

# 사회복지전문요원제도의 현황과 개선방안

姜惠圭 / 한국보건사회연구원 주임연구원

사회복지전문요원은 복지업무를 전문적으로 담당하는 공무원으로서, 생활보호업무를 중심으로 지역 취약주민의 제반 복지서비스 업무를 수행하고 있다. 사회복지전문요원은 각자의 근무지에서 노력과 헌신으로 나름대로의 정체성을 인정받고, 공공부조사업의 기틀을 다져왔다. 그러나 제도 시행 10년을 경과하면서 본래의 취지에 따라 효과적인 제도로 운영되고 있는지를 검토하여, 변화하는 주변환경에 적합한 제도로 전환할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

1992년 지방공무원 임용령의 개정으로 사회복지직렬의 설치가 가능하게 된 이후, 사회복지전문요원제도라는 경과적 제도가 적절하게 정착할 수 있도록 해야 한다는 문제가 제기되어 왔다. 본고에서는 이러한 문제제기의 배경을 파악하고 이의 적절한 해결을 위한 제도 개선의 방향을 모색하고자 한다. 이를 위하여 사회복지전문요원제도의 실시 경위와 경과를 살펴보고, 사회복지전문요원의 직무수행 성과와 함께 어떠한 문제들이 나타나고 있는지 정리해 보고자 하였다. 이와 함께 현재 사회복지전문요

원제도가 직면한 과제들을 점검하여 이에 적절한 개선방안을 검토하였다.

## 1. 사회복지전문요원제도의 시행 및 경과 가. 사회복지전문요원제도의 변천

사회복지전문요원제도의 실시는 우리나라 복지전달체계 발전과정에 한 전환점으로 자리매김할 수 있다. 사회복지전담기구가 설치되지 않은 상황에서 내무행정체계에 배치되었지만 사회복지전문요원이 복지업무를 전담하게 되었기 때문이다.

사회복지전문요원제도는 『국민복지증진대책』의 일환으로서 사회복지전달체계 개편의 대안으로 마련되었다. <표 1>에 나타난 바와 같이, 1987년 8월 6대도시 저소득층 밀집지역에 지방별정직 7급 공무원으로서 96명(1988년에 이중 47명 배치)을 배치하도록 한 이후 연차적 증원이 이루어져 현재 3,000여 명의 사회복지전문요원<sup>1)</sup>이 읍·면·

1) 사회복지전문요원은 생활보호사업등 사회복지업무의 효율적 추진을 기하기 위하여 지방자치단체의

표 1. 사회복지전문요원 연도별 배치 현황 및 배치기준

연도	배치인원(명)	배치기준
1987	49	
1988	47	
1990	228	• 대도시 200가구 이상 밀집지역에 1인씩 배치
1991	1,676	• 6대도시/ 인구 50만 이상 도시 및 도청 소재지: 저소득층 100가구 당 1명, 추가 200가구당 1명씩 증원 • 9개 도: 저소득층 300가구 이상 읍·면·동에 1명(경기도 100가구 이상)
1992	481	• 전국 읍·면·동에 1인씩 배치하고, 밀집지역 추가배치 계획
1993	-	
1994	519	
누계	3,000	

주: 지역별로는 서울에 336명, 5개 광역시에 614명, 9개 도에 2,050명이 분포하고 있으며 이 중 지방별정 7급은 2,481명, 8급(1994년도 배치인원)은 519명으로 나타나고 있음.

자료: 보건복지부, 내부자료

동사무소에, 일부는 시·군·구청에 근무하고 있다. 그러나 1990년 6·29선언 3주년 기념 일을 맞아 개최한 ‘국민과의 대화’에서 대통령은 1992년까지 사회복지전문요원 4,000명을 읍·면·동에 배치할 것을 약속하고 전국 읍·면·동에 1인 이상씩 배치하기로 하였으나 그 계획은 실현되지 않고 있다. 그간 사회복지전문요원의 제한적인 증원이 있었지만 내실화를 위한 실질적인 보완·개선책은 찾아볼 수 없었다. 물론 1992년 사회복지사업법의 개정으로 사회복지전담기구를 설치할 수 있게 되고, 사회복지전담공무원이 임용될 수 있는 근거는 마련되었으

나) 대부분의 지방자치단체에서는 이를 시행하지 않고 있다. 따라서 제도 시행의 근본 목표였던 국가복지사업의 효과적·효율적 운영을 성취하기 위해 사회복지전문요원 개인차원의 노력만으로 대응해야 하는 상황이 전개되고 있다.

