

# 보호서비스 제공 인력의 직무 내용 및 특성: DACUM방법을 활용하여<sup>1)</sup>

Job Description and Characteristics of Protective Service Workers:  
Using the DACUM Method

이정은 | 한국보건사회연구원 전문연구원

이 글은 보호서비스 제공인력의 직무 내용 및 특성을 확인하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 직무분석 방법 중 하나인 DACUM 방식을 활용하여 보호서비스 제공인력의 구체적 직무 내용과 특성을 확인해 보았다. 보호서비스 제공인력의 양성과 효율적 업무 수행을 위해 업무에서 활용 가능한 교육과정 개발과 훈련체계 마련, 보호서비스 영역의 통합 직무 개발, 추가적인 자격인증제 등을 제안하였다.

## 1. 들어가며

아동학대 사건이 끊이지 않고 발생하고 있다. 노인이나 장애인 영역도 마찬가지이다. 가정 내에서뿐만 아니라 어린이집, 노인요양시설, 장애인거주시설 등 다양한 공간에서 발생하는 학대·폭력 사건은 심각한 사회 문제로 부각되고 있다.

헌법에 의해 보장되는 국민의 안전 보장을 위해 국가는 보호서비스를 제공해야 할 역할과 책임이 있다.<sup>2)</sup> 현행 법률상 보호서비스의 제공은 지자체의 책임으로 규정되어 있다. 아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법, 노인복지법, 장애인복지법 등에서는 지자체가 보호서비스 제공 기관을 설립하여 운영할 수 있음을 명시하였으며, 이를

1) 이 글의 일부는 박세경 외. (2020). 『사회복지 보호서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구』의 1장 2절과 3장 1절의 내용을 요약하여 제시함.

2) 보호서비스(protective service)는 돌봄(care) 행위를 기능적으로 세분화하여 일반적이고 기능적인 돌봄(care)과 특정 위험과 곤란으로부터 보살피는 행위로서의 보호(protection)를 구분하고, 학대·폭력에 대응하고 권익옹호에 특화된 돌봄의 영역으로 정의하였음(박세경 외, 2020, pp. 17-18).

근거로 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관 등의 보호서비스 제공 기관이 전국에 설치되어 있다. 그러나 실제로 보호서비스는 정부의 권한을 위탁받은 비영리법인(혹은 공공기관)에 의해 제공되고 있다. 이들 보호서비스 제공 기관은 정부가 수행하는 것과 동일한 권한을 위탁받은 것을 전제로 하고 있으나, 위탁기관에 위임한 권한은 구체적으로 규정되어 있지 않고 복수의 위탁기관이 동질의 보호서비스를 제공할 수 있도록 보장하는 장치 역시 마련되어 있지 않다(박세경 외, 2020). 결국 보호서비스 제공 과정에서 행사하는 권한의 내용과 범위, 공통적으로 담보되어야 할 서비스의 질 등은 개별 보호전문기관, 혹은 보호서비스 제공인력이 감당해야 할 몫이 되었다.

보호서비스 제공인력은 대부분 사회복지사 자격을 갖추고 있지만 그들이 수행하는 업무는 일반적인 사회복지 업무와는 상이한, 각 대상 영역별 법률에 근거하여 수행된다. 초기면접이 아닌 신고접수라는 법적 행위 과정을 밟으며, 친밀감 형성에 기반한 서비스 제공보다는 학대 상황에 대해 객관적 조사를 수행하고, 대상자의 안전을 위한 사법적 조치를 취한다는 점에서 일반적인 사회복지 분야의 업무와는 구별된다(조미라, 심

의선, 장하정, 2019). 그렇기 때문에 보호서비스 제공인력에게는 사회복지사로서의 기본역량뿐 아니라 보호서비스라는 특수하고 전문적인 업무를 수행하기 위한 추가적인 역량이 요구된다. 그럼에도 불구하고 보호서비스 제공인력을 위한 별도의 자격제도나 의무교육과정 등은 충분히 마련되어 있지 않다. 보호서비스 제공인력의 높은 업무량과 이직률, 높은 업무 난도에 따른 긴장과 스트레스 등의 취약한 근무 여건은 그간 여러 연구에서 검토된 바 있다(고주애, 2010; 엄영숙, 장수미, 2014; 윤명숙, 2013; 조미라 외, 2019).

보호서비스 제공인력의 근무 여건 개선을 위한 노력의 시작은 그들의 직무를 확인하는 것이 되어야 한다. 이 글에서는 보호서비스의 틀 안에서 아동, 노인, 장애인으로 구분되는 대상자별 보호전문기관에 근무하는 인력의 직무 내용 및 특성을 확인하고, 보호서비스 제공인력의 양성과 효율적 업무 수행을 위한 자격 및 교육·훈련제도 마련 방안을 제시해 보고자 한다.<sup>3)</sup>

## 2. DACUM방법을 활용한 직무분석의 설계

보호서비스 제공인력의 직무를 구체적으로 확인하고자 직무분석의 다양한 방식 중 DACUM

3) 박세경 외(2020)의 연구에서는 보호서비스를 '대상', '대상 및 장소', '장소 및 실천현장'으로 구분하여, '대상'을 기준으로 아동보호서비스, 노인보호서비스, 장애인권익옹호서비스, '대상 및 장소'를 기준으로 가정폭력 대응서비스, '장소 및 실천현장'을 기준으로 학교사회복지서비스로 구분하여 각 보호서비스별 직무의 특성을 확인하였음. 이 글에서는 대상을 중심으로 한 아동보호서비스, 노인보호서비스, 장애인권익옹호서비스에 한정하여 제시함. 또한 이 글은 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관의 정책추진, 집행체계를 고려하지 않은 단순 비교를 통해 차등적 논의를 시도하는 것이 아닌, 유사성에서 파생된 특수성과 차별성을 확인하고 표준화 가능성을 타진하는 관점에서 시도하는 비교 분석이므로 해석에 주의를 요하는 바임(박세경 외, 2020, p. 21).

방식을 활용하였다. ‘DACUM’은 ‘Developing A Curriculum’의 준말로, 특정 직업 혹은 직무 영역에서 업무를 수행하는 사람들이 수행하고 있는 과업을 효과적으로 규명할 수 있는 직무분석의 한 방법이다(Norton, 1997). DACUM은 훈련된 DACUM 조정자와 다양한 기관에서 해당 직무를 담당하는 5~12명의 숙련된 현장 전문가로 구성된 DACUM 워크숍을 통해 진행된다. 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. 보호서비스 제공인력의 직무 확인을 위한 DACUM 워크숍은 2020년 8월 6일과 7일 양일간 진행되었으며, DACUM 위원회는 6인의 노인보호전문기관의 관장, 3인의 아동보호전문기관의 관장과 2인의 팀장, 5인의 장애인권익옹호기관 관장으로 각각 구성하였다.

