

# 사회복지 보호(Protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

박세경

이정은·김유휘·이한나·최선영·서윤경·김지연·이세원·제철웅



사람을  
생각하는  
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



한국보건사회연구원  
KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



**【연구책임자】**

박세경 한국보건사회연구원 선임연구위원

**【공동연구진】**

이정은 한국보건사회연구원 전문연구원  
김유휘 한국보건사회연구원 부연구위원  
이한나 한국보건사회연구원 부연구위원  
최선영 한국보건사회연구원 부연구위원  
서윤경 한국보건사회연구원 연구원  
김지연 한국청소년정책연구원 선임연구위원  
이세원 국립강릉원주대학교 교수  
제철웅 한양대학교 법학전문대학원 교수

연구보고서 2020-27

**사회복지 보호(Protective)서비스 인력의  
수급실태와 운영제도 연구**

발행일 2020년 12월  
발행인 조흥식  
발행처 한국보건사회연구원  
주소 [30147]세종특별자치시 시청대로 370  
세종국책연구단지 사회정책동(1~5층)  
전화 대표전화: 044)287-8000  
홈페이지 <http://www.kihasa.re.kr>  
등록 1994년 7월 1일(제8-142호)  
인쇄처 (사)아름다운사람들복지회

## 발|간|사

코로나-19로 야기된 위기 상황은 보건·의료분야를 넘어선 미증유의 현실로 이어졌고, 취약계층에서 극명하게 드러난 감염병의 치명성은 걷잡을 수 없는 폭풍처럼 전 세계를 휘몰아쳤다. 감염병의 확산과 함께 일상에서 겪어낸 사회적 거리두기 이후 돌봄 공백의 문제가 코로나-19가 장기화되면서 고립과 갈등의 악순환을 거치게 되었고, 일부에서는 학대·폭력의 피해가 생명을 위협하는 상황까지 이르고 있다.

국가의 기본 책무 가운데 하나는 국민, 특히 사회적 약자로서 아동과 노인, 장애인과 여성, 그리고 위기의 가정을 안전하게 보호하는 것이다. 보호서비스 제공인력은 이러한 국가의 기본책무를 위탁받은 보호전문기관으로 신고·접수된 학대·폭력의 현장조사와 피해자의 응급·긴급조치, 그리고 심리정서적 안정과 일상으로 회복을 위한 치료와 서비스 연계를 포함한 일련의 사례관리를 제공한다. 아울러, 재학대 예방을 위한 사후관리를 비롯하여 지역사회 대상의 학대·폭력 예방과 인식개선을 위한 홍보, 캠페인 등 매우 광범위한 업무를 담당해야 한다. 하지만 보호서비스 공급현장은 비현실적일 만큼 녹록치 않은 실정이다.

학대·폭력의 문제가 심각해지고 있다면, 국민의 안전과 행복을 보장하기 위한 국가 책무의 출발은 학대·폭력 대응 보호서비스 공급체계의 이행 상황을 점검하고, 이를 정상화하기 위한 다각도의 방안이 검토되어야 한다. 특히, 보호서비스 제공을 위탁·위임 받은 보호서비스 제공인력의 운용실태를 점검해 볼 필요가 있다. 보호서비스는 학대·폭력 등 부정적 삶의 경험으로부터 개인과 사회전체의 상처를 회복시키기도 하고, 원천적으로 예방하는 효율적 대응 전략이기 때문이다. 또한 보호서비스 제공인력의 기능과 역할이 법제도적 기반을 갖추고 적절한 처우가 보장되어야 전문성의 향상과 발전가능성을 기대할 수 있다. 본 연구는 그 구체적 가

---

---

능성을 탐색한다.

우리 원의 박세경 선임연구위원이 연구의 책임을 맡아 수행하면서 김유휘 부연구위원, 이한나 부연구위원, 최선영 부연구위원, 이정은 전문연구원, 서윤경 연구원이 참여하였다. 공동연구진으로 한국청소년정책연구원의 김지연 선임연구위원, 강릉원주대학교 사회복지학과 이세원 교수, 그리고 한양대학교 법학전문대학원 제철웅 교수가 함께 참여하였다. 보고서의 전개 상 옥고를 전제하지 못하여 다시 한 번 양해의 말씀을 전한다. 전체 연구의 논리적 구성과 내용적 완성도를 높일 수 있도록 소중한 자문의견을 제시해 준 본 원의 류정희 연구위원과 서울대학교 사회복지학과 강상경 교수, 그리고 익명의 평가위원들에게도 감사드린다. 특별히 학대·폭력의 위기 현장에서 보호서비스 제공기관 관계자 및 종사자들이 보여준 본 연구에 대한 관심과 조언은 연구의 진행은 물론, 보고서의 완성에 많은 도움이 되었기에 진심어린 감사와 존경의 마음을 전한다.

보호서비스 인력이 감내하고 있는 희생과 열정의 숭고함이야 비할 곳 없겠으나, 희생과 열정만으로는 보호서비스의 전문성과 지속성을 담보할 수 없으며, 그래서도 안 될 것이다. 보호전문기관의 종사자들은 실천 현장 최 일선의 전문 인력이며, 국가의 기본 책무가 위임된 인력이다. 이들의 업무가 안전과 정당한 처우를 보장 받으며 더 나은 전문적 서비스를 전달할 수 있도록 지속적인 교육·훈련의 기반을 마련해 가는데 본 연구가 조금이나마 기여할 수 있기를 기대해 본다.

2020년 12월  
한국보건사회연구원 원장  
조 흥 식



Abstract .....	1
요약 .....	3
<b>제1장 서론 .....</b>	<b>13</b>
제1절 연구의 배경 및 목적 .....	15
제2절 주요 연구내용 및 방법 .....	22
<b>제2장 보호서비스 관련 법제도 기반의 기초 분석 .....</b>	<b>33</b>
제1절 법제도 기반의 분석 틀 .....	35
제2절 아동보호서비스 관련 법제도 .....	45
제3절 노인보호서비스 관련 법제도 .....	56
제4절 장애인권익옹호서비스 관련 법제도 .....	66
제5절 가정폭력지원서비스 관련 법제도 .....	76
제6절 학교사회복지사 관련 법제도 .....	86
<b>제3장 보호서비스 정책추진 여건 진단 .....</b>	<b>97</b>
제1절 보호서비스의 정책추진 여건 .....	99
제2절 보호서비스 인력의 직무 특성 .....	117
제3절 보호서비스 인력의 근무 실태 .....	137

---

<b>제4장 아동 보호서비스 인력의 수급 실태</b> .....	<b>151</b>
제1절 아동학대의 발생과 아동보호전문기관의 인력 현황 .....	153
제2절 아동보호전문기관 인력의 양성과 교육훈련 .....	166
제3절 아동보호전문기관 인력의 처우와 근로여건 .....	171
<b>제5장 노인 보호서비스 인력의 수급 실태</b> .....	<b>187</b>
제1절 노인학대의 발생과 노인보호전문기관의 인력 현황 .....	189
제2절 노인보호전문기관 인력의 양성과 교육훈련 .....	215
제3절 노인보호전문기관 인력의 처우와 근로여건 .....	220
<b>제6장 장애인 권익옹호서비스 인력의 수급 실태</b> .....	<b>231</b>
제1절 장애인학대의 발생과 장애인권익옹호기관의 인력 현황 .....	233
제2절 장애인권익옹호기관 인력의 양성과 교육훈련 .....	252
제3절 장애인권익옹호기관 인력의 처우와 근로여건 .....	259
<b>제7장 가정폭력 대응서비스 인력의 수급 실태</b> .....	<b>277</b>
제1절 가정폭력의 발생과 가정폭력상담소 인력 현황 .....	279
제2절 가정폭력상담소 인력의 양성과 교육훈련 .....	307
제3절 가정폭력상담소 인력의 처우와 근로여건 .....	316



<b>제8장 학교사회복지서비스 인력의 수급 실태</b> .....	<b>329</b>
제1절 학교사회복지서비스 수요와 관련 인력의 활동 현황 .....	331
제2절 학교사회복지사의 양성과 교육훈련 .....	343
제3절 학교사회복지사의 처우와 근로여건 .....	355
<b>제9장 결론 및 제언</b> .....	<b>359</b>
제1절 주요 연구결과 .....	361
제2절 보호서비스 인력운용을 위한 법제도 개선 방안 .....	379
제3절 보호서비스 인력의 처우 개선과 전문성 향상을 위한 제언 .....	394
<b>참고문헌</b> .....	<b>427</b>
<b>부록</b> .....	<b>443</b>
[부록 1] 사회복지 보호서비스 인력 직무실태조사(기관용) .....	443
[부록 2] 사회복지 보호서비스 인력 직무실태조사(종사자용) .....	466

# 표 목차

〈표 1-2-1〉 심층인터뷰 참석자 현황 .....	26
〈표 1-2-2〉 DACUM 워크숍 일시 및 참석자 현황 .....	28
〈표 1-2-3〉 조사 대상 및 규모 추산 .....	30
〈표 1-2-4〉 조사 완료 응답자 규모 .....	31
〈표 2-1-1〉 보호서비스의 공통 기능 요소를 구성하는 주요 서비스 내용 .....	42
〈표 2-2-1〉 보호서비스 공통 기능 요소로 살펴본 아동보호전문기관의 법적 업무 구분 ..	46
〈표 2-2-2〉 아동학대 보호서비스 관련 아동학대전담공무원의 업무 .....	49
〈표 2-2-3〉 아동보호서비스 제공인력의 소양 및 역량강화를 위한 제도적 장치 .....	54
〈표 2-2-4〉 아동보호전문기관 상담원의 교육과정(별표 10 제2호 관련) .....	55
〈표 2-3-1〉 보호서비스 관련 노인보호전문기관의 업무 .....	57
〈표 2-3-2〉 노인보호전문기관 위탁 지정절차 .....	61
〈표 2-3-3〉 위탁지정 절차에서 고려할 사항 .....	61
〈표 2-3-4〉 위탁지정 된 노인보호전문기관과 시·도의 관계에 관한 법규정 .....	62
〈표 2-3-5〉 노인보호서비스 제공인력의 소양 및 역량강화를 위한 제도적 장치 .....	65
〈표 2-4-1〉 보호서비스 관련 장애인권익옹호기관의 업무 .....	67
〈표 2-4-2〉 장애인권익옹호기관 위탁 지정 절차 .....	71
〈표 2-4-3〉 장애인권익옹호기관 위탁지정의 자격 .....	71
〈표 2-4-4〉 장애인보호서비스 제공인력의 소양 및 역량강화를 위한 제도적 장치 .....	75
〈표 2-5-1〉 보호서비스 관련 가정폭력상담소의 업무 .....	77
〈표 2-5-2〉 가정폭력상담소 신고 내용 .....	82
〈표 2-5-3〉 신고증을 발급받은 가정폭력상담소의 변경 사항 신고 .....	82
〈표 2-5-4〉 가정폭력대응서비스 제공인력의 소양 및 역량강화를 위한 제도적 장치 .....	83
〈표 2-5-5〉 가정폭력 대응 서비스 제공인력의 소양 및 역량강화를 위한 제도적 장치 ...	84
〈표 2-6-1〉 학교폭력 피해 학생지원 및 학대피해아동 학교적응 관련 법률 .....	86
〈표 2-6-2〉 학교사회복지사의 현장 실제업무: FGI 결과를 중심으로 .....	91
〈표 2-6-3〉 학교 폭력예방 및 피해구제 관련 학교사회복지사의 역할 .....	92
〈표 2-6-4〉 학교폭력예방법 상 학교사회복지사 배치 근거 마련(안) .....	93



〈표 3-1-1〉 보호서비스 영역별 기관 현황 .....	104
〈표 3-1-2〉 보호서비스 제공인력 현황 .....	109
〈표 3-1-3〉 시도별 대상 인구규모 별 학대사건 신고 건수 .....	114
〈표 3-1-4〉 시도별 보호기관 설치 개소 수 및 보호서비스 인력 현황 .....	116
〈표 3-2-1〉 심층인터뷰를 통해 도출된 아동보호서비스 제공 인력의 직무유형 .....	117
〈표 3-2-2〉 심층인터뷰를 통해 도출된 노인보호서비스 제공 인력의 직무유형 .....	119
〈표 3-2-3〉 심층인터뷰를 통해 도출된 장애인권익옹호서비스 제공 인력의 직무유형 ...	120
〈표 3-2-4〉 심층인터뷰를 통해 도출한 가정폭력대응서비스 인력의 직무유형 .....	121
〈표 3-2-5〉 DACUM 워크숍에서 도출한 보호서비스 제공기관의 기본 책무 .....	124
〈표 3-2-6〉 워크숍에서 도출된 DACUM 차트: 아동보호서비스 .....	125
〈표 3-2-7〉 워크숍에서 도출된 DACUM 차트: 노인보호서비스 .....	127
〈표 3-2-8〉 워크숍에서 도출된 DACUM 차트: 장애인권익옹호서비스 .....	129
〈표 3-2-9〉 워크숍에서 도출된 DACUM 차트: 가정폭력대응서비스 .....	131
〈표 3-2-10〉 보호서비스 제공기관의 3대 기본 책무별 업무 비중의 구성 .....	134
〈표 3-2-11〉 보호서비스 세부 책무별 업무비중, 난이도 및 중요도: 학대·폭력 대응 영역 .....	135
〈표 3-2-12〉 보호서비스 제공기관 업무비중 및 중요도: 3순위 .....	136
〈표 3-3-1〉 보호서비스 제공기관의 종사자 규모 .....	138
〈표 3-3-2〉 보호서비스 제공인력의 종사상 지위 .....	139
〈표 3-3-3〉 보호서비스 제공인력의 월평균 급여 .....	140
〈표 3-3-4〉 보호서비스 인력의 1주일 평균 초과 근무시간 .....	140
〈표 3-3-5〉 보호서비스 제공기관의 초과 근무수당 지급여부 및 월평균 최대 인정시간 ..	141
〈표 3-3-7〉 보호서비스 인력의 업무의 신변안전상 위험에 대한 인식 .....	143
〈표 3-3-8〉 보호서비스 인력의 지난 1년간 안전 위협의 경험 여부 .....	143
〈표 3-3-9〉 주요 업종 및 직종별 안전 위협의 경험 여부 .....	144
〈표 3-3-10〉 보호서비스 제공인력이 인식하는 기관의 안전보호 조치 이행정도 .....	145
〈표 3-3-11〉 보호서비스 제공기관에서 제공하는 안전 보호조치의 유형 .....	146

〈표 3-3-12〉 보호서비스 인력의 보유 자격증 현황(복수응답) .....	147
〈표 3-3-13〉 보호서비스 인력의 근무 경력 .....	148
〈표 3-3-14〉 보호서비스 인력의 전문성 향상을 위한 교육 참여 여부 및 평균 시간 .....	148
〈표 3-3-15〉 보호서비스 인력의 슈퍼비전 수행 여부 .....	149
〈표 4-1-1〉 연도별 아동학대 사례 건수 .....	154
〈표 4-1-2〉 재학대 사례 발생 건수 .....	155
〈표 4-1-3〉 연도별 아동학대 사망사례 발생 현황 .....	155
〈표 4-1-4〉 아동보호전문기관별 위탁 법인현황 .....	157
〈표 4-1-5〉 시도별 아동보호전문기관 기관 수, 관할 면적, 기관당 아동 수 현황 .....	158
〈표 4-1-6〉 시도별 아동보호전문기관별 종사자 및 상담원 규모 .....	159
〈표 4-1-7〉 아동보호전문기관의 역할 .....	164
〈표 4-1-8〉 아동보호전문기관의 업무 .....	165
〈표 4-2-1〉 2020년 아동학대 대응인력 전문교육 일정(안) .....	167
〈표 4-2-2〉 아동학대전문상담원과정 개요 .....	168
〈표 4-2-3〉 2020년도 아동학대전문상담원과정 교육과정 편성표 .....	169
〈표 4-2-4〉 아동보호전문기관 인력의 교육 실태 .....	170
〈표 4-3-1〉 아동보호전문기관 인건비 가이드라인 및 단가 .....	171
〈표 4-3-2〉 법인 지원금(전입금) 지원 여부 및 규모 .....	172
〈표 4-3-3〉 사회복지시설인건비 가이드라인 준수 여부 .....	172
〈표 4-3-4〉 아동보호전문기관 직무 .....	173
〈표 4-3-5〉 대응: 신고상담 직무 연간 소요시간 .....	175
〈표 4-3-6〉 대응: 학대조사 연간 소요시간 .....	176
〈표 4-3-7〉 대응: 응급조치 연간 소요시간 .....	177
〈표 4-3-8〉 대응: 사례판단 및 지원계획 수립 연간 소요시간 .....	178
〈표 4-3-9〉 대응: 서비스 제공 연간 소요시간 .....	178
〈표 4-3-10〉 대응: 사후관리 연간 소요시간 .....	179
〈표 4-3-11〉 예방: 학대예방을 위한 업무_교육, 홍보, 지역네트워크 연간 소요시간 .....	179



〈표 4-3-12〉 기타행정: 보고행정, 관리행정, 기관운영 연간 소요시간 .....	180
〈표 4-3-13〉 지난 1년간 신고·접수된 사례 수와 난이도(기관 기준) .....	181
〈표 4-3-14〉 현재 담당하고 있는 사례 수와 난이도(종사자 1인 기준) .....	181
〈표 4-3-15〉 지난 1년간 이직한 인력 .....	182
〈표 4-3-16〉 지난 1년간 이직자의 이직 사유 .....	182
〈표 4-3-17〉 결원발생시 신규채용 진행과정의 어려움 .....	183
〈표 4-3-18〉 지난 1년간 업무 수행 중에 느낀 안전의 위협 .....	184
〈표 4-3-19〉 아동보호전문기관 인력의 직무 만족도 .....	185
〈표 5-1-1〉 노인보호전문기관 상담건수 추이(2005~2019년) .....	193
〈표 5-1-2〉 노인보호전문기관 평균 신고접수 및 학대사례 현황 .....	197
〈표 5-1-3〉 시도별 노인학대 신고 및 노인보호서비스 기관 현황 (2019년 기준) .....	198
〈표 5-1-4〉 노인보호전문기관의 일반현황 .....	199
〈표 5-1-5〉 2018~2020년 노인보호전문기관 국고보조 운영지원 예산 .....	200
〈표 5-1-6〉 노인보호전문기관의 주요 업무 .....	201
〈표 5-1-7〉 노인보호전문기관의 세부 책무 .....	202
〈표 5-1-8〉 노인보호전문기관의 주요 업무별 비중 .....	203
〈표 5-1-9〉 노인보호전문기관의 학대·폭력 대응 세부 책무별 비중, 난이도 및 중요도 ..	204
〈표 5-1-10〉 노인보호전문기관의 학대·폭력 예방 세부 책무별 비중, 난이도 및 중요도 .....	205
〈표 5-1-11〉 노인보호전문기관의 세부 책무별 평균 소요시간 .....	206
〈표 5-1-12〉 노인보호전문기관 최대시간 투입 사례의 주요 과업(소요시간 기준 상위 10개) .....	207
〈표 5-1-13〉 노인보호전문기관 최소시간 투입 사례의 주요 과업(소요시간 기준 상위 10개) .....	208
〈표 5-1-14〉 노인보호전문기관 상담원의 업무량 .....	210
〈표 5-1-15〉 노인보호전문기관 종사자 규모 .....	210
〈표 5-1-16〉 노인보호전문기관 종사자의 담당 사례수 및 난이도 .....	211

〈표 5-1-17〉 노인보호전문기관 종사자의 주요 과업(수행건수 기준 상위 20개) .....	212
〈표 5-1-18〉 노인보호전문기관 종사자의 주요 과업(소요시간 기준 상위 20개) .....	213
〈표 5-1-19〉 노인보호전문기관 종사자의 주요 과업(업무난이도 기준 상위 20개) .....	214
〈표 5-2-1〉 2020년 한국보건복지인력개발원 노인보호서비스 관련 과정 .....	216
〈표 5-2-2〉 노인보호전문기관의 교육훈련 실시 여부 및 방식 .....	217
〈표 5-2-3〉 노인보호전문기관 종사자의 교육훈련 경험 .....	217
〈표 5-2-4〉 노인보호전문기관의 슈퍼비전 실시 방식 .....	218
〈표 5-2-5〉 노인보호전문기관 종사자의 슈퍼비전 경험 .....	219
〈표 5-3-1〉 노인보호서비스 전달체계 2020년도 인건비 지원단가 .....	221
〈표 5-3-2〉 노인보호전문기관 종사자 월평균 급여 현황 .....	222
〈표 5-3-3〉 노인보호전문기관 종사자의 초과근무 현황 .....	224
〈표 5-3-4〉 노인보호전문기관 종사자의 4대 보험 현황 .....	224
〈표 5-3-5〉 노인보호전문기관의 휴가 및 복리후생 제도 현황 .....	225
〈표 5-3-6〉 노인보호전문기관 종사자의 위험 경험 및 행위주체 현황 .....	226
〈표 5-3-7〉 노인보호전문기관 종사자가 인식하는 기관의 보호조치 수준 .....	226
〈표 5-3-8〉 노인보호전문기관에서 제공되는 보호조치 .....	227
〈표 5-3-9〉 노인보호전문기관 종사자의 업무상 어려움 .....	228
〈표 5-3-10〉 노인보호전문기관의 종사자 처우 개선을 위한 과제 .....	229
〈표 6-1-1〉 2018-2019년 장애인권익옹호기관 전체 신고접수 및 학대의심사례건수 ...	236
〈표 6-1-2〉 시도별 장애인구 및 학대의심사례 현황 .....	237
〈표 6-1-3〉 2018-2019년 장애인학대 유형 (중복학대 미분류) .....	238
〈표 6-1-4〉 2018-2019년 장애인학대 피해자 주장매유형 .....	239
〈표 6-1-5〉 2018-2019년 장애인학대 피해자 장애정도 .....	240
〈표 6-1-6〉 2018-2019년 장애인학대 행위자와 피해자와의 관계 .....	240
〈표 6-1-7〉 2008-2016년 장애인인권침해센터 전체 상담 및 학대 상담 비율 .....	241
〈표 6-1-8〉 2018-2020년 장애인권익옹호기관 국고보조 운영지원예산 .....	243
〈표 6-1-9〉 지역 장애인권익옹호기관 일반현황 .....	244



〈표 6-1-10〉 지역 장애인권익옹호기관의 역할 .....	246
〈표 6-1-11〉 장애인권익옹호기관 종사자 규모 .....	248
〈표 6-1-12〉 지역별 상담원 분포 및 1인당 담당사례 .....	249
〈표 6-1-13〉 피해장애인 쉼터 기본 업무 .....	252
〈표 6-2-1〉 2017-2020년 지역 장애인권익옹호기관 종사자 기본교육 .....	254
〈표 6-2-2〉 2017-2020년 지역 장애인권익옹호기관 종사자 심화교육 (수정) .....	255
〈표 6-2-3〉 지역 장애인권익옹호기관 교육훈련 실시 여부 및 방식 .....	256
〈표 6-2-4〉 지역 장애인권익옹호기관 슈퍼비전 실시 방식(복수응답) .....	257
〈표 6-2-5〉 지역 장애인권익옹호기관 종사자 교육훈련 경험 및 시간(복수응답) .....	257
〈표 6-2-6〉 지역 장애인권익옹호기관 종사자 슈퍼비전 현황 .....	258
〈표 6-2-7〉 중앙 장애인권익옹호기관 기본교육·보수교육 예산 집행 현황 .....	258
〈표 6-3-1〉 장애인권익옹호기관 종사자 월평균 급여 현황 .....	260
〈표 6-3-2〉 장애인권익옹호기관 종사자 4대보험 가입 및 근로계약서 작성 여부 .....	261
〈표 6-3-3〉 장애인권익옹호기관 복리후생 제도 현황(복수응답) .....	261
〈표 6-3-4〉 장애인권익옹호기관 업무별 비중 .....	262
〈표 6-3-5〉 지역 장애인권익옹호기관 학대·폭력 대응 업무 책무별 비중, 난이도, 중요도 .....	266
〈표 6-3-6〉 지역 장애인권익옹호기관 학대·폭력 예방 업무 책무별 비중, 난이도, 중요도 .....	266
〈표 6-3-7〉 지역 장애인권익옹호기관 신고접수건 .....	267
〈표 6-3-8〉 지역 장애인권익옹호기관 종사자의 난이도에 따른 담당 사례 수 .....	268
〈표 6-3-9〉 지역 장애인권익옹호기관 책무별 소요시간 .....	269
〈표 6-3-10〉 지역 장애인권익옹호기관 과업별 소요시간_최대시간 투입 사례 기준 .....	270
〈표 6-3-11〉 지역 장애인권익옹호기관 과업별 소요시간_최소시간 투입 사례 기준 .....	271
〈표 6-3-12〉 지역 장애인권익옹호기관 종사자 초과근무 현황 .....	271
〈표 6-3-13〉 지역 장애인권익옹호기관 종사자 안전 위협 유형별 경험 여부 및 행위주체 .....	272

〈표 6-3-14〉 지역 장애인권익옹호기관의 종사자 안전을 위한 보호조치 이행 여부	273
〈표 6-3-15〉 지역 장애인권익옹호기관의 종사자의 업무상 어려움	274
〈표 6-3-16〉 지역 장애인권익옹호기관의 적절한 역할 수행을 위한 시급한 문제	276
〈표 7-1-1〉 피해자유형별 법적 가정폭력 발생률	284
〈표 7-1-2〉 배우자폭력 피해자의 도움 요청 여부 및 대상	287
〈표 7-1-3〉 가정폭력 경찰신고건수 및 상담소 등 연계 건수	289
〈표 7-1-4〉 2019년 여성긴급전화 1366의 폭력유형별 초기상담 현황	290
〈표 7-1-5〉 2019년 여성긴급전화 1366의 가정폭력상담소 등 상담 연계 현황	291
〈표 7-1-6〉 가정폭력상담소 설치 현황('19. 6. 30. 기준)	293
〈표 7-1-7〉 가정폭력상담소의 기관운영기간 및 서비스제공기간 분포	294
〈표 7-1-8〉 가정폭력피해자 보호시설의 지원활동내용	297
〈표 7-1-9〉 가정폭력상담소의 피해자지원 활동 실적	299
〈표 7-1-10〉 가정폭력 상담소의 실제 책무 차트	301
〈표 7-1-11〉 가정폭력상담소의 연도별 종사자수와 상담실적	305
〈표 7-1-12〉 가정폭력상담소의 연도별 종사자수와 상담실적	306
〈표 7-2-1〉 가정폭력상담소 상담원 교육과정	308
〈표 7-2-2〉 가정폭력상담소 종사자의 근속년수별 학력분포	309
〈표 7-2-3〉 가정폭력상담소 상담원의 경력년수별 학력분포	310
〈표 7-2-4〉 가정폭력상담소 종사자의 자격증 보유율	310
〈표 7-2-5〉 2020년 가정폭력상담원 보수교육 프로그램	313
〈표 7-2-6〉 가정폭력상담소 상담원의 교육훈련 실태	314
〈표 7-2-7〉 슈퍼비전 제공 방식과 만족도	315
〈표 7-3-1〉 가정폭력상담소 정부보조금 규모와 최대 인건비 수준	317
〈표 7-3-2〉 경력년수별 월평균임금 및 월중위임금	318
〈표 7-3-3〉 직급별 월평균임금 및 월중위임금	319
〈표 7-3-4〉 가정폭력상담소 종사자의 근속기간과 경력년수	320
〈표 7-3-5〉 가정폭력상담소 종사자 4대보험 가입 및 근로계약서 작성여부	320



〈표 7-3-6〉 복리후생 제도운영 현황 .....	321
〈표 7-3-7〉 가정폭력상담소의 핵심책무의 상대적 비중 .....	322
〈표 7-3-8〉 세부 학대폭력대응 업무 비중 및 난이도와 중요도 .....	323
〈표 7-3-9〉 세부 학대폭력예방 업무 비중 및 난이도와 중요도 .....	323
〈표 7-3-10〉 가정폭력상담소 종사자 안전 위협 유형별 경험 여부 및 행위주체 .....	325
〈표 7-3-11〉 현재 가정폭력대응 보호서비스 운영의 문제점 .....	327
〈표 7-3-12〉 가정폭력상담소 종사자의 업무상 어려움(1순위, 2순위, 3순위) .....	328
〈표 8-1-1〉 학교사회복지사 운영 현황 .....	333
〈표 8-1-2〉 전국 학교사회복지사 인력 현황(2020. 10. 07. 기준) .....	335
〈표 8-1-3〉 학교사회복지사 주요 업무 .....	339
〈표 8-1-4〉 미국 위스콘신주의 학교사회복지사 업무지침 .....	340
〈표 8-1-5〉 학교폭력 예방 부도교육 프로그램(예시) .....	342
〈표 8-2-1〉 학교사회복지사 자격 및 수련 관련 법령 현황 .....	344
〈표 8-2-2〉 학교사회복지사 자격시험 응시자격 .....	345
〈표 8-2-3〉 학교사회복지사 시험과목 .....	346
〈표 8-2-4〉 학교사회복지사 자격시험 합격자 자격연수 주요내용(2020년 기준) .....	346
〈표 8-2-5〉 학교사회복지사 수련 이론교육과정(안) .....	347
〈표 8-2-6〉 사회복지사 보수교육 영역 .....	348
〈표 8-2-7〉 학교사회복지사 보수교육 운영개요 .....	349
〈표 8-2-8〉 학교사회복지사 보수교육 내용(안) .....	350
〈표 8-2-9〉 학교사회복지사 수련슈퍼비전 교육과정 실행구조(안) .....	351
〈표 8-2-10〉 교육과정과 역량(안) .....	352
〈표 8-2-11〉 역량별 주요 내용 .....	353
〈표 8-2-12〉 학교사회복지사와 전문상담교사 간 비교 .....	354
〈표 8-3-1〉 00지역 학교사회복지사의 근로 여건(근로계약서 기준) .....	357
〈표 8-3-2〉 00지역 학교사회복지사(학교 및 교육청 소속) 급여 수준(2020년 기준) .....	357
〈표 8-3-3〉 00시 학교사회복지사(지자체 소속) 급여 수준(2020년 기준) .....	357

---

〈표 9-1-1〉 보호전문기관 보호서비스 제공인력의 일반적 직무 구성 .....	365
〈표 9-1-2〉 보호서비스 유형별 세부 DACUM직무 차트 비교 .....	366
〈표 9-1-3〉 보호서비스 공통 기능 요소로 살펴본 보호서비스 제공기관의 법률상 기능의 비교 .....	371
〈표 9-1-4〉 보호서비스 인력의 처우 개선 및 전문성 향상의 주요 과제 .....	377
〈표 9-2-1〉 보호서비스 기관 업무의 법제화 예시 .....	389
〈표 9-3-1〉 학교폭력 사안 처리 절차(「학교폭력예방법」) .....	418
〈표 9-3-2〉 학교폭력 예방을 위한 단위학교 정책수립과정(안) .....	420
〈표 9-3-3〉 학교폭력 예방 및 대응을 위한 다차원적 대응체계의 구성과 역할(안) .....	421

# 그림 목차

KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



[그림 1-2-1] 연구내용 및 범위의 설정 근거 .....	23
[그림 1-2-2] DACUM Research chart .....	28
[그림 2-1-1] 보호서비스의 공통적 기능 요소 .....	41
[그림 2-1-2] 보호서비스의 지향 .....	44
[그림 3-2-1] DACUM 워크숍 진행 과정 .....	122
[그림 5-1-1] 연간 노인학대 신고접수 추이(2007~2019년) .....	191
[그림 5-1-2] 유형별 노인학대 증가 추이 .....	192
[그림 5-1-3] 연도별 학대발생장소(2005~2019년) .....	194
[그림 5-1-4] 노인학대예방사업 체계도 .....	195
[그림 6-1-1] 장애인학대 사례지원 체계도 .....	250
[그림 8-1-1] 학교폭력 피해응답률(전체) .....	336
[그림 8-1-2] 학교폭력 피해응답률(학교급별) .....	336
[그림 8-1-3] 학교폭력 예방을 위한 학생-가정-학교-지역 연계 : 생태체계적 관점 기반 .....	341
[그림 8-1-4] 학교폭력 예방 지역사회 개입 프로그램 개요 .....	342
[그림 8-3-1] 교사회복지사협회 조직도 .....	358
[그림 9-2-1] 보호서비스 전달체계의 예시 .....	393
[그림 9-3-1] 지역교육지원청 소속 학교사회복지지원센터 설치(안) .....	415
[그림 9-3-2] 도교육청 단위 교육복지통합지원센터 설치(안) .....	416
[그림 9-3-3] 광역시·도 사회서비스원 내 지원조직 설치(안) .....	417
[그림 9-3-4] 학교폭력 예방 및 해결을 위한 학교정책 예시 .....	422
[그림 9-3-5] 학교사회복지사 직무 개선 전략(안) .....	424





## Abstract

### Research on Protective Service Workforce Policy

Project Headed · Park, Sekyung

In 2020, COVID-19 has profoundly changed people's lives, and has still remained with a public health emergency imposed immediate as well as long term economic and social impacts which devastating effects on vulnerable groups. The pandemic has hit the vulnerable groups, especially for the children, elderly, disabled, and at-risk families disproportionately and is likely to exacerbate current inequalities. The COVID-19 outbreak acts as a contributing factor of abuse, maltreatment and violence. Although there is no comparative real-time data on the prevalence of abuse/violence among vulnerable groups in Korea, in some OECD countries, domestic violence services and children's hot-lines reports increased levels of risk for vulnerable people. Thus, strengthening protection service workforce is essential to mitigate and to be resilient from the distress of abuse and violence among those vulnerable groups. Currently, protection service workforce takes an active role to help strengthen local protection system from all forms of violence, abuse, and neglect and to respond to both short and protracted crises related to those violence.

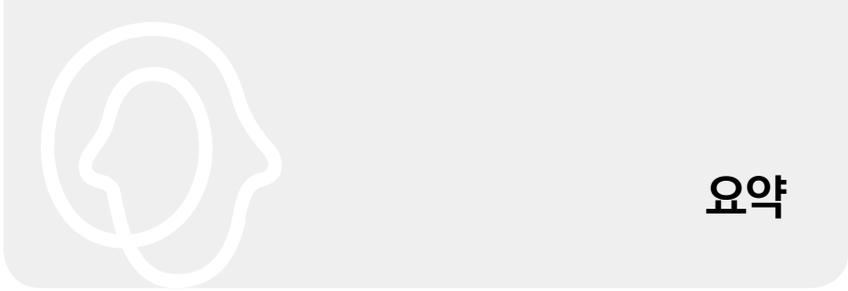
---

Co-Researchers: Ahn, Su Ran·Ha, Tae Jeong·Um, Tae Young·Lee, Garam·Choi,  
Su Hyeon

The aim of this study is to systematic review on 5-different types of protection services workforce including relevant policies and regulations and the statutory frameworks related to their hiring, employing and training; and to the discharge of duties of protection services workforce using the DACUM technique. This study only focused on 5 different protection services from the Child Protection Agency, Protection Agency for the Elderly, Advocacy Agency for Persons with Disabilities, Counseling Center Against Family Violence, and the School Social Workers. To examine the validity of job description through DACUM, protection service workers were surveyed relative to importance, performance, and their perceptions of challenges and opportunities, including work environment, supervision, job satisfaction, and ongoing professional development. The web-based On-line survey was conducted September 14 ~ October 9, 2020. A total of 1,075 protection service worker-questionnaires and 116 organization-questionnaires were finally used in the analysis.

Policy measures were suggested to clarify the presence, role and effectiveness of protection service institutions and the protection service workforce including statutory frameworks. In addition, this study suggested improvements of labor conditions of protection service workforce among different settings and professional development and continuing education opportunities including in service training incentives.

\* Key words: protection services, social protection, protection service workforce, DACUM, child protection, elderly protection, advocacy, school social work



## 1. 연구의 배경 및 목적

본 연구는 돌봄과 보호의 경계에 대한 포괄 범주적 접근을 전제로 사회복지서비스의 전문 분야로서 보호서비스(protective service)를 분석대상으로 하여, 이들 직무에 대한 보호와 돌봄의 실제적 의미를 파악하고자 하였다. 복지서비스 관점에서 일련의 돌봄(care) 행위를 기능적으로 세분화하여 일반적, 기능적 돌봄(care)과 특정 위험과 곤란으로부터 보살피는 행위로서 보호(protection)를 구분하고, 학대·폭력을 대표적인 위험요소로 가정하였다. 이에 따라 보호서비스를 학대·폭력에 대응하는 피해 대응과 이의 회복 지원, 피해 구제 및 사전적·사후적 예방적 기능과 피해자는 물론 행위자, 잠재적 피해자, 행위자 모두를 포괄하는 지역사회 전체 대상의 권익옹호 활동을 포함하는 광의의 사회복지서비스로 조작적 정의하고 있다. 보호서비스 제공기관의 전문 제공인력을 중심으로 심층인터뷰와 직무분석을 위한 DACUM 워크숍, 기관 및 제공인력 실태조사 등의 다양한 연구방법을 통해 취합한 자료를 활용하여 보호서비스 인력운용 실태를 진단하고, 이들 인력운용의 개선 방안을 마련하는 것을 목적으로 하였다.

분석대상 보호서비스는 대상중심으로서 ① 아동보호서비스, ② 노인보호서비스, ③ 장애인권익옹호서비스와 현장중심으로 ④ 가정폭력 대응서비스, ⑤ 학교사회복지서비스 등 5가지로 표적화하여 연구를 수행하였다. 연구대상 보호서비스 유형이 상이한 제도발전 배경을 갖고 있어 고유의 사업이 갖고 있는 특성을 살펴 병렬적 구조를 기본 틀로 구성하였다. 즉, 본 연구에서 비교 분석이 갖는 의미는 상호 배타성에 근거한 차등적 논의가 아니라 일관된 비교분석의 틀을 활용하여 각각의 보호서비스 유형을 분석적으로 진단하는 일련의 과정으로 이해해야 한다.

## 2. 주요 연구결과

### 가. 보호서비스 제공인력의 세부 직무

보호서비스는 궁극적으로 학대·폭력의 잔상을 제거하고 새로운 일상과 희망을 꿈꿀 수 있는 회복력을 응원해 줄 것이다. 피해자와 행위자 간의 관계의 문제뿐만 아니라 폭력적 행위가 야기된 환경적 요인을 체계론적으로 접근하여 미시적 환경에 대한 개입으로 주거환경이나 취업지원, 가사 지원 등을 지원할 수도 있다. 또는 자조집단 참여·지원, 또래관계 지원은 물론 지역사회 캠페인이나 홍보활동, 사회인식 개선, 인권운동 등과 같은 거시환경에 대한 개입도 적극적으로 선동할 수 있다. 즉, 문제해결의 방법적, 수단적 접근은 보호서비스 제공인력의 전문성과 개입과정에서의 선택 일 뿐 보호서비스의 정당성과 책임성과는 전혀 별개의 문제이다.

본 연구방법으로 활용한 DACUM 워크숍을 통해 도출한 세부 DACUM 직무차트는 보호서비스 유형별 상세 직무를 파악하는데 유용하다. 일반적으로 아동보호전문기관이나 노인보호전문기관, 장애인권인용호기관도 마찬가지이고 가정폭력상담소의 업무 흐름은 일부 미세한 세부업무 단위의 요소업무 차이가 일부 나타나지만, 대체로 <요약표 1>과 같은 흐름을 갖는다. 그러나 세부 DACUM 직무차트의 내용을 살펴보면 서비스 제공과정에서 보호대상의 특성에 따라 서비스 내용의 특성은 엄연하게 구분되기도 한다.

일례로 아동보호서비스의 경우, 원가정보호서비스가 아동보호의 핵심 원칙으로 제시된 바, 가족재결합 프로그램이 과업에 포함되어 있거나, 보호·공공·학습·기타 자원연계 방식의 서비스 제공을 과업으로 제시하고 있다. 반면 노인보호서비스의 경우, 대상 노인의 의사결정을 지원할 수 있도록 다양한 자원을 동원하고 자원을 연계하는 방식으로 해당사례를

지원한다. 이와 같은 이유로 노인 대상자에 대한 사후관리는 당사자의 사회적 관계망(친지나 주변인 등)까지 직접 접촉하여 모니터링하기도 한다.

〈요약표 1〉 보호전문기관 보호서비스 제공인력의 기본 직무의 구성

업무명	세부업무	요소업무
전문상담	상담업무	긴급전화, 전화상담, 서신상담, 온라인상담, 방문상담
	현장조사 및 응급보호	신고·접수, 현장조사, 사례 발굴, 응급보호
	사례관리 및 지원	사례관리, 사례회의, 사후관리 사례전문위원회(아동보호전문기관*) 사례판정위원회(노인보호전문기관*) 장애인학대사례판정위원회/법률자문단
	기타상담	개별상담, 부부상담, 가족상담 취업 및 직업훈련, 자립지원 상담 학대·폭력 행위자 상담, 부부상담, 집단상담, 기타 행위자교정치료 프로그램 등
피해자 보호업무	주민등록열람 방지 등 보호업무	가정폭력 상담사실 확인서 발급 등
	가정폭력 피해아동 지원	비밀전화, 취학지원 등
심리치료	피해아동 심리치료	놀이치료, 미술치료, 기타치료
	학대행위자 심리치료	심리치료, 부모학교, 양육상담
교육 및 홍보	권리옹호 및 예방교육	아동권리 옹호/장애인 권리 옹호 캠페인, 아동인권교육, 재학대 예방교육 노인인권교육, 장애인 인식개선 교육
	신고의무자 교육	신고의무자 교육
	보수교육	직원보수교육, 자원봉사자 교육
	조사연구	아동/노인실태조사
지역사회 연계	서비스연계, 기관연계, 시군구 연계 법률구조공단 또는 지방변호사회 연계 등	
기타	시스템 입력 사후관리(이용자 관리) 특화사업 운영 자원봉사자 관리, 후원자 관리, 실습생관리, 행사기획	

마찬가지로 보호서비스 제공기관의 고유 기능이 앞서 아동보호전문기관이나 노인보호전문기관과는 다소 성격이 구분되는 장애인권익옹호기관의

경우에도 전반적인 업무의 기본 흐름은 크게 차이가 없는 것 같지만 세무 직 무DACUM차트를 살펴보면 그 요소업무의 구성이 확연이 다르게 구성되어 있음을 알 수 있다. 예를 들어, 학대조사 단계에서도 개인조사와 집단조사가 엄밀하게 구분되어 있으며 학대피해자에 대한 회복지원의 별도단계를 구성하고 있다. 또한 기관 고유의 기능수행을 위해 국가인권위원회 진정업무와 법률의 구제, 조정 및 중재 등 장애인 차별 업무가 별도 책무로 구분된다.

#### 나. 보호서비스 관련 법제도 기초분석 결과

보호서비스 제공기관 공통의 기능 요소로 방임, 학대·폭력, 착취 등의 사전적 예방과 관련 위기 상황으로부터 피해 당사자를 벗어나도록 하는 임시적·즉각적 조치, 그리고 기 발생한 피해의 회복을 지원하는 일련의 과정, 그리고 피해회복 이후 재학대 예방을 위한 사후적 예방 활동을 포함하고 있다고 보았다. 이에 덧붙여 학대·폭력의 피해로부터의 권익옹호와 잠재적 피해자가 될 수도 있는 사회 전체의 인식개선을 위한 홍보, 캠페인 등의 활동을 포함하는 것으로 나타났다.

이에 따라 보호서비스의 규범적 공통 기능 요소로서 방임, 학대·폭력, 착취 등의 사전적·사후적 예방활동과 피해회복 활동을 도출하고, 피해회복 활동은 다시 응급조치 및 긴급복지 서비스 연계 등을 통한 피해지원과 민사적·형사적 피해구제 중심의 활동으로 구성하였다. 예방활동과 피해지원의 과정에서 이루어지는 사례관리는 보호서비스 업무수행의 가장 보편적 절차이자 서비스 제공 방식으로 직무실태 파악을 위한 심층인터뷰 과정에서도 확인된다.

보호서비스 제공기관의 기능이나 업무특성을 명시하고 있는 법률 규정이 보호서비스의 유형에 따라 상이하게 구분된다고 하지만, 사전적 예방활동의 기능 요소는 대체로 교육, 홍보 활동 중심으로 편제되어 있다. 그리고 사후적

예방활동의 경우 주로 상담이나 치료적 개입 및 사후관리 프로그램을 포함하고 있다. 아동보호전문기관과 장애인권익옹호기관의 경우에는 사후관리를 규정하는 반면, 노인보호전문기관은 재학대 방지 교육을 명시적으로 규정하고 있다. 한편, 피해회복 활동 가운데에서도 법적 구제조치로서 민사적 피해 구제는 아동보호전문기관의 업무기능에 한해 법적 규정하고 있다.

한편, 보호서비스 제공기관의 3대 핵심 책무를 ‘학대·폭력 대응’, ‘학대·폭력 예방’, 그리고 ‘기타 행정’으로 구분하고, 제공기관이 수행하는 전체 업무를 100%로 가정할 때, ‘학대·폭력에 대한 대응 업무’가 전체의 62.8%, ‘학대·폭력 예방’에 관한 업무 18.1%, 그리고 ‘기타 행정’ 책무가 19.1%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 법률 규정이 보호서비스 제공기관의 사전적·사후적 예방활동을 강조하고, 이의 제도적 기반을 제공하고 있지만 실제 보호서비스를 제공할 수 있는 여건이나 보호체계의 현실은 학대·폭력의 위기도에 비해 열악하고 제한적이기 때문에 보호서비스 업무내용의 과반 이상이 현안대응 중심으로 편중되어 있고, 행정업무 부담이 전체 기관업무에서 20% 가까이를 차지하고 있다. 일정규모 이상의 기관운영에서야 크게 문제가 되지 않을 수 있고, 반드시 필요한 부분일 수 있겠으나, 소규모 기관에서는 서비스 제공과정에서 부담요인이 되거나 오히려 업무수행의 우선 순위의 문제까지 위협할 소지가 충분히 될 수 있을 것이다. 아울러 학대·폭력 대응 책무 가운데에서 재학대를 예방하고 일상으로 회복을 지원하는 사후관리에 대한 업무 비중이 상대적으로 높지 않은 것은 현행 보호서비스 직무 한계의 단면을 반증한다.

#### 다. 보호서비스 인력의 수급실태

보호서비스 제공기관 및 제공인력의 실태 파악을 위해 온라인 웹조사를 실시하였는데, 기관조사의 응답률은 68.2%, 제공인력 조사의 응답률은

62.6%로 각각의 분석 사례 수는 116개소와 1,075명이다. 주요 조사결과를 살펴보면, 보호서비스 제공기관 1개소에 근무하는 평균 종사자 수는 10.3명(SD=7.1)으로, 아동보호전문기관의 종사자 수가 18.2명(SD=6.6)으로 가장 많았고, 노인보호전문기관이 9.6명(SD=1.7), 장애인권익옹호기관이 5.9명(SD=2.7), 가정폭력상담소가 4.5명(SD=1.0)이었다. 상담원 중심의 전문 서비스 제공이 이루어지는 보호서비스의 특성을 고려할 때, 제공기관 1개소의 평균 상담원 수는 5.7명(SD=4.9)로 아동보호전문기관의 평균 상담원 수는 10.6명(SD=5.6)으로 전체 종사자의 58.2%를 차지하고 있다. 노인보호전문기관의 평균 상담원 수는 5.1명(SD=1.9)로 전체 종사자의 53.1%를 차지하며, 장애인권익옹호기관의 경우, 평균 상담원 수는 2.8명(SD=1.9)으로 전체 종사자의 47.5%를 차지하고 있다. 가정폭력상담소는 평균 상담원 수가 2.3명(SD=1.1)으로 51.1%였다.

이들 보호서비스 제공인력의 종사상 지위는 88.8%가 고용 계약기간 1년 이상의 계속 고용이 보장되는 상용직이고, 고용 계약기간 1개월 이상, 1년 미만의 임시직은 9.7%였으며, 월평균 급여는 228.2만원(SD=62.1만원)으로 중위수가 210만원으로 조사되었다. 이들의 주당 40시간 근무시간 이외의 평균 초과근무시간은 4.7시간(SD=7.2)이었으나, 116개 보호서비스 제공기관 중 54.3%만이 초과근무를 인정하고 있는 것으로 나타났다. 초과근무를 인정하는 기관에서도 초과 근무수당을 지급하는 초과근무 최대 인정시간은 최소 2시간에서 최대 74시간까지 편차가 뚜렷하였다. 초과근로에 대한 인정방식은 수당지급을 위한 인건비 확보가 어려워 대부분 휴일 대체방식이 가장 보편적이라는 언급이 본 연구를 위한 심층인터뷰에서 언급된 바 있다.

학대·폭력 대응 업무의 특성 상 보호서비스 제공인력의 신고·접수 업무는 업무시간 이외에도 야간이나 주말, 휴일 등에 수시로 이루어지기 때문

에 상시적 대처가 필요하다. 이에 따라 보호서비스 제공인력들은 당직 종사자가 기관 명의의 휴대폰을 소지하여 대응한다고 응답한 비율이 전체 응답의 58.6%를 차지하였다. 이어서 기관에서 직접 접수하지 않고 112에 신고·접수된 건에 대해 현장출동으로 연결되거나 응급상황이 아닌 경우 익일(출근 후) 처리한다고 응답한 비율이 16.4%로 나타났다. 결국, 어떠한 대응을 하더라도 보호서비스 제공인력의 입장에서는 퇴근 이후에도 '당직자'의 개념으로 업무의 연장선상에서 대기상태로 학대·폭력 사건·사고의 신고·접수에 대응 태세를 갖추고 있어야 한다. 이로써 업무상의 스트레스나 긴장도가 높아질 수밖에 없는 상황이다.

보호서비스 제공인력의 업무 부담과 스트레스를 가중 시키는 직접적 요인 중의 또 다른 하나는 학대·폭력의 행위자 및 주변인, 또는 현장 조사 등의 과정에서 부딪히게 되는 폭력 노출의 트라우마이다. 본 실태조사에서 확인된 바와 같이, 제공인력의 86.2%는 보호서비스 업무를 수행하는 과정에서 본인들의 신변의 안전상의 위협을 느낀 위험한 업무라고 인지하고 있었다. 이들이 신변의 위협을 감지하는 요인은 주로 보호서비스 과정에서 서비스 대상자로부터의 언어폭력, 성희롱이나 성폭력, 헐박이나 위협, 모욕적 행동, 그리고 신변에 대한 위협적 행위 등에 기인하는 것이었다. 전체 응답자의 75.7%가 언어폭력과 신변에 대한 위협 행위를 당한 경험이 있었고, 55.7%는 모욕적 행동을 당했으며 심지어 15.3%는 성희롱과 성폭력의 위협까지 경험하였다고 응답하였다. 이러한 충격적 결과는 다른 서비스 영역 종사자나 타 직업 종사자의 경험과 비교해 보아도 보호서비스 업무의 위험성에 대한 경각심을 갖기에 충분하다.

그러나 보호서비스 제공기관의 안전 설비는 서비스 제공인력의 안전을 담보하기에는 여전히 제한적인 실정으로, 일례로 학대·폭력 행위자를 대상으로 상담 등이 이루어지고 있는 상담실에 개방형 상담실이 설치되지

나 원웨이 미러(One-way Mirror)가 설치된 상담실을 보유한 제공기관은 전체의 20.9%에 불과한 것으로 파악되었다. 제공기관 인근의 경찰서를 직접 연락할 수 있는 비상벨이나 비상 연락체계를 갖춘 기관은 34.1%였고, 아동보호전문기관, 노인보호전문기관 및 장애인권익옹호기관 등 학대·폭력 대응 보호업무의 주관부처인 보건복지부가 발간한 신변 안전 매뉴얼을 준수하고 있다고 응답한 기관도 53.9%에 불과하였다.

### 라. 보호서비스 인력운용 관련 제언

보호서비스 관련 법제도 상에서의 개선안을 정리해 보면 다음과 같다. 우선 사회복지 보호서비스의 개념 정의를 법적으로 명확히 해야 한다. 반드시 사회복지기본법에서 별도의 개념으로 규정할 필요는 없다. 하지만 분명한 것은 학대·폭력(방임과 착취 등을 포괄하여) 위기에 노출되어 보호가 필요한 아동(청소년을 포함)과 성인(장애인, 노인 등)에 대한 사전적 예방과 피해 회복, 그리고 치료·치유 및 회복, 역량 강화를 기본으로 학대의 사후적 예방에 초점을 맞추어 권익옹호까지 포괄하는 사회복지 일련의 과정으로서 개별 법률에서라도 그 대상과 서비스 범주를 분명히 명시할 필요가 있다. 특히 아동의 경우, 친권제한 또는 가정위탁, 친권상실, 입양 등을 지원하는 역할을 보호서비스 업무와 연계하기 위한 일련의 보호업무 과정이 고려되어야 할 것이다. 또한 모든 관련 법에서 보호서비스 제공기관의 설치와 제공인력의 양성 및 처우와 관련하여 지방자치단체 장의 책임을 명시하도록 하여야 한다.

한편, 학대·폭력으로부터 국민을 안전하게 보호해야 하는 국가의 기본 책무를 민간 비영리 법인에 위탁, 위임하게 되는 경우 등을 고려하여 위탁 위임 관련한 면밀한 검토가 필요하다. 현행 위탁관련 규정은 단순한 기관

위탁규정만을 명시하고 있을 뿐, 위탁기관의 책임과 역할, 서비스의 품질 등을 관리할 수 있는 법적 규정이 마련되어 있지 않다. 다만 이는 보호서비스만의 쟁점이 아니기 때문에 사회복지 위탁사무와 관련된 보다 근본적인 검토가 필요하다. 이러한 보호서비스의 관련 법의 개정은 기존 법률을 단계적으로 개정하거나, 가칭 「아동·장애인·노인을 위한 보호서비스 제공에 관한 특별법」을 두어, 지방자치단체 차원에서 통합적으로 업무를 수행할 수 있는 근거 규정을 만들거나, 민간위탁의 경우 그 절차에 관한 규정을 마련할 수 있다. 또는 중앙기관과 지방자치단체 차원에서의 임무와의 관계 등을 포괄하는 방식의 특별법을 고려해 볼 수도 있다.

본 연구 결과를 종합하면서 보호서비스 유형별 인력의 처우 및 인력의 전문성 향상을 위해 고려할 수 있는 제언을 제시하였다. 보호서비스 인력은 학대·폭력에 대응하여 위기와 문제 상황을 파악하고 해결책을 제시하여 피해자는 물론 학대·폭력의 행위자와 그 가족, 또는 지역사회의 고통과 상처를 치유·회복하는데 핵심적 역할을 담당하고 있다. 전문적으로 훈련된 보호서비스 인력은 학대·폭력 피해자의 보호뿐만 아니라 관련 사회문제에 대한 지역사회의 경각심을 일깨우고 함께 해결하기 위한 인식개선의 예방적 논의를 선도하는 도전적 역할을 수행할 수 있기 때문이다. 따라서 경우에 따라 그들은 지역운동가이기도 하고 사회정의를 이끌어내는 지역의 지도자의 역할을 감당해 내기도 한다. 이와 같은 이유로 보호서비스 인력에 대한 투자는 학대·폭력의 피해자에 대한 피해지원 이상의 높은 사회적 보상을 기대할 수 있다.



사람을  
생각하는  
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



# 제 1 장

## 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 주요 연구내용 및 방법



# 제 1 장 서론

## 제1절 연구의 배경 및 목적

지난 2020년 3월, 세계보건기구(WHO)가 코로나바이러스 감염증(이하 코로나-19)에 대해 범세계적 대유행(팬데믹, pandemic)을 선언한 이후 감염병 확산이 야기한 사회경제적 여파는 돌봄(care)과 보호(protection)서비스 공백과 책임성 논란으로 이어졌고, 이는 곧 사회서비스 부문 정책 논의의 주류를 이루고 있다. 특히 취약계층에게 더욱 치명적으로 노출되는 감염병의 위협은 불평등과 사회적 배제를 심화시키고, 급기야 폭력과 학대로부터 생명을 위협하는 위기상황까지 조장할 수 있다며 사회서비스 위기에 대한 경각심을 높이고 있다.

돌봄과 보호의 공백으로 야기된 사회서비스의 위기가 어떻게 학대와 폭력으로부터 생명까지 위협할 수 있을까? 그 경로는 생각보다 복잡하지 않다. 일례로 코로나-19가 몰고 온 사회경제적 위기로 취약 위기가정의 주양육자는 실직 또는 소득 감소를 경험하게 되고, 이는 생계 불안정으로 이어져 위태로운 양육환경 안에서 고립된 아동과 양육자의 심리사회적 위축과 양육갈등을 경험할 수 있다. 이때 사회적 거리두기가 강화되고 장기화될수록 전문가의 개입이나 사회적 지원으로부터 격리된 이들은 감염병으로 촉발된 가정 내 불안정성이 아동에 대한 학대와 폭력으로 고스란히 투영되는 불행이 시작된다. 아동이 경험하는 불행과 불평등은 한 순간의 치명적 사건·사고로 치부되는 것이 아니라, 성장기 전반에 어두운 그림자로 발달에 부정적 영향을 주거나, 적절한 회복과정 없이 성인기 이후까지 영향을 주게

된다. 더욱이 한 개인의 생애 전반에 부정적 영향을 줄 뿐만 아니라 사회 전체에 막대한 사회비용을 유발하는 사회 문제화 될 수 있다(박세경, 2015; 류정희 등, 2018). 이와 같은 이유로 지난 5월에 발표된 UN아동폭력대응 특별위원회(UN Special Representative Secretary-General on Violence against Children)의 정책브리핑에서는 코로나-19 확산을 예방하기 위한 장기화되는 사회적 격리와 사회복지사 및 보호서비스 인력의 활동 제한이 오히려 학대와 방임, 나아가 폭력과 사회병리 현상의 악순환을 초래하는 상황에 대한 심각한 우려를 표명한 바 있다(UN Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children, 2020).

하지만 이러한 돌봄과 보호서비스가 재난이 덮친 위기의 순간에만 필요한 것은 절대 아니다. 인간의 생애과정을 돌이켜 볼 때, 개인은 돌봄과 보호의 대상자로서 뿐만 아니라 제공자로서의 태생적 욕구를 경험하기도 하고, 타인으로부터의 제공에 절대적 의존의 시기를 거쳐, 다시 누군가에게는 제공자로서의 경험을 맞이하게 된다. 즉, 돌봄의 대상으로서의 경험은 출생과 함께 인간의 발달단계 초기에는 불가피한 성장과정이기도 하지만, 노화의 과정에서 질병이나 장애 등으로 인해 일시적이든 항구적으로 돌봄과 보호를 필요로 할 수 있고, 고령화의 전개와 함께 개인적, 사회적으로 돌봄과 보호의 욕구는 필연적으로 증가하게 된다. 특히 출생으로부터 성인기 진입까지, 어쩌면 성인기 이후 어느 일정시기까지의 상당 기간 동안 신체적, 정신적, 정서적으로 타인과 환경으로부터의 돌봄과 보호를 필요로 하는 의존적 시기를 거치고 형태와 정도가 다른 돌봄과 보호의 욕구를 경험하며 살아가고 있다. 제공자로서 경험 또한 사회 제도적 영향을 받게 되고, 특히 일부는 그 경험을 제도권 안에서 임금근로의 형태나 사회공헌 또는 자기만족을 위한 자원봉사 등의 다양한 형태로 사회에 환원하기도 한다. 결국 인간은 삶의 과정에서 돌봄과 보호의 욕구를 매우

보편적이고 필수적인 경험으로 공유한다.

본 연구에서 돌봄과 보호의 경계에 대한 논의는 돌봄의 포괄적 의미를 해석하는 과정에서 출발하였다. ‘보호’의 사전적 의미는 ‘위험이나 곤란 따위가 미치지 않도록 보살피 돌봄으로써 원래의 상태를 보존하는 행위(국립국어원 표준국어대사전, 2020)’로써 규정한다. 즉, 일련의 돌봄의 행위로써 복지서비스 관점에서 돌봄을 기능적으로 세분화하여 일반적, 포괄적 돌봄(care)과 특정 위험과 곤란으로부터 보살피는 행위로써 보호(protection)를 구분하고, 학대와 폭력을 대표적인 위험요소로 가정하여 본 연구를 착안하였다. 이렇게 돌봄과 보호를 사회복지 영역에서 세분화하여 접근하니, 전자의 돌봄(care) 영역은 영유아 보육정책이나 노인 장기요양보험제도 등의 제도화를 추진하는 과정에서 적지 않은 규모의 인력수급이 공적 영역에서 제법 활성화되어 있다. 그 결과, 2019년 현재 33만여 명의 보육교사(보건복지부, 2020a)와 44만여 명의 요양보호사(국민건강보험공단, 2020) 등이 공공, 민간 어린이집이나 장기요양시설 및 기관 또는 주간보호센터, 재가복지시설 등에서 다양한 서비스를 제공하고 있다.<sup>2)</sup> 물론, 아동, 노인, 장애인 등의 사회적 취약계층 대상의 학대·폭력 피해자의 지원과 가해자 대상 치료·예방 및 가정폭력과 데이트 폭력 또는 학교폭력 대응 서비스 등을 위한 학교사회복지사 영역도 아동 보호전담기관이나 노인보호전담기관을 비롯, 장애인권익옹호기관, 가정폭력상담소 등을 중심으로 일부 지역사회에 서비스 제공기관이 설치되고 서비스 공급체계가 제도화되어 전문 서비스 인력들이 활동하고 있으나 아직 그 규모는 상당히 제한적인 실정이다.

2) 2019년 12월 기준, 전국 어린이집에서 활동하고 있는 보육교직원은 원장, 보육교사, 간호사, 사무원, 조리원 등을 포함하여 331,444명이다(보건복지부, 2020a). 요양보호사는 444,525명이 재가(377,726명)와 요양시설 등(73,082명)에서 활동하고 있다(국민건강보험공단, 2020).

최근 국제노동기구(ILO)는 돌봄 노동을 미래 좋은 일자리로 자리매김 하기 위한 심층 보고서를 발표하면서 돌봄경제(care economy)의 중요성을 강조한 바 있다(ILO, 2018). 2000년대 중반, 중고령 여성노동자 중심의 돌봄서비스 확충 과정에서 드러난 바와 같이, 돌봄 고용의 확대가 양질의 좋은 일자리 확대로 이어지지 못하였고, 결국 경제의 선순환 흐름을 이끌어 내는데 한계가 있었다. 과연 국제노동기구(ILO)가 제시하는 ‘좋은 돌봄(Decent Care)’은 어떻게 돌봄경제의 선순환 구조를 만들어 낼 것인지 보다 구체적으로 검토해 볼 필요가 있다. 다만, 분명한 사실은 재정투입에 따른 단순 고용창출이 아니라 돌봄부문의 고용확대가 돌봄욕구와 돌봄, 보호의 욕구의 해소라는 직접 성과는 물론이거니와 돌봄고용에 참여하는 무급 돌봄자의 감소와 재분배를 통해 여성의 노동시장 참여를 확대시키고 이로써 경제성장과 간접고용을 창출하여 세입증가 및 돌봄경제 부문의 재투자로 이어지는 선순환의 고리를 만들어 낸다는 가정이다. 그러나 돌봄 고용의 처우와 관련하여 저임금의 노동권이 보장되지 못한 돌봄 일자리의 확대는 돌봄경제의 순기능을 기대하기 어려운 것은 자명한 일이다(ILO, 2018, pp. 252-253).

보호서비스를 학대·폭력에 대응하고 권익 옹호에 특화된 돌봄의 영역으로 조작적 정의할 때, 이를 필요로 하는 현실적 필요성은 매우 절박한 상황이다. 학대와 폭력에 대한 사회적 민감도가 높아지면서 가정 내에서 소리 없이 덮여졌던 문제가 세상 밖으로 알려지고, 수면 위로 드러나고 있다고 보기도 하는데, 2019년도 전국에 설치된 아동보호전문기관에 접수된 아동학대 신고 건수 중에서 실제 아동학대 사례로 판정 건은 30,045건에 이른다(보건복지부, 2020b, p. 22).

노인인권 문제에 대한 인식이 변화하고 민감도 또한 증가하면서 사회적 개입 논의가 활발해 지고 있지만 2019년 전국 지역 노인보호전문기관

에 접수된 노인학대 신고 16,071건 중 5,243건이 학대사례로 판정되었다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 10). 한편 2019년 기준 장애인권익옹호기관에 접수된 전체 신고건수는 4,376건이고, 이 가운데 의심사례는 1,923건으로 43.9%였고 나머지는 장애인차별금지 및 권리구제 등 차별 또는 복지나 법률지원, 정서적 지원이나 지지가 필요한 사례 및 학대와 무관한 분쟁 등의 일반 사례가 전체의 56.1%를 차지하였다.(보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관, 2020, p. 61).

대상 집단별 학대·폭력 사건·사고의 양상이 매우 다양하고, 사례의 규모의 편차만큼이나 대상에 따른 보호서비스에 대한 기대와 욕구가 상이할 수밖에 없을 것 같다. 보호서비스에 대한 욕구가 상이하기 때문에 이에 대응하는 제공인력의 역량과 전문성, 기대하는 역할이 차별화될 터이니 이들의 양성과 채용, 전문성 개발과 경력의 관리, 나아가 고용을 유지하고 더 나은 서비스 제공을 위한 인력운용은 양질의 보호서비스 제공의 핵심 쟁점으로 부각된다.

그런데 놀랍게도 타인의 돌봄과 보호가 필수적인 아동과 노인, 장애인 가운데 학대·폭력이라는 고도 위기에 노출된 대상자에게 피해자 지원 또는 가해자 치료 등의 전문적 돌봄을 제공하는 인력에 대한 정책정보가 거의 희박한 실정이다. 국가는 국민의 안전과 행복을 위해 최소한 개인과 가족을 둘러싼 미시·거시 환경 전반에서 발생할 수 학대와 폭력으로부터 안전하게 보호하기 위해, 또는 폭력주기의 중복·순환 및 세대 간의 전이와 학습을 통해 사회문제로의 확산되지 않도록 근본적 대응을 위한 전문적 개입의 책임을 갖는다.

이와 같은 역할을 수행하기 위해 전문적인 보호서비스 제공인력을 확보하여 이들이 활동할 수 있는 제도와 기반을 마련할 수 있도록 충분한 실증근거가 필요하다. 본 연구는 이러한 실증근거 마련이라는 사회적 책

임감과 사명으로부터 착안되었다 해도 과언이 아니다. 명백한 사회악이지만 근절되지 않는 학대·폭력 문제에 대해 강력한 공권력으로 대응하는 한편, 학대·폭력의 피해자 또는 잠재적 피해가 우려되는 사회적 취약계층의 권익 옹호를 통한 피해 지원과 예방을 위한 전문적 서비스에 대한 사회적, 정책적 요구가 매우 시급한 현실이다. 이에 사회복지 분야의 보호 서비스 제도를 내실화 차원에서 서비스 제공인력에 대한 인력운용 논의의 시급성에 대한 공감은 본 연구의 출발점이 되었기 때문이다.

더욱이 현행 학대·폭력에 대응하기 위한 보호서비스 공급체계는 대상별, 제도별로 분절적인 운영체계가 작동하고 있거나, 서비스 제공을 위한 제도적 기반이 마련되지 않은 경우가 상존하고 있어 제공인력 관련 인력운용 체계 자체가 산발적으로 작동하고 있다. 학대·폭력 피해자 대상 보호서비스의 제도화 수준이 부처별, 사업별로 상이하고 제공인력의 전문성을 체계적으로 관리할 수 있는 조정기구나 실질적인 컨트롤 타워가 없이 사업부서별로 움직이고 있다.

뿐만 아니라 가해자 대상의 지원 서비스가 부족하여 재학대를 방지하거나 사전 예방적 개입 자체가 제한적일 수밖에 없는 상황이다. 현대 사회에서 심화되고 있는 학대·폭력 문제에 대응하기 위한 보호서비스 제공인력의 규모는 사건발생 추이에 비해 크게 부족한 실정이고 활동내용에 비해 처우 등은 상당히 열악한 상태이지만 그 구체적인 수급 현황에 대한 진단이 미흡한 것으로 보인다.

더욱이 대상별, 영역별로 보호서비스의 제공 인력의 업무 범위가 상이하고 업무수행 절차에 대한 제도적 기반이 견고하지 못해 가정 내 또는 시설 등의 사적이고 폐쇄된 공간 안에서 이루어지는 폭력적 상황에 대한 개입에 요구되는 최소한의 보호 장치라던가, 이들의 역할수행과 권한 설정의 이슈들이 법적 근거를 갖추고 실제적인 논의가 진행되지 못하고 있는 실정이다. 특히 일부 제도화된 영역을 제외한 대부분의 보호서비스는

서비스 공급을 위한 제도적 기반 자체가 부재한 상황이기도 하다.

헌법이 보장하는 국민의 안전 보장을 위해 적어도 국가는 보호서비스만큼은 국민에게 의무적으로 제공하여야 하는 것은 아닌가? 희생과 헌신에 의존하는 돌봄과 보호가 아니라 전문성과 관계성을 바탕으로 대상자를 신체, 정서, 언어, 성적 폭력과 학대는 물론, 차별과 배제, 착취로부터 보호, 안전을 확보하고 폭력 피해를 치료하여 피해자 본인과 그 가족의 회복 탄력성(resilience)과 안녕을 도모하며 가해자에 대한 전문적 개입을 제공하는 보호서비스를 국제노동기구(ILO)에서 제시한 ‘좋은 돌봄’ 또는 ‘변혁적 돌봄’의 대표 사례로 제안해 보고자 한다.

이와 같은 배경 하에서 본 연구는 보호서비스를 학대·폭력 대응 및 예방적 기능 수행과 권익옹호 활동을 포함하는 광의의 사회복지서비스로 조작적 정의하고, 핵심 서비스 제공기관의 전문 상담원을 중심으로 관련 서비스 제공인력의 수급 및 인력운용 실태에 대한 분석적 진단과 직무수행 여건 등을 비교·검토하여 보호서비스 전반의 제도개선 방안을 마련하는 것을 목적으로 한다. 특히 현행 보호서비스 공급체계가 갖는 파편적·분절적 제도운영 구조로 인한 서비스 제공의 효과성과 효율성의 문제를 인력운용 측면에서 접근하여 주요 보호서비스 영역별 양적, 질적 개선 방안을 제시하고자 하였다.

다만, 각 제도운영의 추진 배경이 상이할뿐더러 정책집행 체계나 추진 여건을 고려하지 않은 단순 비교는 자칫 고유 사업이 갖고 있는 쟁점을 희석시킬 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 학대·폭력에 대응하는 서비스로서 보호서비스를 포괄적으로 접근한 본 연구에서의 비교분석이 갖는 의미는 상호 배타성에 근거한 차등적 논의가 아니라 유사성으로부터 파생한 특수성과 차별성을 확인하는 동시에 표준화의 가능성을 타진하는 관점에서 시도하는 비교 관점으로 바라볼 것을 다시 한 번 강조하는 바이다.

## 제2절 주요 연구내용 및 방법

### 1. 주요 연구내용 및 범위

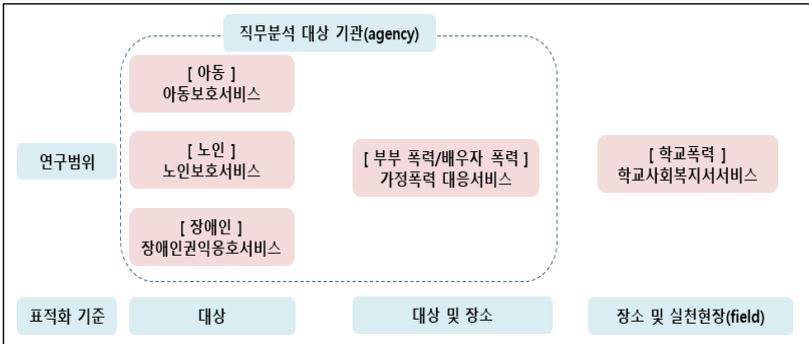
연구내용을 구성하기 위한 연구대상으로 본 연구의 분석대상 보호서비스 영역은 ① 아동보호서비스, ② 노인보호서비스, ③ 장애인권익옹호서비스, ④ 가정폭력 대응서비스, ⑤ 학교사회복지서비스(학교폭력 중심)로 표적화(targeting)하여 연구 설계가 이루어졌다. 이들 서비스 영역을 연구범위로 최종 선정한 기준은 크게 두 가지이다. 먼저, ‘최우선의 보호서비스를 필요로 하는 학대·폭력 피해의 대상은 누구인가?’와 관련하여 기존 사회복지서비스의 제도화 영역 내에서 ‘대상’을 중심으로 학대·폭력 대응에 특화된 서비스를 제공하기 위해 최소한 광역시·도 단위에 기관(agency)을 설치하여 대응이 이루어지고 있는지를 고려하였다. 이에 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호전문기관이 설치되어 있는 아동보호서비스, 노인보호서비스, 장애인권익옹호서비스를 우선 연구대상으로 선정하였다.

다음으로, ‘학대·폭력 피해가 주로 발생하는 장소(place)는 어디이며, (잠재)피해자의 조기발견과 대응이 효과적으로 이루어질 수 있는 사회복지서비스 현장(field)은 어디인가?’ 이와 관련하여 이번 연구는 개인과 가정의 미시환경으로 가정과 학교에 주목하였다. 공교롭게도 가장 안전하고 보호받아야 할 곳인 가정에서 아동, 노인, 장애인이 학대·폭력의 피해에 빈번하게 노출되고 있고 ‘가정폭력’은 이들 대상에게 가해진 학대·폭력 전체를 포괄하는 용어이기도 하지만 부부 폭력, 배우자에 대한 폭력과 위협이 가해지는 공간 전체이며 두려움 자체가 되고 있다.

또한 학교는 교육을 통한 학대·폭력의 예방적 접근이 가능하고 학대·폭력 피해에 노출된 아동과 가정을 조기에 발견하기에 유용한 기관임과

동시에 ‘학교폭력’이 발생하는 사회복지서비스 현장이기도 하다. 이에 이 연구에서는 가정폭력 대응서비스와 학교폭력 대응을 중심으로 한 학교사회복지서비스도 연구대상 및 범위에 포함하여 검토하였다. 다만 학교사회복지서비스는 앞서 4개 영역의 보호서비스와 달리 기관이 아닌 학교 등에 배치된 학교사회복지사 개인을 중심으로 보호서비스가 제공된다는 점에서 특수성과 차별성에 대한 고려가 요구된다.

[그림 1-2-1] 연구내용 및 범위의 설정 근거



자료: 저자가 직접 작성함.

연구의 시작은 연구대상 5가지 보호서비스 유형별로 법제도 기반의 기초분석과 정책추진 여건에 대한 진단으로부터 출발하고자 하였다. 사회적 약자로서의 집단적 특성으로 인해 학대·폭력의 위기에 노출되어 있거나 그 피해로부터 회복과정에서 외부로부터 지원과 지지가 필요한 대상에 대한 서비스 유형별로 연구대상을 구분했다. 그럼에도 불구하고, 현행 제도 하에서 상이한 법적 기반과 개별 제도의 영향을 받고 있기 때문에, 연구의 원활한 흐름을 위해서는 출발선에서 개괄적인 비교검토의 과정이 필요하다고 판단하였다.

이에 따라 우선, 각 보호서비스 유형별 관련 법제도 기반의 기초 분석을 실시하였다. 현행법에서 보호서비스 제공과정의 핵심이 되는 서비스 제공기관의 설치 및 기관의 주요 업무와 기능에 관련 법조항을 분석적으로 검토하였다. 특히 보호서비스의 기능을 규정하는 공통 기능 요소를 도출하는 분석틀을 마련하여 살펴봄으로써 보호서비스의 유형별 기본 개념 요소의 적용 가능성을 타진하였다. 아울러 관련 법령에서 보호서비스 제공인력의 채용 및 자격기준이나 보수교육과 훈련 관련 규정 등을 살펴보면, 공통 기능 업무 수행의 적절성 정도를 검토하였다.

이어 상이한 법제도적 기반에서 정책추진 여건과 보호서비스 제공인력의 직무와 고용특성을 파악하기 위해 상이한 정책배경 하에 설치·운영되고 있는 보호서비스 제공기관의 현황을 개괄하였다. 제공기관 설치의 주관 부처와 설치 현황, 기관에서 제공하는 주요 서비스 내용과 운영 예산의 출처와 규모 등을 제시하고 있다. 한편 보호서비스 제공인력의 활동 현황을 개괄적으로 진단할 수 있도록 보호서비스 제공인력의 배치기준과 현황, 자격기준 및 보수교육 기준, 그리고 근무조건과 급여기준 등을 정리하였다. 한편, 보호서비스 제공기관과 인력의 수요를 유발하는 학대·폭력 사건의 신고건수를 가늠할 수 있도록 시도별 아동, 노인, 장애인 학대신고 건수를 해당 인구천명 대비로 추산해 보았다.

본 연구는 5가지 보호서비스 유형별 서비스 제공인력의 직무실태를 정책발전의 경로나 정책적 쟁점 사항 등을 고려하여 병렬적으로 검토하는 구조를 기본으로 한다. 보호서비스 제공인력의 직무내용을 상세하게 파악하고 이들의 처우 및 근로실태를 알아보기 위해 다음에 제시한 연구방법을 활용하여 확보한 자료를 이용하여 채용과 교육훈련 현황, 채용경험과 처우, 근로여건, 업무부담 등을 다각도로 살펴보았다. 특히, 보호서비스 기관운영의 입장에서의 판단과 서비스 제공인력 당사자의 견해가 충분히

다를 수 있다는 전제하에 이들의 의견은 철저하게 비밀이 보장된 상태에서 전혀 상이한 경로를 통해 확보하여 검토하였다.

본격적인 유형별 논의에 앞서, 보호서비스 유형별 비교의 관점보다는 전반적인 보호서비스 제공인력이 직무와 고용의 특성을 개괄할 수 있도록 정리하고 있다. 이어 각 보호서비스 유형별 다양한 수집 자료와 정책자료 등에 대한 분석을 바탕으로 연구대상 5가지 유형의 사회복지 보호서비스 제공인력에 대한 인력운용 현황과 인력의 양성, 자격요건, 교육·훈련, 처우, 근로여건 등의 분석틀에 따라 종합적으로 검토하였다. 이를 바탕으로 보호서비스 제공인력 운용을 위한 법제도적 측면의 개선방안을 제시하였다. 아울러 서비스 유형별 제공인력의 확충과 처우개선과 전문성 향상을 위한 제언을 통한 보호서비스 발전의 구체적 정책 대안을 제시하는 것으로 연구의 주요 내용을 구성하였다.

## 2. 연구 방법

본 연구의 연구방법의 우선 적용은 학대·폭력의 신고 및 접수가 수행되는 보호서비스의 지역사회 내의 전달체계인 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관, 가정폭력상담소에 근무하는 보호서비스 제공인력과 학교사회복지사의 직무실태를 확인하는 것이다. 이들 대부분은 학대·폭력 사건을 접수함과 동시에 사건 처리에 개입하고, 관련자를 상담하며 회복을 지원하는 역할을 수행한다. 보호서비스 제공인력은 학대·폭력에 관한 전문적 지식과 함께 풍부한 경험을 요구받으며, 일선 사회복지현장에서 근무하는 사회복지인력과는 전혀 다른 성격의 직무를 수행하고 있다(김유휘, 최미진, 홍문기, 류진아, 2019). 그럼에도 불구하고 국내 보호서비스 제공인력의 직무 특성을 확인하는 그간의 연구는 일부

보호서비스 분야에서 산발적으로 수행되었을 뿐, 전반적인 보호서비스 인력의 직무실태를 확인한 연구는 부족하다. 이에 이 연구에서는 크게 보호서비스 관련 법·제도 분석을 포함한 문헌 연구, 심층 인터뷰, 직무분석 워크숍, 보호서비스 제공기관 및 제공인력을 대상으로 한 실태조사 등 네 가지의 연구 방법을 활용하여 연구를 진행하였다.

우선 문헌 연구는 사회복지서비스와 보호서비스의 개념에 관한 논의, 보호서비스에 관한 주요 이론 등에 관해 국내외 학술문헌을 확인하여 보호서비스의 분석틀을 도출하기 위한 배경자료로 활용하였다. 또한 이 연구에서는 보호서비스에 관한 다양한 법률 규정을 검토하여 보호서비스의 내용, 업무 수행기관의 성격, 업무 수행관련 법 규정의 특성을 검토하고 보호서비스 제공을 위한 인력 충원을 위한 법적 근거를 검토하였다. 다음으로 보호서비스 제공인력의 직무실태를 보다 면밀히 확인하기 위해 심층 인터뷰, 직무분석 워크숍, 보호서비스 제공기관 및 제공인력 실태조사를 아래와 같이 순차적으로 진행하였다.

첫 번째 단계로 보호서비스 제공인력의 직무에 대한 전반적인 특성과 실태를 우선적으로 파악하기 위해 보호서비스 제공기관에서 근무하는 인력을 대상으로 심층인터뷰(Focus Group Interview)를 진행하였다. 인터뷰는 11개 보호서비스 제공기관에서 근무하는 팀장급 이상 직원 11인과 4인의 학교사회복지사를 대상으로 진행되었으며, 2020년 6월 29일에서 7월 7일 사이에 총 4회에 걸쳐 진행되었다.

〈표 1-2-1〉 심층인터뷰 참석자 현황

구분	참석자	소속	직위
아동 보호서비스	A-1	○○아동보호전문기관	관장
	A-2	○○아동보호전문기관	관장
	A-3	○○아동보호전문기관	아동학대조사팀 팀장

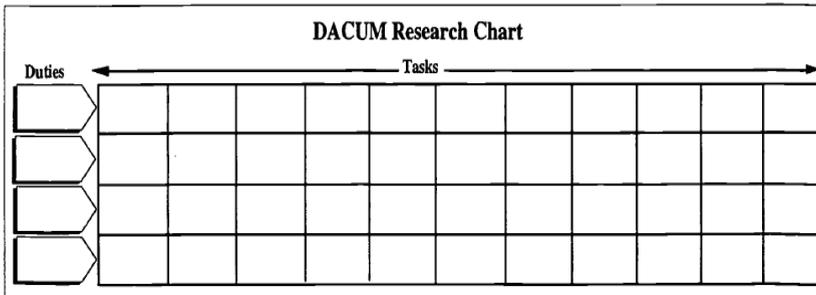
구분	참석자	소속	직위
노인 보호서비스	B-1	○○노인보호전문기관	부장
	B-2	○○노인보호전문기관	관장
	B-3	○○노인보호전문기관	관장
장애인 권익옹호서비스	C-1	○○장애인권익옹호기관	관장
	C-2	○○장애인권익옹호기관	과장
가정폭력 대응서비스	D-1	○○○○여성종합상담소	소장
	D-2	○○가정폭력성폭력통합상담소	실장
	D-3	○○가정(성)폭력상담소	소장
학교사회복지 서비스	E-1	한국학교사회복지사협회	협회장
	E-2	한국학교사회복지사협회	사무국장
	E-3	(전)○○중학교	복지상담사
	E-4	○○고등학교	교육복지사

다음으로는 보호서비스 제공인력의 직무를 보다 구체적으로 확인하고, 서비스별 세부 직무유형을 도출하기 위해 5인 이상의 현장 전문가를 섭외하여 DACUM 워크숍을 실시하였다.<sup>3)</sup> DACUM은 Developing A Curriculum의 준말로 특정직업 혹은 직무영역에서 업무를 수행하는 사람들이 수행하고 있는 과업을 효과적으로 규명 할 수 있는 직무분석의 한 방법이다(Norton, 1997). 다콤 혹은 데이컴으로 불리는 이 직무분석 방식은 훈련된 데이컴 조정자와 다양한 기관에서 해당 직무를 담당하는 5~12명의 숙련된 현장 전문가로 구성된 DACUM 워크숍을 통해 진행된

3) DACUM을 활용한 직무분석 및 실태조사는 연구진 협의를 거쳐 학교사회복지서비스를 제외한 4개의 보호서비스 영역에 한정하여 수행하였다. 학교사회복지사의 경우, 보호서비스 제공 인력의 근무환경이 노인·아동 보호서비스, 장애인권익옹호서비스, 가정폭력대응서비스와는 상이하고 직무의 범위도 개인 간, 학교 간, 지역 간 차이가 큰 것으로 나타나 DACUM 직무 분석 방법을 적용하는 것이 용이하지 않을 것으로 판단하였다. 더욱이 2020년도 상반기부터 확산된 코로나19에 의한 감염병 위협으로 교육시설이 감염병에 더욱 민감할 수밖에 없는 상황 등을 고려하여 학교사회복지사 관련 주요 연구결과는 2차 자료 중심으로 논의를 전개하였다.

다. DACUM 워크숍의 목표는 해당 직업에 종사하는 사람들이 합의를 바탕으로 수행하고 있는 업무의 책무(duty)와 과업(task)을 시각적으로 묘사하는 DACUM 리서치 차트(DACUM Research Chart)를 만드는 것이다. DACUM 워크숍은 2020년 8월 6일과 7일 양일간 진행되었으며, 참석자는 <표 1-2-2>와 같다.

[그림 1-2-2] DACUM Research chart



자료: Norton(1997). DACUM Handbook, Second Edition. Leadership Training Series No. 67. p. 54.

<표 1-2-2> DACUM 워크숍 일시 및 참석자 현황

영역	일시	소속	직위
노인 보호서비스	2020.08.06.(목) 10:30 대한상공회의소 소회의실5	○○도 노인보호전문기관	관장
		○○도 노인보호전문기관	관장
		○○시 노인보호전문기관	관장
		○○도 노인보호전문기관	관장
		○○도 노인보호전문기관	관장
		○○도 노인보호전문기관	관장
아동 보호서비스	2020.08.06.(목) 14:30 대한상공회의소 소회의실5	○○시 아동보호전문기관	관장
		○○시 아동보호전문기관	관장
		○○도 아동보호전문기관	관장
		○○도 아동보호전문기관	팀장
		○○도 아동보호전문기관	팀장

영역	일시	소속	직위
장애인 권익옹호 서비스	2020.08.07.(금) 10:30 대한상공회의소 소회의실1	○○도 장애인권익옹호기관	관장
		○○도 장애인권익옹호기관	관장
		○○시 장애인권익옹호기관	관장
		○○시 장애인권익옹호기관	관장
		○○도 장애인권익옹호기관	관장
가정폭력 대응서비스	2020.08.07.(금) 14:30 대한상공회의소 소회의실1	○○ 가정폭력상담소	소장
		○○○가족상담소	소장
		○○가정상담센터	소장
		○○가정상담소	소장
		○○○○가정폭력상담소	소장
		○○가정폭력상담소	소장

마지막 단계로 DACUM 워크숍에서 도출된 직무유형을 바탕으로 보호 서비스 실태조사를 실시하였다. 실태조사는 보호서비스 제공기관 조사와 인력조사로 구분하였다. 제공기관 조사는 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호센터의 전수를 대상으로 하였으며, 가정폭력상담소는 지역유형을 고려하여 50개소를 추출하였다.<sup>4)</sup> 조사대상 기관에 근무하는 기관장 혹은 중간관리자(팀장급 이상) 1인이 종사자들의 의견을 수렴하여 대표로 조사표를 작성하도록 하였다. 인력조사는 기관조사의 대상기관에 근무하는 제공인력 전수를 대상으로 하였다.

4) 가정폭력상담소의 조사는 대표성 확보를 위하여 도시규모를 층화 기준으로 표본 추출하였음.

도시 규모(대도시, 중소도시, 농어촌)는 다음과 같은 규모에 따라 분류하였음.

1. 대도시: 특별시 및 광역시 중 행정구역상 읍, 면을 제외한 지역
2. 중소도시: 광역자치도 중 행정구역상 읍, 면을 제외한 지역
3. 농어촌: 지방자치법 예하 행정구역상 읍, 면에 속하는 지역

〈참고표〉 가정폭력상담소 표본 설계

구분	모집단 기관 수	표본 기관 수
대도시	78	19
중소도시	100	24
농어촌	30	7
계	208	50

이를 바탕으로 추산한 조사 규모는 기관조사는 전수조사대상인 아동보호전문기관 68개소, 노인보호전문기관 34개소, 장애인권익옹호기관 18개소를 합산한 120개소와 표본으로 추출한 가정폭력상담소 50개소를 포함한 170개소이다. 종사자 조사는 기관의 평균 종사자 수를 고려하여 1,158인으로 추정하였다.

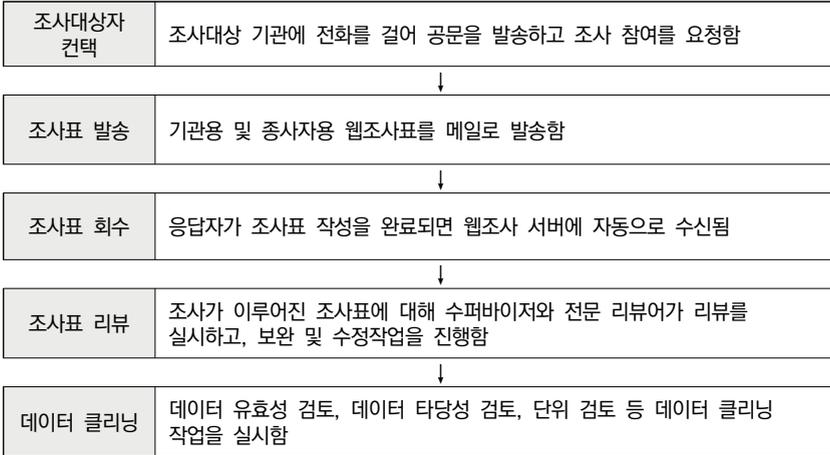
〈표 1-2-3〉 조사 대상 및 규모 추산

구분	기관 조사	종사자 조사
조사 대상	기관장 또는 중간관리자 이상 1인이 대표로 응답	보호서비스 제공인력
조사 규모		
① 아동보호전문기관(전수)	68개소	68개소*10인=680인
② 노인보호전문기관(전수)	34개소	34개소* 7인=238인
③ 장애인권익옹호기관(전수)	18개소	18개소* 5인= 90인
④ 가정폭력상담소(일부)	50개소	50개소* 3인=150인
총 계	170개소	1,158인

기관조사에서는 기본현황, 고용실태, 직무와 관련한 근무 실태, 학대·폭력 사건의 업무수행 현황, 서비스 연계 현황, 보호서비스에 관한 인식 및 의견에 대한 내용을 질문하였으며, 종사자 조사는 개인 기본 정보를 비롯하여 업무수행 실태, 전문성 강화를 위한 노력, 직무만족도 등을 확인하였다.<sup>5)</sup>

실태조사는 2020년 9월 14일부터 2020년 10월 9일까지 이루어졌으며, 구조화된 조사표를 이용한 온라인 웹조사로 실시되었다. 조사 및 데이터 처리는 아래의 과정에 따라 수행되었다.

5) 구체적인 조사표는 부록을 참고 바람.



약 3주간의 조사기간 동안 기관조사는 약 68.2%의 응답률을 보여 116개소의 보호서비스 제공기관에서 응답하였으며, 종사자 조사는 1,075명이 응답, 62.6%의 응답률을 보였다.

〈표 1-2-4〉 조사 완료 응답자 규모

(단위: 개소, 명, %)

	기관 조사			종사자 조사		
	기관 수	응답 수	응답률	종사자 수 <sup>1)</sup>	응답 수	응답률
아동보호전문기관	68	38	55.9%	1,115	592	53.1%
노인보호전문기관	34	25	73.5%	298	247	82.9%
장애인권익옹호기관	18	15	83.3%	91	75	82.4%
가정폭력상담소	50	38	76.0%	214	161	75.2%
대도시	19	15	78.9%	79	58	73.4%
중소도시	24	16	66.7%	92	69	75.0%
농어촌	7	7	100.0%	43	34	79.1%
계	170	116	68.2%	1,718	1,075	62.6%

주 1) 종사자 수는 기관조사의 실제 응답 값을 기준으로 하였으며, 당초 평균값으로 추산했던 인력의 규모와 차이가 있음.





## 제2장

### 보호서비스 관련 법제도 기반의 기초 분석

제1절 법제도 기반의 분석 틀

제2절 아동보호서비스 관련 법제도

제3절 노인보호서비스 관련 법제도

제4절 장애인권익옹호서비스 관련 법제도

제5절 가정폭력지원서비스 관련 법제도

제6절 학교사회복지사 관련 법제도



## 제 2 장 보호서비스 관련 법제도 기반의 기초 분석

### 제1절 법제도 기반의 분석 틀

보호서비스의 인력 운용 관련 법제도 기반을 비교하기 위한 분석 틀은 분석대상에 대한 명확한 이해로부터 출발한다. 앞서 소개한 바와 같이 본 연구의 분석대상으로 선정한 5가지 유형의 보호서비스는 아동 보호서비스, 노인 보호서비스, 장애인 권익옹호서비스, 가정폭력 대응서비스, 그리고 학교사회복지서비스이다. 이들 각 서비스의 대표적 이용자는 아동, 노인, 장애인, 가정폭력 피해자 및 초·중·고등학교 연령의 학생 또는 학교 밖 청소년 등이고(이하 보호서비스 이용자라 하며), 학대·폭력 또는 방임의 피해자와 가해자 모두를 포함하는 포괄적 개념이다. 한편, 보호서비스의 제공 주체는 공적 영역으로 한정할 때, 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 가정폭력상담소 등에서 근무하는 인력 및 학교사회복지사 등으로 이하에서는 보호서비스 제공인력이라 한다.

보호서비스 이용자는 학대·폭력 대응 과정에서 또는 피해지원 과정에서 이들 제공인력이 직접 제공하거나 해당 서비스와 연계하여 제시하는 각종 사회복지 서비스 정보를 통해 접하는 다양한 복지서비스를 이용하기도 한다. 대표적으로 아동 일시보호시설(아동복지법 제52조), 노인 전용 쉼터(노인복지법 제39조의19), 피해 장애인 쉼터(장애인복지법 제59조의13), 가정폭력 피해자 보호시설(가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률, 이하 가정폭력방지법이라 한다) 등 학대 피해자를 보호하고 학대·폭력의 경험으로부터 일상으로 복귀할 수 있는 회복지원을 위한 다양한 복지서비스를 포함한다. 그러나 본 연구가 분석대상으로 하는 보호전문기관 및 보

호서비스는 전문 상담원을 중심으로 하는 보호서비스 제공인력의 활동과 연계하여 쉼터 등의 복지서비스 기능은 분석대상에 포함하지 않는 것으로 연구의 범위를 한정하고 있음을 다시 한 번 주지할 필요가 있다.

본 장에서는 개별 보호서비스 유형별 현행법에서 보호서비스 제공기관의 주요 기능에 관한 공통 요소의 도출로부터 법제도 기반에 대한 분석을 출발하였다. 이를 바탕으로 학대·폭력 대응 보호서비스 제공기관의 규범적 틀을 제시하고, 보호서비스 유형별 공통기능은 물론 기관 고유의 기능을 담당하기 위한 인력의 수급과 관련된 법제도 상의 서비스의 인력운용 관련 규정을 세부 조항단위로 살펴보았다. 보호서비스 제공인력의 채용과 교육·훈련 및 처우 등 인력운용에 관련된 법적 조항을 검토하여 각 서비스 유형별 현행법이 보호서비스의 규범적 지향으로서의 핵심 기능을 적절히 수행할 수 있는 인력운용의 제도적 기반을 갖추고 있는가를 진단해 보는데 그 목적이 있다.

## 1. 보호서비스 제공기관의 공통 기능 요소의 도출

사회복지서비스의 전문성 및 질적 수준은 궁극적으로 서비스를 제공하는 제공인력의 자질과 전문성에 직접적인 영향을 받게 된다. 그리고 이들이 적절한 처우를 보장받으면서 지속적인 자기개발과 전문성 향상을 지원할 수 있는 조직적 뒷받침이 필요하기 때문에 제공기관의 인력운용 역량이 강조되는 것이다. 보호서비스의 경우에도 예외일 수 없다.

다시 말해, 학대·폭력에 대한 위기개입의 적절성에 대한 판단과 성과는 역량 있는 보호전문 기관 및 제공인력에 의한 보호서비스의 제공 여부가 핵심이 된다. 나아가 보호서비스 제공인력의 기본 역량과 전문성은 일차적으로 이들에게 기능과 역할을 부여하는 제공기관의 핵심 기능에서 착

안되어야 하므로 제공기관의 핵심 기능에 대한 적정성 판단이 전제되어야 할 것이다. 따라서 학대·폭력 대응 보호 전문기관의 핵심 기능을 관련 법률 및 현행법에서 규정하고 있는 보호전문기관 유형 간의 공통 요소로서 강조될 것으로 가정하고, 이의 도출을 위한 관련 법조항을 세밀하게 검토하였다. 이에 보호서비스의 인력운용 관련 법제도 분석은 각 서비스 전달의 주체 또는 주관 기관을 중심으로 근거 법률과 해당 법률에 근거한 주요 업무, 사무의 목적, 업무수행 기관의 유형, 기관의 성격 및 업무수행 적용의 법규 등에 따라 우선 개괄적으로 살펴보았다. 분석대상 보호서비스 유형별로 살펴본 주요 내용의 개관은 다음 <표 2-1-1>과 같다.

나아가 보호서비스 유형별 관련법에서 ‘보호서비스’ 제공기관의 공통 기능 요소를 적절하게 담당 내지 수행할 때, 보호서비스 제공인력의 역량이 갖추어 졌다고 잠정적 판단이 가능하다. 왜냐하면 이러한 판단이 가능하기 위해서는 우선 각 개별 보호서비스 제공인력에게 부과된 보호서비스 제공기관의 공통 요소를 수행하거나 또는 담당할 수 있는 법적, 제도적 장치가 마련되어 있어야 하기 때문이다. 따라서 도출된 보호서비스의 공통 요소를 확인하게 되면, 양질의 보호서비스를 제공할 수 있는 인력을 공급하는 것을 제도적으로(법적으로) 뒷받침할 수 있는 방법, 또는 그 제공인력이 업무를 수행하는 과정을 통해 역량이 더욱 증진될 수 있도록 하여 경험의 축적이 곧 보호서비스 질의 향상과 연계될 수 있도록 제도적으로 뒷받침할 수 있는 방법이 제시되어 있거나 마련되어 있을 수 있다고 보았다. 이에 2절부터는 각 보호서비스의 유형별 제공기관의 설치에 따른 인력의 채용과 교육·훈련에 관한 규정들을 살펴보았다.

(표 2-1-1) 보호서비스 관련 법 규정의 개관

근거 법률	이동보호 전문기관	노인보호 전문기관	장애인 권익옹호기관	학교 사회복지사	가정폭력 상담소
업무 (법률, 시행령, 시행규칙)					
· 학대피해아동, 피해아동의 가족 및 이동학대행위자를 위한 상담, 치료 및 교육	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력방지법 제5조부터 제6조
· 아동학대 예방, 교육 및 홍보	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담
· 아동학대 예방, 교육 및 홍보 (이상 법률)	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담
· 국가이동학대정보시스템에 피해아동, 그 가족 및 아동학대행위자에 대한 정보와 이동학대에방사업에 관한 정보의 입력에 필요한 자료의 제공, 이동복지시설, 영유아보육법에 따른 어린이집, 유아교육법에 따른 유치원, 초·중·고등학교에 따른 학교, 경찰서, 주민자치센터, 보건소, 의료기관 및 사회복지사업법에 따른 사회복지기관 등의 이동학대 예방, 피해아동보호와 관련된 기관의 연계, 피해아동 및 피해아동 가정의 기능회복 서비스제공(이상 시행령)	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담
· 아동학대 예방, 교육 및 홍보 (이상 법률)	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담
· 아동학대 예방, 교육 및 홍보 (이상 법률)	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담
· 아동학대 예방, 교육 및 홍보 (이상 법률)	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담
· 아동학대 예방, 교육 및 홍보 (이상 법률)	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담
· 아동학대 예방, 교육 및 홍보 (이상 법률)	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담
· 아동학대 예방, 교육 및 홍보 (이상 법률)	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담
· 아동학대 예방, 교육 및 홍보 (이상 법률)	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담
· 아동학대 예방, 교육 및 홍보 (이상 법률)	· 아동복지법 제45조부터 제47조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 사회복지사업법 제11조 제2항	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담

	이동보호 전문기관	노인보호 전문기관	장애인 권익옹호기관	학교 사회복지사	가정폭력 상담소
업무의 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학대받은 아동의 치료, 아동학대의 재발방지 등 사례관리 및 아동학대예방 목적(이동복지법 제45조)</li> <li>· 아동복지시설(이동복지법 제52조)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학대받은 노인의 발견·보호·치료 등을 신속히 처리하고 노인학대 예방 목적(노인복지법 제39조의5)</li> <li>· 노인복지시설(노인복지법 제31조 제5호)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학대받은 장애인을 신속히 발견·보호·치료하고 장애인 학대를 예방하기 위한 목적(장애인복지법제59조의11)</li> <li>· 장애인복지시설이 아닌, 별도의 기관의 성격을 규정한 별도의 법률규정 없음</li> </ul>	없음	없음
업무 수행 기관 분류	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기초지방자치단체가 설립하거나 비영리법인에 위탁할 수 있음(이동복지법 제45조)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시·도가 설치하거나 비영리법인에 위탁할 수 있음(노인복지법 제39조의5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시·도가 설치하거나 공공기관 또는 장애인학대 예방 및 방지를 목적으로 하는 비영리법인을 지칭하여 위탁(장애인복지법 제59조의11)</li> </ul>	없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 국가와 지방자치단체가 설치하거나 그 밖의 사람 또는 기관은 설치하여 시장·군수·구청장에 신고(가정폭력방지법 제5조)</li> <li>· 가정폭력방지법 제6조</li> </ul>
업무 수행 기관 성격	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이동복지법 제46조</li> <li>· 아동학대 발견 및 피해구제 조치는 아동학대전담공무원이 담당(아동학대처벌법 제11조)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노인복지법 제39조의7(연장조사 및 응급조치), 법제39조의8(보호인 선임), 법제39조의16(노인학대행위자에 대한 상담·교육 권고)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애인복지법 제59조의7(연장조사 및 응급조치), 법제59조의8(보호인 선임), 법제59조의12(가족관리)</li> </ul>	없음	없음

자료: 이동복지법, 법률 제17206호 (2020).  
 아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법(약칭: 아동학대처벌법), 법률 제17087호 (2020).  
 노인복지법, 법률 제17199호 (2020).  
 장애인복지법, 법률 제16733호 (2019).  
 사회복지사업법, 법률 제17174호 (2020).  
 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률(약칭: 가정폭력방지법), 법률 제17437호 (2020).

〈표 2-1-1〉에 제시된 바와 같이 각 보호서비스 제공기관의 주요 업무 내용 및 기능 그리고 업무의 목적을 종합해 보면, 특히 3대 관련 법(아동복지법, 장애인복지법, 노인복지법)의 조항은 앞서의 쟁점들이 비교적 명확하게 드러난다. 즉, 보호서비스 제공기관 공통의 기능 요소로 방임, 학대·폭력, 착취 등의 사전적 예방은 물론, 학대·폭력 상황과 관련된 위기 상황으로부터 피해 당사자를 벗어나도록 하는 임시적이고 즉각적인 조치와 이미 발생한 피해를 회복하도록 하는 일련의 과정, 그리고 피해 상황에서 벗어나 향후 재학대의 피해를 받지 않도록 필요한 조치를 취하는 사후 예방적 제반 조치를 포함한다. 이에 덧붙여 학대·폭력 피해자들의 권익을 옹호하는 사회적 가치와 잠재적 피해자가 될 수 있는 사회 전반의 인식개선 및 캠페인, 홍보 관련 일체의 과정을 아우르게 된다.

이에 따라 본 연구는 보호서비스의 규범적 공통 기능 요소로서 [그림 2-1-1]과 같이 사회적 약자에 대한 방임, 학대·폭력, 착취 등의 사전적·사후적 예방활동과 피해회복 활동으로 양분하고, 피해회복 활동은 다시 응급조치 및 긴급복지 서비스 연계 등을 통한 피해지원과 민사적·형사적 피해구제 중심의 활동이 주로 이루어진다고 보았다. 피해회복 활동의 핵심은 법적 절차(민사재판 또는 형사재판 등)를 통해 이루어지기 때문에 보호서비스 기관은 그 절차에서 피해자를 지원하는 일련의 과정에 보다 집중하게 될 것이다. 특히 아동복지법과 노인복지법은 이러한 업무를 수행하는 기관을 ‘복지기관’으로 분류함으로써 보호서비스가 복지서비스에 절차적이고 서비스 측면의 가중이 주어지고 있음을 확인할 수 있다.

[그림 2-1-1] 보호서비스의 공통적 기능 요소



자료: 저자가 직접 작성함.

다양한 사회복지서비스와의 연계는 보호서비스의 독립된 기능이나 업무로 구분하지는 않지만 보호서비스 제공과정에서 중요한 서비스 제공 전략이 되고 있다. 다시 말해, 보호서비스는 사회복지서비스 급여와의 연계를 목적으로 제공하는 것이 아니지만 학대·폭력의 예방하거나, 또는 발생한 피해 상황으로부터 개인과 가족의 회복, 향후 동일하거나 유사한 학대 또는 폭력에 의한 피해가 발생하지 않도록 지원하는 일련의 활동 중에 중요한 활동 전략으로 사회복지서비스 연계 전략이 활용된다. 이와 같은 측면에서 보면 보호서비스는 예방서비스와 사회복지서비스, 피해회복 및 지원·연계 자체에 초점을 맞춘 전형적인 통합적 서비스라고 할 수 있겠다.

## 2. 보호서비스의 공통 기능 요소로부터 주요 서비스 내용의 구성

보호서비스가 예방 활동 및 피해회복 활동을 중심으로 공통 기능 요소를 구성하도록 법적으로 규정하고 있다 하더라도, 보호서비스의 구체적 내용은 학대·폭력의 양상과 환경적 요인에 따라 매우 다양한 양상으로 나타나게 된다. 물론, 학대·폭력의 양상에 따른 규범적 대응 방안을 강구하는 과정에서 보호서비스를 구성하는 예방 활동과 피해 회복의 구체적인 서비스 내용은 각 법적 기반으로부터 아래 <표 2-1-2>와 같이 정리할 수 있다. 다만, 아래 서비스 구성은 각 법률 조항의 관련 서비스를 망라적으로 열거한 것이 아니라, 주요 서비스 구성을 나열적으로 제시한 것이다. 바람직한 방향의 보호서비스의 내용은 성인의 경우에는 자신의 보호 역량 강화를 기본 목표로 삼고 있는 반면, 아동의 경우 부모 또는 주양육자의 양육 역량의 직접적 강화는 물론, 아동이 성장하기에 안전한 환경을 조성할 있도록 지원하는데 초점을 둔다는 차이점은 분명하다.

<표 2-1-1> 보호서비스의 공통 기능 요소를 구성하는 주요 서비스 내용

예방 활동	사전 예방 조치	· 대중교육 및 홍보	· 학대예방 교육, 홍보 · 사회적 인식개선 캠페인 · 고위험군 조기발견, 신고의무자 등 교육
		· 개별상담	· 학대위험 상황에 처한 당사자 및 가족, 돌봄 제공자에 대한 상담, 심리치료, 가족기능회복 프로그램
		· 사례관리	· 사례관리 · 후견인 선임, 지속적 대리인 선임, 재산학대 예방을 위한 특별수요신탁 등
	사후 예방 조치	· 피해자 역량 강화	· 정신과 치료 및 상담, 사후관리, 모니터링 · 피해자 지원 단체 연계, 자조모임 지원 등
		· 인식개선, 홍보	· 피해상황에 대한 교육 및 학대 방지를 위한 대응 조치 홍보
		· 법적 안전장치제공	· 손해배상청구 · 친권제한-가정위탁, 친권상실-입양 등 · 이혼 및 양육비청구 지원

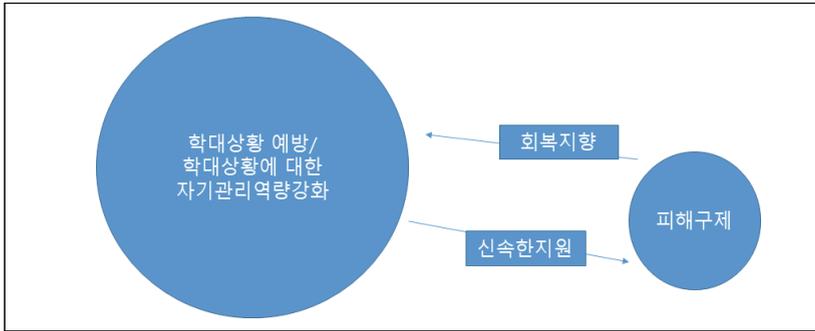
피해 회복 활동	피해 지원	· 응급 및 긴급 조치	· 긴급분리, 응급조치, 학대행위자 접근금지조치 · 재산적 피해상황 확대방지를 위한 예금동결 등 · 법적 안전장치 제공 등
	민사적 피해 구제	· 법적 대리인 선임	· 피해구제를 위한 후견인, 지속적 대리인 선임지원
		· 민사적 권리구제	· 손해배상청구 · 친권제한 및 가정위탁, 친권상실 및 입양 조치 지원
	형사적 피해 구제	· 형사적 권리구제	· 가해자 형사처벌을 받도록 고소 지원 · 형사절차에서의 진술지원
		· 법적대리인등 선임	· 후견인 선임지원 · 진술조력인 지원 · 보조인 지원

자료: 저자가 직접 작성함.

사회복지의 관점에서 보면, 학대·폭력 또는 방임 등으로부터 사전적으로나 사후적으로 피해 발생을 최대한 예방하고, 학대·폭력의 위기 상황이 발생할 때조차도 가급적 조기에 개입할 수 있는 안전장치의 확보가 예방 활동으로서 보호서비스의 주요 내용 구성에 있어 핵심이 된다. 아울러 학대·폭력 피해가 발생한 경우라도, 피해 상황에 대한 적절한 응급조치와 피해 상황으로부터 조속히 벗어날 수 있도록 피해 배상(또는 보상)을 지원(구제)함으로써 빠른 시일 내에 예방적 조치의 범주 안으로 복귀토록 서비스를 연계하거나 지원하는 일련의 모든 과정을 보호서비스의 내용으로 핵심으로 구성할 것을 제안한다.

다만 민사적 또는 형사적 피해구제의 절차는 법적 지원 과정의 일환으로 이루어지는 서비스이기 때문에 사회복지시설이나 기관의 입장에서는 당사자가 법적 서비스를 적절히 지원 받을 수 있도록 지지·지원하는 것에 그 역할의 한계를 설정하는 것이 바람직하다. 서비스적 접근으로 피해 당사자 개인과 그 가족이 갖는 개인적·가족적 자기관리 역량 및 회복력(resiliency)을 극대화하는 지지·지원의 관계를 그림으로 표현하면 다음 [그림 2-1-2]와 같이 형상화할 수 있다.

[그림 2-1-2] 보호서비스의 지향



자료: 저자가 직접 도식화 함.

학대·폭력의 위기 상황에서 자기관리 역량과 회복력을 강화하는 것은 성인의 경우 자신의 욕구(needs)와 선호, 권리 등에 입각해서 자신의 재산과 인적 자원 등을 적절하게 보호하고 활용할 수 있는 역량을 강화할 수 있도록 지지·지원하는 것을 의미하는 것이기도 하다. 이러한 역량을 갖추게 되면 학대·폭력의 트라우마적 스트레스 경험에도 불구하고 지역사회에서 독립적 생활을 충분히 영위할 수 있을 것이다. 물론 소득 활동이 없거나 재산이 없는 성인의 경우 사회보장 급여 등을 통해 보완이 가능하도록 보호서비스는 사회복지서비스의 연계 가능성을 적극적으로 검토하게 된다.

아동의 경우에도 성인 대상의 보호서비스를 전달하는 것과 크게 다를 바 없지만, 아동은 자신의 의사에 따라 지역사회에서 독립적으로 생활할 수 있는 재산 운용이 가능하지 않고, 의사결정 역량 등에서 여전히 취약하기 때문에 특별한 지원이 필요하다는 점에서 차이가 있다. 특히 부모 또는 주 양육자가 아동을 자기 책임과 사회적 연대의식을 갖춘 성인으로 성장할 수 있도록 양육하지 못할 때 아동은 학대(방임 포함)의 위기 상황에 처할 수 있게 된다. 이런 상황을 사전적으로 예방하거나 관리할 수 있도록 하는 것은 부모의 역량을 강화함으로써 가능할 수 있는데 다양한 방

법(주로 가족지원)이 동원될 수 있다. 경우에 따라서는 부모가 자녀 양육의 사회적 가치를 실현할 의지가 없거나 역량이 없다면 친권제한 또는 친권상실이라는 강력한, 그러나 신중한 법적 제약을 통해 아동이 건강한 가정적 환경에서 성장할 수 있도록 지원하는 것도 보호서비스의 내용으로 고려될 수 있다.

지금까지 보호서비스 관련 현행 법 상의 공통 기능 요소를 도출하고 이에 따른 규범적 지향으로서 보호서비스 주요 내용 특성을 살펴보았다. 각 보호서비스가 제공하는 공통 기능 요소 업무를 확대·폭력에 대한 사전적, 사후적 예방활동 및 피해 회복과 권익옹호라고 전제하고, 다음 각 절에서는 분석대상 5가지 유형의 보호서비스 유형별 보호서비스 제공기관의 설치 관련 규정을 개괄하고, 이를 바탕으로 각 기관에서 활동하는 인력의 채용과 교육·훈련 및 처우 관련 규정 등과 관련하여 적절한 법적·제도적 기반을 갖추고 있는지 살펴보려고 한다.

## 제2절 아동보호서비스 관련 법제도

### 1. 아동보호전문기관의 업무와 기능 관련 법적 규정

지난 2020년 4월 개정된 아동복지법은 학대받은 아동의 치료, 아동학대의 재발 방지 등 사례관리, 그리고 아동학대예방을 담당하는 아동보호전문기관을 시·도 및 시·군·구에 1개소 이상 두어야 한다고 규정하면서 지자체장이 관할 구역의 아동 인구수와 지리적 요건을 고려하여 조례로 정하는 바에 따라 2개 이상의 기초자치단체를 통합하여 하나의 아동보호전문기관을 설치·운영할 수 있도록 하였다(아동복지법 제45조 제2항).

앞서 보호서비스의 공통 기능 요소의 핵심으로 고려한 사전적·사후적 예방활동의 일환으로 아동보호전문기관의 피해자 역량 강화 업무의 관점에서 본다면, 피해 아동 개인은 물론, 아동양육의 책임을 갖는 가족의 역량 강화와 관련된 업무는 아동학대 예방업무와 직접적으로 연관된다.

피해아동의 역량 강화는 주로 아동 심리치료와 상담, 의료지원 중심으로 이루어지고, 가족역량 강화의 경우에는 다양한 접근이 가능하나 가해 부모의 경우 참여 협조여부에 따라 그 효과성의 한계가 확연하게 드러난다. 특히, 가해 부모의 협조가 매우 저조한 경우, 피해 가족의 역량강화 조치의 업무는 한계에 부딪히는 상황에 직면하기도 한다. 이와 같은 맥락에서 아동 보호서비스의 대표적 근거법이 되는 아동복지법의 법률적 해석 차원에 한정하여 볼 때, 다시 말해 아동보호전문기관에서의 업무 실태와 현황을 배제한 법적 조항에서의 논거만을 근거로 아동보호전문기관의 보호서비스 제공기관으로서의 업무내용을 예방활동과 피해회복 활동으로 구분하여 살펴보면 <표 2-2-1>과 같이 제시해 볼 수 있다. 사전적 예방조치는 일부 예방교육이나 홍보활동으로 제한되어 있고, 대부분 피해자에 대한 사후적 조치나 사후관리 기능으로 법적 기능이 협소하게 규정되어 있다.

<표 2-2-1> 보호서비스 공통 기능 요소로 살펴본 아동보호전문기관의 법적 업무 구분

예방 활동	사전적 예방조치	· 대중교육 및 홍보	· 아동학대 예방 교육 및 홍보(아동복지법 제 46조 제2항 제4호)
		· 개별상담	없음
		· 법적 안전장치제공	없음
	사후적 예방조치	· 법적 안전장치제공	없음
		· 피해자 역량강화	· 피해아동, 피해아동의 가족 및 아동학대 행위자를 위한 상담·치료 및 교육(아동복지법 제46조 제2항 제3호) · 피해아동 가정의 사후관리(아동복지법 제46조 제2항 제5호)

피해 회복 활동	피해 지원	· 응급 및 긴급 조치	· 긴급입시조치의 신청(아동학대처벌법 제13조) · 검사에게 입시조치를 청구하도록 요청(아동복지법 제14조)
	민사적 피해구제	· 법적 대리인 선임	· 입시후견인 선임에 대한 의견제시(아동학대처벌법 제23조 제2항) · 피해아동보호명령에서 보조인이 될 수 있음(아동복지법 제48조)
		· 민사적 권리구제	· 피해아동보호명령 청구를 지자체의 장에게 요청(아동복지법 제47조)
	형사적 피해구제	· 형사적 권리구제	없음
		· 법적대리인등 선임	없음

자료: 저자가 직접 작성함.

사실 아동보호전문기관은 그간 지역사회에서 아동이의 최우선의 원칙에 근거하여 학대피해 아동의 보호와 아동학대의 예방, 그리고 아동학대 범죄 행위에 대한 응급조치 등의 역할을 총괄해 왔다 해도 과언이 아닐 것이다. 즉, 보호서비스 제공기관으로서 명백한 기관의 특성이 최근 일련의 법 개정 또는 제도개선 논의과정에서 과도기적 변화를 보이고 있다. 일례로 <표 2-2-2>를 기준으로 보면, 아동보호전문기관은 ‘보호서비스’ 제공기관으로서의 성격보다는 보호서비스와 연계된 사회복지서비스제공기관의 성격이 두드러진다. 이는 앞서 언급한 아동복지법의 개정의 직접적 영향을 받는데, 종전의 아동보호전문기관의 역할 중 피해회복 활동과 관련된 역할의 대부분을 아동학대전담공무원에게 이관시켰기 때문이다.

개정된 아동복지법 제46조의 아동보호전문기관의 업무에 따르면 아동보호전문기관의 보호서비스는 예방활동과 피해회복 활동으로 양분한 본 연구의 분석틀에 따라 굳이 분류하자면, 피해자 역량강화 영역의 서비스에 집중되어 있다고 보여 진다는 것이다. 그러나 피해자의 역량강화는 피해아동의 관점에서 보면 피해자의 역량강화 업무라고 할 것은 제한적일 수밖에 없고, 그나마도 위기가구 대상의 사회복지서비스 제공으로 분류하는 것이 더 적절할 수 있다. 이러한 접근은 학대피해 아동에 대한 보호

계획이 수립된 후(아동복지법 제22조의4 제1항) 그 계획 집행의 일환으로 동법 제15조 제1항에 따라 제공될 수 있다. 동법 제22조의4 제4항에 따라 보호계획을 통보받은 아동보호전문기관이 그 보호계획 집행의 일환으로 제46조 제2항 제3호의 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 또한 그 밖에 법 제46조 제2항 제5호의 서비스도 법 제22조의4 제1항의 보호계획에 따라 제공할 수 있다.

한편 피해아동 가정의 사후관리(법 제46조 제2항 제5호)는 아동복지법 제28조의 가정방문, 전화상담 등의 모니터링을 염두에 둔 조치라 할 수 있다. 법률상으로도 보면, 이런 내용의 사후관리는 사회서비스나 독자의 보호서비스라고 보기 어려울 것이다. 오히려 일정 기간 관찰할 책임을 아동보호전문기관에 부여한 것이라고 볼 수 있을 것이다. 그러나 아동복지법의 개정 후 이들 새로운 역할에 따른 업무가 본격적으로 개시되지 않았기 때문에 본격적인 실태에 대한 진단은 좀 더 시간을 두고 지켜 볼 필요가 있다.

다만, 아동보호전문기관의 피해회복 절차에서는 보호서비스 제공기관으로서의 성격이 일부 남아 있다. 긴급임시조치를 신청할 수 있는 권한이 아동보호전문기관의 장에게 남아 있고, 피해아동보호명령 등에서 의견을 제시하는 것도 가능하기 때문이다. 그런데 아동학대 피해를 신고 받거나 현장 출동하여 조사할 권한이 아동보호전문기관에 없기 때문에, 긴급임시조치 신청권한을 행사할 여건이 법적으로 마련되어 있지 않다. 마찬가지로 피해아동보호명령제도에 있는 권한도 아동보호전문기관이 행사하기가 현실적으로 어려울 수밖에 없을 것이다. 이러한 권한은 지자체가 수립하는 피해아동 보호계획에 따라 서비스를 제공하는 경우에 한정될 수밖에 없을 것이다. 아동보호전문기관이 보호서비스 기관으로부터 통상의 사회복지서비스제공기관으로 역할이 전이된 것에는 아동학대전담공무원 제도가 새롭게 도입된 것과 연관되어 있다. 아래 <표 2-2-2>는 아동학대

전담공무원이 제공하는 서비스 내용을 정리해본 것이다.

〈표 2-2-2〉에 제시한 바와 같이, 아동학대전담공무원 제도가 정착된다면 다음과 같은 쟁점이 제기될 수 있어 구체적인 대응 방안에 대한 논의가 요구된다. 첫째, 아동학대 관련 보호서비스 업무의 대부분을 아동학대전담공무원이 수행하게 될 경우, 아동보호전문기관은 사례관리 전담 보호서비스 제공기관으로서의 업무를 수행하는 기관으로서의 위상이나 기능 및 역할이 지역사회 내에서 재설정되어야 할 과제를 갖게 된다. 아동보호전문기관은 아동복지법 제22조의4에 따른 보호계획이 수립된 후 그 계획에 따른 보호서비스 제공과 모니터링 업무를 중심으로 하기 때문이다.

〈표 2-2-2〉 아동학대 보호서비스 관련 아동학대전담공무원의 업무

예방 활동	사전적 예방조치	· 대중교육 및 홍보 · 개별상담 · 법적 안전장치제공	없음 없음 없음
	사후적 예방조치	· 법적 안전장치제공 · 피해지역량강화	없음 · 보호계획 수립(아동복지법 제22조의4)
피해 회복 활동	피해 지원	· 응급 및 긴급 조치	· 기초자치단체의 장에게 아동학대 신고- 접수 (아동학대처벌법 제10조; 아동복지법 제27조의2에 의한 사법경찰관에 의한 통보) · 현장출동(아동학대처벌법제11조) 및 조사(아동복지법 제11조의2) · 응급조치(아동복지법 제12조) · 긴급입시조치의 청구(아동복지법 제13조)-시·군·구의 장을 통해 청구 · 입시조치 청구의 요청(아동복지법 제14조)-시·군·구의 장을 통해 요청 * 아동복지법 제22조제3항제1호의 업무는 아동학대처벌법상의 위 조치를 취할 권한과 책임이 지자체에 있다는 것으로 이해될 수 있음.
	민사적 피해구제	· 법적 대리인 선임  · 민사적 권리구제	· 입시후견인 선임에 대한 의견제시(아동학대처벌법 제23조 제2항) · 피해아동보호명령에서 보조인이 될 수 있음 (아동복지법 제48조)  · 피해아동보호명령 청구(아동학대처벌법 제47조)-시·군·구의 장을 통해 청구
	형사적 피해구제	· 형사적 권리구제 · 법적대리인등 선임	없음 없음

자료: 저자가 직접 작성함.

둘째, 보호서비스 제공과정에서 아동보호전문기관과 아동학대전담공무원의 협업이 법적으로 보장되어 있지 않기 때문에, 긴급임시조치 청구의 요청, 임시후견인 선임에 대한 의견제시 등 보호서비스 제공과정에서 필요한 대처를 수행하기에는 아동보호전문기관의 정보 접근성이 현저히 제한될 수밖에 없는 구조이다. 그 결과 현행 아동보호전문기관이 갖고 있는 권한은 사문화되거나, 아동학대전담공무원이 법적 근거 없이도 아동보호전문기관의 인력을 임의로 활용할 가능성을 완전히 배제할 수 없을 것에 대한 우려이다.

