

# 노인맞춤돌봄 전담사회복지사의 업무적응에 관한 연구

김지혜<sup>1</sup>, 이지아<sup>1\*</sup>, 임병우<sup>2</sup>, 김소라<sup>3</sup>

<sup>1</sup>성결대학교 일반대학원 박사과정, <sup>2</sup>성결대학교 사회복지학과 교수, <sup>3</sup>군포시늘푸른노인복지관 과장

## A Study on the Adaptation of Social Workers Dedicated to Individualized Support Service for Older Adults

Ji-Hye Kim<sup>1</sup>, Ji-A Lee<sup>1\*</sup>, Byung-Woo Lim<sup>2</sup>, So-Ra Kim<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Student, Dept. of Social Welfare, Graduate School of General, SungKyun University

<sup>2</sup>Professor, Dept. of Social Welfare, SungKyun University

<sup>3</sup>Section Head, Neulpureun Senior Welfare Center in Gunpo-si

**요약** 노인맞춤돌봄서비스 제도의 수행인력인 전담사회복지사의 업무 적응 과정을 살펴보고, 업무적응을 위한 요인을 파악하고자 전담사회복지사 4명을 대상으로 귀납적 내용분석이라는 질적연구를 수행하였다. 그 결과, 9개의 상위범주와 25개의 하위범주, 56개의 개념화가 도출되었다. 이직에 대한 다양한 결심과 돌봄이라는 새로운 분야에 대한 기대로 전담사회복지사가 되었지만 제도의 체계적인 행정절차, 조직 내의 인간관계, 개인적인 성향으로 인해 적응에 어려움을 겪었다. 스트레스와 순응의 시간을 겪으며 기관 차원의 지지와 대상자, 동료 등의 주변인으로부터 정서적 지지를 통해 업무 적응에 도움을 받았다. 그러나 노인맞춤돌봄제도의 정책적 한계로 인하여 동료들의 잦은 이직, 대상자에 집중할 수 없는 환경, 계약직에 대한 지속적인 고민을 하였다. 본 연구는 전담사회복지사의 실무자 관점에서 새로운 정책과 특수한 근로체계에 대하여 탐색하여 전담사회복지사의 업무 적응에 대한 정책적 기초자료를 제공하고자 한다.

**키워드** : 노인맞춤돌봄서비스, 전담사회복지사, 업무적응, 기관지지, 정서적 지지

**Abstract** The elderly customized care service, which began in 2020, aims to improve professionalism and service quality by introducing dedicated social workers for responsible management of living area performing institutions. Through inductive content analysis, this study attempted to examine the work adaptation process of dedicated social workers who are human resources performing the elderly customized care service system. As a result, 9 upper categories, 25 lower categories, and 56 conceptualizations were derived. This study attempted to provide basic policy data on the adaptation of dedicated social workers by exploring new policies and special work systems from the perspective of practitioners.

**Key Words** : Individualized Support Service for Older Adults, Social worker, task adaptation, Welfare Institution support, emotional support

\*Corresponding Author : Ji-A Lee([contra20@naver.com](mailto:contra20@naver.com))

Received June 26, 2024

Accepted August 20, 2024

Revised July 24, 2024

Published August 28, 2024

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

일반적으로 노인 돌봄은 공식적인 돌봄과 비공식적인 돌봄으로 구분된다. 노인을 위한 공식적 돌봄체계는 노인 장기요양서비스 중심의 장기요양체계와 노인맞춤돌봄서비스와 재가노인지원서비스를 중심으로 하는 예방체제로 구성되어져 있다.

최근 노인 돌봄을 위한 예방체계의 강화는 급속한 고령화에 따라 돌봄이 필요한 노인의 증가와 가족 돌봄의 기능 약화, 지역사회 지속 거주를 선호하는 노인의 욕구와 노인장기요양 체계 진입을 예방하려는 정책 기조 등의 영향으로 분석된다[1].

노인맞춤돌봄서비스는 2020년부터 노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기사자서비스, 지역사회 자원연계 사업, 독거노인 사회관계 활성화 사업, 초기독거노인 자립지원 사업, 즉, 노인돌봄예방 체계에 포함되었던 6개 사업이 통합되어 제공되기 시작하였다[2]. 노인맞춤돌봄서비스의 특징은 기존 전달체계의 분절성, 파편성, 중복성 등을 완화하여 노부부가구, 조손가구를 포함하며 소득에 있어서 기초연급 수급까지 자격조건을 확대[3], 전담사회복지사 제도의 도입이라고 할 수 있다.

노인맞춤돌봄 전담사회복지사는 생활권역 수행기관 책임 운영을 위한 인적자원으로 대상자 선정조사, 서비스 상담, 서비스 제공계획 수립, 사례실무회의 운영 및 참석, 승인요청, 서비스 안내, 서비스 종결 등의 업무를 수행한다. 전담사회복지사는 일반 및 중점 전담사회복지사, 특화서비스 전담사회복지사로 시군구의 사업량에 따라 1명 이상 배치하도록 하였다. 2024년 사업량 기준 일반 및 중점 전담사회복지사는 평균 16명의 생활지원사당 1인, 평균 25명의 이용자당 특화서비스 전담사회복지사 1인을 두도록 하고 있다. 2024년부터는 전담사회복지사의 경력(3년 이상), 역량 등을 고려하여 선임직을 부여할 수 있도록 하였다[2]. 노인맞춤돌봄 전담사회복지사는 노인맞춤돌봄서비스 중간관리자급 역량을 갖춘 자 또는 사회복지사업 경력이 있는 사회복지사 자격증 소지자를 대상으로 하고 있다. 기존 노인돌봄사업은 사회복지사가 행정적인 업무를 담당하였으나 노인맞춤돌봄서비스의 전담사회복지사는 제공인력의 전문성과 서비스의 질 향상을[3] 위해 자격요건을 강화하였다.

전담사회복지사는 특수한 근로계약이 이루어진다. 근

로계약 체결에 관한 사항은 수행기관과 근로자 간의 계약 관계로서 수행기관은 관계 법령, 정책 및 내부규정에 따라 근로계약을 체결한다. 기간제 근로자로, 근로계약 기간은 수행기관 위탁기간 내에서 정할 수 있으며 근로계약 기간이 만료되면 근로계약은 자동 종료된다. 고용기간이 2년을 넘기더라도 무기근로계약을 체결한 것으로 간주하지 않고 인건비는 경력 1년 이상~4년 이상으로 3단계로 나뉘어져 있으며 4년 이상은 동일한 급여가 책정된다. 수행인력인 전담사회복지사로 채용되어 인건비를 지급받는 경우 근무시간 중 노인맞춤돌봄서비스 사업 관련 업무 외 타 업무 겸직이 불가함을 사업안내 매뉴얼을 통해 명시하고 있음에도 불구하고 복지관에 소속되어 있는 한 다른 업무에 참여해야 하는 것이 불가피한 현실이다. 이러한 특수한 업무 환경에 처해 있는 전담사회복지사의 업무에 대한 적응은 서비스 제공자의 역량과 전문성 즉, 서비스의 질과 연관되어진다.

노인맞춤돌봄서비스 전담사회복지사는 2020년 2,465명, 2021년 2,707명, 2022년 2,898명, 2023년 3,010명[4]으로 꾸준히 증가하고 있으나, 특수한 근무 및 고용 환경 등의 불안정한 제도운영과 체계적 한계, 불안정적인 고용구조[5]로 인하여 전문성이 담보된 전문사회복지사가 유입되지 않는 것이 현실이고, 이러한 현상은 원활한 업무 적응에 상당한 어려움으로 나타나고 있다.

