

공공가정의 인적자원 관리방안

- 건강가정사 직무분석에의 적용*

Human Resource Management of Institutional Household
- To the Application for Job Analysis of Healthy Families Center Worker

울산대학교 아동가정복지학과
교 수 송혜림**

Dept. of Child and Family Welfare, Univ. of Ulsan
Professor: SONG, Hyerim

〈목 차〉

I. 서론	IV. 연구결과
II. 이론적 배경	V. 결론 및 제언
III. 연구방법 및 절차	참고문헌

〈Abstract〉

This study was an attempt to examine the basic scheme required for the job analysis of healthy family-center workers in the context of human resource management. For this purpose, factors including frequency, importance, priority, and difficulty were examined. The job classification and concrete job activities were extracted from the interviews of eight healthy family-center workers, and these factors were then analyzed from the recordings. From the results of this study, 28 job tasks were collected and the four job types were classified. The results can be used for job analysis and human resource development (HRD). This study suggests that various methods should be used for job analysis and that a large number of samples should be utilized for the further studies.

Key Words : 인적자원관리(Human Resource Management), 인적자원개발(Human Resource Development), 직무분석(Job Analysis), 건강가정사(Healthy Families Center Worker)

* 본 논문은 2007년도 울산대학교 교내연구비 지원에 의한 연구의 결과임

** 주저자, 교신저자: 송혜림 (hrsong@ulsan.ac.kr)

I. 서론

1990년대 중반 우리나라 가정학계에 도입되어 가족자원경영학 중심으로 발전되어 온 공공가정경영 관련 연구는 초기 개념 중심의 연구에서 시작하여 공공가정관리사에 대한 요구도, 공공가정의 관리적 특성 등으로 다양화되는 경향을 보이고 있다. 최근에는 그 이론적 체계를 검토하여 보다 현장 적용성이 강한 실천적 연구주제가 필요하다는 요구도 제기되었다(송혜림, 2006a). 실제적으로 공공가정 및 그 경영에 대한 관심은 가정의 돌봄기능을 지지, 보충, 대체하는 비영리기관으로서의 공공가정이 하나의 ‘현장’이라는 맥락에 기인하는 것으로 보인다. 따라서 다양한 유형의 공공가정에서 활용할 수 있는 실천적 프로그램의 개발과 보급, 전문인력의 양성과 배출 등 기존의 이론을 적용하기에 적절하다는 인식 하에, 공공가정경영론은 가족자원경영학 분야에서도 향후 보다 관심을 갖고 활성화해야 하는 연구영역이기도 하다.

이처럼 공공가정이 하나의 현장으로서의 의미를 갖고 있기 때문에 시의성 있는 주제를 개발하여 현장에서 즉시 활용 가능한 연구를 확장시킨다는 맥락에서, 본 연구는 2004년 제정된 건강가정기본법에 근거하여 전국에 설치되고 있는 건강가정지원센터에 주목하고자 한다. 현재 건강가정지원센터는 전국적으로 83개소 설치, 운영 중인데(중앙건강가정지원센터 홈페이지), 지역사회 다양한 형태의 가정에 대해 서비스를 제공하는 비영리기관으로 공공가정의 한 유형이라고 할 수 있다. 건강가정지원센터가 4-5년에 걸친 짧은 역사 속에서, 양적인 확산과 더불어 다양한 가족서비스를 제공함으로써 지역사회 대표적인 가족서비스 전달체제로 자리매김되고 있다는 긍정적 평가와 함

께, 이제는 건강가정지원센터 내실화 및 활성화를 위해 무엇이 필요한가에 대한 문제 제기가 필요한 시점이라고 할 것이다. 이에 대하여 가족서비스의 질적 향상과 수요자의 요구 충족, 건강가정지원센터의 효과적인 운영 그리고 건강가정사의 역량 향상 등과 같은 이슈가 제기되고 있다(송혜림 2008).

본 연구에서는 이러한 이슈 중에서, 가족자원경영학적 관점에 기초하여 공공가정경영과의 연계성에 접점을 두고 건강가정지원센터의 핵심 인적 자원, 즉 건강가정사의 역량 개발과 향상에 초점을 두어 인력관리의 방안을 도출하고자 한다. 특히 건강가정사와 관련된 선행연구가 충분치 않은 현실에 주목하여, 모든 인력관리의 출발이 되는 직무분석에 적용할 수 있는 틀을 개발하여 건강가정사의 인적자원을 효과적으로 관리할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

여기에서 인력관리는 공공가정경영체계의 하위기능영역¹⁾ 중 하나로서, 조직의 목표달성과 근무자의 욕구만족이라는 두 가지 목표를 동시에 달성하기 위한 관리활동이라 할 수 있다. 초기 시점 공공가정경영론에서 인력관리는 인력의 수급과 배치, 개발과 같은 기본적인 내용으로 구성된 하위체제로 규정되었다(문숙재 외, 1999). 그러나 최근의 인력 관리는 산업화, 정보화되는 환경적 변화에 역동적으로 대응하면서, 인적 자원의 관리(Human Resource Management: HRM)와 인적 자원의 개발(Human Resource Development: HRD)이라는 용어로 구체화되는 경향을 보이고 있다. 여기에서 인적자원관리는 장기적 안목에서의 경력을 중시하고, 개인목표와 조직목표를 통합시키며 주체적이고 자율적인 인간관을 중시한다(조동성, 2001). 본 연구에서는 이러한 인적자원관리의 과정 중 인적자

1) 기획관리, 마케팅관리, 인력관리, 자재관리, 재무관리, 업무수행관리, 통제관리(문숙재 외, 1999).

원 개발활동, 즉 근무자의 잠재능력을 개발하고 현재의 직무를 보다 원활히 수행할 수 있도록 지원하는 활동에 초점을 두어, 건강가정사 직무분석에 적용하고자 한다.

본 연구에서 특히 건강가정사의 직무분석에 초점을 두는 맥락은, 2004년도 시범사업으로 출발한 건강가정지원센터가 4-5년 정도의 시기를 경과하면서, 건강가정사의 역할과 기능에 대한 보다 체계적인 분석 그리고 이에 토대한 건강가정사 인적자원개발 프로그램이 시급한 실정이기 때문이다. 건강가정지원센터는 가족 및 가정생활과 관련된 통합적 서비스를 수행하는 대표적인 전달체계이다. 건강가정사는 건강가정 이념을 실천하고 건강가정사업을 보급하며 건강가정지원센터를 운영하는 역할을 수행하는데(조희금 외, 2005), 이를 위해서는 복합적이고도 다양한 직무가 수반되고 있다. 그러나 현 시점 건강가정사 인력관리와 관련된 선행연구는 건강가정사의 역할과 기능에 대한 개념적 연구(성미애 외, 2004; 조희금 외, 2005) 외에 건강가정사 직무분석을 위한 기초연구(이윤정 외, 2008), 건강가정사 직무와 역량에 관한 연구(이윤정, 2008) 등에 국한되기 때문에 건강가정사의 인적자원 개발을 위한 다양한 연구가 활성화될 필요가 있다. 이로써 최근 빠른 속도로 전국에 걸쳐 설치·운영되고 있는 건강가정지원센터의 전문인력인 건강가정사의 인적자원 개발과 향상을 위한 대안과 구체적인 실천방안이 축적될 필요가 있을 것이다. 나아가 이러한 연구는 가족자원경영학 차원에서는 공공가정경영 연구의 활성화를 통해 학문의 실천성을 강화하고 현장적용성을 업그레이드 시키는 데 기여할 것이다.