DACUM 워크숍은 Norton(1997)의 지침에 준하여 직무를 정의하는 단계, 책무를 도출하는 단계, 책무별 과업을 도출하는 단계, 과업별 필요역량을 도출하는 4단계로 진행하였다. 우선 본격적인 워크숍을 시작하기에 앞서 브레인스토밍 단계로 해당 직무에서 반드시 수행해야 할 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, 한국산업인력공단, 2016, p. 41).<sup>4)</sup> 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 의미 전달이 가능해야 한다. 다음은 책무별 과업을 도출하는 단계로, 과업(task)은 근무 현장에서 수행하는 하나의 의미 있는 단위를 의미한다. 과업은 의미 있는 결과를 산출할 수 있는 최소의 업무 활동 단위로서 측정이 가능하고 결과물이 있는 행동의 단위를 의미한다. 마지막 단계는 과업별 필요역량을 도출하는 단계로, 산출된 과업을 수행함에 있어 요구되는 지식, 기술, 태도 등 필요역량을 도출하였다. 본 단계는 워크숍이 종료된 이후 이메일을 통해 실시되었으며, 지식, 기술, 태도를 망라하여 필요역량을 제시하도록 하였다. 도출된 직무분석 결과에 대해 전문가들의 논의를 바탕으로 타당성을 검토하고, 최종 직무 내용을 확정하였다.

최종 도출된 직무에 따른 수행 실태 및 인식

4) Norton(1997)은 직무 정의를 가장 먼저 수행하도록 하고 있으나, 워크숍을 진행하는 과정에서 해당 단계는 직무분석을 도출하는 마지막 단계에서 수행되었음.

등을 확인하기 위해 기관 담당자를 대상으로 보호서비스 직무실태조사를 실시하였다. 보호서비스 직무실태조사는 2020년 9월 14일부터 10월 9일까지 온라인 웹조사로 실시되었으며, 기관조사와 종사자조사<sup>5)</sup>로 구분하여 진행되었다. 이 글에서는 기관조사의 결과를 활용하였다. 전국 68개의 아동보호전문기관 중 38개소(응답률 55.9%), 전국 34개 노인보호전문기관 중 25개소(응답률 73.5%), 18개 전국 장애인권익옹호기관 중 15개소(응답률 83.3%)가 응답하였다. 기관 기본현황, 고용실태, 근무실태, 업무 수행 현황, 보호서비스에 관한 인식 등을 조사하였으며, 응답자 1인의 의견이 아닌 해당 업무를 수행하는 전체 종사자의 의견을 취합하여 평균값을 제시하도록 하였다(박세경 외, 2020, p. 30).

### 3. 보호서비스 영역별 직무의 특성과 수행 현황

#### 가. 보호서비스 직무의 특성

DACUM 워크숍을 통해 도출된 직무 정의는

아래와 같다. 아동보호전문기관과 노인보호전문기관은 대상자만 상이할 뿐 ‘인권 보호’, 학대에 대한 ‘예방과 대응’, 그리고 ‘전문적 서비스’를 보호서비스 제공인력의 직무로 정의하였다. 장애인권익옹호기관의 경우 유사한 개념이지만 장애인의 자기결정권과 권리에 기반한 접근으로 ‘권리 보장’을 강조하였으며, ‘학대 등의 예방’, ‘권익 옹호’, 그리고 ‘전문적 서비스’로 직무를 정의하였다. 장애인권익옹호기관은 학대·폭력뿐 아니라 장애인이 경험하는 각종 사기 사건, 임금 체불 등에 대응한 다양한 권익옹호를 위한 활동을 수행하고 있는 현실을 반영한 것이라 할 수 있다. 대상자별 특성이 있겠으나 보호서비스 직무는 공통적으로 ‘학대를 예방’하고 ‘대응’하며 ‘전문적 서비스를 제공’함으로써 대상자의 ‘인권(권리)을 보장’하는 것으로 이해할 수 있다.

다음 단계로 책무를 도출한 결과를 <표 2>에 제시하였다. 아동보호전문기관과 노인보호전문기관에서는 13개의 책무가, 장애인권익옹호기관에서는 14개의 책무가 도출되었다. 세 기관에서 제시한 책무들은 공통적으로 학대·폭력 대응, 학대·폭력 예방, 기타 행정으로 구분하였다. 학대·

표 1. 보호서비스 영역별 직무 정의

아동보호전문기관	노인보호전문기관	장애인권익옹호기관
아동 인권 보호를 위하여 아동학대를 예방하고 대응하는 전문적 서비스를 제공한다.	노인 인권 보호를 위하여 노인학대를 예방하고 대응하는 전문적 서비스를 제공한다.	장애인 권리보장을 위하여 장애인의 학대 등을 예방하고 피해자의 권익을 옹호하는 전문적 서비스를 제공한다.

자료: 한국보건사회연구원. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 직무분석을 위한 DACUM 워크숍. 워크숍 결과를 저자가 새로 정리하여 제시함.

5) 종사자조사는 아동보호전문기관 592명, 노인보호전문기관 247명, 장애인권익옹호기관 75명을 대상으로 조사하였음.

표 2. 보호서비스 영역별 책무

	아동보호전문기관	노인보호전문기관	장애인권익옹호기관
학대·폭력 대응	신고상담	신고상담	신고상담
	학대조사(개인/가정 내 학대)	학대조사(개인/가정 내 학대)	학대조사(개인/가정 내 학대)
	학대조사(집단/시설 내 학대)	학대조사(집단/시설 내 학대)	학대조사(집단/시설 내 학대)
	응급조치	응급조치	응급조치
	사례판단 및 지원계획 수립	사례판정	사례판정
	서비스 제공	사례지원	회복지원
	사후관리	사후관리	모니터링
		장애인 차별 업무	
학대·폭력 예방	학대예방을 위한 교육	학대예방을 위한 교육	학대예방을 위한 교육
	학대예방을 위한 홍보	학대예방을 위한 홍보	학대예방을 위한 홍보
	학대예방을 위한 지역네트워크	학대예방을 위한 지역네트워크	학대예방을 위한 지역네트워크
기타 행정	보고행정	보고행정	보고행정
	관리행정	관리행정	관리행정
	기관운영	기관운영	기관운영

자료: 박세경, 이정은, 김유휘, 이한나, 최선영, 서윤경, ..., 제철웅. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 한국보건사회연구원. p. 124 (표 3-2-5). DACUM 워크숍에서 도출한 보호서비스 제공 기관의 기본 책무.

폭력 대응 영역에서는 기관 간 차이는 있으나 학대·폭력 사건이 접수되어 처리·종결되는 일련의 과정이 책무로 도출되었다. 신고상담 - 학대조사 - 응급조치 - 지원계획 수립 및 판정 - 사례지원 - 사후관리/모니터링 순이다.

