

사회복지전문요원과 일반 사회담당공무원의 생활보호업무수행 책임성 차이와 그 설명요인들 *

송성자 ** 박경숙 ***

- I. 서론
- II. 문헌연구
- III. 연구설계 및 분석방법
- IV. 연구결과
- V. 결론 및 정책적 함의

I. 서론

사회복지제도가 아무리 이상적으로 설계되어 있다하더라도 그것을 국민에게 전달하는 체계가 잘 정립되어 있지 않다면 제도가 목적하는 바를 효과적이고 효율적으로 달성할 수 없게 된다. 선진국의 경우 18세기 중엽부터 시작된 산업화, 도시화가 한국에서는 1960년대부터 본격적으로 진행되기 시작하였다. 산업화, 도시화의 뒤늦은 전개와 더불어 사회복지제도가 내용적으로 늦게 발달하였기 때문에 각 제도의 서비스를 국민에게 전달하는 전문적인 공적조직의 필요성이 그 동안 크게 부각되지 못하였다. 따라서 공적부조와 각종 사회복지서비스는 일선에서 사회복지전문인력에 의해 국민에게 전달되지 못하고 내무부의 일반행정공무원을 통해 전달되었다. 이에 전문성이 미흡함에 따라 대상자선정의 공정성, 전문적 대인복지서비스의 미흡, 서비스의 단절성 등 공적부조업무와 사회복지서비스 업무를 수행함에 있어서 많은 문제가 제기되어 왔다.

다행히 1987년부터 점진적으로 사회복지전문요원이 생활보호업무를 담당하면서부터

* 본 연구는 1994년도 한림과학원의 연구비지원에 의해 수행된 것입니다.

** 경기대학교 사회복지학과 부교수

*** 경기대학교 사회복지학과 조교수

사회복지업무의 전문성이 유지될 수 있는 가능성이 열리기 시작하였다. 1994년 7월 현재 3,000명의 정원에 해당하는 사회복지전문요원이 전국적으로 읍·면·동사무소에 배치되어 생활보호와 의료보호업무만을 전담하도록 법적 조치가 취해진 것이다.

그러나 사회복지전문요원이 사회복지업무의 전문성을 발휘하는 것은 현재 그들이 몸담고 일하는 일반행정기관의 성격 때문에 상당히 도전을 받고 있다. 사회복지전문요원은 생활보호, 의료보호의 고유업무 외에도 노인복지, 모자복지, 장애인복지, 아동복지의 업무를 겸임하도록 강요받는가 하면 더 나아가서는 통담당, 거리질서확립, 주민 전출입업무등 일반행정업무까지 겸임하는 실례가 보편화되어 있는 것이다. 1992년에 수행된 한 조사에 의하면 사회복지전문요원의 86%가 법적으로 규정된 생활보호업무외의 일반행정업무나 타복지서비스업무를 겸임하고 있고, 사회복지전문요원이 수행하는 전체 업무량의 57.4%만이 생활보호업무에 할당되고 있는 것으로 나타났다.¹⁾

사회복지전문요원이 이렇게 어려운 상황에서 사회복지의 전문성을 확립하려고 노력하고 있는 한편 일부에서는 그들의 어려운 상황을 고려하면서 그들의 업적을 평가하기보다는 단편적으로 일반사회담당공무원과 비교하여 두 집단의 업무수행이 큰 차이가 없는 것으로 보는 시각이 있다. 즉, 사회복지전문요원의 전문성 및 책임성, 효과성이 도전 받고 있는 것이다. 현재 시범으로 진행되고 있는 보건복지사무소에서도 사회복지전문요원이 전문적 영역을 확보하기 위해서는 우선 자신들에 대한 사회복지업무의 전문성과 책임성, 효과성 등을 증명하여야 한다. 그러나 사회복지전문요원과 공적부조를 담당하고 있는 일반행정공무원의 비교연구가 부족하여 사회복지전문요원이 전문영역을 확보하는데 어려움이 있으며, 그나마 수행된 연구의 결과들이 일치하지 않기 때문에 이에 대한 깊이 있는 연구가 필요한 실정이다. 그 동안의 연구결과들이 불일치를 보이는 원인 중 하나는 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 책임성 차이를 그들의 개인적 특성, 근무환경여건, 전문성 등을 통제하지 않고 비교한 것에 있다.

본 연구의 목적은 사회복지전문요원과 공적부조업무를 담당하고 있는 일반사회담당 행정공무원간의 책임성에 대한 차이를 발견하고, 이러한 차이를 설명하는 요인들을 분석하는데 있다. 따라서 우선 책임성측면에서 두 집단의 차이를 비교한 후, 두 집단의 개인적 특성, 근무환경, 전문성 등의 요인이 책임성에 미치는 영향을 분석하려고 한다.

1) 박경숙, 강혜규, 사회복지사무소모형개발, 한국보건사회연구원, 1992.

II. 문헌연구

사회복지전문요원의 직무수행에 대한 연구는 몇 편 있지만²⁾ 사회복지전문요원과 생활보호업무를 담당하는 일반사회담당공무원을 책임성개념으로 비교분석한 연구는 그다지 많지 않다. 다만 일반직무수행의 차원에서 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 업무수행을 비교한 것으로 이용교, 주정미, 신재휴 등의 연구가 있을 뿐이다. 이용교는 1990년 28명의 사회복지전문요원과 78명의 사회담당공무원의 전문적 자질과 의식, 직무, 그리고 직무개선방안에 대한 비교조사를 하였다.³⁾ 이 조사는 단순히 세분화된 생활보호사업, 가정복지사업, 일반사회업무의 단위 업무를 수행하는 비중을 비교하였을 뿐이어서 두 집단의 업무수행내용이 비교되지 못하였다.

주정미와 신재휴의 연구가 비교적 세부적인 업무내용을 비교하였다. 주정미는 59명의 사회복지전문요원과 53명의 사회담당의 일반적 특성 및 전문적 자질, 직무여건실태, 업무에 대한 의식, 직무수행정도 등을 비교하였으며⁴⁾, 신재휴는 1991년 생활보호대상자의 입장에서 평가한 사회복지전문요원과 일반사회담당의 생활보호업무수행, 전문적 서비스의 수행, 생활보호대상자와의 관계 측면에서의 차이를 비교연구하였다.⁵⁾ 그러나 이 두 연구는 서로 상반된 결과를 보이고 있다. 주정미는 새로운 프로그램의 개발과 홍보활동을 제외한 생보자 선정을 위한 가정방문, 상담활동, 의뢰활동, 지역사회 자원활용 등에서 사회복지전문요원이 더 적극적인 것으로 평가한 반면 이용교는 사회복지전문요원이 부양의무자를 더 정확하게 확인하나 대상자 선정의 공정성, 대상자선정을 위하여나 관리를 위한 가정방문에서는 두 집단간 차이가 없는 것으로 보고하였다. 전문적 활동에서도 신재휴는 생활보호대상자의 욕구파악, 자립·자활의지 고취, 상담활동, 의뢰활동, 지역사회자원동원활동에

2) 김현숙, "사회복지전문요원의 직무수행에 관한 실태조사연구," 사회복지논문집, 13호, 1990; 남세진, 조홍식, "도시·농촌간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 비교연구," 한국사회복지학, 제 24호, 1994, pp. 59-88; 박경숙, "도시와 농촌사회복지전문요원의 생활보호업무수행 비교," 사회복지서비스의 현실과 발전방향, 경기대 사회복지학과 창립 10주년 기념 학술세미나보고서, 1994, 11월, pp. 29-49; 박경숙, "사회복지전문요원의 빈곤의 원인에 대한 인식이 생활보호업무수행에 미치는 영향," 경기행정논집, 제8호, 1994, pp. 139-67; 윤혜미, 김근식, 사회복지전문요원제의 발전방향에 관한 연구: 문제점과 개선방안, 한국보건사회연구원, 1991.

3) 이용교, "일선행정기관 사회복지담당자의 직무에 관한 연구," 한국사회복지학, 16호, 1990, pp. 177-93.