이러한 맥락에서 본 연구는 공공가정의 인적자원 관리에 초점을 두되, 공공가정의 한 유형인 건강가정지원센터의 전문인력, 즉 건강가정사 직무분석을 위한 기본적인 틀을 제시하고

자 한다. 이 연구를 통해 건강가정사의 인적자원을 개발하기 위한 프로그램의 틀, 예컨대 보다 구체적인 직무분석프로그램 개발 등을 제시하고자 하며, 나아가 공공가정경영의 맥락에서 인적자원관리 영역을 특화시키고 전문화시킬 수 있는 토대를 마련하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 인적자원관리와 인적자원개발

인적자원개발은 인적자원관리의 한 하위요소라고 볼 수 있는데, 인적자원관리가 인적자원의 활용, 계획과 예측, 개발 등으로 구성된다고 할 때, 인적자원개발은 현행 직무수행능력의 개선, 개인이 전반적인 능력 고양, 미래작업의 할당을 위한 학습활동을 의미하기 때문이다(이용탁, 2007:148). 이처럼 인적자원개발의 개념에는 ‘학습’이 핵심적인 요소로 등장하고 있다. 그런 맥락에서 인적자원개발은 개인과 조직의 효율성과 생산성을 향상시키기 위해 조직 내에서 의도된 체계적인 학습활동으로 정의되어 왔다(김정원, 2006:46).

이와 같이 인적자원개발이라는 용어가 Nadler (1971)에 의해 제시된 이후 인적자원개발 활동은 오랫동안 교육훈련활동으로 그 개념적 정의를 유지해 왔다(Swanson 외, 2001 - 이용탁, 2007 재인용). Swanson(2001)은 이를 보다 구체화시켜, 조직성과를 향상시키기 위해 조직개발과 개인에 대한 훈련, 교육, 개발을 통해 조직구성원의 업무숙련도를 높이고 강화시키는 일련의 과정으로 정의하였고(김정원, 2006:47), Mondy 외(1990)는 교육, 훈련, 개발프로그램을 통해 근로자의 능력수준과 조직성과를 개선하기 위한 계획되고 지속적인 활동으로 정의하였다(이용탁, 2007 재인용). 여기에서 인적자원개

발의 중요요소는 훈련, 교육, 개발이라는 것을 알 수 있다. 즉 훈련과 교육을 통해 조직 구성원의 능력을 향상시키고 역량을 개발하기 위한 과정으로 인적자원개발을 이해할 수 있을 것이다.

이와 같이 인적자원개발을 정의할 때 교육, 훈련, 개발이 강조되는데, 교육은 미래에 확정된 직무에 대한 준비를 위한 학습, 훈련은 현재 직무와 관련된 학습, 개발은 현재나 미래의 특정 직무에 상관없이 조직의 성장을 위한 학습을 의미한다(이용탁, 2007:146).

한편, 인적자원개발과 관련된 활동의 목적은 신입사원에 대한 교육과 훈련, 조직구성원들에게 이루어지는 새로운 과업과 임무의 수행을 위한 교육, 각각 직무를 맡고 있는 조직구성원의 업무수행능력 개선을 위한 것 그리고 구성원의 개인적 성장과 승진에 대비한 교육, 훈련에 대한 투자 등이다(김정원, 2006:48). 이러한 맥락을 고려할 때 본 연구에서 주목하는 인적자원개발은 건강가정지원센터 전담인력인 건강가정사가 직무를 효과적으로 수행할 수 있도록 지원하기 위한 직무분석의 틀을 제공한다는 목적에서 이루어진다고 볼 수 있다.

2. 직무분석의 개념과 절차

인적자원관리 및 인적자원개발의 개념과 내용에 대한 논의 과정을 보면, 인적자원관리의 패러다임으로 사람 중심의 인적자원관리를 유지할 것인가 아니면 직무 중심의 인적자원관리로 전환할 것인가가 이슈로 등장하고 있는데, 최근 정부에서 추진한 고위공무원단체도, 민간기업의 직무등급제도 도입 등을 고려할 때 직무 중심의 인적자원관리가 제도화되는 경향을 볼 수 있다(박준성, 2006). 여기에서 사람 중심의 인적자원관리는 사람에게 일을 맞추고, 다

기능 일반관리자를 육성하며 근무경력과 근속, 능력, 태도를 중시하고, 직급승진중심의 보상체계로 유지된다. 이에 반해 직무 중심의 인적자원관리는 일에 사람을 맞추고 특정 직무 전문가를 육성하며 업무의 성과 책임 달성실적 및 역량을 중시하는 패러다임이라고 할 수 있다(박준성, 2006). 이와 유사한 맥락에서 최근 인적자원관리의 이슈와 전망을 보면 성과중심의 인사관리 시스템이 지속될 것인 바, 그 무게중심은 직무에 두기 때문에 직무관리가 인적자원관리의 핵심(유규창, 2007)이라고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서 주목하는 바, 공공가정의 인적자원관리 방안을 도출함에 있어 직무에 초점을 두는 것은 직무 중심 인적자원관리 패러다임에 입각한 것이라 볼 수 있다. 특히 인적자원개발은 조직구성원의 현재와 미래의 직무수행에 필요한 전문적 기술과 지식을 제공하기 위해 조직에 의해 계획된 체계적 활동으로서 직무변화에 대한 반응이라는 점에서(김정원, 2006:48), 인적자원개발의 핵심은 직무분석에 놓여져 있다고 할 수 있을 것이다.

여기에서 직무란 구체적으로 목적 달성을 위한 과업 활동을 의미한다(노혜련 외, 2006 - 진혜경 외, 2008:141 재인용). 또한 직무를 구성하고 있는 업무의 내용을 밝히고 직무를 수행하기 위하여 담당자에게 요구되는 경험, 자질, 기능, 지식, 능력, 책임과 그 직무가 타 직무와 구별되는 요인을 명확하게 기술하는 절차를 직무분석이라 한다(송상호, 1997 - 진혜경 외, 2008:141 재인용).

직무분석에 대하여 선행연구는 다음과 같이 그 정의를 규정하고 있다. 즉, 직무분석은 특정 직무의 실제적 성질과 그 직무 수행 시 요구되는 구성요소(숙련도, 책임성, 노력)를 설정하고 직무를 성공적으로 수행하는 데 필요한 자격요건을 확인하는 과정이다(오복자 외, 2006:

771). 또한 오영환(2007)은 직무의 내용과 성질을 체계적으로 정리·분석하여 조직에서의 인사관리에 필요한 직무정보를 제공하는 과정이라고 정의하고 있다. 한편 송상호(2001)는 직무를 구성하고 있는 일의 전체 및 그 직무를 완수하기 위하여 담당자에게 요구되는 경험, 기능, 지능, 능력, 책임과 그 직무가 타 직무와 구별되는 요인을 각각 명확하게 밝히어 기술하는 절차로 직무분석을 정의하고 있다(윤철수 외, 2007:224 재인용).

이러한 직무분석은 어떤 역할 및 직무를 수행하고 있는 인력에게 필요한 역량을 구체적으로 제시함으로써 인력에 대한 교육과 훈련, 나아가 필요한 역량의 개발에 이르기까지의 기초 자료를 제공하기 때문에 모든 인적자원관리 및 인적자원개발의 중요한 도구가 된다고 할 수 있다.

직무분석의 일반적 단계는 직무분석 정보의 활용목적 설정, 예비조사, 직무단위결정(분석대상 직무의 선정), 직무정보수집, 직무기술서 작성, 직무명세서 작성, 표준화 작업 등으로 순서화된다(윤철수 외, 2007:224; 안정선, 2005:248 재인용). 본 연구에서는 건강가정사 직무분석을 위한 틀을 구축한다는 맥락에서 직무단위결정 단계에 주목하고자 하며, 이를 통해 건강가정사의 핵심직무영역 그리고 영역별 세부 직무과업을 도출하여, 향후 본격적인 직무분석의 틀을 제공하기 위한 자료 축적에 초점을 두고자 한다.

한편 직무분석의 목적은 조직 내 구성원들에게 자신의 영역에서 수행해야 할 직책이나 직무를 알려주며, 작업의 전후 순서와 각각을 능률적이고 효과적으로 수행할 수 있도록 직무조직의 기초자료로 활용하고, 직무에 필요한 지식, 기술, 능력을 파악하여 교육프로그램을 개발하는 것, 그리고 직무수행의 정도를 평가하는 기초자료가 된다는 것이다(윤철수 외, 2007:

225). 본 연구에서 직무분석은 아직은 건강가정사 직무분석 연구가 활성화되지 않은 초기 시점이라는 점, 그리고 공공가정경영의 관점에서 인적자원개발을 목표로 한다는 점에서 직무수행의 정도를 평가하는 기초자료로 활용한다기 보다는, 건강가정사가 현장에서 필요한 직무에 대한 정보를 제공한다는 목적에 근접한다고 볼 수 있다.