#### 나. 사회복지전문요원의 직무

사회복지전문요원이 수행하고 있는 직무를 살펴보면, 사회복지전문요원제도 실시 초기에는 생활보호업무만을 담당하도록 하

장이 사회복지사업법 제8조의 규정에 의한 사회복지사 자격을 가진 자 중에서 선발하여 읍·면·동 행정기관에 배치한 지방공무원이다.

2) 사회복지전문요원제도와 관련하여, 보사부훈령 62호로 사회복지전문요원의 직무 및 관리운영에 관한 규정 제정(1991. 7), 사회복지사업법 개정 법 10조 및 시행령 14조에 사회복지 전담공무원 설치 근거 마련(1992. 12), 보건복지부 훈령 4호로 동 규정 개정(1995. 2) 등이 있었다.

였으나, 1995년 이후 장애인·노인·모자·아동복지업무 등 생활보호대상자 이외의 취약계층에 대한 공공부조업무를 함께 수행하도록 훈령이 개정되었다. 생활보호업무는 생활보호대상자의 조사, 보호금품의 지급 등 생활보호대상자의 생계보호, 자립지원, 상담 및 사후관리 등을 수행하도록 하고 있으며, 복지서비스 업무는 공공부조가 필요한 장애인, 노인, 소년소녀가장, 모자·부자가정 등에 대한 실태조사 및 보호대상 결정, 공공급여 지급, 상담, 복지시설 입소 및 직업훈련·취업 알선, 후원자 개발 및 연결 등 지역주민 중 보호와 지원이 필요한 대상에 대한 공공서비스를 담당하고 있다.

이 가운데 생활보호업무에 비중을 두고 수행하도록 하고 있는데, 최근에는 생활보호업무 중 단순 급여의 부분은 절차가 합리화되고 업무수행기술이 축적되어 부담이 줄어들고, 기타 복지서비스에 대한 요구는 증가하여 전체업무중 생활보호사업이 차지하는 비중이 점차 줄어들고 있다.

한편 전문요원의 직무수행은 지역에 따라 차이가 있는데, 지역여건에 따라 1인이 복지서비스 업무까지 모두 담당하고 있는 경우가 있는 반면 영구임대아파트단지 등 저소득층이 밀집한 지역에서는 10여 명의 전문요원이 지역별 혹은 업무성격별로 업무분담을 하고 있다. 전국적으로 본다면 동일한 내용과 성격의 복지업무를 일반 행정직공무원(사회담당)이 하고 있는 경우를 포함하여 다양한 상황이 전개되고 있는 것이다. 이에 따라 전문성의 발휘가 가능한 여

사회복지전문요원제도의 성과로는 생활보호대상자의 선정이 객관적이고 합리적으로 이루어지고, 대상자의 욕구에 따라 보다 다양한 서비스를 제공하고 있다는 것이다.

건을 갖춘 지역과 단지 규정에 따른 행정업무만 이루어지고 있는 지역의 편차가 심하게 나타나고 있다.

전문요원이 담당하는 업무의 부담은 매우 과중한 것으로 파악되어 왔다. 이는 종합행정이 이루어지고 있는 읍·면·동사무소에서 복지업무의 독자적 영역을 확보하기 힘들고 여타의 행정업무 및 대민업무를 병행해야 하는 특수한 여건과 함께 전문요원 대부분이 부가적으로 복지서비스를 개발하고 제공해야 한다는 심리적 중압감을 갖고 있는 데에 크게 기인하는 것으로 보인다. 이는 전문요원이 복지전문직으로서 제반 물리적 여건이 정비되지 않은 상황에서 생활보호사업의 합리화와 함께 지역 주민에게 적절한 물질적·비물질적 복지서비스를 제공하도록 요구되고 있기 때문이다.

