		(직접기입)
6. 입주기간 (최초 이용일 기준)	① 2년 미만 _____명 ② 2년 이상 4년 미만 _____명 ③ 4년 이상 6년 미만 _____명 ④ 6년 이상 8년 미만 _____명 ⑤ 8년 이상 10년 미만 _____명 ⑥ 10년 이상 _____명	
7. 낮 시간 외부활동 참여여부	① 참여 _____명	② 미참여(시설 내 머물) _____명
8. 낮 시간 외부활동 참여분야	① 어린이집 및 유치원 _____명 ② 초등학교 _____명 ③ 중학교 _____명 ④ 고등학교 _____명 ⑤ 대학교 _____명 ⑥ 기 타 _____명 ()	

C. 노숙인 이용자(생활인) 현황

※ 귀 시설에 거주하고 있는 이용자(종사자 제외)의 현황을 조사일 기준으로 작성하여 주시기 바랍니다.

1. 거주인원	총 _____명 ※ 2~8번 문항 각각의 합산이 거주인원 수와 일치하도록 작성 예) 거주인원이 총 10명이면, 남자 4명 + 여자 6명 = 10명	
2. 성별	① 남자 _____명	② 여자 _____명
3. 연령	① 20-29세 _____명 ② 30-39세 _____명 ③ 40-49세 _____명 ④ 50-59세 _____명 ⑤ 60-69세 _____명 ⑥ 70-79세 _____명 ⑦ 80-89세 _____명 ⑧ 기타() _____명	
4. 장애 유무	① 장애 _____명	② 비장애 _____명
4-1. 장애 유형 ☐ 장애인이 없을 시 5번 문항으로	① 지체장애 _____명	② 뇌병변장애 _____명 ③ 시각장애 _____명
	④ 청각장애 _____명	⑤ 언어장애 _____명 ⑥ 지적장애 _____명
	⑦ 정신장애 _____명	⑧ 자폐성장애 _____명 ⑨ 안면장애 _____명
	⑩ 내부장애 _____명 (*내부장애는 신장, 심장, 간, 호흡기, 장루·요루, 뇌전증 장애임)	
5. 등록된 장애 이외의 미등록 장애, 만성질환으로 인해 정기적인 치료나 재활이 필요한 노숙인이 있습니까?	_____명 ☐ 만성 질환 노숙인이 없을시 6번 문항으로	
5-1. 주로 어떠한 질환을 가지고 있습니까?	(직접기입)	
6. 입주 기간 (최초 이용일 기준)	① 2년 미만 _____명 ② 2년 이상 4년 미만 _____명 ③ 4년 이상 6년 미만 _____명 ④ 6년 이상 8년 미만 _____명 ⑤ 8년 이상 10년 미만 _____명 ⑥ 10년 이상 _____명	
7. 낮 시간 외부활동 참여여부	① 참여 _____명	② 미참여(시설 내 머물) _____명
8. 낮 시간 외부활동 참여분야	예시) 자활근로 _____명	① _____명
	② _____명	③ _____명
	④ _____명	⑤ _____명
	⑥ _____명	⑦ _____명

