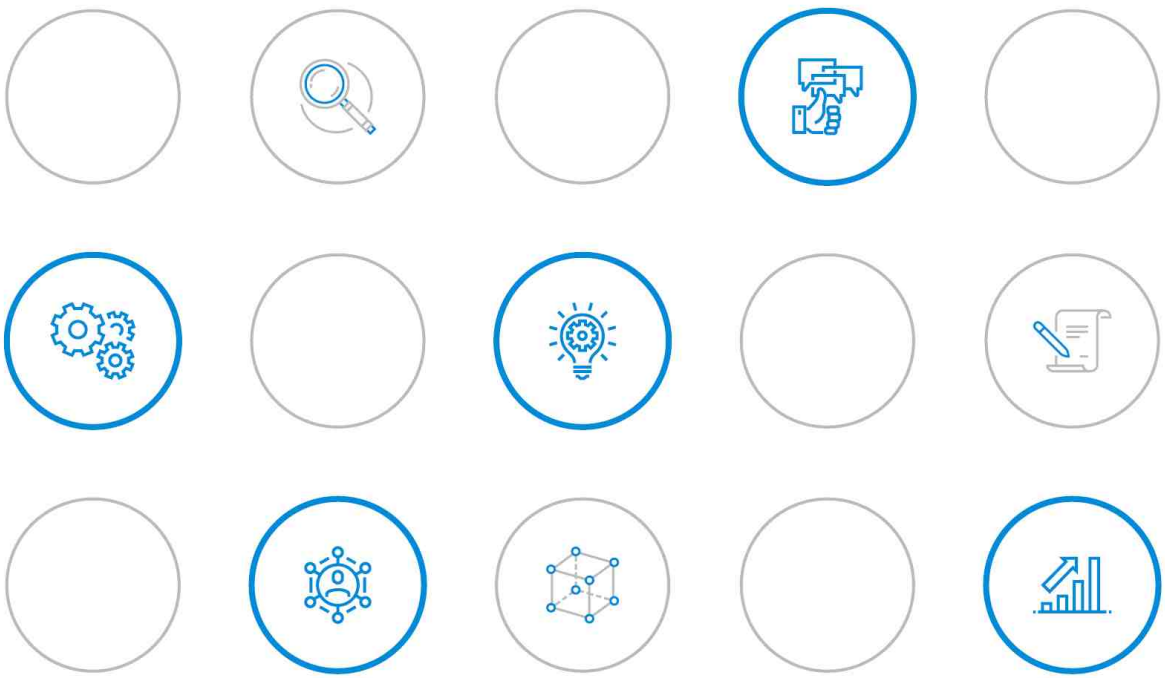
정책 26-08

고양특례시 사회복지사 등의 처우 실태조사 및 개선방안

A Study on the Working Conditions of Social Workers and Related Professionals in Goyang Special City and Measures for Improvement

• 문정화, 조수민, 정은주, 정하영, 최봉은



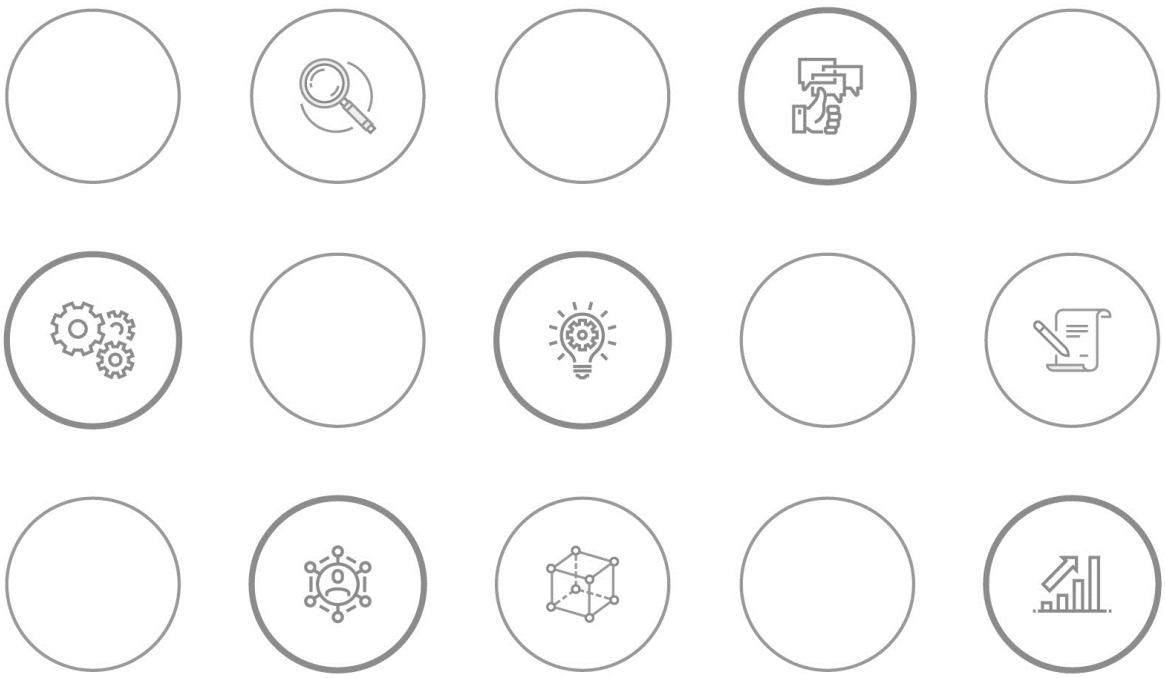
고양연구원
GOYANG CITY INSTITUTE

정책 26-08

고양특례시 사회복지사 등의 처우 실태조사 및 개선방안

A Study on the Working Conditions of Social Workers and Related Professionals in Goyang Special City and Measures for Improvement

• 문정화, 조수민, 정은주, 정하영, 최봉은



고양연구원
GOYANG CITY INSTITUTE

고양시 사회복지사 등의 처우 실태조사 및 개선방안

A Study on the Working Conditions of Social Workers and Related Professionals in Goyang Special City and Measures for Improvement

연구책임자

문정화　고양연구원 행정사회연구실, 연구위원

연구진

조수민　한라대학교 사회복지학과 교수

정은주　고양시다문화가족지원센터 센터장

정하영　고양연구원 행정사회연구실, 연구원

최봉은　고양연구원 행정사회연구실, 연구원

정 책 제 안

□ 보수체계 개선

○ 인건비 미충족 시설 실태조사·지원 및 처우개선 예산 독립 세목 편성
○ 고양형 표준임금체계로 단계적 수렴
○ 복지포인트 단계적 도입, 직무 기반 인정 체계와 표창·포상 활용
○ 고정수당 표준화와 경력 인정 기준의 통일
○ 장기근속 보상과 비정규직·소규모 시설 대책

□ 근로환경 개선

○ 초과근무 관리와 휴식권 보장
○ 시(市)-시설 간 업무 수행상 어려움 해소
○ 교육 참여 여건 보장, 고양형 전문성 개발 체계 구축
○ 승진 의존형 경력경로 개선, 저연차 정착 지원 확대

□ 일·가정 양립 체계 개선

○ 생애주기 대응형 휴가제도 및 생일 휴가 도입
○ 「고양형 맞춤형 유연근무 실행 모델」과 디지털 업무환경 지원
○ 출산·육아휴직 사용 지원과 가족돌봄 친화적 조직문화
○ 「고양형 통합 대체인력지원센터」 설치

□ 안전 및 인권보호

○ 「고양형 안전보호 표준절차」 구축 및 실효성 강화
○ 고위험시설 통화녹음 전화기 지원
○ 힐링프로그램과 심리안전망 구축
○ 산재 신청 지원 및 외부 독립 권익지원센터 설치
○ 고충처리와 권리옹호 네트워크 강화

□ 정책 추진체계 강화

○ 처우개선위원회 분기 정례화 및 소위원회 구성
○ 처우지표 DB 구축과 연차별 실행 계획
○ 현장소통과 정책 환류체계 강화
○ 장기요양기관 종사자 등 정책 사각지대 인력 단계적 편입

요 약

1. 연구 개요

□ 연구 배경

- 고령화·1인 가구 증가 등으로 복지수요가 급증하며 사회복지사 등에게 요구되는 전문성은 높아지고 있으나, 보수체계·근로환경·신변 안전망 등 처우는 이에 미치지 못해 소진과 전문인력 유출로 이어지고 있음
- 2025년 1월 「고양시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 개정으로 실태조사 자료제출 요청권 신설, 처우개선위원회 심의기구화 등 법·행정적 기반이 강화되었으나, 시설 유형·고용형태별 임금 격차와 안전·민원 노출 실태 등을 진단할 세부 기초자료는 부족한 실정임
- 처우 실태에 대한 객관적 진단 없이는 고양시 여건에 부합하는 자체 처우개선 사업을 설계하기 어려우며, 임금 실측자료와 인식조사를 병행하는 심층 실태조사를 통해 현장의 다각적 정책 수요를 확인할 필요가 있음

□ 연구 목적

- 2025년 개정된 고양시 조례에 근거하여 사회복지시설 종사자의 근무 환경과 임금 실태를 다각적으로 진단하고, 실효성 있는 정책 개선 방안을 도출하는 것을 목적으로 함

□ 연구 내용 및 방법

표 1 | 연구 내용 및 방법

내용	방법
사회복지시설 종사자 처우 관련 법령·정책·타 지자체 사례 분석	문헌연구
고양시 사회복지시설 종사자 임금 실태 분석	임금조사표 취합·분석
고양시 사회복지시설 근무환경 실태 및 기관장·종사자 인식 분석	설문조사 분석
고양시 사회복지시설 종사자(저연차 중심)·처우개선위원회 의견 분석	서면의견서 분석
고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 방안 도출	전문가 자문회의

2. 사회복지시설 종사자 처우 관련 정책 및 제도

□ 정책 개입의 필요성 및 관련 법령

- 사회서비스는 긍정적 외부효과를 지니는 가치재이자 신뢰재로, 시장에 맡길 경우 과소 공급되므로 국가·지자체의 표준 제시 및 개입이 필요함
- 보건복지부는 매년 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」을 제시하며 2027년까지 가이드라인 준수율 100% 달성을 권고함
- 경기도 내 모든 시·군이 처우 관련 조례를 갖추고 있으나, 실태조사 강제성·주기, 지원사업의 강행/임의 여부 등 세부 내용의 편차가 큼

□ 타 지자체 처우개선 정책 현황

- (광역) 서울시는 전국 최초로 전 직종 단일임금체계 시행(가이드라인의 108.2% 수준), 부산시는 3개년 단계적 개선계획, 경기도는 수당 중심 정책으로 위탁·보조사업 비영리법인까지 대상 확대함
- (기초) 성남시(경기도 평가 3년 연속 A등급, 자체예산 비율 45.3%), 안성시(장기요양기관 종사자 지원 확대), 안산시(실태조사 기반 환류), 파주시(저연차 유급휴가·은퇴준비휴가) 등 지역 맞춤형 정책을 운영함
- 2026년 경기도 시·군 자체사업 유형: ① 처우개선비(일부 시·군 전 시설 대상), ② 특수근무수당, ③ 건강검진비(19개 시·군), ④ 복지포인트(13개 시·군), ⑤ 인권보호사업(12개 시·군), ⑥ 기타(교육행사·독감예방접종비·권익지원센터 등)

□ 고양시 처우개선 정책 및 예산

- 2025년 조례 개정: 위원회를 자문기구에서 심의기구로 격상, 위원장·부위원장 호선제 전환, 노동전문가 위원 신설, 3년 주기 실태조사 의무화, 안전보장 사업 신설
- 2026년 총 처우개선 예산은 약 85.0억원(11개 제도)으로, 명절수당(52.0%)·특수근무수당(26.9%) 두 항목이 전체의 78.9%를 차지함
- 2026년 재원 구성: 시비 64.8% 〉 도비 26.0% 〉 국비·기타 9.2%로, 예산 규모가 큰 명절수당·특수근무수당에 시비가 집중 투입됨
- 2026년 경기도 시·군 평가 결과: 고양시는 조례 영역은 우수하나, 예산 영역은 자체사업 비중이 낮으며, 위원회 영역은 운영실적 증대 및 소위원회 설치, 인력영역은 복지직 관리자급(특히 4급 국장) 비율 상향이 보완과제로 지적됨

3. 고양시 사회복지시설 현황 및 종사자 임금 실태

□ 분석 개요

- 사회복지시설 161개소 중 114개소(70.8%), 종사자 1,406명(전일제 만근자 1,042명)을 대상으로 분석함

□ 전체 임금 수준 및 분포

- 2025년 고양시 연간 총임금은 평균 4,646만원(중위값 4,411만원)으로 경기도 평균 4,308만원(중위값 4,070만원)보다 높은 수준이나, 종사자의 32.1%가 3,000만~4,000만원 구간에 집중되어 분포상 편차가 존재함

□ 서비스 분야 및 지급기준별 격차

- 정신 분야(5,515만원)·장애인 분야(4,989만원)가 높은 반면, 여성·다문화(3,869만원)·아동 분야(3,956만원)는 낮아 최대 1,646만원의 분야 간 격차가 존재함
- 보건복지부 지침 적용 종사자(전체 91.8%)의 총임금(4,707만원)이 성평등가족부(4,175만원), 지자체 기준(3,938만원), 법인·시설 자체기준(3,693만원) 보다 높음

□ 고용형태·직급·직렬별 격차

- 비정규직 연간 총임금(3,298만원)은 정규직(4,764만원)의 69.2% 수준이며, 기본급보다 고정수당에서 격차가 두드러짐. 특히 노인일자리전담기관 비정규직의 변동수당은 평균 19만 3천원에 불과함
- 직급별로는 관장(6,429만원)과 생활지도원/사회복지사/4급(3,496만원) 간 약 1.8배 격차가 있으며, 선임사회복지사-과장 간 격차(1,207만원)가 특히 큼
- 직렬별로는 의료직(5,475만원) 〉 사회복지직(4,728만원) 〉 기능직(4,282만원) 〉 사무직(4,140만원) 순임

□ 근속기간

- 전체 평균 현시설 근속 7.6년, 사회복지분야 총 경력 11.1년으로 나타남
  - 장애인·정신 분야는 장기근속자가 많은 반면, 청소년상담복지센터(2.6년), 노인일자리전담기관(3.5년) 등은 현시설 근속과 총경력이 모두 짧아 낮은 임금·불안정 처우가 높은 이직률로 이어질 위험이 있음

□ 사회복지시설 가이드라인 미충족 시설

- 개인별 임금자료 분석 결과 기본급 충족 비율 79.4%, 수당 충족 비율 80.7%로 약 20%의 종사자가 권고기준에 미달하며, 특히 생활시설의 기본급 충족 비율(57.5%)은 이용시설(89.3%)보다 31.8%p 낮음
- 기본급 충족률이 낮은 시설은 청소년상담복지센터(0.0%), 정신건강복지센터(17.6%), 장애인자립생활센터(45.5%), 지역자활센터(50.0%), 장애인거주시설(57.6%) 등으로, 인건비가 사업안내상 단가로 책정되거나 배치기준 외 인력 비중이 높은 시설이라는 공통점이 있음

□ 시사점

- 분야 간 형평성 제고, 가이드라인 미준수 시설 관리 강화, 직급 간 임금격차 점검, 비정규직·소규모 시설 처우개선 특별대책(정규직 전환 로드맵, 대체인력지원센터 강화)이 필요

4. 고양시 사회복지시설 종사자 처우 실태

□ 근무환경 실태

- (응답 기관) 101개소(인사·총무 담당자)
- (시설 현황) 이용시설 79개소(78.2%)가 생활시설 22개소(21.8%)보다 많으며, 유형별로는 장애인복지시설 36개소(35.6%), 아동복지시설 27개소(26.7%), 노인복지시설 11개소(10.9%), 사회복지관 10개소(9.9%), 정신건강증진시설 7개소(6.9%), 여성·가족·다문화 관련 시설 5개소(5.0%) 순
- (종사자 규모) 현원 평균 13.3명(상용직 11.4명·임시직 1.9명)의 소규모 구조임
- (이직) 기관당 평균 이직자 수도 2.5명→2.2명→2.3명으로 2명대에서 정체됨. 다만 기관 간 편차가 커, 이직자가 없는 기관이 절반 내외인 반면 11명 이상 발생한 기관도 2023년 6.5%, 2024년 4.1%, 2025년 4.0%로 매년 나타나, 이직 부담이 일부 기관에 지속적으로 집중되는 양상을 보임
- (고용계약 및 운영비 구조) 근로계약서는 모든 기관이 작성하나 취업규칙 미비 기관 6.9%(생활시설 13.6%로 더 높음), 총 운영비 중 보조금 비율 81.8%, 인건비 중 보조금 비율 94.4%로 재정 자율성이 낮음

- (보수·급여체계) 보수기준표는 보건복지부 가이드라인(72.3%)이 가장 많고, 지방자치단체 가이드라인(10.9%), 시설·법인 자체기준(7.0%), 성평등가족부 가이드라인(3.0%) 등 27.7%의 기관은 복지부 가이드라인 외의 기준을 적용하고 있으며 평균 가이드라인 준수율은 98.1%임. 지급 수당은 명절수당(88.1%) 〉 처우개선비(73.3%) 〉 가족수당(60.4%) 〉 시간외근로수당(57.4%) 〉 특수근무수당(50.5%) 순임
- (시간외근무 실태) 미지급률[1]이 연장근로 27.6%, 야간근로 62.3%, 휴일근로 58.7%로 법정수당 사각지대가 광범위함[2]. 가산수당 지급 대상인 야간·휴일 근로에서 미지급이 집중되며, 이용시설의 야간근로 미지급률이 72.7%로 가장 높음. 지급 시에도 인정시간이 연장근로 평균 17.7시간, 야간근로 21.3시간으로 실근로시간과 괴리가 있을 가능성이 있음. 야간당직 실시 시설은 14.9%(생활시설 50.0%·이용시설 5.1%)이며, 운영 형태는 당직 병행(40.0%)이 최다임
- (휴가·복리후생) 연차 모두 사용 시설 77.2%이나 연차 미사용 시설 중 수당 미지급 시설이 69.6%임. 시행 중인 복지제도는 명절상여금(78.2%) 〉 상해보험(66.3%) 〉 유급병가(49.5%) 〉 장기근속휴가(47.5%) 순이며 복지포인트 지급(3.0%), 본인 학자금 지원(2.0%)은 매우 저조함
- (출산·육아휴직) 최근 3년간 출산 종사자가 있던 시설 32.7%(평균 1.7명)임. 업무 공백은 계약직 대체인력 고용(출산전후휴가 73.3%, 육아휴직 82.2%)으로 주로 해결하나 남은 인력 분담(출산전후휴가 32.7%, 육아휴직 22.8%)도 상당함. 육아휴직기간을 근속기간에 전체 산입하는 시설 79.2%인 반면 승진소요기간에 전체 산입하는 시설은 68.3%로 낮아, 미산입 비율이 근속(18.8%)보다 승진(28.7%)에서 더 높음
- (유연근무제) 탄력적근로시간제 시행이 23.8%로 가장 높고 원격·재택근무제는 2.0%로 가장 낮게 나타남. 대체인력지원제도를 활용하는 시설은 23.8%에 불과(활용 안 함 60.4%)
- (승진제도) 내부 규정 보유 59.4%(그중 승진요건 구체적 명시 58.3%)이며, 최근 3년간 승진 인원이 없는 시설이 52.5%로 절반을 상회. 연도별 평균 승진 인원은 2023년 1.6명→2024년 1.7명→2025년 1.8명으로 소폭 증가함

1) 「해당 없음」(해당 근로 미시행) 응답을 제외하고, 해당 근로를 실시하는 시설을 기준으로 산출함
2) 미지급 응답에는 보상휴가로 갈음한 경우가 포함되었을 가능성이 있음

- (교육·훈련) 연간 교육계획 수립 90.1%, 내부규정 마련 79.2%, 외부교육 참여지원 86.1%이며 연간 교육훈련비 평균 234.5만원. 법정의무교육은 연평균 12.2회·24.3시간, 법정외 직무교육은 연평균 6.4회·20.1시간으로 의무교육 비중이 큼
- (인권·안전보장) 폭력대응 지침(83.2%), 괴롭힘방지 지침(85.1%), 고충처리 절차(84.2%), 상해보험 가입(100%) 등 제도적 기반은 대체로 잘 갖춰져 있으나, 비상벨 설치(41.6%), 경비업체 연계(51.5%), 호신장비 구비(18.8%), 가해이력 확인체계(37.6%), 폭력 가능성 사전 모니터링 체계(37.6%) 등 실질적 물리적 안전장치는 현저히 미흡. 이용자에 의한 폭력이 발생한 시설은 17.8%이며, 발생 시 조치는 '이용자 주의·교육·상담'(94.4%)이 대부분이고 '종사자 물질적 보상 제공'은 0.0%로 사실상 부재함
- (시사점) 취업규칙 등 기본 노무관리 체계 점검, 야간·초과근무에 대한 공정한 수당 지급 체계 정착, 매뉴얼 수준을 넘어선 실질적 안전망(비상벨·호신장비·가해이력 확인) 구축, 유연근무·대체인력 제도의 현장 작동성 제고, 육아휴직 시 근속·승진 산입 기준의 의무화·표준화가 필요

□ 기관장 인식

- (응답자 수) 기관장 100명 응답
- (보수 관련 문제(1순위)) '인건비 부족으로 인한 경력직 직원 채용의 어려움'(20.0%)이 가장 높고, '각종 수당 부족으로 인건비 보전 미흡'(14.0%), '낮은 보수로 인한 이직률 증가'(12.0%) 순임
- (야간당직·교대근무) 야간당직 미실시 기관의 야간당직 필요성 인식은 5점 만점에 2.0점으로 낮고 '불필요' 응답이 73.5%에 달함. 바람직한 형태는 '별도 인력 활용'(56.0%)을 선호하며, 교대근무의 가장 큰 문제점은 '근로기준법(휴일·휴식·야간근로 등) 준수의 어려움'(57.1%)임
- (복리후생) 여건 충족 시 도입하고 싶은 제도는 복지포인트(26.0%)·식비지원(23.0%) 순임
- (대체인력) 대체인력을 활용한 기관(18개소)의 94.4%가 채용에 어려움을 겪었으며, 가장 큰 어려움은 '짧은 고용기간으로 인한 확보 곤란'(50.0%), 미활용 이유는 '관련 경력자 부족'(21.4%)·'결원 기간이 짧음'(17.9%)·'기존 인력으로 대체 가능'(14.3%)임

- (일·가정 양립 인식) 시설의 협조 정도는 5점 만점에 4.0점으로 긍정 응답이 72.0%임. 제도 인지율(응답 기관장 85명 기준)은 육아휴직(97.6%)이 가장 높고 난임치료휴가/가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축(각 75.3%)이 가장 낮으며, 시행률(인지 기관장 기준)은 육아휴직(84.3%)이 가장 높고 가족돌봄휴가(77.1%)가 가장 낮음. 기관 부담 정도(시행 기관 기준, 부담될 비율)는 육아휴직(62.9%)이 가장 크고 난임치료휴가(31.4%)가 가장 작음
  - 유연근무제 미도입 사유 1위는 '여건상 어려움'(58.5%)(기관장 응답)
  - 도입 기관의 48.6%는 업무 효율성이 증가했다고 응답(기관장 응답)
- (교육·인권 인식) 교육 활성화 방안으로 '현장성·시대성 반영 교육주제 개발'(26.0%)을 최우선으로 꼽음. 폭력 발생 시 조치는 '이용자 주의·교육·상담'(94.4%)이 대부분이며 '종사자 물질적 보상 제공'은 0.0%로 사실상 부재함. 종사자 안전 확보 방안 1순위는 근로환경 개선(28.0%)·예방교육 강화(25.0%)임
- (처우개선 인식) 시급 해결 과제 1위는 '보건복지부 인건비 가이드라인 준수 의무화'(26.0%)이며, 처우개선의 역할 주체는 중앙정부(52.0%) 〉 고양시(45.0%) 〉 협회(1.0%) 순으로 중앙정부 책임을 더 크게 인식함

□ 종사자 인식

- (응답자 수) 종사자 880명 응답
- (응답자 특성) 여성이 71.0%로 남성 29.0%의 약 2.4배, 50대 이상(34.0%)·40대(29.7%) 등 중장년층이 절반 이상임. 사회복지직이 79.4%로 대다수

표 2 | 실태조사 주요 결과

구분	현재 수준	비고
월평균 임금	338.4만원	희망 임금(400.5만원)보다 62.1만원 낮음 (희망 수준 도달에 18.4% 인상 필요)
임금 만족도	불만족 61.4%	보통 30.9% / 만족 7.7%
초과근무 경험률	86.3%	인정시간 외 근로 44.6%
초과근무에 대한 미보상	13.2%	휴일근로수당 미수령 45.2%, 야간근로수당 미수령 35.0%
승진 소요기간	5년 초과 58.0%	승진요건 충족 후 미승진 경험 19.7%
폭력 피해 경험률(3년)	24.1%	피해 종사자의 50.9%가 기관 대응 미흡 응답
산재 미신청률	84.5%	업무상 재해 경험률 8.1%

- (임금·보수체계 인식) 낮은 보수로 인한 문제는 '직원 사기 저하'(48.3%) 〉 '이직률

증가'(21.6%) 〉 '경력직 채용 어려움'(13.6%) 순임. 현 보수체계의 가장 큰 문제점은 '업무성과·전문성에 대한 보상체계 미흡'(29.3%), '근속·경력 인정 기준 불합리'(18.1%)순임. 표준 단일임금체계 도입에 65.5%가 찬성(이유: 시설유형 간 격차 해소 49.5%)했으며, 반대 이유로는 '개별 시설 특성 미반영'(45.1%)이 가장 많음

- (근로시간·초과근무) 초과근무자의 월평균 초과근무 횟수는 7.6회이며 16회 이상도 8.8%임. 보상은 86.8%가 수령하나 13.2%는 미수령. 휴일근로 경험률 52.6%(미수령 45.2%), 야간근로 경험률 19.9%(미수령 35.0%)로, 특히 휴일근로의 보상 사각지대가 넓고 야간근로도 3명 중 1명 이상이 수당을 받지 못함
- (승진제도) 내부규정 보유 58.3%, 승진 경험률 26.8%이며 소요기간은 '5년 초과~7년 이하'(23.7%)가 가장 많음. 승진요건을 충족하고도 승진하지 못한 경험이 19.7%이며, 그 이유는 '상위 직급 공석 없음'(34.1%)이 가장 많아 구조적 승진 적체를 시사함
- (출산·육아휴직) 육아휴직 사용 경험률은 11.9%이며 사용 기간은 '1년'(47.6%)이 가장 많음. 신청하지 못한 주된 이유는 '대체인력 부재'(17.1%)·'경제적 이유'(13.7%)이며, 승진연한에 전부 포함되는 경우가 63.8%인 반면 미포함도 7.6% 존재함
- (일·가정 양립) 일·가정 양립 지원 협조도에 대해 5점 만점 평균 3.6점으로 긍정적 인식이 우세하게 나타났음. 근무시설의 상황별 수용성 및 유연성 인식에 대해 정시 퇴근, 휴일 보장 정도, 근무시간 중 가족 연락 가능 정도 등 긍정적 인식이 모두 우세하게 나타났으나, 자녀 양육 및 교육을 위한 출퇴근 시간 조정 가능 정도에서 유일하게 부정 응답이 더 높게 나타남
- (교육·경력관리) 업무에 도움이 되는 지식 습득 경로는 '의무교육 외 직무교육'(35.9%)이 가장 많으며, 외부교육 참석이 어려운 가장 큰 이유는 '업무로 인한 시간 배정 어려움'(62.7%)임. 자치단체가 추진해야 할 교육으로 '사례관리·서비스제공 직무교육'(34.8%)·'AI 활용 관련 교육'(20.2%)을 요구함
- (이직 및 분야 이동 의향) 현 시설 이직 의향은 39.4%(이유: 1순위 낮은 급여 23.9%)이며, 이직 희망자의 65.4%는 사회복지 분야 자체를 이탈하고자 함(선호: 일반기업체 30.4%, 공공기관 28.2%)
- (인권·권리옹호) 시설 내 인권 보장 수준은 3.8점(긍정 65.1%)으로 양호하나, 권리옹호를 위한 공식 네트워크·지원활동 충분 정도는 2.6점(부정 42.3%)에 그침. 고충

해결은 '동료에게 개인적으로 의논'(37.6%)·'시설장에게 개인적으로 의논'(30.1%)이 대부분이며 공식 절차 이용은 시설 내 11.5%, 외부 1.8%에 불과함(참는 이유 1위: 해결 가능성 없음 72.4%)

- (안전보장) 지난 1년간 피해 유형은 언어적·정서적 폭력(175명)이 가장 많으며, 지나친 업무 강요(96명)·부당한 업무 강요(86명)도 상당수임. 폭력 발생 시 '매뉴얼 보유 및 준수'(32.1%)와 '매뉴얼·대응 모두 없음'(31.1%)이 비슷한 수준이며, 매뉴얼 미준수 1순위 이유는 '조직 보호 우선'(31.0%)임
- (지위 향상 및 정년 인식) 지위 향상을 위해 중요한 순위는 '보수수준 〉 고용안정성 〉 공공기관 공무원의 사회복지 인식개선 〉 전문가로서 역량 강화' 순임. 처우개선 역할 주체는 중앙정부(58.4%) 〉 고양시(31.3%). 정년 연장에는 60.9%가 찬성하나, 함께 고려할 조건으로 '건강 상태 및 직무수행능력 평가'(56.5%)를 최우선으로 요구함
- (처우개선 정책 평가 및 도입 희망) 타 지자체 대비 적극성 2.5점, 현재 처우 만족도 2.4점, 임금의 생활 유지 충분 정도 2.3점으로 낮은 반면 향후 실질적 변화 기대는 3.2점으로 상대적으로 높음. 도입 희망 정책(1+2순위)은 '보건복지부 인건비 권고기준 100% 이상 반영'(58.8%) 〉 '복지포인트 제도 도입'(53.3%) 〉 '인건비·운영비 분리 재정구조 개선'(19.1%) 순임
- (시사점) ① 임금·보수체계의 격차와 희망 임금 대비 낮은 현재 임금(월 62.1만원 차이), ② 초과근무 상시화와 대체인력 백업체계 부재(인정시간 외 근로 44.6%), ③ 소규모 조직 특성상 승진 적체(5년 초과 58.0%) 및 실무형 교육 미흡(법정의무교육 편중 69.4%), ④ 높은 폭력·소진 위험 노출과 비공식 대응의 한계(EAP 인프라 5% 수준, 산재 미신청 84.5%), ⑤ 사회복지 분야 자체 이탈 심화(이직 희망자의 65.4%가 타 분야 이동 희망) 속에서도 지자체에 대한 향후 기대감(긍정 41.6%)은 상존함

5. 종사자 및 처우개선위원회 의견 수렴 결과

□ 현장 저연차 종사자 의견

- 업무 과중 및 비효율적 행정절차 개선, 급식비·조정수당·비정규직 공정수당 신설, 처우개선비 확대(월 5만원→10만원)
- 청년 종사자 주거안정자금·교통비·정착장려금 지원, 멘토링·심리상담 등 번아웃 예방 체계 및 실질적 환류구조 마련 요구

□ 처우개선위원회 위원 의견

- 보건복지부 가이드라인 100% 적용을 기본 원칙으로 하되, 장기적으로 직무급 결합형 「고양형 표준임금체계」를 단계적으로 구축
- 승진 병목 해소를 위한 중간직급 신설·전문성 수당 등 수평적 보상체계 도입
- 「고양시 사회복지시설 통합대체인력지원센터」 설치를 최우선 과제로 제시(퇴직 종사자·경력단절 여성 등 인력풀 사전 등록·교육)
- 외부 독립 권익지원센터 설립, 위탁법인 변경 시 고용승계 의무화, 실태조사 대상의 장기요양기관 등으로의 확대를 제언

6. 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 방안

□ 구조적 특성 진단

- 제도의 형식적 구비율은 높으나(근로계약서 99.8%, 상해보험 100%, 폭력대응지침 83.2%) 실질적 작동률은 낮음(인정시간 외 초과근무 44.6%, 대체인력 활용률 23.8%)
- 다섯 영역의 문제는 '보수 사각지대 → 초과근무·행정부담 누적 → 대체인력 부재 → 소진·이직 → 정책 미체감 → 개별 수당 신설 요구로 환원'되는 연쇄 구조를 형성

표 3 | 구조적 특성 진단

범주	핵심 근거
보수체계	인건비 기준 미충족 기관의 존재. 처우개선 수단의 수당 편중 시설유형·직종·고용형태 간 격차, 성과·전문성 보상체계의 부재 복리후생 제도의 협소성
근로환경	시간외근로 인정 상한과 미보상 근로, 행정부담의 누적 소규모 조직 특성과 승진 적체, 교육·훈련의 형식화 이직 의향의 「분야 이탈」화
일·가정 양립	여성·중장년 중심의 인력구조, 제도의 인지-시행-이용 간 차이 대체인력 부재와 업무공백의 전가, 현장 적용이 어려운 유연근무 모델
안전 및 인권보호	폭력 노출과 대응체계의 비작동, 산업재해 보상의 사각지대 소진·정신건강 위험군의 가시화, 위탁 구조에서 비롯된 고용 불안
제도적 기반	자체사업 예산의 부족, 자체사업 운영비 통합편성에 따른 가시성 결여 처우개선위원회 운영의 소극성, 낮은 정책 체감도와 소통 채널 부재 행정 지침 해석의 어려움과 환류 부재

□ 추진 기본방향

- 저비용·고체감 과제 우선 추진(재정 소요가 크지 않은 제도·규정 정비를 단기에 집중)
- 수당 부가형에서 기준 정비형으로 전환
- 형식적 제도 구비에서 실질적 작동 보장으로 전환(인지율·이용률·작동률을 성과지표로 관리)
- 생활시설·비정규직·소규모 이용시설·아동/여성/돌봄 분야를 우선 대상으로 한 균등 기준(하한선) 확립
- 개별 시설을 넘어선 시(市) 차원 공동 인프라(대체인력·심리지원·교육·고충처리) 구축
- 일회성 조사에서 상시 모니터링과 예산·조례 환류로 전환

□ 정책과제

- 보수체계 개선
  - 인건비 가이드라인 미충족 실태의 파악과 취약시설 우선 지원
  - 고양형 표준임금체계의 단계적 구축
  - 복지포인트 단계적 도입

- 직무 중심 보상 체계와 표창·포상 활용
- 고정수당 표준화와 경력 인정 기준의 통일
- 장기근속 보상과 비정규직·소규모 시설 대책

근로환경 개선

- 초과근무 관리와 휴식권 보장
- 시(市)-시설 간 업무 수행상 어려움 해소
- 교육 참여 여건 보장과 고양형 전문성 개발 체계 구축
- 승진에 의존하지 않는 경력경로 설계
- 저연차 종사자 맞춤형 정착 지원

일·가정 양립 체계 개선

- 생애주기 대응형 휴가제도 및 생일 휴가 도입
- 「고양형 맞춤형 유연근무 실행 모델」과 디지털 업무환경 지원
- 출산·육아휴직 사용 지원과 가족돌봄 친화적 조직문화
- 「고양형 통합 대체인력지원센터」 설치

안전 및 인권보호 강화

- 「고양형 안전보호 표준절차」 구축과 교육 실효성 강화
- 고위험시설 통화녹음 전화기 지원
- 힐링프로그램과 심리안전망 구축
- 산재 신청 지원과 안전 인프라 보강
- 고충처리와 권리옹호 네트워크 강화

제도적 기반 강화

- 처우개선 예산의 독립 세목 편성
- 처우개선위원회 기능 강화
- 처우지표 DB 구축과 연차별 실행계획 수립
- 부서 간 통합 조정체계와 추진 인력 배치
- 현장소통과 정책 환류체계 강화
- 조례정비와 실태조사 범위 확대
- 장기요양기관 종사자에 대한 단계적 접근

□ 추진 로드맵 및 성과관리

- 단기(1년 이내): 기본급·수당 지급현황 조사표 표준화, 처우개선 항목 독립 세목 편성, 복지포인트 소액 기본형 시범 도입, 통합 지침서 발간·전담 상담 창구 운영, 생일휴가(유급 1일) 도입, 통화 녹음 전화기 설치 지원, 처우개선위원회 분기 개최 및 소위원회 구성
- 중기(2~3년): 임금가이드라인 미충족 시설 지원, 「고양형 통합 대체인력지원센터」 설치, EAP 도입, 처우지표 DB 구축 및 조례 개정, 실태조사 범위 확대(장기요양기관)
- 장기(3~5년): 「고양형 조정수당」 제도화, 직무급 결합형 표준임금체계 도입, 비정규직 정규직 전환 로드맵 이행, 자체사업 예산 비중 도 상위 수준 도달
- 핵심 관리지표: 지표는 5대 정책과제에 대응하는 영역별 관리지표와 정책 전반의 효과를 확인하는 성과지표로 구분하며, 행정자료로 확인 가능한 지표는 매년, 실태조사 지표는 3년 주기로 갱신함
  - (보수체계) 인건비 가이드라인 미충족 종사자 비율 약 20% → 10% 이하, 복지포인트 시행 시설 비율 3.0% → 전 시설, 처우개선 자체사업 예산 비중 0.7% → 도 평균(23.0%), 비정규직 임금의 정규직 대비 수준 69.2% → 80%
  - (근로환경) 승진 관련 내부규정 보유 시설 비율 59.4% → 전 시설, 교육예산 미확보 시설 비율 46.5% → 20% 이하, 초과근무 무보상 종사자 비율 13.2% → 0%, 시와 업무협력 시 어려움 경험률 25.2% → 15% 이하
  - (일·가정 양립) 공통 휴가제도 도입 시설 비율 신규 → 전 시설, 대체인력 지원제도 활용률 23.8% → 50%, 유연근무 시행 시설 비율 32.7% → 50%
  - (안전·인권) 통화 녹음 전화기 설치 시설 비율 신규 → 고위험 시설 전체, 심리지원(EAP 포함) 시행 시설 비율 5.0% → 30%, 폭력 대응체계가 실질 작동하는 기관 비율 49.1% → 80%
  - (제도적 기반) 처우개선위원회 연간 개최 횟수 1회 → 4회 이상, 처우개선 사업 안내문 배포 시설 비율 신규 → 전 시설
  - (성과) 현 근무시설 이직 의사율 39.4% → 30% 이하, 현재 처우 만족도 2.4점 → 3.0점 이상, 중등도 이상 우울 위험군 비율 12.7% → 10% 이하

    ※ 목표 수준은 처우개선위원회 심의를 거쳐 확정함

목차 CONTENTS

제1장 연구개요 1

제1절 연구배경 및 연구목적 3
제2절 연구 내용 및 방법 6
제3절 연구의 체계 7

제2장 사회복지시설 종사자 처우 관련 정책 및 제도 9

제1절 사회복지시설 종사자 처우 관련 정책의 필요성 11
제2절 사회복지시설 종사자 처우 관련 법령 15
제3절 타 지자체 사회복지시설 종사자 처우개선 정책 31
제4절 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 정책 62
제5절 시사점 74

제3장 고양시 사회복지시설 현황 및 종사자 임금 실태 77

제1절 조사 개요 79
제2절 조사 결과 84
제3절 종합분석 및 시사점 112

제4장 고양시 사회복지시설 종사자 처우 실태 117

제1절 고양시 사회복지시설 근무환경 실태 119
제2절 종사자 처우에 대한 기관장 인식 142
제3절 종사자 처우에 대한 종사자 인식 158
제4절 종합분석 및 시사점 213

제5장 고양시 사회복지시설 종사자 및 처우개선위원회 의견 수렴 223

제1절 고양시 사회복지시설 종사자 자문 결과 225
제2절 고양시 처우개선위원회 위원 의견 분석 234
제3절 종합 및 시사점 241

제6장 고양시 사회복지시설 종사자 처우 개선 방안 245

제1절 고양시 사회복지시설 종사자 처우의 구조적 특성 247
제2절 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 방안 256

참고문헌 277

부록 281

Abstract 343

표 목차

표 1-1 | 고양시 사회복지사 등의 처우 실태조사 및 개선방안 연구방법 ····· 6
표 2-1 |「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」의 처우 관련 주요 내용 ·· 17
표 2-2 |「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 시행령(제3조, 제4조) ··· 19
표 2-3 | 2026년 보건복지부 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 적용 원칙 20
표 2-4 | 2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 적용 대상 시설 ····· 20
표 2-5 | 2026년 직위별 기본급 및 인상액 ····· 23
표 2-6 | 지자체별 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 내용 비교(2026년 5월 기준) ····· 28
표 2-7 | 서울시 사회복지사 처우개선 2025년 대비 2026년 주요 변경 내용 ····· 35
표 2-8 | 수당 확대 핵심 변화표 ····· 38
표 2-9 | 경기도 생활/이용시설별 종사자 임금 수준 ····· 40
표 2-10 | 경기도 사회복지시설 종사자 근무여건 요약(설문 유효응답 3,101명) ··· 41
표 2-11 | 경기도 사회복지시설 종사자 처우개선 지원 내용(2026년) ····· 42
표 2-12 | 안산시 사회복지종사자 처우개선 단계별 신규사업 추진(안) ····· 54
표 2-13 | 고양시 사회복지시설 및 수행기관 현황(2023.4. 기준) ····· 66
표 2-14 | 2025년 지역별 임금 수준, 근속기간 및 사회복지분야 총 경력 비교 ··· 66
표 2-15 | 2026년 처우개선 사업별 예산 내역 ····· 68
표 2-16 | 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 추진사업 체계 ····· 69
표 2-17 | 고양시 사회복지직 공무원 비율 현황 ····· 73
표 3-1 | 고양시 사회복지시설 조사 대상 ····· 79
표 3-2 | 임금 실태 조사표 구성 ····· 83
표 3-3 | 임금 실태조사 분석 현황 ····· 84
표 3-4 | 고양시 전체 사회복지시설 종사자 임금 수준 ····· 84
표 3-5 | 고양시 전체 사회복지시설 종사자 임금 분포 ····· 85
표 3-6 | 고양시 사회복지시설 유형별 종사자 임금 수준 ····· 85
표 3-7 | 고양시 사회복지 서비스 대상 유형별 종사자 임금 수준 ····· 86
표 3-8 | 고양시 사회복지 세부시설 유형별 종사자 임금 수준 ····· 87
표 3-9 | 보수지급 기준 소속부처 현황 ····· 88
표 3-10 | 보수지급 기준별 종사자 임금 수준 ····· 88

표 3-11 | 고용형태별 종사자 임금 수준 ····· 89
표 3-12 | 노인복지사업 기관 종사자 고용형태별 임금 수준 ····· 90
표 3-13 | 전체 직급별 종사자 임금 수준 ····· 90
표 3-14 | 생활시설 직급별 종사자 임금 수준 ····· 91
표 3-15 | 이용시설 직급별 종사자 임금 수준 ····· 92
표 3-16 | 아동시설 직급별 종사자 임금 수준 ····· 93
표 3-17 | 청소년시설 직급별 종사자 임금 수준 ····· 94
표 3-18 | 장애인시설 직급별 종사자 임금 수준 ····· 95
표 3-19 | 노인시설 직급별 종사자 임금 수준 ····· 96
표 3-20 | 여성·다문화시설 직급별 종사자 임금 수준 ····· 97
표 3-21 | 자활시설 직급별 종사자 임금 수준 ····· 98
표 3-22 | 지역시설 직급별 종사자 임금 수준 ····· 99
표 3-23 | 정신시설 직급별 종사자 임금 수준 ····· 100
표 3-24 | 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 101
표 3-25 | 생활시설 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 102
표 3-26 | 이용시설 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 102
표 3-27 | 아동시설 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 103
표 3-28 | 청소년시설 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 103
표 3-29 | 장애인시설 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 104
표 3-30 | 노인시설 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 104
표 3-31 | 여성·다문화시설 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 105
표 3-32 | 자활시설 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 105
표 3-33 | 지역시설 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 106
표 3-34 | 정신시설 직렬별 종사자 임금 수준 ····· 106
표 3-35 | 전체 근속기간 및 총경력 ····· 107
표 3-36 | 사회복지 시설 유형별 종사자 근속기간 및 총경력 ····· 107
표 3-37 | 세부시설 유형별 근속기간 ····· 108
표 3-38 | 직렬별 근속기간 ····· 109
표 3-39 | 현 시설 근속기간별 임금 ····· 109

표 3-40 | 사회복지 총 근속기간별 임금 ····· 110
표 3-41 | 사회복지 시설 유형별 종사자 인건비 가이드라인 충족 여부 ····· 110
표 3-42 | 세부시설 유형별 종사자 인건비 가이드라인 충족 여부 ····· 111
표 4-1 | 근무환경 조사표 구성 ····· 119
표 4-2 | 시설 현황 ····· 120
표 4-3 | 생활시설 정원 및 현원 ····· 121
표 4-4 | 이용시설 이용자 실인원 수 ····· 121
표 4-5 | 종사자 현황 ····· 122
표 4-6 | 연간 이직자(퇴직자 포함) 수 ····· 122
표 4-7 | 근로계약서 작성 및 취업규칙 마련 여부 ····· 123
표 4-8 | 운영비 및 인건비 구성 ····· 123
표 4-9 | 보수기준표(급여규정) 기준 ····· 124
표 4-10 | 가이드라인 적용연도와 준수율 ····· 124
표 4-11 | 임금 결정 시 경력 반영도(평균) ····· 125
표 4-12 | 지급하고 있는 수당 종류(복수응답) ····· 125
표 4-13 | 시간외 근무수당 지급 여부 ····· 126
표 4-14 | 시간 외 근무수당 지급 수준 및 평균 인정 시간 ····· 127
표 4-15 | 야간당직 실시 여부 및 운영 형태 ····· 127
표 4-16 | 교대근무 실시 여부 및 교대근무 실시 시설 ····· 128
표 4-17 | 연차유급휴가 사용 정도 및 수당 지급 여부 ····· 129
표 4-18 | 현재 시행하고 있는 복리후생제도(복수응답) ····· 130
표 4-19 | 지난 3년간 자녀 출산한 종사자 여부 ····· 131
표 4-20 | 지난 3년간 자녀 출산한 종사자 및 육아휴직 사용 종사자 수 ····· 131
표 4-21 | 출산전후휴가 및 육아휴직 종사자의 업무 공백 시 처리 방법(복수응답) ···· 132
표 4-22 | 육아휴직기간 근속·승진소요기간 산입 여부 ····· 132
표 4-23 | 유연근무제 시행 여부 ····· 133
표 4-24 | 유연근무제 적용 직무(복수응답) ····· 133
표 4-25 | 대체인력지원 제도 시행 여부 ····· 134
표 4-26 | 승진에 대한 내부 규정 여부 및 구체적 내용 명시 여부 ····· 134

표 4-27 | 지난 3년간 승진한 인원 여부 ····· 135
표 4-28 | 지난 3년간 승진한 인원 수(평균) ····· 135
표 4-29 | 교육·훈련 운영 현황 ····· 136
표 4-30 | 2025년 결산 기준 연간 교육훈련비 총액 ····· 137
표 4-31 | 교육참여 시 복무관리 ····· 137
표 4-32 | 교육 실시 현황-법정의무교육 ····· 138
표 4-33 | 교육 실시 현황-법정의무교육 외 직무관련 교육 ····· 139
표 4-34 | 고용주와 종사자 간 협의기구 구성 여부 ····· 139
표 4-35 | 인권보호 체계 마련 여부 ····· 140
표 4-36 | 폭력 발생 여부 및 조치사항 ····· 141
표 4-37 | 설문 내용 구성 ····· 142
표 4-38 | 응답 기관장 현황 ····· 143
표 4-39 | 보수수준 및 지급 방식 등으로 인해 겪은 가장 심각한 문제(1순위, 1+2순위) · 144
표 4-40 | 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점(1순위, 1+2순위) ····· 145
표 4-41 | 야간당직 필요성 인식 및 바람직한 형태 ····· 146
표 4-42 | 교대근무 형태의 문제점(1순위, 1+2순위) ····· 146
표 4-43 | 여건 충족 시 향후 도입하고자 하는 복리후생제도(1순위, 1+2순위) ·· 147
표 4-44 | 일·가정 양립 지원에 대한 시설 협조 정도 ····· 148
표 4-45 | 일·가정 양립제도 기관장 인지 및 시행 여부 ····· 148
표 4-46 | 일·가정 양립제도 시설 부담 정도 ····· 149
표 4-47 | 출산전후휴가 및 육아휴직으로 인한 대체인력 고용의 가장 큰 어려움 150
표 4-48 | 유연근무제 기관 부담 정도 ····· 150
표 4-49 | 유연근무제 도입 이후 업무 효율성 변화 ····· 151
표 4-50 | 유연근무제 도입 사유 및 미도입 사유 ····· 152
표 4-51 | 대체인력 채용 시 가장 큰 어려움 및 미활용 이유 ····· 153
표 4-52 | 사회복지시설 종사자 교육 활성화 방안(1순위, 1+2순위) ····· 154
표 4-53 | 인권침해 관련 고충 발생 시 해결 방안(1순위, 1+2순위) ····· 155
표 4-54 | 종사자 안전 확보 방안(1순위, 1+2순위) ····· 155
표 4-55 | 종사자 처우개선을 위해 시설 입장에서 시급하게 해결할 부분(1순위, 1+2순위) ··· 156

표 4-56 | 종사자 처우개선을 위하여 주요한 역할을 수행해야 하는 주체 ····· 157
표 4-57 | 종사자 처우개선을 위해 필요한 제도(1순위, 1+2순위) ····· 157
표 4-58 | 설문 내용 구성 ····· 158
표 4-59 | 응답자 현황 ····· 160
표 4-60 | 입사 시 근로계약서 작성 여부 및 근로조건 설명 충분 정도 ····· 161
표 4-61 | 위탁법인 변경 시 고용승계 경험 및 고용 불안 수준 ····· 162
표 4-62 | 고용형태 및 근무형태 ····· 163
표 4-63 | 현재 직위 ····· 164
표 4-64 | 종사자 입사 시기 ····· 164
표 4-65 | 월 평균 임금 ····· 165
표 4-66 | 현재 임금수준 만족도 ····· 165
표 4-67 | 낮은 보수로 인하여 발생할 수 있는 문제(1순위, 1+2순위) ····· 166
표 4-68 | 직무를 고려하였을 때, 희망하는 월 평균 임금 ····· 166
표 4-69 | 현재 사회복지시설 종사자의 보수 체계에서 가장 큰 문제(1순위, 1+2순위) · 167
표 4-70 | 사회복지사 등 종사자의 처우 개선을 위해 가장 시급하게 해결되어야 할 과제 (1순위, 1+2순위) ····· 168
표 4-71 | '사회복지시설 표준 단일임금체계' 도입 의향 ····· 168
표 4-72 | '사회복지시설 표준 단일임금체계' 도입 찬성·반대 이유 ····· 169
표 4-73 | 초과근무 경험 여부 ····· 170
표 4-74 | 초과근무 월평균 횟수 및 보상 수령 여부 ····· 171
표 4-75 | 초과근무 인정시간 ····· 171
표 4-76 | 인정시간 외 초과근무 여부 및 시간 ····· 172
표 4-77 | 휴일근무 경험 여부 ····· 173
표 4-78 | 휴일근로 횟수 및 휴일근로수당 수령 여부 ····· 173
표 4-79 | 야간근로 경험 여부 ····· 174
표 4-80 | 야간근로 횟수 및 야간근로수당 수령 여부 ····· 174
표 4-81 | 교대근무 경험 여부 ····· 175
표 4-82 | 교대근무 횟수 및 주 1회 유급휴일 수령 여부 ····· 175
표 4-83 | 2025년 기준 연차유급휴가 사용 정도 ····· 176

표 4-84 | 미사용 연차유급휴가에 대한 수당 지급 여부 및 미사용 사유 ····· 177
표 4-85 | 법정 휴일 근무 경험 ····· 177
표 4-86 | 현재 시행하고 있는 복리후생제도(복수응답) ····· 178
표 4-87 | 복리후생제도 우선 적용 희망 항목(1순위, 1+2순위) ····· 179
표 4-88 | 일·가정 양립 지원에 대한 시설 협조도 ····· 180
표 4-89 | 근무시설의 상황별 수용성 및 유연성 인식 ····· 181
표 4-90 | 일·가정 양립 지원제도 이용 가능 여부 ····· 182
표 4-91 | 출산휴가 제도 사용 경험 및 법정휴가기간 모두 사용 여부 ····· 183
표 4-92 | 육아휴직 제도 사용 경험 및 육아휴직 신청하지 못한 이유 ····· 184
표 4-93 | 육아휴직 총 사용 기간 및 승진연한 포함 여부 ····· 185
표 4-94 | 승진 관련 내부규정 보유 여부 및 경험 여부 ····· 186
표 4-95 | 전(前)직급에서 현(現)직급으로 승진하는 데 소요된 기간 ····· 187
표 4-96 | 승진 요건 충족하였으나 미승진 경험자 및 승진하지 못한 주된 이유 188
표 4-97 | 현재 직장의 장기적 경력개발 도움 정도 및 자기계발 관심 수준 ····· 189
표 4-98 | 경력관리를 위해 가장 중요하다고 생각하는 능력 (1순위, 1+2순위) ·· 189
표 4-99 | 직무 역량 개발 방법 ····· 190
표 4-100 | 직무 관련 교육 참여 정도 ····· 190
표 4-101 | 직무 관련 교육 참여 시간 ····· 191
표 4-102 | 2025년 온라인 교육 이수 비중 ····· 191
표 4-103 | 직무교육 효과성 및 참여 여건 ····· 192
표 4-104 | 직무 관련 외부 교육 참석이 어려운 가장 큰 이유 (1순위, 1+2순위) ··· 192
표 4-105 | 최다 이수 교육 유형 ····· 193
표 4-106 | 사회복지시설 종사자 역량 강화를 위해 자치단체가 추진해야 하는 교육 훈련 (1순위, 1+2순위) ····· 193
표 4-107 | 사회복지시설 종사자의 직무교육 활성화를 위해 가장 우선으로 보완되어야 할 사항(1순위, 1+2순위) ····· 194
표 4-108 | 현재 근무시설에서의 이직 의사 ····· 195
표 4-109 | 이직할 의사가 있는 주된 이유(1순위, 1+2순위) ····· 195
표 4-110 | 이직 의향 및 사회복지 분야 외 희망 업종 ····· 196
표 4-111 | 인권 보장 수준 및 고충 해결 방식 ····· 197

표 4-112 | 고충을 해결하지 않고 참는 가장 큰 이유(1순위, 1+2순위) ····· 198
표 4-113 | 종사자의 폭력 피해 경험 여부 및 안전 관련 체계 ····· 198
표 4-114 | 지난 1년간 폭력 피해 경험 빈도 ····· 199
표 4-115 | 폭력 상황에 대한 기관의 대응 ····· 199
표 4-116 | 폭력 상황에 대해 기관이 대응하지 않은 이유 ····· 200
표 4-117 | 사회복지시설 종사자의 안전을 위해 우선적으로 마련되어야 할 과제(1순위, 1+2순위) ····· 201
표 4-118 | 업무상 재해 경험 및 처리 방법 ····· 202
표 4-119 | 근무시설 내 고용주와 종사자 간 협의기구 구성 여부 ····· 203
표 4-120 | 권리옹호 네트워크 및 지원 활동 충족도 ····· 204
표 4-121 | 권리옹호 관련 네트워크 및 활동이 충분히 운영되지 않는다고 생각하는 이유(1순위, 1+2순위) ····· 205
표 4-122 | 고양시청과의 업무 수행 및 협력 과정에서의 어려움 경험 여부 ····· 205
표 4-123 | 근무기관의 종교법인 여부 ····· 206
표 4-124 | 근무기관의 법인 종교 행사 참여 요구 경험 여부 ····· 206
표 4-125 | 최근 1개월간 직무 및 근무환경 경험 ····· 207
표 4-126 | 최근 1개월간 업무 경험과 관련된 진술 ····· 207
표 4-127 | 생활 영역별 만족도 ····· 208
표 4-128 | PHQ-9 구간 ····· 208
표 4-129 | 종사자 지위 향상을 위해 중요한 정도 ····· 209
표 4-130 | 종사자 처우개선을 위하여 주요한 역할을 수행해야 하는 주체 ····· 209
표 4-131 | 사회복지시설 종사자 정년 연장에 대한 의견 ····· 210
표 4-132 | 정년 연장 시 함께 고려되어야 할 조건(1순위, 1+2순위) ····· 210
표 4-133 | 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 인식 및 의견 ····· 211
표 4-134 | 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선을 위해 도입해야 할 정책(1순위, 1+2순위) ····· 212
표 4-135 | 일·가정 양립 지원 제도별 인지·시행·이용률 ····· 214
표 4-136 | 종사자 인권보호 현황 및 종사자 인식 ····· 217
표 4-137 | 향후 복리후생제도 우선 적용 희망 항목 ····· 220
표 5-1 | 자문 참여 종사자 일반 현황 ····· 226

표 5-2 | 문항 구성 및 분석 초점 ····· 226
표 5-3 | 현재 급여 수준 및 근무환경상 겪고 있는 어려움 ····· 227
표 5-4 | 급여 수준 및 근무환경 개선을 위해 필요한 정책 ····· 228
표 5-5 | 타 지자체 대비 고양시 처우정책의 취약점 ····· 229
표 5-6 | 고양시에 우선적으로 도입이 필요한 제도 ····· 230
표 5-7 | 저연차를 위해 특별히 필요한 제도 ····· 231
표 5-8 | 기타 의견 ····· 232
표 5-9 | 임금체계 개편 방향에 관한 위원 의견 ····· 235
표 5-10 | 경력개발 및 승진체계에 관한 위원 의견 ····· 236
표 5-11 | 대체인력 지원체계 구축에 관한 위원 의견 ····· 236
표 5-12 | 근로기준 준수 및 권익보호에 관한 위원 의견 ····· 237
표 5-13 | 심리지원 및 소진 예방에 관한 위원 의견 ····· 238
표 5-14 | 조사범위 확대 요구에 관한 위원 의견 ····· 238
표 5-15 | 기타 의견 ····· 239
표 6-1 | 고양시 사회복지시설 종사자 처우 문제의 구조적 원인 진단 ····· 248
표 6-2 | 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 단계별 추진 로드맵 ····· 272
표 6-3 | 처우개선 정책 핵심 성과관리 지표(안) ····· 274

그림 목차

그림 1-1 | 연구의 체계 ····· 7
그림 2-1 | 2026년 사회복지사 처우 가이드라인 핵심 키워드 ····· 22
그림 2-2 | 2026년 경기도 사회복지종사자 처우개선 주요 변경사항 ····· 43
그림 2-3 | 광주시 제2차 사회복지시설 종사자 처우개선 종합계획(안) 사업체계 ··· 45
그림 2-4 | 용인시 사회복지시설 종사자 처우개선 정책방향 및 정책과제 ····· 48

제1장 연구 개요

제1절 연구배경 및 연구목적
제2절 연구 내용 및 방법
제3절 연구의 체계

제1장

연구 개요

제1절 연구배경 및 연구목적

1. 연구배경

□ 고양시 복지 환경의 구조적 변화와 사회복지 인력의 전략적 중요성

○ 고양시는 인구 100만 명을 상회하는 대도시로서 고령화 가속화, 1인 가구 증가, 정신건강·다문화·아동·장애 등 복합적 사회문제 확대에 따라 지역사회 복지 수요가 급증하는 추세임

○ 복지 환경의 고도화 및 다변화는 현장에서 복지서비스를 직접 기획하고 전달하는 사회복지사, 요양보호사, 돌봄종사자 등 사회복지 인력에게 더욱 높은 수준의 전문성, 행정 역량, 다학제적 협업 능력을 요구하고 있음

○ 사회복지 인력은 주민 복지 체감도와 복지서비스 품질을 결정짓는 핵심 요인임에도 불구하고, 현장의 업무 요구도 상승에 비해 보수체계, 근로환경, 신변 안전망 등 제반 처우는 여전히 미진한 실정임

○ 열악한 근무 여건과 악성 민원, 안전 위협 등은 종사자의 만성적인 업무 소진(Burnout)을 야기하며, 이는 이직률 증가와 전문 인력 유출로 이어져 고양시 복지 전달체계의 지속 가능성을 위협하는 요인으로 작용하고 있음

□ 법·제도적 인프라 강화 및 2025년 「고양시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 개정의 정책적 의의

○ 중앙정부는 사회복지종사자의 처우 개선 및 지위 향상을 위해 2011년 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」을 제정하여 2025년 기준 시행 14년 차를 맞이하고 있으며, 각 지자체 역시 지역 여건에 부합하는 처우개선 정책을 추진해 옴

○ 고양시는 2012년 11월 「고양시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」(조례 제1449호)를 제정하고 2019년 1차 개정을 추진한 데 이어, 2025년 1월 10일 조례를 전면/일부 개정(조례 제2891호)하여 종사자 지원을 위한 법·행정적 기반을 크게 강화함

○ 2025년 개정 조례의 핵심적 변화 및 의의는 다음과 같음

- 시장의 책무 강화(제5조): 사회복지 전담공무원 보수 수준 달성을 위한 노력 의무 외에도, 종사자의 직무상 신변안전과 신분보장을 위한 대책 마련을 시장의 책무로 명확히 설정함
- 실태조사의 실행력 및 실효성 제고(제8조): 3년 주기의 보수수준 및 지급실태 조사 의무화와 더불어, 실태조사에 필요한 경우 관내 관련 사회복지기관에 자료 제출을 요청할 수 있는 권한과 기관의 협조 의무(제8조 제3항)를 신설함
- 처우개선 사업 범위의 구체화(제9조): 기존의 역량강화 및 조사연구 사업에 더해 '사회복지사 등의 안전보장을 위한 사업'(제9조 제1항 제6호)을 신설하여, 현장의 인권 및 안전 보호 욕구를 법정 사업 내용에 명문화함
- '처우개선위원회'의 심의기구화 및 기능 명시(제10조): 종사자 처우개선 및 지위 향상 시책을 심의하기 위한 전담 위원회의 설치, 기능, 운영 체계를 제도화함

○ 이러한 조례 개정은 실태조사의 법적 당위성을 한층 강화함과 동시에, 객관적인 실태 파악을 바탕으로 한 시책 마련의 명확한 근거를 제공함

□ 기존 연구의 한계 진단 및 정밀한 객관적 기초자료 확보 필요성

○ 고양시는 2022년 「고양시 사회복지사 등 처우개선 종합계획 수립을 위한 연구」를 추진하여 종사자 처우에 관한 기초 진단을 시도한 바 있음

○ 그러나 당시 연구는 표본 설문조사와 표적집단면접(FGI) 중심의 인식 조사로 진행되어, 종사자가 실제로 수령하는 개별 임금조사표에 기반한 객관적·구체적 임금 체계 분석에는 구조적 한계가 존재했음

○ 현재 고양시에는 보건복지부 가이드라인 적용 시설과 성평등가족부·지자체 자체 기준 시설 간의 임금 격차, 비정규직 및 소규모 시설 종사자의 수당 차별 여부, 위험 방문 업무 및 민원 노출 실태, 부서별 상이한 행정 서식으로 인한 행정 부담 등 구체적 고충을 진단할 세부 기초자료가 크게 부족함

○ 따라서 2025년 개정 조례 제8조 제3항(자료제출 요청)의 법적 근거를 적극 활용하여, 표면적인 인식 조사를 넘어 개인별 급여 수준 및 근로 여건을 정밀하게 진단할 수 있는 객관적 실태조사 실시가 시급히 요구됨

□ 객관적 진단 기반의 실효성 있는 처우개선 정책 방향 도출 필요성

○ 3년 주기로 시행되는 실태조사는 단순한 현황 조사를 넘어 현장의 실제적 문제를 정확히 진단하고 개선이 필요한 지점을 객관적으로 도출하는 데 목적이 있음

○ 그동안 복지 현장에서는 실태조사가 지속되었음에도 불구하고, 구체적인 현장 요구와 현실적인 근로 환경이 충실히 파악되지 못해 조사에 대한 피로도가 축적되어 온 측면이 있음

○ 종사자의 직무 만족도를 높이고 소진을 예방하기 위해서는 근로 여건, 인권 보호, 안전 체계, 역량 강화 등 현장에서 체감하는 다양한 정책 수요를 다각적으로 파악해야 함

○ 따라서 본 연구는 2025년 개정 조례에 근거하여 임금 실측자료와 종사자 인식조사를 병행하는 심층 실태조사를 실시함으로써 고양시 사회복지 인력의 처우 실태를 객관적으로 진단하고, 향후 고양시 처우개선 시책 전반의 기초가 될 정책 개선 방안을 도출하고자 함

2. 연구의 목적

○ 2025년 개정된 「고양시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」에 근거하여, 고양시 사회복지시설 종사자의 임금 실태와 근무 환경을 객관적·다각적으로 진단하고, 종사자 처우 및 지위 향상을 위한 실효성 있는 정책 개선 방안을 도출하는 것을 목적으로 함

- 객관적 데이터 기반 임금 및 수당 실태 진단: 개인별 임금조사표 및 실제 집행 데이터 수집을 통해 가이드라인 준수율, 시설 유형별·직종별·고용형태별 임금 격차, 수당 집행의 형평성 여부를 정밀 분석함
- 근무 환경, 안전 및 인권 실태의 다차원적 파악: 근무 시간, 휴가 활용도, 위탁법인 변경 시 고용 안정성 문제뿐만 아니라 이용자 폭언·폭행 등 위험 요소에 대한 안전 체계와 인권 침해 실태를 진단함
- 종사자의 현장 고충 및 정책 요구 우선순위 도출: 단순 임금 인상 요구를 넘어, 근무 환경 개선, 안전 보장, 역량 강화 지원 등 현장 종사자가 실질적으로 필요로 하는 정책 과제별 세부 인식을 분석함
- 고양시 맞춤형 처우개선 정책 방향 제시: 정밀한 실태조사 분석 결과를 바탕으로 고양시 사회복지시설 종사자의 처우 및 지위 향상을 위해 우선적으로 추진해야 할 실효성 있는 정책과제와 개선방안을 제언함

제2절 연구 내용 및 방법

1. 연구 내용

□ 사회복지시설 종사자 처우 관련 정책 및 제도 분석

○ 사회복지시설 종사자 처우 관련 법, 지침, 정책 분석

□ 고양시 내 사회복지시설 종사자 임금 실태조사

○ 실질적인 개인별 임금조사표에 기반한 임금 실태조사

□ 사회복지시설 근무 환경에 전반에 대한 실태조사

○ 시설 현황, 근로여건, 교육 및 훈련, 안전, 임금체계 관련 어려움 등

□ 사회복지시설 종사자의 처우관련 인식조사

○ 일반사항, 근로환경, 종사자 안전 및 인권, 직무만족, 처우개선 정책에 대한 인식 등

□ 사회복지시설 종사자 및 처우개선 위원회 의견 수렴

○ 고양시 처우 정책의 취약점, 고양시에 우선적 도입이 필요한 정책

□ 사회복지시설 종사자 처우개선 방안

○ 사회복지시설 종사자 처우개선을 위한 정책과제 제시

2. 연구방법

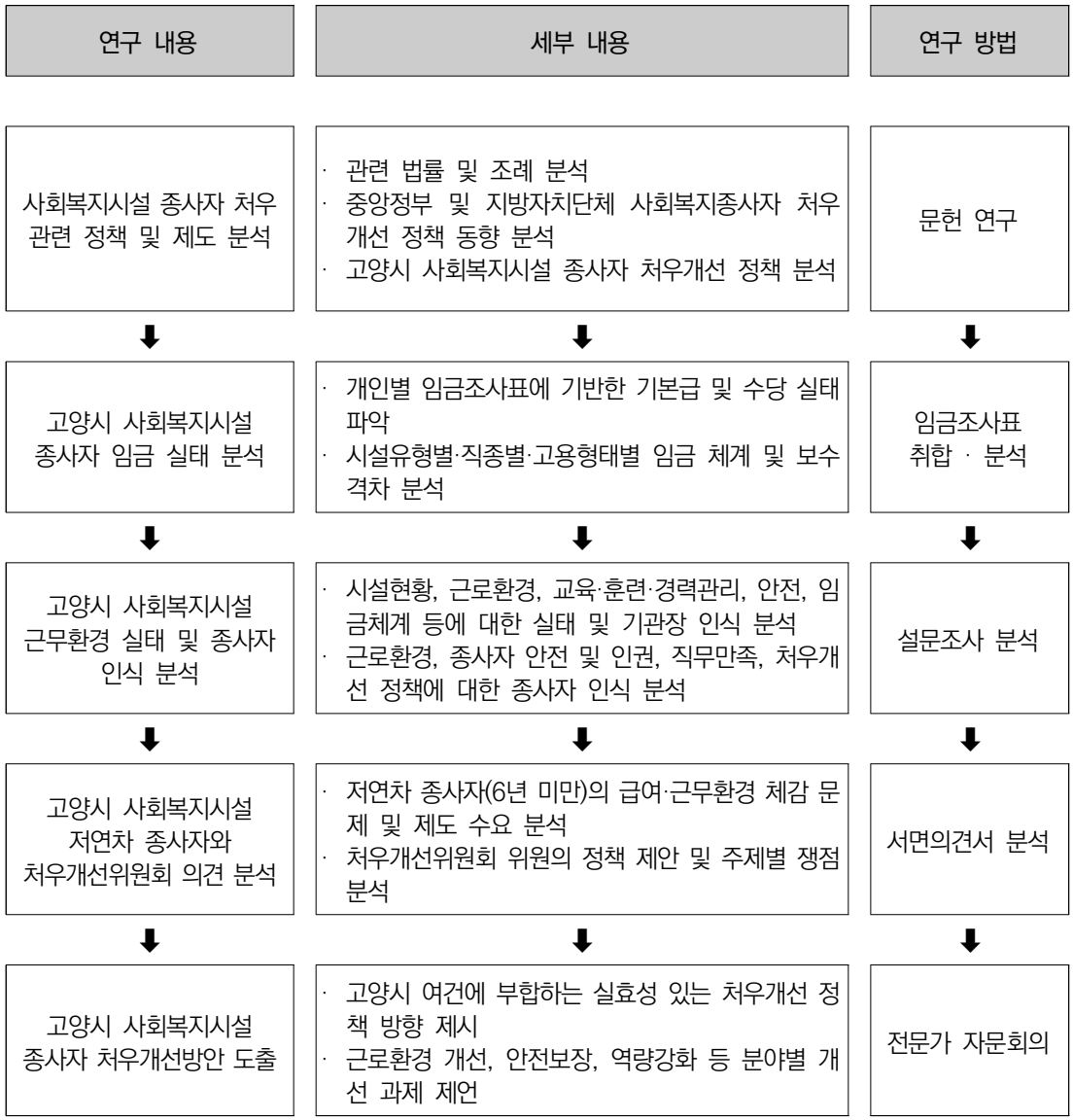
○ 본 연구는 다음과 같이 문헌연구, 임금조사표 취합·분석, 설문조사, 서면의견서 분석, 자문회의 등의 방법을 활용함

표 1-1 | 고양시 사회복지사 등의 처우 실태조사 및 개선방안 연구방법

구분	내용	비고
문헌연구	사회복지시설 종사자 처우 관련 정책 및 제도	연구보고서, 정책자료
임금조사표 취합·분석	- 사회복지시설 종사자 개인별 임금 실태	기관별 임금조사표 취합 후 분석
설문조사	- 사회복지시설 근무환경 실태 - 고양시 사회복지시설 종사자 처우 관련 인식 조사	온라인 조사페이지 기관 배포 후 수집자료 분석
서면의견서 분석	- 저연차 종사자 및 처우개선위원회 위원 의견 수렴	저연차 종사자(6년 미만) 10명, 처우개선위원회 위원 10명
자문회의	- 저연차 종사자 및 처우개선위원회 위원 의견 수렴	고양시 사회복지사 등 처우개선위원회, 학계 전문가, 사회복지시설 종사자

제3절 연구의 체계

그림 1-1 | 연구의 체계



제2장 사회복지시설 종사자 처우 관련 정책 및 제도

제1절 사회복지시설 종사자 처우 관련 정책의 필요성
제2절 사회복지시설 종사자 처우 관련 법령
제3절 타 지자체 사회복지시설 종사자 처우개선 정책
제4절 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 정책
제5절 시사점

제2장

사회복지시설 종사자 처우 관련 정책 및 제도

제1절 사회복지시설 종사자 처우 관련 정책의 필요성

1. 사회서비스 공급에 대한 정부 정책개입의 정당성

□ 사회서비스는 시장 기제만으로는 적정 공급량을 달성하기 어려운 영역

○ 시장에서 말하는 '최적 공급량'은 수요와 공급이 균형을 이루는 거래량을 의미하지만, 이는 완전경쟁시장을 전제로 한 이론적 개념에 불과함

- 현실의 사회서비스 시장은 외부효과, 정보의 비대칭성, 시장 내 권력의 불균형 등이 크게 작용하여 시장 스스로 최적의 균형에 도달하기 어려움
- 특히 사회서비스는 정보의 비대칭, 외부효과, 불완전한 계약 등으로 시장실패가 누적되는 분야이므로, 국가 및 지방자치단체가 서비스 기준을 마련하고 표준적 운영을 주도할 때 효율성과 형평성을 함께 달성할 수 있음

○ 돌봄·사회복지서비스 등은 긍정적 외부효과를 창출하는 분야로, 정부 개입 없이 시장에 맡길 경우 그 편익이 가격에 충분히 반영되지 못해 과소공급이 발생함

- Musgrave(1987)는 이러한 재화를 가치재로 규정하고, 국가가 재정적으로 보전하여 보편적 접근권을 보장해야 한다고 보았음
- 사회서비스를 순수 시장에 맡길 경우, 정작 서비스가 필요한 경제적 취약계층이나 요보호 대상은 이를 구매하지 못하거나 과도한 가격을 부담하게 되어 사회적으로 적정한 공급 수준이 형성되지 못함

□ 사회서비스는 이용자가 이용 전후 모두 품질을 정확히 평가하기 어려운 신뢰재의 성격을 지님

○ 신뢰재 환경에서는 제공기관이 비용을 과도하게 절감하더라도 이용자가 품질 저하를 인지하기 어려워, 시장 질서만으로는 서비스의 질을 담보할 수 없음(Dulleck & Kerschbamer, 2006)

○ 이는 국가가 서비스의 표준과 단가를 제시하고 사회복지 분야에 공적으로 규제·개입할 정당성의 핵심 근거가 됨

2. 사회복지시설에 대한 정부의 공적 책임

□ 사회복지시설은 정부의 공적 사무를 대행하는 공공성을 지닌 조직

○ 「헌법」 제34조제2항은 국가의 사회보장·사회복지 증진 노력 의무를 규정하고 있어, 사회복지는 본래 국가와 지방자치단체가 담당해야 할 영역임

○ 사회복지 조직은 「공공기관의 운영에 관한 법률」상 공공기관으로 지정되지 않은 경우가 많으나, 정부의 공적 사무를 대행하는 주체라는 점에서 공공성을 갖는 조직으로 보아야 한다는 견해가 제시됨[3)]

○ 실제로 2016년 사회복지시설정보시스템에 등록된 2,713개소의 정부보조금 비율이 평균 75.7%에 이르는 등, 다수 시설이 정부 재정과 정책 결정에 사실상 의존하고 있음[4)]

○ 이처럼 시설의 재정 기반과 사업 결정이 공적 영역에 의존하고 있는 만큼, 시설의 운영뿐 아니라 그 운영을 실질적으로 담당하는 종사자의 노동조건 역시 공공정책의 책임 범위 안에 놓인다고 볼 수 있음

□ 우리나라의 사회서비스 전달체계는 민간 공급자 중심으로 형성·확대되어 옴

○ 건국 직후 국가재정 부족으로 사회복지의 상당 부분을 외국 원조 단체와 민간 사회복지법인에 의존하면서, 민간 영역이 전달체계의 거점이 되는 구조가 형성됨[5)]

○ 2000년대 이후 사회서비스의 양적 확대가 민간 공급자를 중심으로 이루어지고 시장경쟁이 정책적으로 촉진되면서, 영세 공급자 간 과도한 경쟁과 종사자의 열악한 근로조건 문제가 누적되어옴[6)]

○ 사회서비스 산업의 종사자 규모는 빠르게 증가해 왔으나 공급은 여전히 영세한 민간 주체에 집중되어 있음. 안수란·하태정(2022)에 따르면 사회서비스 산업 종사자 수는 2016년 약 346만 명에서 2019년 약 391만 명으로 증가하였고, 2019년 기준 사회서비스 산업에서 개인 사업체가 차지하는 비율은 63.0%에 달함

○ 국공립 시설의 비중이 낮을 뿐 아니라 그마저도 상당수가 민간 위탁 방식으로 운영되어, 형식적 소유와 달리 실질적 공공성은 제한된다는 지적이 제기됨

○ 결국 국가의 책무인 사회복지 업무가 사회복지법인·개인 등 민간 주체에 광범위하게 위임

---

3) 김형용(2018). 사회복지 노동과 임금: 가격결정의 문제들. 한국사회복지행정학, 20(1), 151-179.