## 2. 사회복지전문요원제도의 성과 및 문제점

사회복지전문요원이 근무하게 된 이후 나타난 성과들 가운데 사회복지전문요원제도에 대한 평가들에서 대체로 합의되고 있는 부분은 다음 두 가지로 정리할 수 있다. 첫째, 생활보호대상자의 선정이 객관적이

고 합리적으로 이루어져, 전체 대상자의 수는 감소하고 규정에 어긋나더라도 실제로 필요한 대상자를 선정하여 생활보호제도의 실효성을 높일 수 있게 되었다는 것이다.

둘째, 지침으로 제시된 업무에 충실하던 기존 사회담당공무원과 달리 대상자의 욕구에 따른 다양한 서비스를 제공하고 있다는 것이다. 대상자와의 실제 면접을 통한 상담이나 지역사회자원을 이용한 후원 및 의뢰가 더 빈번한 것으로 알려지고 있다.

이러한 성과들은 공무원의 신분으로 제한적인 여건과 복지자원의 한계를 극복하고 전문성을 발휘해 온 결과라 할 수 있다. 전문직으로서의 정체성 확보는 직무를 위한 필요조건인데 이는 전문 복지서비스의 제공을 통해 가능한 것이다. 이와 관련하여 전문요원의 직무수행에서 지적되고 있는 문제점을 정리해 보면 다음과 같다.

첫째, 전문적 복지서비스 제공이 미흡하다는 것이다. 앞에서 제시된 바와 같이 일반 행정직 공무원의 직무수행과 비교하면 여러가지 장점이 있으나, 전문요원 개개인이 대상자 욕구에 적절히 대처할 수 있는 지식과 기술의 부족과 함께 근무여건, 즉, 대상자 선정 및 급여전달 이외에 상담이나 자원연결 등의 업무를 수행할 수 있는 물리적 여건이 마련되지 않고 있다<sup>3)</sup>는 점이 동시에 원인이 되고 있다. 특히, 일반행정업무

겸임과 1인당 업무량 과다는 전문성 발휘에 큰 장애가 되고 있으며, 이러한 요인들은 업무의 정체와 타성을 초래하고 있다.

둘째, 전문요원이 모여 근무하는 경우 직무분담이 불분명하며 공식적인 위계체계가 없어 갈등의 원인이 되고 있다. 또한 일반 행정직으로부터 지도감독을 받음으로써, 업무에 대한 이해가 어렵고 사업추진에 장애가 되고 있다.

셋째, 10년간 별정직으로 승진의 기회가 제한되고 신분에 대한 장래성이 불분명하여 사기가 저하되고 있다. 또한 재교육 및 정보교류 기회가 부족하여 새로운 활동을 위한 저력을 확보하지 못하고 있다.

이와 같이 사회복지전문요원의 활동성과를 평가하는 과정에서 주의해야 할 점들이 있다. 첫째, 사회복지전문요원제도 운영상의 문제점과 제도 자체의 문제점을 혼동하지 않아야 한다. 예를 들어 본래 제도시행 취지인 전문성의 발휘가 기대수준에 미치지 못한다고 할 때<sup>4)</sup>, 주변 여건에 대한 고려없이 복지전담 공무원의 배치 자체가 필요하지 않은 것으로 속단해서는 안된다는 것이다.

둘째, 사회복지사업의 특성상 계량화해서 측정될 수 있는 효과는 매우 협소하다. 복

3) 읍·면·동사무소에는 별도의 상담장소가 마련된 경우가 거의 없으며, 자원연결을 위한 정보원의 확보와 실제 취약계층에게 도움될 지역자원의 활용을 위한 활동이 제약되고 있다.

4) 사회복지전문요원들은 법정급여 이외에 보다 양질의 복지서비스를 제공하기 위하여 여러 대응방안을 모색해 왔다. 그러나, 저소득층 밀집지역을 제외하고는 대체로 읍·면·동사무소에 1~2명이 복지 업무를 담당하고 있는 현재의 체제에서는 주어진 업무이외에 별도의 서비스를 제공하기는 어려운 형편이다.

