

2 0 1 6

# 서울시복지재단 연구성과보고회

| 일시 | 2016. 12. 22. (목), 14:00

| 장소 | 서울시복지재단 별관 8층 교육장



서울특별시



서울시복지재단

# 2016 서울시복지재단 연구성과보고회

## 세부일정

일 정	진 행 내 용
13:40~	행사 등록 및 접수
14:00~	개회 및 내빈 인사
14:15~	<p><b>1부 시민 복지욕구 파악과 분석</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노인실태조사: 서울시 노인복지이슈 중심으로 <span style="float: right;">정은하 연구위원</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 의견나눔(이건희, 임원상 시민)</li> </ul> </li> <li>○ 서울시 저소득층의 가계건전성을 위한 소비실태 분석 <span style="float: right;">김세림 연구원</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 의견나눔(한영섭 청년지갑트레이닝센터장)</li> </ul> </li> <li>○ 꿈나래통장 성과분석 및 개선방안연구 <span style="float: right;">이수영 연구위원</span></li> <li>○ 서울시 장애인전환서비스지원사업 성과분석 <span style="float: right;">문혜진 연구위원</span></li> </ul>
15:25~	휴식
15:35~	<p><b>2부 복지현장 효율적 운영 지원</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구 <span style="float: right;">현명이 연구위원</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 의견나눔(곽경인 서울시사회복지사협회사무처장)</li> </ul> </li> <li>○ 사회복지종사자의 안전실태 및 보호방안 연구: 돌봄종사자를 중심으로 <span style="float: right;">김미현 선임연구위원</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 의견나눔(박준기 시립동부요양원장, 김용광 여민데이케어센터장)</li> </ul> </li> <li>○ 사회복지법인 인증제도 도입 방안: 사회복지시설 공공성 강화를 중심으로 <span style="float: right;">윤희숙 선임연구위원</span></li> <li>○ 찾아가는 동 주민센터 인력운용 활성화방안 연구 <span style="float: right;">김정현 연구위원</span></li> </ul>
16:55~	종합 질의응답 및 폐회

※ 세부 일정 등 변경 가능

# 목 차

SESSION I . 시민 복지욕구 파악과 분석 .....	4
1. 2016년 노인실태조사 : 서울시 노인복지이슈 중심 .....	5
2. 서울시 저소득층의 가계건전성을 위한 소비실태 분석 .....	25
3. 꿈나래통장 성과분석 및 개선방안 연구 .....	65
4. 서울시 장애인전환서비스지원사업 성과분석 .....	81
SESSION II . 복지현장 효율적 운영 지원 .....	92
5. 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구 .....	93
6. 사회복지종사자의 안전실태 및 보호방안 : 돌봄종사자를 중심으로 .....	100
7. 사회복지법인 인증제도 도입 방안 연구 : 사회복지시설 공공성 강화를 중심으로 .....	128
8. 찾아가는 동주민센터 인력운용 활성화방안 연구 .....	168

# SESSION I

## 시민 복지욕구 파악과 분석

# **1. 2016년 노인실태조사 : 서울시 노인복지이슈 중심**

**연구책임자 : 정은하 연구위원**

## 제1장 서론

### 1. 배경 및 목적

#### ■ 진행 배경 검토

- 『서울시 고령친화도시 구현을 위한 노인복지 기본 조례』 제25조(조사 및 연구)
- 서울시의 WHO 고령친화도시 국제네트워크 가입으로 지속적 실태 파악이 필요함
- 2012년 이후 2년 주기로 시행되고 있으며, 2016년은 제3차 조사 시기에 해당됨
- 50대 장년층을 응답 대상에 포함한 고령친화 체감도 중심의 기존 제1·2차 조사의 응답 대상, 설문 내용, 실행 주기 등에서 변화와 조절의 필요성이 제기됨

#### ■ 운영 방향 수립

표 1-1. 향후 서울시 노인실태조사 운영 방향

운영목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인구의 고령화에 따른 변화에 대한 체계적 대응 방안 마련</li> </ul>
운영목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서울시 노인의 생활 실태 및 정책 인식에 대한 기초 자료를 수집한다.</li> <li>• 구축된 자료를 체계적으로 관리하며 지속적으로 분석한다.</li> <li>• 서울시의 고령친화도시 정책의 방향성을 제안한다.</li> <li>• 서울시의 고령친화도시 정책 세부 계획 수립을 지원한다.</li> </ul>
추진전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사 내용 다양화 (고령친화 체감도 조사 및 노인복지이슈 중심 생활실태 조사)</li> <li>• 연도별 결과 비교 (주기적인 조사 비교 분석을 통해 변화의 내용과 경향 파악)</li> </ul>

#### ■ 조사 목적 설정

- 조사 대상 : 65세 이상 서울시 거주 노인
- 조사 내용 : 서울시 노인들의 생활 실태를 파악하기 위한 내용  
WHO 가이드 8대 영역을 반영한 노인복지 관련 이슈 중심 내용 구성

### 2. 조사 설계

#### ■ 표본 추출

- 모집단 : 서울시 거주 만 65세 이상 노인(1951년 이전 출생자, 실제 연령 기준)
- 표본틀 : 성·연령·지역을 기준으로 표본틀 구성한 후 비례배분법을 통한 표본 추출
- 표본수 : 3,058명(표본수와 실제 응답치가 차이나는 경우 가중치를 두어 보정함)

## ■ 자료 수집

- 교육을 받은 면접원이 직접 가구를 방문하여 조사한 후, 검증 작업을 실시함

## ■ 조사 설계

표 1-3. 2016년 서울시 노인실태조사 설계

구분	내용
조사 대상	서울시에 거주하는 만 65세 이상 시민 (1951년 이전 출생자, 실제 연령 기준)
조사 범위	서울시 전역 (25개 자치구 포함)
표본 크기	3,058명 (표집 오차: 95% 신뢰 수준에 $\pm 2.2\%$ )
조사 방법	대면면접조사(PI, Personal Interview)
자료 처리	수집된 자료는 편집(Editing) 및 부호화(Coding) 과정을 거쳐 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) 통계프로그램을 이용하여 분석
조사 기간	2016년 8월 29일 ~ 10월 23일

## 제2장 조사 내용

### 1. 설문 구성 과정

#### ■ 진행 과정

- 문헌 검토 → 초안 구성 → 자문(학계 및 현장전문가) → 사전 조사(20사례) → 설문지 완성 → 자료 수집을 위한 면접 조사 실시

#### ■ 검토 내용

- 2012-14년 조사(고령친화 체감도) 내용에 대한 보완 방안 검토
- 보건복지부 전국 노인실태조사 내용 검토를 통한 반영, 수정 및 보완 사항 검토
- 서울시 노인실태조사의 노인복지 관련 주요 이슈 중심의 차별화 방안 모색
  - 건강상태 : 노인의 식생활을 통한 영양관리 파악
  - 여가활동 : 온라인 활용 현황과 노인여가시설 만족도
  - 근로활동 : 취업 준비 과정과 직장내에서 겪는 어려움
  - 노후생활 : 관계의 질, 손자녀 돌봄 현황, 정보 이용 실태
  - 생활환경 : 낙상의 경험, 주거의 불편함, 고령자 운전 현황
  - 존중보호 : 노인 연령 인식 및 차별 경험, 죽음 관련 주제

## 2. 설문 구성 내용

표 1-4. 2016년 노인실태조사 설문 구성 내용 요약

설문영역	구성내용	해당문항	'14전국조사	WHO8영역 연관성
A. 노후생활	노년 준비도	A01		
	시간 활용(활동내용, 활동장소)	A02~03		4. 여가 및 사회활동
	사회적 관계	A05	수정 반영	6. 존중 및 사회통합
	손자녀 돌봄	A06	수정 반영	
	정보 이용 현황	A07~08		7. 의사소통 및 정보
	노후 생활 만족도 [척도]	A09		
B. 건강상태	건강 상태 평가	B01	원문 반영	8. 지역돌봄 및 건강
	만성 질환 현황	B02	원문 반영	
	기능 상태 평가	B03	수정 반영	
	식생활 현황	B04~06	수정 반영	
	운동 관리 현황	B07	원문 반영	
	장기요양보험제도 인자신청 현황	B08	수정 반영	
C. 생활환경	낙상 경험과 조심도	C01~02	수정 반영	1. 외부환경 및 시설
	거주 주택 안정성	C03	수정 반영	3. 주거 환경 안정성
	교통 수단 이용 현황	C04	원문 반영	2. 교통 수단 편의성
	외출시 불편 사항	C05	원문 반영	1. 외부환경 및 시설
	운전 경험 및 개선의견	C04~08	수정 반영	2. 교통 수단 편의성
	지역사회시설 이용 현황	A04	수정 반영	1. 외부환경 및 시설
	지역사회 애착도 [척도]	C09		
D. 근로활동	현재 일자리 현황	D01~08	수정 반영	5. 인적 자원의 활용
	과거 일자리 현황	D09~12	원문 반영	
	노후 재취업 경험	D13~17	수정 반영	
E. 여가활동	여가문화활동 현황	E01	수정 반영	4. 여가 및 사회활동
	자원봉사활동 현황	E02	원문 반영	5. 인적 자원의 활용
	노인여가시설 만족도 평가	E03	수정 반영	4. 여가 및 사회활동
F. 존중보호	범죄피해 경험	F01	원문 반영	1. 외부환경 및 시설
	연령차별 경험	F02~03	원문 반영	6. 존중 및 사회통합
	노인연령 인식	F04	원문 반영	
	죽음준비 현황	F05~06	원문 반영	
	연명치료 의견	F07	수정 반영	
	자살 생각	F08~09	원문 반영	
	고독사 대비 현황	F10~11		
인구특성	혼인상태, 최종학력, 종교, 가구원수, 주택유형 및 소유형태, 지역거주기간, 지난 1년간 월평균 소득액, 지출액, 소득원, 지출부담항목, 경제적 생활수준 평가			



## 제3장 결과 분석

### 1. 응답자 특성

표 1-5. 응답자 특성

Base=전체		사례수(명)	비율(%)	Base=전체		사례수(명)	비율(%)	
■ 전체 ■		(3,058)	100.0	■ 전체 ■		(3,058)	100.0	
성별	남자	(1,348)	44.1	연령	65~69세	(1,085)	35.5	
	여자	(1,710)	55.9		70~79세	(1,406)	46.0	
최종학력	무학	(492)	16.1		80세 이상	(567)	18.5	
	초등학교 졸업	(814)	26.6	평균값 73.4세 (표준편차=6.2) 최소값 65세, 최대값 97세				
	중학교 졸업	(688)	22.5	가구원수	1명	(770)	25.2	
	고등학교 졸업	(785)	25.7		2명	(1390)	45.4	
대학교 졸업이상	(279)	9.1	3명		(442)	14.4		
독거여부	독거	(770)	25.2		4명	(201)	6.6	
	비독거	(2,288)	74.8		5명 이상	(256)	8.4	
	종교	개신교	(889)	29.1	평균값 2.3명 (표준편차=1.3) 최소값 1명, 최대값 9명			
		천주교	(334)	10.9	혼인상태	배우자 있음	(1,821)	59.6
		불교	(495)	16.2		배우자 없음	(1,237)	40.4
기타 종교		(18)	0.6	거주지역	도심권 (193) 6.3%	종로구	(60)	2.0
종교 없음		(1,321)	43.2			중구	(48)	1.6
주택유형	단독주택	(1,121)	36.7			용산구	(85)	2.8
	연립/다세대주택	(684)	22.4		동북권 (1,012) 33.1%	성동구	(92)	3.0
	아파트	(1,205)	39.4			광진구	(98)	3.2
	기타	(49)	1.6			동대문구	(126)	4.1
	주택 소유형태	자가	(2,064)			67.5	중랑구	(131)
전세		(580)	19.0			성북구	(153)	5.0
월세		(376)	12.3			강북구	(127)	4.2
기타		(38)	1.3		도봉구	(118)	3.9	
월평균 가구소득 (지난 1년)	100만원 미만	(957)	31.3		노원구	(167)	5.5	
	100~199만원	(889)	29.1		서북권 (397) 13.0%	은평구	(168)	5.5
	200~299만원	(518)	17.0			서대문구	(114)	3.7
	300~399만원	(340)	11.1			마포구	(115)	3.8
월평균 가구소비 (지난 1년)	400만원 이상	(354)	11.6		동남권 (557) 18.2%	서초구	(120)	3.9
	50만원 미만	(333)	10.9	강남구		(146)	4.8	
	50~99만원	(838)	27.4	송파구		(164)	5.4	
	100~149만원	(682)	22.3	강동구		(127)	4.2	
	150~199만원	(436)	14.3	서남권 (899) 29.4%	양천구	(122)	4.0	
200~249만원	(351)	11.5	강서구		(166)	5.4		
250만원 이상	(419)	13.7	구로구		(129)	4.2		
경제적인 생활수준	상	(27)	0.9		금천구	(74)	2.4	
	중상	(119)	3.9		영등포구	(122)	4.0	
	중	(936)	30.6		동작구	(130)	4.3	
	중하	(1080)	35.3	관악구	(156)	5.1		
	하	(897)	29.3					

## 2. 노후생활

### ■ 노년 준비도

- 노년준비도 수준은 4점 만점 기준 2.3점(2012년 조사 결과 2.3점)
- 준비도가 높은 항목은 건강관리, 대인관계, 취미여가, 노후자금, 직업능력 순서임

표 1-6. 노년 준비도

Base=전체	사례수 (명)	① 전혀 준비않음	② 거의준비 하지않음	①+②	③ 어느정도 준비	④ 충분히 준비	③+④	계	평균 4점 만점
합 계	(3,058)	23.4	33.7	57.0	34.1	8.8	43.0	100.0	2.3
건강 유지를 위한 규칙적인 운동 및 건강검진	(3,058)	4.7	19.4	24.0	55.3	20.7	76.0	100.0	2.9
노후 자금 준비	(3,058)	18.4	44.0	62.4	33.2	4.4	37.6	100.0	2.2
대인관계를 유지하기 위한 사회 활동 참여	(3,058)	19.8	32.1	51.9	37.1	11.0	48.1	100.0	2.4
취미여가활동	(3,058)	19.9	37.2	57.1	35.9	7.0	42.9	100.0	2.3
직업능력 향상을 위한 준비	(3,058)	54.0	35.7	89.7	9.2	1.1	10.3	100.0	1.6

### ■ 시간 활용

- 하루 24시간 중 필수활동 11.8시간, 여가활동이 7.2시간, 근로활동과 1.9시간, 가사활동 1.8시간, 이동활동 0.9시간, 돌봄활동 0.3시간 순으로 소요되고 있음
- TV시청 시간이 3.8시간으로 전체 여가활동 시간(7.2시간)의 절반 이상을 차지함
- 여가활동 시간은 연령이 높고 소득이 낮을수록 많음
- 가사활동에는 여성(2.4시간)이 남성(1.1시간)보다 두 배 이상 시간을 소요함
- 장소별 소요 시간은 집 내부 16.3시간, 집 외부 5.2시간, 집 주변 2.4시간의 순임
- 소득이 낮을수록 집 주변에서 보내는 시간이 많음

표 1-7. 활동 내용별 일과 시간 : 주중+주말 합산 평균 (단위 : 시간)

Base	사례수(명)	필수 활동	의무활동				여가 활동 합계	여가활동 세부항목		
			가사 활동	돌봄 활동	근로 활동	이동 활동		TV시청	온라인	기타
전체	(3,058)	11.8	1.8	0.3	1.9	0.9	7.2	3.8	0.2	3.2

표 1-8. 활동 장소별 일과 시간 : 주중+주말 합산 평균 (단위 : 시간)

Base	사례수(명)	집 내부	집 주변	집 외부
전체	(3058)	16.3	2.4	5.2

■ 인적 관계

- 지속적인 연락이나 왕래를 통해 관계를 맺고 있는 인원은 1인당 평균 27.9명
- 여성(29.1명, 남성 26.9명)이며 연령이 낮고 학력 및 소득이 높은 경우 인원 증가
- 거의 매일 연락하는 경우는 배우자(98.6%)나 직장 동료(49.7%)를 제외하고, 이웃이 47.8%로 가장 많으며, 자녀가 34.2%로 그 다음 순위임
- 도움이나 의지가 되는 정도는 배우자, 자녀, 부모의 순서로 점수가 높게 나타났음

표 1-9. 현재 동거 또는 지속적인 연락 및 왕래 인원 (단위 : 명)

Base	사례수 (명)	합계	배우자	자녀	부모	손자녀	형제·자매	친인척	친구	이웃	직장 동료	기타
전체	(3,058)	27.9	0.6	3.4	0.1	3.3	2.6	5.5	5.6	6.0	0.7	0.1

표 1-10. 도움 및 의지되는 정도 (단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	① 매우 된다	② 어느정도 된다	①+②	③ 그저 그렇다	④ 별로되지 않는다	⑤ 전혀되지 않는다	④+⑤	계	평균
배우자	(1,836)	73.6	22.1	95.7	3.0	0.9	0.4	1.3	100.0	4.7
자녀(배우자)	(2,923)	43.1	44.5	87.6	10.0	1.9	0.5	2.4	100.0	4.3
부모	(187)	27.2	36.0	63.3	28.3	7.9	0.5	8.4	100.0	3.8
손자녀(배우자)	(2,580)	18.0	46.4	64.4	28.3	5.2	2.1	7.3	100.0	3.7
형제자매	(2,431)	9.2	45.8	55.0	32.2	9.5	3.3	12.8	100.0	3.5
친인척	(2,288)	3.7	26.5	30.3	41.4	21.5	6.8	28.3	100.0	3.0
친구	(2,658)	10.1	50.5	60.7	35.2	3.7	0.5	4.2	100.0	3.7
이웃	(2,784)	12.9	48.5	61.4	33.5	4.6	0.4	5.0	100.0	3.7
직장동료	(499)	12.5	41.1	53.6	37.0	7.7	1.6	9.4	100.0	3.6
기타	(55)	8.8	30.8	39.6	42.4	16.3	1.7	17.9	100.0	3.3

※ 평균은 매우 도움/의지가 된다면 5점, 어느 정도 도움/의지가 된다면 4점, 그저 그렇다면 3점, 별로 도움/의지가 되지 않는다면 2점, 전혀 도움/의지가 되지 않는다면 1점을 부여하여 산술평균한 점수임

■ 손자녀 돌봄

- 최근 3년 간 손자녀를 돌봄 경험이 있는 경우는 전체 응답자의 8.4%임
- 여성이며 연령이 낮고 학력과 소득이 높을수록 손자녀 돌봄의 경험이 많음
- 양육 투입 시간은 1일 1시간~4시간 28.7%, 1일 8시간 이상 23.8%으로 나타남
- 무학(31.4%), 중졸(32.2%)은 8시간 이상 돌봄 비율이 크고, 고졸은 1~4시간 미만(32.2%), 대졸 이상은 필요시 1~2회(34.5%)의 응답 비율이 큰 것으로 나타남

표 1-11. 지난 3년 동안 만10세 미만의 손자녀 돌봄 경험 여부 (단위 : %)

Base=전체		Base=손자녀 왕래가 있는 경우			
사례수(명)	돌봄경험자	사례수(명)	예	아니오	계
(3,058)	8.4	(2,580)	9.9	90.1	100.0

표 1-12. 손자녀 돌봄에 들었던 또는 들이고 있는 시간 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	1일 8시간 이상	1일 6시간 ~8시간미만	1일 4시간 ~6시간미만	1일 1시간 ~4시간미만	부모 필요시 일주일1~2회	계
손자녀 돌봄 경험자	(256)	23.8	12.2	13.1	28.7	22.2	100.0

### 노후생활 만족도

- 노후생활 만족도는 5점 만점 기준 3.3점임
- 노후생활 만족도는 연령이 낮고 학력과 소득이 높으며, 비독거인 경우 더 높음

표 1-13. 노후생활 만족도 : 문항별 응답 비율 및 평균값 (단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	계	평균 5점 만점
합 계	(3,058)	6.1	33.6	39.7	38.3	20.2	1.9	22.0	100.0	3.3
1) 요즈음 나는 살 맛이 난다	(3,058)	2.8	24.2	27.0	46.8	23.7	2.5	26.2	100.0	3.0
2) 나이를 먹어가면서 보니 세상사가 생각했던 것보다는 좋게 느껴진다	(3,058)	1.7	22.8	24.5	43.8	28.3	3.5	31.7	100.0	3.1
3) 요즈음 기쁜 일보다는 슬픈 일이 더 많다*	(3,058)	8.8	42.0	50.9	32.5	15.3	1.3	16.6	100.0	3.4
4) 매일매일의 생활이 따분하고 지루하다*	(3,058)	9.0	42.1	51.1	30.3	17.7	0.9	18.6	100.0	3.4
5) 요즈음 내 인생에 있어서 가장 즐거운 때이다	(3,058)	4.6	29.9	34.5	43.1	20.6	1.9	22.4	100.0	2.9
6) 요즈음 나는 매사가 짜증스럽고 지루하다*	(3,058)	10.0	46.9	57.0	29.6	12.4	1.0	13.4	100.0	3.5
7) 나는 현재의 생활방식에 만족한다	(3,058)	1.2	16.5	17.7	44.2	34.5	3.6	38.1	100.0	3.2
8) 요즈음 화나는 일만 점점 많아진다*	(3,058)	11.0	44.2	55.2	35.7	8.7	0.3	9.1	100.0	3.6

※ 1, 2, 5, 7번 항목에는 전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않은 편이다 2점, 보통 3점, 그런 편이다 4점, 매우 그렇다 5점을 부여하고, 역문항인 3, 4, 6, 8번 항목에는 전혀 그렇지 않다 5점, 그렇지 않은 편이다 4점, 보통 3점, 그런 편이다 2점, 매우 그렇다 1점을 부여한 후 계산함

## 3. 건강상태

### 건강 및 기능 상태

- 본인의 평소 건강 상태에 대한 평가는 5점 만점 기준 3.2점임
- 남성이며 연령이 낮고 비독거이며 학력과 소득이 높을수록 건강 수준 평가가 높음
- 신체 기능별 보조기 사용 비율은 시력, 씹기, 걷기, 청력 순으로 높음
- 신체 기능에 불편함이 없다고 응답한 비율은 걷기, 청력, 시력, 씹기 순서로 높음

표 1-14. 평소 건강 상태에 대한 주관적 평가 (단위 : %, 점)

Base	사례수 (명)	① 매우 건강하다	② 건강한 편이다	①+②	③ 보통이다	④ 건강이 나쁜 편	⑤ 건강이 나쁘다	④+⑤	계	평균 5점 만점
전체	(3,058)	3.6	40.1	43.8	29.8	21.7	4.7	26.4	100.0	3.2

※ 평균은 매우 건강하다 5점, 건강한 편이다 4점, 보통이다 3점, 건강이 나쁜 편이다 2점, 건강이 나쁘다 1점을 부여하여 계산함

표 1-15. 보조기 사용 여부 및 일상생활에서의 불편함 정도 (단위 : %)

구분	사례수 (명)	보조기 사용 여부			일상생활의 불편함 정도(보조기 착용시 착용 후)				
		사용하고 있다	사용하지 않는다	계	불편하지 않다	불편한 편이다	매우 불편하다	무응답	계
시력	(3,058)	55.7	44.3	100.0	59.4	37.2	3.1	0.2	100.0
청력	(3,058)	4.0	96.0	100.0	73.7	23.6	2.0	0.7	100.0
씻기	(3,058)	39.6	60.4	100.0	58.3	35.1	6.2	0.4	100.0
걸기	(3,058)	11.8	88.2	100.0	69.2	26.2	3.8	0.7	100.0

■ 만성 질환 현황

- 1인이 보유하고 있는 만성 질환 개수는 1.7개이며, 1개 응답자가 전체의 31.4%임
- 많이 앓는 질환은 고혈압(52.6%), 당뇨병(24.0%), 골관절염·류마티스(17.7%), 고지혈증(14.0%), 요통·좌골신경통(8.9%) 순서이며, 질환이 없는 경우는 19.3%임
- 요실금, 성병, 빈혈, 우울증 등은 치료율이 낮게 나타나고 있음
- 4개 이상 질환은 연령이 높고 독거, 학력이 낮고(무학 19.7%, 대졸 이상 4.7%) 소득이 낮은 경우(100만원 미만 16.5%, 400만원 이상 5.0%)에 그 비율이 높음

표 1-16. 보유하고 있는 만성질환 개수 (단위 : %, 개)

Base	사례수(명)	질환없음	1개	2개	3개	4개 이상	계	평균
전체	(3,058)	19.3	31.4	25.6	13.3	10.3	100.0	1.7

■ 식생활 및 운동 관리

- 대체로 모든 끼니를 거르는 일 없이 규칙적으로 다양한 식품군을 섭취하고 있음
- 항상 다른 사람과 함께 식사하는 경우 34.0%, 항상 혼자 식사하는 경우 21.3%임
- 항상 혼자 식사하는 경우는 독거(64.9%), 100만원 미만(43.7%), 무학(33.3%)임
- 전체 응답자의 62.6%가 꾸준히 운동을 하고 있음
- 남성(68.8%), 70대(65.1%), 학력이 높을수록 운동한다는 응답 비율이 높음

표 1-17. 규칙적인 식사 (단위 : %)

Base=전체	사례수(명)	항상 먹는다 (매일)	자주 먹는다 (주 5~6번)	가끔 먹는다 (주 3~4번)	거의안먹는다 (주 1-2번)	전혀 안먹는다	계
아침 식사	(3,058)	82.9	10.7	3.4	1.3	1.7	100.0
점심 식사	(3,058)	81.9	12.5	4.0	1.0	0.6	100.0
저녁 식사	(3,058)	84.6	11.4	3.3	0.5	0.2	100.0

표 1-18. 다양한 식품 섭취 (단위 : %)

Base=전체	사례수(명)	항상 먹는다 (매일)	자주 먹는다 (주 5~6번)	가끔 먹는다 (주 3~4번)	거의안먹는다 (주 1~2번)	전혀 안먹는다	계
곡류(밥·빵·국수 등)	(3,058)	82.0	12.1	3.4	2.2	0.2	100.0
채소류(김치 포함)	(3,058)	75.7	19.5	4.1	0.7	0.1	100.0
과일류	(3,058)	23.0	33.5	32.0	9.9	1.6	100.0
육류생선·달걀	(3,058)	11.6	27.8	39.7	20.0	0.8	100.0
우유 및 유제품	(3,058)	10.7	19.4	29.8	26.0	14.1	100.0

표 1-19. 혼자 식사하는 빈도 (단위 : %)

Base	사례수(명)	항상 혼자 식사한다	하루에 1~2번 혼자 식사한다	일주일 1~2번 혼자 식사한다	항상 다른 사람과 함께 식사한다	계
전체	(3,058)	21.3	27.0	17.7	34.0	100.0

표 1-20. 운동 여부 및 운동 빈도 (단위 : %)

운동 여부(Base=전체)				운동 빈도(Base=운동을 꾸준히 하는 경우)				
사례수 (명)	예	아니오	계	사례수 (명)	거의 매일한다	일주일 3~4번	일주일 1~2번	계
(3,058)	62.6	37.4	100.0	1,914	57.4	33.3	9.4	100.0

#### 장기요양보험제도 이용

- 장기요양보험제도에 대해서 알고 있는 경우는 전체 응답자의 41.6%임
- 연령이 낮고 학력과 소득이 높을수록 제도에 대한 인지도가 높음
- 86.3%는 아직 신청을 고려하지 않았고, 10.6%는 신청을 고려했으나 신청을 하지는 않은 상태이며, 실제 신청을 한 경우는 3.1%로 나타남

표 1-21. 장기요양보험 인지 여부 (단위 : %)

구 분	Base=전체				Base=장기요양보험제도를 알고 있는 경우				
	사례수 (명)	알고 있다	알지 못한다	계	사례수 (명)	신청을 고려하지 않았음	신청을 고려하였으나, 신청하지않음	신청을 고려하였고 신청하였다	계
전체	(3,058)	41.6	58.4	100.0	(1,273)	86.3	10.6	3.1	100.0

표 22. 장기요양보험 신청 결과 (단위 : %)

Base	사례수(명)	2등급	3등급	4등급	5등급	등급 외	계
장기요양보험신청자	(40)	12.3	32.4	15.3	10.0	30.0	100.0

## 4. 생활환경

### 낙상과 불편 요소

- 전체 응답자의 17.3%가 지난 1년 간 평균 1.7회의 낙상을 경험하였음
- 여성이며 독거이고 연령이 높고 학력과 소득이 낮은 경우 낙상 경험이 더 많음
- 낙상을 경험한 장소는 집 외부 52.2%, 집 내부 및 주변 52.5%로 나타남
- 낙상에 대비해 조심하고 있다는 응답 비율은 86.3%이며, 4점 만점 3.2점 수준임

- 외출 시 불편한 사항은 계단경사, 버스전철 승하차, 골목길 차량, 앉을 곳 부족함 3.3%의 순서로 나타남

표 1-23. 지난 1년 동안 낙상 경험 여부 (단위 : %, 회)

Base	사례수(명)	있다	없다	계	평균(회)
전체	(3,058)	17.3	82.7	100.0	1.7

표 1-24. 낙상 장소 : 복수응답 (단위 : %)

Base	사례수(명)	① 도로/길	② 횡단보도	①+② 집 외부	③ 집안/주변 계단	④ 집안 거실/마루	⑤ 집안 화장실	⑥ 집안 현관/마당	③+④+⑤+⑥ 집 내부	⑦ 기타
낙상경험자	(530)	50.1	2.1	52.2	19.4	17.1	9.8	6.2	52.5	10.6

표 1-25. 낙상을 대비한 일상에서의 조심성 정도 (단위 : %, 점)

Base	사례수(명)	① 매우 주의	② 약간 주의	①+②	③ 별로 주의안함	④ 전혀 주의안함	③+④	계	평균
전체	(3,058)	39.4	46.8	86.3	11.9	1.9	13.7	100.0	3.2

표 1-26. 외출 시 불편 사항 (단위 : %)

Base	사례수(명)	계단 경사로	버스전철 승하차	골목길 차량	앉을 곳 부족	정비되지 않은도로	주차 공간	배차 간격	기타	없음	계
전체	(3,058)	38.0	10.2	3.4	3.3	2.5	1.7	0.5	0.3	40.2	100.0

### ■ 거주 주택 안정성

- 주택의 안전성과 편리함에 대한 종합적인 평가 결과는 5점 만점 기준 3.5점임
- 실내구조(방배치·종류), 냉난방, 환기 등은 3.7점, 그 다음으로는 공간충분성 3.6점, 실내구조(문턱·계단) 3.5점, 방음 3.3점 화장실 2.8점의 순으로 점수가 높았음
- 화장실은 안전설비(미끄럼방지·안전손잡이 등)가 있다에 대해 그렇다는 응답 비율은 연령이 높고 비독거이며, 학력과 소득이 높은 경우 높게 나타남

표 1-27. 주택의 안전성과 편리함에 대한 평가 (단위 : %, 점)

Base=전체	사례수(명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통	④ 그런편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	계	평균 5점 만점
합 계	(3,058)	2.4	11.6	14.1	31.3	45.6	9.0	54.6	100.0	3.5
우리집 실내구조(방 배치와 종류)는 살기에 편하다	(3,058)	0.4	6.5	6.9	30.3	52.8	10.1	62.8	100.0	3.7
우리집 실내구조(문턱, 계단 등)는 안전하다	(3,058)	1.0	13.7	14.7	30.4	44.6	10.3	54.9	100.0	3.5
우리 집 화장실은 안전설비가 있다	(3,058)	12.8	28.4	41.2	29.3	22.8	6.7	29.5	100.0	2.8
우리집은 냉난방이 잘 된다	(3,058)	0.3	6.1	6.5	26.5	56.2	10.8	67.0	100.0	3.7
우리집은 환기가 잘 된다	(3,058)	0.5	5.5	6.0	25.5	56.5	12.0	68.5	100.0	3.7
우리집은 방음이 잘 된다	(3,058)	1.4	14.7	16.0	40.6	36.9	6.4	43.4	100.0	3.3
우리집은 사는 데 불편함이 없이 공간이 충분하다	(3,058)	0.5	6.6	7.1	36.7	49.1	7.0	56.1	100.0	3.6

## ■ 교통 수단 이용 및 운전

- 자주 이용하는 교통 수단은 지하철이며, 버스, 도보, 자가용 순서로 이용률이 높음
- 도심권은 지하철이나 버스 이용(80.5%) 응답률 가장 높고, 동북권은 지하철이나 버스 이용(47.3%) 응답률이 가장 낮음
- 전체 응답자의 16.2%가 현재 운전을 하고 있음
- 운전자의 32.3%가 운전하는 데에 어려움을 느끼고, 어려움의 내용으로는 시력 저하(야간 시력 포함) 74.8%, 반응 속도 저하, 길찾기, 청력 저하의 순서로 나타남
- 고령운전자 관리·지원 필요성에 대해 전체 응답자의 47.7%가 필요하다고 응답함
- 관리·지원 방안으로는 신체·인지기능검사 강화, 교통안전교육 강화, 고령운전자 차량 스티커, 면허증 반납 등의 순서로 동의하는 비율이 높았음

표 1-28. 주된 교통 수단 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	지하철	버스	도보	자가용	자전거	택시	오토바이	전동휠체어	기타	계
전체	(3,058)	34.6	25.7	24.5	8.9	2.9	2.0	0.8	0.3	0.4	100.0

표 1-29. 운전 경험 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	주 교통수단이 자가용인 경우	운전 경험			계
			현재 하고 있다	전에는 했으나 지금은 안 함	운전을 해본 적이 없다	
전체	(3,058)	8.9	16.2	17.1	66.7	100.0

표 1-30. 운전에서 어려움을 느낀 경험 (단위 : %)

구 분	Base=현재 운전하고 있는 경우				Base=운전을 하며 어려움을 느끼는 경우						
	사례수 (명)	어려움 느낌	어려움 느끼지 않음	계	사례수 (명)	야간 시력 저하	시력 저하	반응 속도 저하	길찾기 어려움	청력 저하	기타
전체	(496)	32.3	67.7	100.0	(160)	38.3	36.5	34.2	11.2	1.8	4.8

표 1-31. 고령자 운전에서 관리와 지원 필요성과 지원 내용에 대한 의견 (단위 : %)

구 분	Base=전체				Base=고령자 운전 관리/지원이 필요하다고 생각하는 경우						
	사례수 (명)	예	아니오	모르겠다	계	사례수 (명)	고령운전자 신체·인지 검사 강화	고령운전자 교통안전 교육 강화	고령운전자 차량스티커 배포/부착	고령운전자 면허증반납 제도 도입	기타
전체	(3,058)	47.7	26.2	26.1	100.0	(1,458)	58.4	37.6	26.1	22.9	0.5

## 5. 지역사회

### ■ 지역사회시설 이용 현황

- 현재 이용률은 의료기관, 상점시설, 야외공간, 휴식시설, 종교시설, 여가시설, 문화시설, 체육시설(11.4%)의 순서로 높게 나타남
- 향후 이용 의향은 의료기관, 여가시설, 상점시설, 야외공간, 휴식시설, 문화시설, 체육시설, 종교시설의 순서로 높게 나타남



- 여가시설, 야외공간, 체육시설, 상점시설은 매일 이용한다는 응답자 비율이 높음
- 의료기관은 월 1~2회, 종교시설은과 상점시설은 주 1~2회 이용하는 경우가 많음
- 이동 시간이 많이 걸리는 시설은 문화시설, 종교시설, 의료기관 등으로 나타남
- 이동 시간이 적게 걸리는 시설은 여가시설, 상점시설, 휴식시설 등으로 나타남
- 지역사회시설 이용 만족도는 모든 유형에 5점 만점 기준 3.9~4.3점의 점수 분포를 보이며, 종교시설 점수가 가장 높고, 상점시설(기타 제외) 점수는 가장 낮음

표 1-32. 지역사회시설 이용 여부 및 이용 의향 (단위 : %)

구 분	이용 여부 (Base=전체)				이용 의향 (Base=이용하지 않는 경우)			
	사례수(명)	이용함	이용안함	계	사례수(명)	있다	없다	계
의료기관	(3,058)	95.1	4.9	100.0	(151)	73.9	26.1	100.0
여가시설	(3,058)	42.6	57.4	100.0	(1,756)	34.7	65.3	100.0
문화시설	(3,058)	13.1	86.9	100.0	(2,658)	24.1	75.9	100.0
체육시설	(3,058)	11.4	88.6	100.0	(2,709)	23.1	76.9	100.0
야외공간	(3,058)	81.1	18.9	100.0	(578)	34.0	66.0	100.0
종교시설	(3,058)	51.1	48.9	100.0	(1,496)	15.1	84.9	100.0
상점시설	(3,058)	89.8	10.2	100.0	(313)	34.3	65.7	100.0
휴식시설	(3,058)	61.4	38.6	100.0	(1,180)	26.5	73.5	100.0

표 1-33. 지역사회시설 이용 빈도 및 이동 시간 (단위 : %, 분)

Base=전체	사례수(명)	거의매일	주1~2회	월1~2회	년4~6회	년1~3회	무응답	계	이동시간 (편도)
의료기관	(2,907)	2.9	10.2	48.9	28.3	9.6	0.2	100.0	21.2
여가시설	(1,302)	64.3	28.9	5.2	1.0	0.3	0.3	100.0	12.5
문화시설	(400)	5.3	16.2	21.3	30.4	26.9	0.0	100.0	24.1
체육시설	(349)	37.3	51.1	8.3	2.3	1.1	0.0	100.0	17.1
야외공간	(2,480)	43.0	42.1	12.6	1.7	0.4	0.2	100.0	16.0
종교시설	(1,562)	5.9	71.1	7.7	7.4	7.6	0.3	100.0	23.7
상점시설	(2,745)	14.6	65.6	17.9	1.1	0.5	0.2	100.0	12.8
휴식시설	(1,878)	2.7	28.7	40.9	21.7	5.9	0.1	100.0	15.1
기타시설	(11)	19.8	26.6	0.0	9.4	44.3	0.0	100.0	20.8

표 1-34. 지역사회시설 이용 만족도 (단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	① 매우 만족	② 대체로 만족	①+②	③ 그저 그렇다	④ 대체로 불만	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름 무응답	계	평균 점수
의료기관	(2,907)	24.9	60.9	85.8	11.0	2.7	0.1	2.9	0.3	100.0	4.1
여가시설	(1,302)	34.4	58.0	92.5	5.1	2.0	0.2	2.1	0.3	100.0	4.2
문화시설	(400)	28.2	56.7	84.8	10.6	3.0	0.3	3.3	1.3	100.0	4.1
체육시설	(349)	34.5	56.4	90.9	4.1	3.0	0.6	3.5	1.5	100.0	4.2
야외공간	(2,480)	31.1	57.9	89.0	7.8	1.9	0.2	2.1	1.1	100.0	4.2
종교시설	(1,562)	39.4	49.9	89.3	7.1	1.6	0.4	1.9	1.7	100.0	4.3
상점시설	(2,745)	24.1	57.3	81.4	15.3	2.0	0.1	2.1	1.3	100.0	4.0
휴식시설	(1,878)	25.2	57.3	82.5	12.8	2.9	0.2	3.1	1.6	100.0	4.1
기타시설	(11)	17.2	47.6	64.8	25.5	0.0	0.0	0.0	9.7	100.0	3.9

※ 평균은 매우 만족에 5점, 대체로 만족에 4점, 그저 그렇다에 3점, 대체로 불만에 2점, 매우 불만족에 1점을 부여하여 산술평균한 점수임

## 지역사회 애착도

- 응답자의 지역사회 애착도는 5점 만점 기준 3.3점임
- 문항별 점수는 2.7점에서 3.7점 사이에 분포하여 응답의 편차가 있음
- 권역별로는 서남권(31.3점), 동남권(30.2점), 동북권(29.7점), 서북권(29.6점), 도심권(27.9점)의 순서로 점수가 높은 것으로 나타남

표 1-35. 지역사회 애착도 : 문항별 응답 비율 및 평균값 (단위 : %)

Base=전체		사례수 (명)	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은편 이다	①+②	③ 보통이 다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	계	평균 5점 만점
인식	1) 누가 우리 동네에 대해서 묻는다면 우리 동네에 대해 많은 것을 이야기해줄 수 있다	(3,058)	0.9	8.4	9.3	37.2	45.3	8.2	53.5	100.0	3.5
	2) 우리 동네에 사는 것을 자랑스럽게 이야기한다	(3,058)	1.0	10.4	11.4	41.6	39.7	7.4	47.1	100.0	3.4
전체성	3) 우리 동네는 다른 어떤 곳보다 살기 좋다	(3,058)	0.3	4.9	5.2	32.0	52.4	10.4	62.8	100.0	3.7
	4) 우리 동네는 내가 하고 싶은 일을 하면서 살기에 가장 좋은 곳이다	(3,058)	0.2	4.5	4.7	33.6	51.2	10.5	61.7	100.0	3.7
	5) 내 생활의 많은 부분이 우리 동네를 중심으로 이루어진다	(3,058)	0.6	7.2	7.8	29.4	48.4	14.4	62.8	100.0	3.7
	6) 다른 곳으로 떠날 기회가 생긴다 해도 우리 동네에서 계속 살 것이다	(3,058)	0.6	9.0	9.6	33.3	48.8	8.3	57.1	100.0	3.6
친밀성	7) 우리 동네 사람들 한사람 한사람을 잘 알고 있다	(3,058)	3.9	22.0	25.9	38.8	31.2	4.1	35.3	100.0	3.1
	8) 나는 우리 동네 일에 적극적으로 참여한다	(3,058)	9.7	30.4	40.1	34.1	23.3	2.6	25.9	100.0	2.8
	9) 나는 마을 내 친목 모임에 적극적으로 참여한다	(3,058)	12.7	29.0	41.7	33.9	21.8	2.6	24.4	100.0	2.7

※ 평균점수는 전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않은 편이다 2점, 보통 3점, 그런 편이다 4점, 매우 그렇다 5점을 부여한 후 계산함

## 6. 여가문화

### 여가문화 활동 현황

- 총 29가지 활동 중 1인당 평균 5.5가지의 여가문화 활동에 참여하고 있음
- TV시청이 포함된 취미오락활동 참여율이 가장 높았고, 다음으로 휴식활동, 사회관계활동, 스포츠활동, 관광활동, 관람활동의 순서로 나타남
- 자원봉사활동은 단순한 노력 봉사 활동 형태로 참여하고 있는 경우가 가장 많았음

표 1-36. 최근 3개월 동안의 여가문화 활동 개수 (단위 : %, 개)

Base	사례수(명)	1~3개	4~5개	6~7개	8개 이상	계	평균
전체	(3,058)	17.5	38.1	27.2	17.2	100.0	5.5

표 1-37. 최근 3개월 동안의 여가·문화 활동 분야 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	취미 오락 활동	휴식 활동	사회 관계 활동	스포츠 활동	관광 활동	관람 활동	문화 예술 활동	자원 봉사 활동	학습 활동	기타 활동
전체	(3,058)	99.1	91.0	87.4	64.8	36.8	26.6	5.6	4.4	3.2	0.0

표 1-38. 자원봉사활동 참여 방식 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	단순한 노력봉사활동	지식과 기술을 활용한 봉사활동	전문성을 활용한 봉사활동	계
자원봉사활동 하는 경우	(113)	86.7	9.8	3.4	100.0

■ 노인여가시설 이용 현황

- 노인복지관은 전체 응답자의 19.4%, 경로당은 30.2%가 이용하고 있음
- 경로당은 연령이 높고 학력이 낮은 경우 이용 응답률이 높음
- 서북권은 노인복지관 이용률이 26.5%로 가장 높고, 동남권은 경로당 이용률이 36.8%로 가장 높게 나타남
- 노인복지관은 주 1~2회 이용 응답이 44.6%로 가장 많은데 비하여, 경로당은 거의 거의 매일 이용한다는 응답이 74.0%로 가장 많음
- 노인복지관을 이용하지 않는 응답자의 28.1%, 경로당을 이용하지 않는 응답자의 21.5%는 향후 이러한 시설을 이용할 의향이 있다고 응답함
- 만족도 조사 결과 노인복지관 평균 5점 만점 기준 3.92점, 경로당은 3.88점임
- 노인복지관은 시설환경에 대한 불만이 응답이 가장 많았고, 경로당은 프로그램 구성에 대한 불만 응답이 가장 많았음

표 1-39. 노인여가시설 이용 여부 (단위 : %)

Base	사례수(명)	노인복지관 이용 여부			경로당 이용 여부		
		예	아니오	계	예	아니오	계
전체	(3,058)	19.4	80.6	100.0	30.2	69.8	100.0

표 1-40. 노인여가시설 이용 빈도 (단위 : %)

노인복지관 이용 빈도(Base=노인복지관 이용자)							경로당 이용 빈도(Base=경로당 이용자)						
사례수 (명)	거의 매일	주 1~2회	월 1~2회	년 4~6회	년 1~3회	계	사례수 (명)	거의 매일	주 1~2회	월 1~2회	년 4~6회	년 1~3회	계
(592)	32.9	44.6	18.2	2.9	1.4	100.0	(924)	74.0	21.7	3.0	0.5	0.8	100.0

표 1-41. 노인여가시설 향후 이용 의향 (단위 : %)

Base=노인복지관 미이용자				Base=경로당 미이용자			
사례수(명)	의향있다	의향없다	계	사례수(명)	의향있다	의향없다	계
(2,466)	28.1	71.9	100.0	(2,134)	21.5	78.5	100.0

표 1-42. 노인여가시설 세부 항목별 만족도 (단위 : %, 점)

세부 항목		사례수 (명)	① 매우 만족	② 대체로 만족	①+②	③ 보통	④ 대체로 불만	⑤ 매우 불만	④+⑤	계	평균 (점)
노인 복지관 평균 3.92점	시설환경	(592)	20.9	58.6	79.5	14.4	5.9	0.2	6.1	100.0	3.9
	프로그램 구성	(592)	21.4	49.3	70.7	24.5	4.6	0.2	4.7	100.0	3.9
	이용자와 관계	(592)	20.4	50.9	71.2	24.7	3.9	0.2	4.1	100.0	3.9
	물리적 접근성	(592)	20.3	54.8	75.1	20.5	4.2	0.2	4.3	100.0	3.9
	금전적 부담	(592)	25.4	52.5	77.9	16.2	4.8	1.0	5.8	100.0	4.0
경로당 평균 3.88점	시설환경	(924)	19.1	57.9	76.9	17.9	5.0	0.2	5.2	100.0	3.9
	프로그램 구성	(924)	17.1	43.6	60.7	32.7	5.9	0.6	6.5	100.0	3.7
	이용자와 관계	(924)	22.5	52.8	75.3	18.4	5.3	1.0	6.3	100.0	3.9
	물리적 접근성	(924)	23.6	54.2	77.7	16.8	4.4	1.0	5.4	100.0	3.9
	금전적 부담	(924)	25.6	55.0	80.6	13.4	5.6	0.5	6.0	100.0	4.0

※ 평균은 매우 만족한다 5점, 만족한다 4점, 보통이다 3점, 불만족한다 2점, 매우 불만족한다 1점을 부여한 후 계산하였음

## 7. 정보이용

### ■ 정보 이용 실태와 욕구

- 노인들이 가장 자주 접하는 정보와 가장 알고 싶어하는 정보의 우선 순위는 건강 및 질병, 경제적 지원, 일자리, 요양제도, 여가활동, 주거환경 등의 순서로 나타남
- 요양제도 정보는 80세 이상(9.2%)에서, 경제지원 정보는 가구 소득 100만원 미만인 경우(19.6%), 일자리 정보는 100만원대(12.3%)의 특성을 가진 응답자의 응답 비율이 높음
- 주거환경 정보는 동남권 거주자(4.4%)와 독거의 경우(4.2%), 장례죽음 정보는 400만원이상 소득의 경우(3.1%), 80세 이상(3.0%), 서북권 거주자(3.0%), 무학(2.9%)인 경우 비교적 높은 응답률을 보임

표 1-43. 평소 가장 자주 접하는 정보(1순위) (단위 : %)

Base	사례수 (명)	건강 질병	경제 지원	일자리	요양 제도	여가 활동	주거 환경	민생 침해	양육 정보	장례 죽음	은퇴 준비	기타	계
전체	(3,058)	54.3	17.2	12.6	4.0	3.9	2.8	1.9	1.0	0.9	0.5	0.9	100.0

표 1-44. 가장 알고 싶은 정보(1순위) (단위 : %)

Base	사례수 (명)	건강 질병	경제 지원	일자리	요양 제도	여가 활동	주거 환경	장례 죽음	은퇴 준비	민생 침해	양육 정보	기타	계
전체	(3,058)	53.1	16.4	10.9	5.8	5.2	3.2	1.9	1.5	0.6	0.6	0.7	100.0

### ■ 정보 매체 이용 현황

- 자주 이용하는 정보 매체는 텔레비전, 주위사람, 신문, 인터넷의 순임
- 주위사람을 통한 정보는 여성, 80대 이상, 무학, 100만원 미만에서 이용률이 높음
- 신문과 인터넷은 남성, 60대, 대졸 이상이며 소득이 높은 경우 이용률이 높음
- 공공기관의 게시물은 무학, 도심권 거주자의 경우 이용률이 높음

- 정보 매체에 대한 믿음은 텔레비전, 주위사람(1순위 24.8%, 복수응답 65.4%), 신문, 공공기관 게시물, 공공기관 전화 및 방문 문의, 인터넷의 순서로 높음

표 1-45. 필요한 정보를 얻기 위해 가장 자주 이용하는 방법(1+2순위) : 복수응답 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	텔레 비전	주위 사람	신문	인터넷	공공 게시물	라디오	홍보 우편물	전화및 방문	책,잡지	기타
전체	(3,058)	91.7	69.4	11.5	6.1	6.1	4.8	3.9	3.2	1.4	0.4

표 1-46. 가장 믿음이 가는 정보 습득 방법(1+2순위) : 복수응답 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	텔레 비전	주위 사람	신문	공공 게시물	전화및 방문	인터넷	라디오	홍보 우편물	책,잡지	기타
전체	(3,058)	81.6	65.4	12.7	12.3	10.9	5.7	3.8	3.4	1.9	0.5

## 8. 존중보호

### ■ 범죄 위험과 연령 차별 경험

- 범죄 유형별로 재산 범죄, 사기성 물건 구매, 보이스 피싱, 폭력 및 강력 범죄의 순서로 응답자 피해 경험이 많음
- 재산 범죄는 학력이 높고 도심권 및 동남권 거주자인 경우, 폭력 및 강력 범죄는 독거인 경우와 서남권에서, 사기성 물건 구매는 여성인 경우, 보이스 피싱은 학력이 높고 동북권인 경우 피해 경험률이 높게 나타났음
- 전체 응답자의 12.3%가 연령 차별의 경험이 있다고 응답함
- 차별 경험은 남성이며 혼자 살고 동남권 거주자인 경우 상대적으로 많았음
- 차별을 경험한 상황은 대중교통, 상업시설, 직장이나 일하는 곳, 공공기관, 의료시설, 가족에 의한 것의 순서로 그 비율이 높음
- 노인 권익 보호를 위한 전문 기관은 전체 응답자의 14.1%가 알고 있다고 응답함
- 남성이고 연령이 낮으며 학력과 소득이 높은 경우 인지율이 높게 나타났으며, 권역별로는 서북권의 인지율이 가장 높았고, 동북권의 인지율은 가장 낮았음
- 노인이 생각하는 적정한 노인 연령의 기준 71.0세임
- 연령이 높을수록 그리고 소득 수준이 높을수록 연령 기준도 높게 제시하였음

표 1-47. 피해 경험 여부 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	재산 범죄			폭력 및 강력 범죄			사기성 물건 구매			보이스 피싱		
		있다	없다	계	있다	없다	계	있다	없다	계	있다	없다	계
전체	(3,058)	3.3	96.7	100.0	0.8	99.2	100.0	1.9	98.1	100.0	1.5	98.5	100.0

표 1-48. 나이로 인한 차별 경험 여부와 차별을 경험한 상황 (단위 : %)

Base=전체				Base=나이로 인한 차별 경험자							
사례수 (명)	있다	없다	계	사례수 (명)	대중교통 이용 시	상업시설이 용 시	직장이나 일하는곳	공공기관 이용 시	의료시설 이용 시	가족에 의해	기타
(3,058)	12.3	87.7	100.0	(377)	36.5	35.3	26.7	12.8	9.5	7.1	3.2

표 1-49. 노인 권익 보호를 위한 상담센터 및 노인 보호 전문기관 인지 여부 (단위 : %)

Base	사례수(명)	알고 있다	모른다	계
전체	(3,058)	14.1	85.9	100.0

표 1-50. 노인 구분 기준 연령 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	60~69세	70~75세	75~79세	80세 이상	계	평균
전체	(3,058)	14.9	62.1	15.5	7.5	100.0	71.0

## ■ 죽음에 대한 대비

- 죽음에 대비해서 준비를 하고 있는 경우는 전체 응답자의 24.0%임
- 준비 사항으로는 묘지, 상조회, 수의, 유서 작성, 죽음 관련 교육 수강 등의 순서로 응답률이 높게 나타남
- 죽음 준비를 하지 않는 경우에 대해서는 여성으로 연령이 낮고, 혼자 살며, 학력과 소득이 낮은 경우에 그 비율이 높았음
- 전체 응답자의 73.9%는 희망 장례방법에 대해 응답하였으나, 26.1%는 결정 못함
- 희망하는 장례 방법으로는 화장 후 납골당, 화장 후 산골, 화장 후 자연장, 매장 순서로 응답 비율이 높았음 화장 방식을 원하는 경우는 전체 응답자의 60.2%임
- 생명 연장을 위한 의료 행위에 대한 의견에서는 고령이고 질병을 앓아온 기간이 오래되었다면 의료 행위는 불필요하다는 의견이 전체 응답자의 48.5%를 차지함
- 의료 행위가 꼭 필요하다는 데에는 대졸자이며 소득이 높을수록 응답률이 높았음
- 전체 응답자 중에서 최근 1년 동안 자살을 생각해본 경우는 4.1%임
- 자살 생각은 연령이 낮고 혼자 살며, 학력과 소득이 낮을수록 그 비율이 높아짐
- 자살을 생각한 이유로는 경제적 문제, 건강문제, 외로움(24.6%), 가족이나 지인과의 갈등, 가족이나 지인의 사망의 순서로 응답 비율이 높게 나타남
- 본인의 고독사 가능성 정도에 대한 평가 결과는 5점 만점 기준 2.7점임
- 여성으로 혼자 살며 연령이 높고 학력과 소득이 낮을수록 그리고 동남권인 경우 고독사 가능성에 대한 평가 점수가 높게 나타남
- 고독사에 대비하고 있는 경우는 전체 응답자의 5.8%이고 7.1%는 준비하고 싶어도 어떻게 준비해야 하는지 모른다고 응답하였음
- 고독사에 대한 대비 내용으로는 가까운 사람들과 지속적으로 연락을 하는 것, 가까이 사는 사람들에게 들려다봐 줄 것을 부탁하는 것, 전문적인 전화 안부서비스를 받는 것, 안전장치를 설치하는 것의 순으로 응답률이 높게 나타났음

표 1-51. 죽음에 대비한 준비 사항 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	묘지 (납골당등)	상조회 가입	수의	유서 작성	죽음 관련 교육 수강	기타	준비하고 있지 않다
전체	(3,058)	10.2	10.0	5.1	1.1	0.8	1.0	76.0

표 1-52. 희망하는 장례 방법 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	① 화장 후 납골당	② 화장 후 산골	③ 화장 후 자연장	①+②+③ 화장	매장	시신 기증	아직 결정 못함	계
전체	(3,058)	32.0	16.4	11.8	60.2	11.5	2.1	26.1	100.0

표 1-53. 생명 연장 의료 행위에 대한 의견 (단위 : %)

Base	사례수 (명)	고령이고 질병이 오래되었다더라도 의료행위는 꼭 필요	고령이고 질병이 오래되었다면 의료행위는 불필요	자식들이 결정할 문제이다	잘 모르겠다 생각해 본 적 없다	계
전체	(3,058)	20.0	48.5	11.4	20.1	100.0

표 1-54. 자살 생각 여부와 이유 (단위 : %)

Base=전체				Base=자살 생각 경험자							
사례수 (명)	있다	없다	계	사례수 (명)	경제적 문제	건강 문제	외로움	가족지인 과의갈등	가족지인 사망	기타	계
(3,058)	4.1	95.9	100.0	(127)	31.2	25.5	24.6	9.2	4.7	4.8	100.0

표 1-55. 본인의 고독사 가능성 정도 (단위 : %, 점)

Base	사례수 (명)	① 매우 높다	② 높은 편이다	①+②	③ 보통이다	④ 낮은 편이다	⑤ 매우 낮다	④+⑤	계	평균 5점 만점
전체	(3,058)	4.2	16.0	20.2	37.2	27.3	15.3	42.6	100.0	2.7

표 1-56. 고독사에 대비한 준비 사항 (단위 : %)

Base=전체					Base=고독사에 대비하고 있는 경우					
사례수 (명)	준비 하고 있음	준비 하지 않음	준비 방법 모름	계	사례수 (명)	가까운 사람들과 연락지속	가까이사는 사람들에게 보줄것부탁	전문적인 전화안부 서비스받음	안전장치 (반응센서, CCTV)설치	기타
(3,058)	5.8	87.1	7.1	100.0	(177)	80.0	23.9	5.0	1.7	4.3

## 제4장 결론

### ▣ 정책적 제언

- 본 연구에서는 연령별 차이를 알아보기 위해 60대, 70대, 80대 이상의 세 분류로 나누어서 분석했는데, 그 결과 연령대별로 생활 특성이 매우 상이하다는 점이 밝혀졌고, 이러한 결과를 통해서 65세 이상 노인을 하나의 집단으로 간주하기 보다는 연령대별 접근 방안을 달리해야 함을 할 수 있었음
- 혼자 사는 경우는 거의 모든 주제에서 위험에 노출된 정도가 높아 가장 취약한 상태에 놓여있음을 알 수 있었고, 이에 따라 독거가구에 대한 지원 정책은 더욱 더 강화될 필요가 있음
- 학력과 소득이 낮은 경우는 모든 상화에 취약함을 의미하고 있어서, 저소득층에 대한 지속적인 지원 노력은 매우 중요하며, 적절한 정보 제공의 노력 또한 매우 필요한 요소라고 볼 수 있음
- 기초 분석 수준의 본 연구에서는 지역별 차이에 있어서 서울시를 크게 5대 권역으로 나누어 접근하였는데, 많은 분석 내용에서 권역별 차이가 두드러지게



보이는 경우가 많았음

- 이에 따라 각 지역에서는 그 지역의 현안과 노인의 욕구를 밝혀내고자 하는 노력을 지속해야 할 필요가 있으며, 그리고 그 지역의 특성에 기반하여 보다 세부적인 정책을 수립하고자 하는 노력을 기울여야 할 것임

#### ■ 연구의 의의

- 노인의 생활상을 알아보기 위한 설문을 구성하는 데에 있어서 WHO 가이드 8대 영역 내용을 충분히 활용하였기에, 다양한 영역에 대한 폭넓은 접근이 가능하였음
- 65세 노인 인구만을 그 대상으로 하여, 3,000사례 이상의 충분한 표본수를 확보할 수 있었고, 이를 통해 대표성있는 연구 결과를 도출해낼 수 있었음
- 고령친화 체감도를 중심으로 운영되어오던 서울시 노인실태조사를 보다 다양한 내용과 방식으로 운영할 수 있는 토대를 마련하여 정책 활용성을 높일 수 있었음
- 최근 관심의 대상이 되고 있는 다양한 노인복지 현안에 대해 접근하여 관련 자료를 수집할 수 있었고, 이를 통해 정책적 대안 마련의 기초를 제공할 수 있을 것으로 생각됨

#### ■ 연구의 한계

- 면접원이 직접 가구를 방문하는 방식으로 조사를 진행했기 때문에, 지역사회 내에 거주하는 활동성 있는 노인이 기본적인 조사 대상이 되었고, 이에 따라 시설에 거주하거나 응답이 어려운 노인의 경우에는 그 대상에서 배제되었음
- 이에 따라 추후 부가 조사 등을 통해 시설 노인 또는 활동성이 저하된 노인에 대한 실태 파악을 위한 노력이 이루어질 필요가 있음
- 각 주제별로 다양한 인구학적 변인 및 변수 간의 분석을 통한 보다 심층적인 연구가 필요하며, 이는 후속 연구를 통해서 이루어지기를 바램
- 각 설문은 주어진 보기에 응답하는 방식으로 구성되어 있었기 때문에, 각 사안에 대해서 노인들의 심층적인 의견을 반영하기에는 어려움이 있었으며, 이에 따라 각 주제별로 질적 연구를 통한 보완의 노력이 지속될 필요가 있음



## 2. 서울시 저소득층의 가계건전성을 위한 소비실태 분석

연구책임자 : 김세림 연구원

## 1. 연구개요

### 1) 연구 배경 및 목적

#### ■ 새로운 위기집단, 청년에 대한 사회안전망 필요

- 서울시는 『서울특별시 청년 조례 제정(서울특별시조례 제6090호, 2015.1.)』, 『2020 청년정책 기본계획(2015.9.)』 수립을 통해 청년 문제를 공론화하고 적극적 대응 착수
- 청년에 대한 실효성 있는 정책 마련을 위해서는 이들에 대한 실태 파악 등 심층적 진단 필요

#### ■ 가계건전성 악화로 인한 저소득 청년의 생활 불안정 심각성 대두

- 생애 주기 상 청년은 노동시장에 첫 진입하여 주도적으로 가계 관리 시작. 소비지출금융 패턴을 통해 평가되는 가계건전성은 현재는 물론 미래의 경제적 복지 수준에 영향을 줌
- 저소득 청년은 저소득-고비용-저신용의 패턴으로 가계경제 악화 경로를 가지게 되는데 청년기의 가계건전성 악화는 지속기간이 장기화 될수록 회복 가능성 낮음
- 저소득 청년의 금융을 포함한 소비지출 패턴 등 실태를 파악하고, 가계건전성 향상을 위한 대책 마련 필요