C. 노인 이용자(생활인) 현황

1. 거주인원	총 _____명	※ 2~8번 문항 각각의 합산이 거주인원 수와 일치하도록 작성 예) 거주인원이 총 10명이면, 남자 4명 + 여자 6명 = 10명
2. 성별	① 남자 _____명	② 여자 _____명
3. 연령	② 60~69세 _____명	② 70~79세 _____명 ③ 80~89세 _____명 ④ 90세 이상 _____명
4. 장애 유무 (등록 장애인 기준)	① 장애 _____명	② 비장애 _____명
4-1. 장애 유형 ☞ 등록 장애인이 없을시 5번 문항으로	① 지체장애 _____명	② 뇌병변장애 _____명 ③ 시각장애 _____명
	④ 청각장애 _____명	⑤ 언어장애 _____명 ⑥ 지적장애 _____명
	⑦ 정신장애 _____명	⑧ 자폐성장애 _____명 ⑨ 안면장애 _____명
	⑩ 내부장애 _____명 (*내부장애는 신장, 심장, 간, 호흡기, 장루·요루, 간질장애임)	
5. 등록된 장애 이외의 미등록 장애, 만성질환으로 인해 정기 적인 치료나 재활이 필요한 노인이 있습니까?		_____명 ☞ 만성 질환 노인이 없을시 6번 문항으로
5-1. 주로 어떠한 질환을 가지고 있습니까?		(직접기입)
6. 입주 기간 (최초 이용일 기준)	① 2년 미만 _____명	② 2년 이상 4년 미만 _____명 ③ 4년 이상 6년 미만 _____명 ④ 6년 이상 8년 미만 _____명 ⑤ 8년 이상 10년 미만 _____명 ⑥ 10년 이상 _____명
7. 낮 시간 외부활동 참여여부	① 참여 _____명	② 미참여(시설 내 머물) _____명
8. 낮 시간 외부활동 참여분야	예시) 통원 치료	_____명 ① _____명
	②	_____명 ③ _____명
	④	_____명 ⑤ _____명
	⑥	_____명 ⑦ _____명

C. 사회복지 이용자(생활인) 현황

※ 귀 시설에 거주하고 있는 이용자(종사자 제외)의 현황을 조사일 기준으로 작성하여 주시기 바랍니다.

1. 거주인원	총 _____명 ※ 2~8번 문항 각각의 합산이 거주인원 수와 일치하도록 작성 예) 거주인원이 총 10명이면, 남자 4명 + 여자 6명 = 10명	
2. 성별	① 남자 _____명	② 여자 _____명
3. 연령	① 10세 미만 _____명 ② 10-19세 _____명 ③ 20-29세 _____명 ④ 30-39세 _____명 ⑤ 40-49세 _____명 ⑥ 50-59세 _____명 ⑦ 60-69세 _____명 ⑧ 70세 이상 _____명	
4. 정신 질환 유형	① 정신분열증 _____명 ② 조울증 _____명 ③ 알코올약물장애 _____명	
	④ 우울증 _____명 ⑤ 정신지체 _____명 ⑥ 뇌전증 _____명	
	⑦ 치매 _____명 ⑧ 신경증 _____명 ⑨ 기타() _____명	
5. 귀 시설의 생활인 중 장애인으로 등록된 인원은 총 몇 명입니까?		_____명 ※ 등록 장애인이 없을 시 6번 문항으로
5-1. 장애로 등록된 생활인은 어떤 장애를 갖고 있습니까?		(직접기입)
6. 입주 기간 (최초 이용일 기준)	① 6개월 미만 _____명	② 6개월 이상 ~ 2년 미만 _____명
	③ 2년 이상 ~ 4년 미만 _____명	④ 4년 이상 ~ 6년 미만 _____명
	⑤ 6년 이상 ~ 8년 미만 _____명	⑥ 8년 이상 ~ 10년 미만 _____명
	⑦ 10년 이상 _____명	
7. 낮 시간 외부활동 참여여부	① 참여 _____명	② 미참여(시설 내 머물) _____명
8. 낮 시간 외부활동 참여분야	예시) 직업 훈련 _____명	① _____명
	② _____명	③ _____명
	④ _____명	⑤ _____명
	⑥ _____명	⑦ _____명

C. 여성 이용자(생활인) 현황

※ 귀 시설에 거주하고 있는 이용자(종사자 제외)의 현황을 조사일 기준으로 작성하여 주시기 바랍니다.

단 모^母와 자녀가 함께 시설에 거주하는 경우 1~5번 문항은 모^母와 자녀 모두 포함해서 작성하시기 바랍니다.