책무의 구체적인 내용은 기관마다 조금씩 상이한 것으로 나타났다.<sup>6)</sup> 아동보호전문기관의 경우 ‘서비스 제공’의 책무가 도출되었는데, 아동보호전문기관에서는 아동복지법 시행령에 근거한 임상치료 전문인력을 고용하여 상담·치료서비스 제공이 이루어진다는 점에서 나머지 두 기관과 차이를 보인다. 노인보호전문기관과 장애인권익옹호기관의 경우 상담서비스 외의 대상자에 대한

심리·치료적 접근은 외부 전문기관과 연계하여 수행되고 있었다. 노인보호전문기관과 장애인권익옹호기관은 ‘사례판정’이라는 책무가 도출되었다. 이들 기관에서는 학대사례판정위원회를 두고 학대 여부를 판정하는 절차를 수행하는 것으로 확인되었다. 한편 장애인권익옹호기관은 ‘장애인 차별 업무’라는 책무가 도출되었다. 장애인 차별 업무는 장애인권익옹호기관의 지침에는 명시되어 있지 않으나 장애인차별법에 근거하여 장애인 차별에 관한 대응 업무를 담당하고 있는 것으로 나타났다. 지자체 조례에 근거하기 때문에 장애인 차별 업무 수행 여부와 정도는 기관마다 차이가 있는 것으로 확인되었다.

6) 아동보호전문기관의 경우, 2020년 10월부터 아동복지법 개정으로 지자체에서 아동보호 업무를 총괄 담당하게 됨에 따라 아동보호전문기관이 수행하고 있던 신고접수, 현장조사, 응급보호 등의 학대·폭력 대응 업무는 지자체의 아동학대전담공무원이 담당하게 됨(아동복지법, 2020). 이에 향후 아동보호전문기관의 책무는 (표 2)에서 제시한 것과 달라질 수 있음.

학대·폭력 예방은 세 기관에서 공통적으로 교육, 홍보, 지역네트워크가 도출되었으며, 기타 행정으로는 보고행정, 관리행정, 기관운영에 관한 책무가 도출되었다.

다음은 학대·폭력 대응 업무의 책무별 세부 과업 도출 결과이다. 각 기관별로 실제 업무의 차이에 근거하여 책무가 구별되기도 하고, 유사한 직무이지만 기관마다 쓰는 용어나 표현의 차이에 따라 상이한 책무로 도출되었음을 확인할 수 있다.

학대·폭력 대응 업무 중 세 기관에서 공통적으로 도출된 책무를 기준으로 살펴보면 다음과 같다. ‘신고·상담’은 신고 및 접수 방식에 따라 과업의 차이가 있었다. 아동과 노인 보호전문기관의 경우 상담원이 개인 혹은 기관 전화를 활용하여 24시간 운영하는 긴급 신고에 대응하고 있는 업무 특성이 반영되어 ‘24시간 상담전화’라는 과업이 도출되었다. ‘개인/가정 내 학대조사’와 ‘집단/시설 내 학대조사’에서 도출된 과업은 조사계획 수립 - 협조요청 - 현장조사 - 추가조사(자료조사) - 보고서 작성 등의 업무 흐름이 반영되었다. ‘집단/시설 내 학대조사’의 경우 세 기관에서 공통적으로 학대 건에 연관된 ‘관계자 조사’가 과업으로 도출되었다는 점에서 ‘개인/가정 내 학대조사’와 차이를 보일 뿐 세 기관 모두 공통적인 과업이 제시되었다. 응급조치 책무에서는 보호체계조사(아동), 체크리스트 작성(장애인) 등 응급조치를 위한 대상자 기초정보를 확인하고 협조요청을 바탕으로 병원, 쉼터 등의 자원과 연계하는 책무가 공통적으로 도출되었다. 아동보호전문기

관의 경우 행위자 사건처리 책무가 도출되었다.

다음은 응급조치 이후 학대사례 지원에 대한 책무로서 기관 고유의 특성을 반영한 책무들이 제시되었다. 아동보호전문기관은 ‘사례판단 및 지원계획 수립’ 책무가 도출되었으며, 과업으로는 ‘사례회의 자료 작성’, ‘사례전문위원회 운영’, ‘안전점검·평가’가 도출되었다. 노인과 장애인의 경우, ‘사례판정’ 책무 수행의 하위 과업으로 내부 사례회의를 거쳐 학대사례의 전문가 자문을 진행하고 사례판정위원회를 운영, 사례판정서를 작성하고 결과를 통보하는 일련의 과정이 책무로 도출되었다. 아동보호전문기관의 ‘서비스 제공’ 책무에는 앞서 언급한 바와 같이 ‘상담치료서비스’가 제공되며 ‘가족 재결합 프로그램’ 등 아동보호전문기관의 고유한 서비스가 책무로 도출되었다. 노인보호전문기관과 장애인권익옹호기관에서는 서비스 지원계획을 수립하고 각종 상담서비스를 제공하며 외부 기관의 각종 전문서비스(의료, 주거, 복지 등)와 연계하는 일이 책무로 도출되었다. 해당 책무에서는 보호서비스 영역의 특성을 반영한 ‘사법절차 지원’이라는 책무가 세 기관에서 공통적으로 도출되었다.

마지막으로 사후관리 책무로서 사례종결회의를 바탕으로 방문, 전화, 기관 관계망 등을 활용한 사후관리에 관한 과업이 공통적으로 도출되었다. 노인보호전문기관과 장애인권익옹호기관에서는 ‘재학대 예방 모니터링’ 과업이 도출되었다. 한편 장애인권익옹호기관에서 도출된 ‘장애인 차별 업무’ 책무를 구성하는 하위 과업은 ‘인권위