#### ■ 제도로부터 사각지대에 있는 청년의 소비 실태에 대한 기초자료 구축

- 저소득 청년의 소비실태 분석을 통해 이들의 문제 및 욕구를 규명하고 이에 대한 대책 마련 필요

#### ■ 서울시 저소득 청년의 소비 및 경제생활 실태를 파악하여, 가계건전성을 저해하는 요인을 심층적으로 분석하여 그에 따른 지원방안 마련을 위한 기초자료로 활용함을 목적으로 함

### 2) 연구 방법 및 구성

- 관련 문헌 검토를 통해 청년 및 가계건전성의 개념을 수립하고, 이를 측정하기 위한 조사표를 개발. 설문조사 및 인터뷰를 통해 서울시 저소득 청년의 소비, 소득, 자산, 부채, 가계관리역량 등을 조사. 조사 결과를 심층적으로 분석함

## 2. 관련 문헌 검토

### 1) 가계건전성의 개념

■ '경제적 복지(economic welfare)는 가계의 욕구를 충족시키고 행복한 삶을 누릴 만한 경제적으로 적정한 상태', 즉 가진 욕구를 경제적으로 얼마나 충족시킬 수 있는가(강이주 외, 2006)

- 경제학자들에 의해 '물질적 자원을 지배하는 능력'으로 이해되었으나 사실상 경제적 복지는 자기 스스로 판단하는 측면이 포함되어 있다고 봄(Strumple, 1973; 이소정, 2007 재인용)

<표 2-1> 경제적 복지의 개념 정리

분류 개념	객관적인 경제복지		→	주관적인 경제복지	
	절대적 기준	절충적 기준		상대적 기준	상대적 기준
평가기준	가계소득	경제자원의 적정도		상대적 박탈감	
	가계자산	경제적 안정도			
	소비지출 구조	재정적 안전도			
	소득의 안정도				

\* 출처 : 강이주 외(2006)의 자료를 일부 수정함

- 주로 경제적 복지의 판단 기준으로 소득, 자산, 소비지출 등 객관적 지표를 주로 사용하였으나, 객관적인 경제적 상황이 같다고 하더라도 주관적인 측면을 고려하였을 때 개인의 경제적 복지는 다르게 평가될 수 있음. 또한 현재 객관적인 상황이 같다고 하더라도 주관적인 경제복지의 차이에 따라 향후 경제적 복지는 달라질 수 있음
- 사전적 의미로서의 가계재무건전성이란 가계의 재정상태를 평가하는 지표. 가계가 재정적 위협에 직면했을 때 그것을 충분히 막을 수 있고, 그 이전의 수준으로 재정상태를 유지할 수 있는 재정구조를 갖고 있는지에 대한 사항으로 위협에 대비한 가계의 재정구조를 평가하는 지표로 정의함(정운영·황덕순, 2002)

■ 가계건전성이란? 가계의 수입 및 지출의 관리를 통해 현재는 물론 장기적으로 가구의 경제적 복지를 확보할 수 있는 상태. 경제적 복지의 하위요소인 적정성(adequacy), 안정성(stability)과 안전도(security)의 적절한 균형상태의 개념으로 접근하고자 함

- 가계적정성(adequacy) : 경제적 표준과 실제 현실의 차이
- 가계안정성(stability) : 일정한 경제적 수준이 지속되는 상태

- 가계안전도(security) : 닥쳐올지 모르는 경제적·재정적 위기의 대처 정도

## 2) 가계건전성의 측정 지표

### ■ 객관적 지표

- 소득 : 가처분 소득, 소득의 규칙성과 안정성 중심으로 측정
- 소비지출패턴 : 소비란 가구 혹은 개인의 효용극대화를 위해 직접적으로 재화나 서비스를 구매하여 사용하는 것을 의미
  - 소비지출과 비소비지출(직접 소비가 아닌 세금, 공과금 과태료 등)로 크게 분류
  - 항목별 분류 : 지출비목을 병렬적으로 구성  
ex> 식료품비, 주거비, 광열수도, 가구·가사용품 등
  - 욕구에 따라 분류 : 필수재, 사치재 등 구분
- 자산
  - 현금(화폐)자산, 고정자산, 투자자산, 기타 전세보증금 등
  - 저축 및 투자
- 부채
  - 시간의 개념 적용 : 단기부채(신용카드, 공공요금·관리비 연체), 장기부채(부동산대출, 신용대출, 차할부금 등)
  - 부채의 질적 평가 : 은행권 대출, 대부업 대출, 지인으로부터 빌린 돈 등  
→ 단순히 자산과 부채를 별도로 측정하여 판단하기 보다는, 자산과 부채의 비교·소득과 부채의 비교를 통해 가계건전성 측정

### ■ 주관적 지표

- 개인금융역량 : 소비자역량, 재무관리역량, 금융역량 등의 용어 혼용
  - 소비자역량 : 경제시스템 안에서 생존하기 위하여 개인에게 필요한 지식과 기능을 의미하며, 소비자의 욕구를 충족시킬 수 있는 잠재력을 갖는 개인의 속성 즉, 기능, 지식, 태도로 정의(이기춘, 1999)
  - 금융역량 : 건전한 재무 의사결정을 내리고 궁극적으로 개인의 금융복지를 달성하기 위해 필요한 의식, 지식, 기술, 태도와 행동의 조합(OECD INFE, 2011)
  - 소비자 재무관리역량의 구성요인 : 지식, 태도, 기능 등
  - 금융이해도(Beverly, 2008): 금융에 관한 개인의 지식과 기술을 포함한 개념. 저축이나 자산형성에 영향을 미침
  - 금융심리적 변수(Beverly, 2008) : 금융행위에 영향을 미침. 미래지향성, 저축 동기, 저축 능력에 대한 믿음.
  - 사회적 연결망 : 가족친지 등의 적극적 태도, 과소비에 대한 통제력 등에 영향을 미침

<표 2-2> 가계건전성의 측정 방법

구분	객관적인 방법	주관적인 방법
개념	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가계의 소득, 저축, 자산, 부채의 절대액 측정(박명숙, 2003)</li> <li>- 일반적으로 화폐소득, 소비지출, 순자산 등 재정자원을 통해 측정</li> <li>- 소득, 소비, 자산, 부채액의 비교를 통한 가계의 경제적 자원 적정성 파악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가계의 경제적 조건 및 재정자원 관리에 관한 심리적 성향</li> <li>- 소득적정감, 저축안정성향, 부채위험성향(정미선 외, 2008)</li> <li>- 지출 및 저축계획 수준, 세금 및 대출상환금 파악, 자산규모 파악, 중장기적 발생 지출에 대한 준비 수준, 돈에 대한 스트레스(장동호, 2015)</li> </ul>
방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계측조사 방법(budget approach)</li> <li>- 지출조사 방법(expenditure survey approach)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의견조사(opinion survey)방법 주로 사용</li> </ul>

### 3) 가계건전성 평가지표

#### ■ 가계재정상태 측정

- **도출방식 = 총소비지출액 / 가처분소득**
  - 적자가구(소득<소비) : 전체소득/전체소비가 1미만인 경우
  - 소득=소비가구전체 : 소득/전체소비가 1인 경우
  - 흑자가구(소득>소비) : 전체소득/전체소비가 1초과인 경우

#### ■ 자산부채 위험을 분석

- **단순부채부담비율** : 점유부동산 자산을 포함한 가처분 가능한 총자산 대비 총부채의 비율
  - 도출방식 = 총부채/총자산

#### ■ 주거비 부담 비율 분석

- **소득 대비 주거비율(RIR, rent index ratio)**: RIR(Rent Index Ratio)은 월소득 대비 임대료 비율로, 주택 정책의 주거비 부담능력 지표로 사용. 일반적으로 20% 이상이면 주거부담율이 높은 편에 속함
  - 도출방식 = [(월세+월부동산담보대출원리금+주거관리비)\*12] / 연간 총소득
- **소비 대비 주거비율(슈바베 지수, Schwabe Index(H. Schwabe, 1868; 성영애, 2015 재인용))**: 가계의 총소비지출에서 주거 비용(가계의 총소비지출에서 전월세

비용이나 주택 관련 대출상환금 등)가 차지하는 비율. 슈바베지수는 빈곤의 척도로 사용되는데, 슈바베지수가 25%가 넘으면 빈곤층에 속함. 저소득층일수록 슈바베지수는 높음(성영애, 2015)

- 대출방식1 : 전세가 임대유형에 많은 부분을 차지하기 때문에 부동산 담보대출도 포함 = (월세+부동산담보대출원리금+주거관리비)/월 총소비액

#### 4) 관련 문헌 검토

- 가계부채는 가계소비에 음의 상관관계를 가짐(김지영 외, 2015)
- 빈곤가구의 소비패턴은 경제적 특성보다는 가구특성, 가구주특성, 사회적 특성이 유의미한 영향을 미침(정원오 외, 2011)
- 동일한 생애주기에 있는 가구라도 가구유형이 다를 경우 소득과 소비지출 양식에 차이가 있음(최홍철 외, 2014)
- 2~30대 주 지출패턴은 월세·교통비 지출형, 고용 및 주거환경이 불안정함. 이러한 지출패턴의 결정요인은 경상소득과 교육수준(전상민, 2013)
- 비저소득층 가계에 비해 상대적으로 더 많은 저소득층 가계가 신용카드빚, 일반사채 및 기타 부채를 보유하고 있음. 가계의 부채유형별 선택행동은 소득계층에 의해 영향을 받음(심영, 2015)

### 3. 조사 설계

#### 1) 설문조사

- 조사대상자의 동의하에 조사원이 방문하여 구조화된 설문지를 통해 1:1 방문면접조사 실시함
- 2016년 서울시 청년인구를 기준으로 권역별로 비례 할당하여 조사대상자 표집
- 조사대상인 청년은 서울시에 거주하는 만18~34세 청년가구주 가구로 가구소득이 중위소득 80% 이하인 가구를 말함. 현재 파산자거나 면책자의 경우 정상적인 소득·소비활동에 제약이 있을 수 있기 때문에 조사대상에서 제외하였음
  - 저소득의 기준 설정 : 상대적 관점에서 접근. OECD는 중위소득 가운데 50%~150% 정도의 범위를 중산층으로 정의. 또한 50% 이하를 저소득층으로 정의하지만, 본 연구에서는 빈곤의 예방적 차원으로 접근하여 저소득층의 기준을 관대하게 설정하고 중위소득 80% 이하를 기준선으로 정함

<표 2-3> 정부 공시 중위소득표

(단위: 원)

가구원수	기준중위소득	80% 기준	70% 기준	60% 기준
1인 가구	1,562,237	1,249,790	1,093,566	937,342
2인 가구	2,660,196	2,128,157	1,862,137	1,596,118
3인 가구	3,441,364	2,753,091	2,408,955	2,064,818
4인 가구	4,222,533	3,378,026	2,955,773	2,533,520

\* 출처: 2015년 보건복지부 공시자료

- 연령 : 서울시에 거주하는 만 18세~34세(청년의 정책적 기준)
- 가구특성 : 소비행위주체의 단위를 가구로 보고 대상자를 1인 가구와 청년가구주, 가구 내 주소득원인 자로 한정
- 표본의 크기는 서울시 거주 저소득 청년 400명으로 설정함
- 설문조사 기간은 2016년 7월 27일~9월 13일 동안 약 7주간 진행되었음. 하계휴가 및 개인정보 동의 등의 절차로 인해 목표보다 지연되었음

2) 심층면접조사

- 설문조사에 응답한 가구 중 심층인터뷰에 참여를 원하는 자를 추출하여 연구진이 반구조화된 질문지를 가지고 인터뷰를 진행함. 총 17명이 인터뷰에 응했고, 2016년 8월 31일~10월 5일까지 약5주간 인터뷰를 진행함

<표 2-4> 조사 설계

구분	설문조사	심층면접조사
조사방법	조사 대상자의 동의하에 구조화된 설문지를 통한 조사원과 대상자 1:1 방문면접조사	심층인터뷰 (IDI : In-Depth Interview)
조사지역	서울시 권역별 비례할당(2016년 서울시 청년인구 기준)	
조사대상	1) 청년(정책적 기준) : 서울시 거주 만18~34세 남/녀 2) 중위소득 80% 이하 가구 2) 1인 가구, 청년 가구주 : (현재 파산자/면책자 조사 대상에서 제외)	설문조사 시, 심층면접조사에 동의한 자
표본크기	서울시 거주 저소득 청년 400명	정량조사에 참여한 응답자 중 17명
조사기간	2016.07.27 ~ 2016.09.13. (약 7주간)	2016.08.31 ~ 2016.10.05. (약 5주간)

## 2. 조사의 구성 및 세부 내용

- 설문조사의 내용 구성은 크게 5가지 영역으로 나누어 집. 응답자의 인구사회학적 특성 등을 조사하기 위해 일반적 사항을 포함하였고, 소비지출 영역은 항목별로 구성. 소득과 자산의 경우 유형별로 구성하고, 부채의 경우 연체와 부채로 분류하여 부채의 양과 유형, 목적 등을 파악함. 마지막으로 가계경제관리역량은 선행연구 검토를 토대로 기존에 금융역량척도를 저소득 청년의 특성에 맞게 재구성함

<표 2-5> 설문조사 내용

영역	설문조사 내용
일반적 사항	연령/성별/결혼여부/자녀여부/ 가구원 수/ 가구유형/ 월 평균 가구 소득/ 교육수준/ 거주유형/ 주거위치/ 주거환경/ 근로상태/ 근로지속 가능성/ 본인 이외 근로 가구원/ 부업 여부/ 근로 기간/ 주 근로 형태/ 근로 시간/ 4대보험 가입여부/ 미근로 사유/ 주관적 건강상태/ 만성질환 및 장애 보유 여부/ 전반적인 삶의 만족도
소비지출	식비/ 주거비/ 관리비/ 의료잡화비/ 교통비/ 통신비/ 교육비/ 자녀양육비/ 보건의료비/ 문화사교비/ 민간보험료/ 사적이전비용/ 대출 이자 및 상환금/ 현금 및 경조사비/ 기타 소비/ 주관적 적정생활비/ 생활비 적자 해결방식/ 미충족 욕구/ 추가 소득 발생 시 욕구/ 소비생활 만족도
소득	근로소득(상용근로자, 임시 및 일용근로자, 고용주 및 자영업자)/ 공적이전소득/ 사적이전소득/ 기타소득/ 미래소득 기대감
자산과 부채	주거 점유형태/ 점유주택 가격/ 차량보유/ 점유주택 외 부동산/ 금융자산 현황/ 저축실태/ 연체실태/ 부채 현황/ 대출 목적/ 부채로 인한 경제활동 제약
가계경제관리역량	돈에 대한 스트레스/ 가계경제관리 역량/ 돈과 대인관계/ 저축과 소비생활/ 금융 관련 활동 참여/ 경제적 만족감

- 심층인터뷰 주요 내용은 <표 2-6>과 같음. 설문지 구성과 동일한 영역으로 설문을 통해 파악할 수 없는 내용들에 대해 구성. 추가적으로 경제생활에 대한 만족도, 미래에 대한 계획, 정부/서울시 정책에 대한 의견 조사

<표 2-6> 심층인터뷰 주요 내용

영역	심층인터뷰 주요 내용
일반적 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 가구구성원, 가구주 확인, 주소득원 여부</li> <li>● 거주유형 등</li> <li>● 정규직 or 계약직</li> </ul>
소득	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 현 소득 수준에 대한 인식</li> <li>● 주관적 '적정소득' 수준</li> </ul>



부채	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 부채여부, 원인</li> <li>● 부채에 대한 인식, 상환계획 등</li> </ul>
소비(지출)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 소비에서 가장 큰 비중을 차지하는 항목</li> <li>● 본인에게 가장 큰 의미를 부여하는 소비 항목</li> <li>● 현재 가장 절제하고 있는 소비 항목</li> <li>● 잠재된 소비 욕구</li> <li>● 청년 소비실태에 대한 인식</li> </ul>
만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 현 경제 상태에 대한 만족도</li> <li>● 경제상태가 전반적으로 생활에 미치는 영향</li> <li>● 가족지원 정도</li> </ul>
미래계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 저축목적, 저축방법</li> <li>● 미래에 대한 계획 및 전망, 안정감 등</li> </ul>
정부/서울시에 바라는 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 청년통장, 청년수당 등에 대한 인식</li> </ul>

#### 4. 조사 결과 분석

##### 1) 설문조사 결과 분석

###### ■ 응답자 특성

- 전체 327개 사례 중 통장가입자와 일반응답자의 비율을 보면 통장가입자가 40.6%, 일반응답자가 59.4%로 일반응답자 사례가 약간 높음
- 응답자 성별은 전체 가구 중 여성이 63.2%, 남성이 36.7%로 여성응답자의 비율이 높음. 1인가구와 한부모 가구형태가 상대적으로 높게 조사됨
- 결혼상태 분포를 보면, 전체 응답자 중 미혼이 63.4%, 기혼이 19.9%, 이혼/사별이 16.7%로 미혼가구의 비율이 상대적으로 높음
- 가구원수의 분포를 보면, 전체 응답자 중 1인 가구 43.3%, 2인 가구 43.3%, 3인 이상 가구 32.8%
- 월평균 가구소득의 경우 전체 응답자 중 100만원 미만이 41.9%로 가장 높은 비율
- 전체 응답자 중 94.9%가 근로하고 있는 것으로 나타나 대부분의 응답자가 근로상태에 있음을 알 수 있음. 근로지속가능성에 대한 문항을 보면, 근로상태에 있는 전체 응답자 중 88.6%가 계속근로가능하다고 응답하였고, 26.0%가 근로불안정성을 갖는 것으로 나타남
- 근로 형태의 경우 전체 응답자 중 상용직 종사자가 42.3%로 가장 높게 나타났으며, 임시직(23.2%), 시간제 일자리(22.4%), 고용주 및 자영업자(3.5%), 일용직(2.7%) 순으로 나타남
- 주거와 관련된 문항(복수응답)들을 살펴보면, 우선 점유형태의 경우

보증부월세<sup>1)</sup>가 전체 응답자 중 가장 높은 비율을 차지(209명, 56.2%). 거주유형은 전체 응답자 중 다세대주택(136명, 36.6%)에 거주한다고 응답한 사례가 가장 높게 나타남. 응답자가 살고 있는 주거의 위치를 보면 지상층이 전체 응답의 74.2%(n=276)으로 가장 높았으나, 반지하층에 살고 있는 응답자도 15%(n=32)를 차지하고, 지하층(n=32)이나 옥탑(n=8)에 사는 비율도 10.9%(n=40)를 차지해 주거위치가 열악함을 알 수 있음. 주거환경을 살펴보면, 대부분 주거환경이 양호하다고 응답(85%, n=316)하였으나, 전체 응답자의 15%(n=73)가 주거의 질이 좋지 않다고 응답. 특히 세대 단독 조리실, 목욕시설, 화장실이 없는 주거환경도 전체의 8.1%(n=30)를 차지하여 열악한 주거환경에서 생활함을 예측할 수 있음

<표 2-7> 응답자 특성

base : 전체, N=372, 단위: 명(%)

구분		사례수	비율
전 체		(372)	100.0
통장사업 참여 여부	통장	(151)	40.6
	일반	(221)	59.4
권역별	동북권	(116)	31.2
	동남권	(55)	14.8
	서남권	(114)	30.6
	서북권	(62)	16.7
	도심권	(25)	6.7
성별	남	(137)	36.8
	여	(235)	63.2
연령	18~25세	(55)	14.8
	25~29세	(131)	35.2
	30~34세	(186)	50.0
결혼 여부	미혼	(236)	63.4
	기혼	(74)	19.9
	이혼/사별	(62)	16.7
가구원 수	1인 가구	(161)	43.3
	2인 가구	(89)	23.9
	3인 가구	(80)	21.5
	4인 이상	(42)	11.3
가구 유형	1인가구	(161)	43.3
	부부가구	(11)	3.0
	부부+자녀가구	(61)	16.4
	한부모가구	(54)	14.5
	원가족부양가구	(78)	21.0
	기타가구	(7)	1.9
월 평균 가구소득	100만원 미만	(156)	41.9
	100~150만원 미만	(69)	18.5
	150~200만원 미만	(76)	20.4
	200~260만원 미만	(49)	13.2
	260만원 이상	(22)	5.9

1) 전세와 월세의 중간 형태로 반전세로도 불린다. 일반적으로 월세보증금을 전세보증금 기준으로 50% 이상으로 하고, 나머지를 월세로 지불하는 형태를 뜻한다.

교육수준	고졸 미만	(4)	1.1
	고졸	(167)	44.9
	대학 재학 중	(44)	11.8
	대졸 이상 대학원 졸업 미만	(150)	40.3
근로상태	대학원 이상	(7)	1.9
	근로	(353)	94.9
근로 지속성 <sup>1)</sup>	미근로	(19)	5.1
	특별한 사유가 없는 한 계속 근로가능 본인의 의사와 관계없이 회사의 사정에 따라 해고가능	(273) (80)	73.4 21.5
가구주 근로 형태	상용직	(157)	42.2
	임시직	(86)	23.1
	시간제 일자리	(10)	2.7
	고용주 및 자영업자	(13)	3.5
	일용직	(83)	22.3
주거 점유형태	기타	(4)	1.1
	자가	(8)	2.2
	전세	(13)	3.5
	보증부월세	(95)	25.5
	월세	(209)	56.2
	기타	(47)	12.6
거주유형	다세대주택	(27)	7.3
	다가구단독주택	(98)	26.3
	연립주택	(136)	36.6
	임대아파트	(38)	10.2
	일반단독주택	(10)	2.7
	일반아파트	(16)	4.3
	오피스텔	(35)	9.4
	고시원	(7)	1.9
주거위치	기타	(5)	1.3
	지상	(32)	8.6
	반지하층	(276)	74.2
	지하층	(56)	15.1
주거환경 (복수응답)	옥탑	(8)	2.2
	위의 모든 설비를 잘 갖추고 있음	(316)	84.9
	방음.환기.채광.냉난방 시설이 제대로 갖추어 있지 않음	(43)	11.6
	세대단독 조리실 없음	(13)	3.5
	세대단독 목욕시설 없음	(10)	2.7
만성질환 및 장애보유	세대단독사용 화장실 없음	(7)	1.9
	해당 없음	(9)	2.4
	질병	(2)	0.5
	경증장애(4~5급)	(7)	1.9
	중증장애(1~3급)	(9)	2.4
	기타	(345)	92.7

1) 전체 응답자 중 미근로라고 응답한 19명은 통계치에서 제외함

- 응답자 거주 점유형태에 따른 분포를 살펴보면, 미혼일수록 주거환경이 상대적으로 열악한 반지하층이나 지하층에 거주, 이혼/사별가구의 경우도 기혼가구보다 반지하, 지하층에 거주하는 비율이 높음. 반면 기혼가구의 경우 전체 기혼가구의 94.6%가 주거위치가 지상에 분포. 또한 가구원수가 많아질수록 지상거주에 많이 분포되어 있고, 1인가구의 경우 반지하층과, 지상층, 옥탑 등 주거환경이 열악한 주거위치에 상대적으로 많이 노출되어 있음

<표 2-8> 거주지 위치에 따른 분포

		전체 (N=372)	지상	반지하층	지하층	옥탑
결혼 여부	미혼	(236)	66.9	19.1	11.4	2.5
	기혼	(74)	94.6	2.7	.0	2.7
	이혼/사별	(62)	77.4	14.5	8.1	.0
가구원 수	1인 가구	(161)	62.7	20.5	13.7	3.1
	2인 가구	(89)	75.3	16.9	5.6	2.2
	3인 이상	(122)	88.5	6.6	4.1	.8

단위: (%)

### ■ 소비지출

- 소비지출 설문 결과는 단순 지출액과 소득 대비 지출비율로 나누어 분석함. 또한 지출액의 경우 단순 지출액은 가구규모가 고려되지 않는 단점이 있기 때문에 가구균등화지수<sup>2)</sup>를 적용하여, 분석단위를 표준화시킴
- 단순 지출액 기준으로 전체 응답자의 월평균 소비액은 144.4만원(표준편차 66.1)이고, 월소득액은 145.8만원으로 소비와 소득 간에 큰 차이가 없음. 이를 가구균등화 할 경우 소비액은 월 103.3만원이고, 총 소득액은 102.9만원으로 마찬가지로 소비와 소득 간에 큰 차이가 존재하지 않음
- 그러나 소득 대비 소비 비중인 지출비율로 전체 소비와 소득을 분석해 보면, 전체 응답자의 총 소득 대비 총 소비율은 130%로 소득이 100만원인 경우 소비가 30만원을 초과하여 적자가 예상됨
- 지출액과 지출비는 약간의 차이를 보임. 전체 응답자의 가구균등화한 지출액을 기준으로 보면 가장 지출이 큰 항목은 월평균 식료품비(월 21.8만원), 다음으로 기타 대출 상환액(월 20.0만원), 월세(월 18.9만원), 주거 관련 대출(월 10.1만원), 자녀보육비(월 9.7만원) 순임. 소득대비 지출액 비율인 지출비율로 분석해 보면, 월평균식료품비(23.9%)가 가장 높은 비중을 차지했으나, 이후 순위들에서 지출액과 차이가 존재. 다음으로 월세(20.9%), 기타 대출 상환액(19.2%), 주거 관련 대출(10.4%), 월평균 외식비(9.6%) 순
- 지출액과 지출비를 통장가입자 가구와 일반응답자 가구로 나누어 분석해 보면, 통장가입자 가구는 식료품비가 가장 많은 지출비중(25.1%)를 차지했고, 다음으로 기타 대출 상환액(17.7%), 월세(16.6%), 주거 관련 대출 상환금(11.8%), 외식비(9.4%)순. 일반응답자 가구의 경우 월세(23.1%)가 가장 많은 지출비중을 차지했고, 다음으로 식료품비(23.0%), 기타 대출 상환금(21.0%), 외식비(9.8%), 학자금 대출 상환금(9.4%)순

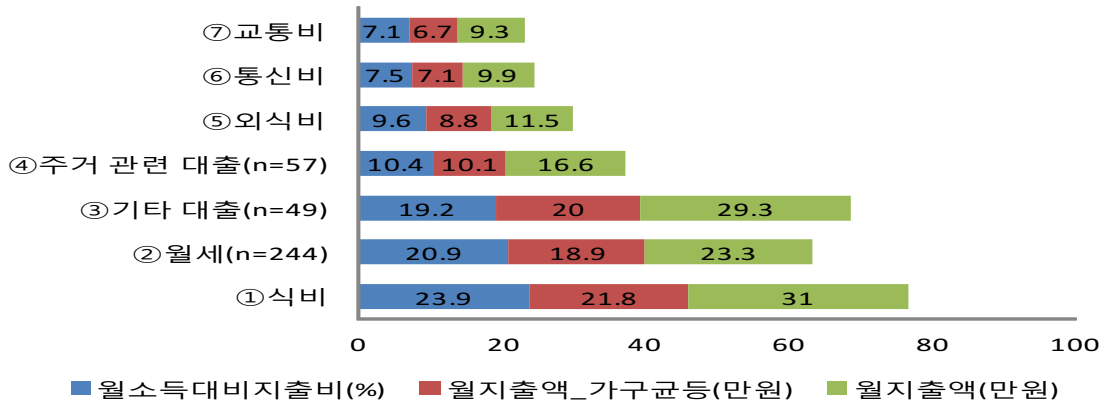
2) 가구균등화지수란? 소득이나 소비에 있어서 규모의 경제를 적용한 개념이다. 가구균등화지수의 적용은 산출할 때 보통 가구원수에 제공근을 찍은 계수를 소득액이나 소비액에 나누어주는 방식으로 계산한다(OECD방식). 1인 가구 이상의 소득이나 소비를 1인 가구 단위로 표준화 하는 개념이라고 볼 수 있다.

- 월세+주거유지관리비+주거관련 대출 상환금을 합산한 주거비 비중을 분석해 보면, 통장가입자 35%, 일반응답자 37.7%로 일반응답자가 전반적으로 주거비 부담이 큰 것을 알 수 있음. 월세 지출비는 일반응답자(23.1%)가 통장가입자(16.6%)보다 많지만, 주거 관련 대출 상환금의 경우 통장가입자(11.8%)가 일반응답자(8.1%)보다 높음

<표 2-9> 소비 현황

(단위:만원/월/%)

구분	평균값							
	전체 (N=372)			통장 (N=151)		일반 (N=221)		
	지출액 (월,만원)	표준 편차	가구균등 지출액	지출비 (%)	지출액 (월,만원)	지출비 (%)	지출액 (월,만원)	지출비 (%)
식료품비	31.0	18.5	21.8①	23.9①	20.3	25.2①	22.7	23.0②
의식비	11.5	8.0	8.8⑦	9.6⑤	9.5	9.4⑤	8.3	9.8④
월세(n=244)	23.3	12.1	18.9③	20.9②	21.6	16.6③	16.4	23.1①
주거유지관리비	8.8	7.6	6.2	6.5⑩	10.7	6.6	7.4	6.5
주거 관련 대출 상환금 (n=57)	16.6	14.1	10.1④	10.4④	18.1	11.8④	9.2	8.1
이사비용_월(n=31)	4.7	4.6	2.9	0.3	3.0	0.5	2.8	1.9
학자금 대출 상환금 (n=43)	9.6	7.5	7.2⑧	6.9⑧	9.4	5.6	6.0	9.4⑤
기타 대출 상환금(n=49)	29.3	37.3	20.0②	19.2③	23.0	17.7②	18.4	21.0③
통신비	9.9	6.0	7.1⑨	7.5⑥	6.6	8.3	7.4	7.0
교통비	9.3	6.7	6.7⑩	7.1⑦	6.6	7.4	6.7	7.0
의류잡화비	8.4	6.7	6.2	6.8⑨	6.7	6.6	5.9	6.9
민간보험료	7.2	8.3	4.7	4.8	0.5	6.7	7.6	3.6
사교비	6.0	6.2	4.5	4.9	4.7	4.7	4.3	5.1
교육비	4.1	11.1	3.1	3.1	4.5	4.2	2.2	2.4
사적이전비용(n=182)	8.6	10.4	5.8	3.2	4.2	4.4	6.4	2.3
교양문화비	3.1	2.7	2.4	2.7	2.6	2.4	2.3	3.0
자녀 양육비(n=99)	15.1	9.3	9.0⑥	4.5	9.7	2.5	8.8	10.4
자녀 보육교육비(n=86)	17.3	15.0	9.7⑤	5.2	11.1	4.2	9.3	9.3
보건의료비	3.3	4.8	2.2	2.2	1.7	3.0	2.5	1.7
경조사비	2.9	5.1	2.1	2.2	1.3	2.4	2.6	2.1
레저스포츠비	2.0	3.2	1.5	1.6	1.5	1.3	1.4	1.8
종교단체 기부금	1.3	4.7	5.5	0.8	3.7	1.4	6.1	0.3
기타 소비_월(n=19)	10.6	24.4	6.9	0.7	6.8	0.7	7.2	0.6
<b>총 소비액</b>	<b>144.4</b>	<b>66.1</b>	<b>103.3</b>	<b>130.0</b>	<b>180.5</b>	<b>134.1</b>	<b>119.8</b>	<b>127.2</b>
<b>주관적 적정생활비</b>	<b>174.8</b>	<b>72.3</b>	<b>126.4</b>	<b>137.8</b>	<b>2,445</b>	<b>131.1</b>	<b>1,861</b>	<b>142.5</b>
<b>총 소득액(월)</b>	<b>145.8</b>	<b>883.7</b>	<b>102.9</b>	<b>100.0</b>	<b>2,187</b>	<b>100.0</b>	<b>1,451</b>	<b>100.0</b>



[그림 2-1] 소비지출 순위

- 지난 한 해 동안 생활비 적자 상황에 대한 설문 결과 있다고 응답한 경우, 통장가입자(73.5%)보다 일반응답자(86.9%)가 약간 높음. 연령이 증가할수록 적자비율이 높고, 가구유형 중에서는 한부모가구의 경우 적자비율이 가장 높음. 월소득의 경우 소득이 낮은 경우 적자 가구 비율이 더 높음

<표 2-10> 생활비 적자 평균비교

		(단위:%)		
		전체	있음	없음
통장사업 참여 여부	통장	(151)	73.5	26.5
	일반	(221)	86.9	13.1
연령	18~25세	(55)	69.1	30.9
	25~29세	(131)	79.4	20.6
	30~34세	(186)	86.6	13.4
성별	남	(137)	78.1	21.9
	여	(235)	83.4	16.6
가구유형	1인 가구	(161)	80.7	19.3
	부부가구	(71)	87.3	12.7
	한부모가구	(54)	88.9	11.1
	기타	(86)	73.3	26.7
월평균 가구소득	100만원 미만	(156)	84.0	16.0
	100~150만원 미만	(69)	85.5	14.5
	150~200만원 미만	(76)	80.3	19.7
	200~260만원 미만	(49)	77.6	22.4
	260만원 이상	(22)	63.6	36.4

## ■ 소득

- 전체 응답자 중 조사 당시 근로하고 있다고 응답한 가구의 근로소득을 살펴보면, 상용근로자 가구의 전체 소득은 2,030만원(연간)으로 가구균등화지수를

적용하면 1,312만원임. 임시/일용근로의 경우 전체 평균소득은 1,135만원(연간)이고, 가구균등화지수를 적용하면 919만원임. 고용주 및 자영업 소득의 경우 전체 평균 소득이 1,723만원(연간)이며 가구균등화 지수를 적용하면 1,039만원. 전체 응답자의 근로소득을 보면, 전체 평균 1,604만원이고 가구균등화지수를 적용하면 1,247만원 정도

- 공적이전소득의 경우 정부 및 지자체 등으로부터 받은 금액은 연간 평균 362만원(가구균등화지수적용 234.4만원). 전체 공적이전소득의 평균 값 300.4만원(가구균등화적용 194만원)
- 사적이전소득의 경우 가족으로부터 지원받은 금액의 경우 연간 321.9만원(가구균등화적용 264.8만원). 전체 사적이전소득 평균액은 317.6만원(가구균등화적용 151.1만원)

<표 2-11 > 소득 현황

단위: 명/만원(연간)

구분	사례수	평균		
		전체 평균	가구 균등화 지수 적용	
근로 소득	상용근로자	(165)	2,030	1,312
	임시/일용근로자	(188)	1,135	919
	고용주 및 자영업자	(16)	1,723	1,039
	평균	(359)	1,604	1,247
공적이전 소득	정부지자체공공기관으로부터 받은 돈이나 현물	(113)	362.6	234.4
	근로장려세제/세금환급금	(75)	42.5	27.0
	평균	(147)	300.4	194.0
사적이전 소득	조부모 혹은 부모로부터 지원받은 금액	(78)	321.9	264.8
	친척/지인/종교단체/민간단체로부터 지원받은 금액	(22)	186.8	160.4
	평균	(92)	317.6	262.8
기타 소득	(7)	226.6	151.1	
<b>가구 총 소득액</b>		<b>(372)</b>	<b>1,750</b>	<b>1,235</b>

- 가구의 소득을 가구균등화하여 표준화 한 뒤 각 변수들과 교차해 본 결과는 <표 >와 같음. 통장 사업 참가 가구의 소득은 일반응답자 가구의 소득보다 많았고, 연령이 증가할수록, 기혼인 경우 소득이 높음. 가구원수가 증가할수록 소득이 높음. 가구유형별로 소득을 보면, 부부로 구성된 가구가 1인가구나 한부모가구보다 가구 소득 높음. 주거비 부담률이 높아질수록 가구의 소득이 낮아지는 경향을 보임

<표 2-12 > 총소득 분석

단위 : 만원(연간)

		총소득		
		전체 단순 평균	표준편차	가구균등화지수 적용
통장	통장	2186.85	1004.65	1368.70
	일반	1450.89	638.57	1144.48
연령	18~25세	1448.49	846.86	1163.95
	25~29세	1661.88	852.52	1275.26
	30~34세	1900.48	889.14	1228.65
결혼여부	미혼	1479.47	760.50	1200.53
	기혼	2606.59	926.73	1418.95
	이혼/사별	1755.13	565.65	1149.63
가구원수	1인 가구	1094.58	332.59	1094.58
	2인 가구	1819.80	535.43	1286.80
	3인 이상	2562.89	893.30	1384.05
가구유형	1인 가구	1094.58	332.59	1094.58
	부부가구	2571.63	866.70	1415.01
	한부모가구	1766.06	536.26	1159.18
	기타(원가족부양가구 포함)	2287.00	855.89	1399.04
주거비부담률 (R I R)	0%	1333.54	423.77	1170.54
	20% 미만	2148.60	941.86	1373.55
	20~50% 미만	1419.70	599.75	1133.24
	50~100% 미만	941.25	697.24	831.01
	100% 이상	480.00	254.56	340.53

## ■ 자산과 부채

### ● 자산

- 전체 응답자 중 자가를 포함하여, 조사 시 거주하는 점유부동산의 가격에 대한 조사결과는 다음과 같음. 점유부동산의 가격은 전체 응답자 평균 4.099만원으로 조사됨. 통장가입자의 경우 4,723만원, 일반응답자의 경우 3,681만원으로 통장가입자 가구의 평균 점유부동산 가격이 높음
- 금융자산의 경우, 전체 응답자 총 금융자산 평균액은 487만원(연간)임. 통장가입자의 경우 599.1만원, 일반응답자 410.4만원으로 통장가입자의 금융자산이 더 높음. 응답자들은 주로 선호하는 저축방식으로 적금(141명), 예금(119명), 주식·펀드 등 투자형(6명), 가족이 관리(1명)순으로 응답. 전체 응답자 중 평균 적금은 228.5만원이며 통장가입자 284만원, 일반응답자 190만원으로 통장가입자가 더 높음. 다음으로 예금은 전체 응답자 평균 201만원이고, 통장가입자 203.1만원, 일반응답자 199.7만원으로 통장가입자가 일반응답자에



비해 높은 금액을 저축하고 있음. 일반응답자들의 경우 적금(190.9만원)보다 예금(199.7만원)에 더 많이 저축하고 있음. 소득이 불규칙하기 때문에 적금이 부담스러운 것으로 예측됨

- 전체 응답자들의 작년 한해 평균 저축액은 172.1만원이고 저축기간은 연간 8.2개월 정도로 응답. 통장가입자의 경우 212.8만원을 한 해 동안 저축하였고, 일반응답자의 경우 144.3만원을 저축하여 통장가입자들의 한 해 동안 저축액이 더 높음

<표 2-13> 자산 현황

단위 : 명/만원(연간)

구분	평균값			표준편차			
	전체 (N=372)	통장사업 참여		전체 (N=372)	통장사업 참여		
		통장 (N=151)	일반 (N=221)		통장 (N=151)	일반 (N=221)	
점유주택 가격(n=341) <sup>3)</sup>	4,099	4,723	3,681	5,347	6,098	4,748	
차량 보유(n=37)	86.1	128.8	56.9	330.5	391.8	278.3	
점유주택외부동산(n=1)	1.3	3.3	0.0	25.9	40.7	0.0	
금융 자산	예금	201.0	203.1	199.7	374.8	391.4	364.0
	적금	228.5	284.0	190.9	448.6	551.6	359.0
	주식/채권/펀드	17.4	15.1	19.0	176.6	116.2	208.2
	수령 전 갯돈	0.5	0.1	0.8	9.3	0.7	12.1
	정부 및 지자체 자산형성사업 참가	37.4	92.1	0.0	75.3	94.7	0.5
	기타	3.2	7.9	0.0	44.5	69.8	0.0
<b>합 계(n=292)</b>	<b>487.0</b>	<b>599.1</b>	<b>410.4</b>	<b>734.0</b>	<b>832.4</b>	<b>649.4</b>	
<b>총 소득액</b>	<b>1,750 (1,235)</b>	<b>2,187</b>	<b>1,451</b>	<b>883.7</b>	<b>1,005</b>	<b>638.6</b>	
<b>총 자산액</b>	<b>4,640</b>	<b>5,360</b>	<b>4,149</b>	<b>5,529</b>	<b>6,247</b>	<b>4,933</b>	
저축 실태	작년 저축액(n=292)	172.1	212.8	144.3	198.5	232.9	165.9
	작년 저축 기간(개월)	8.2	9.7	7.1	5.1	3.8	5.6

● 부채

- 전체 응답자 중 연체를 경험한 응답자는 전체 372명 중 37명(약 10%). 연체 금액은 평균 51.9만원. 이 중 통장가입자들(36.8만원)보다 일반가입자(58.3만원)들이 연체금액이 높음. 연체 횟수는 평균 3.4회, 연체 기간은 평균 47.6일
- 부채현황을 보면, 전체 응답자 중 부채를 가지고 있다고 응답한 140명(37.6%)에 대한 총 대출액은 평균 2,099만원. 상대적으로 연령이나 소득이 높은 집단이 많이 분포해있는 통장가입자들이 상환액, 잔여상환액 등이 더 높음

3) 자가보유자의 경우 조사 당시 주택가격을 기입하고, 전세, 보증부 월세, 월세의 경우 보증금 가격을 기입하도록 함.

<표 2-14> 연체 및 부채 현황

단위 : 명/만원(연간)

구분	사례 수	평균값			표준편차			
		전체	통장사업 참여		전체	통장사업 참여		
			통장	일반		통장	일반	
연체 실태	연체 총액	(37)	51.9	36.8	58.3	96.4	32.1	113.2
	연체 경험(회)	(37)	3.4	4.3	3.0	3.0	3.2	2.9
	연체 기간(일)	(37)	47.6	54.1	44.8	32.7	35.4	31.7
부채 현황	총 대출액	(140)	2,099	2,701	1,260	2,147	2,526	991
	작년 상환액	(140)	197	217	170	304.9	338.2	251.2
	잔여 상환액	(140)	1,805	2,349	1,045	2,057	2,434	957
	대출 상환금이나 대출이자를 변제하지 못한 경험(회)	(20)	2.5	2.5	2.4	1.7	2.0	1.5
	연체 기간(일)	(22)	17.5	23.4	13.1	18.5	23.4	13.0
총 부채액		(140)	2,099	2,701	1,260	2,147	2,526	991

- 부채가 있다고 응답한 가구(n=160) 중 대출기관에 대해 분석해 본 결과, 통장가입자 74.1%, 일반응답자 72.9%가 제1금융권에서 대출 보유. 장학재단에서 학자금 대출과 합산한 비율로 보면 통장가입자 96.3%, 일반응답자 91.5%로 소폭 차이를 보임
- 연령별로 부채의 질을 비교해 보면, 연령이 높아짐에 따라 부채보유율은 높아지지만, 부채의 질이 양극화되는 것을 알 수 있음. 30세 이상의 경우 제1금융권 대출이 81.0%로 다른 연령에 비해 높지만, 제2금융권 등 비교적 신용이 낮은 경우에 높은 이자로 대출을 받고 있음. 25세 미만의 경우 60.0%가 학자금 대출을 보유하고 있고, 가족이나 지인에게 돈을 빌리는 비율이 타 연령에 비해 높음
- 결혼형태, 가구유형별로 보면, 이혼/사별 가구, 한부모가구에서 제2금융권 대출 비율이 현저히 높은 것을 확인 할 수 있음. 1인가구의 경우 장학재단 대출 비율이 높은 것으로 보아 학자금/생활비 대출 비율이 높을 것으로 보임
- 소득구간별로 보면 100만원 미만인 경우 1금융권 대출을 제외하고 학자금 대출 보유 비율(40.0%)이 높았고, 제2금융권 대출 보유 비율은 150~200만원 미만(18.2%)에서 가장 높았음. 대부업체 대출 보유 비율은 200~260만원 미만(3.0%)의 경우만 있음

<표 2-15> 부채의 질

단위 : 명/%

		전체	제1 금융권	장학 재단	제2 금융권	가족이나 지인에게	기타	사금융, 대부업체
통장사업 참여여부	통장	(81)	74.1	22.2	8.6	3.7	3.7	.0
	일반	(59)	72.9	18.6	8.5	1.7	.0	1.7
연령	18~25세	(15)	46.7	60.0	6.7	6.7	.0	.0
	25~29세	(46)	69.6	30.4	.0	2.2	2.2	2.2
	30~34세	(79)	81.0	7.6	13.9	2.5	2.5	.0
결혼 상태	미혼	(75)	65.3	32.0	5.3	2.7	.0	1.3
	기혼	(44)	90.9	9.1	4.5	.0	6.8	.0
	이혼/사별	(21)	66.7	4.8	28.6	9.5	.0	.0
가구유형	1인 가구	(36)	55.6	41.7	5.6	.0	.0	.0
	부부가구	(42)	92.9	9.5	4.8	.0	4.8	.0
	한부모가구	(20)	70.0	5.0	25.0	10.0	.0	.0
	기타	(42)	71.4	21.4	7.1	4.8	2.4	2.4
월 평균 가구소득	100만원 미만	(30)	56.7	40.0	6.7	.0	.0	.0
	100~150만원 미만	(31)	77.4	22.6	3.2	3.2	.0	.0
	150~200만원 미만	(33)	81.8	6.1	18.2	3.0	3.0	.0
	200~260만원 미만	(33)	78.8	9.1	6.1	6.1	6.1	3.0
	260만원 이상	(13)	69.2	38.5	7.7	.0	.0	.0

### 가계경제관리역량

- 재정스트레스에 대한 설문에서 돈에 대한 스트레스 정도는 (극도의 스트레스 10점) 전체 평균 7.00점으로 나타났고, 통장 6.75점, 일반 7.18점으로 통장 참가자보다 일반응답자들의 돈에 대한 스트레스 점수가 높게 나타남. 최근 1년간 돈의 여유가 없어 문화생활 못 한 빈도에 대한 응답은 (4점 항상 그랬음) 전체 평균 2.30으로 나타났고, 통장가입자 2.15, 일반응답자 2.41점으로 일반응답자들의 빈도가 더 높음. 현재 재정 상태 걱정도(5점 매우 걱정됨)는 전체 평균 4.01로 평균적으로 높게 나타났고, 통장가입자 3.93점, 일반응답자 4.06점으로 통장가입자보다 일반응답자들이 더 높음
- 가계경제관리역량 응답 결과(5점 척도, 매우 그렇다), 전체 합산평균을 비교해보면 통장가입자(2.89)가 일반응답자(2.76)보다 약간 높음
- 돈과 대인관계 문항의 응답결과를 보면(5점 척도, 매우 그렇다), 총점은 2.92로 일반응답자(3.02)가 통장가입자(2.78)보다 높음. 통장가입자들보다 일반응답자들이 돈으로 인한 대인관계 문제에 어려움을 겪고 있는 것으로 보임
- 저축과 소비생활 문항의 응답결과를 보면(5점 척도, 매우 그렇다), 전체 합산점수가 일반응답자(3.29)에 비해 통장가입자(3.55)가 높은 편
- 마지막으로 경제적 만족감 문항(5점 척도, 매우 그렇다)은 전체 평균 2.41로

다소 낮게 응답되었으며, 일반응답자(2.37)보다 통장가입자(2.48)가 높게 응답

<표 2-16>가계경제관리역량 현황

단위 : 5점척도(점수)

구분		평균			표준편차		
		전체 (N=372)	통장사업 참여		전체 (N=372)	통장사업 참여	
			통장 (N=151)	일반 (N=221)		통장 (N=151)	일반 (N=221)
재정스트레스	돈에 대한 스트레스 정도(10점 척도)	7.00	6.75	7.18	1.67	2.07	1.30
	최근 1년간 돈의 여유가 없어서 문화활동 못한 빈도 정도(4점 척도)	2.30	2.15	2.41	0.84	0.86	0.82
	본인의 재정 상태 걱정 정도	4.01	3.93	4.06	0.90	0.98	0.83
가계경제관리역량	정기적으로 가계부를 작성한다.	2.25	2.49	2.09	1.10	1.21	0.99
	저축이나 대출과 관련하여 이자계산법을 잘 알고 있다.	2.81	2.91	2.74	1.03	1.09	0.98
	금융 및 대출상품 정보에 대해 잘 알고 있고, 정기적으로 정보를 수집한다.	2.51	2.56	2.47	0.95	1.00	0.91
	긴급 상황에 대비하여 돈이 준비되어 있다.	2.49	2.60	2.42	0.93	0.97	0.90
	저축이나 저축에 대하여 세운 계획이 있다.	3.02	3.21	2.89	0.85	0.84	0.83
	나의 신용등급을 정기적으로 조회하고 등급을 높이기 위해 노력한다.	2.50	2.54	2.47	1.03	1.02	1.04
	작년에 얼마의 세금과 대출상환금을 납부했는지 알고 있다.	3.08	3.13	3.05	0.98	1.06	0.92
	나의 순자산규모(자산-부채)를 알고 있다.	3.52	3.52	3.52	0.87	0.93	0.83
	경제적 위기에 처했을 때, 어떻게 해야 하는지 알고 있다.	3.13	3.07	3.17	0.86	0.95	0.79
<b>합산점수 평균</b>	<b>2.81</b>	<b>2.89</b>	<b>2.76</b>	<b>1.09</b>	<b>1.07</b>	<b>1.00</b>	
돈과대인관계	돈 문제로 인해 가정 내 갈등이 있다.	2.90	2.83	2.94	0.99	1.09	0.91
	돈 문제로 인해 인간관계에 상처를 입었다.	3.03	2.78	3.21	0.99	1.07	0.89
	돈 때문에 모임이나 경조사에 못 간 적이 있다.	3.06	2.81	3.24	0.98	1.03	0.90
	경제적으로 어려운 상황에 처했을 때 고민을 털어놓을 가족이나 지인이 있다(역코딩).	2.70	2.69	2.71	0.94	1.11	0.80
	<b>합산점수 평균</b>	<b>2.92</b>	<b>2.78</b>	<b>3.02</b>	<b>0.98</b>	<b>1.08</b>	<b>0.90</b>
저축과소비생활	예상치 못한 지출에 대비하여 저축을 해 두는 편이다.	3.05	3.31	2.87	0.95	0.96	0.91
	여유티돈이 생기면 대부분 저축을 한다.	3.15	3.28	3.05	0.98	1.00	0.96
	충동구매를 자주 한다(역코딩)	3.73	3.75	3.71	0.88	0.97	0.81
	생활비가 부족하면 대출을 받는다(역코딩)	3.52	3.70	3.41	1.01	1.13	0.90
	신용카드 결제대금, 공과금, 세금 납부액과 금액을 잘 알고 있고 제 때 납부한다.	3.46	3.66	3.32	0.90	0.98	0.81
	나의 소비패턴은 계획적이다	3.47	3.58	3.40	0.83	0.67	0.92
	<b>합산점수 평균</b>	<b>3.40</b>	<b>3.55</b>	<b>3.29</b>	<b>0.95</b>	<b>0.98</b>	<b>0.93</b>
경제적 만족감	2.41	2.48	2.37	0.81	0.89	0.75	

- 돈에 대한 스트레스 정도는 (극도의 스트레스 10점) 전체 평균 7.00점으로 나타났으며, 응답 표본 간 차이를 검증한 결과, ‘통장사업 참여 여부’와 ‘월

평균 가구소득' 에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남

- 통장 6.75점, 일반 7.18점으로 통장 참가자보다 일반응답자들의 돈에 대한 스트레스 점수가 높게 나타났고, 월 평균 가구소득이 증가할수록 스트레스 정도는 감소하는 경향을 보여 '260만원 이상' 에서 6.36점으로 가장 낮게 나타난 반면, '100~150만원 미만' 에서는 7.38점으로 가장 높게 나타남

<표 2-17> 돈에 대한 스트레스 정도

base : 전체, N=372, 단위: 명(%)

구 분		사례수	Bottom4 (1~4점)	Medium (5~6점)	Top4 (7~10점)	10점 평균 (점)	F
전 체		372(100)	22(5.9)	91(24.5)	259(69.6)	7.00	
통장사업 참여여부	통장	151(40.6)	18(11.9)	38(25.2)	95(62.9)	6.75	6.008 *
	일반	221(59.4)	4(1.8)	53(24)	164(74.2)	7.18	
월 평균 가구소득	100만원 미만	156(41.9)	4(2.6)	41(26.2)	111(71.2)	7.12	2.753 *
	100~150만원 미만	69(18.5)	1(1.4)	16(23.2)	52(75.4)	7.38	
	150~200만원 미만	76(20.4)	7(9.2)	18(23.7)	51(67.1)	6.86	
	200~260만원 미만	49(13.3)	6(12.2)	11(22.4)	32(65.4)	6.61	
	260만원 이상	22(5.9)	4(18.2)	5(22.7)	13(59.1)	6.36	

- 돈에 대한 걱정 정도는 (5점 매우 걱정된다) 평균 4.01점으로 나타났으며, 응답 표본 간 차이를 검증한 결과, '성별' 과 '월 평균 가구소득' 에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.