1. 모 ^母 거주인원	총 _____명	※ 2~8번 문항 각각의 합산이 거주인원 수와 일치하도록 작성 예) 거주인원이 총 10명이면, 남자 4명 + 여자 6명 = 10명
1-1. 자녀 거주인원	총 _____명	
2. 자녀 성별	① 남자 _____명	② 여자 _____명
3. 모 ^母 연령	① 10-19세 _____명 ② 20-29세 _____명 ③ 30-39세 _____명 ④ 40-49세 _____명 ⑤ 50-59세 _____명 ⑥ 60-69세 _____명 ⑦ 70-79세 _____명 ⑧ 기타() _____명	
3-1. 자녀 연령	① 0-4세 _____명 ② 5-9세 _____명 ③ 10-14세 _____명 ④ 15-19세 _____명 ⑤ 20-24세 _____명 ⑥ 기타() _____명	
4. 장애로 등록된 이용인(자녀포함)이 있습니까?		_____명 ☞ 등록 장애인이 없을시 5번 문항으로
4-1. 장애로 등록된 이용인(자녀포함)은 어떤 장애를 가지고 있습니까?		(직접기입)
5. 등록된 장애 이외의 미등록 장애, 만성질환으로 인해 정기적인 치료나 재활이 필요한 이용인(자녀포함)이 있습니까?		_____명 ☞ 만성 질환 생활인이 없을시 6번 문항으로
5-1. 주로 어떠한 질환을 가지고 있습니까?		(직접기입)
※ 6~8번 문항은 모 ^母 에 해당되는 이용자(자녀 제외)를 기준으로 작성하여 주시기 바랍니다.		
6. 입주 기간 (최초 이용일 기준)	① 6개월 미만 _____명 ② 6개월 이상 ~ 2년 미만 _____명 ③ 2년 이상 ~ 4년 미만 _____명 ④ 4년 이상 ~ 6년 미만 _____명 ⑤ 6년 이상 ~ 8년 미만 _____명 ⑥ 8년 이상 ~ 10년 미만 _____명 ⑦ 10년 이상 _____명	
7. 낮 시간 외부활동 참여여부	① 참여 _____명	② 미참여(시설 내 머물) _____명
8. 낮 시간 외부활동 참여분야	예시) 직장, 직업훈련, 자활근로 _____명 ① _____명 ② _____명 ③ _____명 ④ _____명 ⑤ _____명 ⑥ _____명 ⑦ _____명	

D. 대체인력활용 현황

1. 귀 시설에서는 종사자의 임신, 출산, 육아, 병가, 특별휴가, 연가, 가족돌봄휴직, 교육연수, 기타 등을 포함한 업무공백을 보완하기 위하여 대체인력을 채용한 경험이 있습니까?
(상기 목적으로 유급자원봉사자를 활용한 경우도 포함)

구분	2014년	2015년	2016년
채용 경험	___① 있다 ___② 없다	___① 있다 ___② 없다	___① 있다 ___② 없다
채용 인원	___명	___명	___명

☞ 채용경험이 전혀 없는 경우는 다음 페이지로

2. 귀 시설에서 출산전후휴가나 육아휴직으로 인한 대체인력 고용의 가장 큰 어려움을 하나만 선택하여 주시기 바랍니다.

- ___① 대체인력 고용에 따른 인건비 추가가 부담스럽다
___② 해당 업무를 수행할 능력을 갖춘 사람을 구하기가 어렵다
___③ 해당 기간만 일하겠다는 사람을 구하기가 어렵다
___④ 대체인력에게 지급되는 급여수준이 낮아 사람을 구하기 어렵다
___⑤ 기타()

3. 귀 시설이 대체인력을 채용하였을 때 대체인력에게 맡긴 업무의 난이도는 어떠하였습니까?

- ___① 휴가자(휴직자)가 했던 업무와 동일수준의 업무를 대체인력이 수행하였다
___② 휴가자(휴직자)가 했던 업무보다 낮은 수준의 업무를 대체인력이 수행하였다
___③ 특정직무가 아닌 단순 보조 업무를 대체인력이 수행하였다

4. 귀 시설은 대체인력을 채용하여 업무 부담을 어느 정도 해소하였습니까?