4) 이철선, 김유경, 민동세, 정숙희, 이동희, 김영환, 이문범, 김진희, 유혜인(2016). 사회복지분야 종사자의 시설별 직무별 적정임금 산정을 위한 연구. 한국보건사회연구원.

5) 현소혜(2020). 사회복지법인 해산 관련 규정에 대한 검토. 법학논총, 47, 255-291.

6) 양난주(2020). 사회서비스원은 공공성을 강화하는가?: 사회서비스원 시범사업 초기성과 분석. 한국사회정책, 27(4), 107-135.

되어, 서비스 제공이 사실상 민간 종사자의 노동에 크게 의존하는 구조가 고착됨

□ 구조적 한계로 인해 사회서비스 공공성 강화가 정책 과제로 대두

○ 정부는 2019년부터 사회서비스원 시범사업을 통해 국공립 시설의 직접·위탁 운영, 종사자 직접고용과 처우개선, 서비스 질 제고 등을 추진하며 사회서비스 공급의 공공성 강화를 모색해 옴

○ 그럼에도 근거 법령의 미비와 지자체 간 재정 투입의 편차 등으로 공공 인프라 확충은 더디게 진행되어, 사회서비스 공급의 민간 의존 구조와 종사자 처우 문제는 충분히 해소되지 못하고 있음

○ 이는 시설 운영 주체의 성격(공공·민간)과 무관하게, 공적 사무를 수행하는 종사자의 처우를 국가와 지방자치단체가 책임지고 지원해야 할 필요성을 뒷받침함

3. 사회복지시설 종사자 처우개선 정책의 필요성

□ 사회서비스의 질은 종사자 처우와 직결

○ 가치재이자 신뢰재인 사회서비스는 종사자의 전문성과 노동 안정성에 따라 품질이 좌우되므로, 종사자 처우는 곧 서비스의 질과 이용자 보호의 문제로 연결됨

○ 제공기관의 과도한 비용절감이 이용자가 인지하기 어려운 품질 저하로 이어질 수 있는 만큼, 종사자 처우에 대한 공적 기준 마련이 요구됨

□ 종사자가 공공-민간의 애매한 협업 구조에 놓여 처우의 사각지대가 발생

○ 사회보장급여 종사자 중 공공부조는 공무원 신분, 사회보험은 공단 소속 공공기관 노동자로 규정되어 있으나, 사회서비스 부문 종사자는 공적 사무를 수행함에도 민간 고용 관계에 놓여 있음

○ 동일한 사회보장급여를 제공함에도 시설의 운영 주체가 민간이라는 이유로 종사자의 처우가 시장 임금 수준에 좌우될 수 있어, 공적 개입을 통한 지원이 필요함

□ 운영 주체에 대한 지원과 종사자(사업)에 대한 지원은 구분되어야 함

○ 「사회복지사업법」 제42조 및 동법 시행령 제20조는 국가·지방자치단체가 사회복지법인에 운영비 등을 보조할 수 있도록 규정하나, 현행 회계상으로도 “시설회계”와 “법인회계”가 분리되어 운영됨

○ 사회복지법인은 사인(私人)이 설립한 주체로서 국가·지방자치단체와 같은 공법인에 준하여 취급되지 않으며, 운영 보조금 역시 시설의 운영비(인건비·관리비 등) 항목에 한정되는 것이 원칙임

○ 따라서 지방정부가 사회서비스 사업을 추진할 때 지원의 대상은 운영 주체(법인)가 아니라 사회복지사업의 종사자가 되어야 하며, 처우개선 정책 역시 이를 토대로 수립되어야 함

□ 종사자 처우개선을 위한 지방정부 차원의 적극적 정책개입 요구

○ 사회복지시설은 인구·대상자 수 등 지역적 특성을 고려하여 국가 및 지방자치단체의 공급정책에 따라 공급방식이 달리 운영되는 영역임

○ 사회복지 직영시설과 위탁시설은 대다수 정부와 지방자치단체가 사용자 지위에서 사업을 결정·통제하는 부문이므로, 종사자 처우에 대한 지방정부의 책무성이 높다고 볼 수 있음

○ 결국 종사자 처우개선은 시장에 맡길 수 없는 공적 과제로서, 지방정부가 서비스 기준과 더불어 종사자 처우 기준을 마련·지원하는 정책개입을 통해 사회서비스의 질과 종사자의 노동 안정성을 함께 확보할 필요가 있음

제2절 사회복지시설 종사자 처우 관련 법령

1. 사회복지시설 종사자 처우 관련 법적 근거[7)]

□ 처우 문제의 배경

○ 사회복지서비스의 수준과 지속가능성은 현장 종사자의 전문성, 근무 안정성, 보상 체계에 크게 좌우됨

○ 그러나 사회복지시설 종사자는 장시간 노동, 높은 감정노동, 과중한 책임에도 불구하고 낮은 임금, 불안정한 고용 형태, 전문직으로서의 사회적 인정 부족 등 구조적 한계에 지속적으로 노출되어 옴

○ 이러한 처우 문제는 종사자의 소진 및 이직 가속화, 숙련 인력의 현장 이탈, 나아가 사회복지서비스의 연속성과 질 저하로 이어질 수 있음

○ 이에 정부는 사회복지 인력을 단순한 서비스 전달 인력이 아니라 사회복지정책을 실질적으로 구현하는 핵심 인적 자원으로 인식하고, 종사자 처우 개선과 지위 향상을 국가적 책무로 제도화할 필요성을 제기함

□ 법률의 제정 및 개정 연혁

○ 위와 같은 문제의식에 따라 종사자의 근로조건을 제도적으로 보호하고 전문직으로서의 위상을 강화하기 위한 법적 기반으로, 2011년 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」이 제정되어 2012년부터 시행됨

○ 시행 이후 현재까지 모두 네 차례 개정되었으며, 비교적 최근의 두 차례 개정에서 다음과 같은 변화가 있었음

○ 2021년 12월 21일 일부개정(제3조의2 신설)

- 종전에는 처우 개선·지위 향상을 위한 노력 의무는 부과되어 있었으나, 이를 실질적으로 이행하고 관련 사항을 심의할 기구가 마련되어 있지 않았음
- 이를 보완하기 위해, 사회복지사 등의 처우개선 사항을 심의하는 처우개선위원회를 보건복지부와 시·도 및 시·군·구에 각각 설치하도록 하는 근거(제3조의2)가 신설됨

○ 2023년 3월 28일 일부개정(제3조)

- 종전 제3조의 처우 개선·복지 증진·지위 향상 노력 의무에 더하여, 사회복지사 등을 폭력으로부터 보호하기 위해 노력하도록 하는 내용이 추가됨
- 이는 종사자의 신변 안전과 보호를 국가·지자체의 법적 책무로 명확히 규정했다는 점에서 의미가 있음

---

7) 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률. (2025). 법률 제21260호.

□ 현행 법률의 주요 내용

○ 동 법률은 사회복지사 등에 대한 처우 개선과 신분보장 강화를 통해 그 지위를 향상시키고, 궁극적으로 사회복지 증진에 기여하는 것을 목적으로 함(제1조)

○ 적용 대상인 '사회복지사 등'은 사회복지법인, 사회복지시설 및 대통령령으로 정하는 사회복지 관련 기관·단체에서 사회복지사업에 종사하는 인력을 포괄함(제2조)

○ 처우개선의 핵심 규정인 제3조는 ① 사회복지전담공무원의 보수 수준을 준거로 한 보수 개선 노력(제2항), ② 국가의 적정 인건비 기준 마련 및 지방자치단체의 해당 기준 준수 노력(제3항)을 규정함

○ 또한 보건복지부장관과 지방자치단체의 장은 보수 수준 및 지급 실태, 적정 인건비 기준의 지방자치단체별 준수율 등을 3년마다 조사·공표하도록 규정함(제3조 제4항)[8)]

○ 이는 종사자 처우 개선을 선언적 수준에 머무르게 하지 않고 제도적·행정적 관리 체계로 확장하였다는 점에서 의의가 있음

□ 처우개선위원회 제도 도입

○ 2021년 법 개정을 통해 중앙정부와 광역·기초자치단체에 사회복지사 등의 처우개선위원회 설치 근거가 마련됨(제3조의2)

○ 처우개선위원회는 사회복지사 등의 처우개선에 관한 사항, 적정 인건비 기준에 관한 사항 등을 심의하는 기구임(제3조의2)

○ 다만 시·군·구는 그 기능을 담당하기에 적합한 다른 위원회가 있는 경우 조례로 정하여 해당 위원회가 기능을 대행할 수 있으며, 위원회의 기능·구성·운영은 보건복지부의 경우 대통령령으로, 시·도 및 시·군·구의 경우 대통령령이 정하는 바에 따라 조례로 정하도록 하여 중앙과 지방의 역할을 구분함

○ 이를 통해 종사자 처우 개선 정책의 논의 기반을 강화하고, 지방자치단체별 처우 수준 격차와 보수 기준 운영 편차를 완화하는 정책적 기능을 수행할 것으로 기대됨

□ 종사자에 대한 인권침해 금지 및 일·가정 양립 지원

○ 최근 법 개정을 통해 사회복지사 등에 대한 인권침해 금지 규정이 신설됨(동 법률 제3조의4)

- 누구든지 사회복지사 등에게 업무상 적정범위를 넘는 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(인권침해행위)를 하여서는 안 됨
- 사회복지법인 등의 장은 인권침해행위가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 하며, 보건복지부장관은 그 예방 및 교육을 충실히 하여야 함(필요 사항은 보건복지부령으로 규정)

8) 이철선, 임성은, 정숙희, 김영환, 민동세, 이동희, 김대연, 김상길, 고병수, 김준하, 정주성, 변소연(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사. 보건복지부·한국보건사회연구원

- 인권침해행위 발생 사실을 알게 된 자는 누구든지 사회복지법인 등의 장에게 신고할 수 있고, 신고를 받은 장은 「근로기준법」 제76조의3을 준용하여 필요한 조치를 하여야 함

○ **종사자의 일·가정 양립을 지원하기 위한 사용자 의무도 규정됨(동 법률 제3조의5)**

- 사회복지법인 등의 장은 종사자가 「근로기준법」상 출산전후휴가·유산·사산휴가, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」상 육아휴직 또는 육아기 근로시간 단축을 사용함에 따라 발생하는 업무 결손이 다른 종사자의 근로조건을 악화시키지 않도록 필요한 조치를 강구하여야 함

○ **이는 종사자 처우의 범위를 보수·인건비 등 금전적 영역에서 근무환경·인권 보호 및 일·가정 양립이라는 비금전적 노동조건으로 확장한 것으로, 종사자를 보호 대상이자 전문 인력으로 재인식하는 제도적 진전으로 평가할 수 있음**

표 2-1 | 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」의 처우 관련 주요 내용

구분	내용
제1조(목적)	이 법은 사회복지사 등에 대한 처우를 개선하고 신분보장을 강화하여 사회복지사 등의 지위를 향상하도록 함으로써 사회복지 증진에 이바지하는 것을 목적으로 한다.
제3조 (사회복지사 등의 처우개선과 신분보장)	① 국가와 지방자치단체는 사회복지사 등의 처우를 개선하고 복지를 증진함과 아울러 그 지위를 향상시키고, 사회복지사 등을 폭력으로부터 보호하기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다. 〈개정 2023. 3. 28.〉 ② 국가와 지방자치단체는 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원의 보수수준에 도달하도록 노력하여야 한다. ③ 국가는 사회복지사 등의 적정 인건비에 관한 기준을 마련하여야 하며, 지방자치단체는 해당 기준을 준수하기 위하여 노력하여야 한다. 〈신설 2018. 12. 11.〉 ④ 보건복지부장관과 지방자치단체의 장은 사회복지사 등의 보수 수준 및 지급실태, 제3항에 따른 기준의 지방자치단체별 준수율 등에 관하여 3년마다 조사 · 공표하여야 한다. 〈개정 2018. 12. 11.〉 ⑤ 사회복지사 등은 사회복지법인 등의 운영과 관련된 위법 · 부당 행위 및 그 밖의 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상 차별을 받지 아니한다. 〈개정 2018. 12. 11.〉
제3조의2 (처우개선 위원회)	① 사회복지사 등의 처우개선 등에 관한 사항을 심의하기 위하여 보건복지부와 특별시 · 광역시 · 특별자치시 · 도 · 특별자치도(이하 “시 · 도”라 한다) 및 시 · 군 · 구(자치구를 말한다. 이하 같다)에 각각 처우개선위원회를 둔다. 다만, 시 · 군 · 구에 두는 처우개선위원회는 그 기능을 담당하기에 적합한 다른 위원회가 있는 경우에는 시 · 군 · 구의 조례로 정하는 바에 따라 그 위원회가 처우개선위원회의 기능을 수행할 수 있다. ② 보건복지부에 두는 처우개선위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다. 1. 사회복지사 등의 처우개선에 관한 사항 2. 제3조제3항에 따른 적정 인건비 기준에 관한 사항 3. 그 밖에 사회복지사 등의 처우개선 등에 관한 사항으로서 위원장이 필요하다고 인정하여 회의에 부치는 사항 ③ 보건복지부에 두는 처우개선위원회의 기능과 구성 · 운영 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ④ 시 · 도 및 시 · 군 · 구에 두는 처우개선위원회의 기능과 구성 · 운영 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정하는 바에 따라 조례로 정한다. [본조신설 2021. 12. 21.]

구분	내용
제3조의4 (사회복지사 등에 대한 인권침해 금지)	① 누구든지 사회복지사 등에게 업무상 적정범위를 넘는 신체적 · 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 이 조에서 “인권침해행위”라 한다)를 하여서는 아니 된다. ② 사회복지법인 등의 장은 사회복지사 등에 대한 인권침해행위가 발생하지 아니하도록 최선의 노력을 다하여야 한다. ③ 보건복지부장관은 사회복지사 등에 대한 인권침해행위가 발생하지 아니하도록 예방 및 교육을 충실히 하여야 한다. ④ 제3항에 따른 예방 및 교육 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. ⑤ 누구든지 사회복지사 등에 대한 인권침해행위가 발생한 사실을 알게 된 경우 그 사실을 해당 사회복지법인 등의 장에게 신고할 수 있고, 신고를 받은 사회복지법인 등의 장은 「근로기준법」 제76조의3을 준용하여 필요한 조치를 하여야 한다.
제3조의5 (사회복지사 등에 대한 일 · 가정 양립지원)	사회복지법인 등의 장은 사회복지사 등이 「근로기준법」 제74조에 따른 출산전후휴가 또는 유산 · 사산 휴가 및 「남녀고용평등과 일 · 가정 양립 지원에 관한 법률」 제19조에 따른 육아휴직을 사용하거나 같은 법 제19조의2에 따른 육아기 근로시간 단축으로 인하여 발생하는 업무의 결손이 다른 사회복지사 등의 근로조건을 악화시키지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 한다.

〈자료〉 국가법령정보센터(2026). 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률.」

□ 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률 시행령[9)]

- ○ 동 시행령은 사회복지사 등의 보수 수준에 관한 권고기준 설정의 근거를 규정함(동 시행령 제4조)
- ○ 보수 수준을 법률로 일률적으로 규정하는 방식이 아니라, 실태조사 결과 등을 반영한 행정적 판단을 통해 권고기준을 마련하도록 설계된 구조임. 권고기준 설정은 의무가 아닌 재량사항("정할 수 있다")으로 규정되어 있음(동 시행령 제4조)
- ○ 시행령 제4조에 따르면 보건복지부장관은 ① 실태조사 결과에 따른 사회복지사 등의 보수 수준과 ② 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제43조에 따른 사회복지전담공무원의 보수 수준을 비교하여 권고기준을 정할 수 있음(동 시행령 제4조)
- ○ 위 비교의 전제가 되는 실태조사는 동 시행령 제3조에 근거하며, 보건복지부장관과 지방자치단체의 장이 보수 수준·지급실태, 적정 인건비 기준의 지방자치단체별 준수율 등을 조사함(동 시행령 제3조)
- ○ 이는 사회복지시설 종사자의 보수 체계를 공공부문 사회복지 인력(사회복지전담공무원)의 보수 수준과 연계하려는 정책적 취지를 반영한 것으로 볼 수 있음

9) 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률 시행령. (2026). 대통령령 제36469호.

표 2-2 | 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 시행령(제3조, 제4조)

구분	내용
제3조 (보수수준 및 지급실태 등의 조사)	① 보건복지부장관과 지방자치단체의 장은 법 제3조제4항에 따른 사회복지사 등의 보수수준 및 지급실태, 적정 인건비에 관한 기준의 지방자치단체별 준수율 등에 관한 조사(이하 "실태조사"라 한다)에 필요한 경우 관계 공공기관(「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관을 말한다. 이하 같다) 또는 법 제2조 각 호의 법인 등(이하 "사회복지법인등"이라 한다)의 장에게 필요한 자료의 제출을 요청할 수 있다. 〈개정 2020. 3. 17., 2022. 6. 14.〉 ② 제1항에 따른 요청을 받은 관계 공공기관 또는 사회복지법인등의 장은 부득이한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다. 〈개정 2022. 6. 14.〉 ③ 실태조사의 시기, 대상, 방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한다.
제4조 (보수수준에 관한 권고기준)	보건복지부장관은 실태조사 결과에 따른 사회복지사 등의 보수수준과 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제43조에 따른 사회복지전담공무원의 보수수준을 비교하여 사회복지사 등의 보수수준에 관한 권고기준을 정할 수 있다. 〈개정 2020. 3. 17.〉

〈자료〉 법제처 국가법령정보센터. https://www.law.go.kr/

2. 중앙정부 지침 및 가이드라인[10)]

○ **보건복지부는 사회복지시설 종사자의 보수 체계를 합리적으로 운영하고 처우를 개선하기 위해 매년 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」을 수립·발표하고 있음**

○ **해당 가이드라인은 제도적 근거는 다음 규정에 근거를 두고 있음**

- 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조
- 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률 시행령」 제4조

○ **2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인에는 다음 내용이 포함되어 있음**

- 가이드라인 적용 대상의 범위
- 인건비 운영을 위한 기본 원칙
- 직위 및 근속연수에 따른 기본급 권고 기준

○ **인건비 운영과 관련한 기본 원칙은 다음과 같음**

- 보건복지부 인건비 가이드라인에서 제시한 기준을 우선 적용
- 연장·야간·휴일 근무에 따른 수당 지급 시 「근로기준법」 및 관련 법령 준수
- 사회복지시설 종사자의 보수 수준이 일정 기준 이하로 저하되지 않도록 관리·점검

○ **다음 〈표 2-3〉은 보건복지부 인건비 가이드라인에서 제시하는 주요 적용 원칙임**

---

10) 보건복지부(2026). 2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인.
이철선, 김지원, 정숙희, 민동세, 김영환, 이동희, 이훈희, 박성준, 한수진. (2022). 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 개선 등 처우개선 지원방안 연구. 보건복지부·한국보건사회연구원

표 2-3 | 2026년 보건복지부 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 적용 원칙

보건복지부 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 적용 원칙
1. 동 인건비 지급기준을 우선 적용하되, 기본급 및 수당 기준 등은 개별 시설유형과 지방자치단체 예산사정 등에 따라 별도로 마련 가능 - 호봉제 미적용 등 인건비 기준을 달리 적용하는 시설의 경우는 종사자 수, 이용자 수 등 시설의 규모에 따라 시설장 및 종사자의 인건비 지급기준을 시설별·지자체별 개별지침에 명시하여 적용 가능 2.「근로기준법」 규정에 따른 연장, 야간, 휴일 근로수당, 퇴직금, 기타 4대보험 등의 경우 근로기준법 및 개별법령을 준수 → 법정근로시간 과다 초과, 연장·야간 및 휴일근로 수당 등' 미지급 등에 따른 노사 분쟁이 발생하지 않도록 유의 3. 종사자 보수 수준 관리 - 지방자치단체는 월별로 종사자의 정확한 기본급 및 수당을 파악하고, 시설에서 종사자 입·퇴사 보고 등을 위해 사용 중인「사회서비스정보시스템」 내 급여 및 회계 기능사용 조치 후 확인 * 사회서비스정보시스템 '인사회계' → '급여관리' → '급여현황' → '급여대장' 기능을 활용하고 상세 매뉴얼은 시스템 홈페이지(www.ssis.go.kr) 참조

〈자료〉 보건복지부(2026). 2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인.

□ 가이드라인 적용 대상

○ 가이드라인의 적용 대상은「사회복지사업법」 제2조에 따라 사회복지사업을 수행할 목적으로 설치·운영되는 사회복지시설임(사회복지사업법 제2조)

○ 국고 지원 시설과 지방이양 시설 모두 가이드라인 적용 대상에 포함되는 것으로 규정됨

○ 적용 대상이 되는 구체적인 시설 유형은 다음 〈표 2-4〉와 같음

○ 다만,「영유아보육법」에 따른 어린이집과「노인장기요양보험법」이 적용되는 장기요양기관은 별도의 법률 체계 및 보수 산정 기준을 적용받으므로 가이드라인 적용 대상에서 제외됨

- 「영유아보육법」에 따른 어린이집
- 「노인장기요양보험법」이 적용되는 장기요양기관

표 2-4 | 2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 적용 대상 시설

소관부처	시설종류	세부종류		관련법
		생활시설	이용시설	
보건복지부	노인복지시설	• 노인주거복지시설 • 노인의료복지시설 • 학대피해노인전용쉼터	• 재가노인복지시설 • 노인여가복지시설 • 노인보호전문기관 • 노인일자리지원기관	「노인복지법」
	복합노인복지시설	• 농어촌에 지역에 한해「노인복지법」 제31조 노인 복지시설을 종합적으로 배치한 복합노인복지시설을 설치·운영 가능		
	아동복지시설	• 아동양육시설 • 아동일시보호시설 • 아동보호치료시설 • 자립지원시설 • 공동생활가정 • 학대피해아동쉼터	• 아동상담소 • 아동전용시설 • 지역아동센터 • 다함께돌봄센터 • 아동보호전문기관 • 가정위탁지원센터 • 자립지원전담기관	「아동복지법」

소관부처	시설종류	세부종류		관련법
		생활시설	이용시설	
	장애인복지시설	• 장애인거주시설 – 장애유형별 거주시설 – 중증장애인 거주시설 – 장애영유아 거주시설 – 장애인단기 거주시설 – 장애인공동생활가정 • 학대피해장애인쉼터 – 피해장애인쉼터 – 피해장애아동쉼터	• 장애인지역사회재활시설 • 장애인직업재활시설 • 장애인의료재활시설 • 장애인생산품판매시설 • 지역보조기기센터	「장애인복지법」, 「장애인·노인 등을 위한 보조기기 지원 및 활용촉진에 관한 법률」
	정신건강증진시설	• 정신요양시설 • 정신재활시설 중 생활시설	• 정신재활시설 중 이용시설	「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」
	노숙인시설	• 노숙인자활시설 • 노숙인재활시설 • 노숙인요양시설	• 노숙인종합지원센터 • 노숙인일시보호시설 • 노숙인급식시설 • 노숙인진료시설 • 쪽방상담소	「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」
	사회복지관		• 사회복지관	「사회복지사업법」
	지역자활센터		• 지역자활센터	「국민기초생활보장법」
질병관리청	결핵·한센시설	• 결핵·한센시설		「사회복지사업법」
성평등가족부	성매매피해지원시설	• 일반지원시설 • 청소년지원시설 • 외국인지원시설 • 자립지원공동생활시설	• 자활지원센터 • 성매매피해상담소 • 디지털성범죄상담센터	「성매매방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」
	성폭력피해보호시설	• 성폭력피해자보호시설	• 성폭력피해상담소	「성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」
	가정폭력보호시설	• 가정폭력피해자보호시설	• 가정폭력상담소 • 긴급전화센터	「가정폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」
	한부모가족복지시설	• 출산지원시설 • 양육지원시설 • 생활지원시설 • 일시지원복지시설	• 한부모가족복지상담소	「한부모가족지원법」
	다문화가족지원센터		• 다문화가족지원센터	「다문화가족지원법」
	건강가정지원센터		• 건강가정지원센터	「건강가정기본법」
	청소년복지시설	• 청소년쉼터 • 청소년자립지원관 • 청소년치료재활센터 • 청소년회복지원시설		「청소년복지 지원법」
통일부	북한이탈주민 지원시설		• 북한이탈주민지역적응센터	「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」

〈자료〉 보건복지부(2026). 2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인.

□ 가이드라인의 정책적 성격[11)]

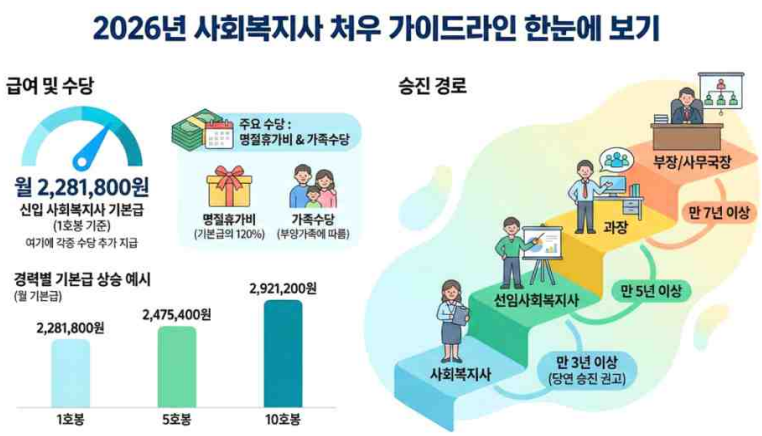
○ 보건복지부의 인건비 가이드라인은 사회복지시설 종사자의 보수 체계 운영을 위한 표준적 권고 기준으로 기능함

○ 해당 가이드라인은 법적 강제력을 갖는 직접적 규범이라기보다, 지방자치단체의 인건비 예산 편성 기준 및 사회복지시설의 인건비 운영 기준으로 활용되는 정책적 준거임. 실제로 동 가이드라인은 사회복지시설 종사자의 보수에 대한 권고 기준으로서, 지방자치단체가 이를 준수하기 위해 노력하여야 하는 성격을 가짐

○ 따라서 실제 집행 수준은 지방자치단체의 재정 여건, 시설 유형 및 시설 운영 주체의 특성에 따라 차이를 보일 수 있음

○ 이에 따라 중앙정부 기준의 제시와 함께 이를 실제로 이행할 수 있는 지방정부의 집행력 확보가 중요함. 정부는 '사회복지종사자 임금 현실화'를 국정과제(91-5)로 삼아 2027년까지 가이드라인 준수율 100% 달성을 목표로 하고 있으며, 이를 위해 2026년 10종 국고지원시설 인건비 예산을 전년 대비 7.6% 증액(9,812억원)하여 준수율을 2025년 96.4%에서 2026년 98.2% 수준까지 제고할 계획임

그림 2-1 | 2026년 사회복지사 처우 가이드라인 핵심 키워드



〈자료〉 위드복지(2026.1.14.). "2026 사회복지사 인건비 가이드라인 쉽게 파헤쳐 드려요". https://blog.naver.com/lookup10/224145949910

○ 보건복지부는 「2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」을 통해 사회복지시설 종사자의 보수 체계 운영을 위한 구체적인 권고 기준을 제시하고 있음

○ 2026년 가이드라인의 기본급 권고 기준은 사회복지공무원과 동일하게 전년 대비 3.5% 인상되었으며, 생활시설·이용시설 종사자의 직위(원장·관장, 사무국장·부장, 생활복지사·과

11) 보건복지부(2026). 2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인. (2025. 12. 19. 제2차 처우개선위원회 심의·의결), 보건복지부 누리집 법인/시설/단체 정보 게시판(원문: 보건복지부 누리집 게시물 list_no=1488526 / 한국사회복지협의회 복지넷 BOARDIDX=31567에서도 동일 자료 확인 가능)

장, 선임 생활지도원·선임 사회복지사, 생활지도원·사회복지사, 기능직 등)별·호봉별 기본급 기준을 제시하고 있음(표 2-5 참조)

표 2-5 | 2026년 직위별 기본급 및 인상액

(단위: 원)

구분		호봉	'25년 기본급 (A)	'26년 기본급 (B)	인상액(B-A)	인상률
생활	이용					
원장	관장	1호봉	2,879,800	2,980,600	100,800	3.5%
		30호봉	5,458,200	5,649,300	191,100	3.5%
사무국장	부장	1호봉	2,592,400	2,683,200	90,800	3.5%
		30호봉	5,026,100	5,202,100	176,000	3.5%
생활복지사	과장	1호봉	2,393,400	2,477,200	83,800	3.5%
		30호봉	4,592,600	4,753,400	160,800	3.5%
선임 생활지도원	선임 사회복지사	1호봉	2,280,200	2,360,100	79,900	3.5%
		30호봉	4,224,000	4,371,900	147,900	3.5%
생활지도원	사회복지사	1호봉	2,204,600	2,281,800	77,200	3.5%
		30호봉	3,889,600	4,025,800	136,200	3.5%
기능직	-	1호봉	2,122,700	2,197,000	74,300	3.5%
		30호봉	3,645,800	3,773,500	127,700	3.5%

〈자료〉 보건복지부(2026), 2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인.
주: 1) 생활시설(원장, 사무국장 등)과 이용시설(관장, 부장 등)의 직위별 기본급 및 인상액임. 2) 인상률은 2025년 대비 2026년 기본급 기준임.

○ **사회복지이용시설 사회복지직의 승진 최소 소요 연한**

- 사회복지직은 사회복지사 → 선임사회복지사 → 과장 → 부장·사무국장 순으로 승진하며, 각 단계마다 해당 직위에서의 실 근무경력을 일정 기간 이상 충족해야 함
- 선임사회복지사는 사회복지사로 만 3년(4년차) 이상, 과장은 선임사회복지사로 만 5년(6년차) 이상, 부장·사무국장은 과장으로 만 7년(8년차) 이상의 경력이 필요함
- 사회복지사로서 만 3년(4년차)의 최소 소요 연한을 충족하면 당연 승진을 적용하여 선임사회복지사로 보하도록 노력하여야 함
- 장애인복지관 일반직의 승진 최소 소요 연한은 개별 지침 등 별도 기준을 따름
- 생활시설의 선임생활지도원은 만 3년(4년차) 이상인 생활지도원 중에서 법인 및 시설의 제반 여건을 감안하여 선정함

○ **사회복지이용시설 사회복지 외 직종의 승진 최소 소요 연한**

- 사회복지 외 직종은 직급 체계로 운영되며, 4급 → 3급 → 2급 → 1급 순으로 승진함
- 3급은 4급으로 만 3년(4년차) 이상, 2급은 3급으로 만 5년(6년차) 이상, 1급은 2급으로 만 7년(8년차) 이상의 경력이 필요하여, 사회복지직과 동일한 3년-5년-7년 구조임

- 4급으로 만 3년(4년차)의 요건을 충족하면 당연 승진을 적용하여 3급으로 보하도록 노력하여야 함
- 이 직급별 기준은 관리직·사무직·의료직 등 직종별로 각각 적용되며, 개별 지침에 별도 기준이 있는 경우에는 그 기준을 우선 적용함

○ **(공통)승진 최소 소요 연한 공통 적용 기준**

- 최소 소요 연한은 해당 직위에서의 실 근무경력을 의미하며, 동일 유형의 시설 또는 동일 법인 내 시설에서의 근무경력을 적용함
- 2013년 12월 31일 이전 기준(해당 직종에서의 실 근무경력)에 따라 이미 승진한 경우에는 종전 자격이 유지됨

○ **종사자 수당 기준(명절휴가비·가족수당·시간외근무수당)**

- 명절휴가비
  · 재직 중인 종사자에게 지급되며, 육아휴직·병가휴직 등 장기휴직자는 제외됨
  · 연간 기본급의 120%를 설과 추석에 각각 60%씩 연 2회 지급함
  · 지급일은 설·추석이 속한 달의 보수지급일 또는 명절 전 15일 이내에 시설의 장이 정한 날임
- 가족수당
  · 부양가족이 있는 종사자에게 매월 급여일에 지급됨
  · 배우자는 월 4만원, 배우자와 자녀를 제외한 직계존속·비속 등 부양가족은 1명당 월 2만원임
  · 자녀는 첫째 월 5만원, 둘째 월 8만원, 셋째 이후 월 12만원이며, 그 밖의 세부 기준은 공무원 보수 등의 업무지침을 준용함
- 시간외근무수당
  · 규정된 근무시간 외에 연장·야간·휴일 근로를 한 종사자에게 지급됨
  · 연장근로와 야간근로는 각각 통상임금의 50% 이상을 가산하고, 휴일근로는 8시간 이내는 50% 이상, 8시간을 초과하는 부분은 100% 이상을 가산함
  · 가산액은 연장·휴일·야간근로 시간당 월 통상임금의 1/209를 기준으로 산정하며, 시간외근무를 한 다음 달 보수지급일에 지급하되 12월분은 당월에 지급함

○ **수당 관련 유의사항**

- 호봉별 기본급표는 2009년부터 공무원의 정근수당·정액급식비·직급보조비를 포함하여 작성됨
- 위 권고 수당 중 명절휴가비는 통상임금에 포함되며, 이외 별도로 지급되는 수당이 있는 경우에는 수당의 성격에 따라 통상임금 산정 범위를 별도로 판단함

○ **이상에서 살펴본 직위별 기본급, 승진 최소 소요 연한, 각종 수당 기준은 모두 보건복지부**

의 인건비 가이드라인을 통해 구체화된 것으로, 사회복지시설 종사자 처우 관련 제도는 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」, 같은 법 시행령 및 보건복지부 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」을 중심으로 단계적으로 구축되어 왔음

○ 구체적으로 동 법률은 사회복지시설 종사자 처우 개선을 위한 기본적인 법적 근거를 마련하였고, 시행령은 이에 근거하여 사회복지사 등의 보수 수준에 관한 권고 기준 설정의 근거를 제시하였으며, 보건복지부의 인건비 가이드라인은 이를 바탕으로 보수 체계와 인건비 운영 기준을 구체화하는 역할을 수행함

○ 다만 인건비 가이드라인은 권고 기준의 성격을 가져 그 적용 수준이 지역별로 달라질 수 있다는 구조적 한계를 내포하고 있음

○ 따라서 사회복지시설 종사자의 안정적인 근로 여건과 적정한 보수 수준을 보장하기 위해서는 중앙정부의 기준 제시뿐 아니라 지방자치단체 차원의 정책적 이행과 지속적인 점검·관리 체계가 함께 구축될 필요가 있음

3. 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례

1) 조례의 목적 및 필요성

○ 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례는 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 근거하여 지방자치단체가 제정·운영하는 자치법규로, 사회복지시설 종사자의 처우 개선과 권익 보호를 위한 지역 단위의 핵심 정책 수단임

○ 특히 지역별 복지 수요와 행정 환경의 차이를 반영하여 중앙정부 정책을 구체화하는 역할을 수행함

- 주요 내용
  · 처우개선 계획의 수립 및 시행
  · 사회복지사 등의 보수 수준 및 근로조건 개선 지원
  · 교육 및 훈련 지원을 통한 전문성 강화
  · 인권 보호 및 안전한 근무환경 조성
  · 실태조사 및 통계관리
  · 기타 처우 및 지위 향상을 위한 사항

2) 지방자치단체 조례

□ 조례를 통한 처우개선 정책의 병행·확대

○ 사회복지사 등의 처우 개선은 보건복지부를 중심으로 한 중앙정부의 정책 추진에만 국한되지 않고, 지방자치단체 차원에서도 관련 조례 제정을 통해 병행·확대되고 있음

○ 이는 중앙정부의 기준을 토대로 하되, 지역의 복지 수요와 행정 환경에 맞는 맞춤형 처우개선 정책이 함께 추진되고 있음을 의미함

□ 조례 제정 현황과 확산 추세

○ 사회복지사 등 처우개선 조례는 한국사회복지사협회 등의 조례 제정 운동을 계기로 광역·기초자치단체 차원에서 폭넓게 제정되어 왔음. 법 제정 이후 관련 조례 제정 운동이 이어지면서 2020년 2월 기준 광역·기초를 포함한 212개 지방자치단체에서 관련 조례가 제정·시행됨[12]. 이후 2022년 8월 기준으로는 전국 17개 광역자치단체와 226개 시·군·구 중 216곳(약 95%)에서 관련 조례가 제정됨[13]

---

12) 김숙영, 민운기, 박윤영 (2025). 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례 분석 : 경상북도와 경상북도 21개 기초지방자치단체를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 25(9), 563-573.

13) 복지타임즈(2022.12.23.). "사회복지사법 제정 10년, 의의와 과제". http://www.bokjitimes.com/news/articleView.html?idxno=33947

○ 광역자치단체의 경우 서울특별시를 포함한 전국 시·도에서 관련 조례를 제정·운영하고 있으며, 기초자치단체 역시 대부분 관련 자치법규를 마련함으로써 제도적 기반을 단계적으로 구축해 나가고 있음

○ 전반적으로 전국적인 조례 제정률은 95% 내외의 높은 수준에 이르러 제도 확산이 상당 부분 이루어진 것으로 평가됨. 다만 일부 기초자치단체에는 아직 미제정 사례가 남아 있어 지역별로 일정한 편차가 존재함

□ 조례의 정책적 구체화와 한계

○ 조례는 단순한 선언적 규정에 그치지 않고 구체적 정책으로 이어지고 있음. 예컨대 서울특별시는 「서울특별시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」 제4조·제9조 등을 근거로 매년 사회복지시설 종사자 처우개선 및 운영계획을 수립·시행하고 있음[14]. 또한 대전광역시는 조례 제4조에 따라 3년마다 처우개선 지원계획을 수립·시행하도록 하고 있으며, 2015년부터 3년 단위 지원계획을 추진해 옴[15]

○ 다만 기초자치단체 단위에서는 조례가 제정되어 있더라도 그 이행 수준에 차이가 있는 것으로 분석됨. 부산광역시 및 16개 구·군의 조례를 분석한 연구에 따르면, 지원계획 수립, 실태조사, 처우개선위원회 설치 등 개별 조항의 명시·이행 여부가 자치단체마다 상이하여 조례의 실효성 확보가 과제로 제기됨

○ 따라서 향후에는 조례의 제정률 제고와 더불어, 제정된 조례가 실제 처우개선 정책으로 충실히 이행되도록 지방자치단체 차원의 집행력과 점검·관리 체계를 함께 강화할 필요가 있음

3) 경기도 31개 시군 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례

○ 경기도 31개 시·군의 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 비교·분석한 결과, 대부분의 지방자치단체는 상위 법령을 기반으로 유사한 구조를 갖추고 있는 것으로 나타났음

○ 세부적으로 살펴보면, 각 조례는 규정의 강제성 여부(강행규정 또는 임의규정), 계획 및 조사 주기, 위원회 운영 방식, 지원사업의 범위 등에 있어 차이를 보이고 있음

○ 다음 표 2-6을 통해 각 지자체의 제도 구성과 운영 특성을 종합적으로 파악할 수 있음

14) 서울특별시사회복지사협회(2024). 2024년 서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획.

15) 김기수, 권소일(2023). 제4차(2024~2026) 대전광역시 사회복지사 등의 처우개선 지원계획 수립 연구. 대전광역시사회서비스원.

표 2-6 | 지자체별 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 내용 비교(2026년 5월 기준)

지자체	제정일	시장책무	종합계획 수립	실태조사	처우개선 지원사업	처우개선 위원회 설치	고용안정, 신변보호, 권리옹호
가평군	'13.11.15.	(5조)	(6조) 강행규정 3년 주기	(7조) 강행규정 3년 주기	(8조) 임의규정	(10조) 강행규정	(9조)
고양시	'12.11.9.	(5조)	(7조) 강행규정 3년 주기	(8조) 강행규정 3년 주기	(9조) 임의규정	(10조) 강행규정	(6조)
과천시	'15.11.19.	(5조)	(7조) 강행규정	(8조) 강행규정 필요시	(9조) 임의규정	(11조) 강행규정 협의체 대행	(6조)
광명시	'13.1.7.	(5조)	(7조) 강행규정 3년 주기	(8조) 강행규정 필요시	(9조) 강행규정	(10조) 강행규정	(6조)
광주시	'13.7.19.	(5조)	(8조) 강행규정 3년 주기	(9조) 강행규정 3년 주기	(10조) 임의규정	(11조) 강행규정	(7조)
구리시	'13.12.24.	(5조)	(7조) 강행규정	(8조) 강행규정 3년 주기	(11조) 임의규정	(12조) 강행규정	(9조)
군포시	'13.6.27.	(5조)	(6조) 강행규정 3년 주기	(6조) 강행규정 3년 주기	(7조) 강행규정	(7조의2) 강행규정협의체 대행	-
김포시	'13.5.10.	(5조)	(8조) 강행규정	(9조) 강행규정 3년 주기	(10조) 임의규정	(11조) 강행규정	(7조)
남양주시	'13.4.15.	(5조)	(8조) 강행규정 3년 주기	-	(10조) 강행규정	(11조) 강행규정	(7조)
동두천시	'13.5.16.	(5조)	(6조) 임의규정	(7조) 임의규정	(8조) 임의규정	(10조) 강행규정	(9조)
부천시	'13.9.30.	(5조)	(8조) 강행규정 3년 주기	(9조) 강행규정	(10조) 강행규정	(11조의 2) 강행규정	(7조)
성남시	'13.4.1.	(5조)	(8조) 강행규정 3년 주기	(9조) 강행규정	(10조) 강행규정	(11조) 강행규정	(7조)
수원시	'13.3.28.	(5조)	(6조) 강행규정	(7조) 강행규정 필요시	(8조) 임의규정	(9조) 강행규정	(13조,14조)
시흥시	'16.5.10.	(4조)	(5조) 임의규정	(6조) 강행규정	(7조) 임의규정	(9조) 강행규정	(7조,8조)
안산시	'12.11.26.	(4조)	(7조) 강행규정	(8조) 강행규정	(9조) 임의규정	(11조) 강행규정	(6조,10조)
안성시	'14.1.7.	(5조)	(8조) 강행규정 3년 주기	(8조) 강행규정 3년 주기	(9조) 임의규정	(10조) 강행규정	(7조,9조)

지자체	제정일	시장책무	종합계획 수립	실태조사	처우개선 지원사업	처우개선 위원회 설치	고용안정, 신변보호, 권리옹호
안양시	'13.6.27.	(5조)	(6조) 강행규정 3년 주기	(7조) 강행규정 필요시	(8조) 임의규정	(9조) 강행규정	(14조,15조)
양주시	'13.12.2.	(4조)	(7조) 강행규정	(8조) 강행규정 3년 주기	(9조) 임의규정	(10조) 강행규정	(6조)
양평군	'12.12.26.	(5조)	(6조) 강행규정 3년 주기	(7조) 강행규정 필요시	(8조) 강행규정	(9조) 강행규정	-
여주시	'13.11.22.	(5조)	(7조) 강행규정	(8조) 강행규정 필요시	(16조) 임의규정	(17조) 강행규정 협의체 대행	(9조,10조,11조)
연천군	'16.11.8.	(5조)	(6조) 임의규정	(7조) 강행규정	(8조) 임의규정	(8조2) 강행규정	(9조)
오산시	'12.6.22.	(5조)	(6조) 임의규정	(7조) 강행규정 3년 주기	(8조) 임의규정	(9조) 강행규정	(8조의 2,18조,19조)
용인시	'20.12.14.	(5조)	(7조) 강행규정 3년 주기	(8조) 강행규정 필요시	(9조) 임의규정	(10조) 강행규정	(6조)
의왕시	'13.9.27.	(5조)	(6조) 강행규정	(7조) 강행규정 3년 주기	(8조) 임의규정	(9조) 강행규정	(5조)
의정부시	'12.11.23.	(5조)	(7조) 강행규정 3년 주기	(8조) 강행규정 필요시	(9조) 강행규정	(10조) 강행규정	(6조)
이천시	'13.5.16.	(5조)	(8조) 강행규정	(9조) 강행규정 필요시	(10조) 강행규정	(11조) 강행규정 협의체 대행	(7조)
파주시	'13.10.22.	(4조)	(5조) 강행규정 3년 주기	(6조) 강행규정 3년 주기	(8조) 임의규정	(10조) 강행규정	(9조)
평택시	'13.10.4.	(5조)	(8조) 강행규정	(9조) 강행규정 필요시	(10조) 강행규정	(11조) 강행규정	(7조)
포천시	'17.9.27.	(4조)	(5조) 강행규정 3년 주기	(6조) 강행규정	(7조) 임의규정	(8조2) 강행규정	-
하남시	'13.3.15.	(5조)	(6조) 임의규정	(7조) 강행규정 필요시	(8조) 강행규정	(9조) 강행규정	(8조,14조, 15조,18조)
화성시	"13.4.23.	(4조)	(6조) 강행규정 4년 주기	(7조) 강행규정 3년 주기	(8조) 임의규정	(10조,11조) 강행규정	(5조,9조)

〈자료〉 경기도사회복지사협회 권익지원센터 자료를 활용하여 재구성.

○ 경기도 내 31개 시·군의 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」를 항목별로 분석한 결과는 다음과 같음

- 제정일: 대부분의 자치단체가 2012~2013년에 조례를 제정하여 법 시행(2012년) 직후 제도적 기반을 마련함. 다만 시흥시·연천군(2016년), 포천시(2017년), 용인시(2020년) 등 비교적 늦게 제정한 사례도 있어, 조례 도입 시기에는 자치단체별로 차이가 있음
- 시장 책무: 31개 시·군 모두 자치단체장의 책무 조항(주로 제4조 또는 제5조)을 두고 있어, 처우 개선·지위 향상을 위한 단체장의 노력 의무는 전 지역에서 공통적으로 규정됨
- 종합계획 수립: 대다수 자치단체가 종합계획 수립을 강행규정으로 두고 있으며, 상당수는 3년 주기로 수립하도록 정하고 있음(화성시는 4년 주기). 다만 동두천시·시흥시·연천군·오산시·하남시는 이를 임의규정("수립할 수 있다")으로 두어, 계획 수립의 강제성 면에서 차이를 보임
- 실태조사: 거의 모든 자치단체가 실태조사를 강행규정으로 규정하고 있으나, 그 방식은 "3년 주기"로 정기화한 곳과 "필요시" 실시하도록 한 곳으로 나뉨. 남양주시는 실태조사 관련 규정이 확인되지 않으며, 동두천시는 임의규정으로 두고 있음
- 처우개선 지원사업: 자치단체 간 편차가 가장 두드러지는 항목임. 조사·연구, 교육·훈련, 신변안전, 인권옹호 등 구체적 사업을 다수 자치단체가 임의규정("지원할 수 있다")으로 두어, 실제 집행이 예산·정책 판단에 좌우되는 구조임. 반면 광명시·구리시(일부)·군포시·남양주시·부천시·성남시·양평군·의정부시·이천시·평택시·하남시 등은 이를 강행규정으로 두어 상대적으로 강한 이행 의무를 부여함
- 처우개선위원회 설치: 31개 시·군 모두 위원회 설치 근거를 두고 있으며 대부분 강행규정임. 다만 과천시·군포시·여주시·이천시는 별도 위원회를 신설하는 대신 기존 협의체가 그 기능을 대행하도록 규정하여, 위원회 운영 방식에서 차이가 나타남
- 고용안정·신변보호·권리옹호: 대부분의 자치단체가 고용승계, 신변안전 보호, 인권 및 권리옹호에 관한 규정을 두고 있음. 다만 군포시·양평군·포천시는 관련 규정이 확인되지 않아, 비금전적 노동조건 보호의 제도화 수준에도 편차가 존재함

○ 종합하면, 경기도 내 모든 시·군이 관련 조례를 제정하고 단체장 책무·위원회 설치 등 기본 골격은 공통적으로 갖추고 있으나, 종합계획·실태조사의 강제성과 주기, 지원사업의 강행·임의 여부, 위원회 운영 방식, 비금전적 보호 규정의 유무 등 세부 내용에서는 자치단체마다 상당한 편차가 존재함

○ 특히 처우개선 지원사업의 경우 다수 자치단체가 임의규정으로 두고 있어, 조례 제정이라는 외형적 정비만으로는 처우개선의 실질적 이행이 보장되기 어려움

○ 따라서 규정의 강제성 확보와 실제 집행력 제고가 함께 이루어질 필요가 있음

제3절 타 지자체 사회복지시설 종사자 처우개선 정책

1. 타 지자체 처우개선 정책의 추진 배경

○ 다수의 지방자치단체는 사회복지시설 종사자의 낮은 임금 수준, 높은 이직률, 열악한 근무 환경 문제를 해결하기 위해 자체적인 처우개선 정책을 추진해 왔음

○ 특히 사회복지시설 종사자의 보수 수준이 공공부문 사회복지 인력과 비교하여 상대적으로 낮은 수준에 머무르고 있으며, 지역 및 시설 유형에 따라 처우 수준의 차이가 발생하고 있다는 점이 지속적으로 문제 제기되어 왔음

○ 또한 장시간 근무와 감정노동 등 업무 특성에 비해 보상 체계와 근로 환경이 충분히 개선되지 못한 상황에서 종사자의 직무 소진과 이직률 증가 문제가 사회복지서비스의 안정성과 지속성을 저해하는 요인으로 지적되고 있음

○ 이러한 문제를 개선하기 위하여 일부 지방자치단체에서는 중앙정부의 인건비 가이드라인을 기본 기준으로 적용하되, 지역 여건을 고려하여 자체적인 처우 개선 정책을 마련하고 있음

○ 특히 중앙정부의 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」은 권고 기준의 성격을 가지므로 실제 처우 수준은 지방자치단체의 재정 여건과 정책 의지에 따라 달라질 수 있으며, 이에 따라 지방자치단체 차원의 정책 개입 필요성이 지속적으로 제기되어 왔음

○ 이에 따라 여러 지방자치단체에서는 다음과 같은 방식으로 사회복지시설 종사자 처우개선 정책을 추진하고 있음

- 중앙정부 인건비 가이드라인 대비 추가 인건비 지원
- 사회복지시설 종사자 처우개선 수당 지급
- 장기근속 종사자 지원 제도 도입
- 교육 및 복지 프로그램 확대

○ 이러한 정책은 사회복지시설 종사자의 근무 여건을 개선하고 종사자의 직무 만족도와 조직 안정성을 높이는 데 목적이 있음

○ 또한 지역 차원의 처우개선 정책은 사회복지서비스 제공 인력의 전문성과 지속성을 확보하고, 궁극적으로 지역 주민에게 제공되는 사회복지서비스의 질을 향상시키는 정책적 수단으로 활용되고 있음

2. 주요 지방자치단체 처우개선 정책 사례

○ 여러 지방자치단체는 사회복지시설 종사자의 근무 여건 개선과 처우 수준 향상을 위해 중앙정부 인건비 가이드라인을 보완하는 다양한 정책을 추진하고 있음

○ 특히 지방자치단체는 지역 재정 여건과 정책 우선순위를 반영하여 종사자 수당 지급, 장기근속 지원, 복지 프로그램 운영 등 다양한 방식으로 처우개선 정책을 추진하고 있음

1) 광역 지방자치단체

(1) 서울시

○ 서울시는 국내 지방자치단체 가운데 사회복지시설 종사자 처우개선 정책을 선도적으로 추진해 온 대표적인 광역자치단체로, 사회복지시설 종사자의 동등한 처우개선을 위한 단일 임금체계를 전국 최초로 시행하였으며 타 시도의 벤치마킹 사례가 되고 있음(서울특별시 응답소 공식답변)

○ 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조, 「서울특별시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」 제4조·제9조, 「사회복지시설 종사자 처우개선 5대 중점대책 추진계획」(시장방침 2022-제31호)을 추진근거로 「서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획」을 매년 수립·시행하고 있어 정책의 지속성과 체계성을 갖춘 대표 사례로 볼 수 있음[16)]

○ 보수 수준 측면에서는 사회복지전담공무원 대비 평균 95% 수준의 인건비 유지를 계획상 추진 방향으로 명시해 왔으며(서울특별시, 2019), 2022년 기준 보건복지부 인건비 권고안 대비 108.2%로 전국에서 가장 높은 수준의 인건비를 지급하고 있음[17)]

- 이는 보건복지부가 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조 및 시행령 제4조에 따라 매년 제시하는 인건비 가이드라인(보수 수준 권고기준)을 기준으로 하되, 이를 상회하는 독자적 보수체계를 운영하고 있음을 의미함
- 정부가 2027년까지 인건비 가이드라인 준수율 100% 달성을 국정과제로 추진하며 국고지원시설의 준수율을 2025년 96.4%에서 2026년 98.2%로 끌어올리는 단계에 있는 것과 비교하면[18)], 서울시는 이미 가이드라인을 초과 달성한 상태에서 처우개선의 범위를

16) 서울특별시(2025a). 2025년 서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획.
서울특별시(2025b). 2025년 사회복지시설 종사자 처우 실태조사 결과 보고.
서울특별시(2026). 2026년 서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획.

17) 서울특별시(2023). 2023년 서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획.

18) 보건복지부(2025.12.19.). "'27년까지 사회복지시설 인건비 가이드라인 준수율 100% 달성". https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10503010100&bid=0027&act=view&list_no=1488285&tag=&nPage=1

수당·휴가·건강권 등으로 확장하고 있는 단계로 평가할 수 있음

□ 추진 경과

○ **단일임금체계의 단계적 완성**

- 2017년 시비 지원 시설(이용·생활시설)에 대한 단일임금체계 완성
  · 차등적 급여 인상 등의 과정을 거쳐 2017년 시비 지원 시설의 단일임금체계를 완성하였으며, 인건비 지급기준상 2017년 1월 1일부터 단일임금체계 적용 시설은 직급별 기준표를 준수하도록 함
  · 시설유형마다 성격이 상이해 일률적 임금체계 설정이 어려운 점을 고려하여, 종사자 직급을 공무원 직급과 연계하는 비교직급체계를 함께 마련함
- 2019년 국비보조전환시설 차액보전 및 복지수당 지급
  · 국비보조전환시설 차액보전금 및 기존 국비시설 복지수당 지급으로 시비지원시설과의 임금격차 완화 노력을 지속함(서울특별시, 2019)
- 2021년 조정수당 신설을 통해 국비 지원 시설까지 단일임금체계 적용 확대
  · 이로써 관내 모든 사회복지시설에 단일임금체계가 적용됨[19]. 2022년 초 기준 적용 규모는 서울시 책임시설 975개소 약 1만 명, 국고 책임시설 866개소 약 4,900명임[20]

○ **후생복지제도의 단계적 확충**

- 2019년 사회복지시설 종사자 유급병가제도 신규 시행, 맞춤형 복지포인트 증액 추진(2021년까지 2018년 수준의 2배 목표). 이와 함께 장기근속휴가, 대체인력 지원, 단체연수비 지원 제도를 운영함
- 2022년 종합건강검진비 지원사업 및 마음이음 지원사업(심리상담·정신건강 지원) 신규 시행
  · 이 시점에 60일 유급병가제, 복지포인트, 대체인력 지원사업, 장기근속 휴가제, 단체연수 지원사업, 자녀돌봄 휴가제, 건강검진 휴가제 등 통합적 복지후생제도가 운영되고 있었음
- 2025년 퇴직준비휴가 도입
  · 장기근속 정년퇴직자의 안정적인 노후설계 준비를 위한 퇴직준비휴가를 도입함

○ **거버넌스 정비**

- 2023년 복지현장 전문가 15명 이내로 구성되는 처우개선위원회 설치 추진(아시아경제, 2023.1.4.)

---

19) 웰페어뉴스(2023.01.04.). "서울시, 사회복지시설 종사자 '처우개선 계획' 발표". https://www.welfarenews.net/news/articleView.html?idxno=89063

20) 서울시사회복지단체연대회의(2022). 2022년 서울시 사회복지시설 처우개선 관련 서울시 사회복지단체연대회의 온라인 워크숍 자료집. 서울시사회복지사협회, 서울시사회복지단체연대회의

- 2024년 8월 28일 제1회 서울시 처우개선위원회에서 처우개선 계획 안건을 심의하였으며, 위원회 심의 결과가 이듬해 계획의 추진근거로 명시되는 등 계획 수립 절차와 연동되어 작동하고 있음

□ 처우개선 대상

○ **서울시의 처우개선 정책은 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지사업 수행을 목적으로 개별 법령에 의거하여 설치·지원 근거가 있는 시설에 근무하는 종사자를 대상으로 함**

- 중앙정부의 국고지원시설과 서울시 지방이양시설을 모두 포함하되, 「영유아보육법」에 따른 어린이집, 「노인장기요양보험법」에 따른 노인의료복지시설과 재가노인복지시설은 제외함
- 중앙정부 또는 서울시의 시설운영 관련 법적 근거에 따라 직제·직위·정원 등의 지침과 지원계획에 의거하여 주 40시간 근로계약을 체결하고 인건비를 지원받는 시설 종사자이며, 정규직·계약직 등 고용형태를 불문함

○ **2026년 계획의 적용 대상은 서울시가 인건비를 지원하는 총 1,932개 사회복지시설(61개 시설유형)에서 근무하는 약 1만 6,500여 명의 종사자임**

- 시비 지원 시설 974개소, 국·시비 지원 시설 958개소가 포함되어 서울시 사회복지 현장의 대부분을 포괄함

□ 2026년 처우개선 계획 주요 내용

○ **(재정 투자 확대) 서울시 시비 지원 예산은 2025년 5,319억원에서 2026년 5,545억원으로 약 226억원, 국·시비 지원 예산은 3,168억원에서 3,451억원으로 약 283억원 증가하여, 처우개선 관련 총 예산이 전년 대비 약 500억원 이상 확대됨[21)]**

○ **(기본급 인상) 전 직급 기본급을 평균 3.5% 인상함**

- 이는 보건복지부가 2025년 12월 제2차 처우개선위원회에서 심의·의결한 2026년 인건비 가이드라인 인상률(사회복지공무원 보수 인상률과 동일한 3.5%)과 같은 수준이며(보건복지부, 2025.12.19.), 2025년 서울시 평균 인상률(3.0%)을 상회함[22)]

○ **(수당 인상) 정액급식비를 월 13만원에서 14만원으로, 시설장 관리자수당을 월 20만원에서 22만원으로 인상함**

○ **(시간외근무수당 기준 세분화) 연장·야간·8시간 이내 휴일근로 시 통상임금의 1.5배, 휴일근로 8시간 초과 시 통상임금의 2배를 지급하도록 가산지급 규정을 명확화함**

---

21) 복지뉴스(2026.01.21.). "서울시 사회복지시설 종사자 처우, 2026년 대폭 개선". http://www.bokjinews.com/news/articleView.html?idxno=113783

22) 연합뉴스(2026.01.21.). "서울시, 사회복지시설 종사자 처우 개선…인건비 3.5% 인상" https://www.yna.co.kr/view/AKR20260121043100004?input=copy

○ (직급·직위 체계 정비) 안전관리인을 기존 관리직(9급)에서 일반직 5급으로 변경하고(2027.1.1. 시행), 회계원을 사무원으로 통일하는 등 관리직 직위를 정비하였으며, 기능직은 생활보조원과 기능원(취사·경비·미화위생·관리인)으로 통합·정비함

○ (중앙정부 기준과의 관계) 2026년 보건복지부 가이드라인은 가족수당 지원단가를 서울시 수준으로 상향하였고(첫째 5만원, 둘째 8만원, 셋째 이후 12만원), 시설장 직책수당(월 30만원 이내)과 재난업무수당(월 20만원 이내)을 신설하였으나, 서울시는 관리자수당(월 22만원) 단일 항목으로 지급하는 독자 체계를 유지함

- 중앙정부 수당 기준이 서울시 수준으로 상향 조정된 것은 서울시 처우개선 정책이 중앙정부 기준 형성에 선행해 온 흐름을 보여주는 사례로 해석할 수 있음

표 2-7 | 서울시 사회복지사 처우개선 2025년 대비 2026년 주요 변경 내용

구분	2025년	2026년
기본급	평균 3.0% 인상	전 직급 평균 3.5% 인상 * 보건복지부 가이드라인·공무원 보수 인상률과 동일 수준
정액 급식비	월 13만원	월 14만원(1만원↑)
관리자수당	월 20만원	월 22만원(2만원↑)
시간외근무수당	가산지급 규정 단일 적용	가산지급 규정 명확화·세분화 → 연장·야간·8시간 이내 휴일근로: 통상임금의 1.5배 → 휴일근로 8시간 초과: 통상임금의 2배 * 근로기준법 제56조 준용, 예산편성범위 내 적용
직급·직위 체계	관리직(9급): 안전관리인, 사무원, 회계원, 간호조무사, 운전기사 등	안전관리인 5급으로 직급 변경(2027.1.1. 시행) 회계원을 사무원으로 통일 기능직을 생활보조원·기능원으로 정비 * 기능원: ①취사 ②경비 ③미화·위생 ④관리인

〈자료〉 서울특별시(2026), 『2026년 서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획』; 보건복지부 보도자료(2025.12.19.); 복지뉴스(2026.1.21.)를 토대로 작성.

□ 정책의 특징

○ 전국 최초의 단일임금체계 운영

- 서울시는 사회복지종사자의 동등한 처우개선을 위해 전 직종 단일임금체계를 전국 최초로 시행하였으며, 시설유형 간 특성 차이를 고려해 공무원과의 비교직급체계를 함께 마련함. 이는 타 시·도의 벤치마킹 사례가 되고 있음(서울특별시 응답소 공식답변)
- 단일임금체계는 2017년 시비 지원 시설에서 먼저 완성된 뒤 2021년 조정수당 신설을 통해 국비 지원 시설로 확대되는 단계적 경로를 거쳤으며, 그 결과 관내 모든 사회복지시설에 시설유형과 재원(시비·국비)을 불문하고 동일한 임금체계가 적용됨

○ 중앙정부 기준을 상회하는 보수 체계와 공무원 보수 연동

- 사회복지전담공무원 대비 평균 95% 수준 유지를 계획상 추진방향으로 명시하고(서울특별시, 2019), 인건비 인상률을 공무원 보수 인상률과 연동하여 운영함. 2023년에는 공무원 임금인상률과 동일한 1.7%를 인상하면서 서울형 생활임금을 추가로 반영하였고(아시아경제, 2023.1.4.), 2026년에는 공무원 보수 인상률과 동일한 3.5%를 인상함
- 2022년 기준 보건복지부 인건비 권고안 대비 108.2%로 전국 최고 수준이며(서울특별시, 2023년 계획 발표), 정부 차원의 가이드라인 준수율이 2025년 96.4% 수준인 점을 고려하면, 서울시는 가이드라인 준수를 넘어 초과 달성 단계에 있는 사실상 유일한 규모의 광역 사례임

○ **임금 외 후생복지제도의 종합 패키지 운영**

- 유급병가제(2019년 도입), 맞춤형 복지포인트, 대체인력 지원사업, 장기근속 휴가제, 단체연수 지원사업, 자녀돌봄 휴가제, 건강검진 휴가제 등 통합적 복지후생제도를 운영하고 있으며, 2022년 종합건강검진비 지원과 마음이음 지원사업, 2025년 퇴직준비휴가를 추가로 도입함
- 보건복지부가 2026년 가이드라인에서야 유급병가 제도를 신설한 점에 비추어 보면, 서울시의 유급병가제(2019년)는 중앙정부보다 7년가량 앞선 도입 사례임

○ **조례에 근거한 제도화와 위원회 거버넌스**

- 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조와 「서울특별시 사회복지사 등의 처우 및 지위향상에 관한 조례」 제4조·제9조, 시장방침(2022-제31호)을 근거로 처우개선 계획을 매년 수립·시행하여 정책의 법적 기반과 연속성을 확보함
- 복지현장 전문가로 구성된 처우개선위원회를 설치하여, 2024년 8월 제1회 위원회에서 계획 안건을 심의하는 등 현장 의견이 계획 수립 절차에 제도적으로 반영되는 구조를 갖춤

○ **직급·직위 체계의 지속적 정비**

- 2026년 계획에서 안전관리인의 일반직 5급 편입(2027.1.1. 시행), 회계원의 사무원 통일, 기능직의 생활보조원·기능원 체계 정비 등 직급·직위 체계를 재정비하여 임금 인상과 병행하는 조직·인사 체계 개선을 추진함(서울특별시, 2026)

(2) 부산시[23)]

○ **부산광역시는 「처우개선 3개년('25~'27) 지원 계획」에 따라 사회복지시설 종사자의 임금·근로환경·복지 수준을 체계적으로 향상시키고 있음**

---

23) 부산광역시, 「2026년도 사회복지국 주요업무계획」, 2026년 1월 기준 (내부 행정자료)
부산광역시사회복지관협회, 「2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」, 2026.01.06
출처: https://bswin.net/information_guide/?bmode=view&idx=169338925
부산광역시, 「사회복지시설 종사자 처우개선 계획 발표」(온기공감 토크콘서트 자료), 2025.10.21

○ 보건복지부 인건비 가이드라인 100% 준수를 기본 방향으로 삼아, 사회복지시설 종사자의 처우개선을 본격 추진하고 있음

○ 특히 2026년까지 기존 2종 지원 수당(시간외근무수당 확대, 복지포인트 인상)에 더해, 그동안 지원 사각지대에 놓여 있던 직급과 시설을 대상으로 3종 수당(시설 관리자수당, 여성·아동시설 명절휴가비 및 가족수당)을 신규 도입함으로써 총 5종의 맞춤형 수당 체계를 구축해 종사자 체감형 처우개선을 실현해 나갈 계획임

□ 처우개선 대상

○ 중앙정부 및 시 재정지원을 받는 사회복지시설 종사자를 중심으로 처우개선 정책을 추진하고 있으며, 2026년 기준 처우개선 대상 종사자는 약 6,300명임

- 주요 사회복지시설 종사자를 포괄하되 시설 유형, 재원 구조 및 사업 특성에 따라 적용 범위와 지원 내용에는 차이가 있음
- 「영유아보육법」에 따른 어린이집, 「노인장기요양보험법」이 적용되는 노인의료복지시설·재가노인복지시설 종사자는 별도 적용
- 시설 유형·재원 구조 및 사업 특성에 따라 적용 범위와 지원 내용에 차이가 있으며, 국가기준(보건복지부 인건비 가이드라인)을 기반으로 지역 보완형 지원을 병행하는 구조

□ 처우개선 대상 시설 현황

○ 생활시설: 총 204개소로, 장애인 거주시설, 노인주거·의료복지시설, 노숙인 시설, 학대피해 보호시설 등이 포함. 상시 거주 기반 시설의 특성상 근무 강도가 상대적으로 높음

○ 이용시설: 종합사회복지관(55개소), 지역자활센터, 장애인복지관 및 재활시설, 노인복지관 및 재가노인시설, 경로당·시니어클럽 등이 해당

○ 기타 복지 관련 시설: 사회복지법인 총 129개소(사회복지 22개소, 장애인복지 31개소, 노인복지 76개소), 사회서비스 제공기관, 장사시설 등이 포함

□ 정책 추진 현황

○ 부산시는 2025년 10월 「온기공감(溫氣共感) 토크콘서트」를 개최하고, 시장 주재로 청년 사회복지시설 종사자 및 사회복지단체 대표 등 200여 명과 현장 소통을 진행함. 이 자리에서 종사자들이 제출한 처우개선·업무환경·시설 지원 관련 의견을 청취한 후, 2026년도 사회복지시설 종사자 처우개선(안)이 공표되었음

① 수당 및 보상체계 확대

- 부산시는 처우개선 3개년 계획에 따라 2026년 기준 지원 수당을 기존 2종에서 5종으로 확대. 주요 예산은 처우개선수당 105.1억원, 시간외수당 45.9억원, 복지포인트 7.2억원으로, 보수수준 개선에 총 158.2억원이 투입됨. 수당별 세부 내역은 표 2-8과 같음

표 2-8 | 수당 확대 핵심 변화표

항목	구분	기존(~2025)	2026년	2026년 예산
처우개선수당	계속지원	국비 시설 지속 지원	국비 시설 지속 지원	105.1억 원
시간외근무수당	확대	월 5시간	월 10시간	45.9억 원
복지포인트	확대	연 12만원	연 15만원	7.2억 원
관리자수당	신규	없음	월 5만원 신설	-
명절수당	신규	미적용	여성·아동 분야 적용	-
가족수당	신규	미적용	여성·아동 분야 적용	-

〈자료〉 부산광역시(2026). 2026년 사회복지국 주요업무계획.

