

# 공공가정관리사에 대한 사회적 요구

- 실무자, 이용자 및 전공자를 중심으로 -

(대구대학교 소비자가족학과)  
(고신대학교 가정관리학과)  
(울산대학교 아동가정복지전공)

조희금  
김선혜  
송혜림

## 목 차

1. 서론
2. 조사대상
3. 조사결과의 분석 및 해석
  - 1) 실무자의 요구
  - 2) 이용자의 요구
  - 3) 전문가의 요구
4. 결론

부록 : 공공가정 실무자 면접기록

## 1. 서론

사회의 변화는 개별가정에서 수행하던 가족원에 대한 부양활동의 많은 부분들을 사회로 이전시켜, 가정의 기능을 지지, 보충, 대체하는 부양경영체의 증가를 가져왔다. 이와 같은 부양경영체 즉 공공가정은 이미 우리사회에서 그 기능이나 대상에 따라 여러 가지 형태로 운영되어 오고 있으며, 앞으로의 사회 역시 공공가정 증가가 바람직한가의 여부와 관계없이 증가될 것으로 전망된다.

가족원들의 삶의 질을 향상시키고자 개별가정의 관리 및 운영에 학문적 관심을 가지고

있는 가정관리학에서는, 당연히 사회변화를 받아들여 사회화된 가정에서 제공하는 서비스에도 관심을 기울여야 한다. 왜냐하면 오늘날 우리들은 여러 가지 이유에 의해 개별가정이 아닌 다양한 형태의 기관이나 시설들로부터 부양기능을 제공받고 있기 때문이다.

그런데 지금까지 다양한 형태로 운영되어 온 많은 부양경영체, 즉 양로원이나 고아원 등의 시설, 국·공립 또는 직장어린이집, 기숙사나 연수원, 지방자치단체나 복지기관에서 제공하는 다양한 주민이용시설 등은 관리 및 경영에 관한 인식이 낮은 편이다. 이러한 부양경영체들은 구성원의 삶의 질 향상을 위해 이용자들의 욕구를 최대한 충족시키고자 한다는 면에서 가정의 기능을 수행하고 있는 것이며, 동시에 개별가정과는 달리 경영체의 효율적인 관리 및 운영을 위하여 전액 국가나 지방자치체의 지원을 받고 있는 고아원, 양로원 등을 제외하면 일정한 이용료를 받고 있다는 점에서 이들을 ‘공공가정’이라는 하나의 개념으로 봄을 수 있다(송혜림, 1994). 이런 점을 감안하면, 공공가정이란 “가정적 기능을 지향하는 공공적 조직체”(김난도, 1998)라고 정의될 수 있겠다.

공공가정의 현재실태와 앞으로의 증가에 대한 전망을 고려하면, 공공가정을 이용하는 이용자의 만족도를 높힐 수 있도록 이용자의 요구를 제대로 반영하면서, 경영체를 합리적으로 경영 관리할 수 있는 전문인력에 대한 준비가 필요하다. 그러므로 이런 일을 담당하는 공공가정관리사의 역할은 다양한 형태의 공공가정에서 이용자의 욕구를 정확히 파악하는 것과 함께 단위 경영체로서의 공공가정을 관리하고 경영하는 일이라고 하겠다(조희금, 1997). 이러한 때 앞으로의 사회적 수요에 대비하고, 또 궁극적으로는 사람들의 삶의 질 향상에 기여하기 위하여 한국가족자원경영학회에서는 공공가정관리사 제도화를 모색하기에 이르렀다.

공공가정관리사라는 구체적인 자격을 인증하기 위해 그동안 공공가정에 관한 일련의 연구들(김난도, 1998; 김선희, 1997; 송혜림, 1995, 1997a, 1997b; 조희금, 1997)과 학회에서의 발표, 워크샵 등을 통해, 공공가정의 개념과 대상, 적용범위, 공공가정관리사의 역할과 교과목의 구성, 그리고 공공가정경영 각론에 대한 고찰을 하여 왔다. 그러나 아직도 ‘공공가정’이라는 개념에 대한 일반인의 사회적인 합의가 부족한 상태에서 공공가정관리사 제도를 마련하기 위해서는 먼저 ‘공공가정’과 관련있는 주체들에 대한 파악을 할 필요가 있다.

그러므로 본 고에서는 공공가정을 실제로 운영, 관리하고 있는 실무자, 공공가정의 수요자인 이용자들, 그리고 공공가정관리사 양성을 담당할 전공자들의 요구를 파악하므로써 공공가정관리사에 대한 사회적 요구를 분석해 보고, 이를 바탕으로 자격인증을 위해 고려

해야 할 문제들이 무엇인가를 파악해 보고자 한다.

## 2. 조사대상

### 1) 실무자 및 이용자

공공가정은 개별가정의 기능을 지지, 보충, 대체할 수 있는 기관 및 시설로 운영주체에 따라서는 국가, 지방자치단체, 사회복지법인 등에서 운영하는 시설들과 학교나 기업사회단체 및 종교단체 등 비영리단체들이 구성원 및 이용자들을 위해 마련하고 있는 후생복지시설들이 포함된다. 또 이용자들을 기준으로 공공가정을 나누면 아동, 청소년, 노인, 장애자, 환자, 학생, 직장인 등을 위한 수용시설 및 이용시설들이 포함된다(조희금, 1997). 예컨데, 공공가정을 크게 장기적인 속박이 이루어지는 양로원, 장애자 수용시설, 기숙사 등의 수용시설과 주간에 여러프로그램을 이용하거나 단기간의 숙식이 제공되는 종합사회복지관, 청소년회관, 어린이집, 연수원 등의 이용시설로 나누어 볼 수 있다.

