

# 사회서비스 제공 인력의 근로 조건 및 교육 실태



The Working Conditions and Vocational  
Education of Social Service Workers

김유휘 | 한국보건사회연구원 부연구위원

이 글에서는 ‘2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사’의 부가조사인 사회서비스 전자바우처 사업 제공 기관 제공 인력 조사 결과를 바탕으로 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 근로 조건과 교육 실태를 살펴보고 정책적 시사점을 제시하고자 하였다. 돌봄 서비스 제공 인력에서는 고졸 이하, 여성, 중고령자의 비율이 높았으며, 비돌봄 서비스 제공 인력의 정규직 비율이 상대적으로 높았다. 돌봄 서비스 제공 인력은 기본급을 적용받지 못하고 임금 수준도 상대적으로 낮았으며 전체 조사 대상자 중 주 15시간 미만으로 근로하는 근로자 수가 16%로 나타났다. 사회서비스 제공 인력 실태에 근거하여 공통적으로 보수 책정 방식과 보수 수준을 개선할 필요가 있고, 사회서비스 영역의 초단시간 근로자에 대해 면밀히 조사할 필요가 있다. 다음으로 돌봄·비돌봄 서비스 제공 인력의 근로 조건과 욕구 차이를 반영하여 서비스의 안정성과 전문성을 강화하기 위한 개선안을 도출할 필요가 있다.

## 1. 들어가며

사회서비스는 사회 전체의 복지 증진과 개인의 삶의 질 향상을 목표로 하여 사회적으로 제공되는 사회복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등 다양한 분야의 서비스를 의미한다. 인구사회학적 변화와 개인의 욕구 확대에 따라

사회서비스 영역이 확장되고 있다. 한국의 사회서비스 사업은 2007년 사회투자 전략의 일환으로 등장하였고 서비스 확충과 일자리 창출 목적을 내포하였다. 사회서비스 사업은 전자바우처 방식으로 제공되면서 이용자의 선택권을 보장하는 동시에 서비스 제공 인프라를 단기간에 확충할 수 있었다(안수란 외, 2018). 사회서비스 전

자바우처 사업은 이용자를 중심으로 지원하여 이용자의 선택권을 높이고, 복수 제공 기관의 경쟁을 통해 서비스 질을 보장하고자 하였으며, 2011년 사회서비스 제공 기관 운영 방식을 지정제에서 등록제로 전환하면서 제공 기관의 진입 장벽을 크게 완화하였다. 사회서비스 전자바우처 사업은 공급자에 대한 보조금 지원이 아닌 수요자 지원 방식의 사업이다. 현재 사회서비스 전자바우처 사업은 민간 영리기관을 포함한 지역별 제공 기관을 통해 수행되며 서비스에 대해 공공의 관리·감독을 받고 있다. ‘2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사’에서는 사회서비스 전자바우처 제공 기관으로 개인사업체(57.4%), 회사법인(13.6%)과 같은 민간의 비율이 높았다(박세경 외, 2019, p. 332). 즉, 사회서비스 전자바우처 사업의 제공 인력은 민간이 다수인 사업체에 소속된 종사자이고 서비스 제공과 관련해서는 공공의 관리 대상에 포함된다. 시장화를 강조한 사회서비스 제공 방식에서 제공 인력들이 어떻게 근로하고 있는지 실태를 파악할 필요가 있다.

따라서 이 글에서는 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사의 부가조사인 사회서비스 전자바우처 사업 제공 기관 제공 인력 조사 결과를 분석함으로써 공공에서 제공하는 사회서비스 영역의 서비스 제공 인력에 대한 근로 조건과 교육 실태를 파악하고자 한다. 이 조사는 제공 인력을 대상으로 한 것이기 때문에 제공 기관 조사나 행정 자료 분석에 비해 종사자 중심으로 근로 및 교육 실태를 파악할 수 있다는 점이 특징이다. 사회서비

스 내에서도 제공하는 서비스에 따라 근로 방식에 차이가 있을 수 있으므로 이 글에서는 사회서비스 전자바우처 사업의 서비스 유형을 중심으로 제공 인력의 근로 조건과 교육 실태를 살펴보고 사회서비스 제공 인력의 근로 조건 개선을 위한 시사점을 제시하고자 한다.

## 2. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 특징

2019년 한국보건사회연구원이 수행한 사회서비스 수요·공급 실태조사에서는 한국사회보장정보원이 관리하는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공 기관(사업체)을 대상으로 조사를 수행하면서 부가조사 형태로 사회서비스 전자바우처 제공 기관(사업체)에 종사하는 제공 인력에 대한 전화 조사를 병행하였다. 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사의 부가조사는 2018년 9월부터 2019년 8월까지 12개월 동안 서비스 결제 이력이 있는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 사업체(제공 기관) 소속으로서 서비스 결제 이력이 있는 사회서비스 제공 인력을 대상으로 수행한 조사이다. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력 총 2391명을 대상으로 조사하였다.