셋째, 아동보호전문기관과 아동학대전담공무원의 업무를 통합하여 보호서비스 업무로 이해하더라도 아동보호전문기관이 수행할 ‘사후 예방조치’의 역할은 여전히 불명확하다. 가령 일시적 가정위탁, 친권제한, 친권상실, 입양 등의 조치도 사후학대예방에 부수하여 진행되어야 할 서비스인데, 이들 서비스와 보호서비스 제공과의 관련성이 제도적으로 여전히 불투명할 뿐 아니라, 이들 서비스에서의 아동보호전문기관의 역할도 불분명하다는 문제가 있다.<sup>6)</sup> 즉, 보호대상 아동에 대한 아동복지법 제15조의 보호조치와 학대피해 아동에 대한 사후예방 조치의 관련성이 제도적으로 충분히 연계되어 있지 않다는 것이다. 아동학대 상황을 발견하게 되면 부모 동의 하에 일정기간 가정위탁을 하거나, 부모의 의사에 반하여 친권제한을 하고 가정위탁을 하거나 입양을 하는 등의 조치가 사후 예방 조치에 해당될 것인데, 아동복지법 제15조의 보호조치, 제18조의 친권상실선고, 제19조의 아동 후견인 선임 신청 등의 조치가 보호서비스와 어떤

6) 부모가 학대행위자여서 아동을 양육하기 어려운 경우 가정위탁이 필요할 것이고, 가정위탁을 부모가 반대하면 부모의 친권을 제한하거나 상실시키는 조치가 수반되지 않고는 가정위탁을 결정하기 어렵다. 또한 부모의 학대가 매우 심하고, 부모가 양육하는 것이 아동의 복리에 현저한 위협이 될 것이라고 보면 입양을 보호계획에 포함시켜야 할 것인데, 이때에는 친권상실이 포함되어야 할 것이다. 그 점에서 가정위탁-입양, 이에 부수한 친권제한, 친권상실, 후견인 선임은 모두 사후학대예방 조치의 일부로 볼 수 있다는 것이다.

관련성이 있는지를 명확하게 규정하지 않고 있다는 문제가 있다.<sup>7)</sup>

넷째, 아동학대 관련 여론에서 자주 지적되는 것과 같이 피학대 아동을 제 때 가정에서 분리하거나 적절한 보호조치를 취하지 못하여 아동 사망에 이르게 하는 사안을 제도적으로 방지할 수 있는 장치가 불충분하다. 아동학대처벌법에만 응급조치, 긴급임시조치가 규정되어 있기 때문에 아동학대 범죄로 판단하기 어려운, 그러나 아동학대의 위험성이 높은 사안의 경우 학대위험에 노출될 수 있는 아동을 적절히 보호할 방법이 결여되어 있다. 이런 사안에 대한 개입은 ‘범죄처벌’이나 방지가 아니라 ‘아동’ 보호에 그 목적을 두는 것이기 때문에 아동학대처벌법에 규정할 수 없고, 아동복지법에 규정해야 하는데, 이에 대한 근거규정이 없다. 따라서 법적으로 보면, 아동학대전담공무원도 높은 학대위험이 큰 상황에 처한 아동에 대한 예방 업무를 적절히 수행하기 어려운 구조적 한계를 노정하고 있는 실정이다.

## 2. 아동보호전문기관의 설치와 관련 법적 규정

아동보호전문기관은 기초지방자치단체가 설립하여 운영하여야 한다(아동복지법 제45조 제1항). 지자체장은 지자체 조례 규정에 따라 아동인구수와 지리적 요건을 고려하여 2개 지자체 이상을 통합하여 하나의 아동보호전문기관을 통합하여 설치하거나, 비영리법인을 지정하여 아동보호전문기관의 설치 업무를 위탁할 수 있지만, 업무의 성격상 지자체가 수행하는 것과 동일한 권한을 부여하여야 한다(아동복지법 제45조 제2항, 제3항). 또한 보호서비스 제공과정에서 행사할 지자체의 권한과 동등

7) 독일과 미국의 아동보호서비스 제공기관의 업무를 보면 장래 학대상황이 재발하는 것을 방지하기 위해 이런 조치를 취하는 것이 일반적이다.

한 권한을 부여할 때 이를 수행할 역량 있는 기관을 선정하여야 한다. 그것이 지자체의 업무를 위탁할 때 준수하여야 할 원칙이 되어야 할 것이다. 그 점에서 민간이 제공하는 보호서비스에 대한 국가의 재정적 지원과는 차이가 있다.

그런데 아동보호전문기관의 업무를 위탁할 때 이들에게 부여할 권한과 권한 행사에서의 지자체와의 관계, 위탁기관이 동질의 서비스를 제공하도록 보장할 수 있는 장치 등에 관한 구체적 규정이나 원칙이 제시되지 않는다. 법률에는 비영리법인에게 그 운영을 위탁할 수 있다고 하는 최소한의 규정만 두고 있는 것이다(아동복지법 제45조 제4항). 시행령에는 아동보호전문기관을 운영하려는 자는 시·도지사, 시장·군수·구청장에게 지정을 신청하도록 하고(아동복지법 시행령 제44조 제1항), 지정을 신청하려는 자가 갖추어야 할 요건을 지정하고 있다(아동복지법 시행령 제44조 제2항). 시·도지사, 시장·군수·구청장이 위탁하려고 할 경우 관할구역 내의 아동 수, 이미 지정받은 법인의 소재지 및 그 법인과의 지리적 거리 등을 고려하여 지정하도록 하고 있다(아동복지법 시행령 제44조 제3항). 하지만 시행령 및 시행규칙에도 지자체의 보호서비스의 제공과 관련하여 지자체가 어떤 권한을 가지는지가 불명료하기 때문에, 그 권한을 어떻게 위임할지에 관한 구체적인 규정이 없다. 이런 법률 규정은 지자체가 제공하여야 할 보호서비스를 위탁할 때의 법 규정 형식이 아니라, 민간이 제공하는 보호서비스에 대해 지자체가 재정 지원을 할 때의 기준을 규정하는 법 규정 형식에 오히려 더 가깝다.

법제도의 관점에서 보면 이런 위임과정에서 최소한의 위탁관련 원칙만을 제시한 법 규정은 다음 2가지의 한계를 갖게 된다. 첫째, 수행기관이 서비스제공과정에서 필요한 지자체의 권한을 대리하여 행사할 수 있다는 점을 제도적으로 뒷받침하지 않았다. 다시 말해, 지자체 입장에서도 보호

서비스를 제공하는 과정에서 어떤 권한이 있는지를 명확하게 법률에 규정하지 않았기 때문이기도 할 것이다. 둘째, 보호서비스 제공기관이 각기 다른 민간법인이라 하더라도 동등한 수준의 양질의 보호서비스가 제공될 수 있도록 제도적으로 보장하지 못하는 결과를 초래할 경우에도 적절한 조치를 취할 수 있는 법적 근거가 불분명하다.

### 3. 아동보호전문기관의 인력채용 및 보수교육에 관한 규정

보호서비스가 학대·폭력의 예방에 중점이 있다면, 보호서비스 제공인력은 학대·폭력이 발생할 수 있는 배경에 대한 이해, 학대·폭력의 징후를 발견할 수 있는 전문성, 현실의 열악한 여건 하에서도 학대·폭력 사후예방을 위한 자원의 활용 가능성, 학대피해 회복을 위한 아동과의 소통가능성 등의 소양을 갖추고 보호서비스의 전문성을 지속적으로 향상시키는 노력을 경주하는 것이 필수적일 것이다.

이와 같은 아동보호서비스 인력을 채용하고, 채용된 인력이 지속적인 자기개발과 전문성을 발전시켜 나갈 수 있도록 보수교육을 받고 업무수행과정에서의 경험을 상호 교류할 수 있도록 보장하는 제도적 장치가 마련되어야 할 것이다. 특히 사례관리 업무 담당자나 상담서비스 제공과정에서의 슈퍼비전은 업무 기능 전문성 향상의 핵심으로 고려되는 바, 아동보호서비스 관련 근거법으로 검토하고 있는 아동복지법에서 법제도적 관점에서 현행법이 보호서비스 제공인력의 채용과정에서 소양 판단기준, 보수교육 등을 통해 종사인력의 역량강화를 위해 어떤 규정을 두고 있는지를 간단히 살펴보았다.

54 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

〈표 2-2-3〉 아동보호서비스 제공인력의 소양 및 역량강화를 위한 제도적 장치

종사인력 유형	채용단계 확인할 소양	역량강화를 위한 방안
아동보호 전문기관의 직원 <sup>1)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 아동보호전문기관의 장: 아동보호전문기관에서 3년 이상 상담원으로 근무; 사회복지사 1급 자격 취득 후 아동관련 사회복지 업무 5년 이상, 사회복지사업 7년 이상 종사자; 국가나 지방자치단체에서 아동복지사업 관련 행정업무 7급 이상 공무원으로 5년 이상 종사한 자</li> <li>· 임상치료전문인력 1명: 임상심리사 자격; 놀이치료, 미술치료, 음악치료, 심리상담 등 전문적인 치료를 할 수 있는 등 피해아동의 심리치료를 할 수 있는 사람</li> <li>· 상담원 6명: 사회복지사 1급자격; 대학등에서 심리학과를 졸업한 사람 또는 아동복지 또는 사회복지 관련 교과목을 이수하고 졸업한 사람; 위 두 유형으로 별표 18의 교육 과정을 이수한 사람</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 법령에 관련 규정 없음</li> <li>· 사회복지사는 사회복지사업법에 따라 보수교육을 받아야 함.</li> </ul>
아동학대 전담공무원 <sup>2)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지사업법 제11조에 따른 사회복지사의 자격을 가진 사람</li> <li>· 임용에 필요한 사항은 시·도, 시·군·구의 조례로 정한다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 법령에 관련 규정이 없음.</li> <li>· 사회복지사는 사회복지사업법에 따라 보수교육을 받아야 함.</li> </ul>

주: 1) 시행령 제44조, 별표 8, 10, 18에 관련 규정을 둬  
 2) 아동복지법 제22조에 관련 규정을 둬  
 자료: 아동복지법 시행령, 대통령령 제31068호 (2020).  
 아동복지법, 법률 제17206호 (2020).

아동 보호서비스 제공기관의 제공인력에게 요구되는 소양 등에 관하여는 아동복지법 및 동법 시행령에서 각기 규정하고 있다. 특히 보호서비스 제공의 핵심 전문 인력으로 활동하는 아동보호전문기관의 상담원에게 적용하는 보수교육 과정은 총 100시간으로 실제 교육 내용은 다음 〈표 2-2-4〉와 같다. 전문적인 아동보호서비스를 제공할 수 있는 인력을 채용하고, 보호서비스 제공인력의 역량을 강화하기 위해서는 인력이 갖추어야 할 전문적, 윤리적 소양을 법률에 명확히 하여야 한다. 그래야 갖추어야 할 자질이나 이수하여야 할 교육, 보수교육의 방향성 등이 분명해지고, 이에 따라 인력양성 체계도 실질적인 교육과정의 설계가 가능하다. 나아가 양질의 인력운용을 위해서는 이에 걸맞은 보수체제나 처우 수준

을 제시할 수 있어야 한다. 아동보호전문기관은 원칙적으로 지방자치단체가 수행할 업무를 민간에 위탁하여 제공하는 것이기 때문에 지자체 공무원 수준에 견줄 수 있는 처우가 보장될 수 있어야 하는 것은 아닌가? 더욱이 민간 위탁의 근거나 필요성이 학대·폭력 대응 업무의 전문성을 전제로 하였다면, 보호서비스 제공인력의 처우도 전문성 수준에 상응하는 것이 합리적인 기대일 것이다.

〈표 2-2-4〉 아동보호전문기관 상담원의 교육과정(별표 10 제2호 관련)

단계	교육과목(시간)	이수시간 (총 100시간)
기본교육	1. 아동복지의 기본가치 이해(4) 2. 아동복지법의 이해(4) 3. 아동학대 원인 및 영향(8) 4. 아동보호체계에 대한 이해(8) 5. 가족보존서비스의 이론과 실제(8)	32시간
	1. 초기조사와 사례계획(8) 2. 위기 개입(6) 3. 아동 분리와 배치(6) 4. 학대 유형별 개입방법(12)	32시간
	1. 아동 학대와 방입에 대한 생태학적 관점(8) 2. 통합적 접근방법(8)	16시간

자료: 아동복지법 시행령, 대통령령 제31068호 (2020).

그런데 현재의 법조항은 앞서의 고려사항을 제대로 반영하지 못하고 있다. 보호서비스 제공인력이 갖추어야 할 자격기준이나 보수교육을 통한 경력관리 방안, 또는 이를 뒷받침할 수 있는 처우 등에 관한 법령 근거가 뚜렷한 원칙을 제시하지 못한다. 다시 말해, 민간 영역에서 아동보호 서비스를 제공하던 것을 그대로 유지하면서, 현행 관련 규정에 근거하여 재정지원을 하는 것이 공공의 고유한 역할로 고려한다면 이런 형식의 법률 규정을 둘 수도 있을 것이다. 하지만, 이러한 경우라 하더라도 제공되는 서비스의 효율성과 효과성을 검증하기 위한 장치라도 마련되어야 할 것인데,

이 조차 역시 현행 법제도에서 적절한 수단을 제시하지 못하고 있다.

현행 아동복지법 상의 법률 규정의 내용과 형식으로 보면, 아동보호서비스는 지방자치단체의 사무를 위탁하여 효율적·효과적으로 수행하기 위해 아동보호전문기관을 두고 있기 보다는, 민간이 제공하는 보호서비스에 대해 국가가 재정 지원하는 형식에 머무르고 있다는 지적으로부터 자유로울 수 없다. 그럼에도 불구하고 재정지원의 효과성을 검증하고 제공하는 서비스의 질을 향상시킬 수 있는 제도적 장치도 미흡한 실정이다.

이런 상황에서 그간 아동보호전문기관은 아동학대의 예방 및 피해회복 기능의 한계가 있을 수밖에 없었을 것이다. 아울러 종전의 제도 환경이 개선되지 않는 한, 아동학대전담공무원제도가 도입되었더라도 크게 달라지기도 어려운 상황이 아닌가 한다. 만약 아동학대전담공무원 제도의 도입 후 아동학대 상황이 개선된다면 그것은 아동보호전문기관 종사자 및 아동학대전담공무원의 헌신성에 힘입은 것으로 평가할 수밖에 없을 것이다. 특정 집단의 헌신과 열정에 의존하는 체계는 지속성을 기대하기 어렵다.

## 제3절 노인보호서비스 관련 법제도

### 1. 노인보호전문기관의 업무와 기능관련 법적 규정

노인보호전문기관은 학대받는 노인의 발견·보호·치료 등을 신속하게 처리하고 노인학대를 예방하기 위해 시·도에 설치하도록 되어 있다(노인복지법 제39조의5 제2항). 앞서 아동보호전문기관 논의에 적용한 분석틀을 기준으로 볼 때 노인보호전문기관의 업무는 모두 학대 상황에 대한 노인의 자기관리 역량을 강화시켜 학대예방을 실현하는 것을 지향할 수 있

다. 문제는 노인보호전문기관의 업무가 노인학대의 사전적·사후적 예방 활동과 피해회복 활동을 수행할 수 있도록 법제도가 뒷받침하고 있는가이다. 이와 같은 분석틀로 노인보호전문기관의 보호서비스 업무를 노인복지법을 근간으로 하여 살펴보았다.

〈표 2-3-1〉 보호서비스 관련 노인보호전문기관의 업무

예방 활동	사전적 예방조치	· 대중교육 및 홍보	· 노인학대 예방교육(노인복지법 제39조의5 제2항 제6호)
		· 개별상담	· 피해노인 및 노인학대자에 대한 상담 · 피해노인가족 관련자와 관련 기관에 대한 상담
		· 법적 안전장치제공	없음
	사후적 예방조치	· 법적 안전장치제공	없음
		· 피해지역량강화	· 노인학대행위자를 대상으로 한 재발방지교육(노인복지법 제39조의5 제2항 제7호)
피해 회복 활동	피해 지원	· 응급 및 긴급 조치	· 노인학대 신고전화 운영 및 사례접수(노인복지법 제39조의5 제2항 제1호) · 노인학대 의심사례에 대한 현장조사(노인복지법 제39조의5 제2항 제2호) · 응급조치(노인복지법 제39조의7)
	민사적 피해구제	· 법적 대리인 선임	없음
		· 민사적 권리구제	없음
	형사적 피해구제	· 형사적 권리구제	· 노인학대사례판정위원회 운영(노인복지법 제39조의5 제2항 제8호. 형사고발의 근거가 됨. 한편 형사고발을 하지 않더라도 행정처분을 내릴 수 있는 근거자료를 제공하는 역할을 수행하기도 함)
· 법적대리인등 선임		· 형사절차에서의 보조인 선임(노인복지법 제39조의8)	

자료: 저자가 직접 작성함.

〈표 2-3-1〉을 기준으로 보면, 노인보호전문기관은 아동보호전문기관과 비교할 때 ‘보호서비스’ 제공기관으로서의 성격이 보다 뚜렷하게 나타난다고 할 수 있다. 그러나 아동학대전담공무원의 역할과 비교하면, 노인

학대 행위자에 대한 형사처벌의 절차에 참여하는 기능은 상대적으로 취약하다. 다만, 노인학대 신고가 있을 때 사법경찰관과 같이 현장조사를 할 수 있기 때문에(노인복지법 제39조의7), 그 절차에서 형사처벌의 대상인 노인학대 범죄를 발견하는 데 조력할 수 있다. 그러나 응급조치 이외에 긴급임시조치, 임시조치, 보호명령 등은 가정폭력범죄처벌법에 해당될 경우에만 학대피해노인의 피해구제를 위해 적용될 수 있고, 그 경우에도 노인보호전문기관의 역할은 없다. 그 점에서 아동학대전담공무원과 비교하면 학대범죄에 관여할 수 있는 역할은 제한적이다.

성인에 대한 보호서비스를 제공하는 기관으로서 노인보호전문기관의 업무에는 다음과 같은 한계가 있다. 첫째, 학대상황 예방을 위한 노인의 자기관리역량 강화를 위한 업무를 노인보호전문기관이 제공할 수 있는 근거가 부족하다. 판단능력 또는 자기결정권 행사역량이 떨어져 있거나 떨어질 수 있는 성인의 경우 위험상황을 대비하기 위해 적절한 지속적 대리인을 정하여 자기를 대신하여 일정한 업무를 수행하도록 할 수도 있고, 학대의 요인이 될 수 있는 노인의 재산을 관리할 수 있는 장치로서 신탁을 활용할 수도 있을 것인데, 노인보호전문기관에서 이와 관련된 지원 근거를 확인하기 어렵다.<sup>8)</sup> 이와 같은 측면에서 미국이나 캐나다 등의 성인보호서비스(Adult Protective Services, APS), 독일의 성인지원관청(Betreuungsbehörde)의 역할과 비교할 때 업무범위가 협소하다고 할 수 있다.

둘째, 학대피해가 발생한 노인에 대해 사후 예방조치로서 노인의 자기역량 강화업무를 노인보호전문기관의 주요 업무로 삼지 않는다는 한계가 있다. 셋째, 민사적 피해구제를 위한 지원, 특히 공공후견제도의 활용 등

8) 지속적 대리권을 활용하여 위험상황을 예방할 수 있는 방법에 관하여는 제철용(2017a)의 연구를 참조. 재산관리를 지원할 수 있는 장치로서의 신탁에 관한 논의는 금융권 및 법학계, 그리고 중앙노인보호전문기관에서 현재 활발하게 이루어지고 있는데, 재산관리에서 신탁을 활용하는 이론적 기초에 관하여는 제철용(2017b)의 연구를 참조.

을 통한 피해구제, 지속적 대리권 작성의 지원, 공공성 있는 신탁 또는 재산관리지원서비스 제공을 지원하는 업무도 명시되어있지 않다.<sup>9)</sup>

넷째, 학대범죄 아닌 노인학대 사안에서 피학대노인을 분리하여 위기 쉼터나 병원으로 안내하는 것, 학대범죄 아닌 노인학대에 대한 조사권한의 실효성이 매우 약하다. 이런 사안에 대한 개입은 ‘범죄처벌’이나 방지가 아니라 ‘노인’보호에 그 목적을 두는 것이기 때문에 노인복지법에서 규율하는 것이 바람직하지만, 지방자치단체가 업무위탁 없이 이 일을 수행한다고 가정하더라도 응급 또는 긴급상황에 대응하여 강제성 있는 조치를 취할 권한이 부여되어 있지 않다. 특히 노인복지시설에서 발생한 노인학대에 대해 지방자치단체가 조사를 할 때 이를 거부하더라도 제재를 가할 수 있는 법적인 근거가 매우 박약하다. 조사자를 폭행 또는 협박하거나 위계 또는 위력으로써 그 업무를 방해한 사람에 대해서는 형사처벌을 할 수 있는 규정이 있으나, 단순히 현장조사를 거부하거나 기피하는 경우에는 달리 조치할 수 있는 방법이 없다.

장애인권익옹호기관의 경우 현장조사를 기피하거나 거부하는 경우 과태료를 부과할 수 있는 근거가 있기 때문에 조사활동의 실효성이 최소한도로는 보장되지만(장애인복지법 제90조 제3항 제3의5호) 노인보호전문기관의 경우 그와 같은 장치는 없다. 따라서 법적으로 보면, 지방자치단체의 권한을 위임받아 학대조사를 하는 기관으로 성격규정 짓더라도 노인보호전문기관은 높은 학대위험 상황에 처한 노인에 대한 예방업무 및 피해구제 업무를 제대로 수행할 수 없는 구조이다.

9) 공공후견제도는 현재 치매관리법에 기초해서 치매환자에 대해 제공하고 있고, 치매지원센터가 공공후견인 후보선임, 후견신청, 공공후견인 관리 업무를 담당하고 있다. 치매환자 아닌 취약 노인을 위한 공공후견제도는 아직 이용되지 않고 있다. 고령자를 위한 공공후견제도의 이용과 여타의 대체적 수단에 관하여는 제철웅(2015)의 연구를 참조.

요컨대 노인보호전문기관의 업무는 잠재적 학대상황에 대한 노인의 자기관리 역량의 강화를 지원하는 것에는 한계가 있다. 그 결과 업무의 성격은 학대상황이 발생하였을 때 학대피해자의 동의 하에 그를 분리하여 쉼터에 있게 하거나(노인복지법 제39조의19), 학대행위가 노인복지시설에서 발생하였을 때 그 기관에 불이익한 행정처분을 내릴 수 있도록 하는 것에 그친다(노인복지법 제43조). 특히 가족 내에서의 학대 또는 학대위험 상황이 있거나 피해노인의 의사능력이 없다고 의심되고 가족 기타 노인복지법상의 보호자가 협력을 거부할 경우 노인보호전문기관이 학대피해노인의 피해구제 및 학대예방을 위해 할 수 있는 역할을 찾기 어렵다. 이것은 노인보호전문기관 직원의 역량의 문제라기보다는 이런 상황에 대한 대응을 보호서비스의 업무로 삼지 않은 제도적 결함 때문이라고 할 수 있을 것이다.

## 2. 노인보호전문기관의 설치와 관련 법적 규정

노인보호전문기관은 시·도가 설립하여 운영하여야 한다(노인복지법 제39조의5). 시·도가 노인보호전문기관이 수행할 업무를 비영리법인에 위탁하여 수행하게 할 수 있지만, 업무의 성격상 지자체가 수행하는 것과 동일한 권한을 부여하여야 하고, 보호서비스 제공과정에서 행사할 지자체의 권한과 동일한 권한을 부여할 때 이를 수행할 역량 있는 기관을 선정하여야 한다. 그것이 지자체의 업무를 위탁할 때 준수하여야 할 원칙이 되어야 할 것이다. 그 점에서 민간이 제공하는 보호서비스에 대한 국가의 재정적 지원과는 차이가 있다.

그런데 노인보호전문기관의 업무를 위탁하는 비영리법인에게 부여할 권한, 권한 행사에서의 지자체와의 관계, 위탁기관이 동질의 서비스를 제공하도록 보장할 수 있는 장치 등에 관하여 법률에 별도의 규정이 마련되

어 있지 않다. 법률에는 비영리법인에게 그 운영을 위탁할 수 있다고 하는 규정만 두고 있을 뿐이다(노인복지법 제39조의5 제3항). 시행령에는 노인보호전문기관을 운영하려는 자는 시·도지사에게 위탁기관 지정을 신청하도록 하고(동법 시행령 제20조의7 제1항), 지정을 신청하려는 자가 갖추어야 할 요건을 지정하고 있다(동조 제2항). 시·도지사는 신청인의 업무수행능력 등을 고려하여 위탁기관을 지정하도록 하고 있다(동조 제3항). 지정절차는 노인복지법 시행규칙에서 정하고 있으며, 위탁기관을 지정할 때에 검토할 사항에 대해서는 보건복지부령으로 정하는데 그 내용은 다음 <표 2-3-2>과 같다.

<표 2-3-2> 노인보호전문기관 위탁 지정절차

항목	내용	근거법령
공고	· 지정대상의 수, 지정기간, 신청절차 그 밖에 지정에 필요한 사항을 정한 노인보호전문기관지정운영계획을 미리 수립하여 공고	노인복지법 시행규칙 제29조의 15 제1항
제출서류	· 지정신청서 · 비영리법인의 정관 사본 · 노인복지업무 수행실적을 기재한 서류 · 노인보호전문기관 사업계획서 · 직원의 명단과 자격증 사본	노인복지법 시행규칙 제29조의15 제2항, 별지 제20호의13 서식
확인사항	· 전기안전점검확인서	노인복지법 시행규칙 29조의15 제3항

자료: 노인복지법 시행규칙, 보건복지부령 제735호 (2020).

<표 2-3-3> 위탁지정 절차에서 고려할 사항

항목	내용	근거법령
지정신청 자격	· 노인학대예방사업을 목적으로 하는 비영리법인	· 노인복지법 제39조의5 제3항
신청인의 구비조건	· 시설기준 · 인력기준: 노인보호전문기관의 장 1명, 상담원 6명 이상 · 운영기준: 조직, 인사, 급여 그 밖에 운영에 필요한 규정을 두고 운영할 것.	시행령 별표 1의2

62 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

항목	내용	근거법령
	· 준수 조건: 학대받은 노인의 부양의무자 및 가족을 대상으로 정기적으로 가정상담 등의 프로그램을 실시할 것, 노인학대행위자, 법 제39조의6제2항에 따른 신고의무자, 지역 주민 등을 대상으로 노인학대 예방을 위한 교육 실시, 학대받은 노인에게 필요한 지역 사회 보건복지서비스가 제공될 수 있도록 연계하거나 관련 정보를 제공할 것	

자료: 노인복지법, 법률 제17199호 (2020).  
노인복지법 시행령, 대통령령 제29950호 (2019).

〈표 2-3-4〉 위탁지정 된 노인보호전문기관과 시·도의 관계에 관한 법규정

사항	내용
기관의 장의 변경	· 사유서(법인인 경우 기관의 장 변경을 결의한 이사회 회의록 사본) 및 변경된 기관의 장의 이력서
사업계획의 변경	· 사유서(법인인 경우 기관의 장 변경을 결의한 이사회 회의록 사본) 및 변경된 사업계획서
소재지 및 시설 구조 변경	· 사유서(법인인 경우 기관의 장 변경을 결의한 이사회 회의록 사본) 및 변경된 시설의 평면도

자료: 노인복지법 시행령, 대통령령 제29950호 (2019).

위탁기관으로 지정된 기관의 권한, 지정주체인 시·도와 노인보호전문기관의 관계 등에 관하여 법령에는 변경사항에 대한 신고의무만 정하고 있다. 한편 수행기관과 관련한 법령규정에서 다음 사항을 주목할 수 있다. 첫째, 노인보호전문기관으로 지정받은 비영리법인이 법률 제39조의5 제2항의 업무수행, 특히 제39조의7의 업무수행에서 어떤 권한을 가지는지, 즉 동 업무수행에서 시·도와 동일한 권한을 가지는지, 또는 법률상의 업무수행에서 시·도의 권한행사를 대신하여 행사할 때 시·도와 어떤 관계가 있는지에 관하여 명확한 규정을 두지 않는다. 이것은 역으로 시·도가 노인보호서비스를 제공할 때 어떤 권한을 갖는지가 불분명하고, 그 권한에 대해 법률에 별다른 규정이 없기 때문일 수 있다.

가령 학대피해노인의 조사에서 본인의 동의를 받아야 하는지, 본인이 동의할 수 없을 때 시·도가 본인 동의 없이 피해노인의 개인정보에 접근할 수 있는지, 지자체의 지원을 받는 사회복지기관 또는 의료기관에서의 노인학대가 있을 때 관련 기관의 종사자를 조사할 권한이 있는지, 조사를 거부할 때 어떤 조치를 취할 수 있는지 등에 관한 규정이 없다. 시·도가 노인학대피해구제와 관련하여 행사할 수 있는 권한이 무엇인지가 불분명하기 때문에(또는 아무런 규정이 없기 때문에), 노인보호전문기관에 위임할 권한에 관한 규정이 없는 것이 자연스러운 것이다.

둘째, 노인복지법의 관련 규정은 노인보호서비스 업무를 비영리법인에 위탁하고자 할 때의 형식을 취하지 않고 있다. 아동보호전문기관의 경우와 마찬가지로 민간이 제공하는 보호서비스에 대해 지자체가 재정지원을 할 때의 기준을 정하는 법 규정 형식에 더 가깝다. 시·도가 수행하여야 할 업무를 다른 기관에 위탁하고자 할 경우에는 “수행할 업무의 내용, 업무수행의 조건, 업무수행에 대해 지원할 비용” 등에 관하여 공고하고 여러 기관으로 하여금 입찰할 수 있도록 하는 것이 가장 적절한 형식일 수 있다. 그러나 이런 내용은 전무하고, 어떤 업무를 수행할지에 대한 과업의 제시 없이 사업계획서를 제출하도록 하고, 지원할 인건비, 시설비 등의 비용 제시 없이 신청인에게 시설이 구비되었는지 여부를 기재한 신청서를 제출하도록 하고 있다. 이런 형식은 업무위탁의 형식이라고 할 수 없다는 것이다.

법제도의 관점에서 보면 이런 법규정은 첫째, 수행기관이 서비스제공 과정에서 필요한 지자체의 권한을 대신하여 행사할 수 있다는 점을 제도적으로 뒷받침하지 않았고(지자체 자체도 어떤 권한이 있는지를 법률에 규정하지 않았기 때문이다), 둘째, 수행기관이 각기 다른 민간법인이라 하더라도 동등한 수준의 양질의 보호서비스가 제공될 수 있도록 제도적으로 보장하지 못하는 결과를 낳게 된다.

지자체가 노인학대와 관련하여 어떤 권한이 있는지가 법률에 불명확하고, 또 지자체가 설립하여 운영하여야 하는 노인보호전문기관을 비영리 법인에 위탁할 때 지자체의 권한을 위임하는 근거에 관한 규정이 부족하다. 그렇기 때문에, 노인보호전문기관이 지자체와 동등한 수준의 권한을 대신하여 행사할 수 있는 업무가 무엇인지를 파악하기 어렵다. 노인보호전문기관의 업무가 제대로 수행되지 않고 있다면, 현재의 법제도 하에서는 시·도가 그 업무를 수행하더라도 현재 보다 나은 상황은 아닐 것이다. 이런 점에서 노인보호서비스 관련 법제도가 결함이 많다고 보는 것이 합리적일 것이다.

### 3. 노인보호전문기관의 인력채용과 보수교육에 관한 규정

보호서비스가 학대예방에 중점이 있다면, 보호서비스에 종사하는 인력은 학대가 발생할 수 있는 배경에 대한 이해, 학대징후를 발견할 수 있는 전문성, 현실의 열악한 여건 하에서도 학대 사후예방을 위한 자원의 활용 가능성, 학대피해 구제를 위한 피해노인 및 그 가족과의 소통가능성 등의 소양을 갖추는 것이 필수적일 것이다. 그리고 이러한 인력을 채용하고, 채용된 인력이 이런 소양을 더욱 발전시켜 나갈 수 있도록 보수교육을 받고 업무수행과정에서의 경험을 상호 교류할 수 있게 보장하는 제도적 장치가 마련되어야 할 것이다.

법제도의 관점에서 볼 때, 현행법이 보호서비스 제공인력의 채용에서의 소양 판단기준, 보수교육 등을 통해 종사인력의 역량강화를 위해 어떤 규정을 두고 있는지를 간단히 살펴본다. 노인보호서비스 제공기관의 종사인력에게 요구되는 소양 등에 관하여는 노인복지법 및 동법 시행령에서 각기 규정하고 있다.

〈표 2-3-5〉 노인보호서비스 제공인력의 소양 및 역량강화를 위한 제도적 장치

종사인력 유형	채용단계 확인할 소양	역량강화를 위한 방안
노인보호전문기관의 직원 <sup>1)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노인보호전문기관의 장: 사회복지사업법에 따른 사회복지사, 7급이상 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 일반직 공무원으로서 국가 또는 지방자치단체에서 사회복지사업에 관한 행정업무에 5년이상 종사한 경력이 있는 사람, 의료인, 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률에 따른 정신건강전문요원</li> <li>· 상담원 6명 이상: 노인보호전문기관의 장의 자격 요건 중의 어느 하나에 해당되는 사람으로서 보건복지부 장관이 정하는 노인학대 예방교육을 수료한 사람</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 법령에 관련 규정 없음</li> <li>· 사회복지사는 사회복지사업법에 따라 보수교육을 받아야 함.</li> </ul>

주: 1) 노인복지법 제39조의5 제4항, 동법 시행령 제20조의5, 별표 1의2  
 자료: 노인복지법, 법률 제17199호 (2020).  
 노인복지법 시행령, 대통령령 제29950호 (2019).

양질의 노인보호서비스를 제공할 수 있는 인력을 채용하고, 종사 인력의 역량을 강화하기 위해서는 해당 업무 종사자가 갖추어야 할 전문적, 윤리적 소양을 법률에 명확히 규정하여야 할 것이다. 그래야 갖추어야 할 자질이나 이수하여야 할 교육, 보수교육의 방향성 등이 결정될 것이다. 나아가 양질의 인력이 있어야 할 경우 거기에 맞는 보수체계도 부수적으로 마련되어야 할 것이다. 특히 보수는 공무원이 제공하여야 할 보호서비스를 위탁하는 것이기 때문에 동등 수준의 보호서비스가 제공되기 위해서는 공무원 수준의 급여는 최소한도로 보장하여야 할 것이다. 위탁의 근거나 필요성이 공무원보다 더 전문성이 있다고 본다면 공무원 이상의 급여를 제공하는 것이 더 타당할 것이기 때문이다.

그런데 현재의 법제도에서는 이런 점이 법령에 거의 반영되어 있지 않다. 갖추어야 할 자질, 보수교육을 통한 역량 강화, 이를 뒷받침해 줄 보수 관련 규정을 법령에서 근거를 찾기 어렵다. 이는 노인보호서비스를 역사적으로 민간에서 제공하던 것을 그대로 유지하면서, 거기에 재정지원을 하는 것이 국가의 고유한 역할이라고 생각할 때에는 이런 형식의 법률

규정을 둘 수도 있을 것이다. 이 경우 제공하는 서비스의 효율성과 효과성을 검증하기 위한 장치가 마련되어야 할 것인데, 이것 역시 법률에 규정되어 있지 않다.

법률 조항의 해석적 범위로 제한할 경우, 노인보호서비스는 시·도의 사무를 위탁 받아 업무를 수행하기 위해 노인보호전문기관을 설치한 것이라고 보는 것은 다소 무리가 있다. 오히려 민간이 제공하는 보호서비스에 대해 국가가 재정지원을 하는 형식을 취하고 있다고 보는 것이 적절하다. 그럼에도 불구하고 재정지원의 효과성을 검증하는 제도적 장치, 제공되는 서비스의 질을 향상시킬 수 있는 제도적 장치를 법적으로 마련해 두지 않고 있다. 이런 상황에서는 노인보호전문기관의 노인학대 예방조치 및 피해회복 활동과정에서 부딪히는 한계는 지극히 일상적이고 현실적이다. 이러한 제도적 한계와 여건이 개선되지 않는 한, 노인보호전문기관의 업무 수행의 효과성은 현재보다 쉽게 나아지기 어려울 것이다. 결국, 노인 인구가 급속도로 증가하고 있는 현실에서 노인들이 경험하는 학대와 폭력의 위기상황은 일상으로 더 무섭게 파고들 수밖에 없을 것 같다.

## 제4절 장애인권익옹호서비스 관련 법제도

### 1. 장애인권익옹호기관의 업무와 기능관련 법적 규정

2017년 12월 장애인복지법 개정으로 도입된 장애인권익옹호기관은 학대 피해 장애인을 신속히 발견·보호·치료하고, 장애인 학대를 예방하기 위해 시·도에 설치하도록 하고 있다(장애인복지법 제59조의11 제2항). 앞서 언급한 분석들을 기준으로 볼 때 장애인권익옹호기관의 업무는 학대상황에 대한 장애인의 자기관리 역량을 강화시켜 학대예방을 실현하

는 것을 지향하는 것이어야 한다. 2008년 한국이 비준한 장애인권리협약은 장애인의 자기결정권의 존중(장애인권리협약 제12조), 장애인 차별금지와 정당한 편의제공(장애인권리협약 제5조), 지역사회 독립생활(장애인권리협약 제19조)을 중요한 가치로 삼고 있기 때문에 장애인의 경우 특히 학대상황에 대한 자신의 관리역량을 강화시켜 학대예방에 초점을 맞추는 것이 중요하기 때문이다. 문제는 장애인권익옹호기관의 업무가 사전적·사후적 예방 활동과 피해회복 활동을 수행할 수 있도록 법제도가 뒷받침하고 있는가이다. 앞서 언급한 분석틀로 장애인권익옹호기관의 보호서비스 업무를 보면 다음과 같다.

〈표 2-4-1〉 보호서비스 관련 장애인권익옹호기관의 업무

예방 활동	사전적 예방조치	· 대중교육 및 홍보	· 장애인학대 예방 관련 교육 및 홍보(장애인복지법 제59조의11 제2항 제3호)
		· 개별상담	없음
		· 법적 안전장치제공	없음
	사후적 예방조치	· 법적 안전장치제공	없음
		· 피해지역량강화	· 피해장애인과 그 가족, 장애인 학대행위자에 대한 상담과 사후관리(장애인복지법 제59조의11 제2항 제2호) · 가정방문, 시설방문, 전화상담 등을 통한 사후관리; 피해장애인, 보호자, 가족에 대한 상담, 교육 및 의료적·심리적 치료 등의 지원(장애인복지법 제59조의12)
피해 회복 활동	피해 지원	· 응급 및 긴급 조치	· 장애인학대 신고접수, 현장조사, 응급보호(장애인복지법 제59조의11 제2항 제1호)
	민사적 피해구제	· 법적 대리인 선임	없음
		· 민사적 권리구제	없음
	형사적 피해구제	· 형사적 권리구제	· 장애인학대사례판정위원회 설치·운영(장애인복지법 제59조의11 제2항 제4호. 형사고발의 근거가 됨. 한편 형사고발을 하지 않더라도 행정처분을 내릴 수 있는 근거자료를 제공하는 역할을 수행하기도 함.)
· 법적대리인등 선임		· 보조인 선임, 신뢰관계인 동석(장애인복지법 제59조의8)	

자료: 저자가 직접 작성함.

〈표 2-4-1〉을 기준으로 보면, 장애인권익옹호기관은 아동보호전문기관과 비교할 때 ‘보호서비스’ 제공기관으로서의 성격이 더 강하지만, 노인보호전문기관과의 관계에서 보면 보호서비스 제공의 범위가 다소 제한적이라고 할 수 있다. 한편 아동학대전담공무원과 비교할 때, 노인보호전문기관과 마찬가지로, 학대 가해자에 대한 형사처벌 절차에 참여하는 기능은 상당히 제한적이다.

장애인복지법상의 장애인학대에 대한 개입에는 긴급임시조치, 임시조치, 보호명령 등이 없기 때문이다. 장애인복지법 제59조의7의 응급조치 역시 강제력 있는 조치로 규정된 것이 아니기 때문에, 피해 장애인이 동의하지 않거나 의사능력이 없다고 판단될 경우 피해 장애인의 동의 없이 응급조치를 취할 법적 근거가 있는지 불명확하다. 사회복지행정법의 일종인 장애인복지법의 권한 행사는 법적 근거가 없으면 그 권한을 행사할 수 없는 것이 원칙이기 때문에, 법적 근거가 불명확하다면 강제력의 행사는 가능하지 않다고 볼 것이다. 또한 장애인권익옹호기관은 노인보호전문기관과 달리 장애인 학대 신고가 있을 때 사법경찰관과 같이 현장조사를 할 수 있는 근거는 없다.

성인에 대한 보호서비스를 제공하는 기관으로서 장애인권익옹호기관의 업무에는 다음과 같은 한계가 있다. 첫째, 학대상황 예방을 위한 장애인의 자기관리역량 강화를 위한 업무를 장애인권익옹호기관이 제공할 수 있는 근거는 부족하다. 판단능력 또는 자기결정권 행사역량이 떨어져 있거나 떨어질 수 있는 장애인의 경우 그 만큼 학대위험에 더 많이 노출될 수 있다.

장애인권익옹호기관은 이 경우 이들로 하여금 위험상황을 대비하기 위해 적절한 지속적 대리인을 정하여 자기를 대신하여 일정한 업무를 수행하도록 지원할 수도 있고, 학대의 요인이 될 수 있는 장애인의 재산을 관

리할 수 있는 장치로서 신탁을 활용하도록 지원할 수도 있을 것이다. 그러나 장애인권익옹호기관은 이와 관련된 지원을 할 법적 근거가 부족하다.

둘째, 학대피해가 발생한 장애인에 대해 사후예방조치로서 위 첫째의 조치를 취하도록 지원하는 것을 장애인권익옹호기관의 업무로 규정하고 있지 않다. 셋째, 민사적 피해구제를 위한 지원, 특히 공공후견제도의 활용 등을 통한 피해구제, 지속적 대리권 작성의 지원, 공공성 있는 신탁 또는 재산관리지원서비스 제공을 지원하는 업무도 장애인권익옹호기관의 업무 항목에 포함되어 있지 않다. 이런 업무가 새롭게 제기된 것이어서 이를 제외한다고 하더라도, 현행법의 '사후예방'의 목적이 명확하지 않다. 단순히 개별방문이나 전화 상담으로 학대가 예방될 수는 없기 때문이다. 결국 학대 발생 원인을 최소화하고, 잠재적 학대상황에 대한 자기관리역량을 증진시킬 수 있는 방안을 지원하는 것이 사후예방의 핵심이어야 할 것이다. 그래야 새로운 제도나 수단이 도입될 때 이를 자신의 업무 수행의 한 도구로 활용할 수 있을 것이다.

넷째, 학대범죄 아닌 장애인학대 사안에서 피학대장애인을 분리하여 위기쉼터나 병원으로 안내하는 것, 학대범죄 아닌 장애인 학대에 대한 조사권한의 실효성이 약하다. 이런 사안에 대한 개입은 '범죄처벌'이나 방지가 아니라 '장애인' 보호에 그 목적을 두는 것이기 때문에 장애인복지법에서 규율하는 것이 바람직하다. 그런데 업무위탁 없이 지방자치단체가 장애인권익옹호기관의 업무를 수행한다고 가정하더라도 응급 또는 긴급한 상황에 대응하여 강제성 있는 조치를 취할 권한이 부여되어 있지 않다. 장애인복지시설에서 발생한 장애인 학대에 대해 지방자치단체가 조사를 할 때 이를 거부하더라도 제재를 가할 수 있는 법적 근거가 매우 박약하다. 다만, 노인보호전문기관의 조사와 달리 조사자를 폭행 또는 협박하거나 위계 또는 위력으로써 그 업무를 방해한 사람에 대해서는 형사

처벌을 할 수 있는 규정 뿐 아니라, 단순히 현장조사를 거부하거나 기피하는 경우 과태료를 부과할 수 있는 근거가 있기 때문에 조사에 대한 협력을 이끌어 내기는 상대적으로 용이하다. 그럼에도 불구하고 장애인의 동의 없이는 응급상황에서도 적절한 조치를 취할 수 있는 권한이 없다. 즉 장애인권익옹호기관도 높은 학대위험 상황에 처한 장애인에 대한 예방업무 및 피해구제 업무를 제대로 수행하기에는 한계가 많을 수밖에 없다.

요컨대 장애인권익옹호기관의 업무는 잠재적 학대상황에 대한 장애인의 자기관리 역량의 강화를 지원하는 것에 관심을 가지도록 제도 설계가 되어 있지 않다고 할 수 있다. 그 결과 업무의 성격은 학대상황이 발생하였을 때 학대피해자를 분리하여 쉼터에 있게 하거나(장애인복지법 제59조의13), 학대행위가 장애인복지시설에서 발생하였을 때 그 기관에 불이익한 행정처분을 내릴 수 있도록 하는 것(장애인복지법 제62조) 이상이 되기가 어렵다. 특히 가족 내에서의 학대 또는 학대위험 상황에 대해 장애인권익옹호기관이 할 수 있는 업무가 규정되어있지 않다는 것은 노인 보호전문기관과 다를 바 없다. 장애인학대에 대해 장애인권익옹호기관이 효과적으로 대응하기 어렵다면, 이것은 장애인권익옹호기관 직원의 역량의 문제라기보다는 이런 상황에 대한 대응을 보호서비스의 업무로 삼지 않은 제도적 결함 때문이라고 할 수 있을 것이다.

## 2. 장애인권익옹호기관의 설치 관련 법적 규정

장애인권익옹호기관은 시·도가 설립하여 운영하여야 한다(장애인복지법 제59조의11). 시·도가 장애인권익옹호기관이 수행할 업무를 ‘공공기관의 운영에 관한 법률’ 제4조에 따른 공공기관 또는 장애인학대 예방 및 방지를 목적으로 하는 비영리법인에 그 업무를 위탁하여 수행하게 할 수

있다. 이 때 업무의 성격상 지자체가 수행하는 것과 동일한 권한을 부여하여야 하고, 보호서비스 제공과정에서 행사할 지자체의 권한과 동일한 권한을 부여할 때 이를 수행할 역량 있는 기관을 선정하여야 한다. 그것이 지자체의 업무를 위탁할 때 준수하여야 할 원칙이 되어야 할 것이다. 그 점에서 민간이 제공하는 보호서비스에 대한 국가의 재정적 지원과는 차이가 있다.

그런데 장애인권익옹호기관의 업무를 위탁하는 공공기관 또는 비영리법인에게 부여할 권한, 권한 행사에서의 지자체와의 관계, 위탁기관이 동질의 서비스를 제공하도록 보장할 수 있는 장치 등에 관하여는 법률에 규정이 없다. 법률에는 공공기관 또는 비영리법인에게 그 운영을 위탁할 수 있다고 하는 규정만 두고 있을 뿐이다(장애인복지법 제59조의11 제4항). 시행령에는 장애인권익옹호기관 운영 위탁 절차에 관한 규정을 두고 있으며(동법 시행령 제36조의10), 위탁기관을 지정할 때에 검토할 사항에 대해서는 대통령령으로 정하는데 그 내용은 <표 2-4-2>와 같다.

<표 2-4-2> 장애인권익옹호기관 위탁 지정 절차

항목	내용	근거법령
공개모집	·공개모집을 정하고 있지만, 절차는 없음	장애인복지법 제36조의10 제1항
제출서류	·없음	없음
확인사항	·없음	없음

자료: 장애인복지법, 법률 제16733호 (2019).

<표 2-4-3> 장애인권익옹호기관 위탁지정의 자격

항목	내용	근거법령
지정신청 자격	· 공공기관 또는 장애인 학대예방 및 방지를 목적으로 하는 비영리법인	· 장애인복지법 제36조의10 제1항
신청인의 구비조건	· 시설기준: 시행규칙 별표 · 인력기준: 사회복지사업법 제11조제1항에	시행령 제36조의9; 시행규칙 별표 5의2; 시행규칙 별

항목	내용	근거법령
	<p>따른 사회복지사: 장애인등에 대한 특수교육법 제2조제4호에 따른 특수교육교원, 국가기술자격법 제9조제2호 및 같은 법 시행령 제12조의2제1항 별표1에 따른 임상심리사, 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률 제17조제1항에 따른 정신건강전문요원, 변화, 그 밖에 장애인복지 또는 인권분야에 종사한 경험이 있는 사람으로서 장애인권익옹호에 필요한 전문성을 가지고 있다고 보건복지부장관이 인정한 사람(이 부분은 시행령 제36조의9)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 운영기준: 미등록장애인에 대한 조치, 관리 규정, 장부비치, 회계, 그 밖의 사항</li> <li>· 준수 조건: 없음</li> </ul>	표 5의3

자료: 장애인복지법, 법률 제16733호 (2019).

장애인복지법 시행령, 대통령령 제31128호 (2020).

위탁기관을 지정할 때 설치, 운영기준 및 상담원자격기준을 충족하였는지, 장애인권익옹호 관련 업무의 수행실적 및 운영계획을 고려하여 선정하도록 한다. 한편 노인보호전문기관에 있는 기관장의 변경, 사업계획의 변경, 소재지 및 시설구조의 변경 등에 관하여는 규정을 두지 않는다(표 2-4-3 참조). 한편, 수행기관과 관련한 법령규정에서 다음 사항을 주목할 수 있다.

첫째, 장애인권익옹호기관으로 지정받은 공공기관 또는 비영리법인인 법률 제59조의11 제2항의 업무수행, 특히 제59조의11 제2항 제1호의 업무, 즉 현장조사 및 응급보호에서 어떤 권한을 가지는지, 즉 동 업무수행에서 시·도와 동일한 권한을 가지는지, 또는 법률상의 업무수행에서 시·도의 권한행사를 대신하여 행사할 때 시·도와 어떤 관계가 있는지에 관하여 규정을 두지 않는다. 이것은 역으로 시·도가 장애인보호서비스를 제공할 때 어떤 권한을 갖는지가 불분명하고 그 권한에 대해 법률에 규정이 없기 때문일 수 있다.

가령 학대피해 장애인의 조사에서 본인의 동의를 받아야 하는지, 본인이 동의할 수 없을 때 시·도가 본인 동의 없이 피해 장애인의 개인정보에 접근할 수 있는지, 지자체의 지원을 받는 사회복지기관 또는 의료기관에서의 장애인학대가 있을 때 관련 기관의 종사자를 조사할 권한이 있는지, 조사를 거부할 때 어떤 조치를 취할 수 있는지 등에 관하여 규정이 없다. 시·도가 장애인 학대피해구제와 관련하여 행사할 수 있는 권한이 무엇인지가 불분명하기 때문에(또는 아무런 규정이 없기 때문에), 장애인권익옹호기관에 위임할 권한에 관한 규정이 없는 것이 자연스러울 것이다.

둘째, 장애인복지법의 관련 규정은 장애인보호서비스 업무를 공공기관 또는 비영리법인에 위탁하고자 할 때 어떤 형식을 취할지에 관하여 규정하지 않고 있다. 아동보호전문기관의 경우와 마찬가지로 민간이 제공하는 보호서비스에 대해 지자체가 재정지원을 할 때의 기준을 정하는 법규정 형식에 더 가깝다. 시·도가 수행하여야 할 업무를 다른 기관에 위탁하고자 할 경우에는 “수행할 업무의 내용, 업무수행의 조건, 업무수행에 대해 지원할 비용” 등에 관하여 공고하고 여러 기관으로 하여금 입찰할 수 있도록 하는 것이 적절한 형식일 수 있다. 그러나 이러한 내용은 확인할 수 없고 어떤 업무를 수행할지에 대한 과업의 제시 없이, 공개모집하도록 하고, 지원할 인건비, 시설비 등의 기준 제시 없이 신청인에게 시설이 구비되었는지 여부를 기재한 신청서를 제출하도록 하고 있다. 이런 형식은 업무위탁의 형식이라고 할 수 없다는 것이다.

법제도의 관점에서 보면 이런 법 규정은 첫째, 수행기관이 서비스제공 과정에서 필요한 지자체의 권한을 대신하여 행사할 수 있다는 점을 제도적으로 뒷받침하지 않았고(지자체 자체도 어떤 권한이 있는지를 법률에 규정하지 않았기 때문이다), 둘째, 수행기관이 각기 다른 민간법인이라 하더라도 동등한 수준의 양질의 보호서비스가 제공될 수 있도록 제도적

으로 보장하지 못하는 결과를 낳게 된다.

지자체가 장애인학대와 관련하여 어떤 권한이 있는지가 법률에 불명확하였고, 또 지자체가 설립하여 운영하여야 했던 장애인권익옹호기관을 위탁할 때 지자체의 권한을 위임하는 근거에 관한 규정이 없기 때문에, 장애인권익옹호기관이 지자체와 동등한 수준의 권한을 대신하여 행사할 수 있는 업무수행이 무엇인지 알기가 어렵다. 장애인권익옹호기관의 업무가 제대로 수행되지 않고 있다면, 현재의 법제도 하에서는 시·도가 그 업무를 수행하더라도 그보다 결코 낮지 않을 것이다. 이런 점에서 장애인 보호서비스 관련 법제도가 결함이 많다고 보는 것이 합리적일 것이다.

### 3. 장애인권익옹호기관의 인력채용과 보수교육에 관한 규정

보호서비스가 학대예방에 중점이 있다면, 보호서비스에 종사하는 인력은 학대가 발생할 수 있는 배경에 대한 이해, 학대징후를 발견할 수 있는 전문성, 현실의 열악한 여건 하에서도 학대 사후예방을 위한 자원의 활용 가능성, 학대피해 구제를 위한 피해 장애인 및 그 가족과의 소통가능성 등의 소양을 갖추는 것이 필수적일 것이다. 그리고 이러한 인력을 채용하고, 채용된 인력이 이런 소양을 더욱 발전시켜 나갈 수 있도록 보수교육을 받고 업무수행과정에서의 경험을 상호 교류할 수 있게 보장하는 제도적 장치가 마련되어야 할 것이다.

법제도의 관점에서 현행법이 보호서비스 제공인력의 채용에서의 소양 판단기준, 보수교육 등을 통해 종사인력의 역량강화를 위해 어떤 규정을 두고 있는지를 간단히 살펴본다. 장애인보호서비스 제공기관인 장애인권익옹호기관의 종사인력에게 요구되는 소양 등에 관하여는 장애인복지법 및 동법 시행령에서 각기 규정하고 있다.

## 〈표 2-4-4〉 장애인보호서비스 제공인력의 소양 및 역량강화를 위한 제도적 장치

종사인력 유형	채용단계 확인할 소양	역량강화를 위한 방안
장애인권의 옹호기관의 (장애인복지법 제59조의11 제5항, 동법시행령 제36조의 9)	·장애인권익옹호기관의 장: 없음 ·상담원: 사회복지사업법 제11조제1항에 따른 사회복지사; 장애인등에 대한 특수교육법 제2조제4호에 따른 특수교육교원, 국가기술자격법 제9조제2호 및 같은 법 시행령 제12조의2제1항 별표1에 따른 임상심리사, 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률 제17조제1항에 따른 정신건강전문요원, 변화, 그 밖에 장애인복지 또는 인권분야에 종사한 경험이 있는 사람으로서 장애인권익 옹호에 필요한 전문성을 가지고 있다고 보건 복지부장관이 인정한 사람	·법령에 관련 규정 없음 ·사회복지사는 사회복지사업법에 따라 보수교육을 받아야 함.

자료: 장애인복지법, 법률 제16733호 (2019).  
장애인복지법 시행령, 대통령령 제31128호 (2020).

양질의 장애인보호서비스를 제공할 수 있는 인력을 채용하고, 종사 인력의 역량을 강화하기 위해서는 인력이 갖추어야 할 전문적, 윤리적 소양을 법률에 명확히 규정하여야 할 것이다. 그래야 갖추어야 할 자질이나 이수하여야 할 교육, 보수교육의 방향성 등이 결정될 것이다. 나아가 양질의 인력이 있어야 할 경우 거기에 맞는 보수체제도 부수적으로 마련되어야 할 것이다. 특히 보수는 공무원이 제공하여야 할 보호서비스를 위탁하는 것이기 때문에 동등 수준의 보호서비스가 제공되기 위해서는 공무원 수준의 급여는 최소한도로 보장하여야 할 것이다. 위탁의 근거나 필요성이 공무원보다 더 전문성이 있다고 본다면 공무원 이상의 급여를 제공하는 것이 더 타당할 것이기 때문이다.

그런데 현재의 법제도에서는 이런 점이 법령에 거의 반영되어 있지 않다. 갖추어야 할 자질, 보수교육을 통한 역량 강화, 이를 뒷받침해 줄 보수 관련 규정이 법령에 근거가 없다. 역사적으로 민간에서 제공해 오던 장애인보호서비스를 그대로 유지하면서, 거기에 재정지원을 하는 것이 국

가의 고유한 역할이라고 생각할 때에는 이런 형식의 법률 규정을 둘 수도 있을 것이다. 이 경우 제공하는 서비스의 효율성과 효과성을 검증하기 위한 장치가 마련되어야 할 것인데, 이것 역시 법률에 규정되어 있지 않다.

법률규정의 내용과 형식으로 보면, 장애인보호서비스는 시·도의 사무를 위탁받아 효율적이고 효과적으로 수행하기 위해 장애인권익옹호기관을 두었다기 보다는, 민간이 제공하는 보호서비스에 대해 국가가 재정지원을 하는 형식을 취하고 있다. 그렇다 하더라도 재정지원의 효과성을 검증하고 제공되는 서비스의 질을 향상시킬 수 있는 제도적 장치도 법적으로 마련되어 있지 않다. 이런 상황에서는 장애인권익옹호기관의 예방조치 및 피해회복 업무 수행에 한계가 있을 수밖에 없을 것이다. 이런 제도적 환경이 개선되지 않는다면, 장애인권익옹호기관의 업무수행의 효과성은 현재 이상으로 개선되는 데에는 한계가 있을 수밖에 없다.

## 제5절 가정폭력지원서비스 관련 법제도

### 1. 가정폭력상담소의 업무와 기능 관련 법적 규정

가정폭력상담소는 아동, 노인, 장애인 보호서비스와는 상당히 보호서비스 제도 발전의 맥락과 역사적 흐름을 갖고 있다. 직접적으로는 1997년 12월 31일, 가정폭력 예방과 가정폭력의 피해자 보호를 위해 「가정폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률(이하 가정폭력방지법)」을 제정하면서 도입된 기관이기도 하다. 이 법은 1997년 12월 13일 「가정폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법(이하 가정폭력처벌법)」에 따른 경찰, 검사, 법원의 업무를 지원하기 위해 제정된 법률이다. 가정폭력처벌법은 범무

부의 소관 법률이고, 법 제정 시부터 피해여성 보호에 초점을 맞추어 제정된 법률이다. 사회적 약자인 폭력 피해여성의 보호와 권익보호를 주된 기능으로 삼는 여성가족부의 입장에서는 법무부 소관인 가정폭력처벌법의 집행을 지원하는 것이 자신의 업무범위에 속함은 말할 것도 없다.

가정폭력상담소는 이런 기능과 역할을 수행하기 때문에, 사회복지서비스와 관련은 있지만 또 일정한 간격이 있다. 서비스이용자의 측면에서 보더라도, '폭력적 상황'에 대해 스스로를 방어하기 어려운 신체적·심리적 약자인 가족구성원이 서비스 이용자라면, 학대상황에 대한 자기관리력이 약한 아동, 노인, 장애인을 위한 학대예방을 지향하는 사회복지서비스로서의 보호서비스와는 일정한 차이가 있을 수밖에 없다.

그럼에도 불구하고 '폭력'에 대해 시민을 보호하는 것은 국가의 고유한 임무이기 때문에, 그 폭력이 가정이나 사회 어디에서 발생하든지 이를 예방하고, 피해를 신속히 구제하는 것은 법질서의 근본과 직결되어 있다. 가정폭력방지법은 이를 보조하는 역할을 수행하기 때문에 가정폭력상담소의 역할도 다른 보호서비스기관과 비교하여 차이가 있다. 앞서 언급한 학대·폭력에 대한 사전적·사후적 예방활동과 피해회복 활동의 분석틀로 가정폭력상담소의 보호서비스 업무를 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법 기반으로 법 조항에 근거하여 분석해 보면 다음과 같이 분해하여 이해할 수 있다.

〈표 2-5-1〉 보호서비스 관련 가정폭력상담소의 업무

예방 활동	사전적 예방조치	· 대중교육 및 홍보	· 가정폭력의 예방과 방지에 관한 교육 및 홍보 (가정폭력방지법 제6조 제5호)
		· 개별상담	없음
		· 법적 안전장치제공	없음
	사후적 예방조치	· 법적 안전장치제공	없음

		· 피해자역량강화	· 가정폭력을 신고 받거나 이에 관한 상담(가정폭력방지법 제6조 제1호) · 가정폭력을 신고하거나 이에 관한 상담을 요청한 사람과 그 가정에 대한 상담(가정폭력방지법 제6조 제1호의2)
피해 회복 활동	피해 지원	· 응급 및 긴급 조치	· 가정폭력으로 정상적인 가정생활과 사회생활이 어렵거나 그 밖에 긴급히 보호를 필요로 하는 피해자들을 임시보호, 의료기관 또는 보호시설로 인도하는 것(가정폭력방지법 제6조 제2호, 제7조) · 경찰관서등으로부터 인도받은 피해자들의 임시보호(가정폭력방지법 제6조 제5호)
	민사적 피해구제	· 법적 대리인 선임	없음
		· 민사적 관라구제	없음
형사적 피해구제	· 형사적 관라구제		· 행위자에 대한 고발 등 법률적 사항에 관하여 자문하기 위해 대한변호사협회 또는 지방변호사협회 및 법률구조법에 따른 법률구조법 인등에 대한 필요한 협조와 지원의 요청(가정폭력방지법 제6조 제3호)
		· 법적대리인등 선임	없음

자료: 저자가 직접 작성함.

〈표 2-5-1〉을 기준으로 보면, 가정폭력상담소는 앞서 살펴본 보호서비스기관과 달리 법 집행기관의 업무보조의 성격이 상대적으로 뚜렷하게 나타난다고 할 수 있다. 폭력 행위자에 대한 형사처벌 절차에 참여하는 기능은 가정폭력방지법에 따라 주어지는 것이 아니라 가정폭력처벌법에 따라 주어지지만, 그 역할도 미미하다. 가정폭력가해자의 보조인이 될 수 있는 것이 그 실례이다(가정폭력처벌법 제28조).

신체적 또는 정신적 취약성으로 인해 학대상황에 대한 자기관리력이 약한 아동이나 성인의 경우와 달리 폭력상황을 사전 또는 사후 예방하는 것은 가해자와 분리되는 것이 최선의 방법일 것이다. 그렇기 때문에 선진국에서도 이혼 및 헤어짐에 대한 두려움을 없애기 위한 여러 방안(가령 주거문제 해결의 지원,<sup>10)</sup> 스토킹 금지 및 접근금지 처분, 그리고 그 위반

10) 독일은 2002년 오스트리아의 폭력에 대한 민사적 보호법을 참고하여 민법을 개정하여

에 대한 엄격한 제재 등<sup>11)</sup>)을 지원하는 것에 초점을 맞추고 있다. 그 점에

가정내 폭력 피해 배우자를 넓게 보호하고 있다. 그 핵심은 폭력피해자의 주거안정을 보장하기 위한 것이다. 민법 제1361조의b(§ 1361b Ehwohnung bei Getrenntleben)가 그것이다(Bürgerliches Gesetzbuch, § 1361b, Ehwohnung bei Getrenntleben).

- ① 부부가 서로 떨어져 살거나 떨어져 살려고 하는 경우, 다른 배우자의 관심사를 고려할 때 부당한 가혹함을 방지하기 위해 필요하다면, 일방 배우자는 다른 배우자가 혼인생활의 주거 또는 그 일부를 자신이 단독으로 사용하도록 이전해 줄 것을 청구할 수 있다. 그 가구에서 생활하는 아동의 복리가 침해될 경우에도 부당한 가혹함이 인정될 수 있다. 그 주거가 있는 부동산의 소유권, 지상권 또는 용익권이 일방배우자에게 단독으로 또는 제3자와 공동으로 귀속된 경우, 그것을 특히 고려하여야 한다. 주거소유권, 지속적 주거권이 물권적 주거권에도 이를 준용한다.
  - ② 신청의 상대방인 배우자가 다른 배우자를 고의로 위법하게 신체, 건강 또는 자류를 침해하거나 그와 같은 침해 또는 생명의 침해로 위법하게 위협하는 경우, 통상 공동의 주거는 단독으로 이용하도록 이전하여야 한다. 추가적인 침해와 위법한 위협을 더 이상 걱정할 필요가 없는 경우에만 주거 이전청구권이 배제된다. 다만, 행위의 중대성으로 인해 다 침해받은 배우자가 다른 배우자와 같이 생활하는 것을 기대할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
  - ③ 일방 배우자에게 혼인주거지를 전부 또는 부분적으로 이전한 경우, 다른 배우자는 그 이용권을 어렵게 하거나 방해할 수 있는 일체의 행위를 중단하여야 한다. 그는 이용권 있는 배우자에게 형평에 부합하는 한도에서 보상을 청구할 수 있다.
  - ④ 부부가 제1567조 제1항의 의미에서 부부의 별거 후 일방 당사자가 혼인주거지에서 퇴거하고 퇴거 후 6개월 이내에 진지한 재전입의사를 다른 배우자에게 통지하지 않은 경우, 혼인주거지에 잔존하고 있는 배우자에게 단독 이용권을 이전하였다는 점이 반복 불가능하게 추정된다.
- 11) 2001년 제정되어 2002년부터 시행된 “폭력 및 스토킹에 대한 민사적 보호를 위한 법률은 부부관계 이외의 상황에서 폭력이나 스토킹에 대해 민사적인 보호를 제공하고 있다. 그 핵심내용은 제1조, 제2조에 규정되어 있다.

#### [제1조]

① 어떤 사람이 고의로 위법하게 타인 사람의 신체, 건강 또는 자류를 침해한 경우, 법원은 피해자의 신청으로 추가적인 침해의 예방에 필요한 조치를 취해야 한다. 그 조치에는 기한이 정해져야 한다. 기간은 연장될 수 있다. 법원은 특히 행위자가 다음 각 호의 행위가 정당한 이익을 실현하는 데 필요한 것이 아닌 한, 그 행위를 하지 못하도록 금지할 수 있다.

1. 피해자의 주거에 들어가는 행위
2. 피해자의 주거지 일정 범위 내에 머무는 행위
3. 피해자가 통상 머무는 특정한 다른 장소를 방문하는 행위
4. 전화통화 등을 통해 피해자와 접촉하고자 하는 행위
5. 피해자와 접촉하는 행위

② 다음 각 호의 경우 제1항을 준용한다.

1. 다른 사람이 생명, 신체, 건강 또는 자유의 침해를 위법하게 위협하거나
2. 고의로 위법하게
  - a) 다른 사람의 주거 또는 평화로운 점유장소에 진입하거나
  - b) 명시적으로 표출된 의사에 반하여 반복하여 스토킹을 하거나 전화통화를 함으로써 다른 사람을 기대할 수 없게 부담을 지우는 행위

서 보면 앞서 살펴본 보호서비스와는 제공하는 서비스의 맥락이 달라져야 할 것이다. 그 점을 염두에 두면 현재의 가정폭력대응서비스는 다음과 같은 제도적 한계가 있다. 첫째, 폭력 및 스토킹에 대한 엄격한 처벌이 보장되지 않고, 둘째, 이혼 후 양육비, 위자료, 재산분할의 지급보장을 위한 안전장치가 약하며, 셋째, 가정폭력 가해자에 대한 접근금지, 스토킹 금지의 엄격성이 약하며, 그 위반에 대한 제재도 약하다. 이런 제도적 한계는 법집행기관이 해결하여야 할 몫이지, 상담소의 역할이 아니다. 그 점

제1문 제2호 b목의 경우 그 행위가 정당한 이익을 실현하는 데 필요한 경우에는 기대할 수 없게 부담을 지우는 것이 아니다.

- ③ 제1항 제1문 또는 제2항의 경우, 법원은 어떤 사람이 항정신약물 또는 유사한 물질로 인해 일시적으로 자유로운 의사결정을 배제하는 질병상황 또는 정신활동 상태에서 가해행위를 한 경우 법원은 제1항에 따른 조치를 명하여야 한다.

#### **[제2조]**

- ① 제1항 제1문, 그리고 제3항의 경우에도, 그 행위의 시점에서 피해자가 가해자와 함께 오랫동안 공동의 가정생활을 영위한 경우, 피해자는 가해자에게 공동으로 이용하던 주거를 단독으로 이용하도록 이전해 줄 것을 청구할 수 있다.
- ② 주거가 소재하는 부동산에 대해 피해자와 가해자에게 함께 소유권, 지상권 또는 이용권이 귀속된 경우 또는 피해자가 가해자와 공동으로 주거를 임차한 경우, 주거를 이전할 기간을 정해야 한다. 주거가 소재하는 부동산에 대한 소유권, 지상권 또는 이용권이 가해자에게 단독으로 또는 제3자와 공동으로 귀속된 경우, 법원은 주거를 피해자에게 이전하는 기간을 최대 6개월로 정해야 한다. 피해자가 제2문에 따라 정해진 기간 내에 다른 적당한 주거공간을 기대 가능한 조건으로 구할 수 없는 경우, 법원은 그 기간을 최대 6개월 간 연장할 수 있다. 다만, 가해자 또는 제3자의 더 중요한 이익이 있는 경우에는 그러하지 아니하다. 제1문부터 제3문은 주거소유권, 지속적 주거권, 물권적 주거권에도 준용한다.
- ③ 제1항에 따른 청구권은 다음 각 호의 경우 배제된다.
1. 추가적인 침해를 염려하지 않아도 되는 경우. 다만, 피해자가 가해행위의 중대성으로 인해 가해자와 공동생활을 지속하는 것을 기대할 수 없는 경우 그러하지 아니하다.
  2. 피해자가 가해행위 이후 3개월 이내에 주거 이전을 가해자에게 서면으로 청구하지 않은 경우, 또는
  3. 주거를 피해자에게 이전하는 것이 가해자의 중대한 이익에 반하는 경우
- ④ 피해자가 이용을 위해 주거를 이전받은 경우, 가해자는 이용권 행사를 어렵게 하거나 할 수 없게 하는 일체의 행위를 중단하여야 한다.
- ⑤ 형평에 부합하는 범위에서, 가해자는 피해자에게 주거 이용의 보상을 청구할 수 있다.
- ⑥ 제1조 제2항 제1문 제1호에 따른 위협의 시점, 그리고 제3항과 결합한 경우에도, 위협을 받은 사람이 오랫동안 공동의 가정생활을 가해자와 함께 영위한 경우, 부당한 가혹함을 피하기 위해 필요한 경우 피해자는 공동으로 이용한 주거의 이전을 청구할 수 있다. 그 가구에서 생활하는 아동의 복리가 침해되는 경우에도 부당한 가혹함이 인정될 수 있다. 여타의 경우 제2항부터 제5항까지를 준용한다.

에서 상담소는 ‘가정폭력 예방’이라는 관점에서 효과적인 업무수행을 하기 어려운 제도 환경에서 일하고 있다고 할 것이다.<sup>12)</sup>

## 2. 가정폭력상담소의 설치 관련 법적 규정

가정폭력상담소는 국가나 지방자치단체가 설치·운영할 수 있다고 규정하고 있다(가정폭력방지법 제5조 제1항). 가정폭력상담소 설치·운영이 법집행 기관의 업무를 보조하는 성격이기 때문에 필수적으로 설치하여야 할 필요성이 그만큼 낮을 수 있음을 반영한 표현이기도 하다. 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관의 경우 ‘두어야 한다’, ‘둔다’ 등의 표현과 차이가 있는 것도 바로 이런 이유 때문이다.

이와 같은 이유로, 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관과 달리 국가나 지방자치단체의 업무를 가정폭력상담소에 위탁하는 것이라기보다는 민간 차원에서 수행하는 ‘가정폭력상담업무’를 국가나 지방자치단체가 지원하는 형식을 취하고 있다. 가정폭력상담소를 설치·운영하고자 하는 사람은 시·도지사, 시장·군수·구청장에게 이를 신고하도록 하는 것이다(가정폭력방지법 제5조 제2항). 이렇게 되면 가정폭력상담소의 업무수행을 관리하기 위해 신고하여야 할 사항을 법률에 따로 정하고, 이 기준을 갖춘 상담소에 대해 재정지원을 하는 형식을 취하여야 할 것이다. 다시 말해, 가정폭력상담소의 설치·운영은 신고사항이기 때문에 신고사항에 변경이 있으면 이것도 신고하여야 한다.

12) 2014년 제정된 양육비 이행 확보 및 지원에 관한 법률에 따라 양육비이행관리원을 설치하여 이혼에서 문제되는 양육비 관련 지원을 하고 있으나 긴급지원은 9개월을 한도로 해서 지원한다.

〈표 2-5-2〉 가정폭력상담소 신고 내용

항목	내용	근거법령
신고사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 법인의 정관(법인의 경우에 한한다)</li> <li>· 임대차계약서(부동산을 임차한 경우에 한한다)</li> <li>· 상담소의 구조별 면적이 표시된 평면도</li> <li>· 상담소의 장의 자격을 증명하는 서류</li> <li>· 상담소 종사자의 명단과 자격을 증명하는 서류</li> <li>· 상담소 운영계획서 및 수지예산서</li> </ul>	가정폭력방지법 시행규칙 제 3조 제1항
확인사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 건축물대장등본과 법인 등기사항증명서</li> </ul>	가정폭력방지법 시행규칙 제 3조 제2항

자료: 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 시행규칙, 여성가족부령 제153호 (2020).

〈표 2-5-3〉 신고증을 발급받은 가정폭력상담소의 변경 사항 신고

사항	내용
상담소의 장의 변경	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사유서(법인의 경우 기관의 장 변경을 결의한 이사회회의 회의록 사본) 및 변경된 기관의 장의 자격증명서</li> </ul>
상담소명칭, 소재지, 특화운영대상 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사유서(법인인 경우 기관의 장 변경을 결의한 이사회회의 회의록 사본)</li> <li>· 임대차계약서, 변경시설의 평면도, 시설 및 재산에 관한 사용처분 계획서, 상담소 신고증</li> </ul>
확인사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 건축물대장등본과 법인 등기사항증명서</li> </ul>

자료: 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 시행규칙, 여성가족부령 제153호 (2020).

가정폭력상담소의 기관과 관련한 법령규정에서 다음 사항을 주목할 수 있다. 첫째, 신고한 가정폭력상담소는 국가와 지방자치단체의 재정지원을 받을 수 있는 기관이 될 수 있다. 그러나 가정폭력상담소가 법에서 정한 업무를 수행할 때 관련 지원을 받는 것이고, 관련 업무를 수행하지 않으면 지원을 받지 못하게 될 것이다. 둘째, 민간의 자발적 활동에 대해 국가가 지원하는 것이기 때문에 최소한의 시설기준, 인력기준을 갖추면 지원이 가능할 것이다. 상담소는 상담소장 1인, 상담원 2인 이상으로 활동할 수 있도록 하고 있다(가정폭력방지법 시행규칙 별표 1의2). 또한 가정폭력상담소는 다른 보호서비스와 확연히 구분되는 별개의 성격을 갖고 있음을 알 수 있다. 상담업무를 복지서비스로서 또는 여성가족부의 고유

한 업무로서 필수적으로 제공할 필요는 없다는 것이다. 폭력으로부터 국민(여성을 포함)을 보호하는 것은 법무부 및 법집행기관의 고유한 업무이기 때문이다.

### 3. 가정폭력상담소의 인력채용과 보수교육에 관한 규정

가정폭력대응서비스의 보충적이고 보완적 성격은 가정폭력상담소의 보호서비스 인력의 충원 및 보수교육 관련 법제도에도 영향을 미치게 된다. 가정폭력대응서비스가 민간이 제공하는 서비스에 대해 국가가 재정 지원을 하는 것이기 때문에 보호서비스 제공인력의 자질 유지에 대해 적정한 기준을 법률에 직접 규정하지 않을 수 없다. 다음 <표 2-5-4>가 그 관련 기준을 제시한 것이다.

<표 2-5-4> 가정폭력대응서비스 제공인력의 소양 및 역량강화를 위한 제도적 장치

#### ■ 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 시행규칙 [별표 3] <개정 2020. 6. 30.>

##### 상담소 종사자의 자격기준(제9조 관련)

1. 일반기준: 긴급전화센터·상담소·보호시설의 장 및 상담원은 제2호의 개별기준 요건을 갖춘 사람으로서 법 제8조의3에 따른 교육훈련시설에서 상담원 교육과정을 이수하여야 한다.
2. 개별기준

구분	자격기준
상담소·보호시설의 장	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 2급 이상의 자격을 취득한 후 가정폭력 방지업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람</li> <li>2. 국가 또는 지방자치단체에서 7급 이상의 공무원으로 가정폭력 방지업무에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람</li> <li>3. 가정폭력 상담원의 자격을 취득한 후 가정폭력 방지를 목적으로 설립된 단체 또는 시설에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람</li> <li>4. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 2급 자격을 취득한 후 외국인 관련 단체 또는 시설에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람(외국인 대상 상담소 및 외국인보호시설만 해당한다)</li> </ol>
상담소·보호시설에	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「고등교육법」 제2조제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 학교 졸업자(이와 같은 수준 이상의 학력을 소지한 사람을 포함한다)</li> </ol>

84 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

구분	자격기준
근무하는 상담원	2. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사의 자격을 가진 사람 3. 사회복지시설·사회복지단체의 임직원 또는 공무원으로서 가정폭력 방지업무에 3년 이상 종사한 경력(단순노무자로 근무한 경력은 제외한다)이 있는 사람 4. 외국인 관련 단체 또는 시설에서 2년 이상 종사한 경력이 있는 사람(외국인 대상 상담소 및 외국인보호시설만 해당한다) 5. 장애인 관련 단체 또는 시설에서 2년 이상 종사한 경력이 있는 사람(장애인 대상 상담소 및 장애인보호시설만 해당한다)

자료: 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 시행규칙, 여성가족부령 제153호 (2020).

양질의 가정폭력대응서비스를 제공하기 위해서는 일정 수준의 종사 인력을 충원하고, 그 인력의 보수교육에 관하여도 법률에 규정을 두어야 할 것이다. 그러나 급여지급 등에 관하여는 민간 활동에 대한 재정지원이기 때문에 국가와 지방자치단체 공무원이 직접 서비스를 제공하는 것과 비교할 이유는 없을 것이다. 아래 보수교육에 관한 기준도 이런 관점에서 이해할 수 있을 것이다.

〈표 2-5-5〉 가정폭력 대응 서비스 제공인력의 소양 및 역량강화를 위한 제도적 장치

■ 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 시행규칙 [별표 4의2] <개정 2019. 8. 28.>  
 보수교육의 기간·방법 및 내용(제11조의2 관련)

1. 보수교육의 기간·방법:
  - 보수교육은 보수교육 실시기관에서 실시하는 2일 이상의 집합교육(숙박 또는 비숙박)을 원칙으로 하며, 인터넷 강의 등을 활용할 수 있다.
2. 보수교육 실시기관 강사의 자격기준
  - 가. 「고등교육법」 제2조에 따른 학교 또는 「평생교육법」 제30조부터 제38조까지의 규정에 따른 평생교육시설에서 전임강사 이상으로 사회복지학·사회학·심리학·법학·가정관리학·의학·간호학·교육학·여성학 또는 그 밖에 이와 유사한 분야의 교과목을 3년 이상 강의한 경력이 있는 사람
  - 나. 국가나 지방자치단체가 설치·운영하는 여성정책 관련 기관, 특별법에 따라 설립된 법인이나 「고등교육법」에 따른 대학 또는 전문대학 부설 연구기관에서 사회복지학·사회학·심리학·법학·가정관리학·의학·간호학·교육학·여성학 그 밖에 이와 유사한 분야에서 3년 이상 연구경력이 있는 사람
  - 다. 의사 및 변호사의 자격 또는 담당 교과과목 관련 자격증을 가진 사람

- 라. 가정폭력·성폭력 및 성매매 방지업무를 담당하는 공무원  
 마. 가정폭력·성폭력 및 성매매 방지를 목적으로 설립된 단체 및 시설에서 가정폭력·성폭력 및 성매매 방지업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람
3. 보수교육의 내용  
 보수교육 과정별 개설강좌와 교육내용은 다음과 같다. 다만, 보수교육 실시기관은 교육 기간 및 종사자의 경력, 전문성 등을 고려하여 교육과정, 개설강좌 및 교육내용의 일부를 다르게 할 수 있다.

교육과정	개설강좌	교육내용(과목)
일반과정	상담 실무자 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담이론</li> <li>○ 상담구조화</li> <li>○ 상담자의 윤리와 자세</li> <li>○ 상담원의 소진(消盡) 예방·자기치유</li> <li>○ 피해자 의료 지원</li> <li>○ 피해자 수사 및 법률 지원</li> <li>○ 피해자 지원 연계체계</li> <li>○ 가정폭력 관련 법제</li> </ul>
전문과정	피해자 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 치유프로그램 목적과 구성</li> <li>○ 관계형성</li> <li>○ 기능적 의사소통 훈련</li> <li>○ 피해자의 증상과 치료</li> <li>○ 피해자의 문제해결중심 접근</li> </ul>
	행위자 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행위자 상담의 형식과 내용</li> <li>○ 행위자 상담모델과 배경이론</li> <li>○ 알코올 상담</li> <li>○ 자기통제 기술</li> <li>○ 대인관계 기술</li> <li>○ 의사소통 기술</li> </ul>
	상담 전문가 과정 (장애인, 아동, 이주여성 등 대상별)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장애인 가정폭력 현황과 특성 및 상담적 접근</li> <li>○ 폭력노출아동에 대한 이해와 프로그램의 적용</li> <li>○ 이주여성의 가정폭력 현황과 특성 및 상담적 접근</li> <li>○ 국적, 체류 등 관련 법률 이해</li> <li>○ 폭력피해 수사·재판 실무</li> </ul>
고급과정	상담사례 연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담사례 연구 및 분석</li> <li>○ (집단)상담실습</li> <li>○ 역할연습</li> <li>○ 워크숍</li> </ul>

자료: 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 시행규칙, 여성가족부령 제153호 (2020).

법률규정의 내용과 형식으로 보면, 가정폭력대응서비스는 민간 서비스에 대한 재정지원의 성격을 갖고 있다. 양질의 서비스가 제공될 수 있도록 법령에 비교적 상세한 규정을 두고 있다고 볼 것이다. 가정

폭력대응서비스 자체가 법집행기관이 활동에 대해 보충적이고, 보완적인 서비스이기 때문에 주어진 제도적 환경 내에서 나름의 역할을 수행하고 있는 것으로 평가할 수 있을 것이다.

## 제6절 학교사회복지사 관련 법제도

### 1. 학교사회복지사의 업무

학교사회복지서비스는 학교와 지역사회를 기반으로 학생과 그 가족에게 제공되는 전문 사회복지서비스이다. 그러나 학교사회복지서비스는 법률 규정에 근거를 둔 것은 아니고, 학교폭력 예방 및 대책에 관한 법률에 따라 필요한 지원책의 하나로 제공할 수 있는 서비스이다.

2018년 12월 사회복지사업법 개정으로 동법 제11조 제3항에 전문자격증으로 학교사회복지사 규정이 포함되면서 학교폭력예방 및 대책에 관한 법률에서 교육기관에서 학교사회복지사를 채용하거나 필요한 서비스를 제공받을 수 있게 되었다. 그러나 현재 학교사회복지서비스는 사회복지사업법 이외 교육 관련 법률 상 근거가 없기 때문에 폭력·학대 대응 업무의 내용이 명확하지 않아 효과성과 효율성, 지속성을 담보하기 어려운 상황이다. 이에 대한 근거 법률규정을 마련하는 것이 시급한 과제라고 할 것이다.

〈표 2-6-1〉 학교폭력 피해 학생지원 및 학대피해아동 학교적응 관련 법률

---

#### ■ 학교폭력 예방 및 대책에 관한 법률

제11조의2(학교폭력 조사·상담 등)

① 교육감은 학교폭력 예방과 사후조치 등을 위하여 다음 각 호의 조사·상담 등을 수행할 수 있다.

1. 학교폭력 피해학생 상담 및 가해학생 조사

---

- 
2. 필요한 경우 가해학생 학부모 조사
  3. 학교폭력 예방 및 대책에 관한 계획의 이행 지도
  4. 관할 구역 학교폭력서클 단속
  5. 학교폭력 예방을 위하여 민간 기관 및 업소 출입·검사
  6. 그 밖에 학교폭력 등과 관련하여 필요로 하는 사항
    - ② 교육감은 제1항의 조사·상담 등의 업무를 대통령령으로 정하는 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.
    - ③ 교육감 및 제2항에 따른 위탁 기관 또는 단체의 장은 제1항에 따른 조사·상담 등의 업무를 수행함에 있어 필요한 경우 관계 기관의 장에게 협조를 요청할 수 있다.
    - ④ 제1항에 따라 조사·상담 등을 하는 관계 직원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.
    - ⑤ 제1항제1호 및 제4호의 조사 등의 결과는 학교의 장 및 보호자에게 통보하여야 한다.

#### 제14조(전문상담교사 배치 및 전담기구 구성)

- ① 학교의 장은 학교에 대통령령으로 정하는 바에 따라 상담실을 설치하고, 「초·중등교육법」 제19조의2에 따라 전문상담교사를 둔다.
  - ② 전문상담교사는 학교의 장 및 심의위원회의 요구가 있는 때에는 학교폭력에 관련된 피해 학생 및 가해학생과의 상담결과를 보고하여야 한다. <개정 2019.8.20>
  - ③ 학교의 장은 교감, 전문상담교사, 보건교사 및 책임교사(학교폭력문제를 담당하는 교사를 말한다), 학부모 등으로 학교폭력문제를 담당하는 전담기구(이하 "전담기구"라 한다)를 구성한다. 이 경우 학부모는 전담기구 구성원의 3분의 1 이상이어야 한다. <개정 2012.3.21, 2019.8.20>
  - ④ 학교의 장은 학교폭력 사태를 인지한 경우 지체 없이 전담기구 또는 소속 교원으로 하여금 가해 및 피해 사실 여부를 확인하도록 하고, 전담기구로 하여금 제13조의2에 따른 학교의 장의 자체해결 부의 여부를 심의하도록 한다. <신설 2019.8.20>
  - ⑤ 전담기구는 학교폭력에 대한 실태조사(이하 "실태조사"라 한다)와 학교폭력 예방 프로그램을 구성·실시하며, 학교의 장 및 심의위원회의 요구가 있는 때에는 학교폭력에 관련된 조사결과 등 활동결과를 보고하여야 한다. <개정 2012.3.21., 2019.8.20>
  - ⑥ 피해학생 또는 피해학생의 보호자는 피해사실 확인을 위하여 전담기구에 실태조사를 요구할 수 있다. <신설 2009.5.8, 2012.3.21, 2019.8.20>
  - ⑦ 국가 및 지방자치단체는 실태조사에 관한 예산을 지원하고, 관계 행정기관은 실태조사에 협조하여야 하며, 학교의 장은 전담기구에 행정적·재정적 지원을 할 수 있다. <개정 2009.5.8, 2012.3.21, 2019.8.20>
  - ⑧ 전담기구는 성폭력 등 특수한 학교폭력사건에 대한 실태조사의 전문성을 확보하기 위하여 필요한 경우 전문기관에 그 실태조사를 의뢰할 수 있다. 이 경우 그 의뢰는 심의위원회 위원장의 심의를 거쳐 학교의 장 명의로 하여야 한다. <신설 2012.1.26, 2012.3.21, 2019.8.20>
  - ⑨ 그 밖에 전담기구 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <신설 2012.3.21., 2019.8.20>
-

제15조(학교폭력 예방교육 등)

- ① 학교의 장은 학생의 육체적·정신적 보호와 학교폭력의 예방을 위한 학생들에 대한 교육(학교폭력의 개념·실태 및 대처방안 등을 포함하여야 한다)을 학기별로 1회 이상 실시하여야 한다. <개정 2012.1.26>
- ② 학교의 장은 학교폭력의 예방 및 대책 등을 위한 교직원 및 학부모에 대한 교육을 학기별로 1회 이상 실시하여야 한다. <개정 2012.3.21>
- ③ 학교의 장은 제1항에 따른 학교폭력 예방교육 프로그램의 구성 및 그 운용 등을 전담기구와 협의하여 전문단체 또는 전문가에게 위탁할 수 있다.
- ④ 교육장은 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 학교폭력 예방교육 프로그램의 구성과 운용계획을 학부모가 쉽게 확인할 수 있도록 인터넷 홈페이지에 게시하고, 그 밖에 다양한 방법으로 학부모에게 알릴 수 있도록 노력하여야 한다. <개정 2012.1.26>
- ⑤ 그 밖에 학교폭력 예방교육의 실시와 관련한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2011.5.19>

제16조(피해학생의 보호)

- ① 심의위원회는 피해학생의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 피해학생에 대하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치(수 개의 조치를 병과하는 경우를 포함한다)를 할 것을 교육장(교육장이 없는 경우 제12조제1항에 따라 조례로 정한 기관의 장으로 한다. 이하 같다)에게 요청할 수 있다. 다만, 학교의 장은 피해학생의 보호를 위하여 긴급하다고 인정하거나 피해학생이 긴급보호의 요청을 하는 경우에는 제1호, 제2호 및 제6호의 조치를 할 수 있다. 이 경우 학교의 장은 심의위원회에 즉시 보고하여야 한다. <개정 2012.3.21, 2017.4.18, 2019.8.20>
  1. 학내외 전문가에 의한 심리상담 및 조언
  2. 일시보호
  3. 치료 및 치료를 위한 요양
  4. 학급교체
  5. 삭제 <2012.3.21>
  6. 그 밖에 피해학생의 보호를 위하여 필요한 조치
- ② 심의위원회는 제1항에 따른 조치를 요청하기 전에 피해학생 및 그 보호자에게 의견진술의 기회를 부여하는 등 적절한 절차를 거쳐야 한다. <신설 2012.3.21, 2019.8.20>
- ③ 제1항에 따른 요청이 있는 때에는 교육장은 피해학생의 보호자의 동의를 받아 7일 이내에 해당 조치를 하여야 한다. <개정 2012.3.21, 2019.8.20>
- ④ 제1항의 조치 등 보호가 필요한 학생에 대하여 학교의 장이 인정하는 경우 그 조치에 필요한 결석을 출석일수에 산입할 수 있다. <개정 2012.3.21>
- ⑤ 학교의 장은 성적 등을 평가함에 있어서 제3항에 따른 조치로 인하여 학생에게 불이익을 주지 아니하도록 노력하여야 한다. <개정 2012.3.21>
- ⑥ 피해학생이 전문단체나 전문가로부터 제1항제1호부터 제3호까지의 규정에 따른 상담 등을 받는 데에 사용되는 비용은 가해학생의 보호자가 부담하여야 한다. 다만, 피해학생의 신속한 치료를 위하여 학교의 장 또는 피해학생의 보호자가 원하는 경우에는 「학교안전사고 예방 및 보상에 관한 법률」제15조에 따른 학교안전공제회 또는 시·도교육청이 부담하

고 이에 대한 구상권을 행사할 수 있다. <개정 2012.1.26, 2012.3.21>

1. 삭제 <2012.3.21>
2. 삭제 <2012.3.21>
- ⑦ 학교의 장 또는 피해학생의 보호자는 필요한 경우 「학교안전사고 예방 및 보상에 관한 법률」 제34조의 공제금여를 학교안전공제회에 직접 청구할 수 있다. <신설 2012.1.26, 2012.3.21>
- ⑧ 피해학생의 보호 및 제6항에 따른 지원범위, 구상범위, 지급절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <신설 2012.3.21>

#### ■ 아동복지법

제22조의2(학생등에 대한 학대 예방 및 지원 등)

- ① 국가와 지방자치단체는 「유아교육법」에 따른 유치원의 유아 및 「초·중등교육법」에 따른 학교의 학생(이하 이 조에서 "학생등"이라 한다)에 대한 아동학대의 조기 발견 체계 및 아동보호전문기관 등 관련 기관과의 연계 체계를 구축하고, 학대피해 학생등이 유치원 또는 학교에 안정적으로 적응할 수 있도록 지원하여야 한다. <개정 2019.1.15>
- ② 교육부장관은 아동학대의 조기 발견과 신속한 보호조치를 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 장기결석 학생등의 정보 등을 보건복지부장관과 공유하여야 한다.
- ③ 제1항에 따른 학교 적응 지원 등 대통령령으로 정하는 업무는 교육부장관 또는 「지방교육자치에 관한 법률」에 따른 교육감이 지정하는 기관에 위탁할 수 있다.

아동복지법 시행령

제25조(학생등에 대한 학대 예방 및 지원 등)

- ① 교육부장관은 법 제22조의2제2항에 따라 다음 각 호의 정보를 보건복지부장관과 공유하여야 한다.
  1. 「유아교육법」 제7조 각 호의 유치원에서 교육을 받고 있는 유아 중 월별 교육일이 6일 미만인 유아의 정보
  2. 「초·중등교육법 시행령」 제27조의2제2항 각 호의 정보
- ② 교육부장관은 제1항 각 호의 정보를 공유하는 경우 보건복지부장관과 협의하여 「유아교육법」 제19조의2에 따른 유아교육정보시스템 및 「초·중등교육법」 제30조의4에 따른 교육정보시스템을 「사회보장기본법」 제37조제2항에 따른 사회보장정보시스템과 연계하여야 한다.
- ③ 법 제22조의2제3항에서 "학교 적응 지원 등 대통령령으로 정하는 업무"란 다음 각 호의 업무를 말한다.
  1. 법 제29조제5항에 따라 취학지원을 받은 피해아동 및 그 가족의 학교 적응 지원 업무
  2. 학대로 인하여 피해를 입은 「유아교육법」에 따른 유치원의 유아 및 「초·중등교육법」에 따른 학교의 학생(이하 이 조에서 "학생등"이라 한다)에 대한 심리상담, 진로상담 등의 상담 지원 업무
  3. 「학교보건법」 제7조에 따른 건강검사 등의 업무
- ④ 교육부장관 또는 「지방교육자치에 관한 법률」에 따른 교육감은 법 제22조의2제3항에 따라 학교 적응 지원 등의 업무를 위탁하는 경우 예산의 범위에서 그 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

- 
- ⑤ 교육부장관 또는 「지방교육자치에 관한 법률」에 따른 교육감이 법 제22조의2제3항에 따라 지정하는 기관의 지정 기준 및 절차 등에 필요한 사항은 교육부장관이 정한다.

### 동법 시행령

제10조(전문기관의 설치 등)

- ① 교육감은 법 제11조제9항에 따라 시·도교육청 또는 교육지원청에 다음 각 호의 업무를 수행하는 전문기관을 설치·운영할 수 있다. <개정 2014.6.11>
1. 법 제11조의2제1항에 따른 조사·상담 등의 업무
  2. 학교폭력 피해학생·가해학생에 대한 치유프로그램 운영 업무
- ② 교육감은 제1항제2호에 따른 치유프로그램 운영 업무를 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관·단체·시설에 위탁하여 수행하게 할 수 있다. <개정 2012.7.31, 2012.9.14>
1. 「청소년복지 지원법」 제31조제1호에 따른 청소년쉼터, 「청소년 보호법」 제35조제1항에 따른 청소년 보호·재활센터 등 청소년을 보호하기 위하여 국가·지방자치단체가 운영하는 시설
  2. 「청소년활동진흥법」 제10조에 따른 청소년활동시설
  3. 학교폭력의 예방과 피해학생 및 가해학생의 치료·교육을 수행하는 청소년 관련 단체
  4. 청소년 정신치료 전문인력이 배치된 병원
  5. 학교폭력 피해학생·가해학생 및 학부모를 위한 프로그램을 운영 하는 종교기관 등의 기관
  6. 그 밖에 교육감이 치유프로그램의 운영에 적합하다고 인정하는 기관
- ③ 제1항에 따른 전문기관의 설치·운영에 관한 세부사항은 교육감이 정한다.

제11조(학교폭력 조사·상담 업무의 위탁 등)

교육감은 법 제11조의2제2항에 따라 학교폭력 예방에 관한 사업을 3년 이상 수행한 기관 또는 단체 중에서 학교폭력의 예방 및 사후조치 등을 수행하는 데 적합하다고 인정하는 기관 또는 단체에 법 제11조의2제1항의 업무를 위탁할 수 있다.

---

자료: 학교폭력예방 및 대책에 관한 법률, 법률 제7689호 (2020)

그런데 위 법률은 복잡한 전달체계를 내포한 것으로 보인다. 학교폭력 예방법에 따르면 학교폭력예방이나 피해학생 보호에 관여하는 인력으로 전문상담교사, 청소년복지법상의 청소년복지시설, 그리고 학교사회복지사 등이 참여할 수 있기 때문이다. 다른 한편 아동복지법 제22조의 2는 학대피해아동이 학교에서 잘 적응할 수 있도록 지원하는 체계에 관한 규정이기 때문에, 학교폭력과 직접 관련성은 없는 것으로 규정되어 있다. 그렇기 때문에 각 주체 간의 상호 역할분담이 명확하지 않으면 학교복지사회복지사의 고유한 역할이 정착되어 발전되기 어려울 것이다.

한편 현재 학교사회복지사의 주요 업무에 폭력예방, 학생옹호활동 등이 포함되어 있긴 하나, 학교폭력을 포함한 각종 폭력·학대 사안을 조기에 발굴하고 위기개입, 피해회복과 사후관리, 위기개입, 권익 옹호 등 보호서비스 관련 직무를 보다 명확하고 구체화할 필요가 있다. 본 연구의 제7장의 학교사회복지사 주요업무를 법률 조항에 한정하지 않고, 실제 서비스 제공인력의 업무 내용적 측면에서 펼쳐놓고 보면 다음과 같은 특성들이 폭넓게 확인되기도 한다.

〈표 2-6-2〉 학교사회복지사의 현장 실제업무: FGI 결과를 중심으로

목표		세부업무의 예	비고
학교사회복지 실천을 위한 여건조성		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관련 협의체 및 협력 부서 조직</li> <li>· 사무실 및 학생 상담 공간 마련과 환경 구성</li> <li>· 학생/학부모/교사/지역사회 대상 홍보 활동</li> <li>· 자원봉사자 모집, 배치</li> <li>· 학교 욕구조사 및 지역사회 조사</li> </ul>	
학생 대상 활동	개별 사회사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 수시 개별상담 및 전문가 의뢰</li> <li>· 복합적인 문제와 욕구를 가진 학생을 위한 다양한 전문가로 구성된 지원팀 운영</li> <li>· 심리검사</li> </ul>	담임, 전문상담교사, 보건교사 협조
	집단 사회사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자아성장을 위한 집단활동               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학습전략, 진로탐색, 자원봉사, 또래상담 등</li> </ul> </li> <li>· 문제해결을 위한 집단활동               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 의사소통기술훈련, 분노조절, 행동수정 등</li> </ul> </li> <li>· 예방교육               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 폭력예방, 공동체의식 향상집단 등</li> </ul> </li> </ul>	상담자원봉사자 협조, 지역사회 전문기관 활용
	기타 문화 행사	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 문화체험 행사 및 방학 중 캠프</li> <li>· 즐거운 학교생활을 위한 문화이벤트</li> <li>· 건강한 청소년 문화를 위한 학생활동 지원</li> </ul>	학생회, 교사 협조, 지역사회 자원 연계
가족지원 활동		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가정방문, 부모상담</li> <li>· 장학금, 생활보조금 등 연계</li> <li>· 결손가정 학생을 위한 정서적 후원자 결연</li> </ul>	지역사회 자원연계
학교변화를 위한 활동		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학생복지 이해 증진을 위한 교사 연수</li> <li>· 학생 원조를 위한 교내 서비스 체계 마련</li> <li>· 학생 옹호활동 및 학교 체계 변화를 위한 활동</li> </ul>	
지역사회 자원 구축 및 연계서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역사회자원 조사 및 개발 활동</li> <li>· 전문가, 전문기관과의 공조 체계 마련</li> <li>· 지역사회 학생복지 지원협의체 결성, 운영</li> <li>· 지역사회 인식 및 환경개선을 위한 캠페인 및 참여활동</li> </ul>	

92 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

목표	세부업무의 예	비고
기타	· 활동기록, 평가, 자문 · 서비스 효과성 조사 연구 · 활동 홍보 및 보고서 작성 배포	

자료: 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020). <http://www.kassw.or.kr/page/s1/s1.php> 에서 2020. 06. 15. 인출

학교사회복지사의 위 업무를 ‘학대·폭력의 예방 및 피해회복’의 관점에서 보면, 학교사회복지사는 학대·폭력 사안을 직접적이고 즉각적으로 대응하기 보다는, 사회복지서비스의 일환으로 학대·폭력 문제 전반에 대응하고 있음을 알 수 있다. 이에 본 연구의 보호서비스 공통 기능 요소 분석틀, 즉 사전적·사후적 예방 활동과 피해 회복 활동에 견주어 보면 학교사회복지사의 역할이 다소 모호한 측면이 있다. 그러나 학교사회복지사의 폭력예방 및 피해회복 관련 역할과 직무 내용에 있어 개인 간 편차가 매우 크고 폭넓고 광의의 활동범주를 고려한 보호서비스적 접근 방식을 고려할 필요가 있다.

〈표 2-6-3〉 학교 폭력예방 및 피해구제 관련 학교사회복지사의 역할

예방 활동	사전적 예방 조치	· 대중교육 및 홍보	· 학교폭력 예방교육 부모, 학생, 학급교육
		· 개별상담	· 가정폭력 피해학생 등 학대·폭력에 노출되기 쉽거나 취약한 학생 상담
		· 법적 안전장치제공	· 2차 피해 예방을 위한 가해자 상담
	사후적 예방 조치	· 법적 안전장치제공	· 교내·외 위원회 참여를 통한 옹호
		· 피해자역량강화	· 인적·물적 자원 연계
피해 회복 활동	피해 지원	· 응급 및 긴급 조치	· 위기개입, 가정방문, 관련자 면담, 아동·청소년 복지시설 등 입소 연계
	민사적 피해 구제	· 법적 대리인 선임 · 민사적 권리구제	· 전문가(기관) 연계를 통한 부분적 지원 가능
	형사적 피해 구제	· 형사적 권리구제 · 법적대리인등 선임	· 전문가(기관) 연계를 통한 부분적 지원 가능

주: 전·현직 학교사회복지사에 대한 인터뷰 내용을 기반으로 저자가 직접 작성함.

한편 현행 법령 상 학교폭력예방 및 피해구제와 관련된 대표적인 전문 인력은 전문상담교사이다. 그러나 전문상담교사는 학생에 대한 상담업무를 주로 담당하기 때문에 학교폭력사안이 발생했을 때 교내에서 다각적인 위기개입과 가정방문, 피해구제, 자원 연계, 권익옹호와 같은 필수적인 서비스를 제공할 인력이 부재한 실정이다. 따라서 학교폭력 예방부터 사안을 효과적으로 처리하여 재발을 예방하기 위해서는 법률에 학교사회복지사의 배치 근거를 우선 마련한 후 이들의 직무 내용을 보다 구체화해야 한다.

학교폭력예방법의 취지와 사안 처리 절차를 고려할 때 동법 상 학교사회복지사의 배치 근거를 마련하는 방안은 크게 4가지를 고려해 볼 수 있다. 첫째, 학교폭력예방법 제14조와 관련하여 전담기구 구성 시 학교장의 재량에 따라 학교사회복지사를 포함할 수 있도록 하는 방안이다. 둘째, 현재 학교사회복지사가 수행하는 학교폭력 예방교육 관련 직무 수행과 관련하여 그 근거를 마련하는 방안으로, 동법 제15조에 학교장이 학교폭력 예방교육 프로그램의 구성 및 운용 등을 학교사회복지사에게 위임할 수 있도록 하는 방안이다. 셋째, 학생보호인력 배치 및 활용 업무를 전문기관이나 단체에 위탁하는 것 이외에 학생보호인력으로 학교사회복지사를 배치할 수 있도록 선택권을 부여하는 방안이다(학교폭력예방법 제20조의5). 마지막으로 학교전담경찰관(학교폭력예방법 제20조의6)과 같이 별도의 조항을 신설하는 방안이다. 이상에서 언급한 학교폭력법 개정안을 간략하게 도식화 한 것이 <표 2-6-4>이다.

<표 2-6-4> 학교폭력예방법 상 학교사회복지사 배치 근거 마련(안)

현행(요약)	개정안
<b>[1안 : 전담기구 구성 시 포함]</b> 제14조(전문상담교사 배치 및 전담기구 구성) ① ~ ② 생략, ③ 학교의 장은 교감, 전문상담교사, 보건교사 및 책임교사, 학부모 등으로 학교폭력문제를 담당하는 전담기구를 구성	제14조(전문상담교사 배치 및 전담기구 구성) ① ~ ② 생략, ③ 학교의 장은 교감, 전문상담교사, 보건교사 및 책임교사, 학부모, 학교사회복지사 등으로 학교폭력문제를 담당하는 전담기구를 구성한다.

현행(요약)	개정안
<p><b>[2안 : 예방교육 위임·위탁 근거 마련]</b> 제15조(학교폭력 예방교육 등) ① ~② 생략 ③ 학교의 장은 학교폭력 예방교육 프로그램의 구성 및 그 운용 등을 전담기구와 협의하여 전문단체 또는 전문가에게 위탁</p>	<p>제15조(학교폭력 예방교육 등) ① ~② 생략 ③ 학교의 장은 제1항에 따른 학교폭력 예방교육 프로그램의 구성 및 그 운용 등을 전담기구와 협의하여 전문단체 또는 학교사회복지사 등 전문가에게 위탁할 수 있다.</p>
<p><b>[3안 : 학생보호인력 배치 시 포함]</b> 제20조의5(학생보호인력의 배치 등) ① 국가 및 지방자치단체 또는 학교의 장은 학교폭력을 예방하기 위하여 학교 내에 학생보호인력을 배치하여 활용, ② ~ ⑦ 생략</p>	<p>제20조의5(학생보호인력의 배치 등) ① 좌동 ② 국가·지방자치단체 또는 학교의 장은 제1항에 따른 학생보호인력으로 학교사회복지사를 배치하거나 학생보호인력의 배치 및 활용 업무를 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. ③ ~ ⑦ 좌동</p>
<p><b>[4안 : 학교사회복지사 조항 신설]</b></p>	<p>제20조의7 (신설) ① 국가·지방자치단체 또는 학교의 장은 학교폭력 예방 및 근절과 학생복지 향상을 위하여 학교사회복지사를 둘 수 있다.</p>

자료: 저자가 직접 작성함

## 2. 수행기관

학교사회복지 업무를 수행하는 주체는 개별 학교, 교육청, 민간기관 등 다양하다. 그러나 학교사회복지에 부여할 업무의 내용이 아직 명확하지 않고 그 주된 원인은 법적 근거가 없기 때문이다.

## 3. 학교사회복지사의 총원 및 보수교육

학교사회복지 업무를 수행하는 기관은 개별학교, 교육청 또는 민간기관으로 다양한데, 이들 기관은 모두 학교사회복지 제공을 주된 목적으로 활동하는 기관이 아니다. 이들은 달리 각자에게 주어진 고유한 업무가 있고, 학교사회복지 업무는 개별 학교사회복지사에 의해 수행된다. 학교사회복지사 역시 개인 자격으로 채용된다.

학교사회복지사의 보수교육의 법적 근거는 사회복지사업법 시행규칙 제5조의 보수교육에 있다. 이와 별도로 학교사회복지사의 직무역량을 강

화하기 위한 민간 차원의 노력은 지속되고 있다.<sup>13)</sup>

학교폭력 발생 빈도가 결코 적지 않기 때문에<sup>14)</sup> 학교 폭력예방(사전예방 및 사후예방) 및 피해구제 역시 사회복지 영역 또는 학교교육에서의 중요한 과제임이 분명하다. 그러나 현재 학교사회복지사의 역할과 직무내용을 학교폭력예방 및 피해구제, 권익옹호에 특화할 수 있는 법적 근거가 부재하여 학교 환경의 특성과 학교사회복지사 1인의 역량에 따라 다양한 수준과 내용으로 학교폭력에 대한 대응이 이루어질 수밖에 없는 실정이다.

특히 2018년에 「사회복지사업법」의 개정으로 학교사회복지사가 국가자격으로 법제화되었으나 이들의 활동 현장이 주로 학교이기 때문에 실질적인 보호서비스가 제공되기 위해서는 교육 관련법에 인력 배치와 직무내용에 대한 근거부터 마련하는 것이 중요하다. 앞에서 제안한 바와 같이 학교폭력예방법에 학교사회복지사의 배치 근거를 두는 방안은 이들의 역할과 직무가 학교폭력을 중심으로 규정될 가능성도 없지 않지만 현재 배치 근거조차 부재하기 때문에 차선으로 검토해 볼 여지가 있다. 또한 학교폭력 예방 및 피해구제에 맞추어진 독자의 역할이 무엇이어야 하고, 그 업무를 누가 담당하여야 할지, 특히 교육당국이 맡아야 할지, 아니면 사회복지영역의 별도의 지원을 받아야 할지는 향후 좀 더 심도 있게 검토되어야 할 과제로 보인다.

13) 제8장 제2절 참조

14) 제8장 제1절 참조



사람을  
생각하는  
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



## 제3장

### 보호서비스 정책추진 여건 진단

제1절 보호서비스의 정책추진 여건

제2절 보호서비스 인력의 직무 특성

제3절 보호서비스 인력의 근무 실태



## 제 3장 보호서비스 정책추진 여건 진단

### 제1절 보호서비스의 정책추진 여건

본격적인 논의에 앞서 보호서비스의 정책추진 여건에 대한 기본적인 상황을 파악하기 위하여 분석대상 서비스 영역을 개괄적으로 살펴보기로 한다. 우선, 아동학대와 방임, 아동을 대상으로 하는 폭력이나 착취가 개별 가정의 사적 영역에서의 문제가 아닌 사회문제로 인식되기 시작한 것은 그리 오래된 일은 아니다(류정희 등, 2018). 2000년을 전후로 신체적, 성적, 정서적 학대와 방임 등의 아동학대를 금지하는 법률적 근거가 「아동복지법」의 전면 개정으로 비로소 제도화되었고, 이를 근거로 아동보호 전문기관의 지역사회 내 설치 근거가 마련되었다(이세원, 2018, pp. 222-226). 2019년 통계청 성별 연령별 추계인구 자료를 기반으로 학대 피해 아동 발견율을 산출한 자료에 의하면 아동인구는 789만여 명 중 신고 접수된 학대 건수는 총 30,045건으로 아동인구 천명 당 3.81건의 학대가 신고 되었다(통계청, 2020a; 보건복지부, 2020a). 이는 전년대비 0.83% 증가한 규모로 아동인구 천명 당 피해 아동 발견율이 가장 높은 지역은 7.59% 전라남도, 7.05% 강원도, 6.30% 전라북도 등의 순이었고, 낮은 지역은 서울, 1.74%, 경상남도 2.39% 정도로 나타났다(보건복지부, 2020a, p. 22).

아동학대 보다 한참 늦은 사회적 관심을 받게 되었을 뿐만 아니라, 사회문화적 인식의 차이 때문에 노인학대 문제는 사회적 개입의 필요성에 관한 논의가 2000년대 중반 이후에 이르러 구체적으로 논의가 전개되었다. 그리고 「노인복지법」의 개정을 통해 노인학대 관련 규정이 법제화되

고, 2008년에 노인보호전문기관의 설치에 관한 규정이 마련되었다(이운경, 정경희, 강은나, 오영희, 양찬미, 2016). 특히 고령화의 진전과 함께 노인 생활시설과 이용시설이 증가하면서 시설에서의 노인학대 관련 이슈가 제기되면서 시설이용 노인의 인권문제가 불거지면서 학대 관련 쟁점이 정책이슈화 되었다. 이러한 과정에서 2019년 기준, 노인보호전문기관에서 발표한 노인학대 신고접수 건수는 16,071건으로 당해 연도 노인인구 대비 약 2% 수준으로 아동학대 신고접수 건에 비해 상대적으로 낮은 수준에 머물고 있다(보건복지부·중앙노인보호전문기관, 2020, pp. 10, 14). 사회적 인식이 변화하고, 다양한 노인 이용 및 생활시설 관련 인프라의 확충 과정에서 학대 등 노인인권에 대한 인식 확산으로 학대에 대한 민감도가 높아졌다고는 하지만 노인대상의 학대·폭력에 대한 전문적 서비스 개입 필요성과 개입 필요성에 대한 인식수준이 낮고, 폐쇄적인 현실이 방증하는 것으로 보여진다.

한편, 1988년 도입된 장애등급제도가 2019년 7월 이후 단계적으로 폐지되고 수요자 중심의 지원체제로 전환되기 시작하였지만(보건복지부 장애인정책과, 2019. 06. 25.), 동 기준 시점의 등록장애 인구는 262만여 명이다(보건복지부, 2020b). 하지만 장애인에 대한 학대·폭력 신고 건수의 공식 통계는 지역사회 내 장애인권익옹호기관이 설치된 2018년 이후 작성되기 시작하였으니 앞서 제도화된 보호서비스 영역에서 가장 늦게 공식화되었다. 특히 중앙장애인권익옹호기관에서 발표하는 학대 통계는 학대의심 사례와 일반사례를 구분하는데, 전체 판정사례 1,923건에 대해 학대사례-비학대사례-잠재위험사례 등으로 구분한다. 2019년 기준으로 각각 945건, 783건, 195건 등으로 학대사례가 전체의 49.1% 차지였다(보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관, 2020, p. 79). 장애인 학대에서 주목할 이슈는 장애유형 가운데 지적장애의 학대·폭력의 피해 정도가 특히 심

각하고, 학대 행위자와 피해 장애인과의 관계에서 타인이나 기관 종사자의 비율이 상대적으로 높아 가족원 간의 학대나 폭력의 피해 비율이 높은 아동이나 노인 학대·폭력의 양상과 뚜렷하게 차이가 나타난다는 점이다.

가정폭력 대응 보호서비스 관련해서는 가정폭력이라는 용어 자체가 갖고 있는 다차원적 폭력의 맥락에 대한 논의가 전제되어야 한다는 점이다. 다만 이 부분을 본문에서 진행하는 것으로 전제하고, 기본적인 현황 진단 자료를 소개하고자 한다. 기본적인 실태조사 자료는 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」에 근거한 3년 주기의 ‘가정폭력실태조사’로 한국인이 경험한 지난 1년간의 가정폭력 경험률 등이 조사되어 발표되는 승인통계 자료가 대표적이라 하겠다(김정혜 등, 2019).

본 보고서의 제7장에서 피해자의 유형에 따라 상세하게 다루고 있지만, 유배우자 대상의 배우자 폭력 경험률은 8.3%이고, 양육자에 의한 자녀 가해율은 27.6%에 이른다(김정혜 등, 2019, pp. 84, 199). 즉, 가정폭력 가정 내에서 아동에 대한 학대로 이어지는 경우가 4건 중의 1건으로 매우 빈번한 가능성에 주목해야 한다. 아울러 가정폭력 피해자의 대부분이 학습된 무기력감 등으로 외부의 도움을 요청하는 등의 적극적 문제 상황 해결을 위한 노력이 결여되는 경우가 전체 배우자 폭력의 85.7%에 이르고 있어 보호서비스의 한계를 여실히 보여주고 있다(김정혜 등, 2019, p. 123)

학교사회복지사는 교육 현장을 중심으로 학교사회복지사들이 개인단위의 전문적 개입과 서비스 제공에 참여하고 있어, 기관단위의 활동이 이루어지는 앞서의 보호서비스와는 구조적으로 매우 다른 모습이다. 그러나 폭력이라는 사건으로 야기된 맥락적 현상에 대해 문제의 진단과 욕구의 사정, 개인과 가족단위의 사례관리, 사후적 모니터링 등 과정중심의 전문가적 개입 서비스의 제공이 이루어진다는 측면에서 보호서비스의 기본 절차적 요소가 제공된다는 동질성은 갖고 있다.

2019년 5월 기준으로 초등학교에 947명, 중학교 716명, 고등학교 49명, 특수학교 3명 등 전국 초중고등학교에 1,715명의 학교사회복지사가 배치되어 활동하고 있다. 이들의 주요 업무는 사회복지 실천을 위한 여건 조성의 기본 업무 이외 사회사업 업무로 통칭되는 욕구사정, 상담, 폭력의 예방, 집단상담, 자원연계 등의 사회사업 활동이 조직화되어 있다(학교사회복지사협회 홈페이지, 2020).

보호서비스 영역별 상이한 제도적 배경과 정책추진 경과를 거쳐 고유의 전달체계를 형성하고 있는 한국의 보호서비스 가운데 아동보호서비스, 노인보호서비스, 장애인권익옹호서비스, 가정폭력 대응서비스, 학교사회복지서비스를 대상으로 학대·폭력의 정의, 근거법령, 서비스 제공주체 및 내용 등을 개괄해보고자 한다. 우선 아동보호서비스, 노인보호서비스, 장애인권익옹호서비스, 가정폭력 대응서비스는 각각 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관, 가정폭력상담소에서 보호서비스를 제공하고 있었으며, 학교사회복지서비스는 학교 혹은 교육청 등에 소속된 학교사회복지사 개인이 서비스 제공 주체라 볼 수 있다. 학교사회복지서비스를 제외한 아동, 노인, 장애인, 가정폭력 관련 서비스는 학대·폭력 피해자를 가해자로부터 분리할 수 있는 긴급 피난처 역할의 센터 및 보호시설을 두고 있다.

학대·폭력으로부터 안전 보장을 위한 보호서비스 관련 규정을 제도화하고 있는 법령을 살펴보면, 아동보호서비스, 노인보호서비스, 장애인권익옹호서비스, 학교사회복지서비스의 주관 부처로는 모두 보건복지부에서 관할하고 있다. 학교사회복지사의 경우 보건복지부를 비롯하여 교육부와 각 지자체가 역할을 분담하여 운영하고 있었으며 가정폭력상담소는 여성가족부에서 담당하고 있다.

아동, 노인, 장애인 영역의 보호서비스 제공기관 경우 중앙 보호전문기관과 광역자치단체 단위의 보호전문기관으로 구분되어 운영되고 있다. 지역별 보호전문기관은 아동보호전문기관이 68개소, 노인보호전문기관 34개소, 장애인권익옹호기관 19개소로 확인되었다. 학교사회복지사의 경우 1,715명이 근무하고 있는 것으로 확인되었으며, 가정폭력상담소 경우 중앙단위의 거점기관은 존재하지 않으며, 전국에 208개소가 설치되어 있다.

이들 보호전문기관에서 제공하는 보호서비스는 법률(법령 및 시행규칙) 및 사업지침서를 통해 구체적으로 명시되어 있다. 주요 서비스 내용은 신고접수, 상담치료, 자원연계, 교육, 사후관리 등을 포함한 학대·폭력건을 대응하는 서비스, 학대·폭력을 예방하는 예방교육 및 홍보 서비스로 구분할 수 있다. 그 밖에 정보시스템 관리, 자료제공 등의 서비스 내용이 명시되어 있다. 학교사회복지사의 경우, 제공하는 서비스에 관한 근거법령(법률, 시행령, 시행규칙)이 구체적으로 마련되어 있지 않다. 한국학교사회복지사협회에서 제시한 학교사회복지사의 업무내용으로 짐작해보면 수시 개별상담과 문제해결을 위한 집단활동, 폭력예방 교육 등에 관한 보호 서비스를 제공하고 있음을 확인할 있다. 또한 최근 개정된 「사회복지사업법 시행규칙(보건복지부령 제733호, 2020. 12. 31.)」에 따르면 학교사회복지사는 위기개입 및 실천, 체계별 개입 실천 등의 실습 수련과정을 필수로 거쳐야함을 명시해둠으로써 학교에서 발생하는 학대·폭력에 대한 보호서비스를 제공하는 주체임을 확인할 수 있다.