- 성별로는 '여성' 이 4.09점으로 '남성' (3.88점)보다 재정 상태에 대한 걱정이 많은 것으로 나타났고, 월 평균 가구소득별로는 '100~150만원 미만' 에서 4.30점으로 가장 높게 나타난 반면, '200만원~260만원 미만' 에서는 3.76점으로 가장 낮게 나타남

<표 2-18> 돈에 대한 걱정 정도

base : 전체, N=372, 단위: 명(%), 점

구 분		사례수	전혀 걱정되지 않는다	별로 걱정되지 않는다	보통	약간 걱정된다	매우 걱정된다	5점평균 (점)	F
전 체		372(100)	7(1.9)	15(4.1)	60(16.2)	175(47.1)	115(31)	4.01	
성별	남	137(36.8)	2(1.5)	7(5.2)	31(22.7)	63(46)	34(24.9)	3.88	4.962 *
	여	235(63.2)	5(2.2)	8(3.5)	29(12.4)	112(47.7)	81(34.5)	4.09	
월 평균 가구소득	100만원 미만	156(41.9)	2(1.3)	9(5.8)	23(14.8)	79(50.7)	43(27.6)	3.97	3.264 *
	100~150만원 미만	69(18.5)	0(0.0)	2(2.9)	8(11.6)	26(37.7)	33(47.9)	4.30	
	150~200만원 미만	76(20.4)	2(2.7)	1(1.4)	14(18.5)	34(44.8)	25(32.9)	4.04	
	200~260만원 미만	49(13.3)	3(6.2)	1(2.1)	10(20.5)	26(53.1)	9(18.4)	3.76	
	260만원 이상	22(5.9)	0(0.0)	2(9.1)	5(22.8)	10(45.5)	5(22.8)	3.82	

- 최근 1년 간 돈의 여유가 없어 문화생활 못 한 빈도에 대한 응답은 (4점 항상 그랬음) 전체 평균 2.30점으로 나타났으며, 응답 표본 간 차이를 검증한 결과, '통장사업 참여 여부' 와 '성별', '결혼 여부', '가구 유형', '월 평균

가구소득' 에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남

- 통장가입자 2.15점, 일반응답자 2.41점으로 일반응답자들의 빈도가 더 높았고, 성별로는 '여성' 이 2.37점으로 '남성' (2.18점)보다 더 높은 것으로 나타남. 또한, 월 평균 가구소득별로는 '100~150만원 미만' 에서 2.41점으로 가장 높게 나타난 반면, '200~260만원 미만' 에서는 1.98점으로 가장 낮게 나타남

<표 2-19> 최근 1년간 재정 부족으로 외식 및 영화관람 등 못한 정도

base : 전체, N=372, 단위: 명(%), 점

구 분		사례수	전혀 없음	가끔씩 그랬음	자주 그랬음	항상 그랬음	4점 평균 (점)	F
전 체		372(100)	55(14.8)	187(50.3)	92(24.8)	38(10.3)	2.30	
통장사업 참여 여부	통장	151(40.6)	33(21.9)	75(49.7)	30(19.9)	13(8.7)	2.15	8.333 **
	일반	221(59.4)	22(10)	112(50.7)	62(28.1)	25(11.4)	2.41	
성별	남	137(36.8)	27(19.8)	70(51.1)	28(20.5)	12(8.8)	2.18	4.514 *
	여	235(63.2)	28(12)	117(49.8)	64(27.3)	26(11.1)	2.37	
결혼 여부	미혼	236(63.4)	38(16.2)	127(53.9)	50(21.2)	21(8.9)	2.23	3.357 *
	기혼	74(19.9)	12(16.3)	32(43.3)	22(29.8)	8(10.9)	2.35	
	이혼/사별	62(16.7)	5(8.1)	28(45.2)	20(32.3)	9(14.6)	2.53	
가구 유형	단독가구	161(43.2)	25(15.6)	82(51)	38(23.7)	16(10)	2.28	2.656 *
	부부가구	11(3)	1(9.1)	3(27.3)	6(54.6)	1(9.1)	2.64	
	부부+자녀가구	61(16.4)	10(16.4)	28(46)	16(26.3)	7(11.5)	2.33	
	한부모가구	54(14.5)	3(5.6)	25(46.3)	17(31.5)	9(16.7)	2.59	
	원가족부양가구	78(21)	15(19.3)	44(56.5)	14(18)	5(6.5)	2.12	
	기타가구	7(1.9)	1(14.3)	5(71.5)	1(14.3)	0(0.0)	2.00	
월 평균 가구소득	100만원 미만	156(41.9)	21(13.5)	77(49.4)	42(27)	16(10.3)	2.34	2.234 *
	100~150만원 미만	69(18.5)	6(8.7)	39(56.6)	14(20.3)	10(14.5)	2.41	
	150~200만원 미만	76(20.4)	13(17.2)	32(42.2)	22(29)	9(11.9)	2.36	
	200~260만원 미만	49(13.3)	12(24.5)	27(55.2)	9(18.4)	1(2.1)	1.98	
	260만원 이상	22(5.9)	3(13.7)	12(54.6)	5(22.8)	2(9.1)	2.27	

- 인터넷뱅킹이나 폰뱅킹을 통한 은행업무능력 자가 평가 결과 5점 평균 4.11점으로 나타났으며, 응답 표본 간 차이를 검증한 결과, '통장사업 참여 여부' 와 '연령', '결혼여부', '가구 유형', '월 평균 가구소득' 에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남
- 통장 4.26점, 일반 4.01점으로 일반 참가자보다 통장응답자들의 인터넷뱅킹이나 폰뱅킹을 통한 은행업무 능력이 높게 나타났고, 결혼여부별로는 '기혼' 이 4.33점으로 가장 높게 나타남. 또한, 월 평균 가구소득이 증가할수록 은행업무능력은 증가하는 경향을 보여 '260만원 이상' 에서 4.55점으로 가장 높게 나타난 반면, '100만원 미만' 에서는 3.99점으로 가장 낮게 나타남
- 가계경제관리역량(9개 문항)은 5점 평균 2.81점으로 나타났고, 응답 표본 간 차이를 검증한 결과, '통장사업 참여 여부' 와 '연령', '가구원 수', '가구

- 유형 ‘, ‘월 평균 가구소득’에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남
- 전체 합산평균을 비교해보면 통장사업 참여 여부별로는 ‘통장가입자’ (2.89점)가 ‘일반응답자’ (2.76점)보다 약간 높았고, 연령별로는 연령이 높을수록 가계경제관리 역량이 높아지는 것으로 나타남. 또한 월 평균 가구소득이 증가할수록 가계경제관리 역량이 높아지는 경향을 보여 ‘200~260만원 미만’이 3.01점으로 가장 높게 나타남

<표 2-20> 가계경제관리 역량

단위: 5점 평균(점)

구 분	사례수	가계경제관리 역량										F	
		정기적으로 가계부를 작성한다.	저축이나 대출과 관련하여 이자계산법을 잘 알고있다	금융및대출상 품정보에대해 정기적으로정 리수집한다	긴급상황에대 준비되어있다	지출이대 세 저축에대 하여 나 의 조 를 노 력 하 고 있 다	나의신용등급 을정기적으로 확인하고있 다	작년에 얼마의 세금과대 출상 환금을 납부했 는지알고 있다	나의 순자산 규모를 알고 있다	경제위기 에 대 한 준 비 를 알고 있다	종합 점수		
전 체	372(100)	2.25	2.81	2.51	2.49	3.02	2.50	3.08	3.52	3.13	2.81		
통장사업 참여여부	통장	151(40.6)	2.49	2.91	2.56	2.60	3.21	2.54	3.13	3.52	3.07	2.89	4.437
	일반	221(59.4)	2.09	2.74	2.47	2.42	2.89	2.47	3.05	3.52	3.17	2.76	*
연령	18~25세	55(14.8)	2.09	2.55	2.33	2.33	2.91	2.27	2.65	3.36	2.98	2.61	4.593 *
	25~29세	131(35.2)	2.34	2.82	2.47	2.56	3.01	2.48	3.00	3.43	3.04	2.79	
	30~34세	186(50)	2.24	2.88	2.59	2.49	3.05	2.58	3.27	3.63	3.24	2.89	
가구원 수	1인 가구	161(43.3)	2.12	2.71	2.49	2.44	2.90	2.50	2.93	3.44	3.08	2.74	2.394 *
	2인 가구	89(23.9)	2.37	2.85	2.47	2.47	2.96	2.36	3.11	3.52	3.15	2.81	
	3인 가구	80(21.5)	2.43	3.00	2.61	2.61	3.19	2.63	3.35	3.65	3.15	2.96	
	4인 이상	42(11.3)	2.17	2.71	2.45	2.50	3.26	2.52	3.12	3.60	3.24	2.84	
가구유형	단독가구	161(43.2)	2.12	2.71	2.49	2.44	2.90	2.50	2.93	3.44	3.08	2.74	1.980 *
	부부가구	11(3)	2.09	2.64	2.55	2.73	3.18	2.09	3.27	3.73	3.36	2.85	
	부부+자녀가구	61(16.4)	2.18	3.00	2.69	2.49	3.23	2.69	3.44	3.77	3.31	2.98	
	한부모가구	54(14.5)	2.57	2.87	2.35	2.52	2.98	2.41	3.28	3.61	3.22	2.87	
	원가족부양가구	78(21)	2.33	2.79	2.42	2.53	3.05	2.45	2.97	3.41	2.95	2.77	
	기타가구	7(1.9)	2.71	3.29	3.43	2.71	3.43	2.57	3.00	3.43	3.57	3.13	



단위: 5점 평균(점)

구 분	사례수	가계경제관리 역량										F	
		정기적으로 가계부를 작성한다.	저축이나 대출과 관련하여 이자계산법을 잘 알고있다	금융및대출상품정보에 대해 잘 알고있고, 정기적으로 정보를 수집한다	긴급상황에 대비하여 돈이 준비되어있다	지출이나 저축에 대해 세 계획을 세운다	나의 신용등급을 정기적으로 확인하고, 신용등급을 높이기 위해 노력한다	작년에 얼마의 세금을 납부했는지 알고있다	나의 자산규모를 알고있.	경제적위기에 처했을 때, 어떻게 해야하는지 알고있다	종합 점수		
전 체	372(100)	2.25	2.81	2.51	2.49	3.02	2.50	3.08	3.52	3.13	2.81		
월 평균 가구소득	100만원 미만	156(41.9)	2.05	2.65	2.46	2.34	2.85	2.50	2.84	3.40	3.04	2.68	3.991 **
	100~150만원 미만	69(18.5)	2.57	2.80	2.42	2.49	2.94	2.41	3.16	3.57	3.04	2.82	
	150~200만원 미만	76(20.4)	2.29	2.91	2.53	2.68	3.12	2.50	3.32	3.61	3.45	2.93	
	200~260만원 미만	49(13.3)	2.49	3.08	2.86	2.55	3.39	2.69	3.31	3.73	2.98	3.01	
	260만원 이상	22(5.9)	2.05	3.00	2.32	2.77	3.27	2.32	3.27	3.50	3.27	2.86	

- 돈과 대인관계(4개 문항)은 5점 평균 2.92점으로 나타났고, 응답 표본간 차이를 검증한 결과, ‘통장사업 참여 여부’와 ‘성별’, ‘가구원 수’, ‘가구 유형’, ‘월 평균 가구소득’, ‘근로 상태’에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.
- 전체 합산평균을 비교해보면 통장사업 참여 여부별로는 ‘일반가입자’ (3.02점)가 ‘통장응답자’ (2.78점)보다 약간 높았고, 성별로는 ‘여자’가 3.01점으로 ‘남자’ (2.77점)보다 더 높은 것으로 나타남. 또한 가구원 수별로는 ‘2인 가구’가 3.11점으로 가장 높게 나타났으며, 월 평균 가구소득이 증가할수록 돈과 대인관계의 정도는 낮아지는 경향을 보여 ‘260만원 이상’이 2.53점으로 가장 낮게 나타난 반면, ‘100~150만원 미만’에서는 3.09점으로 가장 높게 나타남

<표 2-21> 돈과 대인관계

단위: 5점 평균(점)

구 분	사례수	돈과 대인관계					종합 점수	F
		돈 문제로 인해 가정 내 갈등이 있다	돈 문제로 인해 인간관계에 상처를 입었다	돈 때문에 모임이나 경조사에 못 간 적이 있다	경제적으로 어려울 때 고민을 털어놓을 가족이나 지인이었다			
전 체	372(100)	2.90	3.03	3.06	2.70	2.92		
통장사업 참여여부	통장	151(40.6)	2.83	2.78	2.81	2.69	2.78	12.270
	일반	221(59.4)	2.94	3.21	3.24	2.71	3.02	**
성별	남	137(36.8)	2.80	2.82	2.79	2.69	2.77	11.628
	여	235(63.2)	2.96	3.16	3.23	2.71	3.01	**
가구원수	1인 가구	161(43.3)	2.65	2.96	3.01	2.79	2.85	5.654
	2인 가구	89(23.9)	3.22	3.27	3.28	2.66	3.11	
	3인 가구	80(21.5)	3.10	3.14	3.14	2.63	3.00	
	4인 이상	42(11.3)	2.76	2.64	2.67	2.57	2.66	
가구유형	단독가구	161(43.2)	2.65	2.96	3.01	2.79	2.85	2.113
	부부가구	11(3)	3.73	3.27	3.36	2.45	3.20	
	부부+자녀가구	61(16.4)	2.95	2.93	2.95	2.51	2.84	
	한부모가구	54(14.5)	2.93	3.46	3.46	2.69	3.13	
	원가족부양가구	78(21)	3.19	2.95	2.95	2.73	2.96	
기타가구	7(1.9)	3.29	3.00	3.00	2.43	2.93	*	
월 평균 가구소득	100만원 미만	156(41.9)	2.71	3.04	3.10	2.78	2.91	3.615
	100~150만원 미만	69(18.5)	3.14	3.16	3.36	2.70	3.09	
	150~200만원 미만	76(20.4)	3.12	3.09	3.04	2.72	2.99	
	200~260만원 미만	49(13.3)	3.04	3.02	2.82	2.39	2.82	
	260만원 이상	22(5.9)	2.41	2.41	2.55	2.77	2.53	
근로상태	근로	353(94.9)	2.88	3.02	3.04	2.69	2.91	4.451
	미근로	19(5.1)	3.26	3.37	3.53	2.79	3.24	*

- 저축과 소비생활(6개 문항)은 5점 평균 3.40점으로 나타났고, 응답 표본 간 차이를 검증한 결과, ‘통장사업 참여 여부’와 ‘가구원 수’, ‘월 평균 가구소득’에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.
- 전체 합산평균을 비교해보면 통장사업 참여 여부별로는 ‘통장가입자’ (3.55점)가

‘일반응답자’ (3.29점)보다 약간 높았고, 가구원 수가 증가할수록 저축과 소비생활 정도는 증가하여 ‘4인 이상’ 이 3.56점으로 가장 높게 나타남. 또한, 월 평균 가구소득별로는 ‘150~200만원 미만’ 이 3.56점으로 가장 높게 나타남 반면, ‘100만원 미만’ 에서는 3.27점으로 가장 낮게 나타남

<표 2-22> 저축과 소비생활

단위: 5점 평균(점)

구 분	사례수	저축과 소비생활							F	
		예상치 못한 지출에 대비하여 저축을 한다	여유티돈이 생기면 대부분 저축을 한다	충동구매를 자주 한다	생활비가 부족하면 대출을 받는다	카드대금, 공과금, 세금액과 금액을 잘 알며, 제 때 납부한다	나의 소비 패턴은 계획적이다	종합점수		
전 체	372(100)	3.05	3.15	3.73	3.52	3.46	3.47	3.40		
통장사업 참여여부	통장	151(40.6)	3.31	3.28	3.75	3.70	3.66	3.58	3.55	22.534
	일반	221(59.4)	2.87	3.05	3.71	3.41	3.32	3.40	3.29	***
가구원 수	1인 가구	161(43.3)	2.91	2.98	3.61	3.65	3.33	3.40	3.31	3.227 *
	2인 가구	89(23.9)	3.10	3.16	3.80	3.42	3.53	3.48	3.41	
	3인 가구	80(21.5)	3.21	3.33	3.84	3.31	3.51	3.55	3.46	
	4인 이상	42(11.3)	3.17	3.40	3.83	3.69	3.71	3.57	3.56	
월 평균 가구소득	100만원 미만	156(41.9)	2.84	2.92	3.65	3.62	3.26	3.32	3.27	5.253 ***
	100~150만원 미만	69(18.5)	2.96	3.17	3.86	3.33	3.52	3.52	3.39	
	150~200만원 미만	76(20.4)	3.37	3.37	3.67	3.58	3.72	3.66	3.56	
	200~260만원 미만	49(13.3)	3.35	3.45	3.80	3.37	3.47	3.65	3.51	
	260만원 이상	22(5.9)	3.09	3.23	3.91	3.64	3.73	3.36	3.49	

- 현재까지 가계재정관리 프로그램(금융교육)을 받은 경험 여부로는 ‘교육 경험 있음’ 38.9%(‘과거에 받은 적 있다’ 37.6% + ‘현재 받고 있다’ 1.3%), ‘교육 경험 없음’ 61.1%로 나타남. 응답 표본간 차이를 검증한 결과, ‘통장사업 참여 여부’, ‘성별’, ‘결혼 여부’, ‘가구원 수’, ‘가구 유형’, ‘월 평균 가구소득’ 에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.
- ‘통장가입자’ 의 대부분(95.4%)은 ‘교육 경험 있음’ 을 응답하였으나, ‘일반응답자’ 는 0.5%(1명)만이 경험이 있는 것으로 나타남. 또한, 가구원 수가 증가함에 따라 ‘교육 경험 있음’ 에 대한 응답이 증가하는 경향을 보였으며, ‘월 평균 가구소득’ 이 증가함에 따라 ‘교육 경험 있음’ 에 대한 응답이 증가하는 양상을 보였음

<표 2-23> 가계재정관리 프로그램을 받은 경험

base : 전체, N=372, 단위: 명(%)

구 분	사례수	교육경험 없음	교육 경험 있음		X <sup>2</sup>		
			과거에 받은 적 있다	현재 받고 있다			
<b>전 체</b>	<b>372(100)</b>	<b>227(61.1)</b>	<b>145(38.9)</b>	<b>140(37.6)</b>	<b>5(1.3)</b>		
통장사업 참여여부	통장	151(40.6)	7(4.6)	144(95.4)	139(92.1)	5(3.3)	339.75 ***
	일반	221(59.4)	220(99.5)	1(0.5)	1(0.5)	0(0.0)	
성별	남	137(36.8)	69(50.4)	68(49.6)	65(47.4)	3(2.2)	10.736 **
	여	235(63.2)	158(67.2)	77(32.8)	75(31.9)	2(0.9)	
결혼상태	미혼	236(63.4)	158(66.9)	78(33.1)	78(33.1)	0(0.0)	22.533 ***
	기혼	74(19.9)	32(43.2)	42(56.8)	38(51.4)	4(5.4)	
	이혼/사별	62(16.7)	37(59.7)	25(40.3)	24(38.7)	1(1.6)	
가구원 수	1인 가구	161(43.3)	131(81.4)	30(18.6)	30(18.6)	0(0.0)	85.732 ***
	2인 가구	89(23.9)	56(62.9)	33(37.1)	33(37.1)	0(0.0)	
	3인 가구	80(21.5)	34(42.5)	46(57.5)	44(55)	2(2.5)	
	4인 이상	42(11.3)	6(14.3)	36(85.7)	33(78.6)	3(7.1)	
가구 유형	단독가구	161(43.2)	131(81.4)	30(18.6)	30(18.6)	0(0.0)	82.347 ***
	부부가구	11(3)	9(81.8)	2(18.2)	2(18.2)	0(0.0)	
	부부+자녀가구	61(16.4)	23(37.7)	38(62.3)	34(55.7)	4(6.6)	
	한부모가구	54(14.5)	34(62.9)	20(37.1)	19(35.2)	1(1.9)	
	원가족부양가구	78(21)	26(33.3)	52(66.7)	52(66.7)	0(0.0)	
기타가구	7(1.9)	4(57.1)	3(42.9)	3(42.9)	0(0.0)		
월 평균 가구소득	100만원 미만	156(41.9)	137(87.8)	19(12.2)	19(12.2)	0(0.0)	100.714 ***
	100~150만원 미만	69(18.5)	33(47.8)	36(52.1)	35(50.7)	1(1.4)	
	150~200만원 미만	76(20.4)	38(50)	38(50)	37(48.7)	1(1.3)	
	200~260만원 미만	49(13.3)	16(32.7)	33(67.3)	30(61.2)	3(6.1)	
	260만원 이상	22(5.9)	3(13.6)	19(86.4)	19(86.4)	0(0.0)	

- 전체 응답자(n=372) 중 금융프로그램에 참여한 경험이 있다고 응답한 비율은 39%(n=145). 연령대별로 보면, 30세 이상이 69건(46.9%)으로 가장 많았고, 특히 30세 이상의 경우 다른 연령집단에 비해 재무상담 15건(21.7%)과 부채(채무조정)상담 8건(11.6%)으로 높은 평균
- 결혼상태별로 보면 미혼 응답자들이 프로그램 참여한 경우가 80건(54.4%)으로 가장 많았으나, 프로그램별로 살펴보면 이혼/사별의 경우 다른 결혼상태에 비해 재무상담(설계) 한 건수가 높았고(11건 44%, 기혼자의 약 2배), 부채(채무조정)상담의 경우는 미혼과 기혼자보다 높음
- 가구규모별로 보면, 가구원수가 많을수록 상담건수도 높고, 다양한 프로그램에 참여한 것으로 나타남. 가구규모가 많을수록 기혼일 가능성이 높고 가구주 연령이 높기 때문으로 추정됨

<표 2-24> 교육받은 프로그램 주요 내용

base : 금융교육 경험자, N=145, 단위: 명(%), 복수응답

구 분		사례수	금융 (재무, 경제교육)	재무상담 (설계)	부채 (채무조정) 상담	기타
전 체		145(100)	141(96)	26(17.7)	12(8.2)	1(0.7)
통장사업 참여여부	통장	144(99.3)	140(95.9)	26(17.9)	12(8.3)	1(0.7)
	일반	1(0.7)	1(100)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
연령	18~25세	23(15.9)	24(100)	2(8.4)	2(8.4)	0(0.0)
	25~29세	54(37.2)	54(100)	9(16.7)	2(3.8)	0(0.0)
	30~34세	68(46.9)	63(91.4)	15(21.8)	8(11.6)	1(1.5)
성별	남	68(46.9)	67(98.6)	12(17.7)	5(7.4)	1(1.5)
	여	77(53.1)	74(93.7)	14(17.8)	7(8.9)	0(0.0)
결혼상태	미혼	78(53.8)	80(100)	10(12.5)	4(5)	0(0.0)
	기혼	42(29)	41(97.7)	5(12)	2(4.8)	1(2.4)
	이혼/사별	25(17.2)	20(80)	11(44)	6(24)	0(0.0)
가구원 수	1인 가구	30(20.7)	30(96.8)	6(19.4)	4(13)	0(0.0)
	2인 가구	33(22.8)	30(91)	7(21.3)	2(6.1)	0(0.0)
	3인 가구	46(31.7)	46(97.9)	8(17.1)	4(8.6)	0(0.0)
	4인 이상	36(24.8)	35(97.3)	5(13.9)	2(5.6)	1(2.8)
가구유형	단독가구	30(20.7)	30(96.8)	6(19.4)	4(13)	0(0.0)
	부부가구	2(1.4)	2(100)	1(50)	0(0.0)	0(0.0)
	부부+자녀가구	38(26.2)	37(97.4)	4(10.6)	2(5.3)	0(0.0)
	한부모가구	20(13.8)	15(75)	7(35)	3(15)	0(0.0)
	원가족부양가구	52(35.8)	54(101.9)	7(13.3)	3(5.7)	0(0.0)
기타가구	3(2.1)	3(100)	1(33.4)	0(0.0)	1(33.4)	
월 평균 가구소득	100만원 미만	19(13.1)	19(100)	3(15.8)	1(5.3)	0(0.0)
	100~150만원 미만	36(24.8)	33(89.2)	11(29.8)	4(10.9)	0(0.0)
	150~200만원 미만	38(26.2)	37(97.4)	8(21.1)	5(13.2)	0(0.0)
	200~260만원 미만	33(22.8)	32(97)	4(12.2)	2(6.1)	1(3.1)
260만원 이상	19(13.1)	20(100)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	
근로 상태	근로	136(93.8)	133(96.4)	23(16.7)	11(8)	1(0.8)
	미근로	9(6.2)	8(88.9)	3(33.4)	1(11.2)	0(0.0)

### 가계건전성 평가

- 앞서 설정한 가계건전성을 평가해보기 위한 지수의 값들을 비교. 먼저 소득이 소비를 통해 욕구를 충족시키기에 충분한지 보기 위해 소득 대비 소비 비율을 산출한 뒤 관계에 따라 세 가지 범주로 나누어 봄. 첫째 소득보다 소비가 큰 적자 가구는 전체 372가구 중 51.1%(n=1901)이고, 소득과 소비의 크기가 비슷한 가구가 25%(n=93), 가구소득이 소비하고 나서 저축이 가능한 흑자가구는 전체 가구(n=372) 중 23.9%(n=89)정도에 불과

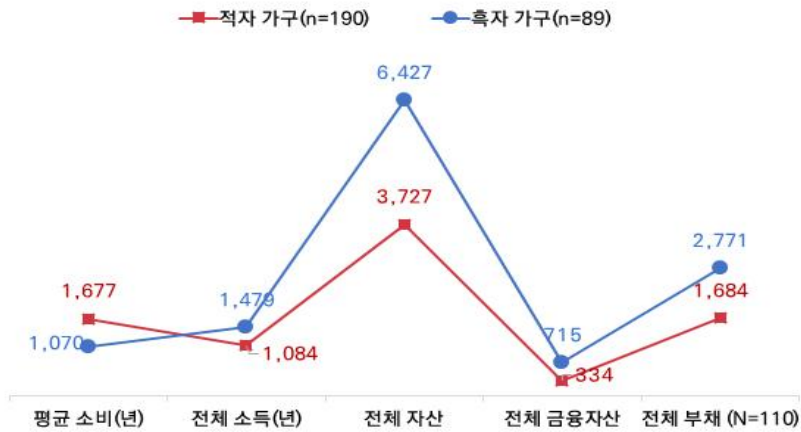
<표 2-25> 소득과 소비 비교

단위: 명(%)

구분		전체(n=372)
재정상태비교	소득<소비	190(51.1)
	소득=소비	93(25.0)
	소득>소비	89(23.9)

- 적자가구는 흑자가구에 비해 적게 벌고 더 많이 쓰며, 부동산을 포함한 전체 자산액과 금융자산액이 낮은 경향. 소득이 소비보다 적기 때문에 시간이 지날수록 적자상태를 매우기 위해 부채가 증가하게 되고, 자산이 증가할 가능성은 낮아짐

[단위: 만원]



[그림 2-2] 적자가구와 흑자가구의 비교

- 가구의 소득과 소비를 가구균등화 지수를 적용하여 표준화 한 소득 대비 지출비의 집단별 지출우선순위를 비교해보면 적자가구는 다른 재정상태 집단에 비해 식료품비 지출비율이 높음. 적자가구에 소득이 낮은 집단이 많이 분포해 있기 때문으로 추정됨. 소비>소득가구의 경우 다른 집단보다 상위5위까지의 지출비가 월등히 높은 것을 확인해 볼 수 있음. 식료품비를 제외하고도 대출상환금과 주거비도 소득대비 지출비율이 상당히 높은 수준을 차지하여, 재정상태가 열악하고 자산을 축적할 여유가 없음을 짐작해 볼 수 있음

<표 2-26> 가계 재정상태별 소득 대비 지출비 기준 지출순위 비교(가구균등화)

단위: %

순위	소비>소득(N=190)		소득=소비(N=93)		소득>소비(N=89)	
1	식료품비	28.2	식료품비	21.2	식료품비	17.5
2	기타 대출 상환금	26.4	주거비	14.0	주거비	9.6
3	주거비	25.3	외식비	7.7	자녀 양육비	8.2
4	주거 관련 대출 상환금	17.4	기타 대출 상환금	7.5	외식비	6.7
5	자녀 교육/교육비	17.2	학자금 대출 상환금	7.4	기타 대출 상환금	5.8
6	외식비	12.0	통신비	7.3	통신비	5.5
7	자녀 양육비	11.1	자녀 교육/교육비	7.1	교통비	5.2
8	통신비	8.6	주거 관련 대출 상환금	7.0	자녀 교육/교육비	5.1
9	의류, 잡화비	8.5	자녀 양육비	6.9	주거유지관리비	4.8
10	교통비	8.5	교통비	6.2	주거 관련 대출 상환금	4.7

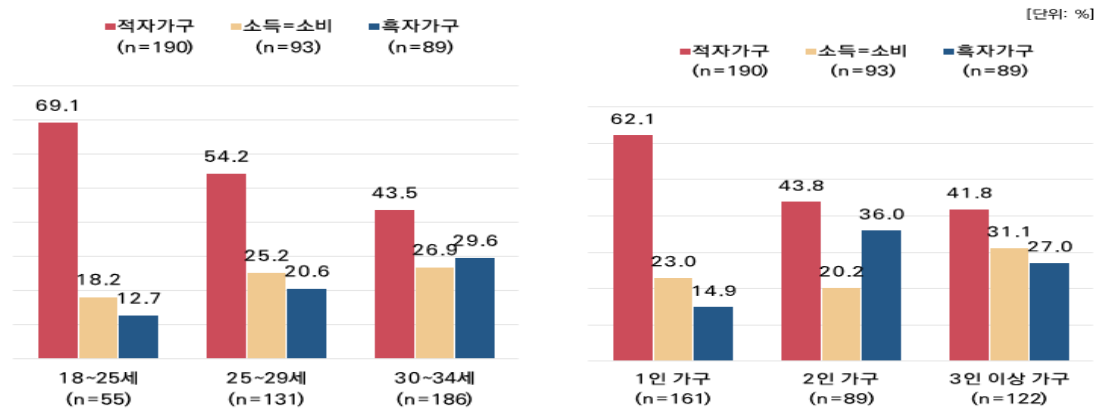
- 총 소비지출액 대비 전체 소득에 대한 지표인 가계재정상태의 응답 표본간 차이를 검증한 결과, 연령별로는 연령이 증가함에 따라 ‘소득>소비’에 대한 비율이 증가하는 경향을 보였으나, ‘소득<소비’에서는 연령이 증가함에 따라 가계재정 충분성 비율이 낮아지는 경향이 나타남. 또한, ‘미혼’과 ‘기혼’, ‘이혼/사별’ 모두 ‘소득<소비’의 비율이 가장 높게 나타났으며, 가구 유형별로는 ‘부부가구’를 제외한 모든 항목에서는 ‘소득<소비’의 비율이 가장 높았으나, ‘부부가구’에서는 ‘소득>소비’의 비율이 가장 높게 나타남. 월 평균 가구소득별로는 ‘260만원 이상’을 제외하고 가구 소득이 높아짐에 따라 ‘소득<소비’의 비율은 감소하고, ‘소득>소비’의 비율은 증가하는 경향을 보임. ‘260만원 이상’에서는 ‘소득<소비’의 비율이 22.7%로 가장 낮았으나, ‘소득=소비’의 비율에서는 50.0%로 가장 높았음

<표 2-27> 변수특성별 가계재정상태 유의도 검증

base : 전체, N=372, 단위: 명(%)

구 분		사례수	소득<소비	소득=소비	소득>소비	X <sup>2</sup>
전 체		372(100)	190(51.1)	93(25)	89(23.9)	
연령	25세 미만	55(14.8)	38(69.1)	10(18.2)	7(12.7)	13.058 *
	25~29세	131(35.2)	71(54.2)	33(25.2)	27(20.6)	
	30세 이상	186(50)	81(43.5)	50(26.9)	55(29.6)	
성별	남	137(36.8)	58(42.3)	40(29.2)	39(28.5)	6.642 *
	여	235(63.2)	132(56.2)	53(22.6)	50(21.3)	
결혼 여부	미혼	236(63.4)	130(55.1)	57(24.2)	49(20.8)	12.400 *
	기혼	74(19.9)	25(33.8)	25(33.8)	24(32.4)	
	이혼/사별	62(16.7)	35(56.5)	11(17.7)	16(25.8)	
가구원 수	1인 가구	161(43.3)	100(62.1)	37(23)	24(14.9)	24.692 ***
	2인 가구	89(23.9)	39(43.8)	18(20.2)	32(36)	

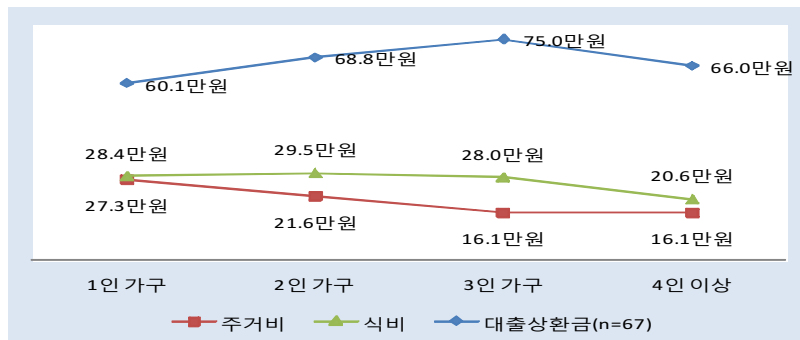
가구 유형	3인 가구	80(21.5)	38(47.5)	24(30)	18(22.5)	26.418 **
	4인 이상	42(11.3)	13(31)	14(33.3)	15(35.7)	
	단독가구	161(43.2)	100(62.1)	37(23)	24(14.9)	
	부부가구	11(3)	2(18.2)	4(36.4)	5(45.5)	
	부부+자녀가구	61(16.4)	23(37.7)	21(34.4)	17(27.9)	
	한부모가구	54(14.5)	30(55.6)	10(18.5)	14(25.9)	
	원가족부양가구	78(21)	32(41)	20(25.6)	26(33.3)	
	기타가구	7(1.9)	3(42.9)	1(14.3)	3(42.9)	
월 평균 가구소득	100만원 미만	156(41.9)	99(63.5)	31(19.9)	26(16.7)	31.256 ***
	100~150만원 미만	69(18.5)	38(55.1)	17(24.6)	14(20.3)	
	150~200만원 미만	76(20.4)	32(42.1)	21(27.6)	23(30.3)	
	200~260만원 미만	49(13.3)	16(32.7)	13(26.5)	20(40.8)	
	260만원 이상	22(5.9)	5(22.7)	11(50)	6(27.3)	



<그림 2-3>연령별 가계재정상태

<그림 2-4>가구규모별 가계재정상태

- 가구균등화 지수를 적용하여 단위를 표준화 한 적자가구의 가구규모별 지출패턴은 식비는 가구규모가 증가함에 따라 크게 변동 폭을 보이지 않지만, 월세를 포함한 주거비의 경우 가구규모가 증가함에 따라 낮아지는 추이를 보인다. 대출상환금(학자금대출+주거관련대출+기타대출)은 가구규모가 증가할수록 증가하는 경향. 다시 말해 저소득청년가구의 식비, 생활비 등은 규모의 경제가 일정정도 적용되는 듯 보이지만, 사실은 이것이 부채를 통해 유예되고 있다는 것



[그림 2-5] 적자가구의 지출패턴



- 보유 자산 대비 부채 차지 비중에 대한 지표인 부채 부담률은 ‘20% 미만’ 과 ‘20~50% 미만’ 이 각각 32.9%, 31.4%로 나타나 과반수를 차지하는 것으로 나타났으며, 응답 표본간 차이를 검증한 결과, ‘통장사업 참여 여부’ 와 ‘연령’, ‘성별’, ‘가구 유형’ 에서 유의미한 차이

<표 2-28> 부채 부담률

base : 부채 보유자, N=140, 단위: 명(%)

구 분		사례수	자산 없음	20% 미만	20~50% 미만	50~100% 미만	100~500% 미만	500% 이상	X <sup>2</sup>
전 체		140(100)	1(0.7)	46(32.9)	44(31.4)	31(22.1)	14(10)	4(2.9)	
통장사업 참여여부	통장	81(57.9)	0(0)	21(25.9)	18(22.2)	29(35.9)	9(11.1)	4(4.9)	28.713 ***
	일반	59(42.1)	1(1.7)	25(42.3)	26(44.1)	2(3.4)	5(8.5)	0(0)	
연령	25세 미만	15(10.7)	1(6.7)	7(46.7)	2(13.3)	2(13.3)	2(13.3)	1(6.7)	19.647 *
	25~29세	46(32.9)	0(0)	16(34.8)	11(23.9)	10(21.7)	8(17.4)	1(2.2)	
	30세 이상	79(56.4)	0(0)	23(29.1)	31(39.2)	19(24.1)	4(5.1)	2(2.5)	
성별	남	62(44.3)	0(0)	18(29)	15(24.2)	18(29)	7(11.3)	4(6.5)	10.747 *
	여	78(55.7)	1(1.3)	28(35.9)	29(37.1)	13(16.7)	7(9)	0(0)	
가구 유형	단독가구	36(25.7)	0(0)	13(36.1)	9(25)	4(11.1)	8(22.2)	2(5.6)	58.103 ***
	부부가구	5(3.6)	0(0)	2(40)	3(60)	0(0)	0(0)	0(0)	
	부부+자녀가구	38(27.1)	0(0)	11(29)	13(34.2)	13(34.2)	0(0)	1(2.6)	
	한부모가구	20(14.3)	0(0)	7(35)	5(25)	6(30)	2(10)	0(0)	
	원가족부양가구	37(26.4)	0(0)	13(35.1)	13(35.1)	6(16.2)	4(10.8)	1(2.8)	
	기타가구	4(2.9)	1(25)	0(0)	1(25)	2(50)	0(0)	0(0)	

- 월 소득 대비 임대료 비율로 주택 정책의 주거비 부담능력 지표인 RIR<sup>4)</sup>은 평균 13.7%로 나타났으며, 응답 표본간 차이를 검증한 결과, ‘통장사업참여여부’ 과 ‘연령’, ‘결혼상태’, ‘가구원수’, ‘가구유형’, ‘월평균소득’ 에서 유의미한 차이

<표 2-29> 응답자 특성별 RIR

base : 전체, N=372, 단위: 명(%),%

구 분	명(%) 사례수	명(%)				% RIR 평균	F	
		0%	20% 미만	20~50% 미만	50% 이상			
전 체	372(100)	128(34.4)	124(33.3)	110(29.6)	10(2.7)	13.7		
통장사업 참여여부	통장	151(40.6)	66(43.7)	53(35.1)	31(20.5)	1(0.7)	9.4	21.689 ***
	일반	221(59.4)	62(28.1)	71(32.1)	79(35.7)	9(4.1)	16.6	
연령	25세 미만	55(14.8)	13(23.6)	13(23.6)	26(47.3)	3(5.5)	21.2	11.577

4) 주거비 부담률 지표 중 RIR(%)는 (월세/월소득) x 100으로 도출됨

	25~29세	131(35.2)	42(32.1)	37(28.2)	48(36.6)	4(3.1)	14.9	***
	30세 이상	186(50)	73(39.2)	74(39.8)	36(19.4)	3(1.6)	10.6	
결혼 상태	미혼	236(63.4)	60(25.4)	71(30.1)	95(40.3)	10(4.2)	17.5	24.623 ***
	기혼	74(19.9)	43(58.1)	25(33.8)	6(8.1)	0(0)	5.2	
	이혼/사별	62(16.7)	25(40.3)	28(45.2)	9(14.5)	0(0)	9.1	
가구원 수	1인 가구	161(43.3)	34(21.1)	37(23)	80(49.7)	10(6.2)	21.2	31.009 ***
	2인 가구	89(23.9)	33(37.1)	36(40.4)	20(22.5)	0(0)	10.3	
	3인 가구	80(21.5)	34(42.5)	37(46.2)	9(11.3)	0(0)	7.6	
	4인 이상	42(11.3)	27(64.3)	14(33.3)	1(2.4)	0(0)	3.7	
가구 유형	단독가구	161(43.2)	34(21.1)	37(23)	80(49.7)	10(6.2)	21.2	18.210 ***
	부부가구	11(3)	6(54.5)	4(36.4)	1(9.1)	0(0)	5.5	
	부부+자녀가구	61(16.4)	35(57.4)	21(34.4)	5(8.2)	0(0)	5.4	
	한부모가구	54(14.5)	21(38.9)	27(50)	6(11.1)	0(0)	8.3	
	원가족부양가구	78(21)	27(34.6)	33(42.3)	18(23.1)	0(0)	10.4	
	기타가구	7(1.9)	5(71.4)	2(28.6)	0(0)	0(0)	4.2	
월 평균 가구소득	100만원 미만	156(41.9)	36(23.1)	38(24.4)	73(46.7)	9(5.8)	20.3	17.602 ***
	100~150만원 미만	69(18.5)	17(24.6)	32(46.4)	20(29)	0(0)	12.8	
	150~200만원 미만	76(20.4)	36(47.4)	28(36.8)	11(14.5)	1(1.3)	8.6	
	200~260만원 미만	49(13.3)	29(59.2)	15(30.6)	5(10.2)	0(0)	5.3	
	260만원 이상	22(5.9)	10(45.5)	11(50)	1(4.5)	0(0)	5.5	

- 가계 총소비지출에서 주거비용이 차지하는 비율<sup>5)</sup>은 평균 18.1%로 나타났으며, 응답 표본간 차이를 검증한 결과, ‘통장사업참여여부’ 과 ‘연령’, ‘결혼상태’, ‘가구원수’, ‘가구유형’, ‘월평균소득’ 에서 유의미한 차이

<표 2-30> 총소비에서 주거부담율

base : 전체, N=372, 단위: 명(%),%

구 분	명(%) 사례수	명(%)				% 평균	F	
		0%	25% 미만	25~50% 미만	50% 이상			
전 체	372(100)	13(3.5)	247(66.4)	110(29.6)	2(0.5)	18.1		
통장사업 참여여부	통장	151(40.6)	7(4.6)	115(76.2)	28(18.5)	1(0.7)	14.5	26.126 ***
	일반	221(59.4)	6(2.7)	132(59.7)	82(37.1)	1(0.5)	20.6	
연령	25세 미만	55(14.8)	3(5.5)	24(43.6)	28(50.9)	0(0)	23.3	8.598 ***
	25~29세	131(35.2)	6(4.6)	82(62.6)	41(31.3)	2(1.5)	18.8	
	30세 이상	186(50)	4(2.2)	141(75.8)	41(22)	0(0)	16.1	
결혼상태	미혼	236(63.4)	11(4.7)	132(55.9)	91(38.6)	2(0.8)	20.9	21.468 ***
	기혼	74(19.9)	0(0)	67(90.5)	7(9.5)	0(0)	11.9	
	이혼/사별	62(16.7)	2(3.2)	48(77.4)	12(19.4)	0(0)	14.9	

5) 주거비 부담률 지표 중 빈곤의 척도로 사용되는 슈바베지수(%)는 [(월세 + 주거관리비)x12] / 연간소비 지출액 x 100으로 도출됨. 슈바베지수가 25%가 넘으면 빈곤층에 속함.

가구원 수	1인 가구	161(43.3)	10(6.2)	72(44.8)	78(48.4)	1(0.6)	23.2	25.466 ***
	2인 가구	89(23.9)	2(2.2)	66(74.2)	20(22.5)	1(1.1)	16.8	
	3인 가구	80(21.5)	0(0)	70(87.5)	10(12.5)	0(0)	13.5	
	4인 이상	42(11.3)	1(2.4)	39(92.8)	2(4.8)	0(0)	10.0	
가구 유형	단독가구	161(43.2)	10(6.2)	72(44.8)	78(48.4)	1(0.6)	23.2	14.223 ***
	부부가구	11(3)	0(0)	10(90.9)	1(9.1)	0(0)	13.7	
	부부+자녀가구	61(16.4)	0(0)	55(90.2)	6(9.8)	0(0)	11.8	
	한부모가구	54(14.5)	2(3.7)	44(81.5)	8(14.8)	0(0)	14.1	
	원가족부양가구	78(21)	1(1.3)	59(75.6)	17(21.8)	1(1.3)	16.6	
기타가구	7(1.9)	0(0)	7(100)	0(0)	0(0)	10.4		
월 평균 가구소득	100만원 미만	156(41.9)	9(5.8)	72(46.2)	73(46.8)	2(1.2)	22.7	14.693 ***
	100~150만원 미만	69(18.5)	1(1.4)	47(68.2)	21(30.4)	0(0)	18.4	
	150~200만원 미만	76(20.4)	3(3.9)	63(82.9)	10(13.2)	0(0)	14.4	
	200~260만원 미만	49(13.3)	0(0)	44(89.8)	5(10.2)	0(0)	11.9	
	260만원 이상	22(5.9)	0(0)	21(95.5)	1(4.5)	0(0)	11.8	

## 2) 인터뷰 결과 분석

<표 2-31> 인터뷰 참여자 일반현황

사례	ID	이름	인터뷰 일시	거주지	통장/일반	성별	나이	결혼 상태	가구 유형	가구원 수(명)	고용형태
1	326	박○	8.31	은평구	통장	여성	28	미혼	기타 가구	4	정규직
2	304	김○○	9.01	성북구	통장	남성	22	미혼	1인 가구	1	계약직
3	306	안○○	9.02	양천구	통장	여성	25	미혼	1인 가구	1	정규직
4	338	이○○	9.05	은평구	통장	여성	32	미혼 <sup>6)</sup>	한부모 가구	2	시간제 일자리
5	331	○○○	9.06	동대문구	통장	여성	32	사별 <sup>7)</sup>	한부모 가구	2	시간제 일자리
6	312	심○○	9.06	송파구	통장	남성	26	미혼	1인 가구	1	정규직
7	308	최○○	9.7	용산구	통장	남성	32	유배우	기타 가구	6	정규직
8	316	최○나	9.08	송파구	통장	여성	28	미혼	기타 가구	2	계약직
9	224	박○○	9.10	동대문구	일반	여성	25	미혼	기타 가구	3	시간제 일자리
10	307	황○	9.12	중랑구	통장	여성	28	이혼	기타 가구	4	정규직
11	327	이○○	9.19	금천구	통장	남성	31	이혼	1인 가구	1	정규직
12	317	이○철	9.20	송파구	통장	남성	28	미혼	기타 가구	3	창업
13	334	이상○	9.21	광진구	통장	여성	34	유배우	부부 가구	4	시간제 일자리
14	77	김○정	9.29	노원구	일반	여성	29	유배우	부부 가구	3	시간제 일자리
15	199	한○○	9.30	광진구	일반	여성	24	미혼	기타 가구	2	시간제 일자리
16	9	이수○	9.30	동대문구	일반	여성	21	미혼	1인 가구	1	시간제 일자리
17	225	한○실	10.5	강서구	일반	여성	29	미혼	기타 가구	3	시간제 일자리

<표 2-32> 인터뷰 참여자 소비실태 요인

혼인상태 (가구원수)	성별	연령	고용현황	기타 가구원	외부지원	부양부담	
미혼	1	남	22	대학생 계약직	-	교회 지원 (학자금, 생필품 등)	-
		여	21	대학생 시간제	-	모 지원 (학자금, 생활비 등)	-
		여	25	정규직	-	-	-
		남	26	정규직	-	-	부의 빚으로 인한 대출 상환
	2	여	28	계약직	모	부모 집 동거	모에게 생활비 지출, 주거비라 볼 수 있음
		여	24	대학생 시간제	언니	부모지원 (월세, 생활비 등)	
	3	여	28	정규직	부모, 여동생	부모 집 동거	주택구입, 부모님 교통사고 치료비, 동생 용돈 및 학원비
		여	25	시간제	부모	부모 집 동거	
		남	28	창업	모, 남동생	부모 집 동거 학자금 지원 받음	소득의 10% 모에게 생활비 지출
		여	29	시간제 (모델지방생)	모, 남동생	부모 집 동거	-
유배 우	4	남	32	정규직	부인, 자녀 2 처남 가족 3	부모님 명의의 아파트 거주	부모님 용돈 (월세 형태) 자녀양육
	4	여	34	시간제	남편, 자녀 2	-	자녀양육
	3	여	29	시간제 (유치원교사)	남편, 자녀1	친정에서 육아 및 비상금 지원	자녀양육
이혼/ 사별	4	여	28	정규직	자녀 1, 부모	부모 집 동거	자녀양육 부담
	2 <sup>8)</sup>	여	32	시간제 (치기공사)	자녀 1	-	미혼모 자녀양육 부담
	2 <sup>9)</sup>	여	31	시간제	자녀 1	시댁(형님) 지원	다문화가구 자녀양육 부담 친정 송금 부담
	1	남	31	정규직	자녀 3 <sup>9)</sup>	-	자녀양육 부담

\* 통장미가입자(일반)

- 6) 미혼모로서 혼자 자녀를 키우고 있음
- 7) 필리핀 출신의 결혼이주여성으로 남편과 사별하고 혼자 자녀를 키우고 있음
- 8) 필리핀 출신의 결혼이주여성
- 9) 올 초에 이혼, 3자녀를 본인 키우다가 얼마 전 전 부인에게 보냄

<표 2-33> 혼인상태별 정책지원 욕구

구분	정책지원 욕구	
	미혼	유배우/이혼(사별)
청년 통장	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년통장에 대해 긍정적(높은 이자/저축습관)/부정적(부담)</li> <li>- 청년통장 확대 필요</li> <li>- 담당공무원 관련 지식 부족, 불친절</li> <li>- 청년통장 저축액 사용목적 확대(여행, 자기계발 등)</li> <li>- 청년통장은 저축습관 &amp; 저축호감도 높일 수 있는 계기</li> <li>- 부모와 동거하는 경우에도 어려운 청년들이 많은 것을 감안할 필요 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 은행이자가 예전처럼 높지 않아, 청년통장 같은 제도를 찾을 수밖에</li> <li>- 청년통장 가입 시 전년도 소득기준이 아닌 현 소득 기준으로 해야 함</li> <li>- 청년통장 면접 시 질문이 부적절함</li> </ul>
청년 수당	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년수당에 대해 긍정적/부정적</li> <li>- 들어본 적은 없으나, 도움이 될 것 같음</li> <li>- 청년수당에 해당되지 않아 아쉬움</li> <li>- 부양의무자 요건 없어졌으면</li> <li>- 현 청년수당은 최저생계비 수준</li> <li>- 액수와 기간, 대상을 확대해야 함</li> <li>- 청년은 아직 기반을 잡지 못하고 있는층</li> <li>- 증빙자료에 대한 부담</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년수당에 대해서는 부정적</li> <li>- 청년수당 긍정적이나, 청년들의 필요조건에 좀 더 맞출 필요가 있음</li> <li>- 부모님의 존재로 차상위 등록 어려움</li> </ul>
주거 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년(부동산 거래 경험이 없는 여대생 등)들의 부동산 거래 보호 및 지원 정책 필요</li> <li>- 20대를 위해 기숙사 혹은 더 저렴한 형태의 주거지원프로그램 마련</li> <li>- 이사지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 적은 돈이라도 불릴 수 있는 금융정보, 좋은 집을 고를 수 있는 부동산 정보, 미용·리폼·수납 등 생활정보 등에 대한 욕구</li> </ul>
재무 관리 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시나 학교에서 적금, 주택마련, 취업에 필요한 사회적 이슈 등에 대해 프로그램을 마련해주면 좋겠음(찾아가는 재무특강)</li> <li>- 재단에서 실시하는 금융교육 2회 받았으나 '내 지갑 상담' 외에는 도움 되지 않음</li> <li>- 개인의 상황에 최적화된 재무설계</li> <li>- 금융교육에 대한 긍정적/부정적 견해</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 재단 금융교육 내용이 너무 뻘하고 따분했음</li> <li>- 금융교육이 자신들에게 맞지 않았음(좀 더 디테일하고 맞춤형이 되었으면)</li> <li>- 금융교육 받은 적 있으나 이해하기 어려움</li> </ul>
학습 문화 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 외국어 학습지원</li> <li>- 문화생활 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 한국어 배우는 것 지원해주었으면</li> <li>- 다문화가족지원센터 프로그램은 직장 과 자녀때문에 참석이 어려움</li> <li>- 문화생활, 여행 등 프로그램 위주의 교육</li> </ul>
홍보 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년통장 등 청년을 위한 정책 홍보 미흡(SNS 활용 요구)</li> <li>- 청년통장 등에 대한 홍보 미흡(정보 노출 약함)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보 및 홍보 부족</li> <li>- 주민센터에서는 잘 알지 못함</li> </ul>
구직 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 취업 및 면접 스킬 등 맞춤형 구직지원 체계프로그램 요구</li> <li>- 취업 대비 면접준비를 도와주는 프로그램이 있었으면</li> </ul>	

구분	정책지원 욕구	
	미혼	유배우/이혼(사별)
결혼 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 결혼에 대한 정보 및 플랜을 지원해주는 정책 필요</li> <li>- 결혼계획 시 주거마련이 가장 큰 문제 이므로 이와 관련된 정보제공 및 청사진을 제시할 수 있는 프로그램 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년들에게 식장, 웨딩드레스, 예복 등 결혼부대비용 및 결혼 플랜 지원</li> </ul>
양육 보육		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 아이사랑카드에 대한 소득수준에 따른 차등 지원 욕구</li> <li>- 보육수당만으로 아이를 키우기는 역부족(예방접종 하나에 12-15만원)</li> <li>- 산부인과와 연계해 육아에 도움이 되는 정보 제공</li> <li>- 중앙에서 공적지원을 담당(지자체별 정책 차이로 인해 지원액 차이 큼)</li> <li>- 디테일한 정책 마련 요구(셋째, 혹은 쌍둥이자녀가 있을 경우 지급되는 분유, 기저귀 등을 중고나라에 팔기도 함)</li> <li>- 한부모가정에 분유, 기저귀 등 아기용품 지원 욕구(※한부모가족지원센터 100일까지 월 10만원한도 아기용품지원)</li> <li>- 아이돌보미제도와 장애인홈ヘル퍼제도 병행 하면 좋을 듯</li> </ul>

## 5. 결론 및 정책적 제언

### ■ 저소득 청년 가구의 가계건전성 평가 및 제약요인

- 가계재정 충분성: 소비제약요인으로 낮은 소득, 불안정한 일자리, 높은 주거비, 가구유형에 따라 가계재정 충분성에 차이를 보임
- 가계재정 안정성: 소득이 충분하지 못하고, 주거비와 같이 고정지출 비용의 부담이 크기 때문에 저축률 낮고, 저축률이 낮기 때문에 자산이 적음. 반면, 주거비 상승·학자금·생업으로 인한 실질 부채액 높고, 이로 인한 상황 부담이 큼
- 전체적으로 돈에 대한 스트레스가 높고, 가계경제관리역량이 부족: 소비지출, 부채·자산 유무는 돈에 대한 스트레스, 가계경제관리역량, 돈과 대인관계 등에 영향을 미침
- 인터뷰 결과:
  - 통장 프가입자와 일반응답자 간 차이가 존재. 금융지식이나 정보 습득에 능숙한 통장가입자의 경우 서울시 청년 사업에 접근성이 높고, 통장사업 참가 전부터 저축습관(행위)이 있는 참가자가 많음
  - 일반응답자의 경우 같은 소득을 가지고 있더라도 재무계획을 세우거나, 금융지식 및 정보가 부족

- 금융 관련 참여 프로그램에 큰 차이가 없음(통장 사업 내 프로그램 제외). 실제 프로그램 참여 소감 자체도 일방적 교육 형태에서 효과성이 낮다고 느끼고 있으며, 참여형·목적형 프로그램에 대한 욕구가 큼

#### ■ 청년 가구의 주거비 부담 및 열악한 주거환경

- 낮은 점유부동산 자산
- 높은 주거부담율에도 불구하고, 다세대와 같은 주택유형에 많이 거주하고, 연령이 낮을수록 반지하, 지하, 옥탑 등에 거주비율 높아짐
- 특히 1인 가구의 경우 소득이 낮다보니 주거형태가 반전세, 월세의 형태가 많고 이로 인한 월세 지출 부담이 크고, 결혼한 가구의 경우 주거 관련 대출 상환금으로 인한 지출 부담이 큼

#### ■ 다양한 가구형태별 지원방안

- 저소득 청년 1인 가구 및 미독립 청년이 다음단계로 이행할 수 있도록 자산형성을 위한 정책적 제도 마련 필요
  - 월세, 대출이자 상환으로 인한 재정적자 가구에 대한 구체적 소득지원방안 필요: 신용관리 유인책으로써 대출상환금 및 이자 성실 납부에 대한 인센티브 제공 등
  - 취업·결혼과 관련한 세부 정책 마련 필요
- 한부모가구 등 청년의 다양한 가구형태에 따른 금융 지원방안 필요
  - 육아와 관련한 현물·현금 지원방안 확대

#### ■ 서울시 청년 대상 사업에 대한 적극적 홍보 및 프로그램 확대

- 서울시 저소득 청년 전체에 대한 안전망으로 기능하기 위해 제도 확대 필요
  - 서울시 청년 정책에 대한 인지도가 낮음. 다양한 매체를 활용한 적극적 홍보 필요
  - 대상의 포괄범위 확대: 청년 취업 예비자를 위한 재무설계프로그램, 결혼준비 신혼부부를 위한 프로그램 등 보편적 프로그램을 신설하여 대상포괄 범위 확대

## 참 고 문 헌

- 강이주·김영신·허경옥(2006). 『알기 쉬운 가계경제학』. 신정.
- 김성숙(2011). “한국 저소득층가계의 유형과 재무상태 분석.” 『한국가정관리학회』. 29(4): 19-173.
- 심영(2015). “부채유형 선택행동으로 본 저소득층 가계의 금융신용 접근성.” 『소비문화연구』 18(3): 85-111.
- 이기춘·윤경혜(1997). “도시빈곤가계의 소비박탈유형에 따른 소비박탈수준의 비교”. 『대한가정학회지』 35(2) : 49-64.
- 이소정(2007). 『현대 소비사회의 빈곤 분석』. 서울대학교 박사학위 논문.
- 장동호(2015). “금융역량과 자아존중감 그리고 금전관계 문제의 관계 분석: 지역사회복지기관 이용자를 중심으로”. 『AJMAHS』 5(4): 397-404.
- 전상민(2013). “단독가구의 소비지출패턴 유형 및 결정요인 분석”. 『소비자문제연구』. 44(3) : 21-43.
- 정원오·이선정(2011). “빈곤계층의 소비패턴에 관한 연구: 2007년과 2008년의 변화 비교”. 『사회복지연구』 42(1) : 305-331.
- 최홍철·최현자(2014). “가구유형을 고려한 생애주기와 소비지출양식에 관한 연구”. 『Financial Planning Review』. 7(3) : 93-125.
- 전상민(2013). “단독가구의 소비지출패턴 유형 및 결정요인 분석”. 『소비자문제연구』. 44(3) : 21-43.
- M. Sherraden(1991). “Asset and the Poor.” New York: M. E. Shape.
- 보건복지부 <http://www.mohw.go.kr/>
- OECD <http://www.oecd.org/>



### **3. 꿈나래통장 성과분석 및 개선방안 연구**

**연구책임자 : 이수영 연구위원**

## 1. 연구개요

### 1) 연구 배경 및 목적

#### ■ 신자유주의 확대에 의한 계층간 소득격차 확대와 흡수저론 대두

##### ● 사회적 계층 및 빈곤의 대물림

- 소득 10분위 교육비 지출이 소득 1분위 교육비 지출액 보다 12배 이상 많음(소득 10분위별 교육비 지출현황, 2016)
- 소득 100만원 미만 계층의 월 사교육비 지출이 소득 700만원 이상 계층의 월 사교육비 지출액의 약 (소득구간별 사교육비 지출 현황, 2015) 1/6 수준
- 서울대 신입생 부모의 전문직·관리직 비율은 지속적으로 증가하는 반면, 농어민의 비중은 하락(서울대 신입생 특성 조사 보고서, 2006)

#### ■ 사회투자전략으로서의 아동발달계좌(Child Development Account)

##### ● 인적자원개발 관점에서의 교육 연계

- 아동이 성인이 되는 과정에서의 교육 강조
- ‘교육 → 인적자원개발 → 경제활동 참가 → 계층이동’의 선순환 구조 전제
- 싱가포르, 캐나다

##### ● 성인이 된 후의 자립

- 자립을 위한 자립자금 마련이 목적
- 영국

#### ■ 서울시 ‘꿈나래통장’ 사업

##### ● 서울시 CDA 프로그램

- 저소득 가구 자녀의 교육기회 결핍 해소 및 생애 공정한 출발보장을 통한 빈곤의 대물림 방지를 목적으로 2009년 첫 참가자 선발
- 인적자원개발 관점에서의 교육 연계 강조
- 목적은 교육지원, 적립금 사용은 교육자금으로 제한

##### ● 사업 시작과 졸업자 배출

- 2009년 첫 참가자 선발하여 2014년 첫 졸업자 배출
- 2016. 6. 30 현재 저축완료자 5,518명, 저축진행자 7,589명

#### ■ 연구 목적

##### ● 졸업자 배출로 사업운영의 사이클 완료

- ‘참가자 선발 → 통장사업 참여(저축) → 졸업’의 사이클이 완료된 경험 발생

- 통장사업 운영의 발전적 방향 도출 가능한 시점
- 졸업자 대상 성과측정 및 발전적 개선방향 도출
  - 꿈나래통장 사업 참여과정, 졸업 후의 성과 등에 대한 측정을 통해 꿈나래통장 사업의 성과를 종합적으로 파악
  - 졸업자, 사례관리자를 대상으로 꿈나래사업 운영 과정에서의 발전적 개선방안 도출을 통한 정책적 제언 제시

## 2) 연구 방법 및 내용

### ■ 문헌연구

- 선행연구 검토를 통한 이론적 배경 도출
  - 사회투자전략으로서의 자산형성지원제도 도입배경, 구성논리, 적용 현황 등 검토
  - 자산형성지원제도의 내용 및 현황 파악
  - 자산형성지원제도에 대한 실증연구 검토
  - 아동발달계좌에 대한 실증연구 검토
  - 아동발달계좌 관련 해외 사례 검토

### ■ 설문조사

- 졸업자 대상 설문조사
  - 목적: 꿈나래통장 사업의 성과 분석

[표 3-1] 졸업자 대상 조사 개요

구 분	내 용
조사 대상	“꿈나래통장” 적립 만료 참가자
조사 방법	전화조사
조사 규모	모집단 5,518명 중 257명 조사완료
조사 기간	2016. 10. 17 ~ 10. 28(2주간)
조사 기관	(주)메가리서치

- 거주지역(25개 자치구), 소득수준(수급자, 최저생계비 120%, 최저생계비 150%), 적립금액(3, 5, 7, 10만원), 저축기간(3, 5, 7년)에 따라 표본 할당

- 사례관리기관 담당 대상 설문조사
  - 목적: 꿈나래통장 운영 현황 파악

[표 3-2] 사례관리담당자 대상 조사 개요

구 분	내 용
조사 대상	32개 꿈나래통장 사례관리기관 담당자
조사 방법	이메일 조사
조사 규모	모집단 32명 중 26명 조사완료
조사 기간	2016. 11. 1 ~ 11. 10(9일간)

● 조사지의 구성

- 졸업자 대상 설문조사

[표 3-3] 꿈나래통장 졸업자 대상 조사 내용

구 분	조사 내용
통장 사업의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사업의 취지와 목적에 대한 이해(본인)</li> <li>▪ 사업의 취지와 목적에 대한 이해(자녀)</li> <li>▪ 적립금 사용 용도</li> <li>▪ 적립금 사용 용도 비중(교육 및 기타)</li> <li>▪ 적립금을 교육비로사용 시 기대되는 점</li> </ul>
저축습관	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 꿈나래통장 가입 전 후 생각의 변화 6문항</li> <li>▪ 지출계획 수립 실행</li> <li>▪ 장기적인 경제계획 수립 실행</li> <li>▪ 꿈나래통장 종료 이후 저축 지속 여부</li> <li>▪ 저축을 하는 목적</li> <li>▪ 매달 저축비</li> </ul>
통장 참가 후 상태변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 자녀교육과 관련해 삶의 질 변화</li> <li>▪ 가족 간의 관계 변화</li> <li>▪ 소비와 저축습관의 변화</li> <li>▪ 주 수입원의 근로형태</li> <li>▪ 주 수입원의 변화 및 가입 당시 주 수입원의 근로형태</li> <li>▪ 자녀 교육수준을 높이는데 도움 여부</li> <li>▪ 도움이 되지 않은 이유</li> <li>▪ 자녀 심리변화에 도움 여부</li> <li>▪ 심리변화에 도움이 되지 않는 이유</li> <li>▪ 경제사정을 고려한 자녀의 기대학력</li> <li>▪ 꿈나래통장 가입을 통해 기대학력이 높아질 것이라는 기대</li> <li>▪ 기대하지 않는 이유</li> <li>▪ 복지관과 지속적인 관계 유지</li> <li>▪ 복지관에서 받고 싶은 서비스</li> <li>▪ 꿈나래통장 재가입이 가능할 때 적정 금액</li> <li>▪ 꿈나래통장 사업 참여소감 및 개선사항</li> </ul>

- 사례관리담당자 대상 설문조사

[표 3-4] 꿈나래통장 사례관리 담당자 대상 조사 내용

구분	조사 내용
업무추진 현황 및 담당자로서의 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 업무내용 별 시간투여 비중</li> <li>▪ 사후관리 실시 여부</li> <li>▪ 사후관리 내용</li> <li>▪ 사후관리 미실시 사유</li> <li>▪ 사후관리 필요성</li> <li>▪ 사후관리 불필요시 그 사유</li> <li>▪ 통장사업 참가자들의 ‘꿈나래통장’ 목적 및 필수교육 등 통장사업 내용 인지정도에 대한 담당자의 인식</li> <li>▪ 적립금 주사용처, 부사용처</li> <li>▪ 적립금 사용처에 대한 실질적 확인 필요성</li> <li>▪ 꿈나래통장 본연의 목적 달성을 위해 필요한 업무</li> <li>▪ 꿈나래통장 본연의 목적 달성을 위해 참가 부모에게 필요한 교육</li> <li>▪ 꿈나래통장 본연의 목적 달성을 위해 참가 아동에게 필요한 교육</li> </ul>
슈퍼비전	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 서울시복지재단으로부터의 꿈나래통장 관련 슈퍼비전 여부 및 내용</li> <li>▪ 꿈나래통장 관련 서울시복지재단 이외의 기관이나 사람으로부터의 슈퍼비전 여부 및 내용</li> </ul>
개인 경력 관련	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사회복지 근무경력</li> <li>▪ 사회복지 분야에서의 사례관리 경력</li> <li>▪ 현 기관 근무기간</li> <li>▪ 현 기관에서 꿈나래통장 사례관리 업무 담당 기간</li> <li>▪ 통장사업 관련 전체 담당 경력</li> <li>▪ 노동지위</li> <li>▪ 꿈나래통장 업무 이외의 소속 기관 관련 업무수행 여부</li> <li>▪ 기관 자부담을 통한 급여 수혜 유무</li> </ul>

● 분석방법

- SPSS 18.0 패키지를 활용한 분석실시
- 빈도분석을 중심으로 변수에 따라 교차분석, Anova, T-test, 카이검정 실시

■ 인터뷰

● 졸업자 대상 심층 인터뷰 실시

- 목적: 꿈나래통장 사업 참여 과정에서의 변화 확인
- 면접지의 구성

[표 3-5] 면접지의 구성

순서	주제	내용
1	가벼운 인사	▪ 소개 및 인사, 날씨 등
2	환기	▪ 꿈나래통장 신청 계기

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 적립금액 및 적립기간 확인</li> <li>▪ 적립금 수령 및 사용여부</li> <li>▪ 자녀의 꿈나래통장 인지여부</li> </ul>
3	꿈나래통장의 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 적립금을 통한 변화</li> <li>▪ 심리적 변화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인차원</li> <li>- 가족차원</li> </ul> </li> </ul>
4	제도변화에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 개선사항</li> </ul>
5	마무리	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 감사인사</li> <li>▪ 지급내역서 작성</li> </ul>

## 2. 이론적 배경 및 꿈나래통장 사업 현황

### 1) 이론적 배경

#### ■ 자산형성지원제도

##### ● 개념의 이동: 소득 → 자산

- 소득지원을 근간으로 하는 기존 사회복지제도의 한계 발생
- ‘소득(Incom)’ 개념은 변화가능성으로 인해 장기적 경제지표로 사용되는 데에 한계가 있음(Oliver & Sapiro, 1990)
- 자산이 빈곤을 지연시키거나 경제적 위기에 대한 대응력 높이고 노동시장에서의 성취, 긍정적 심리 형성에도 영향을 미침
- 소득을 대체하는 개념으로 ‘자산(Asset)’ 개념 강조됨

##### ● 사회투자전략으로서의 자산형성지원제도

- 저축을 통한 물적 자산 형성의 동기부여, 근로의욕 고양, 형성된 자산의 재투자로 경제적 선순환을 일으키는 구조로 사회투자전략과 맥을 같이함(최영 외, 2009)

#### ■ 아동발달계좌

##### ● 자산이 아동의 교육에 미치는 영향

- 부모의 자산소득이 아동의 교육수준에 영향을 미침(Hill & Duncan, 1987)
- 자산(투자소득, 유산소득)이 아동의 교육적 성취를 설명하는 변수로 소득보다 유용함(Mayer, 1997)
- 저소득 편모가정의 자산은 아동의 학업성적과 고등학교 졸업여부에 긍정적 영향을 미침(Zhan & Sherraden, 2002)

- 자가소유 주택은 자녀의 고등학교 중도포기 비율을 낮춤(Aronson, 2000)

### ■ 아동발달계좌의 접근 관점

#### ● 인적자원개발

- 자산형성을 통해 아동의 교육 지원
- 교육을 통한 양질의 인적자원 개발, 사회적 계층이동의 가능성 확대
- 경제활성화, 기회의 재분배 가능
- 싱가포르, 캐나다

#### ● 성인이 된 후의 자립

- 아동기 동안의 저축을 통해 성인이 된 후의 자립 자금 활용
- 영국

### ■ 꿈나래통장의 이해

#### ● 사업개요

- 목적: 저소득층 가구 자녀의 교육기회 결핍 해소 및 빈곤의 대물림 예방
- 대상: 국민기초생활보장수급자, 최저생계비 150% 이내 저소득층으로 만 12세 이하 아동이 있는 가구
- 지원내역: 자격기준별로 1:1(국민기초생활수급자), 1:0.5(수급자의 저소득층)매칭금 지원
- 통장사업 추진체계