관련 연구들에서 활용되고 있는 직무분석의 절차를 보면, 사회복지사 직무분석과 관련된 선행연구에서는 사회복지사가 수행하는 서비스 영역을 107문항으로 구성하고 이에 대하여 중요도를 측정한 연구가 부각되고 있으며, 학교 사회복지사 직무분석 연구에서는 104개 직무를 분석한 결과 행정 및 전문적 직무, 가정과 학교의 연계, 학생에 대한 교육적 상담, 가족의 지역사회 자원 활용 및 옹호, 지도력과 정책 결정의 중요도 순으로 요인을 도출한 바 있다(진혜경 외, 2008 재인용). 대부분의 직무분석 연구는 직무의 중요도와 빈도, 난이도, 우선도 등의 특성에 따라 직무의 차원을 분석하고 이에 기초하여 필요한 지식영역을 도출하는 방식으로 진행되고 있다(윤철수 외, 2007:228-229).

이미 상당한 선행연구가 축적되고 다양한 관점에서 직무분석이 이루어지고 있는 영역에 비하여, 건강가정사 직무분석은 아직 초기 단계라는 점을 고려할 때, 선행연구들이 직무분석을 수행함에 있어 초기 단계에서 추진한 과제가 과연 무엇인지를 탐색할 필요가 있을 것이다. 그런 측면에서 본 연구는 건강가정사 직무분석 중에서도 초기 단계인 직무단위결정에 주목하고자 하며, 특히 현장에서 건강가정사가 일상적으로 수행하는 세부과업이 무엇인지, 그리고 이 세부과업을 어떻게 영역화할 수 있는지, 나아가 세부과업의 특성은 무엇인지 등을 우선적으로 모색하고자 한다.

3. 건강가정사의 역할과 기능

본 연구에서 주목하는 건강가정사는 가족서비스를 제공하는 대표적인 전달체계인 건강가정지원센터에 배치되어 활동하는 전문인력이다. 선행연구에서는 건강가정사의 역할을 건강가정이념의 실천, 건강가정사업의 제공 그리고 건강가정지원센터의 운영 이라는 세가지 영역에서 접근하여 규정하고 있다(조희금 외, 2005; 조희금 외, 2007). 즉 건강가정사는 건강가정기본법의 제정배경과 목표를 이해하고 그 지향성을 실천하는 전문인력이며, 이는 곧 건강가정사업이나 서비스를 기획하고 제공하는 과정에서 표출된다고 볼 수 있다. 나아가 제한된 자원으로 목표를 달성할 수 있는 전문성을 통해 건강가정지원센터를 효율적으로 운영하는 역할도 수행한다고 할 것이다.

건강가정사의 인적자원개발과 이를 연계한 직무분석에서 역할과 기능에 대한 이해가 중요한 이유는, 결국 인적자원개발을 통해 건강가정사의 역량을 향상시켜 현장에서 수행하는 제반 활동의 수준을 높이기 위해서는 어떤 일을 해야 하는가와 관련되어 직무에 대한 분석이 전제되어야 하기 때문이다. 따라서 건강가정기본법에 대한 이해, 건강가정지원센터 설치의 목표, 건강가정의 이념 등 기본적인 내용을 바탕으로 하여 건강가정사가 다른 전문 인력과 차별되는 어떤 역할을 수행해야 할 것인가, 이를 위해 어떤 역량이 향상되어야 할 것인가 등이 중요하다.

특히 인적자원개발에서 최근 강조되고 있는 전략적 인적자원개발은 조직 자체의 경영전략과 인적자원개발 간의 연계성을 강조하는 경향을 보이는데, 인적자원개발과 관련하여 조직구성원 개개인에 대한 교육, 훈련, 개발이 이루어지는 과정에서 인적자원개발과 경영전략 사이의 본질적인 상호 필요성이 부각되기 때문이

다(Rogers 외, 1998 - 김정원, 2006:49 재인용). 따라서 건강가정지원센터가 추구하는 방향과 이념에 대한 명확한 인식과 이해 그리고 동일시가 건강가정사의 인적자원개발에 핵심적 요소가 되며, 따라서 직무분석에도 이러한 내용이 포함되어야 할 것이다.

III. 연구방법 및 절차

본 연구에서는 인적자원개발의 맥락에서 건강가정사의 직무분석을 위한 기초적인 자료와 틀을 제공하고자 하는데, 이를 위해 선행 직무분석 관련 연구에서 사용된 도구를 검토하였다. 또한 본 연구에서는 건강가정사 직무분석과 관련된 충분한 선행연구가 축적되지 않은 초기 상태임을 고려하여, 본격적인 직무분석에 앞선 기초연구에 의미를 두어, 직무분석을 위한 주요직무영역과 세부직무과업을 도출하는데 초점을 두었다. 따라서 건강가정사가 현장에서 수행하는 다양한 활동을 세부직무과업으로 규정하고, 이를 유형화하여 주요직무영역을 도출하였다.

통례적으로 직무분석과 관련된 선행연구에서는 직무를 측정하기 위한 다양한 특성과 요소를 선정하고 있는데, 먼저 케어매니저의 직무분석을 수행한 오복자 외(2007)의 연구에서는 직무를 측정함에 있어 중요도, 빈도, 난이도를 요소로 하였다. 중요도는 일을 제대로 수행하지 않았을 때 지장을 초래하는 정도를 나타내며, 빈도는 측정일의 수행 빈도를, 그리고 난이도는 특정한 일을 수행함에 있어서 필요한 전문성의 정도를 나타내는 것으로 정의하고 있다. 사회복지사 직무분석을 수행한 안정선(2005)의 연구에서는 중요도, 우선도, 난이도를 분석하였다. 한편 윤철수 외(2007:226)의 연구에서는 직무분석과 과업수행분석 방법에서 빈도, 중요도, 난이도(숙련도) 그리고 우선도 등 네가

지 요소를 고려하였다. 빈도와 중요도, 난이도는 다른 선행연구와 동일한데, 새롭게 추가된 우선도는 업무를 수행함에 있어 우선순위를 정하여 처리하는 순서를 의미하는 요소이다. 진혜경 외(2008)의 연구에서도 학교 내 복지서비스 인력의 직무를 분석함에 있어 중요도, 우선도, 빈도, 난이도를 조사하여 직무등급을 구분하고 있다. 본 연구에서는 여러 선행연구에서 공통적으로 포함된 요소인 빈도, 중요도 그리고 난이도 및 우선도를 통해 직무등급을 선정하고자 한다.

한편 직무를 분석하는 방법은 관찰법, 면접법, 질문지법, 경험법, 실험법, 기록법과 일지법 등 다양한데(김성국 외, 2002 - 윤철수 외, 2007 재인용), 본 연구에서는 현장에서 근무하는 건강가정사들에 대한 초점집단면접 방법 및 기록법을 활용하였다. 따라서 본 연구자가 직무담당자인 건강가정사를 만나 건강가정사 직무 관련 정보를 수집하고 기입하는 방식으로 세부직무과업을 추출하였으며 이를 유형화하여 주요직무영역을 구성하였다.2) 그 다음 각 과업별 중요도와 빈도, 난이도 및 우선도를 측정하기 위하여 추후에 건강가정사가 직접 기록하는 기록법을 활용하였다.

먼저 초점집단면접을 위해 2008년 6-7월 전국 건강가정지원센터의 건강가정사 중 2년 이상 중단 없이 근무한 8명을 선정하였다. 이들에게 개별 면접을 통해 현장에서 업무를 수행하면서 경험한 바 세부직무과업을 추출하였다. 8명이 공통적으로 지적한 과업을 유형화하여 주요직무영역을 구성하기 위해 2008년 8월 다시 한 번 개별 면접을 실시하였다. 그리고 각 세부직무과업의 빈도, 중요도, 난이도 및 우선

도를 조사하기 위하여 동일한 대상에게 직무기록지를 배부하여 기록하게 하였고, 2주 후에 회수하여 분석하였다. 8명 응답 대상자가 기록한 점수를 합하여 평균치를 내어 주요직무영역과 세부직무과업의 빈도, 중요도, 우선도, 난이도를 결정하였다.