본 연구에서는 서울과 부산·경남지역, 대구·경북지역에 소재하는 공공가정의 여러 유형인 아동대상기관, 청소년 및 일반인 대상기관, 노인대상기관이 고루 분포될 수 있도록 고려한 총 41개 기관을 조사대상으로 하였다.

공공가정의 실무자는 아동을 대상으로 하는 공공가정으로 국공립 어린이집 원장 11명과, 청소년 및 일반인을 대상으로 하는 공공가정으로 청소년수련원, 청소년회관, 종합사회복지관 등 14개 기관과 연수원의 관리자, 그리고 대학기숙사 사감 6명 등 총 21개 기관의 경영자 및 중간관리자 29명을 조사하였다. 노인을 대상으로 하는 공공가정으로는 유료양로원 2개 기관, 생활보호대상 무료양로원 2개 기관, 노인종합복지관 2개 기관 등 총 6 기관의 경영자 4명( 3기관을 1명이 경영하는 경우가 있었음)을 조사하였다. 그리고 장애인 대상기관의 경영자 3명 등을 포함한 총 47명이었다.

한편, 공공가정 이용자는 이 중에서 어린이집을 제외한 30개 기관의 이용자 84명을 대상으로 조사하였다.

### 2) 전공자

전공자는 1998. 2. 5-6 사이 본 학회가 주체한 공공가정경영론 워크샵에 참석했던, 가족자원관리를 세부전공으로 하고 있는 전공자 48명을 조사하였다. 조사대상 전공자는 전임

교수가 16명, 시간강사 10명, 기타연구자(석박사과정) 22명이었다.

### 3. 조사결과의 분석 및 해석

#### 1) 실무자의 요구도 분석

공공가정의 실무자란 앞으로 공공가정관리사들이 해야하는 일들의 일부를 수행하고 있는 사람들이다. 실무자의 공공가정관리사에 대한 요구도를 알아보기 위해 먼저 실무자가 공공가정을 운영하면서 느끼는 운영실태를 파악하였다. <표 1>에 공공가정관리사의 역할이라고 볼 수 있는 이용자의 욕구를 파악하는 일과, 기관을 운영하는데 필요한 각 기능영 역별 업무수행 실태가 나타나있다.

<표 1>에서 보면, 실무자들은 자신들의 전체적인 업무수행에 대해 보통보다 조금 못 한 것으로 평가하고 있다. 각 영역 가운데 특히 재무관리(2.68), 프로그램의 개발 및 운영(2.77), 근무자 관리(2.87), 이용자의 만족도 파악(2.96) 등의 수행에 어려움을 느끼는 것으로 보인다. 이러한 실태는 실무자의 배경이나 기관의 운영형태에 따라서도 차이가 있을 수 있는데, 사회복지기관이나 어린이집 등을 운영하는 실무자들의 경우는 재무관리나 근무자관리 등 경영체의 운영·관리 부문에서 어려움을 느끼는 반면, 공공기관에서 운영하는 연수원이나, 기숙사 등에서는 별도의 부서가 있는 경우도 있으므로 재무관리나 근무자 관리보다는 이용자의 요구 파악을 더 어렵게 생각하고 있었다.

〈표 1〉 실무자의 업무수행 실태

| 내 용             | 평 균* | 비 고 |
|-----------------|------|-----|
| 이용자의 요구파악       | 3.06 |     |
| 이용자의 만족도 파악     | 2.96 |     |
| 프로그램의 개발 운영     | 2.77 |     |
| 운영계획 수립         | 3.19 |     |
| 시설의 대외홍보        | 3.06 |     |
| 재무관리            | 2.68 |     |
| 기기 및 설비관리       | 3.09 |     |
| 물품의 수급조절 (자재관리) | 3.36 |     |
| 근무자관리           | 2.87 |     |
| 전체 업무수행 평가      | 2.97 |     |

\* 1-5점의 리커트척도로 점수가 높을수록 잘하고 있다고 평가하는 것임.

이들 실무자들에게는 재교육의 기회가 요구될 것이므로 재교육에 대해 질문한 결과, 기관운영에 대한 전문교육의 필요성은 매우 크게 느끼고 있어서 5점 리커트척도에서 4.36 점을 나타내고 있다. 그러나 이러한 프로그램에 참여한 경험은 많지 않아서, 최근 5년간 기관의 관리 및 운영에 관한 프로그램에 참여한 경험은, 참여한적이 없다-50%, 1-2회 참여 30%, 3회이상 참여 20%로 나타났으며, 참여한 경우 도움이 되었다는 응답은 5점 만점에 1.96점의 매우 낮은 만족도를 나타내고 있다.