(표 3-1-1) 보호서비스 영역별 기관 현황

보호서비스 제공구분(주체)	이동보호서비스	노인보호서비스	장애인권익옹호서비스	가정폭력지원서비스	학교사회복지서비스
부처	· 아동보호전문기관 (학대피해아동상담부)	· 노인보호전문기관 (학대피해노인전문센터)	· 장애인권익옹호기관 (학대피해장애인상담부)	· 가정폭력상담소 (가정폭력피해자보호시스템)	· 학교사회복지사
설치근거	· 아동복지법 제45조	· 노인복지법 제39조의 5	· 장애인복지법 제59조의 11	· 여성가족부	· 보건복지부(교육부/가정폭력)
폭력(학대)의 정의	· 아동학대: 보호자를 포함한 한 성인이 아동의 건강 또는 복지를 해치거나 정상적 발달을 저해할 수 있는 신체적·정신적·성적 폭력이나 가혹행위를 하는 것과 아동의 보호자가 아동을 유기하거나 방임하는 것을 말함(이상 아동복지법 제3조)	· 노인학대: 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말함(노인학대관련법칙, 보호자에 의한 노인학대로서 다음 어느 하나에 해당되는 죄를 말함(이상 노인복지법 제2조의 2))	· 장애인학대: 장애인에 대하여 신체적·정신적·정서적·언어적·성적 폭력이나 가혹행위, 경제적 착취, 유기 또는 방임을 하는 것(이상 장애인복지법 제2조)	· 가정폭력: 가정 구성원 사이의 신체적, 정신적 또는 재산상 피해를 수반하는 행위(이상 가정폭력방지법 제2조)	· 학교폭력: 학교 내외에서 학생을 대상으로 발생한 상해, 폭행, 감금, 협박, 약취·유인, 명예훼손·모욕, 공갈, 강요·강제적인 심부름 및 성폭력, 따돌림, 사이버 따돌림, 정보통신망을 이용한 음란·폭력 정보 등에 의하여 신체·정신 또는 재산상의 피해를 수반하는 행위(이상 학교폭력예방 및 대책에 관한 법률 제2조)
보호서비스 제공기관 설치현황	· 전국 69개소(20년 기준) * 중앙아동보호전문기관 1개소 포함	· 전국 35개소(19년 기준) * 중앙노인보호전문기관 1개소 포함	· 전국 197개소(20년 기준) * 중앙장애인권익옹호기관 1개소 포함	· 전국 208개소(19년 기준) * 통합상담소 46개소 포함	· 전국 3,184개소(19년 기준) * 학교사회복지사 1,715명
서비스 내용	· 학대피해아동, 피해아동의 가족 및 아동학대행위를 위한 상담·치료 및 교육 · 아동학대 예방 교육 및 홍보	· 노인학대 신고전화의 운영 및 사례접수 · 노인학대의심사체에 대한 현장조사 · 피해노인 및 노인학대자에	· 장애인학대신고접수, 현장 조사 및 응급보호 · 피해장애인, 그 가족, 학대 행위자 상담 및 사후관리 · 장애인학대예방 관련 교육	· 가정폭력 신고접수, 가정폭력 상담 · 가정폭력을 신고하거나 상담을 요청한 사람과 그 가족에 대한 상담	· 학교사회복지 실천을 위한 여건조성 · 학생대상 활동 - 개별사회사업: 수시 개별 상담 및 전문가 의뢰, 복합

	이동보호서비스	노인보호서비스	장애인권익옹호서비스	가정폭력지원서비스	학교사회복지서비스
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 피해아동 가정의 사후관리 (이상 이동복지팀 46조)</li> <li>· 국가이동학대 정보시스템에 피해아동, 그 가족 및 이동학대행위자에 대한 정보와 이동학대예방 사업에 관한 정보의 입력에 필요한 자료의 제공</li> <li>· 이동복지시설 영유아보육법에 따른 어린이집, 유아교육법에 따른 유치원, 초·중등교육법에 따른 학교, 정찰서, 주민자치센터, 보건소, 의료기관 및 사회복지사업법에 따른 사회복지복지사업법에 따른 아동학대예방·피해아동보호와 관련된 기관간의 연계</li> <li>· 피해아동 및 피해아동가정의 기능회복 서비스제공(이상 이동복지팀시행령 제45조)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대한 상담</li> <li>· 피해노인가족 관련자와 상담기관에 대한 상담</li> <li>· 일반인을 대상으로 한 노인학대예방교육</li> <li>· 노인학대행위자를 대상으로 한 재발방지 교육</li> <li>· 노인학대사태관정을 위한 지역노인학대사태판정위원 회 운영 및 자체 사례회의 운영(이상 노인복지팀 39조의5)</li> <li>· 피해노인의 의료기관 치료 의료 및 노인복지시설 입소 의료</li> <li>· 지역사회의 보건복지서비스가 피해노인 등에게 제공될 수 있도록 관련기관과의 협력체계 구축</li> <li>· 노인학대신고무사태에 대한 노인학대 예방교육 실시</li> <li>· 노인학대 예방을 위한 홍보</li> <li>· 노인의 인권보호, 노인학대 예방 및 방지 등을 위해 보건복지부장관 또는 시도지사가 위탁한 사업의 수행(이상 노인복지팀 시행규칙 제29조의14)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 홍보</li> <li>· 장애인학대사태판정위원 회 설치 운영</li> <li>· 장애인복지법 50조 11) 피해장애인의 보호 및 피해회복</li> <li>· 관계기관·법인·단체·시설 간 협력체계의 구축 및 교류</li> <li>· 장애인학대 사건 조사 현황 및 결과 등에 관한 정보 제공 요청 등 중앙장애인권익옹호기관의 요청에 따른 업무(이상 장애인복지팀 시행규칙 제3조의5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가정폭력으로 가정생활과 사회생활이 어렵거나 그 밖에 긴급히 보호를 필요로 하는 피해자들을 임시 보호하거나 의료기관 또는 제7조제1항에 따른 가정폭력 피해자보호시설로 인도하는 것</li> <li>· 행위자에 대한 고발 등 법률적 사형에 관하여 자문하기 위해 대한변호사협회 또는 지방변호사회 및 법률구조법에 따른 법률구조법인 등에 대한 필요한 협조와 지원의 요청</li> <li>· 경찰관서 등으로부터 인보 받은 피해자들의 임시보호</li> <li>· 가정폭력의 예방과 방지에 관한 교육 및 홍보</li> <li>· 그 밖에 가정폭력과 그 피해에 관한 조사·연구(이상 가정폭력방지법 제6조)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 적인 문제와 욕구를 가진 학생을 위한 다양한 전문가로 구성된 자유팀 운영, 심리검사</li> <li>- 집단사회사업: 자아성장 을 위한 집단활동, 문제해 결을 위한 집단활동(의사 소통기술훈련, 분노조절, 행동수정 등), 애벌교육(폭력예방, 공동체의식 함양) 등</li> <li>· 가족지원 활동</li> <li>· 학교변화를 위한 활동</li> <li>· 지역사회 자원 구축 및 연계 서비스 등</li> </ul>	
예산구성	· 국비 50%, 지방비 50%	· 국비 50%, 지방비 50%	· 국비 50%, 지방비 50%	· 국비 50%, 지방비 50%	· 사업별 상이
예산액	· 국비예산	· 국비예산	· 국비예산	· 국비예산	· 교육복지우선지원사업 예산

	아동보호서비스	노인보호서비스	장애인권익옹호서비스	가정폭력지원서비스	학교사회복지서비스
	22,500백만원('19), 22,578백만원('20)	8,561백만원('19), 9,445백만원('20)	5,165백만원('19), 4,835백만원('20)	8,411백만원('19), 9,427백만원('20)	2억원('19): 4교×50백만원 2억원('20): 4교×50백만원

주: 1) 학교사회복지사의 근거 법령인 「사회복지사업법」의 소관부처는 보건복지부이며, 현재 학교사회복지사의 채용 및 배치는 교육부와 지방자치단체(교육청)에서 담당하고 있음.

자료: 교육부. (2019). 2020년도 교육부 소관 예산 및 기금운용계획 개요. 세종: 교육부. p. 28.

아동복지법, 법률 제17206호 (2020).

아동복지법 시행령, 대통령령 제31068호 (2020).

아동복지법 시행규칙, 보건복지부령 제767호 (2020).

노인복지법, 법률 제17199호 (2020).

노인복지법 시행령, 대통령령 제29950호 (2019).

노인복지법 시행규칙, 보건복지부령 제735호 (2020).

장애인복지법, 법률 제16733호 (2020).

장애인복지법 시행령, 대통령령 제31128호 (2020).

장애인복지법 시행규칙, 보건복지부령 제773호 (2020).

사회복지사업법, 법률 제17782호 (2020)

학교폭력 예방 및 대책에 관한 법률, 법률 제17689호 (2020).

가정폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률, 법률 제17437호 (2020).

가정폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률 시행규칙, 여성가족부령 제153호 (2020).

보건복지부. (2020d). 2020년 아동분야 사업안내. 세종: 보건복지부. pp. 152, 177-197.

보건복지부. (2020e). 2020년도 예산 및 기금운용계획 사업설명자료(II-1) 일반회계. 세종: 보건복지부. pp. 110-112.

보건복지부. (2020f). 노인보건복지사업안내. 세종: 보건복지부. pp. 62, 140-169.

보건복지부. (2020g). 장애인복지사업안내. 세종: 보건복지부. pp. 260-301.

여성가족부. (2020a). 2019년 가정폭력피해자 지원시설 운영실적. 서울: 여성가족부. p. 1.

여성가족부. (2020b). 2020 여성·아동권익증진사업 운영지침. 서울: 여성가족부. pp. 52, 331-349.

한국학교사회복지사협회. (2019). 2019 전국 학교사회복지사업 운영현황 자료. 서울: 한국학교사회복지사협회. p. 1.

학교사회복지사협회 홈페이지. (2020). <http://www.kassw.or.kr/page/s1.php> 에서 2020. 06. 15. 인출

다음은 보호서비스 영역별 종사자 현황을 확인해보았다. 종사자 배치 현황 및 자격기준을 확인해보면, 아동보호전문기관의 경우 기관별 약 14명의 인력이 배치되어 기관당 배치인력이 가장 많은 것으로 나타났다. 또한 타 보호서비스 영역과는 달리 일반상담원 외에 임상치료전문인력의 자격기준이 명시되어있다. 노인보호전문기관은 약 8명의 인력을 배치하고 있었으며, 장애인권익옹호기관의 경우 약 3명의 인력이 근무하고 있는 것으로 확인되어 타 보호서비스와 비교하여 시설 및 종사자 규모가 가장 적은 것으로 나타났다. 가정폭력지원서비스의 경우 기관별 약 4.5명의 종사자가 배치되어 있는 것을 확인할 수 있다. 학교사회복지사의 경우, 1,715명이 배치되어있는 것으로 나타나 절대적인 수치는 높으나 2019년 기준 초·중등학교 수가 11,657개교(교육부 교육통계과, 2019. 08. 29., p. 1)이며 대부분의 학교에서 1인이 배치되어있음을 고려한다면 전체 초·중등학교의 약 10% 내외의 학교에서 학교사회복지사가 근무하고 있음을 확인할 수 있다.

다음 종사자 교육훈련으로는 아동보호서비스, 노인보호서비스, 장애인권익옹호서비스 영역의 종사자들에게 한국보건복지인력개발원에서 직무교육을 실시하고 있었으며, 그 외에 중앙기관에서 기본 보수교육 및 역량 강화 워크숍 등을 제공하는 것으로 확인할 수 있다. 가정폭력지원서비스 영역은 가정폭력상담원 교육훈련시설 및 한국여성인권진흥원을 비롯해 지역별 상담소·협의회에서 교육을 제공하는 것을 확인할 수 있으며, 학교사회복지서비스의 경우 한국학교사회복지사협회에서 구체적인 교육훈련 기준과 안을 마련하고 있으며, 최근 개정된 「사회복지사업법 시행규칙」에서는 연간 12시간 이상의 보수교육을 받아야하고, 보수교육에는 사회복지윤리 및 인권보호, 사회복지정책 및 사회복지실천기술 등이 포함되어야 한다고 규정하였다.

보호서비스 종사자들은 근로기준법에 따라 주 5일(8시간) 근무를 준수하고 있었다. 다만, 사업안내 지침서에 따르면 아동보호전문기관 및 노인보호전문기관의 종사자의 경우 근무시간 외, 별도 전화당직을 하고 있었다(보건복지부, 2020d, p. 183, 보건복지부, 2020f, p. 151).

마지막으로 보호서비스 영역별 종사자 인건비기준을 확인해보면 대부분 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인을 준용하고 있으며, 장애인권익옹호서비스 및 학교사회복지서비스에서 별도 급여 지급기준에 따라 인건비를 지급하고 있는 것을 확인할 수 있었다.

(표 3-1-2) 보호서비스 제공인력 현황

보호서비스 제공기관	아동보호서비스	노인보호서비스	장애인권익옹호서비스	가정폭력지원서비스	학교사회복지서비스
보호서비스 제공인력 배치기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 아동보호전문기관</li> <li>· 기관별 약 9명 이상 배치</li> <li>· 기관장 1명(겸직 가능), 임상심리치료전문인력 1명 이상, 상담원 6명 이상, 사무원 1명 이상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노인보호전문기관</li> <li>· 기관별 약 9명 배치</li> <li>· 기관장 1명(겸직 가능), 상급직 상담원 6명 이상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애인권익옹호기관</li> <li>· 장애인권익옹호기관</li> <li>· 기관별 약 3명 배치</li> <li>· 기관장 1인, 상담원 2인, 행정인력 1인 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가정폭력상담소</li> <li>· 기관별 약 4~6명 배치</li> <li>· 소장 1명, 종사자 3명 (통합상담소 5명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학교사회복지사</li> <li>· 기관별 약 1명 배치</li> </ul>
보호서비스 제공인력 배치현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 현황: 960명(19년 기준) 기관당 약 14명(중 68개소)</li> <li>· 기관장: 아동보호전문기관에서 3년 이상 상담원으로 근무, 학교사회복지사 1급 자격 취득 후 아동관련 사회복지사 업무 5년 이상, 사회복지사 업무 7년 이상 종사자, 국가나 지방자치단체에서 아동복지사업 관련 행정업무 7급 이상 공무원으로 5년 이상 종사한 자</li> <li>· 임상치료전문인력: 임상심리사 자격, 복지요, 미술치료, 음악치료, 심리상담</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 현황: 272명(19년 기준) 기관당 약 8명(중 34개소)</li> <li>· 기관장: 사회복지사업법에 따른 사회복지사, 7급이상 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 일반직 공무원으로서 국가 또는 지방자치단체에서 사회복지사업에 관한 행정업무에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람, 의료인, 정신간호사 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률에 따른 법률전문요원</li> <li>· 상담원: 노인보호전문기관</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 현황: 54명(19년 기준) 기관당 약 3명(중 18개소)</li> <li>· 기관장: 상담원 기준 동일</li> <li>· 상담원: 사회복지사업법 제11조제1항에 따른 사회복지사, 장애인 등에 대한 특수교육법 제2조제4호에 따른 특수교육교원, 국가기술자격법 제9조제2호 및 같은 법 시행령 제2조제2항, 별표에 따른 임상심리사, 정신간호사 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률 제17조제1항에 따른 정신간호전문요원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 현황: 936명(19년 기준) 기관당 4.5명(중 208개소)</li> <li>· 기관장: 1. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 2급 이상의 자격을 취득한 후 가정폭력 방지업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람 2. 국가 또는 지방자치단체에서 7급 이상의 공무원으로 가정폭력 방지업무에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람 3. 가정폭력 상담원의 자격을 취득한 후 가정폭력 방지를 목적으로 설립된</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 현황: 1,715명(19년 기준)</li> <li>· 학교사회복지사: 필수요건: 사회복지사 1급 자격증 소지자이며 학교사회복지 업무를 수행하는 담당 부서를 갖추고 5년 이상의 학교사회복지사 실무경력이 있는 사람 1명 이상이 수련지도자로 상시 근무하는 「초·중등교육법」 제2조에 따른 학교(사회복지사업법 시행규칙 제2조의2)</li> </ul>

	<p>아동보호서비스</p> <p>등 전문적인 치료를 할 수 있는 등 피해아동의 심리 치료를 할 수 있는 사람</p> <p>· <b>상당인:</b> 사회복지사 1급 자격, 대학등에서 심리학과를 졸업한 사람 또는 아동복지 또는 사회복지 관련 교과목을 이수하고 졸업한 사람, 위 두 유형으로 별표 18의 교육과정을 이수한 사람(이상 아동복지법 시행령 42조 별표8)</p>	<p>노인보호서비스</p> <p>의 장의 자격 요건 중의 어느 하나에 해당되는 사람으로서 보건복지부 장관이 정하는 노인학대 예방교육을 이수한 사람(이상 노인복지법 시행령 제20조 별표의2)</p>	<p>장애인권익옹호서비스</p> <p>변호사, 그 밖에 장애인복지 또는 인권분야에 종사한 경험이 있는 사람으로서 장애인권익옹호에 필요한 전문성을 가지고 있다고 보건복지부장관이 인정 한 사람(이상 장애인복지법 시행령 제35조의 9)</p>	<p>가정폭력지원서비스</p> <p>단체 또는 시설에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람 4. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 2급 자격을 취득한 후 외국인 관련 단체 또는 시설에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람(외국인 대상 상담소 및 외국인보호시설만 해당한다)</p> <p>· <b>상당인:</b> 1. 「고등교육법」 제2조제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 학교 졸업자(이와 같은 수준 이상의 학력을 소지한 사람을 포함한다) 2. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사의 자격을 가진 사람 3. 사회복지시설·사회복지단체의 임직원 또는 공무원으로서 가정폭력 방지업무에 3년 이상 종사한 경력 (단순노동자로 근무한 경력은 제외한다)이 있는 사람 4. 외국인 관련 단체 또는 시설에서 2년 이상 종사한 경력이 있는 사람 (외국인 대상 상담소 및</p>	<p>학교사회복지서비스</p>
--	---	---	--	---	------------------

	아동보호서비스	노인보호서비스	장애인권익옹호서비스	가정폭력지원서비스	학교사회복지서비스
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 한국보건복지인력개발원-아동학대전문상담원과정(100시간) 신규상담원대상 직무교육</li> <li>· 한국보건복지인력개발원-아동학대조사/사례관리팀장 대상 중간관리자 직무교육 및 기관장 대상 최고관리자 직무교육</li> <li>· 한국보건복지인력개발원-아동학대조사/사례관리팀장 대상 중간관리자 직무교육 및 기관장 대상 최고관리자 직무교육</li> <li>· 한국보건복지인력개발원-그 외 직원 법률교육, 직무교육 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 중앙노인보호전문기관-지역노인보호전문기관 및 센터 종사자 기본교육 및 보수교육</li> <li>· 한국보건복지인력개발원-노인보호전문상담원과정(기본과정(70시간), 심화과정(21시간))</li> <li>· 한국보건복지인력개발원-노인보호전문기관, 작업/직무별 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 중앙장애인권익옹호기관-신규직원 교육, 지역장애인권익옹호기관 현장교육 및 현안 파악, 역량강화 워크숍 등(연회)</li> <li>· 중앙장애인권익옹호기관-심화교육(보수교육)14시간</li> <li>· 한국보건복지인력개발원-기본교육 44시간(2회기)</li> <li>· 한국보건복지인력개발원-장애인학대 신고의무자 과정(사이버운영)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가정폭력상담원 교육훈련 시설-상담원 필수교육과정(100시간)</li> <li>· 한국여성인권진흥원-여성폭력 관련 시설 종사자 보수교육</li> <li>· 지역별 상담소·시설협의회 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학교사회복지사협회-학교사회복지사 보수교육(12시간)</li> </ul>
<p>보수교육</p>					
<p>근무조건</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 24시간 연중 무휴</li> <li>- 단 평일 근무시간(오전 9시~오후 6시)을 제외한 당직 근무는 전화상적으로 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 근무기준법에 맞추어 주 40시간 근무하는 것을 원칙</li> <li>· 주중 18시 이후 및 휴일의 경우 착산통화 전환조치를 통해 신고전화의 접수, 상담 및 응급사례 발생 시 즉시 현장조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 근무시간 9~18시</li> <li>· 휴가 등 구체적인 근무에 관한 사항 시·도시사가 개별적으로 정하도록 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주 5일 평일 8시간 이상 운영(근무시간: 월-금 09:00~18:00)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주 5일(월~금), 9~18시(휴게시간 12~13시 제외)</li> </ul>

	아동보호서비스	노인보호서비스	장애인권익옹호서비스	가정폭력지원서비스	학교사회복지서비스
급여	· 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인	· 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인	· 사회복지이용시설(장애인) 종사자 기본급 권고 기준 (일반직)	· 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인	· 교육부(교육복지우선지원 사업), 지자체(아동학대조사 복지사업, 학교청소년상담 사업, 학교복지사업 등)에 따라 상이함

자료: 박선권 (2020). 아동학대 대응체계의 과제와 개선방향 -아동보호전문기관을 중심으로-. 입법·정책보고서, 51, 국회입법조사처. p. 11.

보건복지부. (2020d). 2020년 아동분야 사업안내. 세종: 보건복지부. pp. 177-197.

보건복지부. (2020f). 노인보호복지사업안내. 세종: 보건복지부. pp. 140-169.

보건복지부. (2020g). 장애인복지사업안내. 보건복지부. 세종: 보건복지부. pp. 260-301.

보건복지부·중앙노인보호전문기관. (2020). 2019 노인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p. 35.

보건복지부·중앙장애인권익옹호기관. (2020). 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. pp. 84, 190.

보건복지부·한국복지인력개발원(2020). 2020 한국보건복지인력개발원 교육안내. 한국보건복지인력개발원. pp. 61-62, 76.

아동권리보장원. (2020). 2020년 아동학대 대응인력 전문교육 일정(안). 아동권리보장원 내부자료.

여성가족부. (2020a). 2019년 가정폭력피해자 지원시설 운영실적. p. 1.

여성가족부. (2020b). 2020 여성·아동권익증진사업 운영지침. 서울: 여성가족부. pp. 331-349.

여성가족부 홈페이지. (2020). 가정폭력상담원 교육훈련시설 현황(2019.12.31. 기준)

[http://www.mogef.go.kr/mp/pcd/mp\\_pcd\\_s001d.do?mid=plc504&bbtSn=704322](http://www.mogef.go.kr/mp/pcd/mp_pcd_s001d.do?mid=plc504&bbtSn=704322)에서 2020. 11. 09. 인출.

중앙장애인권익옹호기관. (2020). 장애인권익옹호기관 종사자 교육 실적. 중앙장애인권익옹호기관 내부자료.

학교사회복지사협회 홈페이지. (2020). <http://www.kassw.or.kr/page/sl/sl.php>에서 2020. 06. 15. 인출.

한국학교사회복지사협회. (2020). 내부자료.

한국보건복지인력개발원. (2020). 2020 한국보건복지인력개발원 교육안내. 세종: 보건복지부·한국보건복지인력개발원. pp. 61-62.

이상에서 본 연구대상 보호서비스 유형별 서비스에 대해 개괄하였다면 다음 <표 3-1-3>은 지역단위 대상 인구규모별 학대·폭력 사건·사고의 신고 건수를 비교해 보았다. 단, 학대·폭력의 신고건수가 보호서비스 수요 규모를 직접적으로 가늠할 수 있는 지표로 볼 수 없다는 점은 분명히 해야 한다. 특히 가정 내에서 이루어지는 은밀한 사건일수록 가정 내 권력 관계에 따른 상호성이 지배하거나, 가족관계적 특성과 지속성·반속성의 효과가 신고행위까지 영향을 줄 수 있기 때문이다. 다시 말해, 학대·폭력의 신고 건수는 실제 가정 내에서 이루어지는 학대·폭력의 빙산의 일각에 불과할 수 있기 때문에 외부의 전문적 개입과 지원의 필요, 보호서비스에 대한 욕구와 수요를 가늠할 수 있는 적절한 지표가 아닐 수 있다는 것이다. 그럼에도 불구하고, 현 시점에서 객관적으로 현황을 비교할 수 있는 대리지표임에는 틀림없다.

2019년 기준 다양한 인구집단을 기준으로 신고된 학대·폭력 건수를 살펴보면 아동학대 신고건수는 3만여 건으로 아동인구 천명 당 3.79건으로 나타났다. 노인학대 신고건수는 노인인구 천명 당 1.69건, 장애인구 천명 당 0.73건으로 인구집단 대비 학대신고율은 아동, 노인, 장애인 순으로 확인되었다. 그러나 공식화된 신고건수가 은밀하게 이루어지는 학대·폭력의 전체를 대변하지는 못한다는 점에 다시 한 번 주의할 필요가 있다.

〈표 3-1-3〉 시도별 대상 인구규모 별 학대사건 신고 건수

(단위: 명, 건, %)

	아동			노인			장애인		
	아동 인구	아동 학대 건수	아동 인구 천명 대비 비율	노인 인구	노인 학대 신고 건수	노인 인구 천명 대비 비율	등록 장애 인구	장애인 학대 신고 건수	장애인 인구 천명 대비 비율
전국	7,888,218	30,045	3.79	9,487,914	16,071	1.69	2,618,918	1,923	0.73
서울	1,250,682	2,178	1.70	1,671,315	1,962	1.17	394,843	113	0.29
부산	452,043	1,752	3.84	708,257	895	1.26	175,378	169	0.96
대구	368,065	1,479	4.04	444,340	890	2.00	125,485	120	0.96
인천	458,490	2,282	4.98	449,103	840	1.87	144,574	77	0.53
광주	240,543	876	3.50	230,520	571	2.48	70,177	62	0.88
대전	237,783	895	3.76	234,148	591	2.52	73,222	64	0.87
울산	194,620	800	4.14	150,134	440	2.93	51,014	101	1.98
세종	76,625	295	3.66	37,730	- <sup>1)</sup>	-	12,046	51	4.23
경기	2,206,048	7,885	3.55	1,932,170	2,445	1.27	559,878	397	0.71
강원	215,975	1,523	7.01	366,307	1,109	3.03	101,484	117	1.15
충북	247,971	1,171	4.76	333,820	764	2.29	97,688	132	1.35
충남	345,378	1,448	4.24	482,414	706	1.46	133,724	121	0.90
전북	273,020	1,720	6.27	459,103	577	1.26	132,364	92	0.70
전남	265,304	2,014	7.44	529,795	855	1.61	141,888	46	0.32
경북	379,225	1,782	4.72	675,966	1,647	2.44	180,898	118	0.65
경남	543,629	1,300	2.41	660,386	1,113	1.69	187,968	90	0.48
제주	117,754	645	5.47	122,409	666	5.44	36,287	53	1.46

주: 1) 세종의 경우 노인보호전문기관이 미설치되어 충북에서 통합 관리하고 있음에 따라 세종 지역의 신고건수를 확인할 수 없음.

자료: 보건복지부(2020a). 2019년 아동학대 주요통계. 세종: 보건복지부. p.22.

통계청. (2020a). 성 및 연령별 추계인구.

[https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT\\_1B040M1&conn\\_path=I2](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1B040M1&conn_path=I2)에서 2020.11.09. 인출

통계청. (2020b). 노인학대현황 - 지역 및 기관별 신고 접수율.

[https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX\\_117\\_2009\\_H5003](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX_117_2009_H5003)에서 2020.11.09. 인출

보건복지부. (2020b). 2019 장애인등록현황.

[https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301ls.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=0321&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8](https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301ls.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=0321&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8)에서 2020.11.09. 인출

보건복지부-중앙장애인권익옹호기관. (2020). 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. pp.62, 80.

지역별로 살펴보면, 아동인구 천명 당 아동학대 신고 건수는 전남, 강원, 전북, 제주, 인천 등의 순이었다. 반면, 서울, 경남, 광주, 경기, 세종 등의 순으로 신고 건수가 적었다. 노인학대의 발생은 아동학대와는 또 다른 지역적 양상으로 나타나는데, 노인인구 천명 당 학대가 많이 발생한 지역은 제주, 강원, 울산 등의 순이었고, 서울, 전북, 부산, 경기 등의 순으로 노인학대가 적게 발생하였다. 마찬가지로 장애인 학대의 경우에도 세종, 울산, 제주 등에서 장애인구 천명 당 학대신고가 많이 접수된 반면 서울, 전남, 경남 등의 순으로 적게 발생하였다. 그렇다면 상대적으로 적게 발생하는 지역과 많이 발생하는 지역의 특성으로 어떤 요인이 작용하고 있을까? 물론 다양한 요인이 영향을 줄 수 있고, 그 요인 파악을 위해서는 다각적인 접근이 필요할 것이다. 본 연구는 이러한 다양한 요인 가운데, 학대·폭력에 대응하는 보호서비스 인력에 초점을 맞춘 연구라는 점을 다시 상기해 보자.

보호서비스가 기본적으로 돌봄이라는 포괄적인 맥락 안에서 이루어진다고 할 때, 돌봄 노동이 갖는 대상에 대한 관심과 돌봄의 관계에서 서비스 제공자와 대상자 간의 형성되는 정서적, 감정적 유대 관계에 기반한 실천적 과정으로서 이들 상호간의 신뢰와 배려, 타인에 대한 관심이 중요한 가치를 갖는다. 따라서 보호와 돌봄을 제공하는 과정에서 보호서비스 인력이나 학대·폭력의 피해자 모두가 취약해 지거나 주변화 되지 않아야 하며, 보호서비스의 제공자도 또는 보호서비스의 대상자도 서로를 수단화하거나 또는 폭력의 또 다른 피해자가 되어서는 안 될 것이다. 보호서비스 인력이 전문적인 역량을 발휘하여 최선의 서비스를 제공할 수 있는 여건이 마련되어 있는 상황이라면 더할 나위 없겠으나, 그 실태조차 정확한 파악이 어려운 현실이다. 더욱이 이들이 활동할 수 있는 제도적 기반도 상이한 바, <표 3-1-4>에서 보는 바와 같이 보호서비스 영역에 따라

지역에 따라 제공기관의 설치 현황이나 현재 활동하고 있는 제공인력의 규모의 편차 또한 상당한 실정이다.

〈표 3-1-4〉 시도별 보호기관 설치 개소 수 및 보호서비스 인력 현황

(단위: 개소, 명)

시도	계		아동보호 전문기관		노인보호 전문기관		장애인 권익옹호기관		가정폭력 상담소 <sup>1)</sup>	
	개소 수	종사자 수	개소 수	종사자 수	개소 수	종사자 수	개소 수	종사자 수	개소 수	종사자 수
전국	328	2,222	68	960	34	272	18	54	208	942
서울	48	307	9	117	3	24	1	8	35	-
부산	20	123	4	46	2	16	1	2	13	-
대구	10	77	3	40	2	16	1	3	4	-
인천	14	97	3	42	2	16	1	3	8	-
광주	13	80	2	28	1	8	1	3	9	-
대전	9	63	2	30	1	8	1	2	5	-
울산	8	58	2	29	1	8	1	3	4	-
세종	3	15	1	9	-	-	1	1	1	-
경기	61	447	14	219	4	32	2	11	41	-
강원	19	135	4	57	3	24	1	4	11	-
충북	12	82	3	37	2	16	1	2	6	-
충남	20	133	4	56	2	16	1	2	13	-
전북	15	121	4	67	2	16	1	2	8	-
전남	17	128	4	65	2	16	1	2	10	-
경북	30	183	4	58	3	24	1	2	22	-
경남	20	122	3	41	2	16	1	2	14	-
제주	9	55	2	19	2	16	1	2	4	-

주: 1) 2019년 가정폭력상담소(208개소) 상근종사자(942명)의 시도별 인력규모는 확인이 불가함.  
 자료: 보건복지부. (2020d). 2020년 아동분야 사업안내. 세종: 보건복지부. p. 179.

박선권. (2020). 아동학대 대응체계의 과제와 개선방향 -아동보호전문기관을 중심으로-. 입법·정책보고서, 51, 국회입법조사처. p. 11.

보건복지부. (2020c). 2020 노인복지시설 현황. 세종: 보건복지부, pp. 13, 687-688.

보건복지부·중앙노인보호전문기관. (2020). 2019 노인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p. 35.

보건복지부·중앙장애인권익옹호기관 (2020) 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부, pp. 84, 190.

여성가족부. (2020b). 2020 여성·아동권익증진사업 운영지침. 서울: 여성가족부. p. 333.

여성가족부. (2020a). 2019년 가정폭력피해자 지원시설 운영실적. p. 1.

## 제2절 보호서비스 인력의 직무 특성

본 절에서는 본격적으로 보호서비스를 제공하는 인력이 수행하는 직무의 특성을 확인해보고자 한다. 앞서 1장에서 언급한 바와 같이 보호서비스 제공인력은 여타 사회복지인력과는 상이한 직무를 수행하고 있다고 논의되어왔다. 그렇다면 구체적으로 보호서비스라는 직무는 어떤 특성이 있는지, 그것이 여타 사회복지서비스, 혹은 보호서비스 영역별로 어떠한 차이가 있는지를 우선 확인할 필요가 있다. 이를 위해 본 연구에서는 보호서비스 유형별 제공기관 관계자에 대한 심층 인터뷰를 실시하여 보호서비스 직무의 기본 틀을 마련하였고, 이후 직무분석 방법 중 하나인 DACUM 방식을 활용하여 세부 직무유형을 도출하였다.

연구진은 보호서비스 영역별 직무유형을 도출하기 위해 기관 홈페이지, 사업 지침 등을 세밀하게 검토하여 영역별 직무유형의 기본 안을 작성하였다. 이를 바탕으로 현장에서 근무하는 보호서비스 인력을 대상으로 심층 인터뷰를 실시하여 실제 직무와의 비교·재확인 과정을 거쳐 직무의 기본 틀을 마련하였다. 영역별 심층인터뷰를 통해 도출한 보호서비스 유형별 제공인력의 직무유형은 다음과 같다.

〈표 3-2-1〉 심층인터뷰를 통해 도출된 **아동보호서비스** 제공 인력의 직무유형

업무명	세부업무	요소업무
전문 상담	상담업무	전화상담
		서신상담
		내방상담
		온라인상담
		방문상담
	현장조사/응급보호	신고 및 접수
		현장조사
		응급보호

118 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

업무명	세부업무	요소업무
	사례관리	사례발굴
		사례관리
		사례회의
		사례전문위원회
	기타 상담	사후관리
		가해자 개별상담
가족상담 기타 가해자 상담 프로그램 등		
심리치료	피해아동 심리치료	놀이치료
		미술치료
		기타 치료
	학대행위자 심리치료	심리치료
		부모학교
		양육상담
교육 및 홍보사업	재발방지 교육	학대행위자 재발방지 교육
	예방교육	신고의무자교육
		아동인권교육
		기타 예방 교육
	보수교육	직원 보수교육
		자원봉사자 교육
	조사연구	
지역사회 연계	아동학대예방캠페인	
	아동권리옹호	
	서비스 연계	
	기관 연계	
	시군구 연계	
기타	시스템 입력	
	자원봉사자 관리	
	후원자 관리	
	이용자 관리(사후관리)	
	사회복지실습생 관리	
	행사 기획 및 운영	
	특화사업 운영	

〈표 3-2-2〉 심층인터뷰를 통해 도출된 노인보호서비스 제공 인력의 직무유형

업무명	세부업무	요소업무
전문 상담	상담업무	24시간 긴급전화
		서신상담
		내방상담
		온라인상담
		방문상담
	현장조사/응급보호	신고 및 접수
		현장조사
		응급보호
		사례발굴
	사례관리	사례관리
		사례회의
		사례판정위원회
사후관리		
기타 상담	가해자 개별상담	
	가족상담	
	기타 가해자 상담 프로그램 등	
교육사업	재발방지 교육	학대행위자 재발방지 교육
	예방교육	신고의무자교육
		노인인권교육
		기타 예방 교육
보수교육	직원 보수교육	
	자원봉사자 교육	
조사연구	노인실태조사 등	
홍보사업	노인학대예방캠페인	
	노인인식개선사업	
지역사회 연계	서비스 연계	
	기관 연계	
	시군구 연계	
기타	시스템 입력	
	자원봉사자 관리	
	후원자 관리	
	사회복지실습생 관리	
	이용자 관리(사후관리)	
	행사 기획 및 운영	
	특화사업 운영	

〈표 3-2-3〉 심층인터뷰를 통해 도출된 장애인권익옹호서비스 제공 인력의 직무유형

업무명	세부업무	요소업무
전문 상담	학대신고접수/일반상담	긴급전화
		서신상담
		내방상담
		온라인상담(문자, sns 등)
	현장조사/응급보호	방문상담
		신고 및 접수
		현장조사
	사례지원	응급보호
		사례발굴
		사례지원
		사례회의(내외부 통합사례회의)
	기타 상담	장애인학대사례판정위원회/법률자문단
사후관리		
가해자 개별상담		
교육 및 홍보사업	가속상담	
	기타 가해자 상담 프로그램 등	
	재발방지 교육	가해자 개별상담
	예방교육	신고의무자교육
		장애인학대 예방교육
	보수교육	기타 예방교육(교육계, 일반시민)
	조사연구	직원 보수교육
장애인 학대예방캠페인		
지역사회 연계	장애인권리옹호	장애인식개선 교육 등
	서비스 연계	쉼터, 경찰, 의료기관 등
	기관 연계	직업재활, 특수학교, 장애인복지관 등
기타	시군구 연계	
	시스템 입력	
	사업운영 자문	
	지역사회네트워크 운영	
	이용자 관리(사후관리)	
	행사 기획 및 운영	
특화사업 운영		

〈표 3-2-4〉 심층인터뷰를 통해 도출한 가정폭력대응서비스 인력의 직무유형

업무명	세부업무	요소업무
전문 상담	상담업무	전화상담
		서신상담
		내방상담
		온라인상담
		방문상담
	현장조사/응급보호	신고 및 접수
		현장조사
		응급보호
		사례발굴
	자립지원 상담	취업 및 직업훈련 등 자립상담
기타 상담	가해자 개별상담	
	부부상담	
	집단상담	
		기타 가해자교정치료 프로그램 등
피해자 보호 업무	주민등록열람 방지 등 보호업무	가정폭력 상담사실 확인서 발급 등
	가정폭력 피해아동 지원	비밀전화, 취학지원 등
교육 및 홍보사업	재발방지 교육	학대행위자 재발방지 교육
	예방 및 홍보 사업	가정폭력 예방 및 홍보 사업
	보수교육	직원 보수교육
		수습직원 교육
		자원봉사자 교육
조사연구	가정폭력과 그 피해에 관한 연구 등	
지역사회 연계	병원 연계	
	법률적 사항에 관한 연계	법률구조공단, 지방변호사회 등
	기타 연계	
기타	시스템 입력	
	자원봉사자 관리	
	후원자 관리	
	이용자 관리(사후관리)	
	행사 기획 및 운영	
	특화사업 운영	

다음 단계로 DACUM 워크숍을 진행하였다. DACUM 워크숍 진행은 Norton(1997)의 지침에 준하여 직무를 정의하는 단계, 책무를 도출하는 단계, 책무별 과업을 도출하는 단계, 과업별 필요역량을 도출하는 4단계로 구성하였다.

[그림 3-2-1] DACUM 워크숍 진행 과정



자료: Norton, R. E.(1997). DACUM Handbook. Second Edition. Leadership Training Series No. 67. 을 참고하여 저자가 수정·작성함.

우선 본격적인 워크숍을 시작하기에 앞서 브레인스토밍 단계로 해당 직무에서 반드시 수행해야할 책무가 어떤 것이 있는지 확인하고 이를 바탕으로 직무 정의를 도출하는 작업을 수행하였다. 해당 직무는 한 개의 문장으로 정의하도록 하였으며, 해당 문장은 “~을 위하여(목표), (~으로) ~을 하고, ~을 하고, ~을 한다.”로 정의하였다(고용노동부, 한국산업인력

공단, 2016, p. 41). 다음으로는 정의된 직무를 고려하여 직무를 수행하는 데 있어 가장 주가 되는 책임(의무)인 책무를 도출하는 단계를 거쳤다. 책무(duty)는 Norton(1997)의 지침에 근거하여 다음의 다섯 가지 규칙을 준수하였다. ① 책무는 행위를 나타내는 용어로 기술한다. ② 책무는 6~20개의 과업을 포괄할 수 있는 용어가 되어야 한다. ③ 책무는 목적어+서술어로 기술한다. ④ 일반적으로 하나의 직무는 6~12개의 책무로 구성된다. ⑤ 각각의 책무로 독립적인 의미전달이 가능해야 한다. 다음은 책무별 과업을 도출하는 단계로서 과업(task)은 근무현장에서 수행하는 하나의 의미 있는 단위를 의미한다. 과업은 의미 있는 결과를 산출할 수 있는 최소의 업무 활동 단위로서 측정 가능하고 결과물이 있는 행동의 단위를 의미한다.

도출된 과업을 확인해보면, 보호서비스 제공기관마다 차이는 있었으나 보호서비스 업무는 크게 ‘학대·폭력 대응’, ‘학대·폭력 예방’, 그리고 ‘기타 행정’ 업무라는 세 가지 유형으로 구분할 수 있었다. 학대·폭력 대응 영역의 세부 책무는 학대·폭력 사건이 신고·접수되는 순간부터 조사 → 응급조치 → 판정 → 지원(상담 및 서비스 제공) → 사후관리라는 업무프로세스를 따른다고 볼 수 있다. 기관의 특성에 따라 아동보호전문기관은 치료서비스가, 장애인권익옹호기관은 장애인차별업무가 책무로 도출되었다. 가정폭력상담소는 조사 업무는 존재하지 않고 상담업무 중심의 책무가 도출되었으며, 행위자 지원의 책무도 확인되었다.

학대·폭력 예방 업무는 구체적인 내용은 기관마다 조금씩 차이가 있었으나 대부분 일반 국민, 신고의무자 등을 대상으로 하는 교육과 홍보, 그리고 지역사회 안에서 보호서비스 기관으로서 수행되는 네트워크 활동 등이 공통적으로 확인되었다. 기타 행정 업무는 지자체, 중앙부처 등으로부터 요청받은 문서수발신, 보고 업무 등이 있었으며, 자원 및 후원 관리

를 위한 관리행정, 기관운영을 위한 인사나 예산 등의 기관운영에 관한 책무 등이 공통적으로 도출되었다. 워크숍을 통해 도출된 보호서비스 유형별 구체적인 책무와 과업의 DACUM 차트는 <표 3-2-6>에서부터 <표 3-2-9>에 제시하였다.

<표 3-2-5> DACUM 워크숍에서 도출한 보호서비스 제공기관의 기본 책무

	아동보호전문기관	노인보호전문기관	장애인 권익옹호기관	가정폭력상담소
학대·폭력 대응	신고상담	신고상담	신고상담	접수상담
	학대조사 _개인	학대조사 _개인	학대조사 _개인	응급조치
	학대조사 _집단	학대조사 _집단	학대조사 _집단	상담준비 및 욕구사정
	응급조치	응급조치	응급조치	피해자 회복지원_상담
	사례판단 및 지원계획 수립	사례판정	사례판정	피해자 회복지원_상담외
	서비스 제공	사례지원	회복지원	행위자 지원
	사후관리	사후관리	모니터링	일반상담
			장애인 차별업무	
학대·폭력 예방	학대예방을 위한 교육	학대예방을 위한 교육	학대예방을 위한 교육	학대예방을 위한 교육
	학대예방을 위한 홍보	학대예방을 위한 홍보	학대예방을 위한 홍보	학대예방을 위한 홍보
	학대예방을 위한 지역 네트워크	학대예방을 위한 지역 네트워크	학대예방을 위한 지역 네트워크	학대예방을 위한 지역 네트워크
기타 행정	보고행정	보고행정	보고행정	보고행정
	관리행정	관리행정	관리행정	관리행정
	기관운영	기관운영	기관운영	기관운영

〈표 3-2-6〉 워크숍에서 도출된 DACUM 차트: 아동보호서비스

책무		과 임									
신고상담	24시간 상담전화	내방신고 ·접수	인지신고 ·접수	온라인 상담 ·접수	경찰, 신고전화 등을 통한 접수	일반상담	민원응대	전산입력	일지작성	슈퍼비전	
학대조사 _개인	조사전 회의(15)	기초 정보조사	조사동행 등 협조 요청(16)	현장 조사	기타 자료조사	전산입력	일지작성	슈퍼비전			
학대조사 _집단	조사전 회의	기초 정보조사	조사동행 등 협조 요청	현장조사 _관계자 조사 등	기타 자료조사	전산입력	일지작성	슈퍼비전			
응급조치	보호체계 조사	협조요청	쉼터 및 생활시설 연계	범위연계	행위자 _사건 처리	전산입력	일지작성	슈퍼비전			
사례판단 및 자원계획 수립	사례회의 자료작성	사례회의 운영	사례 전문위원회 운영	안전점검 ·평가	서비스 계획수립	전산입력	일지작성	슈퍼비전			
서비스 제공	상담치료 서비스 제공 _피해자 상담	상담 서비스 제공 _주변인 상담(17)	의료 연계	사법질차 지원	가족 ·공공 ·학급·기타 자원연계	일지작성	전산입력	일지작성	슈퍼비전		
사후관리	사례 종결회의	사후관리 _방문	사후관리 _기관연계	사후관리 _전화	전산입력	일지작성	슈퍼비전				

학대·폭력 대응

책무		과 임									
학대·폭력 예방	학대예방을 위한 업무_교육	학대예방 교육-비신고 의무자	학대예방 교육-신고 의무자	이동권리 교육	교육자료 제작						
	학대예방을 위한 업무_홍보	홍보 계획	언론 대응 및 홍보	기관방문 및 캠페인 등	각종 세미나 및 행사 개최					홍보물 제작	
	학대예방을 위한 업무_지역 네트워크	MOU 체결	외부 유관기관 회의 참석	협력기관 간담회							
기타 행정	보고행정	문서 수발신	각종 증명서·서류 발급	통계 및 요구자료 작성	유관기관 및 지자체 응대					실태조사 (전수 조사) <sup>18)</sup>	
	관리행정	외부자원 및 강사양성 등	자원봉사·실습생 관리	후원관리							
	기관운영	인사관리-채용, 급여 등	예·결산 등 회계관리	기타운영 관리							

- 15) 조사 실시 전 업무분장 등을 위한 내부회의
- 16) 외부 기관과의 업무분장, 행정처리 등에 관한 사전 논의(회의)
- 17) 가족, 친지 등 주변인 대상 상담
- 18) 부정기적으로 중앙부처 혹은 지자체 요청으로 실시되는 시설 혹은 대상자 전수조사

〈표 3-2-7〉 워크숍에서 도출된 DACUM 차트: 노인보호서비스

과업	과업															
	체무	신고 상담	24시간 상담전화	온라인 상담	내방상담	방문상담	서신접수	전화접수	일반상담	민원응대	조사전 회의 <sup>19)</sup>	전산입력	일지 작성	슈퍼 비전		
학대· 폭력 대응	학대조사 _개인	조사계획 수립	조사협조 요청	현장조사	현장조사 _자료 수집	현장조사 _자료 수집	추기조사	조사 보고서 작성	전산입력	일지작성	슈퍼비전					
	학대조사 _집단	조사계획 수립	조사협조 요청	현장조사	현장조사 _관계자 조사 등	현장조사 _자료 수집	추기조사	조사 보고서 작성	전산입력	일지작성	슈퍼비전					
	응급조치	병원 연계· 담원	학대피해 노인전용 시설임소	노인장기 요양시설 임소	기타 응급조치 연계	전산입력	전산입력	일지작성	슈퍼비전							
	사례판정	자체사례 환문 <sup>20)</sup>	사례판정서 작성 및 결과통보	학대사례 전문가 자문진행	사례판정 위원회 운영	전산입력	전산입력	일지작성	슈퍼비전							
	사례지원	서비스 지원계획 수립	서비스 제공 _피해자 상담	서비스 제공 _행위자 상담	서비스 제공 _주변인 상담	서비스 연계 전문상 치료 및 의료	일지작성	슈퍼 비전								
	사후관리	사후관리 _방문	사후관리 _전화	사후관리 _전화	사후관리 _관계망 _ <sup>21)</sup>	지역지원 연계	재학대 예방 모니터링	전산입력	일지작성	일지작성	일지작성	일지작성	일지작성	일지작성	일지작성	일지작성

19) 조사실시 전 임무분장 등을 위한 내부회의  
 20) 자체적으로 진행되는 내부 사례회의  
 21) 주변인 전화, 면담 등 관계망을 활용한 사후관리

책무		과업											
학대·폭력 예방	학대예방을 위한 업무_교육	학대예방 교육_비신고 의무자	학대예방 교육_신고 의무자	인권교육_노인 복지시설 종사자	교육자료 제작	전산입력	일지작성						
	학대예방을 위한 업무_홍보	홍보 계획	언론 대응 및 홍보	기관방문 및 캠페인 등	각종 세미나 및 행사 개최	홍보물 제작							
	학대예방을 위한 업무_지역 네트워크	MOU 체결	외부 유관기관 회의 참석	협력기관 간담회									
기타 행정	보고행정	문서 수발신	각종 증명서·서류발급	통계 및 요구자료 작성	유관기관 및 지지체 응대	실태조사 (전수 조사)22)							
	관리행정	외부자원 및 강사양성 등	자원봉사 실습생 관리	후원관리									
	기관운영	인사관리 채용, 급여 등	예·결산 등 회계 관리	기타운영 관리									

22) 비정기적으로 중앙부처 혹은 지자체 요청으로 실시되는 시설 혹은 대상자 전수조사

〈표 3-2-8〉 워크숍에서 도출된 DACUM 차트: 장애인권익옹호서비스

책무	과 임												
	온라인 상담	내방 상담	비문 상담	문자·팩스·우편 접수	전화 상담	경찰서 통보사건 접수	인지 신고 접수	일반 상담	민원 응대	전산 입력	일지 작성	슈퍼 비전	
신고상담													
학대조사 _개인	접수 내용 공유	자료수집 _사전자료수집	조사계획 수립	조사동행 등 협조 요청	현장 조사	추가 조사	자료 조사	전산 입력	일지 작성	슈퍼 비전			
학대조사 _집단	접수 내용 공유	자료수집 _사전자료수집	조사계획 수립	조사동행 등 협조 요청	현장조사 _관계자 조사 등	추가 조사	자료 조사	전산 입력	일지 작성	슈퍼 비전			
응급조치	체크리스트 작성	동의를 작성 및 보호자 통보	응급조치 협조요청	쉼터 및 생활시설 연계	병원 연계	기타 응급 조치	전산 입력	일지 작성	슈퍼 비전				
사례판정	사례 회의 _내부	전문가 자문·법률 지원단 회의 등	학대사례 판정위원회 운영	사례판정서 작성 및 결과통보	전산 입력	일지 작성	슈퍼 비전						
회복지원	육구파악 _준비 단계	지원 계획 수립	사법 절차 지원(23)	교육 지원	상담·심리 지원	복지 지원	의료 지원	거주 지원	조정 및 중재	행정처분 요청 및 모니터링	전산 입력	일지 작성	슈퍼 비전
모니터링 <sup>24)</sup>	종결 평가 _상담	사후 관리 _진화	사후 관리 _방문	사후 관리 _관계망	재학대 예방 안내	기타 사후 관리	지역 자원 연계	전산 입력	일지 작성	슈퍼 비전			

학대·폭력 대응

채무		과 임											
장예인 차별업무	인권위 진정	정보 제공	조정 및 중재 <sup>25)</sup>	법률 구제	상담 및 기타 연계	이행 상황 모니터링	전산 입력	일지 작성	슈퍼 비전				
학대예방을 위한 업무_교육	예방교육 강사양성	학대예방 교육_신고 의무자	학대예방 교육_비 신고의무자	학대예방 교육_당 사자	교육 자료 제작								
학대·폭력 예방	홍보 계획	언론 대응 및 홍보	기관방문 등	각종 세미나 및 행사 개최	홍보물 제작								
학대예방을 위한 업무_지역 네트워크	MOU 체결	외부유관 기관회의 참석	협력 기관 간담회										
보고행정	문서 수발신	각종 증명서·서류 발급	통계 및 요구자료 작성	유관기관 및 지적체 등대	실태조사 (전수 조사) <sup>26)</sup>								
관리행정	외부지원 및 강사 양성 등	자원봉사·실습생 관리	추원 관리										
기관운영	인사관리_채용, 급여 등	예·결산 등 회계 관리	기타 운영 관리										
기타 행정													

23) 사건진리를 위한 근거자료 확보, 고소장, 고발장 작성, 법정동행 및 증인출석 등  
 24) 사후관리  
 25) 모니터링 및 협의조정  
 26) 법정기적으로 중앙부처 혹은 지자체 요청으로 실시되는 시설 혹은 대상자 전수조사

〈표 3-2-9〉 워크숍에서 도출된 DACUM 차트: 가정폭력대응서비스

과 임	과 임											
	책무	전화 상담	내방 접수 상담	방문 접수 상담	온라인 접수	서신접수	접수내용 공유	일반상담	민원응대	전산인력	일지 작성	슈퍼비전
학대·폭력 대응	접수상담	전화 상담	내방 접수 상담	방문 접수 상담	온라인 접수	서신접수	접수내용 공유	일반상담	민원응대	전산인력	일지 작성	슈퍼비전
	응급조치	경찰신고	심터·생활 시설 연계	병원 연계	응급조치 협조요청	기타 응급조치	전산인력	일지작성	슈퍼비전			
	상담준비 및 욕구사정	상담 일정 조율(27)	사례 사전 분석	협조 요청(28)	기초상담 및 사전 설문조사 등	상담신청서 접수 및 계약(29)	상담 구조화	사례회의	전산인력	일지작성	슈퍼비전	
	피해자 회복지원-상담	개인상담	집단상담	자조모임	부부상담	가족상담	피해 자녀상담	전산인력	일지작성	슈퍼비전		
	피해자 회복지원-상담외	문화캠프 활동 지원	사법절차 지원	쉼터 및 생활시설 연계	의료연계	기타지원 연계	자립지원 계획 수립	자립지원 연계	전산인력	일지작성	슈퍼비전	
	행위자 지원	개인상담	집단상담	자조모임	부부상담	가족상담	캠프 등의 활동 지원(30)	전산인력	일지작성	슈퍼비전		
	일반상담	개인상담	집단상담	부부상담 (데이트폭력 등)	가족상담	전산인력	일지작성	슈퍼비전				

27) 일정조율, 상담사 배정, 안내 등 포함  
 28) 경찰, 지자체 등에 협조 요청  
 29) 상담동의서 작성 등

채무		과 임										
학대·폭력 예방	학대예방을 위한 업무·교육	예방교육 실시 및 평가	교육자료 개발	각종 세미나 및 행사 개최	홍보물 제작							
	학대예방을 위한 업무·홍보	홍보 계획	기관방문 및 캠페인 등									
	학대예방을 위한 업무 지역 네트워크	MOU 체결	협력기관 간담회									
기타 행정	보고행정	문서 수발신	통계 및 요구자료 작성	유관기관 및 지자체 응대	실태조사 (전수조사) <sup>31)</sup>							
	관리행정	외부지원 및 강사양성 등	자원봉사·실습생 관리	후원관리								
	기관운영	인사관리·채용·급여 등	예·결산 등 회계 관리	기타운영 관리								

30) 계획수립 및 활동 평가까지 포함

31) 비정기적으로 중앙부처 혹은 지자체 요청으로 실시되는 시설 혹은 대상자 전수조사

다음은 DACUM 워크숍을 통해 도출된 책무와 과업을 중심으로 보호 서비스 제공기관을 대상으로 실태조사를 실시하여 해당 책무와 과업의 수행 실태를 확인한 결과 가운데 이들의 직무 특성을 파악할 수 있는 주요 문항을 우선 검토한 결과이다. 제1장에서 설명한 바와 같이 본 연구를 위해 실시한 실태조사에서 전국 170개의 보호서비스 제공기관 중 116개의 기관에서 응답한 결과를 바탕으로 한 것이다.

우선 각각의 실태조사에 참여한 보호서비스 제공기관이 수행하는 전체 업무를 100%로 가정하였을 때, ‘학대·폭력에 대한 대응 업무’가 전체 업무의 62.8%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.<sup>32)</sup> 그리고 ‘학대·폭력 예방’에 관한 업무는 18.1%였으며, ‘기타 행정’은 19.1%를 차지하고 있는 것으로 확인됨에 따라 보호서비스 국가책무의 위탁기관으로서 국비 지원을 받고 행정관리 감독을 받는 과정에서 지자체와 중앙정부에 대한 각종 보고, 기관 관리 및 운영에 관한 행정 업무 비중이 적지 않음을 확인할 수 있었다.

보호서비스 유형별로 차이가 있었는데, 장애인권익옹호기관의 경우 전체 업무 중 69.0%가 학대·폭력 대응 업무라고 답한 반면, 노인보호전문기관은 58.0%로 응답하여 기관 유형에 따라 보호서비스 제공과정에서 업무수행 방식 등의 엄연한 차이를 간접적으로 확인할 수 있다. 노인보호전문기관의 경우에는, 타 보호서비스 제공기관에 비해 학대·폭력 예방 업무 비중이 24.0%라고 답하여 상대적으로 학대·폭력 예방 업무 수행 비중이 높았다.

가정폭력상담소는 전체 업무 중 21.1%는 기타 행정 업무를 수행하고 있는 것으로 나타났다. 노인보호전문기관을 제외한 아동보호전문기관, 장

32) 보호서비스 제공기관의 전체 업무를 100%로 가정하고, 책무별 과업별 수행업무의 비중을 응답한 결과임. 해당 업무를 수행하는 전체 종사자들의 의견을 취합하여 평균값을 기입하도록 안내하였으며, 구체적 내용은 부록의 조사표를 참고 바람.

애인권익옹호기관, 가정폭력상담소는 학대·폭력 예방 업무보다 기타 행정업무에 시간을 더 많이 할애하고 있는 것으로 확인되었다.

〈표 3-2-10〉 보호서비스 제공기관의 3대 기본 책무별 업무 비중의 구성

(단위: %)

	전체 (n=116)	아동보호 전문기관 (n=38)	노인보호 전문기관 (n=25)	장애인 권익옹호기관 (n=15)	가정폭력 상담소 (n=38)
학대·폭력 대응	62.8	67.0	58.0	69.0	59.3
학대·폭력 예방	18.1	13.8	24.0	15.2	19.6
기타 행정	19.1	19.2	18.0	15.8	21.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

다음은 앞서 확인한 세 가지의 영역 책무 중 '학대·폭력 대응' 영역의 전체 업무를 100%로 가정하고 세부 책무별 업무 비중과 함께 업무의 난이도, 그리고 보호서비스 제공기관에서 가장 집중해야 할 세부 책무의 중요도를 보호서비스 유형별로 특성을 살펴보았다. 난이도와 중요도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도와 중요도가 높다는 응답이 많았다고 해석할 수 있다.

우선 아동보호전문기관의 경우 '서비스 제공'이 36.9%로 가장 업무 비중이 높은 것으로 나타났으며, '개인을 대상으로 한 학대·폭력조사 업무'가 23.8%로 다음을 차지하였다. 노인보호전문기관은 '개인을 대상으로 한 학대·폭력조사 업무'가 22.3%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, '사례지원'이 18.7%, '신고상담'이 13.8%로 나타났다. 장애인권익옹호기관도 '개인을 대상으로 한 학대·폭력조사 업무'가 25.0%, '신고상담(18.6%)', '회복지원(16.1%)' 등의 순으로 나타났다. 가정폭력상담소의 경우 '가정폭력 피해자를 대상으로 회복을 지원하는 상담업무'가 33.7%

로 나타났으며, ‘가정폭력 행위자 지원 업무’가 15.3%로 나타나 다른 보호서비스 제공기관과는 차이를 보였다. 업무난이도에 대한 평균점수는 3.0점에서 4.7점 분포하였는데, 전반적으로 ‘학대조사 업무’와 ‘응급조치 업무’의 난이도를 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

다음 <표 3-2-11>은 학대·폭력 대응 영역에서 각 기관별 업무 비중과 난이도, 중요도가 높은 순으로 정리한 결과이다.

<표 3-2-11> 보호서비스 세부 책무별 업무비중, 난이도 및 중요도: 학대·폭력 대응 영역

(단위: %, 점)

		업무비중 (%)	업무난이도 (평균)	중요도 (평균)
아동보호 전문기관 (n=38)	신고상담	7.9	3.5	4.4
	학대조사_개인	23.8	4.7	4.8
	학대조사_집단	6.7	4.6	4.8
	응급조치	6.7	4.7	4.8
	사례판단 및 지원계획 수립	10.0	4.1	4.6
	서비스제공	36.9	4.4	4.7
	사후관리	7.9	3.5	4.1
노인보호 전문기관 (n=25)	신고상담	13.8	3.6	4.3
	학대조사_개인	22.3	4.3	4.6
	학대조사_집단	17.2	4.5	4.8
	응급조치	10.0	4.3	4.6
	사례판정	10.9	4.0	4.6
	사례지원	18.7	3.8	4.2
	사후관리	7.2	3.0	3.8
장애인 권익옹호 기관 (n=15)	신고상담	18.6	3.5	4.1
	학대조사_개인	25.0	4.3	4.7
	학대조사_집단	11.7	4.7	4.8
	응급조치	6.5	4.7	5.0
	사례판정	8.1	4.4	4.5
	회복지원	16.1	3.9	4.6
	모니터링	7.6	3.3	3.7
	장애인차별업무	6.5	3.6	4.1

136 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

		업무비중 (%)	업무난이도 (평균)	중요도 (평균)
가정폭력 상담소 (n=38)	접수상담	10.8	3.2	3.6
	응급조치	5.4	3.6	3.9
	상담준비 및 욕구사정	10.1	3.6	3.9
	피해자 회복지원_상담	33.7	4.4	4.6
	피해자 회복지원_상담외	11.1	3.8	4.0
	행위자 지원	15.3	4.1	4.1
	일반상담	13.5	3.5	3.6

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

〈표 3-2-12〉 보호서비스 제공기관 업무비중 및 중요도: 3순위

(단위: %, 점)

		아동보호 전문기관	노인보호 전문기관	장애인 권익옹호기관	가정폭력 상담소
업무 비중	1순위	서비스제공 (36.9%)	학대조사_개인 (22.3%)	학대조사_개인 (25.0%)	피해자 회복지원_상담 (33.7%)
	2순위	학대조사_개인 (23.8%)	사례지원 (18.7%)	신고상담 (18.6%)	행위자 지원 (15.3%)
	3순위	사례판단 및 지원계획 수립 (10.0%)	학대조사_집단 (17.2%)	회복지원 (16.1%)	일반상담 (13.5%)
업무 난이도	1순위	학대조사_개인 (4.7)	학대조사_집단 (4.5)	학대조사_집단 (4.7)	피해자 회복지원_상담 (4.4)
	2순위	응급조치 (4.7)	학대조사_개인 (4.3)	응급조치 (4.7)	행위자 지원 (4.1)
	3순위	학대조사_집단 (4.6)	응급조치 (4.3)	사례판정 (4.4)	피해자 회복지원_상담외 (3.8)
업무 중요도	1순위	학대조사_개인 (4.8)	학대조사_집단 (4.8)	응급조치 (5.0)	피해자 회복지원_상담 (4.6)
	2순위	학대조사_집단 (4.8)	학대조사_개인 (4.6)	학대조사_집단 (4.8)	행위자 지원 (4.1)
	3순위	응급조치 (4.8)	응급조치 /사례판정 (4.6)	학대조사_개인 (4.7)	피해자 회복지원_상담외 (4.0)

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임

### 제3절 보호서비스 인력의 근무 실태

다음으로는 보호서비스 제공인력의 근무 실태를 살펴보았다. 보호서비스 인력의 근무 실태는 앞서 2절에서 확인한 보호서비스 제공인력의 직무를 기준으로 보호서비스 제공기관과 종사자를 대상으로 실시한 실태조사 결과의 주요 결과를 골자로 구성하였다.

구체적인 보호서비스 인력의 근무 실태를 파악하기에 앞서 보호서비스 제공기관의 인력 구성 현황을 살펴보면, 다음 <표 3-3-1>과 같다. 보호서비스 제공기관 1개소에 근무하는 평균 종사자 수는 10.3명(SD=7.1)으로 나타났다. 아동보호전문기관의 전체 종사자 수가 18.2명(SD=6.6)으로 가장 많았으며, 노인보호전문기관이 9.6명(SD=1.7), 장애인권익옹호기관이 5.9명(SD=2.7), 가정폭력상담소가 4.5명(SD=1.0)으로 나타났다. 팀장 혹은 선임의 역할을 하는 상담원은 아동보호전문기관과 노인보호전문기관에서 각각 2.8명(아동보호전문기관 SD=1.3, 노인보호전문기관 SD=1.7,)이었고, 장애인권익옹호기관과 가정폭력상담소는 1명 내외의 인력이 있는 것으로 확인되었다.

상담원은 아동보호전문기관이 평균 10.6명(SD=5.6), 노인보호전문기관이 5.1명(SD=1.9), 장애인권익옹호기관과 가정폭력상담소가 각각 2.8명(SD=1.9), 2.3명(SD=1.1)이 근무하는 것으로 나타났다. 아동보호전문기관을 제외하면 보호서비스 제공기관은 기관장과 팀장/선임상담원과 상담원으로 구성된 것이 일반적이며, 아동보호전문기관은 심리치료사 등 상근 전문 인력이 평균 1.6명(SD=0.6), 행정업무를 담당하는 인력이 평균 1.1명(SD=0.6), 기타 비상근 인력이 평균 1.2명(SD=1.8) 등 상담원을 제외한 다양한 인력이 함께 근무하고 있다는 점에서 차이가 있다.

〈표 3-3-1〉 보호서비스 제공기관의 종사자 규모

		평균	표준 편차	중위수	최대값	최소값
전체 종사자	계(n=116)	10.3	7.1	9.0	51.0	3.0
	아동보호전문기관(n=38)	18.2	6.6	18.0	51.0	7.0
	노인보호전문기관(n=25)	9.6	1.7	9.0	16.0	8.0
	장애인권익옹호기관(n=15)	5.9	2.7	5.0	12.0	4.0
	가정폭력상담소(n=38)	4.5	1.0	4.0	7.0	3.0
기관장	계(n=116)	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0
	아동보호전문기관(n=38)	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0
	노인보호전문기관(n=25)	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0
	장애인권익옹호기관(n=15)	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0
	가정폭력상담소(n=38)	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0
팀장 /선임 상담원	계(n=116)	2.0	1.5	2.0	8.0	0.0
	아동보호전문기관(n=38)	2.8	1.3	2.0	8.0	1.0
	노인보호전문기관(n=25)	2.8	1.7	2.0	7.0	0.0
	장애인권익옹호기관(n=15)	1.4	0.8	1.0	4.0	1.0
	가정폭력상담소(n=38)	1.1	0.7	1.0	3.0	0.0
상담원	계(n=116)	5.7	4.9	4.0	38.0	0.0
	아동보호전문기관(n=38)	10.6	5.6	10.0	38.0	2.0
	노인보호전문기관(n=25)	5.1	1.9	5.0	9.0	2.0
	장애인권익옹호기관(n=15)	2.8	1.9	2.0	6.0	1.0
	가정폭력상담소(n=38)	2.3	1.1	2.0	5.0	0.0
상근 전문인력 <sup>1)</sup>	계(n=116)	0.6	0.8	0.0	3.0	0.0
	아동보호전문기관(n=38)	1.6	0.6	2.0	3.0	0.0
	노인보호전문기관(n=25)	0.3	0.5	0.0	1.0	0.0
	장애인권익옹호기관(n=15)	0.2	0.4	0.0	1.0	0.0
	가정폭력상담소(n=38)	0.0	0.2	0.0	1.0	0.0
행정업무 인력 <sup>2)</sup>	계(n=116)	0.5	0.7	0.0	4.0	0.0
	아동보호전문기관(n=38)	1.1	0.6	1.0	4.0	0.0
	노인보호전문기관(n=25)	0.2	0.5	0.0	2.0	0.0
	장애인권익옹호기관(n=15)	0.5	0.5	0.0	1.0	0.0
	가정폭력상담소(n=38)	0.1	0.2	0.0	1.0	0.0
비상근 인력 <sup>3)</sup>	계(n=116)	0.5	1.3	0.0	7.0	0.0
	아동보호전문기관(n=38)	1.2	1.8	0.0	7.0	0.0
	노인보호전문기관(n=25)	0.3	1.2	0.0	6.0	0.0
	장애인권익옹호기관(n=15)	0.1	0.3	0.0	1.0	0.0
	가정폭력상담소(n=38)	0.1	0.4	0.0	2.0	0.0

주: 1) 심리치료사, 변호사 등 상담업무 외의 전문적 서비스 제공을 담당하는 인력을 의미함

2) 인사, 총무, 회계 등의 업무만을 담당하는 인력을 의미함

3) 자원봉사자는 제외함

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임

## 가. 보호서비스 인력의 처우 및 근무환경

보호서비스 인력의 처우와 학대·폭력대응 업무 수행 특성을 고려할 때, 업무수행 과정에서 제공되는 기본 안전보장의 실태와 이러한 안전보장 수준에 대해 보호서비스 제공인력의 안전인식 수준을 살펴보았다. 단, 결과를 해석할 때 다음을 주의해야 할 필요가 있다. 본 연구 대상으로 선정된 보호서비스는 서비스 유형에 따른 제공기관의 기관설치의 배경이나 운영 경과가 매우 상이하다. 때문에 서비스 유형에 따른 조사결과가 오히려 보호서비스 인력의 처우문제에 대한 논의를 왜곡시킬 수 있어, 일부 결과는 문항에 따라 서비스 유형별 논의를 배제하고, 전체 보호서비스의 차원에서 종합하여 살펴보았다.

학교사회복지사를 제외한 4개 유형의 보호서비스 제공인력을 대상으로 실시한 실태조사에서 참여하여 응답한 1,075명의 종사상 지위는 고용 계약기간 1년 이상으로 계속 고용이 보장되는 상용직의 비율이 88.8%로 가장 많고, 이어서 9.7%가 고용 계약기간 1개월 이상, 1년 미만의 임시직이었다. 즉, 보호서비스 인력의 대부분은 대체로 종사상의 지위는 안정적이라 볼 수 있다. 이들의 월평균 급여는 228.2만원(SD=62.1만원)으로 최대 600만원에서 최소 48만원까지 확인되었다.

〈표 3-3-2〉 보호서비스 제공인력의 종사상 지위

(단위: %, 명)

	상용직 <sup>1)</sup>	임시직 <sup>2)</sup>	일용 /일시직 <sup>3)</sup>	파견 /용역직 <sup>4)</sup>	특수 고용 <sup>5)</sup>	기타	계
비율 (n)	88.8	9.7	0.4	0.1	0.2	0.8	100.0 (1,075)

주: 1) 고용 계약기간 1년 이상의 계속 고용이 보장되는 종사자. 2) 고용 계약기간이 1개월 이상, 1년 미만의 종사자, 기간제 근로 종사자. 3) 고용 계약기간이 1개월 미만의 종사자. 4) 외부 파견 사업주를 통해 고용되었으나, 파견 받은 사용자의 지휘감독을 받는 종사자. 5) 도급계약 등의 계약을 통해 체결하여 근로제공 방법이나 근로시간 등을 독자적으로 결정할 수 있는 종사자 자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

〈표 3-3-3〉 보호서비스 제공인력의 월평균 급여

(단위: 만원)

	평균	표준편차	중위수	최대값	최소값
월평균 급여 (n=1,071)	228.2	62.1	210.0	600.0	48.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

상용직의 비율이 90%에 가까운 수준에 이르고 있는 보호서비스 제공 인력의 월평균 급여는 228만 원 정도에 머물고 있지만, 이들의 주당 평균 초과 근무시간은 4.7시간(SD=7.2)으로 나타났다. 그러나 116개 보호서비스 제공기관 중 54.3%만이 초과근무를 인정하고 있는 것으로 나타났으며, 45.7%는 인정하고 있지 않았다. 초과근무를 인정하는 기관에서도 초과 근무수당을 지급하는 초과근무 최대 인정시간은 최소 2시간에서 최대 74시간까지 기관마다 편차가 있다. 초과 근무에 대한 인정방식은 일부 기관의 경우에는 초과 근무수당을 지급하기도 하지만, 수당지급을 위한 인건비가 확보되지 않은 경우 등에는 휴일 등으로 대체하고 있는 것으로 본 연구를 위한 심층인터뷰에서 언급되기도 하였다.

〈표 3-3-4〉 보호서비스 인력의 1주일 평균 초과 근무시간

(단위: 시간)

	평균	표준편차	중위수	최대값	최소값
초과 근무시간 (n=1,075)	4.7	7.2	2.0	57.0	0.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

〈표 3-3-5〉 보호서비스 제공기관의 초과 근무수당 지급여부 및 월평균 최대 인정시간

(단위: %, 시간)

초과 근무 인정 안한다	초과 근무 인정한다	월평균 초과근무 최대 인정시간				
		평균	표준편차	중위수	최대값	최소값
45.7 (n= 53)	54.3 (n= 63)	16.3	14.2	10.0	74.0	2.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

보호서비스 인력의 초과 근무이외에 업무 부담을 가중시키는 요인 중의 하나는 확대·폭력 사건이 예고 없이 일어나기 때문에 사건의 신고·접수는 업무시간 이외의 주말, 휴일 또는 야간시간 등에 상관없이 이루어지고, 상황에 따른 대처가 요구된다는 점이다. 이에 따라 보호서비스 인력은 근무 외 시간에도 신고 또는 의뢰인의 연락에 대한 상시적인 대응체계를 갖추어야 하지만 보호기관에 따라 그 대응방식은 상이한 것으로 나타났다.

본 연구를 위해 실시한 실태조사에서 가장 일반적인 근무시간 외 대응 방식은 당직 종사자가 별도의 기관 명의의 휴대폰을 소지, 이용하여 대응하는 방식을 이용하고 있었다(58.6%). 다음으로는 기관에서 직접 접수하지 않고 112에 신고·접수된 건에 대해 현장출동으로 연결되거나 응급상황이 아니면 익일(출근 후) 처리하기도 한다(16.4%). 즉, 어떠한 방식을 하더라도 결국 보호서비스 인력은 퇴근 이후에도 '당직자'의 개념으로 업무의 연장선 상에서 대기상태로 확대·폭력 상황에 상시 대응해야 하는 것이다. 이로써 업무상의 스트레스나 긴장도가 높아질 수밖에 없다.

〈표 3-3-6〉 업무외의 시간 학대·폭력 사건의 신고접수 대응 방식

(단위: %)

	전체 (n=116)	아동보호 전문기관 (n=38)	노인보호 전문기관 (n=25)	장애인 권익옹호 기관 (n=15)	가정폭력 상담소 (n=38)
당직 종사자의 개인휴대폰에 기관 전화번호를 착신 전환하여 대응	5.2	7.9	4.0	-	5.3
당직 종사자가 기관 휴대폰 이용하여 대응	58.6	89.5	96.0	13.3	21.1
기관에서 직접 접수하지 않고 112로 신고·접수되어 즉시 현장출동 또는 익일 처리	16.4	2.6	-	53.3	26.3
기관에서 직접 접수하지 않고 중앙단위 또는 전국단위 24시간 콜센터에 접수되어 익일 처리	5.2	-	-	13.3	10.5
기타	14.7	-	-	20.0	36.8

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

이러한 보호서비스 인력의 업무 부담과 스트레스를 가중시키는 직접적 요인 중의 하나는 바로 학대·폭력의 행위자나 또는 주변인 조사 및 접촉과정에서 직간접으로 부딪히게 되는 학대·폭력의 피해일 것이다. 〈표 3-3-7〉에 제시한 바와 같이, 본 연구를 위해 수행한 보호서비스 인력 대상의 실태조사에서도 이들의 86.2%는 보호서비스 업무를 수행하는 과정에서 본인들의 신변 안전상에 위협한 업무라고 판단하고 있었다.

이들이 본인의 업무에 대한 위협을 감지하는 요인은 주로 보호서비스를 제공하는 과정에서 서비스 대상자로부터의 언어폭력, 성희롱이나 성폭력, 협박이나 위협, 모욕적 행동, 그리고 신변에 대한 위협적 행위 등이었다. 전체 응답자의 75.7%가 언어폭력과 신변에 대한 위협 행위를 당한 경험이 있었고, 55.7%는 모욕적 행동을 당했으며 심지어 15.3%는 성희

통과 성폭력의 위협까지 경험하였다고 응답하였다. 이러한 충격적 결과는 ‘근로환경실태조사(안전보건공단, 2017, pp. 57-67)’의 타 산업영역 종사자나 타 직업 근로자의 경험과 비교해 보아도 보호서비스 업무의 위험성에 대한 경각심을 갖기에 충분하다.

〈표 3-3-7〉 보호서비스 인력의 업무의 신변안전상 위험에 대한 인식

(단위: %, 명)

	그렇다	아니다	기타	계
신변안전상 위험한 일이라고 판단하십니까?	86.2	9.7	4.1	100.0 (n=1,075)

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)’ 결과임.

〈표 3-3-8〉 보호서비스 인력의 지난 1년간 안전 위협의 경험 여부

(단위: %, 명)

	안전 위협 경험 여부			위험의 대상(복수응답)	
	있다	없다	모름	업무 관계자	서비스 대상자
언어폭력 (n=1,075)	75.7	21.8	2.5	11.4	95.8
성희롱/성폭력(n=1,075)	15.3	80.5	4.3	11.6	93.3
협박/위협 (n=1,075)	58.4	38.0	3.6	8.1	96.0
모욕적 행동 (n=1,075)	55.7	39.9	4.4	17.2	92.5
안전상 위협 행위 (n=139)	75.5	17.3	7.2	10.4	94.3

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)’ 결과임.

물론, ‘근로환경조사’의 조사방식이나 표본 추출 특성 등을 고려할 때, 단순 비교에는 주의가 필요하겠지만 〈표 3-3-9〉에 제시한 바와 같이 일반적으로 고객 응대가 많은 ‘운수업’이나 ‘숙박 및 음식점업’, 그리고 보호서비스업을 포괄하는 ‘보건업 및 사회복지서비스업’에 종사하는 근로자들이 경험하는 언어폭력의 경험률도 각각 13.2%, 6.8%, 5.7%였고, 모

욕적 행동의 경험률의 경우에도 각각 8.8%, 4.6%, 3.9%에 불과하였다. 이러한 경험률의 현격한 차이는 보호서비스 인력이 업무수행 과정에서 체감하는 신변 위협의 체감도와 밀접한 상관성을 갖고 있을 것으로 사료된다.

〈표 3-3-9〉 주요 업종 및 직종별 안전 위협의 경험 여부

(단위: %)

		언어폭력		성폭력		위협		모욕적 행동	
		있다	없다	있다	없다	있다	없다	있다	없다
산업 대분류	운수업	13.2	86.7	0.9	99.1	2.1	97.9	8.8	91.1
	숙박 및 음식점업	6.8	93.1	2.5	97.5	0.5	99.5	4.6	95.4
	금융 및 보험업	4.5	95.5	1.8	98.2	1.1	98.9	4.7	95.3
	부동산업 및 임대업	7.3	92.6	1.2	98.2	0.5	99.5	4.7	95.3
	교육 서비스업	1.4	98.6	0.2	99.8	0.2	99.8	1.0	99.0
	보건업 및 사회복지업	5.7	94.2	1.1	98.9	1.6	98.4	3.9	96.0
직업 대분류	사무종사자	3.8	96.1	0.9	99.1	0.5	99.5	2.2	97.7
	서비스종사자	7.6	92.3	2.3	97.7	1.5	98.5	4.8	95.2
	판매종사자	5.6	94.4	1.4	98.6	0.7	99.3	4.8	95.2
	단순노무자	7.4	92.6	0.6	99.4	0.5	99.5	5.5	94.5

자료: 안전보건공단. (2017). 제5차 근로환경조사 2차보고서: 주요 분석 보고서. pp.57-67의 표를 저자가 재구성함.

학대·폭력으로부터 아동과 노인, 장애인과 여성과 가정을 보호하기 위한 국가의 기본 책무를 대신하는 보호서비스 인력의 안전을 보장하는 것은 결국 이들이 보호해야 하는 보호 대상자의 안전과 생명을 담보하는 것이기도 하다. 따라서 보호서비스 제공기관은 이들 인력의 안전보호 조치를 강구하기 위해 다각도의 노력을 경주하고 있다. 그러나 열악한 기관

운영의 현실은 간혹 이러한 당위적 기능조차 최소한의 예산집행이 가능한 기관들이 있다. 실태조사 결과에 따르면, 전체 응답자 중에서 12.5%는 ‘보호서비스 제공기관이 종사자의 안전을 위해 별다른 보호조치를 제공하지 않는다’고 응답하였다. 그리고 48.7%는 최소한의 보호조치만을 하고 있다고 응답하였다. 보호서비스 제공인력이 안전한 근무환경에서 보호업무에 전념할 수 있도록 충분한 보호조치를 제공하고 있다고 응답한 비율은 전체의 7.4%에 불과하였다. 즉, 전체 61.2%의 보호서비스 제공인력은 제공기관의 안전보호 조치는 보호업무 제공과정에서 이들의 안전을 충분히 담보하지 못하고 있다고 인식하고 있었다.

〈표 3-3-10〉 보호서비스 제공인력이 인식하는 기관의 안전보호 조치 이행정도

(단위: %, 명)

종사자의 안전을 위한 별다른 보호조치를 제공하지 않는다	종사자의 안전을 위한 최소한의 보호조치를 하고 있다	종사자의 안전을 위한 적절한 보호조치를 제공하고 있다	종사자의 안전을 위해 충분한 보호조치를 제공하여 안전한 근무환경에서 일하고 있다	전 체
12.5	48.7	31.4	7.4	100.0 (n=1,075)

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)’ 결과임.

〈표 3-3-11〉에 나타난 바와 같이, 학대·폭력 행위자 상담이 이루어지고 있는 상담실에 개방형 상담실이 설치되거나 원웨이 미러(One-way Mirror)가 설치된 상담실을 보유한 제공기관은 20.9%에 불과하였다. 인근 경찰서를 직접 연락할 수 있는 비상벨이나 비상 연락체계를 갖춘 기관은 34.1%이고, 심지어 보호업무의 주관부처(가정폭력상담소 제외)인 보건복지부가 발간한 신변 안전매뉴얼을 준수하고 있는 기관도 53.9%에 불과한 것으로 나타났다. 매뉴얼 상의 세부 내용을 준수하지 않는다면 매

뉴얼의 제작 및 배포는 의미가 없는 무용지물에 불과하다. 매뉴얼에 따른 안전조치가 제대로 이행될 수 있도록 지원하고, 이의 이행여부에 대한 지속적인 모니터링이 필요하다.

〈표 3-3-11〉 보호서비스 제공기관에서 제공하는 안전 보호조치의 유형

(단위: %)

	비율
CCTV 설치(기관 출입구 및 외부 접근로)	73.5
CCTV 설치(기관내 업무공간)	65.7
외부 경비업체를 통한 보안체계 마련	53.2
개방형 상담실 또는 원웨이 미러가 설치된 상담실 보유	20.9
스프레이 또는 가스총 등의 호신용품 보유	28.4
인근 경찰서를 직접 연락할 수 있는 비상벨, 비상 연락체계 운영	34.1
보건복지부 또는 유관기관에서 발간한 신변 안전매뉴얼 준수	53.9
기타	5.4

주: 복수응답 결과임.

## 나. 보호서비스 인력의 전문성 향상을 위한 노력

보호서비스 유형별 세부 직무를 파악하는 과정에서 확인한 바와 같이 보호서비스 인력은 학대·폭력의 신고·접수에서부터 현장조사, 피해자 응급조치, 행위자 분리, 서비스 연계, 지역사회 내 학대·폭력 예방을 위한 홍보·캠페인, 인식개선을 위한 사회조직화, 권익증진을 위한 옹호활동, 업무 관계자 보수교육, 슈퍼비전, 자원봉사자 관리, 자원 발굴 등 그야말로 다종다양 과업을 수행하게 된다. 이들 과업은 더욱이 개인과 가족, 나아가 사회의 삶의 질은 물론, 생명까지 담보할 수 있어야 하는 고도의 전문성을 요구하기 때문에 단순한 학위 또는 자격증의 취득으로 전문

성이 습득되는 것이 아니다. 현장에서의 경력이 축적되고 꾸준한 전문성 향상을 위한 개인과 조직, 기관의 노력이 체계적으로 누적되어 서비스 제공과정에 투영됨으로써 전문적 보호서비스로 재생산되는 것이다.

이러한 관점에서 보호서비스의 전문성은 서비스 인력 개인만의 문제가 아니라 인력이 소속되어 있는 제공기관과 관련 인력들이 구성한 공식, 비 공식 네트워크가 양질의 보호서비스, 보다 전문적인 보호서비스를 제공하기 위한 체계적인 접근과 전략이 집적될 때 구현할 수 있다. 본 연구를 위해 수행한 실태조사 결과에서 확인된 바, 보호서비스 제공인력의 95.7%가 사회복지사 자격증을 보유하고 있으며, 5.1%는 심리치료사 또는 임상심리사 자격을 복수로 보유하고 있다.

〈표 3-3-12〉 보호서비스 인력의 보유 자격증 현황(복수응답)

(단위: %, 명)

	사회복지사	심리치료사 /임상심리사	기타	계
보유 자격증	95.7	5.1	17.7	100.0 (n=1,075)

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

한편 보호서비스 인력의 현재 종사하고 있는 기관의 근무경력은 평균 3.1년(SD=3.5)이고, 사회복지 영역에서의 근무경험은 평균 6.0년(SD=5.9)이었다. 대체로 중견 경력자 미만의 인력들이 보호서비스 영역에서 활동하고 있는 상황이다. 향후 현장에서 경험을 바탕으로 전문성 향상을 위한 체계적 노력이 어떻게 관리되는가에 따라 미래 한국 보호서비스의 질적 수준이 결정된다고 해도 과언이 아닐 것 같다. 하지만 〈표 3-3-14〉를 살펴보면, 현장교육(OJT)은 78.4%가 참여하고 있으나, 자격유지를 위한 법정교육이나 법정교육 이외 현재 근무기관에서 제공하는 교육에 참여하는 경우는 각각 24.4%와 24.2%에 불과한 현실이다.

〈표 3-3-13〉 보호서비스 인력의 근무 경력

(단위: 년)

	평균	표준편차	중위수	최대값	최소값
현 기관 근무경력	3.1	3.5	2.0	27.9	0.0
사회복지 영역 근무 경력	6.0	5.9	4.0	34.6	0.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

〈표 3-3-14〉 보호서비스 인력의 전문성 향상을 위한 교육 참여 여부 및 평균 시간

(단위: %, 시간)

	참여 여부		교육 시간				
	참여	불참	평균	표준편차	중위수	최대값	최소값
해당 자격유지 법정교육	24.4	75.6	14.1	19.1	8.0	99.0	1.0
법정교육 외 근무기관 교육	24.2	75.8	15.5	17.1	10.0	100.0	1.0
법정교육 외 외부교육	38.7	61.3	16.3	21.8	8.0	120.0	1.0
전문성 향상 개인선택 교육	47.6	52.4	20.4	25.3	10.0	100.0	1.0
현장교육(OJT)	78.4	21.6	14.2	20.9	8.0	100.0	1.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

교육훈련에 버금가는 전문성 향상 방안이 바로 슈퍼비전이다. 실태조사에 참여한 제공인력의 33.6%는 '정기적이고 충분한 슈퍼비전'을 받고 있으며, 30.8%는 '정기적이지는 않지만 충분한 슈퍼비전을 받고 있다'고 응답하였다. 그러나 35.5%는 슈퍼비전의 정기성 여부와 상관없이 업무 수행에 충분하지 않은 슈퍼비전을 받고 있다고 응답하였으며, 이 중 5%는 '슈퍼비전을 전혀 받지 않는다'고 하였다.

〈표 3-3-15〉 보호서비스 인력의 슈퍼비전 수행 여부

(단위: %, 명)

정기적으로 충분한 슈퍼비전을 받고 있음	정기적으로 슈퍼비전을 받고 있으나 충분하지는 않음	비정기적이지만, 필요시 충분한 슈퍼비전을 받고 있음	필요시 슈퍼비전을 받고 있으나, 충분하지 않음	슈퍼비전을 받고 있지 않음	전 체
33.6	9.0	30.8	21.5	5.0	100.0 (n=1,075)

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.





## 제4장

### 아동 보호서비스 인력의 수급 실태

제1절 아동학대의 발생과 아동보호전문기관의 인력 현황

제2절 아동보호전문기관 인력의 양성과 교육훈련

제3절 아동보호전문기관 인력의 처우와 근로여건



## 제 4 장 아동보호서비스 인력의 수급 실태

### 제1절 아동학대의 발생과 아동보호전문기관의 인력 현황

아동보호서비스란 보호가 필요한 아동의 최상의 이익을 위하여 아동에게 제공되는 서비스를 의미하는 것으로(보건복지부, 2018, p. 5), 빈곤 가구 아동, 방임 및 학대 아동 등 어려움에 처해있거나 어려움에 처할 위험이 높은 취약 아동 모두를 대상으로 한다. 그러나 이 연구에서는 아동학대 예방과 대응의 서비스로 한정하여 아동보호서비스 수요와 제공인력의 활동 현황에 대한 논의를 구체화하고자 한다.<sup>33)</sup> 따라서 본 절에서는 아동학대 발생 현황을 살펴봄으로써 아동보호서비스의 수요를 살펴보고, 아동보호서비스 제공기관인 아동보호전문기관의 설치에 대한 현황과 아동보호전문기관 서비스 인력의 기능 및 역할을 검토하고자 한다.

#### 1. 아동학대 발생 현황

2000년 아동복지법 전면개정을 통해 아동학대에 대한 정의가 구체화되고, 학대 피해아동을 발견하고 보호하기 위한 아동보호전문기관이 설치되기 시작하였다. 이때부터 아동학대에 대한 국가 차원의 DB 구축 역시 시작되었는데, 연도별 아동학대 사례 건수는 2001년 처음 발표된 이래 현재까지 지속적으로 증가하여 왔다. 2019년 현재 아동학대로 신고

33) 미국, 캐나다 등과 같은 국가에서는 아동보호서비스(Child Protective Service: CPS)가 아동학대 및 방임의 피해를 경험한 아동들에게 제공되는 개입(기구)으로 통칭하고 있다.

접수된 건수 중 아동학대사례 건수는 30,045건이며, 피해아동 발견율은 3.81%이다(보건복지부 아동학대대응과, 2020. 08. 31., pp. 2-3).

〈표 4-1-1〉 연도별 아동학대 사례 건수

(단위: 건)

연도	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
건수	5,657	6,058	6,403	6,796	10,027	11,715	18,700	22,367	24,604	30,045

자료: 보건복지부·중앙아동보호전문기관. (2018). 2017 전국아동학대현황보고서(2010~17년). p. 235.  
 보건복지부 아동학대대응과. (2020. 08. 31.). 2019년 아동학대 연차보고서 발간(2018~19년).  
 보건복지부 보도자료. p. 3. <http://www.mohw.go.kr/react> 에서 2020. 10. 15. 인출.

그러나 이와 같은 통계상의 아동학대 사례 건수의 상승세를 곧바로 우리 사회의 아동학대 발생 증가로 해석하기에는 무리가 있다. 아동학대는 가정 내에서 벌어지는 암수범죄라는 특성 때문으로, 아동학대가 점점 많이 발생하고 있다고 해석하기보다는 우리나라 아동학대 예방 및 대응 체계가 더 적극적인 역할을 함에 따라 숨겨져 있던 아동학대가 수면 위로 나타나고 있는 중이라고 보는 편이 더 적절할 것이다. 선진적인 CPS 시스템을 운영 중인 미국의 피해아동 발견율이 9.1%, 호주가 9.0%로(보건복지부, 중앙아동보호전문기관, 2018. p. 107) 우리나라의 피해아동 발견율보다 현저히 높다는 것도 방증이 될 수 있다.<sup>34)</sup>

재학대 사례 건수도 증가하고 있다. 최근 3개년의 재학대 사례 발생 건수를 살펴보면, 2016년에는 재학대 사례가 1,591건이었으나 2018년에는 2,543건으로 증가하였다. 2019년 아동학대사례 30,045건 중 3,431건은 재학대 사례로 전체 아동학대 사례 중 11.4%를 차지하였다.

34) 본 연구 수행을 위해 한 아동권리보장원 담당자와의 인터뷰(2020. 7. 23.)에서, 우리나라 아동학대 사례 건수가 약 6만 명까지도 '발견'되어야 한다고 하였다. 참고로, 2019년 우리나라 아동 추계 인구 7,928,907명(주민등록인구통계, 2020)에 미국과 호주 수준의 피해아동발견율(9%)을 적용하면, 학대 피해아동수는 7만여 명이다.

〈표 4-1-2〉 재학대 사례 발생 건수

(단위: 건, %)

	재학대 사례 건수	아동학대사례 중 재학대 사례 비율(%)
2016년	1,591	8.5
2017년	2,160	9.7
2018년	2,543	10.3
2019년 <sup>1)</sup>	3,431	11.4

주: 1) 2019년도 재학대 사례 비율은 보건복지부 아동학대대응과 보도자료(2020. 8. 31.)를 참고하여 저자가 직접 산출함.

자료: 보건복지부·중앙아동보호전문기관. (2019). 2018 아동학대 주요통계(2016~18년). p. 42.  
 보건복지부 아동학대대응과. (2020. 08. 31.). 2019년 아동학대 연차보고서 발간. 보건복지부 보도자료. p. 4. <http://www.mohw.go.kr/react>에서 2020. 10. 15. 인출.

공식적인 아동학대 발생 건수 통계가 실제로 발생한 아동학대 건수가 아니라 신고 접수된 건수라는 한계점이 있는 만큼, 사망사례 역시 실제 피해아동의 사망사례 건수와는 차이가 있을 수 있다. 2010년경까지만 해도 학대 피해로 인한 사망 아동은 공식화된 건수가 적었으나, 2015년 말 인천 11세 여아 학대 사건을 계기로 장기결석아동에 대한 적극적인 전수 조사를 실시하여 사례를 발굴한 결과 2016년 36명으로 크게 증가하였다. 학대 피해아동 사망아동의 발견 증가세는 이어져 2019년에도 42명의 사망 아동이 발견되었다.

〈표 4-1-3〉 연도별 아동학대 사망사례 발생 현황

(단위: 명, %)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
사망아동 인원	3	13	10	22	14	16	36	38	28	42
아동학대 피해아동 명수 중 사망아동 명수 비율 <sup>1)</sup>	0.1	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3	0.2	0.1	0.1

주: 1) 각연도 '아동학대 피해아동 명수 중 사망아동 명수 비율'은 아래의 자료를 참고하여 저자가 직접 산출함.

자료: 보건복지부·중앙아동보호전문기관. (2018). 2017 전국아동학대현황보고서(2010~17년). p. 247.  
 보건복지부 아동학대대응과. (2020. 08. 31.). 2019년 아동학대 연차보고서 발간(2018~19년).  
 보건복지부 보도자료. p.4, <http://www.mohw.go.kr/react>에서 2020. 10. 15. 인출.

## 2. 아동보호전문기관의 설치

「아동복지법」 제45조 제2항에 따르면, ‘지방자치단체는 학대받은 아동의 치료, 아동학대의 재발 방지 등 사례관리 및 아동학대예방을 담당하는 아동보호전문기관을 시·도 및 시·군·구에 1개소 이상 두어야 한다’고 정의하고 있다.

그러나 2001년 17개소의 아동학대예방센터로 시작하여 2020년 현재 전국 226개 시·군·구에 68개 아동보호전문기관만이 설치되어 있다. 약 30%의 지방자치단체만이 아동보호전문기관을 두고 있는 셈인데, ‘다만, 시·도지사는 관할 구역의 아동 수 및 지리적 요건을 고려하여 조례로 정하는 바에 따라 둘 이상의 시·군·구를 통합하여 하나의 아동보호전문기관을 설치·운영할 수 있다’는 「아동복지법」 제45조 제2항의 단서조항에 따른 결과이다. 그렇지만 올해 10월부터 아동학대전담공무원이 아동학대 대응 컨트롤타워의 역할을 수행하고 아동보호전문기관은 사례관리에 집중하게 됨에 따라, 모든 시·군·구에 아동보호전문기관을 설치할 수 있도록 법령이 개정될 필요가 있다.

아동학대전담공무원의 설치는 아동학대업무의 공공성 강화, 즉 학대 피해아동에 대한 국가와 지방자치단체의 책임 강화의 지향으로 볼 수 있다. 국가와 지방자치단체에게 아동의 안전에 대한 책임이 있음에도 불구하고, 그간 아동학대 대응 업무는 민간이 위탁하여 운영을 하는 경우가 대부분이다. 현재 서울 2개소 및 부산 1개소만이 지방자치단체가 직접 운영 중이며, 대부분은 위탁 운영 중이다. 이 중 C 법인에서 30개 아동보호전문기관을 위탁하고 있고, D 법인에서 7개 기관을, I 법인에서 5개 기관을 위탁하고 있다. 나머지 다른 아동보호전문기관들은 소규모 법인에서 3개 기관 이하를 위탁하여 운영하고 있다. 이처럼 아동보호전문기관의

위탁 운영은 국가와 지방자치단체가 아동학대업무의 책임소재마저 위탁하게 된다는 이슈 외에도, 위탁법인별로 아동보호전문기관 인력의 고용·승진·처우가 상이하게 되고 있고, 결국 이는 인력의 소진 및 이직에 영향을 줄 수 있다는 점에서 대책 강구의 필요성이 있다.

〈표 4-1-4〉 아동보호전문기관별 위탁 법인현황

(단위: 개소)

법인명	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	총계
개소 수	1	1	30	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	
법인명	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	M	
개소 수	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	

자료: 아동권리보장원. (2020b). 아동보호전문기관 위탁 법인별 개소 현황. 서울: 아동권리보장원 내부자료.

우리나라 추계 아동 인구 수를 68개 아동보호전문기관 수로 나누었을 때, 1개소가 담당하는 아동 수는 강원도 지역 아동보호전문기관이 54,347명으로 가장 적고 경남 지역 아동보호전문기관이 강원도 지역보다 세 배 이상 많아 180,098명으로 가장 많다. 기관당 관리 지역 개수를 살펴보면<sup>35)</sup> 경기도 지역의 아동보호전문기관이 2.2개 시·군·구를 담당하여 가장 관리 지역 개수가 적고, 경남지역의 아동보호전문기관이 6개 시·군·구를 담당하여 가장 많은 지역을 관할하고 있다. 또한, 아동보호전문기관이 관할하는 면적과 거리는 사례수의 부담과 비견될 만큼 큰 의미가 있다. 서울 지역 아동보호전문기관이 관할하는 면적은 67.2km<sup>2</sup>로 가장 적고, 그 외 부산·대구·인천 등 광역시 지역 내 아동보호전문기관의 관할 면적은 192.5~531.0km<sup>2</sup>이다. 그러나 경북 지역의 경우 한 개소의 아동보호전문기관이 관할하고 있는 면적은 4,758.32km<sup>2</sup>에 달하며, 도서 산간 지

35) 광역자치단체인 세종특별자치시와 제주특별자치도는 제외

역이 많은 강원도·전남·경남 지역의 관할 면적이 수천 km<sup>2</sup>나 된다는 것은 그만큼 아동보호의 사각지대가 많음을 의미하는 것이기도 하다.<sup>36)</sup>

〈표 4-1-5〉 시도별 아동보호전문기관 기관 수, 관할 면적, 기관당 아동 수 현황

(단위: 명, 개, km<sup>2</sup>)

	추계 아동 수 <sup>1)</sup> (a)	시·군·구 수 (b)	기관 수 <sup>2)</sup> (c)	면적 (d)	기관당 아동 수 (a)/(c)	기관당 관리 지역 (b)/(c)	기관당 관할 면적 (d)/(c)
서울	1,277,981	25	9	605.24	141,998	2.8	67.2
부산	455,670	16	4	770.02	113,918	4	192.5
대구	366,094	8	3	883.49	122,031	2.7	294.5
인천	458,390	10	3	1,063.26	152,797	3.3	354.4
광주	250,112	5	2	501.14	125,056	2.5	250.6
대전	237,783	5	2	539.63	118,892	2.5	269.8
울산	193,047	5	2	1,062.04	96,524	2.5	531.0
세종	80,513	-	1	464.95	80,513	-	465.0
경기	2,223,563	31	14	10,192.52	158,826	2.2	728.0
강원	217,388	18	4	16,875.28	54,347	4.5	4,218.8
충북	246,187	11	3	7,406.81	82,062	3.7	2,468.9
충남	341,552	15	4	8,245.56	85,388	3.8	2,061.4
전북	274,429	14	4	8,069.13	68,607	3.5	2,017.3
전남	270,670	22	4	12,345.20	67,668	5.5	3,086.3
경북	377,416	23	4	19,033.34	94,354	5.8	4,758.3
경남	540,294	18	3	10,540.39	180,098	6	3,513.5
제주	117,818	-	2	1,850.23	58,909	-	925.1
합계	7,928,907	226	68	100,448.23	116,602	-	1,477.2

주: 1) 2019년도 추계 아동 인구 수(0~17세)임.

2) 아동보호전문기관은 2020년 7월 현재를 기준으로 함.

자료: 주민등록인구통계. (2020). 아동 인구 현황. e-나라지표.

[https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx\\_cd=3053](https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=3053)에서 2020. 08. 14. 인출.

보건복지부. (2020b). 아동보호전문기관별 종사자수 및 기관별 아동학대사례건수. 보건복지부 내부자료. 2020. 08. 12. 정보공개.

행정안전부. (2020). 2020 행정안전통계연보. pp. 125-129.

36) 본 연구 수행을 위한 사회복지 보호서비스 실태조사 결과, 응답한 38개소의 60.5%인 23개소는 서비스를 제공하는 지역 범위가 너무 포괄적이라고 응답하였음.

68개 아동보호전문기관의 종사자수는 2020년 4월 기준 총 1,207명(관장, 상담원, 심리치료 전문인력, 기타 인원)이며, 아동학대 사례에 직접 개입하는 상담원은 총 960명이다. 1개 기관 당 평균 14.1명의 상담원이 배치되어 있다고 볼 수 있지만, 아동학대조사센터 및 분소를 포함하고 있는 J 아동보호전문기관의 경우 상담원이 44명이고, C 아동보호전문기관의 경우 상담원이 6명으로 기관별 인력의 편차가 매우 크다.

〈표 4-1-6〉 시도별 아동보호전문기관별 종사자 및 상담원 규모

(단위: 명)

	전체 종사자 수	상담원 수
서울	143	117
부산	60	46
대구	49	40
인천	51	42
광주	34	28
대전	36	30
울산	36	29
세종	16	9
경기	272	219
강원	71	57
충북	51	37
충남	75	56
전북	83	67
전남	84	65
경북	70	58
경남	51	41
제주	25	19
계	1,207	960

자료: 박선권. (2020). 아동학대 대응체계의 과제와 개선방향 -아동보호전문기관을 중심으로-. 입법·정책보고서, 51, 국회입법조사처. pp. 68-71.를 참고하여 저자가 작성함.

### 3. 아동보호서비스 제공인력의 기능 및 역할

#### 가. 아동보호전문기관 제공인력의 주요 업무

아동보호전문기관의 주요 사업 내용은 「아동복지법」 제46조 제2항에서 규정하고 있다. 이에 따라 아동보호전문기관 내 인력은 아동학대 신고접수, 현장조사 및 응급보호, 피해아동, 피해아동과 가족 및 아동학대행위자를 위한 상담·치료 및 교육, 아동학대예방 교육 및 홍보, 피해아동 가정의 사후관리, 자체사례회의 운영 및 아동학대사례전문위원회의 설치·운영을 수행하는 기능을 한다. 「아동복지법」상 아동보호전문기관의 주요 사업 내용에 근간하여 아동보호전문기관 인력의 기능을 살펴보면 다음과 같다.

##### 1) 아동학대 신고접수, 현장조사 및 응급보호

아동학대 의심신고가 접수되면 아동보호전문기관 직원은 지체없이 아동학대범죄의 현장에 출동하여야 하고, 경찰에게 동행할 것을 요청할 수 있다(아동학대범죄의처벌등에관한특례법<sup>37)</sup> 제11조). 아동보호전문기관의 직원은 아동학대범죄 신고 현장에 출입하여 아동 또는 아동학대행위자 등 관계인에 대하여 조사를 하거나 질문할 수 있다(아동학대처벌법 제11조). 아동학대범죄 현장에 출동한 아동보호전문기관의 직원은 피해아동 보호를 위하여 아동학대범죄 행위의 제지, 아동학대행위자를 피해아동으로부터 격리, 피해아동을 아동학대 관련 보호시설로 인도, 긴급치료가 필요한 피해아동을 의료기관으로 인도하는 등의 응급조치를 하여야 한다(아동학대처벌법 제12조).

37) 이하 아동학대처벌법

## 2) 피해아동, 피해아동의 가족 및 아동학대행위자를 위한 상담·치료 및 교육

아동보호전문기관 종사자는 피해아동, 피해아동의 가족에게 의료비·의료서비스를 지원하고, 치료회복 프로그램을 운영하며, 법률지원을 실시한다. 피해아동이 학대 피해의 경험으로 신체적·정신적 치료가 필요한 경우 치료비 및 검진비를 지원하고, 정신건강 교육을 실시하며, 재활치료를 지원하는 등 의료 지원 업무를 실시한다(보건복지부, 2020a). 또한 아동보호전문기관 종사자는 피해아동이 학대 피해 경험으로 심리·정서적인 개입이 필요한 경우 분노조절 프로그램, 아동의 외상과 학대에 대한 인지행동치료 프로그램, 아동학대 가정 회복을 위한 통합 프로그램 등을 실시한다. 그리고 피해아동과 가족이 아동학대 피해 관련 법률서비스 지원이 필요한 경우 진술조력인, 국선변호사 제도 등의 법률서비스를 연계하고, 사례 담당 상담원은 피해아동의 신뢰관계 있는 자로 재판과정에 참여하기도 한다(보건복지부, 2020a).

한편 아동보호전문기관에서 사례관리 중 아동학대행위자의 알코올 문제, 정신질환 등의 문제로 인하여 아동의 안전이 확보되지 못하는 경우 아동학대행위자가 신속하게 진단과 입원치료를 받을 수 있도록 조치·지원한다(보건복지부, 2020a).

## 3) 아동학대예방 교육 및 홍보

아동보호전문기관은 분기 1회 이상 지역신문, 유선방송, 리플렛, 홍보물품 배포 등을 활용해서 아동학대예방 홍보를 실시하고, 아동학대에 대한 지역주민 인식개선을 위한 교육을 실시한다(보건복지부, 2020a).

#### 4) 피해아동 가정의 사후관리

아동보호전문기관 상담원은 사례관리 종결 이후 읍·면·동(아동복지 담당)에 통보하여 지속적인 사후관리가 이루어질 수 있도록 조치하여야 한다(보건복지부, 2020a). 특히 학대행위자가 부모 등 가족구성원인 아동학대사례의 경우 피해아동의 원가정 조치 이후에도 재학대 가능성에 대해 면밀히 사정하여야 한다(보건복지부, 2020a).

#### 5) 자체사례회의 운영 및 아동학대사례전문위원회의 설치·운영

아동보호전문기관은 아동학대 사례에 대해 자체적으로 사례회의를 운영하고, 아동학대 예방 및 피해아동에 대한 지원 등에 관련된 사항을 심의하기 위하여(아동복지법 제46조의 2 ①항) 아동학대사례전문위원회를 설치하여 운영한다. 아동학대사례전문위원회는 피해아동 및 그 가족 등에 대한 지원, 아동학대행위에 대한 개입 방향 및 절차, 아동학대행위에 대한 고발 여부 등에 대하여 심의한다(아동복지법 제46조의 2 ②항)

#### 6) 기타: 대통령령으로 정하는 아동학대예방사업과 관련된 업무

「아동복지법 시행령」 제45조 2항에 의하면 아동보호전문기관의 주요 사업 내용 중 대통령령으로 정하는 아동학대예방사업과 관련된 업무는 다음과 같다. 아동보호전문기관은 아동학대예방사업을 위하여 국가아동학대정보시스템에 피해아동, 그 가족 및 아동학대행위자에 대한 정보와 아동학대예방사업에 관한 정보의 입력에 필요한 자료를 제공한다. 또한, 아동복지시설, 어린이집, 유치원, 학교, 경찰서, 주민자치센터, 보건소,

의료기관 및 사회복지관 등 아동학대예방·피해아동보호와 관련된 기관 간 연계를 도모한다. 더불어, 피해아동 및 피해아동 가정의 기능 회복 서비스 제공한다.

#### 나. 아동보호전문기관 인력 역할

아동보호전문기관 내 인력은 전문가, 치료가, 교육가, 사례관리자 등의 역할을 수행한다. 「아동복지법 시행령」 [별표 9] 아동보호전문기관의 운영기준에는 아동보호전문기관의 역할이 규정되어 있는데, 이에 따르면 아동보호전문기관 인력의 첫 번째 역할은 가족 기능 회복을 지향하는 전문가(expert)이다. 아동보호전문기관은 지역사회에서 발생하는 아동학대와 방임의 문제에 전문적으로 개입하되, 가정 보존과 가족 기능의 회복에 우선을 두어야 한다. 아동보호전문기관 인력의 두 번째 역할은 치료가(therapist)이다. 아동보호전문기관 상담원 및 심리치료사는 학대를 경험한 아동과 가족을 대상으로 상담 및 치료를 한다. 또한 아동보호전문기관 인력은 교육가(educator)이다. 아동보호전문기관 인력은 지역사회 주민, 신고의무자, 아동학대 행위자 등을 대상으로 아동학대 예방을 위한 교육을 실시하여야 한다. 결국, 아동보호전문기관 상담원은 사례관리자(case manager)이다. 사례관리자는 전문가, 치료가, 교육가 등을 모두 포함하는 개념으로서, 신고된 아동학대나 방임에 대해 사례관리를 철저히 실시함으로써 피해아동이 학대의 경험으로부터 회복하고 재학대를 경험하지 않도록 하는 역할을 수행한다.

〈표 4-1-7〉 아동보호전문기관의 역할

<p>가. 아동보호전문기관은 지역사회에서 발생하는 아동학대와 방임의 문제에 전문적으로 개입할 때에는 가정 보존과 가족 기능의 회복에 우선권을 두어야 한다.</p> <p>나. 아동보호전문기관은 학대받은 아동과 관련된 부모 또는 그 가족을 대상으로 정기적으로 가정상담 및 치료를 하여야 한다.</p> <p>다. 아동보호전문기관은 신고된 아동학대나 방임에 대한 현장조사 등 사례 관리를 철저히 하여야 한다.</p> <p>라. 아동보호전문기관은 지역사회 주민, 신고의무자, 아동학대 행위자 등을 대상으로 아동학대 예방을 위한 교육을 하여야 한다.</p>
---

자료: 아동복지법 시행령, 법률 제31068호 (2020). 별표 9. 아동보호전문기관의 운영기준.

#### 다. 아동학대 대응체계 공공화로 인한 업무의 변화

「아동복지법」(법률 제17206호, 2020. 4. 7., 일부개정)과 「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」(법률 제17087호, 2020. 3. 24., 일부개정) 개정으로 아동학대 대응체계가 전면 개편되어 2020년 10월부터 아동학대 대응체계의 공공성이 강화되었다. 아동의 안전한 보호, 즉 아동학대 예방과 대응은 국가 및 지방자치단체의 책임이다. 그러나 2000년 「아동복지법」이 전면 개편된 이후로 지금까지 아동학대 대응 업무의 대부분을 민간에게 위탁하여 왔던 터여서, 아동학대 대응 업무를 ‘공공화’함으로써 아동학대 대응에 대한 국가 책임을 바로 세우겠다는 의미이기도 하다. 2020년 「아동복지법」 개정이유에서 밝힌 바와 같이, ‘아동학대로 인한 중상해, 사망 등 심각한 아동학대 사건이 지속적으로 발생·증가하고 있는 추세인데, 아동학대 조사업무를 비영리법인인 아동보호전문기관이 담당함에 따라 조사 거부와 조사자 위협이 빈번하게 발생하는 등 효과적인 조사업무를 수행하기에 한계(보건복지부 입법예고, 2020. 6. 1.)’가 있었기 때문이다.

이러한 아동학대 대응체계 공공화에 따른 가장 주요한 변화는 개정 「아동복지법」 제22조 4항에 따른 아동학대전담공무원의 설치이다. 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 피해아동의 발견 및 보호 등을 위하여 아동학대전담

공무원을 두어야 하는데, 아동학대전담공무원은 아동학대 신고접수, 현장 조사 및 응급보호, 피해아동과 피해아동의 가족 및 아동학대 행위자에 대한 상담·조사, 그 밖에 대통령령으로 정하는 아동학대 관련 업무를 수행하여야 한다. 즉 2014년 「아동학대처벌법」이 제정 및 시행될 즈음부터 아동보호전문기관에서는 자체적으로 현장조사와 사례관리로 이원화하여 수행해 왔는데, 2020년 10월부터 현장조사 등은 지방자치단체의 아동학대전담공무원이 사례관리는 아동보호전문기관의 인력이 수행하게 된다. 그러나 아동학대 대응체제 공공화에 따른 변화는 아동학대사건의 현장조사와 사례관리로 책임소재가 분리됨을 의미하지는 않는다.<sup>38)</sup> 다시 말해, 본래 아동학대 대응의 책임이 국가와 지방자치단체에 있었던 바, 2020년 10월부터 지방자치단체의 아동학대전담공무원이 현장조사만을 맡게 되었다기 보다는 지방자치단체에서 아동학대 사건을 총괄 담당하되 아동보호전문기관에 아동학대 사건의 사례관리를 위탁하는 형태로 보아야 할 것이다.

따라서 2020년 10월부터 「아동복지법」 제46조 제2항에 따른 아동보호전문기관의 업무는 다음의 표와 같이 조정된다.

〈표 4-1-8〉 아동보호전문기관의 업무

아동복지법 개정 전 (아동복지법 법률 제16737호, 2020. 6. 4. 시행)	아동복지법 개정 후 (아동복지법 법률 제17206호, 2020. 10. 1. 시행)
② 아동보호전문기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다. 1. 아동학대 신고접수, 현장조사 및 응급보호 2. 피해아동 상담·조사를 위한 진술녹화실 설치·운영 3. 피해아동, 피해아동의 가족 및 아동학대 행위자를 위한 상담·치료 및 교육 4. 아동학대예방 교육 및 홍보	② 아동보호전문기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다. 1. 삭제 <2020. 4. 7.> 2. 삭제 <2020. 4. 7.> 3. <b>피해아동, 피해아동의 가족 및 아동학대행위자를 위한 상담·치료 및 교육</b> 4. <b>아동학대예방 교육 및 홍보</b>

38) 이와 같은 오해를 불식하기 위하여 아동학대전담공무원을 논의하는 단계에서 '조사공무원'에서 '아동학대전담공무원'으로 확정되었다. (아동권리보장원 담당자와의 면담 중)

아동복지법 개정 전 (아동복지법 법률 제16737호, 2020. 6. 4. 시행)	아동복지법 개정 후 (아동복지법 법률 제17206호, 2020. 10. 1. 시행)
5. 피해아동 가정의 사후관리 6. 자체사례회의 운영 및 아동학대사례전문 위원회의 설치·운영 7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 아동학대 예방사업과 관련된 업무	5. 피해아동 가정의 사후관리 6. 삭제 <2020. 4. 7.> 7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 아동학대에 방사업과 관련된 업무

자료: 아동복지법 법률 제16737호 (2020).  
 아동복지법 법률 제17206호 (2020).

또한, 「아동복지법」 제22조의 4(피해아동보호계획의 수립 등)가 신설되었는데, 이에 따르면 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 피해아동에 대한 조사를 한 후 다음 피해아동에 대한 보호조치 여부, 아동학대 행위에 대한 고발 여부 등 아동학대행위에 대한 개입 방향 및 절차, 피해아동 및 그 가족에 대한 지원 여부 등이 포함된 피해아동보호계획을 수립하고 그 계획을 아동보호전문기관의 장에게 통보하여야 한다. 따라서 아동학대전담공무원은 피해아동을 조사하고 피해아동보호계획을 수립하여 아동보호전문기관의 장에게 통보하고, 아동보호전문기관에서는 피해아동 보호계획에 따라 아동보호전문기관에서 사례관리가 이어질 수 있도록 해야 한다.

## 제2절 아동보호전문기관 인력의 양성과 교육훈련

### 1. 아동보호전문기관의 인력양성

아동보호서비스 인력에 대한 교육훈련 기관은 주로 아동권리보장원과 한국보건복지인력개발원에서 담당하고 있다. 대상자별로 보면 신규상담원을 대상으로는 한국복지인력개발원에서 아동학대전문상담원과정(100

시간)을 실시하는데, 아동학대전문상담원과정의 개요는 <표 4-2-2>, 2020년 아동학대전문상담원과정 교육과정은 <표 4-2-1>과 같다. 또한 아동학대조사/사례관리팀장을 대상으로는 아동권리보장원에서 중간관리자 직무교육을, 기관장을 대상으로 최고관리자직무교육을 실시한다. 신규배치직원, 중간관리자, 최고관리자 교육에 해당하지 않는 상담원은 아동권리보장원에서 실시하는 법률교육, 상담원 직무교육을 받게 된다.

<표 4-2-1> 2020년 아동학대 대응인력 전문교육 일정(안)

운영	교육명	대상자	방법	일정
아동 권리 보장원	최고관리자 직무교육	관장	집합	○ 1차: 7/1(수) ○ 2차: 10/16(금)
	중간관리자 직무교육	아동학대조사팀 팀장	집합	○ 1차: 9/7(월) 서울 ○ 2차: 11/9(월)
		아동학대사례관리 팀 팀장	집합	○ 1차: 9/8(화), 대전 ○ 2차: 11/10(화)
	법률 교육	최고관리자, 중간관리자, 신규배치직원 교육에 해당하지 않는 상담원	온라인	○ 1기: 6/8(월) ○ 2기: 6/15(월)
	상담원 직무교육 (지역별)		집합	○ 1기: 10/19(월)/ 서울 ○ 2기: 10/20(화)/ 서울 ○ 3기: 10/28(수)/ 대전 ○ 4기: 10/30(금)/ 부산 ○ 5기: 11/26(목)/ 광주 ○ 6기: 12/10(목)/ 서울 ○ 7기: 12/11(금)/ 서울
	신규배치 직원 교육	신규배치 직원	집합	○ 1기: 6/22(월)~6/23(화) ○ 2기: 8/6(목)~8/7(금) ○ 3기: 10/7(수)~10/8(목) ○ 4기: 12/3(목)~12/4(금)
	아동보호전문 기관 및 학대피해아동 쉼터 심리치료 인력	아동보호전문기관 및 학대피해아동쉼터 심리치료 인력	온라인	○ 1기: 6/10(수) ○ 2기: 6/17(수)

운영	교육명	대상자	방법	일정
	쉼터 원장 직무교육	학대피해아동쉼터 원장	집합	○ 6/29(월)
	쉼터 보육사 직무교육	학대피해아동쉼터 보육사	온라인	○ 1기: 5/25(월) ○ 2기: 6/1(월)
한국 보건 복지 인력 개발원	아동학대전문 상담원과정 (100시간)	전국 아동보호전문기관 신규 상담원	집합	○ 1기: 7/13(월)~7/30(목) ○ 2기: 8/31(월)~9/17(목)
	아동보호전문 기관 심리치료과정	아동보호전문기관 임상심리치료사	집합	※금년도 폐지
공동 운영	아동학대 전담공무원 교육	아동학대 전담공무원	집합	○ 1,2기: 9월 중 ○ 3~5기: 11월 중

주: 일정 안으로서, 코로나-19 상황의 발생으로 실제 운영과는 다소 차이가 있음.  
 자료: 아동권리보장원. (2020a). 2020년 아동학대 대응인력 전문교육 일정(안). 서울: 아동권리보장원 내부자료.

〈표 4-2-2〉 아동학대전문상담원과정 개요

	내용
교육시간	106시간(14일) * 사회복지이수시간: 100시간
교육대상	전국 아동보호전문기관 신규 상담원
교육목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 아동보호전문기관 상담원으로서 기본가치와 윤리를 설명할 수 있다.</li> <li>- 아동보호전문기관 상담원으로서 전문지식과 기술을 활용하고 적용할 수 있다.</li> <li>- 아동보호전문기관 상담원으로서 필요한 프로그램을 기획하고, 상담을 원활하게 진행할 수 있다.</li> <li>- 아동보호전문기관 상담원으로서 지역사회와의 연계와 협력을 실천할 수 있다.</li> </ul>
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 아동복지법과 아동학대 관련법 이해, 아동학대 원인 및 영향, 아동보호체계의 이해</li> <li>- 초기조사와 사례계획, 학대유형별 개입방법 및 실습, 아동학대 관련 특수문제와 개입방법 등</li> </ul>

자료: 보건복지부·한국복지인력개발원. (2020). 2020 한국보건복지인력개발원 교육안내. 한국보건복지인력개발원. p.76.

〈표 4-2-3〉 2020년도 아동학대전문상담원과정 교육과정 편성표

모듈	교과목
아동복지법과 아동학대 관련 법 이해	아동학대에 대한 정부 정책과 대안
	법률체계의 이해와 아동복지법 적용
	아동학대 특례법 이해
아동학대 원인과 생태학적 이해	아동복지의 가치와 아동학대에 대한 생태학적 관점
	가정폭력 이해와 연계
	아동학대시 가정폭력 관련 법적용
아동보호체계의 이해	개편 아동보호체계
	아동학대 상담원의 윤리 및 아동학대 대응체계 이해
	가정의 보호체계
아동보호 통합지원 서비스	아동보호통합지원전문서비스모형
	원가정보호서비스
	가족재결합서비스
	트라우마 치료
아동학대 초기조사와 사례계획	초기조사와 사례계획
	사례기록
	사례보고서 작성
아동분리와 사법부의 개입	경찰에 의한 아동분리와 배치
	검찰의 아동학대 개입내용과 절차 -검찰수사사례 중심으로-
	법원 판결사례로 보는 아동학대
상담과 사례실습	상담역량 개발을 위한 자기이해와 적용
	상담역량개발을 위한 역할극 이해와 활용
학대유형별 개입방법	신체/정서학대 사례개입
	성학대 사례개입
	방임 사례개입
	재학대 사례개입
아동학대 관련 특수 문제와 개입방법	아동발달과 피해아동의 증상개입 -의학적 관점-
	학대행위자의 특성이해와 개입
통합적 접근	아동보호전문기관 상담원 되기 - 포토보이스 활용 - 과제활동 ①~③ - 포토보이스 활용 -
	포토보이스 중간점검 (Buzz Session & Presentation)
	포토보이스 최종발표와 평가
	학대유형별 개입과 대외홍보

모듈	교과목
아동보호전문기관 업무절차와 시스템이해	아동보호전문기관 업무프로세스
	업무시스템의 이해와 활용
소양	아동학대민원과 상담원의 안전
사이버	아동, 권리를 만나다!
	사례로 보는 아동복지 실천현장에서의 인권
평가	학업성취도 평가
행정	등록 및 안내
	수료 및 평가

자료: 한국보건복지인력개발원. (2020). 2020년도 아동학대전문상담원과정 교육과정 편성표. 총  
 부: 한국보건복지인력개발원 내부자료.

본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사’에서 보호 서비스 제공인력을 대상으로 지난 1년간 교육훈련 수행 경험에 대해 질문한 결과, 응답자의 대다수인 80.1%가 법정교육 외에도 현재 근무기관에서 제공하는 교육이 있다고 응답하였으며, 연 평균 약 16시간의 교육을 받고 있는 것으로 나타났다. 그러나 현장교육을 받은 비율은 17.2%로 매우 낮았다.

〈표 4-2-4〉 아동보호전문기관 인력의 교육 실태

(단위: %, 시간)

	교육 수강 여부 (n=592)		평균 교육시간 <sup>1)</sup>
	있다	없다	
법정교육 외 현재 근무기관에서 제공하는 교육	80.1	19.9	15.7
법정교육 외 외부기관에서 제공하는 교육	57.4	42.6	17.8
전문성 향상 등을 위해 개인이 선택·참여한 교육	45.6	54.4	17.1
현장교육(OJT)	17.2	82.8	13.5

주: 평균 교육시간은 교육 수강 경험이 있는 응답자를 대상으로 질문하였음. 응답자 수는 각각 102~474명으로 상이함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)’ 결과임.

### 제3절 아동보호전문기관 인력의 처우와 근로여건

#### 1. 아동보호전문기관 상담원의 처우

아동보호전문기관 종사자의 인건비를 포함한 예산은 「아동복지법」 제 59조 제1호에 따라 국고 보조를 받으며(국비 50%, 지방비 50%), 아동보호 서비스 종사자의 인건비는 매년 사회복지시설의 인건비 기준을 준용하도록 권고받고 있다. 그러나 <표 4-3-1>에 따르면 사회복지시설 인건비 가이드라인과 실제 인건비 단가와는 차이가 있다. 2020년의 경우 사회복지 시설 인건비 가이드라인은 35,259천원이지만, 실제로 지원된 인건비는 1인당 30,570천원<sup>39)</sup>으로 4,689천원 차이가 난다. 2017년과 2018년을 비교해 보면 사회복지시설인건비 가이드라인과의 차이가 점차 현실화되어가는 추세로도 볼 수 있으나, 여전히 아동보호서비스 인력에 대한 처우가 최소한의 기준에도 못 미친다는 점에서는 명백히 개선되어야 할 사안이다.

<표 4-3-1> 아동보호전문기관 인건비 가이드라인 및 단가

(단위: 천원)

	2017	2018	2019	2020	2021
인건비 가이드라인(예상): 사회복지시설인건비 가이드라인 <sup>1)</sup>	32,386	33,235	34,232	35,259	(36,317)
인건비 단가	27,034	27,034	29,737	30,570	-
차액	5,352	6,201	4,495	4,689	-

주: 1) 아동보호전문기관 현 근무자의 평균 호봉 기준으로 인건비 산출(관장 1명 18호봉, 과장 2명 10호봉, 선임 14명 4호봉). '19년 이후 추정치(3% 인상)

2) 2018 국정감사 자료에는 2019~2021년 인건비 단가가 요구안으로 작성되어 있었으나, 본 표에서는 집행된 단가로 수정하여 제시함.

자료: 2018 국정감사. (2018). 보건복지부 제출자료의 내용을 윤소하. (2018. 10. 9.). 아동학대 판정 2017년 22,367건, 10년 새 4배 증가, 국회의원 윤소하 보도자료, p. 4.에서 재인용  
기획재정부. (2020). 정보(공개) 결정통지서(2020. 09. 08. 통지).

39) 아동보호전문기관 1개소당 17인을 기준으로 지급되므로(2020년의 경우 30,570\*17명), 이 인건비 범위 내에서 경력 등에 따라 차등 지급됨.

이러한 제공인력의 처우에 관한 문제점을 해결하기 위하여 대형 법인이 아동보호전문기관을 위탁 운영하고 있는 경우 법인전입금의 형식으로 인건비를 보전하고 있다. 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사’에 의하면 법인에서 아동보호전문기관을 위탁하는 대부분인 92.9%의 기관에서 법인 지원금 또는 전입금을 받고 있는데, 평균적으로는 기관당 연간 17,923.9만원을 지원받으며, 최대 연간 47,483만원을 지원받는 곳도 있다.

〈표 4-3-2〉 법인 지원금(전입금) 지원 여부 및 규모

(단위: %, 만원)

법인지원금(전입금) 지원 여부 <sup>1)</sup> (n=28)		법인지원금(전입금) 규모 <sup>2)</sup> (n=26)		
있음	없음	평균	최대값	최소값
92.9	7.1	17,923.9	47,483.0	100.0

주: 1) 법인시설에서 위탁한 기관을 대상으로 함.