이러한 전담사회복지사의 업무 적응의 어려움은 결과적으로 제공되는 서비스의 질적 하락을 초래하게 된다. 구체적으로 전담사회복지사 업무 적응의 어려움은 개인적으로 업무스트레스의 유발, 동료, 상사 관계의 악화 등과 조직적으로 잦은 이직으로 업무의 연속성의 한계 등을 유발하게 된다. 이러한 문제를 해결하기 위하여 정부차원에서 노인맞춤돌봄 업무 매뉴얼 배부 및 기관차원에서 내외부 교육 및 슈퍼비전의 강화, 중앙노인돌봄지원기관인 독거노인종합지원센터에서 협회차원의 종사자 직무교육 및 역량강화교육, 종사자의 심리·정서지원사업 등을 진행하고 있으나 전담사회복지사가 겪고 있는 어려움은 해소되지 않고 있다.

노인맞춤돌봄서비스 전담사회복지사에 대한 선행연구는 양적접근을 시도한 전담사회복지사의 역량관련 연구[2,6], 전담사회복지사의 직무관련 연구[7,8] 등이 있다. 사회복지현장에서 사회복지사의 조직적응 과정[9,10] 중심의 질적연구가 진행되었고, 제도 도입 초기 이슈에 대한 FGI분석을 통한 질적연구로 수행되었으며[11] 돌봄노

동자로 생활지원사와 전담사회복지사의 돌봄경험에 대한 질적연구가[5] 이루어졌다. 그러나 전담사회복지사 관련하여 업무적응이나 질적 접근을 시도한 선행연구는 없는 상태이다. 노인맞춤돌봄서비스의 주요한 인력인 전담 사회복지사의 업무적응에 대한 선행연구가 미비하여, 기초적 수준의 질적연구를 통해 전담사회복지사의 업무적응에 관한 맥락을 살펴보기 위한 탐색적 연구를 수행하였으며, 이는 전담사회복지사의 업무적응 과정을 심층적으로 살펴보는 데에 상당한 의미가 있다. 이러한 현실을 감안하여 도입된 지 만 3년이 된 노인맞춤돌봄서비스의 주요 인력인 전담사회복지사의 제도 정착기에서 갖는 혼란과 특수한 근로환경에서 오는 기관 내 소속감에 다양한 감정 속에서 전담사회복지사의 업무에 대한 적응 정황을 살펴보고자 한다.

### 1.2 연구목적

본 연구의 목적은 노인맞춤돌봄서비스 제도의 수행인력인 전담사회복지사가 노인맞춤돌봄서비스를 제공하며 겪게 되는 업무 적응 과정의 경험을 살펴보고 사회복지현장의 중요한 인적자원으로 업무의 적응을 위한 요인을 파악하여 사회복지사의 처우 개선을 위한 정책의 기초자료로 활용하고자 한다.

### 1.3 용어정의

#### 1.3.1 전담사회복지사

노인맞춤돌봄서비스의 특징 중 하나인 생활권역 수행기관의 책임운영을 위한 인적자원으로, 노인맞춤돌봄 서비스 수행기관 사업계획 수립 및 추진, 생활지원사 교육·관리 및 업무 배정·조정, 업무분장, 대상자 관리, 집단프로그램 기획 및 운영, 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분, 사업 추진실적 관리, 협의체 심의 참석 및 안건 보고, 실무협의회 운영 및 참석, 직무상 노인학대 신고의 의무, 기타 시·군·구가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무를 수행한다. 전담사회복지사는 기간제 근로자로 급여체계가 일반적인 사회복지사의 호봉제를 따르지 않고 4년 이상 경력자에게는 동일한 임금을 지급하는 특수한 체계를 가지고 있다.

#### 1.3.2 업무적응

국립국어원 표준국어대사전에 의하면 ‘적응’은 ‘일정

한 조건이나 환경 따위에 맞추어 응하거나 알맞게 됨’으로 정의되고 있다. 조직사회화이론의 관점에서는 “신입자들이 조직의 외부자에서 내부자가 되는 과정”으로 보았으며, 과거 조직에서 주어지는 전략을 받아들이는 수동적인 존재가 아닌 개인과 조직 간의 상호작용을 통해 필요한 정보나 피드백을 획득하는 적극적인 주체로 관점이 변화되었다[12].

직업적응 이론에 따르면, 개인은 조직이 원하는 기술과 역량을, 조직은 개인의 욕구충족을 위한 임금, 지위, 대인관계와 같은 강화요인을 제공하며 조화를 이루고자 하는 역동적인 과정으로 개인과 조직이 모두 만족할 때 업무만족, 직업유지 등과 같은 직업 적응이 성취된다고 보았다[12]. 즉, 근로자 개인이 작업환경 속에서 만족을 느낀다면 현재의 상황을 유지하고자 하겠지만, 사회적, 환경적 지원과 지지가 부족하여 만족하지 못한다면 이직을 생각하게 되는 것이다.

## 2. 연구방법

### 2.1 조사대상

G시 노인복지기관에서 맞춤돌봄 서비스를 제공하고 있는 사회복지사 4명을 대상으로 실시하였다. 참여자 모두 여자였으며, 평균 연령은 38세였으며 사회복지 경력은 평균 3년 4개월, 전담사회복지사 경력은 평균 1년 6개월로 나타났다. 대상자 간 사회복지경력과 전담사회복지사 경력의 차이가 최대 4년 7개월로, 2년 11개월 차이가 있었다. 전담사회복지사로 근무하기 전에 자활기관, 양로원, 아동보호전문기관, 아동 그룹홈 등에서 근무한 경력이 있는 것으로 조사되었다.

Table 1. Research Participants

classification	Participants 1	Participants 2	Participants 3	Participants 4
Sex	F	F	F	F
Age	48	30	47	27
Social welfare experience	6Y 7M	3Y 6M	1Y	2Y
dedicated social worker experience	3Y 7M	1Y 5M	6M	8M
Major	Mass Communication	administration	Physical Education	Social welfare

### 2.2 조사방법 및 자료수집

본 연구에서 적용된 질적연구 방법인 귀납적 내용분석(inductivecontent analysis)을 실시하였다. 귀납적이란 연구자의 직관과 비판적 분석력을 통해 연구자가 수집한 자료에서 발견되는 여러 가지 변수들을 발견하여 범주화하는 접근방법이다[13]. 즉, 귀납적 내용분석은 심층면접의 결과인 현실에 기반한 자료를 바탕으로 ‘귀납적 발견의 맥락’에서 내용을 도출하고 분석할 것을 제안하는 질적 연구의 방법론적 전통을 따른다. 귀납적 내용분석은 개인 또는 집단의 심층면접을 포함한 의사소통 자료를 동기, 원인, 결과 등을 객관적이고 일반적이며 체계적으로 추리하는 과학적인 조사방법이다[14]. 귀납적 내용분석은 자료를 통해서 개념화, 하위범주, 범주 간의 연계를 체계적으로 구축하고, 구축된 연계를 통하여 의미를 찾아서 개념적으로 추상화하고 분석하는 기법이다. 이에 맞춤형봄 전담사회복지사의 업무 적응에 대한 고민과 적응의 촉진과 억제 요인을 심도 있게 파악하는 데 적합하다고 생각되어 귀납적 내용분석의 방법을 사용하였다.

자료수집은 7월 14일과 7월 20일, 두 차례 FGI(Focus Group Interview)를 실시하여 수집하였다. 1, 2차 FGI모두 참여자의 편의성을 고려하여 근무지 근처 카페를 이용하여 실시하였다. 1차 FGI는 100분, 2차 FGI는 120분간 실시하였다. 첫 번째 만남에서는 노인맞춤돌봄 전담사회복지사가 겪고 있는 어려움에 대한 탐색적 성격의 FGI를 실시하였으며, 첫 번째 모임을 토대로 적응에 대한 문제에 초점을 맞추어 두 번째 FGI를 실시하게 되었다. 1차, 2차 모두 반구조화된 질문을 사용하였으며 인터뷰가 진행되는 동안 참여자의 이야기를 경청하고 대답을 유도하지 않도록 노력하였다.