4) 주정미, 일선 공적부조담당자의 직무수행에 관한 연구, 서울대 석사학위논문, 1991.

5) 신재휴, 생활보호대상자가 인식한 공적부조담당자의 직무수행에 관한 연구, 서울대 석사학위논문, 1992.

서 사회복지전문요원이 자립·자활의지를 고취시켜주는 것에서만 사회담당보다 더 적극적인 것으로 평가하였다.

이러한 상반된 결과는 사회복지전문요원의 업무수행을 평가하는데 어려움을 주고 있어 생활보호업무의 여러 측면에서 두 집단을 비교한 연구가 계속 요구되고 있는 실정이다. 또한 이들은 사회복지전문요원의 전문성을 주로 학력과 복지사자격증급수, 경력기간, 전공 등으로 측정하여서 사회복지전문요원의 전문성이 실제 대인서비스를 제공하는 측면에서 발휘되고 있는 지를 알아보기에는 미흡하다고 본다.

III. 연구설계 및 분석방법

1. 연구질문

본 논문에서는 우선 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원간에 생활보호업무에 대한 책임성이 차이가 있는가를 비교해 보고자 한다. 그런 후에 발견된 책임성의 차이를 설명할 수 있는 요인을 더 세밀하게 분석하려고 한다. 두 집단의 특성차이를 세분화시킨 성, 연령, 교육수준 등의 개인특성변수와 전공, 자격증 등의 전문성변수, 그리고 타 업무환경변수를 통제한 후에도 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원이라는 직업종류가 계속 책임성차이를 설명하는 중요한 변수로 남는가? 직업종류외에 생활보호업무의 책임성을 설명하는 요인들은 무엇인가? 특히 전문성이 생활보호업무의 책임성을 설명하는 중요한 요인인가?하는 것이 본 논문이 연구하고자 하는 바이다.

2. 개념 및 변수의 정의

전문성은 복지사자격증급수나 전공(사회복지 대 타학문)과 같은 공식적 평가기준 외에 실제 대인서비스를 얼마큼 전문적으로 하는가를 평가하여 측정하였다. <표 1>에 나타난 바와 같이 대인서비스의 전문성 지표를 개발하였고, 전문적 서비스 제공정도를 세분화된 항목별로 측정하여 실제 실천적 전문성을 조사하였다. 서비스목적, 문제파악방법, 문제해결방법의 전문성 이 세 가지 차원의 지표를 개발하여 혼합한 다음 요인분석을 한 결과 서비스목적, 문제파악방법은 앞서 연역적으로 구성한 지표와 일치하는 분명한 요인으로 나타났고 문제해결방법은 해당 지표들 중 미리 상담기간을 계획한다와 사후관리를 한다는 두 지표가 다른 요인으로 독립적으로 나와 이것을 상담시간관리라는 요인으로 명명하였

다. 이 전문성지표는 0.9004의 높은 신뢰도(Cronbach's Alpha)를 보였다.

책임성은 서비스제공자가 본인에게 주어진 역할을 얼마 만큼 성실히 수행하는가를 의미하며⁶⁾, 그 평가에 따라 서비스제공자가 긍정적 보상 또는 부정적인 처벌을 받게 될 수 있다는 점에서 일반적인 의무감과는 다르게 사용된다.⁷⁾ Rossi와 Freeman은 책임성을 4가지 형태로 분류하여 그에 대한 평가기준을 열거하였다.⁸⁾ 첫째, 적용대상과 관련된 책임성으로 이는 실제 서비스수혜자가 목표집단과 일치하는가? 수혜자 중에서 서비스를 받지 말아야 할 사람이 있는가?와 같은 질문을 평가기준으로 한다. 둘째, 서비스 전달과 관련된 책임성으로 이는 산출량이 적당한가? 제공된 서비스가 주어지기로 되었던 서비스인가?와 같은 질문을 평가기준으로 한다. 셋째, 재정에 관련된 책임성으로 이는 재원이 적합하게 사용되었는가? 지출행위가 제대로 기록되었는가? 재원이 예산을 초과하지 않게 사용되었는가?와 같은 질문을 평가기준으로 한다. 넷째, 법과 관련된 책임성으로 법적인 요구사항을 제대로 수행하고 있는가?와 같은 질문을 평가기준으로 한다. 이러한 평가기준은 Rossi와 Freeman이 제시한 영향력평가와 구분되는데 서비스 결과에 대한 평가보다는 서비스전달과정평가에 더 가깝다.

본 연구에서 책임성은 규정상 생활보호담당자에게 주어진 업무 중심으로 변수를 설정하여 생활보호대상자의 조사 및 보호의 결정에 수반되는 제반사항, 보호금품의 지급 등 생활보호대상자의 생계보호를 위한 업무, 생활보호대상자의 자립지원을 위한 업무, 생활보호대상자에 대한 개별상담 및 사후관리, 기타 생활보호대상자를 위한 후원금품의 모집 및 후원자의 알선에 관한 변수를 선정하였다.⁹⁾ 이는 위의 Rossi와 Freeman의 책임성 평가기준의 첫째, 둘째, 셋째 번 것과도 일치하는 것이다.

이에 따라 책임성의 개념을 구성하는 변수와 두 집단의 개인특성 및 근무환경변수, 전문성 변수에 대한 정의는 다음과 같다.

6) 성규탁, 사회복지행정론, 법문사, 1990.

7) Adrian Webb & Gerald Wistow, Social Work, Social Care and Social Planning: The Personal Social Services Since Seebohm, London: Longman, 1987, p. 274.

8) Peter H. Rossi, Howard E. Freeman, Evaluation: A Systematic Approach, 2nd ed., Beverly Hills: Sage Publications, 1982, pp. 126-27.

9) "사회복지전문요원의 직무 및 관리운영에 관한 규정," 보사훈령 제 622호; 1993년도 사회복지전문요원 업무편람, 보건사회부, 1993.

〈표 1〉 변수의 조작적 정의와 부호화

개념	변수	조작적 정의 (회귀분석시 영문약어)
개 인 특 성	<ul style="list-style-type: none"> - 직업종류 - 성 - 연령 - 결혼여부 - 경력기간 - 교육수준 - 빈곤의 원인에 대한 인식 	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지전문요원(0), 일반사회담당공무원(1) (job) 일반사회담당공무원은 일반행정공무원으로 생활보호 업무만 담당하거나 그 외에 사회복지서비스업무, 지역 복지업무, 보건위생업무, 일반행정업무 등을 겸임하는 자를 의미함. - 남자(0), 여자(1) (sex) - 만나이 (age) - 기혼(0), 미혼(1) (marriage) - 생활보호업무담당경력기간 (개월) (career) - 고졸(1), 전문대졸(2), 대졸(3), 대학원졸(4) (ed) - 나태, 무지, 부모친척의 잘못 등 개인적 원인(0), 질병, 장애, 경제사회제도모순 등 제도적 원인(1)(poorwhy)
근 무 환 경	<ul style="list-style-type: none"> - 가족복지점입 - 근무지 특성 - 근무장소 - 생보업무비중 - 담당가구수 - 장애자가구수 - 노인가구수 - 가족해체 가구수 - 상급자 지도유형 - 타직원도움 - 타직원과의 갈등 	<ul style="list-style-type: none"> - 점입중임(0), 점입중이 아님(1) (famwk) - 빈민주택 및 영구임대아파트지역(1) 중산층 및 기타 지역 (0) (char) - 동사무소(0), 읍.면사무소 (1) (workpl) - 전체 업무량 중에서 생활보호업무가 차지하는 비중 (pubwr) - 자활,거택보호자 가구수 (totno) - 가족원 중에 장애자가 있는 담당가구수 (disabled) - 가족원 중에 노인이 있는 담당가구수 (aged) - 부모 중 한사람이 사별,질병외의 원인으로 부재중인 담당가구수 (broken) - 상담내용, 지역자원활용등에 대한 전문적 지도 (1) 업무량, 태도, 규정준수, 타직원과의 관계, 일반행정, 업무내용 등에 대한 비전문적 지도 (0) (supcrct1) - 타직원에게 도움 받는 정도 (1 - 자주, 5 - 전혀 안 받음) (othelp) - 1 - 전혀 경험 못함, 5 - 자주 경험함의 5점 척도. (conflict)
전 문 성	<ul style="list-style-type: none"> - 전공 - 복지사자격증 - 상담서비스의 전문성 - 전문적 대인 서비스 제공정도 	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지전공자(1), 타학문전공자(0) (major) - 1급(1), 2급(2), 3급(3), 없음(4) (certi) - 서비스목적의 전문성 (servpur) - 문제파악방법의 전문성(problem) - 문제해결방법의 전문성(solve1) - 상담시간관리의 전문성(solve2) - 전문적 서비스의 제공정도 (가족갈등 및 해체대응상담, 사회적응상담, 위기개입상담, 장애 및 만성질환자 가족상담, 정신질환자 가족상담, 지역사회자원개발 및 관리, 지역사회자원 연결 및 의뢰, 직업훈련안내 및 취업알선, 주택관련서비스) (1 - 5점 척도, 점수가 높을수록 자주 제공) (provser)

0 - 5
점척
도,
점수
가 높
을수록 전문성
높음.