실무자들이 나타내는 재교육에 대한 낮은 만족도는 이들이 지적하는 재교육의 문제점과 개선점을 통해서도 제시되고 있다. 즉 문제점으로 가장 많이 지적된 것은 첫째는 기관의 특성이나 대상영역을 고려한 구체적이고 현실적인 교육이 되지 못한다는 것이고, 둘째는 형식적이고 이론적인 교육에 치우친다는 것이다. 이를 개선하기 위해서는 먼저 기관별(부문별), 직급별, 실무에 도움이 되는 교육이 필요하며, 다음으로 현장에 맞는 교육, 또는 관리·경영교육이 필요하다거나 부양자 지도를 위한 프로그램(상담 등)이 필요하다고 제시하고 있었다.

실무자들의 공공가정관리사에 대한 요구를 조사해 보았다. 물론 실무자들이 아직 공공가정관리사에 대한 분명한 인식이 없는 상태에서 응답한 것임을 고려해야 할 것이다. 이들은 자격을 갖춘 공공가정관리사가 기관에 도움이 될 것이라고 생각하는가라는 5점 리커트척도의 질문에 평균 3.68의 답을 하여 긍정적으로 생각하는 편이었다. 그다음 공공가정

관리사의 채용에 대해서는 어떻게 생각하는가라는 질문에, 자격자 있으면 채용하겠다 --7%, 형편이 허락하면 채용하겠다 --56%, 지금도 충분하므로 별도로 필요치 않다 --30%, 채용할 의사가 전혀 없다--7%로 응답하여 응답자의 60%이상이 공공가정관리사의 채용에 긍정적인 반응을 나타내고 있다. 그러나 실제 면접에서의 태도는 공공가정관리사의 정체성에 대해 몹시 궁금해 하면서 경계를 하는 것으로 보였다.

## 2) 이용자의 요구도 분석

이용자는 공공가정의 고객인 셈이다. 이들의 요구를 얼마나 잘 반영할 수 있는가가 공공가정의 기본목적과도 관계되는 것이므로, 현재 각각의 공공가정 즉 사회복지기관 등의 수용시설과 단기 및 주간 이용시설을 이용하는 사람들에게 자신들이 이용하는 공공가정에 대한 만족도를 조사해 보았다.

〈표 2〉 기관 및 시설의 운영에 대한 이용자의 만족도

| 내 용          | 평 균* | 비 고 |
|--------------|------|-----|
| 이용자의 요구반영    | 3.26 |     |
| 이용자의 만족도 파악  | 3.05 |     |
| 프로그램의 개발 운영  | 3.17 |     |
| 시설의 대외홍보     | 2.95 |     |
| 기기 및 설비관리    | 3.17 |     |
| 물품의 공급       | 3.15 |     |
| 근무자의 태도      | 3.40 |     |
| 근무자의 능력      | 3.35 |     |
| 서비스의 다양성     | 3.04 |     |
| 시설이용의 비용     | 3.35 |     |
| 시설에 대한 전체만족도 | 3.19 |     |

\* 1-5점 리커트척도로 점수가 높을수록 만족도가 높음을 나타냄.

〈표 2〉에서 보면, 이용자들의 만족도는 전체적으로 보통을 조금 넘는 수준인데 (3.19), 시설의 대외홍보에 대한 것 (2.95)과, 서비스의 다양성 (3.04) 및 이용자의 만족도를 파악 (3.05)하는 영역에서 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 반면에 근무자의 태도 (3.40)나 시설이용의 비용 (3.35), 근무자의 능력 (3.35)에 대해서는 만족도가 높은 편이었다. 즉, 근

무자와 비용에 대한 만족도보다는 서비스의 다양성이나 자신들의 만족도를 파악하는 영역에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 그러므로 앞으로 이용자의 요구를 잘 분석하여 이들의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 서비스를 다양하게 개발하는 것이 요구됨을 알 수 있다.

이용자들은 자격을 갖춘 공공가정관리사가 자신이 이용하는 기관에 도움이 될 것인가 하는 5점 척도 질문에 4.21점을 나타내어 상당히 도움이 될 것이라고 응답했다. 또 공공가정관리사의 채용에 대해서도 실무자들보다는 더 적극적인 태도를 나타내고 있다. 즉, 자격자가 있으면 채용해야 한다--42%, 형편이 허락하면 채용해야 한다--50%, 별도로 필요치 않다--7%, 채용할 필요 없다--1%로 90%이상의 응답자가 공공가정관리사의 채용에 긍정적이었다.

한편, 이용자들이 현재의 기관이나 시설을 이용하는 이유는 가장 많은 것이 시설이용료 즉 가격이 저렴하기 때문이라고 했으며, 다음이 편리하기 때문, 가깝기때문, 다른시설이 없기 때문의 순으로 응답하고 있다.

### 3) 전공자의 요구도 분석

전공자들은 공공가정관리사를 양성해야 할 책임을 맡고 있다. 전공자들이 공공가정관리사 제도화에 대해 어떻게 이해하고 있으며, 문제점은 무엇이라고 느끼고 있는지 살펴보았다. 질문의 내용은 새로운 영역인 공공가정경영론의 학문적인 위치나 필요성과 공공가정관리사를 제도화하는 것에 따르는 문제들에 관한 것이다.