표 3. 보호서비스 영역별 과업: 학대·폭력 대응

아동보호전문기관		노인보호전문기관		장애인권익옹호기관	
책무	과업	책무	과업	책무	과업
신고 상담	24시간 상담전화 온라인상담 접수	신고 상담	24시간 상담전화 전화접수 온라인상담 내방상담 방문상담	신고 상담	전화상담 온라인상담 내방상담 방문상담 문자팩스 우편 접수 경찰서 통보사건 접수
	내방신고·접수		서신접수		인지접수
	경찰, 신고전화 등을 통한 접수		일반상담		일반상담
	인지신고·접수		조사 전 회의		접수 내용 공유
	일반상담 조사 전 회의				조사계획 수립 사전자료수집
학대조사 (개인/가정 내 학대)	기초정보 조사	학대조사 (개인/가정 내 학대)	조사계획 수립	학대조사 (개인/가정 내 학대)	조사계획 수립 사전자료수집 조사동행 등 협조 요청
	조사동행 등 협조 요청 현장조사		조사 협조 요청 현장조사 현장조사(자료수집)		현장조사 자료조사
	기타 자료조사		추가조사 조사보고서 작성		추가조사
학대조사 (집단/시설 내 학대)	기초정보 조사	학대조사 (집단/시설 내 학대)	조사계획 수립	학대조사 (집단/시설 내 학대)	조사계획 수립 사전자료수집 조사동행 등 협조 요청
	조사동행 등 협조 요청 현장조사(관계자 조사 등)		조사 협조 요청 현장조사 현장조사(자료수집)		현장조사(관계자 조사 등) 자료조사
	기타 자료조사		추가조사 조사보고서 작성		추가조사
응급 조치	보호체계조사	응급 조치	병원 연계·입원	응급 조치	체크리스트 작성 동의서 작성·보호자 통보 응급조치 협조 요청 병원 연계
	협조 요청 병원 연계		학대피해노인전문상담실 입소 노인장기요양시설 입소		쉼터·생활시설 입소
	쉼터·생활시설 연계 행위자 사건처리		기타 응급조치 연계		기타 응급조치
사례 판단 및 지원 계획 수립	사례회의 자료 작성	사례 판정	자체 사례판정 회의 진행 학대사례 전문가 자문 진행 사례판정위원회 운영 사례판정서 작성·결과 통보	사례 판정	사례회의(내부) 전문가 자문(법률지원단 회의 등) 학대사례판정위원회 운영 사례판정서 작성·결과 통보
	사례전문위원회 운영 안전점검평가		사례판정서 작성·결과 통보		육구피안(준비단계)
서비스 제공	서비스 계획 수립	사례 지원	서비스 지원계획 수립	회복 지원	지원계획 수립
	상담치료서비스 제공(피해자상담)		피해자 상담서비스 제공 행위자 상담서비스 제공		상담·심리 지원
	주변인 상담서비스 제공 가족 재결합 프로그램 사건처리를 위한 사법절차 지원 의료 연계		주변인 상담서비스 제공 사법절차 지원 전문 상담치료·의료서비스 연계 쉼터·생활시설 서비스 연계		교육 지원 사법절차 지원 의료 지원 거주 지원 복지 지원 조정·중재
보호·공공학습·기타 자원 연계	공공서비스 연계	행정처분 요청·모니터링			
사후 관리	사례종결회의 사후관리(방문) 사후관리(전화)	사후 관리	- 사후관리(방문) 사후관리(전화) 사후관리(관계망) 지역지원 연계	모니 터링	종결 평가·상담 사후관리(방문) 사후관리(전화) 사후관리(관계망) 지역지원 연계
	사후관리(기관 연계)		재학대 예방 모니터링		재학대 예방 안내 기타 사후관리 인권위 진정
				장애인 차별 업무	정보 제공 조정·중재 법률구제 상담기타 연계 이행 사항 모니터링 전산 입력 일지 작성 슈퍼비전

주: 책무별로 "전산입력", "슈퍼비전", "일지작성" 과업이 공통적으로 도출되었음.

자료: 박세경 외. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 한국보건사회연구원. p. 124. <표 3-2-5>.

진정’, ‘정보 제공’, ‘조정·중재’, ‘법률구제’, ‘이행 사항 모니터링’ 등으로 구성되었다.

다음 ‘학대·폭력 예방교육’의 책무는 신고의무자와 비신고의무자를 구분한 ‘학대예방교육’과

이를 위한 ‘교육자료 제작’ 과업이 공통적으로 제시되었다. 아동보호전문기관에서는 ‘아동권리교육’,

노인보호전문기관에서는 ‘인권교육(노인복지시설 종사자 대상)’, 장애인권익옹호기관에서

표 4. 보호서비스 영역별 과업: 학대·폭력 예방 및 기타 행정

아동보호전문기관		노인보호전문기관		장애인권익옹호기관	
책무	과업	책무	과업	책무	과업
학대·폭력 예방 교육	학대예방교육(비신고의무자 대상)	교육	학대예방교육(비신고의무자 대상)	교육	학대예방교육(비신고의무자 대상)
	학대예방교육(신고의무자 대상)		학대예방교육(신고의무자 대상)		학대예방교육(신고의무자 대상)
	아동권리교육		인권교육(노인복지시설 종사자 대상)		학대예방교육(당사자 대상)
	교육자료 제작		교육자료 제작		교육자료 제작
학대·폭력 예방 홍보	홍보계획	홍보	홍보계획	홍보	홍보계획
	언론 대응 및 홍보		언론 대응 및 홍보		언론 대응 및 홍보
	기관 방문 및 캠페인 등		기관 방문 및 캠페인 등		기관 방문 및 캠페인 등
	각종 세미나 및 행사 개최		각종 세미나 및 행사 개최		각종 세미나 및 행사 개최
	홍보물 제작		홍보물 제작		홍보물 제작
학대·폭력 예방 지역 네트워크	업무 협약(MOU) 체결	지역 네트워크	업무 협약(MOU) 체결	지역 네트워크	업무 협약(MOU) 체결
	외부 유관기관 회의 참석		외부 유관기관 회의 참석		외부 유관기관 회의 참석
	협력기관 간담회		협력기관 간담회		협력기관 간담회
보고행정	문서 수발신	보고행정	문서 수발신	보고행정	문서 수발신
	각종 증명서·서류 발급		각종 증명서·서류 발급		각종 증명서·서류 발급
	통계 및 요구자료 작성		통계 및 요구자료 작성		통계 및 요구자료 작성
	유관기관 및 지자체 응대		유관기관 및 지자체 응대		유관기관 및 지자체 응대
	실태조사(전수 조사)		실태조사(전수 조사)		실태조사(전수 조사)
관리행정	외부자원 및 강사 양성 등	관리행정	외부자원 및 강사 양성 등	관리행정	외부자원 및 강사 양성 등
	자원봉사·실습생 관리		자원봉사·실습생 관리		자원봉사·실습생 관리
	후원관리		후원관리		후원관리
기관운영	인사 관리: 채용, 급여 등	기관운영	인사 관리: 채용, 급여 등	기관운영	인사 관리: 채용, 급여 등
	예·결산 등 회계 관리		예·결산 등 회계 관리		예·결산 등 회계 관리
	기타 운영 관리		기타 운영 관리		기타 운영 관리

자료: 박세경 외. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 한국보건사회연구원. <표 3-2-6>, <표 3-2-7>, <표 3-2-8>를 재구성함.



는 ‘학대예방교육(당사자 대상)’과 ‘예방교육 강사 양성’의 과업이 차별적으로 도출되었다.

학대·폭력 예방을 위한 ‘홍보’는 ‘홍보계획’, ‘언론 대응 및 홍보’ 등 5개의 과업으로 구성되었으며, ‘지역네트워크’는 ‘업무 협약(MOU) 체결’, ‘외부 유관기관 회의 참석’, ‘협력기관 간담회’ 등의 과업이 도출되었다.

‘보고행정’ 책무에서는 지자체 및 중앙부처, 유관기관 등에 보고·대응하는 각종 서류 발급, 자료 작성 등의 과업을 포함하고 있으며, 지자체나 중앙부처 등의 요청에 의해 정기적 혹은 비정기적으로 수행하는 ‘실태조사(전수 조사)’가 책무로 도출되었다. ‘관리행정’ 책무에는 ‘자원봉사·실습생의 관리’가 포함되었으며, 인사, 회계 등이 ‘기관운영’ 책무를 구성하는 과업으로 제시되었다.