사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력들은 하나의 전자바우처 사업이 아닌 복수의 전자바우처 사업을 제공할 수 있다. 전체 조사 대상자 중 하나의 전자바우처 사업을 제공하는 경우가 81.3%, 복수의 전자바우처 사업을 제공하는 경

표 1. 주요 서비스 유형별 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력

(단위: 명, %)

구분	제공 인력	
	분석 대상 수	비율
돌봄	1,221	51.1
비돌봄	1,170	48.9
노인돌봄종합서비스	511	21.4
장애인활동지원서비스	269	11.3
산모신생아건강관리지원사업	270	11.3
가사간병방문지원사업	171	7.2
발달재활서비스	474	19.8
언어발달지원사업/서비스	70	2.9
발달장애인부모상담지원사업	34	1.4
지역사회서비스투자사업	592	24.8
계	2,391	100

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

우가 18.7%로 조사되었다(박세경 외, 2019, p. 393). 이 글에서는 조사 대상자가 가장 많은 시간 동안 일하는 1순위 사업을 주요 서비스 유형으로 정의하였다. 조사 대상자의 24.8%가 지역 사회서비스투자사업을 1순위로 제공하고 있고, 그다음으로 노인돌봄종합서비스 21.4%, 발달재활서비스 19.8%, 장애인활동지원서비스 11.3%, 산모신생아건강관리지원사업 11.3%, 가사간병방문지원사업 7.2%, 언어발달지원사업/서비스 2.9%, 발달장애인부모상담지원사업 1.4% 순으로 조사되었다.<sup>1)</sup> 서비스는 크게 돌봄과 비돌봄으로 분류할 수 있는데, 이 글에서는 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원서비스, 산모신생아건강

관리지원사업, 가사간병방문지원사업을 돌봄 서비스로 분류하고 재활, 상담 및 기타 서비스를 비돌봄 서비스로 분류하였다. 돌봄 서비스 제공 인력은 총 1221명(51.1%), 비돌봄 서비스 제공 인력은 총 1170명(48.9%)이었다.

제공 인력의 인구통계학적 특징을 살펴보면, 여성이 91.6%로 다수를 구성하고 있었으며 연령대를 기준으로 50대(31.2%), 40대(21.6%), 60대 이상(20.7%), 30대(13.8%), 20대(12.8%) 순이었다. 즉, 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력에서 중고령 여성의 비율이 매우 높았다. 교육 수준은 최종 학력이 대학교(2년제 포함) 이상 졸업인 경우가 56.5%로 절반 이상을 차지하고,

1) 이후 주요 서비스 유형별 분석에서는 서비스 특성과 사례 수 규모를 고려하여 언어발달지원사업/서비스, 발달장애인부모상담지원 사업을 하나의 유형으로 분류한다.

표 2. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력 일반 현황

(단위: %, 명)

구분		전체	서비스		분석 대상 수
			돌봄 서비스	비돌봄 서비스	
성별	남성	8.4	3.4	13.7	201
	여성	91.6	96.6	86.3	2,190
연령대	20대	12.8	1.2	24.8	305
	30대	13.8	2.9	25.1	329
	40대	21.6	16.4	27.0	516
	50대	31.2	43.7	18.0	745
	60대 이상	20.7	35.8	5.0	496
교육 수준	초등학교	3.1	6.1	0.1	75
	중학교	9.7	18.2	0.9	232
	고등학교	30.6	52.7	7.5	732
	대학교(2년제 포함) 이상	56.5	23.0	91.5	1,352
계		100	100	100	2,391

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원, 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

그다음으로 고등학교 졸업(30.6%), 중학교 졸업(9.7%), 초등학교 졸업(3.1%) 순이었다. 돌봄 서비스와 비돌봄 서비스 제공 인력의 특징을 비교하면, 돌봄 서비스 제공 인력의 여성 비율이 높았고 연령대는 50대 이상이 80%에 육박하여 비돌봄 서비스보다 연령대가 높았다. 또한 재활서비스, 지역사회서비스투자사업을 포함하는 비돌봄 서비스의 경우 대학교(2년제 포함) 이상 졸업자가 91.5%를 차지하는 반면, 돌봄 서비스의 경우 77%가 고졸 이하 학력으로 나타났다. 상대적으로 돌봄 서비스에서 고졸 이하, 여성, 중고령자 제공 인력의 비율이 높았다.

### 3. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 근로 조건

#### 가. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 고용 형태

사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 주된 고용 형태를 질문한 결과 정규직이 42.9%, 비정규직이 57.1%로 나타났다. 조사에서 정규직은 고용 계약 기간이 1년 이상이거나 특별한 고용 계약이 없어도 계속 정규 직원으로 일하는 상용 종사자 중 계속 고용이 보장되는 종사자를 의미하며, 비정규직은 정규직이 아닌 기간제 계약직, 무기계약직, 임시 종사자, 일용 종사자, 기타 종사자 등을 의미한다. 돌봄 서비스의 정규직 비율은 40.5%, 비돌봄 서비스의 정규직 비율은 45.5%

표 3. 서비스 유형별 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 고용 형태

(단위: %, 명)