전공자들은 공공가정관리사의 제도화에 대해서는 대체로 긍정적인 태도를 가지고 있었다. <표 3>에서 보면, 전공자들은 공공가정관리사를 제도화할 필요성에 대해서는 강하게 동의하고 있으나 사회적 수요가 있을 것인지에 대해서는 주저하는 태도를 보이고 있다. 이러한 점은 다음의 <표 4>에서 볼 수 있는 것처럼 공공가정관리사를 제도화하는데 예상되는 어려운점 가운데 교과목의 개설 가능성이나 발전 가능성, 그리고 타학문과의 차별성 등 공공가정관리사의 제도화에 대한 이론적 문제보다는 공식기관으로부터의 자격인정 가능성과 같은 현실적인 문제를 가장 어려운 문제로 지적하고 있다. 또 전공자들은 공공가정관리사를 제도화하는데 필요한 현장실습 기관에 대한 정보가 부족하고, 학생들에게 직접 현장을 연결시키는 것에 대해 가장 큰 어려움을 느끼고 있으며, 직접 교과목을 담당하는 것에 관해서도 자신이 없다고 응답하고 있다.

〈표 3〉 전공자의 공공가정관리사 제도화에 대한 견해

| 내 용            | 평 균* | 비 고 |
|----------------|------|-----|
| 제도화의 필요성       | 4.31 |     |
| 졸업생의 진로개척 도움정도 | 4.06 |     |
| 사회적 필요성(기여도)   | 4.26 |     |
| 사회적 수요에 대한 전망  | 2.91 |     |
| 학문적인 필요성       | 4.02 |     |
| 새로운 영역개척의 필요성  | 4.33 |     |

\* 1-5점의 리커트척도로 점수가 높을수록 긍정적인 태도를 나타내는 것임.

〈표 4〉 공공가정관리사를 제도화하는데 예상되는 문제점

| 내 용                | 평 균* | 비 고 |
|--------------------|------|-----|
| 타학문과의 차별성          | 3.06 |     |
| 공식기관의 자격인정 가능성     | 2.91 |     |
| 학과내 필요 교과목의 개설 가능성 | 3.68 |     |
| 제도의 발전가능성          | 3.38 |     |
| 현장실습기관에 대한 인지도     | 2.50 |     |
| 현장실습기관 연결 가능성      | 2.30 |     |
| 교과목의 담당능력          | 2.83 |     |

\* 1-5점의 리커트척도로 점수가 높을수록 긍정적인 태도를 나타내는 것임.

한편, 전공자들이 공공가정관리사 제도화를 위해 가장 시급한 문제로 지적하고 있는 내용들도 비슷해서 첫째, 이론적인 측면에서 공공가정경영론을 타학문과 차별화하여 이론적으로 정립하는 일과 둘째 이러한 교과목을 개발하고 개설하는 일, 그리고 셋째, 현실적인 취업을 위해 현장실습기관과 연계하는 일, 네째 제도화를 위한 노력과 함께 관련기관에 공공가정관리사를 홍보하는 일 등을 제시하고 있다.

전공자들은 공공가정관리사를 제도화해야 하는 이유나 필요성, 즉 이론적인 측면에 대해서는 충분히 긍정적이나, 실제로 전문인력을 양성해서 구체적인 현실에 어떻게 적용시킬 것인가 하는 실천적인 측면에 대해서는 회의적인 태도를 가지고 있는 것으로 보인다. 이런 현상은 당연한 결과로, 공공가정관리사가 일할 수 있는 현장에 대한 구체적인 개념

이나 정보가 부족하기 때문에, 이 문제에 관해 누구든 어려움을 느끼는 것이라고 보여진다. 따라서 공공가정관리사 제도를 성공적으로 운영하기 위해서는, 먼저 공공가정관리사들을 교육하는 전공자들이 현장을 파악하고 실습과 연결시킬 수 있는 프로그램의 개발 등이 필요하다고 하겠다.

## 4. 결론

공공가정관리사를 제도화해야 하는 필요성은, 첫째 사회적 차원에서 증가하게 될 공공가정의 효율적인 운영 및 관리를 위해 필요한 전문가에 대한 수요를 충족시킬 수 있으며, 둘째 개인적 차원에서는 개인의 능력을 검증받아 사회참여의 기회를 보장받을 수 있고, 셋째 대외적 측면에서 일반인이나, 타학문의 연구자들, 제도권의 관련자들 그리고 공공가정의 이용자들에게 공공가정을 관리하는 능력을 일정하게 검증하고 있다는 것을 알리기 위한 것 등으로 요약할 수 있다(조희금 외, 1998).

이러한 필요성과 함께 본 고에서는 공공가정관리사가 현장에서 일하기 위해 파악해 보아야 하는 공공가정의 실무자와 이용자들의 공공가정관리사에 대한 요구 및 공공가정관리사를 양성할 책임이 있는 전공자들의 실태를 분석해 보므로써 공공가정관리사를 제도화하기 위해 필요한 구체적인 문제들을 점검해 보고자 하였다.