개 념		변 수	조작적 정의 (회귀분석시 영문약어)
책 임 성	대 인 서 비 스 제 공	<ul style="list-style-type: none"> - 상담가구수 및 담당가구 대비율 - 상담방법 - 상담시간 - 상담시기 - 상담대상 - 상담내용 - 대인서비스 전문성의 질 	<ul style="list-style-type: none"> - 지난 6개월간 생활보호대상자의 문제를 이해하고 자활이나 재활, 정서적 안정에 실제적 도움을 주기 위하여 실제 상담한 가구수 및 그가 전체 담당가구에서 차지하는 비중(1가구당 해당기간 동안 생활보호업무에 할애한 시간당으로 통제함.) - 면접상담과 전화상담 비중 - 일주일 평균 상담시간 - 상담방문서비스 실시 시기 - 주된 상담대상자 (1 - 세대주, 0 - 그의 가족원) - 담당자의 상담내용으로 문제별로 분류하여 취업 및 경제적 곤란, 건강, 가족관계, 자녀위탁 및 교육, 개인의 성격, 지역사회문제, 주택문제, 생활보호급여 및 서비스내용 등으로 구성. - 제공하고 있는 전문적 서비스의 질 (1:매우높다 - 5:매우 낮다의 5점 척도)
	자 원 이 용	<ul style="list-style-type: none"> - 자원이용정도 - 재가복지센터 이 용정도 	<ul style="list-style-type: none"> - 지난 1년간 생활보호대상자나 지역의 빈곤가족을 돕기 위하여 지역자원을 이용한 횟수(보건소, 수용시설, 독지가 또는 지역주민, 복지관, 자선기관, 상담소, 직업훈련소 및 학원, 탁아소, 재활센터, 병의원, 종교기관, 자생단체, 지역봉사단체, 은행, 학교 등) - 재가복지센터 이용정도(1:자주 이용 - 5:거의 이용못함의 5점 척도)

3. 가설설정

1) 사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 생활보호업무의 책임성 이 더 강할 것이다.

2) 두 집단의 개인특성변수, 근무환경변수, 전문성변수들을 통제하면 직업종류의 영향력 보다는 타 변수들의 생활보호업무의 책임성에 대한 설명력이 더 클 것이다.

사회복지전문요원은 사회복지학문을 배운 사람들이기 때문에 일반사회담당공무원보다 사회복지업무를 더 책임성 있게 수행할 것으로 예상된다. 그러나 같은 이유로인하여 이 직업종류변수는 개인특성변수(경력기간 등), 근무환경변수(담당가구수 등), 전문성 변수들과 높은 상관관계를 가질 것이므로, 이 변수들의 영향력이 통제되면 직업종류변수의 책임

성에 대한 영향력은 통제변수들의 영향력보다 상대적으로 작을 것으로 예상된다.

4. 표본 및 연구설계

위의 가설을 검증하기 위하여 사건 후 연구설계(ex post facto research design)의 하나인 사회조사(social survey)를 실시하여 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원을 비교하였다. 사회복지전문요원은 읍.면.동사무소에서 근무하는 자들만을 대상으로 하였으며, 일반사회담당공무원은 사회복지전문요원이 없는 동.읍.면사무소에서 생활보호업무를 담당하고 있는 일반공무원을 대상으로 하였다.

조사는 1994년 9월 사회복지전문요원 10명과 일반사회담당공무원 10명을 대상으로 한 사전조사를 거친 후 조사표를 조정하고, 사회복지전문요원 6명과의 면담을 통해 두 번째로 조사표를 조정한 후, 1994년 10월 500명의 사회복지전문요원과 500명의 일반사회담당공무원을 대상으로 본격적으로 실시되었다. 이 때 1,000명은 사회복지전문요원의 새로운 임용 배치이동 명단이 주어진 시일 내에 확보가능하지 않았던 경상남북도와 전라북도를 제외한 서울, 부산직할시, 대구직할시, 인천시, 광주시, 대전시, 경기도, 강원도, 충청북도, 충청남도, 전라남도, 제주도 12개 도시에서 무작위로 추출되었다.

조사표 회수결과 사회복지전문요원은 247명, 일반사회담당공무원은 170명의 조사표가 회수되어 조사표 회수율은 각각 49%, 34%로서 우편조사의 회수율로서는 상당히 양호한 회수율을 보여 주었다. 이들 417명의 조사표가 본 연구의 분석대상이 되었다.

IV. 연구결과

1. 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 일반적 특성 비교

1) 개인적 특성 비교

조사된 사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 여성의 비율이 높고, 미혼의 비율이 높으며 젊은 것으로 나타났다. 사회복지전문요원은 남성보다 여성이 더 많은데 비하여 (45.8% 대비 54.7%) 일반사회담당공무원은 여성보다 남성이 더 많은 것으로 나타났다 (36.5% 대비 63.5%). 결혼여부를 비교하여 보면 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원은 미혼보다 기혼이 더 많은 것으로 공통점을 보이나 기혼자의 비율에 있어서는 일반사회담당공무원이 사회복지전문요원보다 17.3%가 더 높다(사회복지전문요원 53.3% 대비 일반

사회담당공무원 70.6%). 사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 연령적으로 약 3세가량 젊다(사회복지전문요원 28.9세 대비 일반사회담당공무원 31.9세).

두 집단간에 무엇보다도 중요한 차이는 사회복지전문성과 관련된 교육배경에서 나타나는 차이일 것이다. 사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 대학교이상 교육을 받은 자의 비율이 45.8%나 높게 나타났다(사회복지전문요원 84.6% 대비 일반사회담당공무원 38.8%). 사회복지전문요원의 경우 84.6%안에는 일반사회담당공무원의 경우에는 전무한 대학원졸업자도 4%나 포함되어 있다.

생활보호업무 담당경력에서도 두 집단은 큰 차이를 보이나(사회복지전문요원 31.1개월 대비 일반사회담당공무원 14.6개월) 현재 근무하고 있는 곳에서의 근무기간은 유의미한 차이를 보이지 않는다(사회복지전문요원 21.0개월 대비 일반사회담당공무원 23.1개월). 즉, 사회복지전문요원의 경우 생활보호업무와 관련업무만을 담당하도록 되어 있는 그들의 직무규정상 순환보직에서 제외되므로 생활보호업무담당경력은 일반사회담당공무원보다 약 16개월 많으나, 사회복지전문요원이 그동안 계속 신규로 임용되어 왔고 장소이동도 계속적으로 있어 왔기 때문에 현재 근무하고 있는 곳에서의 근무기간은 일반사회담당공무원과 별 차이가 나지 않는 것이다.