- 아울러, 보건복지부는 2026년도 가이드라인 개정을 통해 통상임금 관련 대법원 판례 변경을 반영하여 명절휴가비를 통상임금에 포함시키고, 이에 따른 시간외근무수당 증가분도 예산에 반영
- 또한 5인 미만 소규모 생활시설(학대피해아동쉼터, 그룹홈 등)에 대한 야간근로수당 가산분을 신규 반영하여 처우 개선의 사각지대를 해소

② **근로환경 개선**

- 일하고 싶은 근무환경 조성을 위해 총 149.2억원 규모의 근로환경 개선 사업 추진

  시설 기능보강: 66개소, 140억원을 투입하여 노후 시설의 이용자 안전 확보

  종사자 권익지원사업: 위기대응체계 컨설팅·교육, 노무·법률·심리상담 지원 등 내실화(예산 1억원)

  대체인력파견: 종사자 업무공백(연·병가, 경조사 등) 발생 시 대체인력 파견을 통해 서비스 연속성 확보 (예산 8.2억원)

  시간외근무총량제 도입: 종사자 초과근무제도의 유연한 운영을 위해 시설별 시간외근무 총량제를 추진

③ **역량강화 및 제도지원**

- 사회복지법인·시설을 대상으로 업무가이드 3,000부를 배포하고, 총 11회(연인원 1,876명) 교육을 실시하여 노동관계 법령 준수 역량 지원

④ **지역 차등 지원 구조**

- 구·군별 추가 지원이 존재하며, 지역 여건에 따라 지원 수준에 차이가 있음
- 국고지원시설과 지방이양시설을 모두 포함하되, 세부 기준은 개별사업지침 등을 따르도록 하고 있음

□ 정책의 특징

○ 3개년 계획 기반 단계적 개선

- '25~'27 처우개선 3개년 계획에 따른 연차별 체계적 보수수준 개선을 추진하고 있으며,

이는 정부의 2027년까지 인건비 가이드라인 100% 준수 국정과제와도 긴밀히 연계

○ **수당 체계 확장 및 현장 맞춤형 접근**

- 기존 2종에서 5종으로 수당 체계를 확대하였으며, 특히 여성·아동 분야 종사자에 대한 명절휴가비·가족수당 신규 지급은 해당 분야의 특성을 반영한 현장 맞춤형 지원
- 이는 전년 대비 대폭 증액된 규모로, 청년 사회복지시설 종사자의 안정적인 근무환경 조성에 기여할 것으로 기대

○ **중앙 기준 + 지방 보완형 구조**

- 국가 기준(보건복지부 인건비 가이드라인 100% 준수)을 기반으로 지역 맞춤형 지원을 확대하는 이중 구조를 채택
- 2026년 국고지원 사회복지시설 인건비 예산이 전년 대비 증액 편성되었으며, 이에 따라 인건비 가이드라인 준수율도 점진적으로 향상될 전망

○ **근로환경 개선 병행**

- 임금 인상에 그치지 않고 시설 기능보강, 대체인력파견, 권익지원사업, 시간외근무총량제 등 근무 여건을 종합적으로 개선함으로써 종사자의 지속 가능한 근무 환경 조성을 도모

○ **현장 소통 기반 정책 수립**

- 청년 사회복지사들의 애로사항을 경청한 후 처우개선안을 발표하는 방식을 채택함으로써 현장 밀착형 정책 설계의 모범 사례 제시
- "복지는 단순한 혜택이 아니라 예방성과 지속성을 갖는 정책이자 시민 모두가 참여하고 누리는 삶의 기반"임을 강조

(3) 경기도

○ **경기도는 전국 최대 규모의 사회복지시설 및 종사자를 보유한 광역자치단체로, 기본급 인상보다 처우개선비 등 수당 지원 비중이 상대적으로 높은 정책 구조를 보임. 이는 기본급 중심 보수체계를 운영하는 서울특별시와 대비되는 특징임**

○ **또한 지원 대상을 사회복지시설 종사자뿐 아니라 사회복지사업 수행기관 및 위탁·보조사업 수행 비영리법인 종사자까지 확대하여 정책의 포괄성을 높이고 있으며, 장기근속 지원 및 권익지원 기능 강화를 통해 종사자의 복지 증진과 근무환경 개선을 도모하고 있음**

□ 종합계획 수립의 제도적 근거

○ 경기도는 「경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 제6조에 따라 도지사가 3년마다 처우개선 종합계획을 수립하도록 하고 있으며, 2022년 제1차 계획에 이어 2025년 제2차(2026~2028년) 계획 수립을 위한 연구가 추진됨(「경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 조례 제7622호)

○ 또한 동 조례 제7조(실태조사)에 근거하여 임금실태조사와 근로여건 설문조사를 병행하여 정책의 기초자료를 확보함. 본 절의 실태 분석은 동 연구의 임금실태조사 및 종사자 설문조사(유효응답 약 3,101명) 결과에 기초함(경기복지재단, 2025)

□ 임금 실태 및 보수 인식

○ 경기도 사회복지시설 종사자의 임금 수준(세전)은 월 약 339만원(중위값)이며, 평균 호봉 9.3호봉, 평균 근속 4.8년, 평균 총 경력 8.5년으로 나타남. 시설유형별로는 생활시설(월 약 368만원)이 이용시설(월 약 323만원)보다 높았음(경기복지재단, 2025)(표 2-9 참조)

표 2-9 | 경기도 생활/이용시설별 종사자 임금 수준

시설형태	응답자수	월봉(중위)	평균 호봉	평균 근속	평균 경력
생활시설	4,968	3,680,255원	10.8	5.6년	10.0년
이용시설	8,357	3,229,140원	8.5	4.3년	7.7년
전체	13,325	3,391,280원	9.3	4.8년	8.5년

〈자료〉 오민수, 김효일, 설소희(2025). 제2차 경기도 사회복지사등 처우개선 종합계획 수립 연구. 경기복지재단.
주: 임금실태조사 결과이며, 2022년 전체 월봉(중위) 약 296만원 대비 상승함. 1년 미만 근무자 및 2025년 최저임금 미달자는 제외.

○ 다만 세후 가용소득 기준으로는 응답자의 약 46%가 월 200만~299만원 구간에 분포하였고, 월 400만원 이상은 약 17.6%에 그쳐 세전 임금과 체감 소득 간 격차가 존재함

○ 보수체계의 문제점으로는 '성과 등에 대한 인센티브 부족'(20.9%)이 가장 높았고, '경력(호봉) 산정'(17.6%), '직렬 간 급여 차이'(14.9%), '인건비 가이드라인이 의무가 아닌 권고사항'(13.7%) 순으로 지적됨

□ 교육·훈련 및 근로환경 실태

○ 최근 1년간 이수 교육 중 법정의무교육이 69.5%로 가장 큰 비중을 차지하고 직무관련 교육은 24.6%에 그쳐, 법정교육 편중과 직무역량 강화 수요 간 간극이 확인됨. 지자체 단위 교육 수요로는 정책변화·동향 교육(28.3%), 사례관리 등 직무교육(24.2%), AI 활용 교육(19.5%)이 우선순위로 나타남

○ 응답자의 39.3%가 현 시설이 첫 직장인 반면 1회 이상 이직 경험자가 60.6%에 달하고 현재 이직 의사를 가진 종사자가 39.2%로, 사회서비스 노동시장의 높은 이동성이 확인됨. 이직 사유로는 '더 나은 곳 재취업'(16.5%), '낮은 급여'(14.5%)가 높았음

○ 고용형태는 정규직 80.0%, 무기계약직 4.3%, 비정규직 15.3%로 구성됨. 주 52시간 초과 근로 비율이 14.2%, 초과근무에 대해 보상을 전혀 받지 못하는 경우도 9%로 나타남(경기복지재단, 2025)

□ 직무만족·보호안전 및 정책 인지도

○ 직무·근무환경 만족도는 평균 65.2점으로 '담당 업무의 보람'(74.2점)·'고용안정성'(71.0점)이 높은 반면 '총 보수 수준'(52.4점)은 낮아, 보수가 주요 불만 요인으로 확인됨. 희망 휴가제도는 유급병가(22.3%)·장기근속휴가(20.5%), 희망 복리후생은 복지포인트(33.7%)·건강검진비(19.4%) 순이었음(경기복지재단, 2025)(표 2-10 참조)

표 2-10 | 경기도 사회복지시설 종사자 근무여건 요약(설문 유효응답 3,101명)

영역	주요 지표	결과
보수인식	직무만족도/보수 만족	65.2점 / 52.4점
근무환경	이직 의사/비정규직 비율	39.2% / 15.3%
복리후생	희망 휴가(유급병가)/희망 복지(복지포인트)	22.3% / 33.7%
보호·안전	직장 내 폭력/이용자 폭력 경험	15.4% / 24.3%

〈자료〉 오민수, 김효일, 설소희(2025). 제2차 경기도 사회복지사등 처우개선 종합계획 수립 연구. 경기복지재단.
주: 종사자 설문조사 결과(유효응답 3,101명)를 요약한 것임.

○ 직장 내 폭력 경험은 15.4%, 이용자로부터의 폭력 경험은 24.3%였으며, 폭력 경험 시 기관 보고율은 53.6%에 그쳐 안전·고충해결 체계의 매뉴얼화가 과제로 제기됨

○ 한편 경기도 사업에 대해 '잘 모르겠다'는 응답이 14.5%, 소속 시·군 사업은 20.9%로, 제도가 시행 중임에도 종사자 인지도·체감도가 낮아 적극적 홍보가 필요한 것으로 나타남

□ 처우개선 지원 대상

○ 경기도의 처우개선 정책은 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」과 「경기도 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 근거로 추진됨

○ 지원 대상은 사회복지시설 종사자뿐 아니라 사회복지사업 수행기관 및 위탁·보조사업 수행 비영리법인 종사자를 포함하며, 구체적 기준은 다음과 같음(경기도, 2026a)

- 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지시설 종사자
- 지침에 열거된 사회복지사업 수행기관 종사자
- 비영리법인 등 위탁·보조사업 종사자
- 주 40시간 근무 등 기준을 충족하는 전일제 종사자 및 4대보험 가입 종사자

○ 다음 종사자는 지원 대상에서 제외됨

- 「노인장기요양보험법」상 장기요양기관 종사자, 「영유아보육법」상 어린이집 종사자
- 협회·단체 등 권익옹호 목적 기관 종사자, 시·군 소속 종사자(무기계약직·기간제 등)

□ 처우개선 대상 시설 현황(2026년)

○ 2026년 지원 규모는 지원 시설 3,624개소, 지원 대상 종사자 약 28,761명, 처우개선비 예산 약 158억 9천만원(도비 100%)이며, 웰빙보조비·장기근속비 등 신규 투입 예산 약 100억원이 편성됨(경기도, 2026a)

□ 정책 추진 현황(2026년 주요 지원 내용)[24]

○ 2026년 경기도 처우개선 지원사업의 주요 내용은 다음과 같음(표 2-11 참조)

표 2-11 | 경기도 사회복지시설 종사자 처우개선 지원 내용(2026년)

구분	주요내용	세부사항
처우개선비 지원	종사자 처우 개선	1인 월 5만원(연 60만원), 매월 25일 개인계좌 지급(경기도→시·군→종사자)
웰빙보조비 지원	복지 증진·근무 환경개선	월 2만원(2026년 신설), 처우개선비 지원대상자 전원
장기근속비 지원	장기근속 장려	현 소속시설 5년 이상 재직자(2025.12말 기준), 근속에 따라 연 1회 차등(2026년 신설)
단체 상해보험	업무 중 사고 보장	의료비·치료비 지원
보수교육비 지원	전문성 향상	교육·역량강화 교육비 지원
종사자 휴가제도	복지·휴식 보장	장기근속휴가, 가족돌봄휴가(유·무급 10일), 유급병가

〈자료〉 경기도(2026). 2026년 경기도 사회복지시설 등 종사자 처우개선 지원사업 안내.
주: 웰빙보조비(약 69억원)·장기근속비(약 31억원)는 2026년 신설 사업임.

□ 정책의 특징

○ (수당 중심의 정책) 경기도는 기본급 인상보다 처우개선비 등 수당 지원 중심의 정책을 추진해 옴. 2016년부터 월 5만원의 처우개선비를 지급해 왔으나 시행 이후 약 10년간 지급액이 인상되지 않은 한계가 있었음. 이에 2026년에는 웰빙보조비(약 69억원, 월 2만원)와 장기근속비(약 31억원, 연 1회)를 신설하여 실질적 처우 수준을 높이는 방향으로 보완함

○ (지원 대상 확대) 기존 사회복지시설·수행기관 종사자 중심에서 위탁·보조사업 수행 비영리법인 종사자까지 확대되었음. 이에 따라 그간 제외되었던 단체 종사자 약 1,400명이 2026년부터 처우개선비를 수령하게 되었으며, 지원 대상 규모는 약 26,896명에서 약 28,761명으로 증가함

○ (복지제도 및 근무환경 개선) 장기근속휴가·가족돌봄휴가·유급병가 등을 확대 운영하며, 특히 자녀돌봄휴가(유급 3일)를 가족돌봄휴가(유·무급 10일)로 확대하여 일·생활 균형을 지원함

○ (권익 보호 강화) 사회복지종사자 권익 보호를 위해 권역형 권익지원센터를 기존 수원 1개소에서 2개소를 추가해 총 3개소 체계로 확대함(전국 최초)

24) 경기도(2026). 2026년 경기도 사회복지시설 등 종사자 처우개선 지원사업 안내.

○ (인사·채용 기준 개선) 「2026년 지원사업 안내」에 따르면, 장애인거주시설 신규 채용 시 적용되던 호봉 제한(5호봉 이내) 관행을 폐지하여 경력 인정 범위를 확대함

○ (운영 기준의 유연성) 노인장기요양보험법상 수가제 시설에 대한 처우개선비 지원 제외 기준은 유지하되, 해당 시설 종사자에게는 장기근속비 신설로 대안적 지원을 마련하였고, 시·군의 예산 상황에 따라 별도 기준을 마련할 수 있도록 유연성을 확보함

□ 경기도와 시·군의 역할 분담 및 향후 계획

○ 경기도 내 31개 시·군 모두에 관련 조례가 제정·운영되고 있으며, 경기도는 모든 시설에 균일하게 적용되는 보편적 사업을, 시·군은 지역 특성에 맞춘 보충적 사업을 추진하는 방향으로 역할이 구분됨. 예컨대 경기도처우개선수당(도비 100%)이 주 40시간 이상 종사자만 대상으로 하는 한계를, 이천·광주·시흥·평택·의왕시 등이 자체 사업으로 보완하고, 복지포인트(13개 시·군)·건강검진비(19개 시·군)는 시·군이 자체 추진함

○ 제2차(2026~2028년) 종합계획은 "처우 관련 사업의 보장성 및 안정성 강화"를 목표로, ① 정책대상을 정부 위탁·보조사업 전담인력까지 확대, ② 근무환경 개선 및 이행실적 모니터링, ③ 인권보호 권익지원사업의 안정성 강화의 3대 방향을 설정함

그림 2-2 | 2026년 경기도 사회복지종사자 처우개선 주요 변경사항



〈자료〉 경기도(2026). 2026년 경기도 사회복지시설 등 종사자 처우개선 지원사업. 경기도청 보도자료.

2) 기초 지방자치단체

(1) 광주시

○ 광주시는 2013년 관련 조례 「광주시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」를 제정하고 3개년 단위의 처우개선 종합계획을 수립하여 사회복지시설 종사자의 처우개선을 체계적으로 추진해왔음

○ 제1차(2022~2024) 종합계획을 완료한 후, 현재 경기복지재단 연구용역을 통해 제2차(2025~2027) 종합계획 수립 절차를 진행하고 있으며[25], 복지포인트·심리상담비·교육지원 등 다양한 직접 지원사업을 병행하고 있음[26]

□ 조례 기반 정책 체계

○ 광주시는 2013년 7월 19일 「광주시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례」(조례 제537호)를 제정하였음. 동 조례는 3개년 단위 처우개선 종합계획 수립의 근거를 제공하며, 실태조사, 지원사업 운영, 교육·훈련 지원 등 주요 정책 영역을 포괄하며, 이후 수차례 개정을 거쳐 2025년 5월 19일 최신 개정(조례 제1671호)이 시행됨

○ 조례 제8조에 따라 3개년 단위로 종합계획을 수립하는 체계를 운영함으로써, 단기 지원에 그치지 않고 중장기 관점의 정책 연속성을 확보하고 있음

- 제1차 종합계획(2022~2024) 이후 현재 제2차 종합계획(2025~2027) 수립이 진행 중이며, 각 계획 주기마다 실태조사를 기반으로 성과를 점검하고 사업 방향을 조정하는 환류 체계를 갖추고 있음

□ 중장기 정책 연계

○ 광주시는 제1차(2022~2024) 처우개선 종합계획을 통해 복지포인트 지급, 심리상담비 지원, 법정 의무교육 및 역량강화 교육, 힐링 워크숍 등의 사업을 이행 완료하였음. 이를 기반으로 현재 제2차(2025~2027) 처우개선 종합계획 수립을 위한 연구용역이 진행 중임

○ 연구의 주요 내용은 다음과 같음

- 기존 사업의 체계적 정비 및 보장성 강화: 제1차 종합계획의 성과 분석을 토대로 기존 지원사업의 내실화 및 수준 향상 방향을 모색
- 임금 실태 전수조사 및 처우개선 설문조사 실시: 6주간 임금 실태 전수조사를 실시하여 광주시 종사자 처우 수준을 객관적으로 파악하고 타 지자체와의 비교 분석을 수행

---

25) 오민수, 김주연(2025). 광주시 사회복지시설 종사자 실태조사 및 제2차(2025~2027년) 처우개선 종합계획 수립 연구. 광주시·경기복지재단

26) 광주시(2025a, 4월 / 7월). 제2차 처우개선 종합계획 수립 연구용역 착수 및 중간보고회 회의록.
광주시(2025b). 2025년 사회복지시설 종사자 복지포인트(광주사랑카드) 지급 계획.
광주시 복지정책과(2024). 제1차 광주시 사회복지사 등 처우개선 종합계획(2022~2024) 이행 성과 보고.

- 표적집단면접(FGI)을 통한 현장 의견 수렴: 현장 종사자의 직무만족도 및 개선 수요를 심층적으로 파악
- 근속 의욕 향상 및 복지서비스 품질 제고 중심의 신규 사업 발굴: 조사 결과를 반영하여 종사자 이직 방지와 서비스 질 향상에 기여할 신규 사업을 발굴

그림 2-3 | 광주시 제2차 사회복지시설 종사자 처우개선 종합계획(안) 사업체계



〈자료〉 오민수, 김주연(2025). 광주시 사회복지시설 종사자 실태조사 및 제2차(2025~2027년) 처우개선 종합계획 수립 연구. 광주시·경기복지재단

□ 처우개선 대상

○ 광주시의 처우개선 정책은 「사회복지사업법」에 따른 사회복지시설 종사자를 주요 대상으로 하며, 관내 사회복지기관(사회복지법인, 사회복지시설 및 관련 기관·단체)에서 사회복지사업에 종사하는 자를 포함함

○ 정확한 시설 수 및 종사자 현황은 현재 진행 중인 제2차(2025~2027) 처우개선 종합계획 수립 연구의 임금 실태 전수조사를 통해 파악 중이며, 최종보고회 결과에 따라 공식 확정될 예정임

□ 정책 추진 현황

○ 조례를 기반으로 제1차(2022~2024) 종합계획을 이행하며 다음과 같은 주요 사업을 추진함

- 복지포인트 지급: 지역 내 사회복지시설 종사자의 높은 이직률이 문제점으로 파악됨에 따라 장기근속을 유도하고 유능한 사회복지 인력을 유치·유지하기 위해 추진되었으며,

근속연수에 따라 1인당 5만원에서 20만원까지 차등 지원. 광주사랑카드(지역화폐) 형태로 지급함으로써 지역 내 경제 순환과도 연계

- 심리상담비 지원: 종사자의 정서적 소진 예방 및 심리적 건강 증진을 위해 심리상담비를 지원
- 법정 의무교육 및 역량강화 교육지원: 종사자의 전문성 향상을 위한 법정 의무교육과 역량강화 교육 수강 지원
- 힐링 워크숍 추진: 종사자 간 소통 및 직무 스트레스 해소를 위한 힐링 워크숍을 운영

□ 정책의 특징

○ **제도화 기반 정책 추진**

- 2013년 7월 19일 조례(제537호)를 통해 정책의 법적 근거를 확보하고, 3개년 단위 종합계획 수립 체계를 마련함으로써 지속적인 정책 추진 구조를 갖춤
- 이후 수차례 개정을 통해 정책 실효성을 지속적으로 보완하고 있으며, 2025년 5월 최신 개정(조례 제1671호)이 시행됨

○ **실태조사 기반 계획 수립**

- 임금 실태 전수조사, 처우개선 설문조사, FGI 조사 등 다층적 실태 파악 방법을 통해 현장 종사자의 실질적인 의견을 반영한 계획을 수립
- 단순한 예산 배분을 넘어 현장 밀착형 정책 설계를 가능하게 하는 요소로 평가되며, 전문연구기관(경기복지재단)에 위탁하여 객관성과 전문성을 확보

○ **지역화폐 연계 복지포인트**

- 복지포인트를 광주사랑카드(지역화폐) 형태로 지급함으로써 사회복지시설 종사자 처우개선과 지역 경제 활성화를 동시에 도모하는 이중 효과를 추구
- 교육, 레저, 자기계발, 의료비, 가족친화 등 다양한 복지 항목에 활용할 수 있도록 설계되었으며, 근속연수에 따른 차등 지급 방식은 장기근속 유인으로도 기능

○ **현장 참여형 계획 수립**

- 착수보고회(2025.04.23)와 중간보고회(2025.07.08) 등에 시장, 공무원, 시설장 등이 직접 참석하여 현장의 목소리를 공유하고 향후 계획 방향을 함께 논의하는 체계를 운영
- 이를 통해 행정과 복지 현장 간의 소통 및 협력을 강화

(2) 용인시

○ **용인시는 기초자치단체 차원에서 사회복지시설 종사자의 처우개선을 위한 조례 「용인시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 제정하고, 이를 기반으로 정책을 체계적으로 추진하고 있음**

○ 특히 조례를 중심으로 종합계획 수립, 실태조사, 처우개선 사업 등을 제도화하고 있으며, 지역사회보장계획과 연계하여 재정 지원 확대 및 처우개선비 지급과 같은 실질적인 지원 정책을 병행하고 있다는 점에서 제도적 기반과 정책 실행을 함께 추진하는 사례로 평가됨[27)]

□ 조례 기반 정책 체계

○ 용인시는 2020년 12월 14일 「용인시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」(조례 제2080호)를 제정하여 사회복지시설 종사자의 처우개선을 위한 제도적 기반을 마련함

○ 이후 2025년 5월 2일 조례를 일부 개정(조례 제2624호)하여 위원회 기능 규정을 정비하였으며, 기존 자문 기능에 심의 기능을 추가함으로써 자문·심의 양 기능을 수행하는 위원회로 개편하였음

- 개정 조례 제10조제1항은 위원회를 사회복지사 등의 처우 개선 및 지위 향상에 관한 사항을 "자문하고 심의하기 위하여" 두도록 규정함(2025.5.2. 개정)
- 같은 조 제2항(신설)은 종합계획 수립 및 실태조사(제7조·제8조), 처우개선 사업(제9조)에 관한 사항을 자문 사항으로, 제3항(신설)은 사회복지사 등의 처우개선에 관한 사항 등을 심의 사항으로 구분하여 명시함
- 심의 기능이 추가됨에 따라 정책 결정 과정에 대한 위원회의 관여 권한이 확대되었음

○ 특히 3년마다 사회복지 정책 방향과 목표에 관한 사항이 포함된 종합계획 수립 근거와, 종합계획 수립 시 필요한 경우 실태조사를 실시할 수 있는 근거를 마련하였으며, 처우개선위원회의 설치 및 운영 규정을 통해 정책의 심의·조정 기능을 제도화함

○ 또한 직무환경 조성, 교육·훈련 지원, 인권 보호, 대체인력 지원 사업 운영, 경력 인정 등 주요 정책 영역을 규정함으로써 지속 가능한 정책 추진 구조를 확보하고 있음

○ 2025년 11월에는 조례 제10조에 근거한 「용인특례시 사회복지사 등의 처우개선위원회」를 구성하였으며, 시와 복지 관련 학계·현장 전문가·법조계 인사 등 13명으로 구성함(내외일보, 2025.12.19.)

□ 중장기 정책 연계

○ 용인시는 제5기 지역사회보장계획(2023~2026)과 연계하여 사회복지시설 종사자 처우개선 정책을 중장기적으로 추진하고 있으며, 주요 내용으로는 처우개선비 지원 확대, 지원 대상 단계적 확대, 관련 예산 지속 증가 등이 포함됨

○ 용인시정연구원의 2023년 실태조사 보고서는 처우개선 정책 추진의 과제로 그림 2-4와 같은 네 가지 방향을 제시하였음

27) 용인특례시. (2022). 제5기 용인시 지역사회보장계획(2023~2026).

그림 2-4 | 용인시 사회복지시설 종사자 처우개선 정책방향 및 정책과제

정책 방향	균형성 추구	전문성 보장	실효성 제고	안정성 확보
정책 과제	□ 기관 소재지의 지리적 여건에 따른 근무여건 취약성 해소 □ 상대적으로 처우가 낮은 시설에 대한 지원 방안 모색	□ 법정 기준에 미달하거나 노후된 설비 개선으로 안전사고 예방 및 서비스 질 제고 □ 직위·직무별 전문역량강화 기회 제공 및 보상체계 고안	□ 용인시 전문인력풀 확보로 대체인력 지원제도 활용도 향상 견인 □ 고충해결체계 정비, 종사자 보호조치 강구로 건강한 조직문화 형성에 기여	□ 사회복지시설 종사자 실태조사의 정례화 □ 사회복지 현장-시 행정 간 상호 이해도를 높이는 민·관 협력체계 구성

〈자료〉 노자은, 서종건(2023). 용인특례시 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구. 용인시정연구원.

□ 처우개선 대상

○ 용인시의 처우개선 정책은 「사회복지사업법」에 따른 사회복지시설 종사자를 주요 대상으로 하며, 관내 사회복지시설에서 근무하면서 인건비 지원 기준이 적용되는 종사자를 포함함

- 시설 유형 및 재정 지원 여부에 따라 적용 범위와 지원 수준에는 일부 차이가 존재함

□ 정책 추진 현황

○ 조례를 기반으로 종합계획 수립, 실태조사, 처우개선 사업을 체계적으로 추진하고 있으며, 지역사회보장계획과 연계하여 중장기 정책 방향을 설정하고 재정 투입을 확대하고 있음

○ 또한 처우개선비 지급, 교육 지원, 근무환경 개선 등 다양한 정책 수단을 병행함으로써 종사자의 근로 여건 개선을 도모하고 있음

○ 2023년 용인시정연구원이 실시한 실태조사 결과, 시설 유형별 임금 격차가 두드러지게 나타났음. '생활지도원/사회복지사/4급(1호봉)' 기준으로 노인복지시설 종사자의 월 급여는 약 290만원인 반면, 장애인거주시설 종사자의 월 급여는 노인복지시설 종사자 대비 76.1%에 불과한 것으로 나타남

○ 또한 타 시설로의 이직 의향이 실무자급 47.4%, 초·중급 관리자급 46.2%에 달해 종사자 이탈 가능성에 대한 대응 필요성이 확인되었음

□ 정책의 특징

○ 제도화 기반 정책 추진

- 조례를 통해 정책의 법적 근거를 확보하고 지속적인 정책 추진 구조를 마련하였음
- 2020년 12월 14일 조례 제정(제2080호) 이후 2025년 5월 2일 일부 개정(조례 제2624호)을 통해 제도적 실효성을 지속적으로 강화하고 있음
- 특히 이번 개정을 통해 위원회에 심의 기능이 추가되어 기존 자문 기능과 함께 자문·심의 양 기능을 수행하게 됨으로써(조례 제10조) 위원회의 정책 결정 관여 권한이 실질적으로 강화되었음. 자문 사항(종합계획 수립·실태조사, 처우개선 사업)과 심의 사항(사회복지사 등의 처우개선에 관한 사항 등)이 조문상 구분·명시되어 위원회 운영의 예측 가능성도 높아짐(조례 제10조제2항·제3항)

○ **계획 연계형 운영**

- 지역사회보장계획과 연계하여 정책의 방향성과 재정 투입 간 연계를 강화하고 있음
- 조례에 따라 3년 주기 종합계획 수립 의무를 부여함으로써 중장기 관점의 체계적 정책 운영 기반을 마련함

○ **직접 지원 중심 정책**

- 처우개선비 지급 등을 통해 종사자의 실질 소득 보전 효과를 창출함

○ **현장 의견 수렴 체계 구축**

- 2025년 11월 처우개선위원회(13명)를 구성하고, 2025년 12월 18일 첫 회의를 통해 현장 종사자의 의견을 직접 청취하는 체계를 마련하였음
- 회의에서는 사무공간 부족, 강도 높은 민원, 휴게시설 미비, 연가 사용의 어려움 등 현장 애로사항이 제기되었으며, 시는 위원회 전문가 의견을 반영한 정책 수립을 추진할 계획임

(3) 성남시

○ **성남시는 2013년 4월 「성남시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」(조례 제2697호)를 제정한 이후, 수차례 개정을 거치며 단계적 처우개선 정책을 지속적으로 추진하고 있음**

○ **2021년 12월 조례 개정으로 처우개선위원회의 설치·구성·운영 규정을 정비하고(제11조 전문개정, 제12~17조 신설), 2023년 2월 위원회를 구성하였으며, 제1차 종합계획(2023~2025)을 수립·이행함. 2025년에는 고용안정 및 신변안전 보호 조항(제17조의2)을 신설하는 조례 개정을 단행하는 등 제도적 기반을 지속 강화하고 있음[28)]**

○ **경기도 사회복지 종사자 처우개선 정책평가에서 2024년 A등급을 받았으며[29)], 2025년에**

---

28) 성남시 사회복지사 등 처우개선위원회. (2026, 4월 16일). 2026년도 제1차 회의 결과 보고

29) 비전성남(2024.10.15.). “성남시, 사회복지종사자 처우개선 정책평가 ‘A등급’”. https://snvision.seongnam.go.kr/19804

도 A등급을 유지하였고 2026년 현재 경기도 복지정책 평가에서 3년 연속 A등급을 유지하는 한편, 제2차 종합계획(2026~2028) 수립을 계획중임[30)]

□ 조례 체계

○ 성남시 사회복지시설 종사자 처우 정책의 법적 근거는 「성남시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」로, 2013년 4월 1일 최초 제정(조례 제2697호) 이후 2019년(제3268호), 2021년(제3716호), 2022년(제3831호) 개정을 거쳐 현재는 2025년 7월 1일 시행된 개정 조례(조례 제4280호)가 적용되고 있음

○ 조례는 시장의 책무로 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원의 보수 수준에 도달하도록 노력할 것을 명시하고 있으며(제5조제2항), 3년마다 종합계획을 수립하도록 하고(제8조제1항), 종합계획 수립 시 실태조사 실시(제9조제1항) 및 보수 수준·지급실태에 대한 3년 주기 조사·공표(제9조제4항, 2019년 신설)를 의무화하고 있음. 또한 국가가 마련한 적정 인건비 기준(인건비 가이드라인)의 준수 노력 조항(제10조제3항, 2019년 신설)을 두고 있음

○ 2025년 개정의 핵심은 제17조의2 「고용 및 신변안전 보호」 조항의 신설로, 주요 내용은 다음과 같음

- (고용안정 보장) 사회복지시설 운영의 위탁 공개모집 또는 위탁기간을 갱신하는 경우 고용승계에 관한 사항을 공고 또는 고지하여 종전 직원들의 고용이 안정되도록 하여야 함(제1항, 의무규정). 이는 복지서비스의 연속성과 전문성 유지를 위한 종사자 고용안정의 제도적 보장임
- (신변안전 보호) 사회복지사업 수행 과정에서 발생하는 위험과 위협으로부터 종사자의 신변안전 보호를 위한 장비와 시설을 지원할 수 있고(제2항), 안전사고에 대비한 보험가입과 안전한 근무환경 및 인권 보장을 위한 법률상담·심리상담 서비스를 제공할 수 있도록(제3항) 지원 근거를 마련함(임의규정)
- 아울러 신변안전 보호 장비·시설을 설치한 사회복지기관장은 사업 특성을 반영한 세부 규정을 마련하도록 노력하여야 함(제4항)

□ 처우개선 대상

○ 조례의 적용대상은 사회복지법인·사회복지시설 및 기관·단체 등과 성남시가 보조금을 전부 또는 일부 지원하는 시설에서 사회복지사업에 종사하는 사회복지사 등임(조례 제3조)

○ 이 가운데 처우개선수당 등 종합계획상 지원 사업의 대상은 시비 보조금을 지원받는 민간 사회복지시설 종사자를 중심으로 함

30) 성남시 복지국. (2026, 4월). 제1차 사회복지사 처우개선 종합계획(2023~2025) 및 제2차 종합계획(2026~2028) 수립 추진안.

- 제1차 종합계획(2023~2025) 기준으로 성남시 3개 구(수정구, 중원구, 분당구)에 소재한 약 230개소 시설의 약 1,800명이 정책 수혜 대상에 포함됨
- 대상 직종은 사회복지사를 중심으로 생활복지사, 요양보호사 등 사회서비스 제공 인력을 포괄함

□ 처우개선 대상 시설 현황

○ **성남시정연구원이 2025년 7월 발표한 사회통합형 복지정책 전략 보고서에 따르면, 성남시는 2024년 12월 기준 총 454개의 사회복지시설을 운영하고 있음**[31)]

- 노인·청소년 시설: 217개소(4,567명)
- 보육·가족·여성 시설: 118개소(477명)
- 취약계층 지원 시설: 63개소(572명)
- 사회복지 일반 시설: 10개소(217명)
- 기초생활보장 시설: 5개소(28명)
- 기타 시설: 41개소(230명)

○ **노인·청소년 관련 시설이 전체의 절반에 가까운 비중을 차지하며, 종사 인력 또한 전체의 약 75%가 해당 분야에 집중되어 있음**

□ 정책 추진 현황

○ **처우개선위원회 구성 및 운영**

- 성남시는 2021년 12월 조례 개정으로 마련된 근거에 따라 2023년 2월 「성남시 사회복지사 등의 처우개선위원회」를 구성하였음. 위원회는 위원장·부위원장을 포함한 15명 이내로 구성되며, 처우개선 업무 담당 과장과 시의회 추천 의원, 사회복지기관의 장 또는 종사자, 관련 단체·공익단체 추천 인사, 전문가 등이 참여함(조례 제12조)
- 위원회는 종합계획의 수립·시행(제8조), 실태조사(제9조), 처우개선 등 사업(제10조), 그 밖에 처우 및 지위 향상에 필요한 사항에 관하여 자문하는 기구임(조례 제11조)
- 2026년 4월 16일 위원회는 2026년도 제1차 회의에서 제2차 종합계획(2026~2028) 수립을 논의함

○ **처우개선사업(2026년 기준)**

- 처우개선비
- 특수근무수당
- 복리후생비: 노숙인시설종사자, 지역자활센터 종사자, 장애인복지 거주시설 종사자, 노인요양시설 및 재가시설 종사자, 지역아동센터 종사자, 다함께 돌봄센터 종사자. 시비

31) 권순범, 나보리, 신영미, 오윤이, 이신우, 한병훈, 유재언, 배한진, 박지수, 호수지(2025). 성남시 사회통합형 복지정책 추진을 위한 전략 및 실행 방안. 성남시정연구원.

100%, 월 50천원~130천원 시설별 상이

- 장기근속수당: 지역아동센터, 다함께돌봄센터
- 건강검진 지원: 격년(2년 1회) 30만원 720명 215,000천원
- 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사 업무활동수당, 41,400천원
- 노인맞춤돌봄서비스 종사자 폭염·한파 업무수당, 100천원, 연 2회
- 노인맞춤돌봄서비스 종사자 문화힐링 워크숍, 15,000천원
- 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사 업무활동수당 및 통신비 40천원×12월, 182,880천원
- 사회복지 전문능력개발비, 12,000천원
- 노인복지시설 및 장기요양기관 종사자 직무교육, 40,000천원
- 사회복지시설종사자 문화체험 지원, 30,000천원
- 사회복지시설종사자 심리상담지원, 15,000천원
- 장기근속퇴직자 은퇴휴가급여보전 수당, 7,630천원
- 보수교육비 80,752 천원, 상해보험비 지원 39,550천원
- 사회복지시설 정부평가 최우수기관 인센티브 지원, 15,000천원
- 성남시사회복지사협회 운영보조 18,000천원
- 성남시 사회복지사의 날 기념 사업 25,000천원
- 성남시 사회복지사 민관 합동 워크숍 12,000천원
- 사회복지업무종사자 간담회

○ **경기도사회복지사협회(2026)에 따르면 성남시 2026년 사회복지 종사자 처우 예산은 6,603,237천원으로 경기도 31개 시·군 중 가장 많고 자체사업 예산 비율도 45.3%로 매우 높은 편임**

○ **계획의 이행 성과를 바탕으로 성남시는 경기도 사회복지종사자 처우개선 정책평가에서 2024년 A등급을 획득하였고(비전성남, 2024.10.), 2025년에도 A등급을 유지함**

□ 정책의 특징

○ **높은 재정자주도와 재정자립도를 바탕으로 한 실행력 높은 정책 환경**

- 타 지자체에 비해 복지재정 운용의 자율성과 자립 기반이 강하다는 평가를 받고 있으며, 이는 중장기적인 사회통합형 복지정책 추진의 실질적 기반을 제공함
- 향후 복지재정 확대, 전달체계 개선, 복지 사각지대 해소 시범사업 등 다양한 정책 실행에 있어 재정 여건의 제약이 상대적으로 적은 환경으로 판단됨

○ **장기근속자 예우 제도의 선도적 도입**

- 30년 이상 장기 재직 사회복지사를 대상으로 하는 30일의 퇴직준비휴가는 기초자치단체

가운데 선도적으로 도입한 제도로, 장기 근속자에 대한 예우 및 은퇴 후 생활 설계를 지원하는 취지에서 마련됨(비전성남, 2024.10.)

- 참고로 경기도 역시 2023년 12월 조례 개정으로 20년 이상 장기근속 퇴직예정자 대상 30일의 퇴직준비휴가를 도입해 2025년부터 시행하고 있어, 기초·광역 차원의 제도 확산 흐름 속에서 성남시 사례의 위치를 평가할 수 있음

○ **고용안정 및 신변안전의 제도화**

- 2025년 조례 개정으로 신설된 제17조의2는 민간위탁 체계에서 반복적으로 발생하는 고용불안 문제와 사회복지사업 수행 과정의 위험·위협으로부터의 신변안전 보호를 조례 수준에서 명문화하였다는 점에서, 경기도 내 유사 사례 중 구체성이 높은 규정으로 평가됨
- 특히 위탁 공개모집·위탁기간 갱신 시 고용승계 공고·고지 의무화(제1항)와 보험가입, 법률상담·심리상담 서비스, 안전 장비·시설 지원의 법적 근거 마련(제2·3항)은 현장 종사자의 복무 안정성을 다각적으로 뒷받침함

○ **종합적·단계적 계획 체계 운영**

- 단발성 수당 지원에 그치지 않고 조례에 따라 3년 단위 종합계획을 수립하여(제8조) 처우개선의 지속성과 예측 가능성을 담보하고 있으며, 보수 수준·지급실태의 3년 주기 조사·공표 의무(제9조제4항)와 결합해 계획-조사-환류의 순환 구조를 갖춤
- 제1차 계획(2023~2025) 종료에 맞추어 제2차 계획(2026~2028) 수립 절차를 2026년 4월에 이미 착수한 것은 계획 체계의 연속성을 보여주는 사례임

(4) 안산시

○ **안산시는 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조에 근거한 「안산시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 시행 중이며, 동 법률 및 조례에 따라 종사자 처우 실태조사와 종합계획의 수립·시행이 명문화되어 있음**

○ **이에 따라 2024년을 기준연도로 관내 사회복지시설 종사자 전수 대상 처우 실태조사를 실시하고, 단기(2025년)·중기(2025~2027년) 처우개선 종합계획을 수립함**

표 2-12 | 안산시 사회복지종사자 처우개선 단계별 신규사업 추진(안)

구분	2025년	2026년	2027년
소요 예산(안)	158,900천원	296,900천원	296,900천원
사회복지시설 종사자 처우개선 조례 이행	사회복지시설 종사자 실태 파악 (행복e음, 사회복지시설 정보시스템 활용)	사회복지시설 종사자 현황 지속 체크(희망e음 활용)	사회복지시설 종사자 현황 지속 체크 (희망e음 활용) 및 처우향상 정례회의 개최
장기근속퇴직자 표창 수여	장기근속 퇴직자에 대한 감사패 또는 공로패 수여	장기근속 퇴직자에 대한 감사패 또는 공로패 수여	장기근속 퇴직자에 대한 감사패 또는 공로패 수여
호봉제확대 추진	호봉제 미시행기관 및 지급여건 파악	호봉제 시행 확대방안 검토 및 논의	단계적 호봉제 확대 적용 추진
위탁사업종사자 시간 외 수당 지원 확대	시간외 근무수당 인정시간이 월 15시간에 미달하는 사회복지시설 현황 파악	위탁사업 시설 종사자 시간외 수당 인정시간 기준마련 및 예산 확보	해당 부서에서 시설 운영지침을 바탕으로 시간 외 수당 연간 총량제반영
종사자 건강검진비 지원	건강검진비 지원 검토	건강검진비 지원 추진	건강검진비 지원 추진
안산형 맞춤 복지포인트 지원	복지포인트 예산 확보 및 지급	추후 사용항목 및 사용처, 대상자 등 단계적 확대시행 검토	지속적인 사용항목 및 사용처, 대상자 등 단계적 확대 시행 검토
성과제의 적용 방안 마련	안산시 관내 성과제 현황 파악	미적용 시설(여가부 소관 등) 적용방안 마련 논의	성과제 점진적 확대 적용 추진
종사자 역량플러스 교육	역량강화 교육의 차별화 및 퀄리티 제고 방안 검토	지역사회 연계형 및 외부초청형 역량강화 교육 개편안 추진	역량강화 교육 및 교육비 지원을 위한 예산 확보
장기근속 퇴직자 은퇴휴가 지원	안산시 관내 장기근속 퇴직자 현황 및 자격요건 검토	각 시설 담당부서에서 자격요건 확인 후 특별휴가 승인	각 시설 담당부서에서 자격요건 확인 후 특별휴가 승인
청년 사회복지종사자 지원 정책	청년 사회복지종사자 지원을 위한 워크숍 등 프로그램 추진	프로그램 지속 추진 및 안산시 청년정책 수립 시 청년 사회복지종사자 카테고리 추가개편 검토 및 계획안 수립	지속적인 모니터링 및 성과평가
슈퍼비전 제도 도입	종사자 케어 및 전문성 확보 도움 인력에 대한 니즈 파악	수요 항목 구체화, 운영 타당성 논의	제도 도입안 검토
사회복지업무 전산화 및 정보시스템(희망e음) 활성화	종사자 케어 및 전문성 확보 도움 인력에 대한 니즈 파악	시설 별 정보 및 현황 관리, 통합고객관리, 통합회계관리, 온라인 보고 등 전산화 추진 논의 및 검토	희망e음 활용한 전산화 확대시행

〈자료〉 김세진, 최태규, 박천일, 윤범상, 남명현(2024). 안산시 사회복지사 등의 처우개선을 위한 종합계획 수립. 지식산업연구원.

□ 조례 체계

○ **안산시 사회복지시설 종사자 처우 정책의 법적 근거가 되는 자치법규는 총 5개로, 소관 부서는 복지국 복지정책과·노인복지과·통합돌봄과, 행정안전교육국 총무과의 4개 과임**

- 「안산시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」(복지정책과): 사회복지사 등의

처우개선 및 신분보장 강화를 통한 지위 향상 지원

- 「안산시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」(통합돌봄과): 돌봄노동자의 권리 보호를 위한 처우개선·지원 사항 규정
- 「안산시 장기요양요원 처우개선 및 지위향상에 관한 조례」(노인복지과): 장기요양요원의 근무 여건 개선 및 돌봄서비스 질 제고
- 「안산시 공무원 맞춤형 복지제도 운영 규정」 및 「안산시 공무원 후생복지에 관한 조례」(총무과): 소속 공무원 후생복지

□ 처우개선 대상

○ **조사·정책 대상은 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제2조에 규정된 사회복지시설·단체·기관과 이에 소속되어 사회복지사업에 종사하는 자(계약직 근로자 포함)임**

- 다른 법령이나 조례의 적용을 받는 대상자는 제외

○ **2024년 기준 조사 규모는 사회복지시설 202개소, 종사자 1,956명(전수조사 규모)임**

- 처우 실태자료 조사 응답: 199개소(98.5%), 1,836명(93.9%)
- 설문조사 응답: 143개소(70.8%), 451명(23.1%)

□ 정책 추진 현황

○ **2024년 기준 시행 중인 처우개선 단위사업은 보수수준 향상 44개, 역량강화 14개, 근무환경개선 6개, 자긍심 고취 2개로 구성됨. 주요 지원 내용은 다음과 같음**

- 처우개선비: 월 5만원(4대보험 가입·전일제 종사자)
- 특수근무수당: 근속 5년 이상 월 15만원, 5년 미만 월 10만원
- 특수지근무수당: 대부북동·선감동·풍도동 소재 시설 종사자 월 10만원
- 보수교육비 지원: 연 1인당 5만 6천원(410개소 1,443명)
- 휴가 지원: 장기근속자(5년 이상 정규직) 특별휴가, 자녀돌봄휴가 연 2일 유급, 유급병가 연 60일 범위
- 대체인력 지원: 경기도 사회복지시설 대체인력지원센터 연계
- 상해보험비 지원: 연 2만원(정부 1만·도 5천·시 5천, 364개소 3,914명)
- 자긍심 고취: 사회복지의 날 기념행사, 유공자 표창

○ **종합계획(2025~2027)을 통해 4대 분야 12개 신규사업을 단계적으로 추진할 계획이며, 소요예산(안)은 2025년 1억 5,890만원, 2026년 및 2027년 각 2억 9,690만원임**

- 처우개선 조례의 성실 이행: 조례 이행 점검(행복e음·희망e음 활용), 장기근속 퇴직자 표창
- 임금체계 개선: 호봉제 확대, 위탁사업 종사자 시간외수당 인정 확대 및 연간총량제 도입
- 실질적 근무환경 개선: 건강검진비 지원(인당 20만원 내외, 2026년부터), 안산형 맞춤

복지포인트(근속 5년 미만 연 100·5년 이상 150·10년 이상 200포인트), 성과제 적용, 역량플러스 교육

- 중장기 정책: 청년 사회복지종사자 지원, 슈퍼비전 제도 도입, 사회복지업무 전산화·희망e음 활성화

□ 정책의 특징

○ **실태조사 기반의 계획-진단-환류 구조**

- 시설 전수 규모의 처우 실태자료 조사(응답률 98.5%)와 설문·F.G.I를 결합한 실증 진단을 토대로 단기·중기 계획을 수립하여 정책의 근거 기반을 확보함

○ **30년 이상 장기근속 퇴직자 은퇴휴가 도입 계획**

- 30년 이상 근속(관내 시설 퇴직 전 10년 이상 연속 근무) 정년퇴직 예정자에게 30일의 은퇴 준비 휴가와 공로 표창을 제공하는 사업을 계획함. 성남시(30년 이상, 30일) 및 경기도(20년 이상, 30일)와 같은 장기근속자 예우 제도의 확산 흐름과 궤를 같이함

○ **지역 환원형 복지포인트의 지역경제 연계 설계**

- 지역화폐 기반의 복지포인트를 통해 종사자 처우개선과 지역 상권 활성화를 동시에 도모하는 구조로, 김포시 모델(동일한 근속별 100~200포인트 기준)을 참조하여 설계됨

○ **청년 종사자 및 고령화 대응 정책의 자체 기획**

- 종사자 평균 연령 40~50대 중후반의 고령화 추세에 대응하여 청년 사회복지종사자 유입·정착 지원과 슈퍼비전 제도 도입을 중장기 과제로 설정한 점이 비교 지자체 대비 차별적임

(5) 안성시

○ **안성시는 「사회복지사업법」 및 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 근거한 「안성시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」(2023. 10. 13. 일부개정, 조례 제1947호)를 시행 중이며, 동 조례 제8조에 따라 3년마다 처우개선 종합계획의 수립이, 제10조에 따라 처우개선위원회의 설치·운영이 명문화되어 있음**

○ **이에 따라 2025년 관내 사회복지시설 종사자 대상 처우 실태조사를 실시하고, 2025년 9월 11일 '2026년~2028년 사회복지종사자 등의 처우개선 종합계획'을 확정함. 2026년부터 단계적으로 근무환경 개선, 복지 향상, 전문성 강화 등을 추진할 예정임**

□ 조례 체계

○ **안성시 사회복지종사자 처우 정책의 법적 근거가 되는 조례는 「안성시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」(복지정책과)임**

- 사회복지사 등의 사기진작과 처우개선 등에 필요한 사항을 지원하여 신분보장을 강화하고 지위를 향상함으로써 지역사회 복지증진에 이바지함을 목적으로 함(제1조)

- 시장의 책무로 종합계획 수립 및 행정적·재정적 지원(제5조 제1항), 사회복지 전담공무원 보수 수준 도달 노력(제5조 제2항), 안정적 직무환경 조성(제5조 제3항), 안성시사회복지사협회 운영·교육 경비 지원(제5조 제4항)을 규정함
- 신분보장 조항(제7조)으로 사회복지사업 수행 방해 금지, 비리 신고에 따른 신분상 불이익·차별 금지, 위탁자 선정 시 고용승계 노력 의무를 규정함
- 2023년 10월 개정 시 처우개선위원회 설치·구성·운영 조항(제10조~제16조)을 신설함

□ 처우개선 대상

○ 조사·정책 대상은 조례 제3조에 따라 안성시의 사회복지법인 또는 사회복지시설 및 기관·단체 등(사회복지기관)에서 사회복지사업에 종사하는 사회복지사 등임

- 다른 조례에서 특별한 규정이 있는 경우는 제외(제4조) 2025년 4월 1일 기준 관내 사회복지시설은 215개소(경로당 490개소, 어린이집 130개소 제외), 종사자는 3,597명임

□ 정책 추진 현황

○ 2025년 기준 시행 중인 주요 처우개선 사업은 다음과 같음

- 처우개선비: 월 5만원(2019년부터 사회복지시설 및 사회복지사업 수행기관 종사자 등 대상, 예산 19억 800만원)
- 장기요양기관 종사자 처우개선비 확대: 수가제 운영으로 지원에서 제외되는 것이 일반적인 장기요양기관 종사자까지 처우개선비 지원을 확대하였으며, 해당 사례는 2025년 경기도 평가 토론회에서 우수사례로 주제 발표됨
  · 건강검진비 지원: 1인당 31만원(2024년부터, 근속 10년 이상)
  · 처우개선위원회는 2025년 1월 제1기 위원회(총 12명)를 구성하였으며, 위원장은 채정숙 복지교육국장임. 2025년 8월 25일 제1차 회의를 개최하여 종합계획(안) 및 세부정책을 심의함
  · 종합계획(2026~2028)을 통해 처우개선비 상향(2028년 월 7만원), 처우개선 D/B 구축, 건강검진비 대상 확대, 교육·연수비 확대, 사회복지사의 날 기념식·워크숍 예산 지원 등을 단계적으로 추진할 계획임
  · 2029년 이후에는 인건비 격차 해소 및 급여수준 향상, 건강권 및 복리후생제도 확대, 장기근속 유도 및 보상체계 마련 등을 중장기 과제로 추진할 계획임
  · 이러한 정책 추진의 결과로 2025년 경기도사회복지사협회·중부일보 주최 '경기도 31개 시군 사회복지종사자 처우개선 정책 평가'(조례 구성·운영, 처우개선 예산 편성, 처우개선위원회 운영 현황 등 3개 분야 17개 항목)에서 최우수 등급 'A'를 달성함(A등급 7개 지자체 중 하나)

□ 정책의 특징

○ 실태조사 기반의 진단-계획 구조

- 종합계획 수립 과정에서 실시한 실태조사 결과, 대부분의 시설은 보건복지부 인건비 가이드라인을 준수하였으나 일부 열악한 시설은 미준수 또는 기준 부재 상태였고, 사회복지사 이직 경험률 81.3%, 평균 이직 횟수 2.5회, 10년 이상 근속자 5.92%(3,597명 중 213명), 5년 이상 장기근속 휴가 사용자 2.78%(100명)로 나타남. 이러한 실증 진단을 토대로 3년 단위 종합계획을 수립하여 정책의 근거 기반을 확보함

○ 처우지표 D/B 구축을 통한 데이터 기반 정책 설계

- 퇴사율, 인건비, 수당, 재직기간 등 주요 처우지표를 체계적으로 수집·분석하는 D/B를 구축(2025. 10.~2026. 4.)하여 향후 정책의 환류 기반을 마련하는 점이 차별적임

○ 장기요양기관 종사자 등 지원 사각지대 해소

- 노인장기요양보험법상 수가제로 운영되어 통상 처우개선비 지원 대상에서 제외되는 장기요양기관 종사자까지 지원을 확대하였으며, 이는 도내 평가에서 우수사례로 발표되어 다른 시군의 본보기가 될 것으로 기대됨

○ 단계적 처우개선비 인상 및 복리후생 대상 확대

- 처우개선비를 2028년 월 7만원으로 상향하고, 건강검진비 지원 대상을 근속 10년 이상에서 6년 이상으로 확대하는 등 지원 수준과 대상을 연차적으로 확대하는 계획을 명시함

(6) 파주시

○ 파주시는 「사회복지사업법」 및 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 근거한 「파주시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」를 시행 중이며, 조례에 따라 처우개선 종합계획 수립 및 처우개선위원회 운영을 통해 체계적인 정책을 추진하고 있음. 최근 조례 개정을 통해 위원회 운영의 실효성을 높였으며, 2026년부터 신규 휴가제도 및 연수 제도를 본격 시행하는 등 실질적 처우 개선을 강화하고 있음

□ 조례 체계

○ 근거 조례: 「파주시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」(복지정책과)

○ 목적: 사회복지사 등의 사기진작과 처우개선에 필요한 사항을 지원하여 신분보장을 강화하고 지역사회 복지증진에 이바지함.

○ 시장의 책무: 종합계획 수립 및 행정적·재정적 지원, 사회복지 전담공무원 보수 수준 도달 노력, 안정적 직무환경 조성, 단체 운영 및 교육 경비 지원 등을 규정함.

○ 운영 체계: 처우개선위원회 운영을 통해 현장 의견을 정책에 반영하며, 최근 조례 개정을 통해 위원장 선출 방식을 호선으로 변경하고 정기 회의(연 2회 이상) 개최를 의무화하여

운영의 실효성을 높임

□ 처우개선 대상

○ 파주시 관내 사회복지법인 또는 사회복지시설 및 기관·단체 등에서 사회복지사업에 종사하는 사회복지사 등(단, 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우 제외)

□ 정책 추진 현황

○ 신규 제도(2026년 시행)

- 파주형 저연차 사회복지시설 종사자 휴가제도: 3년 이상 5년 미만 사회복지시설 종사자를 대상으로 (3년 차 3일, 4년 차부터 1일 추가, 최대 4일) 유급휴가 부여
- 은퇴준비 연수 제도(장기근속자 지원 체계): 정년퇴직 예정자로서 25년 이상 사회복지시설에서 근무하고 그중 10년 이상을 파주시 관내 시설에서 근무한 종사자를 대상으로 최대 30일의 유급연수 휴가 부여

○ 기존 지원 사업

- 경기도 연계 사업: 처우개선비(월 5만원), 특수근무수당(월 5~29만원), 보수교육비 지원, 유급병가, 대체인력 지원 등.
- 기타 지원: 건강복지지원비, 상해보험 가입 지원, 청년복지포인트 등
- 종합계획 추진: '사회복지종사자 처우개선 종합계획' 연구용역 결과를 바탕으로 4대 추진전략과 13개 신규 사업을 지속 추진 중이며, 보수체계 개선 및 근로여건 안정을 목표로 함

□ 정책의 특징

- 현장 중심의 제도 설계: 연구용역을 통해 도출된 과제를 바탕으로 예산 확보와 조례 정비를 병행하여 실질적인 처우 현실화를 꾀함
- 휴식권 보장 강화: 단순히 수당을 지급하는 방식에서 나아가, 유급 휴가 및 은퇴 준비 연수와 같이 종사자의 실질적인 휴식권과 미래를 지원하는 제도로 정책 범위를 확장함
- 운영 체계의 민주성·실효성 제고: 처우개선위원회의 위원장 선출 방식을 호선으로 변경하는 등 위원회의 독립성과 내실 있는 운영을 위해 제도적 보완을 지속함

3. 경기도 시군 자체 사업[32)]

□ 처우개선비(복리후생비, 복지수당 등)

○ 가평군, 여주시, 오산시, 성남시(복리후생비)는 시군 자체 처우개선비를 모든 시설을 대상으로 지급

○ 고양시, 광명시, 구리시, 군포시, 남양주시, 수원시, 시흥시, 안산시, 안성시, 양평군, 용인시, 의왕시, 의정부시, 평택시, 포천시, 하남시, 화성시는 처우개선비를 일부 시설을 대상으로 지급하여 처우개선비 지원의 사각지대를 보완하는 형태로 지급

□ 특수근무수당

○ 경기도 특수근무수당 지원의 한계를 보완하기 위해 자치단체에서 조례에 의해 설립되거나 특정 목적을 위해 추가 배치된 인력을 대상으로 지원

○ 수원시의 외국인복지센터, 장애인통합돌봄종사자, 화성시 시림아동청소년센터, 의왕시 장애아동 야간주말전담돌봄 종사자, 가평군의 중증장애인 이동편의차량 운영단체 종사자 등이 대상임

□ 건강검진비

○ 2021년 4개 시군에서 지원되었고 2024년에는 16개 시군, 2026년에는 안산, 양평, 파주가 추가되어 19개 시군에서 지원됨

○ 격년으로 진행되며 건강검진비 지원은 지자체마다 금액이 다름

- 가평군 50천원, 과천시 350천원, 고양시 400천원, 군포시·하남시 250천원, 성남시·여주시·의왕시·평택시·화성시·수원시·양평군·오산시 300천원, 안성시 310천원

○ 지원 대상에 대한 기준도 지자체마다 다름

- 서울시의 경우 인건비를 지원하는 사회복지시설 종사자 중 서울시 소관 시설 경력 만 3년 이상, 만 30세 이상인 종사자 1,545명(2026년 기준)에게 종합건강검진비를 지원하며, 30대 20만원, 40대 30만원, 50대 이상 40만원 지급

□ 복지포인트

○ 2024년 5개 시·군에서 지원되었고 2025년 9개 시·군에 이어 2026년 남양주시, 연천군, 이천시, 파주시가 추가되어 13개 시군에서 지원됨

○ 하남시 연 15만원, 과천시 지역화폐 연 30만원, 김포시 연 10만원~15만원, 화성시 지역

32) 오민수, 김효일, 설소희(2025). 제2차 경기도 사회복지사등 처우개선 종합계획 수립 연구. 경기복지재단.
경기도사회복지사협회(2026). 2026년 경기도 31개 시군 사회복지종사자 처우개선정책 평가 토론회.
경기도 각 시군 예산서

화폐 연 10만원, 양평군 지역화폐로 연 10~20만원, 의왕시·광주시 지역화폐 연 5만~15만원, 시흥시 연 20만원, 안산시 지역화폐로 연 10만원, 남양주시 연 10만원, 파주시 연 10~30만원, 이천시 연 20만원, 연천군 연 10만원

□ 인권보호사업

○ 안전한 노동 환경을 조성하기 위해 인권보호사업을 지원하는 시·군이 증가하고 있음

- 2024년 6개 지자체, 2025년 8개 지자체, 2026년에는 12개 지자체로 증가함

○ 과천시 사회복지종사자 처우개선사업, 광주시 사회복지시설 종사자 심리상담지원, 사회복지시설 인권 교육지원, 성남시 사회복지시설 종사자 심리상담 지원, 수원시 사회복지종사자 인권 침해 대응 교육, 인권 침해 종사자 치료지원, 안산시 장애인복지시설 종사자 인권 및 안전교육, 양주시 역량 강화·인성·인권 교육, 양평군 심리지원사업, 사회복지종사자 교육, 용인시 장애인복지시설 종사자 인권 및 회계 교육, 의왕시 사회복지 담당자 심리상담 치료, 이천시 사회복지종사자 심리상담지원, 파주시 폭력예방 안내서 제작, 포천시 사회복지종사자 심리치료비 지원 등이 있음

□ 교육행사

○ 대부분의 시군(29개)에서 사회복지시설 종사자 대상 교육 및 행사 등을 진행하고 있음

○ 사회복지사업 처우개선 워크숍, 사회복지사의 날 행사 지원, 사회복지사 역량강화교육, 국외선진지 정책교육, 사회복지종사자 연수비 지원, 사회복지시설 종사자 벤치마킹, 사회복지사 민관 합동 워크숍, 사회복지사협회 운영보조 등이 있음

□ 독감예방접종비

○ 포천시는 2023년부터 사회복지법인 또는 사회복지시설 종사자를 대상으로 연 1회 1인 최대 4만원을 지원함

○ 남양주시는 2026년 돌봄종사자 독감예방접종으로 1인 3만원을 지원함

□ 사회복지·돌봄 종사자 권익지원센터

○ 남양주시는 2026년 신규 시책사업 중 하나로 기초지자체 단위 종사자 권익지원센터 운영 예정

○ 업무스트레스로 인한 심리적 어려움, 업무에 파생된 노무·법률 문제를 근거리에서 지원

제4절 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 정책[33)]

1. 고양시 사회복지사 등 처우 및 지위 향상에 관한 조례

□ 조례 연혁 및 체계

○ 고양시는 2012년 11월 9일 「고양시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」(조례 제1449호)를 제정하고 2019년 10월 18일 개정(조례 제2158호)에 이어, 2025년 1월 10일 일부개정(조례 제2891호)을 거쳐 처우개선위원회 관련 규정을 대폭 정비함

○ 고양시 사회복지사 처우 정책의 법적 근거는 「고양시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」로, 「사회복지사업법」 및 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」에 근거를 둠(제1조). 관리책임부서는 복지정책과임

○ 조례는 시장의 책무로 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원의 보수 수준에 도달하도록 노력할 것을 명시하고 있으며(제5조제2항), 신변안전·신분보장 대책 마련 노력 조항도 포함함(제5조제3항)

○ 사회복지기관의 위법·부당행위를 신고한 사회복지사 등이 그로 인해 불이익이나 차별을 받지 않도록 하는 신분보장 조항을 별도로 둠(제6조)

○ 3년마다 종합계획을 수립하도록 하고(제7조제1항), 보수수준·지급실태에 대한 실태조사를 3년마다 실시하도록 함(제8조제1항, 2025년 개정)

○ 처우개선 등 사업으로 근무환경 개선, 조사·연구, 역량강화 교육, 경력관리 지원, 인권·권리 옹호 사업, 사회복지사 등의 안전보장을 위한 사업 등을 열거하고 있음(제9조제1항)

---

33) 본 절은 다음 자료를 바탕으로 작성함
고양시(2023. 12.). 고양시 사회복지시설 종사자 2023년~2025년 처우개선 종합계획[내부 행정문서].
고양시(2024. 4.). 고양시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례 일부개정조례안(의안번호 제497호)[의안].
고양특례시의회(2024. 12.). 제290회 복지문화위원회 조례안 심사보고서[심사보고서].
고양시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례(2025). 고양시조례 제2891호.
고양특례시(2025. 11.). 제1회 고양특례시 사회복지사 등 처우개선위원회 회의 결과 보고[내부 행정문서].

□ 2025년 개정의 핵심

○ **위원회 명칭 및 기능 격상**

- 「고양시 사회복지사 등의 정책자문위원회」 → 「고양시 사회복지사 등의 처우개선위원회」로 명칭 변경
- 기능도 "시장의 자문에 응한다" → "다음 각 호의 사항을 심의한다"로 전환되어 자문기구에서 심의기구로 격상됨(제10조제1항·제2항)
- 심의사항도 보수수준·종합계획·실태조사·처우개선사업 등 개별 열거(4개 항목) 방식에서 "처우개선 및 지위 향상에 관한 사항" 등 포괄적 규정으로 단순화됨

○ **위원장 선출 방식 변경**

- 개정 전: 위원장은 제1부시장이 당연직, 부위원장만 위원 중 호선(구 제10조제4항). 당연직 위원으로 제1부시장·기획조정실장을 명시(구 제10조제5항 전단)
- 개정 후: 위원장·부위원장 모두 위원 중에서 호선(제11조제2항). 당연직 위원 규정 자체가 삭제됨
- 위원장을 시 고위공무원이 아닌 위원회 내부에서 선출하는 구조로 전환

○ **위촉직 위원 구성 변경**

- 공무원 위원의 경우 개정 전에는 "고양시 소속 공무원"으로 포괄적으로 규정되어 있었으나, 개정 후에는 "고양시 사회복지사 등의 처우개선 관련 업무를 담당하는 공무원"으로 한정되어 실제 업무 관련성이 있는 공무원만 위촉하도록 범위를 좁힘
- 사회복지사 추천 경로도 변경됨. 개정 전에는 "사회복지단체에서 추천하는 사회복지사"였으나, 개정 후에는 "고양시사회복지사협회에서 추천하는 자"로 특정되어 추천 주체가 일반 사회복지단체에서 고양시사회복지사협회로 명확히 지정됨
- 아울러 개정 전에는 없던 위촉 자격이 신설되었는데, "노동 관계 법령에 관한 전문지식이 있는 자"가 새로운 위촉 대상으로 추가됨. 이는 처우개선위원회의 심의 기능이 강화되면서 근로조건·임금 등 노동 관련 쟁점을 다룰 전문성을 보강하려는 취지로 해석할 수 있음

○ **실태조사 의무화 및 절차 근거 정비**

- 개정 전에는 "조사를 할 경우 위탁할 수 있으며"라는 임의적 표현이었으나, 개정 후 "3년마다 실시해야 한다"(제8조제1항)로 정기·의무 조사를 명문화하고, 위탁 근거를 별도 항으로 규정하였으며(제8조제2항), 관련기관 자료제출 요청 근거(제8조제3항)를 신설함

○ **처우개선 사업에 안전보장 사업 추가**

- 시장이 추진할 수 있는 처우개선 등 사업 항목(제9조제1항)에 기존 5개 항목(근무환경 개선, 조사·연구, 역량강화 교육, 경력관리 지원, 인권·권리 옹호)에 더해 「사회복지사 등의 안전보장을 위한 사업」이 제6호로 신설됨

2. 고양시 2023년~2025년 처우개선 종합계획

○ 고양시 「2023년~2025년 처우개선 종합계획」은 고양시 사회복지사 등에 대한 사기진작과 처우개선을 위한 체계적인 종합계획을 마련함으로써 합리적 수준에서의 지위 향상 및 복지증진 방안을 강구하고, 궁극적으로 시민의 복지체감도 향상에 기여하는 것을 목적으로 함

□ 종합계획의 수립 배경 및 법적 근거

○ 고양시는 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조 및 「고양시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 제7조를 법적 근거로, 사회복지시설 종사자의 처우개선과 지위 향상을 위한 「2023년~2025년 처우개선 종합계획」(2023. 12. 수립)을 운영하고 있음

- 동 조례 제7조 제1항은 시장이 사회복지사 등의 처우개선과 복지증진을 위한 종합계획을 3년마다 수립하도록 의무화하고 있으며(“수립하여야 한다”, 강행규정), 같은 조 제2항은 종합계획에 ① 시의 사회복지 정책 방향과 목표, ② 사회복지사 보수수준의 연차적 개선수립 계획, ③ 처우개선 및 지위향상에 대한 계획, ④ 근무환경 개선 계획 등이 포함되도록 규정함
- 동 조례는 이 외에도 공익신고를 이유로 한 신분상 불이익·근무조건상 차별 금지(제6조 신분보장), 보수수준·지급실태 등 실태조사의 전문기관 위탁 근거(제8조), 처우개선 등 사업의 추진 근거(제9조)를 규정하고 있으며, 제8조의 실태조사는 임의규정(“할 수 있다”)으로 조사 주기는 명시하지 않음(2023년 계획 수립 당시 조례 기준)
- 이 외에 경기도 사회복지시설 종사자 처우개선 지원사업 지침과 「사회복지사업법」(제2조에 따른 사회복지시설)이 추진근거로 함께 명시되어 있어, 상위 법률-광역 지침-기초 조례가 결합된 다층적 근거 구조를 갖춤

□ 비전 및 정책 방향

○ 종합계획의 비전은 「맞춤형 합리적 복지」로 설정되어 있으며, 이를 구현하기 위한 목표로 「공정하고 합리적인 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선」을 제시함

○ 핵심 정책 방향은 경기도 내 유사 시군 간, 고양시 내 시설 간 세밀한 비교분석을 통해 보다 필요하고 합리적인 처우개선 사업을 시행하는 것이며, 시설 종사자 간담회 등을 통한 실질적·단계적 근로여건 개선과 전문교육·워크숍 등을 통한 민관협력 강화를 추진방향으로 설정함

○ 특히 합리적인 처우개선 사업 추진을 위해 실태 파악을 우선 중점 시행하는 것을 전략으로 명시하고 있어, 데이터 기반의 정책 설계를 지향하는 구조임

□ 처우개선 대상

○ 처우개선 정책의 기본 적용 대상은 사회복지시설 및 사회복지사업 수행기관의 4대보험 가입 전일제(주 40시간 이상 근무) 종사자임

○ 사업 유형에 따라 기간제 근로자가 제한적으로 포함되며, 상해보험비는 주 5일 40시간 이상 근무하는 기간제 근로자를, 보수교육비는 주 40시간 이상 근무하는 기간제 근로자를 지원 대상에 포함함

○ 자녀돌봄휴가는 인건비(도비) 지원시설의 정규직 및 기간제 종사자(시설장 포함)를 대상으로 함

- 정규직 중심의 기본 구조를 유지하면서도 사업별로 대상 범위를 유연하게 적용하는 방식

□ 처우개선 대상 시설 현황

○ 고양시는 2023년 4월 기준 총 164개소, 1,936명의 종사자를 포괄하는 광범위한 시설 적용 범위를 보유하고 있으며, 생활시설·이용시설·수행기관을 모두 포함하는 구조임

○ 주요 시설 유형은 다음과 같음

- 생활시설: 장애유형별 거주시설(9개소, 233명), 정신요양시설(1개소, 51명), 정신재활시설 중 생활시설(2개소, 12명), 아동양육시설(1개소, 25명), 공동생활가정(장애인·아동 포함) 등
- 이용시설: 종합사회복지관(9개소, 213명), 노인복지관(3개소, 260명), 장애인 지역사회재활시설(15개소, 193명), 장애인 직업재활시설(13개소, 120명), 지역아동센터(31개소, 106명) 등
- 수행기관: 노인맞춤돌봄서비스·응급안전 수행기관(11개소, 263명), 노인일자리수행기관(13개소, 59명), 장애인자립생활센터(6개소, 62명), 정신건강복지센터(2개소, 48명), 청소년상담복지센터(1개소, 46명), 지역자활센터(1개소, 14명), 자살예방센터, 중독관리통합지원센터 등

○ 이러한 시설 범위는 경기도 처우개선 지침상의 시설 분류(생활시설·이용시설 및 사회복지수행기관)에 따른 구조임

표 2-13 | 고양시 사회복지시설 및 수행기관 현황(2023.4. 기준)

구분	시설 수 (개소)	종사자 수 (명)	주요 시설 유형
계	164	1,936	-
생활·이용 시설	121	1,410	종합사회복지관(9개소, 213명), 노인복지관(3개소, 260명), 장애유형별 거주시설(9개소, 233명), 장애인 지역사회재활시설(15개소, 193명), 장애인 직업재활시설(13개소, 120명), 지역아동센터(31개소, 106명), 정신요양시설(1개소, 51명) 등
수행기관	43	526	노인맞춤돌봄서비스·응급안전(11개소, 263명), 장애인자립생활센터(6개소, 62명), 노인일자리수행기관(13개소, 59명), 정신건강복지센터(2개소, 48명), 청소년상담복지센터(1개소, 46명) 등

〈자료〉 고양시(2023). 고양시 사회복지시설 종사자 2023년~2025년 처우개선 종합계획.

□ 종사자 임금 실태

○ 「제2차 경기도 사회복지사 등 처우개선 종합계획 수립 연구」(경기복지재단, 2025)의 지역별 임금·경력 분석 결과를 현황 분석의 근거로 활용함

○ 사회복지관 선임 7호봉 기준 연봉은 고양시 39,140천원으로 경기도 평균(37,821천원)보다 1,319천원 높으며, 비교 4개 시 중 성남시(40,821천원)에 이어 두 번째로 높은 수준임

- 화성시(38,413천원)·수원시(38,166천원)보다는 높으나, 성남시와는 1,681천원의 격차가 있음

○ 고양시 종사자의 현 시설 근속기간은 6.6년, 사회복지분야 총 경력은 10.0년으로 경기도 평균(4.8년, 8.5년)을 각각 1.8년, 1.5년 상회하며, 비교 4개 시 중 가장 긴 것으로 나타남

표 2-14 | 2025년 지역별 임금 수준, 근속기간 및 사회복지분야 총 경력 비교

구분	사회복지관 선임 7호봉 연봉(천원)		경력(년)	
	연봉	경기도 평균 대비	현 시설 근속기간	사회복지분야 총 경력
경기도 평균	37,821	-	4.8	8.5
성남시	40,821	+3,000	4.5	8.3
고양시	39,140	+1,319	6.6	10.0
화성시	38,413	+592	4.1	7.9
수원시	38,166	+345	4.7	8.8

〈자료〉 오민수, 김효일, 설소희(2025). 제2차 경기도 사회복지사등 처우개선 종합계획 수립 연구. 경기복지재단.

