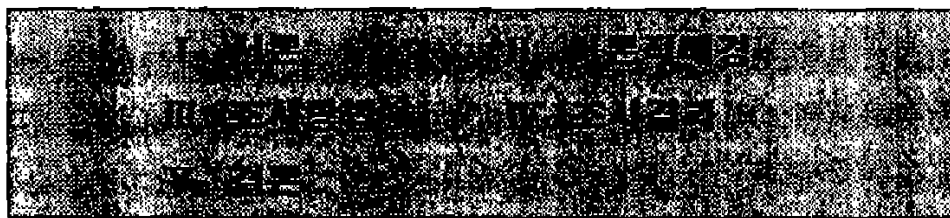


# 도시·농촌간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 비교연구\*

남 세 진, 조 흥 식\*\*



## I. 서 론

우리나라에서는 1987년부터 공적부조사업의 효과적이고 효율적인 수립을 위하여 대도시 저소득층 밀집지역에 사회복지사 자격증을 소지한 사회복지전문요원을 두기 시작하였으며, 1993년부터는 1992년에 개정된 사회복지사업법에 따라 사회복지전담요원이라는 제도하에서 전국에 걸쳐 생활보호대상자들에 대한 욕구충족과 자활을 위한 공적부조업무를 담당하게 하였다.

사회복지전문요원은 1994년 5월 현재 전국 저소득층 밀집지역 읍,면,동 사무소에서 약 3,000명이 활동하고 있으며 앞으로도 적절한 수의 사회복지전문요원을 저소득층 밀집지역에 확대배치할 계획으로 있다.

사회복지전문요원의 주요 담당업무는 보건사회부 훈령 제 622조(1991.7)에 나와 있듯이, 생활보호법에 의하여 생활보호대상자의 건강하고 문화적인 최저생활유지와 이들의 자활을 위한 제반업무를 수행하도록 되어 있다.

\* 이 논문은 1993년도 한국학술진흥재단의 공모과제 연구비에 의하여 연구되었음

\*\* 서울대학교 사회복지학과 교수

생활보호법상에 규정되어 있는 생활보호의 종류는 생계보호, 의료보호, 자활보호, 교육보호, 해산보호, 장제보호 등이 있으며, 이와 같은 생활보호사업을 실시하는데에 사회복지전문요원은 1)생활보호대상자 조사 2)자산조사 및 소득조사 3)보호의 신청 및 접수 4)보호의 결정 5)보호의 비용과 물품의 지급 6)직업훈련, 취업알선, 취업구호 등 자립지원을 위한 업무 7)생활보호 대상자에 대한 사후관리 8)기타 생활보호사업과 관련된 업무 등을 수행해야 한다.

그러나 이와같은 업무규정이 시행되어 온 지난 6년간의 경험은 몇가지 구조적인 문제점을 드러 내어 왔는데 본 연구의 출발점도 이러한 문제의식을 기반으로 한다. 지금까지의 연구결과에 따르면 사회복지전문요원들의 공통적인 문제는 과다한 업무량, 조직상의 문제, 처우문제, 근무환경의 열악성 등을 들고 있는데, 이들의 대상은 모두 대도시 저소득층 밀집지역에 근무하는 사회복지전문요원의 경우에 한정되어 있다. 하지만 점차 읍, 면 지역의 농어촌 저소득층 밀집지역에 사회복지전문요원이 확대배치되어 오고 있는 실정에 비추어 보아 농촌지역에 대한 관심을 갖지 않을 수 없다. 본 연구에서는 사회복지전문요원들이 겪고 있는 이러한 문제점들이 도시와 농촌지역 근무지에 따라 얼마나 차이가 있으며, 얼마나 심각하게 인식하고 있는지 그리고 문제점의 해결을 위해서는 어떠한 개선책들이 강구되어야 하는지 등에 관하여 알아보고자 한다.

따라서 본 연구는 생활보호대상자에 대한 공적부조사업의 효과적인 업무수행을 위해서는 사회복지전문요원의 직무수행이 제대로 이루어져 직무만족의 정도가 높아야 한다는 기본전제하에서 사회복지전문요원의 직무수행과 이들의 직무만족을 연구주제로 하여 도시지역 사회복지전문요원과 농촌지역 사회복지전문요원을 비교하여 연구하고자 한다.

여기서 직무수행은 개인적, 집합적으로 기관의 고용인에 의해 이루어지는 업무활동을 말하며, 직무만족은 사회복지전문요원이 직무로부터 얻는 만족의 정도를 말하는데, 효과적인 직무수행의 선결조건이 되는 중요한 변수가 된다. 그리고 이러한 직무수행과 직무만족은 도시, 농촌 지역간 차이

가 날 것으로 보인다.

그러므로 본 연구는 도시지역과 농촌지역의 사회복지전문요원의 직무수행 실태를 비교하여 파악하고 문제점을 검토하며, 또한 직무만족의 정도를 파악하여, 사회복지 전달체계의 최일선 전달자로서 전국 사회복지전문요원들의 전문성과 자율성에 의한 업무수행상의 효과성을 고취시킬 수 있는 방안을 마련하는데 주목적을 둔다.

이러한 목적을 달성하기 위한 본 연구의 내용은 다음과 같이 구체화할 수 있다.

첫째, 도시지역과 농촌지역의 사회복지전문요원들은 어떠한 사람으로 구성되어 있으며, 인구학적 특성과 교육적 배경은 어떠한지 파악하여 이들의 전문성의 정도를 검토한다.

둘째, 보사부의 업무지침을 기준으로 하여 도시지역과 농촌지역을 구분하여 사회복지전문요원의 직무수행 실태와 문제점을 파악한다. 특히 공적부조사업의 효과성과 전문적 대인서비스에 대한 사회복지전문요원의 직무수행 정도가 도시와 농촌지역에 따라 어떻게 차이가 나는가에 대하여 고찰한다.

셋째, 도시지역과 농촌지역의 사회복지전문요원의 직무만족도를 비교해 본다.

넷째, 도시지역과 농촌지역의 사회복지전문요원에 대한 효과적인 직무수행과 직무만족을 위한 바람직한 발전방향을 모색한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 사회복지전문요원의 배치 기준과 직무수행

사회복지전문요원은 사회복지사 자격증 소지자로서 각 시·도에서 실시하는 채용시험을 거쳐 채용된 후 국립사회복지연수원에서의 일정기간동안 연수를 마치고 생활보호대상자들이 밀집되어 있는 지역에 우선적으로 배치된다. 그 배치기준을 보면, 도시지역이 농촌지역보다 인구가동이 빈번하고 익명성이 강해 업무수행에 어려움이 있음을 감안하여 읍·면 지역보다는 도

시지역에 집중하여 다음과 같이 배치하도록 하고 있다.

도시지역은 저소득층 70가구 이상동에 1명, 200가구 이상동에 2명, 400가구 이상동에 3명 배치하며, 영구임대아파트 지역은 1인당 300가구를 담당하도록 하고 추가 배치할 수 있도록 하고 있다. 농촌지역은 저소득층 250가구 이상 읍·면에 1명, 500가구 이상 읍·면에 2명을 배치하도록 하고 있다.

그러나 1994년 5월 현재, 전국에 사회복지전문요원이 약 3,000명 정도 배치되어 있으나 위의 배치 기준에 따르면 아직 완전히 배치되어 있지 않은 상태이다.

보건사회부의 사회복지전문요원의 직무 및 관리운영에 관한 규정에 의하면 사회복지전문요원은 생활보호사업에 관련된 제반 업무를 수행하도록 규정되어 있고, 기타 업무를 겸임할 수 없도록 되어 있으나, 현실적으로는 사회복지 서비스업무, 가정복지업무, 지역복지업무, 위생업무 등을 겸임하는 경우가 많다.

## 2. 직무만족

직무만족은 학자들간에 다양하게 정의되고 있으나 대체로 '조직구성원이 자신의 작업에 대해 긍정적인 감정적 지향을 갖고 있는 정도'<sup>1)</sup>를 말하는데, 조직구성원들이 직무를 수행해 가는 과정에서 자신의 동기와 욕구가 충족됨으로써 갖게 되는 직무에 대한 애착, 열의 등의 긍정적 감정상태라 할 수 있다. 인간봉사조직으로의 특성을 가진 사회복지조직에서 조직의 목표달성(서비스의 전달)과 관련된 조직구성원들의 직무만족에 관한 외국의 연구경향을 보면 Meinert(1975), Haynes(1979), Schoderbet 등(1979), Jayaratne & Chess(1983), Barber(1986) 등의 연구가 대표적이다. 이들 연구성과는 연구대상에 따라 중요도가 상이하지만 사회사업가들의 개인적 특성, 직무자체의 특성, 외부조건 요인들이 직무만족을 가져온다고 보고 있으며, 크게 직무내적 만족요인과 직무외적 만족요인 등으로 구분하여 설명

1) 유흥준, 조직사회학, 경문사, 1993, P.70.