2) 근무환경 비교

현재 근무장소를 비교해 보면 통계적으로는 유의미한 차이이지만 큰 차이를 보이지는 않는다. 두 집단 다 대다수가 동사무소에 근무하지만 사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 농촌(읍·면)에 조금 더 많이 근무하고 있다.(사회복지전문요원과 일반사회담당공무원은 동사무소에 68.3% 대비 71.2%, 읍사무소에 7.3% 대비 1.2%, 면사무소에 24.4% 대비 27.6%의 비율로 근무하고 있다.)

근무지역의 주된 특성을 보면 사회복지전문요원은 빈민주택지역(17.6% 대비 11.2%)과 영구임대아파트지역(13.8% 대비 0.6%), 농어촌산간지(38.5% 대비 34.8%)에서 더 높은 비율을 보이는 반면 일반사회담당공무원은 중산층 주택지역(14.2% 대비 19.9%), 중산층 아파트단지(2.1% 대비 8.7%), 상업지역(3.3% 대비 12.0%)에서 더 높은 비율을 보인다.

사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 별도로 사회 및 가정복지공무원이 있는 곳에서 근무하는 비율이 높다(사회복지전문요원 49.3% 대비 일반사회담당공무원 20.6%). 그 결과 두 집단 다 가정복지업무를 겸임하는 비율이 높지만 사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 가정복지를 겸임하는 비율이 적다(사회복지전문요원 61.1% 대비 일반사회담당공무원 80.0%). 사회복지전문요원이나 일반사회담당공무원과는 별도로 일반사회

나 가정복지담당 공무원이 있는 경우, 그 수에 있어서는 두 집단이 중요한 차이를 보이지 않는다.

사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 전체 업무량 중에서 차지하는 생활보호 업무비중(50.85% 대 34.52%)과 복지서비스업무비중(22.13% 대 17.92%)은 높으나 보건위생, 일반 및 기타행정업무 비중은 더 낮다.

마지막으로 사회복지전문요원은 1인당 187.02가구를 담당하는데 비해 일반사회담당공무원은 56.62가구로 약 3.3:1의 격차가 나는 것을 알 수 있다. 담당하고 있는 생활보호가구의 특성을 비교해 보면 사회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 절대 수 측면에서 장애인가구나 노인동거가구, 부모 중 한사람이 질병, 사망 외의 가출 등의 이유로 부재중인 가족해체가구를 더 많이 담당하고 있으며, 전체 생보대상자에 대해 이들 가구가 차지하는 비율면에서도 사회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 장애인가구(14.8% 대비 11.0%)와 가족해체가구의 비율(27.0% 대비 21.6%)이 높다. 다만 일반사회담당공무원은 사회복지전문요원보다 더 높은 비율의 노인동거가구를 담당하고 있다(41.8% 대비 35.3%). 이는 사회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 사회복지서비스에 대한 더 많은 다양한 욕구에 반응해야 함을 의미하며, 그 만큼 업무부담이 크다는 것을 의미하기도 한다.

3) 전문성 비교

전공의 경우에도 두 집단은 상당한 차이를 보인다. 사회복지전문요원은 78.7%가 사회복지를 전공한 반면 일반사회담당공무원은 단지 1.3%만이 사회복지를 전공하였다. 이러한 전문성의 차이가 극명하게 나타나는 것은 사회복지사 자격증 종류로서 사회복지전문요원은 72.5%가 1급 사회복지사 자격증을 소유하고 있는 반면 일반행정직 공무원은 98.2%가 어떠한 사회복지사 자격증도 소유하고 있지 않다.

대인서비스의 실천적 내용측면에서의 전문성도 두 집단간 중요한 차이를 보였다. 사회복지전문요원은 서비스목적(평균 4.01 대 3.18), 문제파악방법(평균 3.85 대 3.25), 문제해결 방법(평균 3.41 대 2.58)에 있어서 일반사회담당공무원보다 더 전문적인 것으로 나타났고, 다만 상담시간관리(평균 3.27 대 3.21)에서만 두 집단의 차이가 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

〈표 2〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 서비스제공목적,
문제파악방법, 문제해결방법, 상담기간관리 비교

변수	지 표	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
		평균	표준편차	평균	표준편차	
서비스제공목적	규정된 서비스만	3.43	1.19	2.95	1.32	3.78 ***
	가족관계개선	3.73	1.08	2.56	1.64	7.95 ***
	사회적응력 높임	4.17	0.94	3.26	1.56	6.68 ***
	심리.정서문제 해결	4.14	0.93	3.07	1.51	8.04 ***
	자활.자립동기 부여	4.51	0.90	4.01	1.38	4.11 ***
	문제해결능력강화	4.18	1.01	3.19	1.55	7.16 ***
	빈곤문제완화	3.82	1.16	3.36	1.52	3.33 ***
	평 균	4.01	0.63	3.18	1.02	8.99 ***
문제파악방법	이면인원파악	3.92	0.94	3.42	1.36	4.07 ***
	가족전체관련파악	4.17	0.86	3.50	1.28	5.81 ***
	사회전체관련파악	3.27	1.21	2.82	1.37	3.51 ***
	심리.정서동시파악	4.06	0.88	3.26	1.39	6.55 ***
	평 균	3.85	0.69	3.25	0.98	6.77 ***
문제해결방법	문제세분화된진단	3.31	1.05	2.80	1.45	3.79 ***
	심리.정서동시해결	3.48	1.05	3.01	1.35	3.73 ***
	지지기법사용	3.56	1.10	1.98	1.42	11.73 ***
	개입단계별목표설정	3.00	1.11	2.39	1.49	4.34 ***
	개입단계별목표조정	2.90	1.15	2.30	1.54	4.20 ***
	장기적목표설정	3.23	1.20	2.34	1.51	6.21 ***
	신뢰감형성노력	4.39	0.84	3.38	1.60	7.25 ***
	평 균	3.41	0.73	2.58	1.15	7.82 ***
상담기간관리	상담기간계획진행	3.15	1.15	3.00	1.40	1.15
	종결 후 사후관리	3.38	1.17	3.42	1.35	-0.37
	평 균	3.27	1.04	3.21	1.23	0.48

참고 1) 서비스제공목적은 1(전혀 중요한 목적이 아니다.) - 5(매우 중요한 목적이다.)의 5점 척도로 측정되었고, 그와 문제파악방법, 문제해결방법, 상담시간관리는 1(전혀 그렇지 않다.) - 5(매우 그렇다.)의 5점 척도로 측정되었다.

참고 2) ***: 유의도 수준 0.001 이하

실천적인 면에서의 서비스전문성은 전문적서비스 제공정도로도 측정하였는데 사회복지전문요원이 일반사회담당보다 역시 더 전문적인 것으로 나타났다.(평균 3.02 대 2.65).

〈표 3〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 서비스제공 정도 비교

변 수	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
가족갈등해체상담	2.71	0.95	2.41	1.10	2.67 **
사회적응상담	2.79	0.93	2.53	1.02	2.44 **
위기개입상담	3.12	1.15	2.47	1.11	5.30***
장애·만정질환자상담	3.29	1.15	2.90	1.09	3.28***
정신질환자상담	3.17	1.21	2.66	1.15	3.97***
자원개발·관리	2.70	1.12	2.12	1.03	4.97***
자원연결·의뢰	3.06	1.16	2.56	1.16	4.03***
직업훈련·취업알선	3.32	1.04	2.97	1.19	2.93 **
주택관련 서비스	3.05	1.34	3.16	1.35	-0.43
평 균	3.02	0.70	2.65	0.74	4.70***

참고 1) 1: 전혀 제공 못하고 있음 3: 매우 자주 제공함.

참고 2) ***: 유의도 수준 0.001 이하, **: 0.01 이하

2. 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 책임성 비교

사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 생활보호업무의 책임성차이에 대한 가설검증은 t-test와 crosstabulation을 사용하여 진행되었다.

1) 자산조사의 엄정성

사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 본인이 생활보호대상자를 책정하는 비중이 정기책정과 추가책정에서 모두 높게 나타났다. 그러나 소득기준적용정도에 있어서는 일반사회담당공무원이 사회복지전문요원보다 더 정확하게 하고 있다고 생각하고 있다. 가정방문, 재산파악, 전산조회를 하는 비율에 있어서는 두 집단이 차이가 나지 않았다. 지난 1년간 생보업무감사횟수 및 지적 받은 건수, 그리고 지적 받은 건수가 감사횟수에

서 차지하는 비율도 두 집단이 차이가 나지 않았다.