구분	정규직	비정규직	전환 희망함		계
			전환 희망함	전환 희망하지 않음	
전체	42.9	57.1	64.2	35.8	100(2,391)
돌봄 서비스	40.5	59.5	77.7	22.3	100(1,221)
노인돌봄종합서비스	44.4	55.6	80.3	19.7	100(511)
장애인활동지원서비스	39.0	61.0	79.3	20.7	100(269)
산모신생아건강관리지원사업	41.9	58.1	73.9	26.1	100(270)
가사간병방문지원사업	28.7	71.3	74.6	25.4	100(171)
비돌봄 서비스	45.5	54.5	48.7	51.3	100(1,170)
발달재활서비스	46.8	53.2	50.0	50.0	100(474)
언어발달·발달장애인부모상담	41.3	58.7	45.9	54.1	100(104)
지역사회서비스투자사업	45.1	54.9	48.3	51.7	100(592)

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원, 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

로, 발달재활서비스와 지역사회서비스투자사업을 포함하는 비돌봄 서비스의 서비스 제공 인력의 정규직 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 주요 서비스 유형별로 살펴보면, 발달재활서비스 제공 인력의 정규직 비율이 46.8%로 상대적으로 높은 반면, 가사간병방문지원사업 제공 인력은 28.7%가 정규직이라고 응답하여 다른 서비스 유형과 비교할 때 정규직 비율이 가장 낮았다.

주된 고용 형태가 비정규직이라고 응답한 조사 대상자의 정규직 전환 희망 여부를 조사한 결과, 정규직 전환을 희망한다는 응답은 64.2%였다. 돌봄 서비스 비정규직 제공 인력의 정규직 전환 희망 비율은 77.7%인 반면 비돌봄 서비스의 경우 48.7%로, 상대적으로 비돌봄 서비스 비정규직 종사자의 정규직 전환 희망 비율이 낮은 것으로 나타났다. 주요 서비스 유형(소분류) 기준으로 비정규직의 정규직 희망 비율을 살펴보면, 노

인돌봄종합서비스(80.3%), 장애인활동지원서비스(79.3%), 가사간병방문지원사업(74.6%), 산모신생아건강관리지원사업(73.9%) 등의 순으로 나타났다. 상대적으로 비정규직 비율이 높은 노인돌봄종합서비스 등의 서비스 제공 인력 중 정규직 전환을 희망하는 종사자의 비율이 높았으며 재활서비스는 정규직 전환 희망 비율이 상대적으로 낮게 나타났다.

조사 대상자 2391명은 평균 1.2개의 사회서비스 사업체에서 근무하며, 85.7%가 하나의 사업체에서, 14.3%가 복수의 사업체에서 근무하는 것으로 조사되었다. 주요 서비스 유형별로 살펴보면, 복수의 사업체에서 근무하는 종사자 비율은 가사간병방문지원사업(23.4%), 노인돌봄종합서비스(19.6%), 발달재활서비스(18.1%) 등의 순으로 높게 나타났다.

표 4. 서비스 유형별 제공 인력의 사회서비스 사업체 근무 현황

(단위: %, 명)

구분	평균 근무 사업체 수	표준편차	근무 사업체 수		계
			1개	2개 이상	
전체	1.2	0.5	85.7	14.3	100(2,391)
돌봄 서비스	1.1	0.4	86.2	13.8	100(1,221)
노인돌봄종합서비스	1.2	0.4	80.4	19.6	100(511)
장애인활동지원서비스	1.1	0.4	89.6	10.4	100(269)
산모신생아건강관리지원사업	1	0.1	99.6	0.4	100(270)
가사간병방문지원사업	1.2	0.4	76.6	23.4	100(171)
비돌봄 서비스	1.2	0.6	85.3	14.7	100(1,170)
발달재활서비스	1.2	0.5	81.9	18.1	100(474)
언어발달·발달장애인부모상담	1.2	0.7	86.5	13.5	100(104)
지역사회서비스투자사업	1.2	0.6	87.8	12.1	100(592)

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원, 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

#### 나. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 보수

사회서비스 전자바우처 사업은 제공 기관의 제공 인력 배치 및 자격 기준을 규정한다.<sup>2)</sup> 제공 인력의 고용 형태나 보수 기준은 제공 기관과 제공 인력 간의 근로 계약에 따라 정해진다. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력을 대상으로 소속 기관(사업체)에서 일의 양과 상관없이 받을 수 있는 기본급 혹은 기본급과 같은 개념의 급여가 있는지 조사하였다. 조사 대상자의 19.8%가 기본급 혹은 기본급과 같은 개념의 급여가 있다고 응답하였고, 80.2%는 모든 임금을 일감의 양과 비례하여 받는다고 응답하였다. 돌봄 서비스 제공 인력 중 기본급이 없는 경우는 89.7%, 비돌봄

서비스의 경우 70.3%로, 상대적으로 돌봄 서비스 제공 인력이 소속된 기관에서 기본급을 적용 받는 비율이 낮은 것으로 나타났다. 비돌봄 서비스 제공 인력은 바우처 사업을 제공하는 비율이 돌봄 서비스 제공 인력에 비해 높은 수준인데, 이는 비돌봄 서비스 제공 인력이 바우처가 아닌 일반 서비스 제공을 병행하는 비율이 상대적으로 높다는 것을 의미한다. 비돌봄 서비스에서 바우처 서비스를 함께 제공하는 인력의 비율이 상대적으로 높은 것은 기본급 방식의 급여 제공과 관련 있는 것으로 추정된다.