2) 법인지원금(전입금) 지원을 받는다고 응답한 기관에 한하여 응답함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)’ 결과임.

전체 아동보호전문기관 중 사회복지시설인건비 가이드라인을 준수하고 있다고 응답한 비율은 55.3%, 준수하지 못하고 있다는 비율은 44.7%로, 현장에서는 실제 인건비 부족분(사회복지시설인건비 가이드라인-실제 기획재정부 인건비 단가)을 법인전입금으로 메꾸고 있는 실정이다.

〈표 4-3-3〉 사회복지시설인건비 가이드라인 준수 여부

(단위: %)

인건비 가이드라인을 준수하고 있다	준수하지 못하고 있다
55.3	44.7

주: 38개소가 응답한 결과임.

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)’ 결과임.

〈표 4-3-4〉는 본 연구를 위해 수행한 DACUM 직무 분석 워크숍 결과로서, 아동보호전문기관의 핵심책무는 대응, 예방, 기타행정으로 도출되었다. 대응의 세부책무는 신고상담, 개인과 집단에 대한 학대조사, 응급조치, 사례판단 및 지원계획 수립, 서비스 제공, 사후관리이다. 예방의 세부책무는 학대예방을 위한 업무로서 교육, 홍보, 지역네트워크이다. 기타행정의 세부책무는 보고행정, 관리행정, 기관운영이다.

〈표 4-3-4〉 아동보호전문기관 직무

핵심책무	세부책무	과업	핵심책무	세부책무	과업
대응	신고상담	24시간 상담전화	대응	서비스 제공	상담치료서비스 제공_피해자 상담
		내방신고·접수			상담서비스 제공_주변인 상담
		인지신고·접수			의료 연계
		온라인 상담·접수			사건처리를 위한 사법절차 지원
		경찰, 신고전화 등을 통한 접수			가족재결합프로그램
		일반상담			보호·공공·학습·기타 자원 연계
		민원응대			전산입력
		일지작성			일지작성
		슈퍼비전			슈퍼비전
	학대조사_개인	조사전 회의	사후관리	사례종결회의	
		기초 정보조사		사후관리_방문	
		조사동행 등 협조 요청		사후관리_기관연계	
		현장 조사		사후관리_전화	
		기타 자료 조사		전산입력	
		전산입력		일지작성	
		일지작성		슈퍼비전	
	학대조사_집단	조사전 회의	예방	학대예방을 위한 업무_교육	학대예방교육_비신고 의무자
		기초정보 조사			학대예방교육_신고 의무자
		조사동행 등 협조 요청			아동권리교육
		현장조사_관계자 조사 등			교육자료 제작

핵심 책무	세부책무	과업	핵심 책무	세부책무	과업		
		기타 자료 조사		학대예방 을 위한 업무 -홍보	홍보 계획		
		전산입력			언론 대응 및 홍보		
		일지작성			기관방문 및 캠페인 등		
		슈퍼비전			각종 세미나 및 행사 개최		
	응급조치	보호체계조사				홍보물 제작	
		협조요청			학대예방 을 위한 업무_지역 네트워크	MOU 체결	
		쉼터 및 생활시설 연계				외부 유관기관 회의 참석	
		병원연계				협력기관 간담회	
		행위자 사건처리			기타 행정	보고행정	문서 수발신
		전산입력					각종 증명서·서류 발급
		일지작성					통계 및 요구자료 작성
	슈퍼비전			유관기관 및 지자체 응대 실태조사(전수조사)			
	사례판단 및 지원계획 수립	사례회의 자료작성		관리행정		외부자원 및 강사양성 등	
		사례회의 운영				자원봉사·실습생 관리	
		사례전문위원회 운영				후원관리	
		안전점검·평가		기관운영	인사관리_채용, 급여 등		
		서비스 계획 수립			예·결산 등 회계 관리		
		전산입력			기타운영 관리		
	일지작성						
	슈퍼비전						

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 직무 분석 워크숍' 결과임.

〈표 4-3-5〉 ~ 〈표 4-3-12〉은 아동보호전문기관 직무 분석 결과를 토대로 아동보호전문기관 종사자에게 직무에 소요되는 실제소요시간과 적정소요시간 및 업무난이도를 조사한 결과이다.

신고상담부터 아동학대대응이 시작된다. 이 중 실제소요시간과 적정소요시간 간 가장 차이가 많은 것은 전산입력으로 나타났다. 전산입력에 실제로는 연간 137시간이 소요되지만 절반 이하인 69시간을 소요해야한다고 종사자들이 응답하여, 전산입력의 간소화가 필요할 것으로 보인다. 또한 신고상담의 책무에서 업무난이도가 가장 높게 나타난 것은 민원응대(3.7점/5점 만점)로, 민원응대라는 과업의 난이도가 높다기보다는 아동학대 대응 업무상 학대가해자, 부모, 관계자들과의 갈등으로 인한 고충이 매우 큼을 짐작할 수 있다.

〈표 4-3-5〉 대응: 신고상담 직무 연간 소요시간

(단위: 시간, 점)

	소요시간 (연간)	희망적정 소요시간(연간)	업무난이도
24시간 상담전화	33.87	14.02	3.1
내방신고·접수	7.48	5.47	2.6
인지신고·접수	14.53	12.63	2.5
온라인 상담·접수	9.56	8.67	2.1
경찰, 신고전화 등을 통한 접수	29.45	25.58	2.3
일반상담	12.44	7.99	2.4
민원응대	45.17	21.89	3.7
전산입력	136.67	68.69	2.8
일지작성	49.55	31.10	1.9
슈퍼비전	173.69	158.80	3.1

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(중사자조사용)' 결과임.

개인이나 집단이나 학대조사 과업 유형에 따른 실제소요시간과 적정소요시간은 유사하게 나타났다. 학대조사에서도 역시 전산입력에서의 실제 소요시간과 적정소요시간 간의 차이가 가장 컸으며, 과업 전반적으로 개인에 대한 학대조사에 비해 집단에 대한 학대조사의 난이도가 다소 높은 것으로 나타났다. 집단은 개인에 비해 집단의 역동성을 고려해야 할 뿐만 아니라, 관련된 가해자 및 피해자의 수가 많음에 따라 업무의 난이도가 높게 나타난 것으로 해석할 수 있다.

〈표 4-3-6〉 대응: 학대조사 연간 소요시간

(단위: 시간, 점)

	개인			집단		
	소요시간 (연간)	희망적정 소요시간 (연간)	업무 난이도	소요시간 (연간)	희망적정 소요시간 (연간)	업무 난이도
조사전회의	55.66	40.85	2.3	6.47	5.45	2.4
기초정보조사	27.83	26.42	1.9	6.97	5.23	2.1
조사동행 등 협조요청	44.54	39.88	2.5	10.03	9.34	2.6
현장조사	272.97	232.06	4	32.99	23.60	3.5
기타자료조사	59.44	53.45	2.4	10.50	7.64	2.5
전산입력	404.55	215.63	3.4	51.42	30.99	3.4
일지작성	76.78	56.68	2	23.93	21.09	2.1
슈퍼비전	199.17	204.41	3.3	8.36	8.00	3.2

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.  
 자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

학대의 정도가 심각하거나 급박한 경우 응급조치를 시행한다. 보호체계를 조사하고, 경찰서 등에 협조요청을 하며, 가해자가 부모일 경우 아동이 부모로부터 분리되어 머무를 수 있는 쉼터 등 거주시설을 연계하게 된다. 또한 외상이 있을 경우 아동을 병원으로 연계하며, 행위자에 대한 사건처리 등을 한다. 응급조치에 대한 조사 결과는 〈표 4-3-7〉와 같다. 응급조치의 전반적인 과업에서 적정소요시간보다 실제로 소요된 시간이 많은 것으로 나타났는데, 이는 응급조치 사례의 위중함과도 관련이 있다. 난이도 역시 일지작성을 제외하고는 모두 보통 이상으로 나타났다.

〈표 4-3-7〉 대응: 응급조치 연간 소요시간

(단위: 시간, 점)

	소요시간 (연간)	희망적정 소요시간(연간)	업무난이도
보호체계 조사	15.15	11.43	3.3
협조요청	11.15	7.14	3.2
쉼터 및 생활시설 연계	20.44	12.98	3.7
병원연계	9.20	5.46	3.2
행위자_사건 처리	18.01	13.38	3.5
전산입력	26.83	15.64	3.5
일지작성	15.12	12.10	2.5
슈퍼비전	17.22	15.59	3.5

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

사례판단과 지원계획 수립에 대한 조사 결과는 〈표 4-3-8〉이다. 사례회의 자료를 작성하거나 전산을 입력하는 등 사례판단과 관련한 행정 업무에서 실제소요시간이 다소 과도한 것으로 나타났다. 반면, 슈퍼비전의 경우 실제소요시간은 연간 101.37시간인데 비해 희망하는 적정시간은 103.79시간으로 나타나 슈퍼비전에 대한 욕구가 큼을 알 수 있다.

〈표 4-3-9〉는 치료 및 상담서비스, 의료연계, 사법절차 지원, 가족재결합 프로그램 등의 서비스 제공에 대한 연간 소요시간 응답 결과이다. 서비스 제공 중에 가장 시간을 많이 소요하고 있는 것은 전산입력으로 나타났으며, 직접적인 서비스와 관련된 과업 중 가장 시간을 많이 소요하고 있는 과업은 피해자 상담치료 서비스로 나타났다. 의료 연계에 소요하고 있는 시간은 연간 약 9시간으로 가장 적었으며, 사법절차 지원·가족재결합프로그램·보호 등의 자원 연계는 모두 연간 약 24~28시간 내외인 것으로 나타났다.

〈표 4-3-8〉 대응: 사례판단 및 지원계획 수립 연간 소요시간

(단위: 시간, 점)

	소요시간 (연간)	희망적정 소요시간(연간)	업무난이도
사례회의 자료작성	81.74	55.20	3
사례회의 운영	63.33	58.08	3.1
사례전문위원회 운영	10.96	5.88	3.3
안전점검·평가	58.33	40.24	2.8
서비스 계획수립	44.61	31.09	2.9
전산입력	109.01	80.39	3
일지작성	51.56	45.36	2.1
슈퍼비전	101.37	103.79	3.3

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

〈표 4-3-9〉 대응: 서비스 제공 연간 소요시간

(단위: 시간, 점)

	소요시간 (연간)	희망적정 소요시간(연간)	업무난이도
상담치료 서비스 제공_피해자 상담	368.14	280.01	3.4
상담 서비스 제공_주변인 상담	257.01	198.80	3.2
의료연계	9.08	6.81	2.7
사법절차 지원	23.73	16.67	2.9
가족 재결합 프로그램	27.56	20.12	3.7
보호·공공·학습·기타자원연계	27.26	21.61	2.7
전산입력	535.26	474.59	2.9
일지작성	162.61	124.58	2.3
슈퍼비전	192.77	194.95	3.4

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

〈표 4-3-10〉은 사례 종결회의, 방문·기관연계·전화 등을 통한 사후관리 등에 대한 연간 소요시간의 응답결과이다. 사후관리책무에서도 전산입력에 대한 실제시간이 가장 높게 나타났으며, 적정시간과의 차이도 가

장 큰 것으로 나타났다.

〈표 4-3-10〉 대응: 사후관리 연간 소요시간

(단위: 시간, 점)

	소요시간 (연간)	희망적정 소요시간(연간)	업무난이도
사례 종결회의	29.67	23.20	3
사후관리_방문	24.54	16.50	2.7
사후관리_기관연계	7.55	6.70	2.5
사후관리_전화	15.41	13.99	2.4
전산입력	41.20	28.85	2.5
일지작성	33.03	29.91	2
슈퍼비전	56.39	57.01	2.9

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

DACUM 워크숍에서 학대예방을 위한 과업은 크게 교육, 홍보, 지역네트워크로 논의되었는데, 예방의 핵심책무는 대응의 핵심책무에 비해 연간 소요시간은 전반적으로 짧고 업무난이도도 대체로 보통 이하로 인식하고 있는 것으로 나타났다. (〈표 4-3-11〉).

〈표 4-3-11〉 예방: 학대예방을 위한 업무\_교육, 홍보, 지역네트워크 연간 소요시간

(단위: 시간, 점)

	소요시간 (연간)	희망적정 소요시간(연간)	업무난이도
학대예방교육_비신고 의무자	12.02	12.06	2.9
학대예방교육_신고의무자	13.94	12.98	3
아동권리교육	23.81	18.98	2.7
교육자료 제작	17.28	9.22	3.4
홍보계획	12.09	7.17	3
언론대응 및 홍보	10.37	6.55	3.5
기관방문 및 캠페인 등	13.37	13.77	2.9

	소요시간 (연간)	희망적정 소요시간(연간)	업무난이도
각종 세미나 및 행사 개최	11.43	7.48	3.5
홍보물 제작	12.88	12.16	3.1
MOU 체결	8.36	6.87	2.6
외부 유관기관 회의 참석	21.37	18.59	2.8
협력기관 간담회	10.53	10.10	2.9

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하므로, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

아동보호전문기관의 핵심책무인 대응, 예방, 기타행정 중 기타행정의 책무에 소요하고 있는 시간이 가장 짧고, 업무 난이도도 가장 낮은 것으로 나타났다(〈표 4-3-12〉). 기타행정의 과업 중에서 회계관리는 실제소요시간이 적정소요시간보다 많은 것으로 나타났고, 반면 자원봉사와 실습생 관리는 적정시간보다 실제로 소요한 시간이 짧은 것으로 나타났다.

〈표 4-3-12〉 기타행정: 보고행정, 관리행정, 기관운영 연간 소요시간

(단위: 시간, 점)

	소요시간 (연간)	희망적정 소요시간(연간)	업무난이도
문서 수·발신	71.35	64.77	2.2
각종증명서·서류발급	27.51	19.56	2.1
통계 및 요구자료 작성	29.79	19.15	2.9
유관기관 및 지자체 응대	60.49	48.26	2.9
실태조사(전수조사)	16.55	12.72	3.3
외부자원 및 강사양성 등	10.29	8.54	2.8
자원봉사·실습생관리	50.80	53.45	2.9
후원관리	14.24	12.39	3.1
인사관리_채용, 급여 등	51.17	35.24	3.5
예·결산 등 회계관리	216.32	150.41	3.6
기타운영 관리	112.96	102.70	2.9

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하므로, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

기관조사 결과, 지난 1년간 아동보호전문기관 1개소에 신고접수된 아동학대사례의 평균값은 520건이나(난이도 상 사례 약 107건 포함), 신고접수를 가장 많이 받은 아동보호전문기관의 경우 한 해동안 2,286건이(난이도 상 사례 350건 포함) 접수되었다고 응답하였다. 또한 아동학대 외에도 아동권리 일반에 대한 이슈나 가출 등의 문제가 발생하였을 때에도 아동보호전문기관으로 신고를 하기 때문에, 개소당 연간 평균 약 52건의 일반상담사례를 신고접수하여 다룬다.

한편, 종사자 응답 결과 현재 담당하고 있는 아동학대사례건수는 평균 25.4건으로, 이 중 약 6건은 난이도가 높은 사례라고 응답하였다. 그러나 최대값은 250건으로, 아동보호전문기관과 인력 간 사례부담에 있어 큰 차이가 있는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-3-13〉 지난 1년간 신고·접수된 사례 수와 난이도(기관 기준)

(단위: 건)

		사례 수 (a+b+c)			
		상(a)	중(b)	하(c)	
아동학대 사례	평균값	520.0	106.8	343.2	70.0
	최대값	2,286.0	350.0	2,160.0	306.0
일반상담 사례	평균값	51.6	5.1	9.4	37.0
	최대값	368.0	80.0	62.0	368.0

주: 2019년 8월 ~ 2020년 7월까지 1년 동안 시스템에 입력한 입력건수에 근거하여 응답하도록 하였음. 해당 문항은 38개소 아동보호전문기관 응답임.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

〈표 4-3-14〉 현재 담당하고 있는 사례 수와 난이도(종사자 1인 기준)

(단위: 건)

		사례 수 (a+b+c)			
		상(a)	중(b)	하(c)	
아동학대 사례	평균값	25.4	6.1	11.3	8.0
	최대값	250.0	76.0	140.0	151.0

주: 응답 시점에서 담당하고 있는 아동학대 사례 수를 질문한 결과로서 592명의 종사자가 응답한 값임. 자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

기관의 이직률은 소속 인력들의 업무 고충을 나타내주는 지표라고 볼 수 있다. 전체 아동보호전문기관에게 지난 1년간(2019년 8월 ~ 2020년 7월) 이직자가 있었는지를 조사한 결과 38개소 중 대다수인 32개소에서 이직자가 있다고 응답하였고, 기관당 표준화된 인력이 17명임을 감안할 때 이직률은 34%에 달한다.

〈표 4-3-15〉 지난 1년간 이직한 인력

(단위: 명)

평균 이직 인력 수	표준편차	중위수	최대값	최소값
5.8	3.2	5.0	14.0	1.0

주: 2019년 8월 ~ 2020년 7월까지 1년 동안 이직한 인력을 조사하였으며, 32개소 아동보호전문기관에서 응답한 값임.

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)’ 결과임.

이직 사유의 1순위는 업무부담 및 스트레스가 40.6%로 가장 많았으며, 보호서비스 외 사회복지기관으로의 이직 또는 법인 내에서의 전직이 18.8%로 나타났다. 그러나 이 외에도 타 기관으로의 이직(학대, 폭력대응 관련 다른 보호서비스 제공기관), 인사 및 처우 불만족 역시 근로여건에 대한 것으로 볼 수 있어, 이직 사유의 71.9%는 근로여건에 대한 불만족인 것임을 알 수 있다.

〈표 4-3-16〉 지난 1년간 이직자의 이직 사유

(단위: %)

사유		비율
근로여건에 대한 불만족	업무부담 및 스트레스	40.6
	타 기관으로 이직 (학대, 폭력대응 관련 다른 보호서비스 제공기관)	3.1
	타 영역으로 이직(보호서비스 외 사회복지기관) 또는 법인 내에서 전직	18.8
	인사 및 처우 불만족	9.4

사유		비율
근로여건 외 사유	출산 및 육아	3.1
	이사 또는 거주지 변경	3.1
	건강상의 이유	3.1
	계약기간 만료	9.4
	기타	9.4
합계		100.0

주: 2019년 8월 ~ 2020년 7월까지 1년 동안 이직한 인력을 조사하였으며, 32개소 아동보호전문기관에서 응답한 값임.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

아동보호전문기관은 이직률도 높을 뿐더러, 결원발생시 신규채용 진행 과정도 어려운 것으로 나타났다. 결원발생시 신규채용 진행과정이 매우 힘들었다는 비율이 15.8%, 대체로 힘들었다는 비율이 57.9%로 힘들었다는 비율이 73.7%로 응답되었다(〈표 4-3-17〉).

〈표 4-3-17〉 결원발생시 신규채용 진행과정의 어려움

(단위: %)

매우 힘들었다	대체로 힘들었다	보통 (별다른 문제 없음)	대체로 쉽게 진행되었다	매우 평탄하게 진행되었다
15.8	57.9	23.7	2.6	-

주: 38개소 아동보호전문기관 응답임.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

한편, 본 연구를 위해 수행한 실태조사 결과 아동보호전문기관 종사자들의 대부분은(89.4%) 학대·폭력 관련 보호서비스 업무를 수행하는 과정 전반이 신변안전상 위험한 일이라고 응답하였다. 지난 1년간 업무 수행 중에 느낀 안전의 위협을 유형별로 설문한 결과, 응답자의 대다수인 84.5%의 종사자가 언어폭력을 경험하였다고 응답하였으며, 협박과 위협을 경험한 비율은 67.9%, 모욕적 행동을 경험한 비율은 64.2%로 나타났다. 성희롱과 성추행을 경험한 비율은 18.1%로 다른 유형의 안전 위협보

다는 낮으나 매우 위중한 범죄로 이어질 수 있으며 피해를 입은 종사자들이 트라우마를 겪을 가능성이 크다는 점에서 심각히 고려되어야 한다. 안전을 위협하는 행위의 주체는 서비스 관계자가 대부분이었다.

〈표 4-3-18〉 지난 1년간 업무 수행 중에 느낀 안전의 위협

(단위: %)

	경험 여부			행위 주체 <sup>1)</sup>	
	있다	없다	모름	업무 관계자	서비스 대상자
언어폭력 (n=592)	84.5	13.2	2.4	7.8	99.0
성희롱·성추행 (n=592)	18.1	77.5	4.4	10.3	93.5
협박/위협 (n=592)	67.9	28.5	3.5	4.2	98.8
모욕적 행동 (n=592)	64.2	31.3	4.6	12.4	96.3
기타 안전상 위협 (n=71)	74.6	15.5	9.9	9.3	94.4

주: 1) 2019년 8월 ~ 2020년 7월까지 1년 동안 업무 수행 중에 느낀 안전의 위협을 경험한 응답자에 한정하였으며(54~499명), 행위주체는 복수 선택이 가능함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

아동보호전문기관 인력의 직무 만족도를 조사한 결과, 직장 동료들과의 관계가 5점 만점 중 4점으로 가장 높았다. 그러나 '나는 향후 6개월 안에 이 직업을 잃게 될 것이다(2.3점)', '내가 하는 일에 대한 노력과 업적을 생각할 때, 나는 적절한 보상을 받고 있다(2.7점)', '나의 업무에 합당한 인정을 받는다(2.9점)' 등 업무에 대한 만족도는 낮은 편인 것으로 나타났다.

〈표 4-3-19〉 아동보호전문기관 인력의 직무 만족도

(단위: %, 점)

	평균	매우 동의 (5)	대체로 동의 (4)	보통 (3)	대체로 부동의 (2)	전혀 부동의 (1)
		내가 하는 일에 대한 노력과 업적을 생각할 때, 나는 적절한 보상을 받고 있다.(n=592)	2.7	3.2	18.8	34.3
나의 직업은 경력 발전에 대한 전망이 좋다.(n=592)	3.0	4.2	27.7	40.2	19.4	8.4
나의 업무에 합당한 인정을 받는다.(n=592)	2.9	3.0	23.1	45.4	20.4	7.9
나는 직장 동료들과 전반적으로 잘 지낸다.(n=592)	4.0	22.0	53.2	23.1	1.7	0.0
내가 일하는 조직은 최상의 업무수행 능력을 발휘하도록 나에게 동기를 부여한다.(n=592)	3.0	6.3	25.5	41.6	18.8	7.9
일을 하고 있어 자녀들과 더 잘 지낸다.(n=239)	3.0	5.9	25.9	37.7	21.3	9.2
나는 향후 6개월 안에 이 직업을 잃게 될 것이다.(n=592)	2.3	5.6	9.8	28.7	24.7	31.3
현재의 일을 그만두거나 실직하더라도 나는 비슷한 임금을 주는 직업을 쉽게 찾을 수 있을 것이다.(n=592)	3.3	13.2	29.1	34.8	16.7	6.3

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.





## 제5장

### 노인 보호서비스 인력의 수급 실태

제1절 노인학대의 발생과 노인보호전문기관 인력 현황

제2절 노인보호전문기관 인력의 양성과 교육훈련

제3절 노인보호전문기관 인력의 처우와 근로여건



## 제 5 장 노인 보호서비스 인력의 수급실태

### 제1절 노인학대의 발생과 노인보호전문기관의 인력 현황

#### 1. 노인학대 발생 현황

노인복지법에서 노인학대는 “노인에 대한 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임”으로 정의된다. 노인학대는 아동학대 등에 비해 상대적으로 뒤늦게 관심받기 시작한 영역으로 특히 문화에 따라 노인학대의 범위나 해석에서 차이가 있다(박진희, 윤가현, 2001, pp. 114, 118). 고령화로 인한 노인인구 증가와 인권 문제에 대한 인식이 확대되면서 한국 사회의 노인학대에 대한 전반적인 인식이 변화하고 민감도가 증가하였다. 노인이 나이를 먹고 질환을 경험하면서 사회나 가족의 보호에 의존하는 인구가 증가하면서 등장하는 문제 중 하나가 노인학대이다(Couper, 1989; 박진희, 윤가현, 2001, p. 115에서 재인용).

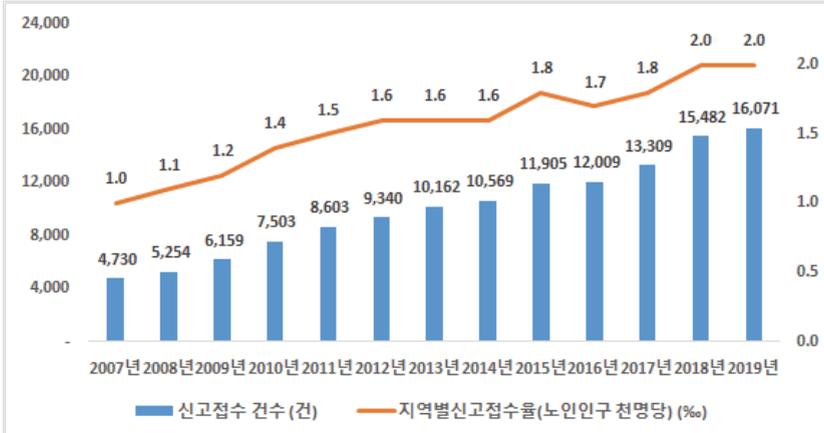
즉, 노인학대는 고령으로 인한 노인의 취약성과 의존성에서 기인하고, 따라서 사회적 개입을 필요로 한다. 노인학대의 심각성에 대한 인식이 변화하면서 2004년 노인학대에 대한 제도적 개입이 등장하였다. 2004년 「노인복지법」이 개정되면서 노인학대의 정의와 노인학대에 대한 조치가 법령에 포함되었고 긴급전화 및 노인보호전문기관의 설치, 노인학대 신고의무 등 노인학대에 대응하는 제도적 장치가 등장하였다. 법 개정에 따라 전국 시도별 1개소씩 총 16개의 노인학대예방센터가 개소하였고 이후 2008년 노인학대예방센터는 노인보호전문기관으로 명칭을 전환하였다.

이후 2017년 「노인복지법」 개정을 통해 학대피해노인 전용쉼터를 지원하기 위한 법적 근거가 추가되었다.

현재 가정과 시설 내에서 발생하는 노인학대에 대응하는 서비스는 피해자 대상 긴급지원, 상담 등의 치유 지원, 노인학대 예방 등의 서비스이다. 노인보호전문기관과 학대피해노인 전용쉼터는 학대받는 노인의 인권향상을 목적으로 노인학대 신고접수, 현장조사, 피해노인과 가족에 대한 지원, 노인학대 예방, 피해노인 지원을 위한 지역사회 네트워크 구축 등을 수행하고 있다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 3).

2019년 전국 지역노인보호전문기관에 접수된 노인학대 신고는 총 16,071건이었다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 10). 전국 노인인구 대비 노인학대 신고접수 건은 2.0% 수준으로(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 14), 노인 학대에 대한 인식 수준이 개선되고 노인학대 문제에 대응하는 전달체계가 확대되면서 노인학대 신고접수 건수가 증가하여 왔다. 노인보호전문기관은 접수사례에 대해 현장 조사와 사례판정을 실시하여 학대사례 여부를 결정한다. 2019년 전체 사례 중 일반사례는 전체의 10,828건이었고 학대사례는 5,243건으로 전체의 32.6% 수준이었다. 노인학대 신고는 2005년 3,549건에서 2019년 16,071건으로 증가하였다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 165). 전체 사례 중 노인학대로 판정된 사례 또한 2005년 2,038건에서 2019년 5,243건으로 증가하였다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 165).

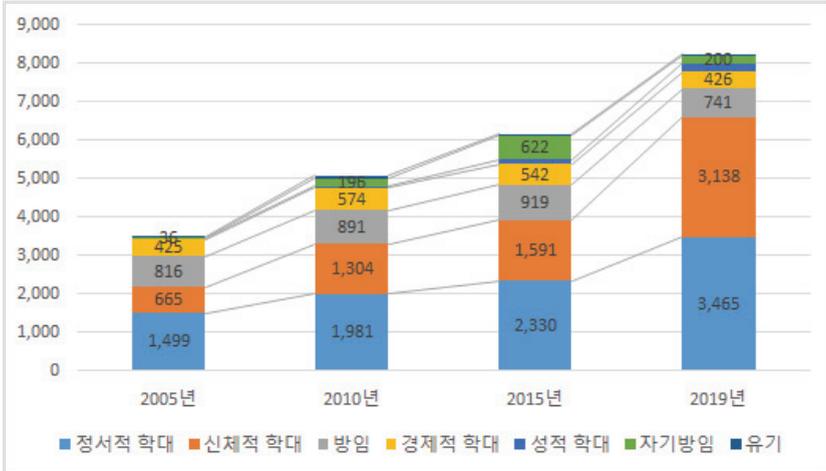
[그림 5-1-1] 연간 노인학대 신고접수 추이(2007~2019년)



자료: KOSIS 국가통계포털. (2020). 지역 및 기관별 신고접수율. [https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX\\_117\\_2009\\_H5003](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX_117_2009_H5003)에서 2020.11.04. 인출.

2019년 기준 학대의 유형은 정서적 학대(38.1%), 신체적 학대(38.1%), 방임(9.0%), 경제적 학대(5.2%) 등의 순으로 나타났다. 특히 정서적 학대와 신체적 학대를 중심으로 학대사례가 증가하였다. 2019년 학대사례의 학대 피해노인과 학대행위자의 관계를 살펴보면 아들(31.2%), 배우자(30.3%), 기관(18.5%) 등의 순으로 높게 나타났다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 72). 또한 전체 학대피해노인의 68.4%가 학대행위자와 동거 중인 것으로 나타나(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 57) 피해노인 대상 보호의 필요성과 가족 내 학대행위자와 나머지 가족구성원을 대상으로 한 개입의 필요성이 크다.

[그림 5-1-2] 유형별 노인학대 증가 추이



자료: 보건복지부, 중앙노인보호전문기관. (2020). 2019 노인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부, p. 181 <표 7-13>을 저자가 재구성함.

노인학대신고가 증가함에 따라 노인보호서비스 전달체계가 수행하는 현장조사, 상담 등의 업무가 증가하였다. 2019년 노인보호전문기관의 전체 상담 14만 354건 중 학대상담은 11만 226건으로(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 169), 연간 학대상담 건수가 2005년의 8배까지 증가하였다. 다음으로 학대사례 증가에 따라 연도별 현장조사 실시 건수는 2005년 1,138건에서 2019년 5,084건으로 증가하였다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 172). 현장조사 업무는 기존 사회복지시설에서 수행하는 업무와 차별되고 노인보호전문기관의 전문성을 요하는 업무이다. 현재까지의 추이를 고려할 때 노인학대 신고 건수는 향후 증가할 것으로 보이며, 이에 대응하는 노인보호전문기관의 서비스 수요는 증가할 것으로 예상된다.

〈표 5-1-1〉 노인보호전문기관 상담건수 추이(2005~2019년)

(단위: 회, %)

구분	2005년	2010년	2015년	2019년
전체 상담(회)	16,568	56,087	91,830	140,354
학대 상담(회)	13,836	47,988	78,368	110,226
학대상담 비중(%)	83.5	85.6	85.3	78.5

자료: 보건복지부, 중앙노인보호전문기관. (2020). 2019 노인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부, p. 169.

한편, 노인학대 재학대 건수는 2005년 90건에서 2019년 500건으로 증가하여 재학대 사례 비율 또한 4.4%에서 9.5%로 증가하였다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 166). 또한 증가하는 노인학대 재발생률을 경감시키기 위해 피해자에 대한 후속 지원과 행위자에 대한 개입이 확대될 필요성이 있다.

다음으로 [그림 5-1-3]과 같이 학대발생장소에서 생활시설의 학대 사례 비중이 증가하고 있다. 2019년 노인보호전문기관의 학대 사례 중 생활시설 학대는 486건이었다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 170). 전체 학대 사례 중 생활시설에서 발생하는 학대 사례는 2005년 전체의 2.3%(46건) 수준에서 2019년 전체의 9.3%(486건)로 비중이 증가하였다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 172).

[그림 5-1-3] 연도별 학대발생장소(2005~2019년)



자료: 보건복지부, 중앙노인보호전문기관. (2020). 2019 노인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부, p. 171.

본 연구에서 실시한 현장전문가 FGI 인터뷰에 의하면 아래와 같이 시설에서 발생하는 학대 사례는 가정 내에서 발생하는 학대 사례에 비해 조사의 난이도가 높고 조사업무 부담이 큰 것으로 나타났다. 시설 학대 사례의 증가 추이를 고려할 때 향후 시설 학대에 대한 조사 및 지원 서비스 수요가 증가할 것으로 예상된다. 시설 학대에 대응하는 서비스의 난이도와 업무 부담을 고려할 때 시설 학대 사례의 증가로 인한 노인보호전문기관의 업무 부담이 높아질 가능성이 있다.

“신중하게 진행해야 합니다. 부담이 큼니다. 잘못하면 시설 하나가 통째로 날아가는 경우니까요.” (노인보호전문기관 종사자 FGI 중에서)

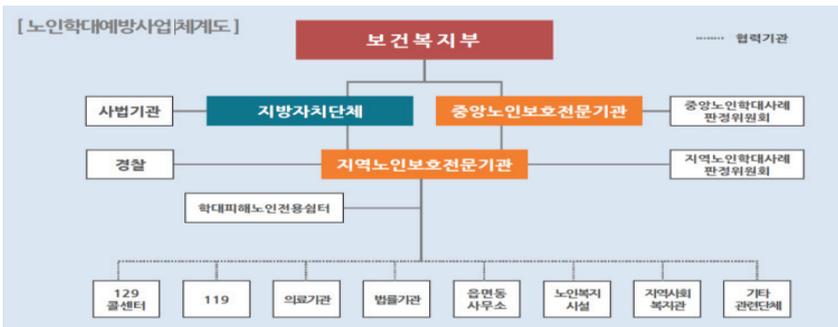
“시설학대는 전수조사가 함께 이루어져야 하기 때문에, 인터뷰, 수급제공일지, 간호 일지, 종사자상담, 보호자상담 등에 대해서 확인이 되어야 하고요. 정말 정성과 시간이 많이 들여야 하는 소요되는 것이 많습니다.”(노인보호전문기관 종사자 FGI 중에서)

요약하자면, 학대 사례 증가로 인해 노인보호전문기관의 서비스 수요는 증가할 것으로 보이며, 특히 재학대 예방을 위한 개입, 행위자 및 피해자 가족 대상 서비스, 시설학대에 대한 조사 등의 서비스 수요가 현재보다 높아질 것으로 예상된다.

## 2. 노인보호전문기관의 설치

노인보호서비스 전달체계의 주요 업무는 노인인권보호사업, 노인학대 예방사업이며 노인인식 개선교육, 노인자살 예방교육, 사업시설 내 노인 권리 보호 및 기타 노인의 권익보호를 위한 사업 등을 수행할 수 있다(보건복지부, 2020b, p. 146). 가정과 시설 내에서 발생하는 노인학대에 대응하여 중앙노인보호전문기관, 지역노인보호전문기관, 학대피해노인 전용쉼터에서 보호서비스를 제공한다. 지역노인보호전문기관과 학대피해노인 전용쉼터는 학대피해노인을 대상으로 직접적으로 서비스를 제공하는 주체이며, 「노인복지법」 제39조의5와 제39조의19에 근거하여 민간 위탁의 방식으로 설치 및 운영된다.

[그림 5-1-4] 노인학대예방사업 체계도



자료: 보건복지부. (2020b). 2020년 노인보건복지사업안내 2권. 세종: 보건복지부, p. 152.

중앙노인전문기관은 노인학대 예방사업의 총괄적 관리 및 조정, 지역 노인보호전문기관 지원·관리·평가, 노인인권보호 관련 사업, 관련기관과의 사업연계 및 전국 홍보, 노인인권보호를 위해 보건복지부장관이 위탁하는 사항 등을 수행한다(보건복지부, 2020b, pp. 146-147). 다음으로 지역노인보호전문기관은 학대사태에 직접적으로 개입하는 주요 전달체계이다. 지역노인보호전문기관의 주요 업무는 노인학대 신고 접수, 노인학대 현장조사, 학대피해노인 상담 등의 직접 지원, 자원개발 및 연계, 피해노인 사후관리, 행위자 대상 교육, 노인학대 예방교육 및 홍보, 노인인권교육<sup>40)</sup>, 지역사회 관련 기관과의 협력 등이다.

본 연구는 노인학대에 대응하여 보호서비스를 제공하는 대표적인 기관으로 지역노인보호전문기관(이하 노인보호전문기관)을 중심으로 보호서비스 전달체계와 인력에 대한 논의를 진행하고자 한다. 「노인복지법」 제39조의5는 학대피해노인의 발견·보호·치료와 노인학대 예방을 목적으로 시도별 지역노인보호전문기관을 두도록 명시한다. 시·도지사는 노인학대 예방사업을 목적으로 하는 비영리법인에 관할 노인보호전문기관 운영을 위탁할 수 있으며 위탁계약기간은 5년으로 갱신 가능하다(보건복지부, 2020b, p. 161). 지역노인보호전문기관은 보건복지부 일반회계 재원을 바탕으로 국고보조율 50%의 지원을 받는다(보건복지부, 2020d, pp. 525-526). 또한 「노인복지법」 제39조의19에서 국가와 지방자치단체가 노인보호전문기관에 쉼터 운영업무를 위탁할 수 있음을 명시한다.

2019년 기준 노인보호전문기관은 총 34개소, 학대피해노인 전용쉼터는 총 19개소가 설치, 운영 중이며(보건복지부, 2020a, p. 5), 시도 학대피해노인 전용쉼터는 노인보호전문기관에서 운영하고 있다. 노인보호전문기관의 전체 학대 사례는 기관당 평균 153건이었다(<표 5-1-2> 참조).

40) 노인인권교육 당면지정 기관: 국가인권위원회, 노인보호전문기관, 한국보건복지인력개발원

노인보호전문기관 대비 지역별 노인 인구수를 살펴보면 시도별 기관당 평균 노인 인구수가 평균 24만 명에 이르고 있어, 현행 노인보호서비스 전달체계가 증가하는 서비스 수요에 대응하기 어려울 것으로 보인다. 본 연구에서 실시한 기관 실태조사에서도 조사대상 노인보호전문기관 25개 중 16개(64.0%)가 서비스를 제공하는 지역범위가 너무 포괄적이라고 응답하였다.

〈표 5-1-2〉 노인보호전문기관 평균 신고접수 및 학대사례 현황

(단위: 명, 건)

	평균 노인인구 수	평균 신고접수 건수	평균 학대사례 수
2019년	236,086	473	153

자료: KOSIS 국가통계포털. (2020). 지역 및 기관별 신고접수율. [https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX\\_117\\_2009\\_H5003](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX_117_2009_H5003)에서 2020.11.04. 인출; 보건복지부. (2020a). 2020 노인복지시설 현황. 세종: 보건복지부, p. 5.를 바탕으로 저자가 평균 값을 계산함.

(표 5-1-3) 시도별 노인학대 신고 및 노인보호서비스 기관 현황 (2019년 기준)

시도	노인인구수(명) <sup>1)</sup>	신고접수 건수(건) <sup>1)</sup>	노인구 친명당 신고접수율(%) <sup>1)</sup>	노인보호전문기관수(개소) <sup>2)</sup>	(단위: 명, 건, %, 개소)		
					기관당 평균 노인인구수	기관당 평균 신고접수 건수	학대피해노인 전용센터 <sup>2)</sup>
계	8,026,915	16,071	2.0	34	236,086	473	19
서울	1,478,664	1,962	1.3	3	492,888	654	1
부산	620,123	895	1.4	2	310,062	448	1
대구	379,277	890	2.3	2	189,639	445	1
인천	384,548	840	2.2	2	192,274	420	1
광주	195,479	571	2.9	1	195,479	571	1
대전	198,691	591	3.0	1	198,691	591	1
울산	132,565	440	3.3	1	132,565	440	1
경기	1,651,341	2,445	1.5	4	412,835	611	2
강원	302,886	1,109	3.7	3	100,962	370	1
충북	273,425	764	2.8	2	136,713	382	1
충남	418,623	706	1.7	2	209,312	353	1
전북	370,676	577	1.6	2	185,338	289	1
전남	422,548	855	2.0	2	211,274	428	2
경북	549,415	1,647	3.0	3	183,138	549	2
경남	548,257	1,113	2.0	2	274,129	557	1
제주도	100,397	666	6.6	2	50,199	333	1

주: 1) KOSIS 국가통계포털 (2020). 지역 및 기관별 신고접수율. [https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX\\_117\\_2009\\_H50](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX_117_2009_H50)에서 2020.11.4. 인출.

2) 보건복지부. (2020a). 2020 노인복지시설 현황. 세종: 보건복지부, pp. 13, 687-688, 727.

상세한 현황은 본 연구에서 실시한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사 결과를 통해 파악할 수 있다. 실태조사에서 노인보호전문기관은 총 25개 기관으로 전국 노인보호전문기관의 74%가 조사에 응답하였다. 기관의 평균 운영기간은 12.6년이었고 평균 서비스 제공기간은 12.2년이였다. 노인보호전문기관의 운영형태는 사회복지법인(56.0%), 국가 및 지방자치단체(16.0%), 기타 비영리법인(20.0%), 비법인단체(8.0%)의 순으로, 절반 이상이 사회복지법인이었다. 다음으로 시설의 설치형태는 법인 등의 건물을 임대하는 방식(52.0%), 소속 재단 또는 법인이 설립하는 방식(24.0%), 정부가 지원하거나 공공건물을 위탁하는 방식(20.0%) 등의 순이었다. 전체 시설의 96.0%가 면접상담실을 갖추고 있고 60.0%가 교육장을, 52.0%가 전화상담실을 갖추고 있으며, 면접상담실을 갖춘 경우 평균 1.2개의 면접상담실을 운영하는 것으로 조사되었다.

〈표 5-1-4〉 노인보호전문기관의 일반현황

(단위: 년, 개소, %)

		평균/빈도	표준편차/비율
기관 운영기간 (n=25)		12.6	5.6
서비스 제공기간 (n=25)		12.2	5.2
기관운영형태 (n=25)	국가 및 지자체	4	16.0
	비법인단체	2	8.0
	사회복지법인	14	56.0
	기타 비영리법인	5	20.0
시설설치형태 (n=25)	위탁형	5	20
	임대형	13	52
	재단/법인설립형	6	24
	기부체납형	0	0
	기타	1	4

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

노인보호전문기관은 국고보조를 지원받아 운영된다. 기관 실태조사 결과, 국가 및 지방자치단체에서 운영하는 경우를 제외한 경우 모두 소속 법인으로부터 지원을 받고 있는 것으로 조사되었다. 본 연구에서 실시한 현장전문가 FGI 인터뷰에 의하면 인건비 및 사업비 예산의 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

“노인보호사업같은 경우는 국책사업이지만 국비가 매칭인데 맡겨지는 것이 개별 지자체마다 법인 사업에 위탁을 주고 있기 때문에 법인의 관심도나 능력, 지자체와의 협력에 따라 노인보호사업에 대한 내용이 차이가 보이고 예산에 있어서 기본적인 문제가 인력중심의 일을 하려면 질적인 업무를 하기 위해서는 인력의 전문성이 확보되어야하는데 전혀 없습니다.”(노인보호전문기관 종사자 FGI 중에서)

“홍보사업을 진행하기 위해 책자나 홍보물품을 만들어야하는데 사업비가 부족하니 그 외에 공모사업을 해야 하죠.”(노인보호전문기관 종사자 FGI 중에서)

〈표 5-1-5〉 2018~2020년 노인보호전문기관 국고보조 운영지원 예산

(단위: 억 원)

	2018년	2019년	2020년
중앙노인보호전문기관 운영지원	10.0	12.0	12.0
지역노인보호전문기관 운영지원	50.0	58.0	66.0
학대피해노인 전용쉼터 운영지원	15.0	16.0	16.0

주: 연도별 본예산 기준

자료: 보건복지부. (2018). 2018년도 보건복지부 예산 및 기금운영계획 개요, p. 18; 보건복지부. (2019). 2019년도 보건복지부 예산 및 기금운영계획 개요, p. 28; 보건복지부. (2020c). 2020년도 보건복지부 예산 및 기금운영계획 개요, pp. 29-30.

### 3. 노인보호전문기관의 주요 업무와 제공인력의 기능 및 역할

#### 가. 노인보호전문기관의 주요 업무

보건복지부 「노인보건복지 사업안내」에 명시된 노인보호전문기관의 업무는 <표 5-1-6>과 같이 다양한 업무를 포괄하며, 1개 노인보호전문기관이 담당하는 지역의 규모를 고려할 때 서비스 대상의 범위와 수행해야 하는 업무의 범위 매우 광범위 하다고 볼 수 있다.

<표 5-1-6> 노인보호전문기관의 주요 업무

	업무
지역노인보호전문기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인학대 신고전화의 운영 및 사례접수</li> <li>• 노인학대 의심사례에 대한 현장조사</li> <li>• 생활시설 학대발생 시설 조치결과를 시·군·구에서 받아 중앙노인보호전문기관으로 통보</li> <li>• 학대피해 노인 및 학대행위자에 대한 상담</li> <li>• 학대피해노인의 의료기관 치료의뢰 및 노인복지시설 입소의뢰</li> <li>• 노인학대 피해자 지원을 위한 자원개발 및 연계</li> <li>• 학대피해노인 사후관리</li> <li>• 노인학대행위자를 대상으로 한 재발방지 교육</li> <li>• 상담 및 서비스제공에 따른 기록과 보관</li> <li>• 운영위원회, 지역노인학대사례판정위원회, 자체사례회의 운영</li> <li>• 지역사회와 노인보호서비스가 피해노인 등에게 제공될 수 있도록 관련 기관과의 협력체계 구축</li> <li>• 지역단위 노인학대 예방교육 및 홍보</li> <li>• 일반인을 대상으로 한 노인학대 예방교육</li> <li>• 노인학대신고의무자 등에 대한 노인학대 예방교육 실시</li> <li>• 노인학대 예방을 위한 홍보</li> <li>• 노인학대 예방 및 방지 등을 위해 보건복지부장관 또는 시·도지사가 위탁한 사업의 수행</li> <li>• 노인복지시설 및 재가장기요양기관 설치·운영자와 그 종사자를 대상으로 노인인권교육 실시</li> </ul>

자료: 보건복지부. (2020b). 2020년 노인보건복지사업안내 2권. 세종: 보건복지부, pp. 148-150.

본 연구의 수행을 위해 보호서비스 제공기관의 종사자 직무조사를 위해 실시한 직무워크숍 기법의 일환인 DACUM 워크숍을 통해 노인보호 전문기관의 세부 책무를 아래와 같이 정리하였다. 본 세부 책무를 활용하여 종사자 대상 실태조사에서 노인보호전문기관과 서비스 제공인력의 업무를 파악한 결과는 다음과 같다.

〈표 5-1-7〉 노인보호전문기관의 세부 책무

핵심책무	세부 책무	과업
학대·폭력 대응	신고상담	24시간 상담전화 온라인 상담, 내방상담, 방문상담 서신접수, 전화접수 일반상담, 민원응대 조사전 회의, 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전
	학대조사(개인)	조사계획 수립, 조사협조 요청 현장조사, 자료수집, 추가조사 등 조사보고서 작성 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전
	학대조사(집단)	조사계획 수립, 조사협조 요청 현장조사, 관계자 조사, 자료수집, 추가조사 등 조사보고서 작성 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전
	응급조치	병원 연계·입원 학대피해노인 전용시설 입소 노인장기요양시설 입소 기타 응급조치 연계 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전
	사례판정	자체 사례판정회의 진행 사례판정서 작성 및 결과통보 학대사례 전문가 자문 진행 사례판정위원회 운영 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전
	사례지원	서비스지원계획 수립 피해자 상담, 행위자 상담, 주변인 상담 사법절차 지원 전문 상담치료 및 의료 서비스 연계 쉼터 및 생활시설 연계 공공 서비스 연계 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전

핵심업무	세부 업무	과업
	사후관리	방문, 전화, 관계망 관리 등 재학대 예방 모니터링 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전
학대·폭력 예방	학대예방 교육	신고의무자 및 비신고의무자 학대예방교육 노인복지시설종사자 인권교육 전산입력, 일지작성 등
	학대예방 홍보	홍보 계획, 언론 대응 및 홍보 기관방문 및 캠페인, 세미나 및 행사 개최 등 홍보물 제작
	학대예방 지역네트워크	MOU 체결 외부 유관기관 회의 참석, 협력기관 간담회
기타 행정	보고행정	문서 수발신, 증명서·서류 발급 통계 및 자료 작성, 유관기관 및 지자체 응대 실태조사(전수조사)
	관리행정	외부자원 및 강사양성 등 자원봉사·실습생 관리, 후원관리
	기관운영	인사관리, 회계 관리, 기타운영 관리

자료: 본 연구를 위해 수행한 DACUM 워크숍 결과를 바탕으로 저자가 재구성함.

기관을 대상으로 한 실태조사에서 업무 비중을 조사한 결과, 노인보호 전문기관의 업무별 비중은 노인학대 대응 58.0%, 노인학대 예방 24.0%, 관련 기타 행정 18.0%의 순으로 나타났다. 절반 이상의 업무가 노인학대 피해에 대응하는 업무였고 기타 행정의 비중은 18.0%로 전체 업무의 5분의 1 수준이었다.

〈표 5-1-8〉 노인보호전문기관의 주요 업무별 비중

(단위: %)

	평균	표준편차	최대값	최소값
학대·폭력 대응 (n=25)	58.0	10.5	80	40
학대·폭력 예방 (n=25)	24.0	7.4	35	10
관련 기타 행정 (n=25)	18.0	8.7	40	10

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

학대폭력 대응 업무에서 세부 책무별 비중을 살펴보면, 학대조사(개인)가 22.3%로 가장 높았고, 그 다음으로 사례지원(18.7%), 학대조사(집단)(17.2%), 신고상담(13.8%) 등의 순이었다. 다음으로 책무의 난이도를 조사한 결과 학대조사(집단), 학대조사(개인), 응급조치 등의 순으로 난이도가 높게 나타났다. 책무의 중요도는 학대조사(집단)가 가장 높았으며, 다음으로 학대조사(개인), 응급조치, 사례판정의 중요도가 높은 것으로 조사되었다. 학대조사(집단)는 난이도와 중요도 모두 가장 높은 세부 책무로 나타났으며, 이는 본 연구에서 실시한 현장전문가 대상 FGI 결과와 일치한다.

〈표 5-1-9〉 노인보호전문기관의 학대·폭력 대응 세부 책무별 비중, 난이도 및 중요도

(단위: %, 점)

	비중	난이도	중요도
신고상담 (n=25)	13.8	3.6	4.3
학대조사(개인) (n=25)	22.3	4.3	4.6
학대조사(집단) (n=25)	17.2	4.5	4.8
응급조치 (n=25)	10.0	4.3	4.6
사례판정 (n=25)	10.9	4.0	4.6
사례지원 (n=25)	18.7	3.8	4.2
사후관리 (n=25)	7.2	3.0	3.8

주: 난이도와 중요도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도 혹은 중요도가 높음을 의미함.  
자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

학대폭력 예방 업무에서 세부 책무별 비중을 살펴보면, 학대예방 교육이 가장 높은 비중(43.4%)을 차지하는 것으로 나타났으며, 난이도(3.9점)와 중요도(4.4점) 모두 다른 책무 대비 가장 높았다. 상세한 결과는 아래 〈표 5-1-10〉과 같다.

〈표 5-1-10〉 노인보호전문기관의 학대·폭력 예방 세부 책무별 비중, 난이도 및 중요도  
(단위: %, 점)

	비중	난이도	중요도
학대예방 교육 (n=25)	43.4	3.9	4.4
학대예방 홍보 (n=25)	36.0	3.5	4.0
학대예방 지역네트워크 (n=25)	20.6	3.4	3.8

주: 난이도와 중요도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도 혹은 중요도가 높음을 의미함.  
자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

노인보호전문기관을 대상으로 향후 보다 확대하거나 집중·강화해야 할 업무는 무엇인지 질문한 결과, 전체 25개 기관 중 8개(32.0%)가 학대조사(집단)로 응답하였고, 그 다음으로 사례지원(5개, 20.0%), 학대조사(개인)(3개, 12.0%) 등의 순으로 나타났다. 위에서 살펴본 바와 같이 시설에서 발생하는 노인학대의 비중이 증가하고 있고 집단대상 학대조사의 난이도와 중요도가 모두 높기 때문에 향후 보다 확대 혹은 집중해야 할 업무로 나타난 것으로 분석된다.

기관 실태조사에서 노인보호전문기관이 지난 1년간 담당했던 노인학대 사례의 난이도를 질문한 결과, 전체 노인학대 사례 중 난이도가 상인 사례의 평균 비중은 24.4%, 중인 사례는 44.7%, 하인 사례는 31.0%로 응답되었다. 평균 4건 중 1건은 난이도가 상인 사례이다.

다음으로 노인보호전문기관에서 가장 많은 시간을 투입한 사례와 가장 적은 시간을 투입한 사례의 학대폭력 대응 책무 현황을 파악하였다. 노인보호전문기관의 최대시간이 투입된 사례의 경우 평균 579.9시간이 투입되었고, 가정 내 학대, 시설 내 학대, 피해자의 정신건강 등의 문제가 있는 경우 등의 다양한 사례였다. 다음 〈표 4-1-11〉과 같이 가장 많은 시간이 소요된 세부 책무는 '사례지원'인 것으로 나타났다(279.0시간). 다음으로 신고상담(93.8시간), 응급조치(63.7시간) 등의 순으로 나타났다. 노인보호전문기관에서 사례지원 책무로 상담, 사법절차, 서비스연계 등의

다양한 서비스를 제공하며, 최대시간 투입 사례의 경우 장기화된 사례일 가능성이 크기 때문에 관련 서비스 제공의 소요시간 또한 높은 것으로 보인다. 두 번째로 높게 나타난 세부 책무는 신고상담으로, 이는 모든 사례가 접수되는 프로세스로 가장 수행건수가 높기 때문에 소요시간이 높은 것으로 분석된다.

한편, 최소시간이 투입된 사례의 경우 평균 62.4시간이 투입되었다. 세부 책무별로는 사례지원(19.4시간)의 소요시간이 가장 길었고 그 다음으로 응급조치(10.6시간), 학대조사(개인)(9.2시간), 학대조사(집단)(7.6시간), 신고상담(7.4시간) 등의 순으로 나타났다. 최대시간 투입 사례와 마찬가지로 전체 책무 중에서 사례지원 책무의 소요시간이 가장 길었으나 사례지원 소요시간 자체는 최대시간 투입 사례 대비 매우 짧았다. 이는 최소시간 투입 사례가 단기로 대응하는 사례일 가능성이 높기 때문이다. 최소시간을 투입한 사례는 주로 신고접수와 응급조치와 같은 초기 대응 중심의 사례인 것으로 추정된다.

〈표 5-1-11〉 노인보호전문기관의 세부 책무별 평균 소요시간

(단위: 시간)

	최대시간 투입 사례	최소시간 투입 사례
신고상담	93.8	7.4
학대조사(개인)	36.0	9.2
학대조사(집단)	38.5	7.6
응급조치	63.7	10.6
사례판정	50.4	5.7
사례지원	279.0	19.4
사후관리	18.4	2.4
계 (n=25)	579.9	62.4

주: 사례별 전체 소요시간과 세부 책무별 소요시간을 계산하기 위해 과업별 미입력 값을 0으로 적용하였음.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

학대폭력 대응에 해당하는 7개의 세부 책무에서 총 64개의 과업이 도출되었으며, 최대시간 투입 사례 기준과 최소시간 투입 사례 기준을 구분하여 과업별 소요시간을 파악하였다. 64개의 과업 중 소요시간 상위 10개 과업을 최대시간 투입 사례와 최소시간 투입 사례 기준으로 제시한 결과는 아래 <표 5-1-12>, <표 5-1-13>과 같다.

최대시간 투입 사례 기준, 전체 과업 중 가장 많은 시간이 소요된 과업은 '사례지원'의 '서비스 연계\_쉼터 및 생활시설'인 것으로 나타났다(149.8시간). 다음으로 투입시간이 긴 과업은 '응급조치'의 '노인장기요양시설 입소'(50.5시간)로, 노인을 보호가능한 시설로 연계하기 위해 행정적, 물리적 시간이 많이 소요되는 것으로 추정된다. '사례지원'의 '일지작성'과 '전산입력', '신고상담'의 '일지작성'에 투입되는 시간이 상대적으로 길기 때문에 종사자의 행정업무의 부담이 클 것으로 예상된다. 또한 '신고상담'의 '24시간 상담전화', '사례판정'의 '학대사례 전문가 자문 진행'이 상대적으로 소요시간이 긴 과업으로 조사되었다.

<표 5-1-12> 노인보호전문기관 최대시간 투입 사례의 주요 과업(소요시간 기준 상위 10개)

(단위: 시간)

세부 책무	과업	소요시간
사례지원	서비스 연계_쉼터 및 생활시설	149.8
응급조치	노인장기요양시설 입소	50.5
사례지원	일지작성	48.4
사례지원	전산입력	40.4
신고상담	24시간 상담전화	40.1
신고상담	일지작성	39.9
사례판정	학대사례 전문가 자문 진행	28.7
사례지원	서비스 제공_피해자 상담	21.1
사례지원	서비스 연계_공공 서비스	17.6
사례지원	서비스 제공_주변인 상담	14.4

주: 응답한 기관수는 각 과업별로 상이함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

최소시간을 투입한 사례를 기준으로 가장 소요시간이 긴 과업은 '사례지원'의 '서비스 연계\_쉼터 및 생활시설'(14.8시간), '응급조치'의 '노인장기요양시설 입소'(11.7시간)와 '학대피해 노인전용 시설입소'(8.0시간) 등의 순으로 나타났다. 최대시간 투입 사례와 유사하게 보호시설을 찾아서 연계하는 절차에서 많은 시간이 소요되는 것으로 나타났다. 그 다음으로 사례지원의 경우 직접 서비스 제공보다는 서비스를 연계하는 과업의 소요시간이 상대적으로 높았다. 이는 최소시간을 투입한 사례가 장기적인 사례지원이 필요로 하기보다는 주로 신고접수와 응급조치와 같은 초기 대응 중심의 사례이기 때문으로 추정된다.

〈표 5-1-13〉 노인보호전문기관 최소시간 투입 사례의 주요 과업(소요시간 기준 상위 10개)

(단위: 시간)

세부 책무	과업	소요시간
사례지원	서비스 연계_쉼터 및 생활시설	14.8
응급조치	노인장기요양시설 입소	11.7
응급조치	학대피해 노인전용시설 입소	8.0
사례지원	서비스 연계_전문 상담치료 및 의료	7.9
사례지원	서비스 연계_공공 서비스	7.7
신고상담	24시간 상담전화	4.4
신고상담	전산입력	4.4
응급조치	병원 연계·입원	3.4
사례판정	자체 사례 회의진행	3.1
신고상담	일지작성	3.0

주: 응답한 기관수는 각 과업별로 상이함.  
 자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

## 나. 노인보호전문기관 제공인력의 기능 및 역할

노인보호전문기관의 서비스 제공인력이 수행하는 업무는 노인학대 신고접수, 시설과 가정의 노인학대 조사, 학대피해노인 상담 제공, 학대피해노인 의료비 지원 및 임시보호 연계, 지역사회 자원개발 및 연계 제공, 피해노인 사후관리, 행위자 대상 교육 제공, 노인학대 예방교육 제공, 노인인권교육 제공, 지역사회 관련 기관과의 협력 등이다. 업무 수행을 위해 노인이라는 대상자 특징과 학대 문제에 대한 전문적 지식, 조사 기술, 상담 기술, 연계 기술, 자원개발 및 동원 기술, 옹호 기술, 임파워먼트 기술, 교육 기술 등을 필요로 한다. 노인보호서비스 인력은 위 업무를 수행하기 위해 정보제공자, 치료자, 중개자, 옹호자, 조정자, 교육자, 중재자, 연구자 등의 다양한 역할을 수행해야 한다. 기존 사회복지 영역 대비 학대 문제에 대한 지식, 학대 조사 및 학대피해자 지원을 위한 기술, 학대예방 및 인권 교육 제공을 위한 기술을 필요로 하는 특이성이 있다.

2019년 기준 노인보호전문기관 상담원 수는 총 272명이었다(보건복지부, 중앙노인보호전문기관, 2020, p. 35). 위 272명의 상담원들이 전국 가구와 시설에서 발생하는 노인학대에 대해 신고접수, 조사, 피해자 상담 및 지원, 연계 제공 등으로 대응하고 노인학대 예방사업, 노인학대 예방교육 및 노인인권교육까지 수행한다는 점에서 인력의 업무 범위가 넓고 업무 부담이 높을 것으로 판단된다. <표 5-1-14>와 같이 2019년 상담원 1인당 평균 업무량을 산정하면 59건의 신고접수, 19회의 현장조사, 516회의 상담, 111건의 방문상담, 520회의 피해노인 대상 서비스, 109건의 학대행위자 제공서비스를 제공하였다.

〈표 5-1-14〉 노인보호전문기관 상담원의 업무량

(단위: 명, 건, 회)

	전체 상담원 업무량	상담원 1인당 업무량
상담원 수	272	-
신고접수 건수	16,071	59
상담횟수	140,354	516
현장조사 횟수	5,084	19
방문상담 횟수	30,110	111
학대피해노인 제공서비스	141,442	520
학대행위자 제공서비스	29,729	109

자료: 보건복지부, 중앙노인보호전문기관. (2020). 2019 노인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부, p. 35 〈표 2-17〉.

노인보호전문기관 종사자의 상세한 현황은 본 연구에서 실시한 실태조사 결과를 통해 파악할 수 있다. 기관별 종사자 규모를 살펴보면 평균 약 10명 수준으로, 그 중 팀장 및 선임상담원은 약 3명, 상담원은 약 5명 수준이었다. 행정업무 인력은 0.2명으로 일부 기관에 한하여 행정업무 인력을 활용하고 있다. 이는 노인보호전문기관 사무원에 대한 국고 지원이 없고 ‘노인보건복지사업안내’에서도 사무원에 대한 지자체 예산이나 법인 지원이 가능하다고만 명시하고 있기 때문으로 보인다(보건복지부, 2020b, p. 159).

〈표 5-1-15〉 노인보호전문기관 종사자 규모

(단위: 명)

	전체	기관장	팀장/ 선임상담원	상담원	기타 상근 전문인력	행정업무 인력	비상근 인력
평균 (n=25)	9.6	1.0	2.8	5.1	0.3	0.2	0.3

주: 비상근인력은 자원봉사자를 제외한 수치임.  
 자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)’ 결과임.

종사자 실태조사를 통해 종사자의 실제 업무 현황을 파악하였다. 종사자 조사의 담당사례수는 ‘현재 시점에서 담당하고 사례’를 기준으로 한다. 분석 결과 247명의 응답자 중 현재 한건 이상 사례를 담당하고 있는 종사자는 212명(85.8%)인 것으로 나타났다. 상담 업무에 관여하지 않는 종사자(담당사례가 ‘0’인 응답자)를 제외하고 종사자 1인당 평균 사례건수는 21.1명인 것으로 나타났다. 평균 사례건수의 범위가 1건에서 475건까지 분포하여 종사자간 차이가 매우 큰 것으로 나타났다. 난이도별 평균 사례건수를 살펴보면 난이도 ‘상’이 4.6건, ‘중’이 9.3건, ‘하’가 7.2건이었다.

〈표 5-1-16〉 노인보호전문기관 종사자의 담당 사례수 및 난이도

(단위: 건)

		평균	표준편차	중위값	최대값	최소값
담당 사례수 (n=212)		21.1	39.1	12.0	475	1
난이도 (n=212)	상	4.6	5.8	3.0	50	0
	중	9.3	17.7	5.0	210	0
	하	7.2	22.9	2.0	300	0

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)’ 결과임.

종사자 실태조사에서 학대폭력 대응, 학대폭력 예방, 기타 행정 업무를 모두 포함한 89개 과업에 대한 수행건수, 소요시간, 업무난이도를 조사하였다. 연간 수행건수 기준으로 상위 20개 과업은 〈표 5-1-17〉과 같다. 과업별 연간수행건수가 높은 과업은 주로 신고상담, 학대조사(개인), 사례지원의 책무에 해당되는 과업이었다. 슈퍼비전 외에 일지작성 및 전산 입력과 같은 행정업무의 수행건수가 상대적으로 높게 나타났다.

〈표 5-1-17〉 노인보호전문기관 종사자의 주요 과업(수행건수 기준 상위 20개)

(단위: 건, 시간, 점)

세부 책무	과업	수행건수 (연)	소요시간 (연)	업무 난이도
신고상담	일지작성	676.4	397.0	3.1
신고상담	전산입력	560.5	266.3	2.8
신고상담	슈퍼비전	462.3	183.4	3.3
학대조사(개인)	일지작성	405.8	354.7	3.2
보고행정	문서 수발신	394.9	97.8	2.3
사례지원	일지작성	346.6	168.4	3.0
학대조사(개인)	슈퍼비전	328.5	167.9	3.3
학대조사(개인)	전산입력	288.3	135.6	2.9
사례지원	전산입력	281.9	137.1	2.9
사례지원	슈퍼비전	271.2	117.1	3.3
사례지원	서비스 제공 _피해자 상담	268.1	166.9	3.1
신고상담	일반상담	203.4	85.7	2.5
사례판정	슈퍼비전	169.0	87.0	3.3
기관운영	기타운영 관리	129.4	218.1	3.3
신고상담	조사전 회의	128.6	80.4	2.7
사례판정	자체 사례 회의진행	127.5	103.5	3.1
사례지원	서비스 제공 _주변인 상담	122.0	67.1	3.0
신고상담	방문상담	117.0	174.6	3.3
사례지원	서비스 지원계획 수립	115.4	74.4	3.1
사례지원	서비스 제공 _행위자 상담	115.1	55.7	3.8

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

다음으로 연간 소요시간 기준으로 상위 20개 과업을 살펴보면 〈표 5-1-18〉과 같다. 과업별 소요시간이 긴 과업은 주로 학대조사(개인), 신고상담, 사례지원, 기관운영 등의 책무에 해당되는 과업이었다. 수행건수와 마찬가지로 일지작성, 전산입력, 회계 관리 등의 행정업무의 소요시간이 상대적으로 높았다.

(표 5-1-18) 노인보호전문기관 종사자의 주요 과업(소요시간 기준 상위 20개)

(단위: 시간, 점)

세부 책무	과업	소요시간 (연)	희망적점 소요시간 (연)	업무 난이도
신고상담	일지작성	397.0	323.2	3.1
학대조사(개인)	일지작성	354.7	248.8	3.2
기관운영	예·결산 등 회계 관리	279.4	256.3	3.7
신고상담	전산입력	266.3	184.0	2.8
기관운영	기타운영 관리	218.1	187.1	3.3
신고상담	슈퍼비전	183.4	168.0	3.3
신고상담	방문상담	174.6	120.3	3.3
사례지원	일지작성	168.4	153.7	3.0
학대조사(개인)	슈퍼비전	167.9	119.6	3.3
사례지원	서비스 제공 _피해자 상담	166.9	141.1	3.1
사례지원	전산입력	137.1	139.4	2.9
학대조사(개인)	전산입력	135.6	126.0	2.9
신고상담	24시간 상담전화	124.7	116.5	3.2
사례지원	슈퍼비전	117.1	100.8	3.3
학대조사(개인)	현장조사	115.7	91.8	3.6
사례판정	자체 사례 회의진행	103.5	92.0	3.1
학대조사(집단)	일지작성	99.8	79.5	3.4
보고행정	문서 수발신	97.8	93.4	2.3
학대조사(개인)	현장조사 _자료 수집	88.9	65.0	3.3
사례판정	슈퍼비전	87.0	86.7	3.3

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

종사자 실태조사에서 업무난이도가 가장 높게 나타난 상위 20개 과업은 (표 5-1-19)와 같다. 업무난이도가 높은 과업은 주로 학대조사(집단), 학대예방 교육, 기관운영, 사례판정의 책무에 해당되는 과업이었다. 특히 4장 2절 노인학대 현황과 관련하여 이미 기술한 바와 같이 시설 등에서 벌어진 노인학대에 대한 조사업무는 상대적으로 난이도가 높다. 업무난이도가 높은 것으로 여겨지는 업무 중심의 전문성 강화 필요성이 있다.

〈표 5-1-19〉 노인보호전문기관 종사자의 주요 과업(업무난이도 기준 상위 20개)

(단위: 점, 건, 시간)

세부 책무	과업	업무 난이도	수행건수	소요시간 (연)
학대조사(집단)	현장조사	3.9	24.5	51.2
학대예방 교육	인권교육 _노인 복지시설 종사자	3.9	13.2	36.1
학대조사(집단)	현장조사 _관계자 조사 등	3.9	23.1	33.9
학대조사(집단)	조사 보고서 작성	3.8	14.7	34.7
학대예방 홍보	각종 세미나 및 행사 개최	3.8	2.6	20.2
사례지원	서비스 제공 _행위자 상담	3.8	115.1	55.7
기관운영	예·결산 등 회계 관리	3.7	56.3	279.4
사례판정	사례판정 위원회 운영	3.7	4.9	10.4
학대조사(집단)	현장조사 _자료 수집	3.7	23.9	29.5
학대조사(집단)	슈퍼비전	3.7	88.3	64.9
학대조사(개인)	현장조사	3.6	86.9	115.7
기관운영	인사관리 _채용, 급여 등	3.6	13.6	46.5
학대예방 교육	교육자료 제작	3.5	4.1	18.7
학대조사(집단)	추가조사	3.5	16.7	15.4
응급조치	병원 연계·입원	3.4	6.7	12.3
보고행정	실태조사 (전수 조사)	3.4	6.1	28.8
응급조치	기타 응급조치 연계	3.4	6.2	9.3
관리행정	외부자원 및 강사 양성 등	3.4	7.0	10.0
사례판정	학대사례 전문가 자문 진행	3.4	7.7	12.4
학대조사(집단)	일지작성	3.4	105.3	99.8

주: 응답자수는 각 과업별로 상이하하며, 업무난이도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도가 높음을 의미함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

## 제2절 노인보호전문기관 인력의 양성과 교육훈련

노인보호서비스의 주요 서비스 제공인력은 상담원이다. 상담원의 제도적 자격기준은 첫째, 사회복지사, 공무원 등의 행정업무 경력자. 의료인, 정신건강전문요원이고, 둘째, 노인학대 예방교육을 이수한 경우이다. 실제 종사인력이 보유한 전문자격은 종사자 실태조사를 통해 파악하였다. 전체 조사대상자 247명 모두 사회복지사 자격을 소지하고 있는 것으로 나타났고 5명이 심리치료사/임상심리사 자격을 보유한 것으로 조사되었다. 27명이 기타 자격 보유자로, 그 중 업무와 관련이 있는 자격으로 간호(조무)사, 임상심리사, 요양보호사, 인권강사 등의 자격이 있었다.

노인보호서비스의 경우 기존 사회복지 영역 대비 학대와 조사 관련 과업이 추가적으로 수행됨에도 불구하고 해당 업무와 관련하여 인력양성을 위한 별도의 자격제도나 교육과정을 규정하고 있지 않다. 다만 '노인보건복지사업안내'에서 노인보호전문기관 관장 및 상담원을 대상의 교육으로 한국보건복지인력개발원 100시간의 노인보호전문상담원과정을 명시하고 있다. 다만 사업안내에서 신규직원 중심으로 교육을 이수할 수 있도록 적극 협조 요망이라고 명시되어 있다. 자격 기준의 노인학대 예방교육 수료 외에 노인보호서비스 제공인력 대상 의무 교육 규정은 없는 상황이다 (보건복지부, 2020b, p. 151).

한국보건복지인력개발원에서 <표 5-2-1>와 같이 노인보호전문기관 직무 관련 기본과정과 심화과정을 제공한다. 기본과정의 주요 내용은 노인보호서비스 정책과 노인보호전문기관 및 상담원의 역할, 노인의 특성이 대한 지식, 상담 기술 및 사례관리 기술 등으로 구성되며 심화과정은 상담기법, 상담실습, 사례관리 기술과 같이 업무 수행을 위한 상담 및 사례관리 실천기술 중심이다. 또한 중앙노인보호전문기관과 지역노인보호

전문기관에서 종사자 대상 교육을 제공하고 있다.

〈표 5-2-1〉 2020년 한국보건복지인력개발원 노인보호서비스 관련 과정

	노인보호전문기관 직무기본과정	노인보호전문기관 직무심화과정
교육대상	노인보호전문기관 1년 미만 신규직 직원	노인보호전문기관 3년 이상 경력직 직원
교육목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인복지정책의 환경 변화에 따른 노인보호전문기관 및 상담원의 역할과 책임을 이해한다.</li> <li>피학대노인 및 가족상담을 위한 노인의 특성 이해, 상담기술 및 사례관리 절차 등 상담원 업무 수행에 필요한 지식과 기술을 습득하고 이를 적용할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인전문상담가로서의 자신의 상담기법을 성찰하고, 사례별 상담실습을 통해 상담역량을 강화한다.</li> <li>노인학대예방 및 지역사회 내 학대피해 노인 지원을 위한 사례관리 역량을 강화한다.</li> </ul>
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인보호정책 및 법 체계 이해</li> <li>노인보호전문기관 업무수행 절차 및 내용 이해</li> <li>노인보호전문기관 사례관리 실천과정 및 상담기법</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인학대 유형별 상담사례 슈퍼비전</li> <li>지역사회 내 서비스 연계 전략 수립(워크숍)</li> </ul>
교육시간/횟수	70시간(10일)/1회	21시간(3일)/4회
교육인원(정원)	기당 25명	기당 20명
비용	교육비 무료 (숙박비 20만원)	교육비 무료 (숙박비 5만원)

자료: 한국보건복지인력개발원. (2020). 2020 한국보건복지인력개발원 교육안내. 세종: 보건복지부·한국보건복지인력개발원, pp. 61-62.

실태조사를 통해 기관에서 시행하는 교육 훈련에 대한 보다 상세한 상황을 파악하였다. 실태조사에 응답한 25개 기관 중 23개(92%) 기관이 종사자 인적개발 지원과 전문성 향상을 위한 교육훈련제도를 실시하고 있는 것으로 나타났다. 교육훈련 방식별로 살펴보면, 실태조사에 응답한 25개 기관 중 18개 기관이 온라인 교육을 실시하고 있고 16개 기관이 종사자 인적개발 지원과 전문성 향상을 위한 교육훈련제도를 실시하고 있으며, 8개 기관이 학위과정 지원을 실시하고 있었다.

〈표 5-2-2〉 노인보호전문기관의 교육훈련 실시 여부 및 방식

(단위: 개소, %)

		빈도	비율
교육훈련제도 실시여부 (n=25)	실시	23	92.0
	미실시	2	8.0
교육훈련 방식 (n=25, 중복응답)	현장교육(OJT)	16	64.0
	외부전문가 초빙	16	64.0
	직업훈련기관 위탁	2	8.0
	모바일, 온라인 등 원격교육	18	72.0
	학위과정 지원	8	32.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

한편 종사자 실태조사에서 종사자에게 지난 1년간 '업무의 전문성 향상과 경력개발 등을 위해 교육·훈련을 받은 적이 있는지'를 물었을 때, 법정교육을 제외하고 근무기관 제공 교육(74.5%), 외부기관 교육(66.0%), 전문성 향상을 위해 개인적으로 참여한 교육(51.8%)로 나타났다. 개인적으로 참여한 교육의 교육시간이 상대적으로 높은 수준이었다. 기관조사에서 64%의 기관이 현장교육(OJT)을 실시한다고 답변한 반면, 종사자의 경우 전체의 28.3%가 현장교육(OJT)을 경험하였다고 응답하였다. 이는 현장교육(OJT)의 경우 종사자가 직무교육으로 명확하게 인식하기 어려운 특징 때문으로 추정된다.

〈표 5-2-3〉 노인보호전문기관 종사자의 교육훈련 경험

(단위: %, 시간)

	교육훈련 경험 (n=247)		평균 교육시간
	있다	없다	
해당 자격을 유지하기 위한 법정교육	87.9	12.1	11.7
법정교육 외 현재 근무기관에서 제공하는 교육	74.5	25.5	13.3
법정교육 외 외부기관에서 제공하는 교육	66.0	34.0	13.2

	교육훈련 경험 (n=247)		평균 교육시간
	있다	없다	
전문성 향상을 위해 개인이 선택, 참여한 교육	51.8	48.2	17.6
현장교육(OJT)	28.3	71.7	14.0

주: 평균 교육시간은 교육훈련 경험이 있는 응답자를 대상으로 질문하였고 응답자 수는 각각 상이함.

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

다음으로 노인보호전문기관의 슈퍼비전 현황을 살펴보겠다. 25개 기관 중 16개 기관이 정기적인 슈퍼비전을 마련하고 있고 나머지 기관 중 8개 기관이 비정기적이지만 필요시 슈퍼비전을 제공할 수 있는 체계를 마련하고 있었다. 전체 기관의 절반 이상이 외부전문가로 구성된 슈퍼비전 체계를 실시하고 있으며, 전체 기관의 3분의 1이 종사자별로 슈퍼바이저를 지정하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 5-2-4〉 노인보호전문기관의 슈퍼비전 실시 방식

(단위: %)

	슈퍼비전 방식 (n=25, 중복응답)	
	빈도	비율
종사자별 슈퍼바이저를 지정하고 있음	8	32.0
정기적인 슈퍼비전 체계가 마련되어 있음	16	64.0
비정기적이지만 필요시 슈퍼비전을 제공할 수 있는 체계가 마련되어 있음	13	52.0
외부전문가로 구성된 슈퍼비전 지원체계가 있음	13	52.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

한편 종사자 실태조사에서 종사자에게 슈퍼비전 경험을 질문한 결과, 전체의 3.7%가 슈퍼비전을 받지 못했다고 응답하였고 대부분의 종사자들이 슈퍼비전을 제공받고 있는 것으로 나타났다. 전체 응답자의 45.9%가 '정기적으로 충분한 슈퍼비전을 받고 있음', 30.1%가 '비정기적이지만'

만 필요시 충분한 슈퍼비전을 받고 있다'고 응답하여 전체 종사자의 76%가 슈퍼비전이 충분한 수준이라고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 다만 20%에 가까운 종사자가 슈퍼비전을 받고 있더라도 충분하지 않다고 인식하고 있었다.

〈표 5-2-5〉 노인보호전문기관 종사자의 슈퍼비전 경험

(단위: 명, %)

	빈도	비율
정기적으로 충분한 슈퍼비전을 받고 있음	113	45.9
정기적으로 슈퍼비전을 받고 있으나 충분하지는 않음	16	6.5
비정기적이지만 필요시 충분한 슈퍼비전을 받고 있음	74	30.1
필요시 슈퍼비전을 받고 있으나, 충분하지 않음	34	13.8
슈퍼비전을 받고 있지 않음	9	3.7
계	246	100.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

개별 노인보호전문기관의 업무과정에서 수시로 슈퍼비전이 이루어지며, 노인보호서비스의 전문성 향상에서 슈퍼비전을 통한 훈련이 중요한 역할을 하고 있다. 다만 기관별로 기관 전체의 경험과 슈퍼비전 제공자의 경험 및 역량 수준에는 차이가 있기 때문에 기관별 슈퍼비전의 수준에 차이가 발생할 수 있다. 본 연구에서 실시한 현장전문가 FGI 인터뷰에 의하면 아래와 같이 보호서비스 영역의 전문적 슈퍼바이저 교육이 필요하지만 현재 적절한 교육 과정이 부족한 것으로 나타났다.

“슈퍼바이저에 대한 교육이 중앙에서 개설되어 하는 게 현재 없고, 중간관리자라고 해서 통합적인 교육이 아니라 중간 관리자는 슈퍼바이저로서의 역할을 할 수 있는 교육이 필요하다고 생각합니다. 개별 개인의 성향과 능력은 차이가 있지만 일정 수준으로 끌어내고자 하는 것이 교육의 목적인데, 목적을 달성하기 위해서는 전문적 슈퍼바이저 교육이 필요한데 반해 없다고 하니까요.”(노인보호전문기관 종사자 FGI 중에서)

기관 실태조사에서 종사자의 자기계발을 지원하는 노인보호전문기관은 전체 25개 중 3개 기관에 불과하였다. 또한 기관이 교육훈련과 슈퍼비전을 통한 역량강화의 결과를 반영할 수 있는 직급체계나 보수기준을 갖추지 못하고 있기 때문에 종사자의 자발적 노력을 이끌어내기 어려운 구조이다. 노인보호서비스 예산과 사업안내 기준에서 교육훈련사업과 같이 종사자의 전문성을 강화하기 위한 예산이 지정되어 있지 않기 때문에 종사자의 역량강화는 지자체나 법인의 지원에 의존할 수밖에 없다. 노인보호전문기관 인력의 교육·훈련 지원을 위한 노력이 개별 기관의 노력에 그치게 되어 지역 및 기관간 격차가 심화되고 이는 지역별 서비스 수준의 격차로 이어질 수 있다.

### 제3절 노인보호전문기관 인력의 처우와 근로여건

‘노인보건복지사업안내’에서 노인보호전문기관 인력을 정규직으로 채용하도록 규정한다(보건복지부, 2020b, p. 160). 실제 기관의 종사자 실태조사에서도 노인보호전문기관 종사자의 대부분이 정규직이고 근로계약서를 작성한 것으로 나타났다.

다음으로 노인보호전문기관 인력의 임금은 ‘사회복지시설 관리안내’의 호봉 책정 및 인건비 가이드라인을 준용해서 직급에 따른 호봉으로 적용한다. 인건비 재원은 국고보조 50%를 받으며 광역시도에서 별도 예산을 편성하여 노인보호전문기관 종사자 증원을 지원할 수 있다(보건복지부, 2020b, p. 159). <표 5-3-1>과 같이 지역노인보호전문기관의 인건비 지원 단가는 2,975만원이다.

〈표 5-3-1〉 노인보호서비스 전달체계 2020년도 인건비 지원단가

(단위: 천원)

	인건비 지원단가
중앙노인보호기관	30,316천원
지역노인보호전문기관	29,750천원
학대피해노인 전용쉼터	(사회복지사) 25,633천원, (요양보호사) 21,544천원

자료: 보건복지부. (2020c). 2020년도 보건복지부 예산 및 기금운영계획 개요, pp. 29-30.

현행 인건비 책정기준에서 노인보호전문기관이 관련 분야 숙련 수준이 높은 인력을 신규 채용하기에 기관 인건비의 부담이 발생할 수 있다. 또한 2000년대 중반부터 지역노인보호전문기관이 설치되기 시작하였다는 점에서 현재 인건비 책정기준으로 근속년수가 길고 호봉 수준이 높은 직원을 유지하기도 어려움이 있다. 본 연구에서 실시한 현장전문가 FGI 인터뷰에 의하면 직원채용 과정에서 업무에 적합한 인재가 지원하는 경우에도 해당 인력의 호봉 수준에 맞는 임금을 지급하기 어려운 사정으로 채용하지 못하는 경우가 발생하였으며 현재 인건비 지원수준으로 당해년도 인건비 가이드라인 기준을 적용하기 어려워 전년도 가이드라인 기준을 적용하는 경우들이 나타났다.

“인건비도 안 맞춰주고 호봉은 높아지는 직원에 대한 부담감이 크니까요. 예산은 오르지 않고, 호봉은 올라가고 인건비를 별도로 확보해주지 않아요... 신규를 뽑으면 호봉에 대한 돈이 절약이 되는 거죠. 전문성이 기대하기 어렵고, 그런 전문성을 갖지 않은 직원이 현장에 나갈 때 안전부터 서비스 질 적인 부분까지 통합적인 어려움을 가지게 됩니다.”(노인보호전문기관 종사자 FGI 중에서)

“최소한의 인건비 확보가 안되어 2019년도 것을 적용하고 있습니다.”(노인보호전문기관 종사자 FGI 중에서)

또한 본 연구에서 실시한 현장전문가 FGI 인터뷰에 의하면 노인보호전문기관의 장이 쉼터의 장을 겸직하는 경우에 별도의 수당이 없기 때문에

기관장의 업무 부담이 증가함에도 불구하고 이에 대한 인건비 보상이 이루어지지 않는 문제가 있다.

“쉼터이야기가 나왔는데 쉼터의 인력구조가 노인보호기관의 관장들이 겸직을 하고 있습니다. 하지만 일체 수당은 없이 쉼터를 관리하고 있는 것입니다. 실질적인 업무를 지원하고 있으나, 인력구조가 적절하지 않다고 생각하는 것이 그에 해당하는 보수가 제대로 이루어지고 있지 않습니다.”(노인보호전문기관 종사자 FGI 중에서)

기관과 종사자 대상 실태조사를 통해 실제 노인보호전문기관 종사자 임금 수준을 파악하였다. 직급에 따른 급여는 아래 <표 5-3-2>와 같이 사원/상담원의 월 평균 임금(세후 기준)은 216만원 수준이었다.<sup>41)</sup> 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인을 적용하는 경우는 전체의 68%로 나머지는 가이드라인의 100%를 적용하지 못하고 있는 것으로 조사되었다. 이는 위에서 현장전문가 FGI 인터뷰 결과로 제시한 내용과 일치한다. 종사자 실태조사에서도 노인보호전문기관 종사자의 월평균 급여(세후 기준)는 229.4만원 수준이었다.

<표 5-3-2> 노인보호전문기관 종사자 월평균 급여 현황

(단위: 만원)

	평균	표준편차
기관장 (n=25)	416.1	59.8
팀장/선임상담원 (n=24)	303.9	57.1
사원/상담원 (n=24)	216.3	33.6
기타 상근 전문인력 (n=7)	186.9	17.4
행정업무 인력 (n=2)	254.0	91.9

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)’ 결과임.

41) 2020년 사회복지이용시설(사회, 노인) 종사자 기본급 기준에서 6호봉 사회복지사 임금이 월 215만원이었다(보건복지부, 2019.12.27.).

‘노인보건복지사업안내’에서 상담원의 근무시간을 근로기준법에 맞게 주 40시간을 원칙으로 하는 동시에 주중 18시 이후 및 휴일의 경우 신고 접수, 상담 및 응급사례 발생 시 즉시 현장조사를 착신통화 전환조치로 대응하도록 명시하고 있다(보건복지부, 2020b. p. 151). 관련하여 노인학대전문상담원이 24시간 근무하고 현장조사를 수행하는 근무 여건을 고려해 지자체 자체 예산 혹은 법인지원금으로 위험근무수당 등의 특수업무수당을 지원 가능하다고 사업안내에 명시한다(보건복지부, 2020b, p.159). 실제로 기관 실태조사에서 근무시간 외 업무에 대한 대응방식을 조사한 결과, 전체의 96%가 당직 종사자가 기관 휴대전화기를 이용하고 있고 나머지 4% 또한 당직 종사자가 개인 휴대전화기에 기관 전화번호를 착신 전환하여 사용하는 것으로 나타났다. 사업안내에서 종사자의 근로시간을 주 40시간 원칙이라고 명시하면서도 착신통화 전환조치로 시간외 업무 수행의 의무를 부여함으로써 종사자가 법정근로시간 기준을 준수하지 못하게 만든다. 더욱이 사업안내에서 특수업무수당을 지자체 혹은 법인이 “지원 가능”하다고 명시하는 것 또한 문제점으로 파악된다.

기관과 종사자 대상 실태조사에서 실제 노인보호전문기관 종사자의 근무시간을 파악하였다. 종사자의 주당 평균 초과근무를 조사한 결과, 전체의 27.9%가 초과근무가 없다고 응답하였고 전체의 절반 이상이 주당 1~5시간 초과근무를 하는 것으로 조사되었다. 추가근무에 대한 수당과 관련하여, 기관 실태조사에서 전체 노인보호전문기관 중 60%가 연장근로 수당을 지급하지 못하며, 지급하는 기관의 경우 월평균 최대 인정시간이 5~15시간의 분포를 보였다.

〈표 5-3-3〉 노인보호전문기관 종사자의 초과근무 현황

(단위: 명, %)

		빈도	비율
주평균 초과근무 시간 (n=247)	초과근무 없음	69	27.9
	1~5시간	131	53.0
	6~15시간	40	16.2
	16시간 이상	7	2.8

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

다음으로 노인보호전문기관 종사자의 4대보험, 휴가, 복리후생 현황을 살펴보겠다. 4대보험 가입 현황은 종사자 실태조사에서 파악하였다. 전체 대상자의 4대보험 가입률은 94.7~100.0%로 대부분 정규직의 4대보험을 적용받고 있는 것으로 조사되었다.

〈표 5-3-4〉 노인보호전문기관 종사자의 4대 보험 현황

(단위: %)

	국민연금	건강보험	고용보험	산재보험
가입률 (n=247)	98.8	100.0	94.7	96.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

기관 실태조사를 통해 시설에서 운영하는 휴가 및 복리후생 제도를 파악하였다. 조사대상 25개 기관 중 22개 기관에서 유급휴가제도를 제공하고 있다. 연차유급휴가 등은 법정으로 정해진 사항임에도 제공하지 못하는 기관이 존재한다. 〈표 5-3-5〉와 같이 경조비, 탄력근무제, 건강보건의 관련 비용 지원하는 경우는 전체의 기관 중 20.0~24.0%였으며, 나머지는 전체 중 1~2개 기관만이 제공하는 데에 그치고 있다. 현행 인건비 및 사업비 지원 기준에서 종사자 복리후생 강화를 시도하기에는 한계가 있으며, 법인의 상황에 따라 복리후생 제공에서 차이가 발생할 수 있다.

〈표 5-3-5〉 노인보호전문기관의 휴가 및 복리후생 제도 현황

(단위: 개소, %)

	빈도	비율		빈도	비율
유급휴가	22	88.0	사보험료 지원	2	8.0
근로자 휴양 지원	1	4.0	경조비 지원	6	24.0
탄력근무제	5	20.0	자녀학비 보조	1	4.0
건강보건 비용 지원	5	20.0	식사비 보조	2	8.0
근로자 상담	1	4.0	계	25	100.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

노인보호서비스 관련법과 사업안내 등에서 수당 및 복리후생을 위한 조치가 제시되어 있지 않으며, 학대에 대응하는 서비스라는 특징에도 불구하고 인력의 안전보장 및 소진방지를 위한 항목 자체가 부재하다. 또한 「노인복지법 시행령」의 노인보호전문기관의 설치 및 운영 기준에서도 안전과 관련된 기준이 규정되지 않고 있다.

종사자 실태조사를 통해 노인보호전문기관 종사자의 안전 및 업무 애로 사항을 파악하였다. 종사자 실태조사 대상자 247명 중 218명(88.3%)이 학대에 대응하는 보호서비스를 수행하는 과정 전반이 신변 안전상 위험한 일이라고 인식한다고 응답하였다. 응답자가 지난 1년간 업무 수행 중 경험한 위험의 유형을 살펴보면, 전체의 187명(75.7%)이 언어폭력을 경험하였고 그 다음으로 협박 및 위협(56.7%), 모욕적 행동(48.6%), 성희롱 및 성추행(11.3%) 순으로 높게 나타났다. 전체 응답자의 절반 이상이 언어폭력이나 협박 등에 노출되고 있다. 특히 종사자가 경험하는 위험의 행위주체는 〈표 4-3-6〉와 같이 대부분 서비스 대상자였다. 특히 언어폭력의 경우 위험 경험의 94.1%가 서비스 대상자에 의한 것이었다.

〈표 5-3-6〉 노인보호전문기관 종사자의 위험 경험 및 행위주체 현황

(단위: %)

	경험 여부		행위 주체	
	있다	없다/모름	업무관계자	서비스 대상자
언어폭력 (n=247)	75.7	24.3	14.4	94.1
성희롱·성추행 (n=247)	11.3	88.7	14.3	92.9
협박·위협 (n=247)	56.7	43.3	10.0	93.6
모욕적 행동 (n=247)	48.6	51.4	23.3	89.2

주: 행위 주체는 업무 수행 중 위험을 경험한 응답자에 한정하여 질문하였고 중복으로 응답 가능하였음.  
 자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

노인보호전문기관 종사자를 대상으로 종사자 안전을 위한 기관의 보호조치에 대해 질문한 결과, 전체의 절반 이상인 54.3%는 최소한의 보호조치를 하고 있다고 응답하였으며, 응답자의 25.1%가 적절한 보호조치를 하고 있다고 응답하고 5.7%가 충분한 보호조치를 하고 있다고 답변하였다. 한편 기관이 별다른 보호조치를 제공하지 않는다는 응답은 15.0%로 나타났다.

〈표 5-3-7〉 노인보호전문기관 종사자가 인식하는 기관의 보호조치 수준

(단위: 명, %)

	빈도	비율
종사자의 안전을 위한 별다른 보호조치를 제공하지 않음	37	15.0
종사자의 안전을 위한 최소한의 보호조치를 하고 있음	134	54.3
종사자의 안전을 위한 적절한 보호조치를 제공하고 있음	62	25.1
종사자의 안전을 위해 충분한 보호조치를 제공하여 안전한 근무환경에서 일하고 있음	14	5.7
계	247	100.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

한편, 기관 실태조사에서 종사자의 신변안전을 위해 어떠한 보호조치를 갖추고 있는지 조사한 결과, 신변 안전매뉴얼 준수와 기관 출입구 등의 CCTV가 68%로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 호신용품, 기관내 CCTV, 외부 경비업체를 통한 보안체계 등의 순이었다. 많은 수의 기관들이 비상벨이나 개방형 상담실과 같은 필수적 인프라를 갖추지 못한 것으로 나타났다. 현장에서 노인보호서비스 인력에 대한 안전보호 수준이 충분하지 못한 상황이다. 본 연구에서 실시한 현장전문가 FGI 인터뷰에 의하면 CCTV 등의 안전체계는 대부분 기관이 자체적으로 마련하고 있고 중앙노인보호전문기관에서 물품을 지원해준 적이 있는 것으로 조사되었다.

〈표 5-3-8〉 노인보호전문기관에서 제공되는 보호조치

(단위: 개소, %)

	빈도	비율
기관 출입구 및 외부 접근로의 CCTV (n=25)	17	68.0
기관내 업무공간의 CCTV (n=25)	12	48.0
외부 경비업체를 통한 보안체계 (n=25)	12	48.0
개방형 혹은 원웨이 미러 설치된 상담실 (n=25)	4	16.0
스프레이, 가스총 등의 호신용품 (n=25)	13	52.0
비상벨 및 비상연락체계 (n=25)	7	28.0
보건복지부 등의 신변 안전매뉴얼 준수 (n=25)	17	68.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

다음으로 노인보호전문기관 종사자에게 업무상의 어려움을 질문한 결과, 1순위는 '낮은 임금'(44.5%), '높은 업무강도'(19.4%), '제한된 권한'(8.9%) 등의 순으로 나타났다. 1순위와 2순위의 응답을 전반적으로 살펴보면 노인보호전문기관 종사자는 임금, 업무강도, 업무에서의 권한, 업무에 필요한 자원 측면에서 어려움을 겪는 것으로 분석된다.

〈표 5-3-9〉 노인보호전문기관 종사자의 업무상 어려움

(단위: 명, %)

		빈도	비율
1순위 (n=247)	낮은 임금	110	44.5
	높은 업무강도	48	19.4
	제한된 권한	22	8.9
	업무 수행에 필요한 자원의 제약	19	7.7
2순위 (n=247)	높은 업무강도	62	25.1
	제한된 권한	37	15.0
	낮은 임금	34	13.8
	업무 수행에 필요한 자원의 제약	27	10.9

주: 1순위와 2순위 응답 중 가장 높게 응답된 4개 항목을 표로 제시함.  
 자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

기관 실태조사 결과에 의하면, 25개 노인보호전문기관 중 23개 기관 (92%)에서 지난 한 해 동안 이직자가 발생하였고 그 수는 평균 2.5명이 달하고 있다. 주요 이직 사유는 타 영역 이직이나 법인 내 전직, 업무부담 및 스트레스, 건강상의 이유 등이었다. 결원이 발생한 경우 전체 시설의 절반 이상이 신규 채용에서 어려움을 겪었던 것으로 조사되었다. 한편, 종사자 실태조사에서 조사대상자의 12.2%가 2020년 혹은 2021년까지 만 근무할 예정이라고 응답하였다. 올해 안에 이직 혹은 퇴직을 고려하는 이유를 질문한 결과, 업무의 어려움과 위험, 낮은 임금수준 때문이라는 응답이 높게 나타났다. 종사자의 근속을 유도할 수 있도록 종사자 처우 및 안전 문제에 대한 개선이 필요하다.

기관 실태조사에서 종사자 처우 개선을 위해 가장 시급한 과제가 무엇 인지 조사하였다. 〈표 5-3-10〉와 같이 (매우) 시급하다는 응답이 높은 과제는 '서비스 제공과정에서 종사자 안전의 보장', '보호기관의 인력충원 및 적정 업무량 현실화', '인건비 이외 안정적 사업추진을 위한 예산 확보', '인건비 부족에 따른 종사자 처우문제의 해소' 등이었다. 즉, 노인보호전문기관들은 종사자 안전 문제, 인력 확보 및 인건비 문제, 사업추진을

위한 인건비 외의 예산 등을 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 5-3-10〉 노인보호전문기관의 종사자 처우 개선을 위한 과제

(단위: %)

	(매우) 시급함	보통	(전혀) 시급하지 않음
서비스 제공과정에서 종사자 안전의 보장 (n=25)	100.0	-	-
지역사회 유관기관의 연계 및 협력 강화 (n=25)	72.0	28.0	-
보호기관의 인력충원 및 적정 업무량 현실화 (n=25)	96.0	4.0	-
주52시간 근로시간의 준수 (n=25)	76.0	24.0	-
교육훈련 등을 통한 경력개발, 전문성 향상과 승진기회 제공 (n=25)	88.0	8.0	4.0
인건비 이외 안정적 사업추진을 위한 예산 확보 (n=25)	96.0	-	4.0
업무수행 과정에서 외상후 스트레스 등 회복지원 방안의 마련 (n=25)	84.0	16.0	-
인건비 부족에 따른 종사자 처우문제의 해소 (n=25)	96.0	-	4.0
보호서비스 제공인력 권한 확대를 위한 법제도 개선 (n=25)	92.0	4.0	4.0
종사자 대상 복리후생 수준 향상 (n=25)	92.0	4.0	4.0
기타 사회복지시설과의 처우 격차 해소 (n=25)	84.0	12.0	4.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

노인보호서비스 예산과 사업안내 기준에서 관련 규정이나 예산이 지정되지 않는 한 처우개선을 위한 지원은 지자체나 법인의 몫이 된다. 구체적인 예를 들자면, 사업안내에서는 근무시간 외 착신전환과 위험한 업무에 근거하여 지자체가 종사자를 대상으로 특수업무비를 지원 가능하다고 명시하고 있으나 현장전문가 FGI 인터뷰에서 실제로 특수업무비를 지원받기 어려운 것으로 나타났다.

“지침 상에 특수업무 수당은 국고비에서 해줄 수 없으니 지자체에서 해라고 해요... 사회복지사들은 처우개선비를 받는 상황에서 특수업무비를 달라고 하니 처우개선비를 받을래, 특수업무비를 받을 것이냐고 물어봤어요. 처우개선비가 더 많지 않겠냐며 그것만 받으라고 해요.” (노인보호전문기관 종사자 FGI 중에서)

다음으로 종사자의 처우 개선에 영향을 미칠 수 있는 외부 조직으로서 전문가 단체 현황을 살펴보았다. 노인보호전문기관 종사자들의 사회복지사 비율이 매우 높기 때문에 관련 전문가 집단으로 한국사회복지사협회가 있다. 본 연구의 종사자 실태조사에서 조사대상 종사자의 80.2%가 한국사회복지사협회 등의 업무와 관련된 전문가 협회에 가입한 것으로 나타났다. 전체의 14.6%가 가입뿐만 아니라 정기적 모임에 참여하거나 적극적으로 참여하고 있다고 응답하였다. 전문가 협회에 가입한 종사자 중 절반 이상이 담당업무 수행에 도움이 되었다고 응답하였다. 하지만 학대·폭력 업무와 관련하여 종사자를 대표하는 전문가 단체 등이 조직화되지 않았기 때문에 전문가 단체를 통해 노인보호서비스 종사자 중심의 처우 개선 및 전문성 제고를 요구하는 것은 불가능하다. 다만, 서비스 제공기관을 중심으로 한국노인보호전문기관협의회가 운영되고 있다. 한국노인보호전문기관협의회는 세미나 및 포럼, 직원 연수, 중간관리자 간담회 등을 진행하고 있고 장기적 관점에서 제공인력 전문성 강화에 영향을 미칠 것으로 예상된다.



## 제6장

### 장애인 권익옹호서비스 인력의 수급 실태

제1절 장애인 학대의 발생과 장애인 권익옹호기관의 인력 현황

제2절 장애인 권익옹호기관 인력의 양성과 교육훈련

제3절 장애인 권익옹호기관 인력의 처우와 근로여건



## 제 6 장

# 장애인 권익옹호서비스 인력의 수급 실태

### 제1절 장애인학대의 발생과 장애인권익옹호기관의 인력 현황

#### 1. 장애인학대와 장애인권익옹호서비스

장애인 학대는 「장애인복지법」 제2조 3항에 의해 “장애인에 대하여 신체적·정신적·정서적·언어적·성적 폭력이나 가혹행위, 경제적 착취, 유기 또는 방임을 하는 것”으로 정의된다. 이러한 법적 정의는 학대 행위의 유형만으로 학대를 정의한 것으로, 학대의 사회적 맥락과 이로 인한 영향을 담아내는 데는 한계가 있다. 김용득 등(2016, p. 7)은 학대의 개념을 구성하는 중요 요소를 ‘행위유형’과 ‘이로 인한 피해자의 변화와 피해자에게 학대가 가지는 의미’로 정리하며, 특히 학대 피해자에 대한 지원의 필요성은 피해자의 관점과 의미 안에서 찾을 수 있다고 하였다.

이동석 등(2014)은 Brown(2003)의 정의를 바탕으로 장애인 학대를 “부적절한 사회구조와 문화, 부적절한 지원서비스 및 타인에 의해, 개인의 인권, 시민적 자유, 신체적 완전성, 인간의 존엄성, 보편적인 행복 및 복지에 심각한 침해를 일으키는 행위 또는 어떤 행동을 하지 않음으로써 심각한 침해를 발생시키는 행위”(김용득 등, 2016, p. 8에서 재인용)로 정의하였다. 이 정의는 앞서 제기한 두 가지 요소 중 두 번째, 학대의 결과에 초점을 맞춘 것으로 학대의 주체에 사회구조를 포함하여 장애인 학대의 사회적 맥락을 드러내고, 학대의 의미와 결과를 다소 추상적으로나마 기술함으로써 학대에 대응하는 지원서비스가 초점을 맞춰야 하는 문제를 구체화한 것으로 볼 수 있다.

이러한 장애인 학대에 대응하는 서비스는 ‘권익옹호서비스’로, 전문기관은 ‘권익옹호기관’으로 명명하고 있다. 이는 노인, 아동의 학대대응기관이 ‘보호전문기관’인 것과 차별화되는데, 본 연구에서 실시한 현장 전문가 FGI 참여자와 DACUM 워크숍 참여자는 이와 같은 명명의 사유를 ‘장애인을 대상으로 한 활동은 보호보다는 권익옹호(advocacy)에 가깝기 때문’이라고 설명하였다.

“장애인 보호전문기관이라고 하는 데는 다 동의를 했지만, 장애인은 보호를 받는 대상이 아니라는 것이 대두되다 보니 그럼 권익을 지켜주는 것으로 가자고 있는데, (중략) 결국은 옹호기관으로 되어 버렸죠. (장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)”

“실제 현장에서 학대 피해 장애인을 만나서 조사를 해서 지원하고 보호하는 정도의 역할이 아니라, 지원하다가 필요하면 같이 싸우기도 하고 그런 일이 안 생기게 하기 위해서 제도나 시스템을 바꾸는 것도 하고. 그게 우리가 훨씬 더 많은 시간과 에너지를 쓰거든요. 근데 이제 그것은 보호라는 의미로는 이거를 다 담을 수가 없으니까. (장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)”

“저희가 하는 업무는 거의 다 변호사와 같은 업무를 한단 말이에요. 지원하고, 대응하고, 변호하고, 이런 건데. 실제로는 옹호에 훨씬 가까운 게 아닌가. 보호라고 하면 옛날부터 선교사들에 의한 돌봄, 그걸 보호라고 해 왔기 때문에 되게 협소해진다 말이에요. (장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)”

이러한 현실 인식은 권익옹호기관이 사회복지시설의 비리와 생활인에 대한 인권 침해, 그리고 이에 대항한 장애인 인권 단체의 활동에 배경을 두고 있는 것과 무관하지 않다(김종해, 1999; 박래군, 2013). 장애인 인권단체는 주류적인 장애인 정책이 지녀온 ‘장애인을 보호의 대상으로 보는 패러다임’을 ‘권리에 기반한 접근(rights-based approach)’으로 전환할 것을 줄곧 요구하였고, 따라서 학대의 본질을 인권에 대한 침해로

규정하고, 학대에 대한 대응을 권리 보장을 위한 활동으로 규정하고자 하고 있다.

이러한 맥락에서 장애인권익옹호서비스는 장애인 학대를 예방하고 이미 발생한 학대 피해자를 지원하는 서비스로, 권익옹호서비스 종사 인력은 장애인 학대를 둘러싼 사회적 맥락과 학대 행위에 대한 이해를 바탕으로 학대의 실체를 파악하고 학대 피해자를 지원하여 이들의 회복과 침해된 권리의 보장을 도모하는 역할을 수행하는 인력으로 이해된다.

## 2. 장애인학대 발생 현황

장애인 학대에 대한 인식의 사회적 확산과 이에 대한 정책적 대응 노력은 2000년대 중반부터 찾아볼 수 있으나(허주현, 2017), 국가 차원의 체계는 「장애인복지법」의 개정으로 인해 장애인권익옹호기관의 지역기관 설립이 완료된 2018년 이후 작성되기 시작하였다.

장애인권익옹호기관에서는 신고 접수 시 접수 사례를 ‘학대의심사례’와 ‘일반사례’로 구분하는데, 학대의심사례에 한해 현장조사를 실시한 후 사례회의를 거쳐 학대사례, 비학대사례, 잠재위험사례로 판정한다(보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관, 2020, p.27). 장애인권익옹호기관에서는 해마다 관련 현황을 정리하여 ‘장애인학대 현황보고서’를 발간하는데, 동 보고서를 통해 보고된 2018-2019년 장애인학대 현황은 아래 <표 6-1-1>와 같다.

〈표 6-1-1〉 2018-2019년 장애인권익옹호기관 전체 신고접수 및 학대의심사례건수

(단위: 건, %)

		2018년		2019년	
		빈도	비율	빈도	비율
학대의심사례	학대사례	889	(48.4)	945	(49.1)
	비학대사례	796	(43.4)	783	(40.7)
	잠재위험사례	150	(8.2)	195	(10.1)
		1,835	50.2	1,923	43.9
일반사례		1,823	49.8	2,453	56.1
계		3,685	100.0	4,376	100.0

주: 괄호 안은 학대의심사례 중 차지하는 비율임.

자료: 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2020). 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. pp.62, 79.

보건복지부-중앙장애인권익옹호기관. (2019). 2018 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. pp.58, 75.

2018년에는 총 3,685건이 장애인권익옹호기관으로 신고 접수되었고, 이 중 50.2%에 해당하는 1,835건이 학대의심사례로 분류되었다. 이 중 현장조사와 사례회의를 통해 48.4%에 해당하는 889건을 학대사례로 판정한 바 있다. 2019년에는 4,376건이 신고 접수되었고, 이중 43.9%인 1,923건이 학대의심사례로, 그 중 49.1%에 해당하는 945건이 학대사례로 판정되었다. 공식통계가 작성된 2년간 신고접수와 학대의심사례, 학대사례가 모두 증가한 것을 알 수 있다.

2019년 장애인학대의심사례를 각 시·도별로 구분하여 살펴보면 다음 〈표 6-1-2〉와 같다. 평균적으로 장애인구 천명당 0.9건의 학대의심사례가 접수되었으며, 장애인구당 학대의심사례 발생건수는 세종이 천명당 5.2건으로 가장 높았다. 그러나 장애인권익옹호기관은 경기지역을 제외하고는 장애인구와 관계 없이 광역단위에 1개소씩 설치되며 (경기지역은 2개소 설치), 인력배치기준 또한 장애인구에 정비례하지 않기 때문에, 장애인권익옹호기관의 업무 강도는 장애인구당 발생건수가 아닌, 순 발생건수에 좌우된다.

〈표 6-1-2〉 시도별 장애인구 및 학대의심사례 현황

(단위: 명, 건)

	장애인구	학대의심사례	장애인구 천명당 학대의심사례
서울	394,843	139	0.4
부산	175,378	186	1.1
대구	125,485	129	1.0
인천	144,574	79	0.5
광주	70,177	79	1.1
대전	73,222	76	1.0
울산	51,014	117	2.3
세종	12,046	63	5.2
경기	559,878	498	0.9
강원	101,484	134	1.3
충북	97,688	154	1.6
충남	133,724	146	1.1
전북	132,364	107	0.8
전남	141,888	71	0.5
경북	180,898	152	0.8
경남	187,968	118	0.6
제주	36,287	62	1.7
계	2,618,918	2,310	0.9

자료: 보건복지부-중앙장애인권익옹호기관, (2020). 2019 장애인학대 현황보고서, 세종: 보건복지부, p.84.  
 보건복지부, (2020a). 2019년 장애인등록 현황. [https://www.bokji.net/not/nti/01\\_01.bo](https://www.bokji.net/not/nti/01_01.bo)  
 kji?BOARDIDX=24500에서 2020.10.31. 인출

장애인학대로 판정된 사례를 학대 유형별로 구분하여 본 결과, 전체의 1/4 이상(2018년 263건, 2019년 244건)이 2가지 이상의 학대가 함께 발생한 ‘중복학대’인 것으로 나타났다(보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관, 2020, p. 107; 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관, 2019, p. 99). 중복 학대를 세부 유형으로 중복으로 집계하여 재분류한 결과, 총 학대건 수는 2018년 총 1,234 건, 2019년 1,258건이었으며, 신체적 학대, 경제적 착취, 정서적 학대가 가장 빈번하게 발생하는 학대유형인 것으로 나타났다. 상세한 결과는 다음 〈표 6-1-3〉과 같다.

〈표 6-1-3〉 2018-2019년 장애인학대 유형 (중복학대 미분류)

(단위: 건, %)

	2018년		2019년	
	빈도	비율	빈도	비율
신체적 학대	339	27.5	415	33.0
정서적 학대	221	17.9	253	20.1
성적 학대	111	9.0	119	9.5
경제적착취	302	24.5	328	26.1
유기	32	2.6	15	1.2
방임	229	18.6	128	10.2
계	1,234	100.0	1,258	100.0

자료: 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2020). 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p.108.

보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2019). 2018 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p. 100.

피해자의 장애유형과 장애정도는 학대에 특히 취약한 장애인의 특성에 대한 정보를 제공한다. 2018-2019년 피해 장애인의 장애유형은 ‘지적장애’가 월등히 높았으며, 장애정도는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’이 절대 다수를 차지하였다. 각 유형과 정도를 해당연도 등록 장애인에서 차지하는 비율과 비교하여 보면, 장애 특성과 학대 취약성의 관계를 짐작할 수 있다. 특히 정신적 장애에 해당되는 지적장애, 자폐성장애, 정신장애는 인구비율보다 학대 피해자에서 차지하는 비율이 높은 경향을 보여 정신적 장애인의 취약성을 보여주었다.

〈표 6-1-4〉 2018-2019년 장애인학대 피해자 주장매유형

(단위: 건, %)

	2018년		2019년		등록장애인중 비율 (2019.12. 기준)
	빈도	비율	빈도	비율	
지체장애	61	6.9	67	7.1	46.7
뇌병변장애	46	5.2	58	6.1	9.6
시각장애	15	1.7	22	2.3	9.7
청각장애	26	2.9	13	1.4	14.4
언어장애	13	1.5	6	0.6	0.8
지적장애	587	66.0	623	65.9	8.1
자폐성장애	22	2.5	37	3.9	1.1
정신장애	50	5.6	55	5.8	3.9
신장장애	3	0.3	1	0.1	3.5
심장장애	-	-	-	-	0.2
호흡기장애	-	-	-	-	0.4
간장애	-	-	-	-	0.5
안면장애	2	0.2	-	-	0.1
장루·요루장애	-	-	-	-	0.6
뇌전증 장애	3	0.3	3	0.3	0.3
미등록	61	6.9	60	6.3	-
계	889	100.0	945	100.0	100.0

자료: 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2020). 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p. 92

보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2019). 2018 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p. 88

보건복지부. (2020a). 2019년 장애인등록 현황. [https://www.bokji.net/not/nti/01\\_01.bokji?BOARDIDX=24500](https://www.bokji.net/not/nti/01_01.bokji?BOARDIDX=24500) 에서 2020.10.31. 인출

〈표 6-1-5〉 2018-2019년 장애인학대 피해자 장애정도

(단위: 건, %)

	2018년		2019년		등록장애인 중 비율 (2018. 12 기준)
	빈도	비율	빈도	비율	
장애의 정도가 심한 장애인	790	95.4	856	96.4	37.6
장애의 정도가 심하지 않은 장애인	37	4.5	32	3.6	62.4
미파악	1	0.1	-	-	-
계	828	100.0	885	100.0	100.0

주: 등록장애인을 집계함  
 자료: 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2020). 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p. 93  
 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2019). 2018 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p. 90.  
 보건복지부. (2020a) 2019년 장애인등록 현황. [https://www.bokji.net/not/nti/01\\_01.bokji?BOARDIDX=24500](https://www.bokji.net/not/nti/01_01.bokji?BOARDIDX=24500) 에서 2020.10.31. 인출.

학대행위자와 피해 장애인과의 관계는 2018년에는 ‘기관 종사자’가, 2019년에는 ‘타인’이 가장 높은 비율을 차지하여 일반적으로 가족에 의한 학대가 가장 비율이 높은 아동 및 노인 학대와 차이를 보였다.

〈표 6-1-6〉 2018-2019년 장애인학대 행위자와 피해자와의 관계

(단위: 건, %)

	2018년		2019년	
	빈도	비율	빈도	비율
가족 및 친인척 (배우자, 부모, 조부모, 자녀, 형제자매와 그 배우자, 그 외친척)	271	30.5	253	26.8
타인 (동거인, 이웃, 지인, 고용주, 모르는 사람)	264	29.7	365	38.6
기관 종사자 (장애인거주시설, 장애인이용시설, 교육기관, 의료기관, 그 외 사회복지관련 종사자)	349	39.3	321	34.0
계	889	100.0	945	100.0

자료: 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2020). 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p. 98.  
 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2019). 2018 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p. 95의 내용 재구성

학대 행위자 중 기관 종사자의 높은 비율은 장애인이 이용하는 시설에서 일어나는 학대가 상당 건수를 차지함을 의미한다. 2018년에는 전체 학대

유형 중 35.2%인 313건이, 2019년에는 전체 학대유형 중 37.9%인 358건이 집단이용시설에서 일어난 학대로 보고되었다(보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관, 2020, p.159; 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관, 2019, p.129). 집단이용시설에서 일어나는 학대 사례는 일반적으로 타 장소에서 일어나는 사례보다 업무난이도와 부담이 높은 처리 절차를 거치기 때문에, 이의 높은 비율은 종사인력의 과중한 업무부담의 원인이 된다.

공식통계 작성 이전 장애인학대 현황은 장애인권익옹호기관의 전신이라 할 수 있는 ‘장애인 인권침해예방센터’에 접수된 사례를 통해 파악하였다. 2008년 1월 1일부터 2016년 6월 30일까지 인권침해예방센터에 접수된 작성된 장애인 학대 현황은 다음 <표 6-1-7>과 같다.

<표 6-1-7> 2008-2016년 장애인인권침해센터 전체 상담 및 학대 상담 비율

(단위: 건, %)

	전체상담	학대상담	학대상담 비율
2008년	315	100	29.9
2009년	512	160	31.3
2010년	1,325	422	31.8
2011년	1,229	439	35.7
2012년	1,926	861	44.9
2013년	4,520	947	21.0
2014년	5,792	1,433	24.7
2015년	7,164	2,382	33.2
2016년 상반기	4,935	2,110	42.8

- 주: 1) 2012년까지의 상담분류체계는 학대에 초점을 맞춘 분류체계가 아니며, 전체 분류에서 학대에 대한 요소들을 재구성하여 분석한 원자료를 인용함.  
 2) 2013년 현황은 인용 자료 양쪽에 모두 포함되었으며, 발간시기가 늦은 자료의 현황을 인용함.  
 자료: 1) 2008~2012: 김용득, 김강원, 김태경, 김용진, 박수인, 서동운... 허주현.(2016). 학대피해 장애인 지원체계 기반연구. 학대피해장애인 지원체계. 서울: 장애인권익문제연구소. 사회복지공동모금회. p.19. <표1> 수정 인용  
 2) 2013~2016 상반기: 이동석, 김용진, 전지영, 조문순, 박수인, 이미현, 백지현.(2016). 비밀은 없다 - 장애인인권침해예방센터 장애인 인권상담 분석 보고서. 보건복지부, 장애인인권침해예방센터. pp.125-126. 이동석 (2017) 장애인 인권 현황 및 정책과제. 보건복지포럼. 247호. pp.24-38.에서 재인용.

위 시기의 학대 상담 분류기준에는 차이가 있으나, 전체상담 건수와 학대상담건수는 전반적으로 증가하고 있는 것으로 나타났다. 유사한 기준으로 분류된 2008-2012년 현황, 2013-2016년 상반기 현황 내에서는 학대상담의 비율도 지속적인 증가추세에 있는 것을 확인할 수 있다.

2017년 이전 통계치의 학대 상담건수는 2018년 이후 학대의심사례에 비해 빈도가 매우 높은데, 공식통계 작성 이후는 집계 기준에 차이가 있기 때문에 동일선상에서 비교하기는 어렵다.

### 3. 장애인권익옹호기관의 설치

장애인 학대에 대한 상설적 대책이 본격적으로 시작된 시기는 2000년대 초반 이후 사단법인 장애우권익문제연구소에서 인권상담을 실시하기 시작한 시점으로 볼 수 있다. 전술하였듯 그 이전에도 사회복지시설 생활인에 대한 인권 침해와 시설 비리 문제를 통해 장애인에 대한 학대가 사회문제로 인식되고 당사자 단체와 권익옹호활동가를 중심으로 대책 활동이 전개되어 왔으나(김종해, 1999; 박래군, 2013), 조직적이고 전문적인 대응체계는 미진한 편이었다.

현재의 장애인권익옹호체계는 2006년 전라남도가 전남장애인인권센터를 민간에 위탁 운영하며 시작된 것으로 보고 있다(허주현, 2017, p.39). 이후 중앙과 지방에 장애인인권침해예방센터, 장애인인권센터가 민간위탁으로 운영되기 시작하여 2010년 3월 보건복지부가 장애우권익문제연구소에 위탁하여 장애인인권침해예방센터 시범사업을 시작하였다(최희정, 2010, p. 76). 이외에도 지방자치단체의 재정지원으로 경기, 광주, 서울, 대전, 인천, 부산에서 장애인인권센터가 활동하게 되었다(김용득 등, 2016, p. 19).

이러한 활동의 연속선상에서 장애인 학대에 대한 대응이 법적 근거를 확보한 시기는 2015년이다. 2015년 「장애인복지법」의 개정에 따라 제 59조의11에 의거, 장애인 학대 문제에 전문적으로 대응하는 장애인권익옹호기관이 설치되기 시작하였다. 2017년 2월 중앙장애인권익옹호기관의 개관을 시작으로 광역 시·도에 지역장애인권익옹호기관이 개소하여, 2018년 1월 서울장애인권익옹호기관을 마지막으로 모든 광역시·도에 장애인권익옹호기관이 설치되었으며(이미현, 2018, p. 7), 2019년에 경기 지역에 추가로 1개 지역기관이 설치되어 2020년 10월 현재 1개의 중앙기관과 18개의 지역기관이 운영되고 있다(보건복지부·중앙장애인권익옹호기관, 2020, p. 55).

예산 현황을 살펴보면, 2020년 장애인권익옹호기관 운영지원에는 중앙정부에서 3,136백만 원의 예산이 편성되었으며, 이중 425백만원이 중앙장애인권익옹호기관 운영비로, 1,721백만 원이 지역장애인권익옹호기관에 지원되었다(보건복지부 장애인권익지원과, 2020. 10. 20., p. 2). 상세한 예산편성 현황은 <표 6-1-8>과 같다.

<표 6-1-8> 2018-2020년 장애인권익옹호기관 국고보조 운영지원예산

(단위: 백만원)

	2018년	2019년	2020년
중앙장애인권익옹호기관	300	405	425
장애인학대정보시스템 구축	150	1,641	990
지역장애인권익옹호기관	1,616	1,641	1,721
계	2,066	3,507	3,136

자료: 보건복지부 장애인권익지원과. (2020.10.20.) 장애인권익옹호기관 인력 및 개소수 확충 위해 관계부처와 적극 협의. (10월 20일자 한국일보, “장애인 성추행 다급한 외침에도.... 현장 뛰어갈 사람이 없다” 관련). 보건복지부 보도설명자료, p. 2. [http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0404&page=1&CNT\\_SEQ=360368&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8](http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0404&page=1&CNT_SEQ=360368&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8) 에서 2020. 11. 03. 인출  
 보건복지부 (2019) 2020년도 보건복지부 소관 예산 및 기금운용계획 개요. 세종: 보건복지부. p.13.

실제 이러한 기관의 현황은 본 연구에서 실시한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사’ 결과를 통해 파악할 수 있다. 실태조사에는 18개 지역 장애인권익옹호기관 중 15개 기관이 참여하여 83.3%의 응답률을 보였는데, 평균 기관운영기간은 2년 남짓으로 조사대상 기관 중 가장 짧은 기간으로 나타났다. 기관의 운영형태는 비법인단체가 가장 많고(46.7%), 사단법인이 차순위를 차지하였다(33.3%). 법인운영기관 6개소 중 3개소는 운영법인에서 연간 평균 433.3만원의 재정을 지원하고 있었다.

〈표 6-1-9〉 지역 장애인권익옹호기관 일반현황

(단위: 년, 개소, %, 만원)

		평균/빈도	표준편차/비율
기관운영기간 (n=15)		2.3	0.5
서비스제공기간 (n=15)		2.1	0.5
기관운영형태 (n=15)	국가 및 지자체	2	13.3
	비법인단체	7	46.7
	사회복지법인	1	6.7
	기타비영리법인	5	33.3
법인전입금 (n=6)	있음	3	50.0
	전입금액(만원)	433.3	208.2

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)’ 결과임.

국비와 매칭되는 지방비 외 지자체 자체 예산이나 법인의 지원금으로 확보하는 예산 현황은 FGI를 통해 확인할 수 있었다.

“국비 50%, 시비 50%, 또 별도의 시 지원금 3천만원 이렇게 운영됩니다. 이 지원금도 받기가 어려웠는데, 저희가 사회복지기관이 아니다 보니 적용할 수 있는 범위가 한정되어 있어 지원해 주기가 어렵더라고요 하더라고요. 행정적인 부분, 제도적인 부분도 봐야 하는데 그러다가 준사회복지기관이라는 맥락으로 지원을 받게 되었습니다. (법인에서는) 임대료만 2천만원 지원받고, 전입금 자체는 없어요.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“저희도 수익사업을 하는 곳이 아니라, 0000회에서 운영하고 있으며, 특별하게 지원되는 예산은 없으며, 사무실 운영 보증금 2천만원 정도 지원받았습니다.”(장애인권익 옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“각 지자체별로 지원금액을 증액해 준 경우 인력을 추가적으로 채용하여 지원하고 있습니다. 00도 또한 2020년도 예산 증액을 통해 올 3월에 1명의 인력을 충원한 상황입니다.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

실태조사에 응답한 15개 기관 중 11개소는 경기도를 제외한 광역자치 단체에 각 1개소가 설치된 지역기관의 관할범위가 ‘너무 넓다’고 인식하고 있었다. 전문가 FGI에서도 이와 같은 인식이 드러났는데, 노인, 아동 보호전문기관에 비해 관할범위 내 대상 인구 규모는 작은 편이나, 관할 면적이 넓어 이동에 많은 부담이 있음을 토로하였다.