[표 3-6] 꿈나래통장 추진체계

구분	계획	모집선발	저축 및 참가자 관리	적립액 지급 및 사후관리
서울시	사업계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>■모집선발 계획 수립 (자격기준심의기준 마련, 자치구와 협조체계 구축)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■매칭지원금 예산확보</li> <li>■참가자 현황 관리</li> <li>■홍보 계획 및 실시</li> </ul>	
서울시 복지재단	사업수행계획수립 (참가자 모집선발, 사례관리기관 운영, 금융·선택교육, 홍보, 특별활동 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■신청자격, 심의기준 검토</li> <li>■모집선발 관련 자료(서식, Q&amp;A 등) 준비</li> <li>■홍보물 제작 및 배포</li> <li>■참가자 선발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■사업운영규정 마련</li> <li>■매칭지원금 적립 관리</li> <li>■참가자 해지 등 결정 및 처리</li> <li>■사례관리기관 운영 지원</li> <li>■금융교육 과정개발</li> <li>■광역자원 개발 및 연계</li> <li>■종사자 교육, 간담회, 평가회, 자문회의</li> <li>■소득재산조사 지원 및 심의 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■적립금 지급서류 검토 및 심의, 지급</li> <li>■사후관리 지원</li> </ul>
자치구		<ul style="list-style-type: none"> <li>■참가자 모집 홍보</li> <li>■신청자 접수</li> <li>■신청자격여부 검토</li> <li>■서류면접 심사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■매칭지원금 예산확보</li> <li>■사례관리기관 추천</li> <li>■장기적으로 소득재산조사 실시</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 참가자 약정체결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 참가자 관리 지원 등 (주소지, 연락처 조회)</li> </ul>	
사례 관리 기관		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 홍보물 비치</li> <li>■ 모집선발 관련 문의응대</li> <li>■ 면접심사 지원(심사위원, 진행요원 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 오리엔테이션 진행</li> <li>■ 저축관리</li> <li>■ 참가자 변화상황 모니터링, 중도해지 관리</li> <li>■ 금융, 선택, 부모교육</li> <li>■ 상담 및 사례관리, 자원연계</li> <li>■ 홍보참여자 발굴 및 연계</li> <li>■ 적립금사용계획서 조사</li> <li>■ 소득재산 조사 지원 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 적립액 사용 관련 상담</li> <li>■ 적립금 지급신청서 검토</li> <li>■ 적립금 사용내역 확인</li> <li>■ 사후관리</li> </ul>
대표 기관			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자치구별 참가자 약정 진행</li> <li>■ 자치구별 연학교육 강화</li> <li>■ 사례관리기관 네트워크 및 자치구 중심 행사 주도 등</li> <li>■ 해당 자치구 내 사례관리 신규 담당자 1차 교육 등</li> </ul>	
협력 은행		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 금융정보조회</li> <li>■ 통장개설 관련 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 통장개설</li> <li>■ 저축납입관리</li> </ul>	
서울 사회 복지 공동 모금회	민간후원금 지원, 사업홍보			

출처: 2016 사례관리기관 매뉴얼

## ■ 사례관리기관의 운영

### ● 사례관리기관의 역할과 기능

- 통장사업 참가자 관리, 저축관리, 참가자 변화상황 모니터링, 참가자 금융교육 및 기타교육지원, 저축 완료자 적립금 지급 및 사후관리, 서울시·서울시복지재단·자치구와의 사업관련 업무지원 및 협조, 통장사업 인계인수업무 사전 준비 및 협조, 기타 통장사업 홍보 및 지원
- 지원금 교부: 분기별 참가자 현원에 따라 지원금 차등교부(참가자 1인당 연가 4만원, 참가자 현원 300명 초과시 분기별 180만원 추가지원)
- 사례관리담당자 채용: 통장사업 전담기간 만 1년 이상 월 195만원, 만 1년 미만 월 190만원이 최소 기준



■ 꿈나래통장 운영 현황

● 가입자 현황

- 2009년 참가자 선발 이후 2016년 6월말 현재 총 17,457명 참여 약정, 128명 약정취소, 4,222명 중도해지, 누적인원 13,107명
- 누적인원 13,107명 중 적축완료자 5,518명, 적축중 7,589명, 만기해지사 4,660명, 만기후 미수령 776명, 만기후 중도해지 82명
- 적립기간 7년 8,898명, 5년 8,298명, 3년 261명

[표 3-7] 꿈나래통장 참가자 현황(2016.6.30 현재)

(단위: 명)

총 약정 인원	약정 취소	중도 해지	누적 현원	저축완료(=5,518)			저축중	적립기간		
				만기 해지	만기후 미수령	중도 해지		7년	5년	3년
17,457	128	4,222	13,107	4,660	776	82	7,589	8,898	8,298	261

출처: 서울시복지재단 자립복지팀 내부자료

● 사례관리기관 운영 현황

- 대표사례관리기관: 32개소
- 사례관리담당자 32명, 정규직 5명, 비정규직 27명
- 정규직 평균임금 약 209만원, 비정규직 평균임금 약 192만원
- 정규직의 월최고 임금 250만원, 최저임금 188만원, 비정규직 월최고 임금 195만원, 월최저임금 190만원
- 사례관리담당자수 평균 4.16명, 근속 최장기간 79개월

[표 3-8] 사례관리담당자 현황(2016. 8. 1현재)

(단위: 명, 원)

	인원	월평균임금	월최고임금	월최저임금
정규직	5	2,088,360	2,50,000	1,880,000
비정규직	27	1,924,221	1,950,000	1,90,000

출처: 서울시복지재단 자립복지팀 내부자료

[표 3-9] 사례관리담당자 이직현황(2016. 8. 1현재)

(단위: 명, 개월)

기관별 사례관리담당자 교체 인원			근속기간	
평균	최고	최저	최장	최단
4.16	7	1	79	1

출처: 서울시복지재단 자립복지팀 내부자료

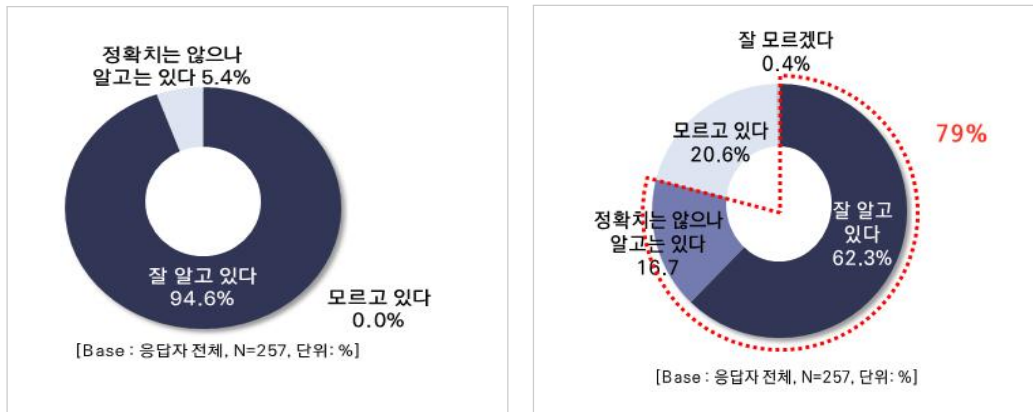
### 3. '꿈나래통장' 성과분석을 위한 설문조사

#### 1) 졸업자 대상 설문조사

##### 통장사업에 대한 이해도

###### 꿈나래통장의 취지와 목적 이해

- 통장사업의 취지와 목적을 '잘 알고있다' 와 '정확치는 않으나 알고는 있다' 응답이 100%
- 통장사업 참여자 자녀의 통장사업 이해도도 높은 편임



[그림 3-1] 꿈나래통장의 취지와 목적 이해 [그림 3-2] 자녀의 꿈나래통장 이해

##### 저축에 대한 인식 및 습관 변화

###### 인식 변화

- 자녀를 위한 저축 필요성 증가, 자녀 성장과정에 도움, 자녀에 대한 관심 증가
- 저축을 위해 생활비 절약

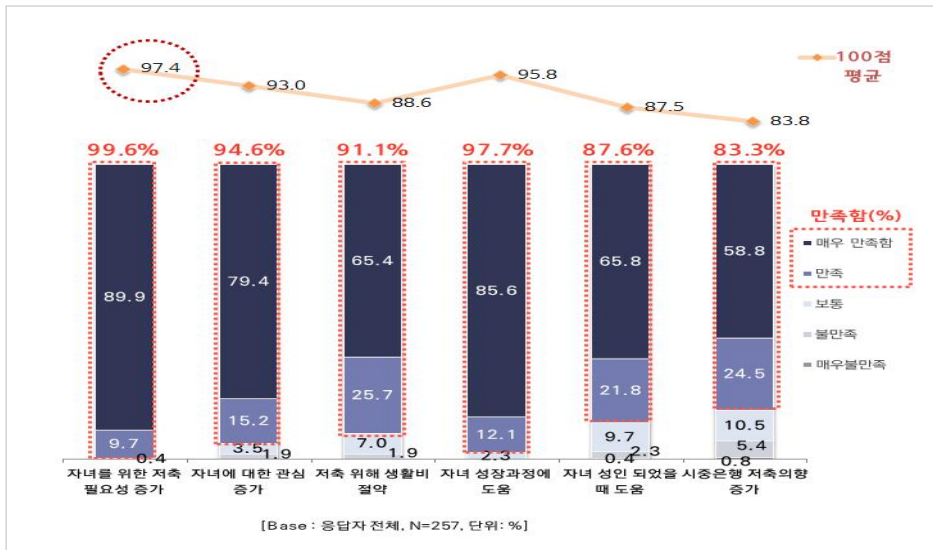
##### 통장 참가 후 상태 변화

###### 자녀교육 관련 삶의 질 향상

- 자녀교육 관련 삶의 질 개선에 대한 응답 75.4%, 100점 만점에 76.2점

###### 꿈나래통장 참여 이후 가족관계 개선

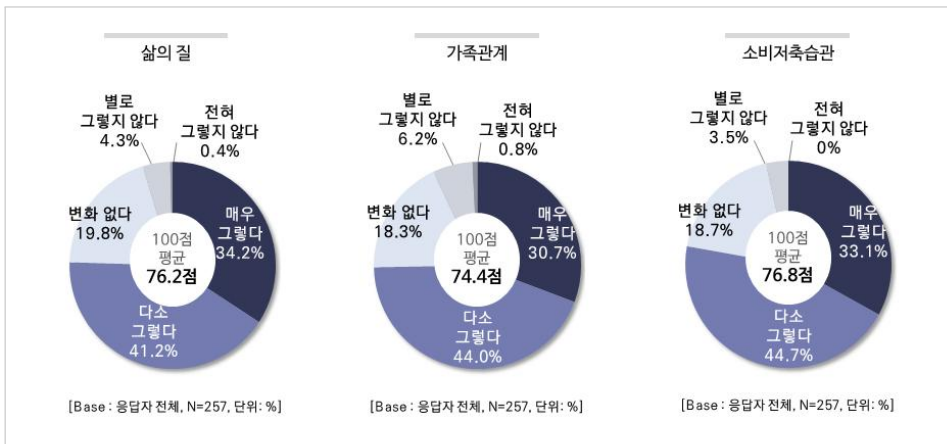
- 가족관계 개선에 대한 응답 76.7%, 100점 만점에 74.4점



[그림 3-3] 꿈나래통장 가입 전후 변화

● 소비 및 저축습관 개선

- 소비 및 저축습관 개선 응답 77.8%, 100점 만점에 76.8점



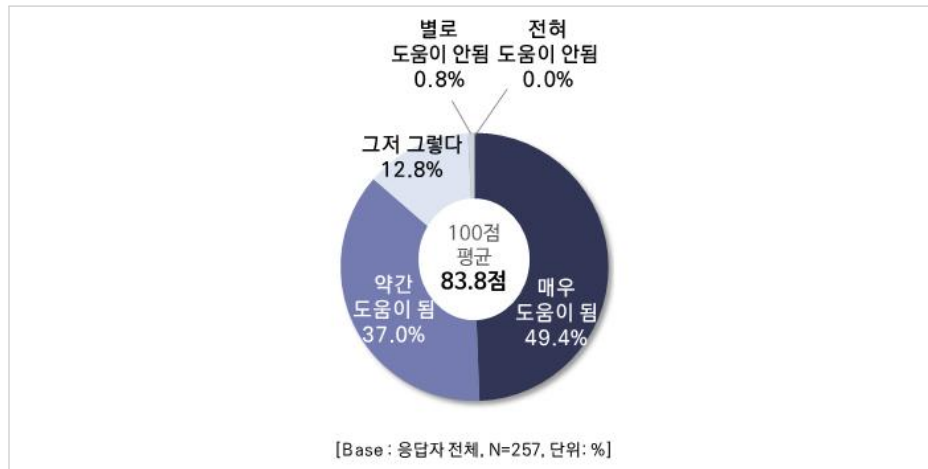
[그림 3-4] 꿈나래통장 가입 후 상태변화 : 삶의 질, 가족관계, 소비자저축습관

■ 자녀의 긍정적 심리변화

● 꿈나래통장 가입을 통한 자녀의 긍정적 심리변화

- 긍정적 심리변화에 대한 응답은 86.4%, 100점 만점에 83.3점

## 2) 사례관리담당자 대상 설문조사



[그림 3-5] 꿈나래통장 적립금이 통장 가입 자녀 긍정적 심리변화에 도움됨

### ■ 업무추진 현황 및 담당자로서의 인식

- 상담 및 사례관리, 22.02%, 행정업무 19.42%, 저축관리 15.87%, 교육관리 15.19%, 기관업무 9.65%, 기타 5.77% 순

#### ● 사후관리 여부 및 필요성

- 사후관리 진행중 14명(53.8%), 사후관리 필요 17명(65.4%), 사후관리 불필요 9명(34.6%)

#### ● 사후관리 내용 및 사후관리 미진행 사유

- 사후관리 내용: 정보제공 및 안내, 미수령적립금 안내, 자조모임 및 서비스 연계  
 - 사후관리 미진행 사유: 매뉴얼상 공식업무 아님, 본인 미희망, 업무량 과다, 지원할 수 있는 것이 없음

#### ● 적립금 사용처 확인의 필요성 및 확인 방법

[표 3-10] 적립금 사용처 확인

	반드시 필요	엄격하지 않더라도 필요	필요하나 현실적으로 어려움	불필요
빈도	2	9	12	3
비율	7.7	34.6	46.2	11.5

[표 3-11] 적립금 사용처 확인방법(중복선택)

	전수 영수증 확인	랜덤 영수증 확인	가입기간동안 소급적용 확인	기타
빈도	5	13	9	4
비율	16.1	41.9	29.0	12.9

### ■ 슈퍼비전

- 재단으로부터의 슈퍼비전 제공여부 및 내용
  - 재단으로부터 슈퍼비전을 받은 사람보다 받지 못한 사람이 더 많음
  - 슈퍼비전의 내용은 통장사업 매뉴얼에 관한 것이 절대적

[표 3-12] 서울시복지재단의 슈퍼비전 제공여부 및 내용

	제공	미제공	주요 내용	
			통장사업 매뉴얼 관련	모니터링결과 피드백
빈도	12	13	11	1
비율	46.2	50	91.7	8.3

### ■ 개인 경력 관련

- 사례관리 담당자의 경력 및 근속기간
  - 사회복지경력 평균 30.58개월
  - 사례관리경력 평균 23.85개월
  - 현기관 근속기간 21.46개월
  - 현기관 통장사업 담당기간 17.88개월
  - 각 항목별 최대값과 최소값의 편차가 크게 나타남
- 사례관리담당자 노동지위
  - 기관소속 정규직 3명(11.5%), 기관소속 무기계약직 4명(15.4%), 기관소속 계약직 18명(69.2%)
- 사례관리담당자의 기관업무 수행여부
  - 수행 8명(32.0%), 미수행 17명(68.0%)
  - 기관업무 수행 사례관리담당자 중 기관 자부담으로 급여보충 받는 경우 2명, 받지 못하는 경우 4명

#### 4. '꿈나래통장'을 통한 내적 변화

##### 1) 개인 및 가족의 변화

###### ■ 적립금으로 인한 현실적 변화

- 학원(과외) 수강 및 성적향상
- 부모로서의 자신감 고양

###### ■ 일상생활 태도의 변화

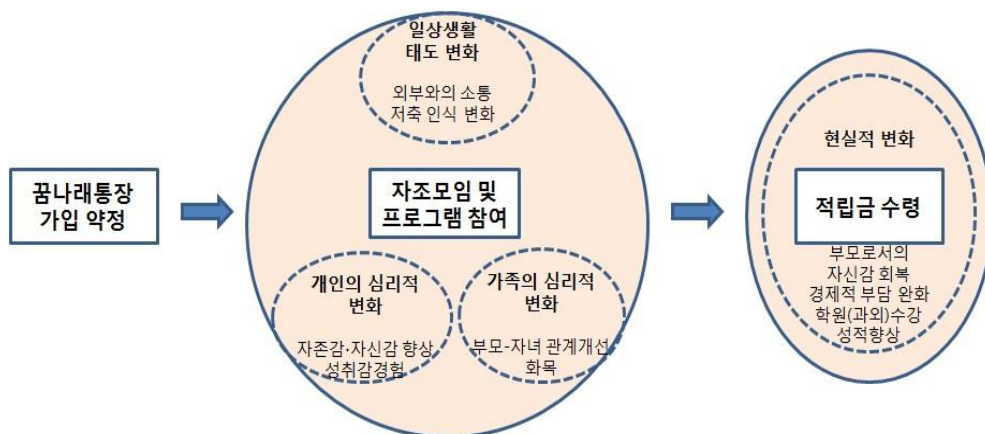
- 외부와의 소통과 긍정적 생활태도
- 저축에 대한 인식 변화와 실천

###### ■ 개인의 심리적 변화

- 자존감, 자신감 향상
- 성취가, 뿌듯함 경험

###### ■ 가족의 심리적 변화

- 가정의 화목
- 부모-자녀관계 개선



[그림 3-6] 꿈나래통장 참여 단계에 따른 변화

## 2) 제도의 개선

### ■ 졸업 후 자조모임 및 프로그램 참여 지원

- 개인의 변화에 자조모임과 프로그램의 긍정적 영향
  - 자조모임 및 프로그램 참여를 통해 소통과 공감, 위로의 과정을 거침
  - 이를 통해 개인의 심리적 변화를 경험함
  - 졸업 이후에도 졸업자가 자조모임 및 프로그램에 참여할 수 있는 제도적 장치 마련 희망

### ■ 교육의 다양화

- 대상에 따른 맞춤형 교육
  - 소득수준, 가족구성 등에 따른 맞춤형 교육
  - 자녀 대상 금융교육
  - 취업훈련 프로그램 개설

### ■ 통장사업 재설계

- 졸업자의 재가입 및 대상 아동 확대
  - 꿈나래통장 졸업자의 재가입 허용
  - 적립금에 대한 형제·자매 공동사용 허용

## 5. 결론 및 정책적 제언

### 1) 결론

#### ■ 통장사업의 성과

- 직접적 성과
  - 교육 용도의 적립금 사용
  - 교육수준 향상 및 교육기회 확대 기대
  - 성적 향상
- 간접적 성과
  - 긍정적 심리 변화(자존감, 자신감, 성취감)
  - 인식의 변화 및 행동(저축인식 변화, 저축을 위한 절약, 소비습관 개선 노력)

### 2) 정책적 제언

## ■ 자조모임 및 프로그램에 대한 졸업자 참여 지원

- 참가자의 심리적 변화에 대한 자조모임 및 프로그램의 긍정적 영향력 감안
  - 현행 참가자 기준의 사업비 지원에 있어 졸업자 지원부분 검토

## ■ 교육의 다양화

- 기관차원의 교육과 재단차원의 교육의 이중구조 설계
  - 기존 기관차원의 교육 그대로 진행
  - 재단차원의 대상 맞춤형(소득별, 가구유형별) 병행
- 참가자 자녀 대상 금융교육 실시
  - 아동 경제 및 금융교육
  - 나눔·기분·사회적 연대 관련 교육 진행
- 취업훈련 프로그램 개설 및 연계

## ■ 가족캠프 진행

- 재단에서 가족단위 캠프 진행
  - 가족단위 캠프를 통해 가족 나들이 기회 제공
  - 가족 간 스킨십 강화를 통해 부모-자녀관계 개선에 기여
  - 캠프 기간 중 교육 진행 가능

## ■ 대상자 범위 확대

- 아동발달계좌가 갖는 의미를 고려하여 대상자 범위 확대 제안
  - 현행기준 중위소득 60% 이하에서 기준 중위소득 80%이하로 확대
  - 아동대상의 복지제도는 보편주의의 관점에서 진행되고 있음(예: 급식)

## ■ 가입 금액 상향

- 현재의 본인적립금 기준 상향
  - 최종 적립금의 규모가 지속적인 아동의 교육지원에 필요한 규모를 감안할 때 부족
  - 적립금 상향에 대한 고려 필요

## ■ 꿈나래통장 졸업자의 청년통장 연계 가능성 모색

- 꿈나래통장 졸업자의 재가입이 형평성 차원에서 무리가 있을 수 있음
- 보완적인 방법으로 꿈나래통장 졸업자가 청년통장 가입 대상이 될 경우 청년통장과의 연계 방안 모색할 수 있음



## 4. 서울시

# 장애인전환서비스지원사업 성과분석

연구책임자 : 문혜진 연구위원

## 1. 연구개요

### 1) 연구 필요성 및 목적

#### ■ 서울시 전환서비스지원사업, 선도적 탈시설 정책으로 안착

- 탈시설 정책의 일환으로 2009년 출발하여 대표적 탈시설 모델로 정착
  - 거주시설 장애인이 전환서비스지원사업을 통해 자립생활을 하기 위한 도전을 수행하고, 지역사회로 자립해 나가고 있음
  - 중앙정부의 탈시설 정책이 매우 미약한 상황에서 서울시의 선도적 탈시설 정책 모델을 구축함으로써 다른 지자체의 탈시설 정책 추진을 독려하는 역할을 수행해 옴

#### ■ 서울시 전환서비스지원사업 '7년' 경과

- 한 번의 주기를 순환한 전환서비스지원사업
  - 자립생활주택 최장 입주기간이 7년으로 설정되어 전환서비스지원사업이 한 번의 주기를 돌아 새로운 발전적 경로를 모색해야 하는 시점에 도달함
- 전환서비스 이용자 중 발달장애인 비중 증가
  - 전환서비스의 경과에 따라 이용자 구성이 지체 장애인 중심에서 발달장애인 중심으로 변모해 가고 있음
  - 발달장애인이 전환서비스를 통해 사회적 기술을 향상시키고 자립의 가능성을 높여나가는 성공적 경험이 축적되고 있으나, 지역사회 자립 이후의 지원체계를 구성해야 하는 과제를 더 이상 늦출 수 없게 하는 요인이 됨

#### ■ 전환서비스지원사업의 발전 경로 탐색

- 전환서비스지원사업의 성과를 객관적이고 체계적으로 정리하고, 이 과정에서 전환서비스지원사업에 요구되는 새로운 과제를 확인하고자 함

### 2) 연구 방법

#### ■ 서울시 전환서비스지원사업 과정 분석

- 전환서비스지원사업의 경과 분석
  - 문헌 검토와 인터뷰 등을 통하여 전환서비스지원사업의 출발부터 현재에 이르기까지의 과정을 객관적으로 조망함

● 전환서비스지원사업의 성과 분석

- 전환서비스에 대한 이용자 만족도를 분석함
- 전환서비스가 이용자의 자립역량에 미친 영향을 분석함
- 전환서비스지원센터, 자립생활주택 코디네이터 FGI를 통해 전환서비스지원사업의 목표, 성과 및 한계에 대한 의견을 수렴함

■ 전환서비스 이용장애인의 자립과정에 대한 질적 분석

- 장애인 이용자의 연구참여를 통해 전환서비스 지원을 통한 자립과정을 분석함
- 12명의 전환서비스 이용 장애인과 심층인터뷰를 진행하고, 코디네이터와 활동보조인에 대한 보조적 인터뷰를 수행함

2. 문헌 검토

1) 탈시설과 자립생활

■ 탈시설의 개념과 방법

- 장애인의 선택권, 자기결정권과 통제권 그리고 사회통합에 대한 관심이 증대되고 있고, 시설 거주 장애인은 자립생활 패러다임을 적용, 지원해야 할 우선적 정책대상임
- 탈시설 정책은 장애인의 기본권 보장을 위한 것이지만 개념적 논쟁이 존재
- 탈시설 정책의 범위에 대한 논쟁
  - 기존 대규모 시설을 소규모화하거나 지역사회로 옮기는 조치를 탈시설화에 포함시키는 견해와 비(非)시설로의 이주만을 탈시설로 보는 견해의 대립이 존재함
  - 탈시설 정책이 성숙 단계로 접어든 서구에서는 대안적 주거 유형과 서비스 강도의 개별화 등 탈시설 장애인의 삶의 질과 관련된 논의로 진전되고 있음
  - 시설의 변화 필요성을 부정할 수 없고, 탈시설 정책의 가속화가 필요하다는 점을 인정한다면 물리적 이주와 더불어 충분한 자립지원 서비스의 개발로 논의가 이전될 필요가 있음
- 탈시설과 자립지원 정책의 관계
  - 탈시설 장애인의 지역사회 자립지원 정책을 재가 장애인의 자립지원 체계와 분리하여 구축할 것인지에 대한 정책적 판단이 필요
  - 전환서비스지원사업의 범위와 연관된 문제로 탈시설 장애인의 지역사회 정착을 위한 지속적 서비스 제공으로 전환서비스지원사업의 영역을 확장할 필요성이 있으며, 재가 장애인에 대한 자립지원 체계와의 통합성을 고려한 정책설계가

이루어져야 함

## 2) 전환서비스지원사업의 범위

### ■ 전환서비스지원사업이란

- 장애인 전환서비스란 거주시설에서 지역사회로, 지역사회에서 거주시설로, 지역사회의 다양한 주거 유형간 전환(transition)을 위한 지원서비스를 의미함. 이는 모든 장애인이 자신의 선택과 결정에 따라 어디에서 살 것인지 결정하고 이러한 결정이 실행될 수 있도록 지원하는 체계를 의미함
- 전환서비스지원사업은 용어 그대로 전환서비스를 지원하는 사업을 의미하지만, 지원 역할 이외에 직접적 서비스 제공 기능까지를 담당하고 있음

### ■ 전환서비스지원사업의 범위 확장 필요성

- 현재 전환서비스지원사업은 탈시설 장애인이 지역사회로 물리적 주거전환을 이루는 것까지를 범위로 설정하고 있음. 그러나 발달장애인 이용자의 증가와 지역사회 주거전환 이후의 사후관리의 필요성이 높아짐에 따라 범위를 확장할 필요성이 제기됨
- 현재와 같이 서비스의 한시성을 유지하되 지역사회 자립 이후 일정한 시점까지의 사후관리를 수행하는 방안과, 탈시설 장애인의 지역사회 자립 이후의 지속적 서비스를 제공하는 것으로 한시성을 탈피하는 방향의 선택이 가능할 것임

## 3) 자립지원 주택의 유형

### ■ 장애인의 자립지원을 위한 주거지원 필요성

- 영국의 경우 장애인의 선택권을 보장하기 위한 주거유형이 21가지로 구분되고(이동석, 2016) 돌봄서비스의 양과 거주서비스 특성에 따라 다양한 주거유형이 존재
- 독일은 일반 주택시장에서 자신이 선택한 주거공간이나 공동체에 거주하고, 개별적 욕구에 따른 재가서비스를 지원받는 방식(박재우, 2016)
- 우리나라에서 자립지원 서비스와 결합된 주거지원 유형은 공동생활가정과 자립생활주택과 같은 전환주택이 있으나, 주거안정성과 독립성 측면에서 한계가 있음.

<표 4-1> 장애인 주거 유형의 비교

구분	독립 주거 및 지지적(비상주형) 지원주거	상주형 지원 주거	거주 시설
주거 형태	개인 주택 (동거인 선택 가능)	공동 주거	시설 거주
내용	독립거주지	주택 내 개인별 공간	건물 내 개인별 공간 혹은 unit
지원 성격	외부의 자립지원서비스	상주 실무자 자립지원서비스 제공	상주 실무자가 돌봄서비스 제공
당사자 역할	임차인 혹은 소유주	입주자	입소자
통제	당사자 통제	낮은 수준의 당사자 통제	실무자 통제
비교(국내)	재가 장애인	공동생활가정	장애인거주시설, 정신장애인요양시설

출처 : 남원석 외, 2015 : 박숙경 외, 2015에서 재인용 ; 홍선미 외, 2014 재구성

- 자거나 임대주택 등의 독립적 주택에 거주하더라도 지역사회 기반의 지원서비스가 필요한 경우가 있으며, 발달장애인을 위한 지속적 지원과 결합된 지원주택에 대한 욕구가 높은 상황임

### ■ 장애인 주거유형 비교

- 각국의 장애인 주거지원 유형이 다양하나 주거 형태와 지원의 성격, 당사자의 역할 등 주요 특성으로 구분할 수 있음
- 지원자가 상주하지 않고 유동적 서비스(floating service)가 제공되는 ① 독립적 주거 및 지지적(비상주형) 지원주거와 ② 공동생활가정과 같이 지원자가 상주하고 낮은 수준의 당사자 통제가 이루어지는 상주형 지원주거, ③ 거주시설의 세 가지 형태로 구분
- 또한 지원주거가 지역사회에 분포하고 있는 형태에 따라 산재형(dispersed housing)과 결합형(clustered housing)으로 구분할 수 있음. 서구의 경험에서 집합형 주거에서 개인 간의 관계, 감정적·육체적 well-being의 수준이 더 높은 것으로 보고되었지만, 집합형 주거의 유형에 따라 결과가 다르고 집합형은 지원인력의 효율적 활용이 가능하여 비용효율성이 높은 것으로 보고됨(Mansell과 Beadle-Brown, 2009).

### 3. 전환서비스지원사업 과정 분석

#### 1) 전환서비스지원사업의 경과

##### ■ 자립생활 지원정책의 출발

- 2008년 석암재단 비리와 인권침해 사건 이후 거주 장애인들이 탈시설을 위한 63일간의 장기농성 진행 : 자립홈 도입, 자립정착금 및 활동보조 시간 보장 등 요구
- 서울시 ‘장애인 행복도시 프로젝트’에 자립생활 체험홈 도입 계획(2009년 시범운영 방안) → 장애인 생활시설 개선 및 지원계획 수립

##### ■ 전환서비스지원센터의 본격적 가동

- 2009년 10월 3개소 체험홈 위탁사업자 선정, 9명 체험홈 입주 → 2010년 15개소로 확대, 15개소 자립생활가정 신설
- 2010년 5월 서울시복지재단에 전환서비스지원센터 설립

##### ■ 전환지원서비스 양적 확대 및 안정화 시기

- 2013~2015년 총 55개의 전환주택이 운영, 2015년말 까지 75명 퇴소자 중 42명이 지역사회에서 자립생활 시작
- 2014년 2월 서울시 장애인 인권증진 기본계획 수립 : 탈시설화를 명시적 목표로 제시한 최초의 정책

##### ■ 전환서비스지원사업의 구조적 변화기

- 서울시 탈시설 계획에 거주시설 내의 공동생활 Unit 포함 여부 등에 대한 논란을 거쳐 기존 체험홈, 자립생활가정 체계가 2015년부터 자립생활주택으로 통합되고 자립생활주택 운영 모두를 II센터 및 법인에 위탁하게 됨

#### 2) 전환서비스지원사업의 성과

##### ■ 이용자 만족도

- 2013~2015년 자립생활주택 이용자 대상 전화 및 방문 만족도 조사
- 전체적인 만족도는 2015년이 가장 높음(2013 : 4.24 → 2015 : 4.37, 5점 만점)
- 생활전반에 대한 만족도에 비해 관계에 대한 만족도가 낮고, 특히 동거인과의 관계 만족도가 낮음(2013~2015년 동일한 패턴)

- 발달장애인이 지체장애인에 비해 만족도가 낮고 장애등급이 낮을수록 만족도가 낮음

■ 이용자의 자립역량

- 이서운(2013)이 개발한 자립역량척도를 활용
  - 2013~2015년 반복 조사, 척도구성 : 자기관리, 자기결정, 옹호, 사회적 관계망 형성, 지역사회 이용
- 입주기간이 길수록 자립역량 증가

■ 만족도와 자립역량

- 이용기간이 길수록 자립역량은 높으나 만족도는 낮음
  - 낮은 만족도는 관계적 측면에서 기인
  - 이용기간이 길어질수록 역량이 강화되고, 독립된 주거공간과 자유로운 관계, 자기결정에 대한 욕구가 커짐에 따라 만족도가 하락한 것으로 해석됨
  - 어디에서, 누구와, 어떻게 살 것인가에 대한 자기선택의 시기가 다가옴에 따른 긴장의 반영일 수 있음
  - 만족도가 낮아진 반면 이용기간이 길어질수록 자립에 대한 코디네이터의 도움 정도는 크다고 응답
- 전환서비스 이용 기간과 지원서비스 개별화 전략 필요
  - 이용기간에 따른 서비스 접근 방법 변화 모색
  - 장애유형, 정도, 자립역량 등에 따라 이용 기간을 유연화할 필요가 있음
  - 지역사회 자립으로의 안정적, 지속적 전환지원을 통해 거주기간 만료에 따른 불안요소 제거

4. 전환서비스 이용장애인의 자립과정 분석 결과

■ 인터뷰를 통해 장애인의 자립과정에서 발견되는 차이를 중심으로 자립과정을 해석

■ 거주시설 단계 : 시설에서, 시설로부터

개념	하위 범주	상위 범주
불편함, 답답함, 의미없는 삶, 지루한 일상, 고령 입주자가 너무 많아 안맞음	벗어나고 싶음	시설에 대한 다른 기억

생활교사와의 불화, 시설비리, 여러 번의 전원, 강한 규율과 일상 통제, 교육기회의 차단, 때렸음, 무서움, 자살 생각	억압과 갈등의 공간	결단의 계기
키워준 엄마, 정든 공간, 생활교사의 지지	정든 고향	
무단이탈, 가출 경험, 인터넷을 통해 인권단체에 연락	스스로의 강한 의지	
언제까지 여기에, 도전해 보라, 동료상담, 나도 ○○ 처럼, 입주자 공고, 다르다는 것을 알게 됨	권유와 자극	

## ■ 자립생활의 출발

개념	하위 범주	상위 범주
시설 친구들과 만남, 생활교사와 연락 원함	과거를 향한 관계	새로운 관계의 시작
비장애인 친구, SNS 활동, 돌아다니느라 바쁨	넓은 세상과의 만남	
이름 바꿈, 시설 전화 때문에 핸드폰 번호 바꿈, 시설 친구들과 별로 안보고 싶음.	단절, 새로운 시작	
거절당할까 두려움, 제한적인 관계, 소극적 관계	주저함	내가 선택하지 않은 동거인
억울함, 잘 안 맞음, 내 물건을 건들	동거인과의 갈등	
갈등소지를 없앴, 독립적으로 생활	동거 아닌 동거	
1차적 지지 대상, 많이 도와줌, 앞으로도 도와줄 것이라 믿음, 현재 지원 수준에 만족	신뢰	운영사업자와의 관계
나를 귀찮아함, 개인적 기호 불인정, 일상에 대한 강한 개입	인정 못 받음	
잡은 코디의 교체, 운영사업자의 변경, 별로 해 주는 것 없음	불안정한 관계	
독신주의는 아님, 관심은 많음, 기회가 없음, 마음에 드는 이성의 발견	이성에 대한 관심	친밀한 관계로부터의 지지
아직 결정 안됨, 사귀지 말라고 해서 헤어짐, 뜯기는 거 조심하라고 함	외부화된 이성관계	
이성과의 자립약속, 결혼이 자립의 성공요인	강력한 자립동기	
장애아 출산 두려움, 가족 만들 자격 없음	두려움	가족의 상실과 선망
결혼하고 싶음, 출산하고 싶음, 가져 보지 못한 가족을 만들고 싶음	가족 만드는 꿈	
가족이 1차적 지지망, 지속적 만남	가족의 지지	
가족 찾기 시도, 찾았으나 실망, 의도적 단절	찾고 지우고	활동보조인과의 거리
잡은 교체, 폭행 경험, 맘에 맞는 활보찾기 어려움	잡은 불화	
활보의 넓은 결정범위, 엄마라고 부름, 다 알아서 해주심	강한 의존	
기능적 관계, 서로의 역할 분명히 하는 것이 좋음	적정한 거리두기	

## ■ 자립생활의 향유

개념	하위 범주	상위 범주
움츠려듬, 나를 이유없이 피함 / 당당하게 씹음	차별의 경험	일상의 구성
늦게 일어남, 원해도 맘대로 안됨, 청소 싫어함, 영	관리되지 못하는 일상	



양실조로 쓰러짐, 복약관리 못함, 금연 실패		
홀로 사는 외로움, 단편적 낮활동	무료한 낮시간	
수입의 분산관리, 스스로의 결정에 만족, 스스로 건강관리	일상생활의 통제력	
외모에 대한 관심, 방 꾸미기, 즐거운 여행, 실컷 공부함, 갖고 싶었던 것을 구입함, 강압적 프로그램 참여는 거부, 재미있게 살고 있음	자기 선택의 즐거움	
컴퓨터 배움, 혼자 여행, 발표, 마라톤이 자립생활이라 생각하고 땀, 예쁜 것을 만들었음, 언어가 많이 좋아짐, 검정고시에 합격함, 글을 읽게 됨	작은 성과의 축적	
일당 많이 받음, 모든 것을 일에 맞춤, 고참이 됨, 활동가로서의 삶, 돈보다 일이 중요	일을 하는 자부심	일과 자립생활
(급여)깎여서 일 그만둠, 수급 탈락, 잔심부름만 함, 직장 구하기 어려움, 몸이 못 버텨	일의 장애요소	

### ■ 자립과정 돌아보기

개념	하위 범주	상위 범주
다음 단계 준비 안됨, 잘 못하는 것 같음, 앞으로 어떻게 해야할지 모르겠음, 용서받고 싶음	무력감	자립 과정 중의 나
제대로 잘 된 것 같음, 미래에 대한 구체적 희망이 생김, 집만 되면 다 준비됨	자신감	
실패를 경험해 볼 수 있는 곳	용인	나에게 전환서비스란
돈을 모을 수 있는 과정	축적	
곧 나가야 함. 내 집이 아님. 완전 독립이 아님	한계	나에게 자립이란
혼자 사는 것, 내 집을 갖는 것, 센터의 약한 지원도 없는 상태	독립	
남들처럼, 자유로운 생활, 마음껏 돌아다님, 책임감, 시민으로서의 권리와 의무를 다하며 사는 것	자유	

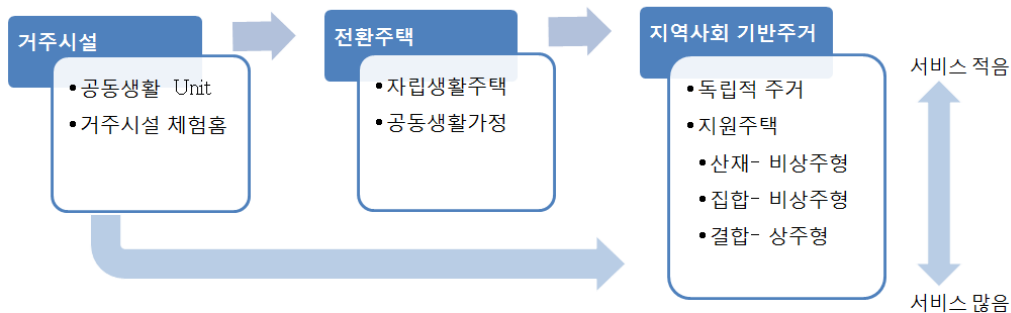
## 5. 정책 개선 방안

### ■ 개선의 방향

- 자립생활주택 중심의 전환서비스 1.0 → 이용자 및 지역사회 중심의 전환서비스 2.0
- 이용자 중심성 강화
  - 다양한 전환서비스 경로 확보를 통해 시설 거주 장애인의 욕구와 특성에 부합하는 전환서비스 지원 내용이 결정될 수 있어야 함
- 지역사회 중심성 확보
  - 주거공간이 존재하는 지역사회에 기반한 지지체계를 만들고 사회참여의 기회를 제공하는 지원이 강화되어야 함

## ■ 탈시설 경로의 다양화

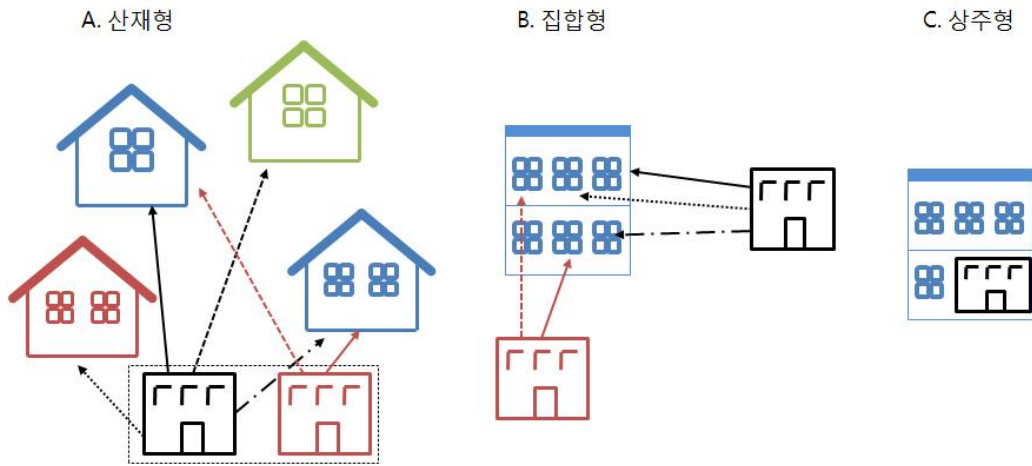
- 지역사회에 기반한 독립적 주거공간의 제공 : 주택의 안정성과 입주자의 점유권이 인정되는 공간
- 욕구에 부합하는 지원서비스의 지속적 제공 : 지역사회에 기반한 서비스가 다양한 수위로 전달될 수 있도록 구조화하여 주거공간과 결합된 서비스와 유동형 서비스(floating service)의 선택이 가능하도록 함
- 전환서비스지원사업의 범위를 지역사회로의 거주 거주전환 이후 시점으로 확장
- 지원주거 모형의 개발
  - 독립적 주거지가 지역사회에 산재해 있고 지원자가 상주하지 않는 모형
  - 지원자가 비상주하나 독립된 주거공간이 연립주택 혹은 빌라와 같이 한 거소에 모여있는 집합형 비상주 모형
  - 독립된 주거공간이 인정되고 지원자가 상주하는 결합 상주형 모형
  - 거주시설에서 지역사회 기반 주거로 직접 이행 경로 신설



<그림 4-1> 다양화된 탈시설 경로

## ■ 지역사회 자립기반 서비스 체계의 구축

- 지원주거 모형과 결합된 지원서비스 체계를 고려한 시범사업 필요
- 지역사회에 존재하는 다양한 서비스 제공기관과의 협력 : 새로운 전달체계를 만들기보다는 현존하는 기관 간의 네트워크 활용 방식이 바람직할 것으로 판단됨
- 자치구의 역할 확대
  - 지원주택에 거주하는 장애인의 욕구에 특성에 부합하는 개별지원계획 수립
  - 지원주택 유형과 지역 내 서비스 제공기관을 고려한 서비스지원망 구축
  - 주 지원기관 선정, 통합적 서비스 체계에 대한 모니터링



<그림 4-2> 장애인 지원주거와 서비스 결합 모형

## SESSION II

# 복지현장 효율적 운영 지원

## **5. 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구**

**연구책임자 : 현명이 연구위원**

## 1. 연구개요

### 1) 연구 필요성 및 목적

■ 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」의 제정으로 종사자 처우개선 종합계획 수립과 실태조사 실시 의무화

- 2012년 1월에 제정된 동 법에 의하면, 종사자 처우개선을 위한 국가 및 지방자치단체의 역할 규정
- 서울시는 2014년 3월에 「서울특별시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」 제정
- 동 조례 제7조 및 제8조에 의거하여 3년마다 사회복지시설 종사자 처우개선 종합계획 수립과 실태조사 실시 의무화

### ■ 연구 목적

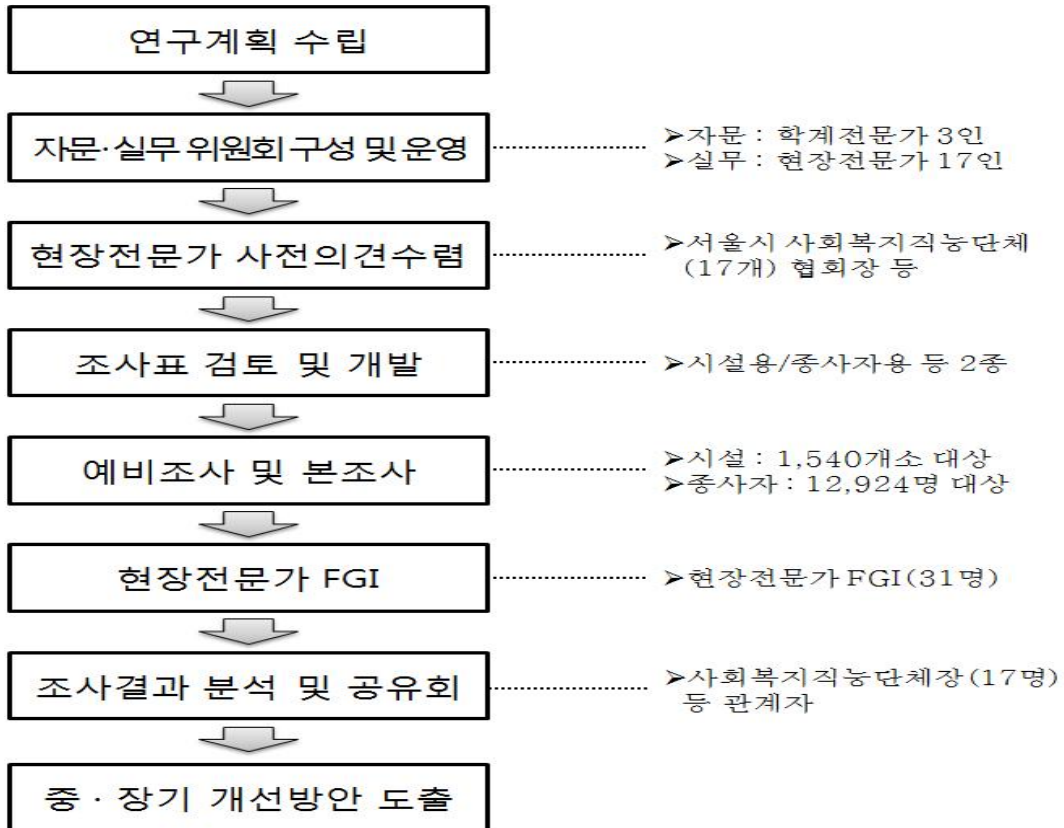
- 사회복지시설 종사자 근로실태를 파악하고 처우개선방안을 도출하여 사회복지시설 종사자의 처우 및 지위향상을 위한 정책, 중장기 과제 모색

## 2. 연구내용

- 사회복지시설 종사자 실태조사 조사표 개발
  - 시설 : 일반현황, 인력현황, 재정현황, 보수체계 등 조사항목 개발
  - 종사자 : 일반현황, 근로조건, 보수현황, 근무조건, 인사제도, 인권 등 조사항목 개발
- 사회복지시설 종사자 실태조사 및 현황 분석
- 사회복지시설 종사자 처우개선을 위한 정책 및 중장기 과제 도출

### 3. 연구추진체계

- 자문·실무위원회 구성 및 운영, 사전의견수렴실시, 국내외 문헌자료 검토, 조사표 개발 및 실태조사, 현장전문가 FGI, 공유회, 최종보고서 작성



[그림 5-1] 연구추진체계

#### 4. 조사 설계

##### 1) 표본설계

■ 본 연구의 모집단은 「사회복지사업법」제2조에 따른 사회복지시설이며, 서울시의 복지서비스시설은 저소득, 노인, 장애인, 여성 등 사회취약계층을 대상으로 하고 서울시 복지본부 소관 사회복지시설은 5,673개소, 여성·아동·가족시설 7,497개소 등 총 13,170개소임.

■ 사회복지시설 종사자 실태조사 대상은 사회복지관 98개소, 어르신 시설 65개소, 장애인시설 578개소, 노숙인 자활지원시설 75개소, 정신보건시설 111개소 등 927개소와 여성시설 60개소, 아동시설 504개소, 한부모가족 시설 25개소, 외국인다문화시설 24개소 등 여성·아동·가족시설 613개소, 총 1,540개소 시설이며 이 시설에서 근무하고 있는 종사자 12,924명임.

● 어르신시설 중 경로당, 노인교실, 구립노인복지관, 노인요양시설과 아동시설 중 어린이집 은 실태조사에서 제외함.

<표 5-1> 서울시 시설 수

(단위 : 개소, 명)

구분		서울시 시설 수	조사대상		
			시설수	종사자수	
복지본부 소관	사회복지시 설	사회복지관	98	98	1,733
		어르신	4,771	65	852
		장애인	612	578	6,151
		노숙인 자활지원	78	75	765
		정신보건	114	111	574
		소계	5,673	927	10,075
여성가족 정책실 소관	여성·아동 ·가족시설	여성	94	60	269
		아동시설	543	504	2359
		보육	6,769	-	-
		한부모가족	49	25	106
		외국인다문화	42	24	115
		소계	7,497	613	2,849
전체		13,170	1,540	12,924	



## 2) 자료수집 방법 및 분석방법

- 자료 수집은 기본적으로 온라인조사를 실시하였고, 필요에 따라 우편조사 및 전화조사를 활용
- 시설조사 중 시설 일반현황, 복리후생제도 등의 내용은 온라인조사를 실시하였으며, 종사자 보수총액, 직급, 재직 기간 등 세부현황은 조사표를 기관으로 우편 발송하여 기관의 총무팀장 또는 행정팀장이 작성하도록 함. 종사자 조사는 종사자를 대상으로 하는 온라인 조사를 실시함.
- 2016년 6월 30일부터 8월 31일까지 온라인 및 우편조사를 병행하여 실시하였으며, 설문지 중 답변이 미비하거나 확인이 필요한 부분에 대해서는 조사원들을 통해 전화·보완조사를 실시함. 조사 응답수는 시설은 521개, 종사자 세부현황은 6,259명, 종사자 조사는 4,588명이 응답함. 이중 설문 중복 응답, 시설유형 부정확, 답변 미비 등을 제외한 시설조사 517개소, 종사자 세부현황 6,259명, 종사자 조사 4,206명이 유효표본수임.

<표 5-2> 조사방법

구분	시설조사	종사자 세부현황	종사자 조사
조사응답자	총무팀장 또는 행정팀장		종사자
조사방법	온라인 조사	우편조사	온라인조사
조사내용	일반현황, 복리후생제도 등 기관현황	종사자 직급, 재직기간, 보수총액 등 세부현황	일반현황, 근로환경, 보수체계, 업무만족도 등
조사응답수	521	6,259	4,588
유효표본수	517	6,259	4,206

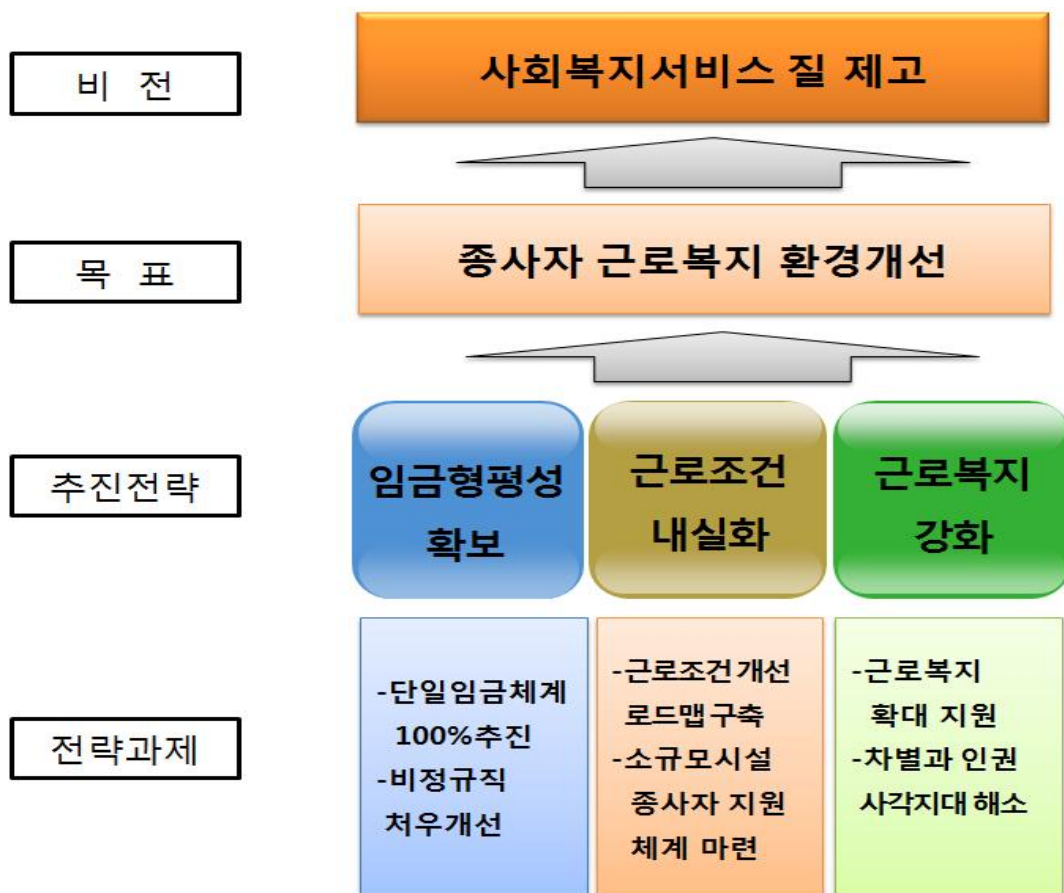
## 5. 종사자 처우개선 방안

### 1) 환경변화 및 전망

- 서울시는 종사자의 처우개선을 위하여 단일임금체계로의 개편을 추진하였고 2014년에는 공무원 급여수준의 95%를 달성
- 시설 종사자 처우개선을 위한 법률제정, 제도 개선 등의 노력으로 급여수준의 향상과 근로여건 개선 등의 성과가 있었음.

-하지만 여전히 열악한 근무환경에 놓여있는 종사자들에 대한 현실적인 접근 방안이 필요함  
 -시설유형에 따라 보수체계가 다르고 이에 따른 임금의 격차가 발생하고 있음.  
 이는 서울시 단일임금체계의로의 개편을 통해 임금형평성을 확보해야 할 것임.

## 2) 중장기 추진전략



[그림 5-2] 비전과 목표

<표 5-3> 연차별 추진전략과 전략과제

추진 전략	전략과제		1차연도	2차연도	3차연도	4차연도
임금 형평 성	단일임금체계 100% 추진		미시행시설 20% 신규예산	미시행시설 50% 신규예산	미시행시설 80% 신규예산	미시행시설 100% 신규예산
	비정규직 처우개선		(후속 연구 진행 필요)			
근로 조건 내실 화	근로조 건 개 선 로드 맵 구 축	교대제 개편	교대제 실태조사 실시	교대제 개편 시범사업(2개소) 실시(단계별 확대)	교대제 개편 시범사업(2개소) 실시(단계별 확대)	교대제 개편 시범사업(5개소) 실시(단계별 확대)
		근로조건 가이드라인	-	이용시설 근로조건 가이드라인 제작	생활시설 근로조건 가이드라인 제작	인식개선 및 모니터링 실시
		근로환경개 선	근로단축 계획수립 (시설 공모 및 종사자 의견수렴)	유연한 근로시간 시범사업(2개소) 실시	유연한 근로시간 시범사업(2개소) 실시	연차휴가 사용 확대 시범사업(2개소) 실시
	소규모 시설 종사자 지원체 계	근로조건 현황 파악	소규모시설 노무상담 실시	소규모시설 근로조건 현황파악 실태조사 및 개선사항 도출	-	-
		서울형 뉴딜 일자리 연계 신규 일자리 창출	소규모시설 신규 직종 개발	서울형 뉴딜일자 리 사업 시 범 실시	시범사업 확대 적용	시범사업 확대 적용
근로 복지 강화	근로복 지 확대 지원	장기근속 휴가제도	1,200명	1,200명	1,200명	1,200명
		대체인력지 원사업	540명	540명	540명	540명
		복지포인트	1인당 150포인트	1인당 150포인트	1인당 150포인트	1인당 150포인트
		복지기금 조성	복지기금 도입 기초연구	복지기금 도입 및 지원 시범운영	복지기금 도입 및 지원 확대운영	복지기금 도입 및 지원 사업 평가
	차별과 인권 사각지 대 해소	사회복지사 법률자문단	법률자문단 시범운영	법률자문단 확대운영	법률자문단 전면시행	법률자문단 전면시행
		단체연수비 지원	300명	300명	300명	300명
		감정노동지 원체계마련	시설종사자 감정노동 실태 및 처우 연구	감정노동 치유프로그램 개발  권리보호센터 설치 계획 수립	치유프로그램 시범운영	치유프로그램 확대운영  권리보호센터 확대운영

**6. 사회복지종사자의 안전실태 및  
보호방안  
: 돌봄종사자를 중심으로**

**연구책임자 : 김미현 선임연구위원**

## 1. 연구개요

### 1) 연구 필요성

#### ■ 최근 몇 년 사이 각종 안전사고가 발생하면서 각계각층의 안전에 대한 관심 증폭

- ‘14년 세월호대참사, ’ 15년 메르스사태, ’ 16년 구의역사고 및 경주지진 등 최근 몇 년 사이 발생한 대형 안전사고로 인해 우리 사회의 안전에 대한 염려가 그 어느 때보다도 증가됨
- 안전관련 사고는 상대적으로 취약한 곳에서 근무하는 사회복지종사자들에게서 더 발생빈도가 높을 것으로 예상되어, 이들의 안전실태를 파악하고 보호방안을 제시해야 한다는 목소리 또한 높아지고 있음
- 사회복지종사자 중에서도 특히, 돌봄종사자의 경우 상대적으로 열악한 근무조건과 환경 속에서 서비스를 제공하고 있으며, 이는 고령사회 및 초고령사회를 준비하고 있는 우리로서 주목해야 할 부분임

#### ■ 최근의 선행연구들을 살펴보면 서비스 이용자의 안전실태를 주제로 한 연구들에 비해 서비스 종사자의 안전실태를 주제로 한 연구들은 많지 않음

- 돌봄종사자를 대상으로 한 연구에서도 대부분 노동실태 및 처우개선에 초점을 맞추거나 설문내용 중 폭력경험 등 일부 내용만 추가하였으며, 안전실태에 초점을 맞춘 연구는 찾아보기 어려움
- 선행연구 사례
  - 윤자영 외(2011), 돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구(1), 한국노동연구원
  - 신경희 외(2012), 서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안, 서울연구원
  - 김종해 외(2013), 사회복지사 인권상황 실태조사, 국가인권위원회
  - 박찬임 외(2013), 돌봄서비스 종사자의 산업재해 실태와 보호방안, 한국노동연구원
  - 윤민석 외(2014), 서울시 사회서비스종사자 처우개선을 위한 고용실태조사, 서울연구원

#### ■ 상해 발생 시에도 이용자 및 종사자에 대한 처리방법이 상이하게 나타남

##### ● 서비스종사자·이용자 상해발생 현황

구분	종사자 상해발생 현황	이용자 상해발생 현황
노인요양시설	7.8%	6.3%
재가노인지원시설	9.4%	12.6%

※ 종사자 개인이 아닌 기관을 대상으로 한 설문조사로 과소평가되었을 가능성이 높음 (서울연구원, 2014 : 재정리)

● 서비스 종사자 및 이용자에 대한 상해발생 처리방법

구분	종사자 상해발생 처리방법	이용자 상해발생 처리방법
노인요양시설	기관 일부 배상 80% 상해보험 처리 20%	기관 일부 배상 25% 상해보험 처리 75%
재가노인지원시설	개인배상 11.1% 기관일부 배상 33.3% 상해보험 처리 55.6%	개인배상 0% 기관일부 배상 16.7% 상해보험 처리 83.3%

(서울연구원, 2014 : 재정리)

■ 선행연구 중 『박찬임 외(2013)』의 경우 다른 선행연구들과 달리 '건강 및 재해' 영역을 다루었으나, 본 연구에서는 건강 및 재해뿐 아니라 '안전'의 외연을 넓혀 종사자의 심리·정서적, 물리적, 환경적 측면까지 접근해보고자 함

■ 돌봄종사자 안전사고 예방 및 대처·보호방안 제시 필요

● 돌봄종사자의 대부분을 차지하고 있는 요양보호사는 사회적 인식 및 처우 등 여러 가지 열악한 상황 속에서 서비스를 제공하고 있으며, 제공기관 역시 낮은 수가 및 요양보호사 구인 등의 어려움을 겪고 있음

- 2014년 말 서울시 장기요양기관 근무 인력현황을 살펴보면, 전체 54,194명 중 요양보호사 50,246명으로 가장 높은 비율(92.7%)을 보임(2014, 국민건강보험공단)

<표 6-1>2014 장기요양기관 전문 인력 현황(국민건강보험공단)

구분	사회 복지사	의사 (축탁의 포함)	간호 (조무)사	치위생사	물리(작업) 치료사	요양 보호사	영양사	계
전국	11,298	1,324	10,924	5	1,813	266,538	987	292,889
서울	1,722	166	1,749	2	214	50,246	95	54,194

(국민건강보험공단, 2014 : 재정리)

● 요양보호사뿐만 아니라 서비스제공기관의 장을 비롯한 기관 내 근무하는 타 직종 역시 안전사고에 노출되어 있다고 볼 수 있으며, 이는 제공기관의 운영 및 서비스이용자에게도 부정적인 영향을 줄 수 있음

● 따라서 돌봄종사자의 업무수행 중 발생할 수 있는 안전사고 현황 및 요인 등을 파악하여 기관 및 종사자가 사고를 미연에 방지할 수 있도록 하고, 사고 발생 시에도 이에 적절히 대처할 수 있도록 방안을 제시할 필요가 있음

## 2) 연구목적 및 내용

### ■ 연구목적

본 연구에서는 사회복지종사자 중 상대적으로 위험에 더 노출되기 쉽다고 판단되는 돌봄종사자를 대상으로 안전실태 현황을 파악하고 보호방안을 제시하고자 함

### ■ 연구내용

- 장기요양기관 근무 요양보호사의 안전실태 및 보호방안 조사를 위한 설문지 개발
- 설문조사 및 인터뷰 실시
- 재가 및 시설 근무 요양보호사 안전실태 파악
- 요양보호사 및 장기요양기관의 위험요인 감소 및 보호를 위한 개선방안 및 정책제언

## 3) 연구방법

### ■ 돌봄종사자의 안전실태 현황 파악 및 보호방안 제시를 위한 설문지 개발

- 문헌검토
- 초점집단 인터뷰(FGI) : 재가 및 시설 근무 중간관리자 8명
- shadow research(관찰조사)

#### Shadow research란?

- 관찰자가 피관찰 대상의 일상생활을 동행하면서 행동을 관찰하고 주요 이슈 관련 내용을 기록하는 방법.
- 피관찰자의 라이프스타일을 파악할 수 있으며, 피관찰자 평소 인식하지 못했던 문제까지 관찰할 수 있음
- 단순 관찰에 그치는 것이 아닌, 주요 상황별 인터뷰를 중간에 함께 진행함으로써 상황에 대한 이해를 높일 수 있음.