조사 시점 기준 지난 1년간 제공 인력의 월평균 보수<sup>3)</sup>는 147만 5000원이었다. 돌봄 서비스 제공 인력은 129만 3000원, 비돌봄 서비스 제공

2) 사업에 따라 임금을 기준 금액의 75% 이상으로 지급하도록 규정하는 경우가 있다.

3) 2개 이상의 사업체에서 근무할 경우 보수를 합산하고 사회서비스와 무관한 일자리의 보수는 제외한다.

표 5. 서비스 유형별 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 급여 형태 및 수준

(단위: %, 만 원, 명)

구분	기본급 여부		평균 보수(월)	표준편차	계
	있음	없음			
전체	19.8	80.2	147.5	72.7	100(2,391)
돌봄 서비스	10.3	89.7	129.3	55.6	100(1,221)
노인돌봄종합서비스	11.5	88.5	117.5	55.6	100(511)
장애인활동지원서비스	17.1	82.9	152.7	50.3	100(269)
산모신생아건강관리지원사업	4.1	95.9	132.8	57.5	100(270)
가시간병방문지원사업	5.8	94.2	122.6	48.1	100(171)
비돌봄 서비스	29.7	70.3	166.5	82.9	100(1,170)
발달재활서비스	26.8	73.2	184.0	72.8	100(474)
언어발달·발달장애인부모상담	30.8	69.2	184.7	115.3	100(104)
지역사회서비스투자사업	31.9	68.1	149.4	80.1	100(592)

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원, 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

인력은 166만 5000원의 보수를 받았다. 주요 서비스 유형별로 살펴보면, 언어발달·발달장애인 부모상담 제공 인력의 월평균 급여가 184만 7000원, 발달재활서비스 제공 인력의 경우 184만 원으로 상대적으로 보수 수준이 높았다. 그다음은 장애인활동지원서비스(152만 7000원), 지역사회서비스투자사업(149만 4000원), 산모신생아건강관리지원사업(132만 8000원), 가시간 병방문지원사업(122만 6000원), 노인돌봄종합서비스(117만 5000원) 순이었다. 주당 근로시간을 반영해 시간당 보수<sup>4)</sup>를 산정하면, 비돌봄 서비스는 보수가 1만 7000원 수준으로 상대적으로 높은 반면 돌봄 서비스는 1만 원 수준으로 낮았다.

#### 다. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 근로시간, 휴가, 사회보험, 수당

조사 시점 기준 지난 1년간 제공 인력의 주당 평균 근로시간<sup>5)</sup>을 살펴보면, 사회서비스 제공 인력의 1주일 평균 근로시간은 30.7시간이었다. 이는 앞에서 살펴본 바와 같이 사회서비스 제공 인력 중 정규직 비율이 절반 수준에 불과하고 기본급 적용을 받기보다는 일감에 비례해 임금을 받는 경우가 많기 때문으로 추정된다. 실제로 서비스 제공 인력 대상 조사에서 주당 40시간 미만으로 근무하는 경우가 57.4%로 절반 이상이였다. 돌봄 서비스의 주당 평균 근로시간은 33.6시간, 비돌봄 서비스는 27.7시간으로 나타났다. 비돌봄 서비스의 경우 프로그램을 제공하는 서비스

4) 월평균 보수 ÷ (주당 평균 근로시간 × 4.34)

5) 2개 이상의 사업체에서 근무할 경우 근로시간을 합산하고 사회서비스와 무관한 일자리의 근로시간은 제외한다.

표 6. 서비스 유형별 제공 인력의 근로시간 현황

(단위: 시간, %, 명)

구분	평균 근로시간(주)	표준편차	근로시간(주)		계
			15시간 이상	15시간 미만	
전체	30.7	14.2	83.4	16.6	100(2,391)
돌봄 서비스	33.6	13.4	89.4	10.6	100(1,221)
노인돌봄종합서비스	28.8	13.6	83.8	16.2	100(511)
장애인활동지원서비스	36.6	13.4	93.3	6.7	100(269)
산모신생아건강관리지원사업	40.9	7.2	97.4	2.6	100(270)
가사간병방문지원사업	31.9	13.8	87.7	12.3	100(171)
비돌봄 서비스	27.7	14.3	77.2	22.8	100(1,170)
발달재활서비스	30.6	13.0	86.5	13.5	100(474)
언어발달·발달장애인부모상담	29.4	13.3	84.6	15.4	100(104)
지역사회서비스투자사업	25.1	15.1	68.4	31.6	100(592)

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원, 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

가 많아 돌봄 서비스와 차이가 있는 것으로 보인다. 주요 서비스 유형별로는 산모신생아건강관리 지원사업 제공 인력의 주당 평균 근로시간이 40.9시간으로 가장 길었고, 지역사회서비스투자사업 제공 인력의 주당 평균 근로시간이 25.1시간으로 가장 짧았다. 또한 주당 평균 근로시간이 15시간 미만인 경우를 조사한 결과, 전체의 16.6%가 주당 평균 근로시간이 15시간 미만이었으며, 특히 지역사회서비스투자사업 제공 인력은 31.6%가 주당 15시간 미만으로 일한 것으로 조사되었다. 지역사회서비스투자사업 제공 인력은 프로그램 단위로 서비스를 제공하는 일이 많은 업무 특성상 사회서비스를 단시간에 제공하는 경우가 많기 때문인 것으로 추정된다.