다양한 선행연구(진혜경 외, 2008; 윤철수 외, 2007; 오복자 외, 2007)의 척도를 조정하여 본 연구에서 사용한 바 건강가정사 직무과업의 중요도, 우선도, 빈도, 난이도의 기준은 <표 1>과 같다.

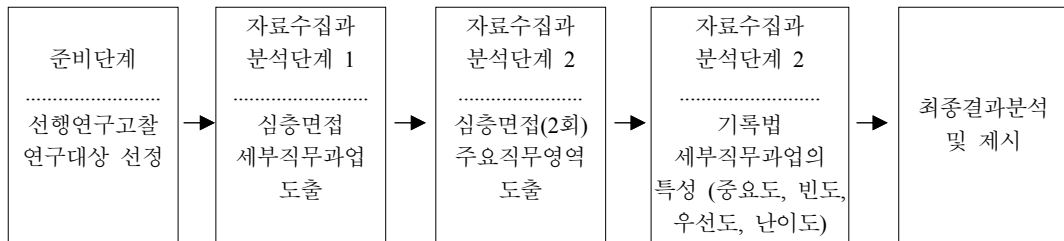
<표 1> 건강가정사 직무등급의 기준

요소의 개념	평가내용과 점수
중요도 : 일을 처리하지 않을 때 지장을 초래하는 정도, 일의 파급효과	1점 보조 2점 기초 3점 중점
우선도 : 우선적으로 긴급히 수행해야 하는 사업	1점 통례적 2점 다소 우선적 3점 매우 우선적
빈도 : 업무의 주기성	1점 아주 가끔 2점 종종 3점 자주
난이도 : 업무의 어려움, 숙련도에 대한 요구, 전문성	1점 일반인 수준의 업무 2점 초보직원 가능 업무 3점 숙련 건강가정사 가능 업무

따라서 본 연구의 절차는 다음과 같다. 먼저, 8명의 건강가정사를 선정한 다음, 개별적 면접을 통해 건강가정사의 현장에서 수행하는 다양한 세부직무과업을 추출하였다. 이 때 8명의 대상자 중 3명 이상의 대상자에게서 공통적으로 지적된 과업을 추출하는 방식을 취하였

2) 통계적으로 사회복지사와 같이 선행연구가 축적된 경우, 이미 선행연구에서 유형화한 주요 직무 영역을 중심으로 세부직무과업을 도출하고, 그 직무기준을 제시하는 순서로 직무분석 연구가 진행되나, 건강가정사 직무와 관련되어서는 선행연구를 통해 제시된 직무 영역의 사례가 미흡하므로, 본 연구에서는 먼저 세부직무과업을 도출하고, 이를 유형화하여 주요직무영역을 구성하는 방식으로 진행하였다.

〈그림 1〉 연구의 진행과정과 방법



다. 다음으로 또 한 번의 면접 과정을 통해 세부직무과업이 포함되는 주요직무영역을 도출하였는데, 대상자 당 2회에 걸쳐 이루어졌다. 먼저 개별 과업을 어떻게 유형화할 것인가를 질문하였고, 이에 대한 8명 조사대상자의 견해를 정리하여 세부과업을 영역화 한 다음 이 결과를 다시 한 번 제시하고 이에 대해 대상자들이 표출한 견해를 조정하여 확정하는 과정을 진행하였다. 이 과정에서 주요직무영역의 명칭에 대한 의견도 함께 제시하도록 하고 8명의 견해를 취합, 정리하여 선정하였다. 마지막으로 기록법을 사용하여 각 세부직무과업의 중요도, 우선도, 빈도, 난이도를 조사하였고, 8명 대상자가 기록한 점수의 평균을 내어 순위를 제시하였다. 다수가 제시한 점수의 평균을 구하는 방식이 아니라 소수의 대상자를 통해 이루어진 절차이기 때문에, 오류를 최소화하기 위하여, 세부직무과업의 중요도, 우선도, 빈도, 난이도를 정확하고도 객관적인 기준에 맞춰 기록해 줄 것을 요청하였다. 즉, 본 연구의 대상자가 건강가정지원센터의 사무국장이기 때문에, 다른 사업팀의 근무자(팀장, 팀원)들이 각각 세부직무과업별로 등급을 평정한 점수를 평균 내어 최종적으로 기록해 주는 방식을 채택하도록 요청하였다. 이렇게 되면 본 연구의 대상자는 8명이지만, 각 소속 건강가정지원센터에서 수 명의 건강가정사가 체크한 내용을 평균한 결과를 대표적으로 기록하기 때문에 적어도 수 십 명의 대상으로부터 자료를 수집하는

효과를 기대할 수 있기 때문이다.

이러한 연구의 절차와 적용된 방법을 그림으로 나타내면 <그림 1>과 같다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 특성

본 연구에서 선정한 대상자는 전국의 건강가정지원센터에서 2년 이상 중단 없이 근무한 건강가정사이며 전원 여성이다. 건강가정사가 현장에서 수행하는 활동은 교육, 상담, 문화, 정보제공, 직접적 지원 서비스, 네트워킹 구축 등으로 매우 다양한데, 따라서 어떤 사업 분야에 속해있는가에 따라 직무의 차이가 크다고 할 수 있다. 본격적이고 구체적인 직무분석을 위한 기초적인 틀을 제공한다는 본 연구의 주안점을 고려할 때, 사업영역별 차별적 특성이 드러나기보다는 보편적이고도 포괄적인 건강가정사의 직무가 도출되어야 하므로, 본 연구에서는 특정 사업팀에 속해 있지 않은 건강가정사를 대상으로 선정하고자 하였고, 따라서 건강가정지원센터 전반을 총괄하는 사무국장을 선정하였다. 면접질문을 통해, 건강가정사의 특수직무가 아닌 보편적인 직무를 중심으로 제시할 것을 요청하였다. 대상자의 특성은 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 조사대상자의 특성

내용	분류
근무기간	24-30개월 : 5명 31-36개월 : 3명
센터유형	대학위탁 : 4명 사회복지관 위탁 : 2명 직영 : 2명
전공	가정학 : 3명 가정학+사회복지학 : 2명 사회복지학 : 3명
연령	20대 : 2명 30대 : 5명 40대 : 1명
지역	서울 : 2명 경기 : 2명 영남 : 2명 호남 : 2명

<표 2>에 나타난 바와 같이, 근무기간에서는 2년에서 2년 6개월 사이가 5명이다. 건강가정지원센터의 유형에 있어서는 대학위탁의 형태가 4명으로 가장 많고, 나머지 2명은 사회복지관 위탁 그리고 2명은 시에서 직접 운영하는 유형에서 근무하는 것으로 나타났다. 조사대상 건강가정사의 전공으로는 가정학, 사회복지학이 각각 3명이며, 나머지 2명은 가정학과 사회복지학을 복수전공한 것으로 나타났다. 연령은 30대가 5명으로 가장 많았고 20대가 2명, 40대가 1명이었다. 마지막으로 대상자가 근무하는 건강가정지원센터가 위치한 지역은 골고루 배분하여 서울, 경기, 영남, 호남 각 2명씩으로 나타났다.

2. 건강가정사의 세부직무과업 및 주요직무영역

8명의 조사대상자 중 3명 이상의 대상자가 공통적으로 지적한 건강가정사의 세부직무과업

을 최빈도 순으로 제시하면 아래와 같다.