- ___① 업무 부담을 전혀 해소하지 못하였다 ___② 업무 부담을 해소하지 못하였다 ___③ 그저 그렇다
___④ 업무 부담을 해소하였다 ___⑤ 업무 부담을 완전히 해소하였다

5. 귀 시설에서 대체인력에게 지급되는 인건비를 마련한 방법을 모두 선택하여 주시기 바랍니다.

- ___① 보조금 ___② 자부담
___③ 지원금 또는 장려금(고용노동부 등) ___④ 기타()

E. 업무공백 현황

1. 귀 시설의 아래의 항목에 해당하는 **사용일수**를 작성하여 주시기 바랍니다. * 해당 일수가 없으면 0일로 기입

*사용가능일수 : 귀 시설의 모든 종사자가 개인별로 사용할 수 있는 일수를 합산하여 기입,

예) 연가의 경우 종사자a=15일, 종사자b=10일이면 사용가능 일수는 25일(15일+10일)로 기입

*사용일수 : 귀 시설의 모든 종사자가 개인별로 사용한 일수를 합산하여 기입

예) 연가의 경우 종사자a는 8일 사용, 종사자b는 4일 사용했으면 12일(8일+4일)로 기입

구분	2015년 (1.1.~12.31.)		2016년 (1.1.~8.31.)		2016년(예상일수) (9.1.~12.31.)
	사용가능 일수	사용 일수	사용가능 일수	사용 일수	사용(예상) 일수
연가(연차휴가)	일	일	일	일	일
특별휴가(본인 결혼)	일	일	일	일	일
특별휴가(본인 결혼 이외의 경조사)	일	일	일	일	일
배우자출산휴가	일	일	일	일	일
가족 돌봄 휴직(또는 근로시간 조정 등)	일	일	일	일	일
병가	일	일	일	일	일
교육(연수)	일	일	일	일	일
육아휴직	일	일	일	일	일
육아기 근로시간 단축 사용	일	일	일	일	일
출산전후휴가	일	일	일	일	일
기타()	일	일	일	일	일

2. 부득이하게 모든 종사자의 공백이 발생했을 때 어떻게 대처하십니까? 해당하는 것을 모두 선택하여 주시기 바랍니다.