#### - 조사 대상

<표 6-2> 관찰 조사(shadow research) 대상

	구분	요양보호사	일정	구분
재가	방문요양기관	A	2016년 7월 12일	Case 1
	데이케어센터	B	2016년 7월 15일	Case 2
시설	시립요양원	C	2016년 7월 14일	Case 3
		D	2016년 7월 14일	

#### - 조사 방법

- 관찰기록지를 활용하여 요양보호사가 일하는 장소에서 일어나는 행위 및 도구

등 관찰

- 관찰 이후 피관찰자에게 간단한 보조질문을 통해 안전과 관련하여 결정적 순간(MOT : Moment of Truth)을 구체화
- 조사 내용
  - 조사내용은 크게 일반 정보, 관찰 정보, 연구자 의견으로 구성
  - 일반정보는 요양보호사의 근무 조건에 대한 일반적 이해를 돕기 위함
  - 관찰정보는 쉐도우리서치의 핵심적인 조사 내용으로 시간과 장소의 순서에 따름
  - 위험요인은 연구자의 해석 및 통찰이 가미된 정보로 일반 및 관찰정보를 통합적으로 해석

<표 6-3> 관찰 조사(shadow research) 내용

구분	항목
일반 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 방문장소 유형 구분(데이케어, 시설, 재가 등)</li> <li>· 이용자 수</li> </ul>
관찰 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시간 / 장소</li> <li>· 요양보호사 근무 환경</li> <li>· 요양보호사 및 이용자(어르신) 사용 보조기구</li> <li>· 요양보호사와 이용자(어르신) 접점</li> <li>· 요양보호사의 이용자(어르신)를 대하는 행동 / 표정 / 언어(말투 등)</li> </ul>
연구자 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이용자(어르신)의 특징에 대한 해석</li> <li>· 요양보호사 특징에 대한 해석</li> <li>· 요양보호사의 안전 관련 위험 요인</li> </ul>

■ 전문가회의

- 학계 및 현장전문가 5인으로 전문가집단 구성, 자문회의 3회 실시

■ 설문조사

● 파일럿 조사(pilot test)

- 조사 목적 : 본 조사에 앞서 현장의견을 최종 수렴하고 설문내용의 타당성을 점검하며, 본 조사 시 일어날 수 있는 제반 문제에 대비하기 위함
- 조사 대상 : 재가 및 시설의 기관장, 중간관리자, 요양 보호사 등 총 12명
- 조사 기간 : 2016년 7월 25일 ~ 8월 9일까지 약 2주간 진행



<표 6-4> 파일럿(pilot) 조사 대상

구분		기관명	대상자	조사 날짜
재가	데이케어센터	OO데이케어센터	센터장	2016년 8월 2일
	데이케어센터	OO데이케어센터	중간관리자	2016년 8월 2일
시설	10인 이상 시설	시립OO노인요양센터	센터장	2016년 8월 3일
		시립OO노인요양센터	중간관리자	2016년 8월 3일
		시립OO노인요양센터	요양보호사	2016년 8월 3일
		시립OO노인요양센터	센터장	2016년 8월 8일
		시립OO노인요양센터	간호사	2016년 8월 8일
		OO노인복지센터	중간관리자	2016년 8월 9일
		OO노인복지센터	요양보호사	2016년 8월 9일
	OO노인복지센터	요양보호사	2016년 8월 9일	
	10인 미만 시설 <sup>1)</sup>	OO노인돌봄센터	센터장	2016년 7월 25일
		OO공동생활요양센터	센터장	2016년 7월 25일

● 설문조사

- 조사 대상

- 서울시 장기요양기관에서 근무하고 있는 기관장, 중간관리자, 요양보호사 등 총 550명

<표 6-5> 설문조사 대상

구분		기관장	중간관리자	요양보호사
재가	방문요양	14	11	70
	방문목욕	10	7	70
	데이케어센터	15	29	60
	계	24	18	200
시설	10~29인	9	14	70
	30인~99인	5	15	60
	100인 이상	9	12	70
	계	38	47	200
<b>총계(550)</b>		<b>62</b>	<b>88</b>	<b>400</b>

- 조사 방법

- 설문조사를 위해 주로 재가 및 시설 등을 방문하여 1:1 면접조사를 진행하였으나, 기관장 및 중간관리자의 경우 온라인 조사 및 팩스 등을 병행함
- 서울시노인복지협회, '서울시재가노인복지협회', '한국장기요양기관정보협회 서울지부' 등의 협조를 얻어 협회 및 각 기관 공문 발송 후 설문을 진행함
- 일부 방문요양기관의 경우 '경희직업전문학교' 및 '서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(은평 소재)'의 협조 및 추천을 받아 진행함
- 설문은 응답자의 근무시간 및 제반 환경 등을 고려하여 편한 시간대에 자기기입식으로 작성하도록 하였으며 응답자가 이해하기 어려운 문항의 경우

1) 이용어르신이 9인 이하인 공동생활가정은 10인 이상 시설보다 안전문제에 대해 취약할 것으로 예상되었으나 조사 접근성 등 제반 사정이 여의치 않아 본 조사에서 제외함

면접원이 보충설명을 진행함

· 조사 기간 : 2016년 8월 17일 ~ 9월 30일 사이 약 6주간 진행

## ■ 현장인터뷰

### ● 참여자

- 인터뷰는 연구 초기 설문조사 시 산재 경험이 있는 요양보호사 중 인터뷰 수락 및 동의를 받아 진행할 예정이었으나, 요양보호사의 인터뷰 신청이 많지 않아 기관장/중간관리자/요양보호사의 추천을 받아 진행함
- 인터뷰 참여자는 총 18명으로, 다양한 현장의견을 수렴하기 위해 재가 및 시설유형에서 근무하는 요양보호사를 섭외하고자 노력함

<표 6-6> 인터뷰 참여자

구분	기관장	중간관리자	요양보호사
재가	3명	2명	5명
시설	3명	3명	2명
소계	6명	5명	7명
총계	18명		

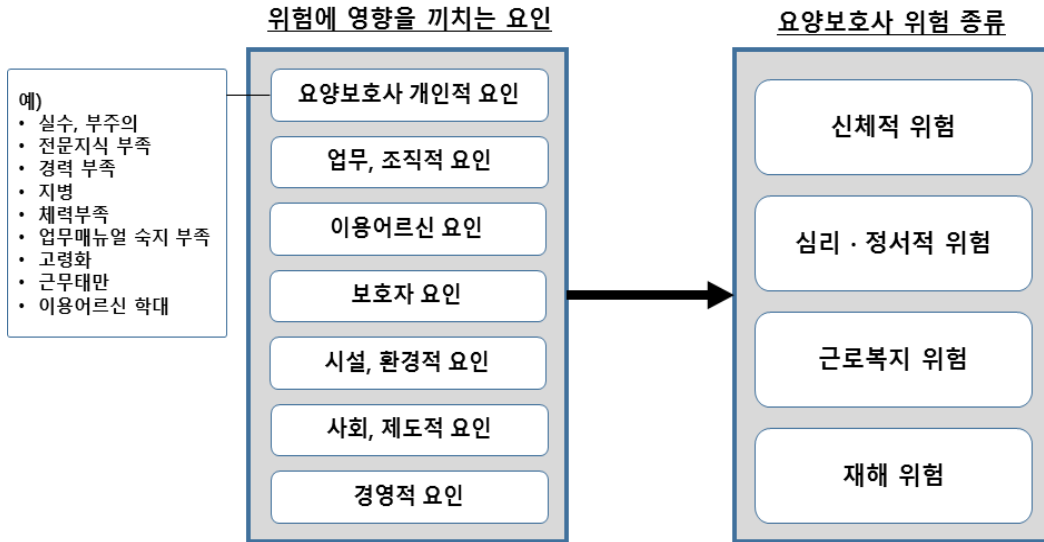
### ● 인터뷰 진행

- 인터뷰 시작 전 동의를 구한 후, 참여자가 편안함을 느낄 수 있도록 본인이 원하는 장소에서 인터뷰 실시
- 개인 및 기관 이력, 업무 관련 어려움, 제반 위험 사례 및 안전에 대한 인식, 개선사항 등 요양보호사의 안전에 대한 전반적인 상황에 대해 질문함
- 모든 인터뷰 내용은 녹취되었으며, 녹취록을 바탕으로 내용분석(contents analysis) 실시
- 인터뷰는 2016년 9월 21일 ~ 10월 14일 사이 약 3주간 진행됨

## 2. 설문조사 결과

### 1) 설문조사 내용

#### ■ 주요 설문내용(위험요인 및 위험영역)



[그림 6-1] 주요 설문내용

#### ■ 응답자별 설문내용

<표 6-7> 응답자별 설문내용

문항		시설장	중간관리자	요양보호사
시설	운영주체	●	●	-
	이용어르신 수	●	●	●
	이용어르신 중 치매어르신 비중	●	●	-
응답자 일반사항	근무직종	●	●	-
	연령/성별/학력	●	●	●
	경력 년차	-	●	●
	1일 근로시간	-	●	●
	고용형태	-	●	●
요양보호사 잠재위험 및 발생빈도	신체적 위험 잠재성 & 발생 빈도	●	●	●
	심리·정서적 위험 잠재성 및 발생 빈도	●	●	●

	4) 분노 감정조절 문제 발생 5) 수면장애 6) 업무에 대한 두려움 7) 직업에 대한 회의 8) 우울감 9) 자살충동		
	근로복지 위험 잠재성 및 발생 빈도	1) 휴가사용 어려움 2) 갑작스러운 이직 및 퇴직 3) 소송 및 민원	● ● ●
	재해 위험 잠재 성 및 발생 빈도	1) 교통사고 2) 감전 3) 가스누출 4) 화재	● ● ●
<b>위험별 발생 원인</b>	요양보호사 개인적 요인 업무조직적 요인 이용어르신 요인 보호사 요인 시설·환경적 요인 사회·제도적 요인 경영상 요인(요양보호사 제외)		● ● ●
<b>산재관련</b>	산재경험을 및 산재 인정 여부 산재 신청 과정 원만성 및 그 이유		● ● ●
<b>안전교육</b>	근무환경 만족도 안전장비 확보여부(방문요양, 방문목욕 제외) 안전교육 필요도 안전교육 및 시스템 구비 여부 안전교육 빈도 안전교육 시행자 안전교육 만족도 타 업종대비 위험 노출 평가		● ● ●

## 2) 주요 설문결과(요양보호사를 중심으로)

### 응답자(요양보호사) 특성

● 성별 : 여성 99%

<표 6-8> 요양보호사 성별 현황

		성별		계
		남	녀	
총합	%	1.0	99.0	100.0
	N	(4)	(396)	(400)
재가 계	%	2.0	98.0	100.0
	N	(4)	(196)	(200)
시설 계	%	-	100.0	100.0
	N	-	(200)	(200)

● 연령 및 경력기간 : 연령 55.7세, 경력 약 5년 10개월

<표 6-9> 요양보호사 연령 및 경력기간

		연령 평균(세)	총 경력기간 평균 (개월)	현재 기관근무기 간 평균 (개월)
총합 (재가+시설)	(400)	55.7	69.8	28.8
재가 계	(200)	56.0	63.7	26.8
시설 계	(200)	55.4	75.8	30.9

● 최종학력 : 고졸이하 79.3, 전문대졸 이상 17.3

<표 6-10> 요양보호사 최종학력

		중졸이하	고졸	전문대졸	4년제 대졸이상	무응답	합계
		%	%	%	%	%	%
총합 (재가+시설)	(400)	7.0	72.3	12.8	4.5	3.5	100.0
재가 계	(200)	11.5	72.0	9.5	4.0	3.0	100.0
시설 계	(200)	2.5	72.5	<b>16.0</b>	<b>5.0</b>	4.0	100.0

● 고용형태 : 정규직 39.5%, 계약직 58.8%

<표 6-11> 요양보호사 고용형태

		정규직/ 무기 계약직	계약직	시간제 정규직	시간제 계약직	기타	무응답	합계
		%	%	%	%	%	%	%
총합 (재가+시설)	(400)	<b>28.0</b>	53.0	<b>11.5</b>	6.8	.5	.3	100.0
재가 계	(200)	18.5	45.5	21.5	13.5	.5	.5	100.0
시설 계	(200)	<b>37.5</b>	60.5	1.5	-	.5	-	100.0

● 1일 근무시간(재가) : 6시간(32%), 4시간(31%), 8시간(29.5%)

<표 6-12> 요양보호사 1일 근무시간(재가)

		1일 근무시간	3.5	4	6	7	7.5	8	9	시간
			%	%	%	%	%	%	%	%
계	(200)		.5	<b>31.0</b>	<b>32.0</b>	1.5	4.0	<b>29.5</b>	1.5	100.0
재가	방문요양 (70)		1.4	37.1	28.6	4.3	4.3	24.3	-	100.0
	방문목욕 (70)		-	47.1	38.6	-	4.3	7.1	2.9	100.0
	데이케어센터 (60)		-	5.0	28.3	-	3.3	61.7	1.7	100.0

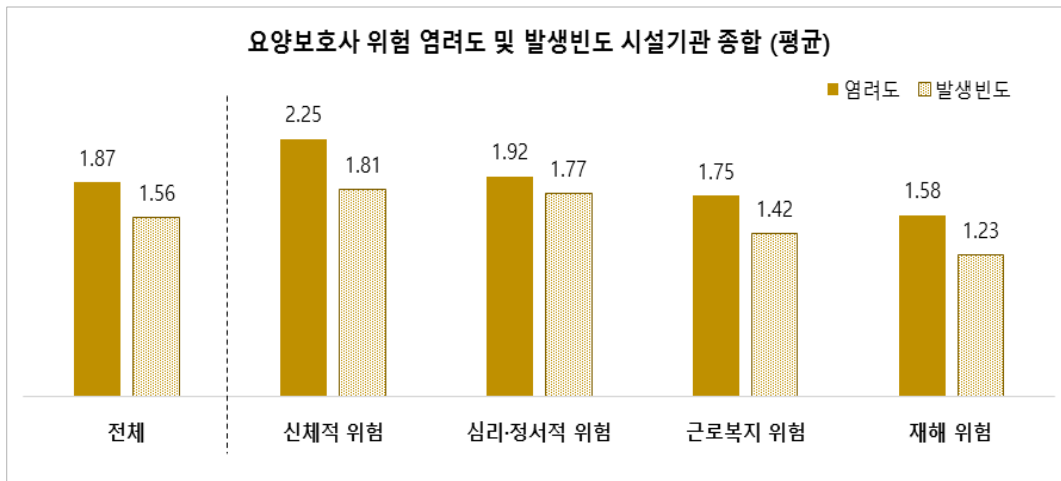
● 근무형태(시설) : 3교대 50%, 2교대 41%

<표 6-13> 요양보호사 근무형태(시설)

계	근무형태 (200)	1일 3교대	1일 2교대	24시간 근무	9시-6시 근무	합계
		%	%	%	%	%
계	(200)	50.0	41.0	4.0	5.0	100.0
시설	10~29인 (70)	24.3	57.1	11.4	7.1	100.0
	30인~99인 (60)	41.7	51.7	-	6.7	100.0
	100인 이상 (70)	82.9	15.7	-	1.4	100.0

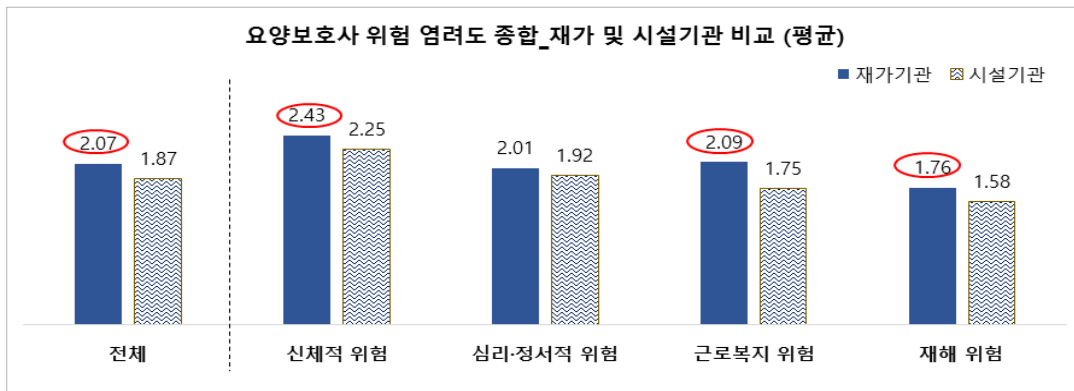
■ 위험염려도 및 발생빈도

● 위험종합(평균)



[그림 6-2] 요양보호사 위험 염려도 및 발생빈도 시설기관 종합

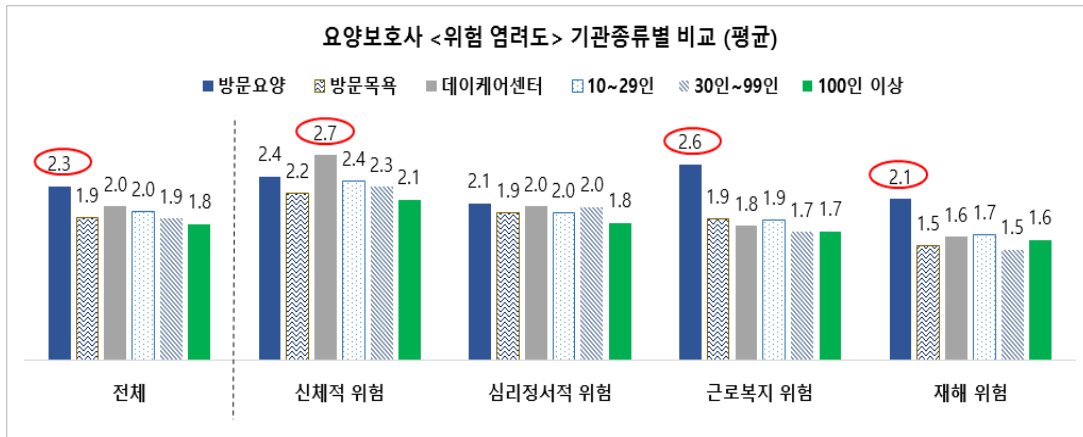
● 위험종합(재가 & 시설)<sup>2)</sup>



[그림 6-3] 요양보호사 위험 발생빈도 종합\_재가 및 시설기관 비교

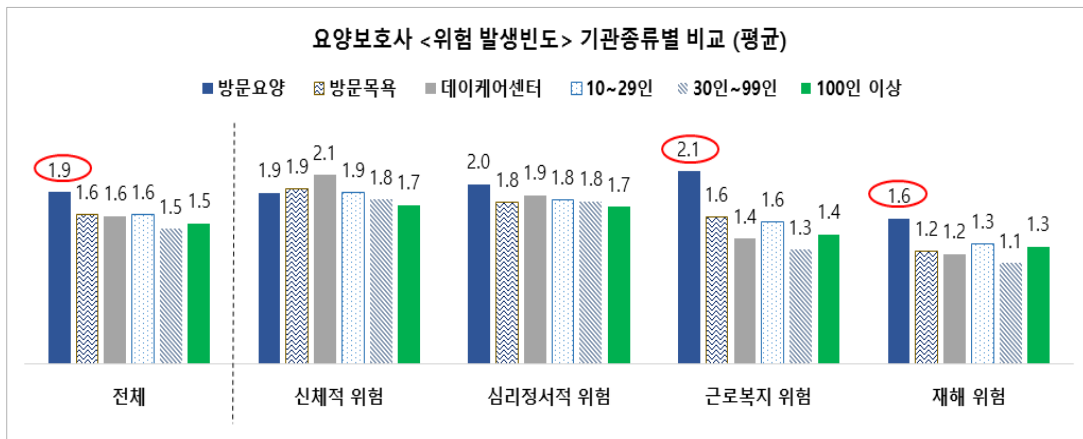
2) 붉은 원을 표시한 것은 통계적으로 유의미함을 말함(아래 그림 계속)

● 위험염려도(기관유형 및 시설 규모별)



[그림 6-4] 요양보호사 위험 염려도\_서비스종류별

● 위험발생빈도(기관유형 및 시설 규모별)



[그림 6-5] 요양보호사 위험 발생빈도\_서비스종류별

신체적 위험 발생빈도

<표 6-14> 신체적 위험 발생빈도 - 요양보호사<sup>3)</sup>

신체적 위험 발생빈도 - 요양보호사			전체	타박상	근계환	골격질	감염성질환	피부감염	화상	소화기질환	뇌심혈관질환
			평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
총합 (재가+시설)		(400)	1.88	2.55	2.73	1.75	1.49	1.31	1.75	1.58	
재가 계		(200)	1.95	2.52	2.81	1.75	1.52	<b>1.38</b>	<b>1.93</b>	<b>1.72</b>	
시설 계		(200)	1.81	2.57	2.65	1.75	1.45	1.24	1.57	1.43	
재가	방문 요양	(70)	1.87	2.23	2.63	1.41	1.44	1.49	2.03	1.86	
	방문목욕	(70)	1.92	<b>2.59</b>	2.89	<b>1.77</b>	1.44	1.29	1.89	1.56	
	데이케어센터	(60)	2.07	<b>2.78</b>	2.93	<b>2.12</b>	<b>1.70</b>	1.35	1.87	1.75	
시설	10~29인	(70)	1.88	2.59	2.79	1.89	1.46	1.30	1.64	1.47	
	30인~99인	(60)	1.80	2.50	2.73	1.67	1.48	1.15	1.55	1.52	
	100인 이상	(70)	1.74	2.61	2.43	1.69	1.41	1.26	1.50	1.31	
운영체	재가	시/구립	(42)	1.94	<b>2.71</b>	2.98	1.79	1.50	1.26	1.74	1.57
		법인	(53)	1.92	2.42	2.74	1.75	1.43	1.47	1.96	1.70
		개인	(94)	2.01	<b>2.63</b>	2.79	1.81	<b>1.63</b>	1.40	1.99	1.85
	시설	시/구립	(49)	1.87	<b>2.61</b>	<b>2.73</b>	1.86	1.51	1.31	1.59	1.45
		법인	(65)	1.85	<b>2.74</b>	<b>2.92</b>	1.77	1.38	1.20	1.51	1.46
		개인	(82)	1.76	2.46	2.41	1.71	1.49	1.24	1.57	1.41
연령	40대 이하	(53)	1.99	<b>2.96</b>	2.77	1.81	1.49	<b>1.43</b>	1.89	1.55	
	50대	(256)	1.88	2.57	2.73	1.76	1.50	1.32	1.73	1.54	
	60대 이상	(91)	1.80	2.24	2.69	1.68	1.43	1.20	1.70	1.68	
경력년차	5년 미만	(126)	1.92	2.60	2.75	1.72	1.56	<b>1.41</b>	1.73	1.66	
	5년 이상	(274)	1.86	2.52	2.72	1.76	1.45	1.26	1.76	1.54	
최종학력	고졸이하	(317)	1.82	2.45	2.65	1.67	1.42	1.26	1.70	1.57	
	전문대졸이상	(69)	<b>2.11</b>	<b>2.96</b>	<b>3.06</b>	<b>2.10</b>	<b>1.74</b>	<b>1.45</b>	<b>1.94</b>	1.54	
근무형태	1일 근무시간 (재가)	4시간 이하	(63)	1.98	2.40	3.06	1.78	1.49	<b>1.40</b>	1.89	<b>1.81</b>
		6시간	(64)	1.74	2.48	<b>2.38</b>	1.56	1.31	1.22	1.78	1.45
		7시간 이상	(73)	2.10	2.66	2.97	1.89	<b>1.73</b>	<b>1.49</b>	2.10	<b>1.88</b>
	교대형태 (시설)	3교대	(100)	1.74	2.58	2.55	1.61	1.43	1.24	1.50	1.29
		2교대	(82)	1.84	2.49	2.73	1.85	1.49	1.26	1.52	<b>1.55</b>
		기타	(18)	2.01	2.89	2.78	<b>2.06</b>	1.39	1.17	<b>2.11</b>	<b>1.67</b>
고용형태	정규직	(158)	1.90	2.39	2.81	1.77	1.56	1.30	<b>1.84</b>	1.65	
	계약직	(239)	1.86	<b>2.65</b>	2.67	1.73	1.44	1.31	1.67	1.51	
안전교육 참여빈도	4회 미만	(81)	<b>2.06</b>	2.53	<b>3.15</b>	1.85	<b>1.64</b>	<b>1.47</b>	1.84	<b>1.94</b>	
	4회 이상	(319)	1.83	2.55	2.62	1.72	1.45	1.27	1.72	1.48	

3) 네모 표시는 통계적으로 유의미한 수치를 말함(아래 표 계속)



■ 심리·정서적 위험 발생빈도

<표 6-15> 심리·정서적 위험 발생 빈도 - 요양보호사

심리·정서적 위험 발생빈도 - 요양보호사			전체	수치심	의욕저하	심피 한로감	감정 조절 발생	수면 장애	업무 대 두 대 려 움	직업 에 대 하 의	우울 감	자살 동	
			평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	
총합 (재가+시설)		(400)	1.81	2.06	2.08	2.41	1.72	1.79	1.62	1.91	1.53	1.22	
재가 계		(200)	1.86	2.04	2.14	2.43	1.71	1.87	1.66	<u>2.05</u>	<u>1.64</u>	1.24	
시설 계		(200)	1.77	2.08	2.02	2.38	1.74	1.71	1.58	1.77	1.43	1.20	
재가	방문요양	(70)	1.97	2.11	2.11	2.41	1.83	2.00	1.79	2.24	1.87	1.33	
	방문목욕	(70)	1.77	2.00	2.09	2.39	1.50	1.80	1.50	1.93	1.50	1.20	
	데이케어센터	(60)	1.85	2.00	2.22	2.50	1.80	1.80	1.68	1.95	1.53	1.18	
시설	10~29인	(70)	1.80	2.16	1.97	2.39	1.74	1.74	1.59	1.90	1.49	1.26	
	30인~99인	(60)	1.78	2.15	2.10	2.25	1.68	1.72	1.68	1.75	1.43	1.22	
	100인 이상	(70)	1.72	1.93	2.00	2.49	1.77	1.66	1.49	1.64	1.36	1.13	
운영 주체	재가	시/구립	(42)	1.71	1.76	2.07	2.60	1.71	1.57	1.48	1.79	1.33	1.12
		법인	(53)	1.83	1.98	2.04	2.25	1.66	1.92	1.66	2.06	1.72	1.17
		개인	(94)	1.95	2.20	2.27	2.49	1.74	1.95	1.72	2.16	1.71	1.32
	시설	시/구립	(49)	1.89	2.20	2.06	2.41	1.98	1.90	1.69	1.96	1.59	1.22
		법인	(65)	1.70	2.05	1.97	2.43	1.72	1.65	1.40	1.62	1.32	1.17
		개인	(82)	1.77	2.07	2.09	2.34	1.63	1.67	1.68	1.78	1.43	1.22
연령	40대 이하	(53)	1.93	<u>2.40</u>	2.30	2.32	1.89	1.85	1.77	2.04	1.55	1.26	
	50대	(256)	1.78	1.98	2.04	2.41	1.68	1.77	1.59	1.88	1.48	1.21	
	60대 이상	(91)	1.84	2.08	2.07	2.44	1.75	1.79	1.62	1.91	1.68	1.21	
경력년차	5년 미만	(126)	<u>1.94</u>	<u>2.31</u>	2.19	2.48	<u>1.86</u>	<u>1.99</u>	<u>1.82</u>	1.97	1.60	1.28	
	5년 이상	(274)	1.75	1.94	2.03	2.37	1.66	1.69	1.53	1.88	1.50	1.19	
최종학력	고졸이하	(317)	1.77	2.00	2.00	2.39	1.65	1.75	1.57	1.82	1.52	1.19	
	전문대졸이상	(69)	<u>2.00</u>	2.23	<u>2.41</u>	2.52	<u>1.97</u>	<u>1.96</u>	<u>1.81</u>	<u>2.25</u>	1.57	1.29	
근무형태	1일 근무시간 (재가)	4시간 이하	(63)	<u>2.10</u>	<u>2.35</u>	<u>2.46</u>	<u>2.73</u>	<u>1.90</u>	<u>2.10</u>	<u>1.92</u>	<u>2.25</u>	<u>1.86</u>	<u>1.37</u>
		6시간	(64)	1.45	1.53	1.52	1.94	1.33	1.50	1.27	1.66	1.22	1.06
		7시간 이상	(73)	<u>2.02</u>	<u>2.22</u>	<u>2.40</u>	<u>2.60</u>	<u>1.86</u>	<u>2.00</u>	<u>1.77</u>	<u>2.21</u>	<u>1.82</u>	1.29
	교대형태 (시설)	3교대	(100)	1.79	2.13	2.14	2.53	1.73	1.68	1.61	1.72	1.40	1.17
		2교대	(82)	1.74	2.00	1.90	2.24	1.73	1.73	1.62	1.73	1.45	1.24
		기타	(18)	1.74	2.11	1.89	2.17	1.78	1.72	1.22	2.17	1.44	1.17
고용형태	정규직	(158)	1.82	1.91	1.95	2.35	1.77	1.85	1.68	<u>2.06</u>	<u>1.63</u>	1.22	
	계약직	(239)	1.79	<u>2.14</u>	<u>2.15</u>	2.43	1.67	1.73	1.56	1.79	1.45	1.22	
안전교육 참여빈도	4회 미만	(81)	<u>2.03</u>	<u>2.31</u>	<u>2.31</u>	2.52	<u>1.98</u>	<u>2.05</u>	<u>1.79</u>	<u>2.16</u>	<u>1.81</u>	<u>1.35</u>	
	4회 이상	(319)	1.76	1.99	2.02	2.38	1.66	1.72	1.57	1.84	1.46	1.19	

■ 근로복지 위험 발생빈도

<표 6-16> 근로복지 위험 발생빈도 - 요양보호사

근로복지 위험 발생빈도 - 요양보호사			근로복지 위험	휴가사용	갑작스러운	소송 및 민원	
			종합	어려움	이직 및 퇴직		
			평균	평균	평균	평균	
총합 (재가+시설)		(400)	1.56	1.77	1.62	1.31	
재가 계		(200)	<u>1.71</u>	<u>1.96</u>	<u>1.83</u>	1.35	
시설 계		(200)	1.42	1.59	1.41	1.26	
재가	방문요양	(70)	<u>2.11</u>	<u>2.56</u>	<u>2.30</u>	<u>1.47</u>	
	방문목욕	(70)	1.61	1.76	1.67	<u>1.40</u>	
	데이케어센터	(60)	1.37	1.48	1.47	1.15	
시설	10~29인	(70)	1.56	1.70	<u>1.59</u>	<u>1.39</u>	
	30인~99인	(60)	1.25	1.43	1.20	1.12	
	100인 이상	(70)	1.42	1.60	1.40	1.26	
유형 구체	재가	시/구립	(42)	1.34	1.45	1.40	1.17
		법인	(53)	1.60	1.81	1.75	1.25
		개인	(94)	1.91	2.22	2.04	1.47
	시설	시/구립	(49)	1.56	1.73	1.57	1.39
		법인	(65)	1.36	1.54	1.35	1.20
		개인	(82)	1.39	1.55	1.37	1.24
연령	40대 이하	(53)	1.67	1.83	1.70	1.47	
	50대	(256)	1.51	1.69	1.58	1.27	
	60대 이상	(91)	1.65	1.97	1.67	1.32	
경력년차	5년 미만	(126)	<u>1.72</u>	1.87	<u>1.87</u>	<u>1.44</u>	
	5년 이상	(274)	1.49	1.72	1.50	1.24	
최종학력	고졸이하	(317)	1.53	1.71	1.59	1.27	
	전문대졸이상	(69)	1.68	1.93	1.67	1.43	
근로 형태	1일 근무시간 (재가)	4시간 이하	(63)	<u>2.17</u>	<u>2.43</u>	<u>2.41</u>	<u>1.68</u>
		6시간	(64)	1.28	1.42	1.30	1.13
		7시간 이상	(73)	<u>1.69</u>	<u>2.01</u>	<u>1.79</u>	1.26
	교대형태 (시설)	3교대	(100)	1.38	1.51	1.38	1.26
		2교대	(82)	1.46	1.68	1.44	1.24
		기타	(18)	1.43	1.56	1.39	1.33
고용형태	정규직	(158)	1.52	1.79	1.56	1.22	
	계약직	(239)	1.58	1.75	1.64	1.34	
안전교육 참여빈도	4회 미만	(81)	<u>1.82</u>	<u>2.06</u>	<u>2.01</u>	1.40	
	4회 이상	(319)	1.50	1.70	1.52	1.28	

재해위험 발생빈도

<표 6-17> 재해 위험 발생빈도 - 요양보호사

재해 위험 발생빈도-요양보호사		재해위험					
		종합	교통사고	감전사고	가스누출	화재	
		평균	평균	평균	평균	평균	
총합 (재가+시설) (400)		1.29	1.37	1.27	1.29	1.23	
재가 계 (200)		1.35	1.42	1.32	1.39	1.27	
시설 계 (200)		1.23	1.32	1.23	1.19	1.20	
재가	방문요양 (70)	1.59	<u>1.69</u>	<u>1.53</u>	<u>1.64</u>	<u>1.50</u>	
	방문목욕 (70)	1.23	1.21	1.23	1.29	1.17	
	데이케어센터 (60)	1.20	1.33	1.17	1.20	1.12	
시설	10~29인 (70)	1.31	1.44	1.27	<u>1.26</u>	<u>1.27</u>	
	30인~99인 (60)	1.10	1.20	1.12	1.03	1.03	
	100인 이상 (70)	1.28	1.30	1.29	<u>1.26</u>	<u>1.26</u>	
유형별	재가	시/구립 (42)	1.12	1.19	1.10	1.12	1.07
		법인 (53)	1.33	<u>1.40</u>	1.25	<u>1.38</u>	1.28
		개인 (94)	1.42	<u>1.50</u>	<u>1.41</u>	<u>1.46</u>	1.32
	시설	시/구립 (49)	<u>1.36</u>	<u>1.45</u>	<u>1.35</u>	<u>1.33</u>	<u>1.33</u>
		법인 (65)	1.21	1.26	1.22	1.18	1.17
		개인 (82)	1.19	1.30	1.18	1.12	1.15
연령	40대 이하 (53)	1.42	1.57	1.43	1.38	1.30	
	50대 (256)	1.27	1.36	1.24	1.25	1.22	
	60대 이상 (91)	1.28	1.29	1.26	1.34	1.22	
경력년차	5년 미만 (126)	<u>1.44</u>	<u>1.59</u>	<u>1.43</u>	<u>1.39</u>	<u>1.34</u>	
	5년 이상 (274)	1.22	1.27	1.20	1.24	1.18	
최종학력	고졸이하 (317)	1.27	1.32	1.25	1.28	1.24	
	전문대졸이상 (69)	1.33	1.52	1.32	1.28	1.19	
택배부담	1일근시간(재가)	4시간 이하 (63)	<u>1.50</u>	<u>1.57</u>	<u>1.49</u>	<u>1.51</u>	<u>1.43</u>
		6시간 (64)	1.17	1.19	1.17	1.20	1.13
		7시간 이상 (73)	<u>1.37</u>	<u>1.48</u>	<u>1.29</u>	<u>1.44</u>	<u>1.26</u>
	교대형태(시설)	3교대 (100)	1.28	1.33	1.25	<u>1.28</u>	1.26
		2교대 (82)	1.21	1.35	1.24	1.12	1.13
		기타 (18)	1.07	1.11	1.06	1.00	1.11
고용형태	정규직 (158)	1.22	1.27	1.20	1.26	1.16	
	계약직 (239)	1.34	<u>1.44</u>	<u>1.32</u>	1.31	<u>1.28</u>	
안전교육참여빈도	4회 미만 (81)	<u>1.35</u>	<u>1.44</u>	<u>1.28</u>	<u>1.37</u>	<u>1.30</u>	
	4회 이상 (319)	1.28	1.35	1.27	1.27	1.22	

<표 6-18> 영역별 위험발생 염려도 및 발생빈도 - 요양보호사

구분	신체적 위험		심리·정서적 위험		근로복지 위험		재해 위험		총 평균			
	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도	염려도	발생빈도		
총합 (재가+시설)	(400)	2.34	1.88	1.97	1.81	1.92	1.56	1.67	1.29	1.97	1.64	
재가 계	(200)	<u>2.43</u>	<u>1.95</u>	2.01	1.86	<u>2.09</u>	<u>1.71</u>	<u>1.76</u>	<u>1.35</u>	<u>2.07</u>	<u>1.72</u>	
시설 계	(200)	2.25	1.81	1.92	1.77	1.75	1.42	1.58	1.23	1.87	1.56	
재가	방문요양 (70)	2.43	1.87	2.07	1.97	<u>2.59</u>	<u>2.11</u>	<u>2.13</u>	<u>1.59</u>	<u>2.30</u>	<u>1.88</u>	
	방문목록 (70)	2.21	1.92	1.94	1.77	1.87	1.61	1.51	1.23	1.88	1.63	
	데이터센터 (60)	<u>2.71</u>	2.07	2.03	1.85	1.77	1.37	1.63	1.20	2.03	1.62	
시설	10~29인 (70)	2.36	1.88	1.95	1.80	1.85	<u>1.56</u>	1.66	<u>1.31</u>	1.96	1.64	
	30인~99인 (60)	2.29	1.80	2.02	1.78	1.69	1.25	1.46	1.10	1.87	1.48	
	100인 이상 (70)	2.12	1.74	1.81	1.72	1.70	1.42	1.59	1.28	1.80	1.54	
운영주체	재가	시/구립 (42)	2.42	1.94	1.83	1.71	1.64	1.34	1.39	1.12	1.82	1.53
		법인 (53)	2.51	1.92	2.01	1.83	2.04	1.60	1.79	1.33	2.09	1.67
		개인 (94)	2.44	<u>2.01</u>	2.11	1.95	<u>2.28</u>	<u>1.91</u>	<u>1.88</u>	<u>1.42</u>	<u>2.18</u>	<u>1.82</u>
	시설	시/구립 (49)	2.38	1.87	<u>2.04</u>	1.89	<u>1.93</u>	1.56	<u>1.88</u>	1.36	<u>2.06</u>	1.67
		법인 (65)	2.33	1.85	1.92	1.70	1.70	1.36	1.53	1.21	1.87	1.53
		개인 (82)	2.16	1.76	1.88	1.77	1.71	1.39	1.45	1.19	1.80	1.53
연령	40대 이하 (53)	2.46	1.99	2.08	1.93	2.02	1.67	1.76	1.42	2.08	1.75	
	50대 (256)	2.32	1.88	1.94	1.78	1.85	1.51	1.63	1.27	1.93	1.61	
	60대 이상 (91)	2.33	1.80	1.99	1.84	2.08	1.65	1.72	1.28	2.03	1.64	
경력년차	5년 미만 (126)	<u>2.49</u>	1.92	<u>2.13</u>	<u>1.94</u>	<u>2.11</u>	<u>1.72</u>	<u>1.94</u>	<u>1.44</u>	<u>2.17</u>	<u>1.76</u>	
	5년 이상 (274)	2.28	1.86	1.89	1.75	1.83	1.49	1.54	1.22	1.89	1.58	
최종학력	고졸이하 (317)	2.27	1.82	1.91	1.77	1.89	1.53	1.64	1.27	1.93	1.60	
	전문대졸이상 (69)	<u>2.63</u>	<u>2.11</u>	<u>2.17</u>	<u>2.00</u>	2.05	1.68	1.80	1.33	<u>2.16</u>	<u>1.78</u>	
근무형태	1일 근무 시간 (재가)	4시간 이하 (63)	<u>2.50</u>	<u>1.98</u>	<u>2.24</u>	<u>2.10</u>	<u>2.63</u>	<u>2.17</u>	<u>1.98</u>	<u>1.50</u>	<u>2.34</u>	<u>1.94</u>
		6시간 (64)	2.03	1.74	1.61	1.45	1.47	1.28	1.43	1.17	1.64	1.41
		7시간 이상 (73)	<u>2.73</u>	<u>2.10</u>	<u>2.16</u>	<u>2.02</u>	<u>2.17</u>	<u>1.69</u>	<u>1.86</u>	1.37	<u>2.23</u>	<u>1.79</u>
	교대 형태 (시설)	3교대 (100)	2.10	1.74	1.86	1.79	1.68	1.38	1.55	1.28	1.80	1.55
		2교대 (82)	<u>2.41</u>	1.84	2.01	1.74	1.87	1.46	1.61	1.21	1.97	1.56
		기타 (18)	2.42	2.01	1.85	1.74	1.57	1.43	1.58	1.07	1.86	1.56
고용형태	정규직 (158)	2.42	1.90	1.97	1.82	1.89	1.52	1.67	1.22	1.99	1.62	
	계약직 (239)	2.27	1.86	1.95	1.79	1.92	1.58	1.65	1.34	1.95	1.64	
안전교육 참여빈도	4회 미만 (81)	<u>2.75</u>	<u>2.06</u>	<u>2.25</u>	<u>2.03</u>	<u>2.37</u>	<u>1.82</u>	<u>1.91</u>	1.35	<u>2.32</u>	<u>1.82</u>	
	4회 이상 (319)	2.24	1.83	1.89	1.76	1.81	1.50	1.61	1.28	1.89	1.59	

■ 영역별 위험발생 요인

<표 6-19> 영역별 위험발생 요인 - 요양보호사

구분	신체적 위험	심리·정서적 위험	근로복지 위험	재해위험	전체 요인 평균
요양보호사 개인적 요인	1순위 실수, 부주의 (49.5%)	실수, 부주의 (41.8%)	실수, 부주의 (37.0%)	실수, 부주의 (36.5%)	실수, 부주의 (41.2%)
	2순위 체력부족 (22.5%)	경력부족 (18.0%)	체력부족 (19.3%)	전문지식부족 (10.5%)	체력부족 (17.1%)
	3순위 경력부족 (22.0%)	체력부족 (16.5%)	경력부족 (13.0%)	경력부족 (10.0%) 체력부족 (10.0%)	경력부족 (15.8%)
업무조직적 요인	1순위 인력부족 (24.3%)	근무중 휴식부족 (21.3%)	근무중 휴식부족 (24.0%)	근무중 휴식부족 (19.5%)	근무중 휴식부족 (21.6%)
	2순위 근무중 휴식부족 (21.8%)	인력부족 (20.5%)	인력부족 (14.3%)	인력부족 (18.5%)	인력부족 (19.4%)
	3순위 불규칙한 근무 (10.5%)	불규칙한 근무 (13.0%)	월차/년차 내기 어려움 (9.0%)	야간근무 (8.8%)	불규칙한 근무 (9.8%)
이용어트린 요인	1순위 치매로 인한 돌발행동 (39.3%)	치매로 인한 돌발행동 (42.0%)	치매로 인한 돌발행동 (34.3%)	치매로 인한 돌발행동 (29.5%)	치매로 인한 돌발행동 (36.3%)
	2순위 거동불편 (23.8%)	거동불편 (20.0%)	거동불편 (15.0%)	거동불편 (16.8%)	거동불편 (18.9%)
	3순위 언어적 폭력 (17.5%)	언어적 폭력 (12.8%)	오해/불신/경시 (11.0%)	언어적폭력 (8.8%)	언어적폭력 (13.4%)
보호자 요인	1순위 오해/불신/경시 (18.5%)	요양보호 외 업무요구 (20.5%)	오해/불신/경시 (20.0%)	요양보호 외 업무요구(13.0%)	오해/불신/경시 (17.1%)
	2순위 요양보호 외 업무요구 (18.0%)	오해/불신/경시 (17.3%)	요양보호 외 업무요구(15.8%)	오해/불신/경시 (12.5%)	요양보호 외 업무요구 (16.8%)
	3순위 언어적 폭력 (8.3%)	언어적 폭력 (8.8%)	언어적 폭력 (9.3%)	언어적 폭력 (7.8%)	언어적 폭력 (8.5%)
시설·환경적 요인	1순위 요양보호사 휴식공간부족 (17.3%)	요양보호사 휴식공간 부족 (14.3%) 시설노후 (14.3%)	시설노후 (16.5%)	시설노후 (16.0%)	요양보호사 휴식공간 부족 (15.6%)
	2순위 시설노후 (13.8%)	공간협소 (10.8%)	요양보호사 휴식공간 부족 (16.0%)	요양보호사 휴식공간 부족 (14.8%)	시설노후 (15.1%)
	3순위 공간협소 (11.0%)		공간협소 (10.5%)	공간협소 (10.3%)	공간협소 (10.6%)
사회·제도적 요인	1순위 요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (49.0%)	요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (50.0%)	요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (46.3%)	요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (39.8%)	요양보호사에 대한 사회적 인식수준 낮음 (46.3%)
	2순위 사회적 안전의식 수준 낮음 (37.0%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (40.8%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (38.3%) 사회적 안전의식 수준 낮음 (38.3%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (35.3%)	사회적 안전의식 수준 낮음 (37.8%)
	3순위 낮은 수가 및 낮은 급여체계 (35.0%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (38.8%)	요양보호사 역량강화 프로그램 부족 (20.0%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (34.3%)	낮은 수가 및 낮은 급여체계 (36.6%)

■ 산재 관련

[표 6-20] 산재신청 경험 - 요양보호사

산재신청경험 - 요양보호사			예, 신청경험 있음		아니오, 신청경험 없음	
			N	%	N	%
총합 (재가+시설)	(400)	(3)	0.8	(397)	99.3	
재가 계	(200)	(3)	1.5	(197)	98.5	
시설 계	(200)	-	-	(200)	100.0	
재가	방문요양 (70)	(2)	2.9	(68)	97.1	
	방문목욕 (70)	-	-	(70)	100.0	
	데이케어센터 (60)	(1)	1.7	(59)	98.3	
시설	10~29인 (70)	-	-	(70)	100.0	
	30인~99인 (60)	-	-	(60)	100.0	
	100인 이상 (70)	-	-	(70)	100.0	
경력 년차	5년 미만 (126)	(2)	1.6	(124)	98.4	
	5년 이상 (274)	(1)	0.4	(273)	99.6	
계약형태	정규직 (158)	(2)	1.3	(156)	98.7	
	계약직 (239)	(1)	0.4	(238)	99.6	

[표 6-21] 산재신청 인정여부 - 요양보호사

산재 인정 여부 - 요양보호사		예, 산재 인정 받음		아니오, 산재 인정 받지 못함	
		N	%	N	%
총합 (재가+시설)	(3)	-	-	(3)	100.0

[표 6-22] 산재신청 신청과정 평가 및 원만하지 않은 이유 - 요양보호사

	N	전혀 원만하지 않았다	원만하지 않은 편이었다	보통	원만한 편이었다	매우 원만했다	계	평균
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(3)	2.33
산재 처리 원만 정도		33.3	-	66.7	-	-	100.0	

원만하지 않은 이유	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 기관과의 협조가 잘 이루어지지 않아서 : 2명</li> <li>✓ 의사의 진단을 받기 어려워서 : 1명</li> </ul>
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

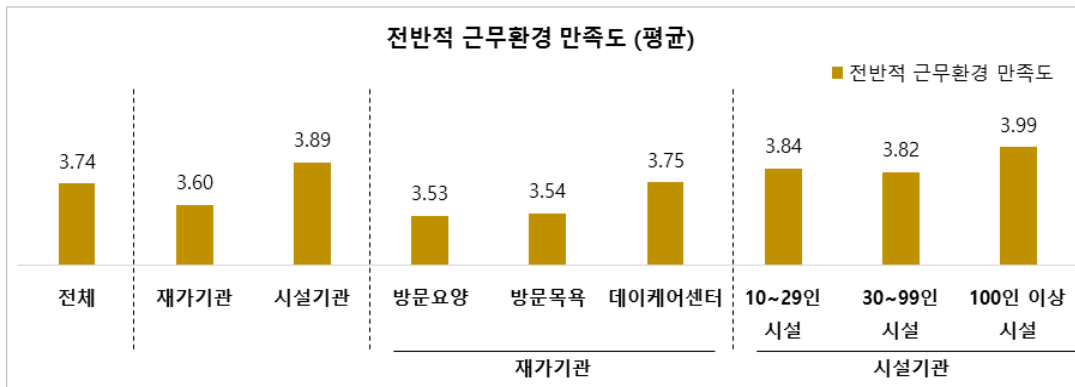
[표 6-23] 산재 비신청 이유 - 요양보호사

		산재 비신청 이유 (복수응답)					
		치료비 등 기관과의 협조가 잘 이루어져서	신청해야 할 산재인정이 잘되지 않을 것 같아서	산재를 신청할만한 질병이나 사고가 발생하지 않아서	산재 신청 절차를 잘 몰라서	기관에 부담이 될까봐	공단 실사 및 평가 등이 부담스러워
총합 (재가+시설)	%	3.8	8.6	96.2	9.1	3.3	2.0
	N	(15)	(34)	(382)	(36)	(13)	(8)
재가 계	%	2.0	10.7	97.5	8.6	2.5	1.5
	N	(4)	(21)	(192)	(17)	(5)	(3)
시설 계	%	5.5	6.5	95.0	9.5	4.0	2.5
	N	(11)	(13)	(190)	(19)	(8)	(5)

■ 안전교육 및 설비 관련

● 전반적 근무환경 만족도

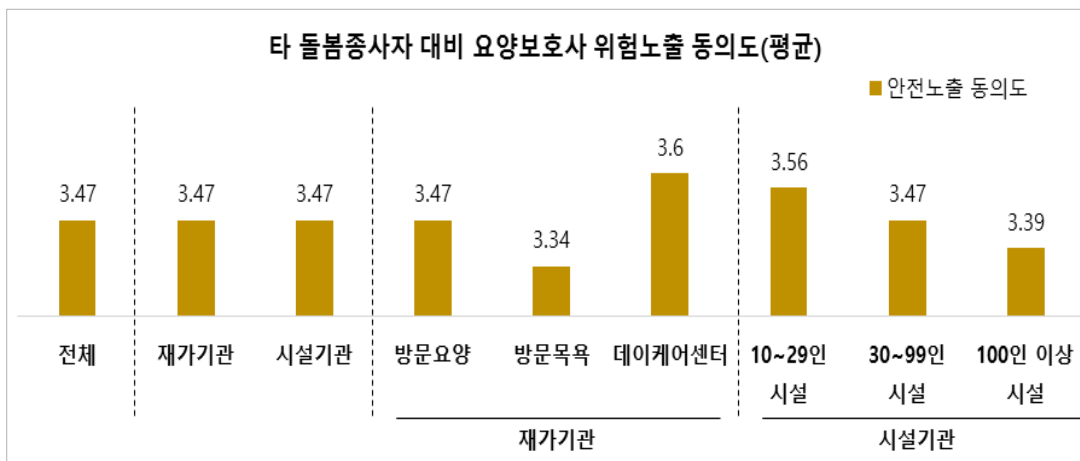
요양보호사의 소속기관 근무환경 전반에 대한 만족도는 3.74점(5점 만점 기준)으로, 전체적으로 재가(3.60)보다 시설(3.89)이 높게 나타났다. 세부 유형별로는 100인 이상 시설이 3.99로 만족도가 가장 높게 나타났고, 방문요양(3.53) 및 방문목욕(3.54)의 경우 상대적으로 만족도가 낮은 편이다.



[그림 6-6] 전반적 근무환경 만족도

● 타 돌봄종사자 대비 요양보호사 위험노출

요양보호사들은 장기요양서비스에 종사하는 다른 돌봄종사자 대비 각종 위험에 노출되어 있다는 것에 대부분 동의하는 편이었다. 특히 데이케어센터나 소규모 시설기관에서 이러한 경향이 두드러지고 있다.