〈표 3〉 건강가정사 세부직무과업

세부직무과업	빈도 ³⁾	세부직무과업	빈도
1. 직접적 대민서비스	8	15. 장소 섭외	6
2. 내부 회의	8	16. 홍보	6
3. 기안문 작성	8	17. 이용자 관리	6
4. 사업지출계획	8	18. 시설 및 비품관리	5
5. 이용자 모집	7	19. 기관연계	5
6. 프로그램 기획	7	20. 실적보고서 작성	5
7. 프로그램 준비	7	21. 외부 회의/간담회	5
8. 사무문서작성	7	22. 유관기관 협력사업	5
9. 조직 내 역할분담	7	23. 정보수집	4
10. 프로그램 평가	7	24. 지출결의	4
11. 자원봉사자 모집	7	25. 위탁기관접촉	4
12. 조직 내 의사소통	7	26. 조직 인력 관리	3
13. 자원봉사자 교육	6	27. 공공기관접촉	3
14. 전문인력 섭외/관리	6	28. 홈페이지 운영	3

<표 3>에 나타나는 바와 같이, 총 8명의 조사대상 건강가정사 중 3명 이상의 대상자가 공통적으로 지적한 세부직무과업은 총 28개 항목으로 나타났다. 대상자와의 면접 과정에서 나타난 바 각 항목별 구체적인 과업내용은 아래와 같다.

최빈도 순으로, 8명의 조사대상자 모두가 지적한 과업은 직접적 대민서비스, 내부회의, 기안문작성, 사업지출계획으로 나타났다. 직접적 대민서비스는 주민을 대상으로 한 교육, 상담, 문화 등의 사업영역에서 세부적인 프로그램 운영 시 이용자 주민과의 직접적인 접촉을 통한 서비스 제공의 모든 과업을 포함하며, 따라서 어떤 팀에 속해 있던지 건강가정사들이 가장

3) 8명 대상자 중 몇 명이 해당 과업을 거론했는가를 기준으로 함. 따라서 8점이 최빈도임.

빈번히 수행하는 직무과업이라고 할 수 있다. 내부 회의는 일상적으로 팀별 사업을 진행하면서 센터 전체 근무자들이 모임을 갖고 전반적인 회의를 하는 경우를 포함하며, 따라서 모든 건강가정사들이 공통적으로 수행하는 과업으로 표출된다. 기안문작성은 프로그램을 운영할 때 필요한 초기 문서를 작성하는 일이므로, 이 역시 센터에서 활동하는 모든 건강가정사가 공통으로 담당하는 과업이라고 볼 수 있다. 동일한 맥락에서 어떤 사업을 진행하던지 배분된 예산안에서의 지출계획이 필요하므로 사업지출계획 역시 모든 건강가정사의 공통적인 직무과업이라고 볼 수 있다. 최빈도값을 나타낸 네 가지 세부직무과업을 종합할 때, 건강가정사가 현장에서 수행하는 업무가 대주민서비스라고 예상하는 통례적인 인식에 견주어, 상당히 사무적인 업무의 빈도가 높다는 것을 알 수 있다. 즉 직접적인 대주민서비스 못지 않게 회의, 기안문 작성, 지출계획과 같은 사무적인 업무의 빈도가 높게 나옴으로써, 건강가정사의 일상적 직무에서 사무행정적 업무가 매우 빈번히 수행되고 있다는 것을 알 수 있다.

다음으로 7명의 건강가정사가 공통으로 지적인 과업은 이용자 모집, 프로그램 기획, 프로그램 준비, 사무문서 작성, 조직 내 역할분담, 프로그램 평가, 자원봉사자 모집, 조직 내 의사소통 등 총 8개로 나타났다. 이용자 모집은 교육이나 상담, 문화, 직접적 지원 등의 사업영역에서 프로그램 참여자를 모집하는 과업이며, 프로그램 기획은 팀별로 담당하는 사업영역에서의 연중 계획, 세부 운영 계획 등을 의미한다. 프로그램 준비는 필요물품 조달, 현수막 준비 등이 포함된다. 사무문서 작성은 센터에서 수행되는 모든 행정업무의 가장 기본적인 과업이며 따라서 대부분의 건강가정사가 수행하는 직무라고 볼 수 있다. 조직 내 역할분담은 일정한 업무나 서비스, 프로그램에 대한 업

무의 분배와 조정으로, 이 여기 대부분의 기관에서 빈번히 일어나는 일상화된 절차라고 할 수 있다. 프로그램 평가는 운영지원팀을 제외한 모든 사업팀이 프로그램 운영 후에 진행하는 업무이며, 따라서 빈번히 수행되는 과업이라고 할 수 있다. 자원봉사자 모집은 문화사업인 가족봉사단 운영과 관련되는 업무임과 동시에, 지역사회 자원활용이라는 차원에서 많은 건강가정지원센터가 주력하는 과업이기도 하기 때문에 건강가정사의 주요 과업에 포함된 것으로 보인다. 마지막으로 조직 내 의사소통은 정규적이고 공식적으로 진행되는 내부 회의(2번)와는 달리 사안에 따라 상황에 따라 즉각적이고도 임시적으로 그러나 자주 일어나는 조직 내 구성원 간 접촉을 의미한다.

6명의 건강가정사가 지적인 과업은 자원봉사자 교육, 전문인력 섭외/관리, 장소 섭외, 홍보, 이용자 관리로 나타났다. 이 중 자원봉사자 교육은 모집한 자원봉사자의 활용, 배치와 관련된 전반적인 운영을 의미한다. 전문인력 섭외와 관리는 교육이나 상담의 경우에는 센터 내부 근로자보다는 외부의 전문인력을 선정하여 투입, 운영하는 경우가 많으므로 자주 발생하는 과업이라고 할 수 있다. 장소 섭외는 교육, 문화 등의 사업이 건강가정지원센터 외부에서 진행되는 경우가 많으므로 건강가정사가 수행하는 주요 과업 중 하나가 될 것이다. 홍보는 모든 프로그램마다 수반되는 과업은 아니지만 대부분의 프로그램 운영 시 기본적인 업무로 부가되는 속성이 강하다. 이용자 관리는 방문자 초기 상담, 건강가정지원센터 소개, 서비스 제공 후의 사후관리, 불만사항 처리 등을 포함하는 과업으로 나타났다.

다음으로 5명의 건강가정사가 제시한 과업으로는 시설 및 비품관리, 기관 연계, 실적보고서 작성, 외부 회의/간담회, 유관기관 협력사업으로 나타났다. 이러한 과업은 모든 건강가

정사가 수행하는 과업은 아니지만 상대적인 맥락에서 자주 요구되는 과업에 속한다고 볼 수 있다. 시설 및 비품관리는 건강가정지원센터에서 근무하면서 발생하는 각종 물품과 시설의 사용과 관련된 과업이라고 할 수 있다. 기관 연계는 지역사회 유관기관과의 전화, 소통, 정보 교류 등의 차원에서 수반되는 과업을 포함한다. 실적보고서 작성은 모든 건강가정사가 수행하는 업무는 아니지만 프로그램 평가, 기관 평가 준비 과정에서 필요한 업무로 볼 수 있다. 유관기관과의 네트워킹 구축 차원에서 직접적인 회의나 간담회 역시 자주 수행되는 업무라고 할 수 있으며, 이를 통해 유관기관과의 협력사업을 수행하는 것으로 이어진다고 볼 수 있다.

4명의 건강가정사가 제시한 과업으로는 정보 수집, 지출 결의, 위탁기관 접촉으로 나타났다. 정보 수집은 사업 수행, 이용자 관리 등의 차원에서 필요한 경우 관련된 자료와 정보를 탐색하고 수집하는 작업이며 간헐적으로 수행되는 과업이라고 볼 수 있다. 지출결의는 사업 진행에서 계획된 예산의 실제 지출과 관련된 요구서, 품의서 작성 등을 포함한다. 위탁기관 접촉은 해당 건강가정지원센터를 위탁한 기관, 즉 대학교나 사회복지관, 시청 등과 같은 기관과의 회의, 소통, 협조사항 등을 포괄하는 과업으로 나타났다.

마지막으로 3명의 건강가정사가 제시한 과업으로는 조직 인력 관리, 공공기관 접촉, 홈페이지 운영으로 나타났다. 조직 인력 관리는 프로그램 운영과 관련된 공식적인 업무 보다는 보편적인 인사 관리의 차원에서 수반되는 출/퇴근 및 휴가, 보상체계 등과 관련된 업무를 포함한다. 공공기관 접촉은 해당 지역 구·시청 등의 관련 전달체계 직원에 대한 연락, 업무 위탁, 내용 전달 등의 과업에 해당된다. 마지막으로 홈페이지 운영은 건강가정지원센터의

보편적인 홍보를 위한 홈페이지 운영이 아니라, 특별로 필요한 경우 자료를 업데이트 하거나 공지사항을 올리는 등의 업무를 의미한다.