3. 고양시 처우개선 주요 사업

1) 예산

□ 2026년 사업별 예산

○ 2026년 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 관련 총예산은 예산이 수반되는 11개 제도 기준으로 약 8,500,062천원(약 85.0억원)임

○ 수당(제도) 유형별로는 명절수당(명절휴가비)이 4,419,545천원으로 전체의 절반 이상을 차지하며, 특수근무수당(2,290,284천원)과 합산할 경우 두 항목만으로 전체 예산의 78.9%에 달함

○ 그 외 처우개선비(수당) 854,873천원, 웰빙보조비 370,560천원, 복지수당 33,000천원 순이며, 보수교육비·상해보험비·건강검진비·역량강화·장기근속수당·복지포인트는 각각 105,280천원 이하로 예산 비중이 1.2% 이하에 그침

□ 2026년 재원별 구성

○ 2026년 전체 예산을 재원별로 분해하면 시비(시군비)가 5,509,941천원(64.8%)으로 가장 큰 비중을 차지하며, 도비 2,206,543천원(26.0%), 기타(국비·기금 등) 783,578천원(9.2%) 순임

○ 제도별로는 재원 구성에 뚜렷한 차이가 있음. 처우개선비·웰빙보조비는 도비가 예산액 전액을 차지하는 반면(각각 854,873천원, 370,560천원 전액 도비), 명절수당·특수근무수당은 시비 비중이 각각 74.0%(3,270,688천원), 86.8%(1,988,340천원)로 압도적으로 높음

○ 이에 따라 개별 제도 수(건수) 기준으로는 도비 100% 사업이 많아 보이나, 금액 기준으로는 시비 부담이 도비의 2.5배 수준에 이르는 구조적 역전이 나타남. 이는 예산 규모가 큰 명절수당·특수근무수당이 시비 중심으로 편성되어 있기 때문임

○ 재원 측면에서는 경기도 처우개선 지원사업과 연계한 도비·시비 매칭사업(특수근무수당, 상해보험비, 보수교육비 등)과 도비·국비 매칭이 없는 시비 단독 사업이 병행되며, 편성 측면에서는 명절휴가비·가족수당·복지수당·건강검진비 등이 별도 세목 없이 시설별 인건비(운영비) 내에서 지원되는 다층적 구조로 운영됨

○ 도비·국비 매칭 없이 시비로만 편성된 자체사업은 2026년 기준 1,732,364천원이며 세부 구성은 다음과 같음

- 명절수당 중 일부(종합복지관, 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 노인복지관, 노인일자리, 노인맞춤형돌봄서비스) 1,462,304천원
- 복지수당(종합사회복지관, 고양지역자활센터) 33,000천원

- 건강검진비(동종합복지회관, 고양지역자활센터, 노인복지관, 고양시니어클럽 종사자) 66,400천원
- 장기근속수당(정신건강복지센터, 자살예방센터) 31,360천원
- 특수근무수당(노인복지관) 125,300천원
- 민·관 사례관리자 역량강화 교육 14,000천원
- 다만 이들 항목은 실제로는 운영비에 포함되어 집행되고 있어, 예산서상 별도의 자체사업으로 명시된 항목은 고양지역자활센터의 복지수당(14,400천원)과 건강검진비(1,600천원) 두 건(16,000천원)에 불과함

표 2-15 | 2026년 처우개선 사업별 예산 내역

(단위: 천원)

수당(제도) 유형	예산액	도비	시비	기타(국비·기금·자부담 등)
명절수당(명절휴가비)	4,419,545	606,024	3,270,688	542,833
특수근무수당	2,290,284	280,186	1,988,340	21,758
처우개선비(수당)	854,873	854,873	0	0
웰빙보조비	370,560	370,560	0	0
복지수당	33,000	0	33,000	0
기타(직책수당·활동비 등)	191,189	0	658	190,531
보수교육비	105,280	52,640	52,640	0
상해보험비	72,320	36,160	36,160	0
건강검진비	66,400	0	66,400	0
역량강화	49,721	0	26,840	22,881
장기근속수당	40,540	6,100	32,900	1,540
복지포인트	6,350	0	2,315	4,035(국비)
합 계	8,500,062	2,206,543	5,509,941	783,578

〈자료〉 고양시 복지정책과 내부자료.

2) 세부사업

○ 처우개선 추진사업은 ① 보수수준 개선, ② 복리후생, ③ 교육·훈련, ④ 지위향상의 4개 영역, 총 18개 사업으로 체계화되어 있음

표 2-16 | 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 추진사업 체계

구분	세부 사업	재원 구조
보수수준 개선	처우개선비, 특수근무수당, 명절휴가비, 가족수당, 복지수당, 웰빙보조비, 장기근속수당, 복지포인트	처우개선비(도비), 특수근무수당(도·시비 매칭), 명절휴가비·가족수당·복지수당(시설별 인건비 내 지원), 웰빙보조비(도비), 장기근속수당(도비, 일부 시비·기금), 복지포인트(국·시비)
복리후생	상해보험비, 장기근속휴가, 자녀돌봄휴가(가족돌봄휴가), 유급병가, 건강검진비	상해보험비(정부·도·시비), 장기근속휴가·자녀돌봄휴가·유급병가(도 연계 비예산 사업), 건강검진비(시설별 인건비 내 지원)
교육·훈련	보수교육비, 심리상담 지원, 민관협력 워크숍	보수교육비(도·시비 매칭), 심리상담 지원·민관협력 워크숍(시비, 지역사회보장협의체 예산)
지위향상	처우개선위원회, 유공자 포상	비예산

〈자료〉 고양시 복지정책과 내부자료.

① 보수수준 개선

- 처우개선비, 특수근무수당, 명절휴가비, 가족수당, 복지수당, 웰빙보조비, 장기근속비, 복지포인트로 구성
- 처우개선비: 4대보험 가입 전일제 종사자에게 정규직·비정규직·직급 구분 없이 동일하게 1인당 월 50,000원 지급(도비, 2026년 854,873천원). 사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원 수준에 도달하도록 노력할 국가·지자체의 책무(법 제3조 제2항)를 이행하는 기초 사업임
- 특수근무수당: 근무년수(경력)에 따라 월 50,000원~290,000원 차등 지급(5년 미만 50,000~240,000원, 5년 이상 50,000~290,000원, 도비 부담률 10~100% 시설별 상이)되는 도·시비 매칭사업으로, 2026년 예산 2,290,284천원(도비 280,186천원, 시비 1,988,340천원, 기타 21,758천원) 규모임. 실질임금 향상과 함께 장기근속 유도를 통한 전문성 제고를 목적으로 함. 노인복지관 종사자는 시비로 부담
- 명절휴가비: 봉급액의 120%(설·추석 각 60%)를 연 2회, 명절이 속한 달의 보수지급일(또는 명절 전 15일 이내 관장이 정한 날)에 지급. 2026년 4,419,545천원(도비 606,024천원, 시비 3,270,688천원, 기타 542,833천원으로 시비 비중 74.0%). 다만 생활지원사·조리원 등 일부 직종은 정액으로 별도 산정됨
- 가족수당: 2023년부터 자녀 첫째 30,000원, 둘째 70,000원, 셋째 110,000원으로 인상(전년 대비 각 10,000원 인상)되었으며, 배우자 40,000원, 기타 부양가족 1인당 20,000

원을 매월 지급(세부 기준은 공무원 기준 준용). 저출산 위기 대응 차원에서 자녀를 둔 종사자의 안정적 양육환경 조성을 목적으로 함

- 복지수당: 종합사회복지관 정규직 종사자와 고양지역자활센터 정규직·무기계약직에게 월 100,000원 지급(2026년 33,000천원, 시비 100%)
- 웰빙보조비: 2026년 경기도 본 예산에 신규 편성된 제도로 처우개선비 지원대상자에게 월 2만원 수당 지급(2026년 370,560천원, 도비 100%)
- 장기근속수당: 2026년 경기도에서 현 소속시설 5년 이상 장기재직종사자에게 연1회 5만원 지급(2026년 40,540천원, 도비 100%, 단, 고양시정신건강복지센터·고양시자살예방센터는 시비 100%, 중독관리통합지원센터는 기금 50%·시비 50%)

② **복리후생(건강권 및 근로환경 지원)**

- 상해보험비, 장기근속휴가, 자녀돌봄휴가, 유급병가, 건강검진비로 구성
- 상해보험비: 업무 및 일상생활 중 발생하는 상해사고에 대비하여 연간 보험료 20,000원(정부 10,000원+도 5,000원+시 5,000원)을 한국사회복지공제회의 “정부지원 단체 상해공제” 제도를 통해 지원하며, 주 5일 40시간 이상 근무하는 기간제 근로자도 포함(2026년 72,320천원, 도비 50%, 시비 50%)
- 장기근속휴가: 5년 이상 정규직 장기근속자(현 소속시설 재직기간 기준)에게 근속기간에 따라 5~10일의 유급휴가를 부여(5년 이상 10년 미만 5일, 10년 이상 10일)하며, 연가와 연계 사용이 가능하고 휴가일수 10일에 한해 업무공백을 고려한 1회 분할 사용이 가능함(기한 내 미사용 시 소멸)
- 자녀돌봄휴가(2026년부터 가족돌봄휴가로 확대): 유·무급 포함 연간 10일 범위에서 사용할 수 있으며, 고등학교 이하 자녀 또는 장애인 자녀 돌봄 시 연 3일의 유급휴가를 부여함(자녀 3명 이상, 장애인 자녀 및 한부모 종사자는 연 1일 가산). 유급휴가는 시간 단위로 분할 사용이 가능하며, 종사자 부부는 각각 사용할 수 있음
- 유급병가: 연 60일 범위 내에서 지원하며, 질병·부상으로 직무수행이 불가하거나 감염병으로 출근이 다른 종사자·이용자의 건강에 영향을 미칠 우려가 있는 경우 사용 가능하고, 병가기간 중 대체인력 파견과 연계 운영됨
- 건강검진비: 1인당 400,000원을 출생연도(홀수·짝수)에 따라 격년 지급함으로써 질병의 조기 발견·예방에 기여. 종합사회복지관(동종합복지회관)·고양지역자활센터·노인복지관·고양시니어클럽 종사자는 시비로 부담하며, 학교밖청소년지원센터·청소년상담복지센터 종사자는 재단 출연금으로 지원함
- 명절휴가비·가족수당·복지수당·건강검진비는 별도 사업예산 없이 시설별 인건비 내에서 지원되며, 장기근속휴가·자녀돌봄휴가·유급병가는 비예산 사업으로 운영되는 구조임

③ **교육·훈련**

- 보수교육비, 심리상담 지원, 민관협력 워크숍으로 구성
- 보수교육비: 「사회복지사업법」 제13조(사회복지사의 채용 및 교육 등)에 근거하여 사회복지시설 종사 사회복지사 중 보수교육 의무대상자(주 40시간 이상 근무자, 기간제 포함)에게 지원(2026년 105,280천원, 도·시비 매칭)
- 민관협력 워크숍: 연 1회(4월) 고양시 지역사회보장협의체 대표·실무협의체 및 실무분과위원, 사회보장·사회복지 관련 기관·시설 민간 종사자를 대상으로 지역사회보장계획 방향 공유, 통합돌봄·스마트복지 등 변화하는 사회보장 의제 논의, 민관 협력방안 모색을 위해 실시하는 시비 자체 사업(2023년 6,500천원)
- 심리상담 지원
  - · 서비스 대상자의 자살을 직접 목격·경험하는 등 업무상 트라우마·소진을 겪는 종사자를 대상으로, 우울척도 등 심리검사 척도를 활용하여 심각 정도와 우선순위를 결정한 후 6월~11월 중 상담을 지원하는 시비 자체 사업으로 고양시지역사회보장협의체 주도로 실시되고 있음
  - · 고양시 관내 사회복지시설 종사자 등 10명을 대상으로 1인당 심리상담 7회기 및 심리검사 3종을 지원하고, 실명 대신 관리코드로 관리하며, 우울척도 등 사전검사 결과와 전문가 소견에 따라 대상자를 선정. 2022년 모임비 지원과 병행 시작 후 2023~2024년 개별상담 중심으로 운영됨
  - · 종사자 소진은 업무환경과 밀접하여 개인상담 외에 집단 프로그램, 외부 슈퍼비전, 조직환경 개선이 병행되어야 하므로 개인상담 유지와 더불어 예방, 조기개입, 조직환경 개선이 연계된 다층적·중장기적 지원체계로 확대하여 추진할 예정

④ **지위향상**

- 처우개선위원회 구성·운영 및 유공자 포상으로 구성
- 처우개선위원회: 2025년 조례 개정으로 자문기구에서 심의기구로 격상된 「고양시 사회복지사 등의 처우개선위원회」를 구성하여, 2025년 11월 제1회 회의를 개최함
- 유공자 포상: 「사회복지사업법」 제15조의2, 조례 제9조 제3항 및 「고양시 포상 조례」 제6조에 근거하여 매년 9월 7일 사회복지의 날(또는 사회복지 주간)에 수공 연한 2년 이상으로서 지역사회 복지 증진에 기여한 공적이 현저한 자를 발굴·포상함(훈격: 고양시장 표창). 민간인은 사회복지기관·시설·단체의 추천을 받아 고양시사회복지협의회의 자체 공적심사를 거쳐 추천되며, 최종 대상자는 공적심사위원회의 심사·의결로 선정됨

4. 고양시 2026년 경기도 시·군 사회복지종사자 처우개선 평가 결과[34)]

○ 경기도사회복지사협회는 2026년 7월 8일 「2026년 경기도 31개 시군 사회복지종사자 처우개선정책 평가 토론회」를 개최하여 도내 31개 시·군의 조례, 처우개선 예산, 처우개선위원회 운영 등을 평가함

○ 본 항은 동 토론회 자료를 바탕으로 고양시의 영역별 평가 결과와 시사점을 정리함

□ 조례영역

○ 조례 지표 항목에서 상위권에 속하며 실효성 있는 규정들을 갖추고 있어 우수한 법적 기반을 구축하고 있는 것으로 평가받음

○ 위원회 규정: 단독 위원회 운영 체계, 사회복지사협회 추천 위원 명시, 심의 권한 부여, 위원장 호선 방식 채택

○ 회의 및 계획 수립 조항: 연 2회 정기회의 개최 조항 명시, 3년 주기의 처우개선종합계획 수립(강행규정) 및 실태조사(3년 주기 강행규정)조항 반영

□ 예산 영역

○ 조례의 우수한 구조에도 불구하고, 고양시의 자체 예산 비중은 경기도 31개 시·군 중 가장 낮은 축에 속하여 종합 등급 하락의 결정적 요인으로 작용함

○ 2026년 처우개선 예산은 보조사업 2,657,676천원, 자체사업 17,500천원으로 자체사업 예산 비중이 0.7%에 불과하여, 경기도 시·군 평균 자체사업 예산 비중(23.0%)에 크게 미치지 못함

○ 평가는 2026년도 본예산서 중 시·군 복지부서의 사회복지 처우개선 관련 예산을 대상으로 하되, 보육 관련 예산과 법정 수당인 연장·야간근로수당은 제외하였으며, 명절휴가비도 통상적 급여 항목에 포함되는 사례가 많아 산출 대상에서 제외함

- 이에 따라 평가상 고양시 처우개선 예산(2,675,176천원)은 3절의 총예산(8,500,062천원)과 집계 범위가 다름

○ 이에 따라 고양시는 고양지역자활센터의 건강검진비와 복지수당 정도만 자체사업 예산으로 집계되는 한계가 발생함

○ 실제로 고양시의 자체사업 규모가 절대적으로 크지는 않으나, 종합사회복지관 및 노인복지관 등의 건강검진비·복지수당과 정신건강복지센터·자살예방센터의 장기근속수당 등이 독립 항목이 아닌 '운영비' 항목에 통합 편성되어 있음. 이로 인해 평가 대상 예산에서 누락되어

34) 경기도사회복지사협회(2026. 7. 8.). 「2026년 경기도 31개 시군 사회복지종사자 처우개선정책 평가 토론회」 자료집 정리

자체사업 예산 규모가 실제보다 축소 평가되는 결과로 이어짐

□ 위원회 및 종합계획 실무 운영 현황

○ 위원회 구성 및 운영: 위원회가 구성되어 있고 사회복지사 대표성을 포함하고 있으나, 2025년 기준 회의 개최 횟수는 1회에 그침(운영예산은 편성됨)

○ 종합계획: 2023~2025년 3개년 처우개선 종합계획을 수립·이행함

○ 처우개선위원회 산하에 별도의 소위원회는 구성되어 있지 않음

□ 고양시 사회복지직 공무원 비율 현황

○ 4~6급 사회복지직 공무원 비율이 모두 31개 시·군 평균보다 낮으며, 특히 4급(국장급) 사회복지직은 1명도 없음

표 2-17 | 고양시 사회복지직 공무원 비율 현황

직급	고양시(사회복지직/전체)	고양시 비율	31개 시·군 평균
4급 국장급	22명 중 0명	0.0%	2.9%
5급 과장급	152명 중 7명	4.6%	5.0%
6급 팀장급	942명 중 66명	7.0%	7.9%

〈자료〉 경기도사회복지사협회(2026). 2026년 경기도 31개 시군 사회복지종사자 처우개선정책 평가 토론회 자료집.

□ 종합

○ 2026년 경기도 31개 시·군 사회복지종사자 처우개선정책 평가에서 최하위 등급(E)을 받음

○ 조례 등 제도적 기반은 잘 갖추어져 있으나, 운영비에 통합 편성된 자체사업 예산 일부가 평가에서 누락되었고 전반적으로 자체사업 예산 규모도 낮은 편임

○ 향후 복지포인트, 인권보호사업, 교육·행사 등 고양시 자체 예산사업을 확대하고, 기존 자체사업은 독립 세목으로 편성하여 평가에 반영되도록 할 필요가 있음

제5절 시사점

○ 본 장에서는 사회복지시설 종사자의 처우 개선을 위한 이론적·법적 근거, 보건복지부 가이드라인 및 주요 지방자치단체(서울시, 부산시, 경기도, 광주시, 용인시, 성남시, 안산시, 안성시, 파주시)의 정책 사례, 2026년 경기도 시·군 사회복지종사자 처우개선 평가 결과를 종합적으로 분석함

○ 분석 결과, 사회복지시설 종사자는 공공복지 서비스를 현장에서 대행하는 핵심 주체임에도 불구하고, 중앙정부 가이드라인의 강제성 부재와 지자체별 재정 여건 및 조례 성격에 따른 처우 격차가 여전히 존재하는 것으로 나타남

○ 특히 광역 및 기초지자체의 선도적 모범 사례와 2026년 경기도 시·군 평가 결과는 향후 고양시가 추진해야 할 단기·중장기 처우개선 정책의 구체적 방향성을 제시해 줌

○ 이러한 법적·제도적 배경, 타 지자체 벤치마킹 요소, 경기도 평가 결과를 종합하여 도출한 핵심 시사점은 다음과 같음

□ 조례에 기반한 제도화와 종합계획의 정례화

○ 대부분의 지자체는 공통적으로 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」을 근거로 자체 조례를 제정하고, 이를 토대로 3년 단위 종합계획을 수립·운영하는 제도적 기반을 갖추고 있음

○ 단발성·시혜성 지원에 머무르지 않고 조례-종합계획-실태조사-환류로 이어지는 순환 구조를 제도화한 점이 정책의 지속성과 예측 가능성을 담보하는 핵심 요인으로 확인됨

- 광주시(2013년 조례 제정 후 제2차 계획 수립), 성남시(제1차 종료에 맞춰 제2차 계획 조기 착수), 경기도(제1차에서 제2차로 연속) 사례는 계획의 연속성이 정책 성숙도와 직결됨을 보여줌

□ 보수 체계의 실질적 현실화 및 수당 체계의 정비

○ 중앙정부 인건비 가이드라인의 한계(강제성 없는 권고 기준)를 극복하기 위해 고양시 차원의 인건비 준수율 상향과 보전 예산의 지속적 확대가 필요함. 아울러 고양시 처우개선 예산은 명절수당·특수근무수당 중심의 수당형 구조이므로, 장기적으로는 기본급 수준 제고와 수당 체계의 균형을 함께 고려할 필요가 있음

○ 시설 유형(여성·아동·장애인 등) 및 직종 간 보수·수당 격차를 완화하고, 지원 대상에서 소외되기 쉬운 소규모 시설 및 다양한 직종 종사자를 포함하는 세부 인사·수당 기준 정비가 필요함

□ 지원 사각지대 해소와 대상 포괄성 확대

○ 여러 지자체가 그간 지원에서 배제되던 종사자·시설로 적용 범위를 확대하는 추세를 보임

- 경기도는 위탁·보조사업 수행 비영리법인 종사자까지 대상을 넓혔고, 안성시는 수가제로 운영되어 통상 제외되던 장기요양기관 종사자까지 처우개선비를 확대함
- 이러한 포괄성 확대는 동일 노동에 대한 형평성 제고와 복지서비스 인력의 안정적 확보라는 정책 목표와 부합함
- 고양시도 사업별로 기간제 근로자를 제한적으로 포함하고 있으나, 향후 지원 대상의 형평성을 점검하고 사각지대를 식별하는 노력이 요구됨

□ 후생복지 제도의 다각화, 근무환경 개선 및 신변안전 보호 강화

○ 단순 임금 인상을 넘어 맞춤형 복지포인트 확대, 유급병가, 장기근속 휴가, 종합건강검진 지원, 퇴직준비휴가 등 건강과 삶의 질을 보장하는 종합 복지 혜택으로의 정책 범주 확장이 요구됨

○ 직무 소진 예방을 위한 대체인력 지원 사업 확대 및 연·병가 사용권 보장이 필요하며, 개정 법령(「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제3조, 제3조의4)에 따른 폭력 예방 교육, 법률·심리상담 등 신변 안전 보호 체계 구축이 필수적임

□ 경기도 시·군 평가 결과 기반의 고양시 맞춤형 처우개선 과제 도출

○ 2026년 경기도 시·군 처우개선 평가에서 고양시는 조례 영역은 상위권이었으나 자체사업 예산 비중(0.7%)이 도내 최저 수준이어서 최하위 등급(E)을 받았으므로, 미흡하게 평가된 영역을 중심으로 다음 과제를 우선 추진할 필요가 있음

- 운영비에 통합 편성된 자체사업(건강검진비·복지수당·장기근속수당 등)의 독립 세목 편성
- 복지포인트·인권보호·교육 등 고양시 자체 예산사업의 단계적 확대
- 처우개선위원회 정기회의(연 2회) 개최 등 위원회 운영의 실효성 확보
- 4급 사회복지직 공무원 부재 등 복지행정 내 전문인력 배치 확대

○ 경기도 공통 평가 지표 수용에 그치지 않고, 고양시 관내 사회복지시설의 특성과 종사자 실태조사 결과를 반영한 '고양시형 처우개선 세부 지표'의 자체 도출 및 정기적 점검이 요구됨

제3장 고양시 사회복지시설 현황 및 종사자 임금 실태

제1절 조사 개요
제2절 조사 결과
제3절 종합분석 및 시사점

제3장

고양시 사회복지시설 현황 및 종사자 임금 실태

제1절 조사 개요

1. 조사 목적

○ 본 임금 실태조사는 고양시 사회복지시설 종사자의 실제 임금 수준과 보수체계를 객관적으로 파악하여, 시설 간·직종 간 임금 격차 및 구조적 문제를 진단하고자 함. 이를 통해 종사자의 처우 및 지위 향상을 위한 정책 수립의 기초자료를 마련하는 데 목적이 있음

○ 특히 기존 연구가 설문 중심으로 이루어져 실질적인 임금 수준 파악에 한계가 있었던 점을 보완하여, 개인별 임금조사표 기반의 실증적 자료를 확보하고자 함

2. 조사 대상

○ 고양시 관할 사회복지시설 161개소(시설·사업단위)를 대상으로 하였음(표 3-1 참조)

○ 고양시에 설치·운영 중인 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지시설 중 「2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」의 적용 범위에 해당하는 국고지원시설과 지방이양시설을 모두 포함하되, 「영유아보육법」에 따른 어린이집과 「노인장기요양보험법」을 적용받는 노인의료복지시설 및 장기요양기관으로 지정된 재가노인복지시설은 제외하였음

표 3-1 | 고양시 사회복지시설 조사 대상

순번	구분	시설유형	시설명	대상인원	비고
1	복지정책과	지역자활센터	고양지역자활센터	13	자활
2	복지정책과	종합사회복지관	원당종합사회복지관	21	지역주민
3	복지정책과	종합사회복지관	원흥종합사회복지관	12	지역주민
4	복지정책과	종합사회복지관	덕양행신종합사회복지관	47	지역주민
5	복지정책과	종합사회복지관	향동종합사회복지관	12	지역주민
6	복지정책과	종합사회복지관	지축종합사회복지관	13	지역주민
7	복지정책과	종합사회복지관	흰돌종합사회복지관	24	지역주민

순번	구분	시설유형	시설명	대상인원	비고
8	복지정책과	종합사회복지관	문촌7종합사회복지관	22	지역주민
9	복지정책과	종합사회복지관	문촌9종합사회복지관	20	지역주민
10	복지정책과	종합사회복지관	일산종합사회복지관	23	지역주민
11	여성가족과	건강가정지원센터	고양시 건강가정지원센터	20	여성다문화가족
12	여성가족과	다문화가족지원센터	고양시 다문화가족지원센터	15	여성다문화가족
13	여성가족과	청소년쉼터	고양시여자중장기청소년쉼터	7	청소년
14	여성가족과	청소년상담복지센터	고양시청소년상담복지센터	14	청소년
15	여성가족과	기타(학교밖청소년지원센터)	고양시학교밖청소년지원센터	6	청소년
16	여성가족과	한부모가족복지시설	주사랑드림하우스	3	여성다문화가족
17	여성가족과	성폭력피해지원	고양시여성의쉼터	6	여성다문화가족
18	여성가족과	성폭력피해지원	고양성폭력상담소	4	여성다문화가족
19	여성가족과	성폭력피해지원	고양YWCA가족 사랑상담소	5	여성다문화가족
20	노인복지과	노인복지관	덕양노인복지관	4	노인
21	노인복지과	종합사회복지관	원당종합사회복지관	1	노인
22	노인복지과	종합사회복지관	덕양행신종합사회복지관	1	노인
23	노인복지과	종합사회복지관	삼송동종합복지회관	1	노인
24	노인복지과	재가노인지원센터	효샘재가노인지원서비스센터	6	노인
25	노인복지과	노인복지관	일산노인종합복지관	9	노인
26	노인복지과	종합사회복지관	흰돌종합사회복지관	1	노인
27	노인복지과	노인복지관	대화노인종합복지관	4	노인
28	노인복지과	종합사회복지관	문촌7종합사회복지관	1	노인
29	노인복지과	종합사회복지관	문촌9종합사회복지관	1	노인
30	노인복지과	재가노인지원시설	고양시재가노인지원센터	5	노인
31	노인복지과	노인주거복지시설	베아투스 카운티 실버타운	4	노인
32	노인복지과	노인주거복지시설	예승실버타운	5	노인
33	노인복지과	노인주거복지시설	효누림실버타운	5	노인
34	노인복지과	노인주거복지시설	희망의마을양로원	16	노인
35	노인복지과	노인주거복지시설	늘푸른실버타운	11	노인
36	노인복지과	노인주거복지시설	효누림실버타운 신관	5	노인
37	노인복지과	노인주거복지시설	같이삽시다 실버타운	2	노인
38	노인복지과	노인복지관	덕양노인종합복지관	31	노인
39	노인복지과	노인복지관	일산노인종합복지관	35	노인
40	노인복지과	노인복지관	대화노인종합복지관	23	노인
41	노인복지과	노인일자리전담기관	고양시니어클럽	30	노인
42	노인복지과	노인일자리전담기관	고양실버인력뱅크	19	노인
43	노인복지과	노인일자리전담기관	대한노인회 덕양구지회	8	노인
44	노인복지과	노인일자리전담기관	대한노인회 일산동구지회	8	노인
45	노인복지과	노인일자리전담기관	대한노인회 일산서구지회	7	노인
46	노인복지과	노인일자리전담기관	대화노인종합복지관	1	노인
47	노인복지과	노인일자리전담기관	덕양노인종합복지관	8	노인
48	노인복지과	노인일자리전담기관	삼송동종합복지회관	3	노인
49	노인복지과	노인일자리전담기관	일산노인종합복지관	7	노인
50	노인복지과	노인일자리전담기관	효샘재가노인지원서비스센터	4	노인
51	장애인복지과	장애인자립생활센터	고양시장애인자립생활센터	2	장애인
52	장애인복지과	장애인자립생활센터	아람장애인자립생활센터	6	장애인
53	장애인복지과	장애인자립생활센터	일산장애인자립생활센터	10	장애인
54	장애인복지과	장애인자립생활센터	일산사랑장애인자립생활센터	5	장애인
55	장애인복지과	장애인자립생활센터	즐거운장애인자립생활센터	2	장애인
56	장애인복지과	장애인자립생활센터	햇빛촌장애인자립생활센터	10	장애인

순번	구분	시설유형	시설명	대상인원	비고
57	장애인복지과	장애인거주시설	홀트일산복지타운	37	장애인
58	장애인복지과	장애인거주시설	홀트일산요양원	78	장애인
59	장애인복지과	장애인거주시설	애덕의집	41	장애인
60	장애인복지과	장애인거주시설	벧엘의집	22	장애인
61	장애인복지과	장애인거주시설	꿈나무의집	4	장애인
62	장애인복지과	장애인거주시설	소망복지원	4	장애인
63	장애인복지과	장애인거주시설	천사의집	5	장애인
64	장애인복지과	장애인거주시설	사랑의동산	5	장애인
65	장애인복지과	장애인거주시설	늘사랑의집	4	장애인
66	장애인복지과	장애인거주시설	우림누리	10	장애인
67	장애인복지과	장애인거주시설	나너우리센터	2	장애인
68	장애인복지과	장애인거주시설	고양시장애인주간보호센터 부설 단기보호시설	4	장애인
69	장애인복지과	장애인거주시설	홀트자활의집	2	장애인
70	장애인복지과	장애인거주시설	한사랑의집	1	장애인
71	장애인복지과	장애인거주시설	바울홈	1	장애인
72	장애인복지과	장애인거주시설	한소망의집	1	장애인
73	장애인복지과	장애인거주시설	사랑의집	1	장애인
74	장애인복지과	장애인거주시설	기쁨	1	장애인
75	장애인복지과	장애인거주시설	축복	1	장애인
76	장애인복지과	장애인복지관	고양시장애인종합복지관	42	장애인
77	장애인복지과	장애인복지관	고양시장애인종합복지관부설주간보호센터	12	장애인
78	장애인복지과	장애인복지관	고양시덕양행신장애인주간보호센터	18	장애인
79	장애인복지과	장애인복지관	문촌7장애인주간보호센터	4	장애인
80	장애인복지과	장애인복지관	고양시장애인주간보호센터	31	장애인
81	장애인복지과	장애인지역사회재활시설	기쁨터	8	장애인
82	장애인복지과	장애인지역사회재활시설	원당주간보호센터	5	장애인
83	장애인복지과	장애인지역사회재활시설	원당사회복지관 무지개장애인주간보호센터	5	장애인
84	장애인복지과	장애인지역사회재활시설	고양시장애인부모회주간보호시설	5	장애인
85	장애인복지과	장애인지역사회재활시설	즐거운장애인주간보호센터	6	장애인
86	장애인복지과	장애인지역사회재활시설	해늘장애인주간보호센터	5	장애인
87	장애인복지과	장애인지역사회재활시설	고양시수어통역센터	7	장애인
88	장애인복지과	장애인지역사회재활시설	고양시장애인생활이동지원센터	8	장애인
89	장애인복지과	장애인지역사회재활시설	홀트장애인종합체육관	3	장애인
90	장애인복지과	장애인지역사회재활시설	고양시재활스포츠센터	30	장애인
91	장애인복지과	장애인직업재활시설	위캔센터	19	장애인
92	장애인복지과	장애인직업재활시설	소울베이커리	18	장애인
93	장애인복지과	장애인직업재활시설	홀트보호작업장	15	장애인
94	장애인복지과	장애인직업재활시설	고양보호작업장	13	장애인
95	장애인복지과	장애인직업재활시설	늘푸른직업재활원	10	장애인
96	장애인복지과	장애인직업재활시설	유앤미직업재활원	8	장애인
97	장애인복지과	장애인직업재활시설	홍애원	7	장애인
98	장애인복지과	장애인직업재활시설	고양시설문동장애인직업재활원	8	장애인
99	장애인복지과	장애인직업재활시설	고양시구산동장애인직업재활원	5	장애인
100	장애인복지과	장애인직업재활시설	나너우리작업장	2	장애인
101	장애인복지과	장애인직업재활시설	사무엘보호작업장	3	장애인
102	장애인복지과	장애인직업재활시설	위메이드보호작업장	3	장애인

순번	구분	시설유형	시설명	대상인원	비고
103	장애인복지과	장애인직업재활시설	행복이음보호작업장	3	장애인
104	아동보육과	다함께돌봄센터	중산다함께돌봄센터	3	아동
105	아동보육과	다함께돌봄센터	대화다함께돌봄센터	1	아동
106	아동보육과	다함께돌봄센터	원당다함께돌봄센터	2	아동
107	아동보육과	다함께돌봄센터	향동다함께돌봄센터	2	아동
108	아동보육과	다함께돌봄센터	덕은다함께돌봄센터	2	아동
109	아동보육과	다함께돌봄센터	장항다함께돌봄센터	2	아동
110	아동보육과	다함께돌봄센터	화정다함께돌봄센터	2	아동
111	아동보육과	다함께돌봄센터	장항2호점다함께돌봄센터	2	아동
112	아동보육과	다함께돌봄센터	풍동1호점다함께돌봄센터	2	아동
113	아동보육과	다함께돌봄센터	풍동2호점다함께돌봄센터	2	아동
114	아동보육과	학교돌봄터	향동숲내초 학교돌봄터	4	아동
115	아동보육과	지역아동보호전문기관	고양시아동보호전문기관	20	아동
116	아동보육과	학대피해아동쉼터	카리타스 그룹홈	5	아동
117	아동보육과	아동복지시설(아동양육시설)	신애원	21	아동
118	아동보육과	아동복지시설(공동생활가정)	햇살고운집	4	아동
119	아동보육과	아동복지시설(공동생활가정)	비전공동체 우리집	4	아동
120	아동보육과	아동복지시설(공동생활가정)	앤하우스	4	아동
121	아동보육과	아동복지시설(공동생활가정)	일산별사랑	4	아동
122	아동보육과	아동복지시설(공동생활가정)	사랑공동체 사랑의집	4	아동
123	아동보육과	지역아동센터	가나안지역아동센터	4	아동
124	아동보육과	지역아동센터	가람지역아동센터	4	아동
125	아동보육과	지역아동센터	그루터기지역아동센터	3	아동
126	아동보육과	지역아동센터	글로리아지역아동센터	4	아동
127	아동보육과	지역아동센터	꿈나무지역아동센터	4	아동
128	아동보육과	지역아동센터	늘푸른교실지역아동센터	4	아동
129	아동보육과	지역아동센터	반석지역아동센터	3	아동
130	아동보육과	지역아동센터	삼송지역아동센터	2	아동
131	아동보육과	지역아동센터	어울림지역아동센터	3	아동
132	아동보육과	지역아동센터	예안지역아동센터	3	아동
133	아동보육과	지역아동센터	푸른학교 반디교실지역아동센터	4	아동
134	아동보육과	지역아동센터	한빛지역아동센터	3	아동
135	아동보육과	지역아동센터	동녘지역아동센터	4	아동
136	아동보육과	지역아동센터	둥지지역아동센터	3	아동
137	아동보육과	지역아동센터	맑은샘지역아동센터	3	아동
138	아동보육과	지역아동센터	새꿈터지역아동센터	3	아동
139	아동보육과	지역아동센터	신성지역아동센터	2	아동
140	아동보육과	지역아동센터	아가페지역아동센터	4	아동
141	아동보육과	지역아동센터	정발신성지역아동센터	3	아동
142	아동보육과	지역아동센터	주향지역아동센터	2	아동
143	아동보육과	지역아동센터	푸른우리지역아동센터	2	아동
144	아동보육과	지역아동센터	한사랑푸른지역아동센터	2	아동
145	아동보육과	지역아동센터	강선지역아동센터	3	아동
146	아동보육과	지역아동센터	다메섹지역아동센터	3	아동
147	아동보육과	지역아동센터	사랑샘지역아동센터	4	아동
148	아동보육과	지역아동센터	쉴가지역아동센터	3	아동
149	아동보육과	지역아동센터	아가페21지역아동센터	4	아동
150	아동보육과	지역아동센터	일산지역아동센터	3	아동
151	아동보육과	지역아동센터	하늘그림지역아동센터	2	아동

순번	구분	시설유형	시설명	대상인원	비고
152	아동보육과	지역아동센터	한울타리지역아동센터	2	아동
153	아동보육과	지역아동센터	행복한지역아동센터	2	아동
154	보건소	정신재활시설	기쁨해	1	정신
155	보건소	정신질환자 사회복지시설	박애원	47	정신
156	보건소	정신질환자 사회복지시설	새희망둥지	11	정신
157	보건소	정신질환자 사회복지시설	카프이용센터	5	정신
158	보건소	정신질환자 사회복지시설	삶센터	2	정신
159	보건소	정신건강복지센터	고양시정신건강복지센터	43	정신
160	보건소	정신건강복지센터	고양시자살예방센터	18	정신
161	보건소	정신건강복지센터	고양시중독관리통합지원센터	4	정신

3. 조사 방법 및 내용

○ **임금실태조사는 시설 단위 자료 수집 방식으로 실시하였으며, 각 시설의 인사·총무 담당자가 종사자의 임금 정보를 취합하여 조사표에 입력하는 방식으로 진행함**

- 개인별 임금조사표 기반의 실제 지급 임금 자료 활용
- 기본급, 수당, 보수체계 등 세부 항목 포함
- 시설 유형 및 종사자 특성별 비교·분석 가능하도록 구조화
- 인건비 가이드라인 충족 여부는 시설 담당자의 기입 응답에 근거함

표 3-2 | 임금 실태 조사표 구성

구분	내용
시설정보	- 시설명 - 서비스 대상별 시설유형 - 시설형태 - 시설종류
보수지급기준	- 보수 지급기준 - 사회복지시설 인건비 가이드라인 충족 여부
종사자 인적사항	- 인적사항(성별, 출생연도, 최종학력) - 고용형태 - 직급 및 직렬 - 경력 및 기타
종사자 임금정보	- 기본급 - 고정수당(직무·직책수당, 자격수당, 가족수당 등) - 변동수당(연장근로수당, 야간근로수당, 휴일근로수당 등)

제2절 조사 결과

1. 응답자 특성

○ 조사 대상 161개소 중 114개소(70.8%)가 응답하였으며, 종사자 1,406명 중 전일제 만근자에 해당하는 1,042명을 대상으로 분석함

표 3-3 | 임금 실태조사 분석 현황

구분		시설		종사자	
		사례수	비율(%)	사례수	비율(%)
전체		114	100.0	1,042	100.0
시설형태	생활시설	26	22.8	325	31.2
	이용시설	88	77.2	717	68.8
서비스 대상 유형	아동	36	31.6	135	13.0
	청소년	3	2.6	16	1.5
	장애인	44	38.6	443	42.5
	노인	10	8.8	173	16.6
	여성·다문화	4	3.5	37	3.6
	자활	1	0.9	10	1.0
	지역	9	7.9	147	14.1
	정신	7	6.1	81	7.8

2. 고양시 사회복지시설 종사자 임금 수준

1) 전체 사회복지시설 종사자 임금 수준

(1) 고양시 사회복지시설 종사자 임금 수준

○ 고양시 사회복지시설 종사자의 연간 총임금은 평균 46,457천원, 중위값 44,114천원으로 나타남

○ 구성은 기본급 평균 37,415천원, 총수당 9,042천원(고정수당 4,692천원, 변동수당 4,350천원)으로, 총임금의 약 80%가 기본급에 해당함

표 3-4 | 고양시 전체 사회복지시설 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

응답자 수	연간 총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
	평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
1,042	46,457	13,195	44,114	37,415	9,042	4,692	4,350

(2) 고양시 사회복지시설 종사자 임금 분포

○ 연간 총임금은 30,000천원 이상~40,000천원 미만 구간이 335명(32.1%)으로 가장 많았고, 40,000천원 이상~50,000천원 미만 265명(25.4%), 50,000천원 이상~60,000 천원 미만 191명(18.3%) 순으로 나타남

○ 연 40,000천원 미만 종사자는 405명(38.9%)으로, 종사자 10명 중 4명가량이 연 4천만원 미만의 임금을 받고 있음

표 3-5 | 고양시 전체 사회복지시설 종사자 임금 분포

(단위 : 명, %)

연 임금 수준	응답자 수	비율
25,000 미만	2	0.2
25,000 이상 ~ 30,000 미만	68	6.5
30,000 이상 ~ 40,000 미만	335	32.1
40,000 이상 ~ 50,000 미만	265	25.4
50,000 이상 ~ 60,000 미만	191	18.3
60,000 이상	181	17.4
계	1,042	100.0

2) 시설유형별 종사자 임금 수준

○ 시설 유형별로는 생활시설 평균 49,517천원, 이용시설 45,070천원으로 생활시설이 약 4,447천원 높게 나타남. 다만 기본급은 생활시설 37,197천원, 이용시설 37,513천원으로 유사하며, 격차는 주로 변동수당(생활시설 8,123천원, 이용시설 2,640천원)에서 발생함

표 3-6 | 고양시 사회복지시설 유형별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자수	연간 총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
생활시설	325	49,517	12,201	49,625	37,197	12,320	4,197	8,123
이용시설	717	45,070	13,401	42,291	37,513	7,557	4,917	2,640
계	1,042	46,457	13,195	44,114	37,415	9,042	4,692	4,350

3) 서비스 대상 유형별 종사자 임금 수준

○ 서비스 대상별로는 정신 분야가 평균 55,149천원으로 가장 높고, 장애인 49,889천원, 청소년 48,762천원 순으로 나타남. 반면에 여성·다문화(38,687천원)와 아동(39,562천원)이 상대적으로 낮아, 최고-최저 간 약 16,462천원의 격차를 보임

표 3-7 | 고양시 사회복지 서비스 대상 유형별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자수	연간 총임금			연간 기본급(평균)	연간 총수당합계(평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
아동	135	39,562	9,127	38,154	34,007	5,555	3,771	1,784
청소년	16	48,762	15,484	44,066	33,195	15,567	8,105	7,462
장애인	443	49,889	12,438	48,910	38,983	10,906	4,671	6,236
노인	173	40,846	13,880	36,406	34,654	6,192	4,410	1,783
여성·다문화	37	38,687	9,074	34,750	32,258	6,428	4,268	2,161
자활	10	41,224	12,354	37,725	37,070	4,154	4,154	-
지역	147	46,323	12,983	42,746	38,241	8,083	5,145	2,937
정신	81	55,149	11,298	55,243	42,150	13,000	5,713	7,287
계	1,042	46,457	13,195	44,114	37,415	9,042	4,692	4,350

4) 세부시설 유형별 종사자 임금 수준

○ 세부시설 유형별 연간 총임금은 정신질환자사회복지시설(56,351천원), 장애인직업재활시설(52,978천원), 정신건강복지센터(50,014천원) 순으로 높고, 노인맞춤돌봄서비스 수행기관(33,229천원), 노인일자리전담기관(34,929천원), 성폭력피해지원시설(36,272천원) 순으로 낮아 유형 간 약 1.7배(23,122천원)의 격차가 나타남

○ 기본급은 28,406~43,305천원으로 약 1.5배 차이인 반면 총수당은 3,320~14,247천원으로 4배 이상 차이를 보여, 세부시설 간 임금 격차는 기본급보다 수당에서 주로 발생함

○ 특히 변동수당은 야간·휴일 근무가 상시적인 장애인거주시설(8,917천원)·정신질환자사회복지시설(8,740천원)·아동양육시설(8,339천원)에서 높게 나타나는 반면, 주간 운영 중심인 다함께돌봄센터(60천원)·지역자활센터(각 0원)에서는 사실상 발생하지 않음

○ 한편 24시간 생활시설인 학대피해아동쉼터와 아동공동생활가정도 변동수당이 0원으로 나타나, 야간근무에 대한 보상이 이루어지지 않거나 고정수당에 포함되어 지급되는 것으로 보임. 이는 같은 생활시설인 아동양육시설(8,339천원)과 대비되는 결과임

○ 이에 따라 총임금 상위 유형은 야간·교대근무가 수반되는 시설이 다수 포함되며, 임금 수준의 차이가 직무 난이도보다 근무 형태에 따른 수당 발생 여부에 크게 좌우되는 구조임

○ 한편 노인맞춤돌봄서비스 수행기관·노인일자리전담기관은 기본급(28,406~29,853천원)

과 수당이 모두 낮아, 사업비 기반으로 인건비를 충당하는 수행기관의 임금 수준이 전반적으로 열악한 것으로 나타남

표 3-8 | 고양시 사회복지 세부시설 유형별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분		응답자 수	연간총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
			평균	표준편차	중위값				
아동	다함께돌봄센터	12	36,847	9,617	37,103	33,399	3,448	3,388	60
	학교돌봄터	4	*	*	*	*	*	*	*
	지역아동보호전문기관	17	40,027	9,913	36,657	32,930	7,097	3,502	3,595
	학대피해아동쉼터	5	38,923	6,342	37,256	35,383	3,540	3,540	0
	아동양육시설	20	48,675	10,862	47,825	36,422	12,253	3,914	8,339
	아동공동생활가정	7	36,523	7,970	31,569	33,203	3,320	3,320	0
	지역아동센터	70	37,957	7,197	35,895	33,823	4,135	3,960	175
	계	**135**	**39,562**	**9,127**	**38,154**	**34,007**	**5,555**	**3,771**	**1,784**
청소년	청소년쉼터	3	*	*	*	*	*	*	*
	청소년상담복지센터	9	*	*	*	*	*	*	*
	학교밖청소년지원센터	4	*	*	*	*	*	*	*
	계	**16**	**48,762**	**15,484**	**44,066**	**33,195**	**15,567**	**8,105**	**7,462**
장애인	장애인자립생활센터	11	36,892	7,677	34,482	32,697	4,195	3,933	262
	장애인거주시설	203	49,507	11,478	50,374	36,598	12,908	3,991	8,917
	장애인복지관	30	49,675	12,736	50,855	43,305	6,371	4,920	1,451
	장애인지역사회재활시설	100	49,101	12,251	46,180	40,615	8,486	4,793	3,693
	장애인직업재활시설	99	52,978	13,822	52,363	41,613	11,365	5,946	5,419
	계	**443**	**49,889**	**12,438**	**48,910**	**38,983**	**10,906**	**4,671**	**6,236**
노인	노인맞춤돌봄서비스 수행기관	15	33,229	2,160	33,194	28,406	4,824	3,210	1,613
	노인주거복지시설	20	43,065	15,756	37,577	35,171	7,894	3,760	4,134
	노인복지관	82	45,450	13,037	41,644	38,625	6,825	5,123	1,703
	재가노인지원시설	4	*	*	*	*	*	*	*
	노인일자리전담기관	52	34,929	13,589	28,880	29,853	5,077	3,897	1,179
	계	**173**	**40,846**	**13,880**	**36,406**	**34,654**	**6,192**	**4,410**	**1,783**
여성·다문화	건강가정지원센터	18	39,871	10,715	34,873	32,880	6,991	4,971	2,020
	다문화가족지원센터	9	39,002	6,936	37,244	30,714	8,288	5,781	2,507
	한부모가족복지시설	-	-	-	-	-	-	-	-
	성폭력피해지원시설	10	36,272	7,767	33,935	32,530	3,742	1,639	2,103
	계	**37**	**38,687**	**9,074**	**34,750**	**32,258**	**6,428**	**4,268**	**2,161**
자활	**지역자활센터**	**10**	**41,224**	**12,354**	**37,725**	**37,070**	**4,154**	**4,154**	**0**
지역	**종합사회복지관**	**147**	**46,323**	**12,983**	**42,746**	**38,241**	**8,083**	**5,145**	**2,937**
정신	정신재활시설	1	*	*	*	*	*	*	*
	정신질환자사회복귀시설	63	56,351	11,547	57,101	42,104	14,247	5,507	8,740
	정신건강복지센터	17	50,014	8,918	47,190	41,434	8,580	6,250	2,330
	계	**81**	**55,149**	**11,298**	**55,243**	**42,150**	**13,000**	**5,713**	**7,287**
총계		**1,042**	**46,457**	**13,195**	**44,114**	**37,415**	**9,042**	**4,692**	**4,350**

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

5) 보수지급 기준별 종사자 임금 수준

(1) 보수지급 기준 소속부처 현황

○ 보수지급 기준의 소속부처별 현황을 살펴보면, 시설 수와 인원 모두 '보건복지부'가 99개소, 957명으로 대부분을 차지하였으며, 지자체(8개소, 33명), 성평등가족부(4개소, 29명), 법인/시설 기준(6개소, 22명) 순으로 나타남

표 3-9 | 보수지급 기준 소속부처 현황

(단위 : 개소, 명)

구분	보건복지부	성평등가족부	지자체	법인/시설기준	기타
시설 수*	99	4	8	6	1
인원 수	957	29	33	22	1

*응답 기관 114개소이나 4개소 중복 응답으로 인해 118개소

(2) 보수지급 기준별 종사자 임금 수준

○ 보수지급 기준별로는 보건복지부 지침 적용 종사자가 평균 47,072천원으로 가장 높고, 법인/시설기준이 36,931천원으로 가장 낮게 나타남. 보건복지부 지침 적용 인원이 957명으로 전체의 약 92%를 차지함

○ 보건복지부 지침 외 기준(성평등가족부·지자체·법인/시설기준) 적용 종사자 84명의 평균 총임금은 약 39,558천원으로, 보건복지부 지침 적용 종사자보다 약 7,514천원 낮음

표 3-10 | 보수지급 기준별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
보건복지부 지침	957	47,072	13,117	44,673	37,801	9,271	4,755	4,516
성평등가족부	29	41,754	13,083	36,988	32,315	9,439	5,703	3,736
지자체	33	39,379	11,336	34,589	32,727	6,652	4,039	2,613
법인/시설기준	22	36,931	12,202	33,923	34,506	2,426	1,668	758
기타	1	*	*	*	*	*	*	*
계	1,042	46,457	13,195	44,114	37,415	9,042	4,692	4,350

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

6) 고용형태별 종사자 임금 수준

(1) 고용형태별 종사자 임금수준

○ 고용형태별 종사자 임금수준을 비교하고자 정규직과 비정규직의 임금을 살펴본 결과, 비정규직의 연간 총임금 평균은 32,978천원으로 정규직 47,639천원의 69.2% 수준으로 연간 14,661천원 차이를 보임

○ 중위값 기준 격차의 경우 비정규직 29,693천원, 정규직 45,356천원으로 65.5%로 체감 격차는 평균보다 큼

○ 격차 금액은 기본급(9,580천원)이 가장 크나, 상대적 수준으로는 비정규직의 고정수당(1,184천원)이 정규직(4,628천원)의 25.6%에 그쳐 고정수당에서 격차가 가장 크게 나타남

표 3-11 | 고용형태별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
정규직	958	47,639	12,873	45,356	38,187	9,452	4,628	4,824
비정규직	84	32,978	8,532	29,693	28,607	4,371	1,184	3,186
계	1,042	46,457	13,195	44,114	37,415	9,042	4,692	4,350

(2) 노인복지사업 기관 종사자 고용형태별 임금 수준

○ 비정규직의 연간 총임금 평균(29,939천원)은 정규직(46,756천원)의 64.0% 수준으로, 연간 16,817천원의 큰 격차를 보임

○ 고정수당(정규직 대비 55.8%)보다 변동수당(정규직 대비 29.6%)에서 격차가 심하게 벌어지며 전체 임금 양극화를 촉진하고 있음

○ 노인일자리전담기관 비정규직은 연간 총임금 평균(28,295천원)과 변동수당(193천원) 모두 노인복지사업 기관 중 가장 낮은 수치를 기록

○ 정규직 내에서도 노인일자리전담기관이 복지관보다 높은 수당(연 9,074천원)을 지급받아 기관 간 수당 구조 차이가 확인됨

표 3-12 | 노인복지사업 기관 종사자 고용형태별 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
노인복지관 정규직	77	46,351	12,897	42,044	39,295	7,056	5,273	1,783
노인복지관 비정규직	5	31,575	5,010	29,468	28,307	3,268	2,809	459
노인일자리전담기관 정규직	17	48,587	17,132	42,741	39,513	9,074	5,865	3,209
노인일자리전담기관 비정규직	35	28,295	533	28,040	25,160	3,135	2,942	193
노인맞춤돌봄 서비스수행기관 비정규직	15	33,229	2,160	33,194	28,406	4,824	3,210	1,613

7) 직급별 종사자 임금 수준

(1) 전체 직급별 종사자 임금수준

○ 전체 직급별 종사자 연간 총임금 전체 평균은 46,457천원으로 나타났으며, 관장이 64,289천원으로 가장 높고 생활지도원/사회복지사/4급이 34,955천원으로 가장 낮게 나타남

표 3-13 | 전체 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	68	64,289	15,998	69,661	53,288	11,001	8,060	2,941
사무국장/부장/1급	52	63,480	11,879	68,108	52,130	11,349	7,243	4,107
생활복지사/과장/2급	95	56,004	8,082	58,004	45,991	10,014	6,052	3,962
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	199	43,932	7,616	42,648	36,432	7,500	4,344	3,156
생활지도원/ 사회복지사/4급	91	34,955	6,986	33,039	29,813	5,141	3,313	1,829
5급	41	42,492	10,528	41,274	31,337	11,155	3,976	7,179
관리직	62	47,149	13,119	44,597	36,714	10,435	5,125	5,309
기능직	66	42,165	8,280	39,871	33,016	9,149	3,948	5,201
기타	368	43,597	11,895	41,336	34,184	9,414	4,028	5,385
계	1,042	46,457	13,195	44,114	37,415	9,042	4,692	4,350

(2) 시설형태 직급별 종사자 임금수준

□ 생활시설 직급별 종사자 임금수준

○ 생활시설 직급별 연간 총임금은 관장 70,317천원, 사무국장/부장/1급 64,091천원, 생활복지사/과장/2급 56,455천원, 선임생활지도원/선임사회복지사/3급 53,052천원, 생활지도원/사회복지사/4급 36,558천원으로, 최상위와 최하위 간 약 1.9배(33,759천원)의 격차를 보임

○ 2급→3급 격차는 3,403천원으로 작은 반면 3급→4급 격차는 16,494천원으로 커, 임금 단절이 선임생활지도원과 생활지도원 사이에서 발생함. 이에 따라 4급(36,558천원)은 5급·기능직·관리직(40,834~43,110천원)보다 낮음

○ 변동수당은 평균 8,123천원으로 이용시설(2,640천원)의 3배를 상회하며, 직급 체계 밖 '기타'(167명, 51.4%)도 변동수당 9,652천원에 힘입어 총임금 50,837천원으로 3급에 근접함

표 3-14 | 생활시설 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	12	70,317	12,601	73,806	56,957	13,360	7,487	5,873
사무국장/부장/1급	11	64,091	14,082	70,817	50,803	13,289	7,153	6,136
생활복지사/과장/2급	19	56,455	10,747	60,075	44,284	12,171	5,047	7,123
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	18	53,052	11,914	58,143	40,638	12,414	4,009	8,405
생활지도원/ 사회복지사/4급	24	36,558	8,550	35,264	30,977	5,581	2,973	2,608
5급	29	43,110	8,936	41,705	31,469	11,641	3,327	8,314
관리직	11	40,834	11,995	39,022	32,454	8,380	3,807	4,573
기능직	34	42,657	7,956	39,871	31,757	10,899	3,561	7,338
기타	167	50,837	9,803	52,336	37,013	13,824	4,172	9,652
계	325	49,517	12,201	49,625	37,197	12,320	4,197	8,123

□ 이용시설 직급별 종사자 임금수준

○ 이용시설 직급별 연간 총임금은 사무국장/부장/1급 63,316천원, 관장 62,998천원, 생활복지사/과장/2급 55,892천원, 선임생활지도원/선임사회복지사/3급 43,025천원, 생활지도원/사회복지사/4급 34,380천원으로, 최상위와 최하위 간 약 1.8배(28,936천원)의 격차를 보임

○ 관장과 사무국장/부장/1급의 임금 차이는 318천원으로 사실상 동일한 수준이며, 격차는 2급→3급 구간에서 12,867천원으로 크게 나타나 중간 관리자층과 실무자층 간 단절이 확인됨

○ 3급이 181명(25.2%)으로 직급 중 가장 많고 4급(67명)의 2.7배에 달하여, 선임사회복지사 단계에 인력이 누적된 구조임

○ 직급 체계에 포함되지 않는 '기타'가 201명(28.0%)으로 총임금은 37,583천원이며, 관리직(48,511천원)은 3급을 상회하는 것으로 나타남

○ 변동수당은 평균 2,640천원으로 생활시설(8,123천원)의 3분의 1 수준에 그쳐, 이용시설과 생활시설 간 임금 격차가 주로 변동수당에서 발생함을 보여줌

표 3-15 | 이용시설 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	56	62,998	16,444	66,318	52,502	10,496	8,183	2,313
사무국장/부장/1급	41	63,316	11,411	67,662	52,487	10,829	7,267	3,563
생활복지사/과장/2급	76	55,892	7,354	57,798	46,417	9,475	6,303	3,171
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	181	43,025	6,422	42,328	36,014	7,011	4,377	2,634
생활지도원/ 사회복지사/4급	67	34,380	6,309	32,844	29,397	4,984	3,435	1,549
5급	12	40,998	14,013	33,280	31,018	9,980	5,545	4,435
관리직	51	48,511	13,059	45,761	37,633	10,878	5,410	5,468
기능직	32	41,642	8,706	39,897	34,353	7,289	4,359	2,930
기타	201	37,583	9,988	34,001	31,833	5,750	3,909	1,840
계	717	45,070	13,401	42,291	37,513	7,557	4,917	2,640

(3) 서비스대상별 시설 직급별 임금수준

□ 아동시설 직급별 임금수준

○ 아동시설 직급별 연간 총임금은 비공개 직급을 제외하면 생활복지사/과장/2급 48,058천원, 관장 46,440천원, 기타 36,523천원, 생활지도원/사회복지사/4급 33,577천원 순으로, 직급 간 약 1.4배(14,481천원)의 격차를 보임

○ 관장이 생활복지사/과장/2급보다 낮게 나타나 직급과 임금의 순위가 일치하지 않는데, 이는 소규모 시설의 시설장이 관장 응답자(22명)에 다수 포함된 데 따른 것으로 보임

○ 직급 체계에 포함되지 않는 '기타'가 66명(48.9%)으로 절반에 가까워, 아동 분야는 정형화된 직급 체계가 적용되지 않는 인력 비중이 높은 구조임

○ 변동수당은 평균 1,784천원으로 전체 평균(4,350천원)의 41% 수준이며, 특히 생활지도원/사회복지사/4급은 16천원에 불과하여 초과근로 보상이 사실상 이루어지지 않고 있음

표 3-16 | 아동시설 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	22	46,440	6,772	46,171	40,990	5,450	4,893	557
사무국장/부장/1급	2	*	*	*	*	*	*	*
생활복지사/과장/2급	12	48,058	7,772	46,931	42,220	5,838	4,714	1,124
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	4	*	*	*	*	*	*	*
생활지도원/ 사회복지사/4급	23	33,577	6,190	31,912	30,452	3,125	3,110	16
5급	-	-	-	-	-	-	-	-
관리직	2	*	*	*	*	*	*	*
기능직	4	*	*	*	*	*	*	*
기타	66	36,523	6,815	34,017	30,811	5,712	3,432	2,281
계	135	39,562	9,127	38,154	34,007	5,555	3,771	1,784

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

□ 청소년시설 직급별 임금수준

○ 청소년시설은 응답자가 16명으로, 직급 체계에 포함되지 않는 '기타'(6명, 36,222천원)를 제외한 모든 직급이 응답자 수 4명 이하에 해당하여 직급 간 임금 수준을 비교하기 어려움

○ 전체 평균은 48,762천원으로 기본급 33,195천원, 총수당 15,567천원이며, 총임금 중 수당 비중이 31.9%로 다른 분야보다 높게 나타남

표 3-17 | 청소년시설 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	1	*	*	*	*	*	*	*
사무국장/부장/1급	-	-	-	-	-	-	-	-
생활복지사/과장/2급	1	*	*	*	*	*	*	*
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	-	-	-	-	-	-	-	-
생활지도원/ 사회복지사/4급	1	*	*	*	*	*	*	*
5급	3	*	*	*	*	*	*	*
관리직	4	*	*	*	*	*	*	*
기능직	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	6	36,222	7,780	32,861	27,758	8,465	4,038	4,426
계	16	48,762	15,484	44,066	33,195	15,567	8,105	7,462

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

□ 장애인시설 직급별 임금수준

○ 장애인시설 직급별 연간 총임금은 관장 72,157천원, 사무국장/부장/1급 60,821천원, 생활복지사/과장/2급 55,763천원, 선임생활지도원/선임사회복지사/3급 46,692천원, 생활지도원/사회복지사/4급 36,394천원으로 직급 위계에 따라 단계적으로 낮아지며, 최상위와 최하위 간 약 2.0배(35,763천원)의 격차를 보임

○ 직급 간 격차는 2급→3급 9,071천원, 3급→4급 10,298천원으로 하위 구간에서 크게 나타나며, 3급에 88명이 집중되어 해당 직급의 승진 적체 가능성이 시사됨

○ 5급(42,367천원)·관리직(48,835천원)·'기타'(52,190천원)가 4급을 상회하는데, 이는 변동수당('기타' 9,622천원, 5급 7,798천원)이 3·4급(2,830~3,837천원)보다 높은 데 따른 것으로, 거주시설의 야간·교대 근무를 이들 인력이 주로 담당하는 구조가 반영된 것으로 보임

표 3-18 | 장애인시설 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	24	72,157	12,391	78,528	58,710	13,448	9,530	3,917
사무국장/부장/1급	24	60,821	13,942	66,990	49,856	10,964	7,074	3,891
생활복지사/과장/2급	26	55,763	6,440	57,438	46,751	9,012	4,969	4,043
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	88	46,692	8,489	46,180	38,568	8,125	4,288	3,837
생활지도원/ 사회복지사/4급	26	36,394	8,921	34,300	30,615	5,779	2,950	2,830
5급	34	42,367	8,850	41,489	31,278	11,089	3,291	7,798
관리직	42	48,835	14,286	45,699	38,149	10,686	4,947	5,739
기능직	41	41,722	7,347	39,695	32,353	9,368	3,889	5,479
기타	138	52,190	9,057	54,209	38,160	14,030	4,408	9,622
계	443	49,889	12,438	48,910	38,983	10,906	4,671	6,236

□ 노인시설 직급별 임금수준

○ 노인시설 직급별 연간 총임금은 관장 74,741천원, 사무국장/부장/1급 64,398천원, 생활복지사/과장/2급 54,178천원, 선임생활지도원/선임사회복지사/3급 40,660천원, 생활지도원/사회복지사/4급 33,317천원으로, 최상위와 최하위 간 약 2.2배(41,424천원)의 격차를 보여 조사 분야 중 직급 간 격차가 큰 편임

○ 직급 간 격차는 2급→3급 구간에서 13,518천원으로 크게 나타나 중간 관리자층과 실무자층 간 단절이 확인되며, 3급(22명)이 2급(18명)보다 많아 상위 직급으로의 이동이 제한적인 구조임

○ 직급 체계에 포함되지 않는 '기타'가 84명(48.6%)으로 절반에 가깝고 총임금도 33,186천원에 그쳐 4급과 유사한 수준임

○ 변동수당은 평균 1,783천원으로 전체 평균(4,350천원)의 41% 수준이고, 분야 전체 평균 총임금(40,846천원)도 전체 평균(46,457천원)을 밑돌아 임금 수준과 수당 발생이 모두 낮게 나타남

표 3-19 | 노인시설 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	8	74,741	10,150	78,188	61,950	12,791	9,923	2,868
사무국장/부장/1급	11	64,398	11,676	68,121	53,318	11,079	7,292	3,788
생활복지사/과장/2급	18	54,178	8,040	56,040	44,041	10,137	7,614	2,523
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	22	40,660	5,366	40,812	34,679	5,981	4,048	1,934
생활지도원/ 사회복지사/4급	12	33,317	3,256	32,568	28,395	4,922	3,466	1,456
5급	-	-	-	-	-	-	-	-
관리직	5	36,598	4,527	33,803	32,144	4,455	3,486	968
기능직	13	39,991	10,146	36,614	34,614	5,377	4,194	1,183
기타	84	33,186	6,689	29,458	28,641	4,545	3,139	1,406
계	173	40,846	13,880	36,406	34,654	6,192	4,410	1,783

□ 여성·다문화시설 직급별 임금수준

○ 여성·다문화시설은 응답자가 37명으로, 직급 체계에 포함되지 않는 '기타'(29명, 35,964천원)를 제외한 모든 직급이 응답자 수 4명 이하에 해당하여 비공개 처리되었으므로 직급 간 임금 수준을 비교하기 어려움

○ '기타'가 29명으로 전체의 78.4%를 차지하여, 조사 분야 중 직급 체계가 적용되지 않는 인력 비중이 높게 나타남

○ 분야 전체 평균 총임금은 38,687천원으로 전체 평균(46,457천원)의 83.3% 수준이며, 변동수당도 2,161천원으로 전체 평균(4,350천원)의 절반에 그쳐 임금 수준과 수당 발생이 모두 낮음

표 3-20 | 여성·다문화시설 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	2	*	*	*	*	*	*	*
사무국장/부장/1급	1	*	*	*	*	*	*	*
생활복지사/과장/2급	1	*	*	*	*	*	*	*
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	4	*	*	*	*	*	*	*
생활지도원/ 사회복지사/4급	-	-	-	-	-	-	-	-
5급	-	-	-	-	-	-	-	-
관리직	-	-	-	-	-	-	-	-
기능직	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	29	35,964	6,007	34,001	30,156	5,808	3,863	1,945
계	37	38,687	9,074	34,750	32,258	6,428	4,268	2,161

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

□ 자활시설 직급별 임금수준

○ 자활시설은 지역자활센터 1개소, 응답자 10명으로 모든 직급이 응답자 수 4명 이하에 해당하여 비공개 처리되었으므로 직급 간 임금 수준을 비교할 수 없으며, 분야 전체 값으로만 확인이 가능함

○ 분야 전체 평균 총임금은 41,224천원으로 전체 평균(46,457천원)의 88.7% 수준이며, 총임금 중 기본급 비중이 89.9%(37,070천원)로 조사 분야 중 높게 나타남

○ 총수당 4,154천원이 전액 고정수당이고 변동수당은 0원으로, 연장·야간·휴일 근로에 대한 보상이 발생하지 않고 있음

표 3-21 | 자활시설 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	-	-	-	-	-	-	-	-
사무국장/부장/1급	1	*	*	*	*	*	*	*
생활복지사/과장/2급	1	*	*	*	*	*	*	*
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	1	*	*	*	*	*	*	*
생활지도원/ 사회복지사/4급	3	*	*	*	*	*	*	*
5급	4	*	*	*	*	*	*	*
관리직	-	-	-	-	-	-	-	-
기능직	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	-	-	-	-	-	-	-	-
계	10	41,224	12,354	37,725	37,070	4,154	4,154	0

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

□ 지역시설 직급별 임금수준

○ 지역시설(종합사회복지관) 직급별 연간 총임금은 관장 76,582천원, 사무국장/부장/1급 70,002천원, 생활복지사/과장/2급 57,982천원, 선임생활지도원/선임사회복지사/3급 41,601천원, 생활지도원/사회복지사/4급 32,867천원으로 직급 위계에 따라 낮아지며, 최상위와 최하위 간 약 2.3배(43,715천원)의 격차를 보임

○ 직급 간 격차는 2급→3급 구간에서 16,381천원으로 크게 나타나, 선임사회복지사와 과장 사이에 임금 단절이 확인됨

○ 3급이 78명으로 전체의 53.1%를 차지하여 절반 이상이 한 직급에 집중되어 있으며, 4급(22명)보다 많아 상위 직급으로의 이동이 제한적인 구조임

○ 관리직(46,211천원)이 3급을 상회하는 반면, 4급의 총임금은 32,867천원으로 전체 평균(46,457천원)의 71% 수준에 머무름

표 3-22 | 지역시설 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	7	76,582	10,325	80,173	61,226	15,357	10,777	4,579
사무국장/부장/1급	8	70,002	4,172	69,796	57,238	12,764	8,138	4,627
생활복지사/과장/2급	25	57,982	5,658	59,248	47,442	10,539	6,687	3,853
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	78	41,601	5,694	41,060	34,536	7,066	4,469	2,597
생활지도원/ 사회복지사/4급	22	32,867	1,484	32,775	27,476	5,391	3,223	2,168
5급	-	-	-	-	-	-	-	-
관리직	5	46,211	5,819	48,322	37,957	8,254	5,162	3,092
기능직	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	2	*	*	*	*	*	*	*
계	147	46,323	12,983	42,746	38,241	8,083	5,145	2,937

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

□ 정신시설 직급별 임금수준

○ 정신시설 직급별 연간 총임금은 비공개 직급을 제외하면 사무국장/부장/1급 66,827천원, 생활복지사/과장/2급 61,207천원, 기타 53,912천원, 기능직 47,842천원 순으로, 공개된 직급 간 격차는 약 1.4배(18,985천원)임

○ 분야 전체 평균 총임금은 55,149천원으로 전체 평균(46,457천원)의 119% 수준이며, 조사 분야 중 임금 수준이 높은 편에 속함

○ 변동수당은 평균 7,287천원으로 전체 평균(4,350천원)의 1.7배이고, 특히 기능직(9,527천원)과 2급(9,183천원)에서 높게 나타나 정신질환자사회복지시설의 24시간 운영에 따른 야간·교대 근무가 임금 수준에 반영된 구조임

○ 직급 체계에 포함되지 않는 기타가 43명으로 전체의 53.1%를 차지하며, 총임금도 53,912천원으로 상위 직급에 근접한 수준임

표 3-23 | 정신시설 직급별 종사자 임금 수준

(단위 : 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간기본급 (평균)	연간 총수당합계 (평균)		
		평균	표준편차	중위값			연간고정수당 합계(평균)	연간변동수당 합계(평균)
관장	4	*	*	*	*	*	*	*
사무국장/부장/1급	5	66,827	6,253	68,104	53,281	13,546	7,680	5,866
생활복지사/과장/2급	11	61,207	9,498	62,809	46,128	15,078	5,895	9,183
선임생활지도원/ 선임사회복지사/3급	2	*	*	*	*	*	*	*
생활지도원/ 사회복지사/4급	4	*	*	*	*	*	*	*
5급	-	-	-	-	-	-	-	-
관리직	4	*	*	*	*	*	*	*
기능직	8	47,842	8,024	47,530	34,159	13,683	4,156	9,527
기타	43	53,912	8,739	54,080	41,213	12,699	5,685	7,014
계	81	55,149	11,298	55,243	42,150	13,000	5,713	7,287

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

7) 직렬별 종사자 임금 수준

(1) 전체 직렬별 종사자 임금수준

○ 직렬별 종사자 임금수준을 살펴보면, 사회복지직이 787명(75.5%)으로 대부분을 차지하며, 이어 기능직 86명(8.3%), 사무직 77명(7.4%), 기타 60명(5.8%), 의료직 32명(3.1%) 순으로 나타남. 따라서 전체 평균은 사회복지직의 임금 수준을 크게 반영하고 있으며, 의료직은 표본 수가 적어 해석에 주의가 필요함

○ 연간 총임금 평균으로는 의료직이 54,752천원으로 가장 높고, 사무직이 41,397천원으로 가장 낮았음. 두 직종의 격차를 살펴보면 13,355천원으로 의료직이 사무직보다 32.3% 높은 것으로 나타남

표 3-24 | 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	787	47,284	13,536	45,345	38,166	9,117	4,715	4,402
의료직	32	54,752	12,215	53,744	43,986	10,765	5,424	5,341
사무직	77	41,397	10,163	39,748	33,222	8,174	4,583	3,591
기능직	86	42,822	10,249	41,059	33,430	9,392	4,259	5,133
기타	60	42,897	12,497	39,328	35,144	7,753	4,763	2,991
계	1,042	46,457	13,195	44,114	37,415	9,042	4,692	4,350

(2) 시설형태별 직렬별 종사자 임금수준

□ 생활시설 직렬별 종사자 임금수준

○ 생활시설의 직렬별 종사자 연간 총임금은 전체 평균 49,517천원으로 나타났으며, 의료직이 57,181천원으로 가장 높고, 기능직이 39,466천원으로 가장 낮게 나타남

표 3-25 | 생활시설 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간 총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	247	50,367	11,978	50,465	37,498	12,868	4,236	8,632
의료직	22	57,181	11,214	55,932	44,629	12,553	5,392	7,161
사무직	7	46,393	12,768	44,528	35,805	10,587	4,515	6,073
기능직	36	39,466	7,365	38,831	29,538	9,928	3,045	6,883
기타	13	49,928	13,659	54,950	40,861	9,068	4,454	4,614
계	325	49,517	12,200	49,625	37,197	12,320	4,197	8,123

□ 이용시설 직렬별 종사자 임금수준

○ 이용시설의 직렬별 종사자 연간 총임금은 전체 평균 45,070천원으로 나타났으며, 의료직이 49,407천원으로 가장 높고, 사무직이 40,897천원으로 가장 낮게 나타남

표 3-26 | 이용시설 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	540	45,873	13,977	43,111	38,472	7,402	4,934	2,468
의료직	10	49,407	13,204	46,338	42,573	6,834	5,495	1,338
사무직	70	40,897	9,839	39,278	32,964	7,933	4,590	3,343
기능직	50	45,239	11,368	42,572	36,233	9,006	5,133	3,872
기타	47	40,952	11,567	37,244	33,563	7,390	4,848	2,541
계	717	45,070	13,401	42,291	37,513	7,557	4,917	2,640

(3) 서비스 대상별 시설유형에 따른 직렬별 임금수준

□ 아동시설 직렬별 임금수준

○ 아동시설 직렬별 종사자 임금은 전체 평균 39,561천원으로 나타났으나, 대부분 사회복지직(128명)에 해당하여 직렬 간 수치 해석에는 유의가 필요함

표 3-27 | 아동시설 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	128	39,532	9,226	38,096	34,146	5,386	3,799	1,587
의료직	1	*	*	*	*	*	*	*
사무직	2	*	*	*	*	*	*	*
기능직	4	*	*	*	*	*	*	*
기타	-	-	-	-	-	-	-	-
계	135	39,561	9,127	38,153	34,007	5,555	3,771	1,784