### 2.3 연구의 준비 및 엄격성 확보

질적연구의 수행에 있어서 연구의 준비성과 엄격성 확보

보에 대한 노력은 연구결과의 신뢰성 및 타당성의 확보와 관련된 매우 중요한 절차이다. 귀납적 내용분석을 적용한 질적연구에서는 연구자의 내용 민감성을 발휘할 수 있는 기술에 대한 이해도, 성숙도 등은 매우 중요한 준비이다. 또한 연구의 엄격성의 확보를 위하여 연구자의 개인적 특성, 통찰력, 전문적 경험, 문헌 분석적 경험 등에 영향을 받는다[14].

본 연구는 G시에서 노인맞춤돌봄을 수행하고 있는 전담사회복지사 4명에게 연구의 배경과 목적을 설명한 후 참여의사를 물었으며, FGI 당일 다시 한 번 연구의 목적과 인터뷰 내용에 대한 녹음과 익명성 및 비밀보장에 대한 내용을 고지하였으며, 원치 않을 경우 중단할 수 있으며 연구참여를 철회할 수 있음을 설명하였다. 녹음한 내용을 참여자의 구술 내용을 그대로 전사한 후 여러 차례 다시 듣기를 하고 정독한 후 의미가 없다고 판단되는 자료를 제외한 후 개방코딩, 범주형성, 추상화의 3단계 과정을[16]을 거쳤다. 범주화 과정의 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 동료 연구자와의 수정과 피드백 작업을 반복하여 진행하였다. 전사된 자료 내에 대상자를 식별할 수 있는 내용을 제거하였고 녹음파일과 전사자료는 비밀번호처리가 가능한 컴퓨터에 저장하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 개방코딩

본 연구는 참여자와의 인터뷰를 통해 얻은 자료를 바탕으로 개념을 분석하고 개념화하였으며, 유사한 개념끼리 하위범주로 묶고, 다시 상위범주로 묶는 과정을 반복하였다[14]. 노인맞춤돌봄 전담사회복지사의 적응에 관하여 9개의 상위범주, 25개의 하위범주, 56개의 개념화가 도출되었다.

Table 2. categorization

upper category	subcategory	conceptualization
The determination to change jobs	Resolution to change jobs due to job change	<ul style="list-style-type: none"> <li>Given a job that is different from the existing job.</li> </ul>
	Resolution to change jobs due to changes in the physical environment	<ul style="list-style-type: none"> <li>I don't get paid on time due to private facilities.</li> <li>Moving to another job because of moving far away.</li> <li>Satisfied with salary or treatment, but not suitable for aptitude.</li> </ul>
	Exhaustion due to heavy workload	<ul style="list-style-type: none"> <li>Working overtime and weekend work are natural due to outside work, many subjects, and the resulting responsibility.</li> </ul>
	A job-stress decision to leave a job	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trauma from the nature of the job makes it unbearable.</li> <li>Difficulty in connecting and communicating with other institutions or public officials.</li> </ul>

upper category	subcategory	conceptualization
Expectations for a new field called 'Care'	Growing interest in care	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interested in taking on a job in the care sector.</li> <li>Think about the connection between the policy and the job you were in.</li> </ul>
	Expectations for a new environment and expertise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expectations arise that you can take on more professional and high-quality tasks than your previous job.</li> <li>Envious of a major's professional skills and know-how.</li> </ul>
Adaptation status	I'm still getting used to it	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difficult to adjust to.</li> <li>Emotional impressions of adaptation.</li> <li>Through trial and error.</li> <li>I'm still getting used to it.</li> <li>Find another job until you get used to it.</li> </ul>
	Post-adaptation job feeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>I feel happy to get into the job I wanted.</li> <li>Non-majors face difficulties.</li> <li>Acceptance of opportunities to demonstrate competence.</li> <li>I thought about another job, but I'm fit for it.</li> <li>Adaptation takes time.</li> </ul>
Conditions that make it difficult to adapt	Difficulties arising from human relationships within an organization	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difficulties in relationships between people.</li> <li>Many people find it difficult to adjust to the organizational life they live together.</li> </ul>
	Need time to adapt to systematic administrative procedures	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unaccustomed work confuses the job.</li> <li>Lose a lot of energy from paperwork, neglecting the target person.</li> <li>It's more difficult to be organized compared to your existing job.</li> </ul>
	The Institution's adaptation to the new policy	<ul style="list-style-type: none"> <li>The Institution also needed a period of time to adapt to the new policy.</li> </ul>
	Personal disposition takes a long time to adapt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feeling the difficulty of adapting to a job that doesn't suit one's personality.</li> </ul>
The Liberation Zone I found	Time for stress relief and adaptation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trying to find another sense of happiness through leisure and hobbies.</li> <li>Adapted to the current job.</li> <li>Getting angry.</li> </ul>
	Energy gained from people around one	<ul style="list-style-type: none"> <li>The participation of the subject, emotional exchange, and expression of desire make the work worthwhile.</li> <li>I was able to get emotional support from my colleagues.</li> <li>Share your concerns about difficult cases with your colleagues.</li> <li>Emotional support and work stimulation from the life support teacher.</li> </ul>
Institutional support	Conduct periodic interviews with middle managers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Any window open for interviews with middle managers.</li> <li>The middle manager's supervision allowed him to order things.</li> <li>Getting power to adapt through supervision.</li> </ul>
	Adaptation to work through improvement of administrative system	<ul style="list-style-type: none"> <li>To reduce the workload of a dedicated social worker, there is an administrative support life support worker.</li> </ul>
	Help understand the business through various education	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conducting in-house and outside education at the locomotive center.</li> </ul>
Limitations of Personalized Care System for the Elderly	Frequent turnover due to a contract position	<ul style="list-style-type: none"> <li>Failure to take over properly due to frequent turnover of colleagues.</li> </ul>
	Resolution of the issue of life support companies	<ul style="list-style-type: none"> <li>More skepticism about the life support worker companies than those targeted.</li> </ul>
	The burden of autonomy that is not in the manual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Although the institution has autonomous authority, it is necessary to provide a wide-area manual.</li> </ul>
Various feelings about the position of a dedicated social worker	A continuing worry about contracting jobs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Because I'm a contract worker, I'm worried about continuous work.</li> <li>Perceptions around contract workers are burdensome.</li> <li>Full-time and treatment compared.</li> <li>Feeling confused about belonging and job duties and various emotions.</li> <li>Advantages of being able to learn various welfare services.</li> </ul>
	Willingness of locomotive members to improve contractual positions	<ul style="list-style-type: none"> <li>The conversion of replacement workers to full-time positions has created hope for full-time employment.</li> <li>The organization's efforts to improve the treatment of employees are shown.</li> </ul>
	Job fit and want to work continuously	<ul style="list-style-type: none"> <li>Want to work continuously to improve the quality of work.</li> </ul>
My own growth	The rise of growth	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thought to be a self-actualization job.</li> <li>I think it's an opportunity to gain experience to go to a full-time job.</li> <li>Self-confidence in the future.</li> <li>Trying to find the training you need to develop your expertise.</li> </ul>
	The growth of faith	<ul style="list-style-type: none"> <li>the appearance of faith.</li> </ul>

### 3.2 분석내용

#### 3.2.1 이직의 결심

##### • 직무변화로 인한 이직 결심

생활시설에서 행정업무와 프로그램 진행, 상담 등의 업무를 맡아하던 참여자는 어린 자녀로 인하여 주간에만 일을 하였다. 그러나 원장이 바뀌면서 자신에게 주어진 업무가 바뀌게 되자 자녀양육을 함께 할 수 있도록 이직을 결심하게 되었다.