하고 있다.

Meinert<sup>2)</sup>는 사회사업가의 전문적 만족도의 변수로 사회의 전문직 인정, 여타 전문직의 인정, 급전보상, 전문직으로의 목적과 기능, 조직(기관)의 목적과 기능, 전문적 직무수행, 직업경력으로의 선택 등을 들었으며, Haynes<sup>3)</sup>는 직무만족의 독립변수로 크게 조직구조, 조직풍토, 개인과정 등을 지적하였다.

Schoderbet 등<sup>4)</sup>은 Maslow의 욕구 5단계이론을 기반으로 민간기관에 근무하는 행정가와 전문사회사업가 255명을 대상으로 직무만족도를 조사하였다. 분석결과를 보면 양자 공히 자기실현 욕구충족이 가장 미약하며, 특히 행정가의 경우는 지위 욕구충족이 더 미약한 것으로 나타났다.

Jayaratne 와 Chess<sup>5)</sup>는 미국의 사회사업가협회에 등록되어 있는 회원 중 873명을 대상으로 한 조사를 통해 직무만족 결정요인을 연구하였는데, 직무만족을 가져오는 직무특성으로 도전, 안정감, 재정적 보상, 승진, 역할명료성, 직무부담 등 7가지를 들었다. 이상의 7가지 변수 중 직무가 주는 도전적 특성이 유일하게 직무만족을 설명하는 유의미한 변수로 분석되었다.

Barber<sup>6)</sup>는 미국의 주정부 사회복지조직에 근무하는 사회사업가 3,935명을 대상으로 사회사업가의 직무만족을 조사하였는데, 설명변수로 Herzberg의 직무내적 요인과 직무외적 요인을 기반으로 다음과 같은 12가지 변수를 제시하였다. 즉 직무자체, 성취감, 도전욕구, 책임감, 인정, 승진, 임금수준,

---

2) Meinert, R. G., "Professional Satisfaction of Social Workers," Social Work, Jan. 1975, pp. 64-65

3) Haynes, K. S., "Job Satisfaction of Mid-Management Social Workers," Administration in Social Work Vol. 3(2), The Haworth Press, Inc., 1979, pp.207-217.

4) Schoderbet, P.P., Schoderbet, G.C. & Plambeck, D.L., "A Comparative Analysis of Job Satisfaction," op. cit., 1979, pp.193-206

5) Jayartne, S. & Chess, W.A., "Job Satisfaction and Turnover among Social Work Administration : A National Survey," op.cit., Vol.7(2), pp.11-22.

6) Barber, G., "Correlates of Job Satisfaction among Human service Workers," op.cit., Vol10(1), pp.25-37.

직무안정도, 작업조건, 상급자관계, 동료관계, 조직 등이다. 분석결과를 보면 성취욕구와 직무만족 간에는 정적 상관관계가 있으며, 직무자체 변수와 직무만족 간에는 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

비록 이들 외국의 연구는 우리나라의 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 연구와는 직접적인 관련은 없지만 사회복지전문요원의 경우 인간봉사조직에 속해 있기 때문에 본 연구의 변수설정에 참조사항이 될 수 있다.

### 3. 사회복지전문요원에 대한 기존 연구의 검토

사회복지전문요원의 경우 제도가 시행된지 얼마되지 않기 때문이기도 하지만 이에 대한 연구도 실태조사 내지 비전문요원과의 직무수행의 차별성이 존재하는 것을 검증하는 차원에 머무르고 있다.

김현숙(1990)<sup>7)</sup>은 사회복지전문요원이 안고 있는 문제로서 과중한 업무 부담, 부적절한 근무환경, 직장상사의 낮은 이해도, 전문지식과 기술 부족, 동료직원들의 비협조, 대인서비스 미흡 등을 들었다.

이용교(1990)<sup>8)</sup>도 이와 비슷하게 사회복지전문요원의 문제로서 과외업무 과중, 전문적 서비스 미흡, 대상자조사 책정의 비전문성, 낮은 보호수준 등을 지적하였다.

주정미(1991)<sup>9)</sup>의 연구에서는 사회복지 실무자들의 전문적 교육수준이 여러 변수 가운데 사회복지전문요원의 직무수행활동에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그리고 사회복지전문요원의 직무만족요인을 다룬 윤혜미·김근식(1991)<sup>10)</sup>

7) 김현숙, "사회복지전문요원의 직무수행에 관한 실태조사 연구," 사회복지논문집, Vol.13, 국립사회복지연수원, 1990.

8) 이용교, "일선행정기관 사회복지 담당자의 직무에 관한 연구," 한국사회복지학, 통권 16호, 한국사회복지학회, 1990.

9) 주정미, "일선공적부조 담당자의 직무수행에 관한 연구," 서울대 석사학위논문, 1991.

10) 윤혜미, 김근식, 사회복지전문요원제의 발전방향에 관한 연구 : 문제점과 개

의 연구는 물리적 환경, 도전, 보수 등 조직적 요인이 직무만족에 가장 큰 영향력을 가진다고 평가하였다.

이상의 여러 연구에서 공통적으로 지적되는 사회복지전문요원의 직무수행상 문제점은 과중한 업무 부담, 전문적 서비스 제공 미흡, 부적절한 조직 환경과 이로 인한 직장 동료나 상관의 낮은 인식도 등이다. 그러나 이들 연구는 전부 서울시나 대도시 중심의 사회복지전문요원을 대상으로 하고 있어 농촌지역 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 대한 연구가 필요로 요구된다고 하겠다.

### Ⅲ. 조사방법

#### 1. 조사도구의 설정

설문의 내용은 첫째, 조사대상자의 개인 배경 사항으로 연령, 성별, 학력, 전공, 자격증 등급, 전직, 근무경력, 취업 동기 등을 중심으로 구성하였고, 둘째, 직무수행 실태 내용으로 전문요원 업무 비중 실태, 1인당 담당가구 실태, 생활보호업무 수행실태, 사회복지서비스업무 수행실태 등으로 구성하였으며, 셋째, 직무만족 실태 내용으로 직무만족에 영향을 주는 요인을 파악하기 위해 직무내적 만족요인과 직무외적 만족요인 등 둘로 나누어 구성하였다.

먼저 직무내적 만족변수는 아래의 여섯가지 하위변수로 구성하였으며, Herzberg<sup>11)</sup>, Barber<sup>12)</sup>, 이인재<sup>13)</sup> 연구의 척도를 참고하여 12문항으로 구성된 척도를 사용하여 측정했다. 각 하위변수들의 점수는 각각의 문항에 대한 응답자들의 반응점수를 평균해서 계산하였다. 각 문항들은 리커트 5점

---

선방안, 한국보건사회연구원, 1991.

11) Herzberg, F., Work and The Nature of Man, Cleveland, World Publishing Co., 1966.

12) Barber, G., op. cit.

13) 이인재, 사회복지실무자의 직무성과 결정요인, 서울대 박사학위논문, 1993.

---

척도로 구성되어 있고 그것은 만족의 정도가 가장 낮다고 여겨지는 1점부터 만족의 정도가 가장 높다고 여겨지는 5점으로 구성되어 있다.

(1) 직무자체(workitself): 직무자체요인은 일 그 자체로서 새로운 배움의 기회, 다양성, 복잡성, 직무나 작업 내용의 난이도 등 일로부터 개인이 얻을 수 있는 흥미의 정도를 말한다.

(2) 성취감(achievement): 성취감이란 직무자들이 직무를 수행하면서 문제를 해결하고 자신의 노력결과를 확인함으로써 느끼는 만족감을 말한다. 주로 어떤 목표의 달성이나 일의 성공에 관한 요소는 성취요인으로 분류된다.

(3) 도전욕구(challenge): 도전욕구란 실무자들이 직무수행 시 이미 습득한 지식을 어느 정도 사용하고 있는가, 그리고 현재 담당하고 있는 직무는 담당자에게 어느 정도의 자극을 주고 있는가 등의 여부를 말한다.

(4) 책임감(responsibility): 책임감이란 실무자들의 직무와 관련된 책임과 권한을 말하며, 책임과 권한의 조화가 잘 이루어지는 경우를 말한다. 책임감은 실무자가 자기의 직무에서 갖게 되는 의무와 그것을 수행하는데 필요한 통제가능한 권한을 말하는데, 이때 부여된 권한은 부여된 직무와 일치하여야 한다.

(5) 인정(recognition): 인정이란 실무자가 대인관계상 남으로부터 인정을 받는다는 일반적인 개념과는 달리 잘 수행된 직무 혹은 개인적 완성에 대하여 인정을 받는다는 것을 의미한다. 인정은 상급자, 동료, 클라이언트 등 거의 모든 사람으로부터 받을 수 있다.