〈표 4〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 정기책정과 추가책정비교

변 수		사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
		평균	표준편차	평균	표준편차	
정기책정	담당자본인	22.77	25.48	17.68	22.81	2.11*
	타직원	2.82	7.77	7.86	17.62	-3.49***
	새마을지도자	0.75	2.55	1.18	3.87	-1.26
	통·반·이장	18.56	22.30	21.42	23.89	-1.24
	지역주민	5.88	7.22	6.07	8.84	-0.23
	대상자직접	47.61	32.46	44.01	34.25	1.08
	기타	1.62	8.66	1.76	8.54	-0.16
추가책정	담당자본인	22.93	27.89	15.24	24.12	2.68**
	새마을지도자	0.23	1.63	0.88	3.37	-2.11*
	통·반·이장	22.44	27.12	29.82	32.71	-2.23*
	대상자직접	40.00	35.64	37.85	37.33	0.55
	기타	2.05	9.63	0.61	3.22	2.06*

참고) ***: 유의도 수준 0.001 이하, **: 0.01 이하, *: 0.05이하.

〈표 5〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 소득기준적용 정도 비교

변 수	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
소득기준적용정도	2.05	0.70	1.92	0.85	1.72*

참고 1) 1: 매우 철저히 적용하고 있다. 5: 전혀 적용하지 못하고 있다.

참고 2) *: 유의도 수준 0.05이하.

〈표 6〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 자산조사 방법 비교

변 수	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
	평 균	표준편차	평 균	표준편차	
세가지 다 안함	3.20	11.19	5.20	16.54	-1.37
가정방문만	12.25	19.84	14.51	24.75	-0.99
세가지다	84.57	23.82	80.65	31.14	1.38

〈표 7〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 총담당가구중
생보업무감사횟수 및 지적 받은 건수 비교

변 수	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
	평 균	표준편차	평 균	표준편차	
생보업무감사횟수(A)	1.32	2.15	1.08	1.14	1.40
지적받은건수(B)	1.25	2.25	1.08	1.88	0.76
B/A	1.07	1.27	1.18	1.59	-0.59

2) 욕구대응성에 대한 비교

사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 지난 7개월간 추가책정가구수, 특례기준 책정가구수, 보호변경가구수 및 지난 1년간 기준에 적합하지 않은데도 생활보호대상 희망자를 본인의 책임 하에 생활보호대상자로 책정한 가구수 모두가 많은 것으로 나타났다.

위와 같은 욕구대응성에 있어서 자율적인 실천은 아래 빈곤한 가정 중에서 조사지침에 따른 기준에 적합하지 않은데도 생활보호대상자로 될 것을 희망하는 경우 본인의 책임 하에 책정하거나 타기관에 의뢰·결연을 주선하여 소득보장을 해주는 비율이 사회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 높은 것에서도 나타난다.

〈표 8〉 지난 7개월간 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의
추가책정가구수, 준책정가구수, 보호변경가구수 및 지난 1년간 기준에 적합하지 않은 데도
생활보호대상 희망자를 본인의 책임 하에 생보자로 책정한 가구수 비교

변 수	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
추가책정생보가구	6.20	6.77	3.11	4.60	5.46 ***
-담당가구대비율	2.81	7.98	0.58	1.70	4.15 ***
특례기준책정가구수	2.73	7.92	1.22	3.89	2.47 **
-담당가구대비율	1.35	5.52	0.25	1.24	2.86 **
책임 하에 책정가구수	1.95	3.60	0.65	1.43	4.94 ***
-담당가구대비율	1.08	3.38	0.16	0.55	3.96 ***
	7.77	15.78	2.82	2.88	2.58 **
	2.04	6.80	0.35	0.59	2.14 *

참고 1) ***: 유의도 수준 0.001 이하, **: 0.01 이하, *: 0.05이하.

참고 2) 각 담당가구대비율은 해당기간동안 생활보호업무에 할당한 시간을 나누어주어 시간
당으로 통제한 것임.

〈표 9〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 생활보호 희망자 처리 방법 비교

	사회복지전문요원	일반사회담당공무원
본인의 책임하 책정	90(39.0%)	21(12.7%)
통담당결정에 맡김	2(0.9)	16(9.6)
기준에 따라 책정 안함	67(29.0)	82(49.4)
타기관 의뢰,결연	56(24.2)	32(19.3)
기타	16(6.9)	15(9.0)
계	231(100.0%)	166(100.0%)

Chi-Square 52.64

유의도수준 P=0.00

〈표 10〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원이 개발한 독자프로그램의 유무

	사회복지전문요원	일반사회담당공무원
있다	113(46.7%)	27(16.9%)
없다	129(53.3)	133(83.1)
	242(100.0%)	160(100.0%)

Chi-Square 37.73

유의도수준 P=0.00

3) 대인서비스 제공

사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 지난 6개월간 실제상담가구수와 일주일 평균상담시간이 많다. 실제상담가구수와 일주일 평균상담시간을 가구수로 통제한 후 다시 해당기간동안 생활보호업무에 할애한 시간으로 나눈 시간당 담당가구대비율도 사회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 더 많은 것으로 나타났다.

사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 필요에 따라 수시로 상담하는 비율이 높은 반면 일반사회담당공무원은 사회복지전문요원보다 현물급여를 위해 상담하는 비율이 높다.

상담방법도 사회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 면접상담비율이 높은 것으로 나타났다.

사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 상담대상도 더욱 다양한 것으로 나타났다.

상담내용에 있어서는 두 집단간에 중요한 차이가 나타나지 않았다.

서비스 전문성에 대한 평가에서는 사회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 본인의 서비스의 질을 더 높게 평가하고 있다.

〈표 11〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 총담당가구중
실제 상담가구 및 상담시간 비교

변 수	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
실제상담가구수	67.32	105.55	19.79	28.62	6.64***
-담당가구대비율	33.03	91.02	5.11	23.57	4.50***
일주일평균상담시간	7.21	6.13	4.18	4.80	5.56***
-생보업무 시간당 1가구당 평균상담시간	60.56	91.39	22.61	78.08	4.44***

참고) ***: 유의도 수준 0.001이하

〈표 12〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 상담방문시기 비교

	사회복지전문요원	일반사회담당공무원
필요에 따라 수시로	206(88.0%)	102(63.8%)
소득조사시만	3(1.3)	6(3.8)
현물급여를 위해	5(2.1)	39(24.4)
도움 요청시에만	7(3.0)	9(5.6)
계획하 정기적으로	13(5.6)	4(2.5)
계	234(100.0%)	160(100.0%)

Chi-Square 55.46

유의도수준 P=0.00

〈표 13〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 상담방법종류 비교

변 수	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
면접상담비중	67.72	18.11	61.45	22.33	3.02 **
전화상담비중	32.28	18.11	38.55	22.33	-3.02 **

참고) **: 유의도 수준 0.01 이하.

〈표 14〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 상담대상

	사회복지전문요원	일반사회담당공무원
세대주	210(85.4%)	156(93.4%)
배우자, 자녀, 부모, 친척, 기타	36(14.6)	11(6.6)
계	246(100.0%)	167(100.0%)

Chi-Square 6.39

유의도수준 P=0.01

〈표 15〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 상담내용 비교

	사회복지전문요원	일반사회담당공무원
취업, 경제적 곤란	113(46.3%)	91(54.5%)
질병	34(13.9)	26(15.6)
가족관계, 개인성격, 사회적응	20(8.2)	7(4.2)
자녀위탁, 교육	9(3.7)	2(1.2)
지역사회문제	0(0.0)	0(0.0)
주택문제	0(0.0)	0(0.0)
생보급여, 서비스내용	5(2.0)	6(3.6)
기타	63(25.8)	35(21.0)
계	244(100.0%)	167(100.0%)

Chi-Square 8.10

유의도수준 P=0.15

〈표 16〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 서비스전문성-질 비교

변 수	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
서비스 전문성-질	3.10	0.80	3.34	0.79	-3.00 **

참고 1) 1: 매우 높다. 5: 매우 낮다.