“저기(그룹홈)는 이제 야간에 잠을 자라고 하는 거예요. 저 같은 경우는 어린 아이들이 있어서 원래 주간만 하기로 하고 있었는데 중간에 원장이 바뀌면서 밤에 잠을 조금 자주면 좋겠다. 이런 의견을 말씀하시니까 이제 그거는 제가 어려워니까 그래서 이직을 하게 되었고” (참여자 3)

##### • 물리적 환경 변화로 인한 이직 결심

지역아동센터와 요양원에서 일한 경험이 있는 참여자는 기관의 이사로 인해 이직을 경험하였고 재정상태가 열악한 민간기관으로 이직하면서 급여가 밀려 이직을 결심하게 되었다.

“요양원이랑 그쪽이었는데 거기서도 요양원에서도 한 6개월 정도 있었어요. 있으면서 거기가 이사를 가면서 또 이제 그만 두고, 이사를 가게 돼서 거기를 따라갈 정도는 아니어서, 개인시설이다 보니까 굳이 따라가면서까지 할 건 아니고 요양원도 많잖아요.” (참여자 2)

“양로원으로 갔는데, 이제 월급이 잘 안 나오더라고요. 개인시설이다 보니까. 개인이 이제 관리하는 곳, 좀 바로 이렇게 월급 문제가 있더라고요” (참여자 2)

아동보호전문기관에서 근무한 경험이 있는 참여자는 팬찮은 근무처우에도 불구하고 사회복지사로서 목마름을 느끼고 이직을 결심하게 되었다.

“월급도 많고, 여러 가지 좋은 게 있었는데 이직을 하게 된 이유는 첫 번째 대상자 욕구가 없었어요. 서비스 제공하는 사례관리사 사회복지사 입장에서 너무 쉽게 채워지지 않는 게 있었죠.” (참여자 4)

##### • 과중한 업무량으로 인한 소진

사회복지사라면 숙명적일 수밖에 없는 외근과 야근은 소진으로 이어졌다. 관리해야 할 대상자가 많아지고, 그로 인한 책임감은 사회복지사의 어깨를 무겁게 만들었다.

“저희는 기록이 중요한데 기록에 제가 상담했던 내용이 없으면 나중에 문제가 발생했을 때, 그거에 대해서 또 책임을 물고 하는게 있는데... 외근업무와 기록을 병행하다보니... 야근하는 것은 기본이고 주말에도 나와서 이제 작성해야 되는 업무들도...” (참여자 4)

##### • 직무에서 오는 스트레스

아동보호전문기관에서 일하던 참여자는 아동학대 피해 현장을 접하면서 쉽게 지워지지 않는 트라우마를 겪게 되었다. 그로 인해 불면에 시달리고 건강까지 해치게 되었다. 또한 비협조적인 공무원들과의 트러블로 인해 제대로 된 사례관리가 어렵게 되었다.

“여러 안 좋은 상황들을 보다 보니 트라우마가 있는데 저희도 이제 교육을 많이 받아요. 교육을 받고 심리치료를 받아도 이제 해결 되지가 않더라고요. 트라우마 이런 게... 그래서 이제 잠도 못 자고 건강도 안 좋아지고 그런 것들도 있었고.” (참여자 4)

“네트워킹이 좀 힘들어요. 네트워킹이... 공무원들과 많이 트러블이 있었어요... 사례관리 업무에서 모든 책임을 여기로 오고 그래서 시청과 타 기관과 막 이렇게 소통하는 게 너무 힘들었어요.” (참여자 4)

#### 3.2.2 ‘돌봄’이라는 새로운 분야에 대한 기대

##### • 돌봄사업에 대한 관심 증가

자활센터에서 근무하던 참여자는 돌봄분야의 직무를 수행하고 있었다. 그러던 중 기존의 돌봄 서비스들이 통합되어 노인맞춤돌봄서비스가 도입되었다. 하고 있던 직무와 연계성을 관심있게 지켜보던 중 이직을 하게 되었다.

“돌봄 장기요양 사회복지사를 하면서 돌봄 분야에 관심을 좀 가지게 된 거예요. ‘이런 시스템으로 가고 있구나, 그리고 앞으로 이렇게 변화가 되겠구나’라는 생각으로.” (참여자 1)

- 새로운 환경과 전문성에 대한 기대

정책을 실현의 전문성을 갖고 자신의 성장을 위해 복지관으로의 이직을 적극적으로 고려하였다. 성장에 대한 의지는 나를 발전시키는 동력이 되었다.

“복지관은 조금 더 퀄리티가 높았지 않나 그런 생각이 좀 들었어요. 전문적인 느낌을 더 받았죠. 정책적인 것을 실제로 내가 전문화할 수 있는 기회가 되지 않았나.” (참여자 1)

### 3.2.3 적응상태

- 아직은 적응 중

전담사회복지사로 업무에 적응하는데 모두 어려움을 겪었으며 일부 참여자는 아직도 적응 중이라고 하였다. 적어도 6개월의 적응기간이 필요하며, 전문영역을 이해하기까지 2~3년이라는 시간이 필요하였다. 적응 기간 동안 새로운 기관을 찾아보기도 하였다.

“처음에는 두, 세 달 정도는 힘들었어요. 선생님이라고도 그렇고, 사람들 다 같이 힘들었어요……아직 적응 중이에요. 모르는 것도 많고 바뀌는 것도 많고……사람인 맨날 그걸 찾아보고 있는데, 거기서 거기구나, 거기에 또 새로운 데 가서 적응할 바에는 그래도 참고 있는 게 낫지” (참여자 2)

“전공자들이 얘기하는 것들을 나는 용어도 생소하지, 이해를 못 했고, 피드백을 줘도 저거를 왜 하는지...” (참여자 1)

“6개월? 적응 기간.” (참여자 4)

- 적응 후 직무에 대한 느낌(만족과 좌절)

선망하던 기관에 입사 후 행복감을 느끼며, 자신의 역량 발휘 기회로 여겼다. 다른 직업을 생각하던 참여자도 예상 외로 적성에 맞아 만족감을 느낄 수 있었다.

“복지관에서 일하는 사람들이 너무 멋있어서 같은 사회복지사인데도 끈이 틀리다라는 느낌이 들었는데, 복지관에 들어오니까 나는 너무 행복했어요.……노인맞춤돌봄에서는 내 역량을 좀 발휘해 줄 수 있는 기회들이 있다, 난 그런 생각을 좀 해봤어요” (참여자 1)

“그전(직장)에 너무 스트레스를 많이 받아서 원래 다른 데

를 지원하고 싶었어요. 서비스직을 하고 싶어서, 제가 이변에 마지막으로 여기서 한 번 해 보고 여기도 안 맞으면 나 사회복지 안 할래 이 생각을 했는데 여기 와서 잘 맞더라고요.” (참여자 4)

### 3.2.4 적응에 어려움을 주는 조건들

- 조직 내의 인간관계에서 오는 어려움

동료와의 관계, 관리해야 하는 생활지원사와의 관계가 얽혀있는 조직 내 인간관계에서 오는 어려움을 겪게 되었다. 개인의 경험이나 성향에서 오는 조직 적응의 어려움으로 볼 수 있다.