___ ① 이용자들끼리 생활하고 있다

___ ② 유급대체인력이 지원한다

___ ③ 무급 자원봉사자가 있다

___ ④ 유급 자원봉사자가 있다

___ ⑤ 시설장(종사자)의 가족이 지원한다

___ ⑥ 시설장(종사자)의 지인이 지원한다

___ ⑦ 이용자의 가족이 지원한다

___ ⑧ 이용자를 시설장(종사자)의 집으로 데려간다

___ ⑨ 기타()

___ ⑩ 종사자들이 부재한 경우가 없었다

F. 대체인력지원사업에 대한 의견

- 귀 시설은 종사자 중 결혼, 임신, 출산, 육아 등으로 인해 퇴사한 종사자가 있습니까?
☐ ① 있다 ☐ ② 없다
- 귀 시설의 여건과 업무 특성 등을 고려할 때, 사회복지시설 종사자의 결혼, 임신, 출산, 육아 등으로 인하여 발생하는 업무공백을 지원할 수 있는 대체인력지원사업이 필요하다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 필요 없다 ☐ ② 필요 없다 ☐ ③ 그저 그렇다
☐ ④ 필요하다 ☐ ⑤ 매우 필요하다
- 귀 시설의 여건과 업무 특성 등을 고려할 때, 결혼, 임신, 출산, 육아 이외의 병가, 연가(연차휴가), 특별휴가(경조사), 교육(연수), 가족 돌봄 등으로 인하여 발생하는 업무공백을 지원할 수 있는 대체인력지원사업이 필요하다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 필요 없다 ☐ ② 필요 없다 ☐ ③ 그저 그렇다
☐ ④ 필요하다 ☐ ⑤ 매우 필요하다
- 귀 시설의 여건과 업무 특성 등을 고려할 때, 다음 업무공백 중 대체인력지원이 더 필요한 영역은 무엇입니까?
☐ ① 단기적인 업무공백(연가, 병가, 경조사, 배우자출산휴가, 교육 등)의 보완이 필요하다
☐ ② 장기적인 업무공백(출산전후휴가, 육아휴직 등)의 보완이 필요하다
- 대체인력을 활용하게 된다면 귀 시설의 업무는 어느 정도 대체가 가능하다고 생각하십니까?
☐ ① 모든 업무에서 대체가 불가능하다 ☐ ② 대부분의 업무에서 대체가 불가능하다
☐ ③ 업무의 절반 정도는 대체가 가능하다 ☐ ④ 대부분의 업무에서 대체가 가능하다
☐ ⑤ 모든 업무에서 대체가 가능하다
- 귀 시설의 여건과 업무 특성 등을 고려하였을 때, 대체인력 지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 영역을 모두 선택하여 주시기 바랍니다.
☐ ① 연가(연차휴가) ☐ ② 특별휴가(본인 결혼)
☐ ③ 특별휴가(본인 결혼 이외의 경조사) ☐ ④ 배우자출산휴가
☐ ⑤ 가족 돌봄 휴직(또는 근로시간 조정 등) ☐ ⑥ 병가
☐ ⑦ 교육(연수) ☐ ⑧ 육아휴직
☐ ⑨ 육아기 근로시간 단축 사용 ☐ ⑩ 출산전후휴가
☐ ⑪ 기타()

6-1. 위의 응답 중 대체인력 지원을 통해 실제로 도움이 될 것으로 판단되는 영역을 우선순위에 따라 3가지를 기입하여 주시기 바랍니다.

1순위		2순위		3순위	
-----	--	-----	--	-----	--

- | | |
|----|-----------|
| 구분 | 필요여부 및 비고 |
|----|-----------|

- ① 일일 4시간 단위로 신청(이용)할 수 있도록 하는 것이 좋다

③ 기타()

- ① 적절하다 ② 적절하지 않다 9-1 문항으로

10. 귀 시설의 여건이나 업무 특성 등을 고려할 때, 육아휴직, 육아기 근로시간 단축, 출산전후휴가 등 장기파견 형태의 대체인력을 최소 30일(1개월) 단위로 지원하는 것이 적절하다고 생각하십니까?

- ① 적절하다 ② 적절하지 않다 ☞ 10-1 문항으로

10-1. 적절하지 않다면, 최소 신청단위 일수는 며칠이 적절합니까? _____ 일

11. 대체인력지원사업에 따라 대체인력을 지원(대체인력의 인건비를 대전광역시에서 지원)한다면 실제로 이용할 의향이 있으십니까?

- ____ ① 예 ☞ 11-1 문항으로 ____ ② 아니오 ☞ 11-3 문항으로

11-1. 아래 문항에 따라 대체인력 지원이 필요한 예상 일수를 기입하여 주시기 바랍니다.

* 필요 일수가 없으면 0일로 기입

활용 내용	2016년			2017년 연간 필요예상 일수
	10월	11월	12월	
연가(연차휴가)	일	일	일	일
특별휴가(본인 결혼)	일	일	일	일
특별휴가(본인 결혼 이외의 경조사)	일	일	일	일
배우자출산휴가	일	일	일	일
가족돌봄휴직(또는 근로시간조정)	일	일	일	일
교육(연수)	일	일	일	일
육아휴직	일	일	일	일
육아기 근로시간 단축	일	일	일	일
출산전후휴가	일	일	일	일
기타()	일	일	일	일
기타()	일	일	일	일
기타()	일	일	일	일
기타()	일	일	일	일

11-2. 귀 시설에 대체인력을 지원한다면, 주로 수행할 업무는 무엇입니까?