(6) 승진(promotion): 승진이란 실무자 지위의 상향적 변화를 의미한다. 조직내에서 자신의 지위나 직위의 변화에 관한 것이 여기에 속한다. 승진기회의 다소, 승진의 공정성, 승진하고자 하는 욕구 등을 포함하며, 승진, 강등, 기대했던 승진의 좌절, 나아가서 타직장과의 승진정도를 비교하여 평가하는 것도 이에 속한다.

또한 직무외적 만족변수 역시 아래와 같이 여섯가지 하위변수로 구성하였으며, Herzberg, Barber, 이인재 연구의 척도를 참고하여 21문항으로 구



성된 척도를 사용하여 측정했다. 각 하위변수들의 점수와 척도는 직무외적 만족변수의 것과 동일하다.

(1) 임금수준(pay level): 임금수준이란 금전적 보상을 포함하는 모든 댓가, 그리고 기타 급여수준 등 보수에 관한 모든 것이 이에 속한다.

(2) 직무안정도(job security): 직무안정도란 실무자들이 자신이 속한 조직자체의 사회적, 재정적 안정감 또는 불안정감, 실무자들의 종신고용의 여부 등을 의미한다. 임기보장의 여부, 사회의 안정성 여부, 직장의 장래성 등의 예를 들 수 있다.

(3) 작업조건(working condition): 작업조건이란 직무의 물리적 환경에 대한 사항으로서 작업량, 시설, 광도, 온도, 도구, 작업장, 넓이, 환기 등과 휴식시간, 작업시간 등 시간과 관련된 사항들이 여기에 속한다. 직장의 후생복지시설도 여기에 속한다.

(4) 상급자관계(supervision relation): 상급자관계란 실무자들이 직장내 상급자와 관계를 맺는 것을 말한다. 상급자관계란 비공식적 차원에서의 인간관계 뿐만 아니라 공식적 차원에서의 직무상 발생하는 사회기술적 관계를 포함한다.

(5) 동료관계(co-worker relation): 동료관계란 실무자들의 직장내 동료간의 상호관계를 의미한다. 동료와의 관계가 원만한가 그렇지 못하느냐가 직무만족의 원인이 되는 경우가 여기에 해당한다. 동료와의 공식적인 차원에서 직무상의 관계 뿐만 아니라 비공식적인 차원에서의 인간관계 등 양 측면을 다 포함한다.

(6) 조직(organization): 조직이란 실무자들이 개인역할과 관련해서 조직의 특성에서 느끼는 감정을 말하며, 조직의 전반적인 면과 관련된 실무자의 경험과 실무자들의 조직관리의 적정성 여부에 대한 감정을 반영하는 반응 정도를 포함한다.

## 2. 자료수집방법

본연구의 조사대상은 1993년 12월 현재 서울시를 비롯한 전국 5개 직할

시 동사무소 및 각 도의 면사무소에서 6개월 이상 근무하고 있는 사회복지 전문요원들(총 2,000명)가운데 비례층화표집방식으로 추출된 6대 도시 250명과 9개도 면사무소에 근무하고 있는 250명 등 총 500명이었다. 자기기업식 우편설문조사를 1994년 1월 10일에 시행하였고, 2월 1일을 기점으로 하여 그때까지 회수되지 않은 케이스에 관해서는 1994년 2월 5일부터 2월 25일 까지 후속절차를 시행하였다. 그 결과 54.4%(총 500개 중 272개; 6대 도시 135개, 9개 도의 농촌 137개)의 상당히 우수한 회수율을 보였다. 이 중에서 내용이 부실한 20개를 제외한 252개(도시 126개, 농촌 126개)를 최종 분석에 사용하였다.

## IV. 조사결과

### 1. 조사대상자의 개인 배경

조사대상 응답자 총 252명의 개인적 배경을 보면 <표 1>에 있듯이, 우선 연령분포를 보면 도시지역에서는 최대 38세, 최소 22세로 평균 연령이 29.30세이며, 농촌지역에서는 최대 45세, 최소 23세로 평균 29.35세로서 도시지역 근무자가 농촌지역 근무자보다 평균적으로 연령이 조금 낮다. 성별은 도시지역에서는 남성(45.2%)보다 여성(54.8%)이 많으며, 남성(55.6%)이 더 많은 농촌지역과 차이가 있다.

학력은 대졸 이상이 도시지역 94.4%, 농촌지역 81.8%로 상당히 높다. 이들의 전공별 분포를 보면 도시 94.75, 농촌 74.1%의 응답자가 대학에서 사회복지(사업)학을 전공한 것으로 나타났다. 이에 따라 사회복지사 자격증의 급수별 분포 또한 1급 사회복지사 자격증 소지자가 도시 86.5%, 농촌 61.9%에 이르고 있다.

사회복지 전문요원이 되기 이전의 직업을 보면 도시 36.5% 농촌 33.3%가 사회복지기관(시설)에 종사하고 있었던 것으로 나타나 사회복지에 관한 전반적인 이해가 높은 것으로 보이며, 대학을 졸업하고 바로 사회복지 전

문요원이 된 경우도 도시 35.7%, 농촌 29.4%로서 앞으로 대학과정에 사회복지 전문요원에 대한 교육이 철저히 이루어져야 함을 보여주고 있다.

사회복지 전문요원으로서의 근무경력을 보면 도시지역은 평균 3년 6개월, 농촌지역은 평균 1년 9개월로 도시지역이 긴데, 그 이유는 대도시 저소득층 밀집지역에서 부터 시작하여 점차 농촌지역으로 확대해 왔기 때문일 것으로 보인다.

<표 1> 조사대상자의 개인적 배경

구분	사례수 (%)		
	도시(100.0)	농촌(100.0)	계
연령	평균	29.30세	29.35세
	표준편차	0.28	0.32
	최대	38	45
	최소	22	23
성별	남자	57(45.2)	70(55.6)
	여자	69(54.8)	56(44.4)
학력	고졸	3(2.4)	4(3.2)
	전문대졸	4(3.2)	19(15.1)
	대졸	108(94.7)	100(79.4)
	대학원졸	11(8.7)	3(2.4)
전공	사회복지학	108(94.7)	86(74.1)
	사회과학	3(2.6)	10(8.6)
	인문 및 자연과학	3(2.6)	20(17.2)
전직	사회복지기관, 시설근무	46(36.5)	42(33.3)
	일반행정직 공무원	5(4.0)	5(4.0)
	학생	45(35.7)	37(29.4)
	회사/산업체 근무	14(11.1)	26(20.6)
	기타	16(12.7)	16(12.7)
사회복지사 자격증소지	1급	109(86.5)	78(61.9)
	2급	12(9.5)	25(19.8)
	3급	5(4.0)	23(18.3)
근무경력	평균	3년 6개월	1년 9개월
	표준편차	0.35	0.21
	최대	5년 10개월	2년 8개월
	최소	4개월	3개월

한편, 이들의 사회복지전문요원이 된 동기(<표 2>참조)를 보면, 도시 45.6%, 농촌 32.0%가 전공을 살리기 위하여 사회복지전문요원이 되었다고

응답하였으며, 도시 28.8%, 농촌 31.1%는 공무원이라는 안정된 직장과 보수 때문이라고 응답한 바 전문성 발휘와 함께 사회복지분야에서 선호도가 높은 직업임을 알 수 있다.

<표 2> 조사대상자의 직업선택 동기

	사례수 (%)		
	도시(100.0)	농촌(100.0)	계
안정된 직장과 보수	36(28.8)	38(31.1)	74(30.0)
전공을 살리고 싶어	57(45.6)	39(32.0)	96(38.9)
사명감 때문에	11(8.8)	19(15.6)	30(12.1)
전망이 좋을것 같아서	11(8.8)	15(12.3)	26(10.5)
특별한 동기없음	9(7.2)	7(5.7)	16(6.5)
기타	1(0.8)	4(3.3)	5(2.0)

이상의 여러가지 조사 대상자 개인적 배경과 도시 농촌간의 관계를 볼 때 통계적으로 유의미한 차이를 보인 개인적 배경 변수로는 학력(df=3,  $\chi^2=15.94$ ,  $p=0.01$ ), 전공(df=2,  $\chi^2=20.53$ ,  $p=0.00$ ), 사회복지사 자격증(df=2,  $\chi^2=22.36$ ,  $p=0.00$ ), 근무경력(df=243,  $t=5.54$ ,  $p=0.01$ )으로서 개인의 전문성에서 도시 농촌간 차이가 있음을 알 수 있다. 그러나 연령, 성별, 전직 등은 도시와 농촌간에 별다른 차이를 보이지 않았다.