지사업을 통해 얻을 수 있는 효과는 대체로 단기간에 성취하기 어려우며, 그 효과도 서비스 수혜대상자가 개별적으로 감지할 수 있는 질적 변화가 대부분이기 때문에 가시적인 결과를 바로 제도의 성패를 가늠하는 기준으로 삼아서는 안될 것이다. 이러한 점들이 고려될 때 명시적으로 보여지는 제도의 효과뿐만 아니라 실제 제도가 지니는 영향력과 그 의미를 파악할 수 있을 것이다.

지금까지 사회복지전문요원제도의 실시는 공공부조를 비롯하여 국가가 실시하는 대민 사회복지사업의 기틀 형성에 기여하고, 보다 효율적이고 전문적인 서비스의 제공을 가능하게 했음은 보편적으로 인정되는 사실이다. 그러나 지금까지 나타나고 있는 성과들이 제도 실시의 본래 목적을 충분히 달성하고 있는 것인지, 사회복지전문요원 3,000여 명의 노력이 충분히 반영된 것인지를 검토해 볼 때 결코 긍정적인 평가를 내리기는 힘들 것이다. 즉, 국가의 사회복지사업을 담당하는 복지전담공무원으로서 맡은 바 임무를 충실히 수행해 온 사회복지전문요원들의 노고에도 불구하고 그에 상응하는 효과가 인식되지 않고 있는 것이다. 그렇다면 이는 제도 운영의 내실화를 기하기 위한 제반 여건의 마련과 지원의 미비에 크게 기인하는 것이라 하겠다.

### 3. 사회복지전문요원제도의 전망 및 과제

최근 10여 년간 우리나라의 경제·사회적 여건과 사회복지 환경은 매우 급격하게 변화하고 있다. 과연 사회복지전문요원제도는

사회복지전문요원제도 개선의 선결요건으로 공공복지전달체계 개편은 행정효율을 추구하는 정부나 보다 양질의 복지서비스를 요구하는 국민의 입장 모두를 고려한 매우 시의성있는 일이다.

이에 걸맞은 변화가 추구되어 온 것인가?

현재 사회복지전문요원들은 ‘기대되는 역할’과 ‘수행 가능한 역할’사이에서 갈등하고 있다. 이는 개별적인 노력만으로 결코 해결될 수 없는 부분이며, 사회복지전문요원제도와 관련된 여러 여건이 개선되지 않는 한 사회복지전문요원의 사기 저하와 타성, 이직의 문제는 확대될 것이다. 따라서 제도 자체의 존속이 필요하다면 실효성을 발휘할 수 있도록 여건의 정비와 제도의 개선이 이루어져야 할 것이다.

이를 위해서는 복지업무담당인력의 전문성 발휘를 가능하게 하는 공적 복지전달체계의 개편이 선행되어야 하며, 복지전담공무원으로서의 위상이 확보되어야 한다. 앞에서 점검한 문제점들에 대하여 개별적인 대응방안이 마련된다 해도 이러한 두 가지의 과제가 선결되지 않으면 근본적인 대안이 될 수 없을 것이다.

#### 가. 사회복지전문요원제도 개선의 선결요건

##### 1) 공적 복지전달체계의 개편

공공복지전달체계 개편은 행정효율을 추

구하는 공급자인 정부의 입장이나 보다 양질의 복지서비스를 요구하는 국민들의 입장 모두를 고려할 때, 매우 시의성있는 일이다. 특히 복지행정체계의 비효율성이 오랫동안 지적되어 왔으며 현행 체계에서는 사회복지전문요원의 역할이 효과적으로 수행되기 어려운 것이다.

최근 지방자치제의 실시, 행정전산화의 추진과 함께 전반적인 행정체계 효율화 과정에서 읍·면·동 단위의 축소가 모색되고 있으며, 지방자치단체별로 주민복지 향상을 위한 행정조직개편이 시도되고 있다. 국가경쟁력 제고를 위한 작은 정부의 지향, 공공부조의 수준과 복지서비스 개발이 미흡한 우리의 현실을 고려하여 어떤 형태로든 복지전담기구가 설치되어야 할 것이다.