분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 공공가정의 실무자들은 자신들의 업무수행 능력을 보통보다 낮게 평가하고 있으며, 각 업무영역 가운데서는 재무관리, 프로그램의 개발 운영, 이용자의 만족도 파악 등을 어렵다고 평가하고 있었다. 그러므로 이들은 자신들의 기관을 운영하는데 필요한 전문적인 재교육의 기회를 요구하고 있었다. 공공가정관리사의 업무에 대해서는 긍정적으로 평가하고 있으며, 이를 채용할 요구도 가지고 있었다.

둘째, 공공가정 이용자들이 자신이 이용하고 있는 공공가정에 대한 만족도는 비교적 높은 편이다. 그 가운데 근무자의 태도나 능력, 비용에 대한 만족도가 높은 반면, 서비스의 다양성에 대한 만족도는 상대적으로 낮은 편이었다. 이용자들은 실무자들보다 공공가정관리사에 대한 요구가 훨씬 높은 것으로 나타났다.

셋째, 전공자들은 공공가정관리사 제도에 대한 이론적인 측면은 매우 긍정적으로 받아들이고 있으나, 이를 제도화하는데 필요한 현실적이고 구체적인 문제들에 대해서 우려하고 있는 것으로 보인다.

이상의 분석을 바탕으로 다음과 같은 몇가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 공공가정관리사란 이제 막 시작하려고 하는 제도이다. 아직은 일반인은 물론 공공가정 관련기관시설에 관계있는 사람들 조차도 자신들이 속해있는 곳이 ‘공공가정’이라고 생각해 보지도 않은 새로운 개념이다. 그러므로 앞으로 전공자들은 공공가정관리사에 대한 지속적인 홍보와 프로그램 개발, 활발한 연구활동, 그리고 유능한 공공가정관리사를 양성하는 일에 꾸준한 노력을 기울여야 할 것이다.

둘째, 공공가정관리사를 제도화하여 학회차원에서 자격을 인증하는 것은 여러 가지 긍정적인 측면에도 불구하고 몇가지의 어려운 점을 가지고 있는 것도 사실이다. 예컨데, 우선 공공가정관리사가 구체적으로 일할 수 있는 일자리가 있을까, 혹은 공공가정관리사의 자격을 가진 졸업생들이 현장에서 요구하는 일들을 제대로 해낼 수 있을만큼 충분한 능력을 갖추었을까 등을 생각할 수 있다. 그러나 이런 점은 학회차원 그리고 우리 전공자들 모두가 지속적으로 노력해서 극복해야 할 문제이다.

셋째, 위와같은 이유 때문에 양성된 공공가정관리사를 현장과 연결시킬 수 있도록 공동의 노력을 해야 한다. 앞에서도 지적한 것처럼 이는 새로운 제도이기 때문에, 자격자가 일할 수 있는 곳을 찾아내고 새로운 일터를 개발해 내야 한다. 이를 위해 전공자들은 단순한 교과목의 강의뿐만 아니라 보다 적극적인 자세로 공공가정관리사가 일할 수 있는 현장을 연결하려고 노력해야 할 것이다. 이러한 노력은 지역사회 단위로 전공자들이 힘을 합쳐 공동으로 노력할 때 더 효과가 있을 것이다.

넷째, 공공가정관리사를 양성하는 일과 함께, 이미 여러형태의 공공가정에서 실무자로 일하고 있는 사람들의 요구에 맞는 재교육을 실시하는 일도 추진되어야 할 것이다. 이들의 재교육을 통해 공공가정관리사를 홍보하는 것은 물론 공공가정에서 필요로하는 현장의 요구를 더 잘 파악할 수 있을 것이다.

마지막으로 본 연구자들이 공공가정 실무자를 면접한 사례를 제시하므로써, 전공자들이 가장 어려운 점으로 들고 있는 현장에 대해 간단하게 소개하고자 한다(〈부록〉 참조).

## 참고문헌

김난도(1998), 공공가정론, 한국가족자원경영학회 주최 공공가정경영 워크샵 자료집,

5-71

김선희(1997), 공공가정의 인력관리 특성과 조직에 관한 연구, 한국가족자원경영학회지

1-2 : 149-158

송혜림(1995), 공공가정의 기본개념과 공공가정론의 연구방향, 한국가정관리학회지 13-1 : 189 - 198

송혜림(1997a), 공공가정의 대상범위에 대한 연구, 한국가정관리학회지 15-2 : 173-184

송혜림(1997b), 수행활동을 중심으로 한 공공가정의 개념과 경영원리, 한국가족자원경영 학회지 1-2 : 135-147

조희금(1997), 공공가정관리사의 역할 및 제도화에 대한 시론적 고찰, 한국가족자원경영 학회지 1-2 : 119-133

조희금·김선희·송혜림(1998), 공공가정관리 전무가 제도화를 위한 기초연구 및 프로그램 개발-교과목 구성을 중심으로-, 대한가정학회지 35-5(제재예정)

## 〈부록〉 공공가정 실무자 면접기록

### 사례 1. 사회복지법인 ○○복지회(일반 이용시설)

#### 1. 사설개관

- 위치 : 대구시
- 규모 : 신축 5층건물을 가지고 있는 복지회관, 상근직 27명 임시직 18명의 직원 연간 이용인원이 3,000명 정도
- 사업 : 어린이대상에서 노인대상까지 모든 프로그램을 운영  
어린이집, 아동장애상담센타, 경로당활동지원센타, 위기가정지원센타(행복한 가정을 위한 폐밀리테스트를 해줌), 수화통역센타, 재가복지봉사센타, 청소년공부방, 어른의 집 등을 운영
- 재원 : 국가보조, 후원금, 이용자의 이용료