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

□ 청소년시설 직렬별 종사자 임금수준

○ 청소년시설의 직렬별 종사자 임금은 전체 평균 48,762천원으로 나타났으나, 응답 사례가 16명으로 적어 직렬별 수치 해석에는 유의가 필요함

표 3-28 | 청소년시설 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	3	*	*	*	*	*	*	*
의료직	-	-	-	-	-	-	-	-
사무직	9	44,826	16,481	39,862	32,193	12,633	7,132	5,501
기능직	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	4	*	*	*	*	*	*	*
계	16	48,762	15,484	44,066	33,195	15,567	8,104	7,462

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

□ 장애인시설 직렬별 종사자 임금수준

○ 장애인시설의 직렬별 종사자 연간 총임금은 전체 평균 49,889천원으로 나타났으며, 의료직이 52,448천원으로 가장 높으며, 기능직이 43,496천원으로 가장 낮게 나타남

표 3-29 | 장애인시설 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	315	51,653	12,593	51,215	39,982	11,671	4,834	6,837
의료직	15	52,448	12,169	51,848	43,157	9,291	4,699	4,592
사무직	29	43,747	9,108	43,861	34,876	8,871	4,359	4,512
기능직	52	43,496	10,414	42,409	33,724	9,772	3,952	5,820
기타	32	47,277	11,567	46,839	39,453	7,824	4,499	3,325
계	443	49,889	12,438	48,910	38,983	10,906	4,671	6,236

□ 노인시설 직렬별 종사자 임금수준

○ 노인시설의 직렬별 종사자 연간 총임금은 전체 평균 40,846천원으로 나타났으며, 기타에서 32,686천원으로 가장 낮게 나타남

표 3-30 | 노인시설 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	118	42,821	15,300	37,577	36,205	6,616	4,553	2,063
의료직	4	*	*	*	*	*	*	*
사무직	15	34,206	5,224	33,133	29,563	4,644	3,436	1,208
기능직	20	40,179	11,796	35,602	33,491	6,688	5,347	1,341
기타	16	32,686	5,289	31,229	28,663	4,023	3,068	955
계	173	40,846	13,880	36,406	34,654	6,192	4,410	1,782

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

□ 여성·다문화시설 직렬별 종사자 임금수준

○ 여성·다문화시설의 직렬별 종사자 연간 총임금은 전체 평균 38,687천원으로 나타났으며, 사회복지직 39,125천원, 기타 36,422천원으로 나타남

표 3-31 | 여성·다문화시설 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	31	39,125	9,852	34,403	33,061	6,064	3,930	2,134
의료직	-	-	-	-	-	-	-	-
사무직	-	-	-	-	-	-	-	-
기능직	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	6	36,422	1,739	37,083	28,112	8,310	6,012	2,298
계	37	38,687	9,074	34,749	32,258	6,428	4,268	2,161

□ 자활시설 직렬별 종사자 임금수준

○ 자활시설의 직렬별 종사자 임금은 전체 평균 41,224천원으로 나타났으나, 응답 사례가 10명으로 적어 직렬별 수치 해석에는 유의가 필요함

표 3-32 | 자활시설 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	10	41,224	12,354	37,725	37,070	4,154	4,154	0
의료직	-	-	-	-	-	-	-	-
사무직	-	-	-	-	-	-	-	-
기능직	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	-	-	-	-	-	-	-	-
계	10	41,224	12,354	37,725	37,070	4,154	4,154	-

□ 지역시설 직렬별 종사자 임금수준

○ 지역시설의 직렬별 종사자 연간 총임금은 전체 평균 46,323천원으로 나타났으며, 사회복지직이 47,372천원으로 사무직(40,249천원)보다 7,123천원 높게 나타남. 기능직과 기타 직렬은 응답자 수가 각 1명으로 비공개 처리함

표 3-33 | 지역시설 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	125	47,372	13,520	43,890	39,094	8,278	5,255	3,023
의료직	-	-	-	-	-	-	-	-
사무직	20	40,249	6,748	40,974	33,097	7,151	4,654	2,497
기능직	1	*	*	*	*	*	*	*
기타	1	*	*	*	*	*	*	*
계	147	46,323	12,983	42,745	38,241	8,083	5,145	2,937

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

□ 정신시설 직렬별 종사자 임금수준

○ 정신시설의 직렬별 종사자 연간 총임금은 전체 평균 55,149천원으로 나타났으며, 기능직에서 44,142천원으로 가장 낮게 나타남. 다만, 사무직과 기타 직렬은 응답자 수가 적어 직렬별 수치 해석에는 유의가 필요함

표 3-34 | 정신시설 직렬별 종사자 임금 수준

(단위: 명, 천원)

구분	응답자 수	연간총임금			연간 기본급 (평균)	연간 총 수당합계 (평균)	연간 고정 수당합계 (평균)	연간변동 수당합계 (평균)
		평균	표준편차	중위수				
사회복지직	57	54,884	11,239	56,719	42,345	12,539	5,768	6,771
의료직	12	62,631	9,134	65,769	47,964	14,667	6,785	7,882
사무직	2	*	*	*	*	*	*	*
기능직	9	44,142	5,409	41,984	31,294	12,848	3,786	9,062
기타	1	*	*	*	*	*	*	*
계	81	55,149	11,298	55,243	42,149	12,999	5,713	7,286

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

8) 근속기간과 종사자 임금 수준

(1) 전체 근속기간

○ 전체 종사자의 근속기간은 현 시설 근속연수 평균 7.6년, 사회복지분야 총 경력 평균 11.1년으로 나타남

표 3-35 | 전체 근속기간 및 총경력

(단위 : 명, 년)

응답자수	현시설 근속연수		사회복지분야 총 경력	
	평균	표준편차	평균	표준편차
1,042	7.6	6.5	11.1	7.8

(2) 시설유형별 근속기간

○ 시설유형별 근속기간은 생활시설이 현 시설 근속 9.6년, 사회복지분야 총 경력 12.6년으로, 이용시설(현 시설 근속 6.7년, 사회복지분야 총 경력 10.4년)보다 길게 나타남

표 3-36 | 사회복지 시설 유형별 종사자 근속기간 및 총경력

(단위 : 명, 년)

구분	응답자 수	현시설 근속연수		사회복지분야 총 경력	
		평균	표준편차	평균	표준편차
생활시설	325	9.6	8.0	12.6	8.2
이용시설	717	6.7	5.5	10.4	7.4
계	1,042	7.6	6.5	11.1	7.8

(3) 세부시설 유형별 근속기간

○ 세부시설 유형별 현 시설 근속연수는 장애인복지관 12.9년, 장애인거주시설 10.4년 등 장애인 분야 시설에서 길게 나타난 반면, 다함께돌봄센터 2.3년, 청소년상담복지센터 2.6년, 노인일자리전담기관 3.5년 등에서는 짧게 나타남

○ 사회복지분야 총 경력 또한 장애인복지관 15.3년, 정신질환자사회복지시설 13.9년 등에서 길게 나타남

표 3-37 | 세부시설 유형별 근속기간

(단위 : 명, 년

구분		응답자수	현시설 근속연수		사회복지분야 총 경력	
			평균	표준편차	평균	표준편차
아동	다함께돌봄센터	12	2.3	0.9	10.3	7.1
	학교돌봄터	4	*	*	*	*
	지역아동보호전문기관	17	4.3	2.6	6.5	6.5
	학대피해아동쉼터	5	4.3	1.1	9.8	6.4
	아동양육시설	20	7.7	6.2	12.2	7.3
	아동공동생활가정	7	4.9	2.9	8.4	6.9
	지역아동센터	70	6.2	5.3	9.5	5.8
청소년	청소년쉼터	3	*	*	*	*
	청소년상담복지센터	9	2.6	1.4	6.6	8.7
	학교밖청소년지원센터	4	*	*	*	*
장애인	장애인자립생활센터	11	6.5	5.4	8.1	5.6
	장애인거주시설	203	10.4	8.0	13.0	8.2
	장애인복지관	30	12.9	7.6	15.3	8.4
	장애인지역사회재활시설	100	7.5	5.0	12.2	6.6
	장애인직업재활시설	99	7.4	5.6	11.3	7.3
노인	노인맞춤돌봄서비스 수행기관	15	4.6	2.7	6.3	3.7
	노인주거복지시설	20	8.3	10.8	10.0	10.8
	노인복지관	82	7.8	5.5	12.0	8.0
	재가노인지원시설	4	*	*	*	*
	노인일자리전담기관	52	3.5	3.7	5.7	7.1
여성·다문화	건강가정지원센터	18	5.9	5.7	7.6	7.2
	다문화가족지원센터	9	6.2	5.2	6.7	5.0
	한부모가족복지시설	-	-	-	-	-
	성폭력피해지원시설	10	3.6	2.4	7.3	6.8
자활	지역자활센터	10	7.7	6.1	9.3	7.2
지역	종합사회복지관	147	6.5	5.6	10.5	7.5
정신	정신재활시설	1	*	*	*	*
	정신질환자사회복지시설	63	9.8	8.2	13.9	8.6
	정신건강복지센터	17	6.7	3.3	10.9	5.3
계		1,042	7.6	6.5	11.1	7.8

*응답자 수 4명 이하 항목은 개인정보 보호를 위해 비공개 처리함

(4) 전체 직렬별 근속기간

○ 현시설 근속연수를 기준으로 살펴보았을 때, 의료직이 10.3년으로 가장 길고, 기능직 8.0년, 사회복지직 7.7년, 기타 6.5년, 사무직 6.1년 순으로 나타남. 대부분 직종에서 표준편차가 평균과 비슷하거나 평균보다 크게 나타남(사회복지직 7.9, 사무직 6.3, 기타 7.2). 이는 신규 입사자와 장기 근속자가 함께 분포하는 형태로, 근속연수가 짧은 쪽에 응답자가 몰려 있고 일부 장기 근속자가 평균을 끌어올리는 구조로 해석됨

○ 사회복지분야 총 경력으로 살펴보면, 의료직이 13.3년으로 가장 길고, 사회복지직 11.6년, 기능직 9.1년, 사무직 8.7년, 기타 8.6년 순으로 나타남

표 3-38 | 직렬별 근속기간

(단위 : 명, 년)

구분	응답자 수	현시설 근속연수		사회복지분야 총 경력	
		평균	표준편차	평균	표준편차
사회복지직	787	7.7	6.7	11.6	7.9
의료직	32	10.3	7.0	13.3	8.0
사무직	77	6.1	4.9	8.7	6.3
기능직	86	8.0	6.3	9.1	6.6
기타	60	6.5	5.8	8.6	7.2
계	1,042	7.6	6.5	11.1	7.8

(5) 근속기간별 임금

○ 현 시설 근속기간별 연간 총임금은 근속기간이 길수록 높아지는 경향이 뚜렷하게 나타남. '3년 이하'가 35,968천원인 반면 '20년 초과'는 65,677천원으로 약 1.8배 높으며, 응답자는 '5년 초과~10년 이하'가 240명(23.0%)으로 가장 많이 분포함

표 3-39 | 현 시설 근속기간별 임금

(단위 : 명, %, 천원)

구분	응답자 수	응답비율	연간 총임금	
			평균	표준편차
3년 이하	226	21.7	35,968	9,066
3년 초과~ 5년 이하	174	16.7	40,252	9,840
5년 초과~10년 이하	240	23.0	42,961	8,725
10년 초과~15년 이하	163	15.6	50,789	8,868
15년 초과~20년 이하	129	12.4	57,847	8,008
20년 초과	110	10.6	65,677	10,457
계	1,042	100.0	46,457	13,195

(6) 사회복지 총 근속기간별 임금

○ 사회복지분야 총경력별 연간 총임금은 경력이 길수록 높아지는 경향이 뚜렷하게 나타남. '3년 이하'가 33,216천원인 반면 '20년 초과'는 66,173천원으로 약 2.0배 높으며, 응답자는 '5년 초과~10년 이하'가 256명(24.6%)으로 가장 많이 분포함

○ 다만 시설유형별 근속기간 차이(장애인복지관 12.9년, 노인일자리전담기관 3.5년 등)가 커서, 앞서 제시한 시설유형 간 임금 격차에는 근속 차이의 영향이 일부 포함되어 있음

표 3-40 | 사회복지 총 근속기간별 임금

(단위 : 명, %, 천원)

구분	응답자 수	응답비율	연간 총임금	
			평균	표준편차
3년 이하	162	15.5	33,216	5,660
3년 초과~ 5년 이하	132	12.7	36,111	5,399
5년 초과~10년 이하	256	24.6	40,792	6,752
10년 초과~15년 이하	187	17.9	49,196	7,798
15년 초과~20년 이하	159	15.3	56,335	7,633
20년 초과	146	14.0	66,173	10,404
계	1,042	100.0	46,457	13,195

9) 인건비 가이드라인 충족여부별 임금수준

○ 전체 사회복지시설 종사자의 인건비 가이드라인 충족 비율은 기본급 79.4%, 수당 80.7%로 나타남

○ 시설유형별 가이드라인 충족 비율은 이용시설이 기본급 충족 비율 89.3%로 생활시설 57.5%보다 31.8%p 높게 나타남

표 3-41 | 사회복지 시설 유형별 종사자 인건비 가이드라인 충족 여부

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	기본급 충족 비율	수당 충족 비율
생활시설	325	57.5	76.6
이용시설	717	89.3	82.6
계	1,042	79.4	80.7

○ 세부시설 유형별 기본급 충족 비율은 학교돌봄터·아동양육시설·장애인복지관·장애인지역사회재활시설 등에서 100.0%로 높게 나타난 반면, 장애인자립생활센터 45.5%, 지역자활센터 50.0%, 노인일자리전담기관 69.2% 등에서는 상대적으로 낮게 나타남

표 3-42 | 세부시설 유형별 종사자 인건비 가이드라인 충족 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	기본급 충족 비율	수당 충족 비율
아동	다함께돌봄센터	12	91.7	75.0
	학교돌봄터	4	100.0	100.0
	지역아동보호전문기관	17	100.0	100.0
	학대피해아동쉼터	5	100.0	0.0
	아동양육시설	20	100.0	100.0
	아동공동생활가정	7	85.7	42.9
	지역아동센터	70	67.1	45.7
청소년	청소년쉼터	3	100.0	100.0
	청소년상담복지센터	9	0.0	0.0
	학교밖청소년지원센터	4	100.0	100.0
장애인	장애인자립생활센터	11	45.5	18.2
	장애인거주시설	203	57.6	94.6
	장애인복지관	30	100.0	100.0
	장애인지역사회재활시설	100	100.0	100.0
	장애인직업재활시설	99	100.0	85.9
노인	노인맞춤돌봄서비스수행기관	15	66.7	46.7
	노인주거복지시설	20	100.0	100.0
	노인복지관	82	100.0	100.0
	재가노인지원시설	4	100.0	100.0
	노인일자리전담기관	52	69.2	50.0
여성·다문화	건강가정지원센터	18	100.0	100.0
	다문화가족지원센터	9	100.0	100.0
	한부모가족복지시설	-	-	-
	성폭력피해지원시설	10	90.0	30.0
자활	지역자활센터	10	50.0	50.0
지역	종합사회복지관	147	99.3	99.3
정신	정신재활시설	1	100.0	100.0
	정신질환자사회복지시설	63	25.4	25.4
	정신건강복지센터	17	17.6	17.6
계		1,042	79.4	80.7

제3절 종합분석 및 시사점

○ 본 절은 고양시 사회복지시설 161개소 중 응답 기관 114개소(70.8%)의 종사자 1,406명 중 전일제 만근자 1,042명의 임금조사표 데이터를 분석하여 임금실태를 종합적으로 분석함

1. 고양시 사회복지시설 종사자 임금 구조의 주요 특징

□ 평균 임금 수준 및 기본급 중심의 보수구조

○ 고양시 사회복지시설 종사자의 연간 평균 총임금은 4,645만 7천원(중위값 4,411만 4천원)으로 집계됨

○ 이 중 기본급이 평균 3,741만 5천원으로 전체 총임금의 약 80%를 차지하며, 고정수당(469만 2천원)과 변동수당(435만원)이 나머지를 구성

○ 전체 종사자의 32.1%가 '3,000만~4,000만원 미만' 구간에 분포하며, 연 4,000만원 미만 종사자가 38.9%에 이름

□ 시설 형태에 따른 임금 격차

○ 생활시설 종사자의 연 총임금은 4,951만 7천원으로 이용시설(4,507만원)보다 평균 444만 7천원 높음

○ 그러나 기본급 수준은 양 시설군이 거의 유사하며, 격차의 핵심 원인은 생활시설의 변동수당(812만 3천원)이 이용시설(264만원)보다 3배 이상 높게 지급되는 구조에 있음. 즉 24시간 교대근무 및 야간·연장·휴일근로에 따른 노동의 대가가 총임금을 상승시키는 것으로, 기본급 체계상의 차이는 크지 않음

- 따라서 총임금을 기준으로 한 비교는 생활시설 종사자의 처우가 상대적으로 양호한 것으로 오인하게 할 소지가 있으며, 처우 수준의 진단은 기본급을 기준으로 이루어질 필요가 있음
- 또한 같은 생활시설이라도 학대피해아동쉼터·아동공동생활가정은 변동수당이 발생하지 않아, 야간근무 보상 방식의 시설 간 차이도 확인됨

□ 서비스 대상 및 시설 세부 유형별 임금 격차의 심화

○ 서비스 대상 분야별로 정신 분야(5,514만 9천원)와 장애인 분야(4,988만 9천원)는 높게 나타난 반면, 여성·다문화(3,868만 7천원) 및 아동 분야(3,956만 2천원)는 현저히 낮은 수준을 보여 최대 1,646만원의 격차가 존재함

□ 보수지급 기준 및 고용형태에 따른 사각지대 존재

○ 보건복지부 지침을 적용받는 시설 종사자(전체의 91.8%)의 연 총임금은 4,707만 2천원인 반면, 성평등가족부·지방자치단체·법인 자체 기준을 적용받는 종사자는 평균 3,955만 8천원으로 751만 4천원 낮으며, 이 중 법인/시설 자체 기준 적용 종사자는 3,693만 1천원으로 1,014만 1천원의 차이를 보임

○ 고용형태별로는 비정규직의 연 총임금(3,297만 8천원)이 정규직(4,763만 9천원)의 69.2% 수준이며, 중위값 기준으로는 65.5%로 격차가 더 크게 나타남. 이는 근로시간이 동일한 전일제 만근자를 대상으로 한 분석 결과라는 점에서, 고용형태에 따른 격차가 뚜렷하게 확인되는 수치임

- 특히 비정규직은 기본급 차이뿐 아니라 고정수당 수준이 정규직의 25.6%에 그쳐, 수당 체계의 차이가 격차를 심화시키는 구조임

□ 근속연수와 돌봄 서비스 인프라의 불안정성

○ 전체 평균 현 시설 근속기간은 7.6년, 총 경력은 11.1년으로 파악되었으나 시설 유형별 편차가 큼

○ 장애인·정신 분야는 장기 근속자 비중이 높은 반면, 다함께돌봄센터 종사자의 평균 근속기간은 2.3년에 불과함

- 해당 시설군은 임금 수준(3,684만 7천원)이 전체 평균을 밑돌고 근속기간도 짧아, 저임금·단기근속이 결합된 취약 구간을 형성하고 있음

- 다만 다함께돌봄센터는 설치 시기가 상대적으로 최근이어서 근속기간이 구조적으로 짧게 나타나는 측면이 있으므로, 이직률 판단에는 시설 개소 연도를 고려한 해석이 필요함

□ 가이드라인 충족 비율과 그 구조적 배경

○ 가이드라인 충족 비율은 기본급 79.4%, 수당 80.7%로 종사자 약 20%가 권고기준에 미달함. 이는 전일제 만근자를 대상으로 한 수치이므로, 단시간·정원 외 인력을 포함할 경우 실제 미달 비율은 이보다 높을 것으로 추정됨

○ 생활시설의 기본급 충족 비율(57.5%)은 이용시설(89.3%)보다 31.8%p 낮으며, 생활시설 응답자의 상당 부분을 차지하는 장애인거주시설의 충족률(57.6%)이 이와 유사한 수준으로 나타남

○ 장애인거주시설은 국고지원시설에 해당함에도 기본급 충족 비율이 57.6%에 그치는 반면 수당 충족 비율은 94.6%로 나타나 기본급과 수당 간 불균형이 두드러짐. 수당 충족률이 높은 것은 교대·야간근무에 따른 특수근무수당 체계가 작동한 결과로 보임

○ 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」의 호봉표는 개별 법령상 종사자 배치기준에 따라 배치된 인력의 인건비 보조를 목적으로 설계되어 있으며, 별도의 인건비 지급기준을 적

용받는 종사자는 해당 기준을 따르도록 규정하고 있음(2026년 사회복지시설 종사자 보수체계 제3조 단서)

○ 이에 따라 사업비 기반 또는 배치기준 외 인력 비중이 높은 시설에서 기본급 충족률이 가장 낮게 나타남. 구체적으로 장애인자립생활센터(45.5%)와 지역자활센터(50.0%)는 절반 수준에 머물고, 노인맞춤돌봄서비스 수행기관(66.7%), 지역아동센터(67.1%), 노인일자리 전담기관(69.2%)도 전체 평균(79.4%)을 크게 밑도는 것으로 확인됨

○ 이들 시설의 공통점은 인건비가 호봉표가 아닌 사업안내상 단가로 책정되거나, 사업비로 채용된 배치기준 외 인력의 비중이 높다는 점임. 특히 지역자활센터의 경우 배치기준 내 종사자는 호봉표를 적용받으나 사업비로 채용된 인력은 별도 기준이 적용되어 근속에 따른 승급이 반영되지 않는 사례가 확인되며, 이는 동일 시설 내에서도 채용 재원에 따라 임금체계가 이원화되는 구조를 보여줌

- 지역자활센터는 국고지원시설 10종에 포함됨에도 충족률이 50.0%에 그친다는 점에서, 시설이 국고지원 대상이라는 사실만으로 소속 종사자 전체의 처우가 보장되지 않음을 보여줌

○ 한편 청소년상담복지센터·정신건강복지센터 등의 낮은 충족률은 별도 보수기준 적용에 따른 것일 수 있어, 가이드라인 미준수로 일반화하기는 어려움

2. 시사점

○ 앞서 분석한 임금 구조의 특징은 ① 소관 부처·적용기준에 따른 격차, ② 수당 체계의 불균형, ③ 고용형태에 따른 배제, ④ 저임금 시설군의 근속 불안정으로 요약되며, 이는 각각 별도의 정책 개입을 요구함. 특히 국가 차원의 처우개선 정책이 미치지 않는 영역이 존재한다는 점에서, 고양시의 자체적 개입 필요성이 제기됨

□ 고양시 차원의 가이드라인 수립 및 단계적 도입

○ 소관 부처(보건복지부·성평등가족부 등)의 지침 차이와 지방자치단체 자체 사업 간 보수기준 불일치로 인해, 동일 수준의 노동을 제공함에도 신분과 시설 유형에 따라 임금 격차가 발생하는 구조적 불평등이 지속되고 있음

○ 보건복지부 가이드라인은 개별법령상 배치기준에 따라 배치된 인력을 전제로 하며, 별도의 인건비 지급기준을 적용받는 종사자는 해당 기준을 따르도록 규정하고 있음. 또한 정부의 준수율 제고 목표(2027년 100%)는 그 수단이 국고지원시설 인건비 예산 확대에 한정되어 있음

- 따라서 사업비로 채용된 인력과 타 부처 지침 적용 시설 종사자는 국가 차원의 처우개선 정책에서 구조적으로 배제되며, 이 영역은 지방자치단체의 개입 없이는 개선되기 어려움

○ 이에 소관 부처에 관계없이 고양시 관내 모든 사회복지시설 종사자에게 적용될 수 있는 「고양시 임금 가이드라인」을 단계적으로 수립·도입할 필요가 있음

- 1단계로 성평등가족부 지침 적용 시설 및 자체 기준 적용 시설의 기본급을 보건복지부 가이드라인 수준으로 상향 보전하는 방안을 우선 검토
- 다만 고양시 처우개선 예산의 64.8%가 이미 시비로 충당되고 있는 재정 여건을 고려할 때, 전면 도입보다는 격차가 가장 큰 집단부터 순차 적용하는 방식이 현실적임

□ 수당 체계의 표준화 및 처우개선수당의 현실화

○ 시설 간 임금 격차의 상당 부분이 명목 기본급이 아닌 수당(고정수당·변동수당) 항목의 유무와 지급액 차이에서 기인하고 있으며, 특히 이용시설 및 소규모 시설 종사자는 수당 예산을 충분히 확보하지 못해 상대적 불이익을 받고 있음

○ 명절휴가비, 가족수당, 급식비 등 필수 고정수당을 모든 시설 종사자에게 차별 없이 지급하도록 지침을 일원화하여 고정수당을 표준화해야 함

○ 중앙정부 지침의 한계를 보완하기 위해 고양시가 지급하는 처우개선수당의 지급 대상을 확대하고, 상대적으로 저임금 구조에 놓인 아동·여성·돌봄 분야 종사자에 대한 가산 수당 지원 방안을 검토해야 함

- 현행 고양시 처우개선비·특수근무수당의 공통 지급기준이 「4대보험 가입 및 전일제(주 40시간 이상)」인 점을 고려할 때, 지급대상 요건의 재검토가 선행 과제로 제기됨

□ 비정규직 및 소규모 시설 종사자 처우개선 특별대책 마련

○ 비정규직 종사자의 임금이 정규직의 69.2% 수준에 불과하며, 특히 노인일자리전담기관 비정규직의 경우 연간 변동수당 합계가 평균 19만 3천원에 불과할 정도로 수당 사각지대에 몰려있음

○ 비정규직이라는 이유로 고정수당(명절수당, 복지포인트 등) 지급 대상에서 제외되지 않도록 '동일가치노동 동일임금' 원칙에 기반한 수당 지급 가이드라인을 강화해야 함

○ 노인맞춤돌봄, 일자리 사업 등 상시·지속적 업무를 수행하는 비정규직 인력에 대한 정규직 전환 로드맵을 수립하고, 대체인력지원센터 운영을 강화하여 연차 유급휴가 및 교육권을 보장해야 함

□ 아동·초등돌봄 분야 종사자의 장기근속 유도

○ 다함께돌봄센터 종사자의 평균 근속연수가 2.3년에 그치는 것은 초기 경력자의 이탈이 반복되고 있음을 시사할 수 있으나, 설치 시기가 최근인 점을 함께 고려해야 함. 근속 단기화는 돌봄 서비스의 연속성과 전문성을 저해함

○ 해당 시설 종사자에게 호봉 체계를 도입하고, 타 사회복지시설 근무 경력의 인정 범위를 현실화하여 승급 기회를 보장해야 함

○ 경기도 장기근속휴가 제도가 현장에서 실질적으로 보장될 수 있도록 행정·재정 지원을 병행하고, 고양시에서 제한적으로 운영 중인 장기근속수당 제도를 확대하여 숙련 인력의 현장 이탈을 방지해야 함

□ 거버넌스 구축 및 정기적 실태조사 체계화

○ 종사자의 처우 개선은 일회성 예산 증액으로 해결될 수 없으며, 지속적인 현장 모니터링과 행정·현장 간 협의 체계가 필수적임

○ 「고양시 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 조례」 제8조에 근거하여 임금조사표 기반 실태조사를 3년 주기로 정례화하고, 처우개선 정책의 효과성을 검증·보완하는 피드백 체계를 구축할 필요가 있음

○ 고양시의 정책 개입이 가장 시급한 영역은 사업비 기반·배치기준 외 인력과 타 부처 지침 적용 시설 종사자이며, 이들은 현행 고양시 처우개선 수당의 지급기준에서도 배제될 소지가 있음

제4장 고양시 사회복지시설 종사자 처우 실태

제1절 고양시 사회복지시설 근무환경 실태
제2절 종사자 처우에 대한 기관장 인식
제3절 종사자 처우에 대한 종사자 인식
제4절 종합분석 및 시사점

제4장

고양시 사회복지시설 종사자 처우 실태

제1절 고양시 사회복지시설 근무환경 실태

1. 조사 개요

1) 조사 대상

○ 고양시 관할 사회복지시설 중 「사회복지사업법」 제2조에 따른 고양시 사회복지시설 161개소를 대상으로 조사를 실시하여, 총 101개소가 응답하였음(응답률 62.7%)

- 단, 「영유아보육법」에 따른 '어린이집', 「노인장기요양보험법」을 적용받는 '노인의료복지시설' 및 '재가노인복지시설'은 제외

2) 조사 방법 및 내용

○ 온라인 설문조사를 활용하여 각 기관 인사담당자의 이메일 주소로 메일 발송 후 조사 참여

○ 본 조사의 설문은 고양시 관할 사회복지시설의 시설 현황과 근로조건 및 근로환경, 휴가와 복리후생, 일·가정 양립 현황, 인사 운영 및 역량 강화, 종사자 인권 보호 및 안전 보장에 대한 내용으로 구성하였음(표 4-1 참조)

표 4-1 | 근무환경 조사표 구성

구분	내용	
시설현황	- 시설현황	- 이용자 현황, 종사자 현황
근로조건 및 근로환경	- 고용계약 및 규정 준수 현황 - 보수 및 급여 체계	- 시간외 근무실태 - 교대근무제 관련
휴가·복리후생 및 일·가정 양립	- 연차유급휴가 - 복리후생제도	- 출산·육아휴직
인사운영 및 역량 강화	- 승진 및 경력관리 제도	- 교육·훈련
종사자 인권 보호 및 안전 보장	- 고용주 종사자 간 협의 기구 구성 - 인권보호 현황	

2. 조사 결과

1) 응답 기관 특성

(1) 시설 현황

○ 시설형태는 이용시설이 79개소(78.2%)로 생활시설 22개소(21.8%)보다 높은 비중을 차지함

○ 시설유형별로는 장애인복지시설이 36개소(35.6%)로 가장 많았으며, 아동복지시설 27개소(26.7%), 노인복지시설 11개소(10.9%), 사회복지관 10개소(9.9%), 정신건강증진시설 7개소(6.9%), 여성·가족·다문화 관련시설 5개소(5.0%) 순으로 나타남

○ 건립 및 운영형태별로는 민간설치-민간직영이 43개소(42.6%)로 가장 많았으며, 공공설치-민간위탁 42개소(41.6%)가 다음으로 높게 나타남

○ 시설운영주체별로는 사회복지법인이 47개소(46.5%)로 가장 높은 비중을 차지함

표 4-2 | 시설 현황

항목		사례수(개소)	비율(%)
전체		101	100.0
시설형태	생활시설	22	21.8
	이용시설	79	78.2
시설유형	노인복지시설	11	10.9
	장애인복지시설	36	35.6
	아동복지시설	27	26.7
	자활지원시설	1	1.0
	정신건강증진시설	7	6.9
	여성·가족·다문화 관련시설	5	5.0
	청소년복지시설	2	2.0
	사회복지관	10	9.9
	기타	2	2.0
건립 및 운영형태	공공설치-공공직영	4	4.0
	공공설치-민간위탁	42	41.6
	민간설치-공공운영	12	11.9
	민간설치-민간직영	43	42.6
시설운영 주체	사회복지법인	47	46.5
	사단법인	19	18.8
	재단법인	4	4.0
	의료법인	3	3.0
	사회적협동조합	12	11.9
	기타 비법인 단체	4	4.0
	개인 운영	12	11.9

(2) 이용자 현황

□ 생활시설 정원 및 현원 (2025년 12월 31일 기준)

○ 생활시설 22개소의 정원은 평균 39.5명, 현원은 평균 27.5명으로 현원이 정원의 약 70% 수준이며, 현원 기준 '10명 미만' 시설이 45.5%로 소규모 시설 비중이 높음

표 4-3 | 생활시설 정원 및 현원

(단위 : 개소, %)

항목		계	정원						현원					
			10명 미만	10명 이상~30명 미만	30명 이상~50명 미만	50명 이상~100명 미만	100명 이상	평균	10명 미만	10명 이상~30명 미만	30명 이상~50명 미만	50명 이상~100명 미만	100명 이상	평균
사례수		22	31.8	36.4	4.5	22.7	4.5	39.5	45.5	27.3	18.2	4.5	4.5	27.5
시설유형	노인복지시설	3	-	33.3	-	66.7	-	63.0	-	33.3	66.7	-	-	37.0
	장애인복지시설	11	36.4	45.5	-	18.2	-	22.2	45.5	36.4	9.1	9.1	-	19.8
	아동복지시설	3	66.7	-	-	33.3	-	21.3	66.7	-	33.3	-	-	13.3
	정신건강증진시설	2	-	-	50.0	-	50.0	172.0	-	50.0	-	-	50.0	109.0
	여성·가족·다문화 관련시설	2	-	100.0	-	-	-	10.0	100.0	-	-	-	-	4.0
	청소년복지시설	1	100.0	-	-	-	-	9.0	100.0	-	-	-	-	9.0

□ 이용시설 이용자 실인원 수 (2025년 12월 31일 기준)

○ 이용시설 79개소의 연간 이용자 실인원은 평균 1,000.2명이나 '100명 미만' 시설이 59.5%로 과반이며, '2,000명 초과' 시설도 16.5%로 시설 간 편차가 큼. 평균값은 사회복지관(3,285.4명)과 여성·가족·다문화 관련시설(4,106.7명) 등 대규모 시설의 영향을 크게 받음

표 4-4 | 이용시설 이용자 실인원 수

(단위 : 개소, %)

항목		이용시설 이용자 실인원 수						
		계	100명 미만	100명 이상~500명 미만	500명 이상~1,000명 미만	1,000명 이상~2,000명 미만	2,000명 초과	평균
사례수		79	59.5	5.1	13.9	5.1	16.5	1000.2
시설유형	노인복지시설	8	25.0	0.0	25.0	12.5	37.5	1607.5
	장애인복지시설	25	76.0	12.0	4.0	4.0	4.0	232.4
	아동복지시설	24	95.8	0.0	0.0	0.0	4.2	180.4
	자활지원시설	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	603.0
	정신건강증진시설	5	40.0	0.0	20.0	0.0	40.0	1508.8
	여성·가족·다문화 관련 시설	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	4106.7
	청소년복지시설	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	954.0
	사회복지관	10	0.0	10.0	40.0	0.0	50.0	3285.4
	기타	2	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	872.0

(3) 종사자 현황

□ 종사자 수 (2025년 12월 31일 기준)

○ 종사자 수는 '현원' 평균 13.3명으로 나타남

○ 세부 현황을 살펴보면, '상용직 근로자' 11.4명, '임시직 근로자' 1.9명, '비임금근로자' 0.0명, '일용직 근로자'는 없는 것으로 나타남

○ 파견/이직/채용 현황으로는 '파견 근로자' 3.6명, '이직 근로자' 2.0명, '채용 근로자' 1.9명, '시설 간 이동 배치 종사자' 0.0명으로 나타남

표 4-5 | 종사자 현황

(단위 : 명, %)

항목		계	현원	평균							
				상용직 근로자	임시직 근로자	일용직 근로자	비임금 근로자	파견 근로자	이직 근로자	채용 근로자	시설 간 이동배치 종사자
사례수		101	13.3	11.4	1.9	-	0.0	3.6	2.0	1.9	0.0
시설형태	생활시설	22	13.4	12.7	0.6	-	0.1	0.1	1.7	1.8	-
	이용시설	79	13.3	11.0	2.2	-	0.0	4.6	2.1	1.9	0.0

□ 종사자 연간 이직자(퇴직자 포함) 수

○ 이직자가 발생한 기관은 2023년 55.9%, 2024년 48.5%, 2025년 55.4%로, 매년 절반 내외의 기관에서 이직자가 발생한 것으로 나타남

○ 이직자가 발생한 기관에서는 '1~2명'이 가장 많았으며, 2023년 25.8%, 2024년 25.8%, 2025년 28.7%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 이직자 수 규모가 클수록 해당 비율은 낮아지는 경향이 나타남

○ 기관당 평균 이직자 수는 2023년 2.5명, 2024년 2.2명, 2025년 2.3명으로 2명대 초반에서 정체되어 뚜렷한 개선 추세는 확인되지 않음

○ 다만 기관 간 편차가 커, 2025년 기준 이직자가 없는 기관이 44.6%인 반면 11명 이상 발생한 기관도 4.0%로 나타나, 이직 부담이 일부 기관에 집중된 양상을 보임

표 4-6 | 연간 이직자(퇴직자 포함) 수

(단위 : 명, %)

항목	사례수	없음(0명)	1~2명	3~5명	6~10명	11명 이상	평균
2023년	93	44.1	25.8	16.1	7.5	6.5	2.5
2024년	97	51.5	25.8	9.3	9.3	4.1	2.2
2025년	101	44.6	28.7	14.9	7.9	4.0	2.3

2) 근로조건 및 근로 환경

(1) 고용 계약 및 규정 준수 현황

□ 근로계약서 작성 및 취업규칙 마련 여부

○ 근로계약서 작성 여부에 대해 '반드시 작성함'이 100.0%로 나타남

○ 취업규칙(취업규정, 인사규정, 복무규정 등) 마련 여부에 대해 93.1%가 마련 되어있는 것으로 나타남

표 4-7 | 근로계약서 작성 및 취업규칙 마련 여부

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
근로계약서 작성 여부	반드시 작성함	100.0	100.0	100.0
	작성하지 않음	-	-	-
취업규칙 마련 여부	있음	93.1	86.4	94.9
	없음	6.9	13.6	5.1

(2) 보수 및 급여 체계

□ 운영비와 인건비 구성

○ 운영비와 인건비, 기본급 모두 정부 보조금으로 가장 많이 구성된 것으로 나타남

○ 총 운영비의 경우, 전체 평균은 123,058만원으로, 이 중 정부보조금이 100,659만원으로 대부분을 차지하였으며, 자부담 16,582만원, 기타 3,926만원, 후원금 3,720만원 순으로 나타남

○ 총 인건비의 경우, 전체 평균은 56,992만원으로, 정부보조금이 53,774만원으로 대부분을 차지하였으며, 자부담 3,426만원, 후원금 247만원, 기타 229만원 순으로 나타남

○ 총 기본급의 경우, 전체 평균은 37,282만원으로, 정부보조금이 35,271만원으로 대부분을 차지하였으며, 자부담 2,222만원, 기타 124만원, 후원금 69만원 순으로 나타남

표 4-8 | 운영비 및 인건비 구성

(단위 : 개소, 만원)

항목	사례수	정부 보조금	국비	도비	시비	자부담	후원금	기타	전체
총 운영비	101	100,659	29,761	10,724	60,174	16,582	3,720	3,926	123,058
총 인건비	101	53,774	13,827	5,923	34,024	3,426	247	229	56,992
총 기본급	101	35,271	9,332	3,233	22,706	2,222	69	124	37,282

□ 보수 기준표(급여 규정) 기준

○ 보수 기준표(급여규정) 근거에 대해, '보건복지부 가이드라인'이 72.3%로 가장 높게 나타났으며, '지방자치단체 가이드라인' 10.9%, '시설 자체기준' 5.0%, '성평등가족부 가이드라인' 3.0%, '법인 자체기준' 2.0% 순으로 나타남

표 4-9 | 보수기준표(급여규정) 기준

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
보수기준표(급여규정) 기준	보건복지부 가이드라인	72.3	45.5	79.7
	성평등가족부 가이드라인	3.0	4.5	2.5
	지방자치단체 가이드라인	10.9	18.2	8.9
	법인 자체기준	2.0	4.5	1.3
	시설 자체기준	5.0	18.2	1.3
	기타	6.9	9.1	6.3

□ 가이드라인 적용연도와 준수율

○ 가이드라인 적용연도 및 준수율에 대해, 적용연도는 '2025년'이 90.8%로 가장 높게 나타났으며, 가이드라인 준수율은 평균 98.1%로 나타남

표 4-10 | 가이드라인 적용연도와 준수율

(Base : 가이드라인 적용 기관, 단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		87	15	72
가이드라인 적용 연도	2024년	4.6	13.3	2.8
	2025년	90.8	73.3	94.4
	기타	4.6	13.3	2.8
가이드라인 준수율	70~79%	4.6	6.7	4.2
	80~89%	1.1	-	1.4
	90~99%	4.6	-	5.6
	100%	89.7	93.3	88.9
	평균	98.1	98.0	98.1

□ 임금 결정 시 경력 반영도

○ 임금수준을 결정할 때 경력 반영 정도에 대해, '사회복지시설 경력' 96.1%, '군 복무 관련 경력' 65.1%, '유사 경력' 58.8%, '사회복지시설 외 경력' 5.8% 순으로 반영하는 것으로 나타남

표 4-11 | 임금 결정 시 경력 반영도(평균)

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
경력반영도	사회복지시설 경력	96.1	98.6	95.4
	유사 경력	58.8	69.6	55.8
	사회복지시설 외 경력	5.8	3.6	6.5
	군 복무 관련 경력	65.1	54.6	68.0

□ 지급하고 있는 수당 종류

○ 지급하고 있는 수당 종류로는 '명절수당(효도수당)' 88.1%, '처우개선비(복지수당 포함)' 73.3%, '가족수당' 60.4%, '시간외근로수당(연장·야간·휴일근로 포함)' 57.4%, '특수근무수당(위험·기피업무 등)' 50.5% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-12 | 지급하고 있는 수당 종류(복수응답)

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
수당	명절수당	88.1	86.4	88.6
	처우개선비	73.3	63.6	75.9
	가족수당	60.4	68.2	58.2
	시간외근로수당	57.4	63.6	55.7
	특수근무수당	50.5	31.8	55.7
	직책수당	35.6	31.8	36.7
	급식수당	13.9	18.2	12.7
	장기근로수당	9.9	4.5	11.4
	연차보전수당	6.9	4.5	7.6
	직무수당	5.0	4.5	5.1
	교통수당	4.0	-	5.1
	직원포상수당	3.0	-	3.8
	운전수당	2.0	4.5	1.3
	처우개선 조정수당	2.0	-	2.5
	자격수당	1.0	-	1.3
	자녀교육 및 보육수당	1.0	4.5	-
	정근수당	1.0	-	1.3
	전문자격수당	1.0	-	1.3
	지급하지 않음	1.0	-	1.3
	기타	5.0	4.5	5.1

(3) 시간외 근무 실태

□ 시간외 근무 수당 지급 여부

○ 시간외 근무(연장·야간·휴일근로)에 대해 대체휴무를 제외하고 현금 수당을 지급받고 있는지에 대해 조사한 결과, '연장근로'가 62.4%로 가장 높게 나타났으며, '휴일근로' 25.7%, '야간근로' 19.8% 순으로 높게 나타남

표 4-13 | 시간외 근무수당 지급 여부

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
연장근로	지급함	62.4	72.7	59.5
	지급하지 않음	23.8	9.1	27.8
	해당 없음	13.9	18.2	12.7
야간근로	지급함	19.8	50.0	11.4
	지급하지 않음	32.7	40.9	30.4
	해당 없음	47.5	9.1	58.2
휴일근로	지급함	25.7	45.5	20.3
	지급하지 않음	36.6	40.9	35.4
	해당 없음	37.6	13.6	44.3

주: 1) '지급함'의 경우 대체휴무(보상휴가) 부여를 제외하고, 수당을 지급받는 경우만을 의미함
2) 해당 없음의 경우 연장근로와 야간근로, 휴일근로를 시행하지 않는 경우를 뜻함

□ 수당 지급 수준 및 인정 시간

○ 수당을 지급하는 시설의 지급 수준 및 시간 외 근무 수당 인정시간을 근로 유형별로 살펴보면, 세 유형 모두 '통상임금의 150% 지급' 비율이 높게 나타남

○ 한편 연장근로에 통상임금의 100%만 지급하는 기관이 4.8%(3개소), 휴일근로에 100%만 지급하는 기관이 3.8%(1개소)로 나타남

○ 연장근로의 경우 수당을 지급하는 시설의 95.2%가 통상임금의 150%를 지급하고 있는 것으로 나타났으며, 시간외 근무 수당 인정 시간은 평균 17.7시간으로 나타남

○ 야간근로의 경우 수당을 지급하는 시설의 75.0%가 통상임금의 150%를 지급하고 있는 것으로 나타났으며, 시간외 근무 수당 인정 시간은 평균 21.3시간으로 나타남

○ 휴일근로의 경우 수당을 지급하는 시설의 92.3%가 통상임금의 150%를 지급하고 있는 것으로 나타났으며, 시간외 근무 수당 인정 시간은 평균 12.7시간으로 나타남

표 4-14 | 시간 외 근무수당 지급 수준 및 평균 인정 시간

(Base : 각 시간 외 수당 지급 기관, 단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		63	16	47
연장근로	통상임금의 150% 지급	95.2	93.8	95.7
	통상임금의 100% 지급	4.8	6.3	4.3
	시설 자체 규정 금액 지급	-	-	-
	기타 방식	-	-	-
	평균 인정 시간(시간)	17.7	28.3	14.2
사례수		20	11	9
야간근로	통상임금의 150% 지급	75.0	72.7	77.8
	통상임금의 100% 지급	5.0	9.1	-
	시설 자체 규정 금액 지급	10.0	9.1	11.1
	기타 방식	10.0	9.1	11.1
	평균 인정 시간(시간)	21.3	31.3	9.1
사례수		26	10	16
휴일근로	통상임금의 150% 지급	92.3	90.0	93.8
	통상임금의 100% 지급	3.8	10.0	-
	시설 자체 규정 금액 지급	-	-	-
	기타 방식	3.8	-	6.3
	평균 인정 시간(시간)	12.7	18.1	9.3

□ 야간당직 실시 여부 및 운영 형태

○ 야간당직 실시 여부에 대해 '실시하지 않고 있음' 85.1%, '실시하고 있음' 14.9%로 나타남

○ 운영 형태에 대해, '야간근무자가 당직근무를 병행'이 40.0%로 가장 높게 나타났으며, '직원이 순번제로 실시' 26.7%, '당직을 위해 별도의 인력 활용' 26.7%, '기타' 6.7% 순으로 나타남

표 4-15 | 야간당직 실시 여부 및 운영 형태

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
실시여부	실시하고 있음	14.9	50.0	5.1
	실시하고 있지 않음	85.1	50.0	94.9

(Base : 야간당직 수행 기관, 단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		15	11	4
현재 운영 형태	직원이 순번제로 실시	26.7	18.2	50.0
	당직 별도 인력 활용	26.7	27.3	25.0
	야간 근무자가 당직 병행	40.0	45.5	25.0
	기타	6.7	9.1	-

(4) 교대근무제 관련

□ 교대근무제 실시 여부

○ 교대근무 실시 여부에 대해 '있음'이 11.9%로 나타났으며, 교대근무제 명시 여부에 대해 83.3%가 명시하고 있는 것으로 나타남

○ 교대근무 근무 형태에 대해, '2조 2교대(2개의 근무조가 1일을 전·후반기로 나누어 근무)'가 58.3%로 가장 높게 나타났으며, '3조 2교대(3개의 근무조가 1일을 전·후반기로 나누어 근무하고 1조는 휴무)' 16.7%, '3조 3교대(3개의 근무조가 1일을 3조로 나누어 근무)' 8.3%, '4조 3교대(4개의 근무조가 1일을 3조로 나누어 근무하고 1조는 휴무)' 8.3% 순으로 나타남

○ 교대근무 유급휴일 부여 여부에 대해 살펴본 결과 75.0%의 기관에서 교대제 근무자들에게 주1회 유급휴일을 부여하고 있는 것으로 나타났으나, 25.0%의 기관에서 부여하지 않는 것으로 나타남

표 4-16 | 교대근무 실시 여부 및 교대근무 실시 시설

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
실시 여부	실시하고 있음	11.9	50.0	1.3
	실시하고 있지 않음	88.1	50.0	98.7

(Base: 교대근무 실시 기관, 단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		12	11	1
행정지침 상 명시 시설 여부	예	83.3	81.8	100.0
	아니오	16.7	18.2	-
교대근무 형태	2조 2교대	58.3	54.5	100.0
	3조 2교대	16.7	18.2	-
	3조 3교대	8.3	9.1	-
	4조 3교대	8.3	9.1	-
	기타	8.3	9.1	-
유급휴일 부여 여부	예	75.0	72.7	100.0
	아니오	25.0	27.3	-

3) 휴가·복리후생 및 일·가정 양립 현황

(1) 연차유급휴가

○ 연차유급휴가 사용 정도에 대해, 77.2%는 모두 사용하였으나, '일부 사용함' 18.8%, '전혀 사용하지 못함' 4.0%로 나타남

○ 연차유급휴가를 모두 사용하지 못한 시설 중 30.4%는 유급휴가에 대한 수당을 모두 지급한 것으로 나타났으며, 69.6%는 지급하지 않은 것으로 나타남

표 4-17 | 연차유급휴가 사용 정도 및 수당 지급 여부

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
유급휴가 사용 여부	모두 사용함	77.2	72.7	78.5
	일부 사용함	18.8	27.3	16.5
	전혀 사용하지 못함	4.0	-	5.1

(Base: '일부 사용함', '전혀 사용하지 못함' 기관, 단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		23	6	17
유급휴가 수당 지급 여부	미사용분 모두 지급	30.4	33.3	29.4
	지급하지 않음	69.6	66.7	70.6

(2) 복리후생제도

○ 현재 시행 중인 복리후생제도로는 '명절상여금' 78.2%, '상해보험 또는 단체보험 지원' 66.3%, '유급병가' 49.5%, '장기근속 휴가' 47.5%, '가족돌봄휴가' 46.5% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-18 | 현재 시행하고 있는 복리후생제도(복수응답)

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
복리후생 제도	명절상여금	78.2	77.3	78.5
	상해보험, 단체보험 지원	66.3	63.6	67.1
	유급병가	49.5	36.4	53.2
	장기근속 휴가	47.5	45.5	48.1
	가족돌봄휴가	46.5	22.7	53.2
	직원 휴게시설 운영	34.7	45.5	31.6
	직원포상제도	32.7	31.8	32.9
	태아검진 휴가	27.7	18.2	30.4
	건강검진비 지원	24.8	13.6	27.8
	식비(중식비)지원	14.9	27.3	11.4
	자녀 학자금 지원	5.9	9.1	5.1
	심리상담 지원(EAP) 및 트라우마 치료비 지원	5.0	-	6.3
	동호회 지원	5.0	-	6.3
	성과급	4.0	-	5.1
	복지포인트 지급	3.0	-	3.8
	본인 학자금 지원	2.0	-	2.5
	통근비 지원	1.0	-	1.3
	해당 없음	3.0	-	3.8
	기타	4.0	-	5.1

(3) 출산· 육아휴직

□ 지난 3년간 자녀 출산 및 육아휴직제도 사용 종사자 현황

○ 지난 3년간 자녀를 출산한 종사자가 있는지에 대해, 32.7%가 있는 것으로 나타남

○ 출산한 종사자 수는 2023년 평균 1.5명, 2024년 평균 1.3명, 2025년 평균 1.7명으로 나타남

○ 자녀를 출산한 종사자 중 육아휴직제도를 사용한 종사자 수는 2023년 평균 1.4명, 2024년 평균 1.4명, 2025년 평균 1.8명으로 나타났으며, 육아휴직제도를 사용하는 종사자 수가 증가하고 있는 것으로 나타남

표 4-19 | 지난 3년간 자녀 출산한 종사자 여부

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
자녀 출산 종사자 여부	예	32.7	13.6	38.0
	아니오	67.3	86.4	62.0

표 4-20 | 지난 3년간 자녀 출산한 종사자 및 육아휴직 사용 종사자 수

(단위 : 명)

항목		계	생활시설	이용시설
연도별 출산 종사자 수 (평균)	2023년	1.5	2.0	1.4
	2024년	1.3	1.0	1.3
	2025년	1.7	1.0	1.9
연도별 육아휴직 사용자 수 (평균)	2023년	1.4	1.0	1.4
	2024년	1.4	1.0	1.4
	2025년	1.8	1.0	1.9

□ 출산전후휴가 및 육아휴직 종사자의 업무 공백 시 처리 방법

○ 출산휴가 종사자 업무공백 처리 방법으로는 '계약직 대체인력을 고용하여 해결' 73.3%, '남은 인력끼리 나누어서 해결' 32.7%, '새 정규직 인력을 채용하여 해결' 3.0%, '일용직 인력을 고용하여 해결' 1.0% 순으로 나타남

○ 육아휴직 업무 공백시 처리 방법으로는 '계약직 대체인력을 고용하여 해결' 82.2%, '남은 인력끼리 나누어서 해결' 22.8%, '새 정규직 인력을 채용하여 해결' 2.0%, '일용직 인력을 고용하여 해결' 1.0% 순으로 나타남

표 4-21 | 출산전후휴가 및 육아휴직 종사자의 업무 공백 시 처리 방법(복수응답)

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
출산전후 휴가 업무 공백 시 처리방법	계약직 대체인력을 고용하여 해결	73.3	59.1	77.2
	일용직 인력을 고용하여 해결	1.0	4.5	-
	새 정규직 인력을 채용하여 해결	3.0	-	3.8
	남은 인력끼리 나누어서 해결	32.7	45.5	29.1
	기타	5.9	4.5	6.3
육아휴직 종사자의 업무 공백 처리방법	계약직 대체인력을 고용하여 해결	82.2	72.7	84.8
	일용직 인력을 고용하여 해결	1.0	4.5	-
	새 정규직 인력을 채용하여 해결	2.0	-	2.5
	남은 인력끼리 나누어서 해결	22.8	36.4	19.0
	기타	5.0	9.1	3.8

□ 육아휴직기간 근속기간 및 승진소요기간 산입 여부

○ 육아휴직기간 근속기간 산입 여부에 대해 '육아휴직기간 전체를 근속기간으로 산입함'이 79.2%로 가장 높게 나타났으며, '육아휴직기간은 근속기간에 산입하지 않음' 18.8%, '육아휴직기간 중 일부 기간만 근속기간에 산입함' 2.0% 순으로 나타남

○ 육아휴직기간 승진소요기간 산입 여부에 대해 '육아휴직기간 전체를 승진소요기간으로 산입함'이 68.3%로 가장 높게 나타났으며, '육아휴직기간은 승진소요기간에 산입하지 않음' 28.7%, '육아휴직기간 중 일부 기간만 승진소요기간에 산입함' 3.0% 순으로 나타남

표 4-22 | 육아휴직기간 근속·승진소요기간 산입 여부

(단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
육아휴직 기간 근속기간 산입 여부	전체 기간을 산입함	79.2	77.3	79.7
	일부 기간만 산입함	2.0	4.5	1.3
	산입하지 않음	18.8	18.2	19.0
육아휴직 종사자의 승진 소요기간 산입 여부	전체 기간을 산입함	68.3	72.7	67.1
	일부 기간만 산입함	3.0	4.5	2.5
	산입하지 않음	28.7	22.7	30.4

□ 유연근무제 시행 여부

○ 유연근무제 시행 여부 5개 항목 중 '탄력적 근로시간제'에서 23.8%로 가장 많이 시행하고 있으며, '원격/재택근무제'에서 2.0%로 가장 낮게 나타남

표 4-23 | 유연근무제 시행 여부

(단위 : %)

항목		계		생활시설		이용시설	
		예	아니오	예	아니오	예	아니오
유연근무제 시행 여부	탄력적 근로시간제	23.8	76.2	22.7	77.3	24.1	75.9
	선택적 근로시간제	15.8	84.2	22.7	77.3	13.9	86.1
	간주근로시간제	6.9	93.1	9.1	90.9	6.3	93.7
	재량근로시간제	3.0	97.0	9.1	90.9	1.3	98.7
	원격/재택근무제	2.0	98.0	4.5	95.5	1.3	98.7

□ 유연근무제 적용 직무

○ 유연근무제 적용 직무로는 '사회복지직(사회복지사, 생활복지사, 생활지도원 등)' 97.0%, '일반직, 사무직' 27.3%, '기능직, 시설관리직(영양사, 조리원, 위생원, 경비원 등)' 18.2%, '의료직(간호사, 간호조무사, 물리치료사 등)' 6.1%, '교사직(직업훈련교사, 보육교사, 특수교사, 사회재활교사 등)' 6.1%, 상담직(상담지도원, 임상심리상담원) 3.0% 순으로 나타남

표 4-24 | 유연근무제 적용 직무(복수응답)

(Base: 유연근무제 하나 이상 시행 기관, 단위 : 개소, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		33	7	26
유연근무제 적용 직무	사회복지직	97.0	100.0	96.2
	일반직, 사무직	27.3	28.6	26.9
	기능직, 시설관리직	18.2	28.6	15.4
	의료직	6.1	14.3	3.8
	교사직	6.1	-	7.7
	상담직	3.0	-	3.8

□ 대체인력지원 제도 활용 여부

○ 대체인력지원 제도 활용 여부에 대해, 23.8%가 활용하고 있는 것으로 나타났으며, '아니오' 60.4%, '해당 없음(제도 지원 대상이 아님)' 15.8%로 나타남

표 4-25 | 대체인력지원 제도 시행 여부

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
대체인력 지원 제도 활용 여부	예	23.8	31.8	21.5
	아니오	60.4	54.5	62.0
	해당 없음*	15.8	13.6	16.5

*제도 지원 대상이 아닌 경우

4) 인사운영 및 역량 강화

(1) 승진 및 경력관리 제도

□ 승진에 대한 내부 규정 여부 및 구체적 내용 명시 여부

○ 승진에 대한 내부 규정에 대해, 59.4%는 존재하는 것으로 나타났으며, 내부 규정에 승진 연한, 승진요건 등이 '구체적으로 명시되어 있음' 58.3%, '일부만 명시되어 있음' 30.0%, '구체적인 명시는 없음' 11.7% 순으로 나타남

표 4-26 | 승진에 대한 내부 규정 여부 및 구체적 내용 명시 여부

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
승진 내부 규정	있음	59.4	63.6	58.2
	없음	40.6	36.4	41.8
사례수		60	14	46
구체적 명시 여부	구체적 명시	58.3	50.0	60.9
	일부 명시	30.0	42.9	26.1
	구체적 명시 없음	11.7	7.1	13.0

□ 지난 3년간 승진한 인원 여부 및 연도별 승진 인원

○ 지난 3년간 승진한 인원 여부에 대해, 47.5%는 승진한 인원이 있는 것으로 나타남

○ 연도별 승진 인원 수는 2023년 평균 1.6명, 2024년 평균 1.7명, 2025년 평균 1.8명으로 2025년에 가장 많이 승진한 것으로 나타남

표 4-27 | 지난 3년간 승진한 인원 여부

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
지난 3년간 승진한 인원 여부	있음	47.5	36.4	50.6
	없음	52.5	63.6	49.4

표 4-28 | 지난 3년간 승진한 인원 수(평균)

(Base: 승진한 인원이 있는 시설, 단위 : 명)

항목	2023년	2024년	2025년
사례수	21	22	29
평균	1.6	1.7	1.8

(2) 교육·훈련 관련

□ 교육·훈련 운영 현황

○ 교육·훈련 운영 현황 존재 여부에 대해 5개 항목 중 '연간 교육훈련 계획 수립'에서 90.1%로 가장 높고, '현장 사내교육 실시'에서 62.4%로 가장 낮게 나타남

표 4-29 | 교육·훈련 운영 현황

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
연간 교육훈련 계획 수립	있음	90.1	95.5	88.6
	없음	9.9	4.5	11.4
규정 마련	있음	79.2	81.8	78.5
	없음	20.8	18.2	21.5
현장 사내교육 (OJT) 실시	있음	62.4	63.6	62.0
	없음	37.6	36.4	38.0
시설 내 자체 교육 실시	있음	77.2	81.8	75.9
	없음	22.8	18.2	24.1
외부 교육 참여 지원	있음	86.1	81.8	87.3
	없음	13.9	18.2	12.7

□ 2025년 결산 기준 연간 교육훈련비 총액

○ 2025년 결산 기준 연간 교육훈련비 총액 평균 234.5만원으로 나타났으며, 구간별로는 '50만원 미만'이 27.7%로 가장 높게 나타남

표 4-30 | 2025년 결산 기준 연간 교육훈련비 총액

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
연간 교육훈련비 총액	없음 (0원)	18.8	18.2	19.0
	50만원 미만	27.7	27.3	27.8
	50만원 이상~ 100만원 미만	10.9	18.2	8.9
	100만원 이상~ 300만원 미만	20.8	18.2	21.5
	300만원 이상	21.8	18.2	22.8
	평균(만원)	234.5	184.0	248.5

□ 교육참여 시 복무관리

○ 종사자가 역량강화를 위한 교육을 참여하는 경우 복무관리 방법에 대해 '전부 출장 처리'가 87.1%로 가장 높게 나타났으며, '일부 연가 처리' 4.0%로 나타남

표 4-31 | 교육참여 시 복무관리

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
교육 시 복무관리	전부 출장 처리	87.1	90.9	86.1
	일부 연가 처리	4.0	4.5	3.8
	기타	8.9	4.5	10.1

□ 법정의무교육 교육 실시 현황

○ 직무 관련 교육 실시 현황에 대해, 법정의무교육은 연평균 12.2회, 24.3시간으로 나타남

○ 법정의무교육 실시 횟수로는 '6~10회' 33.7%, '11회~15회' 30.7%, '5회 이하' 19.8% 순으로 나타났으며, 법정의무교육 시간은 '10시간 이상~20시간 미만' 31.7%, '20시간~30시간 미만' 25.7%, '10시간 미만' 16.8%, '30시간 이상~50시간 미만' 15.8%, '50시간 이상' 9.9%로 나타남

표 4-32 | 교육 실시 현황-법정의무교육

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
법정 의무교육 연간 교육 실시 횟수	5회 이하	19.8	27.3	17.7
	6~10회	33.7	18.2	38.0
	11~15회	30.7	45.5	26.6
	16~20회	5.9	4.5	6.3
	21회 이상	9.9	4.5	11.4
	평균(회)	12.2	11.4	12.4
법정 의무교육 연간 교육 실시 시간 (합산)	10시간 미만	16.8	13.6	17.7
	10시간 이상~20시간 미만	31.7	36.4	30.4
	20시간 이상~30시간 미만	25.7	31.8	24.1
	30시간 이상~50시간 미만	15.8	13.6	16.5
	50시간 이상	9.9	4.5	11.4
	평균(시간)	24.3	22.5	24.8

□ 법정의무교육 외 직무 관련 교육 실시 현황

○ 직무 관련 교육 참여 현황에 대해, 법정의무교육 외 교육은 연평균 6.4회, 20.1시간으로 나타남

○ 법정의무교육 외 교육 참여 횟수로는 '1~3회' 31.7%, '4회~6회' 31.7%, '7회~10회' 20.8% '11회 이상'이 12.9% 순으로 나타났으며, 법정의무교육 외 교육 참여 시간은 '10시간 이상~20시간 미만' 34.7%, '10시간 미만' 31.6%, '20시간 이상~40시간 미만' 25.5%, '40시간 이상' 8.2%로 나타남

표 4-33 | 교육 실시 현황-법정의무교육 외 직무관련 교육

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
법정 의무교육 외 직무교육 연간 교육 실시 횟수	없음 (0회)	3.0	13.6	-
	1~3회	31.7	36.4	30.4
	4~6회	31.7	22.7	34.2
	7~10회	20.8	9.1	24.1
	11회 이상	12.9	18.2	11.4
	평균(회)	6.4	6.5	6.4
사례수		98	19	79
법정 의무교육 외 직무교육 연간 교육 실시 시간 (합산)	10시간 미만	31.6	42.1	29.1
	10시간 이상~20시간 미만	34.7	31.6	35.4
	20시간 이상~40시간 미만	25.5	15.8	27.8
	40시간 이상	8.2	10.5	7.6
	평균(시간)	20.1	25.6	18.7

5) 종사자 인권 보호 및 안전 보장

(1) 고용주와 종사자 간 협의기구 구성 여부

○ 고용주와 종사자 간 협의기구 구성에 대해, '없음'이 37.6%로 가장 높게 나타났으며, '노사협의회 구성'이 29.7%, '기타 형태 협의체 구성'이 23.8%, '노동조합 구성' 2.0%로 나타남

- 기타 응답으로 '노사협의회 구성을 위한 준비 단계' 등의 응답이 나타남

표 4-34 | 고용주와 종사자 간 협의기구 구성 여부

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		101	22	79
고용주와 종사자 간 협의기구 구성 여부	노사협의회 구성	29.7	31.8	29.1
	노동조합 구성	2.0	9.1	-
	기타 형태 협의체 구성	23.8	22.7	24.1
	없음	37.6	36.4	38.0
	기타	6.9	-	8.9

(2) 인권보호 현황

○ 인권보호 현황에 대해 15개 항목 중 '종사자 상해보험 가입'에서 100.0%로 가장 높고, ‘시설 내 호신 장비 구비’에서 18.8%로 가장 낮게 나타남

표 4-35 | 인권보호 체계 마련 여부

(단위 : %)

항목	예	아니오
폭력 대응 지침, 매뉴얼, 규정 보유 유무	83.2	16.8
직장 내 괴롭힘 방지 대응 지침, 매뉴얼, 규정 보유 유무	85.1	14.9
시설 내 종사자 고충처리 절차 및 담당자 배정 유무	84.2	15.8
‘종사자 대상 폭력 예방’ 관련 교육(연 1회 이상) 실시 유무	84.2	15.8
‘이용자에 대한 인권 침해 예방 및 대응’ 관련 교육 및 수퍼비전 실시 여부	82.2	17.8
이용자에 의한 폭력에 대한 언어적·신체적 억제방법 훈련 프로그램 등 제공	70.3	29.7
종사자 상해보험 가입 여부	100.0	-
전 직원의 비상대응 절차 숙지 여부	93.1	6.9
시설 내 비상벨 설치 여부	41.6	58.4
종사자 대상 폭력 발생 시 경찰서 및 경비업체 연계 여부	51.5	48.5
시설 내 CCTV 설치 여부	79.2	20.8
시설 내 호신 장비 구비 여부	18.8	81.2
가정방문 시 2인 1조 편성 여부	51.5	48.5
이용자 폭력 가해 이력 확인체계 마련 여부	37.6	62.4
이용자 폭력 가능성 사전 모니터링 체계 마련 여부	37.6	62.4

□ 폭력 발생 여부 및 조치사항

○ 지난 3년간 이용자에 의한 폭력 발생 여부에 대해 17.8%가 폭력이 발생한 것으로 나타남

○ 폭력 발생 시 조치사항에 대해 8개 항목 중 '해당 이용자에 대한 주의, 교육, 상담 등 조치'에서 94.4%로 가장 높고, '종사자에게 물질적 보상 제공'에서 0.0%로 가장 낮게 나타남

표 4-36 | 폭력 발생 여부 및 조치사항

(단위 : %)

항목	사례수	예	아니오
폭력 발생 여부	101	17.8	82.2
해당 이용자에 대한 주의, 교육, 상담 등 조치	18	94.4	5.6
해당 이용자에 대한 퇴소, 이용금지, 이용제한 등 조치	18	61.1	38.9
해당 이용자에 대한 고소, 고발 등 법적 조치	18	16.7	83.3
해당 이용자 관련 업무로부터 피해 종사자 분리 조치	18	61.1	38.9
의료서비스, 심리상담 등 지원	18	50.0	50.0
종사자 휴식기간(휴가) 제공	18	55.6	44.4
종사자에게 물질적 보상 제공	18	-	100.0
기타	7	28.6	71.4

제2절 종사자 처우에 대한 기관장 인식

1. 조사 개요

1) 조사 대상

○ 고양시 관할 사회복지시설 중 「사회복지사업법」 제2조에 따른 고양시 사회복지시설 161개소를 대상으로 조사를 실시하여, 총 100명의 기관장이 응답하였음(응답률 62.1%)

- 단, 「영유아보육법」에 따른 '어린이집', 「노인장기요양보험법」을 적용받는 '노인의료복지시설' 및 '재가노인복지시설'은 제외

2) 조사 방법 및 내용

○ 온라인 설문조사를 활용하여 각 기관 시설기관장의 이메일 주소로 메일 발송 후 조사 참여

○ 본 조사의 설문은 근로조건 및 근로환경, 복리후생 및 일·가정 양립, 교육·훈련, 인권·권리옹호·안전보장, 종사자 처우개선에 대한 기관장 인식으로 구성하였음(표 4-37 참조)

표 4-37 | 설문 내용 구성

구분	내용
근로조건 및 근로환경	- 보수수준 및 지급 방식 등으로 인한 문제 - 종사자 보수체계 문제 - 근로시간,
복리후생 및 일·가정 양립	- 복리후생제도 - 일·가정 양립 지원 - 대체인력
교육·훈련	- 사회복지시설 종사자 교육 활성화 방안,
인권·권리옹호·안전보장	- 인권침해 관련 고충 발생 시 해결방안 - 종사자 안전 확보 방안 - 폭력 발생 여부 및 조치 사항
종사자 처우개선	- 종사자 처우개선을 위해 시급한 부분 - 종사자 처우개선을 위한 주체 - 종사자 처우개선을 위해 필요한 제도

2. 조사 결과

1) 응답자 특성

○ 시설형태별로는 생활시설이 19명(19.0%), 이용시설 81명(81.0%)으로 나타남

○ 시설유형별로는 아동복지시설이 35명(35.0%)으로 가장 많았으며, 장애인복지시설 29명(29.0%), 노인복지시설 10명(10.0%), 사회복지관 9명(9.0%), 여성·가족·다문화 관련 시설, 정신건강증진시설이 각각 6명(6.0%), 청소년복지시설 3명(3.0%), 자활시설, 기타가 각각 1명(1.0%)로 나타남

표 4-38 | 응답 기관장 현황

항목		사례수(명)	비율(%)
전체		100	100.0
시설형태	생활시설	19	19.0
	이용시설	81	81.0
시설유형	노인복지시설	10	10.0
	장애인복지시설	29	29.0
	아동복지시설	35	35.0
	자활지원시설	1	1.0
	정신건강증진시설	6	6.0
	여성·가족·다문화 관련시설	6	6.0
	청소년복지시설	3	3.0
	사회복지관	9	9.0
	기타	1	1.0
시설운영 주체	사회복지법인	35	35.0
	사단법인	17	17.0
	재단법인	4	4.0
	의료법인	2	2.0
	사회적협동조합	12	12.0
	기타 비법인 단체	3	3.0
	개인 운영	12	12.0
	무응답	15	15.0

2) 근로조건 및 근로 환경

(1) 보수수준 및 지급 방식 등으로 인해 겪은 가장 심각한 문제

○ 보수수준 및 지급 방식 등으로 인해 겪은 가장 심각한 문제를 살펴보았을 때, 1순위 기준 '인건비 부족으로 인한 경력직 직원 채용의 어려움'이 20.0%로 가장 높게 나타났으며, '각종 수당의 부족으로 인건비 보전 미흡' 14.0%, '낮은 보수 수준으로 인한 직원의 이직률 증가' 12.0% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-39 | 보수수준 및 지급 방식 등으로 인해 겪은 가장 심각한 문제(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
인건비 부족으로 인한 경력직 직원 채용의 어려움	20.0	29.0
각종 수당의 부족으로 인건비 보전 미흡	14.0	25.0
낮은 보수 수준으로 인한 직원의 이직률 증가	12.0	24.0
시간 외 근무수당 등의 부족으로 인한 프로그램 운영시간의 제한	10.0	22.0
낮은 보수 수준으로 인한 서비스 질 저하	8.0	15.0
인건비 부족분 충당으로 인한 사업비의 부족	7.0	10.0
낮은 보수 수준으로 인한 직원 선발의 어려움	7.0	19.0
보조금 부족으로 인한 인건비 재원 마련의 어려움	7.0	10.0
보조금 부족으로 인한 운영비 재원 마련의 어려움	7.0	26.0
인건비 부족으로 인한 직원 승진의 제한	3.0	8.0
보조금 지급 시기가 늦어짐으로 인한 월급 지급의 지체	2.0	2.0
운영법인 변경 시, 종사자 대상 수당 지급체계 변경	-	2.0
기타	3.0	8.0

(2) 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점

○ 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점을 살펴보았을 때, 1순위 기준이 '보수수준 자체가 낮음'이 51.0%로 가장 높았으며, '사회복지시설 유형별 보수 격차'가 24.0%, '직종 간 급여 차이'가 9.0%로 나타남

표 4-40 | 종사자 보수체계의 가장 큰 문제점(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
보수수준 자체가 낮음	51.0	62.0
직종 간 급여 차이	9.0	21.0
직종 간 승급제한 등 급여체계 차이	1.0	13.0
직급 간 급여 차이	4.0	9.0
직급 내 호봉 간 급여 차이	2.0	11.0
사회복지시설 유형별 보수 격차	24.0	44.0
예산 재원(공모사업) 간 급여 차이	-	7.0
의무 사항이 아닌 권고사항인 인건비 가이드라인	5.0	21.0
기타	4.0	12.0

(3) 근로시간 관련

□ 야간당직의 필요성 인식 및 바람직한 운영 형태

○ 야간당직 미실시 기관 87개소의 기관장을 대상으로 야간당직의 필요성에 대해 질의한 결과, 5점 만점 평균 2.0점으로 나타났으며 '필요하다'(매우 필요하다+필요하다)가 8.0%, '보통' 18.4%, '필요하지 않다'(전혀 필요하지 않다+필요하지 않다) 73.5로 야간당직이 필요하지 않는 것으로 나타남

○ 야간당직 바람직한 형태에 대해, '당직을 위해 별도의 인력 활용'이 56.0%로 가장 높게 나타났으며, '직원이 순번제로 실시' 23.0%, '야간근무자가 당직근무를 병행' 16.0%, '기타' 5.0% 순으로 나타남

표 4-41 | 야간당직 필요성 인식 및 바람직한 형태

(Base : 야간당직 미실시 기관, 단위 : 명, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례 수		87	10	77
필요성 인식	전혀 필요하지 않음	33.3	-	37.7
	필요하지 않음	40.2	10.0	44.2
	보통임	18.4	30.0	16.9
	필요함	4.6	30.0	1.3
	매우 필요함	3.4	30.0	-
	평균(점)	2.0	3.8	1.8