복지전담기구의 설치에 대해서는 그 필연성과 당위성을 주장하는 입장과 행정효율화의 명분으로 전반적인 공공기구 축소의 경향에 따라 기존 체계의 규모조차 축소하려는 입장이 있다. 이와 관련하여 먼저 공공부조를 비롯한 사회복지서비스가 소모적이고 비생산적이라는 편견이 재고되어야 한다. 또한 복지업무가 직접적이고 지속적으로 대상자를 접촉하며 그와 관련된 전문적인 지식과 기술이 충족되어야 하고, 일정한 규칙이나 일괄적인 기준을 적용하기보다는 개별 사례에 따라 융통성 있는 대처가 필요한 특수한 성격을 지녀, 전문적 자질을 갖춘 인력이 담당해야 한다. 이러한 부분이 전제되어야 행정기구축소라는 명분이 우선되지 않고, 개혁적인 방안의 선택이

가능할 것이다.

특히 지방자치제의 실시에 따라 중앙정부와 지방정부의 역할이 보다 분명하게 수행되어야 한다. 지출부문이 큰 복지업무에 대해서 정부간 책임회피·떠넘기기 현상이 발생하고 있는데, 전달체계 선택의 열쇠를 쥐고 있는 지방자치단체는 조속히 개편의 틀을 짜야 하고, 중앙정부는 이를 지원할 수 있는 법적 요건과 지원체계를 마련해야 한다. 보건복지부는 복지업무에 대한 이들의 관심과 이해를 제고하고 중앙에서 공급해야 할 사업과 제도에 대한 책임을 소홀히 하지 않아야 하며, 내무부는 행정조직, 인력 등을 지역실정에 맞게 활용할 수 있도록 여건을 정비해야 한다.

지방자치단체가 복지전달체계를 개편한다고 할 때 몇 가지 경우를 상정해 볼 수 있다.

첫째, 사회복지사무소를 설치하는 방안이다. 이는 사회복지관계자를 비롯한 시·군·구, 읍·면·동의 행정공무원 등 대부분이 바람직하게 생각하는 대안이지만, 소요비용과 관련부처의 입장 차이로 인한 시행상의 어려움으로 문제제기만 지속될 뿐 시범사업의 대안으로도 채택되지 않고 있다.

둘째, 시범사업을 실시하고 있는 보건복지사무소 형태의 설치이다. 시범사업의 평가는 보건·복지 각 전달체계가 성숙하지 않은 상태에서 통합의 최종단계인 '조직통합'을 시도하는 데에는 여러가지 무리가 따른다는 지적과 함께 수반되는 사회복지부문 통합에 대해서는 긍정적 시사점을 얻

을 수 있었으며, 이와 함께 시·군·구 본청의 복지업무를 포함하여 전체 복지관련조직의 조정이 필요하다는 논의가 제기되고 있다. 우선, 보건·복지 각 부문간 정보교환과 업무제휴, 협조프로그램 개발 등이 충분한 상태에서 상시적인 통합체계를 구성하는 것이 순조로운 절차라는 견해는 매우 설득력 있는 것으로 생각된다.

셋째, 2000년대에는 행정전산화, 전자주민카드제의 도입과 정부기구 축소에 따른 행정체계 조정이 이루어질 것으로 예상하고, 어차피 읍·면·동사무소의 중심 업무로 복지분야가 부상할 것이므로 그 때까지 조직개편을 최소화하여 현재의 조직체계를 유지하자는 입장이 있다. 이 가운데 복지업무의 전문성 확보를 상징할 때 '사회복지사무소'의 설치가 가장 바람직하다는 사실은 더 이상 거론할 필요도 없을 것이다. 무엇보다 보건복지사무소 시범사업을 통해 공무원으로서 수행하는 복지업무도 업무담당자간 상호교류와 협조가 가능한 조직체제로 짜여질 때 다양한 상승효과가 나타나는 경험을 참고한다면, 어떤 형태로든 복지전담공무원이 함께 모여 일할 수 있는 조직으로 개편해야 할 것이다.