#### 2. 면접대상자 : 사무국장(운영책임자)

- 사회복지학과, 학부와 대학원(석사)을 마치고 강의도 하고 있음.
- 사회복지시설에도 경영의 개념을 도입해야 할 필요성을 크게 느낀다.
- 공공가정이란 용어에서는 주택에 사는 가정의 이미지가 강하므로 자기네 시설이 해

당되는지 잘모르겠다--> '공공가정시설'이라고 하면 더 좋겠음.

- 관리자교육을 받은 적이 있는데, 아직 경영마인드가 별로 없어서 도움이 안되었다.  
만일 공공가정운영 및 관리에 관계된 과정이 운영된다면, 매우 도움이 되리라고 생각된다.
- 사회사업가로서의 역할은 직접 클라이언트를 접촉해서 서비스를 해야하기 때문에 그 외의 다른 일들은 잡일처럼 느껴진다. 또 이들은 대민서비스 스킬만을 요구하므로 운영 및 관리부분이 문제가 된다.--공공가정관리사는 그런면에서 틈새시장이라고 여겨진다.
- 즉, 거시적인 복지정책 혹은 행정과 미시적 복지서비스의 갭이 존재하는데, 공공가정관리가 그 중간지점에 위치할 것 같다.

### 3. 면접 후 느낀 점:

- 사무국장은 관리자로서의 시설경영에 대한 요구가 크다.--과연 공공가정관리사가 그 부분을 담당할 수 있을지?--그러기 위해서는 시설경영 부분의 보강이 상당정도 필요하다고 보여진다.
- 공공가정관리사의 내용 및 전망은 상당히 좋게 보고 있으나, 현실적으로 사회복지사와 같은 자격의 문제에서 걸림돌이 된다.  
온갖 교육프로그램을 학원처럼 운영하고 있으며, 우리가 해야할 일들을 모두 하고 있다.

## 사례 2. 사회복지법인 ○○요양원(장애인 수용시설)

### 1. 시설개관

- 위치 : 경북
- 사업 : 지체장애인 재활시설--중복장애 및 중증 장애인(약50여명)과, 일반장애인(약 110명정도)이 상주하고 있음.
- 규모 : 신축 4층 건물, 별도의 물리치료실 및 식당 등의 부속건물도 갖추고 있음.  
직원은 상근직 35명
- 재원 : 전액 국가보조, 국가가 해야하는 공적부조 사업을 사회복지법인에서 위탁받아 경영하고 있음, 모든 인사권은 법인에 있음.

## 2. 면접대상자 : 원장

- 법대를 졸업한 후 우연히 장애인 시설인 이곳에서 일하게 되었음. 처음 보육사로 와서(1990년) 일하다가 1996년부터 원장일을 함. 필요에 의해서 사회복지학(대학원과정)을 공부하고 많은 도움을 받았음.
- 이 시설에 수용된 장애인들은 거의가 무연고이며, 연고가 있어도 가족이 찾아오는 경우는 거의 없음. 이곳에 살고 있는 장애인들에게는 이곳이 가정이라고 하는 면접자의 말에 매우 동감함.  
그러나 장애자들은 거의 할 수 있는 일이 없는 경우가 대부분임. 하루종일 먹고 가만히 있다가 자는 일이 전부임.
- 법적기준은 장애인 20인당 1인의 보육사가 필요.--1개의 방에 4-5명이 수용되어 있으므로, 보육사 1인이 평균 4개의 방을 관리해야 함. 기존의 대부분의 장애인 시설은 가운데 복도와 복식으로 방을 배치하는 구조임--일의 효율성을 높히고, 서로가 함께 지내도록(예를들어 가족처럼) 신축건물의 구조를 완전히 바꾸어 보았음--아파트식(거실을 가운데 두고 방을 4개 배치, 화장실 및 세면실)--한 층에 두 개의 가구와 엘리베이터, 사무실을 배치 총 4개층
- 어떻게 재활을 가능하게 하는가가 문제임--생활재활의 문제가 가장 크다고 지적
- 공공가정관리사는 매우 획기적이고 잘만 해주면, 장애인재활시설에는 큰 도움이 될 것이라고 기대하고 있음--공동작업을 제외.
- 원장은 사회복지사가 자격만 있고 실제 일을 하는데 있어서 매우 부족한 부분이 많은 것에 대해 불만이 있음.
- 전국의 장애인 보호시설은 180여개나 되고, 모든시설에서 그러한 문제를 가지고 있을 것이기 때문에 공공가정관리사를 잘 해주면 무척도움이 될 것임

## 3. 면접 후 느낀 점:

- 진정한 공공가정의 개념이 무엇인지 다시 질문하게 됨--이들에게 진정으로 가정처럼 지낼 수 있게 해주는 방법을 강구하는 것이 필요하고, 우리가 실제로 그러한 능력을 가진(가정의 기능을 잘 파악해서 그것을 구현하려고 노력할 수 있는) 인력을 양성할 수 있는지 걱정이 됨
- 여기서 원하는 인력은 정말로 개별가정의 여러 역할을 열악한 조건의 공공가정에 구

현할 수 있는 사람을 원함

- 장애인시설에 종사하기 위해서는 개인적인 사명감과 신념이 필요한 부분이 상당히 있음(냄새, 불결, 장애인과의 상대)--그러나 그 시장이 매우 넓다고 볼 수 있음.