참고 2) **: 유의도 수준 0.01 이하.

4) 자원이용

〈표 17〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 지난 1년간 자원이용 비교

변 수	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
보건소	7.81	23.20	2.93	5.92	2.97 **
수용시설	2.05	3.43	0.46	1.13	6.40 ***
독지가 지역주민	7.67	12.66	4.17	9.43	3.000 **
복지관	3.83	9.14	1.50	8.70	2.41 **
자선기관	0.56	2.22	0.26	1.19	1.67 *
상담소	0.27	1.01	0.09	0.44	2.43 **
직업훈련 학원	6.88	15.13	1.26	3.09	5.38 ***
탁아소	1.52	7.03	0.19	0.99	2.79 **
재활센터	0.27	0.94	0.13	0.57	1.82 *
병 의원	2.69	6.37	0.54	1.75	4.78 ***
종교기관	2.51	3.98	1.18	3.01	3.64 ***
자생단체	1.77	5.91	1.42	3.39	0.72
지역봉사단체	2.86	9.35	1.06	2.67	2.70 **
은행	0.86	3.11	0.21	1.27	2.79 **
학교	0.91	3.10	0.33	1.29	2.51 **
기타	1.08	13.35	0.16	0.64	1.04
총이용	43.44	64.21	15.86	20.10	5.87 ***

참고) ***: 유의도 수준 0.001 이하, **: 0.01 이하, *: 0.05이하.

지난 1년간의 거의 모든 세부적인 자원이용에 있어서 사회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 훨씬 빈도가 높았고, 총이용에 있어서 사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 거의 3배에 이르는 자원이용을 보였다.

평소 재가복지봉사센터의 이용에서도 사회복지전문요원은 일반사회담당공무원보다 더 높은 빈도를 보였다.

<표 18> 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 재가복지봉사센터이용 비교

변 수	사회복지전문요원		일반사회담당공무원		T-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
재가복지봉사센터이용	3.83	1.32	4.50	0.90	-6.00 ***

참고 1) 1: 매우 자주 이용한다. 5: 거의 이용하지 못하고 있다.

참고 2) ***: 유의도 수준 0.001 이하.

3. 두 집단의 생활보호업무의 책임성에 영향을 미치는 요인 분석

자산조사의 엄정성, 욕구대응성, 대인서비스제공, 자원이용에 개인특성, 근무환경특성, 전문성 변수들이 미치는 상대적인 영향력을 평가하기 위하여 그 중 continuous variable의 형태를 갖추거나 그 형태로 바꿀 수 있는 종속변수들을 선정하여 회귀분석을 하였다. 회귀분석에서는 forward방법을 사용하였고 missing value처리방법에서 means substitution방법을 사용하여서 모든 회귀분석에 포함된 사례수는 417이다. 회귀분석결과에는 $P=0.05$ 이하인 변수만 포함시켰다.

1) 자산조사의 엄정성

<표 19>에서 나타났듯이 자산조사의 엄정성에 영향을 미치는 개인특성변수들은 직업종류(job), 연령(age), 성(sex), 생활보호업무 담당경력기간(career)으로 나타났다. 사회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 생보대상자를 본인이 직접 책정하는 비율은 높지만, 소득기준은 덜 철저하게 적용한다. 나이가 많을수록 생보대상자를 본인이 직접 책정하는 비율이 높은 반면에 가정방문과 자산조사를 모두 실시하는 비율은 낮다. 남자가 여자보다 감사견수 중 지적 받은 견수의 비율이 높다. 경력기간이 길수록 가정방문과 자산조사를

모두 실시하는 비율이 높다.

〈표 19〉 자산조사의 엄정성에 영향을 미친 요인들의 회귀분석

	생보대상자 본인책정비율	소득기준 적용 엄정성	가정방문 자산조사 모두비율 채택	감사건수중 지적 건수비율
개인 특성	job (-0.1810***) age (0.1770***)	job (-0.1587**)	age (-0.1624**) career (0.1045*)	sex (-0.1282**)
환경 특성	workpl (0.1698***)	othelp (-0.1900***)	workpl (-0.1590***) broken (-0.1188*)	broken (-0.1130**)
전문성		provser (-0.1748***)	problem (0.1356**)	problem (-0.1305**)
adjuste R2 Signif	0.0633 0.0000	0.0634 0.0000	0.0733 0.0000	0.0366 0.0004

참고 1) 괄호안은 표준화된 회귀계수, 유의도 ***:0.001이하, **:0.01이하, *:0.05이하.

참고 2) 생보대상자 본인책정비율은 정기책정과 추가책정시의 것을 평균한 것.

근무환경특성 중에서는 근무장소(workpl), 가족해체가구수(broken), 타직원의 도움정도(othelp)가 자산조사의 엄정성에 영향을 미치는 중요한 변수로 나타났다. 읍.면사무소에 근무

무하는 경우가 동사무소에 근무하는 경우보다 생보대상자를 본인이 직접 책정하는 비율은 높지만 가정방문·자산조사를 모두 실시하는 비율은 낮다. 가족해체가구수가 많을수록 가정방문·자산조사를 모두 실시하는 비율은 낮고 감사건수 중 지적받은 건수의 비율은 높다. 타 직원의 도움을 자주 받을수록 소득기준을 덜 철저하게 적용한다.

전문성이 높을수록 자산조사의 엄정성이 더 높은 것으로 나타났다. 전문적대인서비스(provser)를 더 자주 제공할수록 소득기준을 더 철저하게 적용하며, 문제파악방법(problem)이 전문적일수록 가정방문과 자산조사를 모두 실시하는 비율이 높고, 동시에 감사건수중 지적받은 건수의 비율이 낮다.

2) 욕구대응성

<표 20>에 나타났듯이 욕구대응성에는 개인특성이나 전문성보다는 근무환경특성변수가 더 중요한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 개인특성변수 중에서는 직업종류(job), 성(sex), 연령(age)이 중요한 영향을 미치는 변수로 나타났다. 사회복지전문요원이 일반사회담당보다 추가책정가구수가 더 많다. 남자가 여자보다 보호변경가구수가 더 많다. 나이가 많을수록 프로그램을 독자적으로 개발하는 경향이 있다.

그러나 욕구대응성에 가장 중요한 영향을 미치는 변수는 총담당가구수(totno)인 것으로 나타났고, 그 외에도 노인동거가구(aged), 장애인가구(disabled), 가족해체가구(broken), 근무장소(workpl), 타직원의 도움정도(othelp), 가족복지점임여부(famwk), 상급자의 지도내용(superct1) 등이 욕구대응성에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 총담당가구수가 많을수록 추가책정가구수,특례기준을 적용하여 책정한 가구수, 보호변경한 가구수, 법적 기준에 비적합하지만 주관적 판단에 따라 책정해준 가구수가 많다. 노인가구수가 많을수록 추가책정한 가구수가 적는데 장애인가구는 많을수록 추가책정한 가구수가 많다. 가족해체가구수가 많은 경우에는 추가로 책정하거나 또는 보호변경하거나, 기준에 비적합하지만 주관적 판단에 따라 책정해준 가구수가 많은데 이것은 가구의 불안정을 그대로 반영해주는 경우라고 볼 수 있다. 동사무소에서 일하는 경우가 읍·면사무소에서 일하는 경우보다 추가책정가구수가 많다. 타직원의 도움을 자주 받을수록 특례기준을 적용하여 책정한 가구수가 많다. 가족복지를 점임할수록 보호변경한 가구수가 많다. 상급자의 지도가 전문적일수록 기준에 비적합하지만 주관적 판단에 따라 책정해준 가구수가 많다.