“현재의 관할구역이 너무 멀리 분포되어 있는 상황이며, 신고 후 현장조사까지 시간이 많이 소요되고 있습니다. 특히 신고가 밀리거나 주요사건이 발생하면 현장조사가 늦어지는 상황도 발생하고 있습니다. (중략) 아동보호전문기관처럼 광역기관에서 점차 지역기관으로 좀 더 세분화할 필요성이 있습니다.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“00도 자체가 땅이 정말 넓고 군 단위로 나뉘며 섬이 있어서 배타고 들어가는 경우도 있습니다. ... (중략)... 이동시간이 예를 들어서 00에 있는 00항에 배를 타고 들어간 적이 있는데, 시간이 가늠이 안 돼요. 두 번 정도 배를 놓치니까 그것만 다녀오면 체크하기도 그렇고 가면서도 몇군데 들리니까... (중략)... 저희가 다른 지역 가거나 섬에 갈 때도 가는 동안 5~6시간이 걸리는데, 00도는 1박 2일이라고 하더라고요.” (장애인권익 옹호기관 종사자 FGI 중에서)

#### 4. 장애인권익옹호기관의 주요 업무와 제공인력의 기능 및 역할

「장애인복지법」 제59조11 제4항은 장애인권익옹호기관의 역할을 중앙과 지역으로 나누어 중앙기관은 지역기관의 지원과 연구조사, 종사인력의 교육, 장애인학대에 대한 예방과 홍보 업무를, 지역기관은 장애인학대 신고를 접수하여 학대 피해자를 보호하고 학대사건을 처리하며 지역에서 학대를 예방하기 위한 업무를 수행하도록 규정하고 있다. 보건복지부(2018, p. 6)는 지역기관의 업무를 보다 상세히 구분하여 다음과 같은 업무를 지역기관의 역할로 소개하고 있다.

〈표 6-1-10〉 지역 장애인권익옹호기관의 역할

	내용
장애인학대 사례지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인학대 신고접수, 현장조사, 응급조치(응급보호, 의료기관 인도)</li> <li>• 장애인학대사례판정위원회 설치, 운영</li> <li>• 피해장애인과 그 가족 등에 대한 상담 및 사후관리</li> <li>• 피해장애인의 피해 회복 지원</li> <li>• 장애인학대의 재발 방지를 위한 사후 모니터링 실시</li> <li>• 장애인학대 사례지원 내용의 기록, 관리</li> </ul>
협력체계 구축 및 교류	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 발달장애인지원센터 등 유관 기관과 긴밀한 네트워크 구축, 협업 실시</li> <li>• 현장조사 및 응급조치를 위한 네트워크 구성</li> <li>- 피해장애인 쉼터, 경찰, 지자체, 의료기관 등</li> <li>• 피해장애인의 피해회복 및 지원을 위한 네트워크 구성</li> <li>- 법률구조공단·지방변호사회, 법원, 검찰 등</li> <li>- 장애인복지관, 직업재활시설, 평생교육기관, 특수학교 등</li> </ul>
장애인학대예방 교육 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인, 일반국민, 신고의무자, 관련기관 종사자 등 대상 장애인학대 예방 교육</li> <li>• 장애인학대 신고전화 및 지역옹호기관 홍보</li> </ul>
중앙옹호기관에 대한 보고 및 업무협력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인학대 신고·현장조사·응급조치 현황 및 처리 결과 보고</li> <li>• 장애인학대사례판정위원회 구성, 회의 개최 현황 및 결과 보고</li> <li>• 월별 실적 및 주요 활동(홍보, 교육 등) 보고</li> <li>• 사업계획서 공유</li> <li>• 기타 중앙옹호기관의 요청에 따른 업무 수행</li> </ul>

자료: 보건복지부. (2018). 지역장애인권익옹호기관 사업안내. p. 6.

앞서 제시하고 있는 역할 이외에도 지역에 따라 지자체 조례에 의해 장애인차별 대응 업무를 맡아 처리하는 경우도 있으나, 실제로는 차별 대응 업무에 대한 근거가 없는 지역기관에서도 차별 대응 업무를 수행하고 있었으며, 전반적으로 기관에서 관할하고 있는 업무가 법령과 지침, 조례에 의해 정해진 범위를 넘어서고 있음이 확인되었다. 이는 확대피해 장애인의 지원 범위가 명확하지 않은 것과 장애인의 욕구에 대응할 지원체계가 부재한 경우, 24시간 신고를 접수하는 권익옹호기관이 전달체계의 빈틈을 메꾸는 역할을 하게 된 것에서 비롯되었다고 볼 수 있다.

“밤 11시에 장애인이 OO역에 배회를 하고 있어서 시랑 아무도 나올 사람 없어서 사 고날 것 같아서 경찰서 분이 가시는 게 낫지 않겠냐고 했는데, 경찰이 그 시간에 가서 장애인분 설득할 자신이 없었나 봐요. 집에 안 간다고 지인의 연락처 다 받아서 다음날도 확인을 하는 경우도 있었고.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“아까 말한 것처럼 근로계약서도 만들고. 왜해 그거, 하지만 현장에서 뵈다 보면 이게 필요한 부분이고. 아까 차별 업무도 장애인 당사자는 이게 차별인지, 학대인지, 어떻게 구분해요. 전화하면 필요한 부분 해 주기 때문에 실제 법에서 정한 범위들이... 법이나 지침에 근거가 없어요. 없음에도 불구하고 일을 하고 있어.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“최근에 출산을 한 미등록 장애인이 있어요. 아이가 일곱인데 여덟째가 태어났어요. 그런데 돌봄서비스에 들어가는 자부담을 만들 비용이 없고. 시나 지자체는 수급권이 없으면 지원대상에 안 들어가더라고요. 쫓아다니면서 부탁했는데 결국 8명 중에 세명 아이 돌봄 사람은 정해졌고, 나머지 다섯 명은 돌봄이 안 돼요. 친인척 다 섭외해서 맡아 달라고 부탁하고, 주변에 공부방, 사방에 다 연락해서 겨우겨우 하는데... 여성분이 장애인 등록이 안 되어 있기 때문에 산모돌봄이나 이런 거에서 들어갈 수 있는 게 빠지더라고요. 그래서 결국 제가 돌봐야 할 것 같아요. 이렇게 장애등록이 안 된 사람까지 지원이 되고 있으니까. 중간에 등록대기자. 수급권 가기 전. 이런 데 있는 거는 어쩔 수 없이 장애인 권익옹호기관에서 지원을 나가야 하잖아요.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

이러한 기관의 활동은 학대 관련 통계 및 기관 실적 집계시에는 ‘일반 사례’로 구분된다. 앞서 제시한 <표 6-1-1>에서 일반사례가 지역장애인 권익옹호기관의 상담사례의 절반 가량을 차지하는 것으로 나타난 바와 같이, 이같은 업무가 실제 지역장애인권익옹호기관의 업무의 상당한 비중을 차지하는 것을 알 수 있다.

복지부에서는 지역기관의 조직을 실정과 업무 수행에 적합한 형태로 구성하도록 하고 있다(보건복지부, 2018, p. 12). 본 연구의 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사’에 따르면, 조사에 응답한 15개 지역장애인권익옹호기관의 종사자 수는 평균 5.9명인 것으로 나타났다. 상담원 인력이 평균 2.8명으로 가장 많았으며, 상담원을 제외한 전문 인력이나 비상근 인력이 종사하는 지역기관은 많지 않은 것으로 나타났다.

<표 6-1-11> 장애인권익옹호기관 종사자 규모

(단위: 명)

	평균	표준편차	최대값	최소값
전체	5.9	2.7	12.0	3.0
기관장	1.0	0	1.0	1.0
팀장/선임상담원	1.4	0.8	4.0	1.0
상담원	2.8	1.9	6.0	1.0
상담원 제외 상근 전문인력	0.2	0.4	1.0	0
상담 외 행정업무 인력	0.5	0.5	1.0	0
비상근 인력	0.1	0.3	1.0	0

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)’ 결과임.

상담원은 권익옹호서비스의 핵심적인 역할을 하는 인력으로, 이들의 분포와 지역기관의 사례 건수는 종사자의 업무 부담과 권익옹호서비스의 밀도를 파악할 수 있는 지표가 된다. 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관(2020)에 따르면 2019년 말 기준 전국적으로 54명의 상담원이 종사하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 6-1-12〉 지역별 상담원 분포 및 1인당 담당사례

(단위: 명, 건, 회)

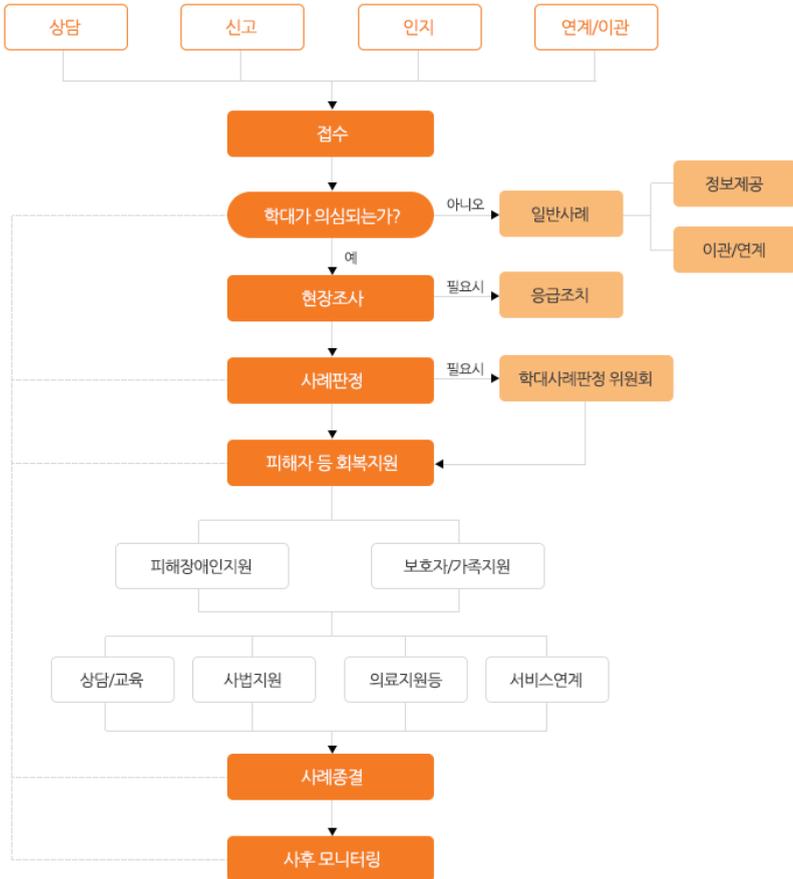
	상담원	학대의심 사례	1인당 담당사례	상담 및 지원 횟수	1인당 상담 및 지원횟수	
서울	8	139	17.4	1,787	223.4	
부산	2	186	93.0	1,707	853.5	
대구	3	129	43.0	438	146.0	
인천	3	79	26.3	1,078	359.3	
광주	3	79	26.3	1,201	400.3	
대전	2	76	38.0	498	249.0	
울산	3	117	39.0	2,464	821.3	
세종	1	63	63.0	522	522.0	
경기	경기	6	359	59.8	3,226	537.7
	경기북부	5	139	27.8	1,958	391.6
강원	4	134	33.5	1,577	394.3	
충북	2	154	77.0	1,450	725.0	
충남	2	146	73.0	422	211.0	
전북	2	107	53.5	1,757	878.5	
전남	2	71	35.5	1,824	912.0	
경북	2	152	76.0	1,676	838.0	
경남	2	118	59.0	972	486.0	
제주	2	62	31.0	228	114.0	
계	54	2,310	42.8	24,785	459.0	

자료: 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2020). 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부. p. 84 [표 3-8] 수정.

위 〈표 6-1-12〉에 의하면, 2019년 기관 당 평균 학대의심사례는 128.3건(2,310건/18개소)으로, 상담원 1인당 42.8건의 학대의심사례를 담당하였으며, 459건의 상담 및 지원을 제공한 것으로 나타났다(보건복지부·중앙장애인권익옹호기관, 2020, p. 84). 그러나 사건별 업무 부담과 난이도의 편차가 매우 커서 기관별 1인당 담당사례를 병렬적으로 비교하는 데에는 무리가 있다.

한편, 지역장애인권익옹호기관의 핵심 과업인 사례지원은 아래와 같은 체계로 구성된다.

[그림 6-1-1] 장애인학대 사례지원 체계도



자료: 중앙장애인권익옹호기관. (2020a). 장애인학대사례 업무진행도. [http://www.naapd.or.kr/bs/board.php?bo\\_table=B03](http://www.naapd.or.kr/bs/board.php?bo_table=B03) 에서 2020. 09. 06. 인출.

종사자의 핵심인력인 상담원은 장애인학대 사례지원 업무 절차에 따라 신고를 접수하고, 학대의심사례 여부를 분류하여 일반사례인 경우 적절한 정보를 제공하거나, 적합한 기관에 이관한다. 접수사례가 학대의심사례로 분류된 경우에는 현장조사를 실시하여, 응급 상황인 경우에는 사례회의 전에 필요한 조치를 취한다. 현장조사 후에는 사례회의를 거쳐 학대사례 여부를

판정하고 피해자 회복지원 방안 계획을 수립하여 학대피해자와 보호자/가족을 지원한다. 지원 종료 이후에는 학대재발 방지를 위한 사후 모니터링을 실시한다. 그러나 실제 기관 종사자가 수행하는 업무에는 전술한 바와 같은 ‘지침에 근거는 없으나 학대 피해자에게 필요한 지원이기 때문에 수행하는’ 돌봄이나 근로계약서 작성 업무가 포함되기도 하여, 사례지원 업무범위는 위 체계도를 넘어서는 범위에서 그려진다. 실제 사례지원과 관련된 종사자의 업무부담과 근로 상황은 6장 3절에서 살펴보고자 한다.

피해장애인 쉼터는 「장애인복지법」 제59조의13에 근거하여 학대피해 장애인의 임시보호 및 사회복귀지원을 위하여 설치·운영되고 있으며, 2020년 1월 현재 전국 17개소가 복지부의 지원을 받고 있다(보건복지부, 2020b, p. 10). 피해장애인의 효과적인 회복 지원을 위해서는 쉼터와의 유기적인 협력과 역할 분담이 필수이기 때문에, 쉼터는 장애인권익옹호기관의 업무 수행에 빠질 수 없는 요소이다(이정민, 2017, p. 23). 지역 장애인권익옹호기관 사업안내는 학대피해사례의 응급보호가 필요한 경우 피해장애인 쉼터를 활용하도록 하고 있다(보건복지부, 2018, p.35). 복지부는 2015년부터 ‘장애인 거주시설 인권보호 강화대책’의 일환으로 인권침해 피해장애인의 분리보호 및 심리치료 프로그램 등을 제공하기 위해 ‘인권침해 피해장애인 쉼터’ 시범 설치 및 운영사업을 추진하여(유경민, 이윤희, 송기호, 2017, p. 27) 국고로 지원하는 피해장애인 쉼터를 지속적으로 확대해 오고 있다.

쉼터의 종사인력 기준은 「장애인복지법」 시행규칙 제43조7에 의거하여 입소정원 8인인 쉼터 1개소의 기본 인원이 시설장 1인, 생활지도원 등 종사자 5명으로 규정된다. 쉼터의 업무는 법령에 구체적으로 명시된 바는 없으나, 유경민 등(2017)은 쉼터의 기본 업무를 다음 <표 6-1-13>과 같이 제안하였다.

〈표 6-1-13〉 피해장애인 쉼터 기본 업무

- 숙식의 제공
- 심리적 안정과 사회적응을 위한 상담 및 치료 지원
- 질병치료와 건강관리를 위한 의료기관에의 인도 등 의료지원
- 임시보호 및 생활훈련, 여가활동 및 사회참여 활동, 직업재활 훈련 등사회복지 지원
- 그 밖에 입소자의 보호를 위하여 필요한 사항

자료: 유경민, 이윤희, 송기호.(2017). 피해장애인 쉼터 설치 및 운영에 관한 연구. 서울: 한국장애인개발원. p. 39.

2020년 피해장애인쉼터 운영지원에는 국비 11억원의 예산이 편성되었는데, 예산의 국고보조율은 50%로, 지방비를 합산한 전체 예산은 22억원이다(보건복지부, 2020b, p. 10). 국비로 지원된 예산은 1개소당 145백만원 수준이다.

## 제2절 장애인권익옹호기관 인력의 양성과 교육훈련

장애인권익옹호기관 종사인력은 「장애인복지법」에 의거하여 사회복지사, 특수교육교원, 임상심리사, 정신건강전문요원, 변호사 중 하나에 해당하는 자격을 가지거나 그 외에 복지부 장관의 인정을 받은 해당 분야의 전문가여야 한다.

실제 종사인력이 보유한 전문자격은 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태 조사’의 기관조사와 종사자조사를 통해 파악하였다. 기관조사는 기관당 1인이 기관에 재직 중인 종사자의 일반사항과 근로 여건 및 처우와 관련한 사항에 대해 응답하였으며, 종사자조사는 기관 실태조사에 참여한 기관당 3명~8명의 종사자가 업무수행 실태에 대해 응답하였다. 기관조사에서는 83명의 종사자, 종사자 조사에서는 75명의 종사자에 대한 전문자격과 관련된 자료가 수집되었다.

분석 결과 기관 조사에서는 15개 기관의 83명의 종사자 중 92.8%에 해당하는 77명이 사회복지사 자격증을 소지한 것으로 나타났다. 임상심리사, 정신건강전문요원의 자격증을 소지한 종사자는 없었고, 5명의 변호사가 종사하고 있는 것으로 나타났다. 종사자 조사에서는 75명 중 72명(96.0%)이 사회복지사 자격을 소지한 것으로 나타났는데, 이중 60명은 사회복지사 자격증을, 12명은 사회복지사와 기타 자격증을 함께 소지하고 있었다. 사회복지사 자격증 없이 기타 자격증을 소지한 인원은 3명이었다. 사회복지사 자격증 소지자 72명 중 1급 자격증 소지자는 25명(34.7%), 2급 자격증 소지자는 47명(65.3%)인 것으로 나타났다.

정리하면, 장애인권익옹호기관의 종사자는 사회복지사가 대다수를 차지하고, 소수의 변호사가 재직하는 것을 알 수 있었다.

지역장애인권익옹호기관의 사업지침에는 이들의 보수교육과 직무훈련에 관한 의무 규정은 없으나(보건복지부, 2018), 「장애인복지법」 제59조의11에 중앙장애인권익옹호기관의 업무 중 ‘장애인학대 예방 관련 전문 인력의 양성 및 능력개발’을 규정하고 있어, 종사인력에 대한 교육 훈련이 정기적으로 실시되고 있다.

종사인력 교육은 기본교육과 심화교육(보수교육)으로 구분하여 중앙장애인권익옹호기관과 한국보건복지인력개발원이 과정을 분담하여 실시하고 있다. 개소 원년인 2017년부터 2019년까지는 기본교육을 중앙장애인권익옹호기관에서, 보수교육을 한국보건복지인력개발원에서 담당하였으나 2020년부터 역할을 바꾸어 기본교육을 한국보건복지인력개발원에서, 보수교육을 중앙장애인권익옹호기관에서 담당한다.

2017년 첫 기본교육은 개소한 지역장애인권익옹호기관에 종사하는 전체직원을 대상으로 시행되었다. 내용에 따라 2회기로 구분하여 동일 교육생이 각 26시간, 18시간씩 총 44시간을 이수하였다. 2018년부터는 기

본교육을 이수하지 않은 신규입사자를 대상으로 시행하였으며, 36~38시간을 교육하였다. 기본교육의 내용은 해마다 다소 차이가 있으나, 주로 장애인 학대와 권익옹호의 개념, 사례지원론, 의사소통 기술, 면담기술, 성년후견인제도와 형사절차 등으로 구성된다. 기본교육과 관련한 상세한 내용은 아래 <표 6-2-1>과 같다.

<표 6-2-1> 2017~2020년 지역 장애인권익옹호기관 종사자 기본교육

연도	교육명	인원	이수 시간	교육내용
2017	장애인 권익옹호기관 기본교육1 (1회)	32	26	장애의 이해 및 정책 패러다임, 장애인권익옹호의 이해, 사례지원 총론, 사례지원 각론(신고접수, 현장조사와 응급조치, 사례회의와 학대판정위원회, 피해자 회복지원, 사례종결 및 모니터링), 상담역량강화, 업무서식작성법
	장애인 권익옹호기관 기본교육2 (1회)	32	18	발달장애 및 발달장애인법 이해, 성년후견제도 및 신탁의 이해, 민·형사절차의 이해 및 사법지원실무, 의사소통 지원하기, 정신장애의 이해, 장애인권익옹호기관 홍보 전략 수립, 지역사회 연계 및 네트워킹, 개인정보 및 자료 관리
2018	장애인 권익옹호기관 기본교육 (1회)	31	37	장애·권익옹호의 이해 및 정책 패러다임, 사례지원 총론, 사례지원각론(신고접수, 현장조사와 응급조치, 사례회의와 학대판정위원회, 피해자 회복지원, 사례종결 및 모니터링), 업무서식 작성법, 업무서식 작성법, 상담역량강화, 민·형사절차의 이해 및 사법지원 실무, 장애인권익옹호기관 홍보 전략 수립, 정신장애의 이해, 발달장애의 이해 및 의사소통지원하기, 성년후견제도와 신탁의 이해, 개인정보 및 자료 관리
2019	장애인 권익옹호기관 기본교육 (1회)	30	38	장애인권익옹호기관의 이해, 장애인학대의 이해, 장애인학대 지원체계, 사례관리, 장애인 의사소통 지원, 형사절차 및 후견제도의 이해, 장애인 진술 면담기법, 정신과적 진단에 따른 면담기법, 사례연구(경제적착취, 시설내학대, 성적학대), 장애인학대 사례분석, 개인정보보호와 정보제공
2020	장애인 권익옹호기관 역량강화과정 (1회)	25	36	장애인복지정책변화와 권익옹호, 사례지원 개념과 절차, 사례연구(발달장애인, 정신장애인, 이슈별 토의), 형사절차의 이해, 사건수사 이해, 성년후견인제도, 일상생활 워크숍, 장애인권익옹호 전문가 정체성 유지방안

자료: 중앙장애인권익옹호기관. (2020c). 장애인권익옹호기관 종사자 교육 실적. 중앙장애인권익옹호기관 내부자료. pp. 1-2.

기본교육을 이수한 종사자를 대상으로 하는 심화교육(보수교육)은 2018년 상반기부터 실시하고 있다. 교육시간은 2018년에는 36시간을 교육하였으나, 2019년 18시간, 2020년 14시간으로 단축되었다. 2020년에는 처음으로 기관장을 대상으로 한 ‘최고관리자 과정’을 개설, 운영하여 14시간을 교육하였다. 보수교육과 관련한 상세한 내용은 다음 <표 6-2-2>와 같다.

<표 6-2-2> 2017-2020년 지역 장애인권익옹호기관 종사자 심화교육 (수정)

연도	교육명	인원	이수 시간	교육내용
2018	장애인 권익옹호기관 역량강화과정 (2회)	24/22	36	장애인권익옹호 이해, 장애인복지 패러다임과 정책변화, 법률과 제도의 이해, 사례지원 프로세스와 핵심과업, 현장조사기법, 사건보고서 작성, 사례연구(시설내학대, 경제적착취, 성적학대, 시나리오 대응실습), 영화로 보는 장애인권익옹호, 팀 활동, 현장과 조직
2019	장애인 권익옹호기관 역량강화과정 (3회)	24/21/21	18	지역사회통합돌봄과 장애인권익옹호, 장애인권익옹호기관의 방향, 학대피해자 지원상담(개념과 원칙, 실습), 사례지원 과정과 주요이슈, 실습사례 리뷰, 사례지원 단계별 실습, 지역사회에서 보는 장애인 학대 사례
2020	장애인 권익옹호기관 최고관리자 과정 (1회)	18	14	형사절차의 지원, UN장애인권리협약과 장애인학대, 장애학(장애를 바라보는 새로운 사회적 관점), 유쾌한 화법을 위한 DiSC 소통리더십, 친절한 의회 활용법
	장애인학대 대응 전문가과정 (2회)	18/22	14	형사절차의 지원, 자살예방교육, 장애인 진솔조력의 이해, 트라우마 심리적 후유증의 이해, 장애인 학대 피해자 상담의 원리와 기법, 장애인학대 피해자 심리적 응급조치 실습, 장애인권익옹호기관 업무수행 글쓰기

자료: 중앙장애인권익옹호기관. (2020c). 장애인권익옹호기관 종사자 교육 실적. 중앙장애인권익옹호기관 내부자료. pp. 1-2.

기본교육과 보수교육 외 중앙장애인권익옹호기관에서는 지역장애인권익옹호기관 현장교육 및 현안 파악, 역량강화 워크숍 등을 연1회 진행하

고 있다. 한국보건복지인력개발원에서는 장애인권익옹호기관 종사자 교육 외 「장애인복지법 시행령」 제 36조의6에서 규정한 ‘장애인학대 신고 의무자 과정’을 사이버교육으로 운영하고 있다(중앙장애인권익옹호기관, 2020b).

‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사’를 통해 기관에서 시행하는 교육 훈련에 대해서 보다 상세한 상황을 파악하였다. 실태조사에 응답한 15개 기관 중 13개 기관이 기관 차원의 교육훈련을 실시하고 있는 것으로 나타났다. 교육훈련방식에서는 60%에 해당하는 9개 기관이 직장내 현장교육(OJT)을 실시하고 있었으며, 1/3의 기관이 외부 전문가를 초빙하는 교육이나 학위과정 지원도 실시하고 있었다.

〈표 6-2-3〉 지역 장애인권익옹호기관 교육훈련 실시 여부 및 방식

(단위: 개소, %)

		빈도	비율
교육훈련 실시여부	실시	13	86.7
	미실시	2	13.3
교육훈련 방식 (중복응답)	현장교육(OJT)	9	60.0
	외부전문가초빙	5	33.3
	직업훈련기관에 위탁	3	20.0
	학위과정지원	5	33.3

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)’ 결과임.

슈퍼비전과 관련하여, 대부분의 기관(12개소, 80.0%)에서는 비정기적이지만 필요시 슈퍼비전을 제공할 수 있는 체계를 마련하고 있었다. 종사자별로 슈퍼바이저를 지정하거나, 정기적인 슈퍼비전 체계를 마련한 기관은 많지 않았다. 1/3에 해당하는 기관은 외부전문가로 구성된 슈퍼비전 체계를 마련하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 6-2-4〉 지역 장애인권익옹호기관 슈퍼비전 실시 방식(복수응답)

(단위: 개소, %)

	빈도	비율
종사자별 슈퍼바이저를 지정하고 있음.	1	6.7
정기적인 슈퍼비전 체계가 마련되어 있음	2	13.3
비정기적이지만 필요시 슈퍼비전을 제공할 수 있는 체계가 마련되어 있음.	12	80.0
외부전문가로 구성된 슈퍼비전 지원체계가 있음.	5	33.3

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

종사자의 응답은 기관의 응답과 차이를 보였다. 종사자에게 지난 1년간 '업무의 전문성 향상과 경력개발 등을 위해 교육·훈련을 받은 적이 있는지'를 물었을 때, 기관조사에서 60%의 기관이 OJT를 실시한다고 한 반면, 종사자는 응답자 75명 중 21.3%만이 OJT를 경험하였다고 응답하였다. OJT의 특성상 종사자가 이를 직무교육으로 명확하게 인식하지 못했을 가능성이 있다. 평균 교육시간이 가장 긴 유형은 개인이 참여한 교육으로 75명 중 60%가 참석하였으며, 연간 23.8시간을 교육받은 것으로 나타났다.

〈표 6-2-5〉 지역 장애인권익옹호기관 종사자 교육훈련 경험 및 시간(복수응답)

(단위: 명, %, 시간)

	빈도	비율	교육시간 평균
해당 자격을 유지하기 위한 법정교육	40	53.3	21.1
법정교육 외 현재 근무기관에서 제공하는 교육	48	64.0	15.7
법정교육 외 외부기관에서 제공하는 교육	30	40.0	12.9
전문성 향상을 위해 개인이 선택, 참여한 교육	45	60.0	23.8
현장교육(OJT)	16	21.3	18.8

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

슈퍼비전과 관련하여, 응답 종사자의 22.7%는 '정기적으로 충분한 슈퍼비전을 받고 있음', 41.3%는 '비정기적이지만 필요시 충분한 슈퍼비전

을 받고 있다'고 응답하여 전체의 64%의 종사자가 슈퍼비전이 '충분하다'고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 30% 이상의 종사자는 슈퍼비전을 받고 있지 않거나, 받고 있더라도 충분하지 않다고 인식하고 있어, 슈퍼비전 기능을 강화해야 할 필요성을 시사하였다.

〈표 6-2-6〉 지역 장애인권익옹호기관 종사자 슈퍼비전 현황

(단위: 명, %)

	빈도	비율
정기적으로 충분한 슈퍼비전을 받고 있음.	17	22.7
정기적으로 슈퍼비전을 받고 있으나 충분하지는 않음.	6	8.0
비정기적이지만 필요시 충분한 슈퍼비전을 받고 있음.	31	41.3
필요시 슈퍼비전을 받고 있으나, 충분하지 않음.	16	21.3
슈퍼비전을 받고 있지 않음.	5	6.7
계	75	100.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

장애인권익옹호서비스 인력의 처우개선 또는 교육·훈련 관련 지원정책과 관련하여 중앙정부에서 편성한 예산에 대해서는 구체적으로 정해진 바 없으나, 법령에 의해 '장애인학대 예방 관련 전문인력의 양성 및 능력개발'을 업무로 수행하는 중앙장애인권익옹호기관은 2017~2020년에 기본, 보수교육에 다음과 같은 예산을 지출한 것으로 나타났다.

〈표 6-2-7〉 중앙 장애인권익옹호기관 기본교육·보수교육 예산 집행 현황

(단위: 명, 원)

	교육연인원	기본·보수교육 예산
2017년	64	7,300,000
2018년	77	2,625,290
2019년	96	7,602,560
2020년	83	14,292,540

자료: 중앙장애인권익옹호기관. (2020c). 장애인권익옹호기관 종사자 교육 실적. 중앙장애인권익옹호기관 내부자료. pp. 1-2.

위 예산은 중앙장애인권익옹호기관이 지출한 예산으로, 2018년, 2019년 보수교육, 2020년 기본교육을 분담한 한국보건복지인력개발원의 예산은 포함되지 않는다. 또한 각 지역기관에서 자체 교육과 훈련, 슈퍼비전으로 지출한 예산이나 종사자 개인이 전문자격과 관련한 보수교육 등에 지출한 예산은 포함되어 있지 않아 장애인권익옹호기관 종사자의 교육·훈련과 관련된 예산의 규모를 추산하는 데는 무리가 있다.

### 제3절 장애인권익옹호기관 인력의 처우와 근로여건

보건복지부(2018, p. 13)에서는 지역권익옹호기관의 보수를 해당년도 ‘사회복지이용시설(장애인) 종사자 기본급 권고 기준(일반직)’을 참고하여 시·도지사가 자체적으로 정하도록 하고 있다. 장애인권익옹호기관은 사회복지시설에 포함되지 않기 때문에 경력 및 전문성, 예산 상황 등을 고려하여 사회복지 유관 기관과 비교하여 보수를 결정하도록 권고한다. 2019년도 지역장애인권익옹호기관에는 17개 기관에 1,641백만원의 국고가 지원되었으며(보건복지부, 2019: p.13), 국고보조비율은 50%로 지방자치단체는 기본적으로 국비와 동일한 수준의 예산을 지원한다. 현재의 예산 지원 수준이 기관을 원활하게 운영할 만한 인건비를 확보하는 데 충분하지 못하다는 지역장애인옹호기관의 인식은 현장전문가 FGI에서 잘 드러나고 있다.

“저희가 수익사업을 하는 건 아니다 보니 관장과 팀장의 급여가 조정되는 상황이 됩니다. 그래서 저희 팀장님도 사원급으로 받겠다고 하는 상황도 있습니다. 지난주 운영위원회를 했는데, 재수탁기관도 되고 제가 언제 짤릴지 알 수 없지만 그래도 직원만큼은 운영 규정의 보건복지부 지침에 따라 급여를 줘야한다고 하는데, 일반직에는 팀장, 대리 가 없기 때문에 규정에 관장은 관장급으로 주고, 팀장은 3급 이하, 대리는 4급 이하로는 떨어지면 안 된다고 해서 승인은 떨어졌지만, 승인이 떨어지기까지 예산 불승인이 되는

상황도 있었고요. (장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)”

“관장들은 (경력) 10년 이상이라고 정해 놓고 남자 관장들은 군대 다녀오면 최소 13, 14호봉인데, 저는 15호봉인데도 줄여서 받는 거예요. 저는 2020 장애인 이용시설 기준으로 00시에서는 그나마 민감해서 19년도나 20년도면 그 해에 맞는 돈을 지급하려고 해요. 처우개선비는 사회복지시설이 아니니 못 준다고 했는데, 나는 안 받아도 되고 직원이라도 받을 수 있게 해 달라고 했더니 처우개선비를 받게 된 것이죠. (중략) 우리 선생님들 그렇다고 수당 받지 마라고 할 수는 없고 규정대로 준다고 하다보니 4급 2호봉 이상 채용하면 예산이 위험하다고 얘기해요. (장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)”

종사자의 낮은 급여 수준은 역량 있는 종사자를 채용하는 데에도 장벽이 되는 것으로 나타났다.

“저희도 최대한 채용하고 싶은 직원을 채용하려고 3천만 원을 지원받았고 한 7호봉 정도 나오는 직원을 채용하려고 하니 인건비가 안 나왔어요. 그래서 채용을 못했죠.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

실제 기관 종사자가 수령하는 급여 수준은 종사자 실태조사를 통해 파악하였다. 분석 결과, 장애인권익옹호기관 종사자는 세금 공제 후 월평균 241.29만원의 급여를 받고 있는 것으로 나타났다. 직급에 따른 급여는 다음 <표 6-3-1>과 같다.

<표 6-3-1> 장애인권익옹호기관 종사자 월평균 급여 현황

(단위: 명, 만원)

	빈도	평균	표준편차
기관장	12	340.75	36.67
팀장/선임상담원	21	262.19	38.63
사원/상담원	40	202.8	18.62
기타	2	195.0	7.07
전체	75	241.29	58.08

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)’ 결과임.

종사자 대부분은 4대 보험에 대부분이 가입되어 있었으며, 근로계약서를 작성한 것으로 나타났다.

〈표 6-3-2〉 장애인권익옹호기관 종사자 4대보험 가입 및 근로계약서 작성 여부

(단위: 명, %)

		빈도	비율
4대보험 가입	국민연금	74	98.7
	건강보험	75	100
	산재보험	74	98.7
	고용보험	73	97.3
근로계약서 작성		72	96.0

주: 가입했다(작성했다)고 응답한 종사자 수 및 전체 응답자 대비 해당 비율임.  
자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

기관에서 운영하는 복리후생제도는 기관조사를 통해 파악하였다. 분석 결과 15개 지역기관에서 근로자를 위한 복리후생제도로 가장 많이 운영하고 있는 제도는 유급휴가제도로, 10개 기관이 운영하고 있었다. 초과근무수당은 11개 기관에서 지급하고 있었는데, 2개 기관은 전체 초과근무에 대한 수당을 지급하고 있었으나, 9개 기관은 예산 범위 내에서 일부 초과근무에 대해서만 수당을 지급하고 있었다. 이외 기관에서 운영하는 복리후생제도 관련 상세 내용은 아래 〈표 6-3-3〉과 같다.

〈표 6-3-3〉 장애인권익옹호기관 복리후생 제도 현황(복수응답)

(단위: 개소, %)

	빈도	비율		빈도	비율
초과근무수당(전체)	2	13.3	사보험료 지원	2	13.3
초과근무수당(일부)	9	60.0	경조비	1	6.7
유급휴가	10	66.7	자기계발	2	13.3
건강관련 비용 지원	1	6.7	탄력근무제	1	6.7
식사비 보조	4	26.7			

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

지역장애인권익옹호기관의 업무는 크게 ‘학대폭력 대응 업무’와 ‘학대폭력 예방 업무’, ‘관련 기타 행정’으로 구분하여 볼 수 있다. 업무 수행 현황은 기관 실태조사를 통해 파악하였는데, 실태조사에 응답한 15개 지역장애인권익옹호기관은 해당 영역의 업무 비중을 아래 <표 6-3-4>와 같이 산정하였다.

<표 6-3-4> 장애인권익옹호기관 업무별 비중

(단위: %)

	평균	표준편차	최대값	최소값
학대 폭력 대응	69.0	13.8	95	40
학대 폭력 예방	15.2	8.1	35	3
관련 기타 행정	15.8	8.6	35	2

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)’ 결과임.

값에는 차이가 있으나, 모든 기관에서 핵심 업무인 ‘학대폭력 대응’이 업무의 가장 많은 비중을 차지하는 것으로 응답하였다. 학대폭력 대응은 긴 시간에 걸쳐 이루어지며, 지원 범위가 매우 포괄적이어서 명확하게 한정짓기 어려워 5장 1절에서 서술한 바와 같이 지역장애인권익옹호기관 종사자가 피해자 지원 업무로 돌봄 업무나 근로계약서 작성 지도까지 담당해야 하는 경우도 있었으며, 권익옹호기관의 본래 업무로 명확하기 규정하기 어려운 이러한 업무들에 투입되는 시간과 에너지가 적지 않았다. 현장전문가 FGI와 DACUM 워크숍 참여자는 학대지원 업무의 이와 같은 어려움을 다음과 같이 드러내기도 하였다.

“장애인학대로 인한 피해장애인의 사례관리는 단기간 집중해서 손을 댈 수 있는 구조가 아니라, 계속적인 모니터링이나 방문, 상담이 필요한 사례가 대부분을 차지하고 있습니다. 특히 법정 고발사건의 경우 재판이 판결완료시까지 지원해야 하므로 그 기간이 오래 걸리는 상황입니다. 이로 인해 많은 에너지가 전문상담과 지원에 쏟아지고 있는 상황입니다.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“지난주에 청각장애인 한분에 대한 조사를 진행하는데, 기껏 두가지 질문, 당신은 당신 딸을 처벌하고 싶냐, 이런 정도의 질문인데, 이분이 수어도 안 되시고 70대이시고 간암 4기로 누워계시는 거예요. 그래서 농통역사를 통해서 수어통역사를 통해서 통역을 해서 6시간 동안 앉아 가지고 당신은 당신 딸을 처벌하고 싶냐는 질문을 하고 답을 끌어내는 데 6시간이 걸리는 거예요. 예를 들어서 공장에서는 물건 생산하기 위해서 납품을 1,000개 목표를 정할 수 있잖아요. 우리가 만나는 사람들은 그 시간을 예측할 수 없는 거예요. 이 사람한테는 10분만에 답변 받을 수 있는데, 저 사람이 오면 6시간 동안 한 질문밖에는 못하는 거죠. 그런데 이 사람과 저 사람을 내가 선택할 수 없는 거잖아요.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“노동력 착취다, 그러면 단순히 이사람들 노동력 착취당하지 않게 하기 위해서 교육을 하는 데 있어서 대부분 발달장애인들이다 보니 근로계약서 한 장을 쓰는 거를 일주일 동안 자주 만나서 여기는 어떤 내용으로 써야 돼, 근로시간의 의미가 뭐야 라는 의미를 나눠보고 샘플을 만들어보려고 하고 있어요. 그런데 한사람한테 근로계약서 의미를 이야기하는 데 일주일이 걸리는 거예요.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“신분증 없고, 만들고 장애등급도 받고 활동지원 받기 전에도 절차가 있잖아요. 대기 기간 동안에는 서비스를 받을 수 없는데 그런 기간에 돈을 주고 돌봄서비스나 자원봉사를 하거나 해야 하는데, 가족구성원에 의한 성폭력 사례도 있어서 그분을 데리고 나오는 상황, 낙태수술하고 이런 경우가 있어서” (장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

학대대응 업무의 어려움에는 무엇을 장애인 학대로 규정해야 하는지의 문제도 있었다. 장애인이 피해자인 범죄 행위를 장애인 학대로 규정해야 하는지와, 보호자의 돌봄에도 불구하고 장애인의 기본적인 욕구가 충족되지 못한 결과를 학대로 봐야 하는지도 현장에서 경험하는 어려운 문제였다.

“또 저희는 대출사기 이런 것도 처리를 해야 해요. 장애인이 누구에게 땅을 받아서 땅이 있어서 부동산을 통해 팔았다가 그 지역의 땅값이 2배 3배가 오른 거예요. 그래서 내가 장애인이라서 노린 것이 아니냐고 하는데 이걸 학대인가라 봐야 할지 난감하기도 합니다.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“저희가 학대에 대해 판정하는게 상황에 따라 학대가 될 수도 있고 안될 수도 있어요. 그래서 통일성이 어느 정도는 필요한데 어디 지역은 학대고, 어디지역은 학대가 아니라고 하니깐 애매해요. (중략) 최근에 방송에도 나왔는데 장애인 당사자를 끈으로 묶어 놓은 사례가 있어서 실제로 방문했을 때 20년 동안 이 어머니를 오히려 대단하다고 봐야하는 상황이라구요. 어머니 혼자서 장애인 3명을 돌보고 계신데, 당사자는 도전행동이 너무 심하고 온 몸에 탈이 나고 외부사람에게 괴롭힘을 보일 것 같아서 어머니조차도 지역사회에 나가지 않겠다고 하셨고요. 건강상태가 좋지 않거나 보호조치 대상과 연락이 안되거나 비위생적인 상황 등 방임으로 보이는 여러 가지 사례가 있지만 이 사례는 먹는 거나 돌봄도 잘 이루어지고 있었고 영양제까지 챙겨서 먹이는 상황이었으나 방송에서는 끈을 묶었던 것 때문에 학대이다 아니다 라는 논의가 나왔는데 학대가 아니라는 판정이 나왔어요.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

이러한 권익옹호기관의 업무 수행 실태는 학대에 대응하는 업무가 정형화, 표준화되기 어려우며, 여기에는 학대지원 범위의 모호함 뿐 아니라 학대피해사례에서 발달장애인이 차지하는 높은 비율, 인력 부족으로 인한 업무분장 등 체계적 업무수행의 어려움 등도 영향을 미침을 보여주고 있다. 따라서 상당 기관은 지역 장애인권익옹호기관의 역할에 따른 책무를 과업별로 구분하여 근로시간과 비율을 측정하는 방식으로 이루어지는 실태조사에 회의를 보였다.

“그런데 이런 것들을 하는 데가 있고 안 하는 데가 있기 때문에 이쪽에서는 이런 것들이 필요하다는 이야기를 쓰기가 어려울 거고, 여기는 했다고 하면 업무량이 굉장히 많아서 이런 걸 평균을 내서 이런 일들이 필요하다고 이야기를 하는게 우리에게는 현실적이지 않다.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“24시간을 밀착관리해야하는 경우도 있었는데 그런 게 난이도 상이잖아요. 그럼 업무를 어떻게 시간배분 자체가 안되는데 어떻게 해야하나요? 매칭되기 전 과정이랑 매칭 후의 업무시간이 다 들어가는데 현재까지는 이 모든 것을 업무로 보지 않았잖아요. 저

같은 경우도 병원에서 간병인 역할을 했는데, 그런 사항은요? 이런 경우라면 100건 중에 10건 정도가 그런 것 같아요.”(장애인권익옹호기관 종사자FGI 중에서)

“그거 하나하나 내용을 집어놓고 기타, 파산신청 한다고 하면 몇 개의 은행을 피해자를 모시고 다니면서 뒤지고 해야 하는데 그걸 출발시간과 끝 시간은 알지만 중간 시간은 기억이 안나니까 1시간, 1시간 해놓고 사후에 시스템 열어드라고 해서 수정한다고 미뤄놓는 경우가 있어요. 인력만 있다면 업무를 나눠서 하는게 가능하겠지만 저조차 조사를 하고 사무실 비워놓고 나오는 상황이니 현상유지만 겨우 하고 있고...”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

따라서 실태조사를 통해 파악한 근로시간과 비중이 이들의 근로 실태를 정확하게 반영한다고 보기 어려우며, 책무와 과업간 상대적 비교를 위한 참고용으로 활용하는 것이 바람직할 것이다.

본 연구의 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사’중 기관조사는 학대 대응 업무와 학대 예방 업무의 세부 책무별 비중과 난이도, 중요도를 포함하고 있는데, 이 역시 업무 현황을 보여주는 데는 한계가 있으나, 기관의 업무에 대한 인식을 파악할 수 있는 자료이다. 업무 비중은 해당 업무가 학대 폭력 대응 업무, 학대 폭력 예방 업무에서 차지하는 비율을 물어보았다. 난이도와 중요도는 5점 서열척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 난이도와 중요도가 높음을 의미한다.

지역기관에서 가장 큰 업무 비중을 차지하는 책무는 ‘개인 학대조사’였으며(25.0%), 차순위는 ‘신고상담’이 차지하였다(18.6%). 다음으로 많은 비중을 차지한 업무는 ‘회복지원’이었다(16.1%). 난이도가 가장 높은 업무는 ‘집단이용시설 학대조사’와 ‘응급조치’로 나타났다(4.7). ‘사례판정’(4.4)과 ‘개인 학대조사’(4.3)도 난이도가 높은 업무에 속했다. 반면 중요도는 대부분의 업무가 4.0 이상으로 난이도보다 높은 수치를 보였다. 가장 중요도가 높은 업무는 ‘응급조치’(5.0)였으며, ‘집단이용시설 학대조사’(4.8)와 ‘개인

학대조사'(4.7)이 뒤를 이었다. 상세한 결과는 아래 <표 6-3-5>와 같이 나타났다. 즉 업무 비중은 발생 빈도가 높은 개인 학대조사가 가장 높으나, 집단이용시설에서의 학대에 대한 대응이 더 어렵고 중요하다고 인식하고 있었으며, 학대 대응에서 가장 중요한 업무로는 '응급조치'를 꼽았다.

<표 6-3-5> 지역 장애인권익옹호기관 학대·폭력 대응 업무 책무별 비중, 난이도, 중요도  
(단위: %, 점)

	비중	난이도	중요도
신고상담	18.6	3.5	4.1
학대조사_개인	25.0	4.3	4.7
학대조사_집단이용시설	11.7	4.7	4.8
응급조치	6.5	4.7	5.0
사례판정	8.1	4.4	4.5
회복지원	16.1	3.9	4.6
모니터링	7.6	3.3	3.7
장애인차별업무	6.5	3.6	4.1
계	100.0	-	-

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

학대폭력 예방 업무에서는 학대예방 교육이 가장 높은 비중(45.0%)을 차지하는 것으로 나타났으며, 난이도(3.9)와 중요도(4.3) 또한 가장 높았다. 상세한 결과는 아래 <표 6-3-6>과 같다.

<표 6-3-6> 지역 장애인권익옹호기관 학대·폭력 예방 업무 책무별 비중, 난이도, 중요도  
(단위: %, 점)

	업무비중	난이도	중요도
교육	45.0	3.9	4.3
홍보	31.0	3.3	3.8
지역네트워크	24.0	3.5	3.9
계	100.0	-	-

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

지역장애인권익옹호기관에서 담당하고 있는 사례 수는 기관조사와 종사자조사를 통해 파악하였다. 기관조사에서는 지난 1년간(2019.8.1.~2020.7.30) 기관에서 신고 접수된 학대 및 폭력 사례수와 일반사례수를 조사하고, 사례별로 난이도를 구분하였다. 분석 결과, 1개 기관에서 담당하고 있는 총 사례수는 평균 202.7건으로 나타났는데, 최대 사례를 담당한 기관이 528건, 최소 사례를 담당한 기관이 99건으로 지역간 편차가 컸다. 이 중 학대 폭력 사례는 평균 106.2건(52.4%), 일반 상담 사례는 평균 96.5건(47.6%)으로 나타났는데, 이는 중앙장애인권익옹호기관에서 집계한 2019년 신고접수사례 중 학대의심사례가 43.9%, 일반사례가 56.1%를 차지한다는 결과와 다소의 차이를 보인다(보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관, 2020, p. 62).<sup>42)</sup> 난이도에 따른 사례의 분포는 아래 <표 6-3-7>과 같다.

<표 6-3-7> 지역 장애인권익옹호기관 신고접수건

(단위: 건)

		평균	표준편차	중위값	최대값	최소값
전체 (n=15)		202.7	105.8	196	528	99
학대 폭력 사례 (n=15)		106.2	47.8	94	199	52
난이도	상	43.5	41.3	34	180	10
	중	42.1	25.6	42	85	10
	하	20.5	14.0	22	50	0
일반상담 사례 (n=15)		96.5	78.3	71	329	31
난이도	상	30.9	75.2	10	300	0
	중	26	22.4	12	70	0
	하	39.6	35.6	30	110	0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

42) 학대의심사례는 학대사례, 비학대사례, 잠재학대사례로 구분하나, 현장조사 및 사례회의를 실시하므로 본 실태조사에서는 학대폭력사례로 분류함.

기관 실태조사에서는 기관에서 상담 업무를 수행하고 있는 직원의 정확한 숫자를 파악하기 어려워<sup>43)</sup> 인당 사례수는 종사자 조사를 통해 파악하였다. 종사자 조사의 담당 사례수는 '현재 시점에서 담당하고 사례'를 기준으로 하여, '지난 일년간 신고접수건수'를 기준으로 조사한 기관 사례 수와 차이가 있다.

분석 결과 75명의 응답자 중 현재 한건 이상 사례를 담당하고 있는 종사자는 62명(82.7%)인 것으로 나타났다. 상담 업무에 관여하지 않는, 담당사례가 '0'인 13명의 응답자를 제외하고 상담에 관여하는 종사자 1인당 평균 사례건수는 22.8명인 것으로 나타났는데, 범위가 2건에서 121건까지 분포하여 기관간, 종사자간 차이가 매우 큰 것으로 나타났다. 난이도별로 사례를 구분했을 때는 난이도 '상'이 7.7건, '중'이 9.2건, '하'가 5.8건이었다.

〈표 6-3-8〉 지역 장애인권익옹호기관 종사자의 난이도에 따른 담당 사례 수

(단위: 건)

		평균	표준편차	중위값	최대값	최소값
전체 (n=62)		22.8	20.5	18	121	2
난이도	상	7.7	7.3	5	33	0
	중	9.2	10.6	5	62	0
	하	5.8	7.0	3.5	40	0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

지역 장애인권익옹호기관 종사자의 근로실태를 보다 구체적으로 파악하기 위해 핵심책무인 학대 폭력 대응 업무를 '신고상담', '개인 학대조사', '집단이용시설 학대조사', '응급조치', '사례판정', '회복지원', '모니터링', '장애인차별업무'의 8개의 세부책무로 구분, 세부 과업을 정리하여 과업별

43) 기관에 따라 상담원 직급의 종사자만 사례를 담당하거나, 팀장/선임 상담원, 기관장도 사례를 담당하기도 하여, 직급을 기준으로 상담인력을 구분하는 것은 적합하지 않음.

소요시간을 조사하였다. 핵심 책무인 과업별 소요시간은 사례의 난이도에 따라 편차가 매우 크기 때문에 ‘가장 많은 시간이 투입된 사례’와 ‘가장 적은 시간이 투입된 사례’를 조사하였다. 과업별 소요시간을 사례별로 정확하게 측정하는 것은 매우 어렵기 때문에, 절대적 시간으로 해석하기보다는 책무간, 과업간 상대적 비교를 위한 자료로 활용하는 것이 적절할 것이다.

분석 결과, 최대시간이 투입된 사례에서 가장 많은 시간이 투입된 세부 책무는 ‘집단이용시설 학대조사’인 것으로 나타났다(107.11시간). 집단이용시설에서 발생한 학대는 현장 조사에 대한 시설의 저항이 있고 일단 학대 신고접수가 되면 시설 이용자 전수를 조사해야 하기 때문에 업무난이도나 중요도가 매우 높게 나타난 바 있다. 그러나 최소시간 투입사례의 평균(2.47시간)은 신고상담(5.68시간)이나 개인 학대조사(7.54시간)보다 적어, 사례간, 기관간 차이가 큰 것으로 나타났다. 차순위는 회복지원(95.83시간), 개인 학대조사(84.25시간), 신고상담(79.41시간)이 차지하였다. 제일 적은 시간이 투입된 사례를 기준으로 보면, 회복지원(7.92시간), 개인 학대조사(7.54시간) 신고상담(5.68시간), 사례판정(3.98시간) 순으로 나타났다.

〈표 6-3-9〉 지역 장애인권익옹호기관 책무별 소요시간

(단위: 시간)

	최대시간 투입 사례	최소시간 투입 사례
신고상담	79.41	5.68
학대조사_개인	84.25	7.54
학대조사_집단이용시설	107.11	2.47
응급조치	31.24	2.29
사례판정	24.98	3.98
회복지원	95.83	7.92
모니터링	26.86	2.91
장애인 차별업무	18.59	1.5

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)’ 결과임.

8개의 세부책무에서 총 80개의 과업이 도출되었는데, 과업별 투입시간은 최대시간 투입 사례 기준과 최소시간 투입 사례 기준을 구분하여 각각 최대시간이 투입된 과업을 조사하였다. 80개의 과업 중 상위 10%에 해당하는 8개 과업을 최대시간 투입 사례와 최소시간 투입 사례 기준으로 제시한 결과는 아래 <표 6-3-10>, <표 6-3-11>과 같다.

최대시간 투입 사례 기준, 전체 과업 중 가장 많은 시간이 투입된 과업은 '집단이용시설 학대조사' 중 '자료조사'인 것으로 나타났다(62.67시간). 신고상담 중 방문상담(52.00시간), 개인학대조사 중 자료조사(44.46시간)에도 많은 시간이 소요됐다. 회복 지원 중에서는 '사법절차 지원'에 투입되는 시간이 가장 많아(31.55시간) FGI에서 드러난 사법절차에 대한 부담을 뒷받침하였다.

<표 6-3-10> 지역 장애인권익옹호기관 과업별 소요시간\_최대시간 투입 사례 기준

(단위: 시간)

책무	과업	투입 시간
학대조사_집단이용시설	자료조사	62.67
신고상담	방문상담	52.00
학대조사_개인	자료조사	44.46
회복지원	사법절차 지원	31.55
응급조치	쉼터 및 생활시설 연계	20.50
학대조사_집단이용시설	현장조사_관계자 조사 등	17.89
회복지원	상담심리 지원	17.04
회복지원	거주지원	10.73

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

최소시간을 투입한 사례를 기준으로 하면 '개인 학대조사'에 투입된 시간이 가장 길었다(2.14시간). 신고상담 중 '전화상담'(1.60시간), '방문상담'(1.36시간) 등에 상대적으로 긴 시간이 소요됐고, 회복지원 중 '거주지원'(1.25시간)도 다른 과업에 비해 시간이 많이 걸리는 과업임을 알 수 있었다.

〈표 6-3-11〉 지역 장애인권익옹호기관 과업별 소요시간\_최소시간 투입 사례 기준

(단위: 시간)

책무	과업	투입 시간
학대조사_개인	현장조사	2.14
신고상담	전화상담	1.60
신고상담	방문상담	1.36
회복지원	거주지원	1.25
사례판정	사례회의(내부)	1.08
응급조차	쉼터 및 생활시설 연계	1.00
학대조사_개인	조사계획수립	1.00
학대조사_개인	자료조사	1.00

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

근로시간은 종사자 실태조사를 통해 파악하였다. 지역권익옹호기관 종사자는 주 40시간 근무하는 것이 표준이다. 그러나 종사자 실태조사를 통해 지난 1년간 초과근무 현황을 물었을 때, 응답자의 75명 중 80% 이상인 61명이 주평균 1회 이상의 초과근무를 한 것으로 나타났으며, 전체의 1/3이 주 5일 초과근무를 한 것으로 나타날 정도로 초과근로 빈도가 높았다. 주1일 이상 초과근무를 한 경우, 초과근무 시간은 주평균 8시간에 달하는 것으로 나타났다. 상세한 초과근무 현황은 아래 〈표 6-3-12〉와 같다.

〈표 6-3-12〉 지역 장애인권익옹호기관 종사자 초과근무 현황

(단위: 명, %, 시간)

		빈도	비율
주 평균 초과근무일	초과근무 없음	14	18.7
	1~2일	23	30.7
	3~4일	13	17.3
	5일	25	33.3
		평균	표준편차
주평균 초과근무 시간 (초과근무가 '0'인 경우 제외)		8.21	9.05

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

근로 안전과 관련하여, 종사자 실태조사에 응답한 75명 중 93.3%에 해당하는 70명이 학대 대응 서비스 실천과정이 신변 안전상 위험한 일이라고 인식하는 것으로 나타났다. 이는 유사한 서비스를 제공하는 아동보호전문기관(89.4%), 노인보호전문기관(88.3%), 가정폭력상담소(68.3%)보다 높게 나타난 수치이다. 응답자 중 52명(69.3%)은 언어폭력을 경험한 바 있었으며, 42명(56.0%)는 모욕적인 행동에 노출된 적이 있었다. 안전을 위협하는 행위의 주체를 물었을 때, 동료 또는 유관기관 등 업무관계자가 안전을 위협하는 경우도 적지 않았다. 안전위협 유형별 경험 빈도와 행위의 주체 관련 상세 내용은 <표 6-3-13>과 같다.

<표 6-3-13> 지역 장애인권익옹호기관 종사자 안전 위협 유형별 경험 여부 및 행위주체  
(단위: 명, %)

	경험여부(n=75)		행위주체(복수응답)	
	경험함	비율	업무관계자	서비스대상자
언어폭력	52	69.3	26.9	80.8
성희롱·성추행	9	12.0	33.3	88.9
협박	40	53.3	37.5	77.5
모욕적 행동	42	56.0	40.5	78.6

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

현장전문가 FGI에서도 이러한 안전이 보장되지 않는 업무환경을 확인할 수 있었다.

“현장에 갔는데, 농장이나 타조 기우는 현장에 갔는데, 여자가 혼자 와서 조사하니깐 성희롱성 발언도 하고 조사하러 왔는데 거기에 대해서 이런 유사발언 더 하시면 고발조치한다고 했는데 그런게 비밀비재라 동행을 하려고 해요. 저희는 장애인 쪽이 당사자들이 쾌적한 환경에서 조사받는 게 아니에요. 수시로 탈의가 이루어지는 곳으로 갔던 적도 있었는데 그런 경우가 너무 많아요. 결국은 정말 안전에 대한 위험도도 높고”(장애인 권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“강제적인 호소를 하는 장애인분이 있습니다. 정신장애인 본인데 저희(시설이) 모두 유리예요. 의자를 막 들면서 호소를 하는데 자기를 OO까지 안태워다주면 안 간다면서 그래요. 맛있는거 사달라거나 그러는데... 항상 위험에 노출되어 있어요. 남자분은 폭행 피해를 당했고 망상이 심해서 공주병원에 보호조치를 해놓았는데 자기는 칼로 찔러보라고 하고, 벽에 부딪히고 그래서 병원에 모셔다 드리면 거기서 나간다고 하고요. (중략) 조사관 한 명이 마음에 든다고 계속 와서 옆에 와서 계속 서있어요. 남자직원이 출장이 잦아서 다행이긴 하지만 중간에 어떤 행동을 어떻게 할지도 모르고요. 그래서 탁자를 늘 사용하고 문을 등지고 있어요.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

종사자의 안전을 위한 기관의 보호조치에 관한 질문에 응답자의 56.0%는 ‘최소한의 보호조치’를 하고 있다고 응답하였으며, 28.0%는 ‘적절한/충분한 보호조치를 하고 있다’고 응답하였다. 그러나 ‘별다른 보호조치를 제공하지 않는다’는 응답도 16.0%를 차지하였다.

〈표 6-3-14〉 지역 장애인권익옹호기관의 종사자 안전을 위한 보호조치 이행 여부

(단위: 명, %)

	빈도	비율
종사자의 안전을 위한 별다른 보호조치를 제공하지 않는다.	12	16.0
종사자의 안전을 위한 최소한의 보호조치를 하고 있다.	42	56.0
종사자의 안전을 위한 적절한 보호조치를 제공하고 있다.	16	21.3
종사자의 안전을 위해 충분한 보호조치를 제공하여 안전한 근무환경에서 일하고 있다.	5	6.7

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)’ 결과임.

지역 장애인권익옹호기관 종사자에게 업무상의 어려움을 1, 2, 3순위로 구분하여 응답하도록 하였다. 가장 많은 응답자가 꼽은 1순위의 어려움은 ‘낮은 임금’이었으며(22명, 29.3%), ‘높은 업무강도’(16명, 21.3%), ‘업무수행에 필요한 자원의 제약’(15명, 20.0%)이 뒤를 이었다. 업무상 어려움에 대한 상세한 응답은 아래 〈표 6-3-15〉와 같다.

〈표 6-3-15〉 지역 장애인권익옹호기관의 종사자의 업무상 어려움

(단위: 명, %)

		빈도	비율
1순위	낮은 임금	22	29.3
	높은 업무강도	16	21.3
	업무수행에 필요한 자원의 제약	15	20.0
2순위	높은 업무강도	17	22.7
	업무수행에 필요한 자원의 제약	14	18.7
	제한된 권한	11	14.7
3순위	업무 수행에 필요한 자원의 제약	14	18.7
	제한된 권한	9	12.0
	역할 및 업무성과의 불명확함	9	12.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

장애인권익옹호기관이 지역사회에서의 학대와 폭력에 대응하는 역할을 적절하게 수행하기 위한 과제의 시급성은 기관조사를 통해 파악하였다. 각 과제의 시급성 정도를 5점 척도로 파악하였을 때, '쉼터, 일시보호 시설 등 지역사회 응급 또는 임시·일시 보호자원의 확충'을 가장 시급한 과제로 인식하는 것으로 나타났다(4.8점). 쉼터 시설 확충의 필요성은 FGI 참여자의 다음과 같은 응답을 통해서도 드러난다.

"쉼터는 필요성은 절대적으로 있으나, OO지역에는 없습니다. 특히 장애인에 대해서 그 특성과 보호가 가능한 전문인력이 반드시 필요하나 운영되고 있지 않습니다. 실제로 학대로 인해 피해를 입은 장애인이 시설로 신규 입소하는 것은 거의 불가능하며, 기타 유사 폭력관련 보호쉼터에서는 장애를 이유로 입소를 거부당하고 있는 현실입니다. 응급사태가 발생하면 전직원이 전화기에 붙어 지자체, 시설 등과 입소절차 및 보호를 문의하느라 적게는 2~3일, 길게는 1주일씩 보호 장소를 물색하느라 시간을 보내고 있습니다. 심지어는 1일 보호조치를 하였으나, 임시보호시설측에서 보호를 못하겠다고 하여 원래의 가정으로 돌아가는 사례도 있었습니다."(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“남자직원은 갈 수 있는 곳이 없어서 가해자 집에 같이 가서 자고 온 적도 있고요. 피해자 분모시고 모텔가서 잔 적도 있고요.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

차순위로 시급한 과제는 ‘인건비 이외 안정적 사업추진을 위한 예산 확보’, ‘보호기관의 인력충원 및 적정 업무량 현실화’, ‘보호서비스 제공인력 권한 확대를 위한 법제도 개선’, ‘종사자 복리후생 수준 향상’으로, 동일하게 4.7점을 기록하였다. 기관이 제 기능을 할 수 있도록 사업비와 인력을 충원하고 현재 인력의 업무상 권한과 복리후생 수준을 높여야 한다는 것이다. 기관이 더 역할을 해야 한다는 인식과 인력의 제약으로 인해 어려움을 겪는 현실은 FGI와 DACUM 워크숍을 통해서도 드러난다.

“우리가 만들어진지 3년인데, 옹호활동을 진행하는 과정에서 해야 할 일. 우리가 앞으로 나아가야 되고 당사자들 지원하다 보면 발생하는 문제들 어떻게 풀어야 할지는 고민을 하다 보면 직원은 해야 할 일들이 굉장히 많이 어깨에 올라가게 되죠. 그런데 실제 3명이라는 인원, 4명이라는 인원으로 할 수 있는 일은 매우 제한적이라서”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

“4명의 직원이 모두 그런 역할을 하고 있어요. 저희는 업무를 누구에게 분장해줄 수 없어요. 만약 일을 하나를 맡겼는데 누구는 하루 종일 걸릴 수도 있고, 누구는 당일엔 못 돌아 올 수도 있으면 그 서류를 묵혀둘 수 없으니 그 자리에 앉은 누군가가 해야하는 거죠. 공용메일에서 찾아서 접수하고 단체 메신저방 같은거 언제까지 무슨 서류 제출해야 한다고 하면 작성해서 제출하고요. 사무실도 민원이 많이 발생되는데, 요즘은 방문을 많이 오세요. 그런데 저희가 다 조사를 나가면 사무실 불이 꺼져있기도 하고요.”(장애인권익옹호기관 종사자 FGI 중에서)

과제의 시급성에 대한 상세한 응답은 아래 <표 6-3-16>과 같다.

〈표 6-3-16〉 지역 장애인권익옹호기관의 적절한 역할 수행을 위한 시급한 문제

(단위: 점)

과제		점수
종사자 처우 개선	서비스 제공과정에서 종사자 안전의 보장	4.0
	지역사회 유관기관의 연계 및 협력 강화	3.7
	보호기관의 인력충원 및 적정 업무량 현실화	4.7
	주52시간 근로시간의 준수	3.9
	교육훈련 등을 통한 경력개발, 전문성 향상과 승진기회 제공	3.9
	인건비 이외 안정적 사업추진을 위한 예산 확보	4.7
	업무수행 과정에서 외상후 스트레스 등 회복지원 방안의 마련	4.5
	인건비 부족에 따른 종사자 처우문제의 해소	4.5
	보호서비스 제공인력 권한 확대를 위한 법제도 개선	4.7
	종사자 대상 복리후생 수준 향상	4.7
기타 사회복지시설과의 처우 격차 해소	4.5	
서비스 전문성 확보	대상자 관리와 서비스 제공 과정의 연속성, 지속성 확보	4.3
	고위험 대상자의 사전적, 예방 차원의 발굴 내실화	4.5
	학대·폭력 사건의 현장조사와 사례관리 기능분화	4.1
	사례종결 이후 체계적인 모니터링 또는 사후관리 기능 강화	3.9
	지역사회 대상 예방 활동(교육홍보 및 캠페인) 활성화	3.8
협력체계 강화	지역사회 중심의 통합 사례관리 강화	4.1
	쉼터, 일시보호시설 등 지역사회 응급 또는 임시·일시 보호자원의 확충	4.8
	지자체를 비롯한 정부와의 협력관계 개선	4.5

주: 5점 척도로 점수가 높을수록 시급한 문제로 인식하는 것으로 해석할 수 있음.  
 자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

장애인권익옹호기관 외 학대 및 폭력 대응 서비스의 축을 담당하는 피해 장애인 쉼터의 종사자 인건비는 해당년도의 '장애인거주시설 종사자 인건비 지원기준'을 따른다. 기본급 외 명절휴가비, 시간외 근무수당, 가족수당 등의 종사자 수당이 주어진다(유경민 등, 2017, p. 126). 쉼터는 주7일 24시간 운영되기에 종사자는 교대제로 근무한다(김유휘, 최미진, 홍문기, 류진아, 2019, p. 121).



## 제7장

### 가정폭력 대응서비스 인력의 수급 실태

제1절 가정폭력의 발생과 가정폭력상담소 인력 현황

제2절 가정폭력상담소 인력의 양성과 교육훈련

제3절 가정폭력상담소 인력의 처우와 근로여건



# 제 7 장 가정폭력 대응서비스 인력의 수급 실태

## 제1절 가정폭력의 발생과 가정폭력상담소 인력 현황

이 절에서는 가정폭력대응서비스 제공 기관과 종사자의 활동내용을 살펴보고자 하겠다. 대표적인 보호서비스 제공기관인 가정폭력상담소를 중심으로 살펴볼 것이다. 가정폭력대응서비스는 가정폭력피해라는 서비스 수요에 대응하고 피해자의 권리 회복을 지원하는 활동인 만큼, 우선 가정폭력의 성격과 가정폭력의 발생현황을 파악하도록 한다. 그 후 이러한 서비스 수요에 대한 서비스 제공현황을 제공기관과 종사자의 활동내용을 중심으로 살펴보고자 한다.

### 1. 가정폭력 발생 현황

#### 가. 가정폭력과 가정폭력대응서비스

가정폭력이라는 용어는 현재 우리나라 법과 제도에서 가장 일반적으로 사용되는 용어이다. 이 연구에서도 이러한 일반성을 좇아 가정폭력이라는 용어를 사용할 것이다. 가정폭력(domestic violence)은 가정과 사회의 젠더 위계에 의해 비롯된 폭력으로서 배우자 관계에서 발생한 폭력을 지칭하며, 국제적으로도 널리 사용되어 온 용어이다. ‘가정’과 ‘폭력’을 병치한 이 용어는, 그동안 가정폭력이 사회적으로 드러나지 못하도록 만든 바로 그 ‘안식처로서 가정’의 이미지에 도전하고 현실적인 가정생활에 만연한 폭력을 강력한 방식으로 드러내었다(정희진, 2016, pp. 41-42).

이러한 맥락에서 보면 가정폭력이라는 용어에서 가정은 단지 폭력이 발생한 물리적 장소가 아니라, 폭력의 가능성을 내포하고 있는 생활공동체를 지칭한다(양현아, 2006).

그러나 1997년 제정된 「가정폭력처벌법」과 「가정폭력방지법」에서 규정한 가정폭력에는 젠더 관계에 대한 적극적인 인식이 나타나 있지 않다. 오히려 가정폭력처벌법에서 ‘가정’은 부부, 사실혼부부(과거부부 포함)와 더불어 직계존비속(배우자의 직계존비속 포함), 계부모 및 적모 서모자녀 관계가 병렬적으로 배치되어 있을 뿐이다. 이러한 가정폭력 범주의 구성 때문에 가정폭력으로부터 보호해야 할 대상이 인권이 아니라 추상적인 친족제도인 양 여겨질 수 있다는 지적도 있다(양현아, 2006). 가정폭력 관련법의 가정폭력 규정은 젠더 관계에서 발생하는 폭력을 가정폭력의 본질이 아니라 경험적 사례 중 하나로 위치짓고 있다. 이러한 정의는 가정폭력을 초래한 사회적 관계에 대한 관심을 무마시킬 우려가 있어서 종국적으로 가정폭력을 예방하는 데에 도움이 되지 않을 수 있다. 뿐만 아니라 「가정폭력방지법」과 같이 실질적으로 폭력을 예방하고 피해자를 지원하기 위한 정책수단을 규정하는 데 있어서도 혼란을 초래한다. 「가정폭력방지법」도 가정폭력 범위에 직계존비속 관계의 폭력과 배우자관계의 폭력을 나열하고 있지만, 정작 이 법이 규정한 피해자지원 상담소와 보호시설 등은 모두(배우자관계에서 발생하는) 가정폭력을 주된 업무영역으로 설정하고 있기 때문이다. 주지하듯이 가정 내·외부 폭력은 피해 대상에 따라, 아동폭력, 노인폭력, 장애인폭력 등은 별도의 법에서 다루어지고 있다. 이렇게 본다면, 「가정폭력방지법」에서 가정폭력 범위에 아동 및 노인 대상의 친족폭력을 모두 포함하는 것이 오히려 혼란을 초래하는 상황인 것이다.

이러한 혼란으로 인해, 일부에서는 가정폭력을 대체하는 대안적 용어를 사용하기 시작했다. 현재 「가정폭력처벌법」과 같이, 범주로서 가정폭력

내에는 아동이나 노인 대상의 가족/친족 내 모든 폭력이 포함되어 있어서, 젠더관계에서 비롯된 배우자 폭력을 적절하게 지칭하는 데 어려움이 있기 때문이다. 이를 테면 ‘부부 폭력’(김유휘, 최미진, 홍문기, 류진아, 2019)이나 ‘배우자 폭력’(김정혜 등, 2019) 등의 용어를 사용하여 가족/친족 관계에서 발생하는 여러 종류의 가정폭력 중에서 배우자 관계에서 발생하는 폭력을 특정하고자 한다.

그러나 이 연구는 가정폭력 대응서비스의 제공 현황과 인력 수급 현황을 고찰하려는 목적을 갖고 있으므로, 무엇보다 지난 20여 년간 현장에서 가장 널리 사용되어온 가정폭력이라는 용어를 사용함으로써 용어의 역사성과 안정성을 취하고자 한다. 뿐만 아니라 「가정폭력처벌법」에서 규정한 배우자 관계 이외의 친족구성원 사이에서 발생하는 폭력은 피해자의 위치에 따라, 아동폭력, 노인폭력, 장애인 폭력 등으로 규정되어 관련 보호기관이 운영되고 서비스가 제공되고 있다. 현재로서는 배우자폭력 이외에 가정폭력에 속한다고 주장하는 여타의 폭력이 존재하지 않기 때문에, 적어도 보호서비스 영역에서 피해자나 가해자를 더욱 특정화한 새로운 용어를 사용함으로써 얻는 현실적인 장점이 크지 않다. 오히려 가정폭력의 잠재적 대상을 단순히 나열하고 그 일부로 배우자를 설정하는 것은, 가정폭력의 압도적인 피해자가 여성이고 가정폭력을 유발하는 관계가 젠더관계라는 중요한 사실을 사소하게 만들 수도 있다. 이러한 점을 감안하여 이 연구에서는 가정폭력이라는 용어를 계속해서 사용하고자 한다.

현재 가정폭력 발생에 대응하고 예방하기 위한 서비스를 수행하는 대표적인 기관은 가정폭력상담소이다. 가정폭력 피해자는 피해상황으로부터 분리되어 피해 대응과 피해 회복을 위한 지원과 상담서비스를 가정폭력상담소로부터 제공받을 수 있다. 모든 폭력으로부터 안전할 권리를 보장하는 것이 국가의 책무이지만, 그 실질적인 수단인 보호서비스의 제공

은 국가의 공적 활동 범위 내에서 안정적으로 충분하게 이루어지고 있는 것은 아니다. 가정폭력상담소는 국가기관이 아니며, 현재 상담소 중 일부가 정부의 지원을 받는 민간단체 또는 민간 법인의 형태를 취하고 있다.

시민, 특히 폭력피해를 경험한 시민에게 전달되는 보호서비스의 접근성과 효과성은 무엇보다 서비스 전달기관의 성격과 종사자의 처우에 의해 일차적으로 규정될 수밖에 없다는 사실은 잘 알려져 있다. 이하에서는 가정폭력상담소의 실태를 기관과 종사자의 차원에서 살펴보고, 이러한 실태가 업무수행과 서비스 전달에 어떤 영향을 미치는가를 살펴보고자 한다.

## 나. 가정폭력 발생 현황

### 1) 실태조사 근거 발생률 집계

현재 우리나라에서는 ‘가정폭력실태조사’라는 전국규모의 표본조사를 통해 전 연령, 전 성별의 가정폭력 피해율을 조사하고 있다.<sup>44)</sup> 이 조사는 매 3년마다 가정폭력실태를 조사해야 한다는 「가정폭력방지법」에 따른 것이다. 이하에서는 이 실태조사에 근거하여 가정폭력 발생률을 파악하고자 한다.

가정폭력실태조사에서 가정폭력은 법적 범주로서 가정폭력을 의미하므로, (전·현) 배우자관계와 친족관계에서 발생하는 폭력이 총 망라되어 있다. 즉 ‘가정폭력’(배우자폭력) 뿐만 아니라 가족/친족 관계에서 발생한 아동폭력, 노인폭력도 모두 가정폭력실태조사의 대상이 된다. 이 실태조사를 인용하는 본 소절에서는 가정폭력 일반으로부터 구분하기 위해 ‘가

44) 전체 인구 대비 폭력 발생률은 극히 낮은 수준이기 때문에 실태조사를 통해 폭력발생률을 추정할 때 표본오차로 인한 신뢰성 문제가 있다(김정혜 등, 2019). 그러나 신고건수에 의존하여 가정폭력발생률을 측정하는 것은, 가정폭력의 신고율이 매우 낮다는 점을 감안했을 때, 현실을 잘 보여줄 수 없다는 근본적 한계가 있다. 따라서 가정폭력 실태를 파악하는 방법으로서 실태조사는 신고로 드러난 사건에 집중하는 것보다 나은 방법이다.

정폭력'을 배우자폭력으로 특정하여 표현하도록 한다. 주된 관심은 배우자폭력의 발생률에 맞추어질 것이며, 배우자에 의한 폭력이 '가정폭력' 내에서 얼마나 일반적인가를 파악하고, 주요 피해자 및 피해경험율을 확인하고자 한다.

가정폭력실태조사를 통해 파악한 지난 1년간의 가정폭력 건수는, 뒤에서 살펴볼 신고 및 상담 기관에 접수된 가정폭력발생 건수보다 비교할 수 없이 많다. 이러한 차이가 발생하는 이유, 즉 가정폭력을 경험한 사람들 중 극히 일부만이 사건을 수사기관 및 상담기관에 신고/접수하고 있다는 사실을 이해하고 분석하는 일은 별도의 논의를 통해 이루어져야 할 것이다. 다만, 여기에서는 그 차이를 드러냄으로써, 가정폭력 발생현황을 보다 충실하게 파악하는 데 집중하고자 한다.

2019년 가정폭력실태조사 결과를 요약한 것이 다음의 <표 7-1-1>이다. 우선 전체 '가정폭력' 중 가장 폭력경험율이 높은 것은 예상한 바와 같이 피해자가 여성인 배우자폭력이다. 유배우 상태에 있는 응답자 중 8.3%가 배우자로부터의 폭력을 경험했다고 보고하였는데, 여성이 10.3%, 남성이 6.2%로 나타났다. 여성의 폭력경험율이 남성의 경험율에 비해 4.1%p 높게 나타났다. 지난 1년 동안 유배우상태에 있는 여성 10명 중 1명이 배우자로부터 폭력을 경험했다는 것은 여전히 가정폭력(배우자폭력)이 널리 심각한 수준임을 말해준다.

<표 7-1-1>에서는 배우자를 현재 배우자와 이전 배우자로 구분하여, 배우자폭력이 이혼이나 별거로 기존의 혼인관계가 해소된 경우에도 발생하고 있다는 것을 보여주고 있다. 이 경우에도 여성의 폭력경험율은 21.9%로서 남성의 폭력경험율 10.8%보다 11.1%p가 높았다. 이혼/별거한 상태의 여성들이 전 배우자로부터의 폭력에 취약한 상태에 있음을 알 수 있다.

이와 더불어 남성의 폭력경험율이 비교적 높다는 데 주목할 필요는 있다. 기존 연구에서는 배우자 폭력의 성격 그 자체가 젠더중립적인 사건이 아니므로, 피해 대상이 여성인 경우와 남성인 경우 각각 배우자폭력 경험율을 측정하여 양적으로 비교하는 것이 무의미하다고 지적한다(김정혜 등, 2019). 특히 남성의 폭력 피해(여성의 폭력 가해)는 이미 개시된 폭력에 여성이 대항하는 과정에서 발생한 대항폭력에 따른 결과로 사료되므로, 이를 드러내어 주요 피해자를 식별할 수 있는 수단이 필요하다고 지적되고 있다(김정혜 등, 2019, p. 209). 배우자폭력 피해자의 다수가 여전히 여성인 가운데 남성의 피해보고도 늘어나는 현상을 해석하는 데 있어서 주의가 필요하다.

〈표 7-1-1〉 피해자유형별 법적 가정폭력 발생률

(단위: %)

	(전·현)배우자폭력		친족폭력		양육자의 18세미만 아동 가해율
	유배우자 대상	이혼/별거 대상	65세 미만 대상	65세 이상 대상	
여성	10.3	21.9	4.5	3.8	-
남성	6.2	10.8	4.9	3.7	-
전체	8.3	17.0	4.7	3.8	27.6

주: 1) 폭력 대상에 따라 폭력 측정항목의 차이가 있음. 배우자폭력과 65세 미만 친족폭력은 신체적 폭력, 성적 폭력, 경제적 폭력, 정서적 폭력을 합한 것이며, 65세 이상 친족폭력은 신체적 폭력, 경제적 폭력, 정서적 폭력, 방임을 합한 것, 18세 미만 아동폭력은 신체적 폭력, 정서적 폭력, 방임 등 3개 항목을 합한 것임.

2) 모든 항목은 지난 1년간의 경험을 조사한 것이다. 단, 이혼/별거한 경우의 배우자폭력 경험은 이혼/별거 이후 현재까지의 경험을 조사기간으로 함.

3) 양육자에 의한 아동 가해율은 양육자에게 아동폭력 가해경험을 조사한 것이며, 신체적 폭력, 정서적 폭력, 방임의 세 범주로 나누어 조사함.

자료: 김정혜, 주재선, 정수연, 동계연, 김홍미리, 심선희...성세희. (2019), 2019년 가정폭력실태조사 연구, 서울: 여성가족부, pp. 84, 129, 147, 155, 165의 표를 근거로 재구성함.

‘가정폭력’의 대부분은 남편에 의한 폭력이었지만, 부모-자녀, 형제자매 등 친족관계도 폭력으로부터 자유롭지 않다. 위의 〈표 7-1-1〉에서는

피해자의 연령(65세)을 기준으로 친족관계에서의 폭력 피해 발생률을 측정했다. 그에 따르면 65세 미만에서 친족폭력 발생율은 4.7%였고, 노인 폭력으로 범주화될 수 있는 65세 이상에서의 친족폭력은 발생율이 3.8%로 나타났다. 18세 미만 아동에 대해 직접 질문하지 않는 실태조사의 특성상, 18세 미만 아동의 폭력 발생율은 양육자의 가해 경험에 대한 응답을 통해 측정된다. 그 결과 18세 미만 아동을 둔 양육자의 27.6%가 지난 1년간 아동에게 폭력을 행사했다고 응답했다.

그렇다면, 이상의 실태조사에서 파악된 폭력 발생율에 기초했을 때 (<표 7-1-1>), 한 해 동안 발생하는 배우자폭력 사건의 건수는 어느 정도로 추산할 수 있을까? 2015년 인구주택총조사에 근거하여 우리나라 유배우인구 규모를 파악하면, 약 2천4백만명이다(통계청, 2015). 이들의 폭력경험율이 8.3%로 조사되었으므로, 이를 건수로 계산하면 약 2백만건에 해당한다. 여성 유배우자(내국인 기준)는 11,729,695명으로서(통계청, 2015) 폭력경험율 10.3%를 적용하면 여성의 배우자폭력 피해 건수는 1,208,159건으로 추정된다. 남성 유배우자(내국인 기준)는 12,169,609명으로서(통계청, 2015) 폭력경험율 6.2%를 적용하면, 남성이 배우자폭력 피해를 경험한 건수는 754,516건으로 추정된다.<sup>45)</sup>

## 2) 피해에서 신고까지

가정폭력실태조사에서는 폭력 발생여부와 더불어 폭력에 대한 대처방식도 조사한다. 이에 따르면, 유배우자의 경우 4개 폭력항목(신체적, 성

45) 2015년 인구총조사에서 파악된 65세 이상 인구(내국인 기준)는 6,544,798명이었고, 15세 이상 65세 미만 인구(내국인 기준)는 36,179,616명이었다(통계청, 2015). 각각 폭력발생율을 대입하면 65세 미만의 친족폭력 발생건수는 1,700,442건, 65세 이상의 친족폭력 발생건수는 248,702건으로 추정된다.

적, 경제적, 정서적 폭력)에 해당되는 폭력 피해를 당한 응답자들의 45.6%가 별다른 대응을 하지 않았다고 응답했다. 여성은 48.3%, 남성은 40.7%가 대응을 하지 않았다고 응답했다(김정혜 등, 2019, p. 120). 개인적으로 대응을 하더라도 외부에 도움을 요청하는 경우는 더 드문 것으로 나타났다. 배우자폭력 경험자의 85.7%는 누구에게도 도움을 요청한 경험이 없다고 응답했다. 드물게 외부에 도움을 요청하는 경우에도, 가장 많이 의존하는 곳은 가족이나 친척이었으며, 그 다음이 이웃이나 친구였다. 경찰에 도움을 요청한 경우는 전체 폭력피해경험자(배우자폭력)의 2.3%에 불과했고 여성긴급전화나 가정폭력 상담소 및 보호시설에 신고한 경우는 1%에 미치지 못했다(김정혜 등, 2019, p.123).

가정폭력피해자에게 구체적으로 경찰에 도움을 요청하지 않은 이유를 질문한 결과(1순위와 2순위 질문), 1순위로는 폭력이 심각하다고 생각하지 않아서(32.8%)와 그 순간만 넘기면 되어서(26.2%)였다.<sup>46)</sup> 그러나 실효성 있는 도움을 받을 수 있으리라는 기대가 없었다는 것도 외부에 신고하지 않은 이유 중 높은 비중을 차지하고 있었다. 즉 신고한다고 나아질 것 같지 않아서(12.1%), 경찰이 도와줄 수 없을 것 같아서(7.0%) 등이 그러하다(김정혜 등, 2019, p. 124).

46) 가정폭력으로부터 피해자의 효과적인 자기보호와 가정폭력대응서비스 구축에서, 가정폭력의 이질성을 고려하는 것은 중요하다. 폭력의 유형과 성격에 따라 대처방식도 달라질 필요가 있기 때문이다. 그레이스 정의 연구에 따르면, 가정폭력은 극단적 통제와 억압이 폭력의 기저를 이루는 경우(배우자테러)와 비일상적인 상황에서 우발적으로 발생한 폭력(상황적 가정폭력)으로 구분할 수도 있다. 일반적으로 전자가 남성의 패권과 폭력적 성향의 발현이었다면, 후자는 반드시 젠더위계의 발현이라고 간주할 수 없는 가정폭력을 지칭한다. 그러나 한국의 가정폭력 피해자를 연구한 결과, 배우자 테러와 상황적 가정폭력 모두의 기저에는 젠더 위계가 놓여 있었다. 한국의 상황적 부부폭력도 단지 상황적이고 우발적이지만 한 것은 아니었다. 그럼에도 불구하고 이 둘을 구분하는 것은 의미 있다고 저자는 강조하는데, 그럼으로써 폭력을 예방하고 폭력에 대응하는 방식이 더욱 정교화 될 수 있기 때문이다(그레이스 정, 2020).

가정폭력은 피해자와 가해자가 생활기반을 공유하거나 서로 의존하고 있는 상태에서 발생한다. 가정폭력피해자의 대부분은 가해자로부터의 분리과정에서 기존의 주거지를 비롯하여 생활수단 자체를 상실할 위험에 노출된다. 이러한 이유로 대부분의 피해자들은 폭력 피해를 외부에 알리는 것을 꺼릴 수 있다. 이러한 조건을 고려하면, 가정폭력대응 보호서비스에서 폭력을 ‘발굴’하는 서비스 제공이 중요하다. 또한 이러한 발굴은 생계와 주거 지원 서비스가 결합되어야 보다 실효성을 가질 수 있을 것이다.

〈표 7-1-2〉 배우자폭력 피해자의 도움 요청 여부 및 대상

(단위: %)

	없음	있음					
		경찰	가족/친척	아웃/친구	종교기관	여성긴급전화1366	가정폭력상담소 및 보호시설
여성	80.3	2.6	10.0	5.6	0.3	0.2	0.2
남성	94.2	1.9	2.4	0.2	-	0.8	0.8
전체	85.7	2.3	7.2	3.6	0.2	0.4	0.4

자료: 김정혜, 주재선, 정수연, 동계연, 김홍미리, 심선희...성세희. (2019), 2019년 가정폭력실태조사 연구, 서울: 여성가족부, p. 123.

## 다. 가정폭력 신고경로와 보호서비스 직접 수요

### 1) 피해신고 경로와 기능: 경찰, 1366, 가정폭력상담소

일반적으로 가정폭력대응서비스는 피해당사자(또는 제3자)의 신고나 상담요청과 함께 개시된다. 가정폭력 피해자가 피해사실을 외부에 알리고 적절한 지원을 요청하는 가장 일반적인 수단은 경찰에 신고하는 것이다. 그 외 24시간 위기전화인 ‘여성긴급전화 1366’에 신고할 수 있다. 가정폭력상담소도 가정폭력피해자보호시설 등과 함께 가정폭력 피해 신고접수를 받는다.

이렇게 세 기관으로 접수된 사건은 각 기관의 전문적 기능에 따라 이관되거나 연계된다. 우선 경찰은 피해사실을 확인하고 긴급임시조치 실행을 검찰에 요청하며 기소여부를 확정하는 역할을 한다. 피해대응서비스 제공과 관련하여 경찰이 하는 역할은 직접적인 서비스 제공이 아니라, 가정폭력상담소와 같은 서비스제공기관을 통해 피해자가 서비스를 받을 수 있도록 인도하거나 정보를 제공하는 것이다. 또한 ‘해바라기 센터’라는 별도 기관을 통해 피해자에게 의료적 지원을 제공하기도 한다. 그러나 해바라기센터는 가정폭력보다는 성폭력 피해에 집중되어 있다(한국여성인권진흥원, 2020b).<sup>47)</sup>

여성긴급전화 1366은 가정폭력을 비롯한 여성폭력에 특화된 서비스를 제공한다. 특히 1366은 경찰과 마찬가지로 사건 접수를 받지만 수사 기능은 전혀 갖고 있지 않고 피해자에게 초기 위기상담 및 긴급보호를 제공하는 것이 1366의 주된 역할이다. 1366은 정부가 운영하는 기구로서, 현재 전국 16개 시도에 각 1개소가 설치되어 운영 중이다(서울과 경기도는 각 2개소). 8시간 3교대 근무체계를 갖추어 365일 24시간 운영되고 있다(여성가족부, 2020a). 뒤에서 살펴볼 가정폭력상담소의 신고접수가 오전 9시부터 오후 6시까지 상담원의 업무시간으로 제한되기 때문에, 그 이외의 시간 동안 가정폭력 신고는 경찰과 더불어 1366으로 통합된다. 사법적 처리와 보호서비스 제공 등 피해자에게 필요한 지속적인 서비스와 조치는 여성긴급전화의 고유업무는 아니며, 각각의 전문기관에 사건을 이관하거나 연계하는 것이 주요한 기능이다.

가정폭력상담소도 경찰이나 여성긴급전화와 마찬가지로 사건접수를

47) 해바라기 센터는 3개 유형(위기지원형, 아동형, 통합형)으로 전국 39개소가 운영되고 있다. 해바라기센터는 성폭력, 가정폭력, 성매매 피해자에게 필요한 지원 서비스를 한 곳에서 받을 수 있는 원스톱 서비스를 제공하고 있다. 해바라기센터 이용자 중 성폭력 피해자가 73.2%였다. 이용자의 77.3%가 기관을 통해 해바라기센터를 이용하게 되었으며, 기관 중 수사기관이 71.5%를 차지했다(한국여성인권진흥원, 2020b, pp. 9, 14, 20).

받고 있다. 그러나 가정폭력상담소의 주요한 기능은 피해회복 및 예방과 관련된 서비스의 제공이다. 실제로 대부분의 가정폭력 신고는 경찰과 1366으로 접수되며, 신고된 사건 중 상담이 필요한 경우 가정폭력상담소로 연계되고 있다. 이하에서는 각 기관별로 다루는 사건의 규모를 파악하고자 한다. 이 세 기관에 접수된 가정폭력사건의 규모는 직접적인 가정폭력대응서비스 수요의 규모를 보여준다.

## 2) 신고기관별 가정폭력사건 규모

다음 <표 7-1-3>에 따르면, 2014년 이래로 한 해 동안 경찰에 신고된 가정폭력 건수(배우자 및 친족 폭력)는 연간 약 20만 건을 상회한다. 2014년 이후 2018년 현재까지 계속 20만 건 이상의 신고가 접수되고 있다. 신고 건수의 약 10퍼센트 내외가 상담소나 보호시설에 연계되고 있다. 2017년 기준 279,082건의 가정폭력 사건이 신고되었고, 그 중 28,343건은 상담소 및 보호시설에 연계되었으며, 4,213건은 의료기관에 인도되었다.

<표 7-1-3> 가정폭력 경찰신고건수 및 상담소 등 연계 건수

(단위: 건)

년도	신고	상담소, 보호시설 연계	의료기관인도
2013	160,272	7,100	3,768
2014	227,608	13,738	4,919
2015	227,630	21,344	5,449
2016	264,567	22,479	4,538
2017	279,082	28,343	4,213
2018	248,660	-	-

자료: 2013~2017년 수치는 김정혜, 윤덕경, 정수연, 이인선, 이주영. (2018), 경찰의 가정폭력사건 대응실태와 개선방안, 서울: 한국여성정책연구원, pp. 23, 25에서, 2018년 수치는 김유휘, 최미진, 홍문기, 류진아. (2019). 사회복지 의무보호서비스 제도구축에 대한 기초연구. 세종: 한국보건사회연구원, p. 87에서 가져왔음.

여성긴급전화 1366은 여성에 대한 폭력 전반을 대상으로 폭력피해상담을 제공하는 기관이다. 아래 <표 7-1-4>에서 알 수 있듯이, 전체 여성 폭력 신고건수 중 가정폭력신고는 전체의 70.1%를 차지하는 약 20만 7천 건이었다. 이 수치는 앞서 살펴본 경찰 신고 가정폭력 건수(2018년 기준 약 25만건)보다 약간 낮은 수치이다. 경찰신고와 여성긴급전화 신고건수가 중복되지 않는다고 가정한다면, 약 45만 건의 가정폭력 사건이 신고되고 있는 것이다.

<표 7-1-4> 2019년 여성긴급전화 1366의 폭력유형별 초기상담 현황

(단위: 건, %)

	폭력피해 상담						일반상담	계
	가정폭력	성폭력	성매매	데이트 폭력	스토킹	디지털 성범죄		
건수	206,885	20,771	4,146	12,935	1,294	3,692	45,467	295,190
점유율	70.1	7.0	1.4	4.4	0.4	1.3	15.4	100.0

주: 전체 상담 중 심리정서, 단순문의응대, 귀가, 끊어짐 등 '기타' 항목을 제외한 것임.  
 자료: 한국여성인권진흥원. (2020a). 2019 여성폭력 초기지원 현황보고서. p. 23.

가정폭력 가해자 현황을 보면, 가해자의 76.6%가 배우자이고, 13.0%가 부모이며, 자녀는 3.7%, 형제자매가 2.6%, 전배우자가 2.5% 등을 차지한다(한국여성인권진흥원, 2020a, p. 27). 「가정폭력방지법」이 규정한 광의의 가정폭력 범주 내에서, '전, 현 배우자폭력'이 전체의 약 80퍼센트를 차지한다는 것을 알 수 있다.

아래 <표 7-1-5>는 여성긴급전화 1366에 신고된 여성폭력 사건이 이후 전문상담기관과 보호시설 등으로 연계된 결과를 보여준다. 이에 따르면 전문상담기관으로 연계된 사건은 전체의 58.2%를 차지했으며, 수사기관으로 연계된 사건은 18.5%를 차지했다.

〈표 7-1-5〉 2019년 여성긴급전화 1366의 가정폭력상담소 등 상담 연계 현황

(단위: 건, %)

	관련기관 연계						현장 상담지원	긴급 피난처 피신	계
	전문상담 기관	보호 시설	의료 기관	법률 기관	수사 기관	기타 관련 기관			
건수	228,254	31,432	13,201	13,539	72,475	22,575	4,085	6,507	392,068
점유율	58.2	8.0	3.4	3.5	18.5	5.8	1.0	1.7	100.0

주: 전체 상담 중 심리정서, 단순문의응대, 귀가, 끊어짐 등 '기타' 항목을 제외한 것임.

자료: 한국여성인권진흥원. (2020a). 2019 여성폭력 초기지원 현황보고서. p. 25.

가정폭력대응서비스의 실질적 수요는 실제 가정폭력피해의 발생율에 의해 결정된다. 그러나 가정폭력의 특성상 실제 발생한 현장에서부터 심각하게 인지되거나 문제화되지 못하는 경우가 많고, 피해당사자에 의해 심각하게 인지되더라도 외부의 도움(보호서비스)을 요청하는 단계로까지 나아가지 못하며, 외부에 알려 도움을 요청하는 경우에도 적절한 도움이 제공되지 못하는 경우가 많다.

가정폭력피해자에 대한 적절한 보호서비스가 제공된다면, 폭력피해발생율이 증가하지 않더라도 폭력을 인지하고 문제화하며 외부도움 요청에 적극적으로 나서도록 만들어 서비스수요가 증가할 수 있다. 실제로 요컨대 가정폭력피해자에 대한 보호서비스의 수요는 단지 보호서비스가 수동적으로 대응하는 외부적 환경이 아니라 보호서비스의 제공과 제공된 서비스의 질에 의해 영향을 받을 것이다.

## 2. 현재 서비스 제공 기관 및 제공인력 현황

### 가. 가정폭력상담소의 설치와 정부지원 현황

가정폭력 피해자를 지원하는 단체가 처음 만들어진 것은 1983년 ‘여성의 전화’가 설립되면서부터이다. 그 이후 민간에서 자발적으로 위기상황에 있는 여성에게 긴급상담과 쉼터를 제공하는 단체가 만들어지기 시작했다(이현숙, 정춘숙, 1999). 이러한 민간단체에 대해 공적인 지원이 시작되면서 오늘날과 같이 가정폭력대응서비스 제공 기관이 확대될 수 있었다.

민간 상담소에 대한 공적인 지원은 여성인권운동의 요구에 의해 1997년 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률이 만들어지면서 시작되었다. 이 법은 국가가 가정폭력의 피해로부터 시민을 보호할 책무가 있음을 명시하고 있다. 이로서 민간 가정폭력상담소는 국가의 책무를 사실상 위탁하는 것으로 조정되었다. 현재 국가는 가정폭력상담소에 예산을 지원하고, 시설과 종사자 자격 및 상담소 운영전반에 대한 가이드라인을 제공함으로써 가정폭력상담소를 지원하거나 관리하고 있다(여성가족부, 2020a).

〈표 7-1-6〉과 같이 가정폭력상담소는 전국적으로 208개소가 운영되고 있다. 이 중 성폭력 상담소와 통합하여 운영하고 있는 곳이 46개이다. 정부예산 지원을 받아 운영되는 곳은 전체의 62%인 128개소로서, 정부 지원 없이 민간 자원에만 의존하는 가정폭력상담소의 비중(38%)이 여전히 큰 편이다(여성가족부, 2020a, p. 333).

가정폭력 상담소는 국가 또는 지방자치단체, 비영리법인 또는 단체, 개인이 설치할 수 있다. 상담소는 「가정폭력방지법」 시행규칙 상의 설치요건을 충족해야 신고증을 교부받을 수 있는데, 상담소가 지자체에 신고 후 소정의 심사를 통하게 된다(여성가족부, 2020a, p. 335). 앞서 국가가 가정폭력상담소를 지원하고 있다고 했지만, 현재까지 전국의 가정폭력상담

소 전체에 대한 지원이 이루어지고 있는 것은 아니다. 설치된 가정폭력상담소 중 일정한 기준을 충족하는 동시에 지방정부에 예산지출 여력이 있는 경우에 한해 국비지원을 받을 수 있다(여성가족부, 2020a, pp. 346-347).<sup>48)</sup> 정부 지원을 받는 경우, 국비와 지방비 매칭 방식(국비 50%)으로 운영비(총액의 10~20%)와 인건비를 지원받으며 지자체와 시설 여건에 따라 인건비를 초과 지급할 수 있다(여성가족부, 2020a, p. 348).

〈표 7-1-6〉 가정폭력상담소 설치 현황(19. 6. 30. 기준)

(단위: 개소)

	전체		예산지원	
합계	208	(46)	128	(30)
서울	35	(3)	13	(2)
부산	13	(6)	10	(5)
대구	4	(2)	3	(2)
인천	8	(2)	5	(1)
광주	9	(1)	4	(1)
대전	5	(1)	3	(1)
울산	4	(2)	3	(1)
경기	41	(6)	21	(4)
강원	11	(6)	10	(4)
충북	6	(2)	5	(1)
충남	13	(5)	8	(3)
전북	8	(1)	8	(1)
전남	10	(1)	9	(1)
경북	22	(5)	10	(2)
경남	14	-	13	-
제주	4	(2)	3	(1)
세종	1	(1)	-	-

주: 괄호 안은 성폭력 상담소나 장애인폭력 상담 등을 가정폭력 상담과 통합운영하는 통합상담소의 수임. 자료: 여성가족부. (2020a). 2020 여성·아동권익증진사업 운영지침. 여성가족부, p. 333.

48) 국비지원 상담소의 지원요건은 여성가족부 지침으로 정해져 있다. 이에 따르면 국비지원 상담소는 “상담소의 설치기준, 종사자의 자격기준을 준수하여 3년 이상 운영하고 상담 실적, 시설평가 결과 등이 우수한 상담소”라는 요건을 충족해야 한다. 지원과정은 신청 공고 후 지원사업에 신청한 상담소에 대해 현상실사와 추천심사위원회의 심의를 거쳐 선발하는 순서로 이루어진다. 동 지침에는 지자체의 예산 사정에 따라 심사를 통과한 경우에도 국비지원에서 배제될 수 있다고 밝히고 있다(여성가족부, 2020a, p. 346).

본 연구에서는 38개 가정폭력상담소와 종사자에 대한 실태조사를 진행하였다. 그 결과, 가정폭력상담소는 행정구역 상 상당히 넓은 범위를 관할하고 있다. 1개 읍·면·동을 관할하는 경우는 13.2%에 불과했다. 대부분은 그보다 넓은 범위를 관할하는 데, 여러 개의 읍면동(7.9%)을 관할하거나, 읍면동보다 넓은 단위인 시군구 1개를 관할하거나(36.8%), 1개 광역시 전체를 관할하는 경우(7.9%)도 있었다.

가정폭력상담소는 운영기간이 17년이 넘는 기관이 전체의 절반이상을 차지한다. 기관의 운영기간은 평균 15.9년이었고 서비스제공기간은 평균 14.8년이었다. 기관을 설립한 후 서비스 제공이 몇 년간 중단되는 경우도 있기 때문에 두 수치에 차이가 있다. 가장 오랫동안 운영한 기관은 30년의 역사를 가지고 있었고, 가장 최근에 설립된 기관의 운영기간은 2년이었다.

〈표 7-1-7〉 가정폭력상담소의 기관운영기간 및 서비스제공기간 분포

(단위: 년)

	평균	표준편차	중위수	최대값	최소값
기관운영기간	15.9	6.5	17.5	30.0	2.0
서비스제공기간	14.8	6.4	15.5	25.0	2.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

아울러 본 연구의 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사'에서 가정폭력상담소의 재원을 조사한 결과, 전체 38개소 중 국가 및 지방자치단체인 경우는 1개소뿐이었고 나머지 37개소는 비법인단체이거나 회사이외 법인이었다. 회사이외 법인인 경우는 대부분이 기타 비영리법인이었으며, 그 중 법인지원금이 있는 경우가 46.2%, 법인 지원금이 없는 경우가 53.8%였다. 법인지원금이 있는 경우 지원 규모는 평균 160만원(연간)에 불과했다. 법인지원금이 없는 경우 또는 법인지원금이나 국가지원(국고,

지자체, 도비)이 부족한 경우에는 후원금에 의존하거나 자체 사업을 통해 운영비와 인건비를 마련한다.

가정폭력상담소의 업무공간은 대부분이 전세나 월세 등 건물이용비용을 지불해야 하는 임대형으로 마련하고 있는 상태였다(65.8%). 그 외 재단에서 건물을 직접 제공하는 경우가 13.2%, 정부가 대지구입비나 건축비를 지원하거나 공공건물을 위탁한 경우가 13.2%, 기부채납형이 2.6%, 기타가 5.3%였다. 임대형인 경우 월세가 평균 78.5만원이었다. 건물의 설치면적은 평균 378.3m<sup>2</sup>였다. 중위수는 128.5m<sup>2</sup>로서 최대값과 최대값의 차이가 크다.

가정폭력상담소 시설은 면접상담실이 필수적으로 포함되어 있다. 평균 2개의 면접상담실을 갖추고 있는 것으로 나타났다. 또한 대부분이 별도의 전화상담실을 두고 있었지만, 없는 경우도 1개소가 있었다. 교육장을 마련하고 있는 경우도 전체의 81.6%였다. 그러나 전문치료실을 갖고 있는 경우는 전체의 18.4%에 불과했다. 대부분의 가정폭력상담소는 면접상담실, 전화상담실, 교육장을 갖추고 있다.

## 나. 가정폭력상담소의 역할 및 인력규모

### 1) 가정폭력상담소의 역할

가정폭력상담소가 어떤 역할을 하고 있는가는 법률, 정부지침, 실태조사 등의 방법을 통해 파악할 수 있다. 우선 법적인 규정을 간단히 살펴보면, 「가정폭력방지법」 제6조에서 상담소의 업무를 정하고 있다. 가정폭력 신고, 상담, 임시보호시설인도, 행위자 고발 등 법률서비스 지원요청, 피해자의 임시보호, 가정폭력의 예방과 방지에 관한 교육 및 홍보, 가정

폭력과 그 피해에 관한 조사 및 연구 등이 그것이다(가정폭력방지법, 제6조). 이러한 법적 규정은 큰 틀에서 가정폭력대응서비스 기관이 수행해야 할 업무를 정한 것인데, 신고·상담·법률서비스 연계 등의 피해자 지원업무와 가정폭력 일반에 대한 업무로 정하고 있다.

다음으로 정부 지침을 살펴볼 필요가 있다. 여성가족부 지침(여성가족부, 2020a, p. 333)도 가정폭력 상담소의 업무를 「가정폭력방지법」 제6조에 의거하여 열거하고 있으나, 법에서 정한 범위 밖의 서비스도 포괄적으로 제공하도록 지침을 정하고 있다. 여성가족부의 가정폭력상담소 운영지침에 “가정폭력상담소의 일반적 업무는 가정폭력, 데이트폭력, 스토킹피해를 신고받거나 이에 관한 상담에 응하는 것이다”(여성가족부, 2020a, p. 333)라고 규정한 것에서 단적으로 드러난다. 이는 가정폭력처벌에 관한 법률에서 규정한 ‘가정폭력’의 범위를 초과하여 가정폭력상담소의 업무 범위를 확장한 것이다. 뿐만 아니라 피해자를 보호하기 위한 업무 내용에 대해서도, 가정폭력방지법 제6조(상담소의 업무) 이외에, 동법 제8조(가정폭력피해자 보호시설의 업무)와 ‘가정폭력피해자 보호시설 운영지침’(여성가족부, 2020a, p. 351)을 참조하여 관련 서비스를 제공할 것을 명시하고 있다(여성가족부, 2020a, pp. 333-334).

이러한 여성가족부의 가정폭력상담소 활동 지침은 매년 집계 발표하는 운영실적 보고서의 항목으로 구체화된다. 2019년 보고서에서는 가정폭력상담소의 ‘상담내용’ 항목으로 상담 대상을 구분하는데, 이에 따르면 전체 상담 중 56.6%가 가정폭력 상담이고 나머지 43.4%는 가정폭력 이외의 문제를 상담하는 것으로 나타난다. 가정폭력 이외의 상담에는 앞서 언급한 스토킹과 데이트폭력 관련 상담도 포함되지만, 현재 이 항목은 전체 상담 중 0.6%에 불과하다. 대신에 성폭력(10.5%), 가족문제(7.0%), 부부갈등(5.9%)이 가정폭력상담소에서 이루어지는 가정폭력 이외의 상

담 중 대부분을 차지하고 있다(여성가족부, 2020b, p. 2).

아래 <표 7-1-8>은 가정폭력상담소가 아니라 가정폭력피해자 보호시설의 지원활동내용을 나타낸 것이다. 상담소와 피해자보호시설은 주요 업무가 서로 구별되지만, 세부 업무는 상당부분 중첩되는 것으로 보인다. 49) 앞서 언급했듯이 여성가족부도 가정폭력상담소 업무 지침에서 피해자 보호시설 업무지침을 참조하도록 안내하고 있다. 심리정서적 지원, 수사 법적지원, 의료지원은 가정폭력상담소의 업무로 이미 정해져 있지만, 자립지원을 제외한 동반아동지원과 기타, 가해자 지원 등은 가정폭력상담소의 업무영역으로 법적으로 규정되지 않은 채로, 여성가족부의 지침으로 가정폭력상담소의 업무로 표시되어 있다. 그 외 가정폭력상담소의 ‘시설입소연계’가 피해자 보호시설에서는 ‘자립 지원’ 사업으로 대체된다. 기타 항목으로 표시한 사회복지서비스 관련 행정 서비스 제공은 가정폭력피해자 보호시설과 마찬가지로 가정폭력상담소에서도 피해자 지원활동의 중요한 일부를 차지한다.

<표 7-1-8> 가정폭력피해자 보호시설의 지원활동내용

지원활동 구분		지원활동내용
피해자 지원	심리·정서적 지원	개인상담, 심신단련프로그램, 권리찾기 교육, 인간관계 훈련 등
	수사·법적 지원	수사의뢰, 수사동행, 법률상담, 소송지원 등
	의료 지원	치료동행, 치료비지원, 의료기관연계 등
	자립 지원	취업알선, 직업훈련연계, 퇴소후 주거지 알선 등
	동반아동지원	학교문제지원(전학문제, 지도교사면담 등), 학습 놀이지도, 아동상담 등
	기타	장애인 등록, 국가기초생활보장법 수급자 신청 등
가해자지원		개인면담, 교육프로그램운영, 타기관의뢰 등

자료: 여성가족부. (2020b). 2019년 가정폭력피해자 지원시설 운영실적, p. 9의 주를 표로 나타낸 것이다.

49) 가정폭력상담소는 2019년 현재 208개 설치되어 있는데 반해, 가정폭력피해자보호시설은 전국적으로 66개소에 불과하고, 입소정원도 1,106으로 매우 제한되어 있다(여성가족부, 2020b, pp. 1, 5). 따라서 가정폭력상담소가 상담 이외의 피해자 지원활동을 상당부분 포괄해야 하는 상황에 있다고 볼 수 있다.

여성가족부에서 집계한 가정폭력상담소의 활동실적은 서비스 대상에 따라 피해자지원과 가해자지원으로 구분하여 볼 수 있다. 2019년 기준 가정폭력상담소의 전체 활동건수 약 32만 5천여 건 중에서 피해자 지원 활동은 약 23만 5천여 건, 가해자 지원활동은 약 9만 건을 차지한다(여성가족부, 2020b, p. 4). 단순 활동건수를 기준으로 보면, 전체 활동 중 피해자지원활동은 72.3%의 비중을 차지하고, 가해자 지원활동은 27.7%를 차지한다.

가정폭력상담소의 피해자지원 활동 실적을 세부 항목별로 살펴보면 <표 7-1-9>와 같다. 가장 최근 년도인 2018년과 2019년의 피해자 지원 활동 중에서 가장 많은 비중을 차지하는 것은 역시 피해자에 대한 심리정서적 지원활동으로서, 약 70%를 차지하고 있다. 그 다음으로 높은 비중을 차지한 것은 ‘기타’ 항목이었는데, 전체의 약 18%를 차지하는 이 업무에는 피해자와 아동을 보호하기 위한 행정업무 및 법률·의료·시설입소 지원 이외의 서비스와 관련된 정보 제공 및 상담업무가 포함된다. 수사·법적 지원은 전체의 약 9%를 차지하고 있으며, 의료지원과 시설입소연계 업무가 각각 1~2%를 차지한다. 이러한 최근 가정폭력상담소의 피해자 지원활동 내용은 2010년대 초반과 약간의 차이가 있다. 2010년대 초반에 비해 점차 심리정서적 지원과 기타 업무의 비중이 커진 반면, 수사법적 지원과 의료 및 시설입소 연계의 비중은 작아졌다.

〈표 7-1-9〉 가정폭력상담소의 피해자지원 활동 실적

(단위: 건, %)

연도	계	지원내용				
		심리정서적 지원	수사법적지원	의료지원	시설입소연계	기타
2010	155,844	96,081	34,066	3,419	6,297	15,981
	100.0	61.7	21.9	2.2	4.0	10.3
2011	148,347	99,590	26,191	1,854	4,407	16,305
	100.0	67.1	17.7	1.2	3.0	11.0
2012	139,024	96,025	18,599	1,736	3,411	19,253
	100.0	69.0	13.0	1.0	3.0	14.0
2013	142,134	95,754	21,483	2,170	3,544	19,183
	100.0	67.4	15.1	1.5	2.5	13.5
2014	157,298	107,073	20,262	4,221	3,196	22,546
	100.0	68.0	12.9	2.7	2.0	14.3
2015	178,369	123,845	21,188	3,019	3,007	27,310
	100.0	69.4	11.9	1.7	1.7	15.3
2016	184,821	124,206	21,996	3,194	2,547	32,878
	100.0	67.2	11.9	1.7	1.4	17.8
2017	181,290	123,646	21,427	4,655	2,362	29,200
	100.0	68.0	12.0	3.0	1.0	16.0
2018	196,166	138,014	17,518	3,230	2,486	34,918
	100.0	70.4	8.9	1.6	1.3	17.8
2019	234,688	165,567	20,924	4,174	2,149	41,874
	100.0	70.5	8.9	1.8	0.9	17.9

주: '기타' 항목에는 가정폭력피해자의 주민등록 열람 또는 등·초본 교부의 제한 지원 및 가정폭력 피해아동 취학지원 및 비밀전화제도 지원을 위한 가정폭력관련 상담소의 장이 발급한 상담사실 확인서 발급 업무가 포함되며, 가정폭력 피해자의 취업 및 직업훈련을 지원하기 위한 상담 및 정보제공활동이 포함된다. 이 내용은 여성가족부의 가정폭력상담소 운영 지침에 명시되어 있다(여성가족부, 2020a, pp. 333-334)

자료: 여성가족부. (2020b), 2019년 가정폭력피해자 지원시설 운영실적, p. 4.

가정폭력상담소의 활동은 피해자 지원에 치우쳐 있으나, 약 27%의 활동은 가해자 지원에 할애되고 있다(여성가족부, 2020b, p. 4). 가정폭력 상담소에서의 가해자 지원은 피해자 회복 프로그램의 일종으로 제공되는

것과 법원의 보호처분 명령에 따른 교육 및 상담 이수 처분을 위탁 운영하는 것으로 나눌 수 있다. 여성가족부는 2018년 기준 가정보호사건으로 법원에 넘겨진 사례 수 약 1만 8천여 건 중 보호처분을 받은 사건이 약 1만 1천 건이었던 것을 감안하면(법원행정처, 2019, p. 633), 2018년 가정폭력 가해자 지원활동 약 8만 여건(여성가족부, 2020b, p. 4) 중 법원의 위탁에 따른 가해자 지원활동의 비중은 그리 큰 편은 아닌 것으로 보인다.<sup>50)</sup>

가정폭력상담소의 가해자 지원활동 역시 상담을 중심으로 구성되어 있지만, 교육프로그램의 비중도 적지 않은 편이다. 2019년 기준 연간 가해자 지원활동 약 9만 건 중에서 일반상담은 5만 여건(55.7%), 교육프로그램운영은 3만 4천여건(37.7%)을 차지했으며, 타기관 의뢰가 5백여 건(0.6%), 기타 5천 5백 여건(6.0%) 이루어졌다(여성가족부, 2020b, p. 4).

이상에서 가정폭력상담소의 활동현황을 법과 정부의 집계를 통해 파악하였다. 이에 더하여 이 연구에서는 상담소 종사자의 참여를 통해 실제 가정폭력상담소에서 이루어지는 업무 차트(DACUM)를 작성함으로써, 핵심책무와 각 책무별 과업을 파악하였다. 가정폭력상담소에서 이루어지는 직무의 구체적 내용은 다음 표와 같다. 가정폭력상담소의 핵심책무는 폭력대응, 예방, 기타행정으로 나뉘었다. 폭력대응 활동은 다시 7가지의 세부책무로 구분된다. 접수상담, 응급조치, 상담준비 및 욕구사정, 피해자 지원 상담, 상담외 피해자 지원, 행위자(가해자) 지원, 일반상담이 그것이다. 그 다음 핵심책무인 폭력예방의 세부책무는 교육, 홍보, 지역네트워크 활동이 있다. 마지막으로 행정관련 책무에는 보고, 관리, 기관운영 등의 세부책무가 있다.<sup>51)</sup>

50) 보호처분은 그 내부에서 다양한 수준의 처분이 이루어진다. 2018년 10,926건의 보호처분 중 수강 및 상담 처분이 내려진 것은 4호 사회봉사·수강명령 2,337건, 8호 상담위탁 4,984건, 4호와 5호가 1,093건, 5호와 8호가 537건이었다. 즉 수강과 상담 처분이 내려진 건수는 8,951건이다(법원행정처, 2019, p. 633).

51) 가정폭력대응서비스기관의 핵심책무에서 발견되는 특이점은 여타보호서비스와 달리 '조

〈표 7-1-10〉 가정폭력 상담소의 실제 책무 차트

핵심책무	세부책무	과업
폭력대응	접수상담	전화상담, 내방 접수상담, 방문 접수상담 온라인 접수, 서신접수 접수내용 공유 일반상담 민원응대, 전산입력, 일지작성 슈퍼비전
	응급조치	경찰신고 쉼터·생활시설 연계 병원 연계 응급조치 협조요청, 기타 응급조치 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전
	상담준비 및 욕구사정	상담 일정조율 사례 사전 분석 협조요청 기초상담 및 사전설문조사 등 상담신청서 접수 및 계약 상담구조화 사례회의 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전
	피해자 회복지원_상담	개인상담, 집단상담 자조모임 부부상담, 가족상담 피해자녀상담 전산입력, 일지작성 슈퍼비전
	피해자 회복지원_상담외	문화캠프활동 지원 사법절차 지원 쉼터 및 생활시설 연계 의료연계 기타자원 연계 자립지원계획 수립 자립지원 연계 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전
	행위자 지원	개인상담, 집단상담, 자조모임 부부상담, 가족상담

사업무'가 없다는 점이다. 때문에 가정폭력 사건 대응체계에서 주도적인 권한은 경찰이 갖고, 가정폭력상담소는 경찰의 판단에 따라 필요한 서비스를 제공하는 다소 소극적인 역할에 머물러 있다고 평가받는다(류정희 등, 2019, pp. 125-126).

핵심책무	세부책무	과업
		캠프 등의 활동 지원 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전
	일반상담	개인상담, 집단상담 부부상담(데이트폭력 등) 가족상담 전산입력 일지작성 슈퍼비전
예방	학대예방을 위한 업무_교육	예방교육 계획수립 예방교육 실시 및 평가 교육자료 개발
	학대예방을 위한 업무_홍보	홍보 계획 언론 대응 및 홍보 기관방문 및 캠페인 등 각종 세미나 및 행사 개최 홍보물 제작
	학대예방을 위한 업무_지역 네트워크	MOU체결 외부 유관기관 회의 참석 협력기관 간담회
기타 행정	보고행정	문서 수발신 각종 증명서·서류 발급 통계 및 요구자료 작성 유관기관 및 지자체 응대 실태조사(전수조사)
	관리행정	외부자원 및 강사양성 등 자원봉사·실습생 관리 후원관리
	기관운영	인사관리, 채용급여 등 예·결산 등 회계 관리 기타운영 관리

피해자에 대한 심리정서적 지원은 앞서 여성가족부가 집계한 피해자 지원활동 현황을 통해서 확인한 바와 같이 가정폭력상담소 업무에서 가장 큰 비중을 차지하는 것으로 보인다. 그러나 이상에서 핵심책무를 파악한 바에 따르면, 직접적인 심리정서적 지원서비스, 즉 피해자상담을 통한 회복을 지원하기 위해 상당히 구체적이고 다양하며 전문적인 활동이 요청되는 것을 알 수 있다. 상담계획을 세우고 상담과정을 기록하며 상담결과

를 가지고 수퍼비전을 수행하는 등 실제 내담자와의 상담시간 이외에 사전준비와 사후관리 등에 많은 역량이 소요되고 있다.

뿐만 아니라 상당수의 가정폭력상담소에서는 가족상담이라는 형태로 직접적인 피해자 이외의 간접적 피해자나 폭력 가해자에 대한 상담도 제공함으로써 상담활동 그 자체도 다양하다는 것을 알 수 있다.

가정폭력대응서비스는 경찰, 의료기관, 법률기관 등 여러 전문적 기관을 비롯하여, 가정폭력 상황과 직접적으로 관련된 아동, 장애인 등의 폭력대응 기관과의 연계 속에서 제공되는 서비스이다. 이 과정에서 가정폭력상담소의 상담원은 전문적인 지식을 습득하여 효과적으로 피해자를 대리하기 위한 서비스를 제공한다. 피해자를 중심으로 동심원적으로 뻗어 있는 여러 기관들의 원활한 서비스 제공이 이루어지기 위해 필요한 최종적인 역할은 피해자를 지원하고 대리하는 가정폭력상담소의 상담원이 맡게 되는 것이다. 정부지원 예산의 투명한 집행과 상담내용의 체계적 관리 등도 중요한 업무의 일부를 차지하고 있었다.

## 2) 가정폭력상담소 종사자 규모와 인력수급

가정폭력 상담소의 주요 서비스 수행 인력은 상담원이다. 상담소에서 이루어지는 업무의 방대함과 요구되는 전문성에도 불구하고 상담소 당 평균 상근직종사자 수는 2018년까지 3.4명 수준이었고, 상근직 충원이 이루어진 2019년 현재 4.2명 수준에 불과하다(〈표 7-1-12〉 참고). 이어지는 표에서 확인할 수 있듯이, 각 상담소가 한 해 동안 담당하는 상담건수와 이러한 종사자수를 비교하면, 현재 상담소의 가정폭력대응서비스가 상담원의 과중한 노동에 의존하여 이루어지고 있다는 것을 어렵지 않게 알 수 있다.

아래 <표 7-1-11>은 여성가족부에서 집계한 가정폭력상담소의 종사자수와 상담실적을 나타낸 것이다. 가장 과거 년도인 2009년 상담소의 수가 275개로서 가장 많았고 2013년 그 수가 196개로 급감했었다. 이후 2014년 이래로 상담소의 수는 200개소를 조금 넘기는 수준이다.

가정폭력상담소의 종사자 수는 상담소 수와 달리 2018년까지 큰 변화가 없었다. 상담소의 수가 많았던 2009년과 2010년에는 상대적으로 비상근자원활동가가 차지하는 비중이 컸던 반면, 상담소의 수 자체가 감소한 2010년대 초반에는 비상근자원활동가의 비중도 함께 떨어졌다. 2009년 상대적으로 많은 수의 가정폭력상담소가 운영될 수 있었던 것은 비상근활동가의 자원활동에 의존할 수 있었기 때문이었던 것이 아닌가 짐작할 수 있을 뿐이다.<sup>52)</sup> 상근 종사자수의 변화가 나타난 것은 2019년이다. 상담소 개소수는 큰 변화가 없는 가운데 상근종사자의 수가 2018년 687명에서 942명으로 늘어났다.