### 사례 3. 여성회관(여성 이용시설)

#### 1. 시설개관

- 위치 : 대구시
- 규모 : 지하1층 지상 4층의 건물, 1989년 개관 시설이용자가 월 700여명에 이르렀
- 사업 : 저소득층여성의 기술교육, 취미문화교실, 교양대학 혹은 단기취업교육 등 전반적인 여성사회교육프로그램을 운영하고, 여성문제상담 및 모자일시보호시설인 태평로분관 쉼터를 운영하고 있음. 1366(국번없이)전화로 요보호 여성 긴급피난처 운영
- 재원 : 시산하의 국가기관이고 근무자도 전원이 공무원임--기술 및 취미교실에서 수강료를 받으나 자체운영은 하지 않음

#### 2. 면접대상자 :관장

- 시청의 공무원으로 20여년 근속했음. 4년전 부터 여성회관 관장으로 근무함.
- 공공가정관리사에 대해서는 좋은 제도라고 생각함--그러나 공무원 신분이므로 가지는 한계가 있음
- 대학의 교육과정도 좋지만, 단기과정을 개설할 필요가 있다고 제안함.
- 단기과정을 마치면 정식의 자격증을 주는 것이 좋을 듯 함
- 자격증이 주어지면, 제도적인 뒷받침으로 어느부서에서는 이런 자격을 가진 사람을 써야한다고 규정하는 것이 필요함
- 공공가정이 한자로 어떻게 표기할 수 있는지 질문--한자로 어떻게 표기하느냐가 공공가정의 의미를 분명히 파악하게 할 것임.

#### 3. 면접후 느낀점 :

- 시설자체를 어떻게 잘 운영하는가 하는 문제는 매우 중요하나, 임기제의 공무원이 가지는 한계가 있는 것으로 보임.

- 근무자의 채용권한이 없으므로 공공가정관리사에 대한 것도 대단히 피상적임
- 부서가 서무계, 교육계, 상담계로 나누어져서 각각의 일을 담당자가 분담하므로 관장은 구체적인 사안에 대해 큰 관심이 없음
- 여성회관이 공공가정에 들어간다는 것을 잘 인식하려고 하지 않음
- 쉼터가 있기는 하지만, 큰 비중은 아님

#### 사례 4. 청소년수련원(청소년 이용시설)

##### 1. 시설의 개관 :

- 위치 : 대구시
- 규모 : 2,500여평의 본관 건물과 500여평의 생활관(숙박가능) 건물, 청소년의 종합 수련 활동공간으로 강당, 체육관을 비롯, 놀이마당, 음악감상 및 시청각실, 컴퓨터실, 야외공연장 등을 갖추고 있어서 연간 이용객이 27만여명이나 되는 곳임
- 사업 : 주로 각 시설을 대관해주고, 일부는 자체 프로그램을 운영하고 있음. 직원가운데, 사회복지사 및 청소년지도사 3명이 있음. 같은 건물에 청소년자원봉사센타와 청소년상담실을 함께 운영하고 있음.
- 재원 : 시산하 기관이므로 대관수입 등은 시세입으로 지출은 별도의 예산이 배정되어 있음.
- 정식명칭은 청소년수련원관리사무소

##### 2. 면접대상자 : 소장

- 30여년 행정직에 있었고, 청소년수련원 개관당시 부터 소장직을 역임하고 있음(1994년 개관)
- 청소년의 여러활동을 위해 준비되어 있지만, 우리나라의 교육제도가 이런 시설을 충분히 이용할 수 없게 함.
- 이런 부분에 대해 전문가가 있으면 좋을 것임. --자격자가 있다면 채용할 의사가 있음
- 수련원 자체를 민간에게 위탁하려고 하나 아직 추진되지 못하고 있음
- 여러 가지 프로그램을 운영해도 청소년들이 오기 싫어함. 물론 그 중 몇 명은 좋다고 하지만, 그러한 욕구를 어떻게 해야 할지 어려움

- 각 학교에 인원을 배당하는 경우도 많음--교장들이 싫어 함
- 수입과 지출에 대한 자율의식은 없음--수입이 있어도 한 푼도 우리손에 들어오지 않고 시의 세수로 잡힘--지출은 예산배정으로 이루어짐--민간에서 하면, 수익을 위해 값을 올릴지도 모름