이상과 같이 나타난 바, 건강가정사가 현장에서 일상적으로 수행하는 세부직무과업을 종합할 때 부각되는 점은, 앞서서도 언급한 바와 같이 직접적인 서비스 제공 업무 못지 않게 이를 지원하는 업무의 비중이 매우 크다는 사실이다. 즉 전체 28개 세부직무과업 중 회의, 기안문 작성, 지출계획, 문서작성, 홍보, 시설/비품관리, 인력 섭외와 관리, 의사소통, 장소섭외, 보고서 작성, 지출결의, 홈페이지 운영, 정부수집, 인력관리, 역할분담 등은 건강가정지원센터가 수행하는 직접적인 업무라기 보다는 지원업무의 특성을 갖고 있으며, 동시에 다분히 사무적/행정적 내용의 업무라고 볼 수 있다. 이로써 이미 선행연구(송혜림, 2006b)에서도 지적된 바, 현장에서 건강가정사가 수행하는 업무 중에는 의외로 사무행정적인 지원업무의 비중이 높다는 것을 다시 한 번 확인할 수 있다. 즉 건강가정지원센터가 주민을 대상으로 제공하는 다양한 서비스 중 상담이나 교육은 전문적인 영역이기 때문에 건강가정사가 이 역할을 모두 수행할 수는 없을 것이며, 건강가정사는 이러한 서비스를 제공하는 적절한 인력의 선정과 관리, 대상자 모집과 관리, 소요되는 경비의 운영, 장소와 시설 등의 조달 그리고 이 모든 과정에서 필요한 내외부적 회의와 건강가정사 간 역할분담, 의사소통, 문서 작성과 기록, 보관 등의 업무가 상대적으로 많다는 것이다. 이러한 결과로부터 도출되는 결론은, 따라서 건강가정사의 인적자원개발을 위해서는 사무행정적 업무의 전문성 향상, 단순반복적인 업무의 표준화 및 전산화, 지원 업무의 체계화 등에 대한 내용이 포함된 교육과정이 필요하다는 것이다.

위와 같이 총 28개 항목의 세부직무과업이

추출되었는데, 조사대상자에 대한 두 번째 면접(2회)을 통해 28개 항목의 과업을 유형화하는 절차를 진행한 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 건강가정사 세부직무과업과 주요직무영역

주요직무영역	세부직무과업
가족서비스 제공 (8개 과업)	직접적 대민서비스 이용자 모집 프로그램 기획 프로그램 준비 프로그램 평가 전문인력 섭외/관리 이용자 관리 정보수집
조직 내 연계 (4개 과업)	내부 회의 조직 내 역할분담 조직 내 의사소통 조직 인력 관리
지역사회 자원개발과 관리 (5개 과업)	자원봉사자 모집 자원봉사자 교육 외부 회의/간담회 유관기관 협력사업 기관연계
사무/행정 (11개 과업)	기안문 작성 사업지출계획 사무문서 작성 장소 섭외 홍보 시설 및 비품관리 실적보고서 작성 지출결의 위탁기관 접촉 공공기관 접촉 홈페이지 운영

<표 4>에 나타난 바와 같이, 조사대상자들에 대한 면접을 토대로 세부직무과업을 영역화한 결과 주요직무영역은 가족서비스 제공, 조직 내 연계, 지역사회 자원개발과 관리, 사무/행정 등 4개 영역으로 구분되었다. 가족서비스 제공 영역에는 주민 대상 직접적 대민서비스,

프로그램 운영 이용자 모집, 프로그램 기획과 준비 그리고 평가, 외부 전문인력 섭외와 관리, 이용자 관리, 프로그램 운영에 필요한 정보의 수집 등과 같은 세부직무과업이 포함되었다. 이와 같은 과업은 현장에서 프로그램을 운영함에 있어 핵심이 되는 업무라고 할 수 있다.

다음으로 조직 내 연계는 건강가정지원센터 내부적으로 진행되는 회의와 역할분담 및 의사소통, 조직 내 인력 관리가 포함되어, 센터 운영 그리고 프로그램 관리를 위해 내부적으로 진행되는 연계적 업무 및 보편적인 인사관리의 과업을 포함한다.

지역사회 자원개발과 관리는 자원봉사자 모집과 교육, 유관기관과의 연계와 협력, 외부 회의 등 건강가정지원센터 외부 인력과 조직에 대한 관리 업무로 구성된다.

마지막으로 사무/행정은 프로그램 운영을 위한 지원 업무인 기안문 작성, 사업지출계획과 지출결의, 사무문서 작성, 장소 섭외, 홍보, 시설 및 비품관리, 실적보고서 작성, 홈페이지 운영 그리고 위탁기관 및 공공기관과의 접촉 등이 포함된다.

앞의 분석에서도 이미 제시된 바와 같이, 건강가정사가 인식하는 세부직무과업의 영역에 있어서도 사무/행정 영역이 28개 업무 중 총 11개 업무를 포함함으로써, 다시 한 번 건강가정사의 직무에서 사무/행정적 업무가 차지하는 비중이 크다는 것을 확인할 수 있었다. 향후 건강가정사의 직무분석을 보다 포괄적으로 확장시킬 때, 이 다섯 가지 영역에서의 직무기술서와 직무명세서 그리고 직무표준화 작업으로 연계되어야 할 것이다. 나아가 각 영역별 직무의 공통된 특성을 도출함으로써 건강가정사 인적자원개발을 위한 교육 프로그램 구성 시 각 직무영역의 업무를 수행하는 역량을 향상시키기 위한 내용을 반영하는 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

3. 세부직무과업의 직무등급

마지막으로 8명의 조사대상자에게 세부직무과업의 빈도, 중요도, 우선도, 난이도를 3점 척도로 제시하고, 이에 대한 등급을 기록하게 하였다. 8명의 조사대상자가 각 소속 건강가정지원센터에서 함께 근무하는 다른 건강가정사들이 평정한 내용을 평균하여 대표하도록 하였고, 이와 같은 방식에 따라 8명이 최종적으로 기록한 점수의 평균치를 구하여, 각 세부직무과업별 직무등급을 정리하여 제시하면 <표 5>와 같다.

<표 5>에 나타난 바와 같이 각 세부직무과업의 빈도, 중요도, 우선도, 난이도는 과업 별로 차이를 보이고 있는데, 전반적인 경향을 보면 빈도에 있어서는 사무/행정 영역이 가장 높고 그 다음이 가족서비스 제공, 조직 내 연계 그리고 지역사회 자원개발과 관리의 순으로 나타났다. 세부직무과업으로 구분할 때 홍보의 빈도가 가장 높게 나타났으며 유관기관 협력사업의 빈도가 가장 낮게 나타났다. 이와 같이 건강가정사가 현장에서 가장 자주 수행하는 주요직무영역이 사무/행정이며, 세부 업무는 홍보라는 결과는, 건강가정사 재교육이나 워크샵, 역량강화 프로그램 등을 구상할 때 중점적으로 반영되어야 할 주제 선정에 활용될 수 있을 것이다. 앞에서 언급한 바와 같이, 의외로 자주 반복되는 사무/행정적 업무를 효율적으로 추진하기 위해서는 회계, 문서 작성, 홍보 등에 대한 기술적 역량이 강화될 필요가 있을 것이다.