#### 나. 보호서비스 제공인력의 직무 수행 현황 및 인식

아동보호전문기관 38개소, 노인보호전문기관 25개소, 장애인권익옹호기관 15개소의 기관장(혹은 팀장급 이상)을 대상으로 DACUM 워크숍에서 도출된 책무별 업무 수행 현황 및 인식을 질문한 결과를 <표 5>에 제시하였다.

아동보호전문기관은 서비스 제공이 24.7%로 업무 비중이 가장 높았으며, 관련 기타 행정(19.2%), 개인/가정 내 학대에 관한 학대조사(16.3%) 순으로 나타났다. 노인보호전문기관의 경우 관련 기타 행정(18.0%)을 제외하면 개인/가정 내 학대에 관한 학대조사가 13.2%로 업무

비중이 가장 높았으며, 사례지원이 10.9%, 학대 예방을 위한 교육이 10.7%, 집단/시설 내 학대에 관한 학대조사가 10.0%로 확인되었다. 장애인권익옹호기관에서는 관련 기타 행정(15.8%)을 제외하고 개인/가정 내 학대에 관한 학대조사가 17.5%, 신고상담(12.9%), 회복지원(11.0%) 순으로 업무 비중이 높은 것으로 확인되었다.

향후 보호서비스 제공 기관에서 가장 집중해야 할 책무를 5점 척도로 질문하였다. 점수가 높을수록 집중할 필요성이 높은 것으로 해석할 수 있는데, 아동보호전문기관의 경우 개인/가정 내 학대에 관한 학대조사, 집단/시설 내 학대에 관한 학대조사, 응급조치 책무에서 공통적으로 4.8점으로 가장 점수가 높았다. 노인보호전문기관에서는 집단/시설 내 학대에 관한 학대조사가 4.8점으로 가장 높았으며, 개인/가정 내 학대에 관한 학대조사(4.6점), 응급조치(4.6점), 사례판정(4.6점) 순으로 높았다. 장애인권익옹호기관은 응급조치가 5.0점으로 가장 높았으며, 집단/시설 내 학대에 관한 학대조사가 4.8점, 개인/가정 내 학대에 관한 학대조사가 4.7점 순이었다.

마지막으로 해당 책무에 대한 난도를 5점 척도(1점: 난도가 매우 낮음 ~ 5점: 난도가 매우 높음)로 질문한 결과, 아동보호전문기관에서 난도가 가장 높은 책무는 개인/가정 내 학대에 관한 학대조사(4.7점)와 응급조치(4.7점)였으며, 집단/시설 내 학대에 관한 학대조사(4.6점)가 그다음 순으로 확인되었다. 노인보호전문기관의 책무별 난도는 집단/시설 내 학대에 관한 학대조사가

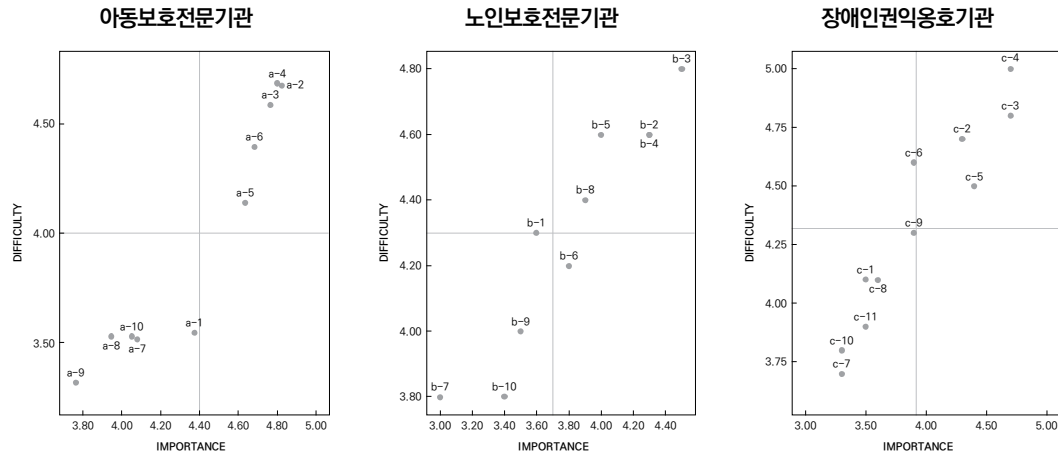
표 5. 보호서비스 영역별/책무별 직무 수행 현황 및 인식

(단위: %, 점)

영역	책무	업무 비중	중요도	난도
아동 보호전문기관 (38개소)	학대·폭력 대응	67.0		
	(a-1) 신고상담	5.4	4.4	3.5
	(a-2) 학대조사(개인/가정 내 학대)	16.3	4.8	4.7
	(a-3) 학대조사(집단/시설 내 학대)	4.4	4.8	4.6
	(a-4) 응급조치	4.4	4.8	4.7
	(a-5) 사례판단 및 지원계획 수립	6.7	4.6	4.1
	(a-6) 서비스 제공	24.7	4.7	4.4
	(a-7) 사후관리	5.2	4.1	3.5
	학대·폭력 예방	13.8		
	(a-8) 학대예방을 위한 교육	5.6	3.9	3.5
	(a-9) 학대예방을 위한 홍보	3.8	3.8	3.3
	(a-10) 학대예방을 위한 지역네트워크 활동	4.4	4.1	3.5
	관련 기타 행정	19.2		
	계	100.0		
노인 보호전문기관 (25개소)	학대·폭력 대응	58.0		
	(b-1) 신고상담	7.9	4.3	3.6
	(b-2) 학대조사(개인/가정 내 학대)	13.2	4.6	4.3
	(b-3) 학대조사(집단/시설 내 학대)	10.0	4.8	4.5
	(b-4) 응급조치	5.8	4.6	4.3
	(b-5) 사례판정	6.2	4.6	4.0
	(b-6) 사례지원	10.9	4.2	3.8
	(b-7) 사후관리	4.1	3.8	3.0
	학대·폭력 예방	24.0		
	(b-8) 학대예방을 위한 교육	10.7	4.4	3.9
	(b-9) 학대예방을 위한 홍보	8.6	4.0	3.5
	(b-10) 학대예방을 위한 지역네트워크 활동	4.7	3.8	3.4
	관련 기타 행정	18.0		
	계	100.0		
장애인 권익옹호기관 (15개소)	학대·폭력 대응	69.0		
	(c-1) 신고상담	12.9	4.1	3.5
	(c-2) 학대조사(개인/가정 내 학대)	17.5	4.7	4.3
	(c-3) 학대조사(집단/시설 내 학대)	8.4	4.8	4.7
	(c-4) 응급조치	4.3	5.0	4.7
	(c-5) 사례판정	5.1	4.5	4.4
	(c-6) 회복지원	11.0	4.6	3.9
	(c-7) 모니터링	5.5	3.7	3.3
	(c-8) 장애인 차별 업무	4.4	4.1	3.6
	학대·폭력 예방	15.2		
	(c-9) 학대예방을 위한 교육	6.9	4.3	3.9
	(c-10) 학대예방을 위한 홍보	4.7	3.8	3.3
	(c-11) 학대예방을 위한 지역네트워크 활동	3.7	3.9	3.5
	관련 기타 행정	15.8		
계	100.0			

자료: 박세경 외. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 한국보건사회연구원. <표 3-2-10>, <표 3-2-11>의 일부 항목 비율을 조정하여 제시함.