## 2. 직무수행 실태

### 1)업무 비중 실태

「사회복지전문요원의 직무 및 관리운영에 관한 규정」(1991. 7. 2. 보사훈령 제 622호) 제 3조에 의하면 사회복지전문요원은 1)생활보호대상자의 조사 및 보호의 결정에 수반되는 제반 사항, 2)보호급품의 지급 등 생활보호대상자의 생계보호를 위한 업무, 3)직업훈련, 생업자금융자, 취업알성 등 생활보호 대상자의 자립지원을 위한 업무, 4)생활보호대상자에 대한 개별상담

및 사후관리, 5)기타 생활보호대상자를 위한 후원금품의 모집 및 후원자의 알선 등의 업무를 수행하여야 하며 그 이외의 업무를 전담하거나 겸직하여서는 아니된다고 규정되어 있다. 그러나 조사결과를 보면 사회복지 전문요원은 고유업무인 생활보호업무(사회복지서비스업무 포함) 이외에 이웃돕기, 지역의료보험업무 등의 지역복지업무, 일반행정업무, 보건위생업무 등을 겸임하고 있어 전체 업무중 생활보호업무는 도시 48.3%, 농촌 55.3%, 사회복지서비스업무는 도시 22.5%, 농촌 18.3% 밖에 되지 않고 있다.(〈표 3〉 참조) 이들 전체 업무의 비중을 도시·농촌별로 구분하면, 일반행정업무는 도시·농촌간 업무비중에서 별 차이가 없다. 그러나 생활보호업무, 보건위생업무는 도시보다 농촌에서 업무비중이 높으며, 사회복지서비스업무, 지역복지업무는 농촌보다 도시에서 업무비중이 높음을 알 수 있다.

그리고 이들은 생활보호업무의 경우, 도시 95.5%, 농촌 97.8%, 사회복지서비스업무의 경우 도시 93.2%, 농촌 89.5%가 업무를 담당하기를 원하고 있으나, 일반행정업무와 보건위생업무에 관하여서는 도시 91.8%, 91.7%, 농촌 89.5%, 96.4%가 업무를 담당하지 않기를 원하고 있는 것으로 보아 앞으로 사회복지전문요원의 고유업무인 생활보호업무와 사회복지서비스업무를 강화해 나가야할 것으로 보인다. 한편, 생활보호업무의 경우 도시보다 농촌에서, 그리고 사회복지서비스업무의 경우 농촌보다 도시에서 상대적으로 높은 비중을 현재처럼 갖도록 해야 할 것으로 사료된다.

〈표 3〉 사회복지전문요원의 전체업무의 도시·농촌간 비중

	도시			농촌			t	p
	사례	평균(%)	표준편차	사례	평균(%)	표준편차		
생활보호업무	124	48.33	16.39	126	55.26	19.16	-3.07	0.002*
사회복지서비스업무	124	22.54	13.09	126	18.34	12.99	2.54	0.012**
지역복지업무	124	10.79	7.71	126	7.34	5.15	4.15	0.000*
보건위생업무	124	3.57	5.34	126	5.50	7.68	-2.31	0.020**
일반행정업무	124	14.75	14.65	126	13.53	12.65	0.70	0.482

\* p<0.01    \*\* p<0.05

## 2) 사회복지전문요원 1인당 담당 가구실태

사회복지전문요원들이 현재 담당하고 있는 1인당 생활보호가구수는 <표 4>에 있듯이 도시 127.3가구, 농촌 285.4가구로 농촌지역 사회복지전문요원들이 도시보다 2배이상 많은 가구를 담당하고 있다. 그리고 이들의 이상적인 담당가구수를 보면 도시의 경우 74.4가구, 농촌의 경우 110.0가구로서 현황과 현저한 차이가 있다. 1993년도 사회복지전문요원 배치 기준을 보면 도시지역은 저소득층 70가구 이상 등에 1명, 200가구 이상 등에 2명, 400가구 이상 등에 3명을 배치하도록 하고 있으며 영구임대아파트 지역은 1인당 300가구를 담당하도록 추가 배치하게 되어 있다. 그리고 읍·면 지역은 250가구 이상 지역에 1명, 500가구 이상지역에 2명을 배 하도록 되어 있는데, 앞으로 특히 농촌지역의 배치기준을 적어도 현재 250가구에서 150가구 정도로 대폭 낮추어야 할 것으로 보인다.

<표 4>

	도시			농촌			t	p
	사례	평균(%)	표준편차	사례	평균(%)	표준편차		
현재 담당가구수	121	127.3	125.8	124	285.4	161.5	-8.56	0.000*
이상적인 담당가구수	126	74.4	25.9	124	110.0	46.1	-7.51	0.000*

\* p<0.01

## 3) 생활보호업무 수행실태

생활보호대상자 선정업무를 주로 담당하고 있는 사람을 보면 도시의 경우 사회복지전문요원 95.2%, 담당공무원 4.8%로 나와 있으며, 농촌의 경우 사회복지전문요원 86.5%, 담당공무원 9.5%, 이장 4.0%로 아직 농촌에서는 13.5% 정도 비전문가가 선정업무를 맡고 있음을 알 수 있다.

그리고 생활보호대상자를 선정할 때 직접 자산조사를 실시하는 비율을 보면 도시 86.1%, 농촌 68.1%로 생활보호대상자 선정에 대한 전문성이 도시보다 농촌이 상대적으로 떨어지고 있음을 알 수 있다. 그러나 1990년 조

사결과<sup>14)</sup>인 도시지역 71.9%의 응답자가 전체 50%이하의 가구에 대해서만 직접 자산조사를 한다는 것과 1991년 조사결과<sup>15)</sup>인 도시지역 평균 65.3%에 비해서는 많이 개선된 것이지만 대상자에 대한 직접 자산조사를 통한 정확한 대상자 선정이야말로 생활보호사업의 가장 기본이 된다고 볼 때 특히 농촌지역에서의 자산조사 비율을 높여가야 할 것이다. 이러한 점은 전체 생활보호 신청건수 중에서 위장신청(자신의 소득이나 자산을 감추거나 허위로 신고하여 생활보호의 혜택을 받고자하는 행위)에 대응하는 효과적인 방법으로 '철저한 자산조사'를 도시에서는 85.8%, 농촌에서는 89.5%를 응답한 것으로 보아서도 알 수 있다. 또한 생활보호대상자 선정이 지침상의 소득기준을 어느정도 적용하고 있는가에 대한 응답을 보면 도시 89.0%, 농촌 80.8%가 적용하려고 노력하고 있음을 알 수 있다.

그리고 생활보호대상자의 수혜자격 유무를 결정할 때 어느정도의 영향력을 행사하고 있는가에 대한 응답을 보면(<표 5> 참조) 결정적인 영향력 행사를 포함한 중요한 영향력을 행사하고 있다고 응답한 비율이 도시 93.7%, 농촌 85.7)로 도시가 농촌보다 상대적으로 영향력 행사를 더 많이 하고 있음을 알 수 있다.

<표 5> 생활보호대상자 선정의 영향력 행사정도

	도시( )%	농촌( )%
결정적인 영향력 행사	55(43.7)	39(31.0)
중요한 영향력 행사	63(50.0)	69(54.7)
보통	7(5.6)	15(11.9)
별로 행사하지 않음	1(0.8)	3(2.4)
	df=3	$\chi^2=5.71$ p<0.05

한편 사회복지전문요원들은 현재의 생활보호사업이 대상자의 자활에 도움이 되는지 그 효과성에 대하여 <표 9>에 있듯이, 도시 27.0%, 농촌

14) 정복란 외, 생활보호제도 개선방안, 한국보건사회연구원, 1990, p.142

15) 윤혜미, 김근식, 전계서, p.54.

36.9%가 회의적인 반응을 보이고 있다. 그러나 1991년 조사결과<sup>16)</sup>인 도시 57.1%의 회의적인 반응과 비교해 볼 때 점차 생활보호사업의 효과성이 향상되고 있음을 알 수 있다.

#### 4) 사회복지서비스업무 수행실태

사회복지 전문요원은 생활보호업무 외에도 빈곤계층의 자립을 위해서 전문적인 사회복지서비스업무를 수행해야 하는데, 이들이 현재 생활보호대상자들에게 사회복지서비스를 제공하는 정도 및 제공하는 서비스의 질적 수준을 보면 <표 6>에 있듯이 생활보호대상자에 대한 사회복지서비스의 제공 정도는 그리 높지 않아 도시 43.2%, 농촌 34.7%만이 비교적 원활하게 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 서비스의 질적 수준을 보면 높은 편 이상이 도시 27.4%, 농촌 21.0%으로 응답해 수준이 그리 높지 않음을 알 수 있다. 그리고 도시와 농촌을 비교해 볼 때 그나마 농촌의 경우는 도시에 비해 서비스 제공 정도 뿐만 아니라 질적 수준도 낮음을 알 수 있다.