사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 4대 사회보험 가입률을 살펴보면, 고용보험 82.7%, 산재보험 80.2%, 건강보험(직장 가입) 78.3%,

국민연금(직장 가입) 73.1% 순이었다. 돌봄 서비스와 비돌봄 서비스 제공 인력의 사회보험 가입 현황을 비교하면, 돌봄 서비스 제공 인력의 가입률은 80~90% 수준이고 비돌봄 서비스는 66~76% 수준으로 비돌봄 서비스 제공 인력의 사회보험 가입 현황이 상대적으로 낮은 수준으로 나타났다. 주요 서비스 유형별로 살펴보면, 장애인활동 지원서비스와 가사간병방문지원사업 제공 인력의 사회보험 가입률이 상대적으로 높고 지역사회서비스투자사업과 언어발달·발달장애인부모상담 제공 인력의 사회보험 가입률이 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 장애인활동지원서비스의 사회보험 가입률이 높은 것은 사업 안내에서 장애인활동지원기관 지정 심사 기준과 평가 지표에 활동지원사의 사회보험, 상해보험 및 배상책임보험(의무 가입 원칙) 가입률이 포함되어 있고 급여 비용의 75% 이상을 4대 보험 근로자 부담분 등



표 7. 서비스 유형별 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 근로 조건(보수 제외)

(단위: 명, %)

구분	근로계약서 작성	건강보험 (직장 가입)	국민연금 (직장 가입)	고용 보험	산재 보험	퇴직금	시간 외 수당	유급 휴가	계
전체	98.2	78.3	73.1	82.7	80.2	71.9	37.0	20.4	2,391
돌봄 서비스	98.8	88.5	79.8	89.7	84.3	81.9	40.8	15.2	1,221
노인돌봄종합서비스	98.8	88.6	77.5	90.8	82.8	82.8	38.9	15.3	511
장애인활동지원서비스	99.6	97.0	90.3	96.7	91.4	95.5	43.5	22.3	269
산모신생아건강관리지원사업	97.0	74.1	66.3	76.3	74.4	60.7	42.2	7.4	270
가시간병방문지원사업	100.0	97.1	91.2	96.5	93.0	91.2	39.8	15.8	171
비돌봄 서비스	97.7	67.8	66.2	75.5	75.9	61.5	33.1	25.9	1,170
발달재활서비스	98.7	75.1	74.3	82.5	81.2	69.2	33.3	24.5	474
언어발달·발달장애인부모상담	97.1	65.4	63.5	74.0	70.2	56.7	33.7	29.8	104
지역사회서비스투자사업	97.0	62.3	60.3	70.1	72.6	56.3	32.8	26.4	592

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원, 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

을 포함한 임금에 사용하도록 권장하고 있는 상황 등으로 설명할 수 있다(보건복지부, 2020b, pp. 121, 130, 140, 167). 한편 지역사회서비스 투자사업의 경우 주 15시간 미만으로 근로하는 인력의 비율이 상대적으로 높다는 점이 낮은 사회보험 가입률에 영향을 미칠 가능성이 있다. 조사 결과, 소속 기관에서 일을 그만두면 퇴직금을 받을 수 있다는 응답은 71.9%로 높은 반면, 시간 외수당(37%), 유급 휴가(20.4%)를 받는다는 응답 비율은 상대적으로 낮았다. 퇴직금과 시간외 수당은 돌봄 서비스 제공 인력의 응답 비율이 높았고 유급 휴가는 비돌봄 서비스 제공 인력의 응답 비율이 상대적으로 높았다.

라. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 업무 만족도

사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 업

무 만족도를 조사한 결과, 기관과의 의사소통·관계 4.2점, 이용자와의 의사소통·관계 4.0점, 하고 있는 일의 내용 3.9점 등의 순으로 나타나 특히 기관이나 이용자와의 의사소통 및 관계와 관련된 만족도가 상대적으로 높았다. 반면, 시간당 급여 수준(3.2점), 고용의 안정성(3.3점)은 만족도가 낮게 나타나는 등 근로 조건과 관련된 만족도가 상대적으로 낮은 수준이었다. 돌봄 서비스와 비돌봄 서비스 제공 인력의 업무 만족도를 비교하여 살펴보면, 기관과의 의사소통 및 관계에 대한 만족도를 제외하고 전반적으로 비돌봄 서비스 제공 인력의 업무 만족도가 상대적으로 높았다. 주요 서비스 유형별로 살펴보면, 전체 응답자의 항목별 업무 만족도와 비슷하게 업무에서의 관계나 내용에 대한 만족도에 비해 근로 조건에 대한 만족도 수준이 상대적으로 낮았다. 산모신생아건강관리지원사업은 시간당 급여 수준(3.0

표 8. 서비스 유형별 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 업무 만족도

(단위: 점, 명)