중요도에 있어서는 가족서비스 제공이 가장 높게 나타났고 그 다음이 지역사회 자원개발과 관리, 조직 내 연계 그리고 사무/행정의 순으로 나타났다. 세부직무과업별로 볼 때 중요도가 가장 높은 항목은 직접적 대민서비스, 프로그램 준비로 나타났고 가장중요도가 낮은 과업

은 시설 및 비품관리로 나타났다. 중요도는 그 업무의 파급효과, 처리하지 않았을 때의 영향 등을 고려한 특성이며, 결국 건강가정지원센터가 수행하는 핵심 업무가 무엇인가를 나타내는 지표라고 볼 수 있다. 따라서 건강가정사가 현장에서 수행하는 핵심업무는 주민을 대상으로 제공하는 가족서비스의 보급임을 다시 한 번 확인할 수 있을 것이다. 사무/행정적 업무는 빈도는 높게 나타났으나 중요도에서는 낮게 나타났는데, 중요도는 떨어지지만 자주 반복되는 업무를 효율적으로, 투입되는 시간과 에너지를 최소화할 수 있는 전략이 필요하다고 볼 수 있다.

우선도에 있어서는 지역사회 자원개발과 관리의 점수가 가장 높게 나타났고 그 다음이 가족서비스 제공, 사무/행정 그리고 조직 내 연계의 순으로 나타났다. 세부직무과업으로 볼 때, 우선도가 가장 높은 과업은 프로그램 준비 그리고 홍보, 위탁기관 접촉, 공공기관 접촉 등으로 나타나 사무/행정 영역 쪽에 우선도가 높은 과업이 집중되어 있는 것으로 보인다. 우선도가 가장 낮은 과업은 내부회의, 지출결의로 나타났다. 보통 시간관리에서 부각되는 긴급성과 중요도 라는 요소와 비교할 때, 우선도는 긴급성과 동일한 개념으로 이해할 수 있는데, 긴급성은 미루면 안 될 우선순위의 업무에 대한 기준이라고 할 수 있다. 따라서 중요도와도 일정 부분 연계되기는 하나, 시기적 관점에서 어떤 한 시점에 꼭 준비 및 완료되어야 하는 속성이라고 볼 수 있다. 그렇다면 본 연구의 결과를 분석할 때, 현장에서 건강가정사가 처리하는 핵심 업무는 주민을 위한 가족서비스의 전달이지만, 이를 효과적으로 추진하기 위해서는 지역사회 자원개발과 관리, 즉 자원봉사자의 모집과 교육, 유관기관과의 네트워크 구축 및 협력사업 수행, 외부 회의나 간담회의 참여와 같은 업무가 우선적으로 잘 수행되어야

함을 알 수 있다. 결국 건강가정지원센터가 제한된 자원으로 목표를 달성하기 위해서는 지역사회 자원의 창출과 관리, 유관기관과의 긍정적인 관계 형성, 이를 통한 자원의 교류와 협력 등이 해결되어야 함을 알 수 있다.

마지막으로 난이도에 있어서는 지역사회 자원개발과 관리 영역이 가장 높게 나타났고 그 다음이 가족서비스 제공, 조직 내 연계 그리고 사무/행정의 순으로 나타났다. 세부직무과업에

있어서 난이도가 가장 높은 과업은 기관연계이며, 가장 낮은 과업은 사무문서 작성으로 나타났다. 즉 사무/행정 영역의 업무는 빈도가 높은 데 비하여 난이도는 낮아 그리 어렵지는 않지만 현장에서 자주 반복되는 업무라는 점을 다시 한 번 확인할 수 있었다. 지역사회 자원개발과 관리 영역의 난이도가 높은 것은, 새로운 외부 인력과의 접촉, 외부 기관 방문과의 사소통, 협력을 위한 계약과 타협 등과 같은

〈표 5〉 건강가정사의 세부직무과업별 직무등급

주요직무영역	세부직무과업	직무등급			
		빈도	중요도	우선도	난이도
가족서비스 제공 (8개 과업)	직접적 대민서비스	2.4	3.0	2.5	2.9
	이용자 모집	2.1	2.6	2.8	1.8
	프로그램 기획	2.4	2.4	1.8	2.9
	프로그램 준비	2.5	3.0	3.0	2.4
	프로그램 평가	2.3	2.5	2.3	2.4
	전문인력 섭외/관리	1.8	2.6	2.5	2.1
	이용자 관리	2.3	1.8	2.4	2.6
	정보수집	2.2	2.1	1.2	1.9
평균		2.24	2.5	2.31	2.37
조직 내 연계 (4개 과업)	내부 회의	2.7	2.5	1.2	1.5
	조직 내 역할분담	1.6	2.4	1.4	1.9
	조직 내 의사소통	2.2	1.9	1.9	2.5
	조직 내 인력관리	2.1	1.8	2.0	2.1
평균		2.1	2.15	1.63	2.0
지역사회 자원개발과 관리 (5개 과업)	자원봉사자 모집	2.0	2.5	2.9	2.1
	자원봉사자 교육	1.6	2.7	1.9	2.9
	기관 연계	1.8	2.9	2.2	3.0
	외부 회의/간담회	2.1	1.9	2.6	1.2
	유관기관 협력사업	1.3	2.1	2.1	2.8
평균		1.76	2.42	2.34	2.4
사무/행정 (11개 과업)	기안문 작성	2.5	2.1	2.0	1.4
	사업지출계획	2.1	2.1	2.0	2.0
	사무문서 작성	2.4	2.0	1.2	1.1
	장소 섭외	1.6	1.8	1.5	2.0
	홍보	2.9	2.9	3.0	2.2
	시설 및 비품관리	2.4	1.4	1.8	1.3
	실적보고서 작성	2.5	2.0	2.0	2.5
	지출결의	2.1	1.5	1.2	2.0
	위탁기관 접촉	2.3	1.9	3.0	2.1
	공공기관 접촉	2.6	1.8	3.0	2.2
	홈페이지 운영	2.2	2.8	2.1	1.4
평균		2.33	2.03	2.07	1.84

내용이 포함되기 때문이라고 사료된다. 또한 지역사회에서 건강가정지원센터가 갖는 위상과 입지도 이에 영향을 미칠 것인데, 아직은 건강가정지원센터가 짧은 시간적 경과 속에서 설치, 운영되고 있기 때문에 지역사회 자원개발과 관리에서의 어려움을 예측할 수 있다.

이상과 같은 결과를 종합할 때, 사무/행정 영역은 구성된 과업이 많은 데 비하여 중요도나 우선도, 난이도는 낮은 반면 빈도는 가장 높아 현장에서 일상적으로 자주 반복되는 업무의 비중이 높다는 것을 알 수 있다. 또한 건강가정지원센터에서 근무하는 건강가정사의 핵심 업무, 즉 가장 중요한 업무는 대주민 가족서비스의 제공이라는 점, 이를 효과적으로 추진하기 위해서는 지역사회 자원개발과 관리 영역의 업무가 우선적으로 처리되어야 한다는 점, 나아가 가장 어려운 과업이 지역사회 자원개발과 관리라는 점 등으로 요약할 수 있을 것이다. 특히 세부직무과업 중에서 직접적 대민서비스는 중요도 뿐 아니라 난이도 및 우선도에서도 공히 높게 나타나, 건강가정사 직무 훈련에 가족서비스 제공과 관련된 기술과 역량 향상이 중요함을 알 수 있다. 이러한 결과는 향후 세부직무과업의 관리 및 인적자원개발의 기준으로 활용될 수 있으며, 건강가정사의 교육과 훈련 프로그램 개발의 내용과 순서를 정할 때 지침으로 활용될 수 있을 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 공공가정의 한 유형인 건강가정지원센터에 주목하여, 그 전문인력인 건강가정사의 인적자원개발을 위한 직무분석의 기초적인 틀을 제시하고자 수행되었다. 이러한 연구 목표 아래, 8명의 건강가정사를 선정하여 면접을 통해 현장에서 수행하는 세부직무과업을

28개 추출하였으며, 이를 4개의 주요직무영역으로 유형화하였다. 그리고 각 세부직무과업의 직무등급을 정하기 위해 빈도, 중요도, 우선도, 난이도를 3점 척도로 기록하게 하여 그 평균치로 직무등급을 제시하였다.