<표 6> 사회복지서비스 제공 정도 및 제공하는 서비스의 질적 수준

	도시	농촌	계
	빈도(명) (%)	빈도(명) (%)	
<b>&lt;서비스 제공정도&gt;</b>			
자주한다	7(5.6)	1(0.8)	8(3.2)
비교적 자주한다	47(37.6)	42(33.9)	89(35.7)
가끔한다	48(38.4)	51(41.1)	99(39.8)
드물게한다	18(14.4)	20(16.1)	38(15.3)
거의 못한다	5(4.0)	10(8.1)	15(6.0)
<계>	125(100.0)	124(100.0)	249(100.0)
<b>&lt;서비스의 질적수준&gt;</b>			
매우높다	1(0.8)	1(0.8)	2(0.8)
높은편이다	33(26.6)	25(20.2)	18(23.4)
보통이다	64(51.6)	64(51.6)	128(51.6)
낮은편이다	24(19.4)	31(25.0)	55(22.2)
매우낮다	2(1.6)	3(2.4)	5(2.6)
<계>	124(100.0)	124(100.0)	248(100.0)

16) 상계서, p.66.



이렇게 서비스 제공의 정도 및 그 질적 수준이 낮은 이유로는 <표 7>에 있듯이 도시의 경우 '시간적 여유부족'이 38.7%, '자원부족'이 36.6%, '상사, 동료의 이해부족'이 11.8%, '서비스 관련지식 부족'이 10.5% 인데 비해, 농촌의 경우 '자원부족'이 38.0%, '시간적 여유부족'이 27.0%, '서비스 관련지식 부족'이 16.0%, '상사, 동료의 이해부족'이 13.0%로 나타나 앞으로 사회복지서비스를 잘 제공하기 위해서는 도시의 경우 업무량에 대한 배려가 시급한 데에 반해, 농촌의 경우 지역사회의 자원개발이 가장 시급한 과제임을 알 수 있다.

<표 7> 사회복지서비스를 잘 하지 못하는 이유

	도시	농촌	계
	빈도(명) (%)	빈도(명) (%)	
			156(32.8)
시간적 여유부족	92(38.7)	64(27.0)	177(37.3)
자원부족	87(36.6)	90(38.0)	177(37.3)
서비스관련지식 부족	25(10.5)	38(16.0)	63(13.3)
상사, 동료의 이해부족	28(11.8)	31(13.0)	59(12.4)
생활보호업무때문	2(0.8)	5(2.1)	7(1.5)
필요성을 느끼지 못하여	2(0.8)	4(1.7)	6(1.3)
기타	2(0.8)	5(2.1)	7(1.5)
계	238(100.0)	237(100.0)	475(100.0)

\* 복수선택 문항임

한편 생활보호대상자에게 필요한 다양한 사회복지서비스의 중요성에 대한 사회복지전문요원들의 의견을 보면 <표 8>과 같은데, 이러한 각각의 서비스 부문에 대한 중요도는 사회복지전문요원 개인이 갖고 있는 주관적인 태도에서 나온 것이기는 하지만 생활보호업무를 수행하면서 생활보호대상자들이 갖고 있는 욕구와 문제를 파악하고, 이를 해결하도록 돕는 과정에서 경험적으로 갖게 된 의견이라는 점에 주목해야 할 것이다. <표 8>에 나타난 바와 같이 사회복지전문요원들은 도시의 경우 철저한 사후관리-지역사회 자원의 활용-전문적 상담실시-교육 및 직업훈련 알선-의료서비스

의 제공의 순으로 중요성을 평가한데 반해, 농촌의 경우 전문적 상담실시-철저한 사후관리-교육 및 직업훈련 알선-지역사회 자원의 활용-취업알선의 순으로 중요성을 평가하고 있다. 특히 지역사회자원의 활용, 의뢰서비스 제공, 정보 및 조언 제공의 경우 도시와 농촌간에 유의미한 차이가 있는데, 이는 도시에 비해 농촌에서는 여러가지 복지서비스 관련 자원들이 결핍되어 있기 때문에 상대적으로 농촌에서는 이러한 서비스들에 대한 중요성이 도시보다 낮아질 수 밖에 없음을 보여 준다고 하겠다.

그런데 여기서 하나 주목할 것은 생활보호대상자 선정 못지 않게 보호자로 지정한 후 이들의 생활상의 변화나 욕구의 변화에 따른 적절한 대응을 위한 사후관리를 중시하고 있다는 점이다. 이는 생활보호대상자에 대한 원조를 물질적 제공으로 그칠 것이 아니라 전문적인 사회복지서비스를 지속적으로 제공해야 함을 보여주는 것이라 하겠다.

<표 8> 사회복지전문요원이 본 다양한 사회복지 서비스의 중요도

종 류	도시			농촌			df	t	p
	평균*	표준편차*	순위*	평균*	표준편차*	순위*			
철저한 사후관리	4.35	0.70	1	4.26	0.79	2	247	0.96	0.340
지역사회자원의 활용	4.33	0.70	2	3.97	0.91	4	247	3.43	0.001***
전문적 상담실시부족	4.30	0.82	3	4.33	0.79	1	247	-0.29	0.774
교육 및 직업훈련 알선	4.16	0.74	4	4.16	0.83	3	247	0.09	0.926
의뢰 서비스제공	4.15	0.75	5	3.88	0.82	7	247	2.65	0.009***
정보 및 조언의 제공	4.02	0.74	6	3.75	0.85	8	247	2.67	0.008
취업알선	4.00	0.76	7	3.94	0.91	5	247	0.52	0.602
장기원조계획 수립	3.98	0.99	8	3.91	1.07	6	246	0.49	0.625
일반가정문제 상담	3.87	0.84	9	3.81	0.93	9	247	0.56	0.577
주택관련서비스의 제공	3.73	0.98	10	3.58	0.99	11	246	1.22	0.225
생업자금융자 및 사후관리	3.54	1.03	11	3.68	1.01	10	247	-1.02	0.311
노인, 아동 등 일일보호	3.14	0.95	12	3.12	0.90	12	247	0.15	0.884
사회행동지원	3.00	1.01	13	3.11	1.02	13	246	-0.87	0.383

\* '1= 전혀 중요하지 않음 ~5=매우중요함'에 기초한 것임

\*\* 평균값에 기초한 것임

\*\*\* p<0.001

### 3. 직무만족 실태

#### 1) 직무만족도

현재의 직장생활에 대한 사회복지전문요원들의 만족도를 보면 <표 9>에 있듯이, 도시 58.4%, 농촌 59.3%가 만족하고 있고, 불만의 경우는 도시 16.8%, 농촌 9.7% 밖에 되지 않아 전체적으로 볼 때 대체로 만족하고 있음을 알 수 있으며, 도시 보다 농촌에서 근무하고 있는 사회복지전문요원들이 통계적인 유의미한 차이는 없지만(df=4,  $\chi^2=7.14$  p=0.12) 도시보다 조금 더 만족하고 있음을 알 수 있다. 이는 1991년 조사결과<sup>17)</sup>인 도시지역 사회복지전문요원의 대체로 만족하는 정도인 35%와 비교해 볼 때 상당히 증가된 것으로 그동안 사회복지전문요원제도가 발전되었음을 간접적으로 보여준다고 하겠다.

<표 9> 직무만족도 : 현재의 직장에 만족하고 있다.

	도시	농촌	계
	빈도 (%)	빈도 (%)	
정말 그렇다	5(4.0)	10(8.1)	15(6.0)
대체로 그렇다	68(54.4)	63(51.2)	131(52.8)
그저 그렇다	31(24.8)	28(30.9)	69(27.8)
별로 그렇지 않다	21(16.8)	11(8.9)	32(12.9)
전혀 그렇지 않다	0(0.0)	1(0.8)	1(0.4)
계	125(50.4)	123(49.6)	248(100.0)

#### 2) 직무만족에 영향을 주는 각 변수에 대한 도시·농촌 비교

조사대상자들의 응답결과를 직무만족에 영향을 주는 변수별로 나누어 도시와 농촌의 산술평균치와 상대적 점수를 산출해 본 결과는 다음과 같다.

##### (1) 직무내적 만족요인

각 변수들의 상대적인 비중을 비교하기 위하여 평균점수를 구하여 제시하였다.

<표 10>에 있듯이, 직무내적 만족요인의 하위변수들의 점수를 합친 전

17) 삼계서, p117

체점수의 평균치를 보면 도시 3.17, 농촌 3.28 점으로 각각 평균점수(2.5)보다 높게 나타나고 있다. 이것으로 보아 농촌이 도시보다 상대적으로 더 만족하고 있으며, 전체적으로 사회복지전문요원들의 직무내적 만족요인은 긍정적으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 하위변수들의 평균점수를 보면 도시의 경우 책임감(3.68)-인정(3.40)-성취감(3.40)-직무자체(3.30)의 순으로 전체 점수 평균치(3.17) 보다 높으며, 농촌의 경우는 성취감(3.71)-책임감(3.63)-직무자체(3.44)-인정(3.36)의 순으로 전체 점수 평균치(3.28) 보다 높다. 이들 하위변수 중에서 도시·농촌간 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 변수는 성취감으로 도시보다 농촌에서 더 성취감을 갖는다고 하겠다.