## 2) 복지전담공무원의 위상 정립

복지전담공무원의 위상을 공고히 하기 위한 당면과제는 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 지방자치단체별 사회복지직렬의 시행, 둘째, 기존 사회복지전문요원 및 사회복지관련직의 사회복지직 전직

사회복지전문요원제도 개선의 선결요건은 사회복지직렬의 시행 및 기존 복지관련 별정직 공무원의 전직을 통한 복지전담공무원의 위상을 정립시키는 일이다.

에 관한 문제이다. 이 가운데 지자체의 사회복지직렬 시행은 적정규모와 수요를 고려한 점진적 시행이 가능한 부분이므로 모든 지자체가 이를 시행하려는 의지를 갖도록 하는 일이 중요하다. 그 보다 시급한 부분은 두 번째 기존 복지관련 별정직 공무원의 전직 문제이다<sup>5)</sup>.

제도 시행 초기에 여러가지 무리를 예상하고도 비교적 직급이 높은 별정 7급으로 배치했을 때는 업무의 전문성 및 특성을 인정하여 이루어진 일일 것이다. 따라서 제도 시행과정에서 여러가지 효과가 입증되고 있다면 이를 보완하고 개선시켜 나가기 위한 대책을 마련해야 한다. 특히 현재와 같이 지방직공무원으로서의 위상이 지속된다면 당연히 인건비의 지방비 부담이 이루어져야 할 것이고, 만약 장기적으로 보건복지부로부터 직접 관장되는 별도의 행정체

5) 이와 관련하여 행정쇄신위원회에서는 '사회복지전문요원의 별정6급 운영과 사회복지직렬 임용방안'을 개선과제로 확정하였고(1995. 9), 최근 전국 시장·군수·구청장협의회에서 사회복지전문요원의 일반직 전환을 건의하는 등(1997. 5) 사회적 요구가 지속되고 있다. 그러나, 해결의 실마리를 쥐고 있는 보건복지부, 내무부, 재정경제원의 견해가 조정되지 않고 전직 시행을 반대하는 입장에 따라 별다른 개선의 기미를 보이지 않고 있다.

계를 수립하게 된다면 그 때는 예산부담의 주체가 변화할 수 있을 것이다.

형평성의 문제를 볼 때, 타 별정직도 전문성이 인정되어 필요한 경우에는 일반직의 전직조치가 필요한 것이고 이를 이유로 제시하는 것은 명분에 불과할 뿐이다. 오히려 별정직으로 머물고 있는 사회복지전문요원과 일반행정직과의 형평성 문제를 따져볼 일이다. 또한 7, 8급의 직급이 일반행정직과 비교할 때 너무 높아 곤란하다면 융통성 있게 일반행정직의 평균 승진년수 등을 감안하여 사회복지전문요원 임용시기에 따라 적절한 직급을 부여하는 등의 방안을 고려할 수 있을 것이다.

현재대로 주변여건의 변화를 무시하고 제도의 개선을 조속히 모색하지 않는다면—사회복지전문요원의 전직방안이 마련되지 않는다면—열의와 사명감으로 경력을 쌓아 온 사회복지전문요원들의 소진과 이직은 심화될 수밖에 없을 것이다. 결국 제도 전환에 따르는 적은 비용을 아끼기 위해 장기적인 손해를 감수해야 할 것이다.

#### 나. 과제: 공적 복지업무수행의 전문성 확보

##### 1) 공적 복지업무영역의 명확화 및 전담공무원의 전문성 향상

사회복지전문요원은 생활보호업무를 주로 하면서 저소득층을 비롯한 지역주민의 복지를 전반적으로 담당하도록 기대되어 왔다. 앞서서도 제시하였듯이 초기에는 생

활보호업무만을 담당하도록 하였으나 일반행정직공무원이 수행하는 복지와 무관한 업무들을 겸임하면서 본연의 업무수행 기회를 상실해 왔다. 이와 더불어 명확히 규정되지 않은 직무규정은 사회복지전문요원이 업무수행의 불충분성으로 갈등하게 하는 요인으로 작용하여 왔다.