구분	시간당 급여 수준	근로 시간	하고 있는 일의 내용	고용의 안정성	서비스를 제공하는 작업 환경	유사 업종 대비 근로 조건	기관과의 의사소통· 관계	이용자와의 의사소통· 관계	일을 통한 발전 가능성	계
전체	3.2	3.5	3.9	3.3	3.6	3.5	4.2	4.0	3.8	2,391
돌봄 서비스	3.1	3.4	3.8	3.3	3.4	3.5	4.2	4.0	3.7	1,221
노인돌봄종합서비스	3.2	3.5	3.8	3.2	3.2	3.5	4.2	4.0	3.6	511
장애인활동지원서비스	3.1	3.4	3.9	3.4	3.6	3.5	4.2	4.0	3.7	269
산모신생아건강관리지원사업	3.0	3.2	3.8	3.3	3.5	3.5	4.3	4.0	3.7	270
가사간병방문지원사업	3.3	3.6	3.8	3.3	3.2	3.5	4.3	4.0	3.8	171
비돌봄 서비스	3.2	3.6	4.1	3.4	3.8	3.6	4.1	4.1	4.0	1,170
발달재활서비스	3.1	3.5	4.0	3.4	3.8	3.5	4.1	4.0	4.0	474
언어발달·발달장애인부모상담	3.4	3.8	4.1	3.7	3.9	3.7	4.2	4.1	4.0	104
지역사회서비스투자사업	3.2	3.6	4.0	3.3	3.8	3.6	4.2	4.1	3.9	592

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원, 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

점), 근로시간(3.2점)에 대한 업무 만족도가 다른 서비스 유형보다 낮았고, 노인돌봄종합서비스와 가사간병방문지원사업은 서비스를 제공하는 작업 환경에 대한 만족도가 3.2점으로 다른 서비스 유형보다 낮게 나타났다.

#### 4. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 자격 및 교육

##### 가. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 자격 현황

사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 자

격증 현황을 파악한 결과, 조사 대상자의 78.8%가 국가자격증<sup>6)</sup>을 보유하고 있다고 응답하였고, 전체의 64.2%는 민간자격증<sup>7)</sup>이 있다고 응답하였다. 제공 인력이 자격증을 보유한 경우 평균 자격증 수는 국가자격증 1.5개, 민간자격증 2.7개로 조사되었다. 돌봄 서비스와 비돌봄 서비스 제공 인력의 자격증 현황을 살펴보면, 국가자격증 보유율은 유사한 수준이었으나 민간자격증의 경우 비돌봄 서비스의 자격 보유율이 80.3%로 높게 나타났다. 비돌봄 서비스에 해당하는 발달재활서비스, 언어발달·발달장애인부모상담, 지역사회서비스투자사업의 평균 민간자격증 수 또한

6) 국가 공인 민간자격증을 포함하며 국가에서 발급하는 사회복지사, 의사, 간호사, 간호조무사, 특수교육 교사, 요양보호사, 전문상담교사, 임상심리사, 정신보건전문요원, 언어재활사, 수어(수화)통역사 등을 포함한다.

7) 각종 협회, 사단법인 등에서 발급하는 놀이치료사, 직업재활사, 언어치료사 등의 민간자격증을 포함한다.

표 9. 서비스 유형별 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 자격증 현황

(단위: %, 개, 명)

구분	국가자격증		민간자격증		계	평균 자격증 수	
	없음	있음	없음	있음		국가	민간
전체	21.2	78.8	35.8	64.2	100(2,391)	1.5	2.7
돌봄 서비스	21.7	78.3	51.2	48.8	100(1,221)	1.5	1.9
노인돌봄종합서비스	1.0	99.0	63.4	36.6	100(511)	1.4	2.0
장애인활동지원서비스	31.2	68.8	45.0	55.0	100(269)	1.6	2.3
산모신생아건강관리지원사업	61.1	38.9	30.0	70.0	100(270)	1.6	1.6
가사간병방문지원사업	6.4	93.6	57.9	42.1	100(171)	1.4	1.9
비돌봄 서비스	20.6	79.4	19.7	80.3	100(1,170)	1.6	3.3
발달재활서비스	17.3	82.7	16.7	83.3	100(474)	1.4	2.8
언어발달·발달장애인부모상담	12.5	87.5	27.9	72.1	100(104)	1.4	3.3
지역사회서비스투자사업	24.7	75.3	20.6	79.4	100(592)	1.7	3.6

주: 각 유형의 자격증을 1개 이상 보유한 경우 평균 자격증 수를 계산함.

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원, 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

2.8~3.6개로 돌봄 서비스 제공 인력 대비 높은 수준이다. 이는 비돌봄 서비스가 재활, 치료, 상담 등의 서비스를 제공하고 영역별로 여러 민간 자격이 있기 때문으로 보인다. 주요 서비스 유형별로 살펴보면, 노인돌봄종합서비스와 가사간병방문지원사업 제공 인력 중 각각 99%, 93.6%가 국가자격증을 보유하고 있다고 응답하였다. 이는 두 사업 모두 제공 인력을 요양보호사로 정하고 있기 때문이다. 산모신생아건강관리지원사업 제공 인력은 국가자격증 보유율이 38.9%로 낮았고 상대적으로 민간자격증 보유율이 높았다. 이는 산모신생아건강관리지원사업의 경우 관련 국가자격증이 존재하지 않고 사업 안내에서도 제공 인력의 자격 기준을 교육과정 수료로 정하고 있기 때문이다.