(단위 : 명, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례 수		100	19	81
바람직한 형태	직원이 순번제로 실시	23.0	10.5	25.9
	당직을 위해 별도의 인력 활용	56.0	36.8	60.5
	야간근무자가 당직근무를 병행	16.0	47.4	8.6
	기타	5.0	5.3	4.9

□ 교대근무 형태의 문제점

○ 교대근무를 실시하고 있는 기관 14개소 기관장을 대상으로, 교대근무 형태의 문제점을 살펴보았을 때, 1순위 기준 '시설의 특수성을 고려할 때 근로기준법에 따른 휴일, 휴식 시간, 야간 및 휴일근로 등을 준수하기 어려움'이 57.1%로 가장 높게 나타났으며, '생활지도원 1인이 담당하는 이용자 수가 많음' 28.6%, '정부의 연장근로수당 보조금 지원의 수준이 낮음', '양질의 인력 채용의 어려움'이 7.1% 순으로 나타남

표 4-42 | 교대근무 형태의 문제점(1순위, 1+2순위)

(Base : 교대근무 실시 기관, 단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
시설의 특수성을 고려할 때 근로기준법에 따른 휴일, 휴식 시간, 야간 및 휴일근로 등을 준수하기 어려움	57.1	57.1
정부의 연장근로수당 보조금 지원의 수준이 낮음	7.1	50.0
생활지도원 1인이 담당하는 이용자 수가 많음	28.6	57.1
양질의 인력 채용의 어려움	7.1	35.7

3) 복리후생 및 일·가정 양립

(1) 복리후생제도 관련

□ 여건 충족 시 향후 도입하고자 하는 복리후생제도

○ 여건 충족시 향후 도입하고자 하는 복리후생제도를 살펴보았을 때, 1순위 기준 '복지포인트지급'이 26.0%로 가장 높게 나타났으며, '식비지원' 23.0%, '성과급' 7.0%, '안식휴가' 7.0%, '직원포상제도' 7.0% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-43 | 여건 충족 시 향후 도입하고자 하는 복리후생제도(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
자녀 학자금 지원	4.0	7.0
본인 학자금 지원	2.0	4.0
명절상여금	5.0	8.0
성과급	7.0	17.0
복지포인트 지급	26.0	43.0
식비(중식비) 지원	23.0	38.0
통근비 지원	1.0	7.0
근로자 대출제도	2.0	4.0
안식휴가	7.0	10.0
특별휴가 제도	3.0	11.0
추가 유급휴가 제도	2.0	9.0
건강검진비 지원	6.0	13.0
상해보험 또는 단체보험 지원	-	1.0
심리상담 지원	-	2.0
직원포상제도	7.0	14.0
동호회 지원	-	2.0
휴양시설 지원	-	3.0
직원 휴게시설 운영	2.0	3.0
기타	3.0	4.0

(2) 일·가정 양립 지원 관련

□ 일·가정 양립 지원에 대한 시설 협조 정도

○ 직장생활과 가정생활 병행을 지원하는데, 시설 협조 정도에 대해 5점 만점 평균 4.0점으로 나타났으며, '협조적이다'(매우 협조적임+협조적임)가 72.0%, '보통' 24.0%, '비협조적이다'(매우 비협조적임+비협조적임) 4.0%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

표 4-44 | 일·가정 양립 지원에 대한 시설 협조 정도

(단위 : 명, %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례 수		100	19	81
협조도	매우 비협조적임	1.0	-	1.2
	비협조적임	3.0	-	3.7
	보통임	24.0	26.3	23.5
	협조적임	37.0	21.1	40.7
	매우 협조적임	35.0	52.6	30.9
	평균 (점)	4.0	4.3	4.0

□ 일·가정 양립 지원에 대한 기관장 인지 및 시행 여부

○ 기관장의 일·가정 양립제도 인지도는 '육아휴직'이 97.6%로 가장 높았으며, '출산전후휴가' 94.1%, '배우자출산휴가' 92.9%, '육아기 근로시간 단축' 84.7%, '가족돌봄휴가' 82.4%, '가족돌봄휴직' 77.6%, '유산·사산휴가' 76.5% 순으로 나타났으며, '난임치료휴가'와 '가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축'이 각 75.3%로 가장 낮게 나타남

○ 시행 여부에 대해 살펴본 결과 '육아휴직' 84.3%, '유산·사산휴가' 83.1%, '출산전후휴가' 82.5% 순으로 높았으며, '가족돌봄휴가' 77.1%, '가족돌봄휴직' 77.3%, '육아기 근로시간 단축' 77.8%가 상대적으로 낮게 나타남

○ 인지도와 시행률을 함께 고려하여 응답 기관 전체 대비 실제 시행 비율을 산출하면, '육아휴직' 82.4%, '출산전후휴가' 77.6%, '배우자출산휴가' 72.9%에 비해 '가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축' 58.8%, '난임치료휴가'와 '가족돌봄휴직' 각 60.0%로 낮아, 출산·육아 관련 제도에 비해 가족돌봄 및 근로시간 단축 관련 제도는 인지와 시행 모두에서 기반이 취약한 것으로 나타남

표 4-45 | 일·가정 양립제도 기관장 인지 및 시행 여부

(단위 : %)

항목	인지도		시행 여부	
	안다	모른다	시행	미시행
출산전후휴가	94.1	5.9	82.5	17.5
배우자출산휴가	92.9	7.1	78.5	21.5
난임치료휴가	75.3	24.7	79.7	20.3
유산 · 사산휴가	76.5	23.5	83.1	16.9
육아휴직	97.6	2.4	84.3	15.7
육아기 근로시간 단축	84.7	15.3	77.8	22.2
가족돌봄휴직	77.6	22.4	77.3	22.7
가족돌봄휴가	82.4	17.6	77.1	22.9
가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축	75.3	24.7	78.1	21.9

□ 일·가정 양립제도 시설 부담 정도

○ 각 제도를 시행하는 기관의 기관장에게 제도 시행에 따른 기관 운영 부담 정도를 물은 결과, 9개 제도 중 8개에서 '부담됨'(부담되는 편 + 매우 부담됨) 응답이 '부담 안 됨'보다 많았음

○ '부담됨' 응답은 '육아휴직'이 62.9%(평균 3.5점)로 가장 높았음. 이어 '육아기 근로시간 단축' 57.1%(3.4점), '출산전후휴가' 56.1%(3.3점), '가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축' 54.0%(3.3점) 순으로 나타남

○ '배우자출산휴가'와 '가족돌봄휴가'는 각각 50.0%로 절반이 부담된다고 응답함. '가족돌봄휴직' 47.1%, '유산·사산휴가' 46.3%가 그 뒤를 이음

○ '난임치료휴가'는 '부담 안 됨'이 47.1%로 '부담됨'(31.4%)보다 많아, 평균 2.9점으로 9개 제도 중 유일하게 3점 미만이었음

표 4-46 | 일·가정 양립제도 시설 부담 정도

(Base: 각 제도를 시행하는 기관, 단위 : %)

항목	사례 수	전혀 부담안됨	부담 안되는 편임	그저 그러함	부담 되는 편임	매우 부담됨	평균(점)
출산전후휴가	66	9.1	21.2	13.6	39.4	16.7	3.3
배우자출산휴가	62	11.3	22.6	16.1	33.9	16.1	3.2
난임치료휴가	51	7.8	39.2	21.6	19.6	11.8	2.9
유산 · 사산휴가	54	5.6	27.8	20.4	31.5	14.8	3.2
육아휴직	70	10.0	15.7	11.4	40.0	22.9	3.5
육아기 근로시간 단축	56	8.9	21.4	12.5	39.3	17.9	3.4
가족돌봄휴직	51	9.8	27.5	15.7	33.3	13.7	3.1
가족돌봄휴가	54	9.3	24.1	16.7	31.5	18.5	3.3
가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축	50	8.0	24.0	14.0	36.0	18.0	3.3

□ 출산전후휴가 및 육아휴직으로 인한 대체인력 고용의 가장 큰 어려움

○ 출산전후휴가로 인한 대체인력 고용의 가장 큰 어려움에 대해 '해당 업무를 수행할 수 있는 능력을 갖춘 사람을 구하기 어려움' 45.0%가 가장 높게 나타났으며, '해당 기간만 일하겠다는 사람을 구하기 어려움' 30.0%, '대체인력 고용에 따른 인건비 부담' 13.0% 등의 순으로 높게 나타남

○ 육아휴직으로 인한 대체인력 고용의 가장 큰 어려움에 대해 '해당 업무를 수행할 수 있는 능력을 갖춘 사람을 구하기 어려움' 45.0%가 가장 높게 나타났으며, '해당 기간만 일하겠다는 사람을 구하기 어려움' 29.0%, '대체인력 고용에 따른 인건비 부담' 14.0% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-47 | 출산전후휴가 및 육아휴직으로 인한 대체인력 고용의 가장 큰 어려움

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례 수		100	19	81
출산전후휴가	대체인력 고용에 따른 인건비 부담	13.0	10.5	13.6
	해당 업무를 수행할 수 있는 능력을 갖춘 사람을 구하기 어려움	45.0	10.5	53.1
	해당 기간만 일하겠다는 사람을 구하기 어려움	30.0	52.6	24.7
	대체인력에게 지급되는 급여 수준이 낮아 사람을 구하기 어려움	5.0	-	6.2
	내부적으로 해결할 수 있는 정도의 업무여서 대체인력 고용이 필요 없었음	3.0	10.5	1.2
	기타	4.0	15.8	1.2
육아휴직	대체인력 고용에 따른 인건비 부담	14.0	10.5	14.8
	해당 업무를 수행할 수 있는 능력을 갖춘 사람을 구하기 어려움	45.0	26.3	49.4
	해당 기간만 일하겠다는 사람을 구하기 어려움	29.0	42.1	25.9
	대체인력에게 지급되는 급여 수준이 낮아 사람을 구하기 어려움	5.0	-	6.2
	내부적으로 해결할 수 있는 정도의 업무여서 대체인력 고용이 필요 없었음	3.0	10.5	1.2
	기타	4.0	10.5	2.5

□ 유연근무제 기관 부담 정도

○ 유연근무제 기관 부담 정도에 대해 가장 많이 시행하고 있는 '탄력적 근로시간제'의 부담도는 2.3점으로 나타났으며, '선택적 근로시간제'의 경우 2.9점, '간주 근로시간제(사업장 밖 근로)'의 경우 2.5점, '재량 근로시간제'의 경우 2.3점으로 나타남. '원격/재택근무제' 항목에서 4.5점으로 나타남

표 4-48 | 유연근무제 기관 부담 정도

(Base: 각 제도를 시행하는 기관, 단위 : %)

항목	사례 수	전혀 부담안됨	부담 안되는 편임	그저 그러함	부담 되는 편임	매우 부담됨	평균(점)
탄력적 근로시간제	27	22.2	48.1	7.4	18.5	3.7	2.3
선택적 근로시간제	21	14.3	28.6	19.0	33.3	4.8	2.9
간주근로시간제	11	9.1	45.5	27.3	18.2	-	2.5
재량근로시간제	6	33.3	16.7	33.3	16.7	-	2.3
원격/재택근무제	2	-	-	-	50.0	50.0	4.5

□ 유연근무제 도입한 이후 업무 효율성 변화

○ 유연근무제를 도입한 이후 업무 효율성 변화에 대해 5점 만점 평균 3.3점으로 나타났으며, '증가하였다'(매우 증가하였다+다소 증가하였다)가 48.6%, '변화없다' 34.3%, '감소하였다'(매우 감소하였다+다소 감소하였다) 17.1%로 긍정 응답이 우세하게 나타남

표 4-49 | 유연근무제 도입 이후 업무 효율성 변화

(Base: 각 제도 중 한 개 이상 시행 기관, 단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례 수		35	7	28
업무효율성변화	매우 감소하였다	5.7	-	7.1
	다소 감소하였다	11.4	14.3	10.7
	변화가 없다	34.3	28.6	35.7
	다소 증가하였다	42.9	42.9	42.9
	매우 증가하였다	5.7	14.3	3.6
	평균	3.3	3.6	3.3

□ 유연근무제 도입 사유 및 미도입 사유

○ 유연근무제 도입 이유에 대해 '시설의 장시간 근로해소 및 생산성 증대', '종사자의 직장 만족도 및 직무 몰입도 향상'이 28.6%로 가장 높게 나타났으며, '일·가정 양립을 위한 직장문화 조성' 17.1% 등의 순으로 높게 나타남

- 기타 응답으로는 '업무 특성상 근무시간 조정이 필요함', '종사자 피로도 감소를 위해' 등의 응답이 나타남

○ 유연근무제를 도입하지 않은 이유에 대해 '여건상 적용이 어려워서'가 58.5%로 가장 높게 나타났으며, '필요성을 못 느껴서' 15.4%, '업무 연속성, 직원 몰입도 등 저하' 13.8% 등의 순으로 높게 나타남

- 기타 응답으로는 '업무 특성상 적용이 어려움' 등의 응답이 나타남

표 4-50 | 유연근무제 도입 사유 및 미도입 사유

(Base: 각 제도 중 한 개 이상 시행 기관, 단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례 수		35	7	28
도입사유	시설의 장시간 근로해소 및 생산성 증대	28.6	28.6	28.6
	인력 채용 및 유지의 용이성	5.7	-	7.1
	종사자의 직장 만족도 및 직무 몰입도 향상	28.6	14.3	32.1
	일·가정 양립을 위한 직장문화 조성	17.1	14.3	17.9
	종사자 또는 노조의 요구	5.7	-	7.1
	시설평가지표 항목에 포함되었기 때문	2.9	14.3	-
	기타	11.4	28.6	7.1

(Base: 미시행 기관, 단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례 수		65	12	53
미도입사유	필요성을 못 느껴서	15.4	25.0	13.2
	예산부족	1.5	8.3	-
	업무 연속성, 직원 몰입도 등 저하	13.8	8.3	15.1
	여건상 적용이 어려워서	58.5	50.0	60.4
	상급기관(자자체, 운영법인)의 분위기	6.2	-	7.5
	기타	4.6	8.3	3.8

(3) 대체인력 관련

□ 대체인력 채용 시 가장 큰 어려움 및 미활용 이유

○ 대체인력 지원제도를 활용한 기관을 대상으로 대체인력 채용 시 가장 큰 어려움에 대해, '짧은 고용기간으로 인한 대체인력 확보 어려움'이 50.0%로 가장 많았음. 이어 '경력 부족으로 업무 수행 어려움' 33.3%, '인건비 부담(예산 부족)' 11.1% 순이었으며, '어려움이 없었음'은 5.6%(1개소)에 그침

○ 대체인력 지원제도를 활용하지 않은 기관을 대상으로, 대체인력을 활용하지 않는 가장 큰 이유에 대해 '관련 업무 경력자를 찾기 어려워서'가 21.4%로 가장 많았음. 이어 '결원 기간이 짧아서' 17.9%, '기존 인력으로 대체가 가능해서' 14.3%, '기타' 10.7%, '인수인계 및 즉시 업무투입이 어려워서 관리 부담'과 '대체인력 활용 시 업무 효과가 낮다고 판단되어서' 각 8.9% 순으로 나타남

표 4-51 | 대체인력 채용 시 가장 큰 어려움 및 미활용 이유

(Base: 대체인력 활용 기관, 단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례 수		18	4	14
채용어려움	어려움이 없었음	5.6	25.0	-
	인건비 부담(예산부족)	11.1	25.0	7.1
	짧은 고용기간으로 인한 대체인력 확보 어려움	50.0	50.0	50.0
	경력 부족으로 업무 수행 어려움	33.3	-	42.9

(Base: 대체인력 미활용 기관, 단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례 수		56	9	47
대체인력미활용이유	대체인력 활용에 대한 지침 부재	3.6	-	4.3
	대체인력지원센터의 지원일수 부족으로 활용하기 어려움	5.4	11.1	4.3
	예산 부족	5.4	11.1	4.3
	관련 업무 경력자를 찾기 어려워서	21.4	22.2	21.3
	인수인계 및 즉시 업무투입이 어려워서 관리 부담	8.9	-	10.6
	결원 기간이 짧아서	17.9	11.1	19.1
	성범죄(범죄) 경력 조회 등 행정상 절차가 복잡해서	1.8	-	2.1
	자원봉사자로 대체할 수 있어서	1.8	11.1	-
	기존 인력으로 대체가 가능해서	14.3	11.1	14.9
	대체인력 활용 시 업무 효과가 낮다고 판단되어서	8.9	11.1	8.5
	기타	10.7	11.1	10.6

4) 교육·훈련

□ 사회복지시설 종사자 교육 활성화 방안

○ 사회복지시설 종사자 교육 활성화하기 위한 방안을 살펴보았을 때, 1순위 기준 '현장성과 시대성을 반영한 교육주제 개발'이 26.0%로 가장 높게 나타났으며, '종사자가 희망하는 맞춤형 교육 우선 반영' 23.0%, '교육비 지원 강화' 14.0%, '참여 가능한 다양한 시간대의 교육과정 개발' 10.0% 등의 순으로 높게 나타남

○ 1+2순위 기준으로는 '종사자가 희망하는 맞춤형 교육 우선 반영'(40.0%)이 가장 높고, '교육을 받을 수 있는 근무환경으로 개선(업무량 조정)'도 25.0%로 나타남

표 4-52 | 사회복지시설 종사자 교육 활성화 방안(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
교육의 횟수 및 시간 증대	1.0	1.0
현장성과 시대성을 반영한 교육주제 개발	26.0	35.0
종사자가 희망하는 맞춤형 교육 우선 반영	23.0	40.0
교육인력 질 향상	5.0	12.0
참여 가능한 다양한 시간대의 교육과정 개발	10.0	12.0
참여 가능한 다양한 교육매체(온라인 등) 개발	5.0	18.0
교육에 대한 인정과 보상(교육 우호적인 조직문화)	2.0	5.0
교육을 받을 수 있는 근무환경으로 개선(업무량 조정)	9.0	25.0
교육 참여에 대한 대체인력 지원 강화	4.0	11.0
교육비 지원 강화	14.0	27.0
교육에 대한 홍보 강화(정보 접근성 확대)	-	1.0
사회복지 분야 외의 전문교육기관 교육 참여기회 제공	1.0	12.0
기타	-	1.0

5) 인권·권리옹호·안전보장

□ 인권침해 관련 고충 발생 시 해결 방안

○ 인권침해 관련 고충 발생 시 해결할 수 있는 방안을 살펴보았을 때, 1순위 '공식적인 절차 마련'이 41.0%로 가장 높게 나타났으며, '시설장(중간관리자)에게 개인적으로 고충을 의논하여 해결'이 24.0%로 높게 나타남

○ 근로자지원프로그램(EAP) 도입은 1순위 14.0%, 1+2순위 32.0%로 나타남. EAP는 근로자의 스트레스, 심리적 어려움, 직무 및 대인관계 문제 해결을 위해 전문 상담 서비스를 제공하는 제도임

표 4-53 | 인권침해 관련 고충 발생 시 해결 방안(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
EAP 도입	14.0	32.0
공식적인 절차 마련(운영위원회, 고충처리위원회 등)	41.0	67.0
시설장(중간관리자)에게 개인적으로 고충을 의논하여 해결	24.0	47.0
동료상담을 통한 해결	4.0	10.0
외부기관(상담센터, 민원센터 등)에 도움을 요청	7.0	22.0
고충 자체를 해결하기 보다는 종사자의 스트레스 해소방법을 마련	9.0	20.0
스스로 해결할 수 있도록 격려	-	1.0
기타	1.0	1.0

□ 종사자 안전 확보 방안

○ 종사자 안전을 위해 필요한 것을 살펴보았을 때, 1순위 기준 '근로환경 개선'이 28.0%로 가장 높게 나타났으며, '예방교육 강화' 25.0%, '폭력 예방 및 대응을 위한 공식 절차 내재화' 12.0% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-54 | 종사자 안전 확보 방안(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
예방교육 강화	25.0	44.0
근로환경 개선	28.0	46.0
관련 규정과 매뉴얼 정비	10.0	22.0
폭력 예방 및 대응을 위한 공식 절차 내재화	12.0	21.0
사건 발생 시 경찰서와 연계체계 구축	5.0	12.0
피해 종사자 대상 심리 및 의료 지원 체계 강화	11.0	27.0
비상벨, CCTV 등 시설 내 안전을 위한 인프라 강화	3.0	9.0
폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시	6.0	19.0

6) 종사자 처우개선 방안 주관적 인식 및 관련 제도

□ 종사자 처우개선을 위해 시설 입장에서 시급하게 해결할 부분

○ 종사자 처우개선을 위해 시설 입장에서 시급하게 해결할 부분을 살펴보았을 때, 1순위 기준 '보건복지부 인건비 가이드라인 준수 의무화'가 26.0%로 가장 높게 나타났으며, '사회복지사 등의 보수를 사회복지전담공무원의 보수수준과 동일' 14.0%, '사회복지시설 종사자 인건비 지원주체의 변경 : 지방자치단체 → 중앙정부' 14.0% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-55 | 종사자 처우개선을 위해 시설 입장에서 시급하게 해결할 부분(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
보건복지부(성평등가족부) 인건비 가이드라인 준수 의무화	26.0	37.0
사회복지시설 보조금 지급방식 변경: 포괄지원 → 인건비와 운영비 분리지원	6.0	10.0
사회복지시설 단일급여체계 구축을 통한 시설 간 종사자 보수격차 해소	11.0	29.0
사회복지사 등의 보수를 사회복지전담공무원의 보수수준과 동일 지급	14.0	27.0
법인전입금으로 인건비 등 처우 개선을 위한 예산 수입 유연화	1.0	5.0
사회복지시설 종사자 인건비 지원주체의 변경: 지방자치단체 → 중앙정부	14.0	19.0
사회복지시설 종사자 인건비 지원주체의 변경: 중앙정부 → 지방자치단체	-	1.0
종사자 인건비와 관련하여 시설종사자와 협의할 수 있는 시스템 마련	-	2.0
시설종사자 정원규정 개정과 이에 따른 인력 증원	5.0	26.0
시설별 최소 승진 연한 기준 마련 및 직급별 자격기준 강화	1.0	3.0
사회복지 분야별 상이한 경력인정 지침의 통일성 확보	8.0	16.0
종사자 안전과 인권보호를 위한 체계 및 지원의 강화	5.0	14.0
사회복지시설 기관장(시설장) 및 담당자의 인사/노무 전문성 강화	3.0	4.0
기타	6.0	7.0

□ 종사자 처우개선을 위하여 주요한 역할을 수행해야 하는 주체

○ 처우개선의 주요 역할 주체에 대해, '중앙정부'가 52.0%로 가장 높게 나타났으며, '고양시' 45.0%, '협회 및 협의회' 1.0% 순으로 나타남

표 4-56 | 종사자 처우개선을 위하여 주요한 역할을 수행해야 하는 주체

(단위: %)

항목	중앙정부	고양시	시설 또는 시설 운영법인	사회복지 관련 직능단체 또는 협회	기타
처우개선을 위한 주요 역할 수행 주체	52.0	45.0	-	1.0	2.0

□ 종사자 처우개선을 위해 필요한 제도

○ 종사자 처우개선을 위해 필요한 제도를 살펴보았을 때, 1순위 기준 '보건복지부 인건비 권고기준의 100% 이상 반영'이 47.0%로 가장 높게 나타났으며, '복지포인트 제도 도입' 13.0%, '부족한 인력 충원' 10.0% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-57 | 종사자 처우개선을 위해 필요한 제도(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
보건복지부 인건비 권고기준의 100% 이상 반영	47.0	52.0
복지포인트(선택적 복리후생) 제도 도입	13.0	37.0
인건비와 운영비를 분리하여 지원하는 재정구조 개선	6.0	15.0
이용 시설·생활시설 간 통합(단일) 보수체계 구축	1.0	11.0
자녀돌봄휴가제 신설 또는 확대	-	1.0
장기근속자 대상 특별휴가제 도입	5.0	11.0
교육·휴가 시 대체인력 지원사업 확대	2.0	5.0
유급병가제도 확대 시행	1.0	6.0
상해보험료 또는 안전보장 비용 지원	1.0	2.0
감정노동 보호 및 고충 처리 시스템 강화	-	1.0
심리 회복 프로그램(힐링캠프 등) 지원 확대	2.0	3.0
사회복지사 보수교육비 지원 확대	2.0	2.0
종사자 역량 강화 교육의 체계적 운영 및 질 제고	1.0	4.0
법률·노무·회계 등 전문 분야 컨설팅 지원	-	2.0
우수 종사자 포상 및 국내·외 선진지 견학 지원	2.0	5.0
부족한 인력 충원	10.0	22.0
연장근로수당 지급 상한 폐지	3.0	8.0
안식휴가 제도 도입(예: 동일 시설 장기근속 시 일정 기간 유급휴가 제공)	2.0	7.0
기타	2.0	6.0

제3절 종사자 처우에 대한 종사자 인식

1. 조사 개요

1) 조사 대상

○ 고양시 관할 사회복지시설 중 「사회복지사업법」 제2조에 따른 고양시 사회복지시설 161개소에 속한 종사자 약 1,431여명을 대상으로 설문조사를 진행한 결과, 총 880명이 응답하였음(응답률 61.5%)

- 단, 「영유아보육법」에 따른 '어린이집', 「노인장기요양보험법」을 적용받는 '노인의료복지시설' 및 '재가노인복지시설'은 제외

2) 조사 방법 및 내용

○ 온라인 설문조사를 활용하여 각 기관의 인사담당자가 소속 직원 이메일로 발송 후 조사 참여

○ 본 조사의 설문은 고양시 관할 사회복지시설에서 근무하고 있는 사회복지시설 종사자를 대상으로 근로조건 및 근로환경, 휴가와 복리후생, 인사운영 및 역량 강화, 종사자 인권보호 및 안전보장, 직무인식 및 주관적 안녕감에 대한 내용으로 구성되었음(표 4-58 참조)

표 4-58 | 설문 내용 구성

구분	내용	
근로조건 및 근로환경	- 고용 계약 및 규정 준수 현황 - 위탁법인 변경 및 고용 승계 안정성 - 근로 형태	- 보수 및 급여 체계 - 시간 외 근무
휴가·복리후생 및 일·가정 양립	- 휴일, 법정 휴가 - 복리후생제도	- 일·가정 양립 - 출산·육아휴직
인사운영 및 역량 강화	- 승진 및 경력관리 제도 - 교육·훈련 관련	- 이직 의사 및 이직 고려 사유
종사자 인권 보호 및 안전보장	- 인권보호 및 안전보장 현황 - 고용주 종사자 간 협의기구 구성 - 권리옹호 지원 네트워크 및 활용도	- 대외 협력 및 행정지원 애로 사항 - 종교법인 내 종사자 인권 및 권리 침해 실태
직무인식 및 주관적 안녕감	- 직무 및 근무환경 체감도 - 종사자 소진 및 정신건강 실태	- 종사자 지위 향상 및 처우개선을 위한 정책 수요

2. 조사 결과

1) 응답자 특성

○ 성별로는 여성이 625명(71.0%)으로 남성 255명(29.0%)에 비해 약 2.4배 높아 여성 종사자의 비중이 압도적으로 높게 나타남

○ 연령별로는 50대 이상이 299명(34.0%)으로 가장 많았으며, 40대 261명(29.7%), 30대 224명(25.5%), 20대 이하 96명(10.9%) 순으로 나타나 40~50대 이상 중장년층이 전체의 63.7%를 차지함

○ 직종별로는 사회복지직이 699명(79.4%)으로 대다수를 차지하였으며, 기능직·시설관리직 62명(7.0%), 일반직·사무직 53명(6.0%), 보건의료직 24명(2.7%), 상담직 20명(2.3%) 순으로 나타남

○ 시설형태별로는 이용시설 종사자가 670명(76.1%)으로 생활시설 210명(23.9%)에 비해 높은 비중을 차지함

○ 시설유형별로는 장애인복지시설이 318명(36.1%)으로 가장 많았으며, 노인복지시설 161명(18.3%), 아동복지시설 및 사회복지관 각 143명(16.3%), 정신건강증진시설 45명(5.1%), 여성·가족·다문화 관련시설 25명(2.8%), 청소년복지시설 20명(2.3%), 자활지원시설 3명(0.3%) 순으로 나타남

○ 종사자 규모별로는 20인 이상~30인 미만 시설 종사자가 166명(18.9%)으로 가장 많았으며, 30인 이상~40인 미만 시설에서 86명(9.8%)로 가장 적게 나타남

○ 시설운영 형태별로는 개인 및 법인직영시설이 479명(54.4%)로 과반수 이상이며, 위수탁시설은 401명(45.6%)로 나타남

○ 시설운영 주체별로는 사회복지법인이 509명(57.8%)으로 과반수 이상을 차지한 것으로 나타남

표 4-59 | 응답자 현황

항목		사례수(명)	비율(%)
전체		880	100.0
성별	남성	255	29.0
	여성	625	71.0
연령	20대 이하	96	10.9
	30대	224	25.5
	40대	261	29.7
	50대 이상	299	34.0
직종	사회복지직	699	79.4
	일반직, 사무직	53	6.0
	기능직, 시설 관리직	62	7.0
	보건의료직	24	2.7
	상담직	20	2.3
	기타	22	2.5
시설형태	생활시설	210	23.9
	이용시설	670	76.1
시설 유형	노인복지시설	161	18.3
	장애인복지시설	318	36.1
	아동복지시설	143	16.3
	자활지원시설	3	0.3
	정신건강증진시설	45	5.1
	여성·가족·다문화 관련시설	25	2.8
	청소년복지시설	20	2.3
	사회복지관	143	16.3
	기타	22	2.5
종사자 규모	5인 미만	123	14.0
	5인 이상 ~ 10인 미만	150	17.0
	10인 이상 ~ 20인 미만	142	16.1
	20인 이상 ~ 30인 미만	166	18.9
	30인 이상 ~ 40인 미만	86	9.8
	40인 이상 ~ 50인 미만	103	11.7
	50인 이상	110	12.5
시설운영형태	위수탁시설	401	45.6
	개인 및 법인직영시설	479	54.4
시설운영주체	사회복지법인	509	57.8
	사단법인	123	14.0
	재단법인	55	6.3
	의료법인	13	1.5
	종교법인	42	4.8
	사회적협동조합	39	4.4
	기타 비법인 단체	21	2.4
	개인 운영	68	7.7
	기타	10	1.1

2) 근로조건 및 근로 환경

(1) 고용 계약 및 규정 준수 현황

□ 직원 채용 시 근로계약서 작성 여부 및 근로조건 설명 충분 정도

○ 직원 채용 시 근로계약서 작성 여부에 대해, 99.8%가 근로계약서를 작성한 것으로 나타남

○ 입사할 때 근로조건(보수, 근로시간, 휴가, 복리후생 등)과 관련하여 충분한 설명을 들었는지에 대해 5점 만점 평균 4.0점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 76.1%, '보통' 19.4%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 4.4%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

표 4-60 | 입사 시 근로계약서 작성 여부 및 근로조건 설명 충분 정도

(단위 : %, 점)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화 관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
근로계약서 작성 여부	예	99.8	100.0	99.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.6	100.0
	아니오	0.2	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-	1.4	-
근로조건 설명 충분 정도	전혀 그렇지 않다	1.0	1.0	1.0	0.6	2.2	-	-	-	-	-	0.7	-
	그렇지 않다	3.4	4.8	3.0	1.9	3.5	2.8	33.3	6.7	-	-	4.9	4.5
	보통이다	19.4	21.0	19.0	19.3	22.3	20.3	33.3	20.0	36.0	5.0	11.9	13.6
	그렇다	44.3	42.4	44.9	50.9	42.1	42.7	33.3	37.8	40.0	60.0	45.5	36.4
	매우 그렇다	31.8	31.0	32.1	27.3	29.9	34.3	-	35.6	24.0	35.0	37.1	45.5
	평균(5점 만점)	4.0	4.0	4.0	4.0	3.9	4.1	3.0	4.0	3.9	4.3	4.1	4.2

(2) 위탁법인 변경 및 고용 승계 안정성

□ 위탁법인 변경 과정 중 고용 승계 경험 여부 및 근로조건 유지 불안 수준

○ 위탁 법인 변경 과정 중 고용 승계 경험 여부에 대해, 22.2%가 고용 승계 경험이 있는 것으로 나타남

○ 근무 중인 기관의 위탁 운영 법인이 변경될 경우, 고용승계 및 근로조건 유지 불안한 정도에 대해 5점 만점 평균 3.3점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 49.9%, '보통' 23.3%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 26.9%로 종사자 절반 정도가 불안함을 느끼고 있는 것으로 나타남

표 4-61 | 위탁법인 변경 시 고용승계 경험 및 고용 불안 수준

(단위 : %, 점)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
고용승계 경험	있다	22.2	10.0	26.0	37.3	6.6	13.3	-	24.4	40.0	20.0	46.9	13.6
	없다	77.8	90.0	74.0	62.7	93.4	86.7	100.0	75.6	60.0	80.0	53.1	86.4
고용 불안 수준	전혀 그렇지 않다	8.8	7.6	9.1	5.0	8.2	16.1	-	4.4	8.0	5.0	10.5	-
	그렇지 않다	18.1	19.5	17.6	21.1	15.1	22.4	33.3	17.8	32.0	15.0	14.0	22.7
	보통이다	23.3	25.2	22.7	24.8	26.4	23.8	-	8.9	16.0	15.0	23.8	9.1
	그렇다	33.2	34.8	32.7	34.8	33.3	27.3	66.7	42.2	40.0	35.0	34.3	18.2
	매우 그렇다	16.7	12.9	17.9	14.3	17.0	10.5	-	26.7	4.0	30.0	17.5	50.0
	평균(5점 만점)	3.3	3.3	3.3	3.3	3.4	2.9	3.3	3.7	3.0	3.7	3.3	4.0

(3) 근로 형태

□ 고용 형태 및 근무형태

○ 현재 고용 형태에 대해, ‘정규직’이 79.8%로 가장 높게 나타났으며, ‘비정규직-기간제 계약직’ 13.0%, ‘무기계약직’ 6.9%, '비정규직-파트타임' 0.1%, '정규직/무기계약직-파트타임' 0.1%, '기타' 0.1% 순으로 나타남

○ 근무 형태에 대해, '전일제 근로'가 89.7%로 가장 높게 나타났으며, '교대근무' 8.5%, '야간전담 근무' 0.9%, '단시간 근로(파트타임)' 0.5%, '기타' 0.5% 순으로 나타남

표 4-62 | 고용형태 및 근무형태

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
고용형태	정규직	79.8	91.0	76.3	60.9	91.8	81.1	100.0	55.6	76.0	45.0	86.7	72.7
	무기계약직	6.9	5.7	7.3	8.7	2.8	7.0	-	31.1	20.0	10.0	2.1	18.2
	비정규직 -기간제 계약직	13.0	2.9	16.1	30.4	4.7	11.2	-	13.3	4.0	45.0	11.2	9.1
	비정규직 -파트타임	0.1	-	0.1	-	-	0.7	-	-	-	-	-	-
	정규직/무기계약직 -파트타임	0.1	0.5	-	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-
	기타	0.1	-	0.1	-	0.3	-	-	-	-	-	-	-
근무형태	전일제 근로	89.7	60.0	99.0	95.7	84.0	83.9	100.0	93.3	84.0	95.0	99.3	95.5
	단시간 근로	0.5	-	0.6	0.6	-	2.1	-	-	-	-	-	-
	교대근무	8.5	34.3	0.4	3.1	14.5	12.6	-	6.7	4.0	-	0.7	4.5
	야간전담 근무	0.9	3.8	-	0.6	1.6	-	-	-	4.0	5.0	-	-
	기타	0.5	1.9	-	-	-	1.4	-	-	8.0	-	-	-

□ 현재 직위

○ 현재 직위에 대해, '실무자(별도 지위 없는 모든 직원)'가 54.8%로 가장 높게 나타났으며, '중간관리자(과장, 팀장 등)' 17.6%, '초급관리자(선임, 주임, 대리 등)' 14.0%, '최고 관리자(원장, 관장, 센터장, 소장 등)' 8.3%, '상급 관리자(사무국장, 부장, 실장 등)' 5.3% 순으로 나타남

표 4-63 | 현재 직위

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
현재 직위	최고관리자	8.3	6.2	9.0	3.1	6.3	24.5	-	4.4	12.0	10.0	2.8	9.1
	상급관리자	5.3	4.3	5.7	6.8	5.0	1.4	-	11.1	4.0	-	5.6	18.2
	중간관리자	17.6	11.4	19.6	15.5	17.9	8.4	33.3	28.9	16.0	15.0	27.3	4.5
	초급관리자	14.0	11.9	14.6	21.1	8.5	10.5	-	4.4	20.0	5.0	24.5	18.2
	실무자	54.8	66.2	51.2	53.4	62.3	55.2	66.7	51.1	48.0	70.0	39.9	50.0

(4) 보수 및 급여 체계

□ 종사자 입사 시기

○ 종사자의 입사 시기에 대해 91.4%는 2026년도 이전에 입사하였으며, 2026년도 입사자는 8.6%에 해당하는 것으로 나타남

표 4-64 | 종사자 입사 시기

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지 관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
입사 시기	2026년 이전 입사	91.4	93.8	90.6	86.3	94.0	92.3	100.0	88.9	88.0	80.0	93.7	86.4
	2026년 입사	8.6	6.2	9.4	13.7	6.0	7.7	-	11.1	12.0	20.0	6.3	13.6

□ 월 평균 임금

○ 2026년 이전 입사자를 대상으로 월 평균 임금을 조사한 결과, 종사자의 월 평균 임금은 338.4만원으로 나타났으며, '250만원 이상~350만원 미만'이 42.6%로 가장 많이 나타남

○ 시설유형별로 살펴보면, 정신건강증진시설이 410.9만원으로 가장 높았으며, 자활지원 시설의 경우 285.0만원으로 가장 낮아 시설 유형에 따라 큰 차이를 보였음

표 4-65 | 월 평균 임금

(Base: 2026년 이전 입사자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		787	193	594	138	287	130	3	40	22	16	132	19
월 평균 임금	250만원 미만	17.3	13.5	18.5	38.4	8.7	20.0	33.3	5.0	13.6	31.3	12.9	21.1
	250만원 이상~350만원 미만	42.6	45.6	41.6	34.1	41.5	54.6	66.7	27.5	63.6	43.8	44.7	26.3
	350만원 이상~450만원 미만	25.4	26.4	25.1	17.4	32.4	22.3	-	20.0	18.2	18.8	25.8	26.3
	450만원 이상~550만원 미만	9.5	9.3	9.6	7.2	11.1	1.5	-	35.0	4.5	6.3	9.8	10.5
	550만원 이상	5.2	5.2	5.2	2.9	6.3	1.5	-	12.5	-	-	6.8	15.8
	평균(만원)	338.4	340.4	337.7	307.2	356.9	304.6	285.0	410.9	301.5	303.9	348.9	370.8

□ 현재 임금수준 만족도

○ 현재 임금 수준 만족도에 대해 '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다 24.1%+그렇지 않다 37.3%)가 61.4%로 나타나 과반수 이상이 현재 임금수준에 대해 만족하지 않는 것으로 나타남

표 4-66 | 현재 임금수준 만족도

(단위 : %, 점)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
임금수준 만족도	전혀 그렇지 않다	24.1	22.9	24.5	24.8	26.1	21.7	33.3	22.2	16.0	25.0	23.1	22.7
	그렇지 않다	37.3	32.9	38.7	43.5	33.3	41.3	33.3	24.4	44.0	45.0	38.5	27.3
	보통이다	30.9	34.8	29.7	25.5	31.4	32.9	33.3	33.3	36.0	25.0	30.1	50.0
	그렇다	6.6	8.1	6.1	5.0	8.5	2.8	-	15.6	4.0	5.0	7.0	-
	매우 그렇다	1.1	1.4	1.0	1.2	0.6	1.4	-	4.4	-	-	1.4	-
	평균(5점 만점)	2.2	2.3	2.2	2.1	2.2	2.2	2.0	2.6	2.3	2.1	2.3	2.3

□ 낮은 보수로 인하여 발생할 수 있는 문제

○ 낮은 보수로 인해 발생하는 문제를 살펴보았을 때, 1순위 기준 '직원의 사기 저하'가 48.3%로 가장 높게 나타났으며, '직원의 이직률 증가' 21.6%, '경력직 직원 채용의 어려움' 13.6%, '서비스 질 저하' 8.9%, '신규 직원 채용의 어려움' 7.3% 순으로 나타남

표 4-67 | 낮은 보수로 인하여 발생할 수 있는 문제(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
경력직 직원 채용의 어려움	13.6	25.1
신규 직원 채용의 어려움	7.3	16.9
직원의 사기 저하	48.3	70.6
직원의 이직률 증가	21.6	54.1
서비스 질 저하	8.9	31.7
기타	0.3	1.6

□ 직무를 고려하였을 때, 희망하는 월 평균 임금

○ 직무를 고려한 희망 월 평균 임금은 400.5만원으로 나타났으며, '350만원 이상~450만원 미만'이 35.4%로 가장 많은 것으로 나타남

○ 이는 현재 월 평균 임금(338.4만원)보다 62.1만원(18.4%) 높은 수준임

표 4-68 | 직무를 고려하였을 때, 희망하는 월 평균 임금

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		868	206	662	161	309	142	3	45	25	20	141	22
직무 고려 시, 희망 월 평균 임금	250만원 미만	1.2	1.0	1.2	3.1	0.3	2.1	-	-	-	-	0.7	-
	250만원 이상~350만원 미만	31.3	24.3	33.5	45.3	21.7	36.6	33.3	8.9	44.0	55.0	31.9	36.4
	350만원 이상~450만원 미만	35.4	40.8	33.7	31.1	37.5	40.8	66.7	33.3	36.0	25.0	33.3	22.7
	450만원 이상~550만원 미만	18.7	22.8	17.4	9.9	25.6	14.8	-	20.0	16.0	15.0	18.4	18.2
	550만원 이상	13.5	11.2	14.2	10.6	14.9	5.6	-	37.8	4.0	5.0	15.6	22.7
	평균(만원)	400.5	407.2	398.5	364.3	423.9	363.1	350.0	482.1	363.2	353.8	413.5	420.0

□ 현재 사회복지시설 종사자의 보수체계에서 가장 큰 문제점

○ 현재 보수체계의 가장 큰 문제점을 살펴보았을 때, 1순위 기준 '업무성과 및 전문성에 대한 보상 체계가 미흡함'이 29.3%로 가장 높게 나타났으며, '근속연수 및 경력 인정 기준이 합리적이지 않음' 18.1%, '호봉 승급에 따른 기본급 인상 수준이 적정하지 않음' 17.0% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-69 | 현재 사회복지시설 종사자의 보수 체계에서 가장 큰 문제(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
근속연수 및 경력 인정 기준이 합리적이지 않음	18.1	31.6
직무 유형(사회복지, 의료, 행정, 기능직 등) 간 보수 수준 차이가 적정하지 않음	15.7	29.2
직책 또는 직위(시설장, 중간관리자, 실무자 등)에 따른 보수 격차가 공정하지 않음	7.8	18.6
업무성과 및 전문성에 대한 보상 체계가 미흡함	29.3	48.8
시설 종류에 따라 발생하는 임금 차이가 형평성에 맞지 않음	8.3	22.6
현행 보수체계에 특별한 문제가 없다고 판단함	2.6	4.4
호봉 승급에 따른 기본급 인상 수준이 적정하지 않음	17.0	40.5
기타	1.1	3.8

□ 사회복지사 등 종사자의 처우 개선을 위해 가장 시급하게 해결되어야 할 과제

○ 종사자의 처우 개선을 위해 가장 시급하게 해결되어야 할 과제로, 1순위 기준 '사회복지사 등 종사자의 보수를 사회복지전담공무원 수준으로 상향 조정'이 29.5%로 가장 높게 나타났으며, '보건복지부(또는 성평등가족부)의 인건비 기준을 법적 의무사항으로 전환'이 19.0%, '시설 운영보조금 지급 체계를 개편하여 인건비와 운영비를 구분하여 지원' 9.1% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-70 | 사회복지사 등 종사자의 처우 개선을 위해 가장 시급하게 해결되어야 할 과제 (1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
보건복지부(또는 성평등가족부)의 인건비 기준 법적 의무 사항 전환	19.0	26.3
시설 운영보조금 지급 체계를 개편하여 인건비·운영비를 구분 지원	9.1	15.1
시설 유형과 관계없이 동일 기준을 적용하는 통합 보수체계 도입	8.0	15.1
사회복지사 등 종사자의 보수를 사회복지전담공무원 수준 (유사 직급 및 경력 기준)으로 상향	29.5	49.0
종사자 인건비 재원 부담을 지방자치단체에서 중앙정부 중심으로 조정	7.3	19.7
종사자 인건비 지원 권한을 중앙정부에서 지방자치단체 중심으로 이양	0.8	3.2
인건비 관련 사항을 종사자와 협의할 수 있는 공식적 의사소통 체계 구축	4.2	12.2
법정 인력 기준 개선 및 이에 따른 종사자 확충	6.9	17.2
직급체계 정비(최소 승진 소요 연한 설정 및 직급별 자격요건 명확화)	3.8	11.1
분야별로 상이한 경력 인정 기준을 통합하여 일관성 확보	4.5	11.7
종사자의 안전 확보 및 인권 보장을 위한 지원체계 강화	5.5	16.4
기타	1.5	3.2

□ '사회복지시설 표준 단일임금체계' 도입에 대한 생각

○ '사회복지시설 표준 단일임금체계' 도입에 대해 '도입이 필요하다'가 65.5%로 가장 높게 나타났으며, '잘 모르겠다' 24.2%, '필요하지 않다' 10.3% 순으로 나타남

○ 정신건강증진시설은 '필요하다'와 '필요하지 않다'가 각 35.6%로 찬반이 엇갈렸는데, 임금 수준이 상대적으로 높은 시설유형(월 410.9만원)에서 단일임금체계 도입 시 임금 하락을 우려한 결과로 보임

표 4-71 | '사회복지시설 표준 단일임금체계' 도입 의향

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
'단일임금체계' 도입 의향	도입이 필요하다	65.5	71.0	63.7	75.8	60.1	81.8	66.7	35.6	88.0	50.0	57.3	63.6
	필요하지 않다	10.3	8.6	10.9	1.9	13.8	4.2	-	35.6	-	15.0	12.6	4.5
	잘 모르겠다	24.2	20.5	25.4	22.4	26.1	14.0	33.3	28.9	12.0	35.0	30.1	31.8

□ ‘사회복지시설 표준 단일임금체계’ 도입이 필요한 이유 및 필요하지 않은 이유

○ ‘사회복지시설 표준 단일임금체계’ 도입이 필요한 이유에 대해, ‘시설 유형 간 임금 격차 해소’가 49.5%로 가장 높게 나타났으며, ‘실질임금의 상승효과 발생’ 22.2%, ‘이직 시 급여 하락 위험 감소’ 16.7% 등의 순으로 높게 나타남

○ 사회복지시설 표준 단일임금체계’ 도입이 필요하지 않은 이유에 대해, ‘개별 시설의 특성이 반영되지 못함’이 45.1%로 가장 높게 나타났으며, ‘오히려 직종 간 비형평적인 개선효과 우려’ 27.5%, ‘일부 직종의 기대 임금 하락’ 12.1% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-72 | ‘사회복지시설 표준 단일임금체계’ 도입 찬성·반대 이유

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수(필요하다)		576	149	427	122	191	117	2	16	22	10	82	14
도입 필요 이유	시설 유형 간 임금 격차 해소	49.5	52.3	48.5	45.1	49.2	57.3	50.0	43.8	59.1	50.0	43.9	50.0
	이직 시 급여 하락 위험 감소	16.7	16.8	16.6	15.6	18.3	12.0	50.0	31.3	9.1	10.0	22.0	7.1
	실질임금의 상승효과 발생	22.2	18.1	23.7	27.9	22.0	19.7	-	18.8	18.2	30.0	20.7	14.3
	사회복지 시설 간 연대성	6.3	7.4	5.9	5.7	6.8	2.6	-	-	9.1	10.0	9.8	14.3
	시설 규모와 경력에 따른 관리자의 임금 차등	4.5	4.7	4.4	4.9	3.1	6.8	-	6.3	4.5	-	3.7	7.1
	기타	0.9	0.7	0.9	0.8	0.5	1.7	-	-	-	-	-	7.1
사례수(필요하지 않다)		91	18	73	3	44	6	-	16	-	3	18	1
도입 필요하지 않은 이유	일부 시설의 기대 임금 하락	8.8	16.7	6.8	-	11.4	-	-	12.5	-	-	5.6	-
	개별 시설의 특성이 반영되지 못함	45.1	33.3	47.9	-	50.0	50.0	-	50.0	-	33.3	33.3	100.0
	일부 직종의 기대 임금 하락	12.1	11.1	12.3	-	13.6	-	-	18.8	-	-	11.1	-
	오히려 직종 간 비형평적인 개선효과 우려	27.5	22.2	28.8	100.0	15.9	50.0	-	18.8	-	-	50.0	-
	기타	6.6	16.7	4.1	-	9.1	-	-	-	-	66.7	-	-

(5) 시간외 근무

□ 초과근무 경험

○ 응답자 중 86.3%는 초과근무를 경험하였으며, 10명 중 약 9명이 초과근무를 경험한 것으로 나타남

표 4-73 | 초과근무 경험 여부

(Base : 2026년 이전 입사자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		804	197	607	139	299	132	3	40	22	16	134	19
초과근무 경험 여부	있음	86.3	85.3	86.7	77.0	87.3	77.3	66.7	100.0	90.9	81.3	97.8	94.7
	없음	13.7	14.7	13.3	23.0	12.7	22.7	33.3	-	9.1	18.8	2.2	5.3

□ 월 평균 초과근무 횟수 및 보상 수령 여부

○ 초과근무 경험자의 월 평균 초과근무 횟수는 7.6회로 나타났으며, '3~5회' 30.8%, '6회~10회' 28.8%, '1~2회' 18.7%, '11회~15회' 12.8%, '16회 이상' 8.8% 순으로 나타남

○ 초과근무 보상 수령 여부에 대해 86.8%는 보상을 받고 있다고 응답했으며, '초과근무수당을 받는다' 62.1%, '상황에 따라 초과근무수당 또는 보상휴가를 받는다' 14.6% 등의 순으로 높게 나타남

○ '초과근무에 대한 지원을 전혀 받지 않는다'는 13.2%로 나타나, 10명 중 1~2명은 수당이나 보상휴가 없이 초과근무를 하고 있는 것으로 나타남

○ 특히 아동복지시설은 '초과근무에 대한 지원 없음'이 51.5%로, 초과근무자의 절반 이상이 수당이나 보상휴가 없이 초과근무를 하고 있음

표 4-74 | 초과근무 월평균 횟수 및 보상 수령 여부

(Base: 2026년 이전 입사자, 초과근무 경험 있음, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		694	168	526	107	261	102	2	40	20	13	131	18
월평균 초과근무 횟수	1~2회	18.7	5.4	23.0	37.4	18.0	16.7	50.0	2.5	30.0	23.1	8.4	22.2
	3~5회	30.8	26.2	32.3	43.9	16.9	29.4	-	57.5	45.0	30.8	40.5	22.2
	6회~10회	28.8	37.5	26.0	15.9	29.9	34.3	50.0	27.5	20.0	38.5	32.1	38.9
	11회~15회	12.8	20.8	10.3	2.8	20.3	9.8	-	12.5	5.0	-	12.2	5.6
	16회 이상	8.8	10.1	8.4	-	14.9	9.8	-	-	-	7.7	6.9	11.1
	평균(회)	7.6	9.1	7.1	4.1	9.3	7.8	4.5	6.3	4.6	5.8	7.7	7.4
초과근무에 대한 보상	초과근무수당 수령	62.1	61.8	62.2	76.6	75.5	23.3	-	57.5	20.0	76.9	61.1	61.1
	초과근무수당 대신 보상 휴가	4.1	5.2	3.8	0.9	2.3	15.5	-	2.5	10.0	-	0.8	11.1
	초과근무수당과 보상 휴가 중 택일	6.0	4.6	6.5	0.9	4.9	1.9	50.0	7.5	40.0	15.4	7.6	11.1
	상황에 따라 초과근무수당 또는 보상 휴가	14.6	15.6	14.3	13.1	9.4	7.8	-	27.5	20.0	7.7	29.0	5.6
	초과근무에 대한 지원 없음	13.2	12.7	13.3	8.4	7.9	51.5	50.0	5.0	10.0	-	1.5	11.1

□ 초과근무 인정시간

○ 초과근무 인정시간은 평균 18.1시간으로 나타났으며, '10시간 이상~20시간 미만' 46.8%로 가장 많은 것으로 나타남

표 4-75 | 초과근무 인정시간

(Base: 2026년 이전 입사자, 초과근무 보상을 받고 있는 응답자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		600	149	451	98	242	47	1	38	17	12	129	16
초과근무 인정시간	10시간 미만	9.5	8.7	9.8	14.3	7.0	38.3	-	2.6	17.6	-	2.3	6.3
	10시간 이상~20시간 미만	46.8	4.7	60.8	74.5	8.3	38.3	-	63.2	47.1	66.7	94.6	50.0
	20시간 이상~30시간 미만	28.0	34.9	25.7	5.1	57.0	12.8	100.0	13.2	23.5	-	3.1	31.3
	30시간 이상	15.7	51.7	3.8	6.1	27.7	10.6	-	21.1	11.8	33.3	-	12.5
	평균(시간)	18.1	29.9	14.2	11.9	25.9	12.5	20.0	16.0	17.4	26.6	10.2	16.9

□ 인정시간 외 초과근무 여부 및 시간

○ 인정시간 외 초과근무를 한 응답자는 44.6%로 나타났으며, 초과근무 인정시간 외 초과근무시간은 평균 8.2시간으로 나타남

표 4-76 | 인정시간 외 초과근무 여부 및 시간

(Base: 2026년 이전 입사자, 초과근무 응답자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		607	151	456	98	244	50	1	38	18	13	129	16
인정시간 외 초과근무	있음	44.6	43.0	45.2	35.7	38.1	42.0	-	39.5	33.3	23.1	69.8	50.0
	없음	55.4	57.0	54.8	64.3	61.9	58.0	100.0	60.5	66.7	76.9	30.2	50.0

(Base: 2026년 이전 입사자, 인정시간 외 초과근무 응답자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		269	63	206	35	91	21	-	15	6	3	90	8
인정시간 외 초과근무 시간	5시간 미만	32.7	20.6	36.4	45.7	25.3	47.6	-	60.0	50.0	33.3	25.6	37.5
	5시간 이상~10시간 미만	30.1	27.0	31.1	22.9	29.7	42.9	-	20.0	16.7	33.3	34.4	12.5
	10시간 이상~20시간 미만	24.9	28.6	23.8	25.7	23.1	9.5	-	20.0	16.7	-	30.0	50.0
	20시간 이상	12.3	23.8	8.7	5.7	22.0	-	-	-	16.7	33.3	10.0	-
	평균(시간)	8.2	11.7	7.1	6.7	10.1	5.0	-	4.6	7.8	9.7	8.3	6.8

□ 휴일근로 경험 여부

○ 2026년 이전 입사자를 대상으로 휴일근로 경험 여부를 살펴본 결과, 응답자 중 52.6%는 휴일근로를 경험하였음. 10명 중 약 5명이 휴일근로를 경험한 것으로 나타남

표 4-77 | 휴일근무 경험 여부

(Base : 2026년 이전 입사자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		804	197	607	139	299	132	3	40	22	16	134	19
휴일근로 경험 여부	있음	52.6	70.6	46.8	34.5	52.5	59.8	-	67.5	72.7	56.3	57.5	52.6
	없음	47.4	29.4	53.2	65.5	47.5	40.2	100.0	32.5	27.3	43.8	42.5	47.4

□ 휴일근로 횟수 및 휴일근로수당 수령 여부

○ 휴일근로 경험자의 연 평균 휴일근로 횟수는 5.9회로 나타났으며, '1~2회', '3~5회' 각 33.9%, '6회~10회' 22.4%, '16회 이상' 6.1%, '11회~15회' 3.7%, 순으로 나타남

○ 휴일근로수당 수령 여부에 대해 '수령'은 54.8%로 나타나 휴일근로 경험자 중 절반은 수당을 받았으나, 절반은 수당을 받지 않고 휴일근로를 경험한 것으로 나타남

표 4-78 | 휴일근로 횟수 및 휴일근로수당 수령 여부

(Base: 2026년 이전 입사자, 휴일근로 경험자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지 관	기타
사례수		407	123	284	46	150	74	-	26	15	9	77	10
휴일근로 횟수	1~2회	33.9	12.2	43.3	50.0	22.7	45.9	-	38.5	40.0	22.2	35.1	20.0
	3~5회	33.9	38.2	32.0	28.3	38.7	24.3	-	42.3	20.0	44.4	35.1	40.0
	6회~10회	22.4	30.9	18.7	21.7	27.3	18.9	-	11.5	13.3	-	23.4	30.0
	11회~15회	3.7	6.5	2.5	-	4.0	4.1	-	3.8	6.7	-	3.9	10.0
	16회 이상	6.1	12.2	3.5	-	7.3	6.8	-	3.8	20.0	33.3	2.6	-
	평균(회)	5.9	8.6	4.7	3.8	6.8	5.7	-	4.7	7.5	12.7	4.8	5.6
수당 수령 여부	수령	54.8	54.7	54.9	60.4	66.2	17.7	-	74.1	93.8	66.7	49.4	60.0
	미수령	45.2	45.3	45.1	39.6	33.8	82.3	-	25.9	6.3	33.3	50.6	40.0

□ 야간근로 경험 여부

○ 응답자 중 19.9%는 야간근로를 경험하였으며, 10명 중 약 2명이 야간근로를 경험한 것으로 나타남

표 4-79 | 야간근로 경험 여부

(Base : 2026년 이전 입사자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		804	197	607	139	299	132	3	40	22	16	134	19
야간근로 경험 여부	있음	19.9	56.3	8.1	11.5	27.4	22.7	-	37.5	18.2	12.5	6.0	15.8
	없음	80.1	43.7	91.9	88.5	72.6	77.3	100.0	62.5	81.8	87.5	94.0	84.2

□ 연평균 야간근로 횟수 및 수당 수령 여부

○ 야간근로 경험자의 연평균 야간근로 횟수는 5.1회로 나타났으며, '3~5회' 36.6%, '6회~10회' 30.7%, '1회~2회' 28.1%, '11회~15회' 3.9%, '16회 이상' 0.7% 순으로 나타남

○ 야간근로수당 수령 여부에 대해, '전부 수령'이 55.6%로 가장 높게 나타났으며, '미수령' 35.0%, '일부 수령' 9.4% 순으로 나타남

표 4-80 | 야간근로 횟수 및 야간근로수당 수령 여부

(Base: 2026년 이전 입사자, 야간근로 경험자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		153	104	49	15	77	29	-	15	4	2	8	3
연평균 야간근로 횟수	1~2회	28.1	11.5	63.3	40.0	22.1	20.7	-	33.3	50.0	50.0	62.5	33.3
	3~5회	36.6	42.3	24.5	6.7	48.1	17.2	-	60.0	-	-	37.5	33.3
	6회~10회	30.7	39.4	12.2	53.3	24.7	55.2	-	-	50.0	50.0	-	33.3
	11회~15회	3.9	5.8	-	-	3.9	6.9	-	6.7	-	-	-	-
	16회 이상	0.7	1.0	-	-	1.3	-	-	-	-	-	-	-
	평균(회)	5.1	6.3	2.6	4.9	5.1	7.1	-	3.2	4.8	5.5	2.3	5.0
수당 수령 여부	전부 수령	55.6	64.9	34.7	68.8	67.1	26.7	-	66.7	50.0	50.0	-	66.7
	일부 수령	9.4	7.2	14.3	6.3	12.2	-	-	13.3	25.0	-	12.5	-
	미수령	35.0	27.9	51.0	25.0	20.7	73.3	-	20.0	25.0	50.0	87.5	33.3

□ 교대근무 경험 여부

○ 응답자 중 10.6%는 교대근무를 경험하였으며, 10명 중 약 1명이 교대근무를 경험한 것으로 나타남

표 4-81 | 교대근무 경험 여부

(Base : 2026년 이전 입사자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		804	197	607	139	299	132	3	40	22	16	134	19
교대근무 경험 여부	있음	10.6	40.1	1.0	5.0	17.1	14.4	-	10.0	13.6	-	-	5.3
	없음	89.4	59.9	99.0	95.0	82.9	85.6	100.0	90.0	86.4	100.0	100.0	94.7

□ 연평균 교대근무 횟수 및 주 1회 유급휴일 수령 여부

○ 교대근무 경험자의 월 평균 교대근무 횟수는 11.9회로 나타났으며, '16회 이상' 35.3%, '6회~10회' 32.9%, '3회~5회' 15.3%, '1회~2회' 11.8%, '11회~15회' 4.7% 순으로 나타남

○ 교대근무자의 35.3%는 주 1회 유급휴일을 받지 못하고 있어, 근로기준법상 주휴일 보장 여부에 대한 점검이 필요함

표 4-82 | 교대근무 횟수 및 주 1회 유급휴일 수령 여부

(Base: 2026년 이전 입사자, 교대근무 경험자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		85	79	6	7	51	19	-	4	3	-	-	1
교대근무 횟수	1~2회	11.8	10.1	33.3	14.3	9.8	10.5	-	25.0	33.3	-	-	-
	3~5회	15.3	16.5	-	-	17.6	10.5	-	25.0	33.3	-	-	-
	6회~10회	32.9	31.6	50.0	85.7	23.5	36.8	-	50.0	33.3	-	-	-
	11회~15회	4.7	5.1	-	-	3.9	5.3	-	-	-	-	-	100.0
	16회 이상	35.3	36.7	16.7	-	45.1	36.8	-	-	-	-	-	-
	평균(회)	11.9	12.1	8.5	7.0	13.2	12.5	-	6.3	4.0	-	-	12.0
수령 여부	수령	64.7	65.8	50.0	28.6	76.5	42.1	-	75.0	66.7	-	-	100.0
	미수령	35.3	34.2	50.0	71.4	23.5	57.9	-	25.0	33.3	-	-	-

3) 휴가·복리후생 및 일·가정 양립 현황

(1) 휴일, 법정 휴가

□ 2025년 기준 연차유급휴가 사용 정도

○ 연차유급휴가 사용 정도에 대해, '모두 사용함'이 83.8%로 가장 높게 나타났으며, '일부 사용함' 14.4%, '전혀 사용하지 못함' 1.7% 순으로 나타남

표 4-83 | 2025년 기준 연차유급휴가 사용 정도

(Base : 2026년 이전 입사자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		804	197	607	139	299	132	3	40	22	16	134	19
연차유급 휴가 사용 정도	모두 사용함	83.8	84.8	83.5	86.3	87.3	72.7	66.7	75.0	90.9	68.8	88.1	84.2
	일부 사용함	14.4	11.7	15.3	11.5	11.4	23.5	33.3	25.0	4.5	31.3	11.2	15.8
	전혀 사용하지 못함	1.7	3.6	1.2	2.2	1.3	3.8	-	-	4.5	-	0.7	-

□ 미사용 연차유급휴가에 대한 수당 지급 여부 및 미사용 사유

○ 미사용 연차유급휴가에 대한 수당 지급 여부에 대해, '지급하지 않음'이 71.5%로 가장 높게 나타났으며, '미사용 휴가일 수 모두 지급함' 17.7%, '미사용 휴가일 수 일부 지급함' 10.8% 순으로 나타남

○ 연차유급휴가를 모두 사용하지 못한 가장 큰 이유에 대해, '업무량이 많아서'가 38.5%로 가장 높게 나타났으며, '동료 직원에게 업무 부담이 가중되기 때문' 31.5%, '연차유급휴가를 모두 사용할 수 없는 분위기' 7.7% 등의 순으로 높게 나타남

- 기타 응답으로는 '1인 사업장으로서 연차가 발생하지 않아서', '사용 의향이 없어서' 등의 응답이 나타남

표 4-84 | 미사용 연차유급휴가에 대한 수당 지급 여부 및 미사용 사유

(Base : 2026년 이전 입사자, 연차유급휴가를 사용하지 못한 경우, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		130	30	100	19	38	36	1	10	2	5	16	3
미사용 유급휴가 수당 지급 여부	모두 지급	17.7	16.7	18.0	15.8	31.6	-	100.0	30.0	50.0	40.0	6.3	-
	일부 지급	10.8	6.7	12.0	10.5	2.6	-	-	50.0	-	60.0	12.5	33.3
	지급하지 않음	71.5	76.7	70.0	73.7	65.8	100.0	-	20.0	50.0	-	81.3	66.7
연차유급 휴가 사용하지 못한 이유	업무량이 많아서	38.5	16.7	45.0	26.3	28.9	30.6	-	90.0	100.0	80.0	43.8	33.3
	동료 직원에게 업무 부담이 가중되기 때문	31.5	33.3	31.0	36.8	23.7	52.8	-	-	-	-	31.3	33.3
	연차유급휴가를 모두 사용할 수 없는 분위기	7.7	6.7	8.0	10.5	7.9	11.1	-	-	-	-	6.3	-
	휴일근로에 대한 가산 급여를 받기 위해	1.5	-	2.0	-	-	-	-	10.0	-	20.0	-	-
	단기간 대체인력을 구하기 어려워서	5.4	23.3	-	5.3	13.2	-	-	-	-	-	-	33.3
	사용자(시설장) 가 휴가 사용을 제한해서	2.3	3.3	2.0	10.5	-	-	100.0	-	-	-	-	-
	기타	13.1	16.7	12.0	10.5	26.3	5.6	-	-	-	-	18.8	-

□ 법정 휴일 근무 경험 여부

○ 법정 휴일 근무 경험에 대해, '법정 휴일에 근무한 적 없음'이 62.2%로 10명 중 6명 이상은 법정 휴일에 근무 경험이 없는 것으로 나타났으며, '법정 휴일에 근무하고 휴일 수당을 받음' 16.9%, '법정 휴일에 근무하고 다른 날로 대체하고 있음' 15.7%, '법정 휴일에 근무는 하지만 휴일 수당을 받지 못하고 있음' 5.2% 순으로 나타남

표 4-85 | 법정 휴일 근무 경험

(Base : 2026년 이전 입사자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		804	197	607	139	299	132	3	40	22	16	134	19
법정 휴일 근무 경험	근무 경험 없음	62.2	18.3	76.4	75.5	58.9	50.0	66.7	50.0	36.4	62.5	75.4	63.2
	근무 후 수당 수령	16.9	41.1	9.1	14.4	25.1	3.0	-	25.0	45.5	31.3	5.2	26.3
	근무 후 대체 휴일	15.7	28.9	11.4	7.9	10.4	34.8	33.3	22.5	13.6	6.3	16.4	10.5
	근무하나 수당 없음	5.2	11.7	3.1	2.2	5.7	12.1	-	2.5	4.5	-	3.0	-

(2) 복리후생제도

ㅁ 근무하는 시설에서 현재 시행 중인 복리후생제도(복수응답)

○ 시설에서 현재 시행 중인 복리후생제도로는 '명절상여금' 83.2%, '가족돌봄휴가' 53.4%, '장기근속 휴가' 51.5%, '유급병가' 43.4%, '상해보험 또는 단체보험 지원' 38.9% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-86 | 현재 시행하고 있는 복리후생제도(복수응답)

(단위 : %)

항목		계	생활시설	이용시설
사례수		880	210	670
복리후생제도	유급병가	43.4	45.7	42.7
	가족돌봄휴가	53.4	36.7	58.7
	태아검진 휴가	16.3	7.6	19.0
	안식휴가	2.3	1.9	2.4
	장기근속 휴가	51.5	41.9	54.5
	명절상여금	83.2	80.5	84.0
	성과급	4.4	2.4	5.1
	복지포인트 지급	5.7	2.4	6.7
	자녀 학자금 지원	5.5	5.7	5.4
	본인 학자금 지원	2.4	2.4	2.4
	식비(중식비) 지원	12.4	16.7	11.0
	통근비 지원	2.3	1.4	2.5
	근로자 대출제도	1.5	3.3	0.9
	건강검진비 지원	32.3	11.9	38.7
	상해보험 또는 단체보험 지원	38.9	38.1	39.1
	심리상담 지원(EAP) 및 트라우마 치료비 지원	4.4	2.4	5.1
	자녀 입학 및 졸업 축하금	2.3	1.9	2.4
	직원포상제도	24.7	21.0	25.8
	동호회 지원	8.0	-	10.4

□ 복리후생제도 우선 적용 희망 항목

○ 우선 적용되었으면 하는 복리후생제도를 살펴보았을 때, 1순위 기준 '식비(중식비) 지원'이 19.8%로 가장 높게 나타났으며, '복지포인트 지급' 18.2%, '안식휴가' 9.2%, '성과급' 8.9%, '유급병가' 8.6%, '자녀 학자금 지원' 5.7%, '장기근속 휴가' 5.0% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-87 | 복리후생제도 우선 적용 희망 항목(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
유급병가	8.6	13.1
가족돌봄휴가	2.4	5.6
태아검진 휴가	-	0.7
안식휴가	9.2	16.1
장기근속 휴가	5.0	8.8
명절상여금	1.7	2.8
성과급	8.9	15.3
복지포인트 지급	18.2	33.2
자녀 학자금 지원	5.7	11.3
본인 학자금 지원	0.9	2.5
식비(중식비) 지원	19.8	38.4
통근비 지원	2.4	8.2
근로자 대출제도	2.0	5.3
건강검진비 지원	2.6	7.6
상해보험 또는 단체보험 지원	0.5	1.1
심리상담 지원(EAP) 및 트라우마 치료비 지원	1.8	3.4
자녀 입학 및 졸업 축하금	0.6	2.8
직원포상제도	2.7	6.8
동호회 지원	0.5	1.6
휴양시설 지원	0.9	3.8
직원 휴게시설 운영	1.8	4.1
해당 없음	3.2	3.2
기타	0.7	1.1

(3) 일·가정 양립

□ 일·가정 양립 지원에 대한 시설 협조도

○ 일·가정 양립 지원 협조도에 대해 5점 만점 평균 3.6점으로 나타났으며, '협조적이다'(매우 협조적임+협조적임)가 55.2%, '보통' 37.4%, '비협조적이다'(매우 비협조적임+비협조적임) 7.4%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

표 4-88 | 일·가정 양립 지원에 대한 시설 협조도

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
일·가정 양립 지원 시설 협조도	매우 비협조적임	2.6	4.8	1.9	2.5	2.8	3.5	-	6.7	4.0	-	-	4.5
	비협조적임	4.8	6.2	4.3	4.3	5.7	2.8	33.3	4.4	4.0	-	5.6	4.5
	보통임	37.4	43.3	35.5	36.0	38.1	42.0	33.3	40.0	52.0	55.0	27.3	36.4
	협조적임	39.3	33.3	41.2	38.5	35.8	35.0	33.3	42.2	32.0	35.0	52.4	45.5
	매우 협조적임	15.9	12.4	17.0	18.6	17.6	16.8	-	6.7	8.0	10.0	14.7	9.1
	평균(점)	3.6	3.4	3.7	3.7	3.6	3.6	3.0	3.4	3.4	3.6	3.8	3.5

□ 근무시설의 상황별 수용성 및 유연성 인식

○ 정시퇴근 가능한지에 대해 5점 만점 평균 4.1점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 77.7%, '보통' 14.9%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 7.4%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 법정 공휴일 및 주휴일에 충분히 쉴 수 있는지에 대해 5점 만점 평균 4.2점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 82.3%, '보통' 10.1%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 7.6%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 근무시간 중 가족 관련 연락이 가능한지에 대해 5점 만점 평균 4.2점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 84.4%, '보통' 12.4%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 3.2%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 갑작스러운 가정사로 휴가를 사용할 때 부담을 느끼지 않는지에 대해 5점 만점 평균 3.7점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 61.9%, '보통' 22.7%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 15.3%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 개인 또는 가족 사유로 회식에 참여하지 않아도 되는지에 대해 5점 만점 평균 4.0점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 74.4%, '보통' 19.1%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 6.6%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 가족 돌봄을 이유로 휴가 사용이나 회식 불참 시 불이익이 없는지에 대해 5점 만점 평균 4.2점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 82.8%, '보통' 13.6%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 3.5%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 가족 돌봄을 위한 휴가 사용 시 업무 일정 조정이 가능한지에 대해 5점 만점 평균 4.0점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 75.5%, '보통' 19.9%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 4.7%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 정규 근무시간 외 추가근무가 최소화되고 있는지에 대해 5점 만점 평균 3.6점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 60.3%, '보통' 24.8%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 14.9%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 가족 돌봄으로 갑작스럽게 휴가를 사용할 경우 동료의 협조를 받을 수 있는지에 대해 5점 만점 평균 4.1점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 82.4%, '보통' 13.2%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 4.4%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 자녀 양육 및 교육을 위해 출퇴근 시간을 유연하게 조정할 수 있는지에 대해 5점 만점 평균 3.0점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 37.4%, '보통' 24.5%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 38.1%로 10개의 항목 중 유일하게 부정 응답이 더 높게 나타남