그림 1. 보호서비스 영역별/책무별 중요도와 난도



자료: 한국보건사회연구원. (2020a). 사회복지 보호(protective)서비스 직무실태조사: 기관조사. 원자료를 이용해 새로 분석한 결과임.

4.5점으로 가장 높았다. 그다음으로는 개인/가정 내 학대에 관한 학대조사(4.3점), 응급조치(4.3점)로 나타났다. 장애인권익옹호기관은 집단/시설 내 학대에 관한 학대조사, 응급조치 책무가 공통적으로 4.7점으로 나타나 가장 난도가 높은 책무임이 확인되었다

[그림 1]은 보호서비스 제공인력의 역량강화가 필요한 책무를 구체적으로 살펴보기 위해 <표 5>에서 제시한 중요도와 난도의 평균값을 기준으로 사분면에서의 위치를 확인한 결과이다. 중요도와 난도가 공통적으로 높은 2사분면에 위치한 책무가 상대적으로 역량강화를 위한 교육, 훈련의 필요성이 높은 책무로 판단하였다.

아동보호전문기관의 책무는 2사분면과 3사분면에 걸쳐 분포하고 있었는데, 2사분면 위에 놓인 책무들은 (a-2) 학대조사(개인/가정 내 학대),

(a-4) 응급조치, (a-3) 학대조사(집단/시설 내 학대), (a-6) 서비스 제공, (a-5) 사례판단 및 지원 계획 수립이 해당된다. 반면 3사분면은 난도와 중요도가 낮은 것으로 제시된 영역으로 (a-1) 신고상담, (a-7) 사후관리, (a-8) 학대예방을 위한 교육, (a-10) 학대예방을 위한 지역네트워크 활동의 책무가 확인되었다. 해당 영역은 사분면 중에서 가장 역량강화의 필요성이 낮다고 볼 수 있다. 노인보호전문기관을 살펴보면, 역량강화의 우선순위가 가장 높은 2사분면에 (b-3) 학대조사(집단/시설 내 학대), (b-2) 학대조사(개인/가정 내 학대), (b-4) 응급조치, (b-5) 사례판정, (b-8) 학대예방을 위한 교육 순으로 위치하고 있으며, 다음으로는 중요도는 높으나 난도가 높지 않은 (b-6) 사례지원이 4사분면에 해당하는 것으로 나타났다. (b-1) 신고상담은 상대적으로 업

표 6. 역량강화가 필요한 책무: 우선순위별

아동보호전문기관	노인보호전문기관	장애인권익옹호기관
(a-2) 학대조사(개인/가정 내 학대)	(b-3) 학대조사(집단/시설 내 학대)	(c-4) 응급조치
(a-4) 응급조치	(b-2) 학대조사(개인/가정 내 학대)	(c-3) 학대조사(집단/시설 내 학대)
(a-3) 학대조사(집단/시설 내 학대)	(b-4) 응급조치	(c-2) 학대조사(개인/가정 내 학대)
(a-6) 서비스 제공	(b-5) 사례판정	(c-5) 사례판정
(a-5) 사례판단 및 지원계획 수립	(b-8) 학대예방을 위한 교육	

자료: 한국보건사회연구원. (2020a). 사회복지 보호(protective)서비스 직무실태조사: 기관조사. 원자료를 이용해 새로 분석한 결과임.

무 난도가 높으나 중요도는 높지 않은 1사분면과 3사분면에 걸쳐 있었으며, (b-7) 사후관리, (b-9) 학대예방을 위한 홍보, (b-10) 학대예방을 위한 지역네트워크 활동은 중요도와 난도가 낮은 책무로 확인되었다. 장애인권익옹호기관에서는 (c-4) 응급조치, (c-3) 학대조사(집단/시설 내 학대), (c-2) 학대조사(개인/가정 내 학대), (c-5) 사례판정이 상대적으로 필요역량의 우선순위가 높았다. 세 기관에서 공통적으로 학대조사와 응급조치에 관한 역량강화의 필요성이 높았으며, 아동보호전문기관은 서비스 제공에 관한 필요성이, 노인보호전문기관과 장애인권익옹호기관은 사례판정에 대한 역량강화가 필요함을 짐작해 볼 수 있다. 노인보호전문기관에서는 학대예방을 위한 교육의 역량강화 필요성이 높았다. 중요도와 난도를 중심으로 역량강화가 가장 필요할 것으로 판단되는 책무의 우선순위를 도출한 결과는 <표 6>과 같다.

#### 4. 보호서비스 직무 수행을 위한 필요역량 도출

마지막 단계로 DACUM 워크숍 참여자들이 책무 및 과업 단위로 도출한 필요역량 중 앞서 [그림 1]과 <표 6>에서 언급한, 역량강화 필요도가 높은 책무만을 추출하여 <표 7>에 제시하였다.<sup>7)</sup> 필요역량은 지식, 기술, 태도로 구분하여 제시함으로써 구체적인 교육·훈련제도 마련을 위한 활용 가능성을 높이고자 하였다.

제시된 필요역량을 살펴보면, 지식의 측면에서는 각종 법률 및 법률 처리 과정에 대한 이해가 요구되는 것으로 확인되었다. 이는 학대조사, 응급조치 책무를 수행할 때 요구되는 역량으로서 사법적 조치를 지원하는 보호서비스 영역의 두드러진 특징이라고 할 수 있다. 기술적 측면에서는 일반 사회복지사에게 요구되는 지역자원의 인식, 유관기관과의 협력, 서비스 연계, 공유 등의 역량도 다수 제시되었다. 다만 보호서비스 제공인력은 법률 관련 서류 작성, 사례판정서 작성 등 법

7) 각 영역별로 도출된 역량을 포괄하였으며, 중복으로 제시된 역량은 통합·정리하였음. 제시된 문장은 최대한 유지하였음.