직무내적 만족요인의 산술평균치를 통해서 볼 때 특징적인 것은 우선 도시 사회복지전문요원들은 직무와 관련된 책임감 및 권한 부여와 인정을 통해 만족하게 되며, 반면에 농촌의 경우는 직무에 대한 성취감과 책임 및 권한 부여를 통해 만족하게 된다는 것을 알 수 있다. 두번째는 승진과 관련해서는 도시·농촌 모두 만족의 정도가 낮은 것으로 나타났는데, 그것은 사회복지전문요원의 경우 여타직장과 비교할 때 승진할 수 있는 직위나 직급이 다양하지 못한 현실을 반영한 결과로 보인다.

<표 10> 직무내적 만족요인 산술평균치 및 평균점수

변수 ( ) 문항수	도 시			농 촌			df	t	p
	산술평균	평균점수	표준편차	산술평균	평균점수	표준편차			
직무내적 만족 요인									
직무자체(2)	6.61	3.30	1.49	6.61	3.30	1.49	250	-1.45	0.149
성취감(2)	6.80	3.40	1.78	6.80	3.40	1.78	250	-3.00	0.003*
도전욕구(2)	6.15	3.07	1.47	6.15	3.07	1.47	250	-1.71	0.088
책임감(2)	7.36	3.68	1.28	7.36	3.68	1.28	250	0.54	0.587
인정(2)	6.80	3.40	1.40	6.80	3.40	1.40	250	0.38	0.702
승진(2)	4.39	2.19	1.62	4.39	2.19	1.62	250	-1.19	0.237
전체	38.11	3.17	6.04	39.40	3.28	5.62	250	-1.77	0.078

\* p < 0.01

## (2) 직무외적 만족요인

<표 11>에 있듯이 직무외적 만족요인의 전체 점수의 평균치를 보면 도

시 2.84, 농촌 2.91점으로 각각 평균점수(2.5)보다 높다. 이것으로 보아 농촌이 도시보다 상대적으로 더 만족하고 있으며, 전체적으로 직무외적 만족요인은 긍정적으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 그러나 직무내적 요인에 비해 직무외적 요인의 정도가 도시·농촌 모두 떨어지고 있다. 직무외적 요인의 하위변수들 평균점수를 보면, 도시의 경우 동료관계(3.65)-직무안정도(3.06)-임금수준(2.96)의 순으로 전체 점수 평균치(2.84)보다 높으며, 농촌의 경우는 동료관계(3.83)-직무안정도(3.10)-상급자관계(2.94)의 순으로 전체 점수 평균치(2.91)보다 높다. 이들 하위변수들 중에서 도시·농촌간 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 변수는 조직관리의 적절성 여부에 대한 반응을 나타내는 조직 변수인데, 도시 보다 농촌에서 조직관리에 대해 더 만족하고 있음을 알 수 있다.

직무외적 만족요인의 산술평균치를 통해서 볼 때 특징적인 것은 우선 도시·농촌 구분없이 사회복지전문요원들은 조직내 동료와의 직무수행상은 물론이고 비공식적인 인간관계에서도 긍정적으로 동기부여 받고 있으며, 현직장의 안정성에 대해서도 만족하고 있다는 것을 알 수 있다. 둘째, 기존 연구<sup>18)</sup>에서 불만족요인으로 자주 지적이 되고 있는 작업조건에 대해서는 본 조사에서도 마찬가지로 도시·농촌 구분없이 사회복지전문요원들이 만족하지 못하고 있는 것으로 나타나고 있다.

<표 11> 직무외적 만족요인 산술평균치 및 평균점수

변수 ( ) 문항수	도 시			농 촌			df	t	p
	산술평균	평균점수	표준편차	산술평균	평균점수	표준편차			
직무외적 만족 요인	14.84	2.96	3.95	14.25	2.85	3.18	250	1.32	0.190
임금수준(5)	9.18	3.06	2.54	9.32	3.10	2.56	250	-0.44	0.658
직무안정도(3)	4.89	2.44	1.59	5.00	2.50	1.68	250	-0.54	0.591
작업조건(2)	11.26	2.81	2.64	11.76	2.94	3.15	250	-1.36	0.174
상급자관계(4)	7.31	3.65	1.54	7.67	3.83	1.52	250	-1.85	0.066
동료관계(2)	12.33	2.46	3.17	13.26	2.65	3.45	250	-2.24	0.026*
조직(5)	59.81	2.84	10.13	61.26	3.28	10.26	250	-1.13	0.259
전체									

\* p < 0.05

- 18) 김현숙, 전계논문.  
 이용교, 전계논문.  
 주정미, 전계논문.  
 윤해미, 김근식, 전계서.

### 3) 도시·농촌별 직무만족 설명요인의 차이 검증

도시·농촌별 사회복지전문요원의 직무만족 설명요인의 차이를 검증하기 위하여 먼저 도시·농촌별을 통제된 상태에서 변수들의 상관관계분석을 하였으며, 직무만족에 대한 독립변수들의 상대적인 영향력을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

상관관계 분석결과를 보면 다음 <표 12>와 같다. 먼저 도시·농촌 전문요원 모두 직무내적 요인의 세변수 즉 직무자체, 성취감, 인정과, 직무외적 요인의 임금수준, 직무안정도, 작업조건, 상급자관계 등의 영향력이 큰 것으로 나타났다. 특히 도시 전문요원들의 경우는 직무내적 요인의 도전욕구와 직무외적 요인의 조직에 관한 영향력이 큰 것으로 나타난 반면, 농촌 전문요원들의 경우는 직무내적 요인의 책임감, 직무외적 요인의 동료관계에 관한 영향력이 큰 것으로 나타났다.

<표 12> 도시·농촌별 독립변수들과 직무만족의 상관관계(Pearson's r)

구 분		도시(N=125)	농촌(N=123)
변 수		직무만족	직무만족
직무내적 요인	직무자체	0.4332**	0.4856**
	성취감	0.3127**	0.4128**
	도전욕구	0.3127**	0.1392
	책임감	0.1841	0.2445*
	인 정	0.3485**	0.3549**
	승 진	0.2035	0.1232
직무외적 요인	임금수준	0.2833**	0.2792**
	직무안정도	0.3029**	0.2238**
	작업조건	0.3544**	0.2487**
	상급자관계	0.2895**	0.3253**
	동료관계	0.1665	0.2548*
	조 직	0.3962**	0.1792

\* P<0.01

\*\* P<0.001

그리고 직무만족에 대한 독립변수들의 상대적인 영향력을 분석하기 위하여 도시·농촌별을 통제된 상태에서 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석에서는 각 독립변수군을 분리하여 각 독립변수들의 직무만족에 관한 설명력을 비교해 보았다.

먼저 도시지역 전문요원의 회귀분석 결과를 보면(<표 13> 참조), 직무내적요인은 23.5%, 직무외적요인은 23.1%를 설명하고 있는데, 직무내적 요인의 6가지 변수중 직무자체의 설명력만이 유의미하게 나타났으며, 나머지 5개 변수 및 직무외적요인 변수들은 유의미한 설명력이 없는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 도시지역 전문요원의 경우 직무자체 변수의 정도가 높을수록, 즉 직무자체가 제공하는 즐거움과 흥미가 높을수록 그들의 직무만족은 높아질 것임을 의미한다.

<표13> 도시지역전문요원이 갖는 직무내외적 요인의 직무만족에의 영향력 비교(N=125)

독립 변수		Y=A+B1X1+B2X2+B3X3+B4X4 +B5X5+B6X6				Y=A+B7X7+B8X8+B9X9+ B10X10+B11X11+B12X12			
		B	Beta	T	sig T	B	Bet a	T	sig T
직무 내적 요인	직무자체(X1)	0.175	0.321*	2.986	0.003				
	성취감(X2)	0.006	0.145	0.137	0.891				
	도전욕구(X3)	0.222	0.040	0.384	0.702				
	책임감(X4)	0.032	0.051	0.535	0.593				
	인정(X5)	0.006	0.107	0.975	0.331				
	승진(X6)	0.080	0.158	1.880	0.062				
직무 외적 요인	임금수준(X7) 직무					0.022	0.107	1.210	0.228
	안정도(X8)					0.365	0.113	1.205	0.230
	작업조건(X9) 상급자					0.089	0.174	1.730	0.086
	관계(X10)					0.003	0.010	0.086	0.931
	동료관계(X11)					0.047	0.090	0.927	0.355
	조직(X12)					0.056	0.217	1.968	0.051
R <sup>2</sup>		0.23584				0.23106			

\* p < 0.01

그리고 농촌지역 전문요원의 회귀분석 결과를 보면 (<표 14> 참조), 직무내적 요인은 31.1%, 직무외적 요인은 19.6%를 설명하고 있는데, 직무내적 요인의 6가지 변수 가운데 도시와 마찬가지로 직무자체 변수가 유의미한 설명력이 있는 것으로 나타났으며, 또한 직무외적요인의 6가지 변수 가운데 임금수준 변수가 유의미한 설명력이 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무자체가 제공하는 즐거움이나 흥미가 높을수록 직무만족도 높아지며, 임금수준이 높아질수록 직무만족도가 높아질 것을 의미한다.