따라서 사회복지사의 자격을 가진 공무원이 수행가능한 업무의 범위 및 내용을 조정하여 보다 구체적으로 제시할 필요가 있다. 이 과정에서 어느 정도의 전문성이 있는 질적 서비스를 제공할 것인가의 기준 설정이 중요 논점이 될 수 있다. 또한 민간부문과의 역할분담의 측면에서, 국가 복지서비스 체계에서 어떤 기능을 수행할 수 있을지의 규정이 필요한 부분이다. 현재 요구되고 있는 역할이 학부교육만을 받은 대부분의 사회복지사에게는 결코 용이한 것이라 할 수 없다. 대학교육과정에서부터 실무에 응용할 수 있는 관련교육이 이루어지도록 하고, 이후에도 경력과 담당업무에 따라 전문화된 보수교육을 받을 수 있는 기회가 준비되어야 할 것이다. 현재와 같이 기계적이고 반복적인 업무수행이 강제되는 환경에서는 고착적인 사고와 타성화된 태도로 변화되기 쉬우므로, 전문적 자질의 개발과 업무에의 적용이 상승작용할 수 있는 분위기가 조성되어야 한다. 또한 현재와 같이 모든 전문요원이 7, 8급의 동일한 직급으로 유사한 업무수행이 요구되어 막연히 모두가 전문화되기를 기대하기보다는 전문성의 수준을 다차원화하여 직무에 따라 다



양한 전문성을 갖추도록 함이 효율적인 것이다<sup>6)</sup>. 이는 물론 어떤 형태의 전달조직체계를 갖추는가에 따라 직접적으로 영향을 받을 것이다.

## 2) 업무 효율화를 위한 환경 조성


사회복지전문요원의 전문성 발휘가 원활하게 이루어지기 위해서는 몇 가지 확보되어야 할 부분이 있다.

첫째, 관련 행정업무 처리에 있어 전산화가 이루어져야 할 것이다. 현재 극히 협소하게 이용되고 있는 주민전산망 시스템을 기반으로 복지업무를 주로 처리할 수 있는 프로그램의 개발·보급이 요구된다. 이를 통해 사회복지전문요원의 기존 업무부담이 경감될 경우, 전문적 대인서비스 제공에 할애할 여력이 확보될 것이다.

둘째, 현재 저소득층 밀집지역을 중심으로 배치되도록 하고 있는 기준을 조정하여 전국 읍·면·동에 복지전담공무원이 배치될 수 있도록 해야 한다. 현재 부여되고 있는 직무의 범위를 감안하더라도 생활보호 관련업무 뿐만 아니라 복지서비스가 필요한 대상을 포괄하게 되어 있으며, 향후 일반주민의 보편서비스 수요도 증가할 것이기 때문이다. 또한 합리적인 순환보직제를 마련

공적 복지업무수행의 전문성을 확보하기 위해서는 업무영역을 명확히 하고 전담공무원의 전문성을 다양화하며, 효율적인 업무수행에 필요한 환경을 조성해야 한다.

하고, 읍·면·동사무소뿐만 아니라 시·군·구청에도 전문요원이 근무하여 일관성있는 업무가 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

이와 함께 공공부조제도의 보완 및 개선이 수반되어야 한다. 생활보호대상자의 감소나 자활효과는 사회복지전문요원의 직무수행효과의 지표가 될 수 있지만, 공공부조제도 자체의 비효율성으로 전문요원의 노력의 결과와 성과가 반감될 가능성이 많다. 또한 직제와 규정에 충실해야 하는 공무원의 직무 특성상 대상자의 합리적 선정이나 자활 지원 등이 업무담당자의 전문적 자질이나 재량 이전에 근거 법·제도의 원리와 조건에 따라 좌우되기 때문이다. 

6) 사회복지서비스의 역사가 깊은 영국이나 미국에서도 전문주의(specialism)와 일반주의(genericism)의 논쟁속에서 사회복지사의 기능과 위상을 재정립해가고 있으며, 반드시 전문성을 갖춰야 할 직무와 단순한 급여업무(financial assistance)는 상이한 수준의 자격으로 담당할 수 있도록 직급을 세분화하고 있다.