2019년 12월 31일 기준으로 전국 208개의 상담소에서 871명의 상근종사자가 가정폭력대응서비스를 제공하고 있다. 이들이 한 해에 담당하는 상담실적은 약 42만 여건(2019년 현재)에 이르는 엄청난 규모였다. 상담소의 수가 가장 많았던 2009년 연간 상담건수가 30만 건을 상회한 이후 상담소의 수 감소와 함께 상담실적도 20만 건 중반대로 내려앉았으나, 지난 2016년 이후에는 상담소 수의 뚜렷한 증가 없이 상담 건수가 연간 30만 건을 넘기 시작하여 현재까지 매년 증가하고 있는 추세이다. 특히 2018년에는 약 40만 건에 이를 정도로 상담 실적이 급증했으며, 2019년에는 421,916건의 상담을 제공했다. 이미 경찰과 여성긴급전화 1366의 현황을 통해 파악한 바와 같이, 연간 가정폭력(배우자폭력 포함) 신고

52) FGI를 통해 확인한 바에 따르면, 가장 핵심적인 기본 업무는 전문적인 지식과 자격, 경력이 필요하기 때문에 상근직을 중심으로 이루어진다.

건수는 약 50만 건에 육박할 정도였다. 이러한 직접적 수요를 감안하면 가정폭력상담소의 상담건수가 최근 약 40만건으로 늘어난 것은 당연한 결과라고 할 수 있다.

〈표 7-1-11〉 가정폭력상담소의 연도별 종사자수와 상담실적

(단위: 개소, 명, 건)

연도별	개소수	종사자수			상담실적(건)		
		계	상근직	비상근 자원봉사자	계	가정폭력	기타
'09년	275	1,816	693	1,123	307,009	132,227	174,782
'10년	251	2,016	709	1,307	296,686	135,069	161,617
'11년	244	1,564	656	940	288,751	126,240	162,511
'12년	228	1,599	650	949	272,580	118,178	154,402
'13년	196	1,430	591	839	264,115	125,694	138,421
'14년	200	1,306	625	681	291,244	143,190	148,054
'15년	203	1,335	638	697	296,104	164,250	131,854
'16년	205	1,414	649	765	303,745	178,533	125,212
'17년	208	1,418	662	756	317,936	171,975	145,961
'18년	203	1,805	687	1,118	394,192	219,459	174,733
'19년	208	2,020	871	1,149	421,916	238,601	183,315

자료: 여성가족부. (2020b). 2019년 가정폭력피해자 지원시설 운영실적. p. 1.

이처럼 상담소 개소수와 상근종사자 수를 통해 확인된 서비스 공급실태는 최근 급증하는 서비스 수요에 적절하게 대응하기 어려운 상황에 처해 있다. 이를 구체적으로 보여주기 위해 〈표 7-1-12〉는 앞의 표에 근거하여 개소당 종사자수와 종사자 1인당 상담실적을 계산한 것이다. 기관당 상근종사자수는 2018년 3.4명, 2019년 4.2명이다. 2019년에는 상근직 충원이 이루어져서 미미하게나마 종사자의 규모가 늘어났다. 그 결과 2018년 상근종사자 1인당 월 47.8건의 상담실적이 2019년에는 상근종사자 1인당 월 40.4건으로 감소했다.

우리는 앞서 가정폭력상담소의 핵심업무에 관한 전문가집단면접 결과를 살펴봤다. 가장 핵심적인 업무는 피해자 상담서비스였는데, 사전준비와 사후평가 및 관리가 필요한 활동이 바로 상담서비스였다. 뿐만 아니라 피해자지원 서비스에는 의료기관 및 법률상담기관 연계, 생활수단 마련을 위한 정보제공 및 기관 연계 등 다양한 비상상담서비스가 포함되어 있었다. 피해자를 대리하는 업무를 비롯한, 기타 행정업무도 일상적으로 매 상담 및 비상담 실적에 동반되는 활동이었다. 이러한 가정폭력상담소 종사자의 업무 범위를 고려하면, 월간 40건 이상의 상담을 수행하고 있다는 것은 매우 과중한 강도로 업무가 수행되고 있는 것을 직접적으로 드러내준다.

〈표 7-1-12〉 가정폭력상담소의 연도별 종사자수와 상담실적

(단위: 건, 명)

연도	개소당 연간상담실적	개소당 전체 종사자수	개소당 상근종사자수	종사자1인당 월평균상담실적	상근종사자1인당 월평균상담실적
'09년	1,129	6.6	2.5	14.1	36.9
'10년	1,182	8.0	2.8	12.3	34.9
'11년	1,183	6.4	2.7	15.4	36.7
'12년	1,196	7.0	2.9	14.2	34.9
'13년	1,348	7.3	3.0	15.4	37.2
'14년	1,449	6.5	3.1	18.6	38.8
'15년	1,459	6.6	3.1	18.5	38.7
'16년	1,482	6.9	3.2	17.9	39.0
'17년	1,529	6.8	3.2	18.7	40.0
'18년	1,942	8.9	3.4	18.2	47.8
'19년	2,028	9.7	4.2	17.4	40.4

주: 〈표 7-1-11〉를 근거로 계산함.

## 제2절 가정폭력상담소 인력의 양성과 교육훈련

### 1. 종사자 자격기준과 종사자 양성

정부는 현재 가정폭력상담소 종사인력(상담원)의 자격기준을 「가정폭력방지법」 제9조의 시행규칙 별표 3(여성가족부령)로 규정하고 있다. 상담원 자격기준은 1) 학력, 2) 전문성 또는 경력, 3) 교육과정 이수 등으로 이루어져 있으며, 이 세 조건을 모두 만족해야 한다.

가정폭력상담소 상담원이 되기 위해서는 우선 대학 학사학위 이상의 학력을 갖추어야 한다(「고등교육법」 제2조 제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 학교 졸업자 및 그 이상의 학력을 소지한 사람). 이러한 학력을 갖춘 사람 중 다음 세 조건 중 하나를 만족해야 한다. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사의 자격을 가지거나, 또한 가정폭력 방지 업무에 3년 이상 종사한 경력을 갖추거나, 외국인 대상 상담소 및 외국인보호시설에서 2년 이상 종사한 경력이 있거나, 장애인 대상 상담소 및 장애인 보호시설에서 2년 이상 종사한 경력이 있는 사람도 가정폭력상담소 상담원이 될 자격을 갖춘 것으로 인정한다.

마지막으로, 이러한 학력과 경력 자격을 갖춘 사람은 100시간의 교육 과정을 이수해야 만 상담원의 자격을 얻게 된다.

가정폭력상담원이 되기 위해 필수적으로 이수해야 할 100시간의 교육 과정은 가정폭력상담원 교육훈련시설을 통해 제공된다. 2019년 12월 현재 가정폭력상담원 교육시설은 전국 87개가 운영 중이다(여성가족부, 2020c). 국가와 지자체가 직접 설치 운영하는 교육훈련시설은 없으며 다수의 교육시설은 가정폭력상담소가 부설기관의 형태로 운영하고 있으며 사회복지법인이나 학교법인(대학 평생교육원) 등 다양한 설치주체가 가

정폭력상담원 교육과정을 운영하고 있다.

교육내용은 다음 <표 7-2-1>과 같은 구성으로 이루어져 있다. 소양분야 15시간과 전문분야 85시간으로 구성되어 있으며, 전문분야는 상담분야와 비상담전문분야, 그리고 실무분야로 나뉘어 있다. 그 외 아동학대 및 장애인학대의 예방 및 신고의무에 관련된 교육을 각각 1시간 이상 포함하도록 규정되어 있다(여성가족부, 2020a, p. 390).

<표 7-2-1> 가정폭력상담소 상담원 교육과정

(단위: 시간)

교육분야	교육과목	이수시간
소양분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가족복지 및 정책</li> <li>• 여성학·여성복지 및 정책</li> <li>• 한국가족의 특성과 가족문제</li> <li>• 여성인권과 폭력</li> </ul>	15
전문분야 : 비상담 전문분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가정폭력의 이해</li> <li>• 가족법 및 가정폭력관련법</li> <li>• 법률구조실무</li> <li>• 법적절차 및 대응</li> <li>• 의료지원실무</li> </ul>	30
전문분야 II : 상담전문분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담심리개론</li> <li>• 상담의 기법 및 프로그램</li> <li>• 상담자의 자세 및 윤리</li> <li>• 대상별 상담과정</li> </ul>	35
전문분야 III : 실무분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 사례연구 및 실무실습</li> <li>• 역할연습</li> </ul>	20
총계		100

자료: 여성가족부. (2020a). 2020 여성·아동권익증진사업 운영지침. pp. 389-390.

그러나 실제로 가정폭력상담소에서 종사자들이 원활하게 전문성있는 상담서비스를 제공하기에 이러한 종사자자격요건은 최소한의 기준인 것으로 보인다. 실태조사 결과에 따르면, 가정폭력상담소 종사자의 약 절반 가량이 석사학위 이상을 갖고 있다. 근속기간이 길수록 석사 또는 박사 학위자가 많다. 그러나 근속기간이 1년 미만인 경우에도 26.3%가 석사학

위를 소지하고 있었으며, 경력 1년~5년 미만인 경우에는 43.1%가 석사 이상의 학력을 갖는 것으로 나타났다. 상담원 자격기준은 대학 이상이거나 사회복지사 자격 취득자 이상이지만, 현 기관에 입직할 당시 이미 석사학위를 갖추거나 입직 이후 5년 이내에 학위를 취득하는 자가 많았다.

〈표 7-2-2〉 가정폭력상담소 종사자의 근속년수별 학력분포

(단위: 명, %)

	전문대 졸업	4년제 대졸 (사회 복지 전공)	4년제 대졸 (사회 복지 외 전공)	석사 학위	박사 학위	기타	합계
1년미만(n=38)	21.1	21.1	31.6	26.3	-	-	100.0
1년~5년 미만(n=72)	9.7	25.0	19.4	40.3	2.8	2.8	100.0
5년~10년 미만(n=29)	3.5	10.3	37.9	44.8	3.5	-	100.0
10년 이상(n=22)	-	9.1	9.1	59.1	22.7	-	100.0
전체(n=161)	9.9	19.3	24.2	40.4	5.0	1.2	100.0

주: 가정폭력상담소에서 근무하는 전체 종사자를 대상으로 한 것임.  
자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

경력년수 1년 미만의 상담원은 전체의 약 70퍼센트가 4년제 대졸 이상의 학력이며, 나머지 약 30퍼센트는 학사 미만의 학력 소지자이다. 후자의 경우는 사회복지사 자격을 갖추어 상담원 자격을 얻은 것이다. 경력 1년 이상에서 경력이 증가할수록 석사학위 이상 소지자의 비중이 높아진다. 1년이상 5년 미만의 상담원 중 39.7%가 석사학위, 1.6%가 박사학위를 갖고 있다. 경력 10년 이상의 상담원은 55.6%가 석사학위를, 25.9%가 박사학위를 갖고 있거나 과정에 있다.

〈표 7-2-3〉 가정폭력상담소 상담원의 경력년수별 학력분포

(단위: 명, %)

	전문대 졸업	4년제 대졸 (사회 복지 전공)	4년제 대졸 (사회 복지 외 전공)	석사 학위	박사 학위	기타	합계
1년 미만(n=26)	30.8	30.8	26.9	11.5	-	-	100.0
1~5년 이하(n=63)	11.1	25.4	20.6	39.7	1.6	1.6	100.0
5~10년 이하(n=34)	2.9	11.8	32.4	50.0	-	2.9	100.0
10년 초과(n=27)	-	7.4	11.1	55.6	25.9	-	100.0
전체(n=150)	10.7	20.0	22.7	40.0	5.3	1.3	100.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

가정폭력상담소 종사자의 94.2%가 관련 자격증을 보유하고 있다. 가장 일반적인 자격증은 사회복지사 자격으로 전체의 85.5%가 소지하고 있다. 사회복지사 자격은 가정폭력상담소의 상담사가 되는 데 필요한 공식 자격 중의 하나이기도 하다. 그 외 입직 자격과 연관된 것은 아니지만, 상담업무의 전문성과 관련된 자격증으로 볼 수 있는 심리치료사/임상심리사 자격은 전체의 10.5%가 소지하고 있으며, 정신건강전문요원 자격은 1.7%의 보유율을 갖고 있다. 종사자의 52.9%는 그 외 자격증도 갖고 있는 데, 가정폭력 및 성폭력 전문상담원, 청소년상담사 및 청소년지도사 등의 자격 등이었다.

〈표 7-2-4〉 가정폭력상담소 종사자의 자격증 보유율

(단위: %)

	보유자격증 종류				보유자격증 (자격증 있음)
	사회복지사	심리치료사/ 임상심리사	정신건강 전문요원	기타	
소지율	85.5	10.5	1.7	52.9	94.2

주: 가정폭력상담소에서 근무하는 전체 종사자 중 응답자 214명 대상으로 한 것임.  
 자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

## 2. 교육훈련 및 슈퍼비전

가정폭력상담소 상담업무는 자격 취득 이후에도 지속적인 교육훈련이 요구되는 분야이다. 가정폭력상담소 종사자는 지속적인 보수교육을 받고 있다. 상담원 양성이 전국 여러 기관에 의해 운영되고 있는 것과 달리, 보수교육은 현재 한국여성인권진흥원의 교육프로그램을 통해 일원화되어 운영되고 있다.<sup>53)</sup>

한국여성인권진흥원의 프로그램에 대한 정부의 가이드라인은 「가정폭력방지법 시행규칙」에서 정한 보수교육의 기간, 방법, 내용이다. 이를 살펴보면, 우선 보수교육의 기간과 방법은 ‘정부가 정한 보수교육 실시기관을 통한 2일 이상 집합교육’으로 정하고 있다. 다음으로 보수교육의 내용은 일반과정, 전문과정, 고급과정으로 나뉜다. 일반과정은 상담실무자과정으로서 상담이론, 상담구조화, 상담자의 윤리와 자세, 상담원의 소진예방 및 자기치유 등을 다루고, 의료 및 법률서비스 등 피해자 지원체계를 유지하고 운용하는 것에 관련된 강의를 제공한다. 전문과정은 다시 피해자 프로그램, 행위자(가해자) 프로그램, 상담 전문가 과정으로 나뉜다. 피해자프로그램에는 피해자의 치유를 돕는 상담 방법에 관한 전문적 지식이 핵심을 차지하고, 행위자프로그램 관련 교육은 가해자의 교정을 유도하기에 적절한 상담방법을 다룬다. 이와 함께 장애인, 아동, 이주여성 등 대상에 특화된 피해자지원서비스에 대한 강의도 이루어지고 있다. 마지막으로 고급과정은 상담사례연구로서 실제 상담사례를 연구하고 분석하며, 집단상담이나 개별상담 실습과 역할연습이 이루어진다.

53) 한국여성인권진흥원은 여성폭력피해예방과 피해자 지원이라는 국가의 책무를 보다 전문적이고 체계적으로 수행하고자 2019년 12월 양성평등기본법에 의거하여 특수법인으로 전환된 공공기관이다.

구체적으로 보수교육 과정은 현재 한국여성인권진흥원이 1년에 2회 개설하는 가정폭력상담원 보수교육 강의에 각 상담원이 신청하여 교육과정에 참여하는 방식으로 이루어진다. 수강인원이 제한되어 있어 선착순으로 선별하고 있다.

보수교육 프로그램이 업무경력과 연관된 체계적 프로세스와 연결되어 있지 못하다는 지적이 있었다(김유휘 등, 2019). 예를 들어 노인보호서비스 교육훈련을 담당하는 한국보건복지인력개발원의 교육과정은 교육대상을 경력 1년 미만의 신규직원과 3년 이상의 경력직원으로 구분하고 교육 목표와 교육내용, 교육시간 등을 달리하고 있다. 이와 달리, 가정폭력상담소 상담원 보수교육과정은 앞서 살펴본 대로 세 부분으로 나뉘어 있지만, 경력이나 업무역량에 따른 교육대상의 분화가 이루어져 있지 않았다.

보수교육 전담기관인 한국여성인권진흥원이 2020년 특수법인으로 전환됨과 함께, 보수교육 프로그램도 전면 개편하였다고 한다. 기관내 교육 전담팀을 만들어 교육프로그램을 체계화하고, 권역별 강좌를 늘려 접근성을 향상시켰으며, 직무역량강화를 위한 세분화된 교육프로그램을 제공한다는 것이 해당 기관이 밝힌 개편 내용의 핵심이다(한국여성인권진흥원, 2020e).

구체적인 내용은 <표 7-2-5>와 같다. 교육대상도 명시되어 있지 않았던 기존 프로그램에 비해 체계화된 것은 사실이지만, 교육기회의 임의성과 제한성(선착순 마감)과 비용부담(교육비 무료, 여비 미지급) 등은 여전히 남아 있다(한국여성인권진흥원, 2020c).

〈표 7-2-5〉 2020년 가정폭력상담원 보수교육 프로그램

구분	과정명	대상
공통역량 강화교육	젠더폭력이슈 특강	경력무관
직무역량 강화교육	신입입문과정	경력 1년 미만
	가정폭력피해자 상담 지원과정	경력 1년 이상
	전문과정 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 복합피해지원을 위한 역량강화교육</li> <li>• 피해지원 사각지대 심화 이해 교육</li> <li>• 치료회복프로그램운영 전문역량강화교육</li> <li>• 사각지대사례 슈퍼비전-디지털 성범죄</li> </ul>	경력 4년 이상 경력 4년 이상 경력 4년 이상 경력무관
특화과정 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털성범죄 상담과정(심화)</li> <li>• 여성폭력사례 슈퍼비전 역량강화과정 - 자기점검/사례개념화/슈퍼비전의 이해/ 사례 슈퍼비전 실습(총4회)</li> </ul>	초급수강자  경력 6년 이상 또는 대표자	
리더십역량 강화교육	대표자 리더십 워크숍	대표자
	중간관리자 리더십 워크숍	중간관리자, 중간연차

자료: 한국여성인권진흥원. (2020c). 2020년 여성폭력 피해자 보호·지원시설 종사자 보수교육 안내서. pp. 10, 12; 한국여성인권진흥원(2020d). 한국여성인권진흥원 종사자 보수교육 - 9월~11월 교육과정 접수 안내, [https://www.stop.or.kr/brdartcl/boardarticleView.do?brd\\_id=BDIDX\\_7t1paiPG2C6foT0Thx26o9&srch\\_menu\\_nix=8J86Xycp&cont\\_idx=3](https://www.stop.or.kr/brdartcl/boardarticleView.do?brd_id=BDIDX_7t1paiPG2C6foT0Thx26o9&srch_menu_nix=8J86Xycp&cont_idx=3)의 첨부파일, 2020. 10. 05 인출을 참고하여, 가정폭력상담소 종사자 보수교육을 중심으로 정리함.

아래 〈표 7-2-6〉과 같이 종사자 실태조사 결과에 따르면, 실제로 종사자가 참여하는 교육과정 중에서 가장 많은 시간 이루어지는 것은, 상담원들이 개인적으로 선택하여 참여하는 교육이었다. 이러한 개별적 교육에 대해 교육시간도 가장 많이 할애하였다. 이것은 현재 규정된 법정 내/외 교육이 충분하지 못하다는 것을 단적으로 보여준다.

〈표 7-2-6〉 가정폭력상담소 상담원의 교육훈련 실태

(단위: %, 시간)

	참여여부(%)	평균교육시간(시간)
자격유지 법정교육	80.0	13.8
법정 외 교육_근무기관 제공	68.1	18.2
법정 외 교육_외부기관 제공	78.8	17.1
전문성 향상을 위해 개인이 선택참여한 교육	74.4	29.2
현장교육(OJT)	27.5	14.6

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

상담소 종사자들의 참여로 이루어진 FGI 조사에서 보수교육에 대한 불만과 상담 전문성 향상에 대한 높은 요구를 이해할 수 있었다.

“상담소에 들어오긴 쉬운 구조예요. 100시간 양성과정만 마치면 되는데 실제로 일을 하면 어려워요. 한 사례를 제대로 지원하려면 많은 노력이 있어야 하고 훈련이 필요한데....”(가정폭력상담소 종사자 FGI 중에서)

“저희 상담원들의 전문성을 향상시키는 게 필요하겠다는 생각이 들어요. PTSD에 대한 이해가 없이 일반적인 상담을 하면 안되고, 안정화시키고 회복을 시키는 게 오래 걸리니 그런 것들도요. 그런데 해바라기가 안되니까 저희 상담소에 와서 정신과 연계를 하고 피해자 지원 제도가 잘 마련되어 있는 것 같지만 실제로는 안되고 있다는 생각이 들어요.”(가정폭력상담소 종사자 FGI 중에서)

“실질적으로 피해자들을 위한 개입이 멀었고 당장 분리하고 이혼 소송하고 이런 정도는 되는 것 같지만 회복을 하고 이후에 건강한 삶을 살기 위해서는 많이 멀었다는 생각이 들었어요.”(가정폭력상담소 종사자 FGI 중에서)

종사자 실태조사에서 수퍼비전의 충분성에 대해 조사하였다(〈표 7-2-7〉 참조). 현재의 수퍼비전이 충분하지 못하다는 응답이 전체의 절반을 차지했다. 현재 수퍼비전이 정기적으로 이루어지는 경우는 약 21%였고, 비정기적으로 필요할 때 이루어지는 경우가 약 71%였으며, 나머지

7.5%는 현재 수퍼비전이 전혀 이루어지지 않고 있다고 응답했다.

수퍼비전의 정기적 제공 여부와 무관하게, 현재 이루어지고 있는 수퍼비전이 충분하다고 생각하는가를 측정하면, 약 절반 가량이 충분하지 못하다고 응답했으며, 7.5%는 현재 수퍼비전을 받고 있지 못하다고 응답했다. 충분하다는 응답은 전체의 44.4%에 불과했다.

〈표 7-2-7〉 수퍼비전 제공 방식과 만족도

(단위: 건, %)

	사례 수	구성비
정기적으로 충분한 수퍼비전을 받고 있음.	19	11.9
정기적으로 수퍼비전을 받고 있으나 충분하지 않음	15	9.4
비정기적이지만 필요 시 충분한 수퍼비전을 받음	52	32.5
필요 시 수퍼비전을 받고 있으나, 충분하지 않음	62	38.8
수퍼비전을 받고 있지 않음	12	7.5
계	160	100.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

그 외 종사자의 소진방지 및 정신적 어려움 해결 등을 위한 프로그램이 필요하다. 정부는 업무와 관련이 있다고 판단되는 경우에 수퍼비전 또는 종사자 소진방지 및 정신건강 증진을 위한 전문상담, 치료프로그램 등에 1인당 연간 20만원 이내의 규모로 운영비를 사용할 수 있다고 지침을 정하고 있다(여성가족부, 2020a, p. 350). 2020년 가정폭력 관련 종사자 치유 프로그램 명목으로 책정된 정부 예산은 연간 4천만원에 불과한데, 이는 2019년과 같은 수준이다(여성가족부, 2020d).

지금까지 가정폭력상담소 종사자의 교육훈련 실태를 살펴보았다. 최소한의 체계가 마련되어 있기는 하지만, “교육훈련이 직급이나 임금 상승 등에 영향을 미치지 못하는 구조이기 때문에 전문성을 높이기 위한 교육훈련의 유인이 적다”(김유휘 등, 2019, p. 128)는 평가는 유효한 것으로 보

인다. 공식적인 전문성 향상 유인체계가 거의 부재함에도 불구하고, 실제 업무수행과정에서 경험하는 더 나은 상담서비스 제공에 대한 욕구는 강한 것으로 보인다. 이러한 내용은 결론에서 더 자세히 다루도록 하겠다.

### 제3절 가정폭력상담소 인력의 처우와 근로여건

#### 1. 급여 및 복리후생

##### 가. 임금수준

종사자 인건비에 대한 정부의 기준은 최저임금제와 근로기준법 이외에 명시된 바가 없다. 종사자 인건비는 전체 지원 예산 총액의 80~90% 범위 내에서 편성되도록 되어 있을 뿐이다(여성가족부, 2020a, p. 348).<sup>54)</sup> 직급과 경력에 따라 임금체계의 차등화를 유도하는 기준(예, 호봉제)이 제시되어 있지 않다.<sup>55)</sup>

정부는 가정폭력피해자 지원서비스 종사자의 인건비 기준을 한정된 예산에 대한 상대적 비중(90% 가이드라인)으로 정함으로써, 적절한 수준의 운영비를 유지하기 위해 종사자들 스스로 자신들의 임금수준을 제한하도록 만들 우려가 있다.

54) 다만, 지자체 수준에서 상담소의 연간 사업계획서 검토와 사업비 지급신청서 인건비 및 운영비를 적정하게 배분하여 집행하도록 유도할 것을 권고하고 있다(여성가족부, 2020a, p. 348).

55) 여가부는 운영지침에 “각 지자체 및 시설 운영주체의 여건에 따라 국비지원 인건비 지급 기준을 초과할 수 있으며, 보건복지부 ‘사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인’에 준하여 호봉 책정을 할 수 있다”(여성가족부, 2020a, p. 349)고 밝히고 있다. 그러나 사실상 최저임금기준 이외에 인건비 수준을 직접적으로 명시한 바 없으며, 호봉 책정 역시 각 지자체와 상담소의 개별적인 여건에 따라 임의로 정하도록 해놓고 있는 실정이다.

아래 <표 7-3-1>은 2020년 가정폭력상담소의 운영비와 인건비를 합한 지원총액과 여성가족부의 지침을 고려하여 종사자 1인의 연간 임금규모를 가능한 최대치와 최저치로 계산하여 제시한 것이다. 지원총액의 90%를 인건비로 책정한다고 가정했을 때, 한 사람의 종사자가 받을 수 있는 연간 급여는 약 2천7백 5십만원 수준으로 나타났다. 여기에는 기본급과 4대보험 부담분, 퇴직적립금, 초과근무수당이 모두 포함된 것이므로, 최대 기본급은 이보다 훨씬 낮은 수준이 될 것이다.

<표 7-3-1> 가정폭력상담소 정부보조금 규모와 최대 인건비 수준

(단위: 원)

	일반상담소 (소장 1인, 종사자 3인 기준)	통합상담소 (소장 1인, 종사자 5인기준)
지원총액(A)	122,201,000	183,813,000
예산 90%(A * 0.9)	109,980,900	165,431,700
종사자 1인당 최대 인건비 (A*0.9/종사자수)	27,495,225	27,571,950
1호봉 종사자 최저임금액	1,795,310	

자료: 지원총액은 여성가족부(2020a). 2020 여성, 아동권익증진사업 운영지침. p.348에서 가져온 것이며, 나머지는 해당 지침에 따라 계산한 것임.

아래 <표 7-3-2>는 161명의 가정폭력상담소 종사자의 임금수준이다.<sup>56)</sup> 실태조사에서 조사된 종사자 임금수준은 앞의 표를 통해 파악한 1인당 인건비의 최저선과 최고선 사이에 형성되어 있었다. 전체 종사자의 월급여는 평균 197만 2천원이었고, 기관장을 제외하면 183만 6천원이었다. 매우 낮은 수준이라는 것을 알 수 있다. 이와 함께 주목해야 할 것은 경력년수에 따른 임금의 차이가 매우 미미하다는 점이다. 1년 미만 경력의 종사자 임금이 월 175만 7천원인데 반해, 경력 1~5년 종사자의 임금

56) 161명의 종사자 중 상용직이 152명으로 전체의 94.4%였으며, 임시직이 7명(4.4%), 일용직과 기타가 2명(1.2%)이었다. 직위는 기관장이 32명(20.0%), 팀장/선임상담원이 36명(22.4%), 사원/상담원이 92명(57.1%), 기타가 1명 있다.

은 그보다 6만 7천원이 많은 181만 9천원에 불과했다. 경력 5~10년의 임금은 경력 1~5년 임금과 13만 8천원의 차이가 있는 197만원이었다. 모두 세후 수령액이 200만원에 미치지 못했다. 경력 10년이 초과한 종사자의 월평균 급여는 254만 4천원이었으며, 기관장을 제외하면 242만원으로 떨어졌다. 이어지는 <표 7-3-3>에서는 직급에 따른 임금의 차이를 보여주고 있다. 상담소 소장의 평균임금은 251만 4천원이었고 중위임금은 247만 5천원이었다. 각 상담소 자체적으로 운영하는 직급체계에 따른 선임상담원 또는 팀장의 급여는 월 199만 1천원이고 일반상담원은 176만 8천원이다. 직급체계도 기관장 이하 두 직급밖에 존재하지 않는 단순한 구조일 뿐만 아니라 직급 간의 임금 차이도 미미했다.

요컨대 가정폭력대응서비스 기관 종사자의 임금수준은 최저임금수준의 극도로 낮은 수준이었다. 앞서 2절에서 종사자의 학력 분포를 확인했듯이 종사자 대부분이 4년제 학사 학위이상이고 경력이 상승하면서 석사 및 박사학위자도 늘어난다. 이처럼 업무관련 인적자본은 향상되지만, 임금수준은 이를 전혀 보상하고 있지 못한 것이다. 구체적으로 경력년수에 따른 임금차이와 직급에 따른 임금차이 모두 미미하여, 오랜 경력과 업무책임의 증가가 임금을 통해 보상받지 못하고 있는 상황에 있다는 것을 알 수 있다.

<표 7-3-2> 경력년수별 월평균임금 및 월중위임금

(단위: 만원)

	전체 종사자		상담원(기관장 제외)	
	평균	중위수	평균	중위수
1년 미만	175.7	171.5	175.7	171.5
1~5년 이하	181.9	180.0	179.8	180.0
5~10년 이하	197.0	189.0	189.0	186.5
10년 초과	254.4	250.0	242.0	240.0
전체	197.2	182.0	183.6	180.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

〈표 7-3-3〉 직급별 월평균임금 및 월중위임금

(단위: 만원)

	평균	중위수
기관장	251.4	247.5
팀장/선임상담원	199.1	198.5
상담원	176.8	175.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

정부는 매년 일정한 예산을 책정하고, 인건비 가이드라인(예산의 90% 이내 사용)만을 제시할 뿐이어서, 인건비 상승요인이 발생했을 때 각 상담소 차원에서 대처하기가 매우 어렵다. 이를테면, 최근 최저임금 상승에 따라 신규 직원 인건비 상승이 불가피한데, 이 상승분을 위한 별도의 예산이 지원되지 않아서 기존 종사자의 급여를 삭감하는 일이 발생하기도 한 것을 FGI를 통해 확인할 수 있었다.

여타 보호서비스 영역에서도 확인된 문제이지만, 특히 가정폭력상담소 종사자의 고연령 구조는 '저임금'과 평평한 임금체제와 무관하지 않다. 한 상담소 소장에 따르면 '저임금'은 젊고 유능한 인력이 이 기관에 진입하거나 정착하는 데 커다란 장애요인이 되고 있다고 강조한다.

“오랫동안 일을 하다 보니 소진되거나 하면 ‘내가 이 급여를 받고 이렇게 해야 하나, 내 스스로가 이것 밖에 안 되나’하는 사기의 문제로도 이어져요. 처음 출발은 역사가 있어서 다 다르겠지만 현장에 오래 있다 보니 현실적인 문제가 어느 정도 해결되지 않으면 정말 유능하고 더 전문적인 인력들은 이직을 할 수 밖에 없는 거죠.”(가정폭력상담소 종사자 FGI 중에서)

“저희 상담소에 개별적인 상황인지는 모르겠으나, 저희 직원들의 평균 연령대가 49세예요. 40대 후반이나 50초반인데 이제는 다른 직장으로 갈아타기 어려운 분들만 남아 있는 상황이 돼 버렸어요. 다들 어느 정도 나이가 있다는 것은 좋은 면도 있지만, 사실 젊고 전문적인 선생님들이 급여에 대해 잘 모르고 상담소에 오셨다가 떠나는 경우가 많아서 생긴 결과이기도 해요.”(가정폭력상담소 종사자 FGI 중에서)

실제로 가정폭력상담소 종사자의 평균 근속기간은 <표 7-3-4>에서 보여주듯이 평균 4.7년으로 나타났다. 그러나 근속년수의 중간값은 평균과 큰 차이가 있는 2.4년이다. 가장 오래 일한 사람은 21년 이상을 근속했지만, 1년 이내 이직도 많은 편이다. 경력기간은 근속기간에 비해 근소하게 길기는 했지만, 큰 차이가 없었다. 이는 직장을 떠나는 일이 곧 가정폭력상담원 직종을 떠나는 일이 되고 있다는 것을 보여준다. 기관별 급여수준의 차이가 미미하기 때문에, 다른 가정폭력상담소로 이직해도 급여가 크게 나아질 가능성이 희박하다.

<표 7-3-4> 가정폭력상담소 종사자의 근속기간과 경력년수

(단위: 년)

	빈도	평균	표준편차	중위수	최대값	최소값
근속기간	172	4.7	5.3	2.4	21.6	0.1
경력년수	172	5.6	5.7	3.3	23.7	0.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

아래 <표 7-3-5>는 종사자의 4대보험 가입 현황과 근로계약서 작성여부를 조사한 결과이다. 이에 따르면 대부분의 경우 4대 보험에 가입되어 있지만, 고용보험과 산재보험은 미가입 사례도 존재한다.

<표 7-3-5> 가정폭력상담소 종사자 4대보험 가입 및 근로계약서 작성여부

(단위: 건, %)

		빈도	비율(%)
4대보험 가입	국민연금	161	99.4
	건강보험	161	100.0
	고용보험	161	89.4
	산재보험	161	91.3
근로계약서 작성		161	93.7

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

아래 <표 7-3-6>은 초과수당, 유급휴가, 식사비, 경조사비, 자기계발 지원, 그리고 상담서비스 제공이나 탄력근무제 등을 실시하는가를 기관을 통해 조사한 결과이다. 전체 상담소의 50% 이상이 채택하는 일반적 복리후생제도는 유급휴가가 유일했으며, 그 이외의 제도는 소수의 상담소에서만 운영되고 있었다.

<표 7-3-6> 복리후생 제도운영 현황

(단위: 개소, %)

	응답기관 수 (A)	복리후생제도 운영 기관 수 (B)	복리후생 운영기관 비율 (B/A*100)
초과수당 전체	38	5	13.2
초과수당 일부	38	9	23.7
유급휴가	38	21	55.3
건강보건관련 비용지원	38	4	10.5
식사비보조	38	10	26.3
문화비 보조	38	5	13.2
사보험료보조	38	3	7.9
경조비	38	15	39.5
자기계발지원	38	12	31.6
근로자 상담	38	5	13.2
탄력근무제	38	8	21.1

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

## 나. 업무 수행 현황

본 연구에서는 가정폭력상담소 대표 및 종사자들의 참여를 통해 직무 분석(DACUM)을 실시하였다. 그 결과는 「가정폭력방지법」과 여성가족부 지침과 반드시 일치하지는 않았다. 가정폭력상담소의 업무는 크게 학대폭력 대응업무와 학대폭력 예방업무, 그리고 관련 기타 행정으로 나뉘어졌다. 이러한 업무영역을 중심으로 실태조사를 설계하여 38개 상담소

기관을 조사한 결과, 현재 우리나라 가정폭력상담소의 업무비중은 학대 폭력대응업무 59.3%, 학대폭력예방업무 16.9%, 기타행정업무 21.1%로 구성되어 있었다. 상대적으로 학대폭력 대응에 업무비중이 쏠려 있는 것을 알 수 있다. 그러나 기관조사에서 대부분이 학대폭력 대응, 그 중에서도 피해회복지원을 위한 상담이 앞으로 더 많이 이루어져야 하는 분야라고 답했다. 실제로 타보호기관에 비해 가정폭력상담소의 업무 중 학대폭력 대응업무의 비중이 다소 낮은 것으로 나타났다. 다시 말하면, 현재 상담소업무는 폭력 대응업무 중심인데, 폭력 대응업무 마저도 충분한 시간과 노력을 쏟기 어려운 조건에 있다고 할 수 있다. 반면 기타행정업무에 상당히 많은 역량을 투입하고 있었다. 여성가족부 지침(2020a)은 상담소의 모든 업무에 대해 높은 수준의 문서화와 기록을 규정하고 있다. 이러한 행정업무가 축소될 수 없다면, 이를 위한 추가적인 인력지원이 필요할 것으로 보인다.

〈표 7-3-7〉 가정폭력상담소의 핵심책무의 상대적 비중

(단위: %)

	비중
학대 폭력 대응	59.3
학대 폭력 예방	19.6
관련 기타 행정	21.1
전체	100.0

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

이하에서는 이와 같은 세 가지 업무분야 각각의 하위분야에 대해 업무 비중과 업무난이도, 중요도를 조사한 결과를 살펴본다. 우선 폭력대응업무 중에서 가장 많은 비중을 차지하고 있는 것은 피해자 회복지원 상담(33.7%)이었다. 피해자 회복지원 상담은 업무난이도(4.4점)도 가장 높았으며, 중요도(4.6점)도 가장 높은 수준이었다. 그 다음으로 많은 비중을

차지하는 업무는 행위자 지원(15.3%)이었으며, 업무난이도(4.1점)와 중요도(4.1점)도 피해자 회복지원 상담 다음으로 가장 높았다.

〈표 7-3-8〉 세부 학대폭력대응 업무 비중 및 난이도와 중요도

(단위: %, 점)

	업무비중	난이도	중요도
접수상담	10.8	3.2	3.6
응급조치	5.4	3.6	3.9
상담준비 및 욕구사정	10.1	3.6	3.9
피해자 회복지원_상담	33.7	4.4	4.6
피해자 회복지원_상담외	11.1	3.8	4.0
행위자지원	15.3	4.1	4.1
일반상담	13.5	3.5	3.6

주: 난이도와 중요도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도와 중요도가 높은 것을 의미함.  
자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

폭력예방업무 중 교육관련 업무의 비중(43.4%)이 높았고 중요도(4.2점)와 난이도(3.9점)가 모두 높았다. 실제로 종사자 대상 조사에서도 가장 난이도가 높은 업무의 1순위가 교육이었다.

〈표 7-3-9〉 세부 학대폭력예방 업무 비중 및 난이도와 중요도

(단위: %, 점)

	업무비중	난이도	중요도
교육	43.4	3.9	4.2
홍보	32.2	3.7	3.9
지역네트워크	24.3	3.7	3.9

주: 난이도와 중요도는 5점 만점으로 점수가 높을수록 난이도와 중요도가 높은 것을 의미함.  
자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

가정폭력피해자 지원서비스 제공인력 역시 근로기준법의 적용을 받고 있다. 상담원의 근로시간은 평일 오전 9시부터 6시까지 주 40시간 근무

를 원칙으로 한다(여성가족부, 2020a). 보호서비스의 특성 상 사건신고와 상담요청은 24시간 내내 이루어질 수 있으나, 야간 시간의 상담은 착신전환을 통해 여성긴급전화 1366으로 대체된다(FGI 결과).

근로기준법 등의 시간 외 근무시간 한도를 초과하는 경우에는 시간 외 수당을 지급할 수 없도록 되어 있다(여성가족부 2020a, p. 443). 앞서 복리후생제도 실시 현황을 통해 살펴보았듯이, 38개 기관 중 초과근무 수당을 전액 지원하는 경우는 5개소에 불과했고, 일부를 지원하는 경우도 9개에 불과했다(〈표 7-3-6〉 참고).

가정폭력상담소에서 초과근무 문제는 여타 임금, 교육훈련, 그리고 뒤에서 살펴볼 안전 문제 등에 비해 심각한 수준은 아닌 것으로 보인다. 그러나 정규 업무시간 내에 충분히 처리할 수 있는 정도의 업무가 주어지기 때문에 초과근무가 없는 것이 아니라, 초과근무를 보상할 수단이 없기 때문에 초과근무가 이루어지지 않고 있는 상황이다. 이는 종사자들이 직접 언급하였듯이, 업무 등에 충분한 시간을 투여하지 못하도록 만드는 조건이 되어, 서비스의 질을 저하시킬 수 있다

## 다. 종사자 안전과 보호조치

가정폭력대응서비스를 제공하는 일은 신변 안전상 위험한 일이다. 실태조사에 응답한 161명 중 110명(68.3%)이 보호서비스 업무수행 그 자체에 위험이 동반되어 있다고 응답했다. 실제로 지난 1년간 언어폭력, 성희롱·성추행, 협박, 모욕적 행동 등을 겪은 비율도 매우 높게 나타났다. 응답자의 46.6%가 언어폭력을 겪었으며, 성희롱과 성추행을 경험한 비율도 12.4%로 나타났다. 협박은 28.6%가, 모욕적 행동은 35.4%가 겪은 적이 있다고 응답했다. 이러한 폭력 경험율은 불과 지난 1년 동안에 경험

한 비율을 측정하는 것이라는 데 주목할 필요가 있다. 어떤 종사자도 경력 기간 내에 폭력을 피하기 어려울 정도로 가정폭력대응서비스의 안전도는 매우 위험한 수준이다. 더욱이 폭력행위자의 대다수가 서비스대상자였다. 이것은 안전의 문제가 업무 내적인 문제라는 것을 보여준다.

〈표 7-3-10〉 가정폭력상담소 종사자 안전 위협 유형별 경험 여부 및 행위주체

(단위: %, 명)

	경험여부		행위주체(중복응답)	
	빈도	경험율(%)	업무관계자	서비스대상자
언어폭력	75	46.6	13	67
성희롱·성추행	20	12.4	1	19
협박	46	28.6	5	44
모욕적 행동	57	35.4	11	48
전체	161	100.0	-	-

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)' 결과임.

이처럼 가정폭력대응서비스 종사자의 위험이 심각한 상황임에도 불구하고 현재 제공되는 종사자 보호조치는 부족한 실정이다. 실태조사를 통해 확인한 바에 따르면, 제공되고 있는 보호조치는 극단적인 신체적 안전 위협으로부터의 보호에 국한되어 있는 상황이다. 그마저도 모든 상담기관과 종사자를 포괄하지 못하고 있다. 가장 일반적인 보호수단인 인근 경찰서와의 직접 연락망이 운영되고 있다는 응답은 전체 종사자의 68.9%가 접근할 수 있는 데 그쳤다. 그 다음으로는 스프레이 또는 가스총 등의 호신용품 지급이 일반적인 보호조치였는데, 이 또한 보급률은 64.0%에 불과하고, 나머지 36.0%의 종사자에게는 개인 호신도구가 지급되어 있지 않다. CCTV 설치율은 기관 내 업무공간에 설치된 비율이 38.5%, 기관 출입구에 설치된 비율이 50.3%였다. 안전한 상담환경 제공과 관련된, 개방형 상담실이나 원웨이 미러 등의 시설 설치율은 11.8%에 불과했다.

이상에서와 같이 높은 수준의 위험 인식, 빈번한 폭력 발생, 열악한 보호조치 제공 등을 확인했다. 그럼에도 불구하고 실태조사 응답자의 기관 제공 안전장치에 대한 만족/불만족의 수준은 상대적으로 양호한 편이다. 실태조사의 응답자 중 54.0%는 현재 근무하고 있는 기관이 종사자의 안전을 위해 적절하거나 충분한 보호조치를 제공하고 있다고 응답했다. 이러한 결과는 종사자들의 보호조치에 대한 기대수준이 낮다는 것과, 각 지역의 상담소 안전수준이 서로 비슷하여 준거로 삼을 수 있는 기관이 별로 없는 현실을 반영한다고 이해할 수 있다.

폭력피해자를 지원하는 보호서비스에는 고유한 위험이 있다. 가정폭력 가해자로부터 폭력 위협과 협박, 그리고 직접적인 폭력 상해를 입을 수 있기 때문이다. 이러한 서비스 수행에 수반된 위험으로부터 종사자를 보호하는 조치는 필수적이다. 그러나 현재 여성가족부 운영지침에는 이러한 보호수단이 단순히 수동적인 방어도구 정도를 제공하는 것에 그치고 있다. 상담소 내부에서 위험으로부터 안전확보의 수단은 CCTV와 가스 총 지급이 있고, 방문상담 시에는 경찰에게 동행을 요청하여 안전을 확보하고 있 요청이나 협박을 당할 수 있기 때문이다. 이러한 위험으로부터 종사자의 안전을 보장하는 조치가 충분해보이지 않는다.

## 라. 가정폭력대응보호서비스 종사자 처우의 문제점

이상에서 종사자 처우의 문제를 급여, 업무, 안전 등 세 가지 측면에서 살펴보았다. 마지막으로 상담소 기관 수준과 종사자 수준에서 가장 시급하게 개선되어야 할 것에 대한 조사결과를 살펴보도록 하겠다. 다음 <표 7-3-11>는 기관 수준에서 조사된 개선과제이다. 가장 시급한 개선과제는 저임금 탈피를 위한 인건비 상승이다. 현장의 종사자들과 기관장들은

적어도 여타 사회복지시설과의 격차는 해소해야 한다고 목소리를 높이고 있다.

전체 예산 규모가 매우 열악한 문제가 있다. 전체 예산이 정액으로 한정되어 있는 상태에서 인건비와 사업비가 제로섬 구조를 갖도록 되어 있는 것도 문제이다. 경력 상승에 따른 보상의 증가가 미미한 임금구조도 개선되어야 한다.

(표 7-3-11) 현재 가정폭력대응 보호서비스 운영의 문제점

	(단위: 점)
	점수
종사자 처우 개선 [인건비 부족에 따른 종사자 처우문제의 해소]	4.9
종사자 처우 개선 [기타 사회복지시설과의 처우 격차 해소]	4.8
종사자 처우 개선 [인건비 이외 안정적 사업추진을 위한 예산 확보]	4.7
종사자 처우 개선 [종사자 대상 복리후생 수준 향상]	4.6
종사자 처우 개선 [제공인력의 복리후생 수준 향상]	4.6
협력체계 강화 [지자체를 비롯한 정부와의 협력관계 개선]	4.3
종사자 처우 개선 [보호서비스 제공인력 권한 확대를 위한 법제도 개선]	4.2
종사자 처우 개선 [업무수행 과정에서 외상후스트레스 등 회복지원 방안의 마련]	4.2
서비스전문성 확보 [고위급 대상자의 사전적, 예방 차원의 발굴 내실화]	4.2
종사자 처우 개선 [교육훈련 등을 통한 경력개발, 전문성 향상과 승진기회 제공]	4.1
서비스전문성 확보 [대상자 관리와 서비스 제공 과정의 연속성, 지속성 확보]	4.1
협력체계 강화 [쉼터, 일시보호시설 등 지역사회 응급 또는 임시·일시 보호자원의 확충]	4.1
협력체계 강화 [지역사회 중심의 통합 사례관리 강화]	4.0
서비스전문성 확보 [학대·폭력 사건의 현장조사와 사례관리 기능분화]	3.9
서비스전문성 확보 [사례종결 이후 체계적인 모니터링 또는 사후관리 기능 강화]	3.9
서비스전문성 확보 [지역사회 대상 예방 활동(교육홍보 및 캠페인) 활성화]	3.9
종사자 처우 개선 [서비스 제공과정에서 종사자 안전의 보장]	3.8
종사자 처우 개선 [보호기관의 인력충원 및 적정 업무량 현실화]	3.8
종사자 처우 개선 [지역사회 유관기관의 연계 및 협력 강화]	3.7
종사자 처우 개선 [주52시간 근로시간의 준수]	3.2

자료: 본 연구를 위해 수행한 '사회복지 보호서비스 인력 실태조사(기관조사용)' 결과임.

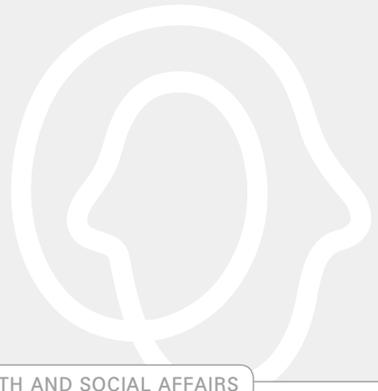
〈표 7-3-12〉는 종사자수준에서 조사된 개선과제이다. 기관수준에서 강조된 바와 마찬가지로 종사자들 역시 낮은 임금을 가장 시급하게 해결해야 할 문제라고 주장하고 있다. 2순위로 꼽힌 것은 ‘부족한 훈련과 전문적 지식’이었다. 종사자들은 전문성향상을 위한 교육훈련 기회의 부족에 대해 고충을 호소하고 있다. 현장에서 피해자/행위자/가족 등과 직접 접촉하는 보호서비스 종사자들은 자신들이 제공하는 서비스의 엄청난 중요성을 인식하고 있다. 이는 상담역량을 향상시켜야 한다는 사명감을 만들어내고 있는 것이다. 상담역량 향상에 대한 강한 욕구에도 불구하고 이를 충족시킬 수 있는 기관 내외부 자원의 부족은 앞서 지적한 저임금과 더불어 상담원들 스스로의 자긍심을 떨어뜨리도록 만드는 요인이 될 우려가 크다. 3순위로 꼽힌 것은 열악한 근무수행환경이었다.

〈표 7-3-12〉 가정폭력상담소 종사자의 업무상 어려움(1순위, 2순위, 3순위)

(단위: 건, %)

		빈도	비율(%)
1순위	낮은 임금	111	69.4
	부족한 훈련 및 전문적 지식	9	5.6
	높은 업무강도	9	5.6
2순위	부족한 훈련 및 전문적 지식	25	15.6
	높은 업무강도	24	15.0
	열악한 근무수행 환경/시설	19	11.9
3순위	열악한 근무수행 환경/시설	28	17.5
	부족한 훈련 및 전문적 지식	21	13.1
	업무 수행에 필요한 자원의 제약	20	12.5

자료: 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 인력 실태조사(종사자조사용)’ 결과임.



## 제8장

### 학교사회복지서비스 인력의 수급 실태

제1절 학교사회복지서비스 수요와 제공인력의 활동 현황

제2절 학교사회복지사의 양성과 교육훈련

제3절 학교사회복지사의 처우와 근로여건



## 제8장

# 학교사회복지서비스 인력의 수급 실태

### 제1절 학교사회복지서비스 수요와 관련 인력의 활동 현황

본 장에서는 ‘교육 현장(field)’에서 활동하는 보호서비스 전문인력으로서 학교사회복지사(school social worker)를 중심으로 이들의 폭력 대응 서비스에 초점을 맞춰 살펴보고자 한다.<sup>57)</sup> 앞서 살펴본 아동, 노인, 장애인, 가정폭력에 대응한 보호서비스의 경우 ‘기관(agency)’을 중심으로 보호서비스 인력의 서비스 제공과 전문적 개입이 이루어진다. 반면, 학교사회복지서비스는 기관이나 팀 단위가 아니라 학교와 교육청, 지역사회에 배치된 학교사회복지사 1인을 중심으로 대상자의 문제의 진단과 욕구의 사정에서부터 사후 모니터링과 사례의 종결에 이르는 일련의 서비스 제공과정이 이루어지는 근본적인 차이가 있다. 이로 인해 사회복지사 개인의 역량과 배치된 현장의 상황 및 특성에 따라 보호서비스의 내용과 수준에 편차가 클 수밖에 없는 구조적 차이가 뚜렷하다.

그럼에도 불구하고 지역사회에서 나타나는 학대와 폭력에 대응하는 전문가적 개입의 관점에서 접근한다면 그 차이는 앞서의 기관중심의 서비스 유형이나 보호서비스와는 크게 차별화되거나 구분되는 것이 오히려 생경한 서비스 영역이 아닌가 한다. 서비스 제공의 절차적 특수성이나 과정적 차별성이 학대와 폭력의 대응성이라는 기본 서비스의 내용과 그 전문성을 희석시키거나 변질시킬 수 없기 때문이다.

57) 현재 학교사회복지서비스 제공인력은 운영주체에 따라 학교사회복지사, 교육복지사 등 다양한 명칭이 사용되고 있고 학교사회복지서비스 역시 교육복지서비스와 혼용되고 있으나 여기에서는 현행 학교사회복지서비스 제공인력의 근거법인 「사회복지사업법」 상 정식 명칭인 학교사회복지사로 일괄 기술하였다.

학교사회복지사가 배치되는 ‘학교’는 「초·중등교육법」에 근거한 학교이며, 일반적으로 학교사회복지는 학교에서 발생하는 폭력 등의 사안을 학생 개인의 문제가 아닌 학생과 학생을 둘러싼 다양한 환경체계와의 상호작용의 문제로 규정하고 접근한다. 즉, 학교사회복지서비스는 학생 뿐 아니라 학생을 둘러싼 체계의 변화를 도모하여 학교가 교육의 본질적인 목적을 달성하고 학생 복지를 실현할 수 있도록 지원하는 교육기능의 한 부분이자 사회복지의 전문분야이다.

이러한 학교 현장에서 발생하는 대표적인 학대·폭력사안이 바로 ‘학교폭력’이다. 「학교폭력예방 및 대책에 관한 법률」에서 학교폭력은 ‘학교 내외에서 학생을 대상으로 발생한 상해, 폭행, 감금, 협박, 약취·유인, 명예훼손·모욕, 공갈, 강요·강제적인 심부름 및 성폭력, 따돌림, 사이버 따돌림, 정보통신망을 활용한 음란·폭력 정보 등에 의하여 신체·정신 또는 재산상의 피해를 수반하는 행위’를 말한다(동법 법률 제2조). 즉, 법률적 개념으로 볼 때 학교폭력은 ‘학교 안팎에서 학생에게 일어난 신체·언어·정서·성 폭력과 착취 행위’를 의미하기 때문에, 학생이 가정에서 경험한 아동학대와 가정폭력 뿐 아니라 학교나 지역사회를 포함한 온라인상에서 경험한 학대·폭력·착취 등 범죄행위도 학교폭력의 범위에 포함된다.

‘학교’라는 공간은 대다수 학령기 아동·청소년에게 가정 다음으로 중요한 영향을 미치는 환경체계이다. 따라서 아동·청소년이 아동학대, 가정폭력, 지역사회와 온라인공간에서 학대·폭력에 노출되는 것을 예방하고 가·피해자 조기 발견, 재발 방지와 피해 회복을 도모하는 접근이 가장 효율적으로 이루어질 수 있는 사회적 기관이기도 하다. 이로 인해 법적인 근거도 없이 지난 20년 간 교육 현장에서 활동하는 사회복지사의 인력 규모가 꾸준히 증가한 이면에는 학교폭력 예방 및 대응에 있어 이들의 보호서비스 제공에 따른 성과가 상당부분 검증되었기 때문이다.

〈표 8-1-1〉에서 보는 바와 같이 학교사회복지사는 1990년 후반부터 현재까지 사회복지공동모금회의 지원사업, 교육부의 ‘교육복지우선지원사업(이하 교육복지사업)’, 지방자치단체 자체사업 등의 일환으로 학교와 지역사회에 다양한 형태로 배치가 이루어지고 있다. 특히 교육복지사업의 경우 2011년부터 지방이양사업으로 추진되고 있고 학교와 교육청 단위에 ‘교육복지사’<sup>58)</sup>가 배치·활동하고 있으나, 교육부 훈령 제106호 「교육복지우선지원사업 관리·운영에 관한 규정」과 일부 지자체의 조례를 제외하면 학교 및 교육 관련 법률에서 학교사회복지사의 명칭이나 활동의 근거가 부재한 상황이다.

〈표 8-1-1〉 학교사회복지 운영 현황

재원 및 운영주체	학교사회복지사 활동 현장	
	학교(상주형)	지역사회(비상주형)
중앙정부 (교육부)	교육복지우선지원사업 Wee프로젝트(위클래스) 혁신학교	Wee프로젝트(위센터)
지방자치단체	과천, 용인, 성남, 수원, 군포, 의왕, 안양, 은평구, 구리 등	교육복지센터(서울)
민간기관	공동모금회 지원사업 학교사회복지사 파견사업(하이원)	종합사회복지관 차원에서 운영하는 프로그램 중심 학교사회복지사업

자료: 윤찬영, 김린아, 최용. (2019). 사회복지현장실습 운영방안 및 영역별 사회복지사 자격제도 연구  
연구과제2: 영역별 사회복지사 자격제도 연구보고서, 세종: 보건복지부, 한국사회복지사협회,  
p. 66.

58) 사업 운영 주체에 따라 학교사회복지사, 교육복지사 등의 명칭이 혼용되고 있고 교육복지사 중 사회복지사 자격증을 소지하지 않은 경우가 있는 등 법제화 과정에서 교육복지와 학교사회복지의 내용과 인력의 명칭이 정리될 것이라 판단된다. 여기에서는 「사회복지사업법」 상 전문 인력인 학교사회복지사로 통칭하여 사용하였다.

2020년 현재 학교사회복지사의 인력 현황을 살펴보면 교육복지사업의 일환으로 1,534명, 경기도 자체사업으로 123명, 민간 지원사업으로 5명 등 전국적으로 1,671명 규모로 배치되어 있다(〈표 8-1-2〉 참조). 먼저 교육복지사업의 경우 2003년부터 당시 교육과학기술부가 교육·문화적 여건이 상대적으로 열악한 도시 저소득지역의 학생의 교육·문화·복지 수준 향상과 교육기회 보장을 목적으로 추진한 사업이다. 정책대상은 저소득층 영·유아 및 아동·청소년과 가족이며 학교중심의 지역교육공동체 구축을 통해 학습, 문화, 심리·정서 등 삶 전반에 대한 지원을 목표로 한다.

이와 함께 교육과학기술부는 학교폭력 및 학교부적응 문제에 효과적으로 대응하기 위해 ‘청소년안전망(기존의 CYS-Net)’과 유사한 학교안전망 사업으로 2009년부터 ‘Wee프로젝트’를 시행하고 있다. 본 사업은 위기학생 지원을 위해 단위학교(Wee클래스), 교육지원청(Wee센터), 교육청(Wee스쿨) 단위에 전문상담교사와 상담사를 배치하고 있다. Wee클래스에는 주로 상담인력이 배치되어 있지만 Wee센터 조직구성에 ‘사회복지사 1인’이 포함되어 있어 전국 대부분의 Wee센터에 사회복지사가 배치되어 있다. 다음으로 지방자치단체 자체사업으로 학교사회복지사업을 추진하고 있는데, 지자체가 학교에 예산을 지원하고 학교장이 인력을 채용하는 형태로 운용된다. 먼저 서울시교육청의 경우 교육복지사가 배치되지 않은 학교를 지원하기 위해 25개 자치구에 교육복지센터를 설치·운영하고 있고 약 100명의 사회복지사를 배치하고 있다(윤찬영 등, 2019, p. 67). 강원지역은 폐광지역 청소년 지원을 목적으로 하는 하이원리조트 사회공헌위원회 지원사업의 일환으로 관내 6개 학교에 학교사회복지사 5명을 배치하고 있다.

〈표 8-1-2〉 전국 학교사회복지사 인력 현황(2020. 10. 07. 기준)

(단위: 명)

지역	교육복지사업					지자체 학교사회복지사업					민간지원사업			
	초	중	고	특	계	초	중	고	특	계	초	중	고	특
서울	168	125	-	-	293	-	-	9	-	9	-	-	-	-
부산	75	70	-	-	145	-	-	-	-	-	-	-	-	
대구	83	52	-	-	135	-	-	-	-	-	-	-	-	
인천	68	46	3	-	117	-	-	-	-	-	-	-	-	
광주	53	35	-	2	90	-	-	-	-	-	-	-	-	
대전	35	21	5	-	61	-	-	-	-	-	-	-	-	
울산	9	8	4	-	21	-	-	-	-	-	-	-	-	
세종	4	4	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	
경기	52	60	6	-	118	84	31	7	1	123	-	-	-	
강원	40	35	9	-	84	-	-	-	-	-	3	2	-	5
충북	15	18	-	-	33	-	-	-	-	-	-	-	-	
충남	36	31	4	-	71	-	-	-	-	-	-	-	-	
전북	66	54	5	-	125	-	-	-	-	-	-	-	-	
전남	53	30	3	-	86	-	-	-	-	-	-	-	-	
경북	44	41	-	-	85	-	-	-	-	-	-	-	-	
경남	31	15	-	-	46	-	-	-	-	-	-	-	-	
제주	16	-	-	-	16	-	-	-	-	-	-	-	-	
계	848	645	39	2	1,534	84	31	16	1	123	3	2	-	5

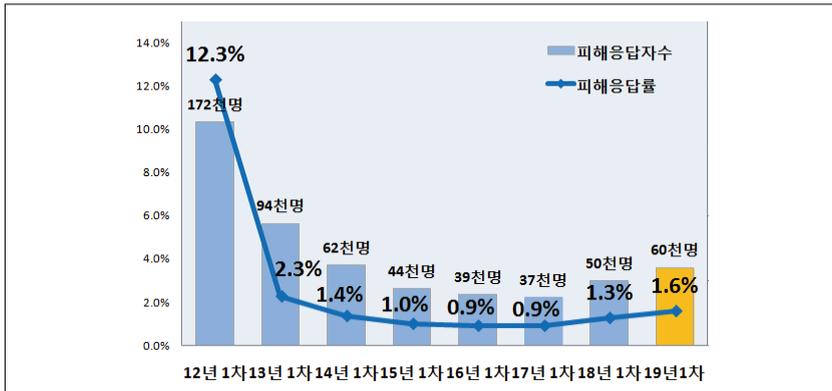
자료: 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020a).

<http://www.kassw.or.kr/page/s1/s3.php?cf=view&seq=3279&pg=1>에서 2020.12.07. 인출

이러한 맥락에서 최근 학교폭력의 발생 추이를 살펴보면 전체적인 피해응답률은 2012년 이후 감소세를 보이다 '17년을 기점으로 소폭 증가세를 보인다. '19년도 1차 조사를 보면 전년 대비 고등학생의 경우 동일한 수준이며 초·중학교는 각각 증가한 것으로 나타났다([그림 8-1-1], [그림 8-1-2]). 특히 학교폭력 가해응답률과 목격응답률이 전년 대비 각각 증가하였는데, 이는 '학교폭력에 대한 민감도가 높아진 결과'로 해석할 수도 있다(교육부 학교생활문화과, 2019. 08. 27). 그러나 폭력의 가해

및 목격 경험이 증가했다는 점은 학교폭력에 대한 그간의 개입이 과연 적절한지에 대한 모니터링과 환류가 반드시 필요하다는 것을 의미하며 동시에 학교사회복지사에 대한 수요가 증가할 것임을 뒷받침하는 결과이다.

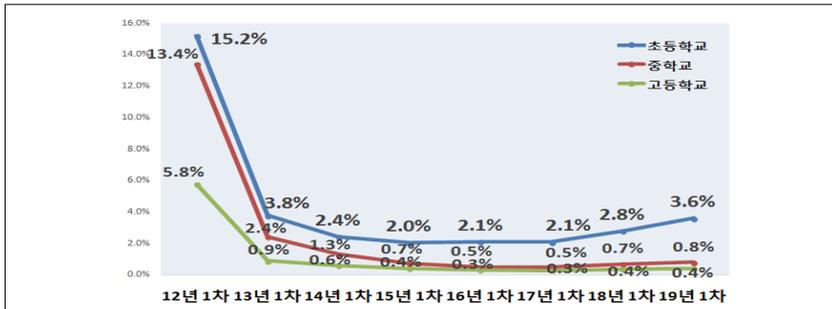
[그림 8-1-1] 학교폭력 피해응답률(전체)



자료: 교육부 학교생활문화과. (2019. 08. 27.). 2019년 1차 학교폭력 실태조사 결과 발표. 교육부 보도자료. p. 2.

<https://www.moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=294&boardSeq=78346&lev=0&m=02> 에서 2020. 06. 12. 인출

[그림 8-1-2] 학교폭력 피해응답률(학교급별)



자료: 교육부 학교생활문화과. (2019. 08. 27.). 2019년 1차 학교폭력 실태조사 결과 발표. 교육부 보도자료. p. 2.

<https://www.moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=294&boardSeq=78346&lev=0&m=02> 에서 2020. 06. 12. 인출

한편, ‘폭력 예방’은 학교사회복지사의 핵심 업무 가운데 하나이다(〈표 8-1-3〉 참조). 실제로 ‘학교사회복지사업’의 시행 초기인 2000년도에 서울시교육청은 따돌림, 괴롭힘과 같은 문제를 예방하고 해결하기 위해 ‘학교사회복지사를 활용한 생활지도 시범사업’을 시작하였다. 이후 교육부도 2004년 학교사회복지사를 교육복지와 학교폭력예방 등 종합적 프로그램 운영에 활용하기 위해 학교사회복지 시범사업을 운영하였다. 두 번의 시범사업 모두 소기의 성과를 거둔 것으로 평가받았고, 학교폭력 관련 업무가 학교사회복지사의 고유 직무로 인정받았음에도 불구하고 예산상의 문제 때문에 한시적인 운영을 끝으로 중단된 바 있다.

그러나 시범사업 통해 학교폭력은 ‘권력관계에서 타인의 권리를 침해하는 행위’이므로 ‘프로그램’만으로 해결할 수 없고, 학교 환경의 특성과 문화를 바꾸는 노력이 수반되어야 한다는 인식이 확산되는 계기가 되었다. 또한 학생과 가정, 학교, 지역사회가 함께 노력할 때 비로소 학교폭력을 예방할 수 있기 때문에 타 전문가들에 비해 ‘연계’와 ‘조정’에 강점을 가진 사회복지사가 학교폭력 사안을 효과적으로 다룰 수 있다는 인식을 명확히 하게 되었다. 다만 학교폭력 예방과 해결을 위해 학교사회복지사가 학교문화를 진단하여 개선방향을 도출하고 적절한 개입이 가능한 전문가라는 교내·외 구성원들의 ‘승인(sanction)’이 반드시 전제되어야 한다는 과제도 안게 되었다.

이와 관련하여 교내 구성원의 승인을 기반으로 하는 학교사회복지사의 핵심 직무 중 하나가 ‘장기결석학생’ 관리이다. 학교사회복지사는 결석이 장기화되는 학생의 가정에 연락을 취하고 가정방문을 통해 학생의 건강상태 등을 다면적으로 점검한 후 이를 담임교사 등과 공유한다. 이와 같은 직무 수행이 가능한 것은 학교사회복지사가 교사와 다른 방법론으로 학생과 가정을 도울 수 있고 부모 및 교사와 협업할 수 있는 전문가라는 비공

식적인 인정과 승인이 있었기 때문이다. 학생의 학습권과 보호권을 보장하는 일련의 개입은 전 세계 학교사회복지사의 고유한 직무에 해당하며, 최근 아동 및 학생 인권에 대한 민감성이 증가하는 상황임을 감안하면 학교사회복지사의 역할에 대한 기대는 지속적으로 증가할 것으로 판단된다.

다만 학교사회복지사의 1차적 핵심직무가 보호서비스라고 규정할 근거는 미흡하다. 학교사회복지서비스를 정책과 제도를 통해 시행하고 있는 국가들을 살펴보면 각 국가별 교육 목표 또는 현안에 따라 학교사회복지사의 활동 목표가 다소 상이하다. 전 세계에서 학교사회복지서비스가 가장 먼저 제도화된 미국의 경우 학교사회복지사의 우선 개입 목표는 학생의 '학업성취도 향상'이며, 개입대상은 빈곤아동부터 장애아동, 기초학력미달아동 등 사실상 모든 아동이다. 학업성취는 교육 목적의 달성 여부를 파악할 수 있는 핵심지표 중 하나이며 빈곤, 아동 개인의 심리·사회적 문제, 가정 요인, 기타 환경적 문제 등 다각적인 요인이 학업성취에 영향을 미치기 때문에 학교사회복지사가 개입할 영역이 광범위할 수밖에 없다(김선숙, 김진숙, 최웅, 2019, p. 10). 다만 보호서비스는 직·간접적으로 학업성취에 기여한다는 점에서 학교사회복지사의 핵심직무라는데 별다른 이견은 없으리라 판단된다. 실제로 미국 위스콘신주의 학교사회복지사 업무지침에서는 학교사회복지사의 개입이 필요한 문제 유형을 중심으로 구성되어 있는데 괴롭힘 뿐 아니라 아동학대 및 방임, 차별, 위기, 위탁보호 등 보호서비스가 학교사회복지사의 기본적인 역할로 규정되어 있다(〈표 8-1-4〉 참조).

영국의 EAZ(Education Action Zone), 프랑스 ZEP는 빈곤 지역에서 재정적인 어려움을 겪고 있는 학교 자체를 지원하기 위한 민관협력 업무를 강조하는데, 우리나라 교육복지우선지원사업의 모델이다. 특히 영국 「교육법」에 근거한 교육복지서비스(Education Welfare Service) 일

환으로 배치된 교육복지관(Education Welfare Officer)의 가장 중요한 직무는 의무교육에 따른 학교 출석관리다. 즉, 영국은 학교 출석 문제를 교육적 방임 문제로 규정하고 국가 차원에서 단계적인 개입과 처벌이 이루어지고 있다. 특히 교육복지관이 사회복지 전문성을 갖추지 못한 경우 환경체계에 개입하거나 사례관리, 네트워크 등의 업무를 수행하기 어려워 무단결석 문제에만 집중함으로써 다양한 한계점을 노출한 부분은 우리에게 시사하는 바가 매우 크다(진혜경, 2018).

〈표 8-1-3〉 학교사회복지사 주요 업무

목표		세부업무의 예	비고
학교사회복지 실천을 위한 여건조성		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련 협의체 및 협력 부서 조직</li> <li>- 사무실 및 학생 상담 공간 마련과 환경 구성</li> <li>- 학생/학부모/교사/지역사회 대상 홍보 활동</li> <li>- 자원봉사자 모집, 배치</li> <li>- 학교 욕구조사 및 지역사회 조사</li> </ul>	
학생 대상 활동	개별 사회 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수시 개별상담 및 전문가 의뢰, - 심리검사</li> <li>- 복합적인 문제와 욕구를 가진 학생을 위한 다양한 전문</li> <li>가로 구성된 지원팀 운영</li> </ul>	담임, 전문상담교사, 보건교사협조
	집단 사회 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자아성장을 위한 집단활동</li> <li>- 학습전략, 진로탐색, 자원봉사, 포레상담 등</li> <li>- 문제해결을 위한 집단활동</li> <li>- 의사소통기술훈련, 분노조절, 행동수정 등</li> <li>- <b>폭력예방</b>, 공동체의식 향상집단 등</li> </ul>	상담자원 봉사자 협조, 지역사회 전문기관 활용
	기타 문화 행사	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 문화체험 행사 및 방학 중 캠프</li> <li>- 즐거운 학교생활을 위한 문화이벤트</li> <li>- 건강한 청소년 문화를 위한 학생활동 지원</li> </ul>	학생회교사 협조 지역사회 자원 연계
가족지원 활동		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가정방문, 부모상담</li> <li>- 장학금, 생활보조금 등 연계</li> <li>- 결혼가정 학생을 위한 정서적 후원자 결연</li> </ul>	지역사회 자원연계
학교변화를 위한 활동		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 학생복지 이해 증진을 위한 교사 연수</li> <li>- 학생 원조를 위한 교내 서비스 체계 마련</li> <li>- 학생 옹호활동 및 학교 체계 변화를 위한 활동</li> </ul>	
지역사회 자원 구축 및 연계서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역사회자원 조사 및 개발 활동</li> <li>- 전문가, 전문기관과의 공조 체계 마련</li> <li>- 지역사회 학생복지 지원협의체 결성, 운영</li> <li>- 지역사회 인식 및 환경개선을 위한 캠페인 및 참여활동</li> </ul>	
기타		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 활동기록, 평가, 자문</li> <li>- 서비스 효과성 조사 연구</li> <li>- 활동 홍보 및 보고서 작성 배포</li> </ul>	

자료: 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020b). <http://www.kassw.or.kr/page/s1/s1.php> 에서 2020. 06. 02. 인출

〈표 8-1-4〉 미국 위스콘신주의 학교사회복지사 업무지침

- 
- 사정과 사례 발굴(Assessment and Screening)
  - 출석, 무단결석, 학업중단(Absenteeism, Truancy, and Dropouts)
  - 행동, 교실관리, 훈육(Behavior, Classroom Management, and Discipline)
  - **아동학대 및 방임(Child Abuse and Neglect)**
  - 학생 기록에 대한 익명성 및 사생활 보장  
(Confidentiality, Privacy, and Student Records)
  - **위기(Crisis)**
  - 증거기반실천(Evidence-Based Practices)
  - 윤리(Ethics)
  - **위탁보호(Foster Care)**
  - **괴롭힘과 차별(Harassment and Discrimination)**
  - 홈리스, 거리청소년 및 빈곤(Homelessness, Runaway Youth, and Poverty)
  - 정신건강과 알콜 및 여타 중독(Mental Health and AOD)
- 

자료: 김진숙, 김진숙, 최용. (2019). 교육복지우선지원사업 운영 매뉴얼 개발. 서울: 중앙교육복지 연구지원센터, p. 13.

반면 우리나라의 경우 학교사회복지사의 표준화(규정화)된 직무기술서가 없는 상황이지만 일선 학교사회복지사 대부분이 학생의 안전과 인권 보호, 학업성취 등을 목적으로 다양한 보호서비스를 제공하고 있다. 예를 들면 학교사회복지사가 교육급여 대상자를 확인하는 과정에서 한 가정의 자녀 10명 가운데 7명이 학교에 다니지 않고 일부는 출생 신고조차 되지 않았다는 사실을 발견하고 지역사회 차원의 개입이 이루어진 경우도 보고된 바 있다. 구리시 드림스타트 소속 학교사회복지사는 아동학대 사안이 발생하면 경찰, 아동보호전문기관과 동행하여 가정을 방문한다. 이들 학교사회복지사는 학교에서 담임교사와 협력하여 아동의 일상적인 모습을 관찰하고 상담하여 학교생활을 지원할 뿐 아니라 가정에서 적절한 양육이 이루어질 수 있도록 상시적으로 모니터링하고 필요한 자원을 연계하는 역할을 담당하고 있다.

최근에는 코로나 19 상황에서 등교 수업을 하지 못하고 가정에 머무는 시간이 길어짐에 따라 아동학대가 증가하는 양상이 관찰된다. 또한 학교라는 물리적 공간에서 발생하는 폭력 사건은 줄었지만 상대적으로 온라

인 공간에서의 폭력은 감소하지 않고 있다. 특히 부모의 경제활동으로 인해 학교 이외의 돌봄 대안이 없는 가정에서의 아동방임이 증가하는 것으로 파악된다. 이에 일부 학교의 경우 아동이 3일간 온라인 수업에 불참할 경우 담임교사가 지체 없이 가정에 방문하여 상황을 확인하고 아동 및 보호자와 면담을 하도록 하고 있다. 이때 학교사회복지사가 담임교사를 동행하여 아동의 상황을 진단하고 수업에 참여하도록 지원할 뿐만 아니라 아동과 가족을 지원하기 위한 내·외부 협의체를 조직·운영하기도 한다.

특히 [그림 8-1-3]과 같이 학교사회복지사는 학교폭력 예방과 문제해결을 위해 생태체계적 관점을 기반으로 학생-가정-학교-지역사회 간의 협력체계를 구축·활용하고, 자원을 발굴·활용하여 학생과 가정을 포괄적으로 지원한다는 점이 다른 전문직과 차별화된다. 이 과정에서 [그림 8-1-4]와 같이 학교폭력 예방을 위한 부모교육, 지역사회 주민을 대상으로 학교폭력 대처 능력 향상 및 예방활동의 필요성 인식 제고 등의 프로그램도 수행한다.

[그림 8-1-3] 학교폭력 예방을 위한 학생-가정-학교-지역 연계 : 생태체계적 관점 기반



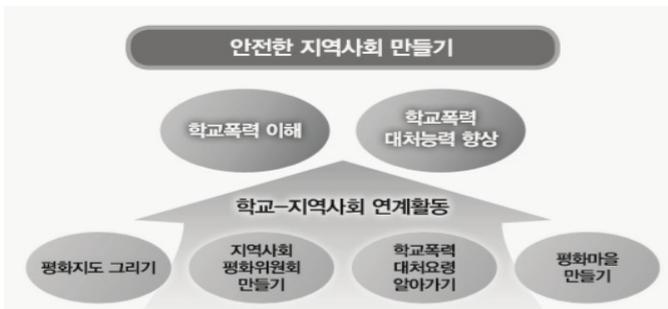
자료: 한국학교사회복지사협회, KGC인삼공사. (2017b). 건강한 가정, 즐거운 학교 만들기 매뉴얼 II. p. 9.

〈표 8-1-5〉 학교폭력 예방 부모교육 프로그램(예시)

<p>1. 프로그램 목표</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 학교폭력 문제를 예방하기 위해 부모가 할 수 있는 일을 알아본다.             <ol style="list-style-type: none"> <li>1-1. 학교폭력에 관한 전반적인 이해를 돕는다.</li> <li>1-2. 학교폭력을 바라보는 시각을 전환한다.</li> <li>1-3. 학교폭력 문제 예방을 위한 부모의 역할을 알아본다.</li> </ol> </li> <li>2. 학교폭력 문제의 합리적인 해결을 위해 알아야 할 방법을 익힌다.             <ol style="list-style-type: none"> <li>2-1. 학교폭력 문제해결을 위한 절차와 조치사항을 이해한다.</li> <li>2-2. 학교폭력에 대처하는 부모의 자세를 익힌다.</li> <li>2-3. 주변의 전문적인 도움을 방법을 배운다.</li> </ol> </li> <li>3. 부모-자녀와 건강한 관계 형성을 위해 필요한 효과적인 의사소통 방법을 배운다.             <ol style="list-style-type: none"> <li>3-1. 자녀와 공감적 대화하는 법을 배운다.</li> <li>3-2. 자녀를 칭찬하고 격려하는 법을 배운다.</li> </ol> </li> </ol>
<p>2. 프로그램 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 형식 : 주1회, 60~90분 총 3회(또는 2회)</li> <li>- 대상 : 학교폭력에 관심있는 학부모 15~20명</li> <li>- 장소 : 집단상담실 또는 집합교육이 가능한 공간</li> <li>- 운영 : 학교사회복지사</li> </ul>

자료: 한국학교사회복지사협회, KGC인삼공사. (2017a). 건강한 가정, 즐거운 학교 만들기 매뉴얼 I p. 30.

〔그림 8-1-4〕 학교폭력 예방 지역사회 개입 프로그램 개요



자료: 한국학교사회복지사협회, KGC인삼공사. (2017a). 건강한 가정, 즐거운 학교 만들기 매뉴얼 I. p. 75.

다만 앞에서 언급한 바와 같이 우리나라는 사회복지사업법 이외 학교 관련 법률에 학교사회복지사는 배치·활동의 근거가 없고, 학교 현장에 대한 보호서비스 제공을 위한 표준화된 직무기술서도 부재하다. 또한 학생

의 규모나 학교 및 지역사회의 특성에 관계없이 일괄적으로 1인의 학교 사회복지사가 배치되므로 사실상 직무내용을 표준화하고 학교 및 지역 간 서비스의 편차를 줄이기가 용이하지 않은 구조이다.

한편, 지난 해 정부는 포용국가 아동정책에서 학교 현장의 학대피해·위기의심 아동을 지속적으로 보호하기 위해 담임교사, 학교사회복지사 또는 상담교사를 통해 학생을 관찰하거나 상담하고 이에 대한 의견을 관계기관(지자체 아동보호팀 등)과 공유하겠다고 선언한 바 있다. 올해 사회관계장관회의에서도 ‘아동·청소년 학대 방지 대책(안)’이 안건으로도 상정된 바 있다(관계부처합동, 2020. 07. 29.). 그러나 일선 학교 현장에서 학교사회복지사가 위기 아동·청소년의 발견과 지원에 있어 비중 있는 역할을 담당하고 있음에도 여전히 개별 학교별로 학교사회복지사의 보호서비스 관련 역할과 직무 범위에 편차가 큰 것은 관련법에서 이들의 책임과 권한을 정확하게 규정하고 있지 않기 때문인 것으로 판단된다.

## 제2절 학교사회복지사의 양성과 교육훈련

학교사회복지사의 양성과 교육훈련의 근거는 사회복지사업법이다. 사회복지사업법 일부개정법률안이 2018년 12월에 공포되었고, 국회 회의를 통해 2020년 12월에 최종 의결·시행됨에 따라 ‘학교사회복지사’가 국가자격으로 법제화되었다(보건복지부 복지정책과, 2020. 12. 01.).

동 법률을 근거로 ‘정신건강, 의료, 학교 영역에서 활동하는 사회복지사 1급 자격자 가운데 시행령에서 규정하는 수련을 받은 경우 정신건강 사회복지사, 의료사회복지사, 학교사회복지사의 자격을 부여’(동법 제11조)하고 있으며, 2020년도 12월에는 학교사회복지학회 및 학교사회복지

사협회의 지속적인 논의 끝에 학교사회복지사 국가자격 수련과정과 관련된 하위법령이 구체적으로 마련되었다(〈표 8-2-1〉 참조).

〈표 8-2-1〉 학교사회복지사 자격 및 수련 관련 법령 현황

	학교사회복지사 자격 및 수련과정
법률	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지사업법 제11조(사회복지사 자격증의 발급 등)</li> <li>- 시행주체: 보건복지부장관</li> <li>- 대상: 정신건강, 의료, 학교 영역에 대해서, 사회복지사 1급 자격이 있는 사람 중 보건복지부령으로 정하는 수련기관에서 수련을 받은 사람에게 영역별로 정신건강사회복지사, 의료사회복지사, 학교사회복지사의 자격 부여</li> </ul>
시행령	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지사업법 시행령 제2조 별표1(사회복지사의 등급별 자격기준 등)</li> <li>- 대상: 의료사회복지사 또는 학교사회복지사</li> <li>- 자격기준: 사회복지사1급 자격을 취득한 후 법 제11조제3항에 따른 수련기관에서 1년 이상 보건복지부령으로 정하는 수련과정을 이수한 사람</li> </ul>
시행규칙	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지사업법 시행규칙 제4조의2(영역별 사회복지사 수련기관 및 수련과정)</li> <li>- 대상: 학교사회복지사</li> <li>- 수련기관 및 수련과정: 학교사회복지 업무를 수행하는 담당 부서를 갖추고, 5년 이상의 학교사회복지사 실무경험이 있는 사람 1명 이상이 수련지도자로 상시 근무하는 「초·중등교육법」 제2조에 따른 학교</li> <li>① 법 제11조제3항에서 "보건복지부령으로 정하는 수련기관"이란 다음 각 호의 구분에 따른 기관으로서 보건복지부장관이 지정하는 기관</li> <li>② 영 별표 1 제2호나목에서 "보건복지부령으로 정하는 수련과정"이란 별표 1의2에 따른 영역별 사회복지사 수련과정을 말한다.</li> <li>③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 제1항에 따른 수련기관의 지정, 제2항에 따른 수련과정의 운영 및 실태 조사 등에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.</li> </ul>

자료: 사회복지사업법, 법률 제15887호 (2020)  
 사회복지사업법 시행령, 대통령령 제31236호 (2020)  
 사회복지사업법 시행규칙, 보건복지부령 제773호 (2020)

현재 학교사회복지사의 자격기준은 사회복지사 1급 자격증 소지자 가운데 대학에서 학교사회복지론, 아동복지론, 교육학 관련 교과목 중 1과목 이상을 이수한 경우 자격시험에 응시할 수 있다. 한국사회복지사협회는 학교사회복지사 지격시험제도 운영을 위해 ‘학교사회복지사 자격관리 위원회’를 설치하고 학교사회복지사 자격시험 및 자격관리에 관한 업무를 위임하였다. 2020년 현재 제16회 학교사회복지사 자격시험 관련 전형이 시행중에 있고, 시험 응시자격과 시험과목은 다음과 같다.

〈표 8-2-2〉 학교사회복지사 자격시험 응시자격

2020년 제16회 학교사회복지사 자격시험 응시자격	
필수 자격 요건	1. 사회복지사 1급 자격증 소지자 2. 학교사회복지론 <sup>2)7)</sup> 을 이수한 자 3. 아동복지론 <sup>3)7)</sup> 또는 교육학 <sup>4)7)</sup> 관련 교과목 중 1과목 이상을 이수한 자
선택 자격 요건	사회복지사업법 개정 공포일 (2018.12.11.) 이전부터 활동을 시작하여 4-1. 240시간 이상 학교사회복지 관련 실습 <sup>5)</sup> 을 이수한 자, 혹은 4-2. 초·중·고등학교에서 학생복지 업무를 전담하는 사회복지사로 6개월 이상 근무한 자, 혹은 4-3. 사회복지기관에서 학교사회복지 관련 실무 <sup>6)</sup> 를 1년 이상 담당한 경력이 있는 자

- 주: 1) 필수자격 요건은 3가지 사항 모두 충족해야 하고, 선택자격 요건은 3가지 중 한 가지 이상 충족해야 함. 법령에서 고등교육법에 의한 4년제 대학졸업자와 동등 이상의 학력이 있다고 인정하는 자로, 전공·학과에 관계없이 보건복지부령이 정하는 “사회복지학 전공교과목과 사회복지관련 교과목(필수 10, 선택 4)”을 이수한 경우로 사회복지사 1급 자격증 취득자라면 응시 가능함.
- 2) 학교사회복지론은 학교사회사업론 명칭도 가능하며, 한국학교사회복지학회 혹은 한국학교사회복지사협회가 주관한 학교사회복지 기초과정 연수(30시간) 이수로 대체 가능함.
- 3) 아동복지론은 청소년복지론 혹은 아동·청소년복지론으로 대체 가능함.
- 4) 교육학 관련 교과목은 교육학 개론(교육의 이해), 교육행정론(교육행정 및 교육경영, 교육행정의 이해), 교육정책론, 교육사회학, 교육심리학, 교육철학 및 교육사, 교육과정 및 교육평가, 교육방법 및 교육공학 등 교직 필수 과목을 의미하며, 2급 정교사 이상의 자격을 가지고 있는 자는 교과목을 이수한 것으로 간주함.
- 5) 학교사회복지복지 관련 실습 240시간 중 120시간은 실습으로 이수해야 하며(학점실습이 아니어도 가능), 나머지 120시간은 인턴, 직업체험활동, 자원봉사활동(이하 기타)으로 대체 가능함. 실습 관련 활동의 인정여부는 아래 ① ~ ③의 조건을 모두 충족해야 함.
- ① 활동장소 : 학교를 원칙으로 하며 지역교육복지지원센터의 실습인 경우 슈퍼바이저의 학교사회복지사 자격증 소지를 증명할 수 있는 경우에만 인정하고, 한국학교사회복지사협회를 포함함. 단체·센터·기관 등에서 학교 현장으로 파견된 경우, 실습은 인정 불가하나 기타의 경우에는 학교장의 직인이 첨부된 확인서 제출 시 인정 가능함.
- ② 실습지도자 : 사회복지현장실습 지침의 기준(1급 사회복지사 자격증 취득 후 3년 이상 사회복지관련 실무경력자, 2급 사회복지사 자격증 취득 후 5년 이상 사회복지 관련 실무경력자)에 의거해서만 가능함. 단, 실습 외 활동은 실습지도자의 자격에 제한을 두지 않음.
- ③ 활동시간 : 실습은 학기 중 활동만 인정하며 기타의 경우에만 방학의 활동도 인정함. 학교사회복지 관련 실습은 1개월 당 최대 40시간까지만 인정 가능함. 실습은 3개월 이상 지속해야 하며, 기타의 경우 활동시간을 합산할 수 있음. 동일기간 내 실습과 자원봉사는 중복으로 인정 불가함.
- 6) 사회복지기관에서 학교사회복지 관련 실무란 아래 ①, ② 중 한 가지를 의미함.
- ① 학교에 상주하여 학생 및 기타 관련 체제에 사회복지 서비스 제공
- ② 사회복지 기관에서 학교와 연계하여 사회복지 서비스를 제공하는 아동복지 또는 청소년 복지 분야의 실무로 ‘학교와의 소통(학교 연계)’에 근거하여 각 학생을 대상(개인사례관리)으로 한 서비스에 관한 실무경력 증빙서류(예, 학교 연계 증빙 협약서, 프로그램 진행 기록, 학교 공문, 학교 직인이 찍힌 확인 문서 사본 등(원본대조필)) 제출(단, 사회복지기관에서 대상학생의 사례관리를 진행하며 학교와 단순 협력한 경우, 사회복지기관에서 혹은 학교로 파견되어 단순 강사활동을 한 경우는 인정하지 않음).
- 7) 학교사회복지론, 아동복지론, 교육학 관련 교과목 이수의 경우 학점인증제 기관에서 이수한 경우도 인정함.

### 346 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

자료: 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020c).

file:///C:/Users/User/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/K7Q  
ND83C/2020년도%20제16회학교사회복지사자격시험시행%20변경공고%200228.pdf  
에서 2020.06.02.인출

〈표 8-2-3〉 학교사회복지사 시험과목

	과목	문제수	배점	총점	문제형식
필기 시험 (60분)	학교사회복지론	25문제	4점/1문제	100점	객관식 5지 선다형
	아동·청소년복지론	25문제	4점/1문제	100점	
면접 시험	학교사회복지에 관한 적성과 지식	-	-	100점	-

- 주: 1) 필기시험은 두 과목 합산 140점 이상, 과목당 50점 이상 득점한 자를 합격자로 함.  
2) 면접시험은 총 100점 중 70점 이상 득점한 자를 합격자로 함.  
3) 최종합격자는 필기시험과 면접시험 모두 합격한 경우로 함.

자료: 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020c).

file:///C:/Users/User/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/K7Q  
ND83C/2020년도%20제16회학교사회복지사자격시험시행%20변경공고%200228.pdf  
에서 2020.06.02.인출

앞에서 언급한 바와 같이 법령에 의한 의무사항은 아니지만, 학교사회복지사 자격시험에 최종 합격한 자는 한국학교사회복지사협회가 주관하는 일련의 자격연수를 이수해야 한다(〈표 8-2-4〉 참고).

〈표 8-2-4〉 학교사회복지사 자격시험 합격자 자격연수 주요내용(2020년 기준)

	시간	내용
1일차	09:30~20:30	학교사회복지 윤리와 철학, 학생의 위기개입, 학교사회복지와 가정 방문, 학교 내 다양한 아동학대 대응방법, 학교사회복지사의 자기분석과 이해, 집단개입의 실제, 프로그램 개발과 평가, 학교에서 공문서로 소통하기, 교육환경의 변화와 학교사회복지사의 전문직 정체성
2일차	09:00~16:50	학교사회복지와 지역공동체, 동기면담과 사회복지실천, 자격증발급 절차, 사례관리

주: 100% 참석 시 연수이수로 인정되며, 연수비용(25만원)은 자부담임.

자료: 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020c).

file:///C:/Users/User/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/K7Q  
ND83C/2020년도%20제16회학교사회복지사자격시험시행%20변경공고%200228.pdf  
에서 2020.06.02.인출

한편, 수련제도는 대학에서 정규과정을 수료한 후 일정기간 이상 수련을 거쳐야만 자격시험의 수험자격을 부여하는 제도이다. 정신건강사회복지사 및 의료사회복지 분야의 경우 수련제도가 정착된 데 반해 학교사회복지사 인력 양성을 위한 수련제도는 아직 운영되고 있지 않고 실습과 자격시험, 자격연수 절차로 운영되고 있다. 다만 학교사회복지 수련제도의 도입이 필요하다는 인식을 전제로, 현재 학회 차원에서 이론교육과정 개발 노력이 진행되고 있으며 2020년도 춘계학술대회를 통해 제시된 총 40시간의 필수 이론교육과정(안)은 다음과 같다.

본 수련 이론교육과정(안)은 향후 학교사회복지사 수련제도 운영관리 주체인 보건복지부를 포함하여 교육부, 교육청 등 인력운용주체 등과의 협의를 통해 보완될 예정이다. 특히 수련제도 도입을 위해서는 대학교육 개선 뿐 아니라 수련교육과정의 목적을 명확히 하고 수련생에 대한 취업 기회 등의 사안이 연장선상에서 논의될 필요가 있다.

〈표 8-2-5〉 학교사회복지사 수련 이론교육과정(안)

영역	과목명	시간
법과정책(7시간)	교육관련 법과 정책	3
	아동·청소년 관련법과 정책	2
	교육과정과 학교행정의 이해	2
철학과 가치(8시간)	학교사회복지 철학과 가치	3
	아동·청소년발달과 학생인권	2
	학교사회복지 관점과 모델	3
학교사회복지의 실제(22시간)	학교사회복지의 역할과 실천윤리	2
	사정과 개입계획수립	2
	학생중심 개입	3
	- 학생개인수준 학교사회복지 실천	2
	- 학생집단수준 학교사회복지 실천	2
	체계중심 개입	2
	- 가족수준 학교사회복지 실천	2
	- 학교수준 학교사회복지 실천	2
	- 지역사회수준 학교사회복지 실천	3
	사례관리	3
	위기개입	2
종결 및 평가	2	

영역	과목명	시간
자원관리(3시간)	인적자원관리	1
	재정관리	1
	기록 및 문서관리	1
합계		40

자료: 이종익, 최웅. (2020). 학교사회복지사 수련 이론교육 과정 개발. 한국학교사회복지학회 춘계학술대회 자료집, p. 23.

학교사회복지사의 전문성 계발을 목적으로 법정 보수교육도 이루어지고 있다. 보수교육은 업무 수행과 관련하여 요구되는 가치관과 윤리, 지식과 기술 등의 습득을 목적으로 정기 혹은 수시의 재교육활동을 말한다. 사회복지사의 보수교육은 「사회복지사업법」 시행규칙 제5조를 근거로 하며, 동 조항은 “의료사회복지사 또는 학교사회복지사의 자격을 가지고 해당 자격과 관련된 업무에 종사하는 사람은 연간 12시간 이상의 보수교육을 받아야”하고, “보수교육에는 사회복지윤리 및 인권보호, 사회복지정책 및 사회복지실천기술 등이 포함되어야 한다”고 규정한다(〈표 8-2-6〉 참조).

〈표 8-2-6〉 사회복지사 보수교육 영역

영역	주제	비고
필수	사회복지 윤리와 인권(Social Work Ethics & Human Right)	의무
	사회복지실천(Social Work Practice)	택1
	사회복지 정책과 법(Social Welfare Policy and Law)	
선택	사회복지행정(Social Welfare Administration)	
	사회복지조사연구(Social Work Research)	
	특별 분야	

주: 보수교육 대상자는 필수영역 1개 이상(1평점 이상) 포함 연간 8평점 이상 이수해야 함.  
 자료: 보건복지부, 한국사회복지사협회. (2020). 2020 사회복지사 보수교육 운영 지침. 서울: 한국사회복지사협회, p. 8.

학교사회복지사를 대상으로 하는 보수교육의 목적도 사회복지 서비스 전문가로서의 자질을 갖추고 업무에 필요한 지식과 기술, 역량을 갖추는데 있다. 그간 우리나라에서 학교사회복지사 대상 보수교육은 2005년부터 자격증 취득자를 대상으로 시행되고 있는데 2019년까지 누적인원은

1,452명으로 파악된다(최경일, 좌현숙, 최혜정, 2020, p. 30).

한편, 2005년부터 2012년까지는 자격증 취득 후 매년 20시간의 보수교육을 이수하고 5년마다 학교사회복지사 자격증을 갱신하도록 하였다. 그러나 보수교육의 내용에 대한 기준과 강제성이 없어 2012년까지 자격증 갱신율은 6.23%에 불과하였다. 이에 2013년부터는 자격증 갱신 방식을 폐지하고 보수교육 이수확인 필증을 부착하도록 하고 있고, 이 경우에 한하여 ‘학교사회복지 슈퍼바이저’로 활동할 수 있는 자격을 부여하는 것으로 운용방식이 변경되었다(최경일 등, 2020, p. 30). 학교사회복지 보수교육제도는 국가자격 인정 이후 학회 차원에서 본격적인 논의가 이루어지고 있으며, 2020년도 춘계학술대회에서 논의된 학교사회복지사 보수교육 운영개요 및 보수교육 주요내용(안)은 다음과 같다(〈표 8-2-7〉, 〈표 8-2-8〉 참조).

〈표 8-2-7〉 학교사회복지사 보수교육 운영개요

	보수교육 운영개요
교육목표	· 학교사회복지사 전문성 및 윤리관 정립 · 학교사회복지사 관련 최신 지식 및 기술 관련 이해 제고 · 학교 현장에 실천 가능한 교육을 통해 학교사회복지사 업무 전문성 관련 긍정적 효과 산출
업무위탁기관	· 한국학교사회복지사협회 ※ 사회복지사업법 시행규칙 제5조 제3항 근거
보수교육 대상	· 학교사회복지사 자격을 가지고 해당 자격과 관련된 업무에 종사하는 자 ※ 사회복지사 보수교육 대상자도 포함, 단, 학교사회복지사 자격 유지를 위한 자는 본 보수교육에만 한정하여 참여할 것을 권고함.
보수교육 평점	· 연간 12평점 이상 ※ 사회복지사업법에 근거한 사회복지인권은 필수무명역(1평점 이상 이수)
평점 인정기준	· 한국학교사회복지사협회와 공동 운영된 교육만 인정 ※ 각 지역교육지원청과 한국학교사회복지사협회 공동 운영된 직무교육, 한국학교사회복지학회와 한국학교사회복지협회 공동 운영된 학회, 워크숍
강사기준	· 사회복지영역(인권, 실천, 정책, 행정, 조사연구) : 교수, 실무자 ※ 교수 : 다음의 조건을 모두 만족하는 자 - 사회복지사 1급 자격증 소지자 - 사회복지학 분야 학사, 석사, 박사 중 두 개 학위 이상 소지자 - 고등교육법상 전문대상 이상에서 조교수 이상인 자

주: 보수교육 대상자는 필수영역 1개 이상(1평점 이상) 포함 연간 8평점 이상 이수해야 함.  
자료: 최경일, 좌현숙, 최혜정. (2020). 학교사회복지사 보수교육 과정 개발. 한국학교사회복지학회 2020년 춘계학술대회 자료집, pp. 52-53.

〈표 8-2-8〉 학교사회복지사 보수교육 내용(안)

영역		과목명		시간
필수	사회복지 윤리와 인권	학교사회복지 윤리와 인권	· 학교사회복지 윤리와 가치 · 학교사회복지 전문직과 윤리 · 윤리적 갈등과 의사결정 · 국제사회와 학교사회복지 윤리 · 학생인권과 권리 옹호	2h
	사회복지 실천	학교사회복지 실천	· 학교사회복지 실천 이론 · 학교사회복지 실천 전문성 및 직무 · 학교사회복지 실천과정에 대한 이해 및 적용 · 학교사회복지 실천기술에 대한 이해 및 적용 · 사례관리 이해 및 적용 · 위기개입 이해 및 적용 · 학교 현장 적용 상담과 의사소통	4h
선택	사회복지 정책과 법	학교사회복지 정책과 법	· 사회복지정책의 이슈와 동향 · 최근 아동청소년 사회복지정책 · 사회복지 관련법 이해 및 적용 · 교육 및 교육과정 관련 정책 이해	자유
	사회복지 행정	학교사회복지 현장실무	· 학교 현장 적용 조직관리 · 학교 현장 적용 인적관리 · 재정 및 행정 · 프로그램 개발과 평가 · 기획 및 마케팅	
	사회복지 조사연구	학교사회복지 조사연구	· 학교 내 외부환경 및 욕구조사 · 성과관리 개발 및 평가 · 자료분석방법과 조사보고서 작성	
	특별영역	학교사회복지사 소진예방	· 소진예방 및 자기돌봄프로그램 · 전문성 강화 프로그램	
이슈영역		· 대상자별 최근 이슈문제 이해 및 적용 · 재난, 트라우마, 자살, 중독 등 영역 및 이슈 · 한국학교사회복지사협회 및 학회 공동 워크숍/ 학회 등 · 수련 슈퍼바이저 교육 등		

주: 보수교육은 위의 교육 영역을 기준으로 총 12시간 운영, 필수영역은 총 6시간이며 매년 이수해야 하고, 그 외 6시간은 선택영역 개설 교과 중 자율 선택으로 이수해야 함.  
 자료: 최경일, 좌현숙, 최혜정. (2020). 학교사회복지사 보수교육 과정 개발. 한국학교사회복지학회 2020년 춘계학술대회 자료집, p. 55.

이와 함께 현재 학회 차원에서 학교사회복지사 수련슈퍼바이저 양성을 위한 신규 및 보수교육과정 개발에 대한 논의도 이루어지고 있다. 학교사회복지사 수련슈퍼바이저는 학교사회복지사 국가자격을 취득하고자 하는 수련생을 지도하고 슈퍼비전을 제공하는 선임학교사회복지사로, 신규

교육은 수련슈퍼바이저의 자격조건을 만족하는 학교사회복지사가 슈퍼바이저 자격 취득을 위한 교육이며, 보수교육은 슈퍼바이저 자격 유지를 위한 교육을 의미한다(〈표 8-2-9〉, 〈표 8-2-10〉, 〈표 8-2-11〉).

〈표 8-2-9〉 학교사회복지사 수련슈퍼비전 교육과정 실행구조(안)

	주제
목적	수련슈퍼바이저로서 갖추어야 할 핵심역량 향상
	국가 공인 학교사회복지사의 전문성 증진
	수련슈퍼바이저의 역할 이해와 정체성 함양
	수련생 교육에 효과적인 교육방법 학습
	수련슈퍼비전 실천 점검 및 슈퍼바이저 역량 성찰(보수교육만 해당)
	수련슈퍼바이저 인력풀 확대 및 네트워크 형성
	수련슈퍼바이저들 간 편차 최소화
	최신 이론과 실천기법 습득 및 변화하는 현장 대응
신규교육시간	on+off 병행교육 30시간 이상 40시간 미만
	off 교육 10시간 이상 20시간 미만
보수교육시간	on+off 병행교육 10시간 이상 20시간 미만
	off 교육 0시간 이상 10시간 미만
교육방법	실제 현장 사례 피드백
	활발한 토의가 가능한 소규모 교육
	온라인 교육과 오프라인 교육 병행
	이론 강의와 실습 병행
	동료 그룹 역동을 활용한 팀 중심 학습
강사자격 요건	사회복지사 1급
	학교사회복지사
	슈퍼비전 교육, 연구, 자문 경험
	교과목 성격에 따라 타분야 전문가 가능
	학교사회복지(교육복지) 교육, 연구, 자문 경험
	사회복지 석사학위 이상
수료여부평가	교육 시간 이수

주: 위의 내용은 전문가 조사 결과에 따른 우선순위를 고려하여 일부만 제시한 것임.

자료: 엄경남, 김희영, 안정신. (2020). 학교사회복지사 수련 슈퍼바이저교육 과정 개발. 한국학교 사회복지학회 2020년 춘계학술대회 자료집, p. 107.

〈표 8-2-10〉 교육과정과 역량(안)

	순위	주제	역량
신규 교육 내용	1	수련제도 및 지침/운영방안 이해	역량1/공통
	2	수련슈퍼비전 기획의 실제(수련생 이해, 슈퍼비전 기획서 작성)	역량1, 7
	3	수련슈퍼비전의 기초 이해 (슈퍼비전 개요, 학교수련슈퍼비전 특징, 구성요소, 모델)	역량1, 4
	3	수련슈퍼비전 과정 및 단계 (단계별 과업, 회기별 진행방법, 슈퍼비전과 평가)	역량1, 2, 7
	3	수련슈퍼비전 방법 (슈퍼비전 유형, 기법, 위험관리, 슈퍼비전 네트워크)	역량1, 2
	6	수련슈퍼바이저 역량 및 역할(슈퍼바이저의 자기이해와 역량 등)	역량1, 3
	7	수련슈퍼비전 윤리와 철학 (윤리적 딜레마와 의사결정, 슈퍼비전 가치와 철학)	역량1, 4
	8	수련슈퍼비전 기능과 내용 (슈퍼비전 4대 기능과 현장 적용, 슈퍼비전 내용과 과업)	역량1
	9	수련슈퍼비전 사례와 이슈 (학교급별 슈퍼비전 우수 사례 공유, 슈퍼비전 이슈 논의)	역량1/공통
	10	학교사회복지 동향 및 학교사회복지사 역할 전망 (변화되는 교육 환경과 학교사회복지 방향 등)	역량4, 5, 6
보수 교육 내용	1	위기개입 슈퍼비전 (최근 실천 현장의 위기개입 실천 슈퍼비전 사례 피드백)	역량6, 5, 1
	2	사례관리 슈퍼비전 (원칙과 방법, 사례관리 슈퍼비전 사례 공유 및 피드백)	역량6, 1, 7
	2	개별 및 집단실천 슈퍼비전 (원칙과 방법, 관련 슈퍼비전 사례 공유 및 피드백)	역량6, 1, 2
	4	지역사회네트워크 슈퍼비전 (지역사회 분석/연계 및 자원 발굴/활용, 학교조직 및 타 전문직과의 의사소통, 관련 슈퍼비전 사례 공유 및 피드백)	역량6, 5, 1
	5	슈퍼비전 사례연구 (슈퍼비전 단계별 실천, 관계에서의 딜레마 사례 논의)	역량1/공통
	6	육구 반영 교과목 개설 (슈퍼바이저 보수교육 사전육구조사를 반영한 교육과정 진행)	공통
	7	프로그램 개발과 평가 슈퍼비전(창의적 프로그램 기획과 성과평가, 관련 슈퍼비전 사례 공유 및 피드백)	역량7, 1
	8	슈퍼바이저의 자기관리 (스트레스 및 소진 관리, 자기인식과 자기개발 등)	역량3
	9	학교사회복지 이슈 연구 및 토론 (최근 학교사회복지 동향, 정책, 변화, 현안과제 등 논의)	역량7/공통

자료: 엄경남, 김희영, 안정선. (2020). 학교사회복지사 수련 슈퍼바이저교육 과정 개발. 한국 학교사회복지학회 2020년 춘계학술대회 자료집, pp. 107-108.

(표 8-2-11) 역량별 주요 내용

번호	역량	주요내용
역량1	수련생 및 슈퍼비전 이해와 실천 능력	수련생 이해-교육적 사정, 슈퍼비전 지식, 수련생 업무분석과 분장, 수련 지침 파악, 교육과 훈련 및 수련 여건 제공, 수련슈퍼비전 기획·실행·평가
역량2	효과적인 소통 및 관계 능력	경청, 표현, 전달, 피드백, 공감, 지지와 격려, 정서적 유대감 증진 노력, 교내외 소통 촉진 등
역량3	전문직으로서의 자기관리 능력	자기인식과 성찰, 전문성 성장, 자기개발, 전문직으로서의 모델 역할, 책임감 있는 전문직 태도 유지, 리더십 발휘 등
역량4	학교사회복지 가치 및 윤리 이해와 실천 능력	학교사회복지 기본 가치와 윤리, 철학 지식, 인권, 윤리 내재화, 윤리적 딜레마 대처와 해결, 윤리적 의사결정 등
역량5	학교(조직)체계 이해와 실천 능력	학교 조직과 목적, 교육 정책 등 이해, 전달체계 이해와 활용, 학교사정, 학교 내 다양한 체계 활용 및 협업, 중재, 조직 행정 실무 등
역량6	개인·가족·집단·지역사회 이해와 학교사회복지 전문적 실천 능력	기본 특성과 동향, 다양성 이해, 개별 및 집단실천, 지역사회실천, 지역자원분석과 연계, 사례관리, 위기개입 등
역량7	조사 연구 이해와 실천 능력	조사연구기반 실천 과정, 서비스 효과성 검증, 목표달성 평가, 성과창출, 실천기반 조사연구 등

자료: 엄경남, 김희영, 안정선. (2020). 학교사회복지사 수련 슈퍼바이저교육 과정 개발. 한국학교 사회복지학회 2020년 춘계학술대회 자료집, p. 108.

학교사회복지사 이외 학교 내 상담인력으로 전문상담교사를 들 수 있다. 전문상담교사는 「초·중등교육법」을 근거로 일선 학교에 배치되며 양성기관(교육대학원)을 중심으로 교육이 이루어지고 있고 1급, 2급 자격증 제도로 운영되고 있다. 한편, 「초·중등교육법 시행령」 제40조 제2항을 근거로 시·도교육청 또는 교육지원청에 ‘전문상담순회교사’를 배치하며, 세부 배치기준은 교육감이 정하도록 하고 있다. 또한 동법 시행령 별표2에서 산학겸임교사, 명예교사, 영어회화 전문강사, 다문화언어 강사, 이 외 강사의 자격기준까지 구체적으로 명시하고 있으나 사회복지사를 포함한 교내 보호서비스 인력에 대한 기준은 포함되어 있지 않다. 학교폭력과 같은 사안에서 학교사회복지사는 ‘해결중심, 강점관점’을 기반으로 접근하며 가정-학교-지역사회를 연계하는 등 ‘조정자’의 역할을 수행한다. 반면

전문상담교사는 가·피해 학생에 대한 심리검사와 상담을 통해 심리적 회복을 돕는 ‘상담자’이다. 학교사회복지사와 전문상담교사의 직무 정체성과 자격시험 관련 규정 등의 주요 내용을 요약한 것이 <표 8-2-12>이다.

<표 8-2-12> 학교사회복지사와 전문상담교사 간 비교

	학교사회복지사	전문상담교사
공통요소	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학생에 대한 긍정적 인식(학생은 잠재력과 변화 가능성이 있는 존재 등)</li> <li>· 학생문제 해결에 대한 스스로의 관점을 견지함.</li> <li>· 자신만의 전문적인 접근 기술이 있음.</li> </ul>	
전문요소	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 생태체계 관점</li> <li>· 지역사회자원개발·사례관리자</li> <li>· 학생-가정-학교-지역사회 연계자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 교육전문가·상담전문가</li> <li>· 생활지도</li> <li>· 자료과 조정</li> </ul>
정체성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학교구성원으로서 생태체계적 관점으로 학생-가정-학교-지역사회와 연계하여 학생문제해결과 학생복지 향상에 기여하는 전문사회복지사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 상담에 대한 전문 지식과 기술로 학생들의 문제 해결을 돕는 교사</li> </ul>
근거법	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 「사회복지사업법」 제11조(사회복지사 자격증의 발급 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 「초·중등교육법」 제19조의2(전문상담교사의 배치 등)</li> <li>· 동법 제21조(교원의 자격) 전문상담교사(1급, 2급)</li> <li>· 「학교폭력예방 및 대책에 관한 법률」 제6조(기본계획의 수립 등) 전문상담교사의 배치 및 이에 대한 행·재정적 지원</li> <li>· 동법 제14조(전문상담교사 배치 및 전담기구 구성)</li> </ul>
국가 자격시험	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학교사회복지사(사회복지사)</li> <li>· 시험과목 : 필기시험(학교사회복지론, 아동·청소년복지론), 면접시험</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문상담교사 1급, 2급</li> <li>· 시험과목 : 1차(교육학, 전공), 2차(실기실험평가, 교수학습지도안작성, 수업실연, 교직적성 심층면접)</li> </ul>
국가 자격시험 응시자격	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지사 1급 자격증 소지자 중</li> <li>· 학교사회복지론을 이수하고,</li> <li>· 아동복지론 또는 교육학 관련 교과목 중 1과목 이상을 이수한 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 심리학 전공 학사학위 취득(학점은행제 가능)</li> <li>· 상담심리교육대학원 양성과정에 진학하여 자격증 취득(2급 기준)</li> </ul>
배치기준	-	<p>「초·중등교육법」 시행령 제40조의2(전문상담순회교사의 배치기준) 법 제19조의2에 따라 시·도교육청 또는 교육지원청에 전문상담순회교사를 둔다. 이 경우 전문상담순회교사의 세부 배치기준은 교육감이 정한다.</p>
학교폭력 관련 주요직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학교폭력예방활동, 학교폭력 가·피해자 개입, 가정-학교-지역사회 연계, 통합사례관리, 지역사회 네트워크 구축, 기타 행정업무</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가·피해 학생에 대한 심리검사, 개인상담, 집단상담(소규모집단상담, 학급단위교육프로그램), 심리평가, 자문, 교육 및 연수, 기타 행정업무</li> </ul>

자료: 윤철수, 안정선. (2010). 학생복지 관련 전문가들의 역할정체성 비교 연구. 청소년학연구, 17(2), p. 352를 수정한 것임.

### 제3절 학교사회복지사의 처우와 근로여건

학교사회복지사의 근로여건은 교육부의 교육복지우선지원사업(지방이양사업)과 지자체 사업(학교사회복지사업, 학교청소년상담사업, 학교복지사업 등) 여부에 따라 편차가 크다. 먼저 전자의 경우 계약자는 시·도 교육감이며, 후자는 지자체-교육지원청 간의 업무협약(MOU)을 기반으로 학교장이 계약자가 되어 학교사회복지사를 직접 고용하는 구조이다.

계약의 형태를 살펴보면 90% 이상의 학교사회복지사가 무기계약직 형태로 근무하고 있고(계약자가 교육감일 경우), 나머지는 한시적인 사업이라는 태생적인 한계로 인해 매년 계약을 갱신하거나 1년 미만 단위 단기 계약직으로 근무하고 있다. 근무시간은 계약 상 1일 8시간, 주 5회 근무를 원칙으로 하며 급여 수준은 지역 또는 사업마다 상이한데 학교 근무자보다 교육(지원)청에 배치된 학교사회복지사의 급여가 약간 높은 수준을 보이나 민간 사회복지기관 종사자 급여 평균에 비해 낮다(〈표 8-3-1〉, 〈표8-3-2〉, 〈표 8-3-3〉).

현재 우리나라는 학교 규모나 특성, 학생 수에 관계없이 단위 학교별로 학교사회복지사 1인 배치를 원칙으로 한다. 이로 인해 학교사회복지사의 업무 내용과 난이도, 처우를 포함한 제반 근로여건이 학교 마다 제각각이며 교내에 동일 직종의 동료이 없기 때문에 여건을 개선하기도 용이하지 않은 구조이다. 특히 학교가 위치한 지역 특성이나 학교급, 그리고 고등학교의 경우 계열에 따라서 보호서비스가 필요한 학생과 가족의 규모와 위기의 정도에 편차가 매우 크지만 이런 부분이 전혀 고려되지 않아 근로여건을 일반화하기도 쉽지 않다.

한편 교육복지우선지원사업의 경우 2011년에 지방이양사업으로 전환되었으나 교육부가 특별교부금을 활용하여 중앙교육복지지원센터 운영 등 현재까지 국비가 투입되고 있으나 여전히 현장에서는 정책의 방향성

이나 인력의 역할과 직무에 대한 이해도 상이하다고 지적한다. 아래와 같이 현장 실무자들의 의견이 이러한 상황을 일부 뒷받침한다(김선숙 등, 2020, pp.160-165).

“교육부가 10년 째 사업을 하고 있는데 이걸 왜 해야 하는지에 대한 고민이 없다면 10년이 아니라 20년 후에도 똑 같은 이야기가 나올 것임”(학교사회복지사 FGI중에서)

“교육복지사(학교사회복지사)가 학교 현장에서 활발하게 활동하기 위해서는 교장선생님 사례관리, 지역사회 네트워크가 얼마나 중요한지 인식이 중요함(중략). 교육부 차원에서 학교장 연수를 한 적도 없고, 지역(교육)청 차원에서 매뉴얼을 개발한 적도 없음. 컨트론타워가 교육부인지 중앙교육복지지원센터인지도 헷갈림”(학교사회복지사 FGI중에서)

“도차원의 회의에 다녀오면 거기에서 나온 것을 지원청에 알려주고 다시 학교로 전달되어야 하는데 그런 것도 전혀 없음(학교사회복지사 FGI중에서)

반면 홍콩의 경우 그간의 학교사회복지 시범사업의 성과를 기반으로 2018년 4월부터 전체 공립초등학교에 학교사회복지사 1인을 배치를 완료하였고, 2019년부터는 468개의 모든 중·고등학교에 학교사회복지사 2인을 배치하여 학생들의 스트레스 관리와 정서지원, 자살예방 등을 꾀하고 있다. 또한 같은 해 2월부터는 아동학대 예방 및 아동복지서비스 개선을 목적으로 유치원에도 학교사회복지사를 배치하였고, 3년 이내 모든 유치원에 학교사회복지사를 배치하는 것을 목표로 하고 있다(김선숙 등, 2019, pp. 24-25). 이와 같이 학대·폭력 사안의 특성 상 조기 개입이 중요한 만큼, 전체 초등학교와 도시 및 농산어촌 빈곤지역 내 학교에 학교사회복지사를 우선 배치하고, 학교폭력 발생이 가장 높은 중학교에는 학교사회복지사를 2인 이상 배치하는 등 국가수준의 계획 속에서 학교사회복지사의 근로여건을 표준화하고 개선해 나갈 필요가 있다.

〈표 8-3-1〉 00지역 학교사회복지사의 근로 여건(근로계약서 기준)

처우 : 아동통합사례관리사에 준하는 처우  
 보수 : 1,950,000원(월)  
 수당 : 초과근무수당(휴일근무수당, 시간외근무수당) 지급  
 근무 : 주5일(월~금), 9~18시(휴게시간 12~13시 제외)  
 적용법률 : 「A시 공무원직 관리규정」, 「근로기준법」 준용  
 기타 : 퇴직금 지급 / 퇴근 시 센터에 들러 퇴근 인증 / 매주 사회복지통합망 입력을 해야  
 하므로 학교와 센터에서 이중 근무함.

자료: 한국학교사회복지사협회. (2020). 내부자료.

〈표 8-3-2〉 00지역 학교사회복지사(학교 및 교육청 소속) 급여 수준(2020년 기준)

(단위: 원)

	월 급여 (근속수당, 가족수당, 자녀학비보조수당 별도)					연간 지급		
	기본급	급식비	교통보조비	직무수당	합계	명절휴가비	장기상여금	연차수당
교육청	2,516,610	130,000	100,000	20,000	2,766,610	1,000,000	900,000	993,910
학교	2,016,070	130,000	100,000	20,000	2,266,070	1,000,000	900,000	802,320

주: 월 급여 이외 4대 보험 관련 기관부담금, 퇴직금적립 등은 별도임.  
 자료: 한국학교사회복지사협회. (2020). 내부자료.

〈표 8-3-3〉 00시 학교사회복지사(지자체 소속) 급여 수준(2020년 기준)

(단위: 원)

	월 급여 (근속수당, 가족수당, 자녀학비보조수당 별도)					연간 지급		
	기본급	급식비	교통보조비	근속수당	가족수당	명절휴가비	장기상여금	맞춤복지
A지역	1,985,730	130,000	60,000	35,000이상	공무원동일	1,000,000	90,000	700,000
B지역	1,862,400	130,000	경력 및 자격수당	개인별 상이	기본급100%	-	-	-

주: A지역은 경기도교육청 교육복지사 기준 준용(학교별 상이), B지역은 공무원 직무급 제3급 임금의 96%에 준하여 지급  
 자료: 한국학교사회복지사협회. (2020). 내부자료.

이와 함께 학교사회복지사의 처우와 근로여건을 개선하기 위해 조력하는 전문 기구로 ‘한국학교사회복지사협회(Korea Association of School Social Workers, KASSW)’가 있다. 본 협회는 2000년도에 창립하였고 회칙에 따라 회원의 종류는 정회원, 준회원, 수련회원으로 구분하고 있으

며 ‘학생복지의 증진과 학교 교육 목적의 달성을 지원하기 위해 학교사회복지에 관한 전문지식과 기술을 개발, 보급하고 학교사회복지사의 전문성 강화 및 권익 옹호 도모 등’을 목적으로 운영되고 있다(한국학교사회복지사협회 홈페이지, 2020d).

동 협회의 주요 사업은 학교사회복지사의 전문적 교육 및 연수, 학교사회복지 관련 전문지식과 기술의 개발 및 보급, 학교사회복지사의 양성 및 자격관리, 학교 및 학생의 복지 향상을 위한 활동, 학교사회복지사의 권익옹호와 복지증진, 학교사회복지 활성화를 위한 연대와 홍보, 학교사회복지사 간의 친목도모 및 정보 교환, 국내·외 관련 단체와의 교류협력 등이다. 이 외 협회의 목적 수행에 필요한 부대사업과 수익사업을 운영하고 있다(한국학교사회복지사협회 홈페이지, 2020d). 협회의 조직도를 간략하게 도식화 한 것이 [그림 8-3-1]이다.

[그림 8-3-1] 교사회복지사협회 조직도



자료: 한국학교사회복지협회 홈페이지. (2020e). <http://www.kassw.or.kr/page/s7/s3.php> 에서 2020.06.02. 인출하여 저자가 수정



# 제9장

## 결론 및 제언

제1절 주요 연구결과

제2절 보호서비스 인력운용을 위한 법제도 개선 방안

제3절 보호서비스 인력의 처우 개선과 전문성 향상을 위한 제언



## 제 9장 결론 및 제언

### 제1절 주요 연구결과

#### 1. 연구의 배경 및 목적

돌봄과 보호의 경계에 대한 포괄 범주적 접근을 시도한 이번 연구는 사회복지서비스의 전문 분야로서 보호서비스(protective service)를 분석 대상으로 하여, 이들 직무에 대한 보호와 돌봄의 실제적 의미를 파악하는데 의의를 두었다. 서론에서 논의한 바와 같이, 복지서비스 관점에서 일련의 돌봄(care) 행위를 기능적으로 세분화하여 일반적, 기능적 돌봄(care)과 특정 위험과 곤란으로부터 보살피는 행위로서 보호(protection)를 구분하고, 학대·폭력을 대표적인 위험요소로 가정하여 연구를 출발하였다.

학대·폭력의 피해로부터 우선 보호의 대상으로 아동, 노인, 장애인, 여성, 위기가정 등 대상 중심의 접근과 발생하는 장소이자 잠재적 또는 실제 피해의 조기 발견과 대응의 효과성을 높일 수 있는 사회복지서비스 현장 중심의 접근으로 연구의 분석대상 선정의 기준을 채택하였다. 이에 따라 분석대상 보호서비스는 대상중심으로서 ① 아동보호서비스, ② 노인보호서비스, ③ 장애인권익옹호서비스와 현장중심으로 ④ 가정폭력 대응서비스, ⑤ 학교사회복지서비스 등 5가지로 표적화하여 연구를 수행하였다.

각 유형별 학대·폭력의 양상은 고유의 배경과 사연을 갖고 있고, 사례에 따라 보호서비스에 대한 기대수준과 욕구 정도가 다르게 표출된다. 그렇기 때문에 보호서비스 제공인력에게 기대되는 직무와 역할의 유사성과 차별성에 대한 진단으로부터 이들을 계획적으로 양성하고 경력을 관리하여

보다 전문적인 보호서비스 제공할 수 있도록 체계를 마련하는 것은 보호서비스 인력운용의 핵심 쟁점이 된다.

안타까운 현실은 현행 학대·폭력 대응을 위한 보호서비스 공급체계가 대상별, 제도별로 파편적 운영이 이루어지고 있다는 점이다. 심지어 보호서비스의 절박한 필요성에 대한 사회적 인식과 공감대가 형성되어 있음에도 불구하고, 서비스의 전달을 위한 제도적 기반조차 마련되지 못한 경우도 있어, 관련 인력이 산발적으로 활동하고 있다. 더욱이 보호서비스의 총량은 학대·폭력 사건·사고의 피해 규모에 비해 크게 부족하여 재학대 사례가 증가하고 있는 현실이니, 조기 개입이나 사전 예방적 개입의 효과성에 대해서는 이론적 논의를 제외하면 실제 그 효과를 입증하기 어려운 형편이다. 현대사회의 병리적 현상으로 학대, 폭력이 증가하고 있지만 보호체계는 취약하고 보호서비스 업무범위나 업무수행 절차에 대한 제도적 기반이 견고하지 못한 상황에서 서비스 제공인력의 헌신과 열정에 의존하고 있는 것이나 다름없는 현실이다. 이는 결국 폭력적 위기 상황에서 보호서비스 제공의 법제도적 취약성과 인력운용의 한계가 피해자 보호는 물론 보호서비스 제공인력에게까지 고스란히 전달될 수 있는 위험천만의 상황에 야기할 수 있다는 경각심을 가져야 한다.

전술된 배경을 전제로 하여 본 연구는 보호서비스를 학대·폭력에 대응하여 예방적 기능과 학대·폭력의 피해로부터 권익옹호 활동을 포함하는 광의의 사회복지서비스로 조작적 정의하고, 보호서비스 제공기관의 전문 제공인력을 중심으로 인력운용 실태를 진단하여 보호서비스 인력운용의 개선 방안을 마련하는 것을 목적으로 한다. 연구대상 보호서비스 유형이 상이한 제도발전 배경을 갖고 있어 고유의 사업이 갖고 있는 특성을 살펴 병렬적 구조로 보고서를 구성하였다. 즉, 본 연구에서 비교 분석이 갖는 의미는 상호 배타성에 근거한 차등적 논의가 아니라 일관된 비교분석의

틀을 활용하여 각각의 보호서비스 유형을 분석적으로 진단하는 일련의 과정이었다.