“조직에 적응하는 게 힘들었고, 그리고 어르신들 나가서 이렇게 만나는 것보다 생활지원사 선생님들 관리하는 게 힘들었어요.” (참여자 1)

“생활지원사 선생님들도 그렇고 저는 이 조직에서 이렇게 사람 많은 곳에 있는 게 힘들었어요.” (참여자 2)

“선생님들이 제가 어리니까 이제 막 제가 말을 함부로 한다 이런...저를 모르는데 그런 말을 들었을 때. 선임견들로 저를 판단했을 때, 그런 게 아쉽고 저희가 퇴사를 고민하게 만드는 거였지만...” (참여자 4)

- 체계적인 행정절차에 대한 적응의 시간

이전 직장의 경험에 따라 기관의 행정체계를 받아들이는 것에 차이가 있었다. 소규모의 기관에서 이직한 경우 행정체계에 대한 적응을 하는 동안 시행착오를 많이 겪었으며 문서화, 전산화에 어려움을 겪었다.

“시행착오를 많이 겪었고 ... (이전 기관은) 전산 상에 그렇게 세입, 세출 그리고 입력하고 막 이런 게 복잡하지 않았어요.” (참여자 3)

“체계적이잖아요. 매뉴얼 그런 거는 좀 없는 게 맞긴한데, 미흡한긴 한데, 저한테는 여기가 엄청 체계적이에요.” (참여자 2)

반면, 규모가 큰 기관에서 이직한 경우, 예산의 범위가 단순하여 예산 사용에 제한이 더 많다고 느꼈으며, 수월

하게 적응할 수 있었다.

“그전에 일했던 기관이...세부적으로 계획하고 더 잘 계획하고 했었거든요. 근데 노인맞춤돌봄은 그렇게까지는 안 하는 것 같아요. 계획 수립할 때 그냥 다 일괄적이니까 그때보다는 더 계획 수립할 때 시간을 더 들이지 않았던 것 같아요.” (참여자 4)

#### • 새로운 정책에 대한 기관의 적응

전담사회복지사뿐만 아니라 기관 또한 새로운 정책에 대한 적응이 필요했다. 기관의 적응 기간 동안의 혼란은 업무지시를 받아 수행하는 전담사회복지사의 혼란으로 이어졌다.

“처음 이 사람들이 전혀 모르는 상태에서 일을 시작하다 보니까 뒤죽박죽, 우왕좌왕...우리들한테 잘못 지시된 것들도 있었을테고 분명 또 우리는 그걸 무조건 따르지 않아도 되는데 따라야 되는, 그러니까 그런 경우들이 조금 좀 소비되는 게 많았죠.” (참여자 1)

#### • 개인적인 성향으로 인해 적응에 오랜 시간이 걸림

생활지원사들과 모임을 가져야만 하는 정기 조회시간은 내향적인 성격으로 인해 업무의 적응을 어렵게 하는 요인이 되기도 하였다.

“저는 대중 앞에 나가는 걸 별로 안 좋아해요. 생활지원사 선생님들 50명 앞에 나가서 막 뭐 얘기하는 것도 별로 좋아하지 않고 그걸 공지하듯이 말하는 것도 별로 안 좋아해서, 그게 힘들었어요.” (참여자 2)

### 3.2.5 내가 찾은 해방구

#### • 스트레스 해소와 순응의 시간

전담사회복지사의 업무 적응 시간은 순응의 시간이었다. 체념하듯 업무를 하다 보니 1년이라는 시간이 흘렀다. 개인적인 여가를 통해 기분을 환기하여 적응 과정에서 받은 스트레스를 해소하기도 하였다.

“저는 따로 내 나름대로 즐거움을 찾아요. 개인 여가, 취미, 레저 ..... 자연에 가서 나름대로 이렇게 사람들을 만나

고 하면서 또 즐거움을 찾는 것 같아요. .... 화를 낸다는 거.” (참여자 1)

“순응하고 있으니까 이제 1년이 지나갔네요. .... 한 4~5개월, 6개월 지나니까 그래도 해야 되는구나 하고 받아들이면서 지금까지 일하고 있어요.” (참여자 2)

#### • 주변인으로부터 얻는 에너지

기관의 주변인으로부터 얻는 정서적 지지, 특히 동료로부터 얻는 정서적 지지는 전담사회복지사로서의 적응에 큰 힘이 되었다. 같은 일을 하며 겪을 수 있는 고충을 상담하고, 경험에서 우리나라는 작은 말 한마디는 내가 지금 겪고 있는 난관을 해 쳐나갈 수 있는 에너지가 되었다.

“어려운 대상자 집에 같이 방문할 때 좀 좋은 것 같고, 또 동료 선생님들이랑 같은 고충이 있는 선생님들이랑 이야기 나눌 때 많이 완화되는 것 같아요.” (참여자 4)

“선생님들 맨날 우리가 할 수 있다고, 선생님이 할 수 있어요. 말 이러면서 도와주시고 해서, 지금은 많이 그래도 심적으로 불안하지도 않고. ....선생님들한테 의지를 많이 했었죠. 선생님들이 또 너무 잘 도와주시고, 선생님 할 수 있어요. 잘하고 있어요, 막 이려고.” (참여자 3)

또 다른 주변인인 생활지원사로부터 에너지를 얻는다. 나보다 더 대상자에게 애정을 쏟는 생활지원사로부터 각성을 하고 직무에 대한 의욕이 살아나기도 하며, 나의 고됨을 알아주는 생활지원사로 인해 마음의 위안을 받기도 하였다.

“생활지원사 선생님들 중에서 진짜 우수하신 분들이.....제가 미처 할 수 없는 것들을 생활지원사 선생님들이 해주셨을 때, 정말 감사하고.....저는 관리자인데 선생님은 더 열심히 일하는데 저도 열심히 일해야겠다.” (참여자 4)

“생활지원사 선생님이 제가 힘든 걸 알고 살짝 카톡 오고 그거에 감동받아요.” (참여자 2)

대상자가 전해주는 따뜻한 말 한마디는 일을 하고 있는 의미를 찾게 하고 힘든 적응 속에서 행복감을 느끼게 해주었다.

“어르신들의 반응이나 참여? 카페나 이런 데서 만나면 반갑게 인사하고 고맙다 항상 이렇게 말씀해 주시고, 그런 것들, 어르신들의 반응과 참여로 이제 뭔가 지원이 되었을 때, 전화 들었을 때도 그런 것들 통해서 많이 완화가 되는 것 같고.” (참여자 4)

“어르신들 중간, 중간 지나가다가 아는 어르신 만나는 거예요. 되게 반가워요. 안에서 업무 중에 조사 나가서 본 어르신을 복지관에서 만나고 하면 반갑더라고요.” (참여자 2)

### 3.2.6 기관 차원의 지지

#### • 중간 관리자와의 주기적인 면담

중간 관리자와의 정기적인 개별면담의 기회는 적응의 마중물이 될 수 있었다. 중간 관리자뿐만 아니라 최고 결정권자와의 스텝없이 면담을 할 수 있는 조직문화는 참여자들의 적응에 긍정적인 영향을 미쳤다.

“(면담을)1년에 4번을 꼭 할 수 있게끔, 근데 과장님이 언제든지 개별면담 해주셔요.” (참여자 3)

“진짜 어려움이 있을 때도 관, 부장님한테도 말할 수 있을 정도로 잘 들어주시고, 너무 좋으세요.” (참여자 4)

“그래서 팀장님처럼 면담을 많이 했어요.” (참여자 2)

“슈퍼비전을 좀 받으면서 제가 좀 버티나, 버티거나 적응할 수 있지 않았나 그런 생각이 좀 들어요.” (참여자 1)

“힘들 때 찾아가고 항상 피드백 받고, 선생님들이랑 해결하려고는 하지만 이제 한계가 있는 것 같아요.” (참여자 4)

“과장님이 슈퍼비전을 하면서 이제 이런 부분이 힘들다라고 해서 과장님도 그런 매뉴얼적인 부분을 서로 만들어보자, 내가 하는 업무에 대해서 그 순서를 시간을 갖고 작성이 되고 일이 조금 가다익 잡히고, 순서가 잡히고.” (참여자 3)

#### • 행정시스템의 개선을 통한 업무에의 적응

기관은 전담사회복지사의 행정부담을 덜어주기 위해 행정지원 생활지원사를 도입하였다. 이러한 제도를 통해 전담사회복지사 본연의 업무에 좀 더 집중할 수 있고 이는 서비스의 질로 연결될 수 있을 것이다.