<표 14> 농촌지역 전문요원이 갖는 직무내적, 외적 요인의 직무만족에의 영향력 비교(N=123)

독립 변수		Y=A+B1X1+B2X2+B3X3+B4X4+B5X5+B6X6				Y=A+B7X7+B8X8+B9X9+B10X10+B11X11+B12X12			
		B	Beta	T	sig T	B	Beta	T	sig T
		직무내적요인	직무자체(X1)	0.189	0.364*	3.949	0.001		
	성취감(X2)	0.107	0.201	1.936	0.055				
	도전욕구(X3)	-0.058	-0.150	-1.169	0.244				
	책임감(X4)	-0.004	-0.006	-0.071	0.943				
	인정(X5)	0.080	0.153	1.668	0.098				
	승진(X6)	0.052	0.102	1.297	0.197				
직무외적요인	임금수준(X7)					0.450	0.179**	1.997	0.048
	직무안정도(X8)					0.039	0.127	1.453	0.148
	작업조건(X9)					0.065	0.134	1.234	0.219
	상급자관계(X10)					0.057	0.222	1.897	0.060
	동료관계(X11)					0.082	0.155	1.498	0.136
	조직(X12)					-0.036	-0.155	-1.343	0.182
R <sup>2</sup>		0.31117				0.19611			

\* p < 0.01    \*\* p < 0.05

이상의 직무만족요인을 종합적으로 볼 때, 직무자체가 주는 흥미도가 도시·농촌 구분없이 전문요원들의 직무만족에 다같이 영향을 주고 있음을 알 수 있으며, 임금수준은 특히 농촌지역 전문요원의 직무만족에 영향을 끼치



고 있음을 알 수 있다.

## V. 결 론

본 연구는 도시지역과 농촌지역의 사회복지전문요원의 직무수행 실태를 비교하여 파악하고 문제점을 검토하며, 또한 직무만족의 정도를 파악하여, 사회복지 전달체계의 최일선 전달자로서 전국 사회복지전문요원들의 전문성과 자율성에 의한 업무수행상의 효과성을 고취시킬 수 있는 방안을 마련하는데 주목적을 두었다.

우선 사회복지전문요원의 개인적 배경과 도시 농촌간의 관계를 볼 때 연령, 성별, 전직 등은 통계적으로 도시와 농촌간에 유의미한 차이를 보이지 않았고, 유의미한 차이를 보인 개인적 배경 변수로는 학력, 전공, 사회복지사 자격증, 근무경력 등으로서 개인의 전문성 정도에 도시 농촌간 차이가 있음을 알 수 있다.

그리고 이들의 직무수행 실태를 보면, 첫째, 업무 비중편을 놓고 볼 때 사회복지전문요원은 고유업무인 생활보호업무(사회복지서비스업무 포함) 이외에 이웃돕기, 지역의료보험업무 등의 지역복지업무, 일반행정업무, 보건위생업무 등을 겸임하고 있어 전체 업무중 생활보호업무는 도시 48.3%, 농촌 55.3%, 사회복지서비스 업무는 도시 22.5%, 농촌 18.3% 밖에 되지 않고 있으며, 이들 전체 업무의 비중을 도시 농촌별로 구분하면, 일반행정업무는 도시 농촌간 업무비중에서 별 차이가 없다. 그러나 생활보호업무, 보건위생업무는 도시보다 농촌에서 업무비중이 높으며, 사회복지서비스업무, 지역복지업무는 농촌보다 도시에서 업무비중이 높음을 알 수 있다. 그리고 이들은 생활보호업무의 경우, 도시 95.5%, 농촌 97.8%, 사회복지서비스업무의 경우 도시 93.2%, 농촌 89.5%가 업무를 담당하기를 원하고 있으나, 일반행정업무와 보건위생업무에 관하여서는 도시 91.8%, 91.7%, 농촌 89.5%, 96.4%가 업무를 담당하지 않기를 원하고 있는 것으로 보아 앞으로 사회복지전문요원의 고유업무인 생활보호업무와 사회복지서비스 업무를 강화해 나가야 할 것으로 보인다. 한편, 생활보호업무의 경우 도시보

---

다 농촌에서, 그리고 사회복지서비스업무의 경우 농촌보다 도시에서 상대적으로 높은 비중을 갖도록 해야 할 것으로 생각한다.

둘째, 사회복지전문요원들이 현재 담당하고 있는 1인당 생활보호가구수는 도시 127.3가구, 농촌 285.4가구로 농촌지역 사회복지전문요원들이 도시보다 2배이상 많은 가구를 담당하고 있다. 그리고 이들의 이상적인 담당 가구수를 보면 도시의 경우 74.4가구, 농촌의 경우 110.0가구로서 현황과 현저한 차이가 있다. 따라서 앞으로 특히 농촌지역의 배치기준을 적어도 현재 250가구에서 150가구 정도로 대폭 낮추어야 할 것으로 보인다.

셋째, 생활보호업무 수행실태와 관련하여 가장 중요한 생활보호대상자 선정업무를 주로 담당하고 있는 사람을 보면 도시의 경우 사회복지전문요원 95.2%, 담당공무원 4.8%로 나와 있으며, 농촌의 경우 사회복지전문요원 86.5%, 담당공무원 9.5%, 이장 4.0%로 아직 농촌에서는 13.5% 정도 비전문가가 선정업무를 맡고 있음을 알 수 있으며, 생활보호대상자를 선정할 때 직접 자산조사를 실시하는 비율을 보면 도시 86.1%, 농촌 68.1%로 생활보호대상자 선정에 대한 전문성이 도시보다 농촌이 상대적으로 떨어져 있음을 알 수 있다. 따라서 생활보호대상자에 대한 직접 자산조사를 통한 정확한 대상자 선정이야말로 생활보호사업의 가장 기본이 된다고 볼 때 특히 농촌지역에서의 자산조사 비율을 높여 가야 할 것이다. 그리고 생활보호대상자의 수혜자격 유무를 결정할 때 어느정도의 영향력을 행사하고 있는가에 대한 응답을 보면, 결정적인 영향력 행사를 포함한 중요한 영향력을 행사하고 있다고 응답한 비율이 도시 93.7%, 농촌 85.7로, 도시가 농촌보다 상대적으로 영향력 행사를 더 많이 하고 있음을 알 수 있는데, 앞으로 농촌지역 사회복지전문요원들의 생활보호대상자 선정과정에서 재량권을 줄 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

넷째, 사회복지서비스업무 수행실태와 관련하여 사회복지전문요원들이 현재 생활보호대상자들에게 사회복지서비스를 제공하는 정도 및 제공하는 서비스의 질적 수준을 보면 서비스의 제공 정도는 그리 높지 않아 도시 43.2%, 농촌 34.7%만이 비교적 원활하게 서비스를 제공하고 있는 것으로

나타났다. 서비스의 질적 수준을 보면 높은 편 이상이 도시 27.4%, 농촌 21.0%으로 응답해 수준이 그리 높지 않음을 알 수 있다. 이렇게 서비스 제공의 정도 및 그 질적 수준이 낮은 이유로는 도시의 경우 '시간적 여유 부족'이 38.7%, '자원부족'이 36.6%, '상사, 동료의 이해부족'이 11.8%, '서비스 관련지식 부족'이 10.5% 인데 비해, 농촌의 경우 '자원부족'이 38.0%, '시간적 여유부족'이 27.0%, '서비스 관련지식 부족'이 16.0%, '상사, 동료의 이해부족'이 13.0%로 나타나 앞으로 사회복지서비스를 잘 제공하기 위해서는 도시의 경우 업무량에 대한 배려가 시급한 데에 반해, 농촌의 경우 지역사회의 자원개발이 가장 시급한 과제임을 알 수 있다. 한편 생활보호대상자에게 필요한 다양한 사회복지서비스의 중요성에 대한 사회복지전문요원들의 의견을 보면, 도시의 경우 철저한 사후관리-지역사회 자원의 활용-전문적상담실시-교육 및 직업훈련 알선-의뢰서비스의 제공의 순으로 중요성을 평가한데 반해, 농촌의 경우 전문적 상담실시-철저한 사후관리-교육 및 직업훈련 알선-지역사회 자원의 활용-취업알선의 순으로 중요성을 평가하고 있다. 특히 지역사회자원의 활용, 의뢰서비스 제공, 정보 및 조언 제공의 경우 도시와 농촌간에 유의미한 차이가 있는데, 이는 도시에 비해 농촌에서는 여러가지 복지서비스 관련 자원들이 결핍되어 있기 때문에 상대적으로 농촌에서는 이러한 서비스들에 대한 중요성이 도시보다 낮아질 수 밖에 없음을 보여 준다고 하겠다. 그런데 여기서 하나 주목할 것은 생활보호 대상자 선정 못지 않게 보호자로 지정한 후 이들의 생활상의 변화나 욕구의 변화에 따른 적절한 대응을 위한 사후관리를 중시하고 있다는 점인데, 이는 생활보호대상자에 대한 원조를 물질적 제공으로 그칠 것이 아니라 전문적인 사회복지서비스를 지속적으로 제공해야 함을 보여주는 것이라 하겠다.