G. 대체인력지원사업 지원인력에 대한 욕구

* 대체인력지원사업 지원인력에 대한 욕구는 사회복지시설의 욕구를 상세하게 파악하여 더욱 효과적인 사업 운영을 하기 위한 질문입니다.

1. 귀 시설의 여건이나 업무 특성 등을 고려할 때, 대체인력으로 선호하는 성별이 있습니까?

- ___ ① 남성 대체인력의 지원(남성인력에게 더 적합)이 필요하다
 ___ ② 여성 대체인력의 지원(여성인력에게 더 적합)이 필요하다
 ___ ③ 관계없다

2. 귀 시설의 여건이나 업무 특성 등을 고려할 때, 대체인력으로 선호하는 연령대가 있습니까?

- ___ ① 20대 ___ ② 30대 ___ ③ 40대 ___ ④ 50대 이상 ___ ⑤ 관계없다

3. 귀 시설의 여건이나 업무 특성 등을 고려할 때, 대체인력으로 관련 경력자가 필요하십니까?

- ___ ① 경력자가 필요하다 ___ ② 신규인력이 필요하다 ___ ③ 관계없다

4. 귀 시설의 여건이나 업무 특성 등을 고려할 때, 대체인력에게 맡겨지는 업무의 수준은 어떤 것이 적절합니까?

- ___ ① 휴가자(휴직자)가 했던 업무와 동일수준의 업무를 대체인력이 수행하도록 하여야 한다
 ___ ② 휴가자(휴직자)가 했던 업무보다 낮은 수준의 업무를 대체인력이 수행하도록 하여야 한다
 ___ ③ 특정직무가 아닌 단순 보조 업무를 대체인력이 수행하도록 하여야 한다

5. 대체인력의 자질 중 중요하다고 생각하시는 점을 우선순위에 따라 3가지를 선택하여 주십시오.

1순위		2순위		3순위	
-----	--	-----	--	-----	--

- | | |
|---------------------|-------------------|
| ① 시설 종사자와의 원만한 관계형성 | ② 성실한 근무태도 |
| ③ 이용자에 대한 이해 | ④ 다양한 상황에 대한 대처능력 |
| ⑤ 업무수행능력 | ⑥ 업무에 대한 책임감 |
| ⑦ 사회복지사 등 관련 자격증 | ⑧ 관련 실무 경험 |
| ⑨ 이용자와의 원만한 관계형성 | ⑩ 기타(직접 기입) |

6. 대체인력은 어떤 수준의 자격을 갖추는 것이 적절하다고 생각하십니까? 한 가지만 선택하여 주시기 바랍니다.

- ___ ① 사회복지사 등 관련 자격보유자 (근무경력자)
 ___ ② 사회복지사 등 관련 자격보유자 (무경력자)
 ___ ③ 사회복지사 이외 관련 자격 또는 교육수료자 (근무경력자)
 ___ ④ 사회복지사 이외 관련 자격 또는 교육수료자 (무경력자)
 ___ ⑤ 사회복지서비스 제공의 결격사유가 없는 고졸이상 학력자
 ___ ⑥ 자격기준 필요 없음

7. 대체인력의 인건비로 1일 8만원(8시간 근로 기준)이 적당하다고 생각하십니까?

- ___ ① 적은 편이다 ___ ② 적당하다 ___ ③ 많은 편이다

8. 귀하가 판단하시기에 대체인력이 주말(휴일)에 일을 할 경우 1일 8만원(8시간 근로 기준)의 인건비가 적당하다고 생각하십니까?

- ___ ① 적은 편이다 ☞ 8-1 문항으로 ___ ② 적당하다 ☞ 9 문항으로 ___ ③ 많은 편이다 ☞ 9 문항으로

8-1. 귀하가 판단하시기에 주말(휴일) 근로에 따른 인건비를 추가적으로 지급하여야 한다면 1일 인건비는 어느 정도가 합리적이라고 생각하십니까?