표 7. 우선순위에 근거한 책무별 필요역량

책무(우선순위)	지식	기술	태도
학대조사 (개인/가정 내 학대) (집단/시설 내 학대)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 형법, 형사소송법 등 각종 법률 및 제도에 대한 지식</li> <li>- 지역사회에서 활용 가능한 자원에 관한 이해</li> <li>- 사례회의의 지침(개념, 내용, 과정 등) 이해</li> <li>- 대상자의 특성, 문제, 욕구에 대한 지식</li> <li>- 현장조사 자료에 대한 분석과 이해</li> <li>- 전산 입력 방법 및 분류체계의 이해</li> <li>- 학대조사에 대한 이해</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신고접수 내용에 따른 상황 이해 및 대응 기술</li> <li>- 정보 파악, 정보 제공 기관에 협조 요청 문서 작성 기술</li> <li>- 협력기관의 협력을 이끌어 내는 기술</li> <li>- 유관기관 및 관계자와의 협업기술</li> <li>- 학대현장 및 대상자의 물리적 환경 및 경제적 상황 등을 종합적으로 관찰하는 기술</li> <li>- 학대피해와 관련한 구체적인 증거를 수집하는 기술</li> <li>- 대상자의 가족 관계 및 보호체계를 확인하는 기술</li> <li>- 위험상황에 대처하는 기술(안전확보)</li> <li>- 의뢰자, 가해 의심자, 주변인 등과의 의사소통, 상담 기술</li> <li>- 질문하기, 확인하기, 피드백 제공하기 등의 상담 기술</li> <li>- 조사 진행 시 응급상황(조사 거부 등) 대처 기술</li> <li>- 상담결과를 기록하는 기술</li> <li>- 조사계획을 수립하고 학대조사 일지를 작성하는 기술</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의뢰자(기관)에 개방적인 태도</li> <li>- 대상자의 말을 경청하고 배려하는 태도</li> <li>- 필요시 단호한 태도</li> <li>- 객관성을 유지하는 태도</li> <li>- 신고자에 대한 비밀 준수 태도</li> </ul>
응급조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연계가 가능한 자원(병원, 시설 등)에 대한 이해</li> <li>- 법률 처리 과정에 대한 이해</li> <li>- 의료용어에 대한 이해</li> <li>- 응급조치에 대한 이해</li> <li>- 대상자의 특성, 문제, 욕구에 대한 지식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장상황, 대상자의 신체적 상태 등을 파악하는 기술</li> <li>- 지역사회 내 응급조치 유관기관 연계 능력</li> <li>- 유관기관 및 관계자와의 협업기술</li> <li>- 필요서비스를 연계하는 기술</li> <li>- 상담결과를 기록하는 기술</li> <li>- 의뢰자(기관)와의 의사소통 기술</li> <li>- 대상자를 설득시키는 기술</li> <li>- 정보 공유 기술</li> <li>- 법률 관련 서류, 시설 입소 의뢰 서류를 작성하는 기술</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상자(기관)에 개방적인 태도</li> <li>- 대상자(기관)와 신뢰를 형성하려는 태도</li> <li>- 대상자의 의사를 경청하는 태도</li> <li>- 대상자를 수용하는 태도</li> <li>- 대상자를 적극적으로 보호하는 태도</li> <li>- 유관기관과 적극적으로 협업하려는 태도</li> </ul>
사례판정	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 학대사례판정위원회의 기능과 역할에 대한 이해</li> <li>- 사례판정의 개념과 내용, 과정, 결과 등에 대한 이해</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유관기관 협조 요청에 필요한 기술</li> <li>- 조사경과 및 결과를 정리하는 기술</li> <li>- 조사결과 등 요점을 전달하기 위한 발표 기술</li> <li>- 사례판정서 작성 기술</li> <li>- 회의록 작성 기술</li> <li>- 필요한 자문을 적극적으로 연계, 요청하는 기술</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문가 집단을 활용하려는 태도</li> <li>- 상대방의 의견을 경청하는 태도</li> </ul>

자료: 한국보건사회연구원. (2020b). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 직무분석을 위한 DACUM 워크숍. 워크숍 결과를 저자가 새로 정리하여 제시함.

적 효력이 발생하는 공식적 문서 작성을 위한 추가적인 기술이 요구됨을 확인할 수 있었다. 또한 학대피해에 관한 구체적 증거를 수집하거나 학대 현장 및 대상자의 상해 등의 상황을 종합적으로 관찰하고 파악하는 기술 역시 보호서비스 직무의 특수성에 근거한 역량으로 판단된다. 더욱이 이러한 직무를 수행하는 과정에서 안전성을 담보받고 있지 못함에 따라 '위험상황에 대처하는 기술'이 역량으로 도출되었다는 점은 보호서비스 제공인력의 처우 개선을 위해 간과하지 말아야 할 부분이다. 보호서비스 제공인력의 태도는 사회복지사의 개방적이고, 배려와 경청, 신뢰에 기반한 태도에 준하는 것으로 확인되나 비밀 준수와 대상자에 대한 적극적 보호가 추가되었음을 확인할 수 있다.

## 5. 나가며

국민들의 안전과 행복을 보장하기 위해 보호서비스 제공에서 국가의 개입은 필수적이다. 그럼에도 불구하고 현재 보호서비스는 위탁기관에 기반한 대상자별, 제도별 분절적인 공급체계 중심으로 운영되고 있다. 보호서비스 제공인력의 처우는 열악하고 전문성을 함양할 수 있는 교육·훈련제도는 충분히 마련되어 있지 않다. 특히 업무 수행 과정에서 겪는 신변위협, 학대 사건의 직·간접 경험에 따른 심리적 스트레스 등은 보호서비스 제공인력의 높은 이직률로 이어지고, 이는 서비스 질에 영향을 미친다. 각종 학대·폭력

사건의 급증에 따른 사회적 관심이 증가하고 있는 현실점에서 보호서비스 제공인력의 실태에 대한 관심과 개선 노력이 필요하다.

이 글은 보호서비스 제공인력의 직무 내용 및 특성을 확인하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 직무분석 방법 중 하나인 DACUM 방식을 활용하여 보호서비스 제공인력의 구체적 직무를 확인하였다. 아동, 노인, 장애인이라는 대상자의 특성, 상이한 정책 집행체계와 추진 여건으로 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관 간 업무 차이가 있으나, 학대·폭력 대응을 위해 수행하는 '신고상담 - 학대조사 - 응급조치 - 지원계획 수립 및 판정 - 사례지원 - 사후관리/모니터링'이라는 일련의 업무 프로세스에 근거한다는 점에서 보호서비스 제공 기관 간 유사한 측면이 있는 것으로 확인되었다. 이는 사회복지 영역의 대표적 공공서비스인 통합사례관리의 업무 추진 절차인 '대상자 발굴 - 초기상담 - 대상자 접수 - 욕구 및 위기도 조사 - 사례회의 개최 - 대상자 구분 및 선정 - 서비스 제공 계획 수립 - 서비스 제공 및 점검 - 종결 - 사후관리'와 일면 유사해 보이나(보건복지부, 2021, p. 18), 좀 더 세부적으로 직무를 확인해 보면 보호서비스 영역만의 고유한 업무 특성이 존재함을 확인할 수 있다. 아동과 노인 보호전문기관의 경우 상담원이 개인 혹은 기관 전화를 활용하여 24시간 긴급 신고에 대응하고 있었으며, '조사계획 수립 - 협조요청 - 현장조사 - 추가조사(자료조사) - 보고서 작성' 등의 과정에 기반하여 수행하는 학

대조사 업무는 보호서비스 영역의 두드러진 직무로 확인되었다. 또한 공통적으로 ‘사법절차 지원’이라는 직무가 도출되었으며, 노인과 장애인의 경우 법적 효력이 있는 ‘사례판정’ 절차를 수행하고 ‘판정서를 작성’하는 과업을 담당하고 있는 등 일반 복지 업무와는 구별되는 직무를 수행하고 있었다. 학대·폭력 사건은 사법적 절차를 통해 해결하는 경우가 다수 발생함에 따라 보호서비스 제공 과정에서 사법절차에 대한 이해, 경찰 및 관계자들과의 협력이 필수적이다. 비교적 최근에 법적 근거가 마련되었고 사법적 대응 욕구가 높은 장애인권익옹호기관의 경우, 변호사를 채용할 수 있도록 규정을 마련해 둔 점은 눈여겨볼 만하다. 15개소의 장애인권익옹호기관을 대상으로 보호서비스 제공인력 실태조사를 실시한 결과, 2020년 9월 기준, 5인의 변호사가 근무하고 있는 것으로 나타났다(박세경 외, 2020, p. 258).