[그림 6-7] 타 돌봄종사자 대비 요양보호사 위험노출 동의도

### 3. 인터뷰 결과

#### 1) 인터뷰 주요 내용

[표 6-24] 인터뷰 주요내용

항목	세부 조사 내용
소속 기관 특성 파악	- 요양보호사 수 및 근무형태 - 기타 요양보호사 관련 특이사항
요양보호사 안전 관련 위험 발생 상황 및 잠재적 위험 파악	- 신체/심리/근로/재해 등 4개 영역 위험 실태 파악 · 발생상황 (장소, 시간대별, 요인 등) · 발생 빈도 - 잠재적 위험 실태 파악
위험상황 발생 시 처리 절차	- 처리 주체(기관 or 요양보호사 등) 및 세부 절차 - 위험 상황 처리 시 고려사항 및 애로사항 (기관/중간관리자/요양보호사 관점) - 산재처리 여부 및 미신청 이유
시설 안전 관리 현황 및 안전/직무관련 교육 현황	- 기관 안전 관리 현황 - 안전/직무 교육 시행 및 종류/교육의 유용성 및 필요사항 - 외부교육
안전 위험 관련 개선사항 파악	- 요양보호사 안전사고 예방을 위해 필요한 사항 - 기타 개선 방안 파악 - 향후 잠재적 위험 등을 대비하기 위한 보호방안 등

#### 2) 인터뷰 주요 결과

##### ■ 신체적 위험

##### ● 발생상황 및 원인

[표 6-25] 신체적 위험- 발생상황 및 원인

구분	주요 내용
요양보호사 인식	○ 요양서비스 자체가 근골격계 질환을 불가피하게 수반 : 어르신 이동·체위 변경·목욕 등 ○ 어르신의 과잉·돌발 행동 시 요양보호사보다 어르신 안전 우선
기관장·중간관리자 인식	○ 요양보호사의 신체적 질환 발생 상황에 대한 인식수준 높은 편 ○ 요양보호사의 업무 미숙 및 부주의로 인한 신체적 위험 상황 발생도 높은 편 ○ 요양보호사의 신체적 상태(고령 등)가 신체적 위험 발생의 원인이기도 함



● 발생 후 처리 방법

[표 6-26] 신체적 위험- 발생 후 처리 방법

구분	주요 내용
요양보호사 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 근무 중 사고 발생 시, 병원에 갈 수 없어 적시에 치료하기 어려움</li> <li>○ [시설, 데이케어] 기본 의약품(약, 파스) 제공 및 의료비 실비 지원</li> <li>○ [방문요양] 본인 부담으로 치료. 부상으로 인한 휴직 또는 퇴직 발생</li> </ul>
기관장 · 중간관리자 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험이나 자체 편성한 예산 내에서 요양보호사 치료 실비 지원</li> <li>○ [시설] 근골격계 질환 대비 기본 의약품(약, 파스) 비치 및 치료 지원</li> <li>○ [시설] 부상 방지를 위한 중간관리자 수시 교육</li> <li>○ [데이케어] 어르신의 과잉행동 시 약물 투입 및 퇴소 조치</li> </ul>

● 산재처리

[표 6-27] 산재 비신청 이유 - 요양보호사

구분	주요 내용
요양보호사 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산재처리에 대한 학습된 무기력 : 요양보호사 동료 및 관공기관 관리자</li> <li>○ 산재처리에 대한 기관의 소극적 대응: 산재처리 성공률이 낮고 처리 과정에 대한 안내 미흡</li> <li>○ 산재처리 시 기관 입장 우선 고려: 위험발생 원인을 요양보호사 자신에게 돌림</li> </ul>
기관장 · 중간관리자 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관은 산재 인정 및 처리의 어려움이 예상되어 산재처리에 소극적인 경향</li> <li>○ 요양보호사 또한 산재 처리에 대한 필요성 및 예방적 치료에 소극적인 경향</li> <li>○ 일부 기관장은 산재의 중요성에 대해 인식</li> <li>○ 산재처리 후 공단의 집중적 사후관리로 인한 기관의 부담이 산재에 대한 기관의 태도에 부정적 영향을 줌</li> </ul>

■ 심리·정서적 위험

● 발생상황 및 원인

[표 6-28] 심리·정서적 위험- 발생상황 및 원인

구분	주요 내용
요양보호사 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 어르신과 언어적 소통의 어려움으로 인한 심리적 위험 : 치매, 난청, 인지 수준 저하</li> <li>○ 남성 어르신들의 성희롱 · 부적절한 신체접촉으로 인한 성적 수치심</li> <li>○ 보호자 하대 · 민원으로 인한 심리적 상처 · 스트레스 발생 : 보호자와 관계설정 어려움</li> <li>○ 업무 역할 분담 및 업무 양 조절에 대한 요양보호사 간 갈등</li> <li>○ 어르신 안전사고에 대한 요양보호사의 무한한 책임의식 : 지속적인 긴장상태</li> <li>○ 돌봄 어르신 사망으로 인한 상실감 : '죽음'에 대한 직면</li> <li>○ [방문요양] 어르신 · 보호자의 끊임없는 업무 지시 및 민원</li> <li>○ [방문요양] 정서적 지원 부담 : 어르신과의 정서적 교감없는 일방향적 지원</li> <li>○ [방문요양] 절도 의심으로 인한 인간적 모멸감 : 요양보호사에 대한 불신</li> </ul>

	○ [방문요양] 어르신의 업무 방식 강요로 인한 심리적 스트레스
기관장 · 중간관리자 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 어르신의 언어적 폭력에서 오는 요양보호사의 심리적 · 정서적 위험 인식</li> <li>○ 여성 요양보호사의 남성 어르신 케어에 대한 부담 : 폭력, 성희롱 등</li> <li>○ 보호자의 요양보호사에 대한 업무 노력 불인정 및 하대 · 의심으로 인한 요양보호사의 심리적 위험 인식</li> <li>○ 요양보호사간 업무 분장으로 인한 심리적 갈등 인식</li> <li>○ 요양보호사의 신체적 위험 발생 시 요양보호사 보다 어르신 관리에 집중하는 사례로 요양보호사의 심리 · 정서적 어려움을 초래한다는 것에 대한 인식</li> <li>○ [방문요양] 업무 방식 강요, 업무범위 외 요구(가사 활동 등)로 인한 심리적 부담 : 이로 인한 요양보호사 업무 중단, 이직 등 우려</li> </ul>

● 발생 후 처리 방법

[표 6-29] 심리정서적 위험- 발생 후 처리 방법

구분	주요 내용
요양보호사 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 갈등상황 발생시, 기관/중간관리자에게 중재 역할 요청 : (긍정적 사례) 갈등관리의 업무를 기관장/중간관리자가 전담</li> <li>○ 갈등상황 발생시, 기관장/중간관리자에게 중재 역할 요청 : (부정적 사례) 수급자 유지를 위해 기관장/중간관리자가 요양보호사의 책임 으로만 해석</li> <li>○ 보호자와의 갈등 상황 발생 시, 대처 및 중재의 어려움이 가중</li> </ul>
기관장 · 중간관리자 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 갈등 발생 시 상황의 심각성 및 대상자의 특징에 따라 중간관리자 · 기관장이 갈등 조율</li> <li>○ 기관에서는 상담/회의를 통하여 요양보호사의 애로점 파악, 개선 노력</li> <li>○ 성희롱 사례 발생 시 해당 어르신 · 보호자 경고 및 퇴소 조치와 요양보호사 인력 교체를 통해 적극적으로 대처하려 노력</li> <li>○ 상담 및 업무로테이션을 통하여 요양보호사간 갈등 해결 노력</li> </ul>

■ 근로복지 위험

● 발생상황 및 원인

[표 6-30] 근로복지 위험-발생 상황 및 원인

구분	주요 내용
요양보호사 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 요양보호사의 직업인으로서의 인식 개선 : 사회적 인식 및 요양보호사 개인 의 인식</li> <li>○ [시설, 데이케어] 법적 노동시간 준수 및 휴가보장을 위해 나머지 요양보호 사의 업무 가중</li> <li>○ [시설, 데이케어] 업무 중 휴식시간 및 공간이 미비</li> <li>○ [방문 요양] 대체 인력 수급의 어려움으로 휴가 사용 어려움</li> <li>○ [방문 요양] 어르신의 요양거부로 인한 타의적 실업상태에 대한 두려움 및 이로 인한 부담한 업무의 수용</li> <li>○ [방문 요양] 복수의 센터에 소속될 경우 센터간 갈등 상황 해결에 대한 책 임 회피</li> </ul>
기관장 ·	○ 요양보호사의 휴식시간 수가 적용 및 휴식공간 필요성에 대해 인식

중간관리자 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ [시설, 데이케어] 근무환경 개선노력으로 요양보호사의 근로복지 위험은 높지 않다고 인식</li> <li>○ [방문 요양] 요양보호사의 급작스런 실직에 대한 고용불안과 요양보호사가 본인 기호에 따라 어르신을 선택하는 것에 대한 불만이 공존</li> </ul>
----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

● 발생 후 처리 방법

[표 6-31] 근로복지 위험- 발생 후 처리 방법

구분	주요 내용
요양보호사 인식	○ 없음
기관장·중간관리자 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 요양보호사의 낮은 급여가 요양보호사 업무에 대한 사회적 인식에 부정적 영향을 미친다고 인식 : 수가 인상을 통한 유능한 젊은 인력 유입 효과 기대</li> <li>○ 요양보호사의 이직률이 기관의 위험 요인이라 인식 : 근속년수 반영한 급여 책정 및 인센티브제 시행</li> </ul>

■ 재해위험

● 발생상황 및 원인

[표 6-32] 재해위험-발생상황 및 원인

구분	주요 내용
요양보호사 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ [시설, 데이케어] 시설 내 관리에 대한 신뢰</li> <li>○ [데이케어] 송영 차량 승하차 시 안전사고 위험에 노출</li> <li>○ [방문요양] 독거어르신의 안전 관리에 대한 불안함</li> <li>○ [방문요양] 가정 내 업무환경에 익숙해져 안전 불감증</li> </ul>
기관장·중간관리자 인식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대규모 시설은 상대적으로 안전하다고 인식 : 안전관리사 배치 등</li> <li>○ 중소규모 시설의 안전 관리 사각지대로 인한 불안감</li> <li>○ 매뉴얼이 구비되지 않은 새로운 재해(지진 등)에 대한 우려</li> <li>○ 방문요양 가정의 안전 환경 미비의 심각성에 대해 인식</li> <li>○ [시설] 야간 근무 시 재해 위험에 대해 우려</li> <li>○ [시설] 야간근무 요양보호사 부족으로 재해(특히 화재 등)에 대해 우려</li> <li>○ [데이케어] 송영에서 차량 승하차시 안전사고 위험에 대해 민감</li> </ul>

● 발생 후 처리 방법

[표 6-33] 재해위험-발생 후 처리방법

구분	주요 내용
요양보호사 인식	○ 없음
기관장·중간관리자 인식	○ (시설) 야간 재해 위험 발생 극복을 위해 인근 경찰서 등 협조 체계 구축

## ■ 교육 관련

### ● 교육현황

[표 6-33] 요양보호사 교육 현황

안전 교육	직무 관련 교육	외부 교육
○ 소방·화재 대피 훈련	○ 근골격계 ○ 치매에 대한 이해 교육 ○ 심폐소생술 관련 교육	○ 요양보호사를 위한 기타 소양 교육

### ● 교육 관련 개선사항

- 방문요양은 시설이나 데이케어센터에 비해 안전 교육이 다소 미흡한 것으로 판단, 보다 적극적으로 방문요양 서비스를 받는 가정의 안전 교육(재해 위험 등)에 대한 관리가 필요하다고 인식하고 있음
- 직무 관련 교육은 정기적인 교육도 중요하나 수시로 관리자가 요양보호사를 리마인드 시켜주는 것이 필요하므로, 관리자가 비교적 짧은 시간 안에 교육할 수 있는 테마별 교안이나 프로그램을 보급하는 것이 현장에서의 위험 요인을 감소할 수 있는 방안이라 할 수 있음
- 방문요양 서비스를 제공하는 재가의 요양보호사들은 본인들의 업무 시간 이외의 시간에 교육을 받아야 하므로 교육 참여율이 낮거나 점차 교육에서 소외되므로 방문 요양보호사의 교육 참여제고를 위한 방안 강구
- 현재 다양한 외부 교육이 있으며 이를 잘 활용하는 기관장이나 중간관리자 또한 있는 것으로 보이나, 외부 교육은 요양보호사에게 잠시 업무를 벗어나 기분전환을 할 수 있는 효과를 주는 것 이외에 현장에서 활용되기에 실효성이 부족한 것으로 보임

### ● 기타 개선사항

- 지금까지 살펴본 4개 위험 영역(신체적 위험, 심리·정서적 위험, 근로복지 위험, 재해 위험) 이외에도 요양보호사의 안전을 위해 다음과 같은 사항들이 개선되어야 함을 요양보호사 및 중간관리자·기관장이 제안함

[표 6-34] 위험요인 감소를 위한 개선사항

구분	주요 내용
요양보호사 제안	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 요양 보조기구 활용</li> <li>○ 요양보호사 현장 애로점 해결 교육</li> <li>○ 요양보호사에 대한 인식 개선 (전문직으로서의 요양보호사 인식)</li> <li>○ 요양보호사 처우 개선                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 급작스러운 실직 시 대처 방안</li> <li>- 휴식시간 및 휴식공간 확보</li> <li>- 업무 영역 및 업무 시간 준수에 대한 인식 개선 (이용자 및 보호자)</li> </ul> </li> </ul>

기관장· 중간관리자 제안	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 요양 보조기구 및 복지용구 개발·도입 (국내 상황 및 소규모 시설에 맞는)</li> <li>○ 남자 요양보호사 육성 및 배치</li> <li>○ 요양보호사 교육프로그램 확충(수시교육, 전문성 강화 교육, 관련 교육 등)</li> <li>○ 요양보호사 심리·정서적 위험 케어를 위한 프로그램 개발</li> <li>○ 중소규모 시설 및 방문요양 가정의 안전점검 및 지원 강화</li> <li>○ 시설 운영기관의 재정적 어려움 보조할 수 있는 기반 마련</li> </ul>
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. 요약 및 논의

### ■ 요약

- 본 연구에서는 안전을 ‘위험이 없는 상태’로 보고 요양보호사에게 노출될 수 있는 위험을 신체적 위험, 심리·정서적 위험, 근로복지 위험, 재해 위험 등을 구분하였음
- 신체적 위험에는 타박상(멍)·찰과상, 근골격계질환(허리, 어깨, 손목 등의 근육통, 염좌, 골절), 감염성호흡기 질환(감기, 메르스, 신종플루 등), 피부감염(피부병, 욕 등), 화상, 소화기질환(소화불량, 위산과다, 매스꺼움, 구토 등), 뇌심혈관질환(가슴답답함 및 통증, 혈압 등) 등이 포함됨
- 심리·정서적 위험에는 수치심·무시당한다는 느낌, 의욕저하, 집중력 저하, 심한 피로감, 분노·감정조절 문제 발생, 수면장애(불면증 등), 업무에 대한 두려움, 직업에 대한 회의, 우울감, 자살충동 등이 포함됨
- 근로복지 위험에는 휴가사용 어려움, 갑작스러운 이직 및 퇴직(고용불안), 소송 및 민원 등이 포함됨
- 재해위험에는 교통사고, 감전, 가스누출, 화재 등이 포함됨
- 4개 영역은 서로 간에 영향을 주며 같은 맥락에서 작용한다고 볼 수 있음
- 위험발생빈도 및 염려도는 신체적>심리·정서적>근로복지>재해위험의 순으로 나타남
- 4개 위험 영역 중 요양보호사들이 지난 1년간(‘15.7.1~’ 16.6.30) 실제 일어났다고 생각하는 위험 ‘발생빈도’는 신체적 위험(1.88), 심리·정서적 위험(1.81), 근로복지 위험(1.56), 재해위험(1.29)의 순으로 나타남<sup>4)</sup>.
- 또한 실제로 일어나지는 않았으나 잠재적으로 일어날 수도 있다고 생각하는 ‘염려도’ 역시 신체적 위험(2.34), 심리·정서적 위험(1.97), 근로복지 위험(1.92), 재해위험(1.67)의 순으로 나타남

4) 요양보호사에게 지난 1년간 발생한 위험을 기록해 놓은 자료가 없으므로 5점 척도(전혀없음, 거의없는편임, 보통, 자주있는편임, 매우자주있음)로 답하게 하였음

- 실제 위험 발생빈도 보다 잠재적 위험에 더 주목해야 할 필요가 있음
  - 설문조사 결과는 요양보호사가 느끼는 실제 위험 ‘발생빈도’ 보다 잠재적 위험에 해당되는 ‘염려도’ 가 훨씬 높은 수치를 나타냄
  - 염려도는 잠재적 위험에 해당되는 것으로 장기요양서비스가 그만큼의 위험가능성을 내포하고 있는 것으로 해석할 수 있음
  - 많은 안전사고들이 이미 잠재적으로 위험 가능성을 내포하고 있었으며, 사고발생 이전 어떤 형태로든 경고를 주었다는 점을 상기할 때, ‘염려도’ 는 안전사고 예방 차원에서 매우 의미 있는 수치라고 말할 수 있음
  
- 요양보호사에 대한 사회적 인식 제고의 중요성
  - 모든 위험영역에서 요양보호사에 대한 사회적 인식수준(46.3%), 요양보호사의 실수부주의(41.2%), 사회적 안전의식 수준 낮음(37.8%)이 각 위험발생의 주요 원인으로 드러남
  - 이는 각 위험영역별로 그 순위에 약간의 차이가 있을 뿐 내용은 유사함

## ■ 논의 및 제언

- 무엇보다 우리 사회가 장기요양서비스가 필요한 어르신을 요양보호사들에게 맡겨놓고 그들이 하는 일을 ‘하찮은’ 일이라고 경시한다면, 요양보호사들은 자존감을 잃게 되고 이는 신체적 증상으로 나타나게 될 것임
  
- 그렇다면 요양보호사 보호방안은 무엇인가
  - 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식수준을 높이기 위해서는 장기요양서비스 이용 어르신과 가족들에 대한 교육 및 홍보가 무엇보다 필요함
  - 요양보호사의 실수 및 부주의를 예방하기 위해서는 교육 및 프로그램 개발을 통한 요양보호사의 역량 강화, 선임 요양보호사 등의 슈퍼비전 시스템 마련도 필요함
  - 월례교육 및 직무교육을 의무화·내실화하고 교육시간을 장기요양수가 및 업무시간에 반영하는 등의 정책 개선이 필요함
  - 사회적 안전의식 강화를 위한 대국민 교육·홍보 및 캠페인 실시

## 참 고 문 헌

- 김중해 외(2013), 사회복지사 인권상황 실태조사, 국가인권위원회
- 노충래(2009), 사회복지와 위험관리, 집문당
- 박미은(2010), 사회복지 위험관리의 이해, 집문당
- 박찬임 외(2013), 돌봄서비스 종사자의 산업재해 실태와 보호방안, 한국노동연구원
- 보건복지부(2016), 사회복지시설 종사자 안전점검 항목
- 서울시복지재단(2005), 복지시설 종사자 위험관리 실태조사
- 서울시복지재단(2006), 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼
- 신경희 외(2012), 서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안, 서울연구원
- 윤민석 외(2014), 서울시 사회서비스종사자 처우개선을 위한 고용실태조사, 서울연구원
- 홍성태(2014), 위험사회를 진단하다(사고사회를 넘어 안전사회로), 아로파
- NASW(2013), Social Worker Safety in the Workplace

**7. 사회복지법인 인증제도 도입  
방안 연구 : 사회복지시설 공공성  
강화를 중심으로**

**연구책임자 : 윤희숙 선임연구위원**



# I. 연구개요

## 1. 연구의 배경 및 목적

### 1) 연구 배경

서울시에는 2016년 현재 313개의 사회복지법인이 설치되어 사회복지서비스를 제공하고 있다(서울시, 2016). 사회복지법인이 민간영역에서 사회복지서비스를 제공하는 중심 역할에 있다는 측면을 고려한다면 사회복지법인의 산하 시설에서 제공하는 사회복지서비스에 대한 외부 환경의 책무성은 당연한 요구라고 볼 수 있다. 특히 사회복지시설이 정부보조금을 지원받아 사회복지서비스를 제공하고 있기 때문에 사회복지시설의 운영 책임을 갖고 있는 법인은 사회복지전달체계의 기본 원칙이라고 할 수 있는 통합성, 접근성, 지속성과 책임성 등 공공성을 모색하기 위해 노력할 필요가 있다.

<표 7-1 > 서울시 소관 사회복지법인 현황

연번	서울시 소관과	현 황				
		사회복지 법인	사단법인	재단법인	민간단체	계
1	복지정책과	96	38	7	55	196
2	희망복지지원과		3		4	7
3	어르신복지과	43	53	1	68	165
4	인생이모작지원과		1			1
5	장애인복지과	66	65		103	234
6	자활지원과	1	12		10	23
7	보건의료정책과	6	23	2	31	62
8	건강증진과	4	14		18	36
9	동물보호과		5		7	12
10	생활보건과		7		9	16
11	여성정책담당관	4	27		65	96
12	가족담당관	70	38	2	40	150
13	보육담당관	21	5	1	9	36
14	외국인다문화담당관	1	12		18	31
15	일자리정책과	1				1
	계	313	303	13	437	1,066

자료원 : 서울시 복지정책과(2016.2.29)

공공성의 성격을 가지고 있고 사회복지법인의 산하시설을 운영하는 재원은 전적으로 정부에 의존하는 조직이기 때문에 사회복지법인의 설립이념과 의사결정에 정부가 개입을 할 수도 없고 해서도 안 된다. 그러나 정부의 재원에 의해서 운영되고 있는 상황에서 사회복지법인에 대한 전문성과 공공성에 대한 사회적 요구는 당연하다고도 볼 수 있다. 현재 각 시도가 사회복지법인이 제공하는 사회복지서비스의 전문성과 공공성을 강화하기 위해서 진행하고 있는 방법으로는 사회복지사업법 별칙 제 53조,

제 54조, 제 55조<sup>1)</sup>와 서울시의 경우 서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례를 근거로 사회복지법인 관리·감독 그리고 지도 업무를 수행하고 있다. 그러나 이것으로는 사회복지법인의 전문성과 공공성을 요구할 수 없다.

따라서 사회복지시설 운영을 통해서 사회복지서비스를 진행하고 있는 사회복지법인의 질적 수준의 강화하기 위한 새로운 방식과 접근을 모색할 필요가 있다. 현재 공공 및 비영리기관에서 서비스의 품질 제고를 위해서 가장 많이 활용되고 있는 방식은 인증(accreditation)이다. 따라서 사회복지법인의 인증제 도입을 통해서 사회복지법인의 질적 수준과 향상시키고 이를 바탕으로 사회복지법인 산하 복지시설의 역량강화 및 서비스의 품질을 제고할 필요가 있다.

## 2) 연구 목적과 주요 과제

사회복지법인의 공공성을 강화시키기 위한 사회복지법인 인증제 도입을 방안을 연구함에 있어 다음과 같은 부분을 고려하였다. 첫째, 공공성에 대한 명확한 개념 정의이다. 본 연구에서 연구배경에서 논의한 것처럼 민간조직으로부터 시작된 우리나라 사회복지 실천의 과정 속에서 최근 국민의 다양한 요구 속에서 사회복지법인의 양적 증가와 정부의 재원의 증대는 사회복지법인이 제공하는 사회복지서비스에 대한 공공성을 요구하는 상황이 되었음을 설명하였다.

그러나 공공성(publicness)의 개념은 학자들마다 다르지만 국민의 사회적 안전망에 대한 공익의 이익을 위해서 국가의 지원과 개입이 있어야 한다는 뜻이다. 그러나 사회복지의 특성 상 다양하게 개별화된 상황과 그에 따른 욕구를 전문성을 발휘하여 서비스를 제공해야 한다는 측면을 고려한다면 일반적인 공공성의 개념의 적용은 사회복지 실천 및 전달체계의 중요한 원칙인 전문성을 간과하는 측면이 있다. 따라서 사회복지법인의 공공성에 대한 개념이 재구성될 필요가 있다.

1) 사회복지법인 공공성 훼손을 근거로 사회복지법인에게 적용될 수 있는 사회복지사업에의 벌칙은 다음과 같다.  
**제53조(벌칙)** 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. 제23조제3항을 위반한 자: 23조(재산). ③ 법인은 기본재산에 관하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 시·도지사의 허가를 받아야 한다. 다만, 보건복지부령으로 정하는 사항에 대하여는 그러하지 아니하다.

1. 매도·증여·교환·임대·담보제공 또는 용도변경을 하려는 경우
2. 보건복지부령으로 정하는 금액 이상을 1년 이상 장기차입(長期借入)하려는 경우.

**제54조(벌칙)** 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제6조제1항을 위반한 자
2. 제28조제2항을 위반한 자
3. 제34조제2항에 따른 신고를 하지 아니하고 시설을 설치·운영한 자
4. 정당한 이유 없이 제38조제3항(제40조제2항에서 준용하는 경우를 포함한다)에 따른 시설 거주자 권의 보호조치를 기피하거나 거부한 자
5. 정당한 이유 없이 제40조제1항에 따른 명령을 이행하지 아니한 자
6. 제47조를 위반한 자
7. 정당한 이유 없이 제51조제1항에 따른 보고를 하지 아니하거나 거짓으로 보고한 자, 자료를 제출하지 아니하거나 거짓 자료를 제출한 자, 검사·질문을 거부·방해 또는 기피한 자

**제55조(벌칙)** 제13조를 위반한 자는 300만원 이하의 벌금에 처한다.

둘째, 인증제 대상에 대한 형평성이다. 1997년 사회복지사업이 개정과 2008년 장기요양보험이 실시되면서 영리 비영리 조직 혹은 사단법인과 재단법인도 사회복지서비스를 제공할 수 있게 되었다. 따라서 사회복지법인만을 인증의 대상으로 한정해야 하는가에 대한 부분이다. 역사적으로나 규모면에서 사회복지현장의 대표라 할 수 있는 사회복지법인부터 인증의 대상으로 고려되었다 하더라도 향후에는 운영법인 전체를 대상으로 하는 사업운영 또한 고려되어야 한다.

셋째, 인증의 시행과 사회복지사업법과의 상호 상치되는 가치가 있는지 하는 부분이다. 즉 사회복지법인은 영리목적이 아닌 사회복지실천이라는 비영리 목적을 실천하기위해서 정부가 승인한 법적 자격을 가지고 있다는 것이다. 구체적으로 사회복지법인의 설치를 위한 사회복지사업법의 규정을 살펴보면 다음과 같다. 사회복지법인은 사회복지사업법 제 2조의 “사회복지사업”을 수행할 목적으로 설립되어야 하며 사(私)법인이면서 비영리 공익법인이며 재단법인성격을 동시에 지니고 있다. 즉 사회복지사업을 수행함에 있어 이윤추구를 위한 영리목적이 아닌 사회복지라는 비영리 목적을 위해 존재해야 하며 비영리사업의 목적을 달성하기 위해 필요한 한도에서 비영리사업의 본질에 반하지 않을 정도의 수익사업을 하는 것은 가능하나, 수익사업으로 인한 수익은 언제나 사업목적의 수행에 충당되어야 된다. 따라서 사회복지법인의 공공성 강화를 위한 인증제도의 도입에 대한 연구는 이러한 부분을 고려하고 충돌되지 않는 상황과 범위 내에서 연구를 진행하였다.

넷째, 법인 대상 지도감독 및 민간 위탁 제도와와의 중복성으로 인한 쟁점이 발생할 수 있다. 기존의 지도감독 및 위탁제도와와의 차이점을 고려해야 인증제도의 도입과 실행이 있어야 한다. 현재 자치구에서 수행하는 지도점검 항목과 법인 인증기준(지표)와의 형평성 및 중복성을 고려한 연구를 진행하였다.

이와 같은 고려 점을 토대로 본 연구의 목적을 정의하고자 한다. 첫째, 사회복지법인의 공공성 강화를 위한 인증제 도입에 대한 필요성을 살펴보고 둘째, 휴먼서비스를 제공하는 사회복지법인이 갖춰야 하는 공공성은 개념과 차원을 명확히 하여 사회복지사업의 책임주체로서 법인으로서 갖춰야 하는 인적·물적 인프라의 표준기준 안을 마련하고자 한다. 인증(accreditation)은 필수 요건 등의 인증 기준에 의거 요건을 충족시켰는지를 인증 부여 기관에서 보증하는 제도이다. 따라서 공공성을 갖춘 사회복지법인의 인증요건은 무엇인지에 대한 명확한 개념과 기준이 필요하다. 셋째, 인증지표 개발 및 인증체계(인증심사과정과 관리) 수립하여 사회복지법인의 인증 취득이 가지는 효과성에 대해서도 살펴보았다.

## 2. 연구 방법과 연구 추진 체계

사회복지시설 공공성 강화를 위한 사회복지법인 인증제도 도입을 위해서 본 연구진은 다음과 같은 연구방법을 진행하였다. 첫째, 문헌 연구를 진행하였다. 먼저, 사회복지현장의 공공성에 대한 이해를 높이기 위하여 사회복지의 공공성에 대한 각종

문헌을 살펴보았다. 다음으로 사회복지법인의 전반적인 이해, 법인 운영 대한 이론적 논의이외에 서울시 인증 사례, 미국의 비영리기관 대상 검토기준 사례 등을 파악하고 검토하였다.

둘째, 포커스그룹 인터뷰를 진행하였다. 포커스그룹 인터뷰(focus group interview)에는 사회복지법인 실무 책임자와 관련 학자를 포함시켰다. 포커스그룹 인터뷰 결과를 바탕으로 사회복지시설 공공성 강화를 위한 사회복지법인 인증지표에 필요한 기준들을 도출하였다. 다음으로 사회복지시설운영 사회복지법인의 공공성에 관한 관련 학자들을 대상으로 포커스그룹 인터뷰를 진행하였다. 인증지표에 대한 의견을 수렴하였다. 셋째, 공공성을 기반으로 한 사회복지시설 운영 사회복지법인의 인증지표 개발과정에 전문가 의견을 수렴하였다. 인증지표 개발과정에 관련 연구 교수 3인과 사회복지법인 담당 공무원 2인을 참여시켰다. 전문가들과 총 2차례에 걸친 회의를 통해 전반적인 연구방향 및 내용, 연구방법, 사회복지시설 공공성 강화를 위한 사회복지법인 인증지표에 관한 의견을 반영하였다. 넷째, 사회복지시설 운영 사회복지법인 인증지표의 타당성 검증을 위해서 사회복지법인 4곳을 인증에 참여시켰다. 4곳의 시설운영 사회복지법인이 먼저 자가진단을 시행한 후 연구실무위원과 연구자가 인증위원으로 참여하여 인증결과를 분석하여 최종 인증 지표 안을 도출하였다.

<표 7-2 > 연구의 추진 체계

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 연구의 방향과 목적 수립</li> <li>○ 사회복지법인 현황 및 관련 문헌 고찰</li> </ul>	⇒	2016.3~4
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 연구 착수보고회</li> </ul>	⇒	2016.03.23
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자문위원 구성과 운영(2016년 서울형 시범평가 운영위원 구성)</li> <li>- 1차 ~4차 자문회의 완료</li> </ul>	⇒	2016.6~8
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지표개발 분과 실무위원 구성과 운영</li> <li>- 1차 ~4차 자문회의 운영</li> </ul>	⇒	2016.6~7
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 연구 중간보고회</li> </ul>	⇒	2016.08.19
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지법인 모의인증 수행을 통한 지표타당성 검증</li> <li>- 1차 모의인증 : 실무위원 소속 사회복지법인 2개소</li> <li>- 2차 모의인증 : 서울시사회복지협의회 추천 사회복지법인 2개소</li> </ul>	⇒	2016.08.24~8.25 2016.10.18~10.19
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지시설 인증지표 최종 안 마련</li> </ul>	⇒	2016.10
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 정책 간담회</li> </ul>	⇒	2016.10.27

## Ⅱ. 사회복지 공공성과 사회복지법인에 대한 이해와 현황

### 1. 사회복지의 공공성 개념

사회복지서비스 공급의 주체가 다양해지면서 사회복지의 공공성(publicness)에 대한 관심이 높아지고 있다. 특히 최근 들어 사회복지 예산의 확대와 더불어 민간영역에서 사회복지서비스를 오래 동안 담당해 왔던 사회복지법인에게 요구하는 공공성은 사회적 관심과 공공성 실천에 대한 요구를 불러일으키고 있다.

이러한 사회복지영역에서의 공공성에 대한 논쟁에 대해서 신동면(2010)은 사회복지의 공공성은 사회복지 전달체계와 직접적으로 연결되어 있는 문제라고 주장하고 있다. 구체적으로 그의 주장을 살펴보면 다음과 같다. 사회복지서비스 전달체계는 크게 공공부문과 민간부문으로 구분되고 있으며 공공성 강화는 공공부문 즉 국가 역할을 확대하는 것을 의미한다고 하였다. 이러한 그의 주장을 근거로 국가로부터 사회복지에 대한 재정과 전달업무를 위임받아 사회복지 공급체계에 참여하고 있는 사회복지법인에 공공성에 대한 요구는 당연한 것으로 판단된다.

그의 논문에서는 사회복지서비스의 전달체계 속에서 사회복지의 공공성을 형식적 측면과 실질적 측면으로 구분하여 설명하고 있다. 첫째, 형식적 측면은 사회복지 공급과정에서 국가, 시장, 가족, 기업, 비영리조직 간에 복지가 생산과 배분되는 복지혼합에서 국가의 역할을 의미한다고 하였다. 즉 국민의 복지를 위하여 국가의 역할 수행의 정도와 기능을 형식적 측면이라고 보고 있다. 둘째, 실질적 측면은 복지혼합의 결과로 인간다운 삶을 살고 있는가에 대한 사회권(social right)으로 그 수준을 구체화시켰다. 구체적으로 신동면은 사회권을 소득보장권, 건강권, 주거권, 노동권, 교육권으로 구분하고 있다. 그리고 사회구성원 모두가 사회권을 향유할 수 있으면 복지국가의 공공성 확대라고 보았다(신동면, 2010, pp. 248~253).

이상의 논의를 정리하면 사회복지의 공공성은 국민의 인간다운 삶(사회권)에 국가가 공급체계의 큰 역할을 참여하고 있다는 것이다. 즉 국민의 인간다운 삶의 실천 정도는 실질적 측면이고 국민이 인간다운 삶을 누릴 수 있도록 국가가 어떤 역할을 수행하고 있는가에 대한 부분은 형식적 측면이라고 볼 수 있다.

한편 사회복지현장에서의 공공성에 대한 가장 최근의 연구로는 김진석 외(2015)의 “서울시 공공복지인프라 운영방안”에 관한 연구가 있다. 김진석과 공동연구자들은 사회복지 영역에서의 공공성을 형식적 공공성과 내용적 공공성으로 구분하여 설명하고 있다. 구체적으로 형식적 공공성은 재정책임의 주체와 운영주체의 공공성으로 지방정부, 공공기관, 시민사회 등을 의미한다. 내용적 공공성은 운영의 투명성, 민주성 및 공개성, 책임성·효율성·효과성, 공익성 그리고 공정성을 말한다고 하였다.

이들의 연구를 설명하면 사회복지 재원의 생산과 배분의 책임성을 형식적 공공성으로 설명하고 있고, 재화의 분배 결과로 나타나는 그 과정을 내용적 공공성으로 기술하고 있다. 그리고 그 내용적 공공성의 기준을 투명성, 민주성 및

공개성, 책임성·효율성·효과성, 공익성 그리고 공정성으로 제시하고 있다.

한편 소영진(2008)은 김진석과 공동연구자들처럼 형식적 공공성과 내용적 공공성으로 설명하고 있다. 그러나 그 내용에는 다소 차이가 있다. 소영진(2008)은 첫째, 형식적 공공성은 행위주체 혹은 방법과 절차를 의미하며 정부 혹은 공동체의 관련성, 외부 의존성 그리고 개방성으로 설명하고 있다. 둘째, 내용적 공공성은 평등, 정의, 공익, 공리 혹은 후생 등으로 설명하고 있다(신동면, 2010, 재인용). 즉 사회복지의 공공성은 사회복지 전달체계에서의 국가 관련성 정도를 형식적 공공성으로 말한다면 국가의 공공성 전달의 과정으로 나타나는 그 결과를 내용적 공공성으로 설명하고 있고 내용적 공공성의 기준은 평등 또는 정의와 관련되어 있다고 볼 수 있다.

<표 7-3 > 형식적 공공성과 내용적 공공성

	개념	설명기술
형식적 공공성: 행위주체에 초점을 둠	재정책임	공적자원의 운영에 있어서의 책임성으로, 재정책임성의 주체는 좁게는 지방정부, 넓게는 공적재원을 사용하거나 영향 받는 모든 기관 및 사람으로 볼 수 있다. 공적재원을 보조받는다든 측면에서 사회복지전달체계 역시 재정책임성 주체이다.
	운영주체	행위 주체에 초점을 두어 재화나 서비스의 생산, 공공정책을 수행하는 주체로 정부 및 공적기관, 시민사회를 포함한다.
내용적 공공성: 행위목적이나 가치에 초점을 둠	투명성	시설의 운영을 객관적이고 공정하게 처리하는 절차적 공정성과 관련이 있다.
	민주성/공개성	공적서비스와 관련된 주체인 시민과 그 외 이해관계자들의 민주적 관계와 참여에 대한 원칙이다.
	책임성/효율성/효과성	공공성 실현을 위한 효과적이고 효율적으로 집행하고자 하는 능력으로, 양질의 서비스를 지속적이고 안정적으로 제공하는 것이다.
	공익성	사회전체의 이익을 위하는 원리로, 서비스의 동등한 이용으로 이용자들의 삶의 질이 보장된다는 것을 의미한다.
	공정성	결과공정성과 절차공정성으로 분류할 수 있다. 결과공정성은 노력이나 투입에 상응하는 결과가 있어야 함을, 절차공정성은 결과가 도출되는 과정에서 민주적이고 합리적으로 진행되어야 함을 의미한다.

자료출처: 김진석 외. (2015).

이상의 학자들이 설명하고 있는 사회복지의 공공성은 이들의 복지관점의 수준에 따라서 그 개념이 다소 상의하지만 다음과 같은 공통점이 목격된다. 첫째, 사회적 재화에 대한 분배와 전달에 대한 국가 혹은 정부, 시민사회, 공동체 그리고 시장의 역할을 형식적 공공성으로 보고 있다. 그리고 사회적 재화를 공급하는 전달체계에 국가만 전적으로 전담하는 것이 아니라 복지혼합이 설명하고 있다. 따라서 이들의 주장은 사회복지 전달체계의 공공성은 국가 혹은 이를 위임받고 있는 민간부문의 공공성도 중요하다고 볼 수 있다. 둘째 사회복지 공공성의 결과는 인간다운 삶을 국민들이 누리고 있는가로 설명할 수 있다. 그리고 인간다운 삶(사회권)의 실천을 위한

전제 조건은 운영의 투명성, 민주성 및 공개성, 책임성·효율성·효과성, 공익성 등이 실현되어야 한다고 주장한다. 그리고 공정성의 최종 결과는 정의와 평등으로 나타난다고 보고 있다.

따라서 본 연구에서는 사회복지의 공공성을 사회복지서비스의 전달체계에 참여하고 있는 공공 혹은 민간조직(형식적 공공성)이 사회구성원의 인간다운 삶을 위해서 전달체계 운영을 투명성, 민주성 및 공개성 그리고 효과성과 효율성을 가지고 운영하고 있는 것(내용적 공공성)으로 정의하고자 한다.

<표 7-4 > 이론적 검토를 통해서 도출된 사회복지 공공성의 개념

<b>사회복지 공공성</b>	사회복지서비스의 전달체계에 참여하고 있는 공공 혹은 민간조직이 사회구성원의 인간다운 삶을 위해서 전달체계 운영을 투명성, 민주성 및 공개성 그리고 효과성과 효율성을 가지고 운영하고 있는 것
---------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1) 사회복지시설과 사회복지법인의 공공성

사회복지 현장에서 사회복지의 공공성과 가장 직접적으로 관련이 되어있는 사회복지서비스 전달체계 주체는 사회복지시설과 사회복지법인이다. 우리나라의 경우 사회복지사업법 제 2조 제 2호에 의해서 사회복지시설을 설치하여 사회복지사업을 수행할 수 있다. 사회복지현장에서도 사회복지시설과 사회복지법인을 구분하여 이해하고 있다. 따라서 본 연구에서도 사회복지서비스 전달체계에서의 사회복지 공공성을 사회복지시설과 사회복지법인으로 구분하여 설명하고자 한다.

사회복지 공공성의 기준 근거 분석틀은 사회복지서비스 운영주체의 공공성을 중심으로 설명하고 있는 김진석과 공동연구자들(2015)이 제시한 형식적 공공성과 내용적 공공성을 기준으로 분석하였다. 먼저 사회복지시설에 대한 공공성 요구에 대한 의 관련 근거를 설명하면 다음과 같다. 첫째, 형식적 공공성에서 사회복지시설에 대한 공공성 요구는 사회복지시설은 정부의 재정인 보조금을 지원받아 사업을 운영하고 있다. 따라서 사회복지시설은 정부의 운영지침을 준수하여야 한다. 둘째, 내용적 공공성에 대한 요구이다. 사회복지시설은 정부의 재정인 보조금을 받아서 운영하고 있으므로 시설재무회계 규정을 따라야 하며(투명성), 시설운영자 내부자 지역주민, 후원자를 중심으로 한 운영위원회를 구성해야하며(민주성과 공개성), 시설은 사회복지법인이 정한 목표와 사회계획을 실천해야하며(책임성, 효율성, 효과성), 그리고 지역에 맞는 지역사회복지증진 사업을 실시하여야 한다(공익성).

다음으로 사회복지법인에 대한 공공성 요구에 대한 관련근거를 분석하면 다음과 같다. 첫째, 정부의 보조금(사회복지사업법 제42조)을 받고 각종 세법에 의해 비과세 또는 면제 혜택을 받으며 사회복지시설을 운영하고 있다(형식적 공공성), 둘째, 이사회

예·결산 심의의결을 거치고 보건복지부 장관과 지자체장이 사회복지법인과 시설에 관하여 지도감독을 한다(투명성). 셋째, 이사회는 회의록을 작성하고, 법인은 회의록을 공개한다(민주성과 공개성). 넷째, 목표 수립하과 사업계획을 의결한다(책임성, 효율성, 효과성). 다섯째, 사회복지사업과 관련한 회의록과 정관에 법인운영의 근본 원칙인 목적이 규정되어 있다(공익성). 이상의 분석을 통해서 사회복지시설과 사회복지법인 대한 공공성은 타당하다고 볼 수 있다.

<표 7-5 > 사회복지시설과 사회복지법인의 사회복지 공공성

	개념	설명기술	
		사회복지시설	사회복지법인
형식적 공공성	재정책임	-정부의 재정인 보조금을 지원받아 사업을 운영하고 있다.	-운영에 필요한 비용을 정부의 보조금으로 받을 수 있다.(사회복지사업법 제42조) -각종 세법에 의해 비과세 또는 면세의 혜택을 받는다.
	운영주체	-사회복지시설은 정부의 지침을 준수하여 운영되고 있다.	-대부분 사회복지법인에서 사회복지시설 운영을 담당하고 있다.
내용적 공공성	투명성	-시설은 재무회계에 관한 기준에 따라 운영한다.(사회복지사업법 제34조) -지자체는 시설을 정기적으로 평가하고 결과를 공표한다.(사회복지사업법 제43조의2)	-이사회에서 예·결산에 관한사항이나 정관변경 등 심의의결을 거친다.(공익법인설립·운영에 관한 법률 제7조) - 보건복지부 장관과 지자체장은 사회복지법인과 시설의 소관 사무에 관하여 지도감독을 한다.(사회복지사업법 제51조)
	민주성/공개성	-내부견제를 위해서 시설운영자와 생활자(또는 시설생활자의 보호자대표), 지역주민, 후원자대표, 관계 공무원, 시민단체 등으로 구성된 운영위원회를 의무적으로 설치하고 있다.	-이사회는 회의록을 작성하고, 법인은 회의록을 공개한다.(사회복지사업법 제25조, 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제19조)
	책임성/효율성/효과성	-사회복지시설은 법인이 정한 운영 목표와 사업계획을 구체적으로 실현해나가기 위해 전반적인 업무를 관장하는 책임을 진다.	사회복지시설 운영의 목표를 수립하고 사업계획을 의결함으로써 그 결과에 대해 책임진다.(공익법인의 설립·운영에 관한 법률 제12조)
	공익성	- 지역사회의 특성과 지역주민의 복지욕구를 고려하여 서비스를 제공하는 등 지역사회복지증진 사업을 실시하고 있다.(사회복지사업법 제34조의 5)	- 정관에 법인운영의 근본 원칙인 목적이 규정되어 있다.(민법 제40조, 사회복지사업법 제17조, 공익법인의 설립·운영에 관한 법률 제3조)



법에 근거를 둔 사회복지시설과 사회복지법인의 “공공성”	
<b>형식적 공공성</b> : 정부의 보조금(사회복지사업법 제42조)을 받고 각종 세법에 의해 비과세 또는 면제 혜택을 받으며 사회복지시설을 운영하고 있음	<b>민주성과 공공성</b> : 이사회는 회의록을 작성하고, 법인은 회의록을 공개한다.(사회복지사업법 제25조, 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제19조)
<b>투명성</b> : 재무회계 기준에 따라 운영합(사회복지사업법 제34조). 지자체는 시설을 정기적으로 평가하고 결과를 공표함(사회복지사업법 제43조의2)	<b>책임성/효율성/효과성</b> : 사회복지시설 운영의 목표를 수립하고 사업계획을 의결함으로써 그 결과에 대해 책임짐(공익법인의 설립·운영에 관한 법률 제12조)

## 2) 공공성 강화방안

김진석과 공동연구자들(2015)의 연구에서는 사회복지법인과 시설에서 공공재가 부재할 경우 그 강화방안을 다음과 같이 설명하고 있다. 첫째 투명성의 부재이다. 이때는 운영주체(법인)와 운영자의 투명한 행정을 모니터링하는 구조가 필요하다. 둘째, 민주성과 공개성의 부재이다. 이 경우에는 공공과 민간사이의 신뢰 구축을 위한 노력, 다양한 조직과의 상호작용이 필요하다. 셋째, 책임성·효율성·효과성 부재이다. 이 경우에 강화방안은 법인의 전문성 강화, 위수탁제도의 제도적 변화, 운영주체인 법인에게 예산 지원 및 관리 감독, 서비스제공 인력 고용안정성 강화, 성과중심의 재정지원 그리고 서비스 중심의 평가 체제의 개발이 필요하다. 넷째, 공익성부재는 책임성, 민주성, 투명성을 통해 대안을 모색한다. 김진석과 공동연구자들은 사회복지법인의 공공성 부재 시 그 강화방안을 다음과 같이 설명하고 있다. 그 내용을 구체적으로 설명하면 다음의 표의 내용과 같다.

<표 7-6> 공공성 강화 방안

	공공성 부재 상황	공공성 강화 방안
투명성	- 사회복지 법인이나 시설에서 공익성을 지키지 않고 사사로운 개인적 이익을 추구하는 경우가 발생한다. -공익성을 침해하는 사례는 보조금이나 후원금을 개인적으로 사용하는 사례이다. -예산의 불투명한 사용으로 시설비리가 발생하고, 운영주체(법인)의 불공정한 인사관행이 생긴다.	-운영주체(법인)와 운영자의 투명한 행정을 모니터링하는 구조(노동조합)가 필요하다.
민주성/공개성	-공개채용 미실시, 인사위원회 미개최, 운영위원회 미개최의 사례가 발생한다.	-공공과 민간사이의 신뢰를 구축한다.

	<p>-공공기관과 민간기관 사이의 수평적 파트너십이 부재해진다. 또한 법인이나 시설의 운영자와 실무자인 피고용자 사이의 상명 하달식 의사소통으로 민주적 관계가 부재해진다. 따라서 공급자 중심의 서비스 전달로 서비스 제공자와 이용자의 민주적 관계를 제한한다.</p>	<p>-다양한 조직의 상호작용을 중요시하는 거버넌스가 중요하다. -공공과의 수직적 관계를 벗어나기 위한 자체적인 노력이 필요하다.</p>
책임성/효율성/효과성	<p>-책임성은 기관운영자에게도 있으며 이를 지원하고 지도감독하는 정부에도 해당된다. 기관운영자는 사회복지의 철학과 원칙에 따라 시설운영을 해 나가야 하며, 사업목적이 달성될 수 있도록 노력을 해나가야 한다. 따라서 정부는 이러한 사회복지사업이 제대로 수행될 수 있도록 법인과 기관운영자들을 지원함과 동시에 지도감독을 통해 지속적으로 모니터링해야 한다. - 보조금의 용도와 사용, 시설직원에게 법인 업무를 담당하게 하는 행위, 법인전입금의 미납, 업무태만, 지도감독 소홀 등의 사례가 있다. -법인은 전문적 운영의 역량이 부족해지고, 사회복지시설은 서비스 품질 향상을 위한 동기가 부족해진다. 이는 위수탁제도의 한계에서 발생되는데, 사회복지서비스 기관인 운영주체(사회복지법인)의 평가 없이 시설 자체만 평가하게 되어, 공공성 실현을 위한 법인의 노력이 저하되기 때문이다.</p>	<p>-서비스 제공의 전문성 보장을 위한 민간조직의 자율성을 보장한다. -법인에게 책임성을 부여할 수 있는 위수탁제도의 제도적 변화, 운영주체인 법인에게 예산을 지원하고 관리 감독 받도록 한다. -서비스제공 인력의 고용안정성 강화한다. -성과중심의 재정지원 방식을 둔다. -시설 자체에 초점을 두는 시설평가제도에 대한 개선으로 시설이 수행한 서비스 중심의 평가 체제의 개발이 필요하다.</p>
공익성	<p>-법인이 위·수탁을 받은 사회복지기관을 소유의 개념으로 인식하면서 문제가 발생한다.</p>	<p>-책임성, 민주성, 투명성을 통해 추구된다.</p>

자료출처: 김진석 외. (2015)를 재구성함.

이상의 분석 결과를 재정리하면 사회복지시설과 사회복지법인의 공공성이 부재할 경우에는 사회복지시설의 운영 주체인 사회복지 법인의 행정을 모니터링하고, 운영위원회의 활성화를 통해서 공공과 민간의 신뢰를 구축할 필요가 있다고 설명하고 있다. 또한 사회복지법인의 전문성 강화를 위해 사회복지 운영법인의 관리 및 지도 감독, 성과중심의 재정지원 등이 필요하다고 주장하고 있다. 김진석과 공동연구자들이 제안하고 있는 사회복지법인의 공익성 부재시 실천 가능한 강화방안은 사회복지법인 스스로의 자구적 노력이다. 따라서 사회복지법인의 공공성이 부재하거나 약화되면 그 상황을 모니터링 하는 주체는 사회복지운영시설 혹은 사회복지법인 당사자여야 한다고 주장하고 있다. 그러나 자구적 노력은 많은 한계를 가지고 있다. 그러므로 대외적으로 공공성을 요구하는 제도적 장치가 필요하다.

### Ⅲ. 사회복지 인증제도 현황

#### 1. 인증에 대한 이해

##### 1) 인증의 정의

미국, 호주, 영국 등을 비롯한 여러 국가들은 사회복지 서비스의 책임성 강조, 한정된 자원과 공공자원의 투입에 대한 효율성 향상, 그리고 사회복지업무의 전문성 확보 등 사회적 요청에 맞추어 오래전부터 인증제도를 실시해오고 있다(Nichols, 1980; 이지숙 외, 2005, 재인용). 인증(Accreditation)은 일반적으로 인증대상 시설의 자발적인 참여로 이루어지며, 전문적인 심사원이 정해진 기준에 따라 해당 기관의 시설 및 서비스를 심사하는 것으로 기준(지표)이 해당 서비스 별로 개발되고 적용된다. 특히 사회복지 시설과 서비스의 특수성을 인식하고 적용하기에 가장 적합한 제도는 인증제도이다(이지숙 외, 2005). 인증은 공공자금을 받기 위한 조건인 감사(audit)나 모니터링과 다르며, 감사 및 모니터링은 해당 기관에 대해 이루어지는 평가인 반면, 인증은 기관의 지속적 발전을 위해 해당기관이 주체가 되는 과정이다(Richard Klarberg, 2005). 즉, 최상의 품질기준 달성과 지속적인 품질개선에 초점을 맞추고 있다. 이렇듯 독립적인 제삼자로부터 인증과 같은 포괄적인 선도적 과정을 통해 ‘승인’ 혹은 ‘유효성 인증’을 획득하는 것은 기관의 신뢰성과 성과측정 능력을 보여주는 효과적인 방법이다(Richard Klarberg, 2005).

미국의 경우 교육시설과 프로그램에 대한 인증은 19세기부터 실시하고 있으며 병원인증도 80년 이상의 역사를 가지고 있다. 사회복지시설의 자발적인 인증은 병원인증이나 교육인증과 비교하여 상대적으로 역사가 짧지만 이 또한 점차적으로 일반화되고 있다. 보건 분야 인증은 1917년 미국에서 보건의료시설 인증원(Joint Commission on the Accreditation of Healthcare Organizations)에 의해 최초로 시행되었고 이 후 1970년대 들어 캐나다와 호주로 그리고 80년대에는 유럽까지 확산되었다(Nichols & Schilit, 1992; 이지숙 외, 2005, 재인용). 상대적으로 짧은 기간이긴 하지만 사회복지 서비스 및 시설에 대한 인증 역시 미국 인증협회(Council on Accreditation)등을 통해 30년 전에 시작되었다(Nichols, 1980; 이지숙 외, 2005, 재인용).

##### 2) 인증의 목적

인증제도의 목적은 일정한 기준에 근거하여 전체적인 품질을 평가하고 교육 및 자문을 통해 좀 더 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 촉진하는데 있다. 바람직한 인증제도는 사회복지시설이 갖고 있는 자원의 한계에도 불구하고 품질 개선을 위한 지속적인 노력을 추구하도록 하는 것이다. 이를 통해 전문성이 향상되고 현장 업무가

지속적으로 관리되며, 공정하고 정확하며 신뢰할 수 있는 업무 프로세스가 마련되고, 또한 서비스와 시설의 지속적인 개선이 가능하게 된다. Rooney와 Ostenberg(1999)는 보건과 관련하여 인증의 주요 목적을 다음과 같이 7가지로 요약하고 있다(이지숙 외, 2005, 재인용)

- 서비스와 서비스 제공을 위한 부대시설이 규정된 기준을 충족시킴으로써 최상의 목표달성 및 서비스의 품질을 개선함
- 서비스의 통합과 관리를 촉진하고 개선함
- 인증 대상을 비교하고 분석할 수 있는 자료를 제시함
- 서비스 제공의 효율성과 효과성에 중점을 둔 비용절감
- 서비스 제공 기관, 관리자, 종사자 등의 전문가에게 서비스 품질개선 전략과 최상의 서비스 제공을 위한 자문 및 교육을 실시함
- 소비자가 서비스를 믿고 사용할 수 있도록 함
- 사회복지 서비스 제공자나 이용자의 안전 추구

또한 Nichols(1980)는 다음과 같은 2가지 내용을 인용하여 인증의 목적이 사회복지 시설 및 서비스에 대한 내외부의 요구를 만족시키고 공공의 이익을 보호하며 전문성과 기관의 우수성을 촉진하기 위한 제도임을 주장하였다(이지숙 외, 2005, 재인용)

- 사회공공기관(social institutions)의 인증은 전문가들이 기준(standard)을 설정하고 이것을 시설에 적용하는 프로세스로, 이는 시설이 공익에 부합하는 목표와 목적을 달성함을 보장하기 위한 것이다.<sup>2)</sup>
- 인증의 첫째 목적은 실용적 관심사로, 시설과 서비스가 일반인과 전문가 모두에게 신뢰성을 주고 있는지 식별하는 것이다. 두 번째 목적은 이상적인 목적으로 시설과 프로그램의 우수성을 추구하기 위한 촉진제로 작용하는 것이다.<sup>3)</sup>

## 2. 서울시의 인증 사례

서울시 인증사례로 서울형 데이케어센터 인증, 서울형 재가노인지원센터 인증, 서울형 요양시설 인증이 있다. 3가지 서울형 인증사례의 공통점은 다음과 같다. 첫째는 서비스의 질적 향상을 제고하고 복지증진을 도모하기 위한 목적이 있다는 점이다. 둘째, 소정의 인증지표를 마련하여 해당요건을 충족한 데 대하여 인증을 부여한다는 점이다. 셋째, 전반적으로 인증과정은 자발적인 인증신청에서 신청 요건 확인, 시설자체 심사 확인, 인증 심사원의 현장 심사, 인증 심의, 인증 부여, 사후관리로 이루어진다는 점이다. 3가지 서울형 인증사례의 차이점은 다음과 같다.

2) Hunt, A. (1970). "Institution-Wide Accreditation and Corporation Responsibility," Journal of the American Medical Association, 213(4), p. 602.

3) State of the Art in Accreditation, p. 1.

<표 7-7 > 서울형 인증사례의 차이점

인증 유형	시작년도	인증 대상	서울시의 지원내역
서울형 데이케어센터 인증	2009년	· 노인복지법·장기요양보호법에 의하여 설치된 서울시 소재의 데이케어센터	· 주간운영비 보조금: 10,000천 원에서 53,000천 원까지 차등 지원 · 환경개선금: 8,000천 원에서 10,000천 원까지 차등 지원 · 야간운영비 보조금: 25,000천 원에서 35,000천 원까지 차등 지원
서울형 재가노인지원센터 인증	2013년	· 노인복지법 제 38조와 동법 시행규칙 제26조의 2에 의하여 설치된 재가노인지원센터로 서울시로부터 보조금 지원시설로 선정된 기관	· 보조금 연간 149,000천 원 지원 - 인건비 130,000천원 - 사업비 19,000천 원 · 그 외 기타 지원 ※ 재가노인지원센터의 경우는 서울형 재가노인지원센터 인증 시설에만 보조금이 지원이 됨.
서울형 요양시설인증	2015년	· 노인복지법 및 장기요양보험법에 의하여 설치된 노인요양시설 및 노인요양공동생활가정	· 환경개선비와 대체인력 인건비를 차등 지원

서울형 데이케어센터 인증은 서울시에서 2009년부터 어르신재가요양 서비스의 질적 향상을 도모하고 어르신과 그 가족의 이용선택권을 보장하기 위해 소정의 인증지표를 마련하여 해당요건을 충족한 데 대하여 서울형 인증을 부여한 ‘어르신 주·야간보호시설’이다. 현재 2016년까지 횡수로 7년에 걸쳐 활발히 진행이 되고 있으며, 2015년 말 인증 유지시설은 총 184개에 달한다. 보건복지부(2015) 노인복지시설 현황에 따르면 주·야간보호서비스는 전국적으로 913 개소이고, 이중 서울시에만 233개소가 있다. 서울시 소재 233개소 데이케어센터(주·야간보호서비스) 중 184개소(약 79%)가 서울형 데이케어센터 인증을 받은 것으로 활발히 인증이 진행되고 있음을 알 수 있다.

\* 서울형 데이케어센터 인증 대상

신규 시설의 경우 노인복지법·장기요양보호법에 의하여 설치된 노인 데이케어센터 중에서 오전 8시부터 저녁 10시까지 운영할 수 있는 서울시 소재의 데이케어센터이다. 최초 설립 후 3개월 이상 운영한 시설로, 최근 3개월간 월별 정원의 70% 이상이 이용을 충족한 시설이다. 그리고 개인 차입금이 없고 자치구에 구체적인 상환계획을 보고 완료한 시설이다. 인증갱신 시설의 경우 인증 신청요건을 충족하고 인증 후 3년이 경과한 시설이다. 조건부인증 시설의 경우 인증기준을 충족하였으나 일부 항목이 시설의 운영상의 문제가 될 수 있다고 인증심의위원회에서 이의 제기한 항목에 대하여 개선 후 6개월 이내 재인증에 참여하는 조건으로 인증이 부여된 시설이다. 재인증 시설의 경우는 인증 후 1년 이내 위탁받은 법인이 교체된 시설이다. 제외시설로는 인증시설로서 인증기간 내 현 관련법에 의거 행정처분 중인

시설(노인복지법 제43조, 노인장기요양보험법 제37조), 이용정원 17인 미만인 시설, 인증탈락 일로부터 1년 미경과 시설, 인증취소일로부터 2년 미경과 시설이 해당한다.

\* 서울형 데이케어센터의 인증절차

총 6단계로 신청과정부터 인증부여단계로 나누어진다. 서울시와 관할 자치구 그리고 서울시복지재단에서 운영하는 인증심사원의 심사활동과 인증심의위원회의 심의결과를 토대로 확정되어 개별 센터로 통보된다.

인증절차	절차방법
1. 인증신청 (해당 시설)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자발적인 신청으로 데이케어센터는 인증신청서를 작성하여 관할 자치구(어르신복지 담당부서)에 제출한다.</li> <li>- 자치구에서는 서울시로부터 인증계획이 시달되면 관할 자치구내 운영 중인 모든 데이케어센터에 인증계획 공문을 발송한다.</li> </ul>
2. 신청요건 확인 (자치구)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증신청서를 접수한 자치구에서는 기본요건 중 충족여부 확인 후 신청서 원본은 서울시, 사본은 서울시복지재단에 제출한다.</li> </ul>
3. 인증설명회	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장심사 이전 인증심사시설을 대상으로 인증심사수행일정 및 절차, 지표 세부내용, 자체심사 등을 안내하고, 지표를 중심으로 시설 자체 심사를 할 수 있는 시간을 갖는다.</li> </ul>
4. 현장심사 (서울시복지재단, 서울시)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증심사원은 사전에 지표 교육을 받으며, 자료를 검토한다.</li> <li>- 서울시는 해당 시설 검토 등 서류 확인 후 서울시복지재단에 인증절차(현장심사, 인증심의)를 의뢰한다.</li> <li>- 인증지표에 의거하여 현장 방문을 실시한다.</li> <li>- 시설 자체 심사 결과를 바탕으로 비교·검토한다.</li> <li>- 현장심사 종료 이후 인증심사원 만족도 조사 및 시설의견을 수렴하여 서울시복지재단에 제출한다.</li> </ul>
5. 인증심의 (서울시복지재단, 인증심사위원회)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시복지재단은 데이케어센터 인증심사위원회를 구성하고 운영한다. (외부전문가로 구성: 해당분야 교수, 협회 관계자, 현장 전문가, 서울시 등)</li> <li>- 자치구 인증추천 및 인증신청서, 현장심사단 의견서를 토대로 인증여부를 심의한다.</li> </ul>
6. 인증부여 (서울시)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증심사위원회의 심의·의결 사항을 서울시에 통보한다.</li> <li>- 인증결과를 자치구(해당시설)에 통보하고 서울시 홈페이지에 게재한다.</li> <li>- 서울시 인증 데이케어센터 인증서를 해당시설에 교부한다.</li> </ul>

서울형 데이케어센터의 인증 지표는 4대 영역 18항목 총 38 문항으로 구성되어 있다. ★ 항목은 필수항목이다. 총 38문항 중 8개 필수 항목으로 센터의 비전, 전문인력, 공간 및 설비, 재정회계관리, 서비스계획, 송영서비스, 안전설비, 사고대책마련이 있다.

<표 7-8> 서울형 데이케어센터 인증지표

4대영역	항목	내용
A. 기본요건	1. 센터의 비전	★A1 센터의 비전
		A2 사업계획과 평가
	2. 인적자원	A3 운영위원회
		★A4 전문인력
		A5 교육 및 슈퍼비전
	3. 시설환경	A6 쾌적한 환경
		★A7 공간 및설비
	4. 윤리경영	A8 윤리경영
		★A9 재정회계관리
		A10 정보문서관리
5. 서비스표준화	A11 서비스표준화	
B. 맞춤형케어	1. 서비스계획과 평가	★B1 서비스계획
		B2 사례회의
		B3 재사정
	2. 영양서비스	B4 영양을 고려한 식사
	B5 위생적인 조리공간	
	3. 치매대응전략	B6 치매성 노인 대응 서비스
	4. 송영서비스	★B7 송영서비스
B8 송영 중 응급상황 대처		
5. 신체기능유지 및 향상프로그램	B9 신체기능유지 및 향상 프로그램	
6. 인지기능유지 및 향상 프로그램	B10 인지기능유지 및 향상 프로그램	
7. 야간이용서비스	B11 야간이용서비스	
C. 안심케어	1. 응급상황관리	★C1 안전설비
		C2 시설·외부 위험요인 방지
		C3 화재 및 재해 대책 교육
		C4 재해방지
		★C5 사고대책마련
	2. 위생청결서비스	C6 전염병 발생대책마련
		C7 신체청결서비스
	3. 건강체크시스템	C8 환경청결서비스
		C9 건강관찰
		C10 투약관리
D. 이용권 보장	1. 서비스안내	D1 시설이용정보제공
		D2 서비스 계약안내
	2. 가족지원서비스	D3 이용자와 가족의 의견반영
	3.이용자 권리보호	D4 이용자권리 및 사생활보호
		D5 이용자 의사 존중
		D6 정보접근성

자료출처: 서울시복지재단, 2016. 서울형 데이케어센터 인증심사 안내서.

\* 서울형 데이케어센터의 인증 신청

연 1회만 가능하다. 연도 중 인증을 신청하여 탈락한 경우, 당해 연도에는 인증신청이 불가능하다. 인증기준은 다음의 기준 1과 2를 모두 충족하는 시설이다. 기준 1은 4개 대영역 각 100점 기준에서 취득점수가 평균 80점 이상인 시설이며 기준 2로서는 인증 최소기준을 충족하는 시설로 4개 대영역 각 100점 기준에서 취득점수가 각 70점 이상이며 8개 필수항목 각 3점 만점 기준 2점 이상인 경우이다.

\* 서울형 데이케어센터 인증시설 지원

서울시는 서울형 데이케어센터의 인증을 받은 시설에게 운영비 보조금과 환경개선비, 야간 운영 보조금, 대체 요양보호사를 지원한다. 시설규모와 설치 유형 등에 따라 차등 지원된다. 환경개선비는 신규 인증 시 1회에 지원이 되는 것으로 규모별로 차등지급되며, 서울형 인증 B·I 및 현판제작, 내부 환경 미비사항 보완 등의 용도로 사용 가능하다. 지원 내역은 다음과 같다.

<표 7-9> 서울형 데이케어센터 인증시설 지원 내역

(단위: 천 원)

구분	17~21인		22~28인		29~35인	36인 이상	비고
	단독	병설	단독	병설	단독·병설 구분없음		
① 주간운영 보조금	53,000	11,000	40,000	10,000	11,000	미지원	17인미만 시설은 인증신청 제외
② 환경개선비	8,000		9,000		10,000	10,000	
③ 야간운영 보조금	5~10인			11인 이상			
	25,000			35,000			
④ 대체요양보호사 지원	· 주간 요양보호사의 교육 및 연가 사용 시 지원 · 1인당 3일						

자료출처: 서울시 어르신복지과(2016) 2016년 1단계 서울형 데이케어센터 선정계획.

### 3. 미국 사례

미국의 우수 비영리기관(Non Profit Organization-NPO)에 관한 기준 사례를 찾아보았다. 무엇보다도 기관 스스로가 자가진단하게 함으로서 원칙에 따른 실천을 수행하고 있는 지 살펴보는 지표를 확인하였다. 이는 한국의 상황에 적합한 사회복지인증제도를 도입할 수 있는 방안에 함의를 줄 수 있다고 판단되기 때문이다. 먼저 미국 미네소타 비영리 의회(Minnesota Council of Nonprofits-MCN)에서 제시하는 우수한 비영리기관의 원칙과 실천을 살펴본 후, 미국 비영리기관에서 사용하는 자가진단 지표를 구체적으로 살펴보겠다.



### 1) 우수 비영리기관의 원칙과 실천 사례 - 미네소타 의회<sup>4)</sup>

미네소타 의회(Minnesota Council of Nonprofits-MCN)는 강력한 공공책임에 대한 포괄적인 개방접근 정책을 목표로, 비영리기관의 책임성 원리와 운영 실천을 발전시킨 첫 번째 주 의회이다. 이에 MCN의 “우수 비영리기관의 원칙과 실천(The Principles and Practices for Nonprofit Excellence)”에서는 품질, 책임, 회계를 기본 전제로 하여, 이사회, 투명성과 책임성, 재무관리, 모금 활동, 평가, 계획, 시민참여와 공공정책, 전략적 제휴, 인적자원, 자원봉사자 관리, 리더십과 기관문화에 대한 지침을 구체적으로 밝힌다.

비영리 단체 이사회의 이사는 기관의 미션을 발전, 정의 및 검토하고 기관의 전체적 리더십과 전략 방향을 제공 할 책임이 있다. 이사회는 기관의 소유자는 아니지만 조직의 미션과 자원의 관리인이다. 각 비영리 이사회는 기관이 미션을 실행하기 위해 적절한 자원을 가지도록 적극적으로 정책을 설정하고, 전문적인 지도를 위한 직접적인 감독과 방향을 제공하며, 공공의 이익을 제공하는 지역 사회의 대표로서 기관 자신의 효과성을 평가해야 한다.