“저희 행정 업무가 많이 바쁘잖아요. 그래서 저희는 각 조별로 행정 지원 생활지원사있어요. 같이 내근을 해요. 근데 그 선생님들은 대상자를 맡으시지 않은 건 아니지만 최소한만 맡으시고 저희 행정을 도와주세요.” (참여자 4)

“그 이런 시스템이 여기에만 있는 거죠.” (참여자 1)

#### • 관내·외 교육을 통한 업무에 적응

기관은 전담사회복지사의 적응을 돕기 위해 관내·외 교육을 시행하였다. 신입직원 교육, 외부교육, 기관방문 등의 다양한 형태로 진행되었으며, 일부 참여자는 업무에 대한 이해에 도움이 되었지만 일부 참여자는 교육을 통해 적응에 도움을 받지 못하였다. 개인의 경력이나 성향에 맞춘 교육의 다양화가 필요하다.

“신입직원 교육을 초창기 때 전반적으로 짝 해주긴 하셨는데 …… 외부교육도 해요. 기관방문도 하고.” (참여자 3)

“저는 일단 교육을 통해 완료된 건 없는 것 같아요.” (참여자 2)

### 3.2.7 노인맞춤돌봄 시스템의 한계

#### • 계약직이라는 위치로 인한 동료의 잦은 이직

기간제 근로자라는 불안한 고용상태로 인해 많은 동료들이 기관을 떠나갔고, 떠나간 자리에서 짧은 시간 동안 인수인계를 받으며 업무에 바로 투입되어야 하는 어려움을 토로하였다.

“전담인력들이 계속 바뀌고 교체가 되고 있으니 그거에 대해서 관리도 더 힘들고……저는 지치는 게 뭐냐면 처음에 와서 했던 업무들을 또 사람이 해마다 바뀌면은 그걸 또 반복해서 얘기를 해 줘야 되는 게 저는 조금 소진되는 부분들이 약간 있어요.” (참여자 1)

“지침은 준비되어 있으니까 상관이 없는데……사람들이 금방 그만뒀 버리고 그러면 인수에서 인계를, 그냥 2시간, 1시간 서류로 그냥 인수인계를 하고 이제 내가 알아서 해야 되는, 2시간 하는데 뭘 전달 받았겠어요.” (참여자 3)

- 생활지원사 이슈에 대한 해결

노인맞춤돌봄서비스의 주요한 인력인 생활지원사를 관리하는 것이 전담사회복지사의 업무 중 하나이다. 많은 생활지원사를 관리하다보니 다양한 이슈가 발생할 수밖에 없다. 대상자를 위한 시간을 생활지원사로 인해 발생한 이슈 해결을 위한 회의에 많은 시간을 투자해야 할 때도 있다.

“생활지원사 선생님들에 대한 회의를 많이 하고 그 선생님들 고충이나 의견 그런 것으로 인한, 중간중간 이슈가 계속 있어요.” (참여자 2)

“생활지원사 관리에 대한 회의를 많이 하게 되고, 서비스 질을 높이는 회의를 더 많이 해야 되는데 그런 회의들이 너무 많아서 업무 시간을 쫓기고……” (참여자 4)

- 매뉴얼에 없는 자율의 부담

정착이 되지 않은 사업을 시행함에 있어 시행착오는 필수불가결하다. 기관에 자율이라 부여된 이름은 부담으로 다가오기도 한다. 광역의 슈퍼비전은 기대할 수 없고, 생활지원사의 관리까지 어렵게 만들었다.

“이제 정착되는 사업이긴 하잖아요. 여기는 매뉴얼이 없어요. 광역에다가 말하면 기관 차원에서 알아서 해라……기관의 자율을 많이 주시다 보니까 자율이 오히려 생활지원사 선생님들한테 관리하기도 힘들었어요.” (참여자 4)

### 3.2.8 전담사회복지사라는 위치에 대한 다양한 감정들

- 계약직에 대한 계속되는 고민

기관의 노력에도 불구하고 계약직에 대한 고민은 계속되었다. 경력이 쌓일수록 그 고민에 대한 크기는 더욱 커져갔고 스스로의 의지로 배우고자 입사하였으나 주변의 시선이 부담스러웠다. 기간제 근로자라는 위치는 경력이 쌓일수록 같은 기관 내 정규직들과 비교되고, 나의 적성에 맞아 즐겁게 일을 하고 있지만 정규직으로 근무하고 있는 친구들을 보며 허탈감을 느낀다.

“모르겠어요. 이게 계약직이니까. 주변 친구들은 다 정규직하고 오래된, 이제 연수도 커지고 이렇게 다들 일을 하고 있는데 아무래도 계약직이니까 좀 망설여지는 건 있죠.” (참

여자 2)

“계약직으로 가서 배우자라는 의미로 들어왔어요. 근데 같이 전공을 했던 친구들이 하는 말이, 1년 경력도 있는데 왜 계약직으로 갔냐? 이런 말을 들었을 때, 난 배우러 왔는데 옆에서 자꾸 이렇게 하니까 속상했죠.” (참여자 4)

“월급이나 호봉에 대해서 정규직들이랑 비교를 안 해봤는데 연수가 되다 보니 비교되고……” (참여자 1)

또한 복지관에 소속되어 있는 전담사회복지사는 소속감에 대한 양가감정을 느끼고 있었다. 지침 상에 노인맞춤돌봄서비스 제공의 업무 외의 업무겸직을 할 수 없게 되어있지만 복지관 조직의 특성상 일정부분의 업무를 함께 나눌 수밖에 없고 여기에서 오는 소속감의 상실을 느끼고 있었다. 그러나 복지관 업무를 하면서 기관의 업무를 이해하고 배울 수 있는 기회로 삼기도 하였다.

“복지관 업무를 저희가 많이 하고 있거든요. 하기 싫다는 건 아닌데, 애매모호한 이런 것만 걸쳐 있는 그런 상태가 조금 불편하고 어려움이 있는 것 같고. 업무를 배울 수 있는 것에 대한 장점은 있어요.” (참여자 4)

- 계약직에 대한 기관 차원의 개선 의지

기관 차원의 시스템 개선은 고무적인 현상이다. 비정규직에 대한 정규직 기회를 주어 전담사회복지사의 근로처우를 개선하고자 하는 노력은 상황이 개선될 수 있다는 희망을 주었다.

“대체인력 분이 정규직 되시고 이런 거 많이 봤잖아요. 여가 오래 있으면 되냐? 싶기도 하고, 고민이 돼요. 여기서 오래 더 있어서 해 볼까 싶기도 하고.” (참여자 4)

“우리 복지관에서 제가 처음에 왔을 때보다 지금 노력을 많이 하시는 것 같아요. 그때랑 많이 좋아지고, 복지관이 자꾸 개선해 나가고 또 조직진단 해 가면서 바뀌고 바뀌고 하더라고요. 좋은 방향으로 자꾸 노력하시더라고요.” (참여자 1)

- 지속근무를 원함

전문적이고 높은 수준의 서비스 제공을 위해 지속 근무를 원하였다.