## 2. 주요 연구결과

### 가. 보호서비스 제공인력의 세부 직무

보호서비스는 궁극적으로 학대·폭력의 잔상을 제거하고 새로운 일상과 희망을 꿈꿀 수 있는 회복력을 응원해 줄 것이다. 피해자와 행위자 간의 관계의 문제뿐만 아니라 폭력적 행위가 야기된 환경적 요인을 체계론적으로 접근하여 미시적 환경에 대한 개입으로 주거환경이나 취업지원, 가사지원 등을 지원할 수도 있다. 또는 자조집단 참여·지원, 또래관계 지원은 물론 지역사회 캠페인이나 홍보활동, 사회인식 개선, 인권운동 등과 같은 거시환경에 대한 개입도 적극적으로 선동할 수 있다. 즉, 문제해결의 방법적, 수단적 접근은 보호서비스 제공인력의 전문성과 개입과정에서의 선택일 뿐 보호서비스의 정당성과 책임성과는 전혀 별개의 문제이다. 본 연구는 보호서비스가 국민의 안전의 보장을 위한 기본서비스라는 기본 전제로부터 이러한 서비스를 제공하는 인력의 처우와 전문성 향상의 가능성을 타진하며 시작하였다.

학대의 공포에 짓눌려 아동을 미쳐 벗어나지 못하고 사망한 아동학대사건이나 고령화의 그늘 아래 평균수명의 연장이 오히려 짐이 되어버린 노인에게 가혹한 시설학대 사건, 또는 본인이 처한 상황이 학대라고 인지조차 어려운 지적장애인 피해사례에 대해 해당 당사자의 기본권을 보장하기 위한 일련의 책임 있는 지원과 지지의 과정에 보호서비스는 정당화되고 다른 복지서비스와 구별된다. 앞서 본 연구에서 아동학대, 노인학대, 장애인 권익옹호를 비롯하여 학교폭력과 가정폭력의 다양한 학대·

폭력의 상황들이 논의되는 과정에서 보호서비스가 다른 복지서비스와 구분되는 직무 상의 특성을 직무분석 결과를 통해서 확인하였다. 본 연구방법으로 활용한 DACUM 워크숍을 통해 도출한 세부 DACUM 직무차트는 보호서비스 유형별 상세 직무를 파악하는데 유용하다.

일반적으로 아동보호전문기관이나 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관도 마찬가지로 가정폭력상담소의 업무 흐름은 일부 미세한 세부업무 단위의 요소업무 차이가 일부 나타나지만, 대체로 다음과 같은 흐름을 갖는다(〈표 9-1-1〉참조). 그러나 세부 DACUM 직무차트의 내용을 살펴보면 서비스 제공과정에서 보호대상의 특성에 따라 서비스 내용의 특성이 엄연히 구분된다. 일례로 아동보호서비스의 경우, 원가정보보호서비스가 아동보호의 핵심 원칙으로 제시된 바, 가족재결합 프로그램이 과업에 포함되어 있거나, 보호·공공·학습·기타 자원연계 방식의 서비스 제공을 과업으로 제시하고 있다. 반면 노인보호서비스의 경우, 대상 노인의 의사결정을 지원할 수 있도록 다양한 자원을 동원하고 자원을 연계하는 방식으로 해당사례를 지원한다. 이와 같은 이유로 노인 대상자에 대한 사후관리는 당사자의 사회적 관계망(친지나 주변인 등)까지 직접 접촉하여 모니터링하기도 한다(〈표 9-1-2〉 참조).

마찬가지로 보호서비스 제공기관의 고유 기능이 앞서 아동보호전문기관이나 노인보호전문기관과는 다소 성격이 구분되는 장애인권익옹호기관의 경우에도 전반적인 업무의 기본 흐름은 크게 차이가 없는 것 같지만 세부 직무 DACUM 차트를 살펴보면 그 요소업무의 구성이 확연히 다르게 구성되어 있음을 알 수 있다. 예를 들어, 학대조사 단계에서도 개인조사와 집단조사가 엄밀하게 구분되어 있으며 학대피해자에 대한 회복지원의 별도단계를 구성하고 있다. 또한 기관 고유의 기능수행을 위해 국가인권위원회 진정업무와 법률의 구제, 조정 및 중재 등 장애인 차별 업무가 별도 책무로 구분된다.

〈표 9-1-1〉 보호전문기관 보호서비스 제공인력의 일반적 직무 구성

업무명	세부업무	요소업무
전문상담	상담업무	긴급전화 전화상담, 서신상담, 온라인상담, 방문상담
	현장조사 및 응급보호	신고·접수, 현장조사, 사례 발굴 응급보호
	사례관리 및 지원	사례관리, 사례회의, 사후관리 사례전문위원회(아동보호전문기관*) 사례판정위원회(노인보호전문기관*) 장애인학대사례판정위원회/법률자문단
	기타상담	개별상담, 부부상담, 가족상담 취업 및 직업훈련, 자립지원 상담 학대·폭력 행위자 상담, 부부상담, 집단상담, 기타 행위자교정치료 프로그램 등
피해자 보호업무	주민등록열람 방지 등 보호업무	가정폭력 상담사실 확인서 발급 등
	가정폭력 피해아동 지원	비밀전화, 취학지원 등
심리치료	피해아동 심리치료	놀이치료, 미술치료, 기타치료
	학대행위자 심리치료	심리치료, 부모학교, 양육상담
교육 및 홍보	권리옹호 및 예방교육	아동권리 옹호/장애인 권리 옹호 캠페인, 아동인권교육, 재학대 예방교육 노인인권교육, 장애인 인식개선 교육
	신고의무자 교육	신고의무자 교육
	보수교육	직원보수교육, 자원봉사자 교육
	조사연구	아동/노인실태조사
지역사회 연계	서비스연계, 기관연계, 시군구 연계 법률구조공단 또는 지방변호사회 연계 등	
기타	시스템 입력 사후관리(이용자 관리) 특화사업 운영 자원봉사자 관리, 후원자 관리, 실습생관리, 행사기획	

〈표 9-1-2〉 보호서비스 유형별 세부 DACUM직무 차트 비교

이동보호전문기관		노인보호전문기관		장애인권익옹호기관		가정폭력상담소	
세부 책무	과업	세부 책무	과업	세부 책무	과업	세부 책무	과업
신고 상담	24시간 상담전화	신고 상담	24시간 상담전화	신고 상담	-	접수 상담	-
	-		전화접수		전화상담		전화상담
	온라인상담·접수		온라인상담		온라인상담		온라인접수
	내방신고·접수		내방상담		내방상담		내방접수상담
	-		방문상담		방문상담		방문접수상담
-	서신접수	서신접수	서신접수	서신접수			
경찰, 신고전화 등을 통한 접수	-	경찰서 통보사건 접수	인지접수	-	-	-	-
인지신고·접수	-	일반상담	일반상담	-	-	-	-
일반상담	조사전 회의	일반상담	조사전 회의	접수내용 공유	접수내용 공유	일반상담	접수내용 공유
기초 정보조사	조사계획 수립	조사계획 수립	조사계획 수립	조사계획 수립	조사계획 수립	조사계획 수립	조사계획 수립
-	-	-	-	사전자료수집	사전자료수집	-	-
조사동행 등 협조요청	조사 협조요청	개인	조사 협조요청	개인	조사동행 등 협조요청	-	-
현장조사	현장조사	학대	현장조사	학대	현장조사	-	-
기타 자료조사	현장조사(자료수집)	조사	현장조사(자료수집)	조사	자료조사	-	-
-	추가조사	-	추가조사	-	추가조사	-	-
-	조사보고서 작성	-	조사보고서 작성	-	-	-	-
-	조사계획 수립	-	조사계획 수립	-	조사계획 수립	-	-
기초정보 조사	-	집단	조사자료수집	집단	조사자료수집	-	-
조사동행 등 협조요청	조사협조 요청	학대	조사협조 요청	학대	조사동행 등 협조요청	-	-
-	현장조사	조사	현장조사	조사	-	-	-
현장조사(관계자 조사 등)	현장조사(관계자 조사 등)	-	현장조사(관계자 조사 등)	-	현장조사(관계자 조사 등)	-	-
기타 자료조사	현장조사(자료수집)	-	현장조사(자료수집)	-	자료조사	-	-
-	추가조사	-	추가조사	-	추가조사	-	-
-	조사보고서 작성	-	조사보고서 작성	-	-	-	-

이동보호전문기관		노인보호전문기관		장애인권익옹호기관		가정폭력상담소	
응급 조치	보호체계조사	-	-	체크리스트작성 동의서 작성·보호자 통보	-	경찰신고	-
	협조요청 병원연계	응급 조치	응급 조치	응급조치 협조요청 병원연계	응급 조치	응급조치 협조요청 병원연계	응급조치 협조요청 병원연계
사례 판단 및 지원 계획 수립	쉼터·생활시설 연계 행위자 사건처리	응급 조치	응급 조치	쉼터·생활시설 입소 노인장기요양시설 입소	쉼터·생활시설 입소	쉼터·생활시설 연계	쉼터·생활시설 연계
	사례회의 자료작성	사례 판정	자제 사례판정 회의진행 학대사례 전문가 자문진행	기타 응급조치 연계	기타 응급조치	기타 응급조치	기타 응급조치
	사례전문위원회 운영	사례 판정	사례판정위원회 운영	사례회의(내부) 전문가 자문(법률지원단 회의 등)	사례회의(내부) 전문가 자문(법률지원단 회의 등)	사례 사전분석 상담 인적조율 협조요청	사례 사전분석 상담 인적조율 협조요청
	안전점검·평가	사례 판정	사례판정서 작성·결과통보	학대사례 판정위원회 운영 사례판정서 작성·결과통보	학대사례 판정위원회 운영 사례판정서 작성·결과통보	기초상담·사전설문조사 등 상담신청서 접수·계약 상담구조화 사례회의	기초상담·사전설문조사 등 상담신청서 접수·계약 상담구조화 사례회의
서비스 제공	서비스 계획 수립	사례 지원	서비스지원계획회 수립	유구파안(준비단계) 지원 계획 수립	-	-	-
	상담치료서비스 제공(피해자상담)	사례 지원	피해자 상담서비스 제공	상담·심리 지원	피해자 회복 지원 (상담)	개인상담 집단상담 자조모임 부부상담 가족상담 피해자녀상담	개인상담 집단상담 자조모임 부부상담 가족상담 피해자녀상담
	주변인 상담서비스 제공	사례 지원	주변인 상담서비스 제공	회복 지원	피해자 회복 지원 (상담 외)	문화캠프활동 지원 사범절차 지원	문화캠프활동 지원 사범절차 지원
	가족 재결합 프로그램 사건치리를 위한 사범절차 지원	사례 지원	사범절차 지원	교육 지원 사범절차 지원	교육 지원 사범절차 지원 (상담 외)	의료연계	의료연계
	의료 연계	사례 지원	전문 상담치료·의료서비스 연계	의료 지원	의료 지원	의료연계	의료연계

이동보호전문기관		노인보호전문기관		장애인권익옹호기관		가정폭력상담소	
보호·공공·학습·기타 지원 연계	컴터·생활시설 서비스 연계	컴터·생활시설 서비스 연계	거주 지원	거주 지원	컴터·생활시설 연계	컴터·생활시설 연계	
	공공서비스 연계	공공서비스 연계	복지 지원	복지 지원	기타지원 연계	기타지원 연계	
	-	-	조정·중재	조정·중재	자립지원계획 수립	자립지원계획 수립	
	-	-	행정처분 요청·모니터링	행정처분 요청·모니터링	자립지원 연계	자립지원 연계	
사후 관리	사제종결회의	-	-	-	개인상담	개인상담	
	사후관리(방문)	사후관리(방문)	종결 평가·상담	종결 평가·상담	집단상담	집단상담	
사후 관리	사후관리(전화)	사후관리(방문)	사후관리(방문)	사후관리(방문)	집단상담	집단상담	
	사후관리(기관연계)	사후관리(전화)	사후관리(전화)	사후관리(전화)	부부상담(에이트폭력 등)	부부상담(에이트폭력 등)	
	-	재향대 예방 연계	지역지원 연계	지역지원 연계	가족상담	가족상담	
	-	재향대 예방 모니터링	재향대 예방안내	재향대 예방안내	개인상담	개인상담	
	-	-	기타 사후관리	기타 사후관리	일반 상담	일반 상담	
	-	-	인권위 진정	인권위 진정			
	-	-	정보제공	정보제공			
	-	-	조정·중재	조정·중재			
	-	-	범률구제	범률구제			
	-	-	상담·기타연계	상담·기타연계			
	-	-	이행사항 모니터링	이행사항 모니터링			
	-	-	전산인력	전산인력			
	-	-	일지작성	일지작성			
	-	-	슈퍼비전	슈퍼비전			
	-	-	장애인 차별 업무	장애인 차별 업무			

## 나. 보호서비스 관련 법제도 기초분석 결과

연구대상 보호서비스 유형별 주관이 되는 현행법에서 보호서비스 제공 기관의 주요 기능에 관한 공통 요소를 도출하여 법제도 기반에 대한 분석을 시작하였다. 연구진은 이로부터 학대·폭력 대응 보호서비스 제공기관의 규범적 분석의 틀을 제시할 수 있을 것으로 판단하였기에 법률 세부조항 단위로 기관의 고유기능 및 인력운용 관련 규정을 검토하였다.

검토결과에 따르면 보호서비스 제공기관 공통의 기능 요소로 방임, 학대·폭력, 착취 등의 사전적 예방과 관련 위기 상황으로부터 피해 당사자를 벗어나도록 하는 임시적·즉각적 조치, 그리고 기 발생한 피해의 회복을 지원하는 일련의 과정, 그리고 피해회복 이후 재학대 예방을 위한 사후적 예방 활동을 포함하고 있다고 보았다. 이에 덧붙여 학대·폭력의 피해로부터의 권익옹호와 잠재적 피해자가 될 수도 있는 사회 전체의 인식개선을 위한 홍보, 캠페인 등의 활동을 포함하는 것으로 나타났다.

이에 따라 보호서비스의 규범적 공통 기능 요소로서 방임, 학대·폭력, 착취 등의 사전적·사후적 예방활동과 피해회복 활동을 도출하고, 피해회복 활동은 다시 응급조치 및 긴급복지 서비스 연계 등을 통한 피해지원과 민사적·형사적 피해구제 중심의 활동으로 구성하였다(제2장 [그림 2-1-1] 참고). 예방활동과 피해지원의 과정에서 이루어지는 사례관리는 보호서비스 업무수행의 가장 보편적 절차이자 서비스 제공 방식으로 직무실패 파악을 위한 심층인터뷰 과정에서도 확인하였다.

〈표 9-1-3〉은 현행법의 법적 조항에 규정된 보호서비스 제공기관의 공통 기능 요소 분류에 따른 서비스 유형별 제공기관 기능관련 조항을 검토한 결과이다. 각 기관의 기능이나 업무특성을 명시하고 있는 법률 규정이 보호서비스의 유형에 따라 상이하게 구분되고 있음을 확인할 수 있다. 그

러나 사전적 예방활동의 기능 요소는 대체로 교육, 홍보 활동 중심으로 편제되어 있고, 사후적 예방활동의 경우 주로 상담이나 치료적 개입 및 사후관리 프로그램을 포함하고 있으며, 아동보호전문기관과 장애인권익옹호기관의 경우에는 사후관리를 규정하는 반면, 노인보호전문기관은 재학대 방지 교육을 명시적으로 규정하고 있다. 한편, 피해회복 활동 가운데에서도 법적 구제조치로서 민사적 피해구제는 아동보호전문기관의 업무기능에 한해 법적 규정하고 있다.

보호서비스 제공기관의 기능을 앞서와 같이 현행법에서 규정할 때, 본 연구에서 실제 제공기관 관계자에 대한 심층인터뷰와 DACUM 워크숍에서 파악한 서비스 유형별 책무와 과업 내용을 기반으로 제공기관별 근무실태는 다음과 같은 특성을 보였다.<sup>59)</sup> 보호서비스 제공기관의 3대 핵심 책무를 ‘학대·폭력 대응’, ‘학대·폭력 예방’, 그리고 ‘기타 행정’으로 구분하고, 제공기관이 수행하는 전체 업무를 100%로 가정할 때, ‘학대·폭력에 대한 대응 업무’가 전체의 62.8%, ‘학대·폭력 예방’에 관한 업무 18.1%, 그리고 ‘기타 행정’ 책무가 19.1%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.<sup>60)</sup> 법률 규정이 보호서비스 제공기관의 사전적·사후적 예방활동을 강조하고, 이의 제도적 기반을 제공하고 있지만 실제 보호서비스를 제공할 수 있는 여건이나 보호체계의 현실은 학대·폭력의 위기도에 비해 열악하고 제한적이기 때문에 보호서비스 업무내용의 과반 이상이 현안대응 중심으로 편중되어 있다고 볼 수 있다. 학대·폭력 대응 책무 가운데에서 재학대를 예방하고 일상으로 회복을 지원하는 사후관리에 대한 업무 비중이 상대적으로 높지 않은 것도 현행 보호서비스 직무 한계의 단면을 반증한다고 볼 수 있다.

59) 관련하여 상세 내용은 3장 2절 참고 바람.

60) 본 연구를 위해 수행한 실태조사의 결과임. 보호서비스 제공기관의 전체 업무를 100%로 가정하고, 책무·과업별 수행업무의 비중을 응답하도록 하여 해당 업무를 수행하는 전체 종사자들의 의견을 취합하여 평균값을 기입하도록 하였으며, 구체적 내용은 부록의 조사표를 참고 바람.

〈표 9-1-3〉 보호서비스 공통 기능 요소로 살펴본 보호서비스 제공기관의 법률상 기능의 비교

		이동보호전문기관	노인보호전문기관
예방 활동	사전적 예방 조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대중교육 및 홍보</li> <li>· 개별상담</li> <li>· 법적 안전장치제공</li> <li>· 법적 안전장치제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노인학대예방교육(노인복지법 제39조의5제2항제6호)</li> <li>· 피해노인 및 노인학대자에 대한 상담</li> <li>· 피해노인 가족 관련자와 관련 기관에 대한 상담</li> </ul>
	사후적 예방 조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 법적 안전장치제공</li> <li>· 법적 안전장치제공</li> <li>· 피해자 역량강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>없음</li> <li>없음</li> </ul>
	피해 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 긴급 및 긴급 조치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노인학대 신고전화 운영 및 사례접수(노인복지법 제39조의5제2항제1호)</li> <li>· 노인학대 행위자를 대상으로 한 재발방지교육(노인복지법 제39조의5제2항제7호)</li> <li>· 노인학대 신고전화 운영 및 사례접수(노인복지법 제39조의5제2항제1호)</li> <li>· 노인학대 의심사례에 대한 현장조사(노인복지법 제39조의5제2항제2호) · 응급조치(노인복지법 제39조의7)</li> </ul>
피해 회복 활동	민사적 피해 구제	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 법적 대리인 선임</li> <li>· 민사적 권리구제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>없음</li> <li>없음</li> </ul>
	형사적 피해 구제	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 형사적 권리구제</li> <li>· 법적대리인등 선임</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노인학대사태판정위원회 운영(노인복지법 제39조의5제2항 제8호, 형사고발의 근거가 됨)</li> <li>· 형사질타에서의 보조인 선임(노인복지법 제39조의8)</li> </ul>
	합동 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 긴급임시조치의 신청(아동학대처벌법 제13조)</li> <li>· 김사에게 임시조치를 청구하도록 요청(아동복지법 제14조)</li> <li>· 임시후견인 선임에 대한 의견제시(아동학대처벌법 제23조 제2항)</li> <li>· 피해아동보호명령에서 보조인이 될 수 있음(아동복지법 제48조)</li> <li>· 피해아동보호명령 청구를 지자체의 장에게 요청(아동복지법 제47조)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>없음</li> <li>없음</li> </ul>

		장애인권인용후기관	가정폭력상담소
예방 활동	사전적 예방 조치	· 장애인학대 예방 관련 교육 및 홍보(장애인복지법 제59조의11 제2항 제3호) 없음 · 개별상담 · 법적 안전장치제공 · 법적 안전장치제공 없음	· 가정폭력의 예방과 방지에 관한 교육 및 홍보(가정폭력방지법 제6조 제5호) 없음 없음 없음
	사후적 예방 조치	· 피해장애인과 그 가족, 장애인 학대행위자에 대한 상담과 사후관리(장애인복지법 제59조의11 제2항 제2호) · 가정방문, 시설행문, 전화상담 등을 통한 사후관리; · 피해장애인, 보호자, 가족에 대한 상담, 교육 및 의료적·심리적 치료 등의 지원(장애인복지법 제59조의12)	· 가정폭력을 신고 받거나 이에 관한 상담(가정폭력방지법 제6조 제1호) · 가정폭력을 신고하거나 이에 관한 상담을 요청한 사람과 그 가정에 대한 상담(가정폭력방지법 제6조 제1호의2)
피해 회복 활동	피해 지원	· 장애인학대 신고접수, 현장조사, 응급보호 (장애인복지법 제59조의11 제2항 제1호) · 응급 및 긴급 조치	· 가정폭력으로 정상적인 가정생활과 사회생활이 어렵거나 그 밖에 긴급히 보호를 필요로 하는 피해자들을 임시 보호, 의료기관 또는 보호시설로 인도하는 것(가정폭력방지법 제6조 제2호, 제7호) · 경찰관서 등으로부터 인도받은 피해자들의 임시보호(가정폭력방지법 제6조 제5호)
	민사적 피해 구제	· 법적 대리인 선임 없음 · 민사적 권리구제 없음	없음 없음
	형사적 피해 구제	· 장애인학대사태관경위원회 설치·운영(장애인복지법 제59조의11 제2항 제4호, 형사고발의 근거가 됨, 한편 형사고발을 하지 않더라도 행정처분을 내릴 수 있는 근거 자료를 제공하는 역할을 수행하기도 함) · 보호인 선임, 신뢰관계인 동석(장애인복지법 제59조의8)	· 행위자에 대한 고발 등 법률적 사항에 관하여 자문하기 위해 대한변호사협회 또는 지방변호사협회 및 법률구조법에 따른 법률구조법인 등에 대한 필요한 협조와 지원의 요청(가정폭력방지법 제6조 제3호) 없음

#### 다. 보호서비스 인력의 수급실태

보호서비스의 법제도적 기반에 관한 기초분석에 이어 제공기관 및 제공 인력의 실태 파악을 위해 온라인 웹조사를 실시하였다. 보호전문기관 대상의 기관조사에서는 기관 운영 관련 기본 현황, 고용실태, 업무수행 현황, 보호서비스에 관한 인식 등에 대한 내용을 중심으로 조사표를 구성하였다. 제공인력 조사의 경우에도 종사자 정보를 비롯, 업무수행 실태와 전문성 강화를 위한 노력, 직무만족도 등을 확인하기 위한 문항을 연구진이 직접 설계하여 조사하였다. 약 3주간의 조사기간 동안 기관조사의 응답률은 68.2%, 제공인력 조사의 응답률을 62.6%로 각각의 분석 사례 수는 116개소와 1,075명이다.

주요 조사결과를 살펴보면, 보호서비스 제공기관 1개소에 근무하는 평균 종사자 수는 10.3명(SD=7.1)으로, 아동보호전문기관의 종사자 수가 18.2명(SD=6.6)으로 가장 많았고, 노인보호전문기관이 9.6명(SD=1.7), 장애인권익옹호기관이 5.9명(SD=2.7), 가정폭력상담소가 4.5명(SD=1.0)이었다. 상담원 중심의 전문 서비스 제공이 이루어지는 보호서비스의 특성을 고려할 때, 제공기관 1개소의 평균 상담원 수는 5.7명(SD=4.9)로 아동보호전문기관의 평균 상담원 수는 10.6명(SD=5.6)으로 전체 종사자의 58.2%를 차지하고 있다. 노인보호전문기관의 평균 상담원 수는 5.1명(SD=1.9)로 전체 종사자의 53.1%를 차지하며, 장애인권익옹호기관의 경우, 평균 상담원 수는 2.8명(SD=1.9)으로 전체 종사자의 47.5%를 차지하고 있다. 가정폭력상담소는 평균 상담원 수가 2.3명(SD=1.1)으로 51.1%였다.

이들 보호서비스 제공인력의 종사상 지위는 88.8%가 고용 계약기간 1년 이상의 계속 고용이 보장되는 상용직이고, 고용 계약기간 1개월 이상,

1년 미만의 임시직은 9.7%였으며, 월평균 급여는 228.2만원(SD=62.1만원)으로 중위수가 210만원으로 조사되었다. 이들의 주당 40시간 근무 시간 이외의 평균 초과근무시간은 4.7시간(SD=7.2)이었으나, 116개 보호서비스 제공기관 중 54.3%만이 초과근무를 인정하고 있는 것으로 나타났다. 초과근무를 인정하는 기관에서도 초과 근무수당을 지급하는 초과근무 최대 인정시간은 최소 2시간에서 최대 74시간까지 편차가 뚜렷하였다. 초과근로에 대한 인정방식은 수당지급을 위한 인건비 확보가 어려워 대부분 휴일 대체방식이 가장 보편적이라는 언급이 본 연구를 위한 심층인터뷰에서 언급된 바 있다.

학대·폭력 대응 업무의 특성 상 보호서비스 제공인력의 신고·접수 업무는 업무시간 이외에도 야간이나 주말, 휴일 등에 수시로 이루어지기 때문에 상시적 대처가 필요하다. 이에 따라 보호서비스 제공인력들은 당직 종사자가 기관 명의의 휴대폰을 소지하여 대응한다고 응답한 비율이 전체 응답의 58.6%를 차지하였다. 이어서 기관에서 직접 접수하지 않고 112에 신고·접수된 건에 대해 현장출동으로 연결되거나 응급상황이 아닌 경우 익일(출근 후) 처리한다고 응답한 비율이 16.4%로 나타났다. 결국, 어떠한 대응을 하더라도 보호서비스 제공인력의 입장에서는 퇴근 이후에도 '당직자'의 개념으로 업무의 연장선상에서 대기상태로 학대·폭력 사건·사고의 신고·접수에 대응 태세를 갖추고 있어야 한다. 이로써 업무상의 스트레스나 긴장도가 높아질 수밖에 없는 상황이다.

보호서비스 제공인력의 업무 부담과 스트레스를 가중 시키는 직접적 요인 중의 또 다른 하나는 학대·폭력의 행위자 및 주변인, 또는 현장 조사 등의 과정에서 부딪히게 되는 폭력 노출의 트라우마이다. 본 실태조사에서 확인된 바와 같이, 제공인력의 86.2%는 보호서비스 업무를 수행하는 과정에서 본인들의 신변의 안전상의 위협을 느낀 위험한 업무라고 인지

하고 있었다. 이들이 신변의 위험을 감지하는 요인은 주로 보호서비스 과정에서 서비스 대상자로부터의 언어폭력, 성희롱이나 성폭력, 협박이나 위협, 모욕적 행동, 그리고 신변에 대한 위협적 행위 등에 기인하는 것이었다. 전체 응답자의 75.7%가 언어폭력과 신변에 대한 위협 행위를 당한 경험이 있었고, 55.7%는 모욕적 행동을 당했으며 심지어 15.3%는 성희롱과 성폭력의 위협까지 경험하였다고 응답하였다. 이러한 충격적 결과는 다른 서비스 영역 종사자나 타 직업 종사자의 경험과 비교해 보아도 보호서비스 업무의 위험성에 대한 경각심을 갖기에 충분하다.

그러나 보호서비스 제공기관의 안전 설비는 서비스 제공인력의 안전을 담보하기에는 여전히 제한적인 실정으로, 일례로 학대·폭력 행위자를 대상으로 상담 등이 이루어지고 있는 상담실에 개방형 상담실이 설치되거나 원웨이 미러(One-way Mirror)가 설치된 상담실을 보유한 제공기관은 전체의 20.9%에 불과한 것으로 파악되었다. 제공기관 인근의 경찰서를 직접 연락할 수 있는 비상벨이나 비상 연락체계를 갖춘 기관은 34.1%였고, 아동보호전문기관, 노인보호전문기관 및 장애인권익옹호기관 등 학대·폭력 대응 보호업무의 주관부처인 보건복지부가 발간한 신변 안전 매뉴얼을 준수하고 있다고 응답한 기관도 53.9%에 불과하였다.

## 라. 보호서비스 제공기관 및 인력운용 관련 제언

보호서비스 관련 법제도 상에서의 개선안을 정리해 보면 다음과 같다. 우선 사회복지 보호서비스의 개념 정의를 법적으로 명확히 해야 한다. 반드시 사회복지기본법에서 별도의 개념으로 규정할 필요는 없다. 하지만 분명한 것은 학대·폭력(방임과 착취 등을 포괄하여) 위기에 노출되어 보호가 필요한 아동(청소년을 포함)과 성인(장애인, 노인 등)에 대한 사전적 예

방과 피해 회복, 그리고 치료·치유 및 회복, 역량 강화를 기본으로 학대의 사후적 예방에 초점을 맞추어 권익옹호까지 포괄하는 사회서비스 일련의 과정으로서 개별 법률에서라도 그 대상과 서비스 범주를 분명히 명시할 필요가 있다. 특히 아동의 경우, 친권제한 또는 가정위탁, 친권상실, 입양 등을 지원하는 역할을 보호서비스 업무와 연계하기 위한 일련의 보호업무 과정이 고려되어야 할 것이다. 또한 모든 관련 법에서 보호서비스 제공기관의 설치와 제공인력의 양성 및 처우와 관련하여 지방자치단체 장의 책임을 명시하도록 하여야 한다.

한편, 학대·폭력으로부터 국민을 안전하게 보호해야 하는 국가의 기본 책무를 민간 비영리 법인에 위탁, 위임하게 되는 경우 등을 고려하여 위탁 위임 관련한 면밀한 검토가 필요하다. 현행 위탁관련 규정은 단순한 기관 위탁규정만을 명시하고 있을 뿐, 위탁기관의 책임과 역할, 서비스의 품질 등을 관리할 수 있는 법적 규정이 마련되어 있지 않다. 다만 이는 보호서비스만의 쟁점이 아니기 때문에 사회복지 위탁사무와 관련된 보다 근본적인 검토가 필요하다. 이러한 보호서비스의 관련 법의 개정은 기존 법률을 단계적으로 개정하거나, 가칭 「아동·장애인·노인을 위한 보호서비스 제공에 관한 특별법」을 두어, 지방자치단체 차원에서 통합적으로 업무를 수행할 수 있는 근거 규정을 만들거나, 민간위탁의 경우 그 절차에 관한 규정을 마련할 수 있다. 또는 중앙기관과 지방자치단체 차원에서의 임무와의 관계 등을 포괄하는 방식의 특별법을 고려해 볼 수도 있다.

본 연구 결과를 종합하면서 보호서비스 유형별 인력의 처우 및 인력의 전문성 향상을 위해 고려할 수 있는 제언들을 <표 9-1-4>에 간략히 제시하였다. 보호서비스 인력은 학대·폭력에 대응하여 위기와 문제 상황을 파악하고 해결책을 제시하여 피해자는 물론 학대·폭력의 행위자와 그 가족, 또는 지역 사회의 고통과 상처를 치유·회복하는데 핵심적 역할을 담당하고 있다.

(표 9-1-4) 보호서비스 인력의 처우 개선 및 전문성 향상의 주요 과제

	아동보호서비스	노인보호서비스	장애인권인용호서비스	가정폭력대응서비스	학교사회복지서비스
<p>처우 개선 과제</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 아동보호전문기관의 확충으로 업무부담 해소</li> <li>· 보수체계 개선을 통한 업무 부담 완화</li> <li>· 업무범위에 따른 처우 차등 문제 개선</li> <li>· 사회복지사겸가이드라인 준용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 인력보강으로 업무부담 해소</li> <li>· 인건비가이드라인 준수</li> <li>· 시간의 근무시간 인정, 근로 시간 준수</li> <li>· 안전지침 준수, 소진예방</li> <li>· 기관장 참여 겸직문제 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애인권이용호서비스와 기관으로 명명</li> <li>· 장애인 확대 및 확대 대응 서비스의 규정</li> <li>· 권익옹호서비스의 직무 표준화와 종사자 교육훈련(분교육, 보수교육, 슈퍼비전) 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 종사자 임금수준의 현실화</li> <li>· 국고지원 확대</li> <li>· 안전설비, 안전보장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 표준임금과 처우보장을 위한 지원 확대</li> <li>· 1인 지역교육지원청 산하(가정)학교사회복지원센터 설치</li> <li>· 2인 광역도 교육청 산하(가정) 교육복지통합지원센터 설치</li> <li>· 3인 사회복지서비스 내(가정) 학교사회복지원센터 설치</li> </ul>
<p>전문성 향상 과제</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 현장교육의 강화</li> <li>· 전문역량 반영 직무개발</li> <li>· 학대대응 업무 관련 표준 직무 분석 및 교육과정 개발</li> <li>· 사례관리 중심 표준직무 개발</li> <li>· 경력관리 체계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 보호서비스에 대한 인식개선</li> <li>· 전문역량 반영 직무개발</li> <li>· 교육커리큘럼 개발 및 보상체계 설계</li> <li>· 사례관리 중심 표준직무 개발</li> <li>· 학대대응 업무 관련 표준 직무 분석 및 교육과정 개발</li> <li>· 학대대응 관련 자격인증 제도 신설</li> <li>· 종사자 대상 슈퍼비전 체계 강화</li> <li>· 종사자 대상 교육훈련 독려를 위한 예산 확충</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기관 설치 확대</li> <li>· 인건비 확보를 위한 예산 확충(사회복지사실 인건비 가이드라인 적용)</li> <li>· 종사자 안전 확보를 위한 대책 강구</li> <li>· 현장조사 시 경찰 등 공권력 동행을 위한 근거 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 상담원 교육훈련 체계화</li> <li>· 맞춤형 교육훈련 프로그램 개발(지역형, 권역형 프로그램 개발을 통한 접근성 제고)</li> <li>· 비상담사임 공동 진행을 위한 역량개발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 다차원적 접근과 강점 관점의 개입</li> <li>· 보호서비스 직무의 표준화</li> <li>· 학교사회복지 직무의 법제도적 근거 마련</li> <li>· 학교사회복지사 보수교육과 슈퍼비전 양성 교육과정에서 보호서비스 실무 내용 강화</li> <li>· 학교사회복지사의 고용 불안 해소</li> </ul>

전문적으로 훈련된 보호서비스 인력은 학대·폭력 피해자의 보호뿐만 아니라 관련 사회문제에 대한 지역사회의 경각심을 일깨우고 함께 해결하기 위한 인식개선의 예방적 논의를 선도하는 도전적 역할을 수행할 수 있기 때문이다. 따라서 경우에 따라 그들은 지역운동가이기도 하고 사회정의를 이끌어내는 지역의 지도자의 역할을 감당해 내기도 한다. 이와 같은 이유로 보호서비스 인력에 대한 투자는 학대·폭력의 피해자에 대한 피해지원 이상의 높은 사회적 보상을 기대할 수 있다.

학대·폭력으로부터 안전의 보장과 보호는 기본적으로 국가가 국민에게 약속했던 기본적 의무이자 책무이다. 여러 가지 이유로 국가가 직접 이행할 수 없는 상황에서 이를 민간에 위임하고, 민간 비영리 법인체가 이를 위탁 운영하도록 법적으로 규정하였다. 그렇다면 보호서비스 제공기관은 전문 인력을 체계적으로 수급함으로써 국민을 특히 사회적으로 취약한 계층부터 우선적으로 학대·폭력으로부터 안전하게 보호할 수 있어야 한다. 재차 강조하지만 특정 인력의 헌신과 직업정신에 호소하여 유지하는 서비스는 지속성을 기대하기 어렵다. 더욱이 그것이 정책화되는 것은 더욱 바람직하지 않다. 보호서비스가 법제도적 기반을 갖추어 정책사업으로 추진되는 과정에서 전문 서비스영역으로 자리매김하도록 체계를 갖추고, 이에 적합한 인력정책을 운용하는 것이 학대·폭력을 예방하여 사회 병리현상을 해결하는 방안이 될 것이다. 헌신적이고 자격을 갖춘 전문 인력을 양성하여 보호서비스를 확충하는 것이 더 이상의 학대·폭력 피해로부터 고통 받는 어두운 삶의 단면을 최소화하는 방법이기 때문이다.

## 제2절 보호서비스 인력운용을 위한 법제도 개선 방안

보호서비스의 중심이 학대의 예방 및 방지에 있고, 기발생한 학대상황에서는 피해자를 구제하되 사후예방을 실현하는 것이 보호서비스의 주된 목적이고, 가해자처벌이 주된 목적이 아니라면(이 역할은 법집행기관의 고유한 임무이다), 현재 제공되는 보호서비스는 각 서비스이용자 유형에 따른 사전예방 및 사후예방과 보호서비스의 관련성이 매우 취약하다고 할 수 있다. 학대상황에 대한 자기관리역량을 증진이 예방에 필수적인데 아동과 성인의 경우 이를 위한 수단이 무엇인지에 대한 고려가 불충분하다고 할 수 있다.

성인의 경우 자기의 의사표시대로 생활할 수 있도록 보장하는 장치(가령 사전요양지시서, 사전의료지시서의 활용), 자신의 의사를 존중하여 자신을 대신하여 의사결정을 지원할 수 있는 장치(지속적 대리권의 등록), 자신의 재산을 관리하여 자신의 일상생활, 치료, 요양 등의 목적으로 사용할 수 있도록 지원하는 장치(재산관리 지원서비스 또는 공공신탁 서비스)의 마련과 보호서비스가 밀접하게 관련되어 있어야 하는데 이런 문제 의식이 전무하다. 피해구제를 위한 공공후견제도의 활용은 보호서비스 제공기관의 역할에 포함되어 있지 않은 것도 문제이다.

아동의 경우 자기결정권 행사가 법적으로 보장되어 있지 않기 때문에 안전한 환경에서 생활할 수 있도록 지원하는 장치로서의 부모 동의 하의 가정위탁, 부모 의사에 반한 가정위탁을 가능하게 하는 친권제한, 입양을 가능하게 하는 친권상실 등과 보호서비스가 밀접하게 관련되어 있어야 하는데 아동보호전문기관이 이런 수단을 활용할 수 있게 제도적으로 보장되어 있지 않다.

이에 반해 가정폭력보호서비스는 애초 법집행기관의 주된 임무를 보완하는 기능이기 때문에 그 역할에는 제한이 있어도 무방하다고 할 것이다. 이 영역에서는 폭력 및 스토킹의 예방, 가해자 처벌, 재발방지를 위한 보다 엄격한 법집행이 가능하도록 하는 것이 우선되어야 할 것이고, 이는 법집행기관의 몫일 것이다.

나아가 학교폭력 예방 및 피해구제 역시 매우 중요한 과제이지만, 현재 전문상담교사의 업무는 학교폭력 관련 상담업무에 초점이 맞추어져 있고, 학교사회복지사는 학교를 현장으로 한 광의의 사회복지서비스 업무를 전담하는 것으로 보인다. 보호서비스라는 관점에서 보면 향후 학교폭력예방과 피해구제가 어떤 내용이 되어야 할지, 어떤 기관이 그 역할을 담당하여야 할지 등을 더 논의하여야 할 것으로 보인다. 학교폭력의 빈도, 학교폭력이 피해학생들에게 미치는 심리사회적 충격, 피해청소년의 장래의 성장에 미치는 악영향 등을 감안하면 학교폭력예방 및 피해구제를 주된 업무로 설정한 새로운 기관(현행의 학교사회복지사의 채용도 포함하여)의 필요성에 대한 논의를 해야 할 시점인 것으로 보인다.

아울러 보호서비스 관련 법제도의 또 다른 문제는 중앙기관의 역할이 중앙부처의 기획업무를 지원하는 것에 머물고 있다는 것이다. 공무원의 부서이동이 매우 제한적인 선진국의 경우 기획업무는 중앙부처 공무원의 고유 업무이지 이를 다른 부설 중앙기관에 맡기지는 않는다. 공무원의 잦은 인사이동으로 인해 중앙부처 공무원은 전문성을 축적할 기회를 상실당하고 있기 때문에, 부득이 하게 중앙기관의 지원이 필요할 것이다. 그러나 그런 한계상황을 염두에 두더라도 중앙기관 고유의 직접 서비스가 없다면 중앙기관으로 존속하는 것의 정당성은 점점 약해질 것이다.

## 1. 보호서비스 기반 법제도의 해외사례 2가지 유형

지역사회에서 자립적인 생활이 여의치 않은 아동이나 장애인 또는 고령자 등이 학대·폭력의 위험 없이 사회 통합적 삶을 영위할 수 있도록 지원하는 것은 보호서비스의 중요한 역할이다. 학대·폭력의 위험에 노출되지 않도록 하면서 지역사회 독립적 생활을 지원·지지하는 것을 목표로 하는 보호서비스의 제공과정은 정책추진 여건에 따라 매우 다양할 수 있다. 다음에서는 주요 국가에서 학대·폭력 대응 보호서비스를 충분한 사회보장급여(사회서비스 포함)를 제공함으로써 학대·폭력의 위기에서 벗어날 수 있도록 지원하는 법제도와, 학대·폭력의 예방과 피해구제에 초점을 맞추는 법제도 유형으로 각각 구분하여 그 내용을 간단히 소개하고자 한다. 물론 해외 보호서비스 공급유형이나 제공인력 운용 사례가 이 두 유형의 어느 하나로 준별되는 것은 아니다. 달리 말하면 두 유형이 상호 중첩되어 있는 것이 보다 일반적이라고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 법제도상의 개선안을 검토하고 특정 기반의 법제도적 대안을 마련하기 위한 논의의 편의를 위해 앞서 구분하여 제시한 2가지 유형으로 구분하여 설명하고자 한다.

### 가. 사회보장급여 전달체계 내에서 학대·폭력 위험으로부터 보호 강화를 위한 보호서비스 제공

#### 1) 아동 보호서비스

아동은 돌보는 가족이 없거나 양육 가족이 있더라도 그 가족 자체의 경제적, 신체적, 정신적 사유로 양육 역량이 제한되거나 또는 기타의 여러

다양한 이유로 학대·폭력의 위기 상황에 노출될 수 있다. 이런 아동의 보호를 위해서는 아동의 발달환경에 대한 적절한 개입과 지원을 통해 학대를 예방할 수도 있고, 학대가 발생하였다 하더라도 피해를 조기에 구제할 수 있을 것이다. 이와 같은 이유로 피해구제는 아동 또는 가족 지원을 제공하는 것과 불가분적으로 결합되어 있게 된다. 이러한 기본적 메카니즘에 기반을 두어 영국과 독일이 이런 아동학대 예방을 위한 법제도적 체계를 발전시켜 나가고 있는데, 영국은 수차례의 법 개정을 통해 정비된 현재의 아동법(the Children Act 1985)에서 요보호 아동에 대한 가정 내 지원을 폭넓게 제공하고 있다.<sup>61)</sup>

가정 내 보호로 아동의 건전한 발전에 장애가 있다고 판단될 경우 부모의 동의를 얻거나 부모의 동의가 없는 경우 가정법원의 판결에 의해 아동을 가족으로부터 분리해서 지방정부가 아동양육의 책임을 갖게 된다. 지방정부가 돌보는 아동(looked after children)에 대해서는 부모와 지속적인 교류를 보장하지만, 동시에 아동이 자기책임 하에 독립하여 생활할 수 있는 성인으로 성장할 수 있도록 지원한다. 이와 별도로 학대 위험에 처한 아동에 대해서는 지방정부의 아동복지서비스 담당부서(local authority children services)의 팀이 신속하게 개입하여 아동의 보호를 위한 계획을 수립하여 그 계획에 따라 아동보호를 제공한다(Alison Brammer, 2015, p. 174). 학대행위자의 처벌은 지자체의 아동복지담당부서의 관심사가 아니라, '아동보호' 자체가 지자체의 관심사이다.

독일의 지방자치단체의 아동담당부서인 청소년관청(Jugendamt)도 마찬가지로 요보호아동에 대한 가정 내 지원 및 가정 외지원(=가정으로부터의 분리)을 담당하는 역할을 한다(Johannes, Thomas, 2015, p.

61) 아동법 제3부 제17조에 따라 지방자치단체는 어려움에 처함 아동(children in need)과 그 가족에게 다양한 지원을 현물 또는 현금으로 제공할 의무가 있다. 개관은 Alison Brammer, Social Work Law(2015), p. 154 참조.

155). 학대위험에 처한 아동에 대해 필요하면 부모로부터 분리하여 가정 위탁을 맡기기도 하지만(Johannes, Thomas, 2015, p. 215), 여기서의 관심은 학대행위자의 처벌이 아니라 ‘아동보호’ 자체이다. 아동이 자기책임과 사회적 연대의식을 갖춘 성인으로 성장하는데 어떤 지원이 필요한지를 판단하여 필요한 지원을 제공하는 역할의 하나로 학대예방 및 피해 구제의 역할을 담당한다.

## 2) 성인 보호서비스

성인 보호서비스 역시 독일과 영국은 한국과 같은 장애인권익옹호기관, 노인보호전문기관을 별도 설치하지 않았다. 이러한 접근방법은 지역 사회에서 독립적 생활을 영위하는데 어려움을 겪는 노인, 장애인 등에게 충분한 돌봄서비스를 제공하는 것이 학대·폭력으로부터 이들을 보호하는 최선의 방법이라고 생각하는 것에 기인한다. 아울러 요보호 성인이 자신의 재산(때에 따라서는 소득보장)에 대한 자기결정권을 충분히 행사할 수 있으면 학대·폭력의 위험을 예방할 수 있다고 보는 것이기도 하다. 중요한 것은 요보호 성인의 자기결정권 행사를 뒷받침해 줄 수 있는 지속적 대리권을 등록하여 지속적 대리인이 요보호 성인의 의사결정을 지원하고, 지속적 대리권을 등록할 기회를 놓친 경우 의사결정 지원자로서의 후견인을 선임하는 것, 지속적 대리인과 후견인을 국가기관이 적절하게 감독하는 체계를 갖추는 것이다.

영국은 성인 중 약 310만 명 이상이 지속적 대리권을 공공후견인관청(the Office of the Public Guardian)에 등록하여 활동하고 있고, 약 5만9천여명의 보호법원이 선임한 법정대리인(Deputy)이 활동하고 있으며, 그 중 법정 대리인의 활동은 공공후견인 관청이 감독하고(The

Office of the Public Guardian, 2018), 지속적 대리인 또는 사실상의 돌봄제공자의 활동은 공공후견인관청 및 지방자치단체의 성인보호위원회(the Safeguard Board)에서 정한 학대위험 담당자가 감독의 역할을 담당한다.<sup>62)</sup>

독일의 경우에도 약 300만 명 이상의 지속적 대리권이 연방 중앙등록소에 등록되어 있고, 성인지원법원(Betreuungsgericht)에 의해 선임된 약 120만 명의 법정대리인(Betreuer)가 요보호성인의 의사결정을 지원하고 있다. 이들의 활동은 지방자치단체의 사회복지담당부서 내의 팀인 성인지원관청(Betreuungsbehörde)가 지원하거나 감독하고 있다(제철웅, 이상훈, 2017).

영국과 독일이 별도의 장애인권익옹호기관이나 노인보호전문기관 없이 성인의 자기결정권행사를 지원하는 데 초점을 두고, 이런 지원자(영국의 지속적 대리인 및 보호법원이 선임한 법정대리인 기타 독일의 지속적 대리인 및 성인지원법원이 선임한 법정대리인 등)를 충분히 확보하여 요보호 성인이 사회보장급여를 충분히 지원 받아 독립적 생활을 유지할 수 있도록 지원하기 위함이다. 이들의 활동을 감독하거나 지원하는 역할은 지방정부의 사회복지 담당부서가 수행하고 있다.

## 나. 학대 예방과 피해구제에 중점을 두는 보호서비스

### 1) 아동 보호서비스

미국의 지방정부 내의 사회복지 담당부서 조직인 아동보호서비스(the Child Protective Service)는 학대피해를 구제하고 사후 예방 역할에 업

62) 이것은 Care Act 2014 제42조 이하에 근거하여 제공된다.

무의 큰 비중을 두고 있다. 물론 가족의 아동 돌봄 역량을 강화하기 위한 가정내 지원서비스를 연계하기도 하지만, 중요한 역할은 아동학대 피해를 발견하고 그 피해를 구제하며, 학대가 재발되지 않도록 지원하는 것에 초점을 맞춘다. 그 서비스의 일환으로 가정위탁 및 입양 지원 등의 업무를 담당하는 등 아동보호서비스 기관의 역할을 수행한다(장영인, 2019, p. 155).

## 2) 성인에 대한 보호서비스

마찬가지로 성인 보호서비스 기관도 성인의 학대피해를 구제하고 사후 예방의 기능에 큰 비중을 두고 있다. 이들 역시 학대행위자의 처벌에 초점을 맞추는 것이 아니라, ‘학대 위험 상황에 처한 성인’의 보호에 초점을 맞춘다. 따라서 학대위험 상황에 있는 성인을 발견하게 되면 그 성인이 안전하게 지역사회에서 생활할 수 있도록 지원하는 것, 특히 지속적 대리인 또는 법정대리인이 권한을 남용하는 경우 이들이 교체될 수 있도록 지원하는 것, 적절한 지속적 대리인 또는 법정대리인이 선임될 수 있도록 지원하는 것 등도 이들의 주요한 역할의 하나이다(D.C DEPARTMENT of HUMAN SERVICES, 2016).

영국, 독일, 미국 등의 보호서비스는 모두 ‘학대 행위자의 처벌’에 중점을 두는 것이 아니라 ‘피학대 아동의 보호’, ‘피학대 성인의 보호’, ‘학대 위험 상황에 처한 아동, 성인의 보호’에 초점을 맞추고 있다는 점은 매우 주목할 만하다. 이들은 사회복지차원의 보호서비스이지만, 공권력에 기해 조사를 할 수 있고, 학대행위자가 조사나 필요한 조치에 협력하지 않을 때 ‘학대범죄인지와 무관하게’ 법원의 판결로써 아동 또는 성인을 분리하거나 필요한 보호조치를 하도록 한다는 점이 주목할 만하다.

## 2. 보호서비스 관련 법제도 개선안

### 가. 보호서비스 제공기관의 업무의 명확화

사회복지 보호서비스 관련 법제도 기반에 대한 검토 결과를 토대로 앞서 언급한 선진국의 보호서비스 관련 입법사례를 참조하여 다음과 같은 사회복지 보호서비스 법제도 개선방안을 제시해 보았다.

첫째, 사회복지 보호서비스의 개념정의를 법적으로 명확히 해야 한다. 물론 이를 사회복지기본법에 별도의 개념으로 규정할 필요는 없을 것이다. 그러나 사회복지 보호서비스는 사회서비스의 일환으로 제공되는 서비스이며, 그 내용은 요보호아동(청소년을 포함), 요보호 성인(장애인, 노인 등)에 대한 학대의 사전적 예방, 피해 회복, 그리고 학대의 사후적 예방에 초점을 맞춘 사회서비스 일련의 과정으로서 개별 법률에서라도 명확히 하여야 한다.

현재 「아동복지법」, 「노인복지법」, 「장애인복지법」 등에 이를 규정할 때에는 보호서비스 제공기관의 임무와 역할로 이를 규정하는 방식도 가능하고, 정의 규정에서 별도로 개념 규정할 수도 있을 것이다. 전자의 경우라면 가령 노인보호전문기관의 설치 등을 규정한 현행 「노인복지법」 제39조의5 제2항에서 “노인에 대한 학대를 예방하고, 발생한 피해를 신속히 구제하고, 사후 학대를 예방하기 위해 지역노인보호전문기관을” 설치한다고 규정하는 것도 가능할 것이다.<sup>63)</sup> 아동보호전문기관, 장애인권익옹호기관의 경우도 마찬가지이다.

63) 현재 규정은 “학대받는 노인의 발견·보호·치료 등을 신속히 처리하고 노인학대를 예방하기 위하여 ... 지역노인보호전문기관을 설치한다”고 규정하고 있다. 그런데 그 임무는 사전예방도 포함된다. 현재 노인보호전문기관이 하는 역할까지 감안하면, 임무에 대한 명확한 인식이 부족한 상태에서 산발적으로 임무가 나열되었다고 해도 과언이 아니다.

그러나 가정폭력은 사회복지 보호서비스라기 보다 가정폭력범죄에 대한 국가의 국민보호의무의 수행과 관련된 것이기 때문에, 엄격한 가정범죄처벌, 피해자의 구제, 사후 보복으로부터 피해자의 보호를 목적으로 하여야 할 것이다. 여기에 덧붙여 친밀한 관계에서 발생하는 폭력, 스토킹에 대한 엄격한 처벌, 사후 보복으로부터 피해자의 보호가 덧붙여져야 할 것이다. 이를 위해 형사처벌만이 아니라 손해배상, 이혼에서의 법적 지원, 민사가처분제도의 신설 등 법무부 차원의 새로운 접근방법이 필요할 것이다. 이 부분은 사회복지 보호서비스와는 구분하여 규율하는 것이 바람직할 것이다.

둘째, 사회복지 보호서비스가 사전적 학대예방, 피해회복, 사후적 학대예방을 위한 서비스라고 정의하면, 아동, 노인, 장애인 등 보호서비스 이용자별로 학대상황 통제를 위한 이용자의 대응 역량 강화와 관련한 수단을 효율적이고 효과적으로 제공하는 것을 보호서비스의 업무에 보다 분명하고 명확하게 포함시켜야 할 것이다. 성인의 경우 사전 학대예방의 수단으로 지속적 대리권등록, 지속적 대리인 감독 및 지원, 재산관리 지원서비스(또는 공공신탁서비스), 공공후견제도의 이용 등을 보호서비스 제공기관의 업무와 연계시켜야 할 것이다.

학대·폭력의 위기 상황에 노출되어 있는 아동의 경우 아동양육에 관한 부모의 역량을 강화하기 위한 여러 지원(부모상담, 발달에 문제가 있는 아동의 치료 및 재활, 비행 아동에 대한 회복 지원, 아동양육 역량이 부족한 부모에 대한 상담과 교육, 그 밖에 아동양육관련 지원 등)을 연계하는 절차, 부모의 아동 양육역량이 현저히 떨어져 가정외 보호가 필요한 경우 부모의 동의 하에 가정위탁을 받게 하는 것, 부모가 반대하는 경우 친권 제한하거나 가정위탁, 친권상실 입양을 지원하는 역할을 보호서비스 업무와 연계 일련의 모든 과정이 고려되어야 한다.

셋째, 학대·폭력의 위험상황이 있을 때 이를 효과적으로 조사할 수 있는 조사권한에 대해 보호서비스 제공기관의 기능과 권한이 부여되어야 할 것이다. 학대범죄가 아니라 하더라도 요보호 아동 및 요보호 성인의 보호는 국가의 의무이기 때문에 학대·폭력의 위험상황에도 국가가 적극 개입하여야 한다. 이 때 국가가 요보호 아동 및 요보호 성인의 권리에 기반하여 그 권리를 행사를 지원하는 것을 원칙으로 해야 할 것이다.

다만, 응급상황에서는 국가가 본인 보호를 위해 공권력을 행사하여야 할 것이다. 그러나 응급상황이 아닌 경우 아동의 권리, 성인의 권리행사를 지원하는 형태가 되어야 한다. 따라서 자기 의사를 표명하기 어려운 아동의 경우 부모의 동의 하에 개입하여야 할 것이고, 성인의 경우 본인의 동의 하에 보호서비스를 제공하는 것임을 명확히 해야 할 것이다. 요보호 성인이 학대행위자의 부당한 영향력 하에 자기 의사표시를 어려워 할 경우 응급상황에 준하여 학대행위자를 배제하고 본인의 의사를 확인할 수 있어야 한다.

한편 학대위험에도 불구하고 부모가 개입을 반대하는 경우에는 부모의 친권을 아동보호를 위해 필요한 범위에서만 부분적으로 제한할 수 있는 행정법상의 근거를 마련하고 그 행정처분에 대한 사법심사를 포함한 불복절차를 마련하도록 하는 것이 필요하다. 성인의 경우 본인의 동의능력이 없다고 판단될 경우 본인 보호를 위해 '보호목적의 범위 내에서만' 본인 의사를 대신해서 행사할 수 있는 의사결정지원자를 선정할 수 있는 행정법상의 근거규정을 마련하고, 그 때의 행정처분에 대해 사법심사를 포함한 불복절차를 마련하도록 하는 것이 필요할 것이다. 이렇게 하면 학대 위험상황에 처한 아동 및 성인의 보호 업무를 보다 효과적으로 수행할 수 있을 것이다. 「노인복지법」을 예로 들면 다음과 같은 법 개정을 검토할 수 있다.

〈표 9-2-1〉 보호서비스 기관 업무의 법제화 예시

현행법	개정안의 예시
<p>제39조의7(응급조치의무 등)</p> <p>① 제39조의6의 규정에 의하여 노인학대 신고를 접수한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다. 이 경우 노인보호전문기관의 장이나 수사기관의 장은 서로 동행하여 줄 것을 요청할 수 있고, 그 요청을 받은 때에는 정당한 사유가 없으면 소속 직원이나 사법경찰관리를 현장에 동행하도록 하여야 한다. &lt;개정 2015.1.28&gt;</p>	<p>제39조의7(응급조치의무 등)</p> <p>① 제39조의6의 규정에 의하여 노인학대 신고를 접수한 노인보호전문기관의 직원은 지체없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다. 이 경우 노인보호전문기관의 장은 수사기관의 장에게 사법경찰관리의 동행을 요청할 수 있고, 그 요청을 받은 때에는 정당한 사유가 없으면 사법경찰관리를 현장에 동행하도록 하여야 한다. &lt;개정 2015.1.28&gt;</p>
<p>② 제1항에 따라 출동한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 피해자를 보호하기 위하여 신고된 현장에 출입하여 관계인에 대하여 조사를 하거나 질문을 할 수 있다. 이 경우 노인보호전문기관의 직원은 피해노인의 보호를 위한 범위에서만 조사 또는 질문을 할 수 있다. &lt;신설 2015.1.28&gt;</p>	<p>② 제1항에 따라 출동한 노인보호전문기관의 직원은 피해자의 동의 하에 피해자와 면담할 수 있고, 피해자의 재산상황과 인적상황을 조사할 수 있다. 누구도 노인보호전문기관의 피해자 면담 및 피해자의 동의 하에 수행하는 피해자의 재산상황 및 인적상황의 조사를 방해해서는 아니 된다. 현장 관계인은 피해자 보호를 위한 조사에 협력하여야 한다.</p>
<p>③ 생략</p>	<p>③ 좌동</p>
<p>④ 제2항에 따라 조사 또는 질문을 하는 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 피해자·신고자·목격자 등이 자유롭게 진술할 수 있도록 노인학대행위자로부터 분리된 곳에서 조사하는 등 필요한 조치를 하여야 한다. &lt;신설 2015.1.28&gt;</p>	<p>④ 제2항에 따라 조사 또는 질문을 할 때 피해노인이 동의능력이 없다고 판단될 때에는 응급조치 또는 긴급조치를 제외하고는 권한 있는 대리인 또는 후견인의 동의를 받아 필요한 조사를 수행하여야 한다.</p>
<p>⑤ 제1항의 규정에 의하여 현장에 출동한 자는 학대받은 노인을 노인학대행위자로부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관에 인도하여야 한다. &lt;개정 2015.1.28&gt;</p>	<p>⑤ 제1항의 규정에 의하여 현장에 출동한 노인보호전문기관의 직원은 피해자가 응급상황에 처해 있다고 판단할 때에는 피해노인의 동의를 얻어 다음 각호의 조치를 취할 수 있다. 다만, 피해노인이 동의할 능력이 없다고 판단될 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 피해노인을 노인학대행위자로부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 학대피해센터 또는 의료기관에 인도</li> <li>2. 피해노인의 경제적 착취 예방 또는 확대를 방지하기 위한 예금동결조치의 신청.</li> </ol>
<p>⑥ 누구든지 정당한 사유 없이 노인학대 현장에 출동한 자에 대하여 현장조사를 거부하거나 업무를 방해하여서는 아니 된다. &lt;신설 2011.6.7, 2015.1.28&gt;</p>	<p>⑥ 노인학대를 조사한 노인보호전문기관의 장은 피해구제, 사후 학대예방을 위해 다음 각호의 조치를 취할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 노인학대가 가정폭력에 기인한 경우 가정폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법에 따른 긴급임시조치, 임시조치의 신청 또는 피해자보호명령의 신청</li> </ol>

현행법	개정안의 예시
	2. 학대피해 노인의 의사결정을 지원하기 위한 지속적 대리인 선정의 지원 또는 공공후견인 선임 신청의 지원 3. 경제적 학대피해의 예방을 위해 적절하다고 판단되는 조치 4. 기타 보건복지부령으로 정하는 조치
⑦ 생략	⑦ 좌동
⑧ 생략	⑧ 좌동

자료: 노인복지법, 법률 제17199호 (2020)를 바탕으로 저자가 재구성함.

위의 개정안은 예시에 불과한데, 현재의 보호서비스 제공기관이 학대 피해 조사를 실효성 있게 조사할 수 있는 법적 수단, 그리고 조사 후 학대 피해자를 지원할 수 있는 법적 수단이 거의 없음을 보여주기 위한 것이다. 보호서비스 제공기관은 그 서비스의 성격에 걸맞게 실효성 있는 지원을 제공할 수 있는 법적 권한을 갖추어야만 할 것이다.

#### 나. 보호서비스 제공과 지방자치단체의 권한

사회복지보호서비스의 제공은 지방자치단체의 법적 임무이자 법적 책임이라는 것을 명확히 규정해야 할 것이다. <표 9-2-1>의 업무를 지방자치단체가 수행하여야 한다는 것을 명확히 해야 한다는 것이다. 성인의 경우 앞서 언급한 것처럼 본인의 동의에 기반을 두어 보호서비스 제공을 명확히 하고, 본인 동의가 없을 때 응급상황에서의 지방자치단체가 성인보호에 필요한 조치를 할 수 있다는 것도 명확히 규정해야 할 것이다.

마찬가지로 아동의 경우 부모의 동의 하에 보호서비스를 제공한다는 점을 명확히 하고, 부모의 동의가 없을 때 응급상황에서의 지방자치단체가 아동보호를 위해 취해야 할 조치를 법률에 명확히 규정해야 할 것이다. 또한 응급상황이 아니더라도 긴급 상황에서 지방자치단체가 부모동

의 또는 성인 본인의 동의 없이 취할 수 있는 조치를 명확히 하고, 그 행정 처분에 대한 사법심사를 포함한 불복절차를 법률에 명확히 규정해야 할 것이다.

보호서비스를 민간기관에 위탁할 경우에는 그 민간기관도 지자체와 동일한 권한을 갖도록 해야 할 것이기 때문에, 그 권한을 적절히 수행할 수 있는 기관을 선정하는 절차, 직무수행에서 그 권한을 적절히 행사할 수 있도록 감독하는 장치를 마련하여야 할 것이다.

## 다. 보호서비스 제공 중앙기관의 고유한 역할의 명확화

중앙기관이 중앙부처인 보건복지부의 기획업무를 지원하는 역할이라면 중앙기관을 분산하여 설치하는 것은 바람직하지 않을 것이다. 중앙기관 역시 직접서비스를 제공하는 기관으로서의 성격을 명확히 할 필요가 있을 것이다. 직접 서비스의 내용은 지방자치단체에서 제공하는 보호서비스로 불충분한 영역(가령 지속적 대리권의 등록, 사전의료의향서, 사전요양의향서의 등록 업무), 통일적 서비스가 필요한 부분(가령 공공후견절차의 이용지원, 공공후견인의 감독 등)등에서 직접서비스를 제공하는 것이어야 할 것이다. 또한 지방자치단체 차원에서 제공되는 보호서비스의 질 관리 관련 임무(인력양성, 보수교육 등을 포함)를 맡는 것도 필요할 것이다. 그러나 중앙기관의 중앙부처 기획업무 지원은 최소화할 필요가 있을 것이다.

한편 지방자치단체의 권한으로 강제적 조치를 취한 경우 중앙기관이 그에 대한 불복절차를 담당하도록 하는 것이 바람직할 것이다. 중앙기관에서의 결정에 불복할 경우 사법심사로 이전할 수 있도록 하는 것도 법으로 정해두어야 할 것이다.

## 라. 민간위탁의 기준 재정립

지방자치단체가 수행할 역할을 민간에게 위탁하는 것임을 명확히 하고, 민간은 지방자치단체로부터 위임받은 권한을 행사하는 기관임을 분명히 해야 할 것이다. 법률에 지방자치단체의 행정권한과 동일한 권한을 행사할 수 있다는 점을 명확히 해야 한다. 위탁받은 기관은 지방자치단체의 공무원보다 더 전문성 있는 서비스 제공이 가능하다는 전제 하에 업무를 위탁하여야 하고, 그 전문성을 담보하기 위한 장치(예산지원, 인력교육 등 포함)를 법률로 정하여야 할 것이다.

## 마. 학교폭력의 예방 및 피해회복에 대한 추가적 논의

학교폭력의 심각성, 학교폭력이 피해 학생이나 주변, 나아가 지역사회 등에 미치는 악영향과 지속성 등을 감안하면 별도의 학교 폭력예방 및 피해 회복을 위한 보호서비스의 내용 및 보호서비스 제공기관의 설립 등에 관한 논의는 별도로 진행되어야 한다. 그러나 이 논의는 보고서의 범위를 벗어나기 때문에 이 부분은 논의에서 제외하기로 한다.

## 3. 보호서비스 관련 포괄적 법 개정 방안

### 가. 제1안: 기존 법률의 정비방안

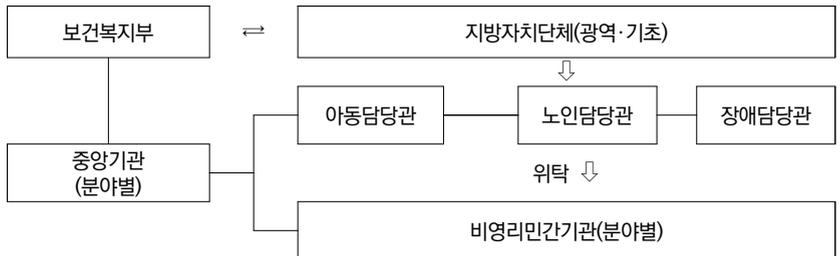
여기서 언급한 사회복지 보호서비스의 내용이 포함될 수 있도록 기존의 여러 개별 법률을 개정할 수 있을 것이다. 사회복지 보호서비스로 성격을 규정할 수 있는 범위의 개정일 경우 「아동복지법」, 「노인복지법」,

「장애인복지법」의 개정이 핵심 부분이다. 이 경우 현재의 법률 규정에 덧붙여 지방자치단체의 보호서비스제공 책임, 보호서비스의 내용, 전달체계(중앙기관과 지역기관의 관계), 업무위탁의 기준과 수탁기관의 권한 등이 포함된 대폭적 개정이 될 것이다. 지방자치단체의 가정폭력 및 학교폭력에 대한 효과적 대응을 위해서는 가정폭력범죄처벌법 및 「가정폭력방지법」, 학교폭력 예방 및 대책에 관한 법률의 개정이 필요할 것이다.

### 나. 제2안: 지방자치단체 차원에서 수행할 보호서비스의 기준을 규정하는 특별법의 제정

기존 「아동복지법」, 「노인복지법」, 「장애인복지법」에 지방자치단체의 보호서비스 제공 책임, 보호서비스의 내용에 관한 규정을 포함시키는 부분 개정을 하고, 전달체계에 관해서는 특별법을 두는 것도 고려할 수 있을 것이다. 가칭 ‘아동·장애인·노인을 위한 보호서비스 제공에 관한 특별법’을 두어, 지방자치단체 차원에서 통합적으로 업무를 수행할 수 있는 근거 규정, 민간위탁의 경우 그 절차에 관한 규정, 중앙기관과 지방자치단체 차원에서의 임무와의 관계 등을 특별법에 두는 방식이다. 그 때 다음과 같은 방식을 고려해 볼 수도 있을 것이다.

[그림 9-2-1] 보호서비스 전달체계의 예시



자료: 저자가 직접 작성함.

중앙기관은 통합할 수도 있고, 각각 별개의 중앙기관을 그대로 둘 수 있을 것이다. 중앙기관이 독자적으로 제공할 직접 서비스가 있다면 후자의 방식이 효과적일 수 있을 것이다. 그러나 지방자치단체의 차원에서는 여러 유형의 보호서비스 제공기관이 있더라도 상호 조율된 상태에서 효과적으로 업무수행을 할 수 있게 할 필요가 있고, 이를 위해서는 그 업무를 책임질 아동담당관, 노인담당관, 장애담당관을 광역지방자치단체 또는 기초지방자치단체에 두어서 각 담당관이 상호 협의하여 업무를 수행할 수 있도록 하는 구조를 만들 필요가 있을 것이다.

보호서비스 제공의 주체가 지방자치단체임을 명확히 할 뿐만 아니라 그 여러 파트가 조율된 업무 수행이 가능할 수 있도록 하기 위한 것이다. 이 경우 동일 기관에 노인보호와 장애인보호업무를 위탁할 수도 있을 것이고, 나아가 아동보호기관을 포함하여 동일기관에 위탁할 수도 있을 것이다. 다른 여러 기관에 위탁하더라도 각 담당관이 상호협력하여 업무를 수행하도록 한다면 동일한 효과를 달성할 수 있을 것이다. 핵심은 보호서비스 제공에 대해 책임을 지방자치단체의 행정기관이 담당하고, 그 행정기관이 상호 협의하여 업무를 수행하도록 하는 구조를 만드는 것이 효과적이라는 것이다. 특별법은 이를 위한 직제신설과 전달체계를 규정하는 내용이 될 것이다.

### 제3절 보호서비스 인력의 처우 개선과 전문성 향상을 위한 제언

#### 1. 아동보호서비스

본 연구에서 아동보호서비스 인력의 수급 현황을 진단하고 인력운용 실태를 분석한 결과, 아동보호서비스 인력으로서 직면하고 있는 주요 어

려움은 높은 업무강도와 낮은 임금인 것으로 나타났다. 또한 민간위탁 형태로 운영되고 있는 아동보호전문기관의 특성에 따라 각 법인 소재 인력의 근무환경, 임금 등이 차이가 있는데, 이러한 요인들은 결국 인력의 이직과 아동보호서비스 질의 저하로 이어질 수 밖에 없다. 따라서 아동보호전문기관 인력의 업무부담, 보상의 부적절성, 민간위탁 방식으로 인한 아동보호전문기관 인력의 차이에 대한 문제점을 논의하고, 개선방향을 제언하고자 한다.

## 가. 문제점

우선, 아동보호전문기관 인력의 처우와 전문성에 대한 첫번째 문제점은 아동보호전문기관 인력이 감당하고 있는 높은 강도의 업무이다. 아동보호전문기관 종사자에게 담당하고 있는 사례수를 설문한 결과 난이도 높은 사례 7.2건을 포함하여 1인당 평균 29건을 현재 맡고 있다고 응답하였다. 그러나 미국아동복지연맹(Hughes, S., & Lays, S., 2012)은 진행 중인 사례 개입에 있어 CPS 1인이 월 17사례(가정)를 넘어서는 안 된다고 규정하고 있음을 감안할 때(집중사례의 경우 2~6 가정), 우리나라 아동보호전문기관 인력의 업무부담이 매우 과도하다고 판단된다. 또한 업무부담에는 담당 사례 수 외에도 조사와 상담을 위해 이동해야 하는 거리를 고려해야 하는데, 본 연구에서의 실태조사 결과에서 한 기관은 최대 11개의 시·군·구를 담당하고 있다고 응답하였다.

이처럼 많은 사례와 넓은 관할 면적으로 인해 한 사례에 할애할 수 있는 시간이 많지 않음에도 불구하고, DACUM 직무분석에 따른 연간 소요시간에 대한 설문조사 결과, 모든 핵심책무 중에서 전산업무 등 행정업무에 적정소요시간보다 많은 시간을 보내고 있는 것으로 나타났다. 반면,

정작 서비스제공이나 슈퍼비전과 같이 직접적인 서비스의 질로 연결될 수 있는 과업은 소요시간이 낮거나 실제소요시간이 적정소요시간에 못 미치는 것으로 나타났다.

두 번째 문제점은 아동보호전문기관 인력의 미흡한 보수체계이다. 통상 보수는 인력의 처우를 개선하고 전문성을 향상하는 가장 중요하고 확실한 전략으로 여겨진다. 아동보호전문기관 인건비는 보건복지부 일반예산이 아닌 범죄피해자보호기금 등에서 집행되고 있는데, 이와 같은 상황 하에서는 상시적 보호체계로서 아동보호전문기관 인력의 안정성을 확보하는 것이 어렵다. 또한 아동보호전문기관 인력의 인건비는 사회복지시설인건비 가이드라인이 최저수령 기준으로 제시되고 있음에도 불구하고, 기획재정부가 실제로 승인하여 집행하고 있는 인건비는 기준에 크게 못 미치는 것으로 나타났다. 이마저 한 기관 당 표준화된 인력 수 만큼의 평균 인건비를 지급하고 있을 뿐이어서, 인력의 호봉, 경력 등을 전혀 반영하지 않고 있다. 따라서 아동보호서비스는 숙련성과 고도의 전문성이 필요함에도 불구하고, 현장에서는 인건비의 부담 때문에 경력 있는 상담원을 채용하기 어려운 실정이다.

셋째, 아동보호서비스는 국가 책임의 보호서비스임에도 불구하고, 소속된 위탁 법인에 따라 아동보호서비스 제공 인력들은 고용·승진·처우 등에 있어 상이하게 적용을 받고 있다. 국가와 지방자치단체의 아동보호 책임을 민간에게 위탁하면서 인건비 정도만 사회복지시설 인건비가이드라인을 준용할 것을 법령에 규정하였을 뿐, 인력의 신규채용·팀장(선임상담원) 승진 또는 슈퍼바이저의 자격 등은 별도로 규정하고 있지 않다. 유일하게 법령에 규정한 인건비마저도 위에서 논의한 바와 같이 최저 가이드라인을 준용하지 못함에 따라 각 대형 법인들은 법인전입금의 형식으로 아동보호전문기관 인력의 인건비를 메꾸어주고 있고, 중소형 법인들

은 그렇지 못한 실정이다. 결국 국가의 책무를 민간에게 넘기고 있는 형국인 것이다.

## 나. 보호서비스 인력의 처우 개선의 과제

첫째, 업무부담과 관련해서는 업무강도와 직결되는 사례부담(caseload)을 줄이고 한 아동보호전문기관이 담당하는 관할지역을 좁혀야 한다. 미국에서는 아동복지연맹이 아동보호서비스(CPS) 인력의 사례부담 기준을 초기개입시와 진행중인 사례 등으로 구분하여 발표한 이래, 주(state) 별로 사례부담 기준을 규정하고 있으며, 사례부담을 줄이기 위한 다양한 전략들이 모색되고 있다. 그러나 우리나라에서는 사례부담을 아동보호전문기관 내지 인력이 감당해 내야 할 ‘숙명’으로만 여긴 채 그 어떤 가이드라인도 전략도 모색되고 있지 않다.

2020년 10월부터 시행된 아동학대 대응체계의 공공성 강화에 따라 아동보호전문기관이 사례관리에만 집중할 수 있게 됨을 시작으로, 아동보호전문기관 인력의 사례부담 기준이 제시되고 현실적으로 준용할 수 있도록 업무 환경이 조성되어야 한다. 또한 사례부담을 감소할 수 있는 전략들<sup>64)</sup>에 대해서도 정부 차원에서 안내되어야 한다.<sup>65)</sup>

이를 위해서는 아동보호서비스 수요에 대한 선제적 진단과 모든 지방자치단체의 아동보호전문기관 설치의무화가 필요하다. 우리나라의 경우 아동학대에 국가가 개입하게 된 역사가 매우 짧은 점을 고려하면 아직도 우리나라에는 발견되지 않은 아동학대가 많음을 충분히 짐작할 수 있다.

64) 예를 들어, 현재는 국가아동학대정보시스템과 법원에서 마련하고 있는 별도의 전산시스템에 중복하여 전산입력을 하고 있는데, 가장 많은 업무시간을 소요하고 있는 전산입력에 대한 부담을 줄일 수 있는 전략도 필요하다.

65) 아동복지기관 자생적으로 현장조사와 사례관리를 분리 및 통합하거나, 조사업무만을 담당하는 조사센터 등을 두는 등 사례부담 감소의 노력이 있어 왔지만 가이드라인은 부재했다.

따라서 아동학대의 현재 발생률(3.81%)을 아동보호서비스 수요로 볼 것이 아니라 선진적인 CPS 시스템을 운영 중인 미국의 피해아동 발견율이 9.1%, 호주가 9.0% 점을 감안하여(보건복지부, 중앙아동보호전문기관, 2018. p. 107), 우리나라의 아동보호서비스 인력 공급을 늘려야 한다. 이를 위해 「아동복지법」 제45조 제2항의 단서 조항을 삭제하여, 지역을 통합하여 아동보호전문기관을 설치·운영하지 못하도록 법을 개정하여 전 지방자치단체에 아동보호전문기관을 두어야 한다. 더불어, ‘내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다’는 응답이 74.2%로 나온 만큼,<sup>66)</sup> 사례건수(양)뿐만이 아니라 안전 위협에 대한 부담을 줄일 수 있는 가이드라인도 강구되어야 한다.

둘째, 아동보호전문기관의 업무에 따른 적절한 보상을 받을 수 있는 체계를 확립해야 한다. 법령에 아동보호전문기관 인력의 인건비는 사회복지시설인건비 가이드라인을 준용하도록 규정되어 있는 만큼 인건비 단가도 현실화되어야 한다. 또한 현재 기획재정부 단가는 평균 호봉 기준을 17인 규모에 적용하고 있을 뿐인데, 아동보호전문기관 운영 모델 연구<sup>67)</sup>를 통해 호봉과 경력을 반영할 수 있도록 하고 경력자 채용시 기관에 불이익이 되어서는 안되고 경력자 우대를 위한 추가 예산을 지원하여 서비스 제공의 질을 높일 수 있도록 해야 한다. 법인전입금으로 인건비를 지원받는 기관과 지원받지 못하는 기관 인력의 임금 형평성도 제고되어야 한다.

셋째, 현재까지는 위탁법인에서 아동보호서비스 인력을 채용하고 승진하는 등의 인력관리를 해왔다. 즉 아동보호전문기관 상담원이라고 하더라도 소속 법인이 어딘가에 따라 임금은 물론이고, 채용·경력인정·승

66) 본 연구를 위해 수행한 ‘사회복지 보호서비스 종사자 실태조사(종사자조사용)’ 결과임.

67) 본 연구를 위해 수행한 실태조사 결과에서는 기관장 1명+팀장 2.8명+상담원 10.6명+상담원제외 상근 전문인력 1.6명+행정업무 인력 1.1명이 평균값으로 산출되었다.

진과 승진에 따른 보상 및 책임, 교육 기회 등에서 상이하였다. 그러나 아동보호전문기관 인력은 아동 학대와 폭력에 대응하는 국가 책임 업무를 맡고 있고, 국가가 아동의 보호를 책임진다는 궁극적인 목적을 달성하기 위해서는 균일한 인력 관리가 필요하다. 따라서 앞으로는 아동권리보장원에서 아동보호서비스 인력의 제반 인력 관리를 담당할 것을 제안한다. 소속 법인별 상이한 인력관리시스템은 균질하지 못한 인력의 양산, 나아가 균질하지 못한 보호서비스의 제공으로 이어질 수 있기 때문이다.

## 2. 노인보호서비스의 제언

### 가. 보호서비스 인력의 처우 개선의 과제

첫째, 노인보호전문기관의 과도한 역할 대비 인력 부족 문제를 개선할 필요가 있다. 종사자 실태조사에서도 업무부담 문제가 지적되었다. 노인보호전문기관의 업무는 매우 다양한 범위를 포괄하며 노인보호서비스에서 특히 예방 관련 업무가 확대되고 있다. 노인보호전문기관의 업무 범위를 광범위하게 부여하고자 한다면 이를 수행할 수 있는 인력 수 기준을 높여줄 필요가 있다. 기관별 수행하는 업무 범위에 따라 인력 기준을 차등적으로 지정하는 방안도 고민해볼 필요가 있다. 또한 캠페인 등의 인식개선사업 등은 중앙 차원에서 진행함으로써 지역 노인보호전문기관이 지역 내 학대를 발굴하고 피해자를 지원하며 학대를 예방하는 역할에 집중할 수 있도록 할 필요가 있다.

둘째, 노인보호서비스 인력에 적절한 인건비의 적용과 위험한 환경에서 근무하는 데에 대한 보상이 필요하다. 기관과 종사자 실태조사에서도 낮은 임금과 종사자 위험 문제가 지적되었다. 현행 인건비 기준과 위험

환경 하에서 숙련된 인력의 신규 채용을 물론이고 기존 인력의 유지에도 어려움이 있기 때문에 서비스의 지속가능성을 확보하기 위한 종사자 처우 개선이 시급하다. 특히 노인보호서비스 전달체계의 전문성과 안정성을 위해 1~3년차 인력과 슈퍼비전을 제공하는 중간관리자급의 고용유지가 매우 중요하다. 기본적으로 사회복지종사시설 임금가이드라인 당해 연도 기준을 준수하여 종사자 임금 지급이 가능하도록 인건비 지원 단가 수준 자체가 변경되어야 한다. 다음으로 위험 부담이 큰 업무에 대한 보상 차원에서 수당 등의 방안을 모색할 필요가 있다. 현재 특수 업무수당이 존재하지만 실제 지급받기에는 한계가 있기 때문에, 지침이나 사업안 내 혹은 지자체 조례 등을 통해 관련 수당(예를 들어 처우개선비 혹은 특수근무수당 등)을 시도 지자체에서 지원할 수 있도록 방안을 마련할 필요가 있다.

셋째, 노인보호전문기관의 시간외 근로 문제에 대한 개선이 필요하다. 종사자의 근무시간은 40시간이나 기관의 서비스는 24시간 유지되어야 하기 때문에 종사자가 저녁과 휴일에 착신전환으로 업무를 수행하는 문제가 있다. 이를 개선하기 위해 두 가지 개선방안이 가능하다. 첫 번째 방안은 근무시간 준수 가능하도록 저녁/주말에 대응 가능한 체계를 연계하는 것이다. 지역 내 통합적 학대 및 폭력 접수 체계나 초기 대응 체계가 이러한 부분을 개선할 수 있을지 타진해볼 필요가 있다. 두 번째 방안은 24시간 서비스에 대한 적절한 보상을 제공하는 것이다. 근로시간 기준을 준수하면서도 끊임 없는 서비스 제공이 가능하도록 착신전환 업무에 대한 대가를 수당으로 책정하여 예산에 반영하는 방안이다. 노인보호전문기관과 종사자에게 24시간 서비스 수행을 부과하기 위해서는, 저녁·주말의 착신전환 대기 혹은 정상 근무에 대한 특수업무수당 및 시간외수당 지원, 관련 대체휴가 등의 적용, 종사자 안전 관련 조치 등이 전제되어야 한다.

특히 특수 업무수당 혹은 시간외수당 지원을 지자체나 법인의 자율에 맡겨서는 안 되며 전국에 공통적으로 적용되는 최소 기준을 정하고 시도지자체가 최소 수준 이상을 지원할 수 있도록 규정할 필요가 있다.

넷째, 안정적 서비스 제공을 위해 종사자의 안전을 보호 하고 소진을 방지하기 위한 지원이 확충되어야 한다. 노인보호전문기관의 종사자 안전을 위한 지침을 보완하고 시설의 인프라 개선을 지원하며 종사자를 대상으로 소진방지 조치 등을 지원할 필요가 있다. 종사자 소진방지와 관련하여, 현재 여성가족부 소관 폭력피해지원시설의 경우 사업안내에서 종사자 소진에 대한 상담, 교육 등의 지원비를 명시하고 있다. 노인보호서비스 전달체계의 경우에도 ‘노인보건복지사업안내’ 등에서 종사자의 소진이나 정신건강 문제를 방지하기 위한 상담 등의 지원비를 명시할 필요가 있다. 위에서 제시한 수당과 마찬가지로 종사자 안전 및 소진방지를 위한 재원을 지자체나 법인의 자율성에 맡기기 보다는 중앙 정부 차원에서 전국 노인보호전문기관에 공통적으로 적용되는 지원 기준을 정하여 운영비 항목에 반영하는 방식으로 개선될 필요가 있다.

다섯째, 노인보호전문기관 장의 쉼터 겸직에 대한 개선이 필요하다. 현장전문가 심층인터뷰에서 지적된 바와 같이 노인보호전문기관의 장이 쉼터의 장을 겸직하는 경우 한 명의 인건비로 두 기관의 업무를 수행하도록 하는 구조로 인한 문제가 발생한다. 업무 수행에 대한 보상을 위해 수당 등의 지원 방안을 모색할 필요가 있다.

#### 나. 보호서비스 인력의 전문성 향상을 위한 제언

첫째, 보호서비스 인력의 전문성과 관련하여 보호서비스에 대한 인식 개선이 우선되어야 한다. 학대에 대응하는 서비스의 중요성에 대한 인식

개선이 필요하고, 조사, 피해자 지원, 재발 방지 및 예방과 같은 보호서비스가 일반 사회복지 기술보다 더욱 특화된 기술로 인정받는 것이 중요한 것이다.

둘째, 장기적 관점에서 노인보호서비스 전문 역량을 반영한 직무 개발과 교육 및 보상체계 설계가 필요하다. 학대사례 조사와 피해자 지원 및 사례관리 중심의 표준 직무를 개발할 필요가 있다. 단시일 내에 학대에 대응하는 보호서비스에 대한 별도의 자격기준이나 양성과정을 개발하기에는 어려움이 있지만, 장기적으로 학대 대응 업무에 대한 표준 직무 분석, 교육과정 개발, 자격 혹은 인증 등의 제도 신설, 승진/보상체계 설계가 이루어질 필요가 있다. 이를 통해 노인보호서비스 종사자가 장기적 관점에서 경력을 개발하고 현장에서 전문성 있는 서비스를 제공하는 환경이 조성될 수 있다.

셋째, 종사자 대상 교육훈련 및 슈퍼비전 체계가 강화될 필요가 있다. 종사자 대상 직무교육과 실무 중심의 훈련 방식을 강화하는 방안이다. 당해 연도 입직자와 기존 상담원의 직무교육 이수율 의무화 정하는 등의 강화 방안을 마련하고 교육의 공급 측면에서도 심화교육 과정을 주제별로 세분화 및 전문화하는 방안을 모색할 필요가 있다. 종사자의 교육 참여와 기관의 지원을 유인하기 위해서는 업무에 실질적으로 도움을 줄 수 있는 교육을 활성화하는 방향에 초점을 맞춰야 할 것이다. 다음으로 노인보호서비스 전달체계에서 현장의 슈퍼비전이 종사자의 전문성 강화에 직접적인 영향을 미치기 때문에 슈퍼비전 기능을 강화할 필요가 있다. 이를 위해 슈퍼바이저 대상 교육을 확충할 필요가 있고 전국 노인보호서비스 전달체계 차원에서 슈퍼비전이나 슈퍼바이저 교육을 위한 전문가 풀을 운영하는 방안 등을 모색할 필요가 있다.

넷째, 종사자의 교육훈련 참여를 독려하기 위해 제도 개선과 예산 확충

이 병행되어야 한다. 종사자 대상 교육 제공을 강화하는 한편, 종사자 대상 교육훈련 정보 제공, 휴가 기준 개선 등과 같이 종사자의 교육훈련 참여를 활성화하기 위한 여건 개선이 함께 이루어져야 한다. 현재 노인보호전문기관에서 자체적으로 종사자 대상 교육을 수행하고 있으며 지자체나 기관별로 교육사업을 수행할 수 있는 여건의 차이가 있다. 기관에서 자체적으로 제공하는 기존 교육훈련을 강화하고 새로운 현장 교육훈련 프로그램을 시도할 수 있도록 기관 대상 교육사업비 지원방안이 마련될 필요가 있다.

### 3. 장애인권익옹호서비스

#### 가. 장애인권익옹호기관의 기능 정립과 전문성 향상을 위한 과제

##### 1) 장애인권익옹호서비스와 기관의 명명

장애인권익옹호기관은 타 학대 대응전문기관과 달리 장애인에 대한 학대 대응 서비스를 ‘권익옹호서비스’로, 기관의 명칭을 ‘권익옹호기관’으로 규정하고 있다. 이는 장애인 학대에 대한 대응이 사회복지시설 내의 인권 침해와 이에 대항한 장애인단체의 활동으로부터 비롯되었으며, 장애인정책의 방향이 ‘보호의 대상으로서의 장애인’ 관점을 지양하고 ‘권리 기반 접근’을 강조하는 방향으로 발달해 온 것과 관련된다.

보편적 관점에서 보면 취약집단으로 분류되는 장애인 뿐 아니라 주류 사회에 속한 성인남성도 폭력과 학대의 대상이 될 수 있고, 공공영역에서 이를 보호하기 위한 기제가 작동해야 된다는 점에서 장애인이 ‘보호서비스’라는 명칭을 의도적으로 멀리하는 것은 장애인이 가진 인간으로서의

보편적 취약함에 대한 부인처럼 보일 수 있고, 이는 ‘인간으로서의 취약함을 장애인이기 때문에 부정하는’ 결과를 낳아 장기적으로는 바람직하지 않은 방향일 수도 있다. 그러나 최근 한국사회 장애인에 대한 인식과 사회경제적 상황, 정책적 지향을 고려할 때, ‘권익옹호서비스’는 이러한 우려보다는 장애인에 대한 보호 패러다임을 적극적으로 넘어서는, 또한 장애인 학대에 대응하는 서비스가 보호를 넘어서 궁극적으로 인권의 실현을 지향함을 드러내는 이점이 많은 명칭일 것으로 보인다.

학대와 폭력에 대응하는 서비스와 전문기관이 모두 동일한 명칭을 사용할 필요는 없으며, 학대 피해자가 경험하는 학대행위의 본질을 적합하게 규정하고 피해자의 최상의 권익을 실현할 수 있도록 서비스를 구성할 수 있는 명칭을 정하는 것이 중요하다. 장애인 학대 대응 서비스는 학대와 폭력에 대응하는 타 영역의 서비스로 함께 보조를 맞추되, 장애인 정책의 방향성에 부합하는 ‘권익옹호서비스’ 명칭을 사용하는 것이 적절할 것으로 본다.

## 2) 장애인 학대 및 학대 대응 서비스의 규정

장애인권익옹호기관의 심층인터뷰와 DACUM워크숍에서 반복적으로 제기된 문제는 업무의 범위와 정형이 도출되기 어렵다는 것이었다. 먼저, ‘장애인 학대의 규정에 대한 어려움’이 있다. ‘결과적으로 장애인이 피해를 입은 장애인인 사건’을 모두 장애인 학대로 볼 수는 없다. 예를 들어, 장애인을 대상으로 한 강력범죄, 대규모 사기사건이 발생했을 때 피해자 집단에 장애인이 포함되었을 경우, 또 보호자의 빈곤, 다차원적 사회적 배제, 기타 회피하기 어려운 상황에 의해 장애인의 기본권이 충족되지 못한 결과만 놓고 이를 장애인 학대로 규정하는 것은 사건의 피해자를 올바

르게 구제하고 장애인 학대에 대응하는 서비스와 인력의 전문성을 강화하며 실제 학대 사건에 효과적으로 대응하는 데에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 그러나 실제로 장애인이 이와 같은 사건과 상황의 피해자가 될 경우 사건의 성격과 관계없이 장애인권익옹호기관을 찾는 경우가 많다는 FGI에서의 언급이 있었다. 이는 장애인이 입은 피해에 대해 전문적으로 조력을 제공할 수 있는 자원이 희박한 상황의 반영이기도 하다. 장애인권익옹호기관의 기능과 역할을 명확히 하기 위해서는 사건이 접수된 경우 객관적 기준에 근거하여 장애인 학대(의심)사례 여부를 판단하고, 학대사례로 규정되지 않는 경우, 피해자를 지원할 수 있는 적절한 서비스를 연계해야 한다. 이를 위해서는 축적된 사례의 연구와 분석을 통해 ‘장애인 학대’로 분류할 수 있는 사건의 본질적 특성을 한정하는 것, 그리고 장애인 학대로 규정할 수는 없으나 도움이 필요한 장애인을 조력할 수 있는 서비스의 존재가 선결조건이 된다.

업무의 범위와 정형이 도출되기 어려운 두 번째 문제는 ‘학대 대응 서비스의 범위’를 정하는 어려움과 관련이 되어 있다. 기본적인 안전을 확보하는 학대 대응 서비스의 특성상, 피해자의 의식주나 일상생활에 대한 욕구가 충족되지 않는 경우, 권익옹호기관이 돌봄까지 제공하고 있음을 FGI를 통해 확인할 수 있었다. 응급구조가 필요한 피해자에게 지원을 제공하는 것은 장애인권익옹호기관의 업무범위에 들어가나, 자원의 부재로 종사자의 집에서 피해자를 보호하거나 종사자가 학대 상황과 관계없는 활동지원 또는 간병까지 지원하는 것은 장애인학대에 효과적으로 대응할 수 있는 자원의 손실을 초래할 수도 있다. 권익옹호기관이 학대 대응 업무에 집중할 수 있도록 업무범위를 한정하기 위해서는 지역사회에 장애인의 욕구에 대응할 수 있는 가용 자원이 있어야 한다. 장애인에 대한 다방면의 지원체계를 통합적으로 갖추고 이러한 체계의 접근성을 높이는

것은 환경적 요인의 개선으로, 권익옹호기관과 관련된 제도의 조정으로 해결되는 문제는 아니라, 장애인 정책, 사회복지 전반과 관련된 자원의 확보와 체계의 개선이 이루어져야 한다. 권익옹호기관은 이러한 서비스를 제공하는 시설을 견제하는 역할을 수행하고 있기 때문에 자원의 연계는 학대에 대응할 책무가 있는 국가와 지자체에서 보다 적극적 역할을 할 필요가 있다.

### 3) 장애인권익옹호기관의 장애인차별 업무 수행

일부 지역장애인권익옹호기관은 지자체 조례에 의해 장애인차별 대응 업무를 함께 담당하고 있었다. 장애인 차별은 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」에 근거하여 차별행위가 규정되고, 이에 대한 조사와 권리구제를 담당하는 차별시정기구의 역할은 국가인권위원회에서 담당하고 있다. 국가인권위원회는 차별행위 여부를 판단하고 차별행위자에 대해 권고 조치를 하며, 권고 조치가 불이행되는 경우에는 법이 정한 절차에 따라 법무부장관이 차별행위자에게 시정명령을 할 수 있다.

학대와 차별은 구분되면서도 중첩되는 개념이다. 특정 행위가 학대나 차별, 한 영역에 배타적으로 포함되는 경우도 있지만, 양 영역 모두에 해당되는 경우도 있다. 학대 또는 차별의 피해자는 본인에게 발생한 일이 학대인지 차별인지 판별하기 어려울 수도 있고, 실제 사건을 판별하는 것은 본질적으로는 매우 중요하지만, 피해자를 구제하는 데에는 큰 의미를 가지지 못 할 수도 있다.

권익옹호(advocacy)는 학대와 차별에 모두 대응하는 의미를 가진다. 장애인권익옹호기관에서 차별 피해자가 상대적으로 절차적 접근성이 낮은 차별시정제도에 접근할 수 있도록 지원하거나 직접 지자체 조례에 따

른 권리구제 절차를 이행하는 것은 권익옹호서비스의 정체성에 부합한다는 당위적 요구에 의한 것에 가깝다. 현행 지침에 근거한 학대 대응의 역할을 수행하기 위한 자원이 부족하여 예산의 확보와 인력의 충원이 요구되는 현실에서 부가적 역할을 부여하는 것이 현실적으로 적절하지 않을 수 있다. 그러나 차별대응 업무가 장애인권익옹호서비스의 윤곽을 그리는 데에는 유용하게 작용할 수 있으며, 기관의 학대 예방 업무인 지역사회 교육, 홍보 등 인식개선, 장애인에 대한 권리 교육 등도 학대와 함께 차별을 예방하는 효과를 가질 수 있다는 데서, 차별대응 업무를 장애인권익옹호기관의 고유 업무로 검토해 볼 수 있다. 그러나 기관의 현실상 실제 차별 대응 업무의 수행은 지역의 현실에 맞게 수행하는 것이 타당할 것이다.

#### 4) 권익옹호서비스 직무 표준화와 종사자 교육 훈련 강화

앞서의 제언이 권익옹호기관의 기능과 역할의 명확화를 위한 환경적 정비에 초점을 맞추고 있다면, 전문성 강화를 핵심적인 과제는 이러한 정비에 기반 하여 권익옹호서비스 직무를 표준화하고 이를 수행하는 제공인력의 역량을 강화하는 것이다. 직무의 표준화는 축적된 사례의 분석에 기반을 두고 경험적으로 이루어져야 한다. 또한 장애인학대 대응 서비스의 타 장애인 대상 서비스와의 공통점과 차이점, 타 학대대응 서비스와의 공통점과 차이점이 파악되도록 직무를 기술하여 타 분야의 이력이 있는 서비스 인력이 입직 시 익혀야 할 지식과 기술을 명확히 하는 것이 필요하다.

종사자에 대한 교육 훈련의 강화는 기본교육과 보수교육, 현장의 슈퍼비전 강화를 모두 포함한다. 교육 훈련의 강화를 위해서는 장애인권익옹호기관 사업지침에 근거가 없어 이행 의무가 명확하지 않은 보수교육과

직무훈련에 관한 객관적인 규정을 마련할 필요가 있다. 교육과정은 기본 교육은 권익옹호서비스 종사자가 핵심적으로 갖추어야 할 요건을 중심으로 구성하고, 보수교육은 특히 수요가 높은 사법지원 관련 교육을 강화하는 등 차별화된 교육수요를 면밀히 파악하여 설계할 것이 요구된다. 각 기관의 중간관리자 이상의 종사자가 실무자에 대한 일상적인 슈퍼비전이 가능하도록 슈퍼바이저 교육을 강화하고 실무자가 빈번히 어려움을 겪는 학대 피해자인 장애인과의 의사소통과 학대사례 대응과 같은 실무절차에 대한 슈퍼비전이 가능하도록 초점을 맞출 필요가 있다. 또한 「장애인복지법 시행령」에 규정된 장애인권익옹호기관 종사자 자격기준은 다양한 범위를 포괄하고 있으나, 실태조사를 통해 파악한 인력은 대다수의 사회복지사에 수의 변호사로 구성되어 있는 상황을 교육 체계와 과정을 구성할 때 고려하는 것이 요구될 것이다.

## 나. 보호서비스 인력의 처우 개선을 위한 제언

예산의 부족으로 인한 적정 종사인력 확보의 어려움과 열악한 보상수준, 과도한 업무 수행, 종사자의 소진은 공공서비스 전달체계에서 빈번히 제기되는 문제이다. 장애인권익옹호기관에서도 FGI, 실태조사를 통해 이와 같은 현상이 확인되었다. 장애인권익옹호기관 종사자의 처우 개선을 위해서는 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 적정수준의 기관 확대가 필요하다. 장애인권익옹호기관은 학대 피해자에 대한 보호기능을 수행하고 있는 타 기관(아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 가정폭력상담소)에 비해 기관 수 자체가 상대적으로 적다. 각 기관에서 대응하는 학대사건과 피해자의 특성에 차이가 있으며, 기관의 기능과 역할 또한 동질적이지 않은 상황에서 수평적으로 비교하

기에는 무리가 있으나, 장애인권익옹호기관은 기관당 학대의심사례가 낮은 수준이기 때문에 기관의 확대 설치는 시급성을 요하지 않는 문제로 보일 수 있다. 그러나 장애인 확대는 피해자의 70% 가량이 발달장애인이며 전 생애를 다루기 때문에 학대사례의 양상이 다양하고, 사례지원에 시간과 에너지가 많이 투입된다. 타 집단과 인구집단 규모 학대사례건수를 비교하여 적절한 기관수와 인력규모를 산출하는 데는 어려움이 있으나, 지역기관의 희소로 확대된 관할면적은 사례 조사의 소요시간을 비롯한 업무 전반의 부담을 과중하게 하기 때문에 최소한 일정 면적 이상을 관할하는 지역에는 지역기관, 또는 부설 사무소 등이 필요하다. 사업 지침 등에 이에 관한 근거 규정을 마련하여 장거리 이동으로 인한 소모적 업무수행을 예방해야 한다.

둘째, 적절한 인건비 지급을 위한 예산 확보 방안이 마련되어야 한다. 지침상 지역장애인권익옹호기관 종사자의 보수는 사회복지이용시설(장애인)의 인건비 가이드라인을 참고하여 시·도에서 자체적으로 정하도록 하고 있으나, 기관별로 시·도의 매칭예산을 제외한 추가적인 예산 지원이나 법인 전입금에 대한 상황이 다르기 때문에 해당년도의 인건비 기준에 미달하는 기관도 있었다. 중앙정부와 광역지자체의 매칭 예산을 지침에서 정한 인건비 기준을 준용할 수 있도록 현실화하는 것이 필요하다.

셋째, 종사자의 안전 확보를 위한 대책이 필요하다. 실태조사를 통해 종사자의 대다수가 권익옹호서비스 직무를 ‘신변 안전상 위험한 일’로 인식하고, 업무관계자 또는 서비스 대상자가 가하는 위험에 노출되는 상황이 있었음을 확인할 수 있었다. 종사자의 안전을 확보하기 위해 사업 지침에 시설 내 종사자 보호를 위한 장비를 포함하는 설비 기준과 안전수칙을 마련하고, 필요한 경우 경찰 등 공권력의 동행에 대한 근거를 마련하는 것이 필요하다.

## 4. 가정폭력대응서비스

### 가. 보호서비스 인력의 처우 개선의 과제

현재 가정폭력대응서비스는 수요에 비하여 양질의 서비스 공급이 원활하게 이루어지지 못하고 있는 상황에 있다. 적은 수의 가정폭력상담소가 넓은 범위의 지역을 포괄하여 업무를 수행하고 있다. 각 상담소의 상근인력은 최근 증가하여 4.5명 수준에 겨우 도달했다. 이 정도의 인력규모를 가지고 연간 50만 건(경찰 및 여성긴급전화 신고 기준)의 가정폭력 신고 건수를 감당하기는 매우 어려울 것으로 보인다.

가정폭력상담소는 정부지원과 개별 상담소의 법인지원금이나 후원금 등을 통해 마련한 재원으로 운영되고 있다. 사실상 정부지원이 가정폭력상담소의 재정 원천이다. 그런데 정부는 가정폭력상담소의 운영을 뒷받침하는 법률과 각종 지침을 통한 관리에도 불구하고, 매우 제한된 규모의 재정지원 만을 하고 있어서 극도의 저임금 수준을 사실상 강요하고 있는 상황이다. 정부는 운영비와 인건비의 적정 금액에 대한 기준 없이, 고정된 재정지원을 하는 수준에 머물러 있기 때문이다. 그 결과로 현재 가정폭력상담소의 상담원들은 상대적인 고학력과 높은 수준의 전문성을 필요로 하는 서비스를 제공하고 있음에도 불구하고 사회복지 분야 평균 임금 수준에도 한참 미달하는 저임금 상태에 놓여 있다. 저임금으로 인한 종사자의 사기저하와 같은 문제는 오히려 사소하다. 본 연구에 따르면 높은 이직률과 인력충원의 어려움도 감지되고 있다. 저임금은 경력 년수와 직급의 차이를 무의미하게 만들고 있다. 오랜 경력을 통해 숙련이 향상되고 임금도 함께 상승하는 것이 당연하지만, 가정폭력상담소에서는 이러한 것을 기대할 수 없는 상황이다. 정부는 가정폭력대응서비스 제공을 국가

의 책무로 인정하고 있지만, 사실상 민간 전문가들의 희생과 헌신에 의존하면서 무임승차하고 있는 상황이라고 해도 과언이 아니다.

가정폭력대응서비스 종사자들의 임금수준을 현실화하는 것 이외의 방법이 없다. 현재 국고와 지자체 매칭 방식의 지원에서 국고의 비중을 높이는 방안을 검토해야 한다. 또한 운영비와 인건비를 각각 분리하여 지원함으로써, 운영비와 인건비 사이의 제로섬 운영을 탈피하도록 만들어야 한다. 종사자들의 노동권과 양질의 보호서비스에 대한 시민의 권리를 충족시키기 위한 최소한의 개선방안은 저임금의 탈피이다.

## 나. 보호서비스 인력의 전문성 향상을 위한 제언

가정폭력대응서비스 종사자들이 저임금 탈피와 더불어 시급하게 개선되어야 할 과제로서 꼽은 것은 교육훈련의 체계화와 전문적 지식 확충이었다. 본 연구를 위한 심층면접을 통해서도 이 점은 매우 중요한 과제로서 강조되었다. 그럼에도 불구하고 슈퍼비전이 잘 이루어지지 않는 경우가 많았으며, 보수교육은 그동안 최소한도로 비체계적으로 이루어져왔다. 이에 따라 종사자들은 사비를 털어 개인적인 교육훈련의 기회를 찾아 나서지 않을 수 없는 상황이었다. 법정 보수교육 시간보다 개인적 교육훈련이 더 긴 시간 동안 이루어지고 있었으며, 더 넓게 활용되고 있었다.

다행히도 최근 보수교육 제공기관의 위상 변화와 체계 개편을 통해 가정폭력 상담원 보수교육에 최소한의 체계가 만들어졌다. 각 보수교육 항목에 대한 대상자의 경력 년수 기준 등이 추가된 것이 그 예이다. 그럼에도 불구하고 현실의 복잡한 상담 수요에 대응하여 양질의 서비스를 제공하는 데 있어 종사자들이 호소하는 교육훈련기회 제공이라는 문제가 쉽게 해결될 것으로 보이지는 않는다.

이를 위해 우선 현장의 상담원들이 어떤 내용의 교육 훈련 필요를 갖고 있는가를 보다 구체적으로 파악할 필요가 있다. 상담원의 경력에 따른 필요의 차이도 조사되어야 한다. 경력 상승에 따른 지식과 상담능력의 상승을 목표로 각 단계별 교육이 이루어질 수 있어야 하기 때문이다. 체계적인 조사를 바탕으로, 현재 법정 보수교육의 내용과 체계에 대한 평가가 이루어져야 한다. 교육내용이 가장 핵심을 차지하겠으나, 상담원들의 교육훈련 접근성 그 자체도 중요하게 고려되어야 한다.

이러한 법정 교육과 별개로, 개별 상담소나 권역 수준에서 외부 전문가를 초빙하여 맞춤형 교육훈련을 제공하는 프로그램의 개발도 필요하다. 현장의 상담원들이 경험하는 교육기회의 부족과 전문적 지식에 대한 욕구는 추상적으로 만들어진 것이 아니라, 현장에서 실제로 피해자(와 그 가족)에 대한 상담을 제공하는 과정에서 만들어진 수요이다. 따라서 맞춤형 교육이 적절하게 이루어질 필요가 있다.

현재 가정폭력대응서비스는 한정된 소수의 인력으로 많은 상담수요를 떠맡고 있는 상황에 처해 있다. 당연하게도 종사자들은 최소한 가장 핵심적인 업무인 상담서비스의 질은 확보되어야 한다고 강조하고 있었다. 가장 중요하고, 가장 어려우며, 가장 시급하게 개선되어야 할 분야가 피해자 지원 상담으로 조사되어, 이러한 종사자들의 필요를 파악할 수 있었다.

그럼에도 불구하고 가정폭력 예방업무와 피해자 발굴 등과 같은 일상적 활동의 중요성도 간과할 수 없다. 가정폭력실태조사 결과와 경찰 및 여성긴급전화 신고건수를 비교하면, 여전히 가정폭력 피해자들은 외부 신고기관에 폭력 사실을 알리는 데 소극적인 것을 알 수 있다. 가정폭력의 특성상 폭력 가해자로부터의 분리 그 자체가 단지 폭력으로부터의 차단에 그치지 않고 생활수단의 상실을 동반하는 경우가 많기 때문이다. 뿐만 아니라 폭력 피해의 증상 그 자체가 무기력과 소극성을 초래하기도 한다. 이

러한 점을 감안하면, 가정폭력 대응서비스는 단지 폭력피해자의 신고에만 의존할 수 없다. 일상적인 예방 사업도 중요하고 지역사회를 기반으로 가정폭력을 발굴하는 사업도 중요하다. 그럼에도 불구하고 현재 가정폭력상담소의 한정된 예산과 적은 수의 인력으로는 이러한 ‘비상담사업’에 역량을 투여하기가 어렵다. 물론 경찰과 지자체 수준에서도 가정폭력대응에 있어 반드시 필요한 발굴과 예방을 위한 사업을 펼칠 필요가 있다. 그러나 현재로서 가정폭력대응서비스의 전문가들은 가정폭력상담소에 집중배치되어 있다. 이러한 보호서비스 전문 상담원들이 가정폭력 대응사업의 다양한 차원에 역량을 쏟을 수 있도록 인력 충원이 이루어져야 한다.

## 5. 학교사회복지서비스

### 가. 학교사회복지사 처우 개선의 과제

학교사회복지사의 처우 개선을 위해서는 공통 보수기준을 마련하는 등 복무 및 처우에 대한 최소기준부터 마련하고, 이를 적용할 수 있는 강제력이 전제되어야 한다. 현재 학교사회복지사의 급여는 사회복지기관 및 시설종사자의 급여 평균에 미치지 못하는 수준으로 파악된다. 따라서 학교사회복지사를 포함하여 군사회복지사 등과 같이 사회복지시설 및 기관이 아닌 현장에 종사하더라도 사회복지사의 표준임금과 처우가 보장될 수 있도록 한국사회복지사협회 차원의 지속적인 관심과 지원이 뒤따라야 할 것이라 판단된다.

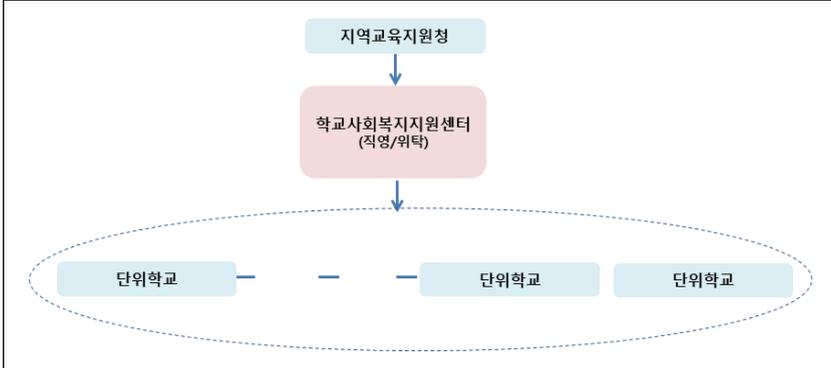
’90년대 중반부터 지금까지 학교사회복지서비스는 법적 근거도 없이 오로지 교육 현장의 수요와 필요에 의해 조금씩 확대·성장했다고 해도 과언이 아니다. 학교에서 발생하고 포착되는 다양한 갈등과 폭력 문제에 있

어 사회복지사는 다른 전문직과 다른 관점과 방법론으로 대응해 왔고, 이러한 차별화된 접근과 그간의 성과는 학교사회복지사가 교육 현장에 종사하는 보호서비스 부문 사회복지인력으로서 전문성과 가능성을 충분히 입증했다고 해도 과언이 아닐 것이다.

이러한 맥락에서 학교사회복지사가 교육 현장에서 보호서비스 관련 직무를 효과적으로 수행하기 위해 가장 필요한 것은 ‘권한 부여’이며, 이는 ‘고용 및 배치’ 문제와 직결된다. 앞서서도 언급했듯이 현재 학교사회복지사의 배치기준과 역할 등에 관한 사항이 「초·중교육법」과 「학교폭력예방 및 대책에 관한 법률」을 포함한 하위법령에 전혀 규정되어 있지 않아 역할에 대한 권한이 부재하고 직무범위조차 모호하다. 이와 같이 교내에서 ‘이방인’과 다르지 않은 위상으로 아동학대와 가정폭력, 학생인권, 권리 옹호 등의 업무를 안정적으로 수행하기란 결코 쉽지 않다. 이에 지금까지 논의된 바 있는 학교사회복지사 처우 개선의 일환으로 고용 및 배치 방안을 크게 세 가지로 구분하여 검토하였다.

1안은 지역교육지원청 산하에 (가칭)학교사회복지지원센터, 또는 (가칭)교육복지지원센터를 설치하는 방안이다(이태수, 2016, p.21). 지역교육청의 직영 운영 방식이 어렵다면 사회복지법인이나 청소년 관련 민간기관에 위탁하여 관내 개별학교에 대한 학교사회복지사의 배치와 조정 등을 담당하도록 한다(그림 9-3-1 참조). 이 안은 학교장이 학교사회복지사를 직접 고용하는 구조에서는 학교사회복지사가 학생과 학교 사이에게 ‘조정자(mediator)’의 역할을 감당하기 어려운 측면이 있고, 단위학교가 인력 채용에 대한 부담을 갖지 않는다는 점에서 장점이 있다. 그러나 학교 구성원이 아닌 외부 인력 특히, 민간위탁 방식인 경우 학교사회복지사가 학생과 가정의 민감한 정보에 접근하기 어렵고 교사들과의 협업체계를 구축하기도 어려워 최선의 모델인지에 대한 고민이 여전히 존재한다.

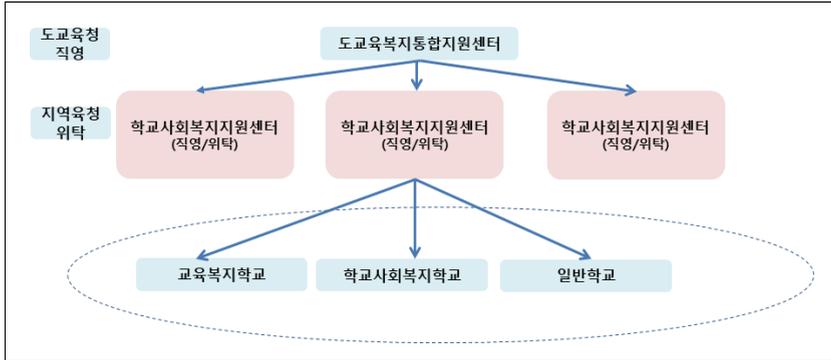
[그림 9-3-1] 지역교육지원청 소속 학교사회복지지원센터 설치(안)



자료: 이태수. (2016). 지방자치단체 교육지원사업으로서의 학교사회복지사 배치사업 효과와 발전 방향. 지자체 지원 학교 내 사회복지사업 안정화를 위한 토론회 자료집. 서울 : 한국학교사회복지사협회. p. 21을 수정함.

2안은 광역도 교육청 산하에 (가칭)교육복지통합지원센터를, 지역교육청 산하에는 (가칭)지역교육복지통합지원센터를 설치하여 도단위 센터는 도교육청 직영으로, 지역센터는 위탁방식으로 운영하는 방안이다(이태수, 2016, p. 22). 이때 인력의 고용 주체는 교육청과 위탁법인으로 분산하고 예산은 현행 서울시와 같이 교육청과 지방자치단체가 매칭으로 하거나 지방자치단체나 교육청이 전액 출자하는 것으로 검토할 수 있다(그림 9-3-2) 참조). 그러나 2안은 도교육청과 지역교육청으로 이어지는 서비스 전달체계를 기반으로 한다는 점에서 관내 교육복지우선지원사업과 학교사회복지지원사업을 모두 포함하여 통합 운영이 가능하다는 장점이 있는 반면, 도교육청과 지역교육지원청이 모두 합의해야 하므로 실현가능성이 높지 않은 것으로 판단된다.

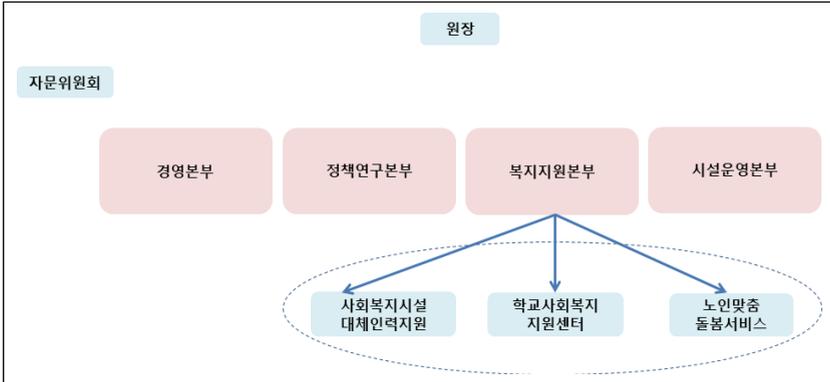
[그림 9-3-2] 도교육청 단위 교육복지통합지원센터 설치(안)



자료: 이태수. (2016). 지방자치단체 교육지원사업으로서의 학교사회복지사 배치사업 효과와 발전 방향. 지자체 지원 학교 내 사회복지사업 안정화를 위한 토론회 자료집. 서울: 한국학교사회복지사협회. p.22를 수정함.

마지막으로 3안은 교육 전달체계를 벗어나 광역시·도 단위 ‘사회서비스원’ 내에 (가칭)학교사회복지지원센터를 설치하여 지자체가 관내 학교 사회복지사의 채용과 배치 등을 총괄하고 지원하는 방안을 들 수 있다. 다만 아직까지 17개 시·도에 사회서비스원 설치가 완료된 상황이 아니며, 학교사회복지서비스에 대한 지자체의 의지와 지역의 수요 등이 확인되지 않았다는 한계가 있다. 이에 사회서비스원이 설치된 일부 지역을 중심으로 시범운영을 한 이후 성과를 기반으로 확대 여부를 검토하는 것이 적절할 것이다. 이와 같은 3안의 경우 학교장과 교육감이 학교사회복지사를 직접 고용하는 형태가 아니기 때문에 1안과 유사한 단점이 있으나 1안, 2안과 비교할 때 보호서비스 전문가로서 사회복지사의 정체성을 보다 명확히 할 수 있다는 장점이 있다([그림 9-3-3] 참조).

[그림 9-3-3] 광역시·도 사회서비스원 내 지원조직 설치(안)



자료: 저자가 직접 작성함.

채용 및 배치 문제 다음으로 학교사회복지사가 교내에서 보호서비스 전문 인력으로서 역할을 수행하기 위해서는 법적 근거가 강화되어야 한다. 앞에서 언급했듯이 학교사회복지사 자격 관련 법률인 「사회복지사업법」은 보건복지부 소관이나, 학교사회복지사는 주로 ‘학교’ 현장에서 활동하기 때문에 활동현장과 관련한 주무부처는 교육부이다. 그러나 교육부 소관의 「초·중등교육법」, 「학교폭력 예방 및 대책에 관한 법률(이하 학교폭력예방법)」 등 주요 법률에 학교사회복지사 배치 근거가 부재하다. 특히 학교폭력예방법(약칭)에서 학교폭력 사안과 관련하여 규정하고 있는 전문 인력은 전문상담교사로, 전문상담교사는 상담인력임에도 법률에 따라 학교폭력 사안이 발생하면 전담기구의 구성원으로서 학교폭력 예방과 피·가해학생 상담 및 결과 보고 등의 역할을 전담한다.

다만 동법 상 학교폭력 사안 처리 절차를 살펴보면 학교폭력예방교육 시 학내·외 전문가에 대한 위탁 근거가 있고, 피해학생 지원(장애학생 포함) 및 가해학생 선도 과정에서도 ‘전문가’ 개입이 가능하다고 규정하고 있다(〈표 9-3-1〉 참조). 따라서 본 조항 내 교내·외 전문가의 범위에 학

교사회복지사 등을 포함하는 방안을 검토할 수 있다. 전문상담교사는 개인 및 집단상담 등 주로 상담을 활용하여 학생의 변화를 도모하는 반면, 학교사회복지사는 학생과 가정, 학교, 지역사회를 연계하는 방법을 활용하므로 방법론 상 차이가 있어 업무 중복에 따른 논란보다는 교내에서 협업을 통해 시너지 발휘가 가능할 것으로 예상된다. 또한 현행 학교폭력법 제29조 제5항(학생보호인력의 배치 등)에서 ‘국가·지방자치단체 또는 학교의 장은 학교폭력을 예방하기 위하여 학교 내의 학생보호인력을 배치하여 활용할 수 있다’고 규정하여, 이를 근거로 학교사회복지사를 학생보호인력 중 한 직군에 포함하여 배치를 제도화하는 방안도 검토할 수 있다.

〈표 9-3-1〉 학교폭력 사안 처리 절차(「학교폭력예방법」)

	법률	시행령	시행규칙
전문인력	<ul style="list-style-type: none"> <li>제11조(전문상담교사 배치 및 전담기구 구성)</li> <li>- 전문상담교사는 학교 장 및 심의위원회 요구가 있을 때 학교폭력에 관련된 피해학생 및 가해학생과의 상담 결과 보고</li> <li>- 학교장은 교감, 전문상담교사, 보건교사 및 책임교사, 학부모 등 학교폭력문제를 담당하는 전담기구를 구성</li> <li>- 전담기구는 실태조사, 학교폭력 예방 프로그램 실시</li> </ul>	제15조 (상담실 설치) 제16조 (전담기구 운영 등)	-
학교폭력 예방 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>제15조, 학교장은 학기별로 1회 이상 실시해야 함</li> <li>학교장은 학교폭력 예방교육 프로그램의 구성 및 운용 등을 전담기구와 협의하여 전문단체 또는 전문가에게 위탁할 수 있음.</li> </ul>	-	-
피해 학생 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>제16조, 학내의 전문가에 의한 심리상담 및 조언</li> <li>일시보호, 치료 및 치료를 위한 요양, 학급교체, 그 밖에 피해학생 보호를 위해 필요한 조치 가능</li> </ul>	제18조 (피해학생 지원범위)	-
장애 학생 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>제16조의 2, 장애인 전문 상담가의 상담 또는 장애인 전문 치료기관의 요양 조치 가능</li> </ul>	-	-
가해 학생 조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>제17조, 가해학생 선도·교육을 위해 학내외 전문가에 의한 특별교육이수 또는 심리치료 등 조치 가능</li> </ul>	제19조~ 제23조	

자료: 학교폭력예방 및 대책에 관한 법률, 법률 제17689호 (2020)  
 학교폭력예방 및 대책에 관한 법률 시행령, 대통령령 제31349호 (2020)

#### 나. 학교사회복지사의 전문성 향상을 위한 제언

현재 학교사회복지사의 전문성 향상을 위해 법정 국가자격제도 시행 이외 수련제도와 보수교육, 수련슈퍼바이저 양성 등의 과정이 이미 체계적으로 운영되고 있다. 다만 자격제도를 제외한 다른 모든 교육과정이 법률과 제도의 일환으로 운영되고 있지 않아 강제성이 없는 상태이므로 제도화가 요구된다. 이에 이 부분에서는 학교사회복지사가 학교폭력 사안 등 보호서비스 전문 인력으로서 역량을 강화하고 이를 발휘할 수 있는 방안을 중심으로 검토하였다.

첫째, 학교폭력의 원인이 매우 복잡적이기 때문에 사안을 효과적으로 다루기 위해서는 다차원적인 접근이 필요하다. 특히 학교사회복지사는 전문상담교사와 달리 상담이 아닌 학생과 가정, 학교, 지역사회의 연계를 활용한 통합적인 접근을 활용하기 때문에 권한과 역할에 대한 학교차원의 승인이 반드시 전제되어야 한다. 이를 위해 앞에서 언급한 바와 같이 학교사회복지사의 역할과 서비스 내용에 대한 법적 근거를 마련하는 것이 가장 바람직하고, 이 외 지방자치단체의 조례를 포함하여 단위 학교의 학칙 등이라도 보호서비스에 대한 근거를 포함할 필요가 있다.