<표 7-10> 우수 비영리기관의 원칙과 실천- 이사회(예시)

구분	내용
성격과 자격	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이사를 구성하기 위해 노력해야 함.</li> <li>· 미션과 성공을 위해 최선을 다해야 함.</li> <li>· 미션, 진행중인 활동, 재정, 비즈니스 모델에 있어서 환경의 변화에 대해 이해해야 함</li> <li>· 이사회 참여의 역할에서 다양성을 존중해야 함.</li> <li>· 자원 봉사, 외부 자금을 조달 등의 개인적 기여를 기대함.</li> <li>· 이사회 의무에 대한 금전적 배상을 받을 수 없음.</li> </ul>
구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역사회를 위해 최선의 이익을 제시할 수 있는 개인 자원 봉사자들로 구성됨.</li> <li>· 기관 외부의 지역 사회 대표자를 포함한 새로운 견해 필요.</li> <li>· 최소 7인으로 구성됨.</li> <li>· 의장과 회계담당자는 꼭 있어야하고, 동시에 하나 이상의 직책을 갖는 것은 안 됨.</li> <li>· 만약 이사회의 직원이 필요하다면 상임이사로 제한해야 하며 의장, 부의장, 비서, 회계 담당의 역할을 해서는 안 됨.</li> </ul>
책임성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기대와 책임의 명확한 설정, 기관 업무의 소개, 정관이나 규정 및 기관의 다른 주요 문서, 지속적인 토론 기회와 책임 검토 등을 이해해야 함.</li> <li>· 전략적 계획, 정책의 승인과 지속적인 검토, 상임이사의 활동과 보상의 연간검토, 승계 계획, 보상구조의 설치, 예산과 수익의 연간계획, 회계절차, 위기관리, 규제제출을 수행함.</li> <li>· 재무 건전성, 재무제표, 감사를 이해해야 함.</li> <li>· 의사 결정에 참여하기 위해 적합한 정보를 유지할 책임이 있음.</li> <li>· 공공과 민간의 이해관계가 교차하는 이해상충 관리등 기관의 최선의 이익을 결정 할 책임이 있음.</li> </ul>

4) Minnesota Council of Nonprofits. 2014. “Principles and Practices for Nonprofit Excellence: A guide for nonprofit staff and board members”

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 미션을 수호하고 법에 따라 자원을 사용할 책임이 있음.</li> <li>· 옹호 조직의 범위를 공개적으로 확대하고, 지역사회와 그 지도자들을 연결하도록 도움.</li> </ul>
활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 적어도 연 6번의 회의를 하고, 정기적인 참석을 기대함.</li> <li>· 9년 이상 연속의 임기가 되지 않도록 제한을 설정해야 함.</li> <li>· 회의, 심의, 의사 결정에서 원격 또는 전자 참여를 수용하여 참여를 극대화해야 함.</li> <li>· 효과적이고 적절한 직무 행사를 위해 필요에 따라 위원회를 구성해야 함.</li> <li>· 의장은 이사회 회의를 주재 할 책임이 있다. 또한 정책에 관한 이해상충, 이사회 출석, 이사회 평가, 규정 준수에 관한 의무에 주의를 기울여야 함.</li> <li>· 매년 자신의 성능 평가와 관행 개선을 위한 결과를 검토해야 함.</li> </ul>

우수 비영리기관의 원칙과 실천으로 이사회는 첫째, 비영리 기관의 미션과 성공을 위해 최선을 다해야 하며, 이를 위해 환경의 변화와 다양성을 적극 수용하여야 하는 성격과 자격을 지닌다. 둘째, 미션과 지역사회를 위해 최선의 이익을 위해 지역사회 대표자를 포함하여 최소 7인의 자원 봉사자로 구성된다. 셋째, 기대와 법률, 임무 등을 수행하여 비영리기관의 미션 등을 수호할 책임성을 지닌다. 넷째, 연 6번의 회의에서 원격이나 전자 참여를 포함한 정기적인 참석의 활동을 하며, 9년 이상의 연속 임기는 제한되며 필요에 따라 위원회를 구성한다.

## 2) 자가진단지표 검토

### (1) 윤리적 자가진단 지표<sup>5)</sup>

Allen(1995)은 미국의 비영리기관을 위한 평가도구로 윤리적 자가진단에 대해 초점을 맞추었다. 6가지 기준을 제시하였는데 이사회, 직원, 기부자 및 자선행사, 클라이언트 및 고객들, 자원봉사자와 마지막으로 지역사회이다. 각 기준 별로 상세한 진단지표는 아래의 <표11>과 같다.

<표 7-11>윤리적 자가진단지표

구분	지표
이사회 (5)	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 이사회 책임성은 분명한가?</li> <li><input type="checkbox"/> 이사회는 의사결정에 대한 기본으로 미션 선언문을 사용하는가?</li> <li><input type="checkbox"/> 이사회 회원은 적극적인 역할이 있는가? 반복적으로 회의에 불참하거나 혹은 그들의 책임 수행이 어려운 멤버를 해고 및 대체할 분명한 정책이 있는가?</li> <li><input type="checkbox"/> 이사회는 정규적으로 자신의 역할을 평가 하는가?</li> <li><input type="checkbox"/> 이사회는 모든 유형의 이해상반을 다룰 분명한 정책이 있는가?</li> </ul>
직원 (4)	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 고용정책은 다양성을 반영하기 위해 노력하는가?</li> <li><input type="checkbox"/> 직원은 그들의 업무에 필요한 적당한 훈련과 발전적인 기회를 제공받는가?</li> <li><input type="checkbox"/> 공식적인 비차별 정책이 있는가?</li> </ul>

5) Allen, Michael B. 1995. "THE ETHICS AUDIT a tool whose time has come". Nonprofit World:Nov/Dec95, Vol. 13 Issue 6, p51.

구분	지표
	<input type="checkbox"/> 직원이 불만을 표현할 분명하고 합리적인 방법이 있는가?
기부자와 자선행사 (4)	<input type="checkbox"/> 당신의 기관은 기부자들이 요구하는 사항에 대해 쉽게 이용할 수 있는 충분한 정보가 있는가 (IRS 문서, 재무제표, 기금 가이드라인)? 이러한 정보 이용을 기부자에게 교육하는가? <input type="checkbox"/> 당신은 어떻게 기부자들의 기부금이 사용될 것인지를 그들에게 제시하는가? <input type="checkbox"/> 당신은 명예 기부자에게 익명성을 요구하는가(교환목록을 포함해서)? <input type="checkbox"/> 만약 당신의 욕구가 변했다면, 그들의 기부 사용에 대한 기부자의 허락 혹은 처음에 말한 목적과 다른 면에 대한 승인을 받을 수 있는가?
클라이언트와 고객들 (4)	<input type="checkbox"/> 클라이언트의 정보를 다른 기관과 교환할 때 클라이언트의 허락을 받았는가? <input type="checkbox"/> 클라이언트는 도전적이거나 옳은 정보 문서에 대하여 그들의 기록에 접근성을 가지는가? <input type="checkbox"/> 대체된 정보에 대해 충분하고 공평하게 클라이언트에게 알리는가? <input type="checkbox"/> 프로그램들은 클라이언트에게 접근가능한가(지역성, 운영 시간, 건물까지의 신체적 접근)? 이러한 정보는 필요할 때 다른 언어, 점자 혹은 기록으로 이용할 수 있는가?
자원봉사자 (4)	<input type="checkbox"/> 이사회 회원을 포함한 모든 자원봉사자는 같은 방법으로 가리어져 있는가? <input type="checkbox"/> 모든 자원봉사자에게 훈련과 적당한 슈퍼비전이 제공되는가? <input type="checkbox"/> 자원봉사자들은 의미있는 일에 배정되는가? <input type="checkbox"/> 기관의 기대가 자원봉사자에게 분명하였나?
지역사회 (4)	<input type="checkbox"/> 당신의 기관은 대중들에게 기관 자체에 관한 충분한 정보를 제공하는가? <input type="checkbox"/> 당신의 기관은 재활용이나 전기의 최소사용과 같은 친환경적으로 이익이 되는 실행을 하는가? <input type="checkbox"/> 당신의 기관은 다른 비영리 기관을 존경과 협력으로 대하는가? <input type="checkbox"/> 당신의 기관은 비영리 부분에서 명성의 강화 방법으로 자신을 이끌었는가?

## (2) 미국 비영리기관 자가진단지표<sup>6)</sup>

McNamara(2005)의 비영리기관 자가진단지표는 기관 관리의 강점과 약점을 식별하는데 사용되며, 궁극적으로 보다 효과적이고 효율적인 관리를 위해 광범위하게 이용된다. 이는 관리의 필요성을 보다 잘 이해하고 관리 작업을 개선하기 위한 비영리단체를 지원하기 위해 사용된다. 이 자가진단지표는 법률, 이사회, 인적자원, 자원봉사, 계획, 프로그램, 평가, 회계, 모금, 외부기금모금을 갖추고 있다.

자가진단 지표는 모두 3가지 등급으로 구분된다. 첫째, 필수요소(essential)로서 반드시 갖추어야 하는 지표이고 둘째, 권장지표(recommended)로서 의무적 지표는 아니라 하더라도 의미 있는 지표이며 셋째, 조직 활동을 위한 강화지표(additional to strengthen organizational activities)로 구분하고 있다. 각 지표의 내용을 보면 알 수

6)McNamara, C. 2005. "Field Guide to Consulting and Organizational Development With Nonprofits: A Collaborative and Systems Approach to Performance, Change and Learning". Authenticity Consulting, L.L.C. Minneapolis, Minnesota.

있듯이 필수요소 지표로부터 강화지표로 갈수록 보다 조직의 전략적인 노력이 요구된다고 볼 수 있다.

<표12>은 미국 NPO 자가진단지표에서 구분된 전체 필수(E)와 권장(R), 추가사항(A)의 등급을 분석한 것이다. 결과 전체지표의 수는 회계분야에서 33개로 지표가 가장 많았고, 이사회(19개), 계획(17개), 법률(15개)의 순이었다. 한편, 필수(E) 영역 지표를 중심으로 살펴보면 회계가 18개로 가장 많았고, 법률(15개), 이사회(6개), 계획과 모금(5개) 순으로 나타남을 알 수 있다.

자가진단 지표의 적용기준은 3가지이다. 첫째, 지표의 내용을 확인할 수 있고 충분한 경우(met)이며 둘째, 조금 보완이 필요한 경우(need for work) 그리고 확인이 불가능한 경우(N/A)이다. 이를 토대로 자가진단 지표의 적용해봄으로서 각 기관의 현재 수준이 어느 정도인지를 파악하고 향후 추진방향 수립할 수 있다.

<표 7-12 > NPO 자가진단지표

단위: 개

구분	세부 진단지표			
	E	R	A	전체 지표
법률	15(100%)	-	-	15(100%)
이사회	6(31.6%)	8(42.1%)	5(26.3%)	19(100%)
인적자원	1(8.3%)	6(50%)	5(41.7%)	12(100%)
자원봉사	3(27.2%)	5(45.5%)	3(27.3%)	11(100%)
계획	5(29.4%)	8(47%)	4(23.5%)	17(100%)
프로그램	1(11.2%)	4(44.4%)	4(44.4%)	9(100%)
평가	-	3(60%)	2(40%)	5(100%)
회계	18(54.5%)	14(42.4%)	1(3%)	33(100%)
모금	5(62.5%)	2(25%)	1(12.5%)	8(100%)
외부기금모금	4(57.1%)	2(28.6%)	1(14.3%)	7(100%)
합계	58(42.7%)	52(38.2%)	26(19.1%)	136(100%)

등급 : E(essential: 필수); R(recommended: 권장); A(additional to strengthen organizational activities: 조직 활동을 강화하기 위해 추가)

#### 4. 시사점

인증제도의 주요 목적은 일정한 기준에 근거하여 전체적인 서비스 품질과 운영의 과정이 보다 성장할 수 있도록 촉진하는데 있다. 또한 인증기관에 대한 공적 신뢰성을 갖고 그 기관에 대한 서비스 선택과 지원을 결정할 수 있게 된다. 이와 같이 인증제도는 첫째 조직차원에서 인적·물적 자원의 한계에도 불구하고 품질 개선을 위한 지속적인 노력을 추구하도록 하는 것이며 둘째, 정책적으로 이를 활성화하고자 한다면 인증기관을 대상으로 하는 지원(교육 및 컨설팅) 및 재정적 지원도 함께 검토해야 할 것이다.

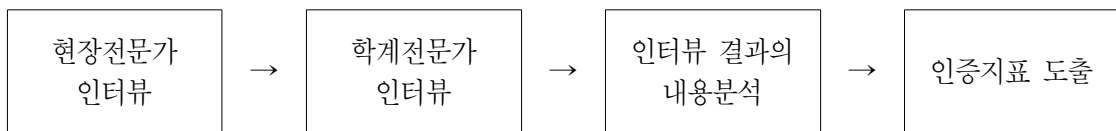
앞서 살펴 본 서울시 인증 사례와 같이 서울시는 선도적으로 데이케어에서 재가노인

지원, 요양까지 노인에 대한 서비스의 질의 확대를 위한 서비스 제공기관의 인증을 확대해 나가고 있다. 2009년 서울형 데이케어센터 인증을 시작한 이후 2013년에는 집에서 생활하는 노인이 이용하는 서울형 재가노인지원센터 인증 그리고 2015년에는 중증노인이 이용하는 서울형 요양시설 인증까지 점진적으로 인증의 범위를 확대해하고 있다. 또한 인증기관에 운영보조금과 환경개선비, 인건비 등으로 시설의 안정성을 위한 인프라와 인건비를 지원해줌으로서 인증기관과 인증기관의 서비스를 이용하는 이용자 모두에게 긍정적인 효과를 창출하고 있다고 볼 수 있다. 이러한 시사점은 향후 법인에 대한 인증제도 논의에서도 고려해야 할 요소로 판단된다.

미국은 NPO 기준으로 비영리기관에 대해 다양한 영역으로 깊고 폭넓은 지표를 제시하고 있는 점에서 시사점을 얻을 수 있다. 특히 자가진단을 통해서 우수한 비영리기관이 되기 위한 이정표를 제시한다는 점과 필수, 권장, 추가와 같이 수준별로 접근할 수 있도록 지표의 내용 구분이 되어있는 점도 눈여겨 볼 부분이다. 즉 반드시 지켜야 하는 필수영역에서부터 더 나아가서 더 활성화 되도록 단계별로 확대될 수 있도록 이정표를 제시하여 현재 수준을 알고 더 나아가기 위한 체크를 이 지표를 통해 알아볼 수 있다는 점이다. NPO 기관이 체계적이고 계획적, 필수적으로 지켜야 하는 기준은 무엇이며 어떤 형태의 방향으로 발전적으로 나아갈 수 있을지를 광범위하고 심층적으로 다루는 미국 사례를 통하여 우리도 점증적으로는 이러한 발전단계가 향후 준비되고 추진되어야 할 것이다.

#### IV. 사회복지법인 인증지표 개발

사회복지법인의 공공성 강화를 위한 인증기준을 수립하고 이에 부합하는 인증지표를 개발하기 위해 다양한 관계 법령 및 문헌과 기준의 검토를 수행하였다. 더불어 학계와 현장 그리고 공공에서 갖고 있는 인식과 개념에 대한 합의의 논의가 필요했다. 사회복지시설 공공성을 강화하기 위해서 시설을 운영하는 사회복지법인의 인증이 우선되어야 한다는 것에 대한 의견 수렴과 표준 인증 기준 및 내용 등에 대하여 현장전문가 및 학계전문가 집단으로부터 의견을 수렴하였다.



##### 1. 사회복지법인의 공공성 범주화 도출

사회복지시설의 공공성 강화를 위한 사회복지법인의 인증차원은 <표13>과 같이

범주화시켰다. FGI 참여자들은 사회복지법인의 시설운영 공공성을 “전문성, 투명성, 안전에 기반한 대상자 인권, 도덕성, 의사결정의 민주성, 혁신성(창의성) 그리고 정부와의 파트너십이 대외적으로 인정 받는 신뢰감” 이라고 정의하고 있었다.

공정성은 대외적 신뢰성으로 그 하위차원은 7가지 차원으로 인지하고 있었다. 구체적으로 ① 전문성, ② 회계의 투명성, ③ 안전에 기반한 대상자 인권, ④ 도덕성, ⑤ 의사결정의 민주성, ⑥ 혁신성(창의성) 그리고 ⑦ 정부와의 파트너십이다.

<표 7-13 > 사회복지법인의 공공성 범주화

	상위 범주	하위 범주	구체적인 내용
신뢰성	전문성	시설 행정의 전문성	산하시설 운영에 대한 행정의 전문성
		실천 현장의 전문성	실천현장에서의 전문성
		법인 운영의 전문성	법인을 운영하는 전문성(법인의 운영의 전문성이 미흡함)
	회계의 투명성	회계의 책임성	회계의 투명성
		운영의 공정성	외부추천이사
	안전에 기반을 둔 대상자 인권	대상자의 안전성	학대, 구타가 없는 것, 인권에 문제발생이 생기지 않는 것
	도덕성	윤리적 책임성	공익적 가치의 실현, 공익적 가치 구현, 공익적이려면 사적인 의사결정, 사적인 자원배분 등이 있으면 안됨. 공익성 가치 판단
	의사결정의 민주성	이사회를 기반으로 한 의사결정의 민주성	외부 추천이사가 법대로 갖추어 있는 것, 이사회를 통한 의사결정
	혁신성(창의성)	변화에 대한 노력(고여있지 않기)	고집을 부리지 않는 법인, 혁신적 운영, 주민참여, 정책의 변화, 변화에 대한 노력성
	정부와의 파트너십	법인과 의사소통	법인에 대한 지원, 법인과외의 간담회 활성화, 정부와 협업체계 구성, 정부와 동반자 관계 형성
정부로부터의 자율성 확보		정부로부터의 독립성 유지하며 사회복지 실천	

## 2. 사회복지법인 인증지표 초안 구성

앞서 살펴본 문헌 고찰 및 인터뷰 결과분석 등을 토대로 사회복지법인 인증지표 초안은 4가지 영역으로 구성하였다. 공신력과 투명성 그리고 전문성과 책임성의 영역에서 9개의 세부 영역으로 구분되어 총 19개의 인증지표로 초안을 구성하였다. 법인과 관계된 법령의 기준을 포함한 위탁심의 시 사용되는 기준과 자치구 지도점검 기준과 비교해볼 때 서울시 사회복지법인 인증지표에는 법적 관련 기준 및 지도점검

기준을 거의 대부분 포함하며 윤리성, 협력도 및 사업의 역량도 세부영역에서 서울시 공공성 확보 기준을 위한 인증지표 세부항목이 추가로 포함되어있다.

서울형 사회복지법인 인증지표는 정기적으로 시행되고는 있지만 자치구마다 서로 다르게 적용하는 지도점검 항목과 달리 표준화된 인증지표를 통해 최적의 기준에 부합하는 정도를 파악할 수 있다는 점에서 의미하는 바가 크다. 특히 서울시란 공공조직에서 인정하는 사회복지법인 인증은 사회복지현장의 공공성 강화를 위한 법인 차원의 실천성 확보 의미를 부여할 수 있다.

인증지표 별 세부내용의 구성은 지표개발 분과와 자문회의 등을 통해 가장 필수요소로서 반드시 포함되어야 하는 기준의 내용으로 구성하였고 이에 대한 모의인증을 통해 타당한 정도를 판단하여 수정보완 혹은 삭제하기로 하였다.

<표 7-14> 사회복지법인 인증지표 안과 타 기준과의 비교

공신력	인증지표	신규(재) 위탁체 공통심사 기준	관계 법령	자치구 지도·점검항목
1. 법인사무국의 운영 안정성 (1)	1-1. 법인사무국은 독립되어 안정적으로 운영되고 있다.			
	① 법인 사무실의 주사무소가 독립되어 있다.	신규(재)	민법	0
	② 법인 소속의 상근직원이 법인사무국 내에 상주하고 있다.	-	-	-
	③ 주사무소등기, 분사무소등기, 사무소이전등기, 변경등기가 되어 있다.	-	민법	0
	④ 법인의 홈페이지가 구성되어 운영되고 있다.	신규	재무·회계 규칙	0
2. 사회복지 사업과 정관목적 사업의 부합도 (3)	2-1. 법인의 정관은 법에 명시된 사항을 따라 적법한 절차를 이행하고, 현행법령에 부합하는 후속개정이 이루어지고 있다.			
	① 정관은 법에 명시된 사항이 모두 포함되어 있다.	-	사복법	0
	② 정관 변경 시 적법한 절차를 이행하고 등기가 되어 있다.	-	사복법 민법	0
	③ 기본재산 처분 시 정관 변경을 이행하였다.	-	공익법	0
	④ 정관 제정 이후 현행법령에 부합하는 후속 개정이 잘 이행되었다.	-	사복법	0
	2-2. 법인은 정관에 기재된 목적사업을 실제로 수행하며, 사업실적이 있다.			
	① 법인은 정관상 기재된 목적사업을 실제로 수행하고 있다.	-	사복법	0
	② 법인은 정관상 기재된 목적사업 외 사업을 수행하지 않는다.	-	사복법	0
	③ 법인은 정관상 사회복지시설을 운영하기에 적합하고, 사업실적이 있다.	-	사복법	0
	2-3. 법인은 주무관청의 승인을 받은 수익사업을 수행하며 생긴 수익은 법인 또는 법인 산하 시설운영 외의 목적에 사용하지 않는다.			
① 법인은 설립목적 수행에 지장이 없는 범위에서 주무관청의 승인을 받은 수익사업을 수행하고 있다.	-	사복법	0	
② 법인은 수익사업에서 생긴 수익을 법인 또는 법인이 설치한 사회복지시설의 운영 외에 목적에 사용하지 않는다.	-	사복법	0	

공신력	인증지표	신규(재) 위탁채 공통심사 기준	관계 법령	자치구 지도·점검항목
3. 이사회 구성과 활동의 적합도 (3)	3-1. 법인은 법률에 의거하여 임원을 임면하며 임원의 결원 없이 연속성을 유지한다.			
	① 임원 임면 시 주무관청에 보고를 한다.	-	사복법	0
	② 임원 임면 등에 관한 사항이 법률에 의거하여 정관에 포함되어 있다.	-	공익법	0
	③ 이사 현원 7인 이상 유지한다.	-	사복법	0
	④ 2개월 이내 임원의 결원 없이 연속성을 유지한다.	-	사복법	0
	⑤ 이사는 법인이 설치한 사회복지시설의 장을 제외한 그 시설의 직원을 겸할 수 없다.	-	사복법	0
	3-2. 법인은 이사회의 구성이 적합하며 회의록작성 및 공개가 이루어지고 있다.			
	① 대표이사 포함하여 7인 이상이며 감사는 2인 이상이다.	-	사복법	0
	② 특별한 관계에 있는 자는 이사 현원의 5분의 1을 초과할 수 없다.	-	사복법	0
	③ 이사정수의 3분의 1 이상이 외부추천 이사이다.	신규(재)	사복법	0
	④ 직전 3회계연도의 세입 금액(기본재산 및 출연금 제외) 평균이 30억 원 이상인 법인은 감사 중 1명을 주무관청의 추천을 받아 감사로 선임하고 있다.	-	사복법	-
	⑤ 이사회 회의록에는 출석 임원 전원이 인감 날인하며, 그 회의록이 2매 이상인 경우 간인 되어져 있다.	-	사복법 민법	-
	⑥ 이사회 회의록이 보관되어 있다.	-	민법	0
	⑦ 이사회 회의록을 공개하고 있다.	-	사복법	0
	3-3. 법인은 이사회 소집절차를 준수하며, 결의요건에 따른 사항을 준수하고 있다.			
	① 이사회를 소집하는 경우 소집일 7일 전에 회의목적 을 구체적으로 적시하여 이사에게 통지하고 있다.	-	공익법	0
	② 이사회 결의요건, 결의방법 등에 관한 사항을 준수하고 있다.	신규	민법	0
③ 의결권의 대리행사, 서면 결의가 이루어지고 있지 않다.	-	공익법	0	
④ 이사회는 정관에 따른 연간 이사회가 이루어지고 있다.	-	-	-	
투명성	인증지표	신규(재) 위탁채 공통심사 기준	관계 법령	자치구 지도·점검항목
4. 회계 (4)	4-1. 법인은 예산편성과 결산보고에 있어 법적 기준을 준수하며 결산자료를 공시하고 있다.			
	① 세입·세출예산(추경예산 포함)의 편성 및 결정절차가 「사회복지법인 및 시설재무회계규칙」(이하 규칙이라 한다.) 제10조에 따라 이루어지고 있다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0
	② 예산 전용이 규칙 제16조에 따라 이루어지고 있다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0
	③ 예산의 목적 외 사용금지 원칙을 지키고 있다.	-	재무·회계 규칙	0
	④ 결산보고서를 작성하고 이를 규칙 제19조에 따라 주무관청에 제출하고 공고하고 있다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0
	⑤ 예산 및 결산에 첨부해야 할 서류가 규칙 제11조 및 제20조에 따라 첨부되고 있다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0
	⑥ 국세청 공시의무에 따라 법인의 결산자료를 공시하	신규(재)	재무·회계	0



투명성	인증지표	신규(재) 위탁제 공통심사기준	관계 법령	자치구 지도·점검항목
	고 있다.		규칙	
	4-2. 법인은 법인회계와 시설회계를 구분하며 목적사업회계와 수익사업회계로 구분하는 등 회계 투명성을 담보하고 있다.			
	① 법인회계와 시설회계가 구분되어 있으며 법인회계는 목적사업회계와 수익사업회계로 구분되어 있다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0
	② 법인의 회계처리는 규칙 제6조의 2에 따라 정보통신 매체에 의해 처리하고 있다.	-	재무·회계 규칙	0
	③ 규칙 제24조에 따라 1. 현금출납부, 2. 총계정원장, 3. 재산대장, 4. 비품관리대장을 작성 비치하고 있다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0
	④ 지출은 상용의 경비 또는 소액 경비지출을 제외하고는 예금통장에 의하거나 전자문서 및 전자거래 기본법 제2조 5호에 따른 전자거래로 행해지고 있다.	신규(재)	재무·회계 규칙	-
	⑤ 현금출납부 잔액과 예금통장 잔액이 일치하고 있다.	-	-	0
	⑥ 장부, 증빙서, 예금통장 일치의 원칙이 잘 지켜지고 있다.	-	-	0
	⑦ 회계의 투명성을 위한 내부통제시스템(일일시재 현황표, 자금일보, 일계표 또는 월말결산 및 재정보고 등)을 보유하고 있다.	-	-	0
	4-3. 법인은 법적 기준에 따라 투명하고 체계적으로 후원금관리를 관리하고 있다.			
	① 법인 및 시설별로 후원금 전용계좌를 구분하여 사용한다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0
	② 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금 전용계좌를 통하여 처리되고 있다.	-	재무·회계 규칙	0
	③ 「소득세법 시행규칙」 제101조제20호의2 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조제7항제3호의3에서 정한 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하고 있으며, 영수증 발급 목록을 별도의 장부로 작성·비치하고 있다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0
	④ 연1회 이상 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체·개인에게 통보(법인이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지 등을 이용하는 것도 가능)하고 있다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0
	⑤ 규칙 제19조 및 제20조에 따른 결산보고서 제출 시 후원금수입 및 사용결과 보고서를 주무관청에 제출하고 있다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0
	⑥ 후원금 수입 및 사용결과 보고서를 법인계시판이나 인터넷 홈페이지에 공개하고 있다.	-	재무·회계 규칙	-
	⑦ 후원금을 통해 조성된 자금을 시설전출금으로 전출할 경우 '시설전출금(후원금)'목에서 전출하고 있다.	-	재무·회계 규칙	0
	⑧ 비지정후원금 사용에 있어 보건복지부의 비지정후원금 사용 기준을 준수하고 있다.	-	재무·회계 규칙	0
	4-4. 법인은 법적기준에 따라 재산 및 부채를 관리하며 변동 시 주무관청에 보고 한다.			
	① 재산은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 기본재산과 보통재산으로 구분되어 있으며, 기본재산은 그 목록과 가액을 정관에 명시하고 있다.	-	사북법	0
	② 기본재산 처분(매도·증여·교환·임대·담보제공 또는 용도변경)시 주무관청의 허가를 받는다.	-	사북법	0
	③ 법인이 매수·기부채납·후원·보조금 지원 등의 방법으로 재산을 취득하였을 때 지체없이 이를 법인의 재산으로	-	사북법	0

투명성	인증지표	신규(재) 위탁체 공통심사기준	관계 법령	자치구 지도·점검항목
	로 편입조치하고 그 취득사유, 취득재산의 종류·수량 및 가액을 매년 주무관청에 보고한다.			
	④ 1년 이상의 장기차입금 총액이 기본재산 총액에서 차입당시의 부채총액을 공제한 금액의 100분의 5에 상당하는 금액이상을 차입할 경우 주무관청의 허가를 받는다.	-	공익법 시행령	0
	⑤ 1년 미만 단기차입(주무관청 허가사항 아님)을 활용해 차용변제를 되풀이하지 않는다.	-	공익법 시행령	0
5. 윤리성 (1)	5-1. 법인은 윤리 지침이 만들어져있고 윤리문제로 사회적인 물의가 있을 시 법령 및 규정에 따라 적절히 대처한다.			
	① 법인은 윤리경영을 위한 윤리강령이나 윤리지침이 만들어져 있다.	-	-	-
	② 법인의 윤리성 확보를 위한 자체 노력이 있다.	-	-	-
	③ 지난 5년 동안 법인 임원 및 기관장 등이 윤리문제로 사회적 물의를 일으킨 경우에 관련법령 및 규정에 맞춰 적절히 대처하였다.	(재)	사복법	-

전문성	인증지표	신규(재) 위탁체 공통심사기준	관계 법령	자치구 지도·점검항목
6. 이해관계자와의협력도 (1)	6-1 법인은 다양한 자원을 개발하며 지역사회와의 민관협력을 활발히 하고 있다.			
	① 법인은 자원을 개발하고 활용하는 노력을 하고 있다.	신규(재)	-	-
	② 공공·민간 영역과의 교류와 협력이 있다.	-	-	-
7. 사업의 역량도 (2)	7-1 법인은 체계적이고 전략적으로 운영하고 있다.			
	① 법인의 운영은 미션과 비전을 중심으로 이루어지고 있다.	신규(재)	-	-
	② 법인의 연간 운영계획은 체계적으로 구성되어 이행된다.	-	-	-
	7-2 법인은 규정과 기준에 의해 법인 직원을 채용하며 운영하고 있다.			
	① 직원 임면에 관한 규정이 있다.	-	사복법	0
	② 인사위원회 구성, 경력자 조회, 경력자 확인이 있다.	-	사복법	0
	③ 직원의 인사복무, 보수규정이 마련되어 있다.	신규	-	0
④ 종사자가 관계 법령의 자격요건을 갖추고 있다.	-	사복법	0	
⑤ 종사자를 공개채용 하고 있다.	-	사복법	0	

책임성	인증지표	신규(재) 위탁체 공통심사기준	관계 법령	자치구 지도·점검항목
8. 산하운영 시설의 지원 (3)	8-1 법인은 산하시설에 대한 안전관리를 하고있다.			
	① 법인은 산하운영시설의 안전점검실시 결과를 보고 받는다.	-	-	0
	② 법인과 산하운영시설의 비상연락 체계가 구성되어 있다.	-	-	0
	8-2 법인은 산하시설의 조직역량 강화를 위한 노력을 한다.			

책임성	인증지표	신규(재) 위탁체 공통심사기준	관계 법령	자치구 지도·점검항목	
	① 법인산하의 사회복지시설의 지자체 지도·점검 결과를 보고받고 있다.	신규(재)	사복법	0	
	② 법인 산하시설의 종사자 역량 강화를 위한 교육의 지원이 있다.	신규(재)	사복법	-	
	8-3 법인은 산하시설 운영과 관련된 진출금을 이행한다.				
	① 법인자체계획에 따라 법인전출금부담계획이 있을 시 이행을 한다.	(재)	-	0	
	② 법인의 시설 위·수탁 약정에 따라 법인전출금 부담계획이 있을 시 이행을 한다.	(재)	-	0	
9. 감사 (1)	9-1 법인은 법적기준에 따라 법인과 산하시설의 감사를 실시하고 이를 보고한다.				
	① 법인의 감사는 매년 1회 이상 법인 및 운영시설에 대해 자체 감사를 실시한다.	신규(재)	재무·회계 규칙	0	
	② 법인은 감사보고서(법인과 산하시설)를 작성하여 이사회에 보고하고 있다.	신규	재무·회계 규칙	-	
	③ 법인 및 법인 산하시설 감사를 통해 재산상황, 업무집행에 관하여 부정 또는 불비한 점이 발견된 때에는 주무관청에 보고하고 있다.	신규	재무·회계 규칙	-	

사회복지법인 인증지표 별 배점은 동일한 크기이다. 영역 별로 인증지표 수가 많은 공신력 영역이 37점으로 가장 높으며 그 다음으로 투명성이 26점이고 책임성과 전문성 영역이 각각 21점과 16점으로 구성되었다.

<표 7-15> 사회복지법인 인증지표 배점 산정

영역 별 인증지표			인증지표 별 세부내용 구성과 배점			
			0점	1점	2점	3점
공신력 (7)	1. 법인사무국의 운영 안정성 (1)	1-1	0개 충족	1개 충족	2~3개 충족	4개 모두 충족
		2. 사회복지사업과 정관목적사업의 부합도 (3)	2-1	0개 충족	1개 충족	2~3개 충족
	3. 이사회 구성과 활동의 적합도 (3)	2-2	0개 충족	1개 충족	2개 충족	3개 모두 충족
		2-3	0개 충족	-	1개 충족	2개 모두 충족
		3-1	0개 충족	1~2개 충족	3~4개 충족	5개 모두 충족
	3-2	0개 충족	1~3개 충족	4~6개 충족	7개 모두 충족	
		3-3	0개 충족	1개 충족	2~3개 충족	4개 모두 충족
합 계			37점			
투명성 (5)	4. 회계 (4)	4-1	0개 충족	1~2개 충족	3~4개 충족	5개 모두 충족
		4-2	0개 충족	1~3개 충족	4~6개 충족	7개 모두 충족
		4-3	0개 충족	1~3개 충족	4~7개 충족	8개 모두 충족
		4-4	0개 충족	1~2개 충족	3~4개 충족	5개 모두 충족
	5. 윤리성 (1)	5-1	0개 충족	1개 충족	2개 충족	3개 모두 충족
합 계			26점			
전문성 (3)	6. 이해관계자와의 협력도 (1)	6-1	0개 충족	-	1개 충족	2개 모두 충족
		7. 사업의 역량도 (2)	7-1	0개 충족	-	1개 충족
	7-2	0개 충족	1~2개 충족	3~4개 충족	5개 모두 충족	
	합 계			16점		

책 임 성	8. 산하운영시설에 대한 지원 (3)	8-1	0개 충족	-	1개 충족	2개 모두 충족
		8-2	0개 충족	-	1개 충족	2개 모두 충족
		8-3	0개 충족	-	1개 충족	2개 모두 충족
(4)	9. 감사 (1)	9-1	0개 충족	1개 충족	2개 충족	3개 모두 충족
	합 계		21점			
총 합		100점				
개별 지표 점수		0점	1점	2점	3점	
100점 환산 기준		0점	1.755점	3.510점	5.264점	

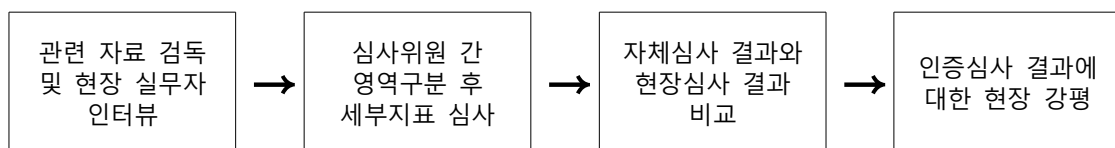
### 3. 모의인증을 통한 인증지표 타당성 검증

#### 1) 모의인증 준비과정

사회복지시설운영 사회복지법인의 공공성 강화를 위한 사회복지 법인 인증지표 타당성을 검증하기 위하여 다음과 같은 과정을 진행하였다. 1단계로서 시설운영 사회복지법인 공공성 강화를 위한 인증지표 도출을 위해 관련 문헌 검토 및 현장 실무자와 학계전문가를 대상으로 FGI 진행하여 19개 인증지표와 75개 세부항목 인증지표(안)을 도출하였다. 2단계로는 사회복지법인 인증 지표 내용타당도 검증을 위해 지표개발분과에 참여한 실무위원 간 영역 구분 후 세부지표 검토를 통하여 내용 타당도 검증과정을 진행하였다. 이후 전문 학자들과의 2차례의 회의를 통해서 내용타당도를 2차로 검증받았다.

3단계로는 사회복지법인의 인증지표 구성타당도 검증을 위해서 4개의 사회복지법인을 모의 인증에 참여시켜 진행하였다. 모의인증의 심사위원은 본 연구의 연구진 1인과 실무위원 1인으로 구성하였다. 또한 사회복지법인의 인증지표의 타당성과 객관성을 높이기 위하여 모의인증 모니터링도 함께 진행하였다. 모의인증 모니터링에 참여위원은 본 연구의 연구진 1인, 서울시 사회복지법인 담당 공무원 2인이 참여하였다.

4단계는 사회복지법인 모의 인증에 참여한 사회복지법인들은 1주간의 자체심사과정을 거친 후에 심사위원이 현장심사를 진행하였다. 모의 인증은 자체심사결과와 현장심사의 결과를 비교하면서 이루어졌다. 사회복지법인이 현장이 인증지표를 이해하는 정확도와 동시에 인증의 충족성의 수준을 논의하고 결정하였다. 이상에서 논의한 사회복지법인의 모의인증 절차를 그림으로 나타내면 다음과 같다.



## 2) 모의인증 심사 기준과 개요

모의인증심사 기준에는 4가지 요소가 포함되었다. 첫째, 심사 기간은 인증 심사 기준 최근 1년 이내 사실 확인하였다. 둘째, 심사 내용은 내부 기안 결재문서 외 외부 공문 및 내부 전산 인트라넷 등 기타 자료 확인하였다. 셋째, 심사 대상은 인증신청 사회복지법인(그 산하 사회복지시설로는 서울시의 지도감독 체제에 있는 보조금 지원 시설로 정함)이다. 넷째, 심사위원의 결정은 인증 지표 내용에서 적합도를 판단해야 하는 경우 심사위원의 정성적 해석과 결정에 의하였다.

또한 <표14>와 같이, 모의인증은 사회복지법인 총 4곳에서 실시하였다. 공통적으로 심사위원은 재단 연구진과 실무위원 총 2인으로 구성되었고, 심사과정 모니터링은 서울시 시설법인팀장과 주무관 총 2인으로 실시되었다. 인증심사에는 사회복지법인 인증지표로 19개 인증지표와 개별 세부항목을 적용하였다. 심사결과 인증지표 별로 세부 항목의 적용에 대한 자체심사 결과의 오류가 일부 발견되어 현장심사결과를 토대로 상호 합의하며 결과를 조율하였다. 모두 70점이상의 결과가 나타났다.

<표 7-16 > 모의인증 개요 및 심사 결과

모의 인증 대상	일시	심사위원 구성	심사과정 모니터링	인증심사
사회복지법인 가	2016.8.24. 14:00~18:00	재단 연구진과 실무위원 총 2인	서울시 시설법인팀장과 주무관 총 2인	사회복지법인 인증지표 19개 인증지표
사회복지법인 나	2016.8.25.13:30~17:30			
사회복지법인 다	2016.10.18.14:00~18:00			
사회복지법인 라	2016.10.19.09:00~13:00			

모의 인증 대상	자체심사 결과		현장심사 결과		자체인증 심사점수	현장인증 심사점수	합의 후 최종 안
	Y	N/A	Y	N/A			
사회복지법인 가	72	0	72	0	100점	100점	현장심사 결과와 일치
	5	0	5	0			
	N/A	3	N/A	2			
사회복지법인 나	74	0	69	6	100점	88.6점	현장심사 결과에 동의
	3	0	3	0			
	N/A	3	N/A	2			
사회복지법인 다	40	21	45	18	61.4점	71.9점	현장심사 결과와 동의
	14	0	14	0			
	N/A	14	N/A	12			
사회복지법인 라	59	16	51	19	80.7점	73.7점	현장심사 결과에 동의
	0	0	0	0			
	N/A	0	N/A	5			

## 4. 사회복지법인 인증지표 최종 안

모의인증과정을 거친 후 최종 사회복지법인 인증지표 최종안은 다음의 <표 715>와

같다.

<표 7-17> 사회복지법인 인증지표 구성안

영역 구분		인증 지표		
공신력 (7)	1. 법인사무국의 운영안정성(1)	1-1	법인사무국은 독립되어 안정적으로 운영되고 있다.	
	2. 사회복지사업과 정관목적사업의 부합도(3)	2-1	법인의 정관은 법에 명시된 사항을 따라 적법한 절차를 이행하고, 현행법령에 부합하는 후속개정이 이루어지고 있다.	
		2-2	법인은 정관에 기재된 목적사업을 실제로 수행하며, 사업실적이 있다.	
		2-3	법인은 주무관청의 승인을 받은 수익사업을 수행하며 생긴 수익은 법인 또는 법인 산하시설운영 외의 목적에 사용하지 않는다.	
	3. 이사회 구성과 활동의 적합도(3)	3-1	법인은 법령에 준수하여 임원을 임명하며 임원의 결원없이 연속성을 유지한다.	
		3-2	법인은 이사회의 구성이 적합하며 회의록작성 및 공개가 이루어지고 있다.	
		3-3	법인은 이사회 소집절차를 준수하며, 결의요건에 따른 사항을 준수하고 있다.	
	투명성 (5)	4. 회계(4)	4-1	법인은 예산편성과 결산보고에 있어 법적 기준을 준수하며 결산자료를 공시하고 있다.
			4-2	법인은 법인회계와 시설회계를 구분하며 목적사업회계와 수익사업회계로 구분하는 등 회계 투명성을 담보하고 있다.
4-3			법인은 법적 기준에 따라 투명하고 체계적으로 후원금관리를 관리하고 있다.	
4-4			법인은 법적기준에 따라 재산 및 부채를 관리하며 변동 시 주무관청에 보고 한다.	
5. 윤리성(1)		5-1	법인은 윤리 지침이 만들어져있고 윤리문제로 사회적인 물의가 있을 시 법령 및 규정에 따라 적절히 대처한다.	
전문성 (3)	6. 이해관계자와의 협력도(1)	6-1	법인은 다양한 자원을 개발하며 지역사회와의 민관협력을 활발히 하고 있다.	
	7. 사업의 역량도(2)	7-1	법인은 체계적이고 전략적으로 운영하고 있다.	
책임성 (4)		8. 산하 운영 시설에 대한 지원(3)	8-1	법인은 산하시설에 대한 안전관리를 하고 있다.
	8-2		법인은 산하시설의 조직역량 강화를 위한 노력을 한다.	
	8-3		법인은 산하시설 운영과 관련된 전출금을 이행한다.	
9. 감사(1)	9-1	법인은 법적기준에 따라 법인과 산하시설의 감사를 실시하고 이를 보고한다.		

참조 ( )의 숫자는 문항 수를 의미함.

## 1) 공신력

### (1) 법인사무국의 운영안정성

1-1. 법인사무국은 독립되어 안정적으로 운영되고 있다.

- 법인 사무실의 주사무소가 독립되어 있다.
- 법인 소속의 상근직원이 법인사무국 내에 상주하고 있다.
- 주사무소등기, 분사무소등기, 사무소이전등기, 변경등기가 되어있다.
- 법인의 홈페이지가 구성되어 운영되고 있다.

(2) 사회복지사업과 정관목적사업의 부합도

2-1. 법인의 정관은 법에 명시된 사항을 따라 적법한 절차를 이행하고, 현행법령에 부합하는 후속개정이 이루어지고 있다.

- 정관은 법에 명시된 사항이 모두 포함되어 있다.
- 정관 변경 시 적법한 절차를 이행하고 등기가 되어 있다.
- 기본재산 처분 시 정관 변경을 이행하였다.
- 정관 제정 이후 현행법령에 부합하는 후속 개정이 잘 이행되었다.

2-2. 법인은 정관에 기재된 목적사업을 실제로 수행하며, 사업실적이 있다.

- 법인은 정관상 기재된 목적사업을 실제로 수행하고 있다.
- 법인은 정관상 기재된 목적사업 외 사업을 수행하지 않는다.
- 법인은 정관상 사회복지시설을 운영하기에 적합하고, 사업실적이 있다.

2-3. 법인은 주무관청의 승인을 받은 수익사업을 수행하며 생긴 수익은 법인 또는 법인 산하시설운영 외의 목적에 사용하지 않는다.

- 법인은 설립목적 수행에 지장이 없는 범위에서 주무관청의 승인을 받은 수익사업을 수행하고 있다.
- 법인은 수익사업에서 생긴 수익을 법인 또는 법인이 설치한 사회복지시설의 운영 외에 목적에 사용하지 않는다.

(3) 이사회 구성과 활동의 적합도

3-1. 법인은 법령에 준수하여 임원을 임면하며 임원의 결원없이 연속성을 유지한다.

- 임원 임면 시 주무관청에 보고를 한다.
- 임원 임면 등에 관한 사항이 법령을 준수하여 정관에 포함되어 있다.
- 이사 현원 7인 이상 유지한다.
- 2개월 이내 임원의 결원 없이 연속성을 유지한다.
- 이사는 법인이 설치한 사회복지시설의 장을 제외한 그 시설의 직원이 겸직할 수 없다.

3-2. 법인은 이사회의 구성이 적합하며 회의록작성 및 공개가 이루어지고 있다.

- 대표이사 포함하여 7인 이상이며 감사는 2인 이상이다.
- 특별한 관계에 있는 자는 이사 현원의 5분의 1을 초과할 수 없다.
- 이사정수의 3분의 1 이상이 외부추천 이사이다.
- 직전 3회계연도의 세입 금액(기본재산 및 출연금 제외) 평균이 30억 원 이상인

법인은 감사 중 1명을 주무관청의 추천을 받아 감사로 선임하고 있다.

- 이사회 회의록에는 출석인원 전원이 인감 날인하며, 그 회의록이 2매 이상인 경우 간인 되어져 있다.
- 이사회 회의록이 보관되어 있다.
- 이사회 회의록을 공개하고 있다.

3-3. 법인은 이사회 소집절차를 준수하며, 결의요건에 따른 사항을 준수하고 있다.

- 이사회를 소집하는 경우 소집일 7일 전에 회의목적은 구체적으로 적시하여 이 사에게 통지하고 있다.
- 이사회 결의요건, 결의방법 등에 관한 사항을 준수하고 있다.
- 의결권의 대리행사, 서면 결의가 이루어지고 있지 않다.
- 이사회는 정관에 따른 연간 이사회가 이루어지고 있다.

## 2) 투명성

### (4) 회계

4-1. 법인은 예산편성과 결산보고에 있어 법적 기준을 준수하며 결산자료를 공시하고 있다.

- 세입·세출예산(추경예산 포함)의 편성 및 결정절차가 「사회복지법인 및 시설재무 회계규칙」(이하 규칙이라 한다.) 제10조에 따라 이루어지고 있다.
- 예산 전용이 규칙 제16조에 따라 이루어지고 있다.
- 결산보고서를 작성하고 이를 규칙 제19조에 따라 주무관청에 제출하고 공고하고 있다.
- 예산 및 결산에 첨부해야 할 서류가 규칙 제11조 및 제20조에 따라 첨부되고 있다.
- 국세청 공시의무에 따라 법인의 결산자료를 공시하고 있다.

4-2. 법인은 법인회계와 시설회계를 구분하며 목적사업회계와 수익사업회계로 구분하는 등 회계 투명성을 담보하고 있다.

- 법인회계와 시설회계가 구분되어 있으며 법인회계는 목적사업회계와 수익사업회 계로 구분되어 있다.
- 법인의 회계처리는 규칙 제6조의 2에 따라 정보통신매체에 의해 처리하고 있다.
- 규칙 제24조에 따라 1. 현금출납부, 2. 총계정원장, 3. 재산대장, 4. 비품관리대장 을 작성 비치하고 있다.
- 지출은 상용의 경비 또는 소액 경비지출을 제외하고는 예금통장에 의하거나 전자 문서 및 전자거래 기본법 제2조 5호에 따른 전자거래로 행해지고 있다.



- 현금출납부 잔액과 예금통장 잔액이 일치하고 있다.
- 장부, 증빙서, 예금통장 일치의 원칙이 잘 지켜지고 있다.
- 회계의 투명성을 위한 내부통제시스템(일일시재현황표, 자금일보, 일제표, 월말결산 및 재정보고 등)을 보유하고 있다.

4-3. 법인은 법적 기준에 따라 투명하고 체계적으로 후원금관리를 관리하고 있다.

- 법인 및 시설별로 후원금 전용계좌를 구분하여 사용한다.
- 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금 전용계좌를 통하여 처리되고 있다.
- 「소득세법 시행규칙」 제101조제20호의2 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조제7항제3호의3에서 정한 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하고 있으며, 영수증 발급 목록을 별도의 장부로 작성·비치하고 있다.
- 연1회 이상 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체·개인에게 통보(법인이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지 등을 이용하는 것도 가능)하고 있다.
- 규칙 제19조 및 제20조에 따른 결산보고서 제출 시 후원금수입 및 사용결과 보고서를 주무관청에 제출하고 있다.
- 후원금 수입 및 사용결과 보고서를 법인게시판이나 인터넷 홈페이지에 공개하고 있다.
- 후원금을 통해 조성된 자금을 시설전출금으로 전출할 경우 ‘시설전출금(후원금)’목에서 전출하고 있다.
- 비지정후원금 사용에 있어 보건복지부의 비지정후원금 사용 기준을 준수하고 있다.

4-4. 법인은 법적기준에 따라 재산 및 부채를 관리하며 변동 시 주무관청에 보고 한다.

- 재산은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 기본재산과 보통재산으로 구분되어 있으며, 기본재산은 그 목록과 가액을 정관에 명시하고 있다.
- 기본재산 처분(매도·증여·교환·임대·담보제공 또는 용도변경)시 주무관청의 허가를 받는다.
- 법인이 매수·기부채납·후원·보조금 지원 등의 방법으로 재산을 취득하였을 때 지체 없이 이를 법인의 재산으로 편입조치하고 그 취득사유, 취득재산의 종류·수량 및 가액을 매년 주무관청에 보고한다.
- 1년 이상의 장기차입금 총액이 기본재산 총액에서 차입당시의 부채총액을 공제한 금액의 100분의 5에 상당하는 금액이상을 차입할 경우 주무관청의 허가를 받는다.
- 1년 미만 단기차입(주무관청 허가사항 아님)을 활용해 차용변제를 되풀이하지 않는다.

(5) 윤리성

- 5-1. 법인은 윤리 지침이 만들어져있고 윤리문제로 사회적인 물의가 있을 시 법령 및 규정에 따라 적절히 대처한다.
- 법인은 윤리경영을 위한 윤리강령이나 윤리지침이 만들어져 있다.
  - 법인의 윤리성 확보를 위한 자체 노력이 있다.
  - 지난 5년 동안 법인 임원 및 기관장 등이 윤리문제로 사회적 물의를 일으킨 경우에 관련법령 및 규정에 맞춰 적절히 대처하였다(물의를 일으키지 않았다 하더라도 관련 규정 및 내부 문서에 대처방안에 대한 내용이 있는지를 확인한다).

### 3) 전문성

#### (6) 이해관계자와의 협력도

- 6-1. 법인은 다양한 자원을 개발하며 지역사회와의 민관협력을 활발히 하고 있다.
- 법인은 자원을 개발하고 활용하는 노력을 하고 있다.
  - 공공·민간 영역과의 교류와 협력이 있다.

#### (7) 사업의 역량도

- 7-1. 법인은 체계적이고 전략적으로 운영하고 있다.
- 법인의 운영은 미션과 비전을 중심으로 이루어지고 있다.
  - 법인의 연간 운영계획은 체계적으로 구성되어 이행된다.
- 7-2. 법인은 규정과 기준에 의해 법인 직원을 채용하며 운영하고 있다.
- 직원 임면에 관한 규정이 있다.
  - 인사위원회 구성, 경력자 조회, 결격자 확인이 있다.
  - 직원의 인사복무, 보수규정이 마련되어 있다.
  - 종사자가 관계 법령의 자격요건을 갖추고 있다.
  - 종사자를 공개채용 하고 있다.

### 4) 책임성

#### (8) 산하 운영 시설에 대한 지원

- 8-1. 법인은 산하시설에 대한 안전관리를 하고 있다.
- 법인은 산하운영시설의 안전점검을 실시하거나 그 결과를 보고 받는다.(반기 1회)
  - 법인과 산하운영시설의 비상연락 체계가 구성되어 있다.
- 8-2. 법인은 산하시설의 조직역량 강화를 위한 노력을 한다.

- 법인산하의 사회복지시설의 지자체 지도·점검 결과를 보고받고 있다.
- 법인 산하시설의 종사자 역량 강화를 위한 교육의 지원이 있다.

8-3. 법인은 산하시설 운영과 관련된 전출금을 이행한다.

- 법인은 자체 계획에 따라 직영시설에 대한 법인전출금 부담계획이 있을 시 이행을 한다.
- 법인의 시설 위·수탁 약정에 대한 계획에 따라 법인전출금 부담계획이 있을 시 이행을 한다.

(9) 감사

9-1. 법인은 법적기준에 따라 법인과 산하시설의 감사를 실시하고 이를 보고한다.

- 법인의 감사는 매년 1회 이상 법인 및 운영시설에 대해 자체 감사를 실시한다.
- 법인은 감사보고서(법인과 산하시설)를 작성하여 이사회에 보고하고 있다.
- 법인 및 법인 산하시설 감사를 통해 재산상황, 업무집행에 관하여 부정 또는 불비한 점이 발견된 때에는 주무관청에 보고하고 있다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 인증제도 운영 안

#### 1) 인증제도의 기본 원칙

사회복지법인의 인증목적은 공공성 강화이다. 그리고 사회복지 공공성 강화를 위해 사회복지전달체계에 참여하고 있는 사회복지법인이 국민들의 인간다운 삶의 향상시키기 위해서 투명성, 민주성과 공개성, 책임성과 효율성과 효과성을 가지고 운영하고 있는지를 측정하는 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 사회복지법인의 인증 기본 원칙을 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 사회복지법인의 공공성을 일정수준 이상으로 유지시킨다. 둘째, 사회복지법인의 인증기준을 통해 사회복지법인의 전문성과 투명성을 증진시킨다. 셋째, 사회복지법인 인증을 통해서 인정받은 사회복지법인의 공공성 강화 및 유지를 위해서 자문, 교육, 훈련 및 정보를 제공한다. 넷째, 사회복지법인의 공공성 강화 기준에 부합하는 사회복지법인은 그에 부합하는 인센티브 및 인증을 부여한다. 이러한 원칙은 법에 의한 행정적 조치와 감독과는 다른 차이점을 분명히 나타내고 있다.

#### 2) 인증심사위원회<sup>7)8)</sup>

서울시에서 부여하는 인증 결과인 만큼 매우 투명하고 신중하게 그리고 객관적인 절차를 거쳐 추진되어야 한다. 이를 위해 인증심사위원회 운영이 필요하다. 사회복지법인의 공공성 강화를 위한 인증심사위원회는 다음과 같은 구조 속에서 역할을 수행할 필요가 있다. 인증은 신청주의에 기준을 두고 진행한다. 따라서 서울시 산하 인증을 위한 별도의 조직편제(예를 든다면 서울시 인증국)나 독립조직이 구성되어 있지 않은 한 현재의 서울시 인증사업의 사례와 같이 서울시복지재단에서 사회복지법인 인증사업 추진을 고려해볼 수 있다.

인증심사위원회는 세 가지 역할로 구분하여 실행할 필요가 있다. 즉 인증의 현장심사 결과의 가부를 판단하고 이의신청절차 및 결과를 심사하는 심사위원회, 그리고 인증지표 안 수정 및 심사과정과 기타 사업전반에 관한 자문을 지원하는 자문위원회 그리고 인증신청 법인을 현장방문하여 심사하는 현장인증심사위원으로 구분하여 볼 수 있다.

7) COA(The Council on Accreditation, <http://coanet.org/home/>)을 참조하였음.

8) NAEYC(National Association for the Education of Young Children, <https://www.naeyc.org/>)을 참조하여 작성하였음.

<표 7-18> 인증심사위원회(가칭)업무 구분과 그 내용

구분	세부사항
인증심사위원회 자문위원회	서울시 관계자, 사회복지법인 사무총장 등 법인 관리자. 학계전문가, 사회복지법인 관련 실무자 등으로 구성
현장인증심사위원	상시모집을 통하여 인력풀 구성 사회복지법인 인증지표에 대한 현장심사 인증사전사후 컨설팅 등 지원

특히 현장을 방문하는 인증심사위원의 역할은 매우 중요하다. 이를 위해서는 선별된 역량을 보유한 자로서 사회복지법인에 대한 실증적인 슈퍼비전과 교육 및 자문의 기능을 수행할 수 있는 능력을 보유해야 한다. 이러한 판단은 인증심사위원회에서 선정한다.

현장인증심사위원은 다음과 같은 역할을 수행한다. 첫째, 사회복지법인 관련서류 검토 및 사회복지법인 대표자 혹은 사무총장 등 책임 관리자와 인증에 대해서 의견을 공유함으로써 사회복지법인의 인증과정을 통해서 사회복지법인과 공공성에 대한 공감대를 형성하고 논의한다. 둘째, 현장인증심사위원은 인증을 받기를 원하는 사회복지법인이 제출한 자체 사회복지법인 인증 보고서가 정확하게 체크되고 기술되었는지를 확인한다. 무엇보다 현장인증심사위원은 인증신청 기관과의 이해관계가 없는 조건으로 활동을 결정하여야 한다.

## 2. 인증결과의 활용 안

법인 설립의 허가와 승인을 통해 운영되는 사회복지법인은 국가로부터의 대내·외적 공신력을 인정받은 조직이다. 그러나 정부의 재정지원을 받으면서 국가가 해야 할 일을 위임받아 하고 있는 만큼 국가와 국민으로부터 공공성을 검증받을 필요가 있다. 또한 설립허가를 통해서 법적 공공성의 지위를 획득하였으나 그 이후 국가로부터 위임받은 역할을 잘 수행했는지도 승인받을 필요가 있다. 이와 같이 대외적 공신력 검증을 통해 사회복지시설의 공공성을 강화할 수 있는 구체적 대안으로서 사회복지법인 인증(accreditation)제도를 검토하였다.

인증제도의 실효성을 위해서는 우선 시범사업을 통한 검증이 중요하다. 사회복지법인의 자발적 참여가 가능하도록 인증사업의 취지와 목적에 따른 안내 및 교육이 필요하다. 우수기업의 품질경영 사례처럼 복지가치를 잘 반영하는 사회복지법인의 운영 노하우를 공개하여 다른 법인에게 좋은 수범사례가 될 수 있도록 공개하는 것도 좋은 예가 될 수 있다. 향후 사회복지시설을 운영하는 그 밖의 법인으로써까지 인증제도가 확대되어 갈 수 있기 때문에 다양한 법인의 특성을 고려한 지표 보완 등도 계속적으로 연구되고 검토되어야 한다. 무엇보다도 서울시의 정책적 활용 안으로는 서울시 사회복지기금 선정 및 위수탁 관련 인센티브제도 그 외 다양한

인적·물적 지원 안도 검토될 수 있을 것이다.

특히 인증부여가 시설 위탁 시 문턱으로 활용된다면 규모가 큰 전국법인이 시설 운영의 집중화에 더 치우침이 발생하지 않도록 주의를 기울일 필요가 있다. 법인의 규모는 산하 복지시설의 수와 직원 수, 보조금 규모 등이 주요 배경이 될 수 있으므로 이를 좀 더 세분화하여 법인 인증의 기준도 차이를 두어야 할 수도 있다. 예를 들면 1~2개 복지시설 1개 법인과 100여개 이상의 복지시설을 운영하는 법인이 동일한 지표의 내용과 동일한 인증 통과 기준을 적용하는 것 자체가 공정하지 않다고 볼 수도 있기 때문이다. 법인의 유형을 나누는 방법은 보조금 규모나 직원 수, 예산 등 다양한 기준이 존재하며, 1개 시설을 운영하는 법인, 2~3개 시설을 운영하는 법인, 10개 이상 운영하는 법인 등 운영 시설의 규모를 기준으로 구분할 수도 있다.

서울형 사회복지법인 인증제도는 법적 의무는 아니다. 그러나 참여하는 법인을 통해 법인과 법인산하 사회복지시설 나아가 복지서비스 이용자와 지역사회가 함께 체감할 수 있는 공공성 강화를 이루어 갈 수 있을 것이다. 무엇보다 서울시가 이를 정책적·제도적으로 선도하고 복지현장이 함께 동반하게 될 때 더 나은 발전과 성장이 있을 것으로 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 김진석 외. 2015. 「서울시 공공복지인프라 운영방안」. 서울시복지재단 연구보고서.
- 보건복지부. 2015. 「노인복지시설 현황」.
- 서울복지재단. 2007. 「사회복지법인표준운영모델 개발」.
- 서울시복지재단. 2016. 「서울형 데이케어센터 인증심사 안내서」.
- 서울시 복지정책과. 2016. 사회복지법인 현황자료
- 서울시 어르신복지과. 2016. “2016년 1단계 서울형 데이케어센터 선정계획” . 2016. 3. 22 보도자료
- 소영진, 2008, 공공성의 개념적 접근. 윤수재 외(편), 『새로운 시대의 공공성연구』 한국행정연구원, pp. 22-45.
- 신동면. 2010. “사회복지의 공공성 측정에 관한 연구” . 「한국사회정책」, 17(1), 241-265.
- 이지숙, 류명석, 윤희숙, 선화숙. 2005. 「사회복지시설 인증체계 수립연구」. 서울시복지재단, 2005-연구-8.
- Allen, Michael B. 1995. “THE ETHICS AUDIT a tool whose time has come” . Nonprofit World;Nov/Dec95, Vol. 13 Issue 6, p51.
- McNamara, C. 2005. “Field Guide to Consulting and Organizational Development With Nonprofits: A Collaborative and Systems Approach to Performance, Change and Learning” . Authenticity Consulting, L.L.C. Minneapolis, Minnesota.
- <http://managementhelp.org/organizationalperformance/nonprofits/>
- Minnesota Council of Nonprofits. 2014. “Principles and Practices for Nonprofit Excellence: A guide for nonprofit staff and board members”
- <http://www.minnesotanonprofits.org/principlespractices.pdf>
- Klarberg, R. 2005, Accreditation: A Means to an End, 복지서비스 선진화를 위한 사회복지인증제도 도입방안 자료집, 서울시복지재단, 23-36

## **8. 찾아가는 동주민센터 인력운용 활성화방안 연구**

**연구책임자 : 김정현 연구위원**



## 1. 연구개요

### 1) 연구 필요성 및 목적

■ 찾아가는 동주민센터(이하 찾동) 1차년도 모니터링 실시 결과, 서울시는 동단위 인력충원 및 조직 체계 변화를 통해 복지전달체계 개선 기반을 형성하였으며, 양질의 방문간호사 서비스를 제공하고, 주민 자치의 기초를 마련함.