전문성의 경우에는 전공(major)과, 자격증(cert), 전문적대인서비스 제공정도(provser), 서비스목적의 전문성이 욕구대응성에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지전공

자가 비전공자보다 추가채정가구수가 적다. 자격증급수가 1급으로 올라갈수록, 전문적 대인서비스를 자주 제공할수록, 문제파악방법이 전문적일수록 독자적으로 프로그램을 개발하는 경향이 뚜렷하다.

〈표 20〉 욕구대응성에 영향을 미친 요인들의 회귀분석

	추가채정 가구수	특례기준 적용채정 가구수	보호변경 가구수	기준비적합 생보대상 채정수	독자적으로 개발한 프로그램 유무
개인특성	job (-0.1971***)		sex (-0.1471**)		age (-0.1481**)
환경 특 성	totno (0.3041***) aged (-0.1190**) disabled (0.0918*) broken (0.0896*) workpl (-0.0964*)	titno (0.2602***) othelp (-0.1162*)	totno (0.2753***) famwk (0.0966*) broken (0.0956*)	totno (0.3094**) broken (0.3184**) superctl (0.1854*)	
전문성	major (-0.1220*)				certi (0.2695***) provser (-0.1522**) servpur (-0.1232*)
adjusted R2 Signif F	0.2110 0.0000	0.0721 0.0000	0.1214 0.0000	0.2321 0.0000	0.1497 0.0000

참고1) 괄호 안은 표준화된 회귀계수, 유의도 ***:0.001이하, **:0.01이하, *:0.05이하.

참고2) 추가채정가구수, 특례기준적용채정가구수, 보호변경가구수, 기준비적합 생보대상채정수는 정적비대칭(positively skewed)의 분포를 보여서 log transformation을 하였다.

3) 대인서비스 제공

<표 21>에 나타났듯이 대인서비스제공에는 근무환경변수보다는 전문성과 개인특성변수가 상대적으로 더 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인특성변수로는 직업종류(job), 생활보호업무 담당경력기간(career), 성(sex), 교육수준(ed)이 중요한 영향을 미친다. 사

회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 상담가구수가 많고, 일주일 평균 상담시간이 많으며, 면접상담비율이 높다. 남자가 여자보다 면접상담비율이 높고, 상담대상자로 세대주를 채택하는 경우가 더 많고, 제공하는 전문적 대인서비스의 질을 더 높게 평가한다. 생활보호업무 담당경력기간이 길수록 상담가구수가 많다. 그리고 교육수준이 높을수록 상담에 투여하는 시간이 더 길다.

〈표 21〉 대인서비스 제공에 영향을 미친 요인들의 회귀분석

	상담가구수	일주일 평균상담시간	면접상담비율	상담대상자의 다양성	전문적 대인 서비스의 질
개인 특성	job (-0.2625***) career (0.1049*)	job (-0.1633**) ed (0.1323*)	job (-0.1309*) sex (-0.1035*)	sex (-0.1507*)	sex (0.1532**)
환경 특성	totno (0.1437**)		broken (-0.1397**) pubwt (0.1335*)	disabled -0.1131*)	pubwt (-0.1280**)
전문 성	solve2 (0.1480***)	provser (0.1618**) solvel (0.1288*)	solve2 (0.0994*)	provser (-0.1681**)	provser (-0.3766***) solve2 (-0.1683***)
adjusted R ²	0.1807	0.1591	0.0677	0.0603	0.2617
Signif F	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

참고1) 괄호 안은 표준화된 회귀계수, 유의도 ***:0.001이하, **:0.01이하, *:0.05이하.

참고2) 상담가구수와 일주일 평균상담시간은 정적비대칭(positively skewed)의 분포를 보였으므로 log transformation하였다.

환경특성 중에서는 총담당가구수(totno), 생활보호업무비중(pubwt), 가족해체가구수(broken), 장애자가구수(disabled)가 중요한 변수로 나타났다. 총담당가구수가 많으면 상담가구수가 많아진다. 생활보호업무비중이 높을수록 면접상담의 비율이 높으며, 제공하는 전문적 대인서비스의 질을 높게 평가한다. 가족해체가구수가 많을수록 면접상담비율이 낮아지며, 장애자가구는 많을수록 상담대상이 세대주의 가구원으로 다양화되는 경향이 있다.

전문성 변수들은 대부분 표준화된 회귀계수가 상대적으로 커 대인서비스제공에 타 변수보다 더 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 전문적 대인서비스 제공을 자주 할수

록 일주일 평균 상담시간이 길고, 상담대상자가 세대주의 가구원으로 다양화되며, 제공하는 전문적 대인서비스의 질을 높게 평가한다. 상담시간관리를 전문적으로 할수록 상담가 구수가 많고, 면접상담비율이 높아지며, 제공하는 전문적 대인서비스의 질을 높게 평가한다. 문제해결방법이 전문적일수록 일주일 평균상담시간이 길어진다.

4) 자원이용

〈표 22〉 자원이용에 영향을 미친 요인들의 회귀분석

	지역사회 자원이용빈도	재가복지센터 이용정도
개인특성	sex(-0.1000*)	
환경특성	totno(0.2087***)	workpl(0.1403**) pubwt(-0.1099*)
전문성	certi(-0.1271*) provser(0.1953***)	certi(0.1765***) provser(-0.1495**) problem(-0.1073*)
adjusted R2 Signif F	0.1234 0.0000	0.1472 0.0000

참고) 괄호 안은 표준화된 회귀계수, 유의도 ***:0.001이하, **:0.01이하, *:0.05이하.

자원이용에는 근무환경변수와 전문성이 다 상대적으로 비슷한 정도의 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인특성에서는 성만 중요한 영향을 미치는데 남자가 여자보다 지역사회자원이용빈도가 많은 것으로 나타났다.

근무환경변수의 경우 총담당가구수가 많을수록 지역사회이용빈도가 높다. 그리고 동사무소에 근무하는 경우가 읍.면사무소에 근무하는 경우보다, 생활보호업무비중이 높을수록 재가복지센터를 더 자주 이용한다.

전문성변수의 경우 전문적 대인서비스를 자주 제공할수록 지역사회 자원이용빈도도 높고, 재가복지센터도 더 자주 이용한다. 자격증이 1급으로 높아질수록 지역사회자원이용빈도와 재가복지센터이용빈도가 높고, 문제파악방법이 전문적일수록 재가복지센터를 더 자주 이용한다.

V. 결론 및 정책적 함의

1. 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 책임성에 대한 비교분석결과

〈표 23〉 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 책임성의 차이에 대한 가설검증결과

두집단 비교 가설 요약 (사회복지전문요원이 일반사회담당공무원에 비해)		가설지지여부	
		지지됨	지지안됨(방향)
자산 조사 업무의 정성	<ul style="list-style-type: none"> - 본인담당자의 정기책정비중이 크다. - 본인담당자의 추가책정비중이 크다. - 소득기준 적용이 더 철저하다. - 소득파악을 위해 가정방문, 재산 및 전산 조회를 다 하는 비율이 높다. - 감사받은 횟수당 잘못된 지적 건수가 적다. 	● ●	<ul style="list-style-type: none"> ●(덜 차이) ●(차이 없음) ●(차이 없음)
육구 대응성	<ul style="list-style-type: none"> - 추가책정가구수가 많다. - 특례기준에 의한 책정가구수가 많다. - 보호변경 가구수가 많다. - 기준에 적합치 않은 생활보호희망자를 책정해주거나 타기관에 의뢰, 결연하는 것에 더 적극적이다. - 기준에 적합치 않은 생활보호희망자를 책정해 준 가구수가 더 많다. - 독자적으로 개발한 프로그램이 많다. 	● ● ● ● ● ●	
대인 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> - 실제 상담가구수가 많다. - 일주일 평균 상담시간이 더 많다. - 요청시마다 상담을 실시하는 경우가 많다. - 전체 상담 중 면접상담비중이 크다. - 상담대상자가 더 다양하다. - 상담내용이 더 다양하다. - 전문적 서비스의 질을 더 높게 평가한다 	● ● ● ● ● ●	●(차이 없음)
자이 원용	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회자원이용빈도가 더 높다. - 재가복지센터를 더 자주 이용한다. 	● ●	
대인 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> - 실제 상담가구수가 많다. - 일주일 평균 상담시간이 더 많다. - 요청시마다 상담을 실시하는 경우가 많다. - 전체 상담 중 면접상담비중이 크다. - 상담대상자가 더 다양하다. - 상담내용이 더 다양하다. - 전문적 서비스의 질을 더 높게 평가한다 	● ● ● ● ● ●	●(차이 없음)
자이 원용	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회자원이용빈도가 더 높다. - 재가복지센터를 더 자주 이용한다. 	● ●	

자산조사의 엄정성의 일부 변수를 제외하고는 사회복지전문요원이 일반사회담당공무원보다 욕구대응성에서, 그리고 상담대상자와 상담내용의 다양성을 제외한 대인서비스제공, 자원이용에서 모두 책임성이 높은 것으로 나타났다.