표 4-89 | 근무시설의 상황별 수용성 및 유연성 인식

(단위: %)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균(점)
정시퇴근	2.4	5.0	14.9	37.6	40.1	4.1
휴일 보장 정도	3.2	4.4	10.1	38.3	44.0	4.2
근무시간 중 가족 연락 가능 정도	1.0	2.2	12.4	45.9	38.5	4.2
긴급 가정사로 인한 휴가 사용 부담 정도	4.4	10.9	22.7	35.3	26.6	3.7
회식 불참 가능 정도	1.6	5.0	19.1	41.4	33.0	4.0
가족돌봄으로 인한 휴가 사용 및 회식 불참에 대한 불이익 정도	0.8	2.7	13.6	41.7	41.1	4.2
업무일정 조정 가능 정도	1.1	3.5	19.9	46.3	29.2	4.0
추가근무 최소화 정도	4.5	10.3	24.8	39.2	21.1	3.6
긴급 가족돌봄으로 휴가 사용 시 동료 협조 정도	1.3	3.2	13.2	53.3	29.1	4.1
자녀 양육·교육을 위한 출퇴근 시간 조정 가능 정도	16.0	22.0	24.5	25.1	12.3	3.0

(4) 출산·육아휴직

□ 일·가정 양립 지원제도 이용 가능 여부

○ 일·가정 양립 지원제도 이용 가능 여부에 대해 '언제든지 자유롭게 신청하고 법정기간을 모두 사용할 수 있다' 응답은 '출산전후휴가'(66.9%)에서 가장 높고 '가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축'(25.2%)에서 가장 낮게 나타남

표 4-90 | 일·가정 양립 지원제도 이용 가능 여부

(단위: %)

항목	조직 여건 또는 분위기상 신청하기 어렵다	신청은 가능하나, 법정기간 전체를 사용 부담	언제든지 자유롭게 신청하고 법정기간을 모두 사용 가능
출산전후휴가	10.9	22.2	66.9
배우자출산휴가	11.0	28.2	60.8
난임치료휴가	16.5	31.3	52.3
유산 · 사산휴가	14.3	32.2	53.5
육아휴직	11.0	23.6	65.3
육아기 근로시간 단축	19.3	36.9	43.8
가족돌봄휴직	22.4	40.2	37.4
가족돌봄휴가	21.3	41.0	37.7
가족 돌봄 등을 위한 근로시간 단축	28.3	46.5	25.2

□ 출산전후 휴가제도 사용 경험 및 법정휴가기간 모두 사용 여부

○ 출산전후 휴가제도 사용 경험에 대해, 12.9%는 사용한 적이 있는 것으로 나타남

○ 출산전후 휴가제도 사용자 중 92.3%는 법정휴가기간을 모두 사용하였으나, 7.7%는 법정휴가기간을 모두 사용하지 못한 것으로 나타남

○ 출산전후 법정휴가기간을 모두 사용하지 못한 이유에 대해, '추가 인력(업무 대체) 고용할 수 없어' 25.0%, '경제적인 이유로' 12.5%, '직장 분위기 때문에' 12.5%, '휴직 이전 수준의 복직이 불투명하여' 12.5% 순으로 나타났으며, '기타'가 37.5%로 가장 높게 나타남

- 기타 사유로는 '육아휴직기간을 모두 사용하지 못하게 함', '주말까지 계산되어 쉬는 날이 적어짐', '쉴 필요가 없어서'의 답변이 나타남

표 4-91 | 출산휴가 제도 사용 경험 및 법정휴가기간 모두 사용 여부

(Base : 2026년 이전 입사자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		804	197	607	139	299	132	3	40	22	16	134	19
출산전후 휴가제도 사용 경험 여부	예	12.9	7.6	14.7	11.5	15.4	2.3	-	20.0	9.1	6.3	20.1	5.3
	아니오	17.8	17.8	17.8	20.1	16.7	15.9	33.3	17.5	13.6	31.3	17.2	26.3
	해당없음	69.3	74.6	67.5	68.3	67.9	81.8	66.7	62.5	77.3	62.5	62.7	68.4
사례수		104	15	89	16	46	3	-	8	2	1	27	1
법정휴가기간 모두 사용 여부	예	92.3	80.0	94.4	100.0	84.8	100.0		100.0	100.0	100.0	96.3	100.0
	아니오	7.7	20.0	5.6	-	15.2	-	-	-	-	-	3.7	-
사례수		8	3	5	-	7	-	-	-	-	-	1	-
법정휴가기간을 모두 사용하지 못한 이유	추가 인력(업무 대체) 고용할 수 없어	25.0	33.3	20.0	-	28.6	-	-	-	-	-	-	-
	경제적인 이유로	12.5	33.3	-	-	14.3	-	-	-	-	-	-	-
	직장 분위기 때문에	12.5	-	20.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
	휴직 이전 수준의 복직이 불투명하여	12.5	33.3	-	-	14.3	-	-	-	-	-	-	-
	기타	37.5	-	60.0	-	42.9	-	-	-	-	-	-	-

□ 육아휴직제도 사용 여부

○ 육아휴직제도 사용 경험에 대해, '예' 11.9%, '아니오' 16.7%, '해당없음' 71.4%로 나타남. 해당자 기준 사용 경험은 41.6%임

○ 육아휴직제도를 신청하지 못한 주된 이유에 대해, '기타'가 26.0%로 가장 높게 나타났으며, '나의 업무를 대체해 줄 인력이 없어서' 17.1%, '경제적인 이유로' 13.7%, '동료들의 업무량이 늘어나는 것이 부담돼서' 12.3% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-92 | 육아휴직 제도 사용 경험 및 육아휴직 신청하지 못한 이유

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
육아휴직제도 사용 경험 여부	예	11.9	4.8	14.2	11.2	13.8	3.5	-	15.6	8.0	-	19.6	4.5
	아니오	16.7	18.6	16.1	14.3	19.2	13.3	33.3	22.2	20.0	10.0	16.1	13.6
	해당없음	71.4	76.7	69.7	74.5	67.0	83.2	66.7	62.2	72.0	90.0	64.3	81.8
사례수		146	39	107	22	61	19	1	10	5	2	23	3
육아휴직제도를 신청하지 못한 이유	추가 인력 고용이 불가능하여	6.8	12.8	4.7	4.5	9.8	-	-	30.0	-	-	-	-
	일정 기간을 정해서 프로젝트 단위로 업무를 수행하기 때문	1.4	2.6	0.9	4.5	1.6	-	-	-	-	-	-	-
	나의 업무를 대체해 줄 인력이 없어서	17.1	12.8	18.7	31.8	9.8	21.1	-	20.0	40.0	50.0	13.0	-
	동료들의 업무량이 늘어나는 것이 부담돼서	12.3	10.3	13.1	9.1	11.5	21.1	-	-	20.0	-	17.4	-
	경제적인 이유로	13.7	10.3	15.0	9.1	16.4	-	-	20.0	-	-	26.1	-
	직장 분위기 때문에	7.5	5.1	8.4	9.1	6.6	5.3	-	10.0	-	-	8.7	33.3
	육아휴직의 급여가 낮아서	9.6	10.3	9.3	4.5	18.0	5.3	-	-	-	-	4.3	-
	휴직 이전 수준의 복직이 불투명하여	2.7	5.1	1.9	-	3.3	-	100.0	10.0	-	-	-	-
	승진 등에서 불이익이 우려되어	2.7	2.6	2.8	4.5	1.6	5.3	-	-	-	-	4.3	-
	기타	26.0	28.2	25.2	22.7	21.3	42.1	-	10.0	40.0	50.0	26.1	66.7

□ 육아휴직 총 사용 기간 및 승진연한 포함 여부

○ 사용한 육아휴직 기간에 대해, '1년'이 47.6%로 가장 높게 나타났으며, '1년 초과' 19.0%, '6개월 이상 ~ 1년 미만' 15.2%, '3개월 이상 ~ 6개월 미만' 6.7%, '3개월 미만' 5.7%, '기억나지 않음' 5.7% 순으로 나타남

○ 육아휴직 기간의 승진연한 포함 여부에 대해, '전부 포함되었다'가 63.8%로 가장 높게 나타났으며, '잘 모르겠다' 23.8%, '포함되지 않았다' 7.6%, '승진제도가 없다' 4.8% 순으로 나타남

표 4-93 | 육아휴직 총 사용 기간 및 승진연한 포함 여부

(Base : 육아휴직 사용자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		105	10	95	18	44	5	-	7	2	-	28	1
육아휴직 총 사용 기간	3개월 미만	5.7	20.0	4.2	5.6	2.3	40.0	-	14.3	-	-	3.6	-
	3개월 이상 ~ 6개월 미만	6.7	10.0	6.3	5.6	9.1	-	-	-	-	-	7.1	-
	6개월 이상 ~ 1년 미만	15.2	30.0	13.7	-	22.7	-	-	14.3	-	-	17.9	-
	1년	47.6	-	52.6	77.8	36.4	20.0	-	42.9	50.0	-	50.0	100.0
	1년 초과	19.0	30.0	17.9	5.6	22.7	20.0	-	28.6	50.0	-	17.9	-
	기억나지 않음	5.7	10.0	5.3	5.6	6.8	20.0	-	-	-	-	3.6	-
육아휴직 기간 승진연한 포함 여부	전부 포함되었다	63.8	60.0	64.2	72.2	43.2	60.0	-	100.0	100.0	-	82.1	-
	포함되지 않았다	7.6	-	8.4	11.1	9.1	20.0	-	-	-	-	3.6	-
	승진제도가 없다	4.8	-	5.3	-	11.4	-	-	-	-	-	-	-
	잘 모르겠다	23.8	40.0	22.1	16.7	36.4	20.0	-	-	-	-	14.3	100.0

4) 인사운영 및 역량 강화

(1) 승진 및 경력관리 제도

□ 승진에 대한 내부규정 보유 여부 및 승진 경험 여부

○ 승진에 대한 내부규정 보유 여부에 대해 '예' 58.3%, '아니오' 41.7%로 나타남

○ 현재 근무 중인 시설에서 승진한 경험이 있는 응답자는 26.8%로 나타남

○ 승진 요건 충족에도 미승진 경험에 대해 '예' 19.7%로 나타나 10명 중 2명은 승진 최소 소요 연한이 충족함에도 승진하지 못한 것으로 나타남

표 4-94 | 승진 관련 내부규정 보유 여부 및 경험 여부

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
승진 관련 내부규정 보유 여부	예	58.3	49.0	61.2	66.5	57.9	27.3	66.7	40.0	64.0	85.0	82.5	54.5
	아니오	41.7	51.0	38.8	33.5	42.1	72.7	33.3	60.0	36.0	15.0	17.5	45.5
승진 경험 여부	예	26.8	22.4	28.2	23.0	28.0	15.4	-	31.1	32.0	20.0	37.1	40.9
	아니오	73.2	77.6	71.8	77.0	72.0	84.6	100.0	68.9	68.0	80.0	62.9	59.1

□ 승진 소요기간

○ 승진 경험자 중 전(前)직급에서 현(現)직급으로 승진하는데 소요된 기간에 대해, '5년 초과 ~ 7년 이하'가 23.7%로 가장 높게 나타났으며, '3년 초과 ~ 5년 이하' 22.5%, '1년 초과 ~ 3년 이하' 16.1%, '7년 초과 ~ 9년 이하' 14.0%, '9년 초과 ~ 11년 이하' 11.0%, '11년 초과' 9.3%, '1년 이하' 3.4% 순으로 나타남

표 4-95 | 전(前)직급에서 현(現)직급으로 승진하는 데 소요된 기간

(Base: 승진 경험자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		236	47	189	37	89	22	-	14	8	4	53	9
승진 소요 기간	1년 이하	3.4	6.4	2.6	-	5.6	4.5	-	-	-	50.0	-	-
	1년 초과 ~ 3년 이하	16.1	27.7	13.2	16.2	19.1	4.5	-	21.4	-	-	15.1	33.3
	3년 초과 ~ 5년 이하	22.5	14.9	24.3	21.6	18.0	36.4	-	35.7	37.5	-	22.6	11.1
	5년 초과 ~ 7년 이하	23.7	14.9	25.9	24.3	23.6	13.6	-	28.6	12.5	25.0	28.3	22.2
	7년 초과 ~ 9년 이하	14.0	10.6	14.8	18.9	9.0	22.7	-	-	37.5	-	13.2	33.3
	9년 초과 ~ 11년 이하	11.0	12.8	10.6	8.1	12.4	13.6	-	7.1	12.5	25.0	11.3	-
	11년 초과	9.3	12.8	8.5	10.8	12.4	4.5	-	7.1	-	-	9.4	-

□ 승진 최소 소요 연한이 충족함에도 승진하지 못한 경험 및 이유

○ 승진 요건 충족에도 미승진한 주된 이유에 대해, '상위 직급의 공석이 없어서'가 34.1%로 가장 높게 나타났으며, '조직 규모가 작아 승진 구조가 제한적이어서' 15.0%, '기관장의 재량 또는 내부 의사결정에 의해 제한되어서' 15.0% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-96 | 승진 요건 충족하였으나 미승진 경험자 및 승진하지 못한 주된 이유

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
승진 요건 충족이나 미승진 경험	예	19.7	12.9	21.8	20.5	20.8	14.0	-	17.8	8.0	10.0	25.9	22.7
	아니오	80.3	87.1	78.2	79.5	79.2	86.0	100.0	82.2	92.0	90.0	74.1	77.3
사례수		173	27	146	33	66	20	-	8	2	2	37	5
승진하지 못한 주된 이유	상위 직급의 공석이 없어서	34.1	11.1	38.4	39.4	22.7	25.0	-	25.0	50.0	-	62.2	-
	조직 규모가 작아 승진 구조가 제한적이어서	15.0	7.4	16.4	9.1	16.7	20.0	-	12.5	50.0	50.0	10.8	20.0
	승진 기준이 명확하지 않아서	9.8	18.5	8.2	15.2	10.6	10.0	-	12.5	-	-	2.7	20.0
	승진 구조가 없어서	13.9	33.3	10.3	12.1	18.2	30.0	-	12.5	-	-	2.7	-
	근무 평가 결과가 승진 기준에 미치지 못해서	1.7	3.7	1.4	-	1.5	-	-	12.5	-	-	-	20.0
	기관장의 재량 또는 내부 의사결정에 의해 제한되어서	15.0	22.2	13.7	6.1	18.2	5.0	-	25.0	-	50.0	16.2	40.0
	승진 대상 인원이 많아 경쟁이 치열해서	3.5	-	4.1	12.1	1.5	-	-	-	-	-	2.7	-
	기타	3.5	-	4.1	3.0	4.5	10.0	-	-	-	-	-	-
	잘 모르겠음	3.5	3.7	3.4	3.0	6.1	-	-	-	-	-	2.7	-

□ 현재 직장의 장기적 경력개발 도움 정도 및 자기계발 관심 수준

○ 현재 근무하고 있는 직장은 나의 장기적인 경력 개발에 도움이 되는지에 대해 5점 만점 평균 3.6점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 56.8%, '보통' 33.9%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 9.3%로 나타남

○ 업무 역량 향상을 위한 자기 계발에 관심이 있는지에 대해 5점 만점 평균 4.1점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 83.6%, '보통' 14.1%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 2.3%로 나타나, 두 항목 모두 긍정적 인식이 우세하게 나타남

표 4-97 | 현재 직장의 장기적 경력개발 도움 정도 및 자기계발 관심 수준

(단위: %)

항목	사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균(점)
현 직장의 장기적 경력개발 도움 정도	880	2.4	6.9	33.9	44.9	11.9	3.6
직무역량 향상을 위한 자기계발 관심 수준	880	0.2	2.0	14.1	53.3	30.3	4.1

□ 경력관리를 위해 가장 중요하다고 생각하는 능력

○ 경력관리를 위해 가장 중요하다고 생각하는 능력을 살펴보았을 때, 1순위 기준 '전문지식 및 직무역량'이 59.8%로 가장 높게 나타났으며, '의사소통 능력' 8.4%, '문제해결 능력' 8.4% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-98 | 경력관리를 위해 가장 중요하다고 생각하는 능력 (1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
전문지식 및 직무역량	59.8	72.6
의사소통 능력	8.4	17.7
문제해결 능력	8.4	30.8
대인관계 및 네트워크 형성 능력	6.5	21.5
자기관리 능력	5.3	15.3
조직 적응 및 협업 능력	5.5	24.1
리더십	4.9	13.6
경력계획 수립 능력	1.1	3.9
기타	0.1	0.5

(2) 교육·훈련

□ 직무 역량 개발 방법

○ 현재 하는 일에 도움이 되는 능력 혹은 지식을 익히는 가장 주된 방법으로는 '의무교육 외 직무 관련 교육'이 35.9%로 가장 높게 나타났으며, '의무교육(보수교육)' 23.0%, '현장 훈련 및 슈퍼비전' 15.5%, '개인적인 학습 활동' 12.5% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-99 | 직무 역량 개발 방법

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
직무 역량 개발 방법	의무교육(보수교육)	23.0	29.5	20.9	24.2	25.5	29.4	33.3	33.3	16.0	10.0	9.8	18.2
	의무교육 외 직무 관련 교육	35.9	38.6	35.1	39.8	34.3	32.9	33.3	20.0	44.0	35.0	43.4	27.3
	학회 및 세미나 참석	3.6	1.4	4.3	3.1	3.1	2.8	-	8.9	-	10.0	4.9	-
	관련 직능단체 등에서 실시하는 교육	5.0	4.3	5.2	5.6	5.3	2.8	-	2.2	4.0	5.0	6.3	9.1
	대학 또는 대학원 진학	3.6	1.0	4.5	1.2	2.8	4.2	33.3	2.2	8.0	5.0	7.0	-
	현장 훈련 및 슈퍼비전	15.5	11.4	16.7	9.9	13.5	15.4	-	17.8	16.0	30.0	24.5	9.1
	개인적인 학습 활동	12.5	13.8	12.1	13.7	14.5	11.9	-	15.6	12.0	5.0	4.2	36.4
	기타	0.9	-	1.2	2.5	0.9	0.7	-	-	-	-	-	-

□ 직무 관련 교육 참여 정도

○ 직무 관련 교육 참여 현황에 대해, 법정의무교육은 연평균 8.0회, 22.5시간으로 나타났으며, 법정의무교육 외 교육은 연평균 4.2회, 18.3시간으로 나타남

표 4-100 | 직무 관련 교육 참여 정도

(Base : 2026년 이전 입사자, 단위: %)

항목	사례수	1~3회	4~6회	7~10회	11~15회	16회 이상	평균(회)
법정의무교육	794	29.8	15.7	21.5	23.4	9.4	8.0
법정의무교육 외 직무교육	789	7.7	46.1	25.5	16.2	4.4	4.2

○ 법정의무교육 참여 횟수로는 ‘1~3회’ 29.8%, ‘11회~15회’ 23.4%, ‘7회~10회’ 21.5% 순으로 나타났으며, 법정의무교육 참여 시간은 ‘17시간~30시간’ 41.1%, ‘8시간~16시간’ 35.9%, ‘31시간 이상’ 16.4%, ‘8시간 미만’ 6.6%로 나타남

○ 법정의무교육 외 교육 참여 횟수로는 ‘4~6회’ 46.1%, ‘7~10회’ 25.5%, ‘11~15회’ 16.2% 순으로 나타났으며, 법정의무교육 외 교육 참여 시간은 ‘1시간~10시간’ 41.4%, ‘11시간~20시간’ 36.6%, ‘21~40시간’ 17.3%, ‘41시간 이상’ 4.7%로 나타남

표 4-101 | 직무 관련 교육 참여 시간

(Base : 2026년 이전 입사자, 단위: %)

항목	사례수	8시간 미만	8시간~16시간	17시간~30시간	31시간 이상	평균(시간)
법정의무교육 참여 시간	793	6.6	35.9	41.1	16.4	22.5
항목	사례수	1~10시간	11~20시간	21~40시간	41시간 이상	평균(시간)
법정의무교육 외 직무교육 참여 시간	727	41.4	36.6	17.3	4.7	18.3

□ 2025년에 이수한 직무 관련 교육 중 온라인 교육이 차지하는 비중

○ 온라인 교육이 차지하는 비중에 대해, '75% 이상'이 29.5%로 가장 높게 나타났으며, '50% 이상 ~ 75% 미만' 27.1%, '25% 이상 ~ 50% 미만' 17.0%, '전부 온라인 교육' 13.3%, '25% 미만' 9.2%, '전부 오프라인 교육(온라인 교육 없음)' 3.9% 순으로 나타남

표 4-102 | 2025년 온라인 교육 이수 비중

(Base : 2026년 이전 입사자, 단위: %)

항목	사례수	전부 오프라인 교육	25% 미만	25% 이상 ~ 50% 미만	50% 이상 ~ 75% 미만	75% 이상	전부 온라인 교육
2025년 온라인 교육 이수 비중	804	3.9	9.2	17.0	27.1	29.5	13.3

□ 직무교육 효과성 및 참여 여건

○ 온라인 교육이 직무 수행 능력 향상에 실질적으로 도움되는지에 대해 5점 만점 평균 3.3점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 41.1%, '보통' 41.3%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 17.6%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 법정의무교육 외 직무 관련 외부 교육에 자유롭게 참여할 수 있는지에 대해 5점 만점 평균 3.6점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 59.1%, '보통' 27.5%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 13.4%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

표 4-103 | 직무교육 효과성 및 참여 여건

(단위: %)

항목	사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균(점)
온라인 직무교육 효과성	880	5.9	11.7	41.3	32.7	8.4	3.3
법정의무교육 외 직무 관련 외부 교육 참여 자유도	880	4.0	9.4	27.5	41.8	17.3	3.6

□ 직무 관련 외부 교육 참석이 어려운 가장 큰 이유

○ 외부 교육 참석이 어려운 이유를 살펴보았을 때, 1순위 기준 '근로(업무)로 인한 교육 시간 배정의 어려움'이 62.7%로 가장 높게 나타났으며, '상사나 시설장이 눈치를 주어서' 13.6%, '교육 장소가 멀어 불편함' 11.9%, '비용이 부담스러워서' 6.8%, '교육 내용이 적절한 것이 없어서' 3.4% 순으로 나타남

표 4-104 | 직무 관련 외부 교육 참석이 어려운 가장 큰 이유 (1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
근로(업무)로 인한 교육 시간 배정의 어려움	62.7	83.1
교육 내용이 적절한 것이 없어서	3.4	15.3
비용이 부담스러워서	6.8	23.7
교육 장소가 멀어 불편함	11.9	40.7
상사나 시설장이 눈치를 주어서	13.6	33.1
기타	1.7	4.2

□ 최근 1년간 주요 이수 교육 유형

○ 최근 1년 가장 큰 비중을 차지하는 교육에 대해, '법정의무교육'이 69.4%로 가장 높게 나타났으며, '직무 관련 교육' 26.3%, '자격증 등 보수교육' 3.9%, '기타' 0.5% 순으로 나타남

표 4-105 | 최다 이수 교육 유형

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
최다 이수 교육 유형	법정의무교육	69.4	79.0	66.4	65.8	78.6	67.8	66.7	68.9	72.0	90.0	49.0	86.4
	직무 관련 교육	26.3	17.1	29.1	31.1	17.3	25.2	33.3	20.0	24.0	10.0	48.3	13.6
	자격증 등 보수교육	3.9	3.3	4.0	2.5	3.8	6.3	-	11.1	4.0	-	2.1	-
	기타	0.5	0.5	0.4	0.6	0.3	0.7	-	-	-	-	0.7	-

□ 사회복지시설 종사자 역량 강화를 위해 자치단체가 추진해야 하는 교육 훈련

○ 자치단체가 추진해야 할 교육훈련을 살펴보았을 때, 1순위 기준 '사례관리, 서비스 제공 등 직무교육'이 34.8%로 가장 높게 나타났으며, '정책변화 및 동향에 관한 교육' 23.5%, 'AI 활용 관련 교육' 20.2%, '노무, 세무 등의 교육' 9.1%, '사업기획, 문서작성 등의 교육' 7.0% 순으로 높게 나타났으며, '없음'은 5.0%로 나타남

표 4-106 | 사회복지시설 종사자 역량 강화를 위해 자치단체가 추진해야 하는 교육 훈련(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
정책변화 및 동향에 관한 교육	23.5	45.5
사례관리, 서비스 제공 등 직무교육	34.8	55.8
사업기획, 문서작성 등의 교육	7.0	24.8
노무, 세무 등의 교육	9.1	22.0
AI 활용 관련 교육	20.2	40.2
없음	5.0	5.0
기타	0.3	1.7

□ 사회복지시설 종사자의 직무교육 활성화를 위해 가장 우선으로 보완되어야 할 사항

○ 사회복지시설 종사자의 직무교육 활성화를 위해 가장 우선으로 보완되어야 할 사항을 살펴보았을 때, 1순위 기준 '현장의 요구와 최근 사회 변화에 부합하는 교육 내용 기획'이 34.8%로 가장 높게 나타났으며, '교육 참여가 가능하도록 근무여건 조정(업무 경감 등)' 16.1%, '교육비 및 관련 비용에 대한 재정적 지원 확대' 9.7%, '종사자의 수요를 반영한 맞춤형 교육과정 운영' 9.5% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-107 | 사회복지시설 종사자의 직무교육 활성화를 위해 가장 우선으로 보완되어야 할 사항(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
현장의 요구와 최근 사회 변화에 부합하는 교육 내용 기획	34.8	45.8
교육 참여 기회 확대(교육 일정 및 운영 횟수 증가)	8.5	16.8
교육 참여가 가능하도록 근무여건 조정(업무 경감 등)	16.1	31.5
강사진 및 교육 운영 인력의 전문성 강화	7.5	16.4
교육비 및 관련 비용에 대한 재정적 지원 확대	9.7	20.6
교육 이수에 대한 인사상·경력상 인정 체계 마련	1.7	6.8
교육 정보 제공 강화 및 접근성 개선	2.7	8.5
다양한 시간대 운영(야간·주말 등)으로 참여 선택권 확대	2.4	6.6
종사자의 수요를 반영한 맞춤형 교육과정 운영	9.5	24.8
온라인·혼합형 등 다양한 교육방식 도입	4.1	12.4
교육 참여 시 대체인력 지원제도 확대	2.7	8.5
기타	0.2	1.4

(3) 이직 의사 및 이직 고려 사유

□ 현재 근무시설에서 이직할 의사

○ 현재 근무시설에서 이직할 의사에 대해, 39.4%가 이직할 의사가 있는 것으로 나타남

○ 시설유형별로는 사회복지관(51.0%)과 청소년복지시설(75.0%)의 이직 의사가 높으나, 청소년복지시설은 사례수가 20명으로 해석에 유의가 필요함

표 4-108 | 현재 근무시설에서의 이직 의사

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
현 기관에서 이직 의사	있다	39.4	35.2	40.7	37.9	34.3	35.7	66.7	40.0	36.0	75.0	51.0	40.9
	없다	60.6	64.8	59.3	62.1	65.7	64.3	33.3	60.0	64.0	25.0	49.0	59.1

□ 이직할 의사가 있는 주된 이유

○ 이직을 고려하는 주된 이유를 살펴보았을 때, 1순위 기준 '낮은 급여'가 23.9%로 가장 높게 나타났으며, '더 나은 곳으로 재취업' 19.9%, '과다한 업무, 긴 근로시간' 15.0%, '조직 리더십 문제(중간관리자, 기관장 등)' 12.4% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-109 | 이직할 의사가 있는 주된 이유(1순위, 1+2순위)

(Base: 이직할 의사가 있는 응답자, 단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
낮은 급여	23.9	35.2
과다한 업무, 긴 근로시간	15.0	25.6
업무가 적성에 맞지 않음	2.9	8.1
복리후생제도 미비	2.6	10.7
이용자로부터의 위험을 느껴서	0.9	2.0
동료 및 상사와의 갈등	4.3	7.5
인권을 보장받지 못해서	1.4	3.5
건강상의 문제	1.4	4.9
가족 돌봄 책임(부담)으로 인해 시간 확보가 어려워서	2.0	5.5
더 나은 곳으로 재취업	19.9	42.1
계약종료	6.1	10.1
조직 리더십 문제(중간관리자, 기관장 등)	12.4	23.6
조직 문화 문제	3.5	13.5
기타	3.7	7.8

□ 이직 의향 및 사회복지 분야 외 희망 업종

○ 사회복지 분야 외 다른 분야로 이동할 의향에 대해, 이직 의사가 있는 응답자의 65.4%가 다른 분야로 이동할 의향이 있는 것으로 나타남(전체 응답자의 약 25.8%)

○ 이직 시 고려하는 분야에 대해, '일반 기업체'가 30.4%로 가장 높게 나타났으며, '공공기관(공무원 포함)' 28.2%, '자영업·창업' 13.7%, '보건·의료 분야' 9.7%, '비영리·시민단체' 9.3%, '기타' 4.8%, '학업 지속(대학원 등)' 4.0% 순으로 나타남

표 4-110 | 이직 의향 및 사회복지 분야 외 희망 업종

(Base: 이직할 의사가 있는 응답자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		347	74	273	61	109	51	2	18	9	15	73	9
이직 의향	있다	65.4	68.9	64.5	72.1	60.6	68.6	100.0	72.2	55.6	60.0	63.0	77.8
	없다	34.6	31.1	35.5	27.9	39.4	31.4	-	27.8	44.4	40.0	37.0	22.2
사례수		227	51	176	44	66	35	2	13	5	9	46	7
이직을 고려하는 분야	공공기관(공무원 포함)	28.2	25.5	29.0	36.4	21.2	37.1	50.0	23.1	40.0	44.4	17.4	42.9
	보건·의료 분야	9.7	13.7	8.5	18.2	3.0	8.6	50.0	7.7	-	11.1	10.9	14.3
	일반 기업체	30.4	19.6	33.5	22.7	36.4	25.7	-	46.2	20.0	22.2	34.8	14.3
	비영리·시민단체	9.3	5.9	10.2	13.6	7.6	5.7	-	-	-	11.1	13.0	14.3
	자영업·창업	13.7	23.5	10.8	9.1	22.7	8.6	-	7.7	20.0	-	13.0	14.3
	학업 지속(대학원 등)	4.0	5.9	3.4	-	3.0	8.6	-	7.7	-	-	6.5	-
	기타	4.8	5.9	4.5	-	6.1	5.7	-	7.7	20.0	11.1	4.3	-

5) 종사자 인권보호 및 안전보장

(1) 인권보호 및 안전보장 현황

□ 인권 보장 수준 및 고충 해결 방식

○ 현재 근무하는 시설에서의 인권 보장 수준에 대해 5점 만점 평균 3.8점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 65.1%, '보통' 27.0%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 7.9%로 긍정적 인식이 우세하게 나타남

○ 고충 및 어려움 해결 방식으로 '직장 동료 개인 상담'(37.6%)과 '시설장·상사 개인 면담'(30.1%) 등 비공식적·개인적 방식이 과반을 차지함. 이어 '별도 조치 없이 참음'(15.3%), '시설 내 공식 절차'(11.5%), '외부 공식 절차'(1.8%) 순으로 나타남

표 4-111 | 인권 보장 수준 및 고충 해결 방식

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
현 기관에서의 인권 보장 수준	전혀 그렇지 않다	2.4	6.2	1.2	3.1	2.5	2.8	-	6.7	-	-	-	4.5
	그렇지 않다	5.5	8.6	4.5	4.3	7.5	1.4	33.3	6.7	-	5.0	5.6	9.1
	보통이다	27.0	34.3	24.8	29.2	30.5	24.5	-	17.8	44.0	25.0	20.3	27.3
	그렇다	42.8	30.5	46.7	39.1	40.9	45.5	66.7	44.4	44.0	40.0	48.3	40.9
	매우 그렇다	22.3	20.5	22.8	24.2	18.6	25.9	-	24.4	12.0	30.0	25.9	18.2
	평균(점)	3.8	3.5	3.9	3.8	3.7	3.9	3.3	3.7	3.7	4.0	3.9	3.6
고충 해결 방식	시설 내 공식 절차	11.5	12.4	11.2	11.8	13.2	7.0	-	6.7	8.0	15.0	14.7	4.5
	시설장·상사 개인 면담	30.1	35.2	28.5	26.7	34.0	34.3	66.7	24.4	20.0	25.0	26.6	18.2
	직장 동료 개인 상담	37.6	32.4	39.3	41.0	30.8	38.5	-	51.1	48.0	30.0	42.7	45.5
	외부 공식 절차	1.8	1.0	2.1	2.5	1.9	2.1	-	2.2	4.0	-	0.7	-
	별도 조치 없이 참음	15.3	17.6	14.6	14.9	16.7	13.3	33.3	13.3	12.0	30.0	11.9	27.3
	기타	3.6	1.4	4.3	3.1	3.5	4.9	-	2.2	8.0	-	3.5	4.5

□ 고충을 해결하지 않고 참는 가장 큰 이유

○ 고충을 해결하지 않고 참는 가장 큰 이유를 살펴보았을 때, 1순위 기준 '항의해 봐도 해결될 가능성이 없기 때문'이 72.4%로 가장 높게 나타났으며, '인사 또는 평가상의 불이익을 받을까 두려워서' 10.4%, '시설 내에서 낙인찍히거나 따돌림당할지 몰라서' 7.5%, '그만둔다고 해도 이직 과정에서 불이익을 받을까 두려워서' 3.7% 순으로 나타남

표 4-112 | 고충을 해결하지 않고 참는 가장 큰 이유(1순위, 1+2순위)

(Base: 고충을 해결하지 않고 무조건 참는 응답자, 단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
항의해 봐도 해결될 가능성이 없기 때문	72.4	85.8
인사 또는 평가상의 불이익을 받을까 두려워서	10.4	34.3
시설 내에서 낙인찍히거나 따돌림당할지 몰라서	7.5	30.6
그만둔다고 해도 이직 과정에서 불이익을 받을까 두려워서	3.7	37.3
기타	6.0	10.4

□ 종사자의 폭력 피해 경험에 대해 안전 관련 체계

○ 지난 3년간 이용자 또는 직장 내로부터 폭력을 경험한 적이 있는지에 대해, 24.1%가 폭력을 경험한 것으로 나타남

○ 종사자의 폭력 피해 경험에 대해 안전 관련 체계 현황 16개 항목 중 '예(구축됨)' 응답률은 '종사자들에 대한 상해보험에 가입되어 있다'가 86.9%로 가장 높고, '시설 내에 호신 장비(호루라기, 가스총, 전기충격기 등)가 구비되어 있다'가 17.5%로 가장 낮게 나타남

표 4-113 | 종사자의 폭력 피해 경험 여부 및 안전 관련 체계

(단위 : %)

항목	예	아니오
지난 3년간 이용자 또는 직장 내 폭력 경험 여부	24.1	75.9
종사자 대상 폭력 관련 지침·매뉴얼·규정 보유 여부	68.2	31.8
직장 내 괴롭힘 관련 지침·매뉴얼·규정 보유 여부	68.6	31.4
시설 내 고충처리절차 및 담당자 지정 여부	75.2	24.8
종사자 대상 폭력 관련 교육 시행 여부	75.3	24.7
이용자 폭력 대응 교육 및 슈퍼비전 실시 여부	64.2	35.8
이용자 폭력 대응 훈련 프로그램 제공 여부	53.5	46.5
종사자 상해보험 가입 여부	86.9	13.1
전 직원의 비상대응 절차 숙지 여부	79.2	20.8
시설 내 비상벨 설치 여부	58.5	41.5
종사자 대상 폭력 발생 시 경찰서 연계 여부	50.0	50.0
종사자 대상 폭력 발생 시 경비업체 연계 여부	33.0	67.0
시설 내 CCTV 설치 여부	85.7	14.3
시설 내 호신 장비 구비 여부	17.5	82.5
가정방문 시 2인 1조 편성 여부	42.6	57.4
이용자 폭력 가해 이력 확인체계 마련 여부	32.0	68.0
폭력 위험 이용자 정보 관리 여부	48.5	51.5

□ 지난 1년간 폭력 피해 경험 빈도

○ 폭력 유형별 경험 빈도는 '언어적/정서적 폭력'에서 7회 이상이 20.6%로 가장 많은 빈도로 폭력을 경험한 것으로 나타났으며, '재산상의 폭력'에서 8.3%로 다른 폭력에 비해 빈도가 낮은 것으로 나타남

표 4-114 | 지난 1년간 폭력 피해 경험 빈도

(단위 : %)

항목	사례수	1~2회	3~4회	5~6회	7회 이상
신체적 폭력	80	62.5	18.8	2.5	16.3
성희롱 및 성적 괴롭힘	50	68.0	16.0	6.0	10.0
재산상의 폭력	12	66.7	8.3	16.7	8.3
언어적/정서적 폭력	175	44.6	22.9	12.0	20.6
부당한 업무 강요	86	48.8	26.7	7.0	17.4
지나친 업무 강요	96	50.0	24.0	8.3	17.7
회식 참여 강요	21	76.2	9.5	4.8	9.5

□ 폭력 상황에 대한 기관에서의 대응

○ 폭력 상황에 대한 기관의 대응에 대해, '매뉴얼 수립 및 준수' 즉, '기관 차원에서 대응 매뉴얼이 있고 매뉴얼에 따라 대응한다'가 32.1%로 가장 높게 나타났으며, '대응 매뉴얼도 없고, 기관 차원의 대응도 없었음' 31.1%, '매뉴얼 존재(미준수)'가 19.8%, '매뉴얼 없음(자체대응)' 17.0% 순으로 나타남

표 4-115 | 폭력 상황에 대한 기관의 대응

(Base: 폭력을 경험한 적이 있는 응답자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		212	62	150	34	74	26	2	17	5	5	43	6
폭력 상황 시 기관 대응	매뉴얼 수립 및 준수	32.1	38.7	29.3	29.4	35.1	26.9	50.0	35.3	40.0	40.0	27.9	33.3
	매뉴얼 존재(미준수)	19.8	24.2	18.0	11.8	20.3	7.7	-	23.5	40.0	20.0	30.2	16.7
	매뉴얼 없음(자체 대응)	17.0	11.3	19.3	17.6	9.5	23.1	-	11.8	20.0	-	32.6	-
	매뉴얼·대응 없음	31.1	25.8	33.3	41.2	35.1	42.3	50.0	29.4	-	40.0	9.3	50.0

□ 폭력 상황에 대해 기관에서 대응하지 않은 이유

○ 폭력 상황 발생 시 매뉴얼이 존재하나 미준수하여 대응이 이루어지지 않았다고 응답한 응답자를 대상으로 기관이 매뉴얼대로 대응하지 않은 이유에 대해, '피해자 대응보다 조직 보호 우선'이 31.0%로 가장 높게 나타남

○ 이어 '관리자/책임자의 인권·폭력 민감도 부족'(14.3%), '이용자 보호 우선'(11.9%), '기관의 책임추궁 우려'(11.9%), '관리자/책임자의 가해·동조 당사자성'(11.9%) 순으로 높게 나타남

표 4-116 | 폭력 상황에 대해 기관이 대응하지 않은 이유

(Base: 매뉴얼 존재(미준수) 응답자, 단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		42	15	27	4	15	2	-	4	2	1	13	1
폭력 상황 시 기관에서 대응하지 않은 이유	이용자 보호 우선	11.9	13.3	11.1	-	13.3	-	-	-	50.0	-	15.4	-
	사건의 경미성	7.1	13.3	3.7	-	13.3	-	-	-	-	-	7.7	-
	피해자보다 조직 보호 우선	31.0	33.3	29.6	25.0	40.0	-	-	-	-	-	38.5	100.0
	기관의 책임추궁 우려	11.9	13.3	11.1	-	13.3	-	-	25.0	-	100.0	7.7	-
	관리자/책임자의 매뉴얼 이해 부족	4.8	-	7.4	25.0	-	-	-	25.0	-	-	-	-
	관리자/책임자의 인권·폭력 민감도 부족	14.3	13.3	14.8	-	6.7	50.0	-	50.0	-	-	15.4	-
	관리자/책임자의 가해·동조 당사자성	11.9	13.3	11.1	50.0	6.7	50.0	-	-	-	-	7.7	-
	기타	7.1	-	11.1	-	6.7	-	-	-	50.0	-	7.7	-

□ 사회복지시설 종사자의 안전을 위해 우선적으로 마련되어야 할 과제

○ 종사자 안전을 위해 우선적으로 마련되어야 할 과제를 살펴보았을 때, 1순위 기준 '폭력 예방 및 대응 매뉴얼 보급과 교육'이 18.6%로 가장 높게 나타났으며, '피해자에 대한 지원(의료지원, 심리상담, 휴식 등) 강화' 16.1%, '폭력 가해 이력이 있는 이용자를 확인할 수 있는 체계 구축' 14.9%, '폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 슈퍼비전 실시' 13.6% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-117 | 사회복지시설 종사자의 안전을 위해 우선적으로 마련되어야 할 과제(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
폭력 예방 및 대응 매뉴얼 보급과 교육	18.6	37.3
폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 슈퍼비전 실시	13.6	27.3
공격 위험 이용자의 경우 2인 1조 방문	9.2	18.4
사건 발생 시 경찰서와 연계 체계 구축	8.9	17.7
폭력 가해 이력이 있는 이용자를 확인할 수 있는 체계 구축	14.9	29.8
보안(경비) 장치의 설치(CCTV, 비상벨, 잠금장치 등)	9.5	19.1
폭력예방위원회 설치 및 활동	1.7	3.4
이용자 대상 폭력 예방 교육 시행	6.5	13.0
피해자에 대한 지원(의료지원, 심리상담, 휴식 등) 강화	16.1	32.3
기타	0.9	1.8

□ 지난 3년간 병원 치료가 필요한 업무상 재해 경험 여부 및 산업재해보상보험 처리방법

○ 지난 3년간 병원 치료가 필요한 업무상 재해 경험 여부에 대해, 8.1%가 경험한 것으로 나타남

○ 업무상 재해 발생 시 산업재해보상보험 신청 여부에 대해, 84.5%가 신청하지 않은 것으로 나타났으며, 4.2%는 신청하였으나, 승인되지 않은 것으로 나타남

○ 산업재해보상보험 미신청 혹은 승인되지 않았을 경우 처리방법에 대해, '개인 비용 처리'가 84.1%로 가장 높게 나타났으며, '타 보험으로 처리' 7.9%, '기관에서 비용 처리' 3.2%, '개인과 기관의 부담' 3.2% 순으로 나타남

표 4-118 | 업무상 재해 경험 및 처리 방법

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
업무상 재해 경험	예	8.1	12.9	6.6	5.0	11.9	6.3	-	13.3	8.0	-	4.9	4.5
	아니오	91.9	87.1	93.4	95.0	88.1	93.7	100.0	86.7	92.0	100.0	95.1	95.5
사례수		71	27	44	8	38	9	-	6	2	-	7	1
업무상 재해 발생 시 보험 신청 여부	신청하지 않음	84.5	92.6	79.5	75.0	89.5	88.9	-	83.3	100.0	-	57.1	100.0
	신청하였으나 미승인	4.2	-	6.8	-	2.6	-	-	-	-	-	28.6	-
	신청하여 승인받음	11.3	7.4	13.6	25.0	7.9	11.1	-	16.7	-	-	14.3	-
사례수*		63	25	38	6	35	8	-	5	2	-	6	1
산업재해 보상보험 신청하였으나 승인되지 않은 경우 처리방법	개인 비용 처리	84.1	84.0	84.2	83.3	80.0	87.5	-	100.0	100.0	-	83.3	100.0
	기관에서 비용 처리	3.2	4.0	2.6	-	2.9	-	-	-	-	-	16.7	-
	개인과 기관의 부담	3.2	4.0	2.6	-	5.7	-	-	-	-	-	-	-
	타 보험으로 처리	7.9	8.0	7.9	16.7	8.6	12.5	-	-	-	-	-	-
	기타	1.6	-	2.6	-	2.9	-	-	-	-	-	-	-

* 처리방법 - 미신청 혹은 승인되지 않은 응답자

(2) 고용주 종사자 간 협의기구 구성

ㅁ 근무시설 내 고용주와 종사자 간 협의기구 구성 여부

○ 고용주와 종사자 간 협의기구 구성에 대해, '노사협의회만 구성되어 있음'이 51.5%로 가장 높게 나타났으며, '없음' 23.2%, '기타 형태의 협의체가 구성되어 있음' 15.7% 등의 순으로 높게 나타남

- 기타 응답으로는 '고충처리위원회'가 2.3%, '노사협의회 구성을 위한 준비 단계' 1.7% 등이 나타남

표 4-119 | 근무시설 내 고용주와 종사자 간 협의기구 구성 여부

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활시설	이용시설	노인복지시설	장애인복지시설	아동복지시설	자활지원시설	정신건강증진시설	여성·가족·다문화관련시설	청소년복지시설	사회복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
고용주와 종사자 간 협의기구 구성 여부	노사협의회만 구성	51.5	50.0	51.9	69.6	55.7	7.7	33.3	53.3	44.0	75.0	65.7	36.4
	노동조합만 구성	0.5	1.4	0.1	-	0.6	-	-	-	-	-	0.7	4.5
	둘다 구성	0.8	2.4	0.3	-	2.2	-	-	-	-	-	-	-
	기타 협의체 구성	15.7	19.0	14.6	6.8	12.6	51.0	33.3	2.2	16.0	-	2.8	18.2
	기타	7.0	-	9.3	-	6.9	0.7	-	22.2	-	-	19.6	4.5
	없음	23.2	26.7	22.1	23.6	21.7	32.9	33.3	22.2	40.0	25.0	11.2	36.4
	모름	1.4	0.5	1.6	-	0.3	7.7	-	-	-	-	-	-

(3) 권리옹호 지원 네트워크 및 활동 인식

□ 권리옹호 네트워크 및 지원 활동 충족도 및 타 지자체 비교

○ 고양시 내 사회복지사 권리옹호를 위한 공식적 네트워크 및 지원 활동이 충분히 운영되고 있는지에 대해 5점 만점 평균 2.6점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 13.2%, '보통' 44.5%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 42.3%로 충분하지 않은 것으로 나타남

○ 타 지방자치단체 대비 고양시 사회복지사 권리옹호를 위한 네트워크 및 지원 활동 수준에 대해 5점 만점 평균 2.5점으로 나타났으며, '높은 수준이다'(매우 높은 수준이다+다소 높은 수준이다)가 7.5%, '비슷한 수준이다' 46.3%, '낮은 수준이다'(매우 낮은 수준이다+다소 낮은 수준이다) 46.3%로 타 지방자치단체 대비 낮은 수준인 것으로 나타남

표 4-120 | 권리옹호 네트워크 및 지원 활동 충족도

(단위 : %)

항목		계	시설형태		시설 유형								
			생활 시설	이용 시설	노인 복지 시설	장애인 복지 시설	아동 복지 시설	자활 지원 시설	정신 건강 증진 시설	여성·가족·다문화 관련 시설	청소년 복지 시설	사회 복지관	기타
사례수		880	210	670	161	318	143	3	45	25	20	143	22
권리옹호 네트워크 및 지원 활동 충족도	전혀 그렇지 않다	17.0	14.8	17.8	13.0	16.4	16.1	33.3	26.7	8.0	15.0	19.6	36.4
	그렇지 않다	25.2	26.7	24.8	26.1	25.5	30.1	33.3	22.2	32.0	25.0	22.4	-
	보통이다	44.5	48.1	43.4	42.9	49.7	40.6	33.3	44.4	52.0	40.0	38.5	45.5
	그렇다	10.9	9.0	11.5	13.0	7.9	11.9	-	6.7	8.0	15.0	15.4	13.6
	매우 그렇다	2.3	1.4	2.5	5.0	0.6	1.4	-	-	-	5.0	4.2	4.5
	평균(점)	2.6	2.6	2.6	2.7	2.5	2.5	2.0	2.3	2.6	2.7	2.6	2.5
타 지자체 대비 활동 수준	매우 낮은 수준	16.6	17.6	16.3	16.1	17.6	15.4	-	20.0	12.0	10.0	16.8	18.2
	다소 낮은 수준	29.7	26.2	30.7	31.1	23.9	41.3	33.3	26.7	28.0	30.0	31.5	22.7
	비슷한 수준	46.3	48.1	45.7	41.6	53.5	36.4	33.3	53.3	60.0	50.0	39.9	50.0
	다소 높은 수준	5.8	5.7	5.8	6.2	4.4	6.3	-	-	-	5.0	10.5	9.1
	매우 높은 수준	1.7	2.4	1.5	5.0	0.6	0.7	33.3	-	-	5.0	1.4	-
	평균(점)	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.4	3.3	2.3	2.5	2.7	2.5	2.5

□ 권리옹호 관련 네트워크 및 활동이 충분히 운영되지 않는다고 생각하는 이유

○ 권리옹호 활동이 충분하지 않은 이유를 살펴보았을 때, 1순위 기준 '사회복지사 권리옹호를 위한 공식적인 네트워크 및 지원체계 부족'이 40.1%로 가장 높게 나타났으며, '행정기관의 관심 및 지원 부족' 15.6%, '사회복지사의 권익옹호 활동 참여 기회 및 참여 수준 낮음' 10.8% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-121 | 권리옹호 관련 네트워크 및 활동이 충분히 운영되지 않는다고 생각하는 이유(1순위, 1+2순위)

(Base: 권리옹호 활동이 불충분한 응답자, 단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
사회복지사 권리옹호를 위한 공식적인 네트워크 및 지원체계 부족	40.1	55.1
사회복지사의 권익옹호 활동 참여 기회 및 참여 수준 낮음	10.8	31.5
네트워크 추진체계의 예산 및 인력부족	4.3	10.2
행정기관의 관심 및 지원 부족	15.6	31.2
시설 내 권리침해 문제의 내부 해결 중심 문화	7.8	16.4
신고 및 상담 창구의 접근성 부족	5.1	10.5
피해자 보호 및 지원체계의 미흡	3.0	7.8
권리침해 문제 제기 시 불이익에 대한 우려	7.0	22.3
권리옹호 관련 정보 제공의 부족	4.6	12.4
기타	1.9	2.7

(4) 대외 협력 및 행정지원 애로 사항

□ 고양시청과의 업무 수행 및 협력 과정에서 어려움 경험 여부

○ 고양시청과의 업무 수행 및 협력 과정에서의 어려움 4개 항목 중 '예(어려움 있음)' 응답률은 '지침 해석(유권해석, 기준 적용 등)'에서 25.2%로 가장 높고, '위탁·협약 관련 업무'에서 19.0%로 가장 낮게 나타남

표 4-122 | 고양시청과의 업무 수행 및 협력 과정에서의 어려움 경험 여부

(단위 : %)

항목	예	아니오
보조금 지급 업무(교부, 집행, 정산 등)	23.8	76.3
여부_위탁·협약 관련 업무(계약, 변경, 평가 등)	19.0	81.0
경험 여부_지침 해석(유권해석, 기준 적용 등)	25.2	74.8
기타	17.6	82.4

(5) 종교법인 내 종사자 인권 및 권리 침해 실태

□ 근무기관의 종교법인 여부

○ 근무기관의 종교법인 여부에 대해, 30.7%가 종교법인에 재직하고 있는 것으로 나타남

표 4-123 | 근무기관의 종교법인 여부

(단위 : %)

항목	예	아니오
근무기관의 종교법인 여부	30.7	69.3

□ 법인 종교 행사 참여 요구 경험 및 불이익 우려 여부

○ 종교법인 종사자 중 25.9%는 법인 종교 행사 참여에 사실상 요구받은 적이 있는 것으로 나타남

○ 종교 행사에 참여하지 않을 경우 불이익이 있을 수 있다고 느낀 적이 있는지에 대해, 13.7%가 불이익이 있다고 느끼는 것으로 나타남

○ 종교 행사 참여 여부가 인사 평가 또는 조직 내 관계에 영향을 미친다고 느낀 적이 있는지에 대해, 21.1%가 영향을 미친다고 느낀 적이 있는 것으로 나타남

표 4-124 | 근무기관의 법인 종교 행사 참여 요구 경험 여부

(Base: 종교법인 종사자, 단위 : %)

항목	예	아니오
법인 종교 행사 참여 요구 경험 여부	25.9	74.1
종교 행사 불참 시 불이익 우려 여부	13.7	86.3
종교 행사 참여 여부의 인사평가 및 조직관계 영향 인식	21.1	78.9

6) 직무 및 주관적 인식

(1) 직무 및 근무환경 체감도

□ 최근 1개월간 직무 및 근무환경 경험

○ 최근 1개월간 직무 및 근무환경 경험에 대해 '보상이 노력에 비해 충분하지 않다' 항목에서 '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 51.0%로 가장 높게 나타났으며, '조직 내 의사소통이 원활하다'는 19.9%에 그쳐 조직 내 의사소통이 취약한 것으로 나타남. 업무량이 과도하다는 응답도 41.3%임

표 4-125 | 최근 1개월간 직무 및 근무환경 경험

(단위: %)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균(점)
업무량 과도 정도	3.2	12.2	43.4	30.7	10.6	3.3
업무 자율성 부족 정도	5.5	32.7	35.1	19.3	7.4	2.9
조직 내 의사소통 원활한 정도	9.3	37.8	33.0	13.4	6.5	2.7
업무 노력 대비 보상 충분 정도	2.3	13.1	33.6	33.0	18.1	3.5

(2) 종사자 소진 및 정신건강 실태

□ 최근 1개월간 업무 경험과 관련된 진술

○ 최근 1개월간 업무 경험과 관련된 진술에 대해 '나는 하루 일과가 끝나면 진이 빠진다는 느낌이 든다' 항목에서 '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 61.4%로 가장 높게 나타났으며, '나는 하루종일 일한다는 것이 짜증스럽다', '내가 하고 있는 업무로 인해 좌절감을 많이 느낀다' 항목에서 18.2%로 가장 낮게 나타남

표 4-126 | 최근 1개월간 업무 경험과 관련된 진술

(단위: %)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균(점)
업무로 인해 소진되었다고 느끼는 정도	3.2	15.7	32.3	33.3	15.6	3.4
업무로 인한 정서적 감정이 메마른 느낌 정도	4.9	23.1	28.4	30.7	13.0	3.2
하루 일과가 끝나면 진이 빠진다는 느낌 정도	2.7	13.0	23.0	39.0	22.4	3.7
아침에 일어나서 다시 이 일을 해야한다는 생각에 피곤한 정도	6.0	22.4	29.8	26.8	15.0	3.2
내가 맡은 일을 수행하는데 지친 정도	6.4	33.1	32.8	17.3	10.5	2.9
하루종일 일한다는 것에 대한 짜증 정도	10.9	41.0	29.9	10.8	7.4	2.6
하고 있는 업무로 인해 좌절감을 느끼는 정도	13.5	40.1	28.2	11.4	6.8	2.6

□ 생활 영역별 만족도

○ 생활 영역별 만족도에 대해 '자녀와의 관계' 항목에서 '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 68.2%로 가장 높게 나타났으며, '자신의 경제상태' 항목에서 16.7%로 가장 낮게 나타남

표 4-127 | 생활 영역별 만족도

(단위: %)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균(점)
자신의 건강상태	4.9	17.5	46.8	23.0	7.8	3.1
자신의 경제상태	8.8	28.0	46.6	14.1	2.6	2.7
배우자와의 관계*	2.3	4.9	31.8	31.2	29.8	3.8
자녀와의 관계*	1.7	4.2	26.0	34.7	33.5	3.9
친구, 지인, 친인척과의 관계	1.4	4.8	34.5	40.2	19.1	3.7
사회, 여가, 문화 활동	4.0	14.4	39.8	30.9	10.9	3.3
주거상태	2.7	9.8	39.7	34.7	13.2	3.5
삶의 전반적인 상태	2.0	8.3	40.5	38.2	11.0	3.5

* '해당없음'을 제외하고 산정하였음

□ 최근 2주간 심리적으로 어려움 경험 빈도

○ 최근 2주간의 심리적 어려움 경험 빈도를 바탕으로 PHQ-9 기준 우울 상태를 분석한 결과 '우울 상태 아님'이 62.6%로 가장 높은 비중을 차지하였으나, 전체 응답자 중 37.4%는 선별검사 기준상 경증 이상의 우울 증상을 보이는 것으로 나타남

○ 세부적으로 '경증 우울'이 24.7%로 가장 많았으며, 전문가의 개입이나 주의가 필요한 '중등도 우울' 8.4%(74명), '중등도-중증 우울' 2.5%(22명), '중증 우울' 1.8%(16명) 순으로 나타남

○ 특히, 적극적인 치료 및 전문 상담 지원이 권고되는 중등도 이상 우울 상태(중등도+중등도-중증+중증) 위험군의 비중이 전체의 12.7%(112명)에 달해, 종사자의 정신건강 관리를 위한 심리지원 프로그램 및 전문 상담 연계 체계 마련이 시급한 것으로 판단됨

표 4-128 | PHQ-9 구간

(단위 : 명, %)

항목	사례수	비율
우울상태 아님	551	62.6
경증 우울	217	24.7
중등도 우울	74	8.4
중등도-중증 우울	22	2.5
중증 우울	16	1.8

(3) 종사자 지위 향상 및 처우 개선을 위한 정책 수요

□ 사회복지시설 종사자 지위 향상을 위해 중요한 정도

○ 사회복지시설 종사자 지위 향상을 위해 중요한 정도에 대해 '사회복지시설 종사자에 대한 적절한 보수수준' 항목에서 '중요하다'(매우 중요하다+중요하다)가 93.9%로 가장 높게 나타났으며, '사회복지시설 종사자에 대한 사회적 인식의 개선' 항목에서 '중요하다'(매우 중요하다+중요하다)가 87.1%로 가장 낮게 나타남

표 4-129 | 종사자 지위 향상을 위해 중요한 정도

(단위: %)

항목	전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우 중요하다	평균(점)
사회복지시설 종사자에 대한 사회적 인식의 개선	0.3	0.7	11.8	46.0	41.1	4.3
적절한 보수수준	0.2	0.1	5.8	26.7	67.2	4.6
고용 안정성	0.1	0.5	6.3	35.0	58.2	4.5
사회적 기여의 수준	0.2	0.2	9.7	41.4	48.5	4.4
사회복지 전문가로서의 역량 강화	0.1	0.1	8.1	37.6	54.1	4.5
공공기관 공무원의 사회복지에 대한 인식 개선 필요	0.2	0.5	7.3	35.7	56.4	4.5

□ 사회복지시설 종사자 처우개선을 위하여 주요한 역할을 수행해야 하는 주체

○ 처우개선의 주요 역할 주체에 대해, '중앙정부'가 58.4%로 가장 높게 나타났으며, '고양시' 31.3%, '시설 또는 시설 운영법인' 6.4%, '사회복지 관련 직능단체 또는 협회' 3.5% 순으로 나타남

표 4-130 | 종사자 처우개선을 위하여 주요한 역할을 수행해야 하는 주체

(단위: %)

항목	중앙정부	고양시	시설 또는 시설 운영법인	사회복지 관련 직능단체 또는 협회	기타
처우개선을 위한 주요 역할 수행 주체	58.4	31.3	6.4	3.5	0.5

□ 사회복지시설 종사자 정년 연장에 대한 의견

○ 사회복지시설 종사자 정년 연장에 대해 '정년 연장 찬성 여부' 항목은 '찬성'(매우 찬성+찬성)이 60.9%로 나타났으며, '직무 유형에 따른 차등 적용' 찬성 여부에서 '찬성'이 56.7%로 나타나 두 항목 모두 절반 이상이 찬성하고 있음

표 4-131 | 사회복지시설 종사자 정년 연장에 대한 의견

(단위 : %)

항목		계	연령				시설형태	
			20대 이하	30대	40대	50대 이상	생활시설	이용시설
사례수		880	96	224	261	299	210	670
정년 연장 찬성 여부	매우 반대	8.2	16.7	8.5	9.2	4.3	5.7	9.0
	반대	11.0	17.7	13.4	6.9	10.7	9.5	11.5
	보통	19.9	28.1	20.1	18.0	18.7	16.2	21.0
	찬성	29.1	25.0	28.1	29.5	30.8	28.6	29.3
	매우 찬성	31.8	12.5	29.9	36.4	35.5	40.0	29.3
	평균(점)	3.7	3.0	3.6	3.8	3.8	3.9	3.6
정년 연장 '직무 유형에 따라 차등 적용' 찬성 여부	매우 반대	8.5	10.4	12.1	10.0	4.0	8.1	8.7
	반대	9.4	10.4	8.5	8.4	10.7	10.5	9.1
	보통	25.3	38.5	25.4	22.2	23.7	22.9	26.1
	찬성	40.9	30.2	37.1	41.0	47.2	35.2	42.7
	매우 찬성	15.8	10.4	17.0	18.4	14.4	23.3	13.4
	평균(점)	3.5	3.2	3.4	3.5	3.6	3.6	3.4

□ 정년 연장 시 함께 고려되어야 할 조건

○ 정년 연장 시 함께 고려할 조건을 살펴보았을 때, 1순위 기준 '건강 상태 및 직무수행능력 평가 결과'가 56.5%로 가장 높게 나타났으며, '일정 기간 단위 재계약 체계 도입(예: 1~2년 단위)' 20.0%, '정년 연장자에 대한 보수 조정' 12.3%, '조직 내 인사 적체 해소 방안 마련' 10.5% 순으로 나타남

표 4-132 | 정년 연장 시 함께 고려되어야 할 조건(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
건강 상태 및 직무수행능력 평가 결과	56.5	74.4
일정 기간 단위 재계약 체계 도입(예: 1~2년 단위)	20.0	53.1
정년 연장자에 대한 보수 조정	12.3	39.5
조직 내 인사 적체 해소 방안 마련	10.5	30.7
기타	0.8	1.8

□ 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 인식 및 의견

○ 처우개선 정책이 타 지자체에 비해 충분히 적극적인지에 대해 5점 만점 평균 2.5점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 16.8%, '보통' 32.0%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 47.5%로 다른 지자체에 비해 적극적이지 않다고 인식하고 있음

○ 고양시의 재정 규모나 행정 역량을 고려할 때, 현재 사회복지시설 종사자 처우 수준에 얼마나 만족하는지에 대해 5점 만점 평균 2.4점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 13.3%, '보통' 33.2%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 51.3%로 절반 이상이 현재 처우 수준에 대해 만족하지 않는 것으로 나타남

○ 고양시의 주거비·생활비 수준을 고려할 때, 현재 사회복지시설 종사자의 임금 수준은 생활을 유지하기에 충분한지에 대해 5점 만점 평균 2.3점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 9.1%, '보통' 28.8%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 62.2%로 절반 이상이 현재 임금 수준이 생활을 유지하기에 충분하지 않은 것으로 나타남

○ 향후 고양시가 사회복지시설 종사자 처우개선을 위해 실질적인 변화를 만들어낼 것이라고 기대하는지에 대해 5점 만점 평균 3.2점으로 나타났으며, '그렇다'(매우 그렇다+그렇다)가 41.6%, '보통' 29.7%, '그렇지 않다'(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다) 28.8%로 긍정 응답이 우세하게 나타남

표 4-133 | 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 인식 및 의견

(단위: %)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	잘 모르겠다	평균(점)*
처우개선 정책 타 지자체 대비 적극 정도	19.0	28.5	32.0	14.0	2.8	3.6	2.5
현재 처우 수준 만족도	19.5	31.8	33.2	11.8	1.5	2.2	2.4
임금 수준의 생활 유지 충분 정도	23.4	38.8	28.8	7.5	1.6	-	2.3
향후 처우개선 변화 기대 정도	12.4	16.4	29.7	26.5	15.1	-	3.2

* '잘 모르겠다' 응답 제외 평균 산정

□ 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선을 위해 도입해야 할 정책

○ 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선을 위해 우선적으로 도입해야할 정책 살펴보았을 때, 1순위 기준 '보건복지부 인건비 권고기준의 100% 이상 반영'이 45.3%로 가장 높게 나타났으며, '복지포인트(선택적 복리후생) 제도 도입' 23.3%, '인건비와 운영비를 분리하여 지원하는 재정구조 개선' 8.8% 등의 순으로 높게 나타남

표 4-134 | 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선을 위해 도입해야 할 정책(1순위, 1+2순위)

(단위 : %)

항목	1순위	1+2순위
보건복지부 인건비 권고기준의 100% 이상 반영	45.3	58.8
복지포인트(선택적 복리후생) 제도 도입	23.3	53.3
인건비와 운영비를 분리하여 지원하는 재정구조 개선	8.8	19.1
이용 시설·생활시설 간 통합(단일) 보수체계 구축	4.2	10.8
자녀돌봄휴가제 신설 또는 확대	1.5	5.3
장기근속자 대상 특별휴가제 도입	4.5	10.9
교육·휴가 시 대체인력 지원사업 확대	2.5	6.1
유급병가제도 확대 시행	2.4	8.5
상해보험료 지원 등 안전보장(건강권 보장) 비용 지원	0.6	2.4
감정노동 보호 및 고충 처리 시스템 강화	1.9	5.9
심리 회복 프로그램(힐링캠프 등) 지원 확대	1.4	4.1
사회복지사 보수교육비 지원 확대	0.7	2.3
종사자 역량 강화 교육의 체계적 운영 및 질 제고	0.9	4.3
법률·노무·회계 등 전문 분야 컨설팅 지원	1.1	2.7
우수 종사자 포상 및 국내·외 선진지 견학 지원	0.9	5.5

제4절 종합분석 및 시사점

○ 고양시 사회복지시설 근무환경 실태와 사회복지시설 종사자 처우에 대한 기관장 인식, 종사자 인식의 조사 결과를 검토하여 시사점을 도출하였음

□ 제도의 형식적 구비와 시설유형 간 격차

○ 근로계약서 작성률은 시설 응답 100.0%, 종사자 99.8%로 나타났으며, 근로계약서는 모든 기관이 작성하나 취업규칙은 6.9%가 미비한 것으로 나타남. 고용 계약의 형식적 요건을 모든 기관에서 갖추고 있는 것으로 확인되었음

○ 종사자 월 평균 임금은 338.4만원인 반면 직무를 고려한 희망 임금은 400.5만원으로 62만원(18.4%)의 기대 격차가 존재하며, 현재 임금 수준에 대한 만족도는 5점 만점에 2.2점으로 불만족 61.4%로 나타남

○ 시설유형 간 격차가 상·하위 유형 간 100만원 이상의 차이가 뚜렷하게 나타남

- 정신건강증진시설 410.9만원, 장애인복지시설 356.9만원, 사회복지관 348.9만원인 반면, 노인복지시설 307.2만원, 아동복지시설 304.6만원, 청소년복지시설 303.9만원, 여성·가족·다문화 관련시설 301.5만원 순으로 나타남

○ 보수 체계에 대해 기관장은 총액과 유형 간의 격차를 높게 체감하고 있었으며, 종사자는 내부 배분의 공정성을 문제로 인식하는 차이가 존재하였음

- 기관장 인식에서 보수 체계의 가장 큰 문제로 '보수 수준 자체가 낮음' 1순위 51.0%에 이어 '사회복지시설 유형별 보수 격차' 24.0%로 지목됨(1+2순위 44.0%)
- 종사자 관점에서는 문제 인식의 초점이 다소 다르게 나타나, '업무성과 및 전문성에 대한 보상 체계 미흡'(29.3%), '근속연수 및 경력 인정 기준의 불합리'(18.1%), '호봉 승급에 따른 기본급 인상 수준 부적정'(17.0%) 순으로 응답

○ 표준 단일임금체계 도입에 대해서는 종사자의 65.5%가 필요하다고 응답하였으며, 그 사유로 '시설 유형 간 임금 격차 해소'(49.5%)가 가장 많았으나, 반대 의견(10.3%)의 45.1%가 '개별 시설의 특성 미반영'을 우려하고 있어, 단일화와 시설 특수성 반영을 병행하는 설계가 요구됨

□ 시간외근로의 보상 사각지대

○ 종사자의 86.3%가 초과근무를 경험하고 있으며 월 평균 7.6회, 인정시간은 평균 18.1시간인 것으로 나타나, 초과근무가 상시적 근로 형태로 정착된 것으로 보여짐

○ 특히 인정시간 외 초과근무를 하는 종사자가 초과근무 경험자의 44.6%, 월 평균 8.2시간 경험하고 있는 것으로 나타나, 초과근무의 상당 부분이 보상이 이루어지지 않는 것으로 보여짐

○ 시설별로 보상 수준 자체는 통상임금 150% 지급이 대부분(연장 95.2%, 휴일 92.3%, 야간 75.0%)이므로, 문제는 지급 단가가 아니라 '인정 시간의 상한', '인정되지 않는 근로' 그리고 '보상 자체의 미지급'에 있음

○ 기관장 역시 '시간 외 근무수당 등의 부족으로 인한 프로그램 운영시간의 제한'(1순위 10.0%, 1+2순위 22.0%)을 문제로 지목하고 있어, 연장근로수당 지급 상한 및 보조금 산정 방식의 조정이 실질적 개선 지점이 될 수 있음

□ 일·가정 양립 지원제도의 '인지-시행-실제 이용' 간격 심화 및 구조적 한계

○ 출산·육아 관련 제도에서 가족돌봄휴가 및 휴직, 근로시간 단축으로 갈수록 감쇠 폭이 급격히 커지는 구조가 나타남. 상대적으로 정착도가 낮은 제도일수록 조직 여건과 조직 문화의 영향을 크게 받는다는 것을 시사함

표 4-135 | 일·가정 양립 지원 제도별 인지·시행·이용률

(단위 : %)

항목	기관장 인지	기관 시행	종사자 자유 사용 가능 인식
육아휴직	97.6	84.3	65.3
출산전후휴가	94.1	82.5	66.9
육아기 근로시간 단축	84.7	77.8	43.8
가족돌봄휴직	77.6	77.3	37.4
가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축	75.3	78.1	25.2

○ 실제로 육아휴직을 신청하지 못한 사유는 '나의 업무를 대체해 줄 인력이 없어서'(17.1%), '경제적인 이유'(13.7%), '동료들의 업무량 가중 부담'(12.3%) 순으로, 개인의 선택이 아니라 조직 여건이 이용을 제약하고 있음

○ 기관장 역시 육아휴직에 대해 62.9%가 부담을 느낀다고 응답(평균 3.5점)하여, 제도 이용에 대한 부담이 노사 양측에 공유되어 있음을 확인

○ '자녀 양육·교육을 위한 출퇴근 시간 조정 가능성'은 평균 3.0점으로 주요 근무환경 항목 중 유일하게 부정 응답(38.1%)이 긍정을 상회함. 이는 현재 사회복지 현장의 낮은 유연근무제 도입률(탄력근무 23.8%, 원격/재택 2.0%)과 관련된 것으로 보이며, 미도입 사유의 과반(58.5%)이 '여건상 적용 불가'로 나타남

○ 따라서 시설의 교대근무 및 직접 서비스 제공 특성을 고려하여 현장에 바로 적용 가능한 '고양형 사회복지시설 맞춤형 유연근무 및 근로시간 단축 실행 모델' 개발이 필요

□ 조직 여건 및 대체인력 부재에 따른 제약 요인

○ 출산휴가와 육아휴직 시 업무 공백 처리 방식은 '계약직 대체인력 고용'이 각각 73.3%,

82.2%를 주로 이루고 있으나, ‘남은 인력끼리 나누어 해결’ 역시 각각 32.7%, 22.8%로 나타남

○ 대체인력 지원제도 활용률은 23.8%(근무환경 조사)에 그치고, 기관장 조사에서 활용 기관 94.4%가 채용 과정에서 어려움을 경험하고 있어, 인력풀의 부재로 인한 어려움을 겪고 있는 것으로 보임

- 대체인력 채용 시 ‘짧은 고용기간으로 인한 대체인력 확보 곤란’이 50.0%, ‘경력 부족으로 업무 수행 곤란’ 33.3%로 관련 업무 경력자를 찾기 어렵고 짧은 결원 기간으로 채용에 어려움을 겪고 있었음

○ 현재 광역 차원에서 운영되는 ‘경기도 사회복지시설 대체인력지원센터’를 통해 대체인력을 파견받고 있으나, 경기도 전역을 대상으로 인력풀이 파견되다 보니, 고양시 내 시설의 갑작스러운 돌봄 공백이나 특정 시간대 단축근무와 같은 즉각적인 인력 수요에 대응하기 어려워 ‘고양형 대체인력 파견사업’의 실효성 제고가 시급함

□ 경력 경로의 구조적 단절: 소규모 조직 특성과 승진 적체

○ 승진에 관한 내부규정 보유율은 시설 59.4%, 종사자 인식 58.3%로 10곳 중 4곳은 승진 규정 자체가 부재하며, 규정이 있는 경우에도 구체적 명시는 58.3%에 그침

○ 승진 소요기간은 '5년 초과'가 58.0%(5~7년 23.7%, 7~9년 14.0%, 9~11년 11.0%, 11년 초과 9.3%)로 장기화되어 있고, 승진 요건을 충족했음에도 승진하지 못한 경험이 19.7%

○ 미승진 사유는 '상위 직급의 공석이 없어서'(34.1%), '조직 규모가 작아 승진 구조가 제한적'(15.0%), '기관장의 재량 또는 내부 의사결정에 의해 제한'(15.0%) 순

- 앞의 두 사유(49.1%)는 개별 시설의 노력으로 해소하기 어려운 구조적 한계이며, 종사자 수 현원 평균 13.3명이라는 소규모 조직 특성관 관련된 것으로 보임

○ 현 직장이 장기적 경력 개발에 도움이 된다는 응답은 3.6점인 반면 자기계발 관심도는 4.1점으로, 개인의 성장 의지와 조직이 제공하는 기회 사이에 격차가 존재

○ 이는 시설 간 인사교류, 경력 인정 기준 통일, 직급별 자격기준 정비 등 개별 시설을 넘어선 정책 수단의 필요성을 시사. 종사자 역시 보수체계의 문제로 ‘근속연수 및 경력 인정 기준이 합리적이지 않음’(1순위 18.1%, 1+2순위 31.6%)을 지목하였으며, '분야별로 상이한 경력 인정 기준의 통합'(1+2순위 11.7%)을 요구하고 있음

□ 교육·훈련: 양적 참여는 확보되었으나 내용·방식의 질적 전환 필요

○ 교육훈련 인프라는 비교적 갖추어져 있음(연간 계획 수립 90.1%, 외부교육 참여 지원 86.1%, 규정 마련 79.2%). 다만 현장 사내교육(OJT) 실시는 62.4%로 가장 낮아 실무 밀착형 교육이 상대적으로 취약