#### 나. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 교육 현황

사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력에게 현재 하고 있는 일이나 제공하는 서비스와 관련해 조사 시점 기준 지난 1년간 전문성 강화를 위한 교육을 이수했는지 조사한 결과, 교육을 이수했다는 응답이 94.6%(평균 15.9시간), 교육을 이수하지 않았다는 응답이 5.4%로 나타났다. 주요 서비스 유형별로는 가사간병방문지원사업 제공 인력의 교육 이수 비율이 99.4%(평균 19.4시간)로 가장 높게 나타났다. 이는 가사·간병 방문 지원 사업의 경우 재직자를 대상으로 8시간 이상의 업무 관련 교육을 하도록 의무를 부과하고 있기 때문이다(보건복지부, 2020a, p. 90). 사회서비스 전자바우처 사업은 개별 사업별로 사업 안내 등을 통해 제공 인력의 자격과 교육훈련 기준

표 10. 서비스 유형별 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 교육 이수 현황

(단위: %, 시간, 명)

구분	교육 이수 여부		계	평균 교육 이수 시간	표준편차
	예	아니요			
전체	94.6	5.4	100(2,391)	15.9	13.1
노인돌봄종합서비스	93.5	6.5	100(511)	15.3	11.5
장애인활동지원서비스	94.1	5.9	100(269)	16.0	12.9
산모신생아건강관리지원사업	97.8	2.2	100(270)	17.3	14.1
가시간병방문지원사업	99.4	0.6	100(171)	19.4	13.0
발달재활서비스	92.6	7.4	100(474)	15.6	13.6
언어발달·발달장애인부모상담	96.2	3.8	100(104)	17.1	14.9
지역사회서비스투자사업	94.1	5.9	100(592)	14.7	13.0

주: 교육을 이수한 경우의 평균 교육 이수 시간을 계산함.

자료: 보건복지부·한국보건사회연구원, 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

을 규정하며, 사업별로 종사자가 해당 사업 연도 내에 교육을 이수하도록 정하는 경우들이 있어 제공 인력의 교육 이수 비율 자체는 높게 나타난 것으로 보인다. 다만 이 조사에서는 종사자가 전문성 강화를 위해 받은 교육의 구체적인 내용은 파악하지 못했기 때문에 제공 인력이 이수한 교육의 전문성 수준을 분석하는 데는 한계가 있다.

사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 교육 이수 수준이 높기 때문에 제공 인력이 인식하는 교육의 효과성을 추가로 살펴볼 필요가 있다. 교육 이수 경험이 있는 조사 대상자 중 94.9%가 도움이 되었다고 응답하였다. 비돌봄 서비스에 비해 돌봄 서비스 제공 인력의 긍정적인 응답이 상대적으로 높았다. 주요 서비스 유형별로는, 장애인활동지원서비스(98.4%)와 산모신생아건강관리지원사업(97.0%) 제공 인력의 긍정적 응답이 높았고, 언어발달·발달장애인부모상담(91.0%),

지역사회서비스투자사업(91.7%) 제공 인력의 긍정적 응답이 상대적으로 낮게 나타났다. 교육이 도움이 되었다고 응답한 조사 대상자를 대상으로 그 이유를 조사한 결과, '서비스 제공 기술 습득'(43%), '이용자에 대한 이해'(31.7%), '이용자와의 관계'(23.6%) 등의 순으로 나타났다. 비돌봄 서비스에 해당하는 서비스 유형에서는 '서비스 제공 기술의 습득'을 이유로 응답한 비율이 높았고, 돌봄 서비스에서는 이용자에 대한 이해와 관계에 도움이 되었다는 응답이 비돌봄 서비스보다 높게 나타났다. 장애인활동지원서비스와 가시간병방문지원사업의 경우 이용자에 대한 이해에 도움이 되었다는 응답이 다른 서비스 유형보다 높았다. 한편 교육이 도움이 되지 않았다고 응답한 제공 인력은 전체의 5.1%(116명)였으며, 그 이유는 '실무에 활용할 수 있는 내용이 적어서'(66.4%), '강의 내용이 부실해서'(22.4%), '교육기관에서

표 11. 서비스 유형별 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력의 교육 효과성

(단위: %, 명)

구분	도움이 되지 않았음	도움이 되었음	이용자에	이용자와의	서비스 제공	취업	기타	계
			대한 이해	관계	기술 습득	알선		
전체	5.1	94.9	31.7	23.6	43.0	1.1	0.5	100(2,261)
노인돌봄종합서비스	4.6	95.4	34.9	36.2	27.0	1.5	0.4	100(478)
장애인활동지원서비스	1.6	98.4	43.4	32.1	23.3	0.8	0.4	100(253)
산모신생아건강관리지원사업	3.0	97.0	22.7	24.2	51.2	1.6	0.4	100(264)
가사간병방문지원사업	3.5	96.5	40.9	40.2	17.7	1.2	0.0	100(170)
발달재활서비스	4.8	95.2	28.2	12.4	58.6	0.5	0.2	100(439)
언어발달·발달장애인부모상담	9.0	91.0	28.6	12.1	58.2	1.1	0.0	100(100)
지역사회서비스투자사업	8.3	91.7	28.4	13.9	55.6	1.2	1.0	100(557)

자료: 한국보건사회연구원, 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료를 이용해 분석함.