한편 아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 장애인권익옹호기관 간 직무의 차이도 확인할 수 있었다. 노인보호전문기관과 장애인권익옹호기관은 학대사태에 대한 신고접수, 현장조사 등의 업무 비중이 높은 반면, 아동보호전문기관의 경우 상대적으로 서비스 제공 업무의 비중이 높았다. 이는 아동보호서비스 영역에서 제기된 전문적 서비스 제공의 필요성을 반영하는 결과이기도 하며(민소영, 김세원, 정해란, 2019), 아동보호체계의 개편과 연관된 것이기도 하다. 2020년 10월, 아동복지법 개정으로 지자체에서 아동보호 업무를 총괄 담당하게 됨에 따라 아동보호전

문기관이 수행하고 있던 신고접수, 현장조사, 응급보호 등의 학대·폭력 대응 업무는 지자체의 아동학대전담공무원에게 이관하는 변화가 시작되었다(아동복지법, 2020). 아동보호전문기관에서는 사례관리, 상담, 치료, 교육, 예방, 홍보를 주로 담당하게 된 것이다. 아동보호전문기관 종사자와 노인보호전문기관이나 장애인권익옹호기관 종사자의 직무 차이가 뚜렷해질 것으로 예상된다.

마지막으로 중요도와 난도를 기준으로 도출한 역량강화가 필요한 직무를 대상으로 필요역량을 확인하였다. 자원 연계, 대상자에 대한 이해, 상담 기술 등과 같은 사회복지 영역 고유의 업무역량 역시 필요한 것으로 나타났으나, 보호서비스의 특수성에 따른 각종 법률 및 법률 처리 과정에 대한 이해, 법률 서류 및 사례판정서와 같은 공적 서류 작성, 학대피해에 관한 증거 수집 및 학대현장에 대한 상황 판단 등이 우선순위가 높은 필요역량으로 도출되었다. 이러한 역량은 추가적인 교육이나 훈련이 요구되는 영역으로서 실제 업무에서 활용 가능한 교육과정 개발과 훈련체계 마련이 선행되어야 할 것이다. 현재 대상자 중심의 분절적 서비스 공급체계에 근거한 개별 교육·훈련과정에 대한 진단과 함께 보호서비스 영역의 통합 직무 개발, 추가적인 자격인증제 등에 대한 고려가 필요하다. 하지만 무엇보다 우선되어야 할 것은 보호서비스 제공인력이 안전하게 일할 수 있는 업무 환경을 구축하는 것이다. 학대조사 업무 수행 시 필요한 역량으로 ‘위험상황을 대처하는 기술’이 도출되었다는 것은 이들이 근무하는 현

장이 얼마나 안전에 취약한지 보여 주는 결과라 할 수 있다. 실제로 이들 세 기관에서 근무하는 보호서비스 제공인력 914명을 대상으로 근무실태를 조사한 결과, 응답자의 89.4%가 보호서비스 업무가 신변 안전상 위험한 업무라고 인식하고 있었으며, 응답자의 80.9%는 언어폭력, 15.8%는 성희롱·성폭력, 63.7%는 안전상 위협 행위 등을 경험한 것으로 확인되었다.<sup>8)</sup> 보호서비스 제공인력 역시 국가가 안전하게 보호해야 하는 주체이다. 보호서비스 제공인력의 근무실태를 면밀하게 점검하고 보다 안전한 업무 환경을 마련하기 위한 적극적 노력이 필요한 시점이다. ■

## 참고문헌

- 고용노동부, 한국산업인력공단. (2016). 2016년 NCS 개발 매뉴얼.
- 고주애. (2010). 아동보호전문기관 상담원의 ‘소진(burnout)’ 경험에 대한 탐색. 한국사회복지질적연구, 4(1), 5-31.
- 박세경, 이정은, 김유휘, 이한나, 최선영, 서운경, ..., 제철웅. (2020). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 수급실태와 운영제도 연구. 세종: 한국보건사회연구원.
- 민소영, 김세원, 정해린. (2019). 학대피해아동보호 전문서비스의 지역사회 협력 경험: 아동보호 통합지원 전문서비스 시범 사업을 중심으로. 한국아동복지학, 66, 1-31.
- 보건복지부. (2021). 희망복지지원단 업무안내. 세종: 보건복지부.
- 아동복지법, 법률 제17206호 (2020).
- 엄영숙, 장수미. (2014). 아동보호전문기관 사회복지사의 이차 외상스트레스 대처과정과 관련 연구: 고통속에서 줄타기를 통해 나아가기. 정신보건과 사회사업, 42(3), 63-90.
- 윤명숙. (2013). 사회복지사의 외상경험과 외상 후 스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과. 정신보건과 사회사업, 41(4), 174-200.
- 조미라, 심의선, 장하정. (2019). 지역아동보호전문기관 상담원의 업무시간 분석에 기초한 근무여건 개선방안. 육아정책연구, 13(3), 53-77.
- 한국보건사회연구원. (2020a). 사회복지 보호(protective)서비스 직무실태조사: 기관 조사.
- 한국보건사회연구원. (2020b). 사회복지 보호(protective)서비스 인력의 직무분석을 위한 DACUM 워크숍.
- 한국보건사회연구원. (2020c). 사회복지 보호(protective)서비스 직무실태조사: 종사자조사.
- Norton. (1997). DACUM Handbook: Second Edition. Leadership Training Series No. 67. Ohio State Univ., Columbus. Center on Education and Training for Employment.

8) 한국보건사회연구원. (2020c). 사회복지 보호(protective)서비스 직무실태조사: 종사자조사. 원자료를 이용해 새로 분석한 결과임.



# Job Description and Characteristics of Protective Service Workers: Using the DACUM Method

**Lee JungEun**

(Korea Institute for Health and Social Affairs)

The purpose of this article is to confirm the job description and characteristics of protective service workers. For this purpose, DACUM (Developing A Curriculum), a job analysis method, was used. We checked the specific job contents and characteristics of protective service workers. This article proposes to develop a curriculum for the training and work of protective service workers and the integrated job development of protective services.