### 3. 면접후 느낀 점:

- 청소년문제를 진지하게 생각하기에는 너무 나이가 많다는 느낌 (현 60세)
- 청소년의 여러 가지 특징을 파악하는데 어려움이 있음을 토로하였으나, 그러한 것이 직무를 수행하는데 큰 장애가 되는 것으로 느끼지는 않는 것으로 보임.
- 공공가정관리사가 무엇인지 공공가정이 어떤 것인지에 대한 관심이 별로 없는 것이 느껴짐
- 전반적으로 어떤 목적사업을 국가나 지방자치단체에서 공적으로 수행하는 경우, 책임자가 행정직 공무원이라는 것이 가지는 한계가 있는 것으로 보임.
- 직원의 채용권한도 없으므로 단순히 관리만을 하고 있음
- 관리계와 수련계가 있음
- 그래도 운영자로서 이용자의 특성을 알아내는 일이 어렵다고 솔직히 인정하고, 전문 가가 필요함을 이야기 함.--국가운영이 가지는 한계가 있음

### 사례 5. 사회복지법인 ○○복지재단( 노인 수용시설)

#### 1. 사설의 개관

- 위치 : 대구시
- 규모 : 생활보호대상자 중 건강한 노인을 위한 양로원, 질환이 있는 생활보호대상자를 위한 노인요양원 그리고 희망에 따라 자비를 부담하는 (보증금 5,000,000원, 월 220,000원) 노인요양원으로 되어 있음. 2층의 붉은 벽돌 건물 약 1,000평 정도, 수용인원은 생활보호대상자 약 110명, 자비생활자 약 45명 정도.
- 재원 : 생활보호대상자는 전액 국비보조, 자비생활자는 자비를 부담하고, 일부 개인 및 단체의 후원금

#### 2. 면접대상자 : 원장(목사님)

- 사회복지사와 업무가 중복되는 것 같다.
- ‘공공가정’이라는 용어는 매우 광범위하다.
- 앞으로 사회복지의 방향은 그룹홈의 방향으로 나아가고, 그 경우 가정봉사자가 전반적인 일을, 가정간호사가 의료업무를 그리고 사회복지사가 기관과의 연결업무를 맡으려고 하는데 그 경우 공공가정관리사는 어떤 일을 하게 되는지, 사회복지업무가 분화되려고 하는데 이 경우는 오히려 통합적인 일처럼 느껴진다.

### 3. 면접 후 느낀점:

- 처음부터 사회복지사와 중복되는 것 같다고 하면서, 경계하는 눈빛을 보냄.
- 공공가정관리사의 정체성에 대해 의문을 표시함.
- 역시 사회복지사와 중복되는 부분에 대해 어떻게 대처해 나갈지에 대한 과제가 크다고 생각함.
- 사회복지에서 현재 담당하고 있는 것 외에 기숙사나 연수원 등도 공공가정의 한 형태임을 이야기 했으나 그것도 앞으로 사회복지가 더 발전하면 커버할 부분이라고 응답함.
- 전체적으로 비호의적이고 경계하는 것 같은 느낌을 받음.
- 공공가정관리사의 정체성에 대해 다시 한 번 고려할 필요를 느낌

## 사례 6. 노인종합복지회관(노인 이용시설)

### 1. 시설개관

- 위치 : 대구시
- 규모 : 신축 3층건물(연건평 약 1000평), 식당, 물리치료실, 진료실, 기타 상담실 강의실과 야외 게이트볼장 등을 갖추고 있음. 이용인원이 하루 약 1,000명 정도
- 직원은 상근직 21명, 임시직 6명
- 사업 : 노인대학의 강좌(15개 정도의 프로그램), 사회교육 강좌, 서클활동, 법률상담, 취업·부업알선, 진료, 이·미용실 등의 시설이용 및 노인 주간보호소 이용.
- 재원 : 국가보조, 후원금, 이용자의 이용료(6개월 단위 1강좌에 20,000원, 생활보호 대상자 무료, 기타 실비의 시설이용료)

## 2. 면접대상자 : 관장

- 건강한 노인이 사회적 비용부담이 적은 것이기 때문에 주로 여가활동 위주로 프로그램을 편성하고 있다.
- 하루종일 노인들이 보낼 수 있도록 배려하고 있음
- 사회복지학과 졸업, 사회복지사이기 때문에 재무관리나 기기 및 설비관리에 어려움이 있음.
- 건물 계단의 난간설비를 바꿈--편마비가 있는 노인들을 위해 한쪽만 봉으로 된 것을 팔을 올려 놓을 수 있도록 너비가 있는 것으로 양쪽에 설치하였음.
- 노인복지기관이므로 노인에 대한 것을 많이 알았으면 좋겠다. 사회적으로 노인에 대한 인식이 바뀌어야 한다고 생각함.
- 이용노인들의 전직 경험을 살려 자체내 강사를 조달하기도 함.
- 전에는 노인복지회관에 가는 것이 불쌍한 노인들이 가는 것으로 생각했으나, 이곳에 오고 나서는 그렇게 생각지 않는다고 이야기 하는 노인들이 많이 있음--앞으로 이런 종류의 노인시설이 많이 필요할 것임

## 3. 면접 후 느낀점 :

- 굉장히 방대한 규모로 운영되고 있는 노인이용시설임--노인들의 요구에 맞는 다양한 프로그램을 개발할 필요성이 있음.
- 시설의 설립은 자치단체에서 하고 운영을 복지재단에 위탁하여 이루어지고 있음.
- 관장은 공공가정관리사에 대해 큰 관심이 없음. 그러나 실습생은 얼마든지 받겠다고 함.