“1년이고, 2년이고 해봤던 사람들이 계속 지속적으로 하는 게 이 업무의 퀄리티가 좀 높아지지 않을까 그런 생각이 됩니다.” (참여자 1)

### 3.2.9 나 자신의 성장

#### • 성장의 발돋움

전담사회복지사라는 위치는 나의 자아를 실현할 수 있는 일자리로 여기며, 경력을 쌓아 정규직으로 가고자 하는 의지가 강했다. 사회복지가 아닌 다른 직종으로 이직을 고민하던 참여자는 전담사회복지사로 근무하여 자신감을 얻게 되는 계기가 되었다. 또한 전담사회복지사로 전문성을 기르기 위해 필요한 교육과정을 적극적으로 찾아 역량강화를 위한 노력을 시도하였다. 초기에는 알지 못했으나 경력이 쌓이면서 느끼는 부족한 점을 채우고자 하였다.

“자아실현의 일자리……여기서 어르신을 위해서 일을 해야 돼. 뭐를 전공자라면 경험을 쌓아서 정규직에 갈 수 있는 기회를, 경험을 쌓는다.” (참여자 1)

“여기 와서 자신감을 얻었어요. 계약직으로 왔지만 계약직에서 실패를 하면 나 더 안 했을 텐데, 계약직에 와서 복지관 업무를 그래도 많이 맡았어요. 이게 갈 수 있겠네, 이런 자신감이 들었어요.” (참여자 4)

“너무 비전문적인 느낌이 확 드는 거예요. 그래서 내가 올해는 나 좀 교육을 좀 받아보겠다. 그래서 외부 교육을 좀 받았어요.” (참여자 1)

#### • 신앙심이 생김

내적 성장을 거듭하여 신앙심을 갖게 되었다.

“이 일을 하면서 종교를 갖게 됐어요. 종교의 마음으로, ‘신앙인의 마음으로 하는 게 맞겠구나’라는 생각이 들어서.” (참여자 1)

## 4. 결론 및 함의

본 연구는 노인맞춤돌봄서비스 제도의 수행인력인 전담사회복지사가 노인맞춤돌봄서비스를 제공하며 겪게 되는 업무 적응과정의 경험을 귀납적 내용분석

(inductivecontent analysis)을 통해 탐색하였다. 본 연구의 수행을 위하여 G시 노인복지기관에서 노인맞춤돌봄 서비스를 제공하고 있는 전담사회복지사 4명을 연구 참여자로 선정하여 두 차례 FGI를 실시하였다.

참여자 모두 여성이었으며, 평균 연령은 38세로 사회복지 경력은 평균 3년 4개월, 전담사회복지사 경력은 평균 1년 6개월로 나타났다. 분석 결과 노인맞춤돌봄 전담 사회복지사의 업무 적응에 관하여 9개의 상위범주, 25개의 하위범주, 56개의 개념화가 도출되었다. 상위범주로는 이직의 결심, ‘돌봄’이라는 새로운 분야에 대한 기대, 내가 찾은 해방구, 적응상태, 적응에 어려움을 주는 조건들, 기관 차원의 지지, 노인맞춤돌봄 시스템으로 인한 한계, 나 자신의 성장, 전담사회복지사라는 위치에 대한 다양한 감정들로 나타났다.

인터뷰 참여자 중 생활시설 경력이 있는 경우 노인맞춤돌봄의 체계적인 행정절차에 어려움을 겪었으며, 전담 사회복지사 경력에 따라 적응에 대한 인식은 상이했으나 경력이 길수록 현재의 상황을 받아들이고 적응하기 위해 취미나 필요한 교육을 찾는 등의 개인적 노력이 더 해졌다. 정규직 전환, 내·외부 교육 실시, 유연한 슈퍼비전 등 기관 차원의 지원과 동료, 선임, 대상자 등과의 관계를 통한 정서적 지지가 적응에 긍정적인 영향을 미쳤다.

반면, 계약직이라는 위치로 인한 잦은 이직과 생활지원사와의 관계의 어려움, 매뉴얼에 없는 자율성이 노인맞춤돌봄 시스템으로 인한 한계로 나타났다. 정규직들과의 비교에서 오는 허탈함과 소속감에 대한 다양한 감정들이 노인맞춤돌봄 전담사회복지사라는 위치에 대한 고민을 하게 된다. 노인맞춤돌봄 전담사회복지사라는 위치에 대한 다양한 감정들에는 계약직에 대한 계속되는 고민과 함께 이러한 계약직에 대한 기관 차원의 개선 의지가 있다고 인식하고 있으며 노인맞춤돌봄 사회복지사의 업무가 적성에 맞아 지속 근무를 원하는 것으로 나타났다.

연구 결과 노인맞춤돌봄 전담사회복지사의 업무 적응과정에서의 활발한 슈퍼비전과 주변인의 정서적, 심리적 지지는 조직 내 업무 적응의 과정을 원만하게 하였다. 이러한 업무의 적응과정과 경험은 업무 숙련도와 역량 발휘에 영향을 미칠 수 있는바, 지역사회 지속 거주를 위한 노인돌봄의 욕구가 증가하는 상황에서 질 높은 서비스를 제공하기 위해 서비스 제공자의 역량과 전문성은 필수불가결하다. 이를 위해 노인맞춤돌봄 전담사회복지사의 업무 적응은 직업유지로 이어지며, 이것은 곧 전문성과 역량강

화를 위한 시작이 될 것이다.

결국, 사회복지사가 효과적으로 업무를 수행하기 위해서는 개인적 역량 강화와 함께 적절한 슈퍼비전 등 조직적 차원의 지원이 중요하다. 지역사회 중심의 노인돌봄 사업의 확대에 따라 돌봄인력의 역량에 대한 기대가 높고, 서비스 제공자의 역량이 서비스의 질에 미치는 영향이 큰 만큼, 노인맞춤돌봄 전담사회복지사의 업무역량 지원이 필요하다고 볼 수 있다[6].

본 연구 결과에 따른 함의는 다음과 같다.

노인맞춤돌봄 전담사회복지사의 안정적인 근무환경 및 고용보장이 시급하다. 기간제 계약직이라는 열악한 근무처우와 임금상승을 기대하기 어려운 보수체계는 전담 사회복지사의 장기근속과 서비스의 질 향상을 보장할 수 없으며, 노인맞춤돌봄 전담사회복지사라는 역할에 대한 자부심과 전문 직업인이라는 정체성 또한 가질 수 없다. 근속에 따른 임금상승의 보장과[17] 정규직으로의 전환을 위한 정책적 개선을 위한 중앙과 광역 차원의 노력이 필요하다. 안정적인 고용환경을 구축하기 위한 광역, 중앙기관 차원의 권익 옹호 등의 적극적 의지표명은 노인맞춤돌봄 전담사회복지사라는 역할의 자부심을 고양 시키고 이들에 대한 지지와 인정은 노인맞춤돌봄 전담사회복지사의 업무역량 향상에 긍정적 영향을 줄 것이다.

중앙기관인 독거노인종합지원센터와 보건복지부 차원에서 현장의 이슈에 적극 대응 할 수 있도록 모니터링을 체계화해야 하며 업무 매뉴얼 또한 현장에 맞게 개선되어야 한다. 또한 독거노인종합지원센터는 수행기관과 종사자를 위한 다양한 지원을 하고 있다. 전담사회복지사를 위한 직무교육, 역량 강화 교육과 더불어 종사자의 심리 및 정서 지원사업을 수행하고 있다. 개인의 성향이나 경력에 따른 교육 프로그램과 개인의 선호에 따른 지지·치유 프로그램을 활성화하는 등의 중앙기관으로서 독거노인지원센터의 적극적인 의지가 필요할 시점이다.

