



## 사회복지 종사자 처우 개선 정책 방향

**곽숙영** | 보건복지부 사회서비스정책관

저출산·고령사회 진입이라는 시대적 변화에 따라 사회복지서비스 분야에 대한 관심이 높아지고 있다. 국가 예산 중 보건·복지·노동 분야의 예산 비율이 2004년 16.4%에서 2018년 34.1%로 급격히 확대되었고 현장에서 사회복지를 직접 제공하는 종사자 수도 지속적으로 증가하고 있다. 이러한 과정에서 사회서비스정책이 효율성 중심의 수혜자 양적 확대에 집중되면서 종사자 간 보수 격차 및 장시간 근로 등 사회복지 종사자 처우 문제는 주목받지 못한 것이 사실이다.

최근 정부의 포용정책하에 최저임금 상승, 사회복지사업을 특례업종에서 제외하는 「근로기준법」 개정 등으로 다시 한번 사회복지 종사자 처우 문제가 부각되고 있다. 정부는 이에 부응하기 위해 사회복지 종사자의 처우 개선을 위한 다각

도의 대책을 추진하고 있으며, 주요 내용은 다음과 같다.

사회복지 종사자 보수 수준 및 근로 여건 실태 조사 결과, 거주시설 중 77%가 교대제를 실시 중이며, 교대 인력 부족으로 장시간 근로가 불가피하고 야간 근무 인력이 과소 투입되고 있는 것으로 나타났다. 정부는 「근로기준법」 개정을 계기로 이용자 특성별 업무 강도를 고려하고 식사, 세면(목욕), 프로그램 활동 등이 이루어지는 낮 시간과 서비스 제공량이 적은 야간을 구분하는 등 적정 인력을 산정하여 법령·지침상 인력 배치 기준을 개선해 나갈 예정이며, 24시간 연속적 서비스 제공과 적정 근로시간으로 교대제 운영이 가능하도록 2020년부터 2021년까지 2년에 걸쳐 인력을 확충할 예정이다.

사회복지시설 종사자의 보수는 예산 부담 주체 및 시설 유형에 따라 격차가 발생하는 문제가 있다. 이에 대응하여 정부는 보수 조사 및 직무 분석 등을 통해 직무와 업무 강도가 비슷한데도 보수 수준이 낮은 시설은 예산 편성 시 증가율을 높여 인건비 격차가 줄어들 수 있도록 지속적으로 노력할 예정이다. 특히 저임금 문제가 심각했던 노인 돌봄 및 장애인 활동보조 시간당 인건비는 2019년에 1만 2900원으로 20.4% 인상하여 최저임금을 초과하는 수준을 보장할 수 있을 것으로 기대된다. 다만, 교대 인력 충원이나 보수 문제는 국가 재정이 추가로 투입되어야 하는 과제이므로 재정 당국과의 협의를 통해 단계적으로 추진될 수 있도록 현장과 정부가 지혜를 모아 합리적 방안을 마련해야 할 것이다.

사회복지사업을 특례업종에서 제외하는 「근로기준법」 개정에 따라 장시간 노동 관행 개선, 휴게시간 보장이 시급한 과제가 되었다. 특히 휴게시간을 갖기 어려운 보육, 장애인 활동보조 등의 영역에서는 보육 보조교사 추가 채용, 장애인활동지원사의 휴게시간 보장을 위한 시범사업 등을 통해서 인력 충원을 하였다. 이와 함께 고용노동부의 '일터 혁신 컨설팅' 사업을 활용해 복지시설 등의 일·가정 양립 우수 사례를 축적·모델화하여 각 협회 등을 통해 노동시간, 휴게시간 준수 방법 및 사례 등을 확산해 나갈 예정이다.

정부는 돌봄서비스 질 저하 방지, 업무 공백 최소화 및 종사자의 근로 여건 개선을 위해 보

육, 장애인 활동보조 대체인력 외에 사회복지시설 종사자 대체인력지원사업을 2018년부터 시작하여 전국적으로 233명의 대체인력을 시·도별로 구분하여 지원하고 있다. 2019년에는 사회복지시설의 필수 인력인 조리사 35명을 추가하여 268명 규모의 대체인력을 지원할 예정이며, 이를 통해 사회복지 종사자들이 눈치 보지 않고 휴가를 사용할 수 있도록 지원할 예정이다.

사회복지 종사자의 권익 보호 문제는 처우 관련 법령에 종사자 보호에 대해 선언적으로만 규정되어 있는 상황이다. 앞으로는 종사자에 대한 폭행 등의 위험으로부터 이들을 보호하고 상습가해 이용자를 제재하는 조치가 가능하도록 개선되어야 한다. 또한 이용자 폭력, 부당 요구에 효과적으로 대처하기 위해 서비스 이용자와 그 가족을 상대로도 서비스 내용, 인격 존중 등에 대한 사전 안내 및 교육을 확대할 예정이다.

정부는 사회복지서비스를 제공하는 최일선 종사자의 처우 개선이 미래 복지의 질을 향상시킬 수 있는 중요 요인이라고 판단하고 위와 같이 여러 대책을 강구하고 있다. 이와 함께 현 정부는 사회서비스의 공공성을 높이고 종사자의 처우를 개선하기 위해 사회서비스원 설립을 역점 사업으로 추진하고 있다. 사회서비스원 설립으로 이용자에게는 서비스 이용 사각지대 해소, 지역·시설 간 서비스 균질화 등 수요에 부응하는 질 높은 사회서비스를 제공하고 사회서비스 종사자에게는 양질의 일자리를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.■