둘째, 학교사회복지사는 폭력 및 학대와 같은 사안을 다룰 때 주로 생태체계적 관점과 문제해결중심의 접근을 강조한다. 그러나 타 전문직과 비교할 때 차별성이 없고 중복적이라는 인식이 여전히 지배적이다(이종익, 최웅, 서동미, 2018, p.46). 따라서 학교사회복지사가 학교폭력을 예방하는데 1차적인 초점을 두면서 동시에 문제를 조기에 발견하여 신속하게 개입하기 위해서는 개인이 아닌 '학교정책' 차원에서 역할이 논의되어야 하며, 무엇보다 학교사회복지사가 교내 학교폭력전담팀의 구성원으로 참여할 수 있는 여건이 마련되어야 한다. 특히 학교폭력에 대응하는 학교

차원의 원칙과 추진전략이 사전에 마련되고, 책임교사·학교폭력전담팀·행정가(교감·교장)·학교사회복지사가 각각 담당할 역할에 대한 사전 협의가 이루어질 때 학교사회복지사가 전문성을 최대한 발휘할 수 있다. 즉, 학교폭력 예방 및 대응을 위한 국가수준의 다차원적인 대응체계 속에서 학교사회복지사가 보호서비스 전문 인력 자격으로 공식적, 제도적으로 참여하는 것이 매우 중요하다. 단위 학교의 학교폭력 예방과 해결을 위한 정책수립 과정(안)과 학교정책의 예시, 그리고 다차원적 대응체계의 구성과 학교사회복지사의 역할을 요약한 것이 아래 <표 9-3-2>, <표 9-3-3>, [그림 9-3-4]이다.

<표 9-3-2> 학교폭력 예방을 위한 단위학교 정책수립과정(안)

단계	내용	추진주체	시기
1단계 정책검토단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육부의 학교폭력 관련 정책 확인</li> <li>• 시·도교육청의 학교폭력 관련 정책 확인</li> <li>• 지역교육청의 학교폭력 관련 정책 확인</li> </ul>	학교폭력 전담팀	1~2월
2단계 정책수립단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교의 학교폭력 정책 수립</li> <li>- 추진원칙 및 전략</li> <li>- 학교폭력 대응 운영체계 구축</li> <li>- 전담팀과 역할 분장</li> <li>- 예방 및 회복지원 프로그램 개발</li> <li>• 학교폭력자치위원회의 심의</li> </ul>	학교장 및 학교폭력 전담팀	2~3월
3단계 정책공유단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교폭력 정책 공유하기</li> <li>- 공유대상 : 교사, 학생, 학부모, 학교폭력자치위원회, 지역사회 기관 등</li> <li>- 공유방법 : 온라인, 오프라인 병행</li> </ul>	학교폭력 전담팀	3~12월
4단계 정책 모니터링단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교폭력 정책 모니터링 하기</li> <li>- 모니터링 주기 : 분기별 1회</li> </ul>	학교폭력 전담팀	6, 9, 12월
5단계 정책평가 개선단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교폭력 정책 평가 및 개선하기</li> <li>- 평가 및 개선 주기 : 연 1회</li> </ul>	학교장	12월

자료: 한국학교사회복지사협회, KGC인삼공사. (2017). 건강한 가정, 즐거운 학교 만들기 매뉴얼 I. p.15.

〈표 9-3-3〉 학교폭력 예방 및 대응을 위한 다차원적 대응체계의 구성과 역할(안)

구분	구성	역할
지원 체계	국무총리/교육부 (학교폭력대책위원회)	다음 각 호에 해당하는 사항 심의 - 학교폭력 예방 및 대책 관련 기본계획 수립·시행 평가 - 학교폭력과 관련하여 관계 중앙행정기관 및 지방자치단체장, 교육청, 학교폭력대책지역지원회, 학교폭력대책지역협의회, 학교폭력대책자치위원회, 단체 및 전문가가 요청하는 사항
	시도교육청 (학교폭력대책지역위원회)	- 학교폭력예방 대책 수립 - 관계 기관과의 유기적 협력체계 구축 - 자치위원회 기능 및 역할에 대한 자문 - 예방교육 및 실태조사 계획 수립
	지역교육지원청 (학교폭력대책지역협의회)	- 학교폭력예방 대책 수립 - 기관별 추진계획 및 상호협력·지원방안 협의
추진 체계	학교장	교내 학교폭력 대응 총괄
	전담기구 : 교감, 책임교사, 보건교사, 전문상담교사, 학생 보호복지전문가(학교사회복지사, 상담사 등)	- 학교폭력 실태조사 - 학교폭력 예방 프로그램 구성·실시 - 학교폭력 가·피해자 상담 - 학교-가정-지역사회자원 연계(학교사회복지사)
	학교폭력대책자치위원회	- 학교폭력 예방 및 대책수립을 위한 학교체제 구축 - 피해학생 보호 / 가해학생 교육적 선도 및 징계 - 피해학생과 가해학생 간 분쟁조정
협력 체계	학생회, 학부모조직, 배움터지킴이, 사회복지기관 및 시설, 청소년상담복지센터, 경찰 및 검찰, 대안교육센터, 법률전문가 및 기관 등	- 학교폭력 예방 프로그램 운영 지원 - 학교폭력 자치위원회 활동 지원 - 학교폭력 피해학생 치료 및 회복 지원 - 가해학생 회복지원 - 법률 개입 및 자문 등

자료: 한국학교사회복지사협회, KGC인삼공사. (2017). 건강한 가정, 즐거운 학교 만들기 매뉴얼 I. p.19.

[그림 9-3-4] 학교폭력 예방 및 해결을 위한 학교정책 예시

**안전하고 평화로운 학교 만들기**

**1. 목적**  
365일 학교폭력 ZERO 운동을 통해서 안전하고 평화로운 학교만들기

**2. 학교폭력에 대한 학교의 원칙**

- 어떤 형태의 학교폭력 및 따돌림도 허용하지 않는다.
- 학교폭력 및 따돌림을 예방하는데 최우선의 노력을 기울인다.
- 학교폭력 및 따돌림 문제를 은폐하거나 축소하지 않는다.
- 학교폭력 사안 발생 시 가피해자 모두에게 진심어린 위로와 공감을 표현한다.
- 학교폭력 사안 발생 시 가피해자 분리 상담을 원칙으로 하며, 합리적인 중재를 지원한다.
- 학교폭력 피해학생과 가족에 대한 회복에 최선의 노력을 다한다.
- 학교폭력 가해학생과 가족의 정당한 책임과 교육적 회복을 최대한 지원한다.
- 학교폭력 예방을 위해 최선의 노력을 다하고, 사안발생 시 신속하고 책임있게 대응한 교사의 권익을 최대한 보호한다.

**3. 추진전략**

- 지속적이고 일관적인 접근
- 학생의 주체적인 참여
- 학생-학교-가정-지역사회 수준의 다차원적인 접근
- 해결중심-강침관침에 의한 접근
- 학교폭력 실태 및 성과에 대한 정기적인 점검

**4. 학교폭력 예방 및 해결 프로그램**

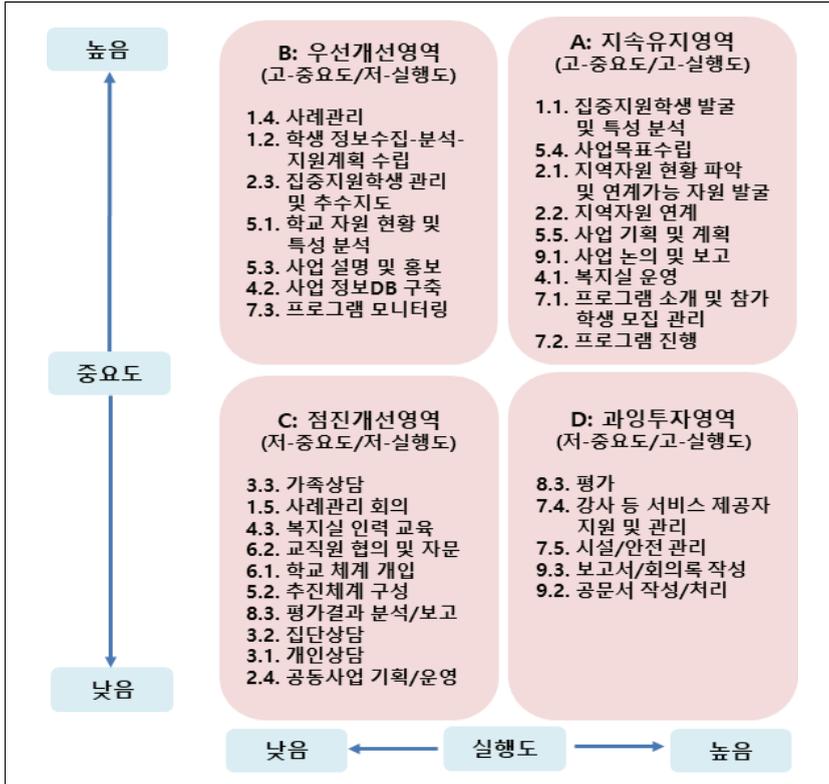
개입 대상	내용	담당	추진일정													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
학생	학교폭력 정책 공유	책임교사														
	또래중재자 조직 및 활동	전담팀														
	피해자 회복지원 프로그램	전담팀														
가정	가해자 재발 방지 프로그램	전담팀														
	학교폭력 정책 공유	책임교사														
	예방 및 재발 방지 부모 교육	전담팀														
학급	학교폭력 예방 교육	학사사														
	학교폭력 대응 수칙 제정 및 실천	전담팀														
교사	교사 연수	학사사														
학교	학교폭력 예방 캠페인	학사사														
	학교폭력자치위원회	교감														
지역 사회	학교폭력 예방 캠페인	학사사														
	학교폭력지역협의회	교장														
	학교폭력 자원조직	학사사														

자료: 한국학교사회복지사협회, KGC인삼공사. (2017). 건강한 가정, 즐거운 학교 만들기 매뉴얼 I. p.16.

셋째, 학교사회복지사의 보호서비스 직무를 표준화하고 상세 직무기술서를 마련할 필요가 있다. 현재 학교폭력 예방 업무는 학교사회복지사의 주요 직무에 포함되지만 보호서비스 전반에 대한 세부 지침이나 가이드라인이 부재하다. 특히 법률 상 학교폭력의 개념이 매우 광범위하고 아동 학대와 가정폭력 등 학생이 직·간접적으로 경험하는 다양한 종류의 학대와 폭력 사안을 조기에 발견하고 개입하는 것이 중요하므로 이에 대한 공통의 업무지침을 마련할 필요가 있다. 또한 학교사회복지사의 직무표준(안)과 업무지침은 학회와 협회 차원에서만 공유될 것이 아니라 교육부와 교육(지원)청, 일선 학교의 인정과 공유가 전제되어야 한다.

이와 함께 학교사회복지사가 보호서비스와 같은 핵심 과업을 주요 직무로 다루면서 시간 투입을 확대하기 위해서는 법제도적 근거를 마련하는 동시에, 중요도와 실행도가 높은 직무를 유지·강화하고 그렇지 않은 직무 부담은 완화하는 방식으로 전반적인 직무 개선도 병행할 필요가 있다. 즉, 아래 그림에서 보는 바와 같이 A분면에 있는 폭력·학대의 가해, 피해학생 등 집중지원 학생 발굴 및 특성 분석을 포함하여 자원 발굴 및 연계, 복지실 운영, 사업 기획 및 운영 등과 같은 직무는 중요도와 실행도 모두 높기 때문에 지속적으로 유지해야 한다. 반면, B영역의 사례관리, 학생의 정보수집 및 분석을 통한 지원계획 수립, 집중지원 학생 관리 및 추수지도(follow-up), 학교 자원 현황 및 특성 분석, 사업 관련 정보 DB 구축, 프로그램 모니터링 등의 직무는 중요도가 높음에도 실행도가 낮은 것으로 파악되므로 향후 우선적으로 개선하고 강화해야 한다. 이 외 C영역의 개인상담과 집단상담 등 교내 상담인력이 담당할 수 있는 영역은 협업을 통해 점진적으로 줄여 나가면서, D영역의 행정업무를 조속하게 대폭 완화하는 전략이 필요하다(조성심, 홍순혜, 방진희, 엄경남, 안정선, 2016, pp. 66-67).

[그림 9-3-5] 학교사회복지사 직무 개선 전략(안)



주: 학교사회복지사의 직무 영역은 크게 9개로 구분함(1. 집중지원학생 발굴과 지원 및 관리, 2. 가정-학교-지역연계, 3. 개인·집단·가족 상담, 4. 복지실 관련 인력 운영 및 정보 관리, 5. 학교 단위 교육복지체계 구축과 사업 기획 지원, 6. 교사 및 학교 체계 개입, 7. 프로그램 운영과 지원, 8. 사업 평가 및 보고, 9. 행정).

자료: 조성심, 홍순혜, 방진희, 엄경남, 안정선. (2016). 교육복지현장 실무자의 직무에 관한 중요도·실행도 분석(IPA). p. 66을 수정함.

넷째, 학교사회복지사 보수교육과 슈퍼바이저 양성교육 과정에서 보호서비스 실무 내용을 대폭 강화하여 전문성을 강화해 나가야 한다. 법률과 제도를 통해 학교사회복지사가 전문성을 발휘하는 구조와 환경을 갖추는 것이 선결되어야 하지만, 학교사회복지사가 교내 행정가와 구성원들로부터 보호서비스 전문가로서 차별화된 전문성을 인정받는 것도 중요하다.

현재 학회와 협회가 긴밀하게 소통하며 교육 및 양성과정을 체계적으로 마련하고 있으나, 학교사회복지 분야에서 보호서비스의 개념과 역할이 모호하고 기본적인 교육 시수조차 명확하지 않다. 이에 단위학교의 여건이나 특성과 관계없이 보호서비스 제공 인력으로서 학교사회복지사에게 요구되는 직무와 과업을 중심으로 실무 능력 향상에 도움이 되는 콘텐츠를 개발·적용하고, 교육 시수에 대한 기준 마련과 인증체계를 강화하는 접근이 필요하다. 이와 함께 한국보건복지인력개발원에서 다양한 영역에서 보호서비스 업무에 종사하는 사회복지사를 대상으로 하는 공통 교육(안)을 마련하고 이 교육에 학교사회복지사를 포함하여 방안도 검토할 필요가 있다.

마지막으로, 다섯째, 현재 학교사회복지사들은 처우 개선 이전에 고용 불안 상태에 놓여 있고 이는 소진을 가속화시키고 요인이 되고 있다(이종익 등, 2018, p.51). 이에 학교사회복지사를 포함하여 보호서비스 영역에 종사하는 사회복지사들의 전반적인 사회적 지위 향상 및 고용 불안을 해소하기 위한 포괄적인 접근이 반드시 병행될 필요가 있다.





## 제1장 서론

- 국립국어원 표준국어대사전. (2020). <https://stdict.korean.go.kr/search/searchResult.do>에서 2020. 11. 03. 인출.
- 국민건강보험공단. (2020). 2019 노인장기요양보험 통계연보. 원주: 국민건강보험공단
- 김유휘, 최미진, 홍문기, 류진아. (2019). 사회복지 의무보호서비스 제도 구축에 대한 기초연구. 세종: 한국보건사회연구원.
- 류정희, 전진아, 이상정, 이주연, 정익중, 유민상. (2018). 생애주기별 학대 경험 연구: 아동기 학대·폭력의 중복적 경험과 정책적 대응. 세종: 한국보건사회연구원.
- 박세경. (2015). 아동보호체계의 실태 진단과 안전보장체계 구축의 필요성. 보건복지 Issue & Focus. 291, pp.1-8.
- 보건복지부. (2020a). 보육통계. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부. (2020b). 2019 아동학대 주요통계. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부, 중앙노인보호전문기관. (2020). 2019 노인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부 보육정책과.
- 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관(2020). 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부.
- International Labour Organization. (2018). *Care Work and Care Jobs for the Future of Decent Work*. Geneva: ILO.
- Norton. (1997). *DACUM Handbook: Second Edition*. Leadership Training Series No. 67. Ohio State Univ., Columbus. Center on Education and Training for Employment.

UN Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children. (2020). <https://violenceagainstchildren.un.org/content/covid-19-leaving-no-child-behind>에서 2020. 7. 20. 인출

## 제2장 보호서비스 관련 법제도 기반의 기초 분석

- 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률, 법률 제17437호 (2020).
- 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 시행규칙, 여성가족부령 제153호 (2020).
- 노인복지법, 법률 제17199호 (2020).
- 노인복지법 시행령, 대통령령 제29950호 (2019).
- 노인복지법 시행규칙, 보건복지부령 제735호 (2020).
- 사회복지사업법, 법률 제17174호 (2020).
- 아동복지법, 법률 제17206호 (2020).
- 아동복지법 시행령, 대통령령 제31068호 (2020).
- 아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법, 법률 제17087호 (2020).
- 장애인복지법, 법률 제16733호 (2019).
- 장애인복지법 시행령, 대통령령 제31128호 (2020).
- 제철용(2015), 고령자의 판단능력 쇠퇴를 대비한 미래설계와 새로운 성년후견제도, 법학논총, 32(1), 149-175.
- 제철용(2017a), 성년후견과 지속적 대리, 법조협회, 66(2), 76-122.
- 제철용(2017b), 성년후견과 신탁-새로운 관계 설정의 모색, 가족법연구, 31(2), 1-36.
- 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020). <http://www.kassw.or.kr/page/s1/s1.php> 에서 2020. 06. 15. 인출
- 학폭예방 및 대책에 관한 법률, 법률 제7689호 (2020)
- Bürgerliches Gesetzbuch, § 1361b, Ehewohnung bei Getrenntleben, <https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/> 에서 2020. 6. 20. 인출하여 번역함.

### 제3장 보호서비스 정책추진 여건 진단

- 가정폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률, 법률 제17437호 (2020).
- 가정폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률 시행규칙, 여성가족부령 제153호 (2020).
- 고용노동부, 한국산업인력공단. (2016). 2016년 NCS 개발 매뉴얼.
- 교육부. (2019). 2020년도 교육부 소관 예산 및 기금운용계획 개요. 세종: 교육부.
- 교육부 교육통계과. (2019. 08. 29.). 2019년 교육기본통계 주요내용. 교육부 보도자료. <https://www.moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=294&boardSeq=78378&lev=0&searchType=null&statusYN=W&page=1&s=moe&m=020402&opType=N> 에서 2020. 12. 10. 인출
- 김정혜, 주재선, 정수연, 동제연, 김홍미리, 심선희, 최현정, 허민숙, 성세희. (2019). 2019년 가정폭력실태조사 연구. 서울: 여성가족부.
- 노인복지법, 법률 제17199호 (2020).
- 노인복지법 시행령, 대통령령 제29950호 (2019).
- 노인복지법 시행규칙, 보건복지부령 제735호 (2020).
- 류정희, 전진아, 이상정, 이주연, 정익중, 유민상. (2018). 생애주기별 학대 경험 연구: 아동기 학대·폭력의 중복적 경험과 정책적 대응. 세종: 한국보건의사회연구원.
- 박선권. (2020). 아동학대 대응체계의 과제와 개선방향 -아동보호전문기관을 중심으로-. 입법·정책보고서, 51, 국회입법조사처.
- 보건복지부. (2020a). 2019년 아동학대 주요통계. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부. (2020b). 2019 장애인등록현황. [https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301ls.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03 &MENU\\_ID=0321&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8](https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301ls.jsp?PAR_MENU_ID=03 &MENU_ID=0321&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8)에서 2020. 11.09. 인출
- 보건복지부. (2020c). 2020 노인복지시설 현황. 세종: 보건복지부,
- 보건복지부. (2020d). 2020년 아동분야 사업안내. 세종: 보건복지부.

보건복지부. (2020e). 2020년도 예산 및 기금운용계획 사업설명자료(II-1) 일반 회계. 세종: 보건복지부.

보건복지부. (2020f). 노인보건복지 사업안내. 세종: 보건복지부.

보건복지부. (2020g). 장애인복지 사업안내. 세종: 보건복지부.

보건복지부 장애인정책과. (2019. 06. 25). 장애인 정책이 31년 만에 바뀝니다: 장애등급제 단계적 폐지, 수요자 중심 장애인 지원체제로 전환활동지원 등 23 개 국가서비스, 200여 개 지방자치단체 서비스 확대. 보건복지부 보도자료 [http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0403&page=2&CONT\\_SEQ=349867&SEARCHKEY=DEPT\\_NM&SEARCHVALUE=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8%EC%A0%95%EC%B1%85%EA%B3%BC](http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&page=2&CONT_SEQ=349867&SEARCHKEY=DEPT_NM&SEARCHVALUE=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8%EC%A0%95%EC%B1%85%EA%B3%BC) 에서 2020.10.19. 인출.

보건복지부·중앙노인보호전문기관. (2020). 2019 노인학대 현황보고서. 세종: 복지부.

보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관(2020). 2019 장애인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부.

보건복지부·한국복지인력개발원(2020). 2020 한국보건복지인력개발원 교육안내. 한국보건복지인력개발원.

사회복지사업법, 법률 제17782호 (2020).

사회복지사업법 시행규칙, 보건복지부령 제733호 (2020).

아동권리보장원. (2020). 2020년 아동학대 대응인력 전문교육 일정(안). 아동권리보장원 내부자료.

아동복지법, 법률 제17206호 (2020).

아동복지법 시행령, 대통령령 제31068호 (2020).

아동복지법 시행규칙, 보건복지부령 제767호 (2020).

안전보건공단. (2017). 제5차 근로환경조사 2차보고서: 주요 분석 보고서.

여성가족부. (2020a). 2019년 가정폭력피해자 지원시설 운영실적. 서울: 여성가족부.

여성가족부. (2020b). 2020 여성·아동권익증진사업 운영지침. 서울: 여성가족부.

여성가족부 홈페이지(2020). 가정폭력상담원 교육훈련시설 현황(2019.12.31.기준)

- [http://www.mogef.go.kr/mp/pcd/mp\\_pcd\\_s001d.do?mid=plc504&bbtSn=704322](http://www.mogef.go.kr/mp/pcd/mp_pcd_s001d.do?mid=plc504&bbtSn=704322) 에서 2020. 11. 09. 인출.
- 이세원. (2018). 한국 아동학대범죄에 대한 입법적, 사법적 관점에서의 변화과정 연구. *보건사회연구*, 38(3), 217-246.
- 이윤경, 정경희, 강은나, 오영희, 양찬미. (2016). 한국형 노인학대 유형 정의 연구. 보건복지부, 중앙노인보호전문기관. 세종: 한국보건사회연구원.
- 장애인복지법, 법률 제16733호 (2020).
- 장애인복지법 시행령, 대통령령 제31128호 (2020).
- 장애인복지법 시행규칙, 보건복지부령 제773호 (2020).
- 중앙장애인권익옹호기관. (2020). 장애인권익옹호기관 종사자 교육 실적. 중앙장애인 권익옹호기관 내부자료.
- 통계청. (2020a). 장래인구추계: 성 및 연령별 추계인구 [https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT\\_1BPP001&conn\\_path=I2](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1BPP001&conn_path=I2) 에서 2020.11.09. 인출
- 통계청. (2020b). 노인학대현황 - 지역 및 기관별 신고 접수율 [https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX\\_117\\_2009\\_H5003](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX_117_2009_H5003) 에서 2020.11.09. 인출
- 한국학교사회복지사협회. (2019). 2019 전국 학교사회복지사업 운영현황 자료. 서울: 한국학교사회복지사협회.
- 한국학교사회복지사협회. (2020). 내부자료.
- 학교사회복지사협회 홈페이지. (2020). <http://www.kassw.or.kr/page/s1/s1.php> 에서 2020. 06. 15. 인출
- 학교폭력 예방 및 대책에 관한 법률, 법률 제17689호 (2020).
- 한국보건복지인력개발원. (2020). 2020 한국보건복지인력개발원 교육안내. 세종: 보건복지부·한국보건복지인력개발원.
- Norton. (1997). *DACUM Handbook: Second Edition*. Leadership Training Series No. 67. Ohio State Univ., Columbus. Center on Education and Training for Employment.

## 제4장 아동 보호서비스 인력의 수급 실태

- 기획재정부. (2020). 정보(공개) 결정통지서(2020. 09. 08. 통지).
- 박선권. (2020). 아동학대 대응체계의 과제와 개선방향 -아동보호전문기관을 중심으로-. 입법, 정책보고서, 51, 국회입법조사처.
- 보건복지부. (2018). 아동보호서비스 업무매뉴얼.
- 보건복지부. (2020a). 2020 아동분야 사업안내.
- 보건복지부. (2020b). 아동보호전문기관별 종사자수 및 기관별 아동학대사례건수. 보건복지부 내부자료. 2020. 08. 12. 정보공개.
- 보건복지부 아동학대대응과. (2020. 08. 31.). 2019년 아동학대 연차보고서 발간. 보건복지부 보도자료. <http://www.mohw.go.kr/react>에서 2020. 10. 15. 인출.
- 보건복지부 입법예고. (2020. 6. 1). 아동복지법 시행규칙 일부개정령안 입법예고. 보건복지부 입법예고 <https://www.moleg.go.kr/lawinfo/makingInfo.mo?mid=a10104010000&lawSeq=59222&lawCd=0&lawType=TYPE5&currentPage=5&keyField=&keyWord=&stYdFmt=&edYdFmt=&lsClsCd=&cptOfiOrgCd=>에서 2020. 10. 15. 인출
- 보건복지부, 중앙아동보호전문기관. (2018). 2017 전국아동학대현황보고서.
- 보건복지부, 중앙아동보호전문기관. (2019). 2018 아동학대 주요통계.
- 보건복지부, 한국복지인력개발원. (2020). 2020년 한국보건복지인력개발원 교육안내. 한국보건복지인력개발원.
- 아동권리보장원. (2020a). 2020년 아동학대 대응인력 전문교육 일정(안). 서울: 아동권리보장원 내부자료.
- 아동권리보장원. (2020b). 아동보호전문기관 위탁 법인별 개소 현황. 서울: 아동권리보장원 내부자료.
- 아동복지법 법률 제16737호 (2020).
- 아동복지법, 법률 제17206호 (2020).
- 아동복지법 시행령, 법률 제31068호 (2020).

- 아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법, 법률 제17087호 (2020).
- 윤소하. (2018. 10. 9.). 아동학대 판정 2017년 22,367건, 10년 새 4배 증가, 국회의원 윤소하 보도자료
- 주민등록인구통계. (2020). 아동 인구 현황. e-나라지표 [https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx\\_cd=3053](https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=3053)에서 2020. 08. 14. 인출.
- 한국보건복지인력개발원. (2020). 2020년도 아동학대전문상담원과정 교육과정 편성표. 충북: 한국보건복지인력개발원.
- 행정안전부. (2020). 2020 행정안전통계연보.
- 2018 국정감사. (2018). 보건복지부 제출자료.

## 제5장 노인 보호서비스 인력의 수급 실태

- KOSIS 국가통계포털. (2020). 지역 및 기관별 신고접수율. [https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX\\_117\\_2009\\_H5003](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX_117_2009_H5003)에서 2020.11.04. 인출.
- 노인복지법 시행령, 대통령령 제29950호 (2019).
- 노인복지법, 법률 제17199호 (2020).
- 박진희, 윤가현. (2001). 고령화사회와 노인학대. 한국노년학연구, 10, 113-134.
- 보건복지부. (2018). 2018년도 보건복지부 예산 및 기금운영계획 개요. 세종: 보건복지부
- 보건복지부. (2019). 2019년도 보건복지부 예산 및 기금운영계획 개요. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부. (2019.12.27.). 2020년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인. [http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb0601vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=03160501&page=1&CONT\\_SEQ=352082](http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb0601vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=03160501&page=1&CONT_SEQ=352082)에서 2020.09.03. 인출.
- 보건복지부. (2020a). 2020 노인복지시설 현황. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부. (2020b). 2020년 노인보건복지사업안내 2권. 세종: 보건복지부.

#### 434 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

보건복지부. (2020c). 2020년도 보건복지부 예산 및 기금운영계획 개요. 세종: 보건복지부.

보건복지부. (2020d). 2020년도 예산 및 기금운용계획 사업설명자료(II-1) 일  
반회계. [http://www.mohw.go.kr/react/gm/sgm0704vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=13&MENU\\_ID=1304080205&page=1&CONT\\_SEQ=356688&PAR\\_CONT\\_SEQ=355586](http://www.mohw.go.kr/react/gm/sgm0704vw.jsp?PAR_MENU_ID=13&MENU_ID=1304080205&page=1&CONT_SEQ=356688&PAR_CONT_SEQ=355586)에서 2020.06.03. 인출.

보건복지부, 중앙노인보호전문기관. (2020). 2019 노인학대 현황보고서. 세종: 보건복지부.

한국보건복지인력개발원. (2020). 2020 한국보건복지인력개발원 교육안내. 세종: 보건복지부, 한국보건복지인력개발원.

Couper, D. (1989). *Aging and our families*. New York: Human Sciences Press.

### 제6장 장애인 권익옹호서비스 인력의 수급실태

김용득, 김강원, 김태경, 김용진, 박수인, 서동운...허주현. (2016). 학대피해장애인  
지원체계 기반연구 I, 장애인권익문제연구소, 사회복지공동모금회.

김유휘, 최미진, 홍문기, 류진아. (2019). 사회복지의무보호서비스 제도 구축에 대한  
기초연구. 세종: 한국보건사회연구원.

김종해. (1999). 사회복지시설을 인권의 보루로. 월간 복지동향. 15, 42-44.

박래균. (2013). 에바다, 끝나지 않은 투쟁. 한겨레 21 제 954호. [http://h21.hani.co.kr/arti/society/society\\_general/34196.html](http://h21.hani.co.kr/arti/society/society_general/34196.html)에서  
2020.10.31. 인출.

보건복지부. (2018). 2018년 지역장애인권익옹호기관 사업안내. 세종: 보건복지부.

- 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2019). 2018 장애인학대 현황보고서.  
세종: 보건복지부.
- 보건복지부, 중앙장애인권익옹호기관. (2020). 2019 장애인학대 현황보고서.  
세종: 보건복지부.
- 보건복지부. (2019). 2019년도 보건복지부 소관 예산 및 기금운용계획 개요.  
세종: 보건복지부.
- 보건복지부. (2020a). 2019년 장애인등록 현황. [https://www.bokji.net/not/nti/01\\_01.bokji?BOARDIDX=24500](https://www.bokji.net/not/nti/01_01.bokji?BOARDIDX=24500) 에서 2020. 10. 31. 인출
- 보건복지부. (2020b). 2020년도 보건복지부 소관 예산 및 기금운용계획 개요.  
세종: 보건복지부.
- 보건복지부 장애인권익지원과. (2020.10.20.) 장애인권익옹호기관 인력 및 개  
소수 확충 위해 관계부처와 적극 협의. (10월 20일자 한국일보, “장애인  
성추행 다급한 외침에도.... 현장 뛰어갈 사람이 없다” 관련). 보건복지부  
보도설명자료. [http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0404&page=1&CONT\\_SEQ=360368&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8](http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0404&page=1&CONT_SEQ=360368&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EC%9E%A5%EC%95%A0%EC%9D%B8) 에서 2020. 11. 03. 인출
- 유경민, 이윤희, 송기호. (2017). 피해장애인 쉼터 설치 및 운영에 관한 연구. 서울:  
한국장애인개발원.
- 이동석, 김주경, 박수인, 조문순, 조주희, 서보훈, 허주현. (2014). 장애와 학대.  
(사)장애우권익문제연구소.
- 이동석, 김용진, 전지영, 조문순, 박수인, 이미현, 백지현. (2016). 비밀은 없다 -  
장애인인권침해예방센터 장애인 인권상담 분석 보고서. 세종: 보건복지부,  
장애인인권침해예방센터.
- 이동석. (2017). 장애인 인권 현황 및 정책과제. 보건복지포럼. 247, 24-38.
- 이미현. (2018). 장애인학대 현황을 통해 본 장애인 인권의 현주소. 장애인학대  
현황 보고 및 노동력 착취 정책 대안마련 토론회 자료집. 국회의원회관·중앙  
장애인권익옹호기관. 5-27.

이정민. (2017). 장애인권익옹호기관의 정착 및 발전방안. 장애인권익옹호기관의 성공적 정착과 발전방향 모색 토론회 자료집. 국회의원회관·중앙장애인권익옹호기관. 3-36.

장애인복지법, 법률 제16733호 (2020).

장애인복지법 시행령, 대통령령 제31128호 (2020).

장애인복지법 시행규칙, 보건복지부령 제773호 (2020).

중앙장애인권익옹호기관. (2020a). 장애인학대사례 업무진행도. [http://www.naapd.or.kr/bbs/board.php?bo\\_table=B03](http://www.naapd.or.kr/bbs/board.php?bo_table=B03) 에서 2020. 09. 06. 인출

중앙장애인권익옹호기관. (2020b). 장애인학대신고의무자 교육 관련. [http://www.naapd.or.kr/bbs/board.php?bo\\_table=B11&wr\\_id=25](http://www.naapd.or.kr/bbs/board.php?bo_table=B11&wr_id=25)에서 2020. 09. 06. 인출

중앙장애인권익옹호기관. (2020c). 장애인권익옹호기관 종사자 교육 실적. 중앙장애인권익옹호기관 내부자료

최희정. (2010). 장애인 인권침해 예방 디딤돌 - 장애인인권침해예방센터출범. 월간 복지동향. 139, 76-79.

허주현. (2017). 지역장애인권익옹호기관 관점의 개선방안. 장애인권익옹호기관의 성공적 정착과 발전방향 모색을 위한 토론회 자료집. 국회의원회관·중앙장애인권익옹호기관, 37-42.

Brown, H. (2003), "Safeguarding adults and children with disabilities against abuse", Council of Europe.

## 제7장 가정폭력 대응서비스 인력의 수급 실태

가정폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률, 법률 제17437호 (2020).

가정폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률 시행규칙, 여성가족부령 제153호 (2020).

- 그레이스 정. (2020). 한국가정과 다문화가정 내 배우자폭력의 유형 및 특성 비교 연구. 집문당.
- 김유휘, 최미진, 홍문기, 류진아. (2019). 사회복지 의무보호서비스 제도 구축에 대한 기초연구. 세종: 한국보건사회연구원.
- 김정혜, 윤덕경, 정수연, 이인선, 이주영. (2018). 경찰의 가정폭력사건 대응실태와 개선방안. 서울: 한국여성정책연구원.
- 김정혜, 주재선, 정수연, 동제연, 김홍미리, 심선희, 최현정, 허민숙, 성세희. (2019). 2019년 가정폭력실태조사 연구. 서울: 여성가족부.
- 류정희, 이상정, 임성은, 임정미, 김경희, 민소영, 박현용...이주연. (2019). 생애주기별 학대 및 폭력 연구: 생애주기별 학대 및 폭력 예방을 위한 사회적 보호 체계의 통합과 연계, 세종: 한국보건사회연구원.
- 법원행정처.(2019). 2019 사법연감(통계). [웹사이트] <https://www.scourt.go.kr/portal/justicesta/JusticestaListAction.work?gubun=10>에서 2020.09.15. 인출.
- 양현아. (2006). 가정폭력에 대한 비판적 성찰: 젠더폭력 개념을 중심으로. 가족법연구, 20(1), 1-45.
- 여성가족부. (2020a). 2020 여성, 아동권익증진사업 운영지침.
- 여성가족부. (2020b). 2019년 가정폭력 피해자 지원시설 운영실적. [http://www.mogef.go.kr/mp/pcd/mp\\_pcd\\_s001d.do?mid=plc504&bbtSn=704329](http://www.mogef.go.kr/mp/pcd/mp_pcd_s001d.do?mid=plc504&bbtSn=704329)에서 2020.12.11. 인출
- 여성가족부. (2020c). 가정폭력상담원 교육훈련시설 현황(2019.12.31.). [http://www.mogef.go.kr/mp/pcd/mp\\_pcd\\_s001d.do?mid=plc504&bbtSn=704322](http://www.mogef.go.kr/mp/pcd/mp_pcd_s001d.do?mid=plc504&bbtSn=704322)에서 2020.10.05. 인출.
- 여성가족부. (2020d). 2021년도 여성가족부 소관 예산안 및 기금운용계획안 개요 (2020.9).
- 이현숙, 정춘숙. (1999). 아내구타추방운동사. 한국여성의 전화 엮음. 한국여성인권운동사. 파주: 한올아카데미.
- 정희진. (2016). 아주 친밀한 폭력. 서울: 교양인.

- 통계청. (2015). 인구총조사, 국가통계포털(2020a), 총조사인구(2015년 이후), 표본(20%) 부문 - 표본기본표 - 연령별성별혼인상태별인구(15세이상, 내국인) [http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M\\_01\\_01&vwcd=MT\\_ZTITLE&parmTabId=M\\_01\\_01#SelectStatsBoxDiv](http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01#SelectStatsBoxDiv) 에서 2020.09.15. 인출
- 한국여성인권진흥원. (2020a). 2019 여성폭력 초기지원 현황보고서.
- 한국여성인권진흥원. (2020b). 2019 해바라기 센터 연감.
- 한국여성인권진흥원. (2020c). 2020년 여성폭력 피해자 보호·지원시설 종사자 보수교육 안내서. [https://www.stop.or.kr/multicms/multiCmsUsrList.do?category=pd&srch\\_menu\\_nix=nFog4NJ7#download](https://www.stop.or.kr/multicms/multiCmsUsrList.do?category=pd&srch_menu_nix=nFog4NJ7#download)에서 2020.10.05. 인출.
- 한국여성인권진흥원. (2020d). 한국여성인권진흥원 종사자 보수교육 - 9월~11월 교육과정 접수 안내. [https://www.stop.or.kr/brdartcl/boardarticleView.do?brd\\_id=BDIDX\\_7t1paiPG2C6foT0Thx26o9&srch\\_menu\\_nix=8J86Yycp&cont\\_idx=3](https://www.stop.or.kr/brdartcl/boardarticleView.do?brd_id=BDIDX_7t1paiPG2C6foT0Thx26o9&srch_menu_nix=8J86Yycp&cont_idx=3) 의 첨부파일, 2020. 10. 05 인출.
- 한국여성인권진흥원. (2020e). “2020년 종사자 보수교육이 달라집니다.” [http://www.stop.or.kr/brdthm/boardthmView.do?brd\\_id=BDIDX\\_mV49maYF8r081nc63vW96G&srch\\_menu\\_nix=hn8TL907&cont\\_idx=544](http://www.stop.or.kr/brdthm/boardthmView.do?brd_id=BDIDX_mV49maYF8r081nc63vW96G&srch_menu_nix=hn8TL907&cont_idx=544) 에서 2020. 10. 05. 인출.

## 제8장 학교사회복지서비스 인력의 수급 실태

- 관계부처합동. (2020. 07. 29.). 아동·청소년 학대 방지 대책(안). 사회관계장관회의 자료집. 교육부 보도자료 <https://moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=294&boardSeq=81372&lev=0&searchType=null&statusYN=W&page=1&s=moe&m=020402&opType=N> 에서 2020. 8. 30. 인출
- 교육복지우선지원사업 관리 운영에 관한 규정, 교육부훈령 제332호 (2020)

- 교육부 학교생활문화과. (2019. 08. 27.). 2019년 1차 학교폭력 실태조사 결과 발표. 교육부 보도자료 <https://www.moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=294&boardSeq=78346&lev=0&m=02> 에서 2020. 6. 12. 인출
- 김선숙, 김진숙, 최웅. (2019). 교육복지우선지원사업 운영 매뉴얼 개발. 서울: 중앙교육복지연구지원센터.
- 김선숙, 김진숙, 최웅. (2020). 교육복지우선지원사업의 전달체계 개편에 관한 연구: 교육부와 교육청의 역할을 중심으로, 한국학교사회복지학회, 151-173.
- 보건복지부 복지정책과. (2020. 12. 01.). 의료·학교사회복지사 국가자격 제도 시행. 보건복지부 보도자료 [http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0403&page=1&CONT\\_SEQ=361423&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%ED%95%99%EA%B5%90](http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&page=1&CONT_SEQ=361423&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%ED%95%99%EA%B5%90) 에서 2020. 12. 4. 인출
- 보건복지부, 한국사회복지사협회. (2020). 2020 사회복지사 보수교육 운영지침. 서울: 한국사회복지사협회.
- 사회복지사업법, 법률 제15887호 (2020)
- 사회복지사업법 시행령, 대통령령 제31236호 (2020)
- 사회복지사업법 시행규칙, 보건복지부령 제773호 (2020)
- 윤찬영, 김린아, 최웅. (2019). 사회복지현장실습 운영방안 및 영역별 사회복지사 자격제도 연구 연구과제2: 영역별 사회복지사 자격제도 연구보고서. 세종: 보건복지부, 한국사회복지사협회.
- 엄경남, 김희영, 안정선. (2020). 학교사회복지사 수련 슈퍼바이저교육 과정 개발. 한국학교사회복지학회 2020년 춘계학술대회 자료집. 61-118.
- 윤철수, 안정선. (2010). 학생복지 관련 전문가들의 역할정체성 비교 연구. 청소년학연구, 17(2), 333-361.
- 이종익, 최웅, 서동미. (2018). 한국 학교사회복지의 제도화 과정과 주요 쟁점. 학교사회복지, 41, 29-54.

- 이종익, 최용. (2020). 학교사회복지사 수련 이론교육 과정 개발. 한국학교사회복지학회 2020년 춘계학술대회 자료집, 3-28.
- 이태수. (2016). 지방자치단체 교육지원사업으로서의 학교사회복지사 배치사업 효과와 발전방향. 지자체 지원 학교 내 사회복지사업 안정화를 위한 토론회 자료집. 서울 : 한국학교사회복지사협회.
- 조성심, 홍순혜, 방진희, 엄경남, 안정선. (2016). 교육복지현장 실무자의 직무에 관한 중요도·실행도 분석(IPA). 학교사회복지, 33, 53-73.
- 진혜경. (2018). 영국의 교육복지에 대한 탐색: 교육복지서비스, Education Action Zone 중심으로. 학교사회복지, 44, 243-267.
- 초·중등교육법, 법률 제15887호 (2018)
- 최경일, 좌현숙, 최혜정. (2020). 학교사회복지사 보수교육 과정 개발. 한국학교사회복지학회 2020년 춘계학술대회 자료집, 29-60.
- 학교폭력예방 및 대책에 관한 법률, 법률 제7689호 (2020)
- 한국학교사회복지사협회. (2020). 내부자료.
- 한국학교사회복지사협회, KGC인삼공사. (2017a). 건강한 가정, 즐거운 학교 만들기 메뉴얼 I.
- 한국학교사회복지사협회, KGC인삼공사. (2017b). 건강한 가정, 즐거운 학교 만들기 메뉴얼 II.
- 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020a). <http://www.kassw.or.kr/page/s1/s3.php?cf=view&seq=3279&pg=1>에서 2020.12.07. 인출
- 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020b). <http://www.kassw.or.kr/page/s1/s1.php>에서 2020. 06. 02. 인출
- 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020c). <file:///C:/Users/User/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/K7QND83C/2020년도%20제16회학교사회복지사자격시험시행%20변경공고%200228.pdf>에서 2020.06.02. 인출
- 한국학교사회복지사협회 홈페이지. (2020d). <http://www.kassw.or.kr/page/s7/s2.php#none>에서 2020.06.02. 인출

한국학교사회복지협회 홈페이지. (2020e). <http://www.kassw.or.kr/page/s7/s3.php> 에서 2020.06.02. 인출

## 제9장 결론 및 제언

노인복지법, 법률 제17199호 (2020).

보건복지부, 중앙아동보호전문기관. (2018). 2017 전국아동학대현황보고서.

이종익, 최웅, 서동미. (2018). 한국 학교사회복지의 제도화 과정과 주요 쟁점. *학교사회복지*, 41, 29-54.

이태수. (2016). 지방자치단체 교육지원사업으로서의 학교사회복지사 배치사업 효과와 발전방향. 지자체 지원 학교 내 사회복지사업 안정화를 위한 토론회 자료집. 서울 : 한국학교사회복지사협회.

장영인(2019). 미국 캘리포니아주 아동학대에 대한 사회복지적 개입에 관한 연구, *사회복지법제연구*, 10(1), 155-182.

조성심, 홍순혜, 방진희, 엄경남, 안정신. (2016). 교육복지현장 실무자의 직무에 관한 중요도·실행도 분석(IPA). *학교사회복지*, 33, 53-73.

제철웅, 이상훈. (2017). 싱가포르와 독일의 성년후견 지원 정책 연구: 공공후견청·성년후견청 운영을 중심으로. 후견·신탁연구센터, 법무부.

학교폭력예방 및 대책에 관한 법률, 법률 제17689호 (2020)

학교폭력예방 및 대책에 관한 법률 시행령, 대통령령 제31349호 (2020)

한국학교사회복지사협회, KGC인삼공사. (2017). 건강한 가정, 즐거운 학교 만들기 매뉴얼 I.

Brammer, Alison. (2015). *Social Work Law 4<sup>th</sup> edition*. Pearson.

Care Act 2014. (2014). [https://world.moleg.go.kr/web/wli/lgslInfoReadPage.do;jsessionid=z41tXG07kP0jIa4tWGOycQUr0kluMmkNvSbsODqi89Dt1uJ90EOu0RIISNaYMuC1.eduweb\\_servlet\\_engine6?searchPageRowCnt=50&A=A&AST\\_SEQ=2041&CTS\\_SEQ=35022&searchType=all&pageIndex=23&ETC=1103&searchTy=4&](https://world.moleg.go.kr/web/wli/lgslInfoReadPage.do;jsessionid=z41tXG07kP0jIa4tWGOycQUr0kluMmkNvSbsODqi89Dt1uJ90EOu0RIISNaYMuC1.eduweb_servlet_engine6?searchPageRowCnt=50&A=A&AST_SEQ=2041&CTS_SEQ=35022&searchType=all&pageIndex=23&ETC=1103&searchTy=4&) 에서 20

20. 7. 3. 인출

D.C DEPARTMENT of HUMAN SERVICES. (2016). *Adult Protective Services FY16 Annual Report 2016*. [https://www.google.com/search?source=hp&ei=0\\_P7X4WaBtj6wQPgxb6YCQ&q=adult+protective+services+FY+16+annual+report&oq=adult+protective+services+FY+16+annual+report&gs\\_lcp=CgZwc3ktYWIQAzoFCAAQsQM6CAgAELEDEIMBOgIIADoECAAAQazoHCAAQsQMQCjoECAAAQClCvD1jthQFgjpEBaAJwAHgCgAHsAogB7zeSAQgwLjM1LjcuNJgBAKABAaoBB2d3cy13aXqwAQA&sclient=psy-ab&ved=0ahUKEwjFz9\\_po5PuAhVYfXAKHeCiD5MQ4dUDCAc&uact=5](https://www.google.com/search?source=hp&ei=0_P7X4WaBtj6wQPgxb6YCQ&q=adult+protective+services+FY+16+annual+report&oq=adult+protective+services+FY+16+annual+report&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQAzoFCAAQsQM6CAgAELEDEIMBOgIIADoECAAAQazoHCAAQsQMQCjoECAAAQClCvD1jthQFgjpEBaAJwAHgCgAHsAogB7zeSAQgwLjM1LjcuNJgBAKABAaoBB2d3cy13aXqwAQA&sclient=psy-ab&ved=0ahUKEwjFz9_po5PuAhVYfXAKHeCiD5MQ4dUDCAc&uact=5) 에서 2020. 06. 20. 인출

Hughes, S., & Lays, S. (2012). *Direct service workers' recommendations for child welfare financing and system reform*. Child Welfare League of America.

Münder, Johannes., Trenczek, Thomas. (2015). *Kinder- und Jugendhilferecht*, 8. Aufl., Rechtssystem und Rechtsanwendung.

The Office of the Public Guardian. (2018). *Annual Report and Accounts 2017/18*. <https://www.gov.uk/government/organisations/office-of-the-public-guardian> 에서 2020. 7. 3. 인출



## [부록 1] 사회복지 보호서비스 인력 직무실태조사(기관용)

### 사회복지 보호서비스 종사자 실태조사

#### ① 아동보호전문기관

국무총리실 산하 국책 연구기관인 한국보건사회연구원에서는 아동, 장애인, 노인 등 사회적 약자를 학대와 폭력으로부터 보호하고 예방하기 위한 보호서비스를 연구하고 있습니다. 최근 학대폭력에 대한 전문적 개입의 필요성이 급증하고 있음에도 불구하고 관련 보호기관에서 근무하는 종사자의 직무수행 여건 및 처우 실태를 실증적으로 파악하여 더 나은 일자리로 만들어가기 위한 노력은 부족한 실정입니다. 따라서 본 조사 연구를 통해 보호서비스 인력의 직무실태를 객관적으로 파악하여 전문 보호서비스 영역이 좋은 일자리로 자리매김할 수 있는 인력운용의 개선 방안을 마련 제시하고자 합니다.

전국에 설치되어 있는 모든 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관 및 지역 유형별로 추출된 가정폭력상담소를 대상으로 본 조사를 실시하고 있습니다. 조사에 응답하신 내용은 한국 사회의 학대 및 폭력대응 보호서비스의 제공체계를 개선하고 관련 직무의 전문성 심화 및 처우개선에 귀중한 정책 자료로 활용될 예정입니다.

기본적으로 자발적 참여와 개인정보수집 동의해 의해 작성합니다. 귀하께서 제공하신 모든 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 확실하게 보장되며, 순수 연구목적의 통계분석 자료 이외의 용도로는 절대 이용하지 않습니다. 본 조사에서 개인에 대한 문항(성별, 연령, 학력, 고용형태, 지위, 급여수준 등)은 개인을 식별하기 위함이 아니라 인구사회학적 통계 산출을 위한 것입니다. 따라서 설문에 대한 응답은 개인정보수집 동의하에 무기명으로 작성하며, 응답내용은 통계적 방법으로 익명성을 보장합니다.

바쁘신 중에도 시간을 내어 조사에 적극 참여해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 다시 한 번 조사협조에 감사드립니다. 귀하의 고견은 정책적 제언 및 개선방안 마련에 큰 도움이 될 것입니다.

2020년 8월

## 조사표 작성 안내

- 작성자:  
기관의 기관장 혹은 시설 운영을 전반적으로 숙지하고 있는 중간관리자(팀장급 이상)
- 작성원칙:

본 조사표는 개인의 경험이 아닌 기관 단위 전체 현황을 바탕으로 작성합니다.

본 조사에서 **보호서비스**는 아동, 장애인, 노인 등 사회적 약자를 **학대와 폭력으로부터 보호**하고 이의 예방을 위한 일련의 전문적 개입과 서비스 지원, 옹호 활동을 포괄적으로 포함하는 개념으로 조작적 정의하고 있습니다.

**A. 기본현황**

**A1** 귀 기관의 일반 현황을 파악하기 위한 문항입니다.

기관명	_____		
기관유형	아동보호전문기관		
기관 소재지	_____ 시도명 _____ 시군구명		
기관 창설 년월	_____ 년 _____ 월	기관에서 아동보호서비스 제공 시작 시점은 어떻게 됩니까?	_____ 년 _____ 월

**A2** 귀 기관의 조직(운영)형태는 다음 <보기> 중 어디에 해당합니까?

- 1) 국가 및 지방자치단체
- 2) 비법인단체
- 3) 회사이외법인
- 1) 종교법인
- 2) 학교법인
- 3) 사회복지법인
- 4) 의료법인
- 5) 특수법인
- 6) 법무법인
- 7) 기타 비영리법인(\_\_\_\_\_)

**A2\_1** 회사이외법인 유형

**A3** 법인시설의 경우, 소속 법인에서 귀 기관·시설에 재정적 지원을 하고 있습니까?

- ① 법인지원금 또는 전입금 있다
- ② 법인지원금 또는 전입금 없다

**A3\_1** 연간 얼마입니까? \_\_\_\_\_ 만원 (연간 1년 기준)

**A4** 귀 기관이 위치한 시설의 설치형태는 다음 중 어디에 해당하십니까?

- 1) 위탁형(정부가 대지구입 또는 건축비를 지원하거나 공공건물 위탁)
- 2) 임대형(법인 또는 민간단체 또는 개인 건물임대의 경우: 전·월세 포함)
- 3) 재단 또는 법인설립형 (대지구입 또는 건축비를 소속 재단 또는 법인에서 직접 부담한 경우)
- 4) 기부체납형 (재단 또는 법인소유 대지에 시설 건축비는 정부지원)
- 5) 기타: \_\_\_\_\_

**A4\_1** 임대형인 경우 전·월세 보증금 및 월세는 어떻게 됩니까?  
전·월세 보증금: \_\_\_\_\_ 원 월세: \_\_\_\_\_ 원

**A5** 귀 기관의 설치면적은 얼마나 됩니까? \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup> 또는 \_\_\_\_\_ 평

**A6** 귀 기관은 다음의 시설을 갖추고 있습니까?(복수 응답)

- 1) 전화상담실
- 2) 면접상담실
- 3) 전문치료실
- 4) 교육장

**A6\_1** 있는 경우,   개

## 446 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

**A7** 귀 기관에서 보호서비스를 제공 지역의 관할지역의 범위는 어느 정도의 행정구역을 포함하고 있습니까? 해당 번호에 체크(✓)하고 1개 이상의 경우 관할 지역 수를 직접 기입해 주십시오.

- 1) 기관이 소재한 해당 1개 읍·면·동       2) 기관소재 읍·면·동 포함하여  개 읍·면·동  
 3) 기관이 소재한 해당 1개 시·군·구       4) 기관소재 시·군·구 포함하여  개 시·군·구  
 5) 기관이 소재한 해당 1개 특별시·광역시 또는 도 전체  
 6)  개 특별시·광역시·도  
 7) 전국(관할지역 범위 없음)

**A7\_1** 관할 행정구역 내의 대상인구 규모는 어느 정도입니까?

☆ 관할 지역의 아동인구 수를 2019년 12월 기준으로 기입합니다.

아동인구(0~18세)
_____ 명

**A8** 귀 기관에서 관할하고 있는 보호서비스 제공 지역의 범위에 대해 어떻게 생각하십니까?

- 1) 서비스를 제공하는 지역범위가 너무 제한적이다(좁다)  
 2) 서비스를 제공하는 지역범위가 적절하다  
 3) 서비스를 제공하는 지역범위가 너무 포괄적이다(넓다)

**A9** 귀 기관은 종사자의 신변안전을 위한 다음의 설비를 갖추고 있습니까? 해당하는 것은 모두 표시해 주십시오.(복수응답)

- 1) 기관 출입구 및 외부 접근로에 CCTV를 설치하고 있다  
 2) 기관 내 업무공간에 CCTV를 설치하고 있다  
 3) 외부 경비업체를 통해 보안체계를 갖추고 있다  
 4) 개방형 상담실 또는 원웨이 미러가 설치된 상담실을 갖추고 있다  
 5) 스프레이 또는 가스총 등의 호신용품을 갖추고 있다  
 6) 인근 경찰서를 직접 연락할 수 있는 비상벨이나 비상 연락체계를 운영하고 있다  
 7) 보건복지부 또는 유관기관에서 발간한 신변 안전매뉴얼의 내용을 준수하고 있다  
 8) 기타 기관의 안전설비를 직접 기입해 주세요: \_\_\_\_\_

**A10** 귀 기관은 운영시간 종료 후(또는 전직원 퇴근 후) 학대·폭력 사건 또는 일반상담의 신고 또는 상담의뢰 연락에 대해 어떻게 대응하고 계십니까?

- 1) 당직 종사자의 개인 휴대폰에 기관 전화번호를 착신 전환하여 대응  
 2) 당직 종사자가 기관폰을 이용하여 대응  
 3) 기관에서 직접 접수하는 것이 아닌 112 신고전화 접수되어 익일 처리  
 4) 기관에서 직접 접수하는 것이 아닌 중앙단위 또는 전국단위 24시간 콜센터 운영 접수되어 익일 처리  
 5) 기타: \_\_\_\_\_

B. 고공실태

B1 2020년 7월 31일 기준, 해당 기관에 소속된 종사자의 규모를 기입해주시요.(※ 현원 기준)

상근직						비상근직	전체 (A+B+C+D+E+F)
A. 기관장	B. 팀장/선임상담원	C. 사원: 상담원	D. 사원: 상담원 제외 상근 전문인력	E. 상담 외 행정업무 인력 (총무, 인사, 회계 등)	F. 비상근 인력 (자원봉사자 제외)		
명	명	명	명	명	명	명	총 명

B2 2020년 7월 31일 기준, 귀 기관에서 근무하고 있는 전체 종사자에 대해 개인별 다음 <표>를 작성해 주십시오.

1)종사자	2)직급	3)성별	4)연령	5)근속기간	6)경력기간	7)호봉	8)종사상 지위	9)학력	10)보유 자격증 (복수 응답)
(2020.7.31. 기준)									
★기관 소속 인력 진세에 대해 각각 작성	① A:기관장 ② B:팀장/선임상담원 ③ C:사원: 상담원 ④ D:사원: 상담원 제외 상근 전문인력 ⑤ E:소속 외 행정업무 인력(총무, 인사, 회계 등) ⑥ F:비상근 인력 (자원봉사자 제외)	① 여성 ② 남성	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상	년 개월	년 개월	해당기관 호봉체계 기준의 호봉수 기입	① 상용직 ② 계약직 ③ 일용/일시 직 ④ 파견/왕역 직 ⑤ 특수고용	①전문대 졸업 ②사제 대졸(중외포함)- 사회복지학과 ③사제 대졸(중외포함)- 사회복지학 외 전공 ④석사학위 ⑤박사학위 ⑥기타	⑥ 없음 ① 사회복지사( )급 ② 사회복지사임상심리사( )급 ③ 정신건강전문요원 ④ 변호사 ⑤ 기타( )
상담원 A				년 개월	년 개월				
상담원 B				년 개월	년 개월				
...				년 개월	년 개월				
...				년 개월	년 개월				
...				년 개월	년 개월				
...				년 개월	년 개월				
...				년 개월	년 개월				
전문인력 A				년 개월	년 개월				
전문인력 B				년 개월	년 개월				
...				년 개월	년 개월				
...				년 개월	년 개월				
...				년 개월	년 개월				

1)종사자	2)직급	3)성별	4)연령	5)근속기간	6)경력기간	7)호봉	8)종사상 지위	9)학력	10)보유 자격증 (복수 응답)
(2020.7.31. 기준)									
★기관 소속 인력 진세에 대해 각각 작성	① A:기관장 ② B:팀장/선임상담원 ③ C:사원: 상담원 ④ D:사원: 상담원 제외 상근 전문인력 ⑤ E:소속 외 행정업무 인력(총무, 인사, 회계 등) ⑥ F:비상근 인력 (자원봉사자 제외)	① 여성 ② 남성	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상	년 개월	년 개월	해당기관 호봉체계 기준의 호봉수 기입	① 상용직 ② 계약직 ③ 일용/일시 직 ④ 파견/왕역 직 ⑤ 특수고용	①전문대 졸업 ②사제 대졸(중외포함)- 사회복지학과 ③사제 대졸(중외포함)- 사회복지학 외 전공 ④석사학위 ⑤박사학위 ⑥기타	⑥ 없음 ① 사회복지사( )급 ② 사회복지사임상심리사( )급 ③ 정신건강전문요원 ④ 변호사 ⑤ 기타( )
				년 개월	년 개월				
				년 개월	년 개월				
				년 개월	년 개월				
				년 개월	년 개월				
				년 개월	년 개월				
				년 개월	년 개월				
				년 개월	년 개월				
				년 개월	년 개월				
				년 개월	년 개월				

※ 1) 기입된 종사자 수는 앞서의 질문 8)에 기입한 전체 종사자 수와 일치해야 합니다. 종사자 개인이 성명을 기재하지 않고, 직종별 A, B, C... 등의 형태로 작성합니다.  
 ※ 2) 해당종사자의 직급이 <보기>에 제시되지 않은 경우, ⑦기타로 기입하여 직접 작성해 주십시오. ③입장인원서 ④선진(전)상담사(의)의 경우 2가지 모두 체크(기입)합니다.  
 ※ 3) 5) 근속기간 및 경력기간은 현재 근무하고 있는 기관에서의 근무경력을 포함합니다.  
 ※ 4) ① 상용직: 고용 계약기간 1년 이상의 계속 고용이 보장되는 종사자  
 ② 임시직: 고용 계약기간이 1개월 이상, 1년 이하의 종사자, 기간제 근로  
 ③ 일용/일시직: 고용 계약기간이 1개월 미만  
 ④ 파견/왕역직: 외부 기관 사업수를 통해 고용되었으나, 파견 받은 사용자의 지휘감독을 받는 종사자  
 ⑤ 특수고용: 도급계약 등의 계약을 통해 체결하여 근무제공 받거나 근로시간 등을 계약으로 결정할 수 있는 종사자  
 ※ 9) 귀 기관에서 수행하는 업무와 관련한 자격증은 모두 기재하고, 급수가 확인되는 경우 급수도 별도 표기합니다. 예를 들어, 사회복지사 2급의 경우 ①:2로 기입합니다.

448 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

**B3** 지난 한해 동안(2019.8.1.~2020.7.31.) 귀 기관 종사자 중에서 이직자가 있었습니까? 있다면 전체 이직자 수는 어느 정도 되었는지요?

1) 이직자 없음

2) 이직자 있음 → **B3.1** 지난 한 해 이직자는 총 몇 명이었습니까? \_\_\_\_\_명

**B3.2** (이직자가 있는 경우) 주요 이직 사유는 무엇입니까? 다음 <보기> 중, 가장 주된 이유 2가지는 무엇이었습니까? 1순위: \_\_\_\_\_ 2순위: \_\_\_\_\_

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1) 출산 및 육아                                | 2) 이사 또는 거주지 변경 |
| 3) 건강상의 이유                                | 4) 업무부담 및 스트레스  |
| 5) 타 기관으로 이직(학대, 폭력대응 관련 다른 보호서비스 제공기관)   |                 |
| 6) 타 영역으로 이직(보호서비스 외 사회복지기관) 또는 법인 내에서 전직 |                 |
| 7) 인사 및 처우 불만족                            | 8) 계약기간 만료      |
| 9) 모름 / 기타 1) 출산 및 육아                     | 10) 기타( _____ ) |

**B4** 귀 기관은 종사자의 결원이 발생한 경우, 신규 채용을 진행하는 과정은 대체로 어떠했습니까?

- 1) 매우 힘들었다
- 2) 대체로 힘들었다
- 3) 보통 (별다른 문제 없음)
- 4) 대체로 쉽게 진행되었다.
- 5) 매우 평탄하게 진행되었다

**B5** 귀 기관에서 신규직원 채용 시 가장 우선적으로 고려하는 것은 무엇인가요? 다음 <보기> 중, 가장 주된 이유 2가지는 무엇이었습니까? 1순위: \_\_\_\_\_ 2순위: \_\_\_\_\_

- |                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| 1) 보호서비스 영역에서의 경력       | 2) 전공분야, 학력 및 학위   |
| 3) 관련 자격증의 보유 여부 및 자격급수 | 4) 사회복지 영역에서의 경력   |
| 5) 학대-폭력 이슈에 대한 민감성     | 6) 사회문제에 대한 헌신과 열정 |
| 7) 기관 또는 법인의 인재상과의 적합성  | 8) 일자리에 대한 열박함     |
| 9) 기타: _____            |                    |

**B6** 2020년 7월 31일 기준, 해당 기관에 소속된 종사자의 월평균 임금수준을 알아보기 위한 질문입니다. 직급·직종에 따른 기본급과 별도수당을 구분하여 말씀해 주십시오.

※ 해당 직급·직종의 복수(2명 이상)가 있는 경우, 평균임금을 명시해주시기 바랍니다.

직급 및 직종 (※ 세후 기준으로)		A. 1개월 기본급	B. 별도수당	C. 총급여(A+B)
상근직	A. 기관장	_____ 만원	_____ 만원	_____ 만원
	B. 팀장/선임상담원	_____ 만원	_____ 만원	_____ 만원
	C. 사원: 상담원	_____ 만원	_____ 만원	_____ 만원
	D. 사원: 상담원 제외 상근 전문인력	_____ 만원	_____ 만원	_____ 만원
	E. 상담 외 행정업무 인력 (종무, 인사, 회계 등)	_____ 만원	_____ 만원	_____ 만원
비상근직	F. 비상근 인력 (자원봉사자 제외)			_____ 만원

**B7** 귀 기관에서는 보건복지부에서 매년 제시하고 있는 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인을 적용한 임금을 지급하고 있습니까?

- 1) 인건비 가이드라인을 준수하고 있다
- 2) 준수하지 못하고 있다

▶ **B7\_1** (인건비 가이드라인 미적용의 경우) 귀 기관의 인건비 책정의 기준은 당해년도 가이드라인의 몇 % 수준이라고 생각하십니까?

- 1) 70% 미만
- 2) 70% 이상~80% 미만
- 3) 80% 이상~90% 미만
- 4) 90% 이상~100% 미만
- 5) 기타

450 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

- B8** 귀 기관에서 근무하고 있는 보호서비스 종사자의 평균 초과근무시간을 파악하고자 합니다.  
 지난 일년(2019.8.1.~2020.7.31.) 간을 회상해보았을 때, 법정근무시간(주 40시간) 이외에 야간근무 또는 주말 근무 등을 포함한 "초과 근무시간"을 1주일 평균으로 기입해주시십시오.  
 ※ 응답자 개인의 1주일 평균 초과 근무시간이 아닌, 전체 직원의 1주일 평균 초과 근무시간을 의미합니다.  
 ※ 파트타임 근무자, 자원봉사자 등은 제외한 상근인력을 기준으로 응답해주시십시오.

※ 산출방법

'1인 평균 초과 근무시간은 전체 직원의 초과근무시간의 총 합계에서 직원의 수를 나눈 값을 작성해주시기 바랍니다. 아래 예시를 참고하여 작성해주시기 바랍니다.

예) 해당 영역 담당자가 3인(A, B, C)인 경우,

A 직원은 1주일 평균 5시간 초과 근무

B 직원은 1주일 평균 2시간 초과 근무

C 직원은 1주일 평균 7시간 초과 근무

→ (5 + 2 + 7) ÷ 3명 = 4.7시간 초과 근무

평균 근로 시간	법정근로 시간	+	1인 평균 초과근무시간 *
	주 40시간(8시간*5일)		1주일 평균 _____ 시간 초과 근무

- B9** 귀 기관에서는 연장근로 수당을 지급하고 있습니까?

1) 지급하지 않음

2) 지급함 → B9\_1으로 이동

**B9\_1** (연장근로수당을 지급하는 경우) 월평균 최대 인정시간은 몇시간입니까? \_\_\_\_\_ 시간

**B9\_2** (연장근로수당을 지급하는 경우) 월평균 연장근로 수당액은 얼마입니까? \_\_\_\_\_ 원

- B10** 2020년 7월 31일 기준, 귀 기관의 보험 가입자 수 현황을 말씀해 주십시오.

	종사자	산재보험	고용보험	건강보험	국민연금	상해보험	배상책임보험
가입자 수	명	명	명	명	명	명	명

- B11** 귀 기관의 예산운영에 대한 질문입니다. 2019년(2019.1.1.~12.31, 2019 결산기준) 1년간을 기준으로 기입해 주십시오.

총수입은 얼마입니까? \_\_\_\_\_ 만원

총지출은 얼마입니까? \_\_\_\_\_ 만원

**B11\_1** 총지출 중에서 인건비의 비중은 몇 % 정도입니까? \_\_\_\_\_ %

**B12** 귀 기관에서는 종사자의 인적개발 지원과 전문성 향상을 위한 교육·훈련 제도를 실시하고 있습니까?

- 1) 실시함 → **B12\_1**으로 이동       2) 실시하지 않음 → **B13**으로 이동

**B12\_1** 종사자 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 및 심화교육을 어떤 방식으로 실시하고 있습니까?  
해당하는 내용에 모두 체크해 주십시오.

- 1) 현장 사내교육(OJT)  
 2) 외부전문가 초빙 교육  
 3) 직업훈련기관에 위탁 교육  
 4) 모바일, 온라인 등 원격교육  
 5) 대학/대학원 학위 과정 지원  
 6) 기타: \_\_\_\_\_

**B13** 귀 기관에서는 종사자의 전문성 향상을 위해 슈퍼비전을 실시하고 있습니까? 해당되는 응답을 모두 선택해 주십시오.

- 1) 종사자별 슈퍼바이저를 지정하고 있다  
 2) 정기적인 슈퍼비전 체계가 마련되어있다  
 3) 비정기적이지만 필요시 슈퍼비전을 제공할 수 있는 체계가 마련되어있다  
 4) 외부전문가로 구성된 슈퍼비전 지원 체계가 있다

## 452 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

**B14** 귀 기관에 종사 중인 근로자의 복리후생 지원을 위한 제도 운영 실태를 파악하기 위한 질문입니다. 다음 <보기>에서 해당하는 것은 모두 표시해 주십시오(복수응답)

체크란	복리후생 제도 유형	제도 내용 예시
<input type="checkbox"/>	1-1) 초과근무수당	초과근무, 연장근무 전체에 대해 임금 이외의 별도 수당 지급
<input type="checkbox"/>	1-2) 초과근무수당	일부 초과근무에 대해서만 수당 지급(예산 범위 내에서만 지급)
<input type="checkbox"/>	2) 유급휴가	연차유급휴가, 산전후휴가, 유급휴일, 병가
<input type="checkbox"/>	3) 주거비 보조	임대주택(사택), 기숙사, 주택 구입 자금 대여, 전월세 자금 지원 등
<input type="checkbox"/>	4) 건강보건관련 비용지출 지원	의료서비스, 건강검진 등
<input type="checkbox"/>	5) 식사비 보조	식비지원, 급식시설 운영, 외부 식당 이용, 식권 제공 등
<input type="checkbox"/>	6) 문화체육오락비용 보조	도서관, 휴게실, 운동장, 체육관 샤워시설, 사내동호회 지원 등
<input type="checkbox"/>	7) 사보험료 지원	근로자를 피보험자로 하는 생명보험·개인연금 등의 사보험료 지원
<input type="checkbox"/>	8) 경조비	결혼·출산 축의금, 사망 조의금, 상병 위로금, 퇴직 전별금 등
<input type="checkbox"/>	9) 자녀학비 보조	근로자 자녀의 정규 학교 학자금 지원 등
<input type="checkbox"/>	10) 보육 지원	탁아 및 양육비 지원, 직장보육시설 설치 등
<input type="checkbox"/>	11) 근로자 휴양 지원	휴양소, 콘도미니엄, 상여에 포함되지 않는 하계 휴가비 등
<input type="checkbox"/>	12) 통근 비용	통근버스, 주차비 지원 등
<input type="checkbox"/>	13) 자기계발 지원	근로자 본인의 학자금, 수강비 등
<input type="checkbox"/>	14) 근로자 상담	상담전문가에 의한 고충상담, 부부상담, 가족상담 등
<input type="checkbox"/>	15) 탄력근무제	근무시간(출퇴근시간)의 범위를 자율적으로 결정하는 제도
<input type="checkbox"/>	16) 기타	(자세히 기술 )

C. 근무실태

※ 다음은 현재 보호서비스를 제공하고 있는 종사자의 업무를 책무와 과업으로 구분해본 결과입니다. 해당 직무표를 참고하여 아래의 문항에 응답해주시요.

책무		과업										
학대·폭력 대응	신고상담	24시간 상담전화	내방신고접수	인자신고접수	온라인 상담 접수	경찰, 신고전화 등을 통한 접수	일반상담	민원응대	전산입력	일지작성	수파비전	
	학대조사_개인	조사전 회의 <sup>1)</sup>	기초 정보조사	조사동행 등 협조요청 <sup>2)</sup>	현장 조사	기타 자료조사	전산입력	일지작성	수파비전			
	학대조사_집단	조사전 회의	기초 정보조사	조사동행 등 협조 요청	현장조사, 관계자 조사 등	기타 자료조사	전산입력	일지작성	수파비전			
	응급조치	보호체계 조사	협조요청	살피 및 생활시설 연계	병원연계	행위자 사건 처리	전산입력	일지작성	수파비전			
	사제미단 및 자원계획 수립	사제회의 자료작성	사제회의 운영	사제 진로 위원회 운영	안전점검·평가	서비스 계획수립	전산입력	일지작성	수파비전			
	서비스 제공	상담자료 서비스 제공 피해야 상담	상담 서비스 제공 준비인 상담 <sup>3)</sup>	이로 연계	사법절차 지원	가족 재결합 프로그램	보호·공공·학습·기타 자원연계	전산입력	일지작성	수파비전		
	사후관리	사제 총괄회의	사후관리_연문	사후관리_기관연계	사후관리_전화	전산입력	일지작성	수파비전				
학대·폭력 예방	학대예방을 위한 업무_교육	학대예방교육, 비신고 의무자	학대예방교육, 신고의무자	이동관리교육	교육자료 제작							
	학대예방을 위한 업무_홍보	홍보 계획	언론 대응 및 홍보	기관별문 및 캠페인 등	각종 세미나 및 행사 개최	홍보물 제작						
	학대예방을 위한 업무_지역 네트워크	MOU 체결	외부 유관기관 회의 참석	협력기관 간담회								
기타 행정	보고행정	문서 수발신	각종 증명서서류 발급	통계 및 요구자료 작성	유관기관 및 지자체 등대	실태조사 (전수 조사 <sup>4)</sup> )						
	관리행정	외부자원 및 강사양성 등	자원봉사실 습생 관리	후원관리								
	기관운영	인사관리, 채용, 급여 등	예산 등 회계관리	기관운영 관리								

- 1) 조사실시 전 업무분장 등을 위한 내부회의
- 2) 외부 기관과의 업무분장, 행정처리 등에 관한 사전 논의(회의)
- 3) 가족, 친지 등 주변인 대상 상담
- 4) 비정기적으로 중앙부처 혹은 지자체 요청으로 실시되는 시설 혹은 대상자 전수조사

## 454 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

- C1** 귀 기관의 전체 업무량을 100%로 할 때, 다음 업무 유형별 비중을 산정해주시시오.  
 보호서비스 핵심 책무를 “학대·폭력 대응”, “학대·폭력 예방” 및 “기타 행정”이라고 할 때, 기관 전체 중 사자가 수행한 각 책무 유형별 비중을 기입합니다.

**작성지침**  
 전체 직원들의 모든 업무를 100%로 했을 때, 다음의 주요 책무에 소요되는 시간이 차지하는 비율을 기입합니다.

핵심 책무		책무별 비중
<b>1) 학대·폭력 대응...①</b>		_____ %
신고상담	24시간 상담전화, 내방신고접수, 인자신고접수, 온라인 상담접수, 경찰 신고전화 등을 통한 접수, 일반상담, 민원응대, 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전	
학대조사 개인	조사전 회의, 기초정보조사, 조사동행 등 협조요청, 현장 조사, 기타 자료조사, 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전	
학대조사 집단	조사전 회의, 기초정보조사, 조사동행 등 협조 요청, 현장조사, 관계자조사 등, 기타 자료조사, 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전	
응급조치	보호체계조사, 협조요청, 쉼터 및 생활시설연계, 병원연계, 행위자, 사건처리, 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전	
사례판단 및 지원계획 수립	사례회의자료작성, 사례회의운영, 사례전문위원회 운영, 안전점검·평가, 서비스 계획수립, 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전	
서비스제공	상담치료서비스 제공, 피해자 상담, 상담서비스 제공, 주변인 상담, 의료연계, 사법절차 지원, 가족재결합프로그램, 보호공공 학습기타 자원연계, 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전	
사후관리	사례종결회의, 사후관리 방문, 사후관리 기관연계, 사후관리 전화, 전산입력, 일지작성, 슈퍼비전	
<b>2) 학대·폭력 예방...②</b>		_____ %
학대·폭력예방을 위한 교육	학대예방교육, 비신고의무자, 학대예방교육 신고의무자, 아동권리교육, 교육자료 제작	
학대·폭력예방을 위한 업무 홍보	홍보 계획, 언론대응 및 홍보, 기관방문 및 캠페인 등, 각종 세미나 및 행사 개최, 홍보물 제작	
학대·폭력예방을 위한 업무 지역네트워크	MOU체결, 외부 유관기관 회의 참석, 협력기관 간담회	
<b>3) 관련 기타 행정...③</b>		_____ %
보고행정	문서수발신, 각종 증명서서류발급, 통계 및 요구자료 작성, 유관기관 및 지자체 등대, 실태조사(전수조사)	
관리행정	외부자원 및 강사양성 등, 자원봉사·실습생 관리, 후원관리	
기관운영	인사관리·채용, 급여 등, 예산상 등 회계 관리, 기타운영관리	
<b>합계: ①+②+③ (합계는 반드시 100%입니다)</b>		100%

**C 2** 앞서 살펴본 “학대·폭력 대응”, “학대·폭력 예방” 영역에서 세부책무별 업무 비중 및 난이도, 중요도를 답변해주십시오

작성지침

해당 업무를 수행하는 전체 종사자들의 세부 책무별에 대한 의견을 취합하여 평균값을 각각 기입합니다.

- A. 현재 업무비중: 핵심 책무 전체 업무량을 100%로 할 때, 세부책무를 수행하는데 소요되는 시간이 차지하는 **업무의 비중**
- B. 현재 업무난이도: 업무의 난이도를 ①~⑤로 할 때 세부 책무별 **업무의 난이도**
- C. 업무 중요도: (현재의 업무비중과 무관하게) 학대, 폭력대응 보호·옹호기관에서 가장 집중해야 할 세부 책무별 **업무의 중요도**

**C2.1** 학대·폭력 대응 책무

핵심 책무	세부책무	A. 현재 업무비중	B. 현재 업무 난이도(①~⑤)					C. 업무 중요도(①~⑤)				
			매우 낮음	대체로 낮음	보통	대체로 높음	매우 높음	매우 낮음	대체로 낮음	보통	대체로 높음	매우 높음
학대·폭력 대응	신고상담	___%	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	학대조사_개인	___%	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	학대조사_집단	___%	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	응급조치	___%	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	사례판단 및 지원계획 수립	___%	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	서비스제공	___%	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	사후관리	___%	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	합 계	100 %										

**C2.2** 학대·폭력 예방 책무

핵심 책무	세부책무	A. 현재 업무비중	B. 현재 업무 난이도(①~⑤)					C. 업무 중요도(①~⑤)				
			매우 낮음	대체로 낮음	보통	대체로 높음	매우 높음	매우 낮음	대체로 낮음	보통	대체로 높음	매우 높음
학대·폭력 예방	학대예방을 위한 업무_교육	___%	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	학대예방을 위한 업무_홍보	___%	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	학대예방을 위한 업무_지역네트워크	___%	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	합 계	100 %										

456 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

**C3** 다음 업무 내용 중, 귀 기관의 현재 상황을 고려해 볼 때 **향후 보다 확대하거나 집중강화해야 할 업무**는 무엇이라 생각하십니까? **우선순위 3가지**를 차례대로 기입해 주십시오.

1순위	2순위	3순위

- 1) 신고상담
- 2) 학대조사\_개인
- 3) 학대조사\_집단
- 4) 응급조치
- 5) 사례판단 및 지원계획 수립
- 6) 서비스제공
- 7) 사후관리
- 8) 학대예방을 위한 업무\_교육
- 9) 학대예방을 위한 업무\_홍보
- 10) 학대예방을 위한 업무\_지역네트워크

## D. 학대/폭력 사건의 업무수행 현황

- D1** 지난 1년 간(2019.8.1.~2020.7.31) 귀하의 기관에서 담당했던 학대/폭력에 관해 신고·접수된 건은 총 몇인지요?

※ 해당 건은 해당시점 시스템에 입력한 입력건수를 근거하여 답해주시기 바랍니다.

귀하의 기관에서 담당하고 있는 전체 학대/폭력 사례 (A+B+C)	A. 난이도 상(上)	_____건
	B. 난이도 중(中)	_____건
_____건	C. 난이도 하(下)	_____건

- D2** 지난 1년 간(2019.8.1.~2020.7.31) 귀하의 기관에서 담당했던 학대/폭력 이외 일반상담 관련 접수된 건 수는 어느 정도 되는지요?

※ 해당 건은 해당시점 시스템에 입력한 입력건수를 근거하여 답해주시기 바랍니다.

귀하의 기관에서 담당하고 있는 학대/폭력 이외의 일반상담 사례 (A+B+C)	A. 난이도 상(上)	_____건
	B. 난이도 중(中)	_____건
_____건	C. 난이도 하(下)	_____건

## 458 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

**D3** 이제부터는 학대·폭력 사건의 업무현황을 알아보려고 합니다. 귀하의 기관에서 담당했던 학대·폭력 사건 중, 최초 사례접수에서부터 종결까지 **가장 많은 시간이 투입된 사례**와 **가장 적은 시간이 투입된 사례**의 주요 경위를 작성해주시요. 다음 문항에서는 해당 사례의 각 단계에 소요된 시간을 파악할 예정입니다. (핵심 책무별 세부 과업에 소요되는 시간)

### D3\_1

<p>「사례 개요」: <b>가장 많은 시간</b>이 투입된 사례</p> <p style="text-align: center;">사례 개요 □ 직접입력 □ 파일첨부(별도 양식 없음)</p>
<p>- 사례명 :</p> <p>- 관계자 기본정보 :</p> <p>- 접수일시 :</p> <p>- 종결시점 :</p> <p>- 사례 심각 정도 :</p> <p>- 사례의 특징(처리과정, 결과를 포함하여 작성) :</p>

### D3\_2

<p>「사례 개요」: <b>가장 적은 시간</b>이 투입된 사례</p> <p style="text-align: center;">사례 개요 □ 직접입력 □ 파일첨부(별도 양식 없음) □</p>
<p>- 사례명 :</p> <p>- 관계자 기본정보 :</p> <p>- 접수일시 :</p> <p>- 종결시점 :</p> <p>- 사례 심각 정도 :</p> <p>- 사례의 특징(처리과정, 결과를 포함하여 작성) :</p>

**D4** 가장 많은 시간이 투입된 사례의 각 단계에 소요된 시간을 작성해주시시오. (핵심 책무별 세부 과업에 소요된 총 소요시간) 사례명 : \_\_\_\_\_

핵심책무	세부책무	과업	투입된 전체 시간 (시간) (분)	
대응	신고상담	24시간 상담전화	시간 분	
		내방신고접수	시간 분	
		인자신고접수	시간 분	
		온라인 상담접수	시간 분	
		경찰, 신고전화 등을 통한 접수	시간 분	
		일반상담	시간 분	
		민원응대	시간 분	
		전산입력	시간 분	
		일지작성	시간 분	
		슈퍼비전	시간 분	
	학대조사 _개인	조사전 회의	시간 분	
		기초정보조사	시간 분	
		조사동행 등 협조요청	시간 분	
		현장 조사	시간 분	
		기타 자료조사	시간 분	
		전산입력	시간 분	
		일지작성	시간 분	
		슈퍼비전	시간 분	
		조사전 회의	시간 분	
		기초정보조사	시간 분	
	학대조사 _집단	조사동행 등 협조요청	시간 분	
		현장조사, 관계자조사 등	시간 분	
		기타 자료조사	시간 분	
		전산입력	시간 분	
		일지작성	시간 분	
		슈퍼비전	시간 분	
		보호체계조사	시간 분	
		협조요청	시간 분	
		쉼터 및 생활시설연계	시간 분	
		병원연계	시간 분	
	응급조치	행위자 사건처리	시간 분	
		전산입력	시간 분	
		일지작성	시간 분	
		슈퍼비전	시간 분	
		사례회의자료작성	시간 분	
		사례회의운영	시간 분	
		사례전문위원회 운영	시간 분	
		안전점검평가	시간 분	
		서비스 계획수립	시간 분	
		전산입력	시간 분	
	사례판단 및 지원계획 수립	일지작성	시간 분	
		슈퍼비전	시간 분	
		서비스제공	상담치료서비스 제공, 피해자 상담	시간 분
			상담서비스 제공, 주변인 상담	시간 분
			의료 연계	시간 분
			사법절차 지원	시간 분
	가족재결합프로그램		시간 분	

460 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

핵심쟁구	세부쟁구	과업	투입된 전체 시간		
			(시간)	(분)	
		보호·공공·학습·기타 자원연계	시간	분	
		전산입력	시간	분	
		일지작성	시간	분	
		슈퍼비전	시간	분	
	사후관리	사례총결회의	시간	분	
		사후관리 방문	시간	분	
		사후관리 기관연계	시간	분	
		사후관리 전화	시간	분	
		전산입력	시간	분	
		일지작성	시간	분	
		슈퍼비전	시간	분	

**D4.1 가장 적은 시간이 투입된 사례의 각 단계에 소요된 시간을 작성해주시요. (핵심 책무별 세부 과업에 소요된 총 소요시간) 사례명 :** \_\_\_\_\_

핵심책무	세부책무	과업	투입된 전체 시간 (시간) (분)	
대응	신고상담	24시간 상담전화	시간 분	
		내방신고-접수	시간 분	
		인자신고-접수	시간 분	
		온라인 상담-접수	시간 분	
		경찰, 신고전화 등을 통한 접수	시간 분	
		일반상담	시간 분	
		민원응대	시간 분	
		전산인력	시간 분	
		일지작성	시간 분	
		슈퍼비전	시간 분	
	학대조사 _개인	조사전 회의	시간 분	
		기초정보조사	시간 분	
		조사동행 등 협조요청	시간 분	
		현장 조사	시간 분	
		기타 자료조사	시간 분	
		전산인력	시간 분	
		일지작성	시간 분	
		슈퍼비전	시간 분	
		학대조사 _집단	조사전 회의	시간 분
			기초정보조사	시간 분
	조사동행 등 협조요청		시간 분	
	현장조사, 관계자조사 등		시간 분	
	기타 자료조사		시간 분	
	전산인력		시간 분	
	일지작성		시간 분	
	슈퍼비전		시간 분	
	응급조치		보호체계조사	시간 분
			협조요청	시간 분
		쉼터 및 생활시설연계	시간 분	
		병원연계	시간 분	
		행위자 사건처리	시간 분	
		전산인력	시간 분	
		일지작성	시간 분	
		슈퍼비전	시간 분	
		사례판단 및 지원계획 수립	사례회의자료작성	시간 분
			사례회의운영	시간 분
사례전문위원회 운영	시간 분			
안전점검평가	시간 분			
서비스 계획수립	시간 분			
전산인력	시간 분			
일지작성	시간 분			
서비스제공	슈퍼비전	시간 분		
	상담치료서비스 제공, 피해자 상담	시간 분		
	상담서비스 제공, 주변인 상담	시간 분		
	의료 연계	시간 분		
	사법절차 지원	시간 분		
	가족재결함프로그램	시간 분		
	보호-공공-학습-기타 지원연계	시간 분		

462 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

핵심쟁점	세부쟁점	과업	투입된 전체 시간	
			(시간)	(분)
		전산입력	시간	분
		일지작성	시간	분
		슈퍼비전	시간	분
	사후관리	사례종결회의	시간	분
		사후관리 방문	시간	분
		사후관리 기관연계	시간	분
		사후관리 전화	시간	분
		전산입력	시간	분
		일지작성	시간	분
		슈퍼비전	시간	분

## E. 서비스 연계

**E1** 다음은 귀하의 기관에서 보호서비스를 제공하면서 구축하여 운영하고 있는 협력체계에 대한 질문입니다. 협력기관 유형별, 귀 기관의 업무수행을 위한 협력의 정도에 대해 어떻게 생각하십니까?

	협력이 전혀 이루어지지 않는다	경우에 따라 제한적으로 협력적이다	보통이다	대체로 협력적이다	협력이 매우 원활하게 이루어진다
1) 중앙부처(보건복지부)	①	②	③	④	⑤
2) 기관이 소재한 시·도청	①	②	③	④	⑤
3) 기관이 소재한 시·군·구청	①	②	③	④	⑤
4) 기관이 소재한 읍·면·동사무소	①	②	③	④	⑤
5) 경찰서	①	②	③	④	⑤
6) 기타 학대 및 폭력대응 보호전문기관	①	②	③	④	⑤
7) 중앙 지원기관(중앙노인보호전문기관, 중앙아동보호전문기관 등)	①	②	③	④	⑤
8) 사회복지관 등 사회복지 이용시설	①	②	③	④	⑤
9) 쉼터, 일시보호 시설	①	②	③	④	⑤
10) 사회복지 생활시설(아동양육시설, 장애인생활시설, 요양시설 등)	①	②	③	④	⑤
11) 병원·의원 또는 전문병원, 종합병원 등	①	②	③	④	⑤
12) 초·중고등학교	①	②	③	④	⑤
13) 보건소·보건지소	①	②	③	④	⑤
14) 법원 등 법률관련 기관	①	②	③	④	⑤
15) 지역사회보장협의체 등 지역내 민간기구(각종 심의위원회 등)	①	②	③	④	⑤

**G. 보호서비스에 관한 인식 및 의견**

**G1** 귀 기관에서는 확대폭력 대응 보호서비스 제공기관이 지역사회에서 집중적인 사례관리를 비롯하여 예방교육 및 캠페인, 홍보 등의 기관설립 본연의 활동을 적절하게 수행하기 위해 가장 시급한 문제는 무엇이라고 생각하십니까? 문항별로 해당 시급성의 정도를 기입해 주십시오.

		전혀 시급 하지 않다	대체로 시급 하지 않다	보통 이다	대체로 시급 하다	매우 시급 하다
총사자 처우 개선	1) 서비스 제공과정에서 총사자 안전의 보장	①	②	③	④	⑤
	2) 지역사회 유관기관의 연계 및 협력 강화	①	②	③	④	⑤
	3) 보호기관의 인력충원 및 적정 업무량 현실화	①	②	③	④	⑤
	4) 주52시간 근로시간의 준수	①	②	③	④	⑤
	5) 제공인력의 복리후생 수준 향상	①	②	③	④	⑤
	6) 교육훈련 등을 통한 경력개발, 전문성 향상과 승진기회 제공	①	②	③	④	⑤
	7) 인건비 이외 안정적 사업추진을 위한 예산 확보	①	②	③	④	⑤
	8) 업무수행 과정에서 외상후스트레스 등 회복지원 방안의 마련	①	②	③	④	⑤
	9) 인건비 부족에 따른 총사자 처우문제의 해소	①	②	③	④	⑤
	10) 보호서비스 제공인력 권한 확대를 위한 법제도 개선	①	②	③	④	⑤
	11) 총사자 대상 복리후생 수준 향상	①	②	③	④	⑤
	13) 기타 사회복지시설과의 처우 격차 해소	①	②	③	④	⑤
	서비스 전문성 확보	17) 대상자 관리와 서비스 제공 과정의 연속성, 지속성 확보	①	②	③	④
14) 고위험 대상자의 사전적, 예방 차원의 발굴 내실화		①	②	③	④	⑤
15) 확대폭력 사건의 현장조사와 사례관리 기능분화		①	②	③	④	⑤
19) 사례종결 이후 체계적인 모니터링 또는 사후관리 기능 강화		①	②	③	④	⑤
20) 지역사회 대상 예방 활동(교육홍보 및 캠페인) 활성화		①	②	③	④	⑤
협력체계 강화	16) 지역사회 중심의 통합 사례관리 강화	①	②	③	④	⑤
	18) 센터, 일시보호시설 등 지역사회 응급 또는 임시일시 보호지원의 확충	①	②	③	④	⑤
	12) 지자체를 비롯한 정부와의 협력관계 개선	①	②	③	④	⑤

응답자의 기본사항을 입력 해 주십시오.

직 위	<input type="checkbox"/> ① 기관장		<input type="checkbox"/> ② 팀장/선임상담원	
	<input type="checkbox"/> ③ 기타(직접기입: _____ )			
성 별	<input type="checkbox"/> ① 여자	<input type="checkbox"/> ② 남자	연 령	_____ 세
현재 기관 근무경력	_____ 년 _____ 개월	관련 업무 종사 경력	_____ 년 _____ 개월	* 2020. 7. 31 기준

★ 귀 기관의 조직구성과 업무분장 현황을 파악할 수 있도록 조직도 및 업무분장표를 별첨으로 제출해 주시기 바랍니다.

파일첨부 조직도 [ ] 업무분장표 [ ] 없음 [ ]

◇ 바쁘신 중에도 설문에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다. ◇

감사의 의미로 답례품을 드리고자 하오니 아래의 개인정보제공 동의와 정보 입력을 부탁 드립니다.

(주)에스티아이에서는 개인정보보호법에 따라 귀하의 개인정보를 다음과 같이 수집/이용하고자 합니다.

- 수집목적 : 사회복지시설 종사자 보수수준 및 실태조사 응답 답례품 지급, 조사표 응답 내용 확인
- 수집항목 : 이름, 휴대전화번호, 주민등록번호, 은행계좌정보
- 보유 이용 기간 : 개인정보 이용 목적 달성 시(2020년 9월 7일 ~ 2020년 10월 31일)

이에 동의하십니까?

\* 귀하는 개인정보 수집 이용에 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나, 동의를 거부할 경우 답례품지급이 불가합니다.  
 동의합니다.  동의하지 않습니다.(답례품 거절)

개인정보 제3자 제공동의

- 제공받는자 : 선드비
- 제공하는 개인정보 항목 : 휴대전화번호
- 개인정보 이용 목적 : 모바일상품권 발송
- 보유 이용 기간 : 개인정보 이용 목적 달성 시 (2020년 9월7일~2020년 10월31일)

답례품 선택사항(택일)

현금수령(5만원)

이름 [ \_\_\_\_\_ ] 휴대전화번호[ \_\_\_\_\_ ]

주민등록번호 [ \_\_\_\_\_ ]

※기타소득 세무신고를 하기 위해 필요한 정보입니다

은행[ \_\_\_\_\_ ] 계좌번호[ \_\_\_\_\_ ] 예금주[ \_\_\_\_\_ ]

모바일 상품권(5만원권) : 이름 [ \_\_\_\_\_ ] 휴대전화번호 [ \_\_\_\_\_ ]

◇ 감사합니다 ◇

## [부록 2] 사회복지 보호서비스 인력 직무실태조사(종사자용)

### 사회복지 보호서비스 종사자 실태조사

#### ① 아동보호전문기관

국무총리실 산하 국책 연구기관인 한국보건사회연구원에서는 아동, 장애인, 노인 등 사회적 약자를 학대와 폭력으로부터 보호하고 예방하기 위한 보호서비스를 연구하고 있습니다. 최근 학대폭력에 대한 전문적 개입의 필요성이 급증하고 있음에도 불구하고 관련 보호기관에서 근무하는 종사자의 직무수행 여건 및 처우 실태를 실증적으로 파악하여 더 나은 일자리로 만들어나가기 위한 노력은 부족한 실정입니다. 따라서 본 조사 연구를 통해 보호서비스 인력의 직무실태를 객관적으로 파악하여 전문 보호서비스 영역이 좋은 일자리로 자리매김할 수 있는 인력운용의 개선 방안을 마련·제시하고자 합니다.

전국에 설치되어 있는 모든 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관 및 지역 유형별로 추출된 가정폭력상담소를 대상으로 본 조사를 실시하고 있습니다. 조사에 응답하신 내용은 한국 사회의 학대 및 폭력대응 보호서비스의 제공체계를 개선하고 관련 직무의 전문성 심화 및 처우개선에 귀중한 정책 자료로 활용될 예정입니다.

기본적으로 자발적 참여와 개인정보수집 동의에 의해 작성합니다. 귀하께서 제공하신 모든 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 확실하게 보장되며, 순수 연구목적의 통계분석 자료 이외의 용도로는 절대 이용하지 않습니다. 본 조사에서 개인에 대한 문항(성별, 연령, 학력, 고용형태, 직위, 급여수준 등)은 개인을 식별하기 위함이 아니라 인구사회학적 통계 산출을 위한 것입니다. 따라서 설문에 대한 응답은 개인정보수집 동의 하에 무기명으로 작성하며, 응답내용은 통계적 방법으로 익명성을 보장합니다.

바쁘신 중에도 시간을 내어 조사에 적극 참여해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 다시 한 번 조사협조에 감사드립니다. 귀하의 고견은 정책적 제언 및 개선방안 마련에 큰 도움이 될 것입니다.

2020년 8월

본 조사의 내용을 이해하였고 조사에 참여하는 것을 동의합니다.

동의합니다.

동의하지 않습니다.(조사종료)

**A. 기본정보**

**A1** 귀하가 소속된 기관명을 기재해주시요.

기관명	_____
기관유형	아동보호전문기관
기관 소재지	_____ 시도명 _____ 시군구명

**A2** 귀하에 대한 기본정보를 파악하기 위한 질문입니다.

직 위	<input type="checkbox"/> ① 기관장 <input type="checkbox"/> ② 팀장/선임상담원 <input type="checkbox"/> ③ 사원/상담원 <input type="checkbox"/> ④ 사원/치료사 <input type="checkbox"/> ⑤ 기타(직접기입: _____ )		
성 별	<input type="checkbox"/> ① 여자 <input type="checkbox"/> ② 남자	연 령	_____ 세
종사상 지위	<input type="checkbox"/> ① 상용직 : 고용 계약기간 1년 이상의 계속 고용이 보장되는 종사자 <input type="checkbox"/> ② 임시직 : 고용 계약기간이 1개월 이상, 1년 미만의 종사자, 기간제 근로 <input type="checkbox"/> ③ 일용/일시직 : 고용 계약기간이 1개월 미만 <input type="checkbox"/> ④ 파견/용역직 : 외부 파견 사업주를 통해 고용되었으나, 파견 받은 사용자의 지휘감독을 받는 종사자 <input type="checkbox"/> ⑤ 특수고용 : 도급계약 등의 계약을 통해 체결하여 근로제공 방법이나 근로시간 등을 독자적으로 결정할 수 있는 종사자 <input type="checkbox"/> ⑥ 기타		
보유 자격증	<input type="checkbox"/> ① 사회복지사 ( _____ )급 <input type="checkbox"/> ② 심리치료사/임상심리사 ( _____ )급 <input type="checkbox"/> ③ 기타 ( _____ )		
학 령	<input type="checkbox"/> ① 전문대 졸업 <input type="checkbox"/> ② 4년제 대졸(중퇴포함)- 사회복지학과 <input type="checkbox"/> ③ 4년제 대졸(중퇴포함) 사회복지학 외 전공 <input type="checkbox"/> ④ 석사학위 <input type="checkbox"/> ⑤ 박사학위 <input type="checkbox"/> ⑦ 기타		
현 기관 근무경력은 얼마나 됩니까?	_____ 년 _____ 개월		* 2020. 7. 31 기준
확대/폭력 관련 기관에서 근무한 경력이 있습니까?	_____ 년 _____ 개월 * 2020. 7. 31 기준	사회복지 영역에서 근무한 경력이 있습니까?	_____ 년 _____ 개월 * 2020. 7. 31 기준

468 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

- A3** 지난 일년 간을 회상해보았을 때(2019.8.1.~2020.7.31.) 법정근무시간(주 40시간) 이외에 야간 근무, 주말 근무 등을 포함한 “초과근무시간”을 1주일 평균으로 기입해주세요.
- \* 초과근무를 하지 않을 경우, “0”으로 기입하시면 됩니다.

주당 법정 근로 시간	1주일 평균 초과근무시간	
	1주일 평균 일	1주일 평균 시간 초과 근무
주 40시간(8시간*5일)	+	

- A4** 귀하께서는 2020년 상반기, 코로나-19로 인해 종전과 비교하여 근무시간에 변화가 있었습니까?

- ① 변화 없음
- ② 줄어들었음 **A4.1** →
- ③ 증가하였음 **A4.1** →
- A4.1** (줄거나 늘어났다고 응답한 경우) 일주일 평균 근로시간을 기준으로 얼마나 변화했다고 생각하십니까?
- ① 3시간 미만
- ② 3시간 이상~5시간 미만
- ③ 5시간 이상~7시간 미만
- ④ 7시간 이상~10시간 미만
- ⑤ 10시간 이상

- A5** 귀하의 현재 일자리에서 월평균 급여는 얼마나 됩니까? 지난 1년간(2019.8.1.~2020.7.31.) 평균 급여를 말씀해 주십시오. 만약 정확한 금액을 모른다면 대략적인 금액을 말씀해 주십시오.
- \* 세금 공제 후 금액이며, 1년 미만 종사자는 입사 이후 급여의 평균 금액을 기입해주세요.

월평균 \_\_\_\_\_ 만원 \* 세금 공제 후

- A5\_1** 학대/폭력 관련 보호서비스 업무를 시작하셨을 때 임금은 얼마나 되었습니까?

\* 현 직장이 보호서비스 업무를 시작한 첫 직장이면 현 직장에서 받은 초봉을 의미하며, 보호서비스 영역의 직장 경험이 있는 경우는 해당 직장에서 보호서비스 업무를 시작했을 시점을 기준으로 응답해주시면 됩니다.

월평균 \_\_\_\_\_ 만원 \* 세금 공제 후

- A6** 귀하는 본 기관의 일자리를 통해서 다음의 사회보험에 가입되어 있습니까?

(1) 국민연금	<input type="checkbox"/> ① 가입되어 있다	<input type="checkbox"/> ② 가입되어 있지 않다	<input type="checkbox"/> ③ 잘 모르겠다
(2) 국민건강보험	<input type="checkbox"/> ① 가입되어 있다	<input type="checkbox"/> ② 가입되어 있지 않다	<input type="checkbox"/> ③ 잘 모르겠다
(3) 고용보험	<input type="checkbox"/> ① 가입되어 있다	<input type="checkbox"/> ② 가입되어 있지 않다	<input type="checkbox"/> ③ 잘 모르겠다
(4) 산재보험	<input type="checkbox"/> ① 가입되어 있다	<input type="checkbox"/> ② 가입되어 있지 않다	<input type="checkbox"/> ③ 잘 모르겠다

- A7** 귀하는 본 기관에 최초 입사하실 때, 근로계약을 작성하였습니까?
- ① 작성하였음  ② 작성하지 않음

**B. 업무수행 실태**

- B1** 귀하가 현재 담당하고 있는 사례는 **중 몇 건**입니까?  
 전체 말고 계신 사례를 **대응 수준 또는 업무의 난이도에 따라** 주관적으로 판단할 때,  
 상·중·하 난이도별 사례 수를 말씀해 주십시오.  
 ※ 중경되지 않은 것은 모두 포함되며, 학대폭력사례 및 일반사례를 포함한 사례 수를 의미합니다.

본인이 담당하고 있는 전체 사례 수(A+B+C)  _____ 건	A. 난이도 상(上)	_____ 건
	B. 난이도 중(中)	_____ 건
	C. 난이도 하(下)	_____ 건

- B2** 학대폭력 관련 보호서비스 업무를 수행하는 과정 전반이 **신변안전상 위험한 일**이라고 생각하십니까?

- ① 그렇다                       ② 아니다                       ③ 모름/무응답

- B3** 귀하는 지난 **1년간(2019.8.1.~2020.7.31.)** 업무 수행 중에 다음과 같이 안전의 위협을 느낀 경험이 있습니까?  
 경험이 있는 경우, 해당 행위의 주체는 업무관계자(동료, 유관기관 등)입니까? 서비스 대상자입니까?

안전의 위협 유형	A. 업무 수행 중 경험 여부			B. 행위 주체(중복응답)	
	있다	없다	모름	업무관계자	서비스 대상자
1) 언어폭력	<input type="checkbox"/>				
2) 성희롱·성추행	<input type="checkbox"/>				
3) 협박·위협	<input type="checkbox"/>				
4) 모욕적 행동	<input type="checkbox"/>				
5) 기타 안전상 위협 (내용: _____ )	<input type="checkbox"/>				

- B4** 귀하가 근무하는 기관은 종사자의 안전을 위한 보호조치를 적절하게 이행하고 있다고 생각하십니까?

- ① 종사자의 안전을 위한 **별다른 보호조치**를 제공하지 않는다.  
 ② 종사자의 안전을 위한 **최소한의 보호조치**를 하고 있다. (문 B4\_1 로)  
 ③ 종사자의 안전을 위한 **적절한 보호조치**를 제공하고 있다.(문 B4\_1 로)  
 ④ 종사자의 안전을 위해 **충분한 보호조치**를 제공하여 안전한 근무환경에서 일하고 있다.(문 B4\_1 로)

- B4\_1** (②③④응답자만) 기관에서 제공되는 안전을 위한 보호조치는 어떠한 것입니까?

- 1) CCTV 설치(기관 출입구 및 외부 접근로)  
 2) CCTV 설치(기관내 업무공간)  
 3) 외부 경비업체를 통한 보안체계 마련  
 4) 개방형 상담실 또는 원웨이 미러가 설치된 상담실 보유  
 5) 스프레이 또는 가스총 등의 호신용품 보유  
 6) 인근 경찰서를 직접 연락할 수 있는 비상벨, 비상 연락체계 운영  
 7) 보건복지부 또는 유관기관에서 발간한 신변 안전매뉴얼 준수  
 8) 기타 (내용: \_\_\_\_\_ )

470 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

**B5** 다음은 보호서비스 제공인력이 담당하고 있는 업무를 아래의 과업으로 구분해보았습니다.

본인이 수행하고 있는 과업별로 지난 1년간(2019.8.1.~2020.7.31.) 해당 과업의 수행 여부 및 업무 난이도, 수행 빈도, 수행 건수, 소요 시간, 적정 소요시간에 대해 답해주시요.

- A. **본인 수행 여부:** 해당 과업을 본인이 수행하는 경우에 체크해주시요.
- B. **수행 빈도:** 지난 한 해를 기준으로 해당 과업 의 수행 빈도를 기입합니다.  
매일 수행하는 과업인지, 주간/월간/분기/연간 단위로 수행하는 과업인지를 체크해주시요.
- C. **수행 건수:** C에서 응답한 빈도에 따른 해당 업무 수행 건수를 응답해주시요.  
*예를 들어 내방상담을 주간단위로 수행하며 주당 5건 정도의 상담을 한다면 아래의 형태로 입력합니다.*

과업	A. 본인 수행 여부	B. 수행빈도 ① 일일 ② 주간 ③ 월간 ④ 분기 ⑤ 연간	C. 수행건수
	내방상담	V	②

- D. **실제 소요시간:** 지난 한 해를 기준으로 해당 과업 한 건당 소요되는 평균 시간을 분 단위로 기입합니다.

*예를 들어 내방상담 한건당 평균 30분이 소요되면 아래의 형태로 입력합니다.*

과업	A. 본인 수행 여부	B. 수행빈도 ① 일일 ② 주간 ③ 월간 ④ 분기 ⑤ 연간	C. 수행건수	D. 실제 소요 시간 [건당]
	내방상담	V	②	5 건

- E. **적정 소요시간(희망):** 해당 과업을 충실히 수행(업무 지침·규정 등을 준수하고, 이용자 욕구에 충분히 대응함을 의미)하기 위해서 필요한 적정 소요시간을 분 단위로 기입합니다.

*예를 들어 방문상담 1건을 충실히 수행하기 위해서 2시간이 필요하다면 아래의 형태로 입력합니다.*

과업	A. 본인 수행 여부	B. 수행빈도 ① 일일 ② 주간 ③ 월간 ④ 분기 ⑤ 연간	C. 수행건수	D. 실제 소요 시간 [건당]	(희망) 적정 소요시간 [건당]
	내방상담	V	②	5 건	30분

- F. **업무난이도:** 해당 과업을 수행하며 느끼는 업무 난이도를 1~5점 척도로 응답해주시요.  
(숫자가 커질수록 업무난이도가 높음을 의미합니다. ①난이도가 아주 낮음 ~ ⑤난이도가 매우 높음)

노인보호전문기관 보호서비스 제공인력의 업무입니다. 본인이 수행하고 있는 과업을 V표시 해주십시오.

책무		과업									
학대 폭력 대응	신고상담	24시간 상담전화	내방신고 접수	인지신고 접수	온라인 상담·접수	경찰 신고전화 등을 통한 접수	일반상담	민원응대	전산입력	일지작성	수퍼비전
	학대조사 _개인	조사전 회의 <sup>1)</sup>	기초 정보조사	조사동행 등 협조요청 <sup>2)</sup>	현장 조사	기타 자료조사	전산입력	일지작성	수퍼비전		
	학대조사 _집단	조사전 회의	기초 정보조사	조사동행 등 협조 요청	현장조사 관계자 조사 등	기타 자료조사	전산입력	일지작성	수퍼비전		
	응급조치	보호체계 조사	협조요청	승리 및 생활시설 연계	병원연계	행위자 사건 처리	전산입력	일지작성	수퍼비전		
	사례판단 및 지원계획 수립	사례회의 자료작성	사례회의 운영	사례 전문 위원회 운영	안전점검·평가	서비스 계획수립	전산입력	일지작성	수퍼비전		
	서비스 제공	상담자료 서비스 제공 피해자 상담	상담 서비스 제공 주변인 상담 <sup>3)</sup>	의료 연계	사법절차 지원	가족 재결합 프로그램	보호·공공·학습·기타 자원연계	전산입력	일지작성	수퍼비전	
	사후관리	사례 종결회의	사후관리 방문	사후관리 기관연계	사후관리 전화	전산입력	일지작성	수퍼비전			
학대 폭력 예방	학대예방을 위한 업무 교육	학대예방교육 _비신고 의무자	학대예방교육 _신고의무자	이동권리교육	교육자료 제작						
	학대예방을 위한 업무 홍보	홍보 계획	언론 대응 및 홍보	기관방문 및 캠페인 등	각종 세미나 및 행사 개최	홍보물 제작					
	학대예방을 위한 업무 지역 네트워크	MOU 체결	외부 유관기관 회의 참석	협력기관 간담회							
기타 행정	보고행정	문서 수발신	각종 증명서서 류 발급	통계 및 요구자료 작성	유관기관 및 지자체 응대	상태조사 (전수 조사 <sup>4)</sup> )					
	관리행정	외부자원 및 강사양성 등	자원봉사 실습생 관리	후원관리							
	기관운영	인사관리 _채용, 급여 등	예산 등 회계관리	기타운영 관리							

- 1) 조사실시 전 업무분장 등을 위한 내부회의
- 2) 외부 기관과의 업무분장, 행정처리 등에 관한 사전 논의(회의)
- 3) 가족, 친지 등 주변인 대상 상담
- 4) 비정기적으로 중앙부처 혹은 지자체 요청으로 실시되는 시설 혹은 대상자 전수조사

472 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

핵심 업무	세부업무	과업	A 본인 수행 여부	B. 수행 빈도 ① 일일 ② 주간 ③ 월간 ④ 분기 ⑤ 연간	C 수행 건수	D. 실제 소요 시간 [건당]	총 수행 시간 [연간]	E (희망) 적용 소요 시간 [건당]	F. 업무 난이도 ①~⑤
대응	신고상담	24시간 상담전화				건	분	분	분
		내방신고접수							
		인자신고접수							
		온라인 상담접수							
		경찰, 신고전화 등을 통한 접수							
		일반상담							
		민원응대							
		전산인력							
		일지작성							
		슈퍼비전							
	학대조사 개인	조사전 회의							
		기초정보조사							
		조사동행 등 협조요청							
		현장 조사							
		기타 자료조사							
		전산인력 일지작성 슈퍼비전							
	학대조사 집단	조사전 회의							
		기초정보조사							
		조사동행 등 협조요청							
		현장조사 관계자조사 등							
		기타 자료조사							
		전산인력 일지작성 슈퍼비전							
	응급조치	보호체계조사							
		협조요청							
		원더 및 생활시설연계							
		병원연계							
		행위자 사건처리							
		전산인력 일지작성 슈퍼비전							
사례판단 및 지원계획 수립	사례회의자료작성								
	사례회의운영								
	사례전문위원회 운영								
	안전점검-평가								
	서비스 계획수립								
	전산인력 일지작성 슈퍼비전								
서비스제 공	상담서비스 제공, 피해자 상담								
	상담서비스 제공, 주변인 상담								
	의료 연계								
	사법절차 지원 가족재결함프로그램 보호-공공-학습기타	자							

핵심 적무	세부적무	과업	A 본인 수행 여부	B. 수행 빈도	C. 수행 건수	D. 실제 소요 시간 [건당]	총 수행 시간 [연간]	E (희망) 적정 소요 시간 [건당]	F. 업무 난이도 ①~⑤
				① 일일 ② 주간 ③ 월간 ④ 분기 ⑤ 연간					
		원연계							
		전산입력							
		일지작성							
		슈퍼비전							
		사례종결회의							
	사후관리	사후관리 방문							
		사후관리 기관연계							
		사후관리 전화							
		전산입력							
		일지작성							
예방	학대예방을 위한 업무 교육	학대예방교육 비신고의무자							
		학대예방교육 신고의무자							
		아동권리교육							
		교육자료 제작							
	학대예방을 위한 업무 홍보	홍보 계획							
		언론대응 및 홍보							
		기관방문 및 캠페인 등							
	학대예방을 위한 업무 지역 네트워크	각종 세미나 및 행사 개최							
		홍보물 제작							
		MOU체결							
기타 행정	보고행정	외부 유관기관 회의 참석							
		협력기관 간담회							
		문서 수발신							
		각종 증명서서류 발급							
	관리행정	통계 및 요구자료 작성							
		유관기관 및 지자체 응대							
		실태조사(전수조사)							
	기관운영	외부지원 및 감사양성 등							
		자원봉사·실습생 관리							
		후원관리							
기타운영 관리	인사관리 채용, 급여 등								
	예산 등 회계 관리								
	예산 등 회계 관리								

474 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

**C. 전문성 강화를 위한 노력**

**C1** 귀하는 업무를 수행하는 중, 업무의 전문성 향상과 경력개발 등을 위해 교육·훈련을 받은 적이 있습니까? 있다면, 지난 1년간(2019.8.1.~2020.7.31.) 총 교육시간은 몇 시간 정도입니까?

교육·훈련의 유형	없다	있다	교육시간
1) 해당 자격을 유지하기 위한 법정교육	<input type="checkbox"/> ① 없다	<input type="checkbox"/> ② 있다 → _____ 시간	
2) 법정교육 외 현재 근무기관에서 제공하는 교육	<input type="checkbox"/> ① 없다	<input type="checkbox"/> ② 있다 → _____ 시간	
3) 법정교육 외 외부기관에서 제공하는 교육	<input type="checkbox"/> ① 없다	<input type="checkbox"/> ② 있다 → _____ 시간	
4) 전문성 향상 등을 위해 개인이 선택·참여한 교육	<input type="checkbox"/> ① 없다	<input type="checkbox"/> ② 있다 → _____ 시간	
5) 현장교육(OJT)	<input type="checkbox"/> ① 없다	<input type="checkbox"/> ② 있다 → _____ 시간	

**C2** 귀하는 기관 내에서 업무수행과 관련하여 어떠한 형태의 수퍼비전을 받고 있습니까?

- 1) 정기적으로 충분한 수퍼비전을 받고 있음.
- 2) 정기적으로 수퍼비전을 받고 있으나 충분하지는 않음.
- 3) 비정기적이지만 필요 시 충분한 수퍼비전을 받고 있음.
- 4) 필요 시 수퍼비전을 받고 있으나, 충분하지 않음.
- 5) 수퍼비전을 받고 있지 않음.

**C3** 귀하는 본인의 업무와 관련 영역에서 전문가협회(예시: 사회복지사협회, 관련 학회 등)에 가입하여 활동하고 있습니까?

- 1) 가입만 하였음(문 C3\_1 로)
- 2) 가입하여 정기적 모임에 참여하고 있음(문 C3\_1 로)
- 3) 가입하여 정기적 모임 참여 뿐 아니라 필요할 때마다 적극적으로 참여하고 있음(문 C3\_1 로)
- 4) 가입하지 않음

**C3\_1** 관련 전문가협회(예시: 사회복지사협회, 관련 학회 등)에 가입하여 활동하는 것이 기관 내에서 담당 업무를 전문적으로 수행하는 데 도움이 된다고 생각하십니까?

- 1) 도움됨
- 2) 도움 되지 않음

### D. 직무 만족도

**D1** 귀하가 본 직업을 가짐으로써 직면하는 가장 큰 세 가지의 어려움(도전)은 무엇이라 생각하십니까?  
다음 <보기>에서 **우선순위 3가지**를 차례대로 기입해 주십시오.

1순위	2순위	3순위

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 낮은 임금<br><input type="checkbox"/> 2) 부족한 훈련 및 전문적 지식<br><input type="checkbox"/> 3) 높은 업무강도<br><input type="checkbox"/> 4) 낮은 수퍼비전과 지지 체계<br><input type="checkbox"/> 5) 낮은 동기부여<br><input type="checkbox"/> 6) 업무를 수행함에 있어 필요한 자원의 제약 | <input type="checkbox"/> 7) 제한된 권한<br><input type="checkbox"/> 8) 비효율적인 조직 내 협력체계<br><input type="checkbox"/> 9) 역할 및 업무성과에 대한 불명확함<br><input type="checkbox"/> 10) 열악한 근무수행 환경/시설<br><input type="checkbox"/> 11) 경력개발 및 경력관리 기회의 부족<br><input type="checkbox"/> 12) 시스템(정보, 데이터) 관리의 어려움/취약함<br><input type="checkbox"/> 13) 기타 |
|--|---|

**D2** 귀하는 앞으로 **얼마나 더** 보호서비스 종사자로 근무하실 예정입니까?

- 1) 올해(2020년) 1년간 (문 D2-1 로)
- 2) 2021년 까지
- 3) 향후 몇 년간
- 4) 다른 일자리를 구할 때 까지
- 5) 계획 없음
- 6) 가능한 한 계속

**D2-1** 올해 안에 이직 또는 퇴직을 고려하는 이유는 무엇입니까? 다음 중, 주된 이유 1가지만 선택해 주십시오.

- 1) 임금수준이 낮아서
- 2) 업무가 어렵고 위험해서
- 3) 보람을 느끼지 못해서
- 4) 장기적인 비전이 없어서
- 5) 고용이 불안정해서
- 6) 개인사정으로
- 7) 기타 (사유: \_\_\_\_\_ )

## 476 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

**D3** 다음은 귀하의 직무만족도를 파악하기 위한 질문입니다. 다음의 <보기>에 대해 어떻게 생각하는지 해당하는 곳에 체크해 주십시오.

	매우 동의한다	대체로 동의한다	보통	대체로 동의하지 않는다	전혀 동의하지 않는다
A. 내가 하는 일에 대한 노력과 업적을 생각할 때, 나는 적절한 보상을 받고 있다	①	②	③	④	⑤
B. 나의 직업은 경력 발전에 대한 전망이 좋다	①	②	③	④	⑤
C. 나의 업무에 합당한 인정을 받는다	①	②	③	④	⑤
D. 나는 직장 동료들과 전반적으로 잘 지낸다	①	②	③	④	⑤
E. 내가 일하는 조직은 최상의 업무수행 능력을 발휘하도록 나에게 동기를 부여한다	①	②	③	④	⑤
F. ** 자녀가 있는 경우에만 응답합니다** 일을 하고 있어 자녀들과 더 잘 지낸다	①	②	③	④	⑤
G. 나는 향후 6개월 안에 이 직업을 잃게 될 것이다	①	②	③	④	⑤
H. 현재의 일을 그만두거나 실직하더라도 나는 비슷한 임금을 주는 직업을 쉽게 찾을 수 있을 것이다	①	②	③	④	⑤

**D4** 현재 직장에서 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 V표시를 해주시기 바랍니다.

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리 환경	1 근무장소가 깨끗하고 쾌적하다	①	②	③	④
	2 내일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다	①	②	③	④
	3 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다	①	②	③	④
직무 요구	4 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	①	②	③	④
	5 (지난 3개월간) 업무량이 현저하게 증가하였다	①	②	③	④
	6 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	①	②	③	④
	7 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	①	②	③	④
직무 자율	8 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	①	②	③	④
	9 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	①	②	③	④
	10 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	①	②	③	④
관계 갈등	11 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	①	②	③	④
	12 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	①	②	③	④
	13 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	①	②	③	④
	14 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다.	①	②	③	④

직무 불안정	15	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	①	②	③	④
	16	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예: 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	①	②	③	④
조직 체계	17	우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	①	②	③	④
	18	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④
	19	우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	①	②	③	④
보상 부적절	20	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	①	②	③	④
	21	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신뢰를 받고 있다.	①	②	③	④
	22	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	①	②	③	④
조직 문화	23	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	①	②	③	④
	24	회식자리가 불편하다.	①	②	③	④
	25	기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	①	②	③	④
	26	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	①	②	③	④
	27	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	①	②	③	④

**D5** 다음은 귀하의 최근 심리상태를 살펴보기 위한 질문입니다. 귀하는 지난 **1주일간** 다음의 <보기>의 느낌을 얼마나 자주 느꼈습니까?

	극히 드물게 (1일 미만)	가끔 (1-2일)	종종 (3-4일)	대부분 그랬다 (5일 이상)
1) 먹고 싶지 않고 식욕이 없다	①	②	③	④
2) 비교적 잘 지냈다	①	②	③	④
3) 상당히 우울했다	①	②	③	④
4) 모든 일들이 힘들게 느껴졌다	①	②	③	④
5) 잠을 설치거나 쉽게 잠을 이루지 못했다	①	②	③	④
6) 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다	①	②	③	④
7) 큰 불만이 없이 생활하였다	①	②	③	④
8) 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다	①	②	③	④
9) 마음이 슬펐다	①	②	③	④
10) 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다	①	②	③	④
11) 도무지 뭘 해 나갈 엄두가 나지 않았다	①	②	③	④

◇ 바쁘신 중에도 설문에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다. ◇

## 478 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구

감사의 의미로 답례품을 드리하고자 하오니 다음의 개인정보제공 동의와 정보 입력을 부탁드립니다.

(주)에스티아이에서는 개인정보보호법에 따라 귀하의 개인정보를 다음과 같이 수집/이용하고자 합니다.

1. 수집목적 : 사회복지 보호서비스 종사자 실태조사 응답 답례품 지급
2. 수집항목 : 휴대전화번호
3. 보유 이용 기간 : 개인정보 이용 목적 달성 시 (2020년 9월7일~2020년 10월31일)  
이에 동의하십니까?

\*귀하는 개인정보 수집 이용에 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나, 동의를 거부할 경우 답례품(모바일상품권) 지급이 불가합니다.  
 동의합니다.  동의하지 않습니다. (답례품 거절)

개인정보 제3자 제공동의

- 1.제공받는자 : 샌드비
- 2.제공하는 개인정보 항목 : 휴대전화번호
- 3.개인정보 이용 목적 : 모바일상품권 발송
- 4.보유 이용 기간 : 개인정보 이용 목적 달성 시 (2020년 9월7일~2020년 10월31일)

\*귀하는 개인정보 수집 이용에 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나, 동의를 거부할 경우 답례품(모바일상품권) 지급이 불가합니다.  
 동의합니다.  동의하지 않습니다. (답례품 거절)

휴대전화번호 [ \_\_\_\_\_ ]

◇ 감사합니다. ◇

## 간행물 회원제 안내

### 회원에 대한 특전

- 본 연구원이 발행하는 판매용 보고서는 물론 「보건복지포럼」, 「국제사회보장리뷰」도 무료로 받아보실 수 있으며 일반 서점에서 구입할 수 없는 비매용 간행물은 실비로 제공합니다.
- 가입기간 중 회비가 인상되는 경우라도 추가 부담이 없습니다.

### 회원 종류

전체 간행물 회원

120,000원

보건 분야 간행물 회원

75,000원

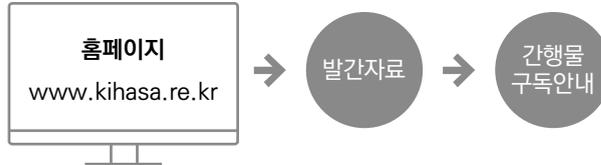
사회 분야 간행물 회원

75,000원

정기 간행물 회원

35,000원

### 가입방법



### 문의처

- (30147) 세종특별자치시 시청대로 370 세종국책연구단지  
사회정책동 1~5F  
간행물 담당자 (Tel: 044-287-8157)

## KIHASA 도서 판매처

- 한국경제서적(총판) 02-737-7498
- 영풍문고(종로점) 02-399-5600
- Yes24 <http://www.yes24.com>
- 교보문고(광화문점) 1544-1900
- 알라딘 <http://www.aladdin.co.kr>