기관 차원에서는 전담복지사의 원활한 업무적응과 직무수행을 위한 충분한 지원을 제공하고 있음을 전담사회복지사가 인식[17]할 수 있도록 하며, 노인맞춤돌봄서비스와 전담사회복지사의 특성에 부합하는 조직지원방안 마련이 필요하다[5]. 노인맞춤돌봄 전담사회복지사의 업무 부담에 대한 관심, 인정과 정기·수시 슈퍼비전 등을 통해 전담사회복지사의 고충을 이해하고 전문성 제고를 지원을 위한 중앙·광역 사이의 가교역할을 해야 한다. 광역 수행기관의 현장 기반 접근과 지원이 가능하도록 해야 한

다. 지자체의 요구사항을 수행기관에 단편적으로 전달하는 것이 아니라 현장의 목소리를 경청하고 지자체와 수행기관 사이에서 중개자, 조절자 역할을 적절히 수행할 수 있어야 한다. 이를 위해 현장을 직접 방문하여 모니터링이 이루어져야 하며, 현장의 요구 및 애로사항을 적극적으로 수용하여 서비스가 제공되는 지원기능이 추가되어야 한다[11].

본 연구는 G시 전담사회복지사 4명을 대상으로 인터뷰를 진행하였다. 소규모 인원으로 질적연구를 진행한바, 결과를 노인맞춤돌봄 전담사회복지사 전체의 적용 경험으로 포괄하기 어렵다. 그러나 연구가 미비한 노인맞춤돌봄 전담사회복지사를 대상으로 실무자의 관점에서 새로운 정책과 특수한 근로체계에 대하여 탐색하여 이들의 업무 적응에 대한 심도 있는 이해와 적응에 영향을 미치는 요인을 파악하여 정책적 기초자료를 제공하였다는 것에 의의를 갖는다. 이에 노인맞춤돌봄 전담사회복지사 및 사회복지 분야의 기간제 근로자의 근로조건 실태에 대한 양적조사를 통해 사회복지의 근로취약계층의 근로조건을 파악을 위한 후속 연구로 제안하는 바이다.

## REFERENCES

- [1] B. W. Lim. (2021). A Study on the Perception of Crisis in Home Support Service for the Elderly. *Journal of Industrial Convergence*, 19(6). 165-175.  
DOI : 10.22678/jic.2021.19.6.165.
- [2] Ministry of Health and Welfare. (2024). *A Guide to the Business of Personalized Care Services for the Elderly*. Sejong.
- [3] Y. J. Kim. (2022). Difficulties and Dilemmas of Supporting Aging in Place based on Experiences of Social Workers affiliated with 「Individualized Support Service for Older Adults. *Discourse and Policy in Social Science*, 15(1). 65-103.  
DOI : 10.22417/DPSS.2022.4.15.1.65
- [4] Support Center for the Elderly Living Alone, (2024). *Status of dedicated social workers 2020-2023*. Seoul.
- [5] S. Y. Lee. (2024). *Care Work and Care Relationships among Workers in Customized Care Services for Elderly*. doctoral dissertation, Chung-Ang University. Seoul.

- DOI : 10.23169/cau.000000241710.11052.0000570
- [6] Y. J. Kim & S. M. Park. (2021). Study on Job Competency of Social Workers in the Individualized Support Service for Older Adults. *The Korean Journal of Health Service Management*. 15(4). 107-119.  
DOI : 10.12811/kshsm.2021.15.4.107
- [7] S. B. Go. (2023). *The Effect of Perceived Organizational Support on Job Satisfaction among Social Workers in Customized Care Services Program for the Older Adults : Focused on the Mediating Effect of Empowerment*. master dissertation. Yonsei University, Seoul. UCI : I804:11046-000000546059
- [8] Y. J. Kim & S. M. Park. (2022). Social Workers' Perceived Importance, Performance, and Needs Analysis of Tasks in Individualized Support Service for Older Adults. *The Korean Journal of Health Service Management*. 16(4). 135-147.  
DOI : 10.12811/kshsm.2019.13.4.009
- [9] A. S. Park. (2023). A Qualitative Case Study on the Adaptation Process of Novice Social Worker. *Journal of Knowledge Information Technology and Systems*. 18(2). 419-430.  
DOI : 10.34163/jkits.2023.18.2.015
- [10] Y. J. Jeon & W. S. Shin. (2019). The perception of new social workers on vocational values and job adjustment. *Social Science Research Review*. 35(4). 127-152.  
DOI : 10.18859/ssrr.2019.11.35.4.127
- [11] Y. H. Chon & S. H. Lee. (2022). A Qualitative Study on the Issues of the Early Introduction of the Customized Care Services for Older Adults. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*. 77(1). 225-252.  
DOI : 10.21194/kjgsw.77.1.202203.225
- [12] S. M. Kim & M. S. Chung, (2022). The subjective perception of social workers on Organizational Adaptation: An Application of Q-methodology. *Journal of Korean social welfare administration*. 24(4). 81-108.  
DOI : 10.22944/kswa.2022.24.4.004
- [13] S. H. Yoon & X. Wu, (2013). Content Analysis of Patient Safety Culture in Nursing Homes. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 19(1). 118.  
DOI : 10.11111/jkana.2013.19.1.118
- [14] J. S. Kim, J. H. Kim, J. M. Kim, M. Y. Park, & B. W. Lim. Study on the Experience of Unbelief in the Process of Providing Home Visiting Care Service : Focusing on the perspective of the Facility Director. *Journal of Industrial Convergence*, 21(10). 65-80.  
DOI : 10.22678/JIC.2023.21.10.065
- [15] S. H. Chol, J. H. Jeong & S. W. Jeong. (2016). Concept and Procedures of Qualitative Content Analysis. *Journal of Qualitative Inquiry*. 2(1). 127-155.
- [16] Melanie Birks & Jane Mills. (2019). *The Practice of Grounded Theory*. Seoul. HakjisaMedical.
- [17] H. J. Lim. (2021). *The Effect of Case Management Role Performance Perception on Job Satisfaction of Social Workers in charge of Customized Care for Older Adults*. master dissertation. Kongju University, Chungnaml. UCI : I804:11046-000000546059

## 김지혜(Ji-Hye Kim)

[정회원]



- 2009년 2월 : 서울시립대학교 일반대학원(사회복지학 석사)
- 2022년 3월~현재 : 성결대학교 일반대학원 박사과정 수료
- 2020년 3월~현재 : SKU고령사회 융합연구소 연구원

- 관심분야 : 노인돌봄, 노인주거정책, 사회복지조사
- E-Mail : wisdom100@naver.com

## 이지아(Ji-Ah Lee)

[정회원]



- 2005년 2월 : 상명대학교 교육대학원 음악교육석사
- 2022년 3월~현재 : 성결대학교 일반대학원 박사과정 수료
- 관심분야 : 노인돌봄, 노인여가
- E-Mail : contra20@naver.com

임병우(Byung-Woo Lim)

[정회원]



- 1994년 8월 : Univ. of Kent (사회복지학 석사)
- 1994년 8월 : Univ. of Kent (사회복지학 박사)
- 2003년 2월~현재 : 성결대학교 사회복지학과 교수

- 관심분야 : 노인돌봄, 사회복지조사
- E-Mail : leuyn@hanmail.net

김소라(So-Ra Kim)

[정회원]



- 2010년 2월 : 우석대학교 실버복지학과(사회복지학 학사)
- 2010년 4월~2015년 8월 : 파주시 노인복지관 사회복지사
- 2015년 9월~2024년 8월 : 군포시 늘푸른노인복지관 과장

- 관심분야 : 노인복지, 맞춤형돌봄, 사례관리