2. 책임성에 영향을 미치는 요인에 대한 분석결과

1) 직업종류의 영향력

그러나 사회복지전문요원과 일반사회담당공무원의 개인특성, 근무환경, 전문성을 통제 한 후에는 두 집단의 직업종류의 영향력이 생보대상자 본인책임비율, 소득기준적용의 엄정성, 추가책임가구수, 상담가구수, 일주일 평균상담시간, 면접상담비율에서만 유의미하게 나타났다. 여기서 다른 개인특성, 근무환경, 전문성을 통제한 후에도 사회복지전문요원이 소득기준은 덜 철저하게 적용하는 것으로 나타났지만 추가책임가구수가 더 많고, 상담가구수가 더 많고, 일주일 평균상담시간이 더 길고, 면접상담비율이 더 높은 책임성을 보였다는 것은 주목할만하다.

2) 개인특성변수의 영향력

두 집단의 개인특성 변수 중에서 직업종류외에도 성이 책임성에 영향을 미치는 변수로 여러 종속변수에서 나타났다. 남자가 여자보다 감사건수 중 지적건수비율이 높고 자산조사의 엄정성과 상담대상자를 세대주로 집중하는 경향이 강하여 이러한 측면에서는 여자보다 책임성이 더 약하게 나타났다. 그러나 남자가 여자보다 보호변경가구수가 더 많고 면접상담비율이 높고, 제공하는 전문적 대인서비스의 질을 더 높게 평가하고, 지역사회자원이 용빈도가 더 높은 면에서는 여자보다 책임성이 더 강하게 나타났다. 그외 가정방문과 자산조사를 모두 이용하여 자산조사하는 자산조사의 엄정성에 연령이 부적영향(-)을 미치는 것을 제외하고는 연령, 경력기간, 교육수준이 다 책임성에 정적(+)영향을 미치는 것으로 나타났다.

3) 근무환경변수의 영향력

근무환경변수들도 책임성에 유의미한 영향을 미친다. 두 집단의 책임성에 중요한 영향을 미치는 변수로는 종속변수가 가구수와 밀접한 연관이 있는 경우 총담당가구수가 상대적으로 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 예를 들어, 욕구대응성으로 정의된 추가책

정가구수, 특례기준적용가구수, 보호변경가구수, 기준에 비적합하지만 주관적 판단에 따라 책정해준 가구수, 상담가구수, 지역사회자원이용빈도 등에 담당가구수가 모두 상당히 큰 영향을 미친다. 이것은 당연한 결과로 보인다. 담당가구의 성격도 책임성에 유의미한 영향을 미친다. 특히 중요한 것은 생활보호업무비중이 높을수록 면접상담비율이 높고, 제공하는 전문적 대인서비스의 질을 높게 평가하며, 재가복지센터이용이 더 빈번하다는 것이다. 상급자의 지도감독도 중요한 영향력을 미치는 변수로 등장하였다. 지도감독이 전문적일수록 기준에 비적합한 빈곤가구를 생보대상으로 책정한 가구수가 많다. 즉, 담당자의 자율성을 보장한다는 것이다. 담당가구수를 포함한 근무환경변수는 욕구대응성에서 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타났다.

4) 전문성의 영향력

그러나 중요한 것은 이러한 근무환경변수를 통제한 후에도 전문성이(공식적, 실천적 모두) 책임성에 중요한 영향을 미치는 변수로 남아있다는 것이다. 전문성 변수 중에서도 공식적 변수인 자격증은 독자적으로 개발한 프로그램유무, 재가복지센터이용빈도, 그리고 지역사회자원이용빈도 측면에서 책임성을 높이는 변수로 나타났고, 실천적 전문성은 생보대상자 본인책정비율을 제외한 모든 자산조사의 엄정성지표, 독자적으로 개발한 프로그램유무, 그리고 대인서비스제공과 자원이용 모든 지표로 정의된 책임성을 높이는 변수로 나타났다. 이러한 결과는 전문적 사회복지교육이 생활보호업무의 책임성을 높이는데 효과적이라는 것을 입증한 것이라고 할 수 있다.

3. 정책적 제언

위와 같은 결과로부터 생활보호업무의 책임성을 개선하기 위한 정책적 제언을 할 수 있다. 첫째, 근무환경에 대한 개선: 위에서 아무리 전문적 사회복지교육을 받았더라도 생활보호업무비중이 낮은 데서는 사회복지업무를 책임성있게 할 수 없다는 것이 지적되었다. 따라서 생활보호업무의 책임성이 충분히 달성되기 위해서는 전문성을 발휘할 수 있는 업무환경을 만들어주어야 한다. 생활보호업무비중을 높여 좀 더 생활보호업무에 전념할 수 있도록 만드는 것이 생활보호업무의 책임성을 높이는 방안이 될 것이다. 현재 보건복지사무소의 환경도 이러한 측면에서 평가되어야 할 것이다.

성이 생활보호업무의 책임성에 중요한 영향을 미치는 변수로 나타났는바 전문성을 좀 더 강화시키기 위한 재교육이 계속 실시되어야 하겠다. 2) 상담업무에 대한 지도감독이

전문적으로 이루어져야 한다. 본 연구에서 근무환경중에서 책임성에 영향을 미치는 상급자의 전문적 지도내용이 기준에 비적합한 자를 생활보호대상자로 책정하는데 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 전문적 지도는 생활보호대상자 측정에 있어서 자율성을 증대시키는 것이다. 그 외의 변수에서는 중요한 영향을 미치는 변수로 나타나지 않았는데 그 이유는 상급자 지도유형이 너무 단편적으로 측정된 것에도 일부 기인하겠지만 또한 현재 상급자들이 모두 비전문가라서 그 지도의 전문성에 있어서 편차가 없기 때문인 것으로 생각된다. 다양한 욕구에 대응하는 대인서비스가 전문성을 발휘하기 위해서는 앞서 자율성을 증대시키는 것에서도 나타났듯이 상급자의 전문적 지도가 필수적이므로 전문인이 상급자가 되는 지도·감독체제가 마련되어야 하겠다.

셋째, 대학교와의 상호협조체계 형성: 본 연구의 결과를 토대로 사회복지전문요원의 책임성 배양을 위한 교육적 차원에서는 위와 같은 전문성강화방안으로 사회복지전문요원의 재교육 및 지도를 위하여 대학교 사회복지학과와 자원을 활용하고, 미래 사회복지전문요원 지원자인 사회복지 전공학생들에게 현장 실습기회를 제공하고 훈련시키야 한다는 것을 제언하고자 한다.

본 연구는 생활보호업무의 책임성 측면에서 사회복지전문요원의 직무 및 관리운영에 관한 규정에 따른 객관적인 평가척도를 마련하고, 실천적 전문성의 평가척도를 개발하였으며, 그 척도에 의해 전문인 집단과 비전문인 집단의 차이를 확인하였다는데 그 의의가 있다. 다만 회귀분석시 본 연구에서 채택한 개인특성변수, 근무환경변수, 전문성변수 등이 책임성의 많은 부분을 다 설명하지는 못하는 한계가 있음이 나타났으므로 더 큰 변량을 설명할 수 있는 중요한 변수가 앞으로 개발되기를 바란다.