조사 결과, 조사대상자가 제시한 건강가정사의 세부직무과업은 최빈도 순으로 직접적 대민 서비스, 내부회의, 기안문작성, 사업지출계획, 이용자 모집, 프로그램 기획, 프로그램 준비, 사무문서 작성, 조직 내 역할분담, 프로그램 평가, 자원봉사자 모집, 조직 내 의사소통, 자원봉사자 교육, 전문인력 섭외/관리, 장소 섭외, 홍보, 이용자 관리, 시설 및 비품관리, 기관 연계, 실적보고서 작성, 외부 회의/간담회, 유관기관 협력사업, 정보 수집, 지출 결의, 위탁기관 접촉, 조직 인력 관리, 공공기관 접촉, 홈페이지 운영 등 28개 항목이다. 이러한 세부직무과업을 유형화한 결과, 가족서비스 제공, 조직 내 연계, 지역사회 자원개발과 관리, 사무/행정 등 4개 영역이 도출되었다.

이상의 결과에서 나타난 바, 일정한 사업팀의 특정한 직무가 아니라 대부분의 건강가정사가 어떤 사업팀에 속해 있던지 보편적인 이행하는 세부직무과업에는 사무/행정 영역의 비중이 상대적으로 높은 것을 알 수 있다. 그러나 직무등급에 있어서는 가족서비스 제공 영역이 상대적으로 높게 나타났다.

이러한 자료는 향후 본격적인 건강가정사 직무분석을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이며, 나아가 건강가정사의 인적자원개발과 인적자원관리를 위한 프로그램 개발의 내용, 우선순위 등을 결정할 때 기준과 지침을 제공할 수 있을 것이다. 결론적으로 건강가정지원센터의 전문인력인 건강가정사가 여러 직무를 수행함에 있어 요구되는 역량은 그 빈도, 중요도, 우선도 및 난이도에 따라 다양한 분포를 보이고 있기 때문에, 이러한 직무등급을 반영

한 직무관리가 필요하다고 볼 수 있다. 난이도가 높은 직무는 전문가 수준의 역량을 요구하므로 이를 충족시키기 위한 교육의 기회가 제공되어야 할 것이다. 또한 중요도나 난이도는 낮지만 빈도가 높은 직무는 일상화, 반복화된 과업이므로 이를 처리하는 시간을 감소시켜 불필요한 낭비를 제거하는 전략이 필요하다. 무엇보다 건강가정사가 어떤 팀에 속해 있는가, 어떤 직위에 있는가에 따라 각 세부직무과업의 빈도, 중요도, 우선도가 달라질 것이므로, 향후 이에 대한 차별화된 훈련 프로그램이 제공되어야 할 것이다.

이러한 맥락에서 후속 연구에 대한 제언점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 인적자원개발의 맥락에서 건강가정사의 직무분석을 위한 틀을 마련하는데 필요한 기초자료를 제공하였는데, 건강가정사 직무 관련 초기 연구라는 점을 감안하여 소수의 조사대상자를 선정하여 자료를 수집하였다. 향후 다수의 건강가정사로부터 관련 자료를 수집하여 보다 일반화할 수 있는 결과를 축적할 필요가 있을 것이다. 특히, 상술한 바와 같이 사업팀별로 또 직위별로 건강가정사의 역할과 기능이 다양하게 분화되므로, 이에 따라 직무과업의 등급도 달라질 것을 감안하여, 보다 세분화된 건강가정사 집단별로 연구가 진행될 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 건강가정사 직무분석과 관련된 충분한 선행연구가 축적되지 않은 상황에서 수행된 연구라는 점에서, 우선 건강가정사가 현장에서 수행하는 직무과업을 추출하고 이를 영역화하여 핵심직무영역을 도출하였으며, 각 과업별 중요도와 빈도, 우선도 그리고 난이도를 측정하는 데 초점을 두었다. 따라서 포괄적인 직무분석의 단계 상 이러한 자료는 향후 보다 구체적인 직무기술서의 작성, 직무명세서의 작성 그리고 직무 표준화 작업 등으로 이

어져, 체계적인 직무분석의 틀을 제시할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 건강가정사의 인적자원개발을 위해 먼저 직무분석이 필요하다는 점에 착안하고 있는데, 이러한 연구가 보편적인 인적자원관리과정과 연계되기 위해서는 보다 구체적으로 건강가정사를 위한 교육훈련의 설계와 이행, 평가, 결과 활용과 개선 등의 단계들이 구상될 필요가 있다. 궁극적으로 건강가정사의 직무분석은 단지 건강가정사가 현장에서 어떤 일을 하고 있는가에 초점을 두는 것이 아니라 이에 대한 자료를 기초로 하여 건강가정사의 역량을 개발하는 데까지 나아가야 하기 때문이다. 그런 맥락에서 동기 부여, 조직 동일시 등 인적자원관리의 다양한 요소들과 연계되어 구체적인 프로그램이 개발되어야 할 것이다.

넷째, 본 연구는 공공가정의 한 유형으로서 건강가정지원센터를 선정하여 그 전문인력의 인적자원개발을 위한 자료를 제공함으로써 공공가정경영의 하위기능영역인 인력관리의 사례를 제시하였다. 향후 공공가정의 또 다른 유형 그리고 전문인력에 대한 연구가 지속됨으로써 공공가정경영의 인력관리체계의 이론적 기초와 실제적 적용이 활성화되는 데 기여해야 할 것이다.

【참 고 문 헌】

- 1) 김정원(2006). 인적자원개발의 재조명 : 개념적 접근. 인적자원관리연구 13(3), 45-56.
- 2) 문숙재 외(1999). 공공가정경영 : 이론과 실제. 서울 : 신정출판사.
- 3) 박준성(2006). 직무 중심의 인적자원관리 도입과 과제. 경영계 2006년 6월호.
- 4) 성미애 외(2004). 건강가정사의 역할, 자격 및 양성 방안. 한국가정관리학회지 22(5), 345-355.

- 5) 송혜림(2008). 건강가정사업 및 프로그램 평가 이해. 중앙건강가정지원센터 제 1회 실무교육 자료집.
- 6) 송혜림(2006a). 건강가정지원센터 활성화를 위한 지역사회 자원개발의 가능성. 한국가족자원경영학회지 10(2), 1-18.
- 7) 송혜림(2006b). 제 7기 건강가정사 양성교육 ‘건강가정지원센터 운영론’ 자료집.
- 8) 안정선(2005). 사회복지관 사회복지사의 직무분석에 관한 연구. 사회복지연구 28, 243-274.
- 9) 안정선, 진혜경, 윤철수(2006). 학교사회복지사의 직무분석과 직무표준안 개발. 한국아동복지학 21, 147-179.
- 10) 오복자, 김일록, 김영혜, 신성례, 이경숙, 한숙정(2007). 노인 케어매니저의 직무 분석. 대한간호학회지 36(5), 770-781.
- 11) 오영환(2007). 직무성과급 연봉설계를 위한 직무분석과 직무평가방법. 임금연구 2007년 여름호.
- 12) 유규창(2007). 최근 인적자원관리의 이슈와 전망. 경영계. 2007년 2월호.
- 13) 윤철수 외(2007). 지역사회교육전문가의 직무분석과 직무표준안 개발. 청소년학연구 13(6), 221-246.
- 14) 이용탁(2007). 인적자원개발을 통한 직무능력향상이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 인적자원관리연구 14(2), 143-160.
- 15) 이운정(2008). 건강가정지원센터의 교육사업 담당 건강가정사의 직무와 역량에 관한 연구. 한국가족자원경영학회지 12(4), 79-102.
- 16) 이운정, 정은희(2008). 건강가정지원센터의 건강가정사 직무분석을 위한 기초연구-표준직무 도출을 중심으로-. 한국가정관리학회지 26(5), 177-194.
- 17) 조동성(2001). 21세기를 위한 경영학. 서울경제경영.
- 18) 조희금(2005). 건강가정론. 서울 : 신정출판사.
- 19) 조희금, 송혜림, 성미애(2007). 건강가정 현장실습. 서울 : 신정출판사.
- 20) 중앙건강가정지원센터 홈페이지. www.family-net.or.kr
- 21) 진혜경, 안정선(2008). 학교 내 복지서비스 전문인력의 직무 연구. 청소년복지연구 10(1), 139-165.

- 접수일 : 2009년 1월 15일
- 심사일 : 2009년 1월 20일
- 심사완료일 : 2009년 2월 11일