- 방문복지의 안착은 65세 도래 어르신 방문율 69.1% 달성과 빈곤위기가정 방문율 90% 달성을 근거로 하며, 건강소외계층에 대한 방문간호 서비스 기능 안정은 암사 1동 65세 도래 어르신 설문조사 결과에 따름. 마을사업은 주민 자치의 기초 마련의 근거는 2016년 1분기 기준 서울시 14개 동 총 1,1167명(직능단체 309명, 주민 858명)의 주민참여

■ 찾동 1차년도 모니터링 결과는 계량화의 기준이 명확하지 않아 정량적 접근 결과의 한계가 있으며, 찾동이 현장에서 얼마나, 어떻게 구현되고 있는가에 대한 의문은 여전히 제기되므로, 정성적 접근이 필요함.

- 동단위 사회복지 전달체계의 활성화를 위해 설계된 찾동 모형은 조직구조 및 인력과 밀접하기에 이에 초점을 둘 필요가 있음.

■ 본 연구는 정량적 관점은 물론, 정성적 관점에서 찾동 시행 이후 증가한 동단위 사회복지 인력들의 업무수행 과정 및 현장을 이해하고, 찾동 사례분석을 통해 인력운용 활성화 방안을 모색하고자 함.

### 2) 연구 내용과 방법

■ 연구 목적 달성을 위한 연구기간, 대상 및 방법은 다음과 같음.

- 연구기간: 2016. 6. 15. ~ 2016. 10. 30.
- 연구대상: 찾아가는 동주민센터 1단계 사업 참여 80개 동
- 연구방법 : 현장 담당인력 집단심층면접(FGI), 직무일지 조사, 현장 심층인터뷰

[표 8-1] 연구 목표에 따른 분석 대상 및 방법

목표	대상	방법
찾아가는 동주민센터 조직 및 인력현황 분석	찾아가는 동주민센터 1차년도 참여 80개 동주민센터	동단위 조직 및 인력 변화 복지업무인력당 대상인구 변화 신규배치인력 현황 및 특성
찾아가는 동주민센터 관련 인력 의견 수렴	구청관계자 동단위 현장인력(복지, 마을) 민간관련자(지역복지관 현장인력)	영역별 FGI 실시 (복지, 마을, 자구청, 민간)
찾아가는 동주민센터 사례분석	1차년도 전동 시행 자치구 동주민센터 3곳 1차년도 일부 시행 자치구 동주민센터 3곳	직무일지조사 현장심층인터뷰

- 찾동 사례분석을 위한 조사동 선정은 찾동 1차년도 모니터링 결과, 실적보고 결과, 1차년도 참여 80개 동주민센터의 인구사회적 현황을 근거로 서울시 및 찾동 추진지원단과의 협의를 거쳐 6개 동주민센터를 사례분석 대상으로 선정함.

[표 8-2] 찾아가는 동주민센터 인력운용 사례분석 대상 동주민센터의 조직 및 인력

단위: (명)

조사 동	찾동 시행 전 (2015.1)	1차 시행 (2015.7)	2차 시행 (2016.7)
A자치구 a동	행정민원팀(11) 주민생활지원팀(5)	마을자치팀(11) 복지1팀(7) 복지2팀(7)	마을자치팀(11) 복지 1팀(6) 복지 2팀(7)
B자치구 b동	행정팀(9) 복지팀(6)	마을행정팀(12) 공공복지팀(8) 방문복지팀(6)	행정자치팀(13) 복지 1팀(8) 복지 2팀(6)
C자치구 c동	민원행정팀(11) 복지지원팀(10)	마을자치팀(11) 보건복지지원팀(7) 공공복지팀(6)	마을자치팀(10) 보건복지지원팀(7) 공공복지팀(7)
D자치구 d동	동행정팀(10) 복지지원팀(4)	자치마을팀(6) 행정민원팀(8) 방문복지팀(4)	자치마을팀(7) 행정민원팀(8) 방문복지팀(4)
E자치구 e동	행정협력팀(7) 복지팀(4)	행정협력팀(7) 공공복지팀(5) 방문복지팀(4)	행정협력팀(9) 공공복지팀(3) 방문복지팀(5)
F자치구 f동	민원팀(5) 행정복지팀(11)	행정민원팀(8) 주민복지팀(8) 마을자치팀(4)	행정민원팀(9) 주민복지팀(9) 마을자치팀(6)

## 2. 찾아가는 동주민센터 현황

### 1) 찾아가는 동주민센터 인구현황

■ **지역사회의 인구 규모 및 구성은 찾동의 인력운용에서 고려해야 할 기본적인 변수로 판단되며, 찾동으로 기 전환된 80개 동의 인구규모는 평균 24,012명임(2015년 7월 기준).**

- 80개 동들 간에는 인구 규모에 있어 상당한 편차가 존재하며, 최대 49,173명(은평구 역촌동)에서 최소 10,004명(종로구 창신 제2동)의 분포를 보임.
- 80개 동의 만65세 노인인구는 평균 3,820명이며, 전체인구 대비 노인인구 비율은 평균12.7%임. 노인인구의 비율이 가장 높은 동은 성동구 왕십리제2동(24.8%)이며, 가장 낮은 동은 금천구 가산동(9.3%)임.
- 만0세 인구의 경우 평균 162명이며, 전체인구 대비 만0세 인구 비율은 평균 1.4%이고, 만0세 인구비율이 가장 높은 동(금천구 시흥제1동 3.5%)과 가장 낮은 동(종로구 혜화동 0.2%) 간의 차이는 노인인구에 비해 크지 않음.

■ **기초생활보장수급자를 비롯한 사회복지 대상자 규모는 찾동 업무량에 직접적 영향을 미치는 요인으로, 80개 시행동의 평균 기초생활보장수급자 규모는 1,713명이며, 인구 대비 7.1%를 차지하고 있음.**

- 인구 대비 기초생활보장수급자 비율이 가장 높은 동은 영구임대단지가 밀집한 노원구 월계2동(29.2%)이며 가장 낮은 동은 방학제3동(1.2%)이며, 최고와 최저 간의 편차는 28%로써 상당히 높은 수준임을 알 수 있음.
- 80개 시행동의 차상위층은 평균 85명(인구 대비 0.4%)이며, 장애인은 1,325명(5.5%), 기초연금 대상자는 1,794명(7.5%), 영유아보육 대상자는 1,031명(4.2%)임.
- 장애인의 경우 80개 동 간 편차가 상대적으로 크기 때문에, 장애인 밀집동의 경우 특성화된 사업의 추진이 필요할 것으로 판단됨.

### 2) 찾아가는 동주민센터 인력현황

■ **찾동 시행으로 인한 사회복지 인력 증가는 복지전달체계의 역량을 높이는 중요한 기반임.**

- 80개 시행동의 복지팀의 수는 2015년 1월 기준 평균 1.1개이던 것이 2016년 7월 기준 평균 1.9개로 늘어났으며, 현재 80개 동의 대다수에서 2개의 복지팀이

편제되어 있음.

- 복지업무 담당 인력은 2015년 1월에는 평균 5.9명에서 2016년 7월에는 10.6명으로 4.7명 증가
- 2015년 1월과 2016년 7월을 비교했을 때, 평균 복지인력의 증가폭이 큰 자치구는 은평구(9.5명), 노원구(7명), 마포구(7명), 강동구(7명), 동작구(6.5명) 등 임.
- 비복지인력의 경우 2015년 1월 기준 10.7명이던 것이 2016년 7월 기준 11.6명으로 소폭 증가

■ **찾동 복지담당인력 증가(평균 4.7명)에 따라 복지담당인력 1인 당 인구가 감소하였으며, 이를 통해 지역복지욕구 대응력을 가늠할 수 있음.**

- 복지인력 1인당 인구는 2015년 1월에 4,352명에서 2016년 7월에는 2,264명으로 감소
- 복지인력 1인당 65세 이상 인구는 2015년 1월 529명에서 2016년 7월 298명으로 감소하였고, 만0세 인구는 33명에서 15명으로 감소
- 80개 시행동의 복지인력 1인당 국민기초생활보장수급자 수는 2015년 1월 90명에서 2016년 7월 169명으로 증가하였는데, 이와 같은 결과는 2015년 7월 국민기초생활보장제도가 맞춤형 급여로 확대 전환된 것에 기인함.
- 영유아보육 대상자는 평균 196명에서 104명으로, 장애인은 231명에서 122명으로, 기초연금 수급자는 312명에서 171명으로 절반 가까운 수준으로 감소

■ **단기간 찾동 복지담당인력 증가의 기인은 신규인력 투입에 따름.**

- 찾동 전동 시행 4개 자치구에서 총 280명 충원(성북구 92명, 금천구 71명, 도봉구 59명, 성동구 58명)
- 신규배치 인력 중 63.9%가 사회복지직(공개채용(이하 공채) 28명, 민간경력채용(이하 민경채) 151명)이며, 방문간호사 61명, 임기제 공무원 30명이 신규 배치됨.
- 공개채용 사회복지직은 신규인력 중심이며, 민간경력채용 사회복지직과 방문간호사, 임기제 마을인력은 경력직 중심으로 채용
  - 민경채의 평균 경력기간은 5.4년이며, 3년 초과-5년 이하가 53.0%로 가장 높은 비율을 차지하고 있음.
  - 방문간호사의 경우 평균 경력기간은 8.7년이며, 9년 초과 비율이 39.3%로 가장 높게 나타남.
  - 임기제 공무원의 평균 경력기간은 5.0년이며, 3년 초과-5년 이하가 35.0%임.
- 사회복지직 민경채 다수가 사회복지관을 비롯한 이용시설 근무 경력자이며,

개인별 경력 특성에 따라 유연한 직무 교육/훈련 과정이 필요함.

- 찾동이 수행하는 기능과 유사한 사회복지관 또는 이용시설 근무 경력자가 56.3%를 차지하고 있으며, 나머지는 주로 생활시설 및 기타 공공영역에서 근무함.

- 방문간호사 절반 이상은 보건소 근무 경력자이며 나머지는 민간 병원 근무 경력자로, 방문간호사 역시 개인별 경력 특성에 따라 유연한 직무 교육/훈련이 필요함.
- 임기제 인력의 절반 이상(60%)는 사회복지 분야 경력자로, 마을 분야 경력자보다 많음.

### 3. 찾아가는 동주민센터 인력 운용에 대한 의견 조사

#### 1) 전문가 간담회 개요

■ 찾동 도입 전후 지역사회 변화와 방향에 관한 의견 조사를 위해 찾동 사업 관련자들을 대상으로 업무매뉴얼의 적용 현황, 업무수행 장애요인, 개선안에 대한 의견을 수렴하고 찾동 인력 운용 활성화 방안에 대한 논의를 실시함.

- 1단계 시행동 현장 배치 인력(복지영역, 마을영역), 구청 담당자, 민간 기관 담당자를 대상으로 찾아가는 동 주민센터 사업 관련자 집단면접(FGD) 실시
  - 복지현장인력, 마을현장인력, 구청담당자, 민간관련자 각 1회(3시간) 진행
- 논의 안건 건 중 세부 주요 사항은 1차 사업 시행 과정에서 모형의 강약점, 개선안, 체감도, 복지영역과 마을영역 간 이해도

[표 8-3] 간담회 일정 및 참석자

영역	일시	해당구	소속	참석자
민간	2016. 7. 6. 14시-17시	노원구	A 종합사회복지관	a 부장
		성북구	B 종합사회복지관	b 선임사회복지사
		도봉구	C 종합사회복지관	c 부장
		도봉구	D 종합사회복지관	d 팀장
		성북구	E 종합사회복지관	e 과장
		금천구	F 노인종합복지관	f 부장
복지	2016.7. 7. 10시-13시	도봉구	A동주민센터	a 팀장
		금천구	B동주민센터	b 팀장
마을	2016. 7. 7. 14시-17시	금천구	a 동주민센터	a 주임
		금천구	b 동주민센터	b 주임
		도봉구	c 주민센터	c 주임
		성동구	마장동주민센터	d 주임
		성북구	정릉2동주민센터	e 주임
자치구	2016. 7. 12. 14시-17시	A자치구	자치행정과	a 주임
		B자치구	자치행정팀	b 주임
		C자치구	자치행정팀	c 주임
		D자치구	복지정책과	d 주임

## 2) 영역별 간담회 결과

■ **찾동 도입 전후 가장 큰 변화는 동주민센터의 문턱이 낮아진 것이며, 접수량, 방문빈도, 대응속도가 증가하였음. 그러나 동단위 욕구 및 여건을 고려하지 않는 현재의 정량적 평가체계는 동주민센터 간 과잉 경쟁 및 지역 내 분열을 야기할 수 있음.**

■ **서울시와 자치구, 동주민센터 차원의 합의가 부족하며, 특히 부서별 (복지정책과, 자치행정과), 직급별 역할에 관한 세부 합의 부재로 업무 집중도 저하 우려**

- 유사한 행정 처리와 정보입력을 되풀이하여 업무 집중도 저하

■ **찾동 이후 공공과 민간 간 협업 경험이 쌓이고 있으나, 현장 체감도는 여전히 낮음.**

- 특히 동단위 정신보건 사례관리 관련 욕구가 큼. 지역정신보건센터는 주로 중증 정신질환 주민을 대상으로 사례관리를 실시하므로, 동단위 경증 정신질환 주민 사례관리를 위한 지원이 필요함.

■ **동단위 인력의 역량에 따라 사례관리, 민간과의 소통 시 편차가 있으며, 민경채의 경력 내용에 따라 사례 접수, 사정, 자원연계에 편차**

- 민경채 채용으로 인해 자치구 단위 인건비가 상승하였으며, 향후 승진 또는 임금체계 관련 공채와 민경채 사회적 간 갈등 우려

■ **마을영역과 복지영역 인력들은 서로에 대한 이해도가 낮으며, 공공과 민간이 이해하는 마을과 복지 또한 달라 마을과 복지의 공존에 한계가 있음.**

- 복지 관점에서 마을사업은 주로 물리적 공간 개조로 시작되는 것이며, 마을 관점에서 복지사업은 마을의 일부임. 자치구는 현재 찾동의 70% 이상은 복지이므로, 마을과 복지의 공존을 논하는 것은 무의미하다는 의견을 개진함. 지역복지관 관점에서 마을사업 중 일부는 이미 지역복지관이 시행하고 있으며, 마을활동가 임기 종료 시 그 구심점은 지역복지관이 되리라 봄.

■ **현장인력은 실무적으로 적용 가능한 교육 욕구가 크며, 방문복지 담당인력의 안전 보장에 관한 욕구 또한 큼. 이와 같은 욕구를 해소하기 위한 노력은 주민들에게 양질의 서비스를 제공하는 데에 필수적임.**

- 동단위에서 즉각적으로 적용할 수 있는 교육 수립 및 집행은 자치구 추진지원단이 주도할 수 있음.
- 방문복지 시 담당자들의 물리적 안전과 건강 보전을 위해 지구대와의 긴급 연락망을 구축하고, 예방접종, 건강검진 지원이 필요함.

#### 4. 찾아가는 동주민센터 인력운용 사례분석

##### 1) 사례분석 개요

■ **찾동 인력운용 사례 분석을 위해 사회복지 전달체계 정의를 근거로 분석틀을 설정함.**

사회복지 전달체계는 사회복지를 필요로 하는 사람 또는 조직들에게 급여 및 서비스 등을 제공하는 체계를 의미한다. 사회복지 급여 및 서비스의 제공에는 제공자와 제공을 받는 자의 관계, 제공자와 제공자의 관계가 모두 포함된다. 그리고 제공자는 개인, 민간조직, 정부가 될 수 있다(이현주, 2015, p 13).

■ **찾동으로 작동되는 인력의 조직구조와 업무 기능 및 절차 등을 기준으로 동단위 인력운용 사례 분석을 위하여 [그림1]의 분석틀을 적용하였으며, 영역별 세부 분석 내용은 다음과 같음.**

- **환경(외부적 요인)**
  - 주민: 인구 수, 사회복지대상자 비율, 연령, 사회경제적 상황, 거주지 여부, 주민의 제도 적응도 등
  - 자치구: 자체평가 실시 여부, 동주민센터와 소통, 희망복지지원단 운영, 동주민센터 지원 방식 등
  - 보건소: 취약계층 대상 방문간호사 운영, 노인 대상 동단위 보건서비스 제공 등
  - 민간 인프라: 협력가능한 지역복지관 유무, 민간 자원의 양과 질 등
  - 물리적 환경: 동주민센터 위치 및 배치, 주민 접근성, 민간자원 접근성 등
- **인력조직(내부적 요인)**
  - 팀구성: 동주민센터 내 복지팀/비복지팀 숫자, 팀별 인력(직렬, 경력)구성 등
  - 업무분장: 팀별 동단위 업무 분장 방식(지역단위 또는 업무단위)
  - 소통방식: 팀 간 소통 방식, 팀 내 소통 방식, 수시/정기회의 개최 여부
  - 전문성: 주민욕구 이해도, 시의적절한 주민욕구 대응, 적합한 서비스 및 정보 제공

- 리더십: 통장 및 팀장 리더십

● 기능(찾아가는 동주민센터 주요 업무)

-복지플래너: 신규대상 발굴 방식, 대상별 방문 과정, 방문 목표량 여부, 방문횟수, 제공 서비스/급여의 적절성, 복지플래너와 방문간호사 간 협조여부 등

-사례관리: 사례관리 대상 선정의 적절성, 내부회의 및 통합사례회의 빈도/구성/참여인력, 사례관리 방식, 지속성, 결과, 사후관리 등

-복지상담전문관: 역할, 유효 상담 건수, 원스톱 서비스 연계 과정 및 결과

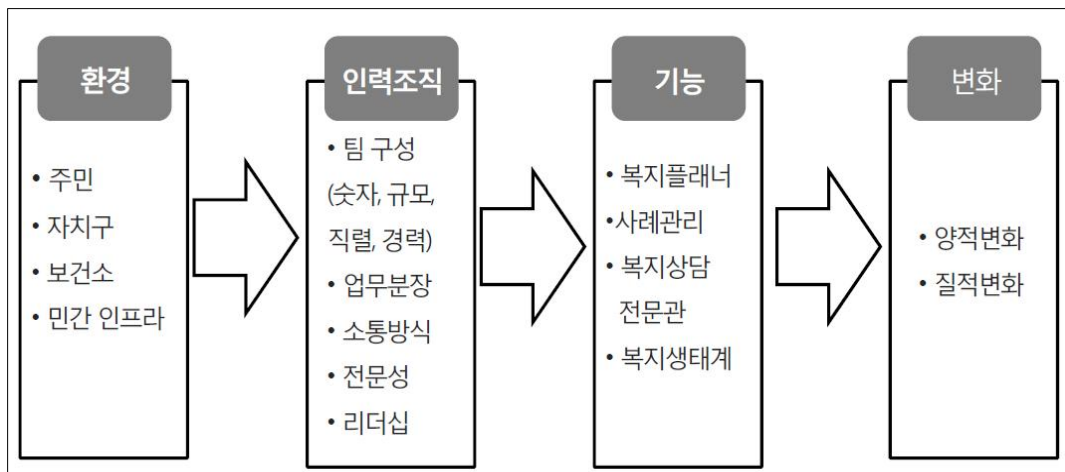
-복지생태계: 지역육구이해도, 복지자원이해도, 복지자원 관련 조사 실시 여부, 관련 자료 관리, 나눔이웃/가게 발굴 및 관리 사례 등

● 변화

-양적변화: 각 기능별 발굴/실행/종결 수, 제공 서비스/급여 양 등

-질적변화: 대상자 만족도, 주민 접근성, 욕구충족 수준 향상 여부 등

[그림 8-1] 찾아가는 동주민센터 인력운용 사례분석틀



■ 찾아가는 동주민센터 인력운용 사례 분석을 위해 1차년도 전동 시행 자치구 중 3개 동주민센터와 일부 동 시행 자치구에 속하는 3개 동주민센터를 대상으로 현장심층인터뷰와 직무일지 조사를 실시함.

● 서울시와 찾아가는 동주민센터 추진지원단과의 논의, 1차년도 모니터링결과, 실적보고, 거주 인구 특성 등을 근거로 찾아가는 동주민센터의 대표사례로 6개 동주민센터를 사례분석 대상으로 선정



[표 8-4] 사례분석 대상 동주민센터

자치구 특성	동주민센터 명
전동 시행 자치구 A	a 동주민센터
일부동 시행 자치구 B	b 동주민센터
전동 시행 자치구 C	c 동주민센터
일부동 시행 자치구 D	d 동주민센터
일부동 시행 자치구 E	e 동주민센터
전동 시행 자치구 F	f 동주민센터

## 2) 사례분석

### (1) a 동주민센터

#### ■ 환경(외부적요인)

- a동의 인구는 찾아가는 동주민센터 시행 80개 동 평균 인구를 상회하며, 특히 65세 이상 고령 기초생활수급자 비율이 높음.
  - 65세 이상 고령 기초생활 수급자 중 20~30%는 다문화가정에 해당
- 찾아가는 동주민센터 시행 전 시범사업 실시 당시부터 자치구와 소통 원활하며, 매월 10일 자치구가 동 단위 찾아가는 동주민센터 성과를 취합
  - 찾동 시행 전 시범사업 시에는 자치구 담당자와 동주민센터 담당자가 간 주 단위 회의 개최 등 상시소통 활발하였으며, 현재는 과거보다 소통 빈도가 감소하였음에도 자치구와의 소통이 원활한 편임.
- 자치구 보건소 내 취약계층 대상 방문간호 서비스 제공
- 통장의 협조가 활발하지만, 기타 민간 사회복지 관련 인프라가 약함.
  - 지역복지관 또는 정신보건센터 등 사회복지 관련 기관들과 협력 경험이 없으며, 현재까지도 협조체계 없음.

#### ■ 인력조직(내부적요인)

- 행정팀 1개(10명)와 복지팀 2개(14명)로 구성되어 있으며, 복지팀 간 업무분장은 ‘통’ 기준
  - 사회복지팀 내에서는 내방상담/복지일반 업무와 방문복지 업무로 구분
  - 사회복지팀 내 사회복지직은 8명, 방문간호사는 2명, 행정직 2명, 한시직 1명임.
  - 사회복지직 중 8급 이상이 5명이며, 9급은 3명

- 방문업무, 사례관리 업무 총괄은 사회복지직 7급이 수행
- 복지1팀장은 사회복지직이며, 복지2팀장은 행정직임.
- 방문간호사 1명은 통합간호사 경력이 있으며, 1명은 병원 경력을 지님.
- 팀 간 또는 팀 내 상시적 의사소통이 원활함.

### ■ 기능(찾아가는 동주민센터 주요 업무)

- 복지플래너 방문은 7급 또는 8급이 방문하고, 9급은 내방 및 일반복지 업무 담당
  - 자치구 단위 월별 성과 취합(매달 10일)의 영향으로 월 1인 20건 방문 목표가 존재하며, 월초와 중반은 실무 업무를, 월말은 서류작업
  - 신규 사례 발굴 시 내부 협조 공문절차를 통해 매 달 65세 도래자 주소를 정리한 후 통장에게 전달
- 방문간호사는 어르신 방문 중심
  - 신규 어르신 방문 대상자와 방문 일정은 복지플래너가 주도하며, 매뉴얼에 따라 지속 방문 여부 결정
  - 보건소 내 취약계층 방문이 진행되나, 빈곤위기가정 중 만성질환자, 장애인, 어르신 등 방문 서비스 제공 또한 수행
- 사례관리는 내부회의 위주이며, 통합사례관리는 활발하지 않음.
  - 내부회의 시 신규 발굴 사례들을 공유하고 사례관리 대상자 선정 후 내부결재
  - 아직까지 지역복지관과 협업을 통한 정기 통합사례회의는 없으며, 자원이 필요할 경우 동복지협의체 회의 시 정보 공유
- 원스톱 복지제공 등 복지상담전문관으로서의 유효 건수 적음.
  - 복지상담전문관은 주로 긴급지원, 안부지원, 공적급여 안내, 자료 취합 등의 업무 수행
- 동 주민센터 내 민간방문활동가 있으며, 년 2회 동단위 방문활동가 간담회 개최
  - 동주민센터 내 월 20만원의 수고비를 받는 민간 방문 활동가가 있어 복지플래너의요청에 따라 담당 방문 대상에게 전화 안부, 방문 안부 묻기 등을 수행
  - 기타 복지생태계 관련 업무 우선도가 낮음.

## (2) b 동주민센터

### ■ 환경(외부적요인)

- b동의 인구는 찾동 시행 80개 동 중 가장 많은 편이며, 기초생활수급자 등 복지대상자 또한 많은 편임.
  - 거주지역으로, 연령층과 사회경제적 계층이 다양함.

- 찾동 관련 자치구의 상시 지원 및 소통은 약한 편임.
  - B 자치구 찾아가는 동주민센터 시범 동주민센터 중 b 동주민센터에 역량이 뛰어난 사회복지 인력과 열의 있는 동장을 배치하여 동주민센터가 주도적으로 찾아가는 동주민센터 사업에 임하도록 함.
  - 자치구 내 모든 동주민센터에 자체소통을 위한 예산 지원
- 자치구 보건소 내 취약계층, 영유아, 노인 등 관련 간호 서비스 제공
- 통장의 협조가 활발하지만, 기타 민간 사회복지 관련 인프라가 약함.
  - 지역복지관 등 사회복지 관련 기관들과 협력 경험이 없으며, 현재까지도 협조체계 없음.
- 행정팀과 복지팀의 출입구 등을 포함한 공간적으로 분리되어 있으며, 복지팀 공간의 전면에 내방상담자 2명을 위한 자리를 지나 복지업무자들의 공간이 개방되어 있어, 동 주민센터 내 복지업무 담당자와 주민 간 접근성 용이

#### ■ 인력조직(내부적요인)

- 행정팀 1개(12명)와 복지팀 2개(14명)로 구성되어 있으며, 복지팀 간 업무분장은 ‘통’을 기준
  - 사회복지팀 내 모든 업무 분장 기준은 ‘통’ 단위로, 방문부터 사례관리, 복지일반업무까지 담당, ‘통’ 내 모든 업무 수행
  - 내방상담을 위한 복지상담전문관은 복지팀 인력 2인 1조로 요일제임.
  - 사회복지팀 내 사회복지직은 11명, 행정직 2명, 방문간호사 1명
  - 사회복지직 중 8급 이상이 3명이며, 9급은 8명(7명 민경채)
  - 찾아가는 동주민센터 시행 이후 맡은 지역과 역할이 고정
  - 복지 팀장 2명 모두 행정직이나, 사회복지 업무 경험과 고민이 많음.
  - 방문간호사 1명은 병원과 보건소 통합간호사 경력자임.
- 자치구가 지원하는 자체소통 예산으로 주 1회 근무 외 시간에 정기적으로 회의 실시
  - 두 복지팀 전원이 찾동 매뉴얼 스터디와 내부사례회의도 겸함.

#### ■ 기능(찾동 주요 업무)

- 복지플래너 업무 중 매달 1주와 3주는 빈곤위기가정 방문을, 2주와 4주는 어르신 방문을 실시함.
  - 자치구 단위 월별 성과 취합이 없으며, 동주민센터 내 방문 목표 또한 없음.
  - 신규사례 발굴 시 통장의 적극적인 협조 가능
- 보건소 내 취약계층 방문간호가 존재하여, 동주민센터 방문간호사는 어르신 방문 중심
  - 빈곤위기가정 방문은 복지 담당자 협조 요청 시 방문
- 사례관리는 내부회의 위주이며, 통합사례관리는 활발하지 않음.

- 내부회의 시 신규 발굴 사례들을 공유하고 사례관리 대상자 선정
  - 지역복지관 등과의 협업을 통한 통합사례회의는 없음.
  - b 동은 상업지역이 아닌, 주거지역으로 이용 가능한 인적, 물적 자원 부족
    - 복지생태계 관련 업무 우선도가 낮음.
    - 자치구 내 동복지네트워크 협약기관을 이용하여 나눔가게사업 진행
- : 기존 디딤돌 사업과 더불어 나눔가게까지 추가되자, 일부 참여가게는 부담을 느껴 탈퇴하는 경우도 발생

### (3) c 동주민센터

#### ■ 환경(외부적요인)

- c동의 인구는 찾아가는 동주민센터 시행 80개 동 평균 수준이나, 기초생활수급자 등 복지대상자의 거주 비율이 높음.
  - 재개발지역이 포함되어 있고, 노년층 거주자가 많음.
- 찾동 관련 자치구와의 소통이 원활
  - C자치구는 아동청소년플래너 등 서울시 설계의 찾아가는 동주민센터 업무에 차제 역할을 추가하여 운영
  - C자치구는 찾아가는 동주민센터 초기 사업의 안착이 최우선 목표로, 성과에 집중하기 보다는, 동단위 자율성을 독려하는 분위기
- 자치구 보건소 내 취약계층 관련 방문간호 서비스 제공
- c동은 취약계층 주거지이므로, 이용가능 한 민간 인적·물적 자원이 적음.
  - C 자치구 내 사례관리 관련 지역복지관 협력 TF를 꾸리고 있으나, c동주민센터의 체감도 낮음.

#### ■ 인력조직(내부적요인)

- 행정팀 1개(11명)와 복지팀 2개(13명)로 구성되어 있으며, 복지1팀은 방문·사례관리 업무를 복지2팀은 내방상담·복지일반 업무 수행
  - 빈곤위기가정플래너는 팀에 상관없이 통단위로 업무구분
  - 사회복지팀 내 사회복지직은 9명, 행정직 3명 방문간호사는 1명
  - 사회복지직 중 8급 이상이 4명이며, 9급은 5명
  - 복지일반업무수행 팀1명은 행정직이며, 방문·사례관리 수행 복지 팀장은 사회복지직으로, 방문복지팀장도 방문 업무 수행
  - 2014년 10월부터 어르신 복지플래너 시범사업으로 담당자 2명을 배치하였으며, 이로 인해 복지플래너에 대한 주민 수용도 높은 편

- 내방상담담당자 2명 고정 배치
- 방문간호사 1명은 병원과 보건소 통합간호사 경력자
- 복지팀 대상 동장이 주재하는 주간회의를 주 1회 실시
- 동장 및 모든 복지 업무담당자가 참여하여 팀 간 주요 업무가 구분됨에도 소통이 가능
- 주간회의는 내부사례회의도 포함

#### ■ 기능(찾동 주요 업무)

- 동단위 자체 복지플래너 체계 운영
  - 65세 복지플래너와 더불어 70세 도래자 방문도 실시
  - 신규사례만 빈곤위기가정 사례로 간주되며, 수급자 등 기존 취약계층은 일상적인 방문복지 업무
  - 자치구 단위 월별 성과 취합이 없으며, 동주민센터 내 방문 목표 또한 없음.
  - 아동청소년 복지플래너는 학교, 경찰서 등과 협력하여 학교 밖 아동청소년 보호
- 보건소 내 취약계층 방문간호가 존재하여, 동주민센터 방문간호사는 어르신 방문 중심
- 사례관리는 내부회의(동장 주재 주간회의) 위주이며, 월 1회 지역복지관과 통합사례회의 실시
  - 내부회의 시 신규 발굴 사례들을 공유하고 사례관리 대상자 선정
  - 아동청소년플래너를 통해 발굴한 사례
- c동은 고령취약계층이 많아 민간 자원과 주간에 활동 가능한 주민 인력 부족
  - 복지생태계 관련 업무 우선도가 낮음.
  - 지역보장협의체 운영

#### (4) d 동주민센터

##### ■ 환경(외부적요인)

- d동의 인구는 찾아가는 동주민센터 시행 80개 동 평균을 하회하며, 기초생활수급자 비율은 80개 동 평균 수준
- 자치구는 동단위 찾아가는 동주민센터 실적을 평가하여 매달 서열화하며, 희망복지센터에 정신보건인력 2명을 자체 채용
- 자치구 보건소 내 취약계층 관련 방문간호 서비스 제공
- d동주민센터는 보건소와 건물을 공유하고 있으며, 도보 10분 내 거리에 지역복지관 위치
  - 보건소, 정신보건센터, 지역사회복지관과의 접근이 용이하며, 찾동 시행전부터 협력 원활

### ■ 인력조직(내부적요인)

- 행정팀 2개(16명)와 복지팀 1개(4명)로 구성되어 있으며, 복지팀은 방문·사례관리 업무를 행정팀 내 일부 인력이 내방상담·복지일반 업무 수행
  - 사회복지팀 내 사회복지직은 2명, 행정직 1명 방문간호사는 1명
  - 행정팀 내 사회복지직 2명이 내방상담·복지일반 업무 수행
  - 사회복지직 5명 중 행정팀 팀장 1명만 6급이며, 나머지 4명은 9급
  - 복지팀 팀장은 행정직이나 복지 관련 업무 경험이 많고, 생산적 고민
  - 일반복지업무 담당자와 방문·사례관리 담당자 간 칸막이 존재
- 복지생태계 업무 중 복지팀이 복지자원관리를, 행정팀이 민간자원관리 수행

### ■ 기능(찾동 주요 업무)

- 65세 복지플래너와 더불어 70세 도래자 방문도 실행하며, 방문 대상 주민 대비 달성률 70% 목표
  - 위기가구는 행복e음 등 전산망, 자체 서비스 이용자 명단, 주민 제보 등으로 발굴
    - 자치구단위 평가결과에 심리적 부담
- 보건소 내 취약계층 방문간호가 존재하여, 동주민센터 방문간호사는 어르신 방문 중심
- 찾동 전부터 사례관리 경험이 있으며, 통합사례관리도 이루어지고 있음.
  - 주1회 내부사례회의, 월1회 통합사례회의 실시
  - 찾동 시행 이후 정신보건센터 및 희망복지센터로 이관되는 신규사례들이 증가
- 내방상담 담당자가 내방접수 후 필요 시 방문복지팀으로 이관
- 복지생태계 관련 업무 우선도가 낮음.

## (5) e 동주민센터

### ■ 환경(외부적요인)

- e동의 인구는 찾동 시행 80개 동 평균을 하회하며, 기초생활수급자 비율이 낮고, 영유아가 많음.
- 자치구는 동주민센터에 대한 지원과 소통이 부족
- 자치구 보건소 내 취약계층 관련 통합방문간호 서비스 제공
- 지역복지관과 협력 경험이 없으며, 통장 협조도 어려움.

### ■ 인력조직(내부적요인)

- 행정팀 1개(7명)와 복지팀 2개(8명)로 구성되어 있으며, 복지팀은 방문·사례관리 팀과 내방상담·복지일반팀으로 구분
  - 사회복지팀 내 사회복지직은 4명, 행정직 2명 방문간호사는 1명, 임기제 1명
  - 사회복지직 4명 중 방문·사례관리팀 1명만 7급이며, 나머지 3명은 9급
  - 복지팀 팀장 2명 모두 행정직이며, 실무 인력들이 수퍼비전을 받을 선임 부재
  - 업무우선순위가 모호하며, 업무과정이 전반적으로 혼란
  - 일반복지업무 담당자와 방문·사례관리 담당자 간 칸막이 존재
  - 팀 간 업무분장 갈등

### ■ 기능(찾동 주요 업무)

- 내부 협조로 65세 도래자 정보 확보하여 연락하지만, 방문 수락률 저조
- 위기가정복지플래너의 경우 자치구 별도 지시사항으로 50세 이상 독거인 전수조사 실시 후 60건 발굴
- 보건소 내 취약계층 통합방문간호 서비스를 제공하며, 동주민센터 방문간호사는 어르신 방문 중심
- 통합사례회의는 물론, 내부사례회의도 원활하지 않음.
- 복지상담전문관은 내방일반팀과 방문복지팀과의 칸막이로 서비스 연계가 원활하지 않음.
- 복지생태계는 지역보장협의체를 중심으로 이루어짐.
  - 분기별 지역보장협의체 회의 개최
  - 나눔자원, 나눔가게 등 협약을 이행

## (6) f 동주민센터

### ■ 환경(외부적요인)

- f동은 기존 3동이 합쳐져 면적이 넓고, 인구도 많음.
  - 부유층과 사회경제적 취약층이 함께 거주
  - 부유층 거주지가 중심부에 위치하여 있고, 주변부에 취약층 거주지로 방문 시 물리적 접근성 떨어짐
- 자치구는 동주민센터에 대한 지원과 소통이 부족
- 자치구 보건소 내 취약계층 관련 방문간호 서비스 제공
- 지역복지관과 협력 경험이 없으며, 통장 협조도 어려움.

- 민간 기부 자원은 풍부
- 동주민센터 내 행정팀과 복지팀은 1층에 위치하며, 마을팀은 2층에 별도로 위치

#### ■ 인력조직(내부적요인)

- 행정팀 1개(8명), 마을팀1개(4명)와 복지팀 1개(8명)로 구성되어 있으며, 1개의 복지팀 내에서 방문, 사례관리, 내방상담, 복지일반 업무별 담당자가 수행
  - 복지팀 내 사회복지직은 7명, 행정직 1명이며, 방문간호사는 2차년도 시행 이후 (2016. 7.) 1명 배치
  - 사회복지직 7명 중 7급 이상 2명이며, 나머지 5명은 9급
  - 복지팀 팀장은 행정직이며, 수퍼바이저 역할이 활발하지 않음.
  - 일반복지업무 담당자(4명)와 방문·사례관리 담당자(3명) 간 칸막이 존재
  - 민간경력채용 사회복지직이 방문상담과 사례관리

#### ■ 기능(찾동 주요 업무)

- 내부 협조로 65세 도래자 정보를 확보하여 연락하지만, 방문 수락률은 저조
- 위기가정복지플래너는 신규전출자 안내와 주민문자, 민간제보 등으로 발굴
- 방문담당자 1인당 1일 평균 2건 방문(월 인당 40건 방문)
- 2013년도 이후 2016. 6까지 시간제 통합간호사 동단위로 운영
  - 찾동 2차년도 시행 이후 동주민센터 내 방문간호사 배치
- 주1회 팀장과 방문인력이 모여 내부사례회의 실시하지만, 통합사례회의 원활하지 않음.
  - 민간과 통합사례관리 협조체계 부재
- 복지상담전문관 전담인력 1명
- 복지생태계는 지역보장협의체를 중심으로 이루어짐.
  - 월1회 지역보장협의체 회의 개최
  - 기존 민간 자원 풍부
- 마을팀과 복지팀 간 소통 부재

### (3) 찾아가는 동주민센터 사례별 비교

■ 찾동 6개 사례들의 인력운용과 관련하여 외부적 요인인 환경과 내부적요인인 인력조직 현황을 근거로 찾아가는 동주민센터 주요 영역별 기능 현황을 상대적으로 비교한 결과는 다음과 같음.



- 찾아가는 동주민센터의 주요 기능인 방문복지(복지플래너)는 신규사례 발굴 절차와 노력, 방문빈도, 방문 시 제공 서비스/급여/정보의 적합성 등을 근거로 살펴봄.
  - a, b, c, d 동은 찾아가는 동주민센터를 1년 동안 수행하면서 신규대상자 발굴 방법과 방문 빈도 등이 안정되어 적합한 서비스/급여를 제공하고 있음.
  - e와 f 동은 기본적으로 취약계층이 상대적으로 적거나, 부유층이 상대적으로 많아, 방문 수락률이 낮음. 특히 e동의 경우 취약계층 수가 적더라도, 팀 간 협조가 힘들고, 신규사례 발굴 방법에 관해 의견을 구할 수퍼바이저 부재
- 통합사례관리는 내부사례회의 개최여부 및 빈도, 내부사례회의 구성원, 통합사례회의 개최여부 및 빈도, 유효한 사례관리 사례 등을 근거로 6개 동주민센터의 기능수행 현황을 살펴봄.
  - e동주민센터를 제외한 대부분의 동주민센터는 주1회 내부사례회의를 실시하고 있었으며, 통합사례회의는 c와 d동주민센터가 실시함.
  - a동, f동, d동의 내부사례회의는 주1회 팀장과 복지플래너, 방문간호사가 참여하며, b동과 c동은 주간회의 시 2개의 복지팀 구성원 전원이 참석하여 내부사례 회의를 겸함.
  - 통합사례회의를 개최하는 c동주민센터와 d동주민센터는 찾아가는 동주민센터 실시 이전에도 민간자원과의 협력을 통해 사례관리를 실시하여 왔음. 찾동 1차년도 시행 기간 동안 성공적인 사례관리 사례들이 있으며, 희망복지지원단, 지역정신보건센터 등으로의 연계도 타 동주민센터보다 활발
- 내방민원 시, 원스톱 통합서비스 제공을 표방하는 복지상담전문관은 내방상담담당자와 여타 복지담당자들 간 즉각적 연계 가능 여부 등을 기준으로 현황을 살펴봄.
  - 동별로 복지팀의 업무분장에 따라 차이가 있으나, 내방상담을 기준으로 볼 때 찾아가는 동주민센터 시행 이전과 이후 큰 변화는 없음.
  - 현장에서는 복지상담전문관은 기존의 내방상담으로 여겨지며, 원스톱 통합서비스 제공으로 간주할 만한 유효 사례들은 없음.
- 지역자원 및 지역육구 이해, 나눔사업 현황 등을 기준으로 6개 동주민센터의 복지생태계 현황을 살펴본 결과, 대부분의 동주민센터에서 복지생태계는 방문복지 및 사례관리에 비해 업무 우선순위에서 밀려남.
  - 실질적인 복지생태계 업무가 돌아가고 있다고 답한 e동주민센터와 f동주민센터는 지역 자원이 풍부한 편임.
- 구성원 간 의사소통은 팀장 간 의사소통을 포함한 팀 간 의사소통, 팀내 상시 소통여부, 팀간·팀내 정규회의 개최 등을 바탕으로 살펴봄.
  - b 동과 c 동의 경우 2개의 복지팀원 모두가 주1회 전체회의에 참석하며, 이 때 동장 또한 참석하며, 내부사례회의 등을 겸하면서 정기적으로 직렬과 직급에 상관없이

의사소통

- d동은 팀 간 업무분장으로 의사소통에 한계가 있으며, e동과 f동은 팀장의 역할 수행이 모호하며 협조를 구하는 데에 한계가 있음.

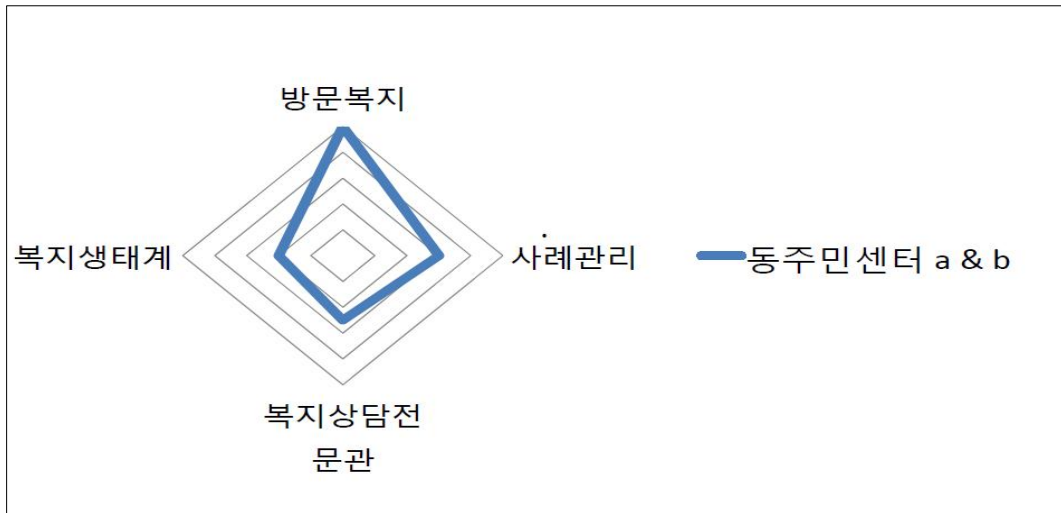
[표 8-5] 찾아가는 동주민센터 주요 업무영역에 따른 사례별 기능현황(5점 만점)

찾아가는 동주민센터 주요 기능	동주민센터					
	a	b	c	d	e	f
방문복지 (신규사례 발굴 절차 및 노력, 방문빈도, 제공서비스적합성 등)	5	5	5	4.5	3.5	4
사례관리 (내부사례회의 참여구성원과 운영방식 및 빈도, 외부사례회의 실시 여부, 동주민센터 내 또는 외부로 이관 여부, 실제 사례관리 종결사례 등)	3	3	4.0	4.5	2	2.5
복지상담전문관 (내방상담 담당자와 여타 복지담당자 간 즉각적 연계로 원스톱 서비스 제공여부 등)	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5
복지생태계(지역자원·육구 이해, 나눔사업 현황 등)	2	2	2	2	3	3
구성원 간 의사소통(팀장 간 의사소통, 팀별·팀내 정규회의, 상시 협조체계구축 등)	4.5	5	5	3	2	2.5

■ 찾아가는 동주민센터 주요 업무영역에 따라 사례별 기능현황을 근거로 세 가지 유형으로 나누고, 유형별 인력운용 영향요인을 살펴봄.

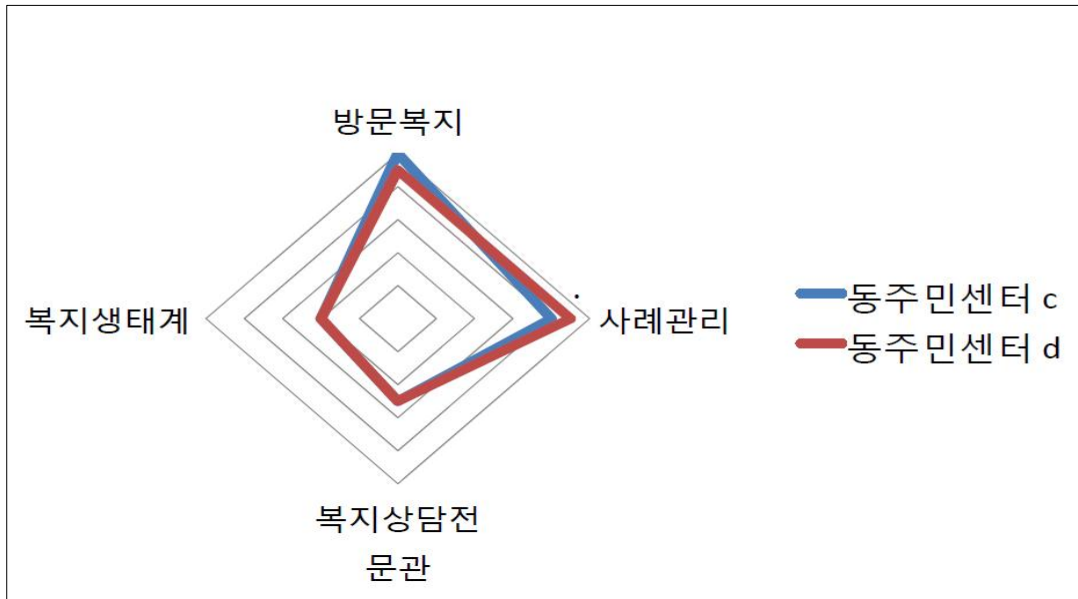
- 유형1은 방문복지가 활발하고 내부사례회의가 이루어지고 있으나, 통합사례회의가 활발하지 않음.
  - 해당 동주민센터 a과 b는 기초생활수급자 등 복지대상이 많고, 민간인프라가 약하며, 지역복지관 등과의 협업 경험이 부족함.
  - 동주민센터 a와 b는 복지팀별 6-7명으로 인력이 많으며, 2개의 복지팀으로 운영되며, 방문복지의 경우 지역별(통단위)로 업무를 분장함. 복지팀장의 경험과 관심도가 높으며, 8급 이상 사회복지직과 9급 사회복지직 그리고 공채와 민정채 사회복지직이 고르게 배치됨.
  - 방문사례 발굴시 통장의 역할 수행이 돋보이며, 상시회의와 정기회의를 통해 의사소통이 원활함.
  - 동주민센터 a와 b의 사례관리 담당자가 생각하는 사례관리는 ‘복합육구를 가진 주민에게 복합서비스를 연계하는 것’이었으나, 민간과의 협력 경험이 적고 체계가 구축되어 있지 않아 통합사례관리 수행은 한계가 있음.

[그림 8-2] 찾아가는 동주민센터 사례유형 1



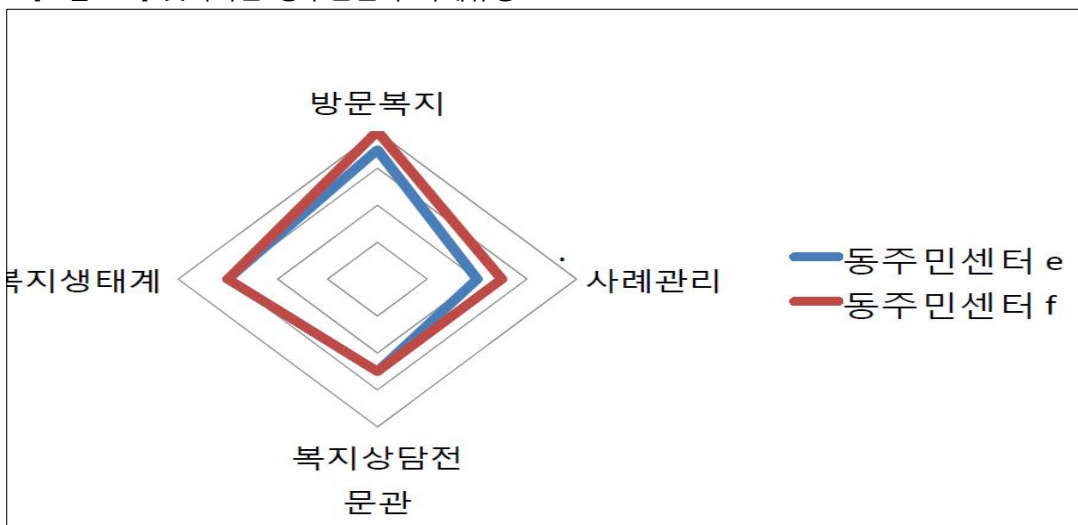
- 유형2는 방문복지가 활발하고 다른 동주민센터들에 비해 통합사례관리가 실행됨.
  - 해당 동주민센터 c는 고령 저소득층 및 복지대상자 수가 많고, 동주민센터 d의 복지대상자 수 평균 수준임.
  - 동주민센터 c는 복지대상자가 수가 많지만, 찾동 1차년도 시행 이전부터 시범사업으로 복지플래너 수행 경험이 있고 사회복지업무 인력이 많은 반면, 동주민센터 d는 사회복지 업무 인력이 적음. d동주민센터는 자치구의 월단위 실적평가에 따른 방문 달성률에 심리적 부담을 느낌.
  - 동주민센터 내 2개의 복지팀은 방문·사례관리팀과 내방·복지일반팀으로 나누어 운영됨.
  - 동주민센터 c와 d 모두 내부사례회의에서 걸러진 내용들을 바탕으로 민간과 함께 통합사례회의를 개최하고 있으며, 사례관리 종료 사례 중 우수 사례들을 보유함. 특히 d주민센터는 민간 자원과 물리적 접근성이 용이하여 과거부터 민간과의 협업 경험이 있음.
  - 방문·사례관리 팀장의 경험과 관심도가 높아 팀간 또는 팀 내 의사소통이 원활하고 업무우선순위가 정리되어 있으며, 관련 인력 전원이 사회복지직으로, 업무에 대한 이해도가 높음.

[그림 8-3] 찾아가는 동주민센터 사례유형 2



- 유형3은 타 동주민센터에 비해 복지생태계 업무가 이루어지고 있음.
  - 동주민센터 e와 f는 자치구와의 소통 및 지원이 약하고, 팀(업무 담당자) 간 소통이 원활하지 않음. 팀장의 관심도 및 업무 이해도가 낮아, 수퍼비전 기회가 없음.
  - 환경적으로 동주민센터 e는 인구 수 대비 복지대상자 수가 적으며, 동주민센터 f는 부유층 거주자가 많아, 지역 내 가용 가능한 민간 자원이 있어 상대적으로 복지생태계 업무에 유리함.

[그림 8-4] 찾아가는 동주민센터 사례유형 3



## 5. 결론 및 정책 제언

■ **찾동의 대표적인 성과는 동단위 인력충원이며, 노동집약적 동단위 업무 부담이 감소하면서 적극적·보편적 복지 업무 수행 여력이 증가함.**

- 2015년 7월 기준, 찾동 1차년도 시행 80개 동주민센터는 평균 1.9개의 복지팀에 총 10명의 인력이 배치되어 있으며, 평균 1.0개의 비복지팀에 총 11.1명이 배치됨.
  - 찾동 시행 이전(2015년 1월 기준)에 비해 복지팀 수와 인력은 약 2배 증가하였으며, 찾동 2차년도 시행 이후(2016년 7월 기준) 복지팀 인력과 비복지팀 인력은 1차년도에 비해 소폭 증가
- 2015년 7월 찾동 1차년도 사업 실행 후, 80개동의 사회복지 인력 1인당 대상인구, 65세 이상 인구, 만0세 인구는 시행 전(2015년 1월)에 비해 절반가량 감소하였으며, 2차년도 사업 실행 후에도 소폭 감소
  - 찾동 1차년도 사업 실행 이후, 80개동의 사회복지 인력 1명 당 대상 인구는 평균 2435.7명, 65세 이상 인구는 308.7명, 만0세 인구는 17.0명임.
  - 이는 찾동 시행 전(2015. 1.) 80개 시행동의 사회복지업무 인력 1인당 대상인구 수 (4352.1명), 65세 이상 인구 수(529.9명), 만0세 인구(33.4명)의 절반 수준임.
  - 2차년도 사업실행 후(2016. 7.) 사회복지 담당자 1인당 대상인구 수 (2264.2명), 65세 이상 인구 수(298.6명), 만0세(15.1명) 인구 수 모두 1차년도 사업실행 시점보다 소폭 감소함.
- 찾동 1차년도 사업 시행 후 동단위 사회복지담당인력 1인당 기초생활수급자를 제외한 복지대상자 수는 감소함.
  - 찾동 시행 이후 사회복지담당인력 1인당 기초생활수급자의 증가는 2015년 7월 맞춤형 급여체계 개편으로 인한 기초생활수급자 수 증가에 따름.
  - 해당 구 또는 동의 특성에 따라 사회복지업무인력 1인당 복지대상자 수의 편차 존재
- 2015년 7월 기준, 찾동 1차년도 전동 시행 4개구 61개동에 배치된 신규인력은 총 280명으로, 그 중 151명(53.9%)은 사회복지직 민경채 인력이며, 61명(21.8%)은 방문간호사 인력임.
  - 임기제 40명 중 24명은 사회복지 관련 경력자이며, 14명은 마을관련 경력자임.
  - 2015년 7월 기준, 찾아가는 동주민센터 1차년도 신규배치인력 중 채용 영역에 따라 연령 분포에 차이가 있음.
  - 사회복지직 공채 대부분인 24명(85.8%)은 20대와 30대이며, 사회복지직 민경채의 절반 이상인 96명(63.6%)이 30대임. 반면, 방문간호사 신규배치 인력 61명 중 39명(63.9%)이 40대, 12명(19.7%)이 50대이며, 임기제 또한 40대가 절반이상(55%)를 차지함.

- 2015년 7월 기준, 찾동 1차년도 임기제 배치인력 40명 중 24명(60.0%)은 사회복지관련 업무를 수행한 경험이 있으며, 14명(35%)는 마을관련 경력임.

■ FGI 실시를 통해 동주민센터 현장 인력의 의견을 수렴한 결과 찾동 시행 이후 동주민센터의 문턱이 낮아지고, 신규접수량, 방문빈도, 대응 속도가 증가하였음.

- 그러나 여전히 시-자치구-동주민센터 차원의 업무수행 합의가 부족
  - 부서별, 직급별 역할에 관한 논의와 합의 부재로 일선 현장인력이 업무를 수행하는 데에 집중도가 떨어짐.
  - 공공과 민간의 협업이 필요함에는 대부분이 공감하지만, 찾동 시행 이전부터 민관 협업의 경험이 없는 대부분의 자치구 및 동주민센터는 찾아가는 동주민센터 사업 시행 이후에도 여전히 협업에 어려움이 있음.
  - 특히 정신보건 사례관리의 경우 지역정신보건센터, 희망복지지원단, 동주민센터 간 협업 시스템 구축이 시급함.
- 찾아가는 동주민센터 현장 인력의 역량에 따라 접수, 자원연계, 사례관리, 민간과의 소통에 편차가 있음.
  - 민간경력채용자의 경우 경력의 내용에 따라 업무수행 집중도에 차이가 있음.
  - 자치구 지침과 동주민센터 간 업무분장의 혼란으로, 팀 간 혹은 팀 내 사회적과 행정직 간 업무 분장에 한계가 있어 업무 효율성을 방해
  - 복지플래너, 행복e음, 자치구 단위 정보 수집 등 유사한 정보를 반복적으로 취합하고 정리하는 것은 업무 과중을 유발
  - 향후 공개채용 사회복지직과 민간경력채용 사회복지직 간 승진 경쟁 및 갈등이 우려되며, 민간경력채용자에 관한 자치구 단위 인건비 상승으로 서울시 차원의 중장기적 지원 체계의 마련이 필요
- 마을과 복지는 서로를 바라보는 관점이 달라 당장의 공존은 현실 가능성이 떨어짐.
  - 자치구 담당자 관점에서 찾아가는 동주민센터의 70%는 이미 복지이므로, 마을과의 공존 혹은 경계를 논하는 것은 무의미함.
  - 동 단위 사회복지 현장인력의 관점에서 마을사업은 주로 물리적 공간 개조로 시작함.
  - 동 단위 마을담당자의 관점에서 마을은 지역복지의 일부가 아니며, 오히려 마을이 복지의 상위개념이고, 민은 민간 지역복지관이 아닌 구추진지원단임.
  - 민간 관점에서 지역복지관이 마을사업을 이미 진행 중이므로, 마을활동가의 임기 종료 시 그 중심점은 지역복지관이 되어야 함.
- 기타 현장인력의 의견 중 공통적으로 현장에 적용 가능한 집합교육의 욕구가 컸으며, 방문 시 물리적 안전과 건강·보건을 위한 대책 마련이 필요함.
  - 방문복지 시 담당자의 물리적 안전은 지구대와의 긴급 연락망 구축이

시작이며, 건강 및 보건을 위한 안전은 예방접종과 정기 건강검진 등이 대안임.

■ 6개 동주민센터의 인력운용 사례를 비교분석한 결과, 찾아가는 동주민센터가 지향하는 적극적·보편적 복지 실현의 핵심은 결국 '사람'에 달려 있음.

- 통장과 팀장 등 리더의 경험과 고민, 구성원간 경력 균형 및 소통 기회에 따라 업무 집중도와 전문성 발휘에 차이가 있음.
  - 대부분의 동주민센터에서 선(先)순위 업무 방문복지로, 팀장의 경험, 담당자의 업무적응 정도, 신규사례 발굴 시 통장 등 민간의 협조에 따라 결과에 차이가 있음.
  - 사례관리는 대부분의 동주민센터에서 내부사례회의를 통해 팀원 또는 팀 간 사례를 공유하고 대상자를 선정하고 있으나, 외부 자원과의 협업 경험이 없을 경우 통합사례관리 운영에 한계가 있음.
  - 복지생태계는 동주민센터별 활용 가능한 민간 자원의 유무에 따라 업무 수행에 차이가 있으며, 대부분의 동주민센터에서 업무 후(後)순위에 해당됨.
- 인력 충원과 더불어 증가한 업무를 이해하고 수행하는 데 있어 복지수퍼비전은 업무 우선순위를 결정, 업무별 필요성과 의미에 대한 공감대를 형성하는 데에 핵심적임.
  - 동 전반의 상황을 고려한 업무 수행 방향 설정의 핵심은 동장의 관심도와 팀장의 실무 경험 및 가치관, 선임직급과 후임직급 간 업무 균형, 공채와 민간경력채용 담당자 간 소통임.
- 현장 인력의 업무 집중도와 효율성을 높이기 위해 시와 자치구 차원에서 수행이 모호한 업무 또는 의미가 모호한 업무를 정리할 필요가 있음.
  - 출산가정복지플래너는 보건소가 이미 그 역할을 수행 중이므로 동주민센터 복지플래너가 개입할 유효 사례가 없으며, 우리동네주무관 또한 실적 취합을 위해 형식적으로 일지만 작성함.
  - 사례관리와 복지생태계는 의미가 모호하여 각 동주민센터별 업무수행 방식에 차이가 있어 담당자의 역량에 따라 결과에 차이가 있음.

■ 동주민센터 별 주민의 특성과 활용 가능한 자원의 여건이 다르므로, 장기적으로 자치구 단위로 인력운용 모형의 자율화 여지를 열어두고, 나아가 동주민센터 단위 모형의 유연화 가능성 또한 염두에 두어야 함.

- 인력규모 혹은 조직체계 등 모형의 정형화에서 탈피하여 개별화로 가는 방향을 고려하되, 인적 요인에 따른 편차를 줄이기 위한 방안을 고심할 필요가 있음.
  - 일부 모범사례로 꼽히는 찾동 운영 사례는 역량이 평균 이상으로 뛰어난 인력들이 모여 있는 경우가 많아, 향후 찾동이 서울시 전동으로 확산될 경우

자치구 및 동주민센터별 운영 편차의 우려가 있음.

- 중장기적으로 적용 가능한 찾동 인력운용 활성화 방안은 동 단위 특성과 인적 요인에 따른 편차를 고려하고, 배치인력 개개인의 역량에 상관없이 적절한 서비스/급여를 필요한 사람들에게 정확히 전달할 수 있는 최소한의 환경 구축에서 시작되어야 함.



## 참 고 문 헌

- 이현주, 유진영(2015) 공공 사회복지 전달체계의 변화와 정책적 함의,  
한국보건사회연구원
- 서울특별시(2016) 찾아가는 동주민센터 업무매뉴얼, 서울특별시
- 서울특별시 찾아가는 동주민센터 추진단·추진지원단(2016. 4.) 찾아가는 동주민센터  
1단계 사업 2차 모니터링 결과보고서, 서울특별시