- ___ ① 1일 80,000원 기준의 120%(1일 96,000원) ___ ② 1일 80,000원 기준의 130%(1일 104,000원)
 ___ ③ 1일 80,000원 기준의 140%(1일 112,000원) ___ ④ 1일 80,000원 기준의 150%(1일 120,000원)
 ___ ⑤ 1일 80,000원 기준의 200%(1일 160,000원)

9. 귀하가 판단하시기에 대체인력이 야간(저녁~아침)에 일을 할 경우 1일 80,000원(8시간 근로/합숙(취침)시간인 22:00~06:00은 근로시간에서 제외)의 인건비가 적당하다고 생각하십니까?

- ___ ① 적은 편이다 ☞ 9-1 문항으로 ___ ② 적당하다 ☞ 다음 페이지로 ___ ③ 많은 편이다 ☞ 다음 페이지로

9-1. 야간 근로의 경우 합숙(취침)시간(22:00~06:00)에 따른 인건비를 추가적으로 지급하여야 한다면 합숙 시간을 포함한 야간 근로의 1일 인건비는 어느 정도가 합리적이라고 생각하십니까?

- ___ ① 1일 80,000원 기준의 120%(1일 96,000원) ___ ② 1일 80,000원 기준의 130%(1일 104,000원)
 ___ ③ 1일 80,000원 기준의 140%(1일 112,000원) ___ ④ 1일 80,000원 기준의 150%(1일 120,000원)
 ___ ⑤ 1일 80,000원 기준의 200%(1일 160,000원)

☞ 다음 페이지에도 문항이 남아있으니 빠짐없이 응답해주시기 바랍니다.

10. 대체인력을 시설에 파견(배치)하기 전 필요한 교육내용을 모두 선택하여 주시기 바랍니다.

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| ___ ① 이용자 관련 제도 및 시설에 대한 이해 | ___ ② 시설 이용자에 대한 이해 |
| ___ ③ 성폭력 예방 교육 | ___ ④ 재난안전 및 응급처치 교육 |
| ___ ⑤ 현장실습 | ___ ⑥ 사회복지시설 행정업무(문서작성 등) 이해 |
| ___ ⑦ 시설 이용자와의 의사소통 방법 | ___ ⑧ 사회복지시설 대체인력지원사업의 이해 |
| ___ ⑨ 이용자 인권 및 학대 예방 | ___ ⑩ 이용자 생활지도 기술 |
| ___ ⑪ 기타() | |

11. 대체인력의 교육이수시간은 어느 정도가 적절하다고 생각하십니까?

- ___ ① 4시간 ___ ② 8시간 ___ ③ 12시간 ___ ④ 16시간 ___ ⑤ 기타()

※ 작성자 일반사항

(작성자의 인적사항은 향후 대체인력지원사업과 관련하여 자문, 의견 청취 등을 위한 목적으로 수집 하오며, 이 외의 목적으로 사용하지 않습니다.)

성명		직책 (직위)
연락처	휴대전화	
	사무실	
	이메일	

귀한 시간 내서어 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.
연구와 시범사업의 소중한 자료로 사용하겠습니다.

[대전복지재단 정책연구 2016-6]

사회복지시설 대체인력지원사업 모형개발 연구

발 행 일 : 2016년 12월

발 행 인 : 이 상 용

발 행 처 : 대전복지재단

주 소 : 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층 (우: 34917)

전 화 : 042-331-8932

팩 스 : 042-331-8924

홈페이지 : <http://www.dwf.kr>

ISBN 978-89-98568-38-2

이 책의 저작권은 재단법인 대전복지재단에 있습니다.

Daejeon Welfare Foundation



WELFF 대전복지재단
Daejeon Welfare Foundation

대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층(34917)

TEL : (042)331-8932 FAX : (042)331-8924 <http://dwf.kr>

비매품



9 788998 568382
ISBN 978-89-98568-38-2