체계적으로 관리하지 못해서'(5.2%), '실습 시간이 충분하지 않아서'(4.3%) 등의 순으로 나타났다.

### 5. 나가며

위와 같이 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력을 중심으로 사회서비스 제공 인력의 근로 조건과 교육 현황을 파악하였다. 사회서비스 제공 인력 중 중고령 여성의 비율이 높으며, 특히 비돌봄 서비스보다 돌봄 서비스 제공 인력에서 고졸 이하, 여성, 중고령자 비율이 높은 것으로 나타났다. 돌봄 서비스와 비돌봄 서비스 제공 인력은 근로 조건에서도 차이가 있었다. 비돌봄 서비스 제공 인력의 정규직 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 비정규직 제공 인력의 정규직 전

환 희망 비율은 돌봄 서비스에서 더 높게 나타났다. 전체 제공 인력의 80% 이상이 기본급 적용을 받지 못하며, 상대적으로 돌봄 서비스 제공 인력이 기본급을 적용받지 못하고 일감의 양에 비해 임금을 책정받는 데다 임금 수준도 비돌봄 서비스 제공 인력보다 상대적으로 낮았다. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력 중 주 15시간 미만으로 일하는 종사자는 16%이며, 이 중 88.6%가 한 곳의 사회서비스 제공 기관에서 일하고 있어<sup>8)</sup> 초단시간 근로자일 가능성이 높다. 사회서비스 전자바우처 사업 제공 인력들은 대부분 고용 계약을 체결하고 있으며 사회보험, 퇴직금의 적용 수준은 유급휴가와 시간외수당 적용에 비해 상대적으로 높은 수준이었다. 교육의 경우에도 이수율 자체는 높게 나타났다. 수행하는 사업의

8) 다만 이 조사는 사회서비스 업무 외의 다른 부업 여부를 조사하지 않기 때문에 사회서비스 외 복수의 수입원이 있는지 확인하기 어렵다는 한계가 있다.

지침이 고용 계약 체결 및 근로 조건 적용 수준, 교육 이수 수준에 영향을 미친 것으로 보인다.

사회서비스 제공 인력 실태에 근거하여 사회서비스 종사자의 보수 책정 방식과 보수 수준에 대한 개선 방안을 논의할 필요가 있다. 코로나바이러스감염증-19와 같은 위기로 서비스 수요가 감소하는 경우 일감에 따라 보수가 책정되는 방식은 제공 인력 보호와 서비스의 장기적인 안정적인 운영을 어렵게 할 수 있기 때문이다. 또, 사회서비스 영역의 초단시간 근로자에 대해 면밀히 조사할 필요가 있다. 초단시간 노동시장은 낮은 임금, 사회보험 미적용과 같이 고용의 질이 낮은 특징을 보인다(문지선, 김영미, 2017). 사회서비스 영역의 초단시간 근로를 수요-공급과 제도 관점에서 분석하고 비자발적 초단시간 근로자를 중심으로 근로 조건 개선을 위한 방안을 논의할 필요가 있다. 한편 사업에 대한 지침 등이 사회서비스 제공 인력의 근로 조건 준수에 직접적으로 영향을 줄 수 있기 때문에 사회서비스 제공 인력의 처우와 관련하여 공공의 관리·감독 기능 강화를 모색할 필요가 있다. 예를 들어 사업 지침의 규정을 통해 서비스 제공 기관의 노동법 준수 의무를 강화하는 등의 개선이 가능할 것이다. 다음으로, 돌봄과 비돌봄이라는 서비스의 특징에 따라 제공 인력의 근로 조건은 물론이고 업무 만족도에서도 차이가 있었다. 이와 같은 차이를 반영하여 서비스의 안정성과 전문성을 강화하기 위한 제도적 개선안을 도출할 필요가 있다. 돌봄 서비스는 임금 방식과 고용 안정성을 중심으로 개선할 필요

가 있고 비돌봄 서비스는 서비스 경쟁력 강화에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 서비스 단가 책정 과정 개선 등에 대해 논의되어야 한다. 마지막으로, 이 조사는 사회서비스 전자바우처 제공 인력의 자격증 및 교육 이수 현황을 살펴보는 데 그쳤기 때문에 앞으로 사회서비스 제공 인력의 교육훈련 실태를 면밀히 조사하여 제공 인력의 전문성 강화를 위한 방안을 모색할 필요가 있다. ■

---

## 참고문헌

- 문지선, 김영미. (2017). 한국의 초단시간 노동시장 분석. *산업노동연구*, 23(1), 129-164.
- 박세경, 이정은, 이주민, 함영진, 김유휘, 안수란, ...이재운. (2019). 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 보건복지부. (2020a). 2020년 가사·간병 방문지원사업 안내. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부. (2020b). 2020년 장애인활동지원사업안내. 세종: 보건복지부.
- 안수란, 강혜규, 전진아, 유재연, 하태정, 김혜승, ...송나경. (2018). 범부처 사회서비스 보장 체계 구축 방안 연구 - 보장성 분석을 중심으로. 세종: 한국보건사회연구원.
- 보건복지부·한국보건사회연구원. 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 - 제공인력 부가조사. 원자료.