마지막으로 현재의 직장생활에 대한 사회복지전문요원들의 직무만족과 관련하여 첫째, 전반적인 만족도를 보면 도시 58.4%, 농촌 59.3%가 만족하고 있고, 불만의 경우는 도시 16.8%, 농촌 9.7% 밖에 되지 않아 전체적으로 볼 때 만족하고 있음을 알 수 있으며, 도시 보다 농촌에서 근무하고 있

는 사회복지전문요원들이 통계적인 유의미한 차이는 없지만 도시보다 조금 더 만족하고 있음을 알 수 있다. 이는 1991년 조사결과인 도시지역 사회복지전문요원의 대체로 만족하는 정도인 35%와 비교해 볼 때 상당히 증가된 것으로 그동안 사회복지전문요원제도가 발전되었음을 간접적으로 보여준다고 하겠다.

둘째, 직무만족에 영향을 주는 직무내적 만족요인과 직무외적 만족요인의 각 변수에 대한 도시·농촌 비교의 결과를 보면, 우선 직무내적 만족요인의 산술평균치를 통해서 볼 때 특징적인 것은 첫째, 도시 사회복지전문요원들은 직무와 관련된 책임감 및 권한 부여와 인정을 통해 만족하게 되며, 반면에 농촌의 경우는 직무에 대한 성취감과 책임 및 권한 부여를 통해 만족하게 된다는 것을 알 수 있다. 두번째는 승진과 관련해서는 도시·농촌 모두 만족의 정도가 낮은 것으로 나타났는데, 그것은 사회복지전문요원의 경우 여타직장과 비교할 때 승진할 수 있는 직위나 직급이 다양하지 못한 현실을 반영한 결과로 보인다. 한편 직무외적 만족요인의 산술평균치를 통해서 볼 때 특징적인 것은 우선 도시·농촌 구분없이 사회복지전문요원들은 조직내 동료와의 직무수행상은 물론이고 비공식적인 인간관계에서 긍정적으로 동기부여 받고 있으며, 현직장의 안정성에 대해서도 만족하고 있음을 알 수 있다. 둘째, 기존연구에서 불만족요인으로 자주 지적이 되고 있는 작업조건에 대해서는 본 조사에서도 마찬가지로 도시·농촌 구분없이 사회복지전문요원들이 만족하지 못하고 있는 것으로 나타나고 있다.

셋째, 도시·농촌별 사회복지전문요원의 직무만족 설명요인의 차이를 검증하기 위하여 먼저 도시·농촌별을 통제된 상태에서 변수들의 상관관계분석을 하였으며, 직무만족에 대한 독립변수들의 상대적인 영향력을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과를 보면, 먼저 도시지역 전문요원의 경우 직무내적 요인의 6가지 변수 중 직무자체의 설명력만이 유의미하게 나타났으며, 나머지 5개 변수 및 직무외적요인 변수들은 유의미한 설명력이 없는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 도시지역 전문요원의 경우 직무 자체 변수의 정도가 높을수록, 즉 직무자체가 제공하는 즐거움과 흥미가

높을수록 그들의 직무만족은 높아질 것임을 의미한다. 그리고 농촌지역 전문요원의 경우 직무내적 요인의 6가지 변수 가운데 도시와 마찬가지로 직무자체 변수가 유의미한 설명력이 있는 것으로 나타났으며, 또한 직무외적 요인의 6가지 변수 가운데 임금수준 변수가 유의미한 설명력이 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무자체가 제공하는 즐거움이나 흥미가 높을수록 직무만족도 높아지며, 임금수준이 높아질수록 직무만족도가 높아질 것을 의미한다. 이상의 직무만족요인을 종합적으로 볼 때, 직무자체가 주는 흥미도가 도시·농촌 구분없이 전문요원들의 직무만족에 다같이 영향을 주고 있음을 알 수 있으며, 임금수준은 특히 농촌지역 전문요원의 직무만족에 영향을 끼치고 있음을 알 수 있다.

이상의 조사결과를 바탕으로 도시지역과 농촌지역의 사회복지전문요원에 대한 효과적인 직무수행과 직무만족을 위한 바람직한 정책적인 대안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지전문요원 개개인의 전문성 개발을 위해 자격요건의 강화와 함께 연수, 보수교육의 활성화, 수퍼비전제도의 도입이 요구된다. 특히 농촌지역 전문요원의 경우 더욱 이것이 필요하다. 아울러 대학의 사회복지교육과 관련하여 교과목에 공적부조 및 사회복지서비스 관련 과목을 강화해야 하며, 이 분야에의 실습 방안을 마련해야 한다.

둘째, 사회복지전문요원이 과중한 업무량과 일반행정업무 겸임에서 벗어나, 고유의 사회복지 관련업무만 할 수 있도록 하고 업무겸임을 방지할 수 있는 강력한 행정조치가 필요하며, 특히 현재 보사부 규칙으로 정해 놓고 있는 전문요원 배치기준대로 전국적으로 전문요원을 확대 배치해야 하는데, 농촌의 경우 더욱 시급하다.

셋째, 앞으로 사회복지전문요원의 고유업무인 생활보호업무와 사회복지서비스업무를 강화해 나가려고 할 때 생활보호업무의 경우 도시보다 농촌에서, 그리고 사회복지서비스업무의 경우 농촌보다 도시에서 상대적으로 높은 비중을 갖도록 해야 할 것이다. 그리고 이러한 사회복지서비스를 잘 제공하기 위해서는 도시의 경우 업무량에 대한 배려가 시급한 데에 반해,

농촌의 경우 지역사회의 자원개발이 가장 시급하다.

네째, 사회복지전문요원의 작업조건을 개선할 수 있는 장치로서 우선 물리적 근무환경의 개선이 필요한데, 독립된 상담실의 구비나 농촌지역에서의 원거리 가정방문을 위한 오토바이 제공 등 실제 직무를 잘 수행할 수 있는 여건조성이 요구된다.

다섯째, 사회복지전문요원의 경우 여타직장과 비교할 때 승진할 수 있는 직위나 직급이 다양하지 못한 현실에 대해 불만이 많으므로 전문요원의 법적지위 보장을 위한 관계법을 마련하여 일반직 공무원 사회복지직렬의 적용을 받도록 해야 한다.

여섯째, 사회복지전문요원의 직무자체가 주는 흥미도를 높이기 위해서는 사회복지전문요원에게 재량권을 주는 제도화가 필요한데, 특히 지방자치제의 실시에 따라 지역사회의 특성에 맞는 사회복지서비스 프로그램을 개발하여 시행할 수 있도록 해야 한다. 도시에서는 철저한 생활보호대상자의 사후관리제도의 활성화가 필요하며, 농촌에서는 전문적 상담제도의 활성화가 요구되고 있다.

일곱째, 농촌지역 사회복지전문요원의 직무만족에 가장 영향을 주는 요인은 임금수준이므로 이들의 효과적이고 적절한 직무수행을 위해서 벽지근무 수당제도의 도입이 요구된다고 하겠다.

마지막으로 도시지역과 농촌지역의 사회복지전문요원 모두에 대한 효과적인 직무수행과 직무만족을 위한 근본적 제도 개선으로서는 공적부문 사회복지 전달체계로서의 사회복지사무소 설치가 요구된다고 하겠다. 이를 통해 경제적 부조뿐만 아니라 전문적 사회복지서비스를 강화할 수 있는 여건을 구비할 수 있으며, 현재 시·군·구에 설치하도록 되어 있는 대상별 사회복지서비스를 흡수하고 지역사회와 타 복지기관과의 연계를 확립하여 종합적인 사회복지업무의 조정 및 의뢰체계망을 구축할 수 있게 되는 것이다.