○ 계획 및 실행에 비해 재정적 뒷받침은 미흡함. 연간 교육훈련비 총액은 평균 234.5만원이나, '없음(0원)' 18.8%와 '50만원 미만' 27.7%를 합하면 46.5%가 사실상 교육 예산을 확보하지 못한 상태

○ 최근 1년간 가장 큰 비중을 차지한 교육은 '법정의무교육' 69.4%로, 직무 관련 교육(26.3%)의 2.6배로 교육 내용과 방식이 편중되어 있음

- 온라인 교육이 75% 이상을 차지하는 종사자가 42.8%(전부 온라인 13.3% 포함)이나, 온라인 교육의 효과성 인식은 3.3점에 그침

○ 참여의 최대 장애 요인은 '근로(업무)로 인한 교육 시간 배정의 어려움'(1순위 62.7%, 1+2순위 83.1%)으로 압도적. 즉 교육 문제의 본질은 교육 공급이 아니라 근무 여건에 있음

○ 종사자가 지자체에 요구하는 교육은 '사례관리·서비스 제공 등 직무교육'(34.8%), '정책변화 및 동향'(23.5%)에 이어 'AI 활용 관련 교육'(20.2%, 1+2순위 40.2%)이 3위로 부상한 점이 주목됨. 향후 교육과정 설계 시 디지털 역량 영역의 신설을 검토할 필요

□ 높은 폭력 노출과 조직 내부 처리 중심의 대응 한계

○ 지난 3년간 폭력 경험 종사자는 24.1%, 기관 차원에서 파악한 폭력 발생률 17.8%로 나타남. 폭력 유형별로는 언어적/정서적 폭력이 175명으로 가장 많고, 그중 7회 이상 반복 경험이 20.6%로 만성적 노출 양상을 보임. 부당한 업무 강요(86명), 지나친 업무 강요(96명) 등 조직 내부 요인도 상당한 비중

○ '매뉴얼 존재하나 미준수', '매뉴얼도 대응도 없음'이 각각 19.8%, 31.1%로 폭력 경험 종사자의 50.9%가 기관의 대응 체계가 실질적으로 작동하지 않았다고 응답함

- 미대응 사유 1위는 '피해자 대응보다 조직 보호 우선'(31.0%)이며, '관리자의 인권·폭력 민감도 부족'(14.3%), '관리자의 가해·동조 당사자성'(11.9%)이 뒤를 이음

○ '직장 동료 개인 상담'(37.6%)과 '시설장·상사 개인 면담'(30.1%)이 67.7%인 반면, 시설 내 공식 절차 11.5%, 외부 공식 절차는 1.8%에 불과해 고충 처리도 비공식 경로에 의존하고 있는 것으로 나타남

- '별도 조치 없이 참는다'는 응답이 15.3%이며, 그 이유의 72.4%가 '항의해 봐도 해결될 가능성이 없기 때문'으로 나타남

○ 시설과 종사자 간 안전 체계 인식 격차가 크게 나타남. 이는 제도가 존재하더라도 종사자에게 인지·전달되지 않으면 작동하지 않는다는 점을 보여줌. 시설 내부 절차의 실효성 제고와 병행하여, 시설 외부의 독립적 신고·상담 창구 설치가 필요. 실제로 기관장(41.0%)과 종사자 모두 '공식적인 절차 마련'을 최우선 과제로 지목

표 4-136 | 종사자 인권보호 현황 및 종사자 인식

(단위 : %)

항목	시설 응답	종사자 인식	격차
종사자 상해보험 가입	100.0	86.9	13.1p
직장 내 괴롭힘 지침 보유	85.1	68.6	16.5p
폭력 대응 지침 보유	83.2	68.2	15.0p
가정방문 시 2인 1조	51.5	42.6	8.9p

○ 시설 내 호신 장비 구비(18.8%), 폭력 가해 이력 확인 체계(37.6%), 사전 모니터링 체계(37.6%) 등 예방 인프라는 특히 취약

□ 산업재해 보상의 사각지대

○ 지난 3년간 병원 치료가 필요한 업무상 재해를 경험한 종사자는 8.1%(71명)

○ 그러나 이 중 84.5%가 산재보험을 신청조차 하지 않았고, 4.2%는 신청했으나 미승인되어 실제 승인은 11.3%에 그침

○ 미신청·미승인 사례의 84.1%가 개인 비용으로 처리했으며, 기관이 비용을 부담한 경우는 3.2%에 불과

○ 산재보험은 당연적용 대상이므로 문제는 가입이 아니라 신청 단계에 있는 것으로 보이며, 미신청 사유는 이번 조사에서 확인되지 않았으나 신청 절차에 대한 정보 부족, 시설·동료에 대한 부담 등이 작용했을 가능성이 있음. 산재 신청 절차 안내 및 행정 지원체계 마련이 요구됨

□ 소진·정신건강 위험군의 가시화

○ PHQ-9 기준 37.4%가 선별 기준상 경증 이상의 우울 증상을 보이고 있으며, 전문가 개입이 권고되는 중등도 이상 위험군이 12.7%(112명)에 달함

○ 소진 지표에서도 '하루 일과가 끝나면 진이 빠진다'가 61.4%(평균 3.7점), '업무로 인해 소진되었다고 느낀다'가 48.9%(3.4점)로 높게 나타남

○ 반면, 심리상담 지원(EAP) 및 트라우마 치료비 지원을 시행 중인 시설은 5.0%(종사자 인지 4.4%)으로 나타나 심리 지원 인프라는 거의 부재한 상태

- 기관장의 32.0%(1+2순위)가 인권침해 고충 해결 방안으로 EAP 도입을 지목하여 수요는 확인됨

○ 근무환경 체감에서 '보상이 노력에 비해 충분하지 않다'가 51.0%로 최다인 점과 결합하면, 노력-보상 불균형이 소진을 매개로 정신건강에 영향을 미치는 경로가 있을 가능성이 있으며, 이는 변수 간 관계 분석으로 확인할 필요가 있음

○ 우울 위험군 12.7%는 즉각적 개입이 필요한 규모인 것으로 나타남. 고양시 내에서 현재

사회복지시설 종사자 상담/심리 지원 프로그램을 운영하고 있으나, 홍보와 인식 부족으로 이용률이 저조한 것으로 나타나 사회복지시설을 대상으로 인식 확산이 필요함

○ 더불어, 우울 위험군에 대한 사후 치료 뿐만 아니라, 일반 종사자의 소진을 사전 예방하기 위한 힐링 프로그램 및 스트레스 관리 등 프로그램을 통해 심리안전망 구축이 필요함

□ 이직 의향의 성격 변화: 분야 내 이동이 아닌 '분야 이탈'

○ 현 시설 이직 의향자(39.4%) 중 65.4%가 사회복지 분야 자체를 떠나기를 희망하고 있어, 전체 종사자의 약 25.8%가 분야 이탈 잠재군으로 확인됨

○ 희망 이직 분야는 '일반 기업체'(30.4%)와 '공공기관'(28.2%)이 58.6%를 차지하여, 축적된 전문성이 사회복지 분야 밖으로 유출되는 구조적 손실이 우려됨

○ 이직 사유는 '낮은 급여'(1순위 23.9%), '더 나은 곳으로 재취업'(19.9%, 1+2순위 42.1%), '과다한 업무·긴 근로시간'(15.0%), '조직 리더십 문제'(12.4%, 1+2순위 23.6%) 순으로 나타남. 한편, 급여·업무량 등 처우 요인과 함께 리더십·조직문화 요인(합계 1+2순위 37.1%)이 상당한 비중을 차지한다는 점에 주목할 필요

○ 기관장 역시 보수로 인한 가장 심각한 문제로 '인건비 부족으로 인한 경력직 채용의 어려움'(20.0%)과 '낮은 보수로 인한 이직률 증가'(12.0%)를 지목하여 채용–이직의 악순환을 인식하고 있음

○ 사회복지관(51.0%)과 청소년복지시설(75.0%)의 이직 의사가 특히 높아, 시설유형별 차별화된 대응이 필요

□ 고용불안: 위탁 구조에서 비롯된 신분 불안정

○ 종사자의 22.2%가 위탁법인 변경 과정에서 고용 승계를 경험했으며, 사회복지관(46.9%), 여성·가족·다문화 관련시설(40.0%), 노인복지시설(37.3%)에서 특히 높음

○ 위탁법인 변경 시 고용 승계 및 근로조건 유지에 대한 불안 수준은 평균 3.3점, 불안을 느끼는 비율은 49.9%로 절반에 이름

○ 위수탁 시설 종사자가 전체의 45.6%를 차지하는 구조를 고려할 때, 수탁법인 변경 시 고용 승계 및 근로조건 유지를 협약서에 명문화하는 지자체 차원의 표준안 마련이 실효적 대안이 될 수 있음

○ 기관장 조사에서도 '운영법인 변경 시 종사자 대상 수당 지급체계 변경'이 문제로 제기되어(1+2순위 2.0%), 위탁 전환기의 처우 연속성 보장이 과제로 확인됨

□ 기관장–종사자 간 인식 격차와 실질적 소통 채널의 부재

○ 시설 응답 기준 노사협의회 구성 29.7%에 불과한 반면, 종사자는 51.5%가 구성되어 있다고 응답하여, 응답 단위(기관 기준 vs 개인 인식)의 차이를 고려하더라도 협의 기구의 존재

자체와 역할에 대한 정보가 조직 내에서 전혀 공유되지 않고 있음을 시사함

○ 노사협의회는 「근로자참여 및 증진에 관한 법률」에 따라 근로자 30인 이상 사업장에서 의무 설치해야 하나 상당수 사회복지시설이 노사협의회 법적 의무 설치 기준에 미달하는 소규모 기관으로 운영되어 제도적 구비 조건 자체가 부재한 현실에서 기인함

○ 이로 인해 시설 대상 조사에서 '기타' 응답이 44.6%에 달하고 종사자의 24.6%(없음 23.2%, 모름 1.4%)가 부재하거나 인지하지 못함을 응답하는 등, 제도적 사각지대로 인한 공식 소통 채널의 유명무실화 및 소통 공백 현상이 심화되고 있음

○ 종사자의 23.2%는 협의기구가 '없음', 1.4%는 '모름'으로 응답. 인건비 관련 사항을 종사자와 협의할 공식 체계 구축 요구(1+2순위 12.2%)와 맞물려, 공식 채널의 부재가 현장의 소통 갈등과 불안을 키우는 주요 원인으로 작동함

□ 고양시 처우 정책에 대한 낮은 체감도와 미래 정책 변화에 대한 높은 기대감의 공존

○ 고양시 처우개선 정책에 대한 종사자의 체감 평가는 타 지자체 대비 적극성 2.5점(부정 47.5%), 현재 처우 만족도 2.4점(불만족 51.4%), 임금의 생활 유지 충분성 2.3점(불충분 62.2%)으로 전반적으로 매우 낮게 형성되어 있음

○ 다만 향후 실질적 변화에 대한 기대는 긍정 41.6%로 부정 28.8%를 상회(평균 3.2점)하여, 체감도 높은 정책을 추진할 경우 종사자의 수용성이 높을 것으로 기대됨

○ '임금의 생활 유지 충분성(2.3점)'이 가장 낮게 평가된 점은, 주거비·생활비 부담이 임금 체감도를 낮추고 있을 가능성을 시사함. 따라서 단순 정부 가이드라인 준수를 넘어 '고양시 지역 맞춤형 특화 수당(주거/생활안정 지원 등)' 신설이 시급함

○ 종사자는 처우개선 주체로 중앙정부(58.4%)를 우선시하였고, 기관장도 중앙정부(52.0%)를 1위로 꼽았으나 고양시 비율(45.0%)이 종사자(31.3%)보다 높음. 지자체가 즉시 실행 가능한 가시적 정책 체계를 구축하여 정책 체감도를 제고해야 함

○ 권리옹호 활동이 불충분한 이유로 '공식적인 네트워크 및 지원체계 부족'(40.1%)과 '행정기관의 관심 및 지원 부족'(15.6%)이 지목되어, 고양시 차원의 사회복지사 권익옹호 협의체 구성이 우선 과제로 도출됨

○ 한편, 시청과의 업무 협력 시 '행정 지침 해석 및 기준 적용의 어려움(25.2%)'이 가장 큰 애로사항으로 나타나, 행정 지침의 명확한 통일안 마련과 함께 '고양시 사회복지 행정·지침 전담 상담 창구(통합 컨설팅) 운영'이 병행되어야 함

□ 복리후생 요구의 초점은 '현금성 지원'과 '선택권'

○ 현재 시행 중인 복리후생은 명절상여금(78.2%), 상해보험(66.3%), 유급병가(49.5%) 등 기본적 항목에 국한되어 있으며, 복지포인트(3.0%), 성과급(4.0%), 건강검진비(24.8%) 등은 낮은 수준

○ 향후 우선 도입 희망 항목에서 기관장과 종사자의 상위 2개 항목(복지포인트 지급, 식비 지원)이 일치함

표 4-137 | 향후 복리후생제도 우선 적용 희망 항목

(단위 : %)

항목	기관장		종사자	
	1순위	1+2순위	1순위	1+2순위
복지포인트 지급	26.0	43.0	18.2	33.2
식비(중식비) 지원	23.0	38.0	19.8	38.4

○ 복지포인트는 선택적 복리후생 제도로서 시설 규모·유형별 여건 차이를 흡수할 수 있는 장점이 있음

○ 다만 복리후생 제도의 존재에 대한 시설-종사자 간 인식 차이(예: 상해보험 지원 시설 66.3% vs 종사자 38.9%, 건강검진비 24.8% vs 32.3%)가 확인되므로, 제도 안내 및 정보 전달 체계 정비가 선행되어야 함

□ 종교적 자율성 보장을 위한 제도적 장치 마련

○ 종사자의 30.7%가 종교법인 소속으로 근무하고 있으며, 이 중 25.9%가 법인 종교 행사 참여를 사실상 요구받은 경험, 13.7%가 불참 시 불이익 우려를 인식, 21.1%가 종교 행사 참여 여부가 인사평가 또는 조직 내 관계에 영향을 미친다고 인식하고 있었음

○ 법인의 종교적 정체성과 별개로, 공적 재원이 투입되는 위탁 시설 내에서는 종사자의 인권과 노동권이 우선적으로 보호되어야 함을 시사함

□ 정년 연장: 찬성 우세 속 세대 간 이해 상충

○ 정년 연장에 대해 찬성 응답이 60.9%(평균 3.7점)로 우세하게 나타났으나, 종사자의 약 40%는 유보적 또는 부정적 인식을 보이는 것으로 나타남

○ 이는 강한 육체적·감정적 노동 강도 대비 낮은 보수 체계, 그리고 정년 연장이 단순한 '근로 기간 연장'에 그칠 경우 업무 부담 가중과 조직 내 유연성 저하를 초래할 수 있다는 현장의 신중한 기류가 반영된 결과임

○ 특히 연령대별로 50대 이상(66.3%, 평균 3.8점)과 20대 이하(37.5%, 평균 3.0점) 간의 찬성 비율 차이가 28.8%p에 달해, 정년 연장에 대한 세대 간 온도 차와 이해관계 상충이 뚜렷하게 확인됨

○ 현장 종사자들이 겪는 주요 애로사항 중 하나가 이미 '상위 직급 공석 부재에 따른 승진 적체(34.1%)'로 확인된 상황에서, 무조건적인 정년 연장은 청년층 종사자의 승진 기회 박탈 및 조직 유입 저해로 이어질 위험이 큼. 이는 청년층 종사자의 조직 불만족과 사회복지

분야 이탈(앞선 이직 희망자의 65.4%가 타 분야 이탈 원함) 현상을 더욱 심화시키는 역효과를 초래할 수 있음을 시사함

○ 종사자들 역시 정년 연장의 전제 조건으로 '건강 및 직무수행능력 평가(56.5%)', '일정 기간 단위 재계약 체계(20.0%)', '정년 연장자에 대한 보수 조정(12.3%)', '인사 적체 해소 방안(10.5%)' 등 합리적 보완책의 필요성을 명확히 인지하고 있어, 일률적인 정년 연장이 아닌, ① 직무 성과 및 건강 평가 기반의 재계약·촉탁제 도입, ② 임금체계 개편(임금피크제 및 보수 조정), ③ 청년층 승진·경력 경로 확보를 위한 직급 구조 다변화가 반드시 병행하여 설계되어야 함

제5장 고양시 사회복지시설 종사자 및 처우개선위원회 의견 수렴

제1절 고양시 사회복지시설 종사자 자문 결과

제2절 고양시 처우개선위원회 위원 의견 분석

제3절 종합 및 시사점

제5장

고양시 사회복지시설 종사자 및 처우개선위원회 의견 수렴

제1절 고양시 사회복지시설 종사자 자문 결과

1. 조사 개요

1) 조사 대상

○ 고양시 소재 사회복지시설에 근무하는 경력 6년 미만 저연차 종사자 10명

- 시설 유형은 돌봄·청소년·장애인·노인·가족·자활·여성·정신건강 등 8개 분야에 걸쳐 배분하여, 유형별 근무 여건의 차이가 의견에 반영되도록 구성함

○ 성별은 여성 8명·남성 2명, 직위는 팀원이 7명으로 다수이며, 직종은 사회복지사·청소년상담사·상담원 등으로 구성됨

- 고용형태는 정규직 7명, 비정규직 3명이며, 현 시설 평균 근속기간은 30.1개월, 사회복지시설 총 근무기간은 평균 43.3개월임

○ 3~4장 실태조사에서 이직 의향과 소진 수준이 가장 높게 나타난 구간이 저연차 종사자임을 고려하여, 해당 집단의 요구를 심층적으로 확인하고자 조사 대상을 한정함

표 5-1 | 자문 참여 종사자 일반 현황

연번	시설유형	성별	직위	직종	고용형태	현시설 근속기간	사회복지시설 총 근무기간
1	다함께돌봄센터	여	전일제교사	사회복지사	정규직	2년	4년
2	청소년상담복지센터	여	팀원	청소년상담사	비정규직	5개월	2년 5개월
3	장애인자립생활센터	남	대리	사회복지사	정규직	3년 3개월	3년 3개월
4	노인맞춤돌봄서비스 수행기관	여	팀원	노인맞춤돌봄 특화/퇴원 서비스전담사회 복지사	비정규직	2년 5개월	2년 5개월
5	노인일자리 전담기관	여	팀원	사회복지사	정규직	8개월	5년 8개월
6	건강가정지원센터	남	팀원	사회복지사	정규직	2년 6개월	2년 6개월
7	다문화가족지원센터	여	팀원	심리상담/ 사회복지사	정규직	3년 6개월	5년 6개월
8	지역자활센터	여	팀원	사회복지사	비정규직	5년	5년
9	성폭력피해지원시설	여	선임	상담원/ 사회복지사	정규직	5년	5년
10	정신질환자 사회복지시설	여	팀원/ 활동보조원	사회복지사	정규직	4개월	4개월

2) 조사 방법 및 내용

○ **개방형 질문지를 배포하여 응답자가 서면으로 자유롭게 기술한 후 제출하는 방식으로 진행함**

- 선택지 없이 자유 기술하도록 하여, 구조화된 설문에서 포착되지 않는 현장의 구체적 맥락과 표현을 확보하고자 함

○ **수집된 응답은 문항별로 주제 범주화(coding)한 후, 범주별 언급 빈도와 대표 진술을 함께 제시하는 방식으로 정리함**

표 5-2 | 문항 구성 및 분석 초점

문항	내용	분석 초점
①	현재 급여수준 및 근무환경상 겪고 있는 어려움	체감 문제의 소재 파악
②	급여수준 및 근무환경 개선을 위해 필요한 정책	개선 수단에 대한 요구
③	타 지자체 대비 고양시 처우정책의 취약점	비교 준거 및 제도 공백
④	고양시에 우선적으로 도입이 필요한 제도	정책 우선순위
⑤	저연차를 위해 특별히 필요한 제도	연차별 맞춤 지원 수요
⑥	기타 의견	조사·행정 전반에 대한 의견

2. 조사결과

1) 현재 급여수준 및 근무환경상 겪고 있는 어려움

○ (업무 부담) 저연차 종사자가 체감하는 어려움의 한 축은 개별 사업 단위로는 인력 충원 사유가 되지 않으나 여러 사업이 누적되며 1인당 업무 부담이 지속 증가하는 구조적 문제임

- 이는 일·가정 양립 붕괴와 감정노동 강도 심화로 연결되어, 임금수준과 별개의 이탈 요인으로 작용하고 있음

○ (처우 격차) 다른 한 축은 고용형태와 경력인정 체계에서 발생하는 격차로, 동일 공간에서 동일 업무를 수행함에도 정규직·전담사회복지사 간 급여 차이가 존재하고, 타 분야 경력이 인정되지 않아 1호봉부터 시작하는 구조가 지적됨

○ (근무 공간) 24시간 운영시설은 휴게·숙직 공간 부재가, 상담·행정 중심 시설은 사무·상담 공간 협소가 추가적 어려움으로 확인됨

○ (편차) 다만 기관·직무 특성에 따라 체감 어려움의 편차가 상당하며, 업무가 적성에 부합하여 현 근무환경에 만족한다는 응답도 확인됨

표 5-3 | 현재 급여 수준 및 근무환경상 겪고 있는 어려움

구분	세부 쟁점	주요 진술 요약	언급(건)
업무량	사업 누적에 따른 1인 부담 증가	개별 사업만으로는 충원 사유가 되지 않으나 업무가 반복 누적되며 1인이 감당할 양과 책임이 지속 증가함. 상담·사례관리·행정·실적관리·사업운영을 동시 수행	2
일·가정 양립	퇴근 후 회복 여력 부재	퇴근 후에도 개인 삶과 가정을 돌볼 여력이 없어 워라밸이 붕괴된 상태	1
감정노동	고난도 대상자 응대 증가	정신질환을 가진 대상자와 반복적·과도한 민원 제기 대상자가 증가하며 감정노동 강도가 높아짐	1
고용형태 격차	동일 업무 상이 처우	동일 사무실에서 같은 전문 업무를 수행함에도 정규직과 전담사회복지사 간 고용형태 차이로 급여 수준에 차이 발생	1
보수체계	기본급 준용의 한계	기본급만 준용받고 수당은 별도 책정되는 구조여서 공무원 대비 실질임금 하락폭이 더 크게 나타나는 이중의 취약 구조	1
경력인정	타 분야 경력 미인정	사회복지 직접 경력이 없다는 이유로 사회초년생과 동일한 1호봉에서 시작	1
근무 공간	휴게·숙직·상담 공간 부족	휴게·숙직 공간이 없어 사무실 한편에서 숙직이 이루어짐. 상담·자료보관 공간 부족으로 업무 효율 저하 및 개인정보 보호 곤란	2
(참고) 만족 응답	적성 부합	업무 강도가 적성과 잘 맞아 현재의 근무환경과 업무에 만족하며 근무 중	1

*응답자 10명의 개방형 응답을 주제별로 범주화한 결과이며, 진술은 원문을 요약한 것임.

2) 급여수준 및 근무환경 개선을 위해 필요한 정책

○ (기준 정비) 개별 수당을 하나씩 늘리기보다 기본급과 총인건비 기준 자체를 정비해야 한다는 의견이 가장 많이 제기됨

- 특히 「사회복지전담공무원 수준 준용」의 의미를 기본급에 한정하지 않고 각종 수당을 포함한 총인건비 기준으로 명확히 해야 한다는 의견은, 처우 수준의 문제가 아니라 규정 해석의 문제임을 지적한 것임

○ (즉시 시행) 반면 시비 100% 재원의 처우개선·근속수당을 곧바로 신설하고 처우개선비를 월 5만원에서 10만원으로 올리는 등 구체적 수단을 바로 도입해 달라는 의견도 함께 나타남

○ (구조 개선) 정규직 전환 확대 등 고용안정 개선과, 임금 인상에 앞서 업무량에 맞는 인력 배치 기준을 마련해야 한다는 의견도 제기됨. 처우개선을 임금만의 문제로 보지 않고 고용구조·인력운영과 함께 다루어야 한다는 인식이 나타남

표 5-4 | 급여 수준 및 근무환경 개선을 위해 필요한 정책

구분	세부 쟁점	주요 진술 요약	언급(건)
임금체계 정비	기본급·총인건비 기준	일회성 수당 신설보다 현장 실정에 맞는 실질적 기본급 인상 필요. 「전담공무원 수준」을 수당 포함 총인건비 기준으로 명확히 하는 제도 정비 및 전국 동일 호봉제 도입	2
고용안정	정규직 비율 상향	정규직·비정규직 이분법적 고용형태 자체의 해소, 단기 기간제 채용 지양 및 정규직 채용 비율 상향 조정	1
인력배치 기준	사업-인력 연동	신규 사업 추진 또는 기존 사업 확대 시 이에 상응하는 인력을 함께 지원하는 기준 마련	1
자체 수당 신설·증액	시비 재원 처우개선비	고양시 자체 재원(시비 100%)으로 매월 일정 금액을 지급하는 처우개선·근속수당 체계 신설. 처우개선비를 5만원이 아닌 10만원으로 증액	1
근무특성 보상	24시간 시설 별도 체계	24시간 운영시설 종사자의 야간·당직·휴일근무(토요일 휴일 인정)에 대한 별도 수당 및 보상체계 마련	1

*응답자 10명의 개방형 응답을 주제별로 범주화한 결과이며, 진술은 원문을 요약한 것임. 본 문항은 무응답을 제외한 6건을 분석한 결과임

3) 타 지자체 대비 고양시의 처우정책 취약점

○ (비교 준거) 인접 지자체인 파주시와 상위 비교군인 서울시를 준거로 고양시의 열위를 지적하는 응답이 다수를 차지함

○ (핵심 격차) 시 자체 근속수당 예산 규모(파주), 복지포인트 제도의 부재(서울), 그리고 복지부 가이드라인과 자체 지급액 간 차액을 「조정수당」으로 명문화하여 보전하는 제도적

장치의 부재(서울)가 핵심 격차로 지적됨

- 특히 조정수당 사례는 단순한 지급액 차이가 아니라 차액 보전을 제도적으로 보장하는 방식의 차이라는 점에서, 우선 검토할 필요가 있음

○ (부가 격차) 건강검진비·가족수당·문화비·명절휴가비 등 세부 복리후생 항목과 인구 밀집도 대비 사회복지시설에 적합한 공간 확보 수준에서도 격차가 지적됨

○ (이견) 사회복지계 내부에서만 처우를 비교하는 방식은 한계가 있으므로 일반 기업·공공기관 수준과의 비교를 병행해야 한다는 의견과, 타 지자체 정보 부족을 이유로 비교 응답을 유보한 사례도 확인됨

표 5-5 | 타 지자체 대비 고양시 처우정책의 취약점

구분	세부 쟁점	주요 진술 요약	언급(건)
근속수당	파주시	파주시는 연간 수천만원 규모의 시 자체 근속수당 예산을 선제적으로 편성·지원하고 있으나, 고양시는 처우 수준 최하위 등급에 머물러 있음	1
복지포인트	서울시	서울시는 연간 30~40만원 상당의 복지포인트를 전액 시비로 보장하고 있으나, 고양시는 해당 제도가 수립되어 있지 않음	2
차액 보전 제도	서울시	서울시는 자체 기준과 복지부 기준 사이의 차액을 「조정수당」 명목으로 지급기준에 명문화하여 총액 보장을 제도적으로 담보하고 있음	1
복리후생 항목	타 지자체 일반	복지포인트·장기근속 인센티브·심리회복 지원·건강증진 지원이 부족하여 체감 복리후생 수준이 낮음. 건강검진비, 유급 연차, 가족수당, 문화비(여가·운동·취미) 등 항목 격차	2
수당 종류·범위	타 지자체 일반	특수지 근무수당, 처우개선수당 등 타 지자체에서 시행 중인 수당의 종류와 지급 범위가 협소함	1
수당·공간	서울권역	기본급 외 수당(명절휴가비, 복지포인트 등) 지원 수준이 상대적으로 열악하며, 인구 밀집 구역 내 사회복지시설로 적합한 공간이 부족함	1
(이견) 비교 준거	일반 기업·공공기관	사회복지계 내부에서만 처우를 비교하는 방식으로는 실질적 개선에 한계가 있으므로 비교 준거의 확장이 필요함	1

* 응답자 10명의 개방형 응답을 주제별로 범주화한 결과이며, 진술은 원문을 요약한 것임. 타 지자체 관련 진술은 응답자의 인식을 정리한 것임

4) 고양시에 우선적으로 도입이 필요한 제도

○ (우선 요구) 복지포인트 도입·확대가 응답자 10명 중 5명이 언급하여 가장 높은 중복도를 보였으며, 교육·자기개발·의료비·가족친화 등 사용 범위를 폭넓게 설정하되 연간 최소 30만원 이상을 보장해야 한다는 구체적 수준까지 제시됨

○ (소진 예방) 심리상담 지원 및 소진 예방 프로그램 도입이 4건으로 뒤를 이었고, 장기근속

수당 확대·안식월·특별휴가 등 장기근속 유인책이 3건으로 확인됨

○ (수당 신설) 정액급식비(월 14만원), 감정노동수당, 고양시형 비정규직 공정수당, 현장 방문직 특수근무수당(대민활동비) 등 실비성·직무특성 수당의 신설 요구가 제기됨

○ (구조적 요구) 개별 수당 확대보다 사업량에 맞는 적정 인력 기준 마련이 사기 진작의 우선 과제라는 의견과, 현장 전문가 출신의 「사회복지 정책보좌관」 신설 등 현장 참여형 거버넌스 요구도 확인됨

표 5-6 | 고양시에 우선적으로 도입이 필요한 제도

구분	세부 쟁점	주요 진술 요약	언급(건)
복지포인트	신설·확대	고양시 자체 복지포인트 즉각 도입, 연간 최소 30만원 이상 보장으로 최소한의 처우 형평성 확보. 교육·자기개발·의료비·가족친화 용도로 활용 가능하도록 설계	5
심리·소진 예방	상담·프로그램	심리상담 지원 및 소진 예방 프로그램 도입, 심리상담비 지원	4
장기근속 유인	수당·안식월·포상	장기근속수당 확대, 장기 근속자 안식월 제도 도입, 장기근속 포상 및 특별휴가 확대	3
건강·자기계발	검진·휴양·교육	건강검진 지원 확대, 휴양 지원, 자기계발비 및 교육지원비, 사회복지사 워크숍 운영	3
실비성·특수 수당	급식비·공정수당 등	정액급식비 매월 14만원 제공, 감정노동수당 신설, 고양시형 비정규직 공정수당 및 현장 방문직 특수근무수당(대민활동비) 신설	2
인력 지원	적정 인력·대체인력	사업량에 맞는 적정 인력 기준 마련이 사기 진작의 최우선 과제, 대체인력 지원 확대	2
차액 보전	조정수당	서울시 「조정수당」과 같이 복지부 가이드라인과 고양시 자체 지급액 간 차액을 명문화하여 보전하는 수당 제도 도입	1
근무특성 반영	24시간 시설	여성폭력피해자 지원시설·생활시설 등 24시간 운영시설 종사자에 대한 근무 특성 반영 별도 처우개선 정책	1
거버넌스	정책보좌관	현장 전문가 출신의 「사회복지 정책보좌관」 신설 및 현장 제안의 실제 정책화 추진	1

*응답자 10명의 개방형 응답을 주제별로 범주화한 결과이며, 진술은 원문을 요약한 것임. 복수응답으로 언급 건수의 합은 응답자 수를 초과함

5) 저연차를 위해 특별히 필요한 제도

○ (경제적 정착) 주거자금 대출이자 지원, 월세 지원, 교통비, 초기정착 장려금 등 초기 정착 비용을 완화하는 경제적 인센티브 요구가 제기됨

- 저호봉(1~5호봉) 구간의 기본급이 낮게 형성되어 이직률이 가장 높다는 지적과 함께, 초임 호봉 상향 및 승급·경력개발 경로의 명확화 요구가 병행 제기됨

○ (소진 예방) 번아웃 예방 프로그램, 입사 초기 정기 슈퍼비전, 심리상담 지원 등 정서적

소진 예방이 경제적 지원과 함께 두 축을 형성함

○ (업무 부담 경감) 사업계획서·결과보고서 작성 등 행정 실무에 어려움을 느끼는 경우가 많아 선임과 매칭한 멘토링·실무교육 요구가 확인됨

○ (근무여건 회복) 대체휴무의 실질적 보장, 유연근무제, 조기퇴근제 등 일과 삶의 균형 회복 제도와, 24시간 운영시설 특유의 특별수당·재충전 지원 요구가 제기됨

○ (편차) 일부 응답자는 특별히 필요한 제도가 없다고 응답하여, 근무 여건에 따른 체감 편차가 본 문항에서도 확인됨

표 5-7 | 저연차를 위해 특별히 필요한 제도

구분	세부 제도	주요 진술 요약	언급(건)
소진 예방	프로그램·슈퍼비전	저연차 맞춤형 번아웃 예방 프로그램 운영, 입사 초기 정기적 슈퍼비전 및 심리상담 지원. 실무 미숙과 정서노동이 겹쳐 소진에 취약	3
저연차 임금 보완	기본급·초임 호봉	저호봉(1~5호봉) 구간 기본급이 낮게 형성되어 이직률이 가장 높음. 저연차 구간 임금 보완 및 초임 호봉 상향 필요	3
경력개발·멘토링	선임 매칭·경로 명확화	사업계획서·결과보고서 등 행정 실무 지원을 위한 선임-저연차 멘토링, 실무교육 및 승급·경력개발 경로 명확화	3
경제적 정착	주거·교통·장려금	청년 사회복지사 주거 안정 자금 대출이자 지원, 교통비 지원, 초기정착 장려금 및 월세 지원 등 실질적 주거·가계 보전	2
워라밸 회복	대체휴무·유연근무	대체휴무의 실질적 보장, 유연근무제 운영, 조기퇴근제 등 일과 삶의 균형 회복 제도	1
복리후생	수당·검진·자기계발	장기근속수당, 복지포인트 확대, 건강검진 및 휴양 지원, 자기계발비 지원	1
근무특성 반영	24시간 시설 특별수당	24시간 운영시설 종사자의 근무 특성을 반영한 특별수당 지급, 연 1회 복지포인트 또는 휴가비 지원을 통한 재충전 기회 보장	1

*응답자 10명의 개방형 응답을 주제별로 범주화한 결과이며, 진술은 원문을 요약한 것임. 복수응답임.

6) 기타 의견

○ (환류체계) 반복적 실태조사에 대한 피로감과 함께, 조사 결과가 예산 반영·조례 개정 등 실제 정책 수립으로 이어지는 환류 체계를 전제해야 한다는 요구가 가장 많이 제기됨

- 정책 반영 결과가 부재한 형식적 조사는 종사자에게 또 다른 행정 부담으로 작용한다는 지적으로, 본 연구의 활용 방식과 직접 관련되는 사안임

○ (행정 부담) 적정 업무량 기준 개발, 행정업무 간소화, 실적 중심 평가의 개선 요구가 제기되었으며, 당일 결재 취소·재결재와 같은 사소한 사안에도 정식 취소 기안을 요구하는 관

행이 구체적 사례로 지적됨

○ (형평성) 시설의 유형과 규모에 관계없이 균등한 처우를 받을 수 있는 지원 기준 마련과 기관 간 처우 격차의 점진적 완화 요구가 확인됨

○ (관계 개선) 지자체가 사회복지사를 보조금 집행 기관의 하수인으로 바라보는 수직적 시선을 개선하기 위해 시 공무원 대상 민관 파트너십 교육을 의무화해야 한다는 제안이 제기됨

표 5-8 | 기타 의견

구분	세부 쟁점	주요 진술 요약	언급(건)
환류체계 구축	조사–정책 연계	처우 실태조사와 의견수렴이 이미 여러 차례 이루어진 만큼, 동일 내용의 반복 조사보다 실제 정책으로 연결되는 변화가 필요. 조사 결과가 예산 반영·조례 개정으로 이어지는 환류 체계 및 후속 안내 전제 요청	3
행정부담 경감	간소화·평가 개선	적정 업무량 기준 개발, 행정업무 간소화, 실적 중심 평가의 개선. 당일 결재 취소·재결재 등 사소한 사안에도 정식 취소 기안을 요구하는 관행은 행정력 낭비 사례	2
시설 간 형평	균등 처우 기준	시설의 유형과 규모에 관계없이 균등한 처우를 받을 수 있는 지원 기준 마련 및 기관 간 처우 격차의 점진적 완화	2
근무특성 차등	24시간 시설	24시간 운영시설 종사자는 야간·휴일·당직근무 등 일반 시설과 다른 근무환경에 놓여 있어 시설 유형과 근무 특성을 반영한 차등 지원 필요	1
민관 파트너십	인식 개선	지자체의 일방적·수직적 시선 개선을 위한 시 공무원 대상 민관 파트너십 교육 의무화	1

*응답자 10명의 개방형 응답을 주제별로 범주화한 결과이며, 진술은 원문을 요약한 것임.

3. 소결

○ 본 자문의견을 종합하면, 고양시 저연차 사회복지시설 종사자가 체감하는 어려움은 단순한 임금 수준의 문제를 넘어 업무량에 비해 늘지 않는 보상 구조, 고용형태에 따른 처우 격차, 인근 지자체(파주·서울) 대비 제도적 공백이 함께 작용한 결과로 나타남. 이에 따른 정책 방향은 크게 세 가지로 정리할 수 있으며, 여기에 대상별 차등 지원이 더해질 필요가 있음

○ 첫째, 단기적으로는 다수 응답에서 공통적으로 요구된 복지포인트 신설, 장기근속수당 확대, 소진 예방 프로그램 도입이 우선 추진 과제로 확인됨. 응답자들이 가장 많이 공통으로 꼽은 항목이면서 제도 설계 부담만으로도 종사자가 체감할 수 있는 개선 효과를 낼 수 있는 영역임

○ 둘째, 중장기적으로는 「사회복지전담공무원 수준 준용」의 의미를 기본급이 아닌 총인건비

기준으로 명확히 하는 제도 정비와, 서울시의 조정수당과 같이 가이드라인과 실지급액 간 차액을 명문화하는 방식의 도입이 과제로 제기됨. 개별 수당을 하나씩 신설하는 방식의 한계를 보완하고 처우 개선의 법적 근거를 분명히 하는 조치로 볼 수 있음

○ 셋째, 비정규직 고용형태에서 오는 처우 격차 해소, 사업 확대 시 인력배치 기준 연동, 현장의 의견이 실제 예산·조례로 이어지는 환류 체계 구축이 병행되어야 한다는 의견도 다수 제기됨. 특히 인력배치 기준 마련과 환류 체계 구축은 임금 정책만으로는 해결되지 않는 구조적 과제이므로, 수당 확대와는 별도로 함께 검토되어야 할 영역임

○ 아울러 대상과 시설 특성에 따른 차등 지원이 필요함. 저연차 종사자에 대해서는 일반 처우 개선과 별도로 경제적 정착 지원과 소진 예방을 결합한 맞춤형 지원이 요구되며, 24시간 운영시설은 야간·당직·휴일 근무 부담과 휴게공간 부재, 협소한 사무공간 등 추가적인 어려움이 확인되어 시설 특성을 반영한 지원을 검토할 필요가 있음

○ 종합하면, 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선은 단기적 수당·복지 확대와 중장기적 임금체계 정비를 함께 추진하되, 그 실효성을 확보하기 위해서는 현장 의견이 실제 정책으로 이어지는 환류 구조가 같이 마련되어야 함

제2절 고양시 처우개선위원회 위원 의견 분석

1. 조사 개요

1) 조사 대상

○ 고양시 사회복지사 등의 처우개선위원회 위원 10명(A~J위원)

- 위원회는 학계, 현장 시설장, 관련 단체 등 상이한 배경으로 구성되어 있음

2) 조사 방법 및 내용

○ 제3~4장의 실태조사 주요 결과를 정리한 자료를 위원에게 사전 배포하고, 검토 후 자유서술형으로 정책 제안을 작성하여 서면 제출하도록 함

○ 제출된 의견을 7개 주제로 재구성하고, 주제별로 쟁점·제안 내용·제안 위원을 함께 제시함. 동일 과제를 복수 위원이 독립적으로 제안한 경우 이를 명시하여 위원 간 합의 수준을 확인할 수 있도록 함

2. 조사 결과

1) 임금체계 개편 방향

○ (격차 진단) 고양시 전체 임금 평균은 경기도 평균을 상회하나 시설유형·서비스분야·직급·직렬 간 격차가 뚜렷하다는 데 다수 위원이 동의함

○ (격차의 발생 지점) 생활시설과 이용시설 간 총임금 격차가 기본급이 아닌 변동수당(교대·야간근무수당)에서 주로 발생한다는 점이 핵심 진단으로 제시됨

- 이는 교대·야간근무 부담에 대한 기본급 차원의 보상이 구조적으로 부재함을 의미하며, 통상임금 산정 축소·예산 삭감 용이성·인력배분 왜곡이라는 이중 불이익 구조로 이어진다는 지적임

○ (개편 전략) 전면적 단일임금체계보다 ① 복지부 인건비 가이드라인 100% 준수 의무화 → ② 하위분야 임금 하한선 설정 → ③ 직무급 요소를 결합한 고양형 표준임금체계로 이어지는 단계적 수렴 전략이 제안됨

○ (신중론) 시설별 재원과 소관부처가 상이하여 일률적 임금 통일에는 현실적 한계가 있으므로, 공공자원 연계 등 체감형 처우개선을 우선 추진하자는 의견도 제시됨

표 5-9 | 임금체계 개편 방향에 관한 위원 의견

구분	쟁점	주요 내용	제안 위원
현황 진단	총액 대비 내부 격차	2025년 고양시 전체 종사자 연간 총임금 평균 및 중위값은 경기도보다 높으나 시설유형·서비스분야·직급·직렬 간 격차가 뚜렷함	F
보수구조	변동수당 의존 구조	생활시설이 이용시설보다 총임금이 평균 4,447천원 높으나 이는 변동수당(교대·야간근무수당) 차이이며 기본급은 유사 → 총액 인상 중심에서 보수구조 재설계로 전환 필요	F, G
개편 전략	단계적 수렴	① 복지부 인건비 가이드라인 100% 준수 의무화 → ② 하위분야 임금 하한선 설정 → ③ 시설 특성을 반영한 직무급 결합 고양형 표준임금체계 검토	G, C
수당 설계	공통 기본급+가산	직급·경력 중심의 공통 기본급 체계 마련, 생활시설의 야간·교대근무 및 위험업무에 대한 별도 가산(위험)수당 지급	I
고용형태	비정규직 처우	일자리 전담기관은 비정규직이 정규직의 3~4배 규모 → 비정규직에 대한 고양시 생활임금 적용 등 실질적 처우 개선	B
접근 순서	분야별 우선순위	단기적으로 복지부 인건비 권고기준 100% 달성을 최우선 목표로 설정하고, 중장기적으로 임금 수준이 열악한 아동·여성·다문화 분야부터 단계적 접근	C
(신중론)	일률 통일의 한계	모든 시설의 임금을 일률적으로 맞추는 것은 현실적 어려움이 있으므로, 공공자원과 기존 시설 예산을 연계한 체감형 처우개선 방식이 필요. 단순 임금 인상보다 시설 간 격차 해소와 안정적 근무환경 조성에 우선순위	A, D

2) 경력개발 및 승진체계

○ (승진 병목) 선임사회복지사와 과장 사이에 12,072천원의 단절적 임금 격차가 존재하는 반면, 승진 내부 규정이 부재한 시설이 40%에 달해 경력 축적이 보상으로 연결되지 않는 구조가 지적됨

○ (인사 적체) 직급별 정원제가 적용되어 상급자가 퇴직하지 않으면 직급 부여는 물론 호봉 적용도 불가능한 인사 적체가 심각하다는 지적과 함께, 직위는 부여하지 않더라도 호봉은 부여하는 대안적 운영 방식이 제안됨

○ (대안 구조) 승진에 의존하지 않고도 경력과 전문성이 보수에 반영될 수 있는 구조(중간직급 신설, 전문성 수당 등)로의 전환이 필요하다는 방향이 제시됨

표 5-10 | 경력개발 및 승진체계에 관한 위원 의견

구분	쟁점	주요 제안 내용	제안 위원
현황 진단	승진 병목	선임사회복지사와 과장 사이에 12,072천원의 단절적 격차가 존재하며, 승진 내부 규정이 부재한 시설이 40%에 해당	G
보상 구조	승진 비의존 보상	승진에 의존하지 않고도 경력과 전문성이 보수에 반영될 수 있는 구조로의 전환	G
인사 적체	직급별 정원제	연차가 쌓여도 상급자 퇴직 전까지 직급 부여 및 호봉 적용이 불가능한 인사 적체 → 직위는 부여하지 않더라도 호봉은 부여할 수 있는 대안 필요	B

3) 대체인력 지원체계 구축

○ (합의 수준) 대체인력 지원체계 구축은 학계·현장 시설장 등 서로 다른 배경의 위원 3인이 독립적으로 제안한 항목으로, 위원 간 중복도가 가장 높은 정책 과제로 확인됨

○ (근거) 실태조사에서 대체인력 채용에 어려움을 겪는 기관이 87.5%에 달했고, 짧은 고용기간과 관련 경력자 부족이 주요 원인으로 나타난 점이 제안의 근거로 제시됨

○ (운영 모델) 연말 차년도 수요 사전 파악 → 인력풀 구성(퇴직 사회복지사, 경력단절 사회복지사, 시간제 근무 희망자) → 기본교육 → 시설 매칭으로 이어지는 운영 모델이 구체적으로 제시됨

○ (확장 제안) 파주·김포·양주 등 경기북부 인근 지자체와의 광역 연계 및 AI를 활용한 공동운영체계, 고용노동부 인재채움뱅크 등 기존 플랫폼 활용 방안도 함께 제안됨

표 5-11 | 대체인력 지원체계 구축에 관한 위원 의견

구분	쟁점	주요 제안 내용	제안 위원
현황 진단	채용 애로	대체인력 채용에 어려움을 겪는 기관이 87.5%에 달하며, 짧은 고용기간과 관련 경력자 부족이 주요 원인	D
전담 조직	통합센터 설치	「고양시 사회복지시설 통합대체인력지원센터」 설치, 연차·병가·교육·출산·육아휴직 시 지원 가능한 직종별 대체인력풀 구축	I, E
운영 모델	수요조사–매칭	매년 연말 전체 사회복지시설을 대상으로 차년도 대체인력 수요를 사전 파악한 후, 인력풀 구성(퇴직·경력단절 사회복지사, 시간제 근무 희망자) → 기본교육 → 시설 매칭	E
광역 연계	경기북부 공동운영	파주·김포·양주 등 경기북부 인근 도시와 연계한 AI 활용 상호 공동운영체계 구축	E
기존 자원 활용	플랫폼 연계	시 차원의 대체인력 풀 및 사전 등록제 구축, 고용노동부 인재채움뱅크 활용을 통한 행정적 지원 강화	C

4) 근로기준 준수 및 권익보호

○ (우선순위) 연장·야간·휴일근로수당 미지급 시설이 최대 36.6%에 달하는 상황에서, 처우개선 예산 투입에 앞서 기존 법정수당조차 지급되지 않는 사각지대를 해소하는 것이 최우선 과제로 지적됨

- 이는 처우의 「수준」에 관한 문제 이전에 「기준 준수」 자체가 담보되지 않는 구조적 문제라는 점에서, 정책 우선순위의 최상위에 둘 필요가 있음

○ (고충처리) 노사협의회 구성률 29.7%, 「항의해도 해결 가능성이 없다」는 인식 72.4%, 공식 절차를 통한 고충 해결 11.5%라는 지표는 시설 내부 절차의 실효성이 낮음을 보여주며, 시 차원의 외부 독립 인프라 필요성이 공통적으로 제기됨

○ (안전) 3년간 폭력 경험률 24.1%에도 폭력 대응 매뉴얼과 기관 차원의 대응이 모두 없는 경우가 31.1%에 달해, 긴급 구제 제도 신설과 방문 업무 2인 1조 원칙의 전면 확대가 제안됨

○ (고용승계) 위탁법인 변경 시 고용승계 미비로 인한 대량 퇴사 문제가 새롭게 확인되어, 신규 운영법인의 고용승계 의무 지침화와 취업규칙·노사협의회 운영 의무화가 제안됨

표 5-12 | 근로기준 준수 및 권익보호에 관한 위원 의견

구분	쟁점	주요 제안 내용	제안 위원
법정수당	미지급 사각지대	연장·야간·휴일근로수당 미지급 시설이 최대 36.6% → 처우개선 예산 투입에 앞서 법정수당 미지급 사각지대 해소가 최우선 과제	F
고충처리	내부 절차 실효성	노사협의회 구성률 29.7%, 「항의해도 해결 가능성 없음」 인식 72.4%, 공식 절차 해결 11.5% → 권역별·분야별 공동 고충처리위원회를 시 차원에서 운영	F, G
현장 안전	폭력 대응 공백	3년간 폭력 경험률 24.1%, 폭력 발생 시 기관 차원 대응 전무 31.1% → 심리상담·유급휴가·의료비를 지원하는 긴급 구제 제도 신설, 방문 업무 2인 1조 원칙 전면 확대	G, C
외부 인프라	권익지원센터	서울시는 고충상담·법률지원·심리지원을 시설 외부에서 제공 → 고양시사회복지종사자권익지원센터 설치를 통한 창구 일원화, 경찰서·법률사무소·병원·상담센터 MOU	G, I
고용승계	위탁법인 변경	수탁법인 변경으로 인한 대량 퇴사 방지를 위해 신규 운영법인의 고용승계 의무 지침화, 취업규칙 제정 및 노사협의회 등 공식 소통 창구 운영 의무화	C

5) 심리지원 및 소진 예방

○ (실태) 하루 일과 후 진이 빠진다는 응답이 61.4%, 일로 인해 소진되었다는 응답이 48.9%

로 나타나 감정노동과 소진에 대한 체감 수준이 높게 확인됨

○ (지원 방식) 연 1회 정기 마음건강검진을 실시하고 상담이 필요한 종사자에게 비공개 방식으로 전문상담을 안내하는 검진-상담 연계 체계가 제안됨

- 제1절에서 저연차 종사자가 요구한 심리상담 지원(4건)과 방향이 일치하되, 개별 신청 방식이 아닌 정기 검진을 통한 발굴 방식이라는 점에서 접근 방법에 차이가 있음

표 5-13 | 심리지원 및 소진 예방에 관한 위원 의견

구분	쟁점	주요 제안 내용	제안 위원
현황 진단	소진 체감 수준	하루 일과 후 진이 빠진다는 응답 61.4%, 일로 인해 소진되었다는 응답 48.9%	D
지원 방식	검진-상담 연계	연 1회 정기 마음건강검진 실시, 검사 결과 상담이 필요한 종사자에게 비공개 방식으로 전문상담 안내	D

6) 조사범위 확대 요구

○ (장기요양 분야) 본 연구가 「사회복지사업법」상 사회복지시설로 한정되어 장기요양기관이 조사 대상에서 제외된 점에 대한 보완 요구가 제기됨

- 동일한 사회복지사 자격을 활용함에도 처우가 상이하다는 점에서, 고양시가 「돌봄 종사자 통합 처우개선 정책」 관점으로 접근할 필요가 있다는 의견임

○ (후속 연구) 시설 유형별 적정 종사자 수 기준과 15년 이상 동결 수준을 유지해 온 시설 운영비 문제에 대해서도 후속연구 필요성이 제기됨

표 5-14 | 조사범위 확대 요구에 관한 위원 의견

구분	쟁점	주요 제안 내용	제안 위원
조사 대상	장기요양기관 제외	본 연구는 「사회복지사업법」상 사회복지시설을 대상으로 하여 장기요양기관이 제외되어 있으므로 장기요양분야에 대한 후속 연구가 필요	J
정책 관점	돌봄 통합 접근	사회복지시설과 장기요양기관 사회복지사는 동일 자격을 활용함에도 처우가 상이 → 「돌봄 종사자 통합 처우개선 정책」 관점의 접근	J
인력 기준	정규직 제한 기준 부재	사회복지시설의 정규직 제한에 관한 체계적·명확한 기준이 부재 → 시설 유형별 적정 종사자 수에 관한 후속 연구 필요	B
시설 운영비	장기 동결	고양시 사회복지시설 대부분의 운영비가 15년 이상 동결 수준을 유지 → 시설 운영비에 관한 후속 연구 필요	B

7) 기타 의견

○ (복지포인트) 복지포인트의 즉각적 전면 도입이 재정적으로 어려울 경우, 고양시 산하 재단·공단이 운영하는 문화·체육시설 등 공공자원을 연계한 복지제도를 우선 도입하는 단계적 방안이 제안됨

○ (거버넌스) 처우개선위원회의 실효성 제고를 위해 시장·부시장을 당연직 위원으로 포함하자는 의견이 제시됨

- 다만 2025년 조례 개정은 당연직 위원 규정을 삭제하고 위원장·부위원장 호선제를 채택하였으며, 2026년 경기도 시·군 처우개선정책 평가에서도 해당 방식이 조례 영역의 우수 요소로 평가된 바 있어 현행 호선제를 유지하되 심의 결과의 시장 보고와 조치계획 회신 등 심의-환류 절차를 명문화하는 방식이 실효적일 것으로 판단됨

○ (확장 제안) 행정절차 간소화·디지털 행정 지원, 고양형 재가 돌봄체계 구축, 가정·민간어린이집 원장 처우 등 본 연구 범위를 넘는 제안도 함께 제기됨

표 5-15 | 기타 의견

구분	쟁점	주요 제안 내용	제안 위원
복지포인트	단계적 도입	전면 도입이 재정적으로 어려울 경우 고양시 산하 재단·공단이 운영하는 문화·체육시설 등 공공자원 연계형 복지제도를 우선 도입	D
행정 효율	업무환경 개선	종사자의 업무 부담 경감을 위한 행정절차 간소화 및 디지털 행정 지원	A
거버넌스	위원회 실효성	「인구전략기본법」 시행 취지를 고려하여 처우개선위원회 등 의사결정 기구에 시장·부시장을 당연직 위원으로 포함	C
정책 확장	돌봄·보육 분야	고양형 돌봄 체계 구축을 통한 재가 임종 지원 정책, 가정·민간어린이집 원장 처우 문제	H

3. 소결

○ 처우개선위원회 위원 10명의 의견을 종합하면, 단순 임금 인상보다 보수구조 재설계(기본급 중심 전환)와 시설·직급 간 격차 해소가 우선 과제로 공통 제기됨

○ 특히 대체인력지원체계 구축은 학계·현장시설장 등 서로 다른 배경의 위원 3인이 독립적으로 제안한 항목으로, 위원 간 중복도가 가장 높아 실행 우선순위가 높은 정책으로 판단됨

○ 근로기준법 준수(법정수당 지급)와 고충처리 인프라의 시 차원 마련은 처우 '수준'의 문제 이전에 '기준 준수' 자체가 담보되지 않는 구조적 문제로 지적되어, 정책 우선순위의 최상위에 둘 필요가 있음

○ 장기요양기관 등 조사범위 확대 요구는 고양시 돌봄체계 전체를 고려한 통합 처우개선 정책 수립 시 후속 검토가 필요함

○ 아울러 신규로 추가된 위원 의견을 통해 직급별 정원제로 인한 인사적체(호봉 단독 부여 대안), 위탁법인 변경 시 고용승계 미비, 시설 운영비 장기 동결 등 기존 논의에서 다루지 못했던 구조적 문제들이 추가로 확인되어, 후속 정책 설계 시 이를 함께 검토할 필요가 있음

○ 종합하면, 처우개선위원회 의견은 저연차 종사자 조사에서 확인된 체감형 요구(복지포인트, 소진 예방 등)와 궤를 같이하면서도, 보수구조 재설계·근로기준 준수·대체인력체계 구축이라는 보다 구조적·제도적 차원의 정책 방향을 제시하고 있음

제3절 종합 및 시사점

1. 종합분석

○ 제1절 저연차 종사자 10명과 제2절 처우개선위원회 위원 10명의 의견을 정책과제 단위로 종합하면, 두 집단은 처우개선이라는 동일한 목표를 공유하면서도 각자의 위치에서 서로 다른 측면을 강조하고 있음. 종사자는 일상적인 근무 경험을 바탕으로 현장에서 바로 체감할 수 있는 개선을 주로 요구하였고, 위원은 처우개선 정책 전반을 조망하는 입장에서 이를 지속적으로 뒷받침할 제도적 기준의 정비를 주로 제시하였음. 이처럼 두 의견은 상충하기보다 서로를 보완하는 관계에 있으며, 함께 고려할 때 보다 균형 잡힌 정책 방향을 도출할 수 있음

○ 먼저 두 집단 모두에서 제기된 과제로는 복지포인트 도입·확대, 심리상담 및 소진 예방, 대체인력 지원, 24시간 운영시설의 근무특성 반영, 보수구조 재설계, 인력배치 기준 마련, 고용안정, 승진·경력개발 경로 정비가 있음. 이들 과제는 현장 종사자의 요구와 제도 설계 관점의 판단이 일치하는 영역으로, 정책 수용성과 현장 체감도를 동시에 확보할 수 있다는 점에서 우선적으로 검토할 필요가 있음. 다만 같은 과제라 하더라도 종사자는 복지포인트와 각종 수당처럼 즉시 효과를 느낄 수 있는 수단에, 위원은 법정수당 지급과 보수구조 재설계처럼 기준 자체를 바로잡는 방안에 상대적으로 무게를 두었음. 이는 단기적 지원과 구조적 개선이 함께 이루어져야 처우개선의 효과가 지속될 수 있음을 시사함

○ 공통 과제 가운데 복지포인트는 종사자 응답 10건 중 5건에서 언급되어 단일 항목으로는 가장 많이 요구된 과제임. 위원회 역시 재정 부담을 고려한 단계적 도입을 전제로 그 필요성에 동의하였음. 종사자의 체감 요구와 위원회의 정책적 판단이 함께 확인되었다는 점에서, 복지포인트는 향후 처우개선 정책에서 우선적으로 추진할 수 있는 과제로 볼 수 있음

○ 종사자 의견에서는 장기근속을 유도하기 위한 근속수당 확대와 안식월 제도, 그리고 조사 결과를 정책에 반영하는 환류체계 구축이 특히 강조되었음. 장기근속 유인은 저연차 종사자가 현 직장에서 계속 일할 수 있는 동기를 마련해 달라는 요구로, 인력 이탈을 줄이고 경력을 축적할 수 있는 기반과 연결됨. 또한 조사 결과를 예산 편성과 조례 개정으로 연결해 달라는 요구가 3건에 이르렀는데, 이는 그동안 실태조사가 반복되었음에도 실제 정책 변화로 이어지지 못했다는 현장의 인식이 반영된 것으로 보임. 따라서 이번 연구 결과가 구체적인 후속 조치로 이어질 수 있도록 이행 절차를 함께 제시할 필요가 있음

○ 위원회 의견에서는 근로기준 준수, 대체인력 지원체계 구축, 고충처리·권익지원 기구 마련, 장기요양기관 등으로의 조사범위 확대가 주로 제시되었음. 이들 제안은 개별 종사자의 체감 요구보다는 제3~4장 실태조사 결과에 근거하여 처우개선의 기반을 다지는 제도 설계

차원의 성격을 지님. 특히 대체인력 지원체계는 서로 다른 배경을 가진 위원 3인이 각각 제안하여, 휴가·교육 등 종사자의 권리 행사를 실질적으로 보장하기 위한 핵심 기반으로서 필요성이 폭넓게 공감된 과제임. 고충처리·권익지원 기구와 조사범위 확대는 종사자 조사에서 직접 제기되지는 않았으나, 종사자가 겪는 어려움을 제도적으로 해소하고 처우개선 정책의 대상을 넓힌다는 점에서 현장 요구를 중장기적으로 뒷받침하는 의미가 있음

○ 이상을 종합하면, 종사자 의견은 정책이 현장에서 실제로 체감되어야 한다는 방향을, 위원회 의견은 그러한 개선이 일회성에 그치지 않도록 제도적 기반을 갖추어야 한다는 방향을 제시하고 있음. 따라서 향후 정책과제는 복지포인트, 수당, 심리지원 등 단기적으로 체감할 수 있는 개선과 보수구조, 인력배치 기준, 대체인력 지원체계 등 중장기적인 제도 정비를 함께 담아, 두 의견을 단계적으로 연계하는 방향으로 구성할 필요가 있음

2. 시사점

○ 두 집단의 의견을 종합하면, 고양시 사회복지시설 종사자의 처우를 둘러싼 과제는 성격을 달리하는 세 개의 영역으로 구분됨. 하나는 이미 정해진 기준이 지켜지고 있는가에 관한 문제이고, 다른 하나는 종사자가 실제로 체감하는 처우를 어떻게 높일 것인가에 관한 문제이며, 나머지 하나는 처우를 결정하는 구조 자체를 어떻게 다시 설계할 것인가에 관한 문제임. 세 영역은 선후를 다투는 관계라기보다 각기 다른 성격의 과제이므로, 어느 하나에 자원을 집중하기보다 영역별로 상응하는 수단을 함께 마련하는 접근이 요구됨

○ 첫째, 기준의 준수에 관한 것임. 연장·야간·휴일근로수당 미지급 시설이 많아 처우의 수준을 논하기에 앞서 이미 법으로 정해진 기준조차 작동하지 않고 있음을 보여줌. 다만 이는 시설의 준법 의식만의 문제가 아님. 인건비 보조 예산의 연장근로수당이 월 10시간 내외로 한정되어 실근로시간에 미치지 못하는 만큼, 지도·점검의 강화보다 실근로시간을 반영한 예산 편성이 관건임. 새로운 제도를 도입하기에 앞서 갖추어져야 할 선행 조건이라 할 수 있음

○ 둘째, 체감 처우의 개선에 관한 영역임. 복지포인트 도입, 심리상담 및 소진 예방 프로그램, 근속수당을 비롯한 장기근속 유인, 대체인력 풀 구축이 여기에 해당하며, 두 집단의 의견이 가장 뚜렷하게 수렴하는 영역이기도 함. 복지포인트가 종사자 응답 10건 중 5건에서, 대체인력 지원이 위원 3인에게서 각각 독립적으로 제기되었다는 점은 현장의 요구와 제도 설계 관점이 이 지점에서 만나고 있음을 뜻함. 소진 경험 48.9%, 대체인력 채용 애로 87.5% 등 실태조사 지표가 근거를 뒷받침하고 있고 기존 수당·복지 체계의 확대로 설계할 수 있어 행정 부담도 상대적으로 작으므로, 정책 수용성이 확보된 영역으로서 우선 착수가 필요함

○ 셋째, 구조의 재설계에 관한 영역임. 사회복지전담공무원 수준 준용의 의미를 총인건비 기준으로 명확히 하고 가이드라인과 실지급액 간 차액을 조정수당의 형태로 명문화하는 방안, 사업 확대와 인력 지원을 연동하는 인력배치 기준의 마련, 승진에 의존하지 않고도 경력과 전문성이 보수에 반영되도록 하는 경력개발 경로의 정비, 위탁법인 변경 시 고용승계를 포함한 고용안정 조치가 이에 속함. 생활시설과 이용시설의 임금 격차가 기본급이 아닌 변동수당에서 발생한다는 진단이 보여주듯, 수당을 개별적으로 신설하는 방식으로는 해결되지 않음. 조례 개정이나 지침 제정, 소관 부처 간 협의가 수반되어 효과가 나타나기까지 시간이 걸리는 만큼, 착수 자체를 뒤로 미루기보다 체감 처우 개선과 병행하여 준비에 들어갈 필요가 있음

○ 아울러 세 영역을 관통하는 조건으로 환류 체계의 명문화가 제기되었음. 조사 결과가 예산 반영 및 조례 개정으로 이어지는 절차를 전제해 달라는 요구가 종사자 응답에서 3건에 이르렀는데, 이는 반복적인 실태조사에 대한 현장의 피로감과 변화 없는 정책에 대한 실망감을 반영한 결과라 할 수 있음. 특정 과제에 대응시키기보다 정책 전반의 이행 점검 절차에 반영하는 것이 적절함

○ 한편 24시간 운영시설의 근무특성 반영과 저연차 종사자에 대한 맞춤형 지원은 세 영역 모두에 걸쳐 제기된 사안으로, 일률적 처우 기준과는 별도의 차등 설계를 요하는 영역임. 장기요양기관 등으로의 조사범위 확대는 고양시 돌봄 종사자에 대한 통합 처우개선의 관점에서 후속 검토가 이루어질 필요가 있음

제6장 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 방안

제1절 고양시 사회복지시설 종사자 처우의 구조적 특성
제2절 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 방안

제6장

고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 방안

제1절 고양시 사회복지시설 종사자 처우의 구조적 특성

○ 본 절에서는 앞선 실태조사와 예산·조례 분석 결과를 바탕으로, 고양시 사회복지시설 종사자 처우 문제를 ① 보수체계, ② 근로환경, ③ 일·가정 양립, ④ 안전 및 인권보호, ⑤ 제도적 기반의 다섯 영역으로 구분하여 정리함. 다섯 영역은 제2절의 개선방안과 동일한 구조로 대응됨

○ 영역 전반에서 공통적으로 확인되는 것은 「제도의 형식적 구비율은 이미 높으나 실질적 작동률은 낮다」는 점임

- 근로계약서 작성률 99.8%, 상해보험 가입 100%, 폭력 대응 지침 보유 83.2%, 연간 교육계획 수립 90.1% 등 제도는 있으나, 인정시간 외 초과근무 44.6%, 폭력 대응체계 미작동 50.9%, 산재 미신청 84.5%, 대체인력 지원제도 활용률 23.8% 등 실제 작동 수준은 현저히 낮음

○ 이처럼 제도는 갖추어져 있으나 제대로 작동하지 않는 문제는 특정 영역에만 나타나는 것이 아니라 영역 간에 서로 영향을 주고받고 있음. 처우개선 예산이 일부 수당에 집중되면서 수당을 받지 못하는 시설과 직종이 생기고, 잦은 초과근무와 대체인력 부족은 일·가정 양립의 어려움과 소진으로 이어지며, 고충을 처리하고 개선 결과를 반영하는 절차가 부족하여 종사자의 요구가 다시 개별 수당 신설로 모이는 상황이 반복되고 있음

○ 따라서 처우개선은 특정 수당을 새로 만들거나 인상하는 것만으로는 한계가 있으며, 이미 마련된 제도가 현장에서 제대로 운영될 수 있도록 여건을 함께 갖추는 방향으로 추진할 필요가 있음. 다섯 영역별 주요 문제와 그 근거는 〈표 6-1〉과 같음

표 6-1 | 고양시 사회복지시설 종사자 처우 문제의 구조적 원인 진단

범주	항목	근거
1. 보수체계	· 인건비 가이드라인 미충족 종사자 잔존 · 처우개선 예산이 일부 수당에 집중 · 시설유형·직급·고용형태별 임금 격차 · 업무성과와 전문성에 대한 보상 미흡 · 복리후생 제도가 기본 항목에 한정	처우개선의 정책 수단이 기본급 기준의 정비가 아닌 개별 수당의 부가로 설계됨 → 처우개선 예산의 78.9%가 두 개 수당에 집중되는 한편 인건비 가이드라인을 충족하지 못하는 기관이 여전히 존재 → 수당이 닿지 않는 시설·직종·고용형태에 사각지대가 발생(비정규직 임금 정규직의 69.2%)
2. 근로환경	· 시간외근로 인정 상한과 미보상 근로 · 행정업무 부담의 누적 · 소규모 조직 특성과 승진 적체 · 교육·훈련의 법정의무교육 편중 · 사회복지 분야를 떠나려는 이직 의향	초과근무가 상시화(86.3%)되었으나 인정 외 근로가 44.6% → 현원 평균 13.3명의 소규모 조직에서 승진 병목(5년 초과 58.0%)과 행정부담이 중첩 → 교육은 법정의무교육에 69.4% 편중 → 이직 의향자의 65.4%가 분야 자체를 이탈하려는 전문성 유출로 귀결
3. 일·가정 양립	· 여성·중장년 중심의 인력구조 · 제도의 인지-시행-이용 간 차이 · 대체인력 부족과 업무공백의 동료전가 · 현장 적용이 어려운 유연근무 모델	여성 71.0%, 30대 이상 89.2%의 인력구조로 출산·육아·가족돌봄이 근속에 직결 → 그러나 대체인력 지원제도 활용률 23.8%, 육아휴직 미신청 사유 1위가 대체인력 부재(17.1%) → 업무공백이 남은 인력에 전가 → 유연근무 미도입 사유의 과반(58.5%)이 「여건상 적용 불가」
4. 안전 및 인권보호	· 폭력 노출과 대응체계의 미작동 · 산업재해 보상의 사각지대 · 소진·정신건강 위험군 확인 · 위탁 구조에서 비롯된 고용 불안	폭력 경험 24.1%(종사자 기준)로 상당수가 기록되지 않고, 대응체계 미작동이 50.9%(피해 종사자 기준)이며 미대응 1순위가 「조직 보호 우선」(31.0%) → 산재 미신청 84.5% → 노력-보상 불균형(51.0%)이 소진을 매개로 중등도 이상 우울 위험군 12.7%로 귀결 → 고충 처리의 67.7%가 비공식 경로 의존
5. 제도적 기반	· 자체사업 예산의 부족 · 운영비 통합편성으로 성과확인 곤란 · 처우개선위원회 운영실적 부족 · 낮은 정책 체감도와 소통 채널 부재 · 지침 해석의 어려움과 환류절차 미흡	자체사업 예산 비중 0.7%(도 평균 23.0%)에 더해 처우개선 항목이 운영비에 통합 편성되어 성과가 실제보다 축소 평가 → 위원회는 2025년 1회 개최에 그치고 소위원회 미구성 → 정책 적극성 2.5점·만족도 2.4점의 낮은 체감도와 변화 기대 3.2점의 공존 → 지침 해석 애로 25.2%와 환류 절차 부재가 개선 요구를 다시 개별 수당 신설 요구로 환원

1. 보수체계: 기준 미충족과 수당 편중

○ 처우개선의 정책 수단이 기본급 기준의 정비가 아닌 개별 수당의 추가에 편중되어 있음. 2026년 처우개선 예산 8,500,062천원 중 명절수당(52.0%)과 특수근무수당(26.9%) 두 항목이 78.9%를 차지하며, 성격별로는 현금성 수당이 96.5%인 반면 보수교육비·건강검진비·역량강화·복지포인트 등 복리후생·역량개발형 제도는 3.5%에 그침

- 특히 종사자 도입 희망 정책 2순위(1+2순위 53.3%)인 복지포인트는 6,350천원(0.1%)에 불과하고 그중 시비는 2,315천원으로, 시 차원의 사업이 사실상 마련되어 있지 않음
- 재원 구조상으로도 규모가 큰 명절수당·특수근무수당의 시비 비중이 각각 74.0%, 86.8%로 시 재정이 두 수당에 묶여 있어 신규 제도를 도입할 여력이 제한됨

○ 종사자 임금 구성 자체는 기본급이 총임금(46,457천원)의 약 80%를 차지하여 기본급 비중이 큰 편임. 다만 개선이 필요한 부분은 임금 구성비보다 처우개선의 수단이 수당에 치우쳐 있다는 점이며, 수당은 증액·감액·폐지가 예산 편성만으로 가능하여 처우의 안정성이 낮고 지급 대상에 따라 사각지대가 발생하기 쉬움

○ 사회복지시설 인건비 가이드라인을 충족하지 못하는 종사자가 약 20% 존재함. 특히 생활시설과 일부 시설유형(청소년상담복지센터, 정신건강복지센터, 정신질환자사회복지시설, 장애인거주시설, 장애인자립생활센터, 지역자활센터, 지역아동센터, 노인일자리전담기관, 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 등)에서 미충족 사례가 상대적으로 많이 나타남

- 이는 ① 인건비 가이드라인이 강제력 없는 권고기준에 그쳐 준수 여부가 시설과 소관 부서의 판단에 맡겨져 있다는 점, ② 민간위탁 시설에 대한 지원이 인건비 총액이 아닌 사업운영비 총액으로 이루어져 가이드라인 인상분이 자동으로 반영되지 않는다는 점, ③ 소규모 시설이거나 장기근속자가 많은 시설은 정해진 운영비 안에서 매년 늘어나는 인건비를 감당해야 하는 부담이 커진다는 점이 함께 작용한 결과로 볼 수 있음
- 즉 미충족은 개별 시설의 의지 부족보다는 권고기준의 한계와 지원 방식의 구조에서 발생하는 문제이므로, 지도·점검의 강화보다 인건비성 항목과 운영비 항목을 구분하여 편성하고 미충족 시설을 지원하는 접근이 필요함
- 시설별 보수 지급 기준도 '보건복지부 가이드라인'이 72.3%로 가장 높게 나타났으며, '지자체' 10.9%, '법인/시설 기준' 7.0%, '성평등가족부' 3.0%, '기타' 6.9%로 분산되어 있음

○ 시설유형·직종 간 격차도 뚜렷함. 생활시설과 이용시설 간 격차는 기본급이 아닌 변동수당(교대·야간근무수당)에서 발생하며, 이는 통상임금 산정 축소와 예산 삭감 용이성으로 이어지는 이중 불이익 구조로 볼 수 있음

- 동일한 「처우개선비」, 「특수근무수당」 명칭이라도 소관 부서와 시설군에 따라 지급기준·

재원비율·지급 여부가 다름

○ 고용형태에 따른 격차도 확인됨. 비정규직 임금은 정규직의 69.2% 수준이며, 노인일자리 전담기관 비정규직의 연간 변동수당은 평균 19만 3천원에 그침. 계약직 신분이거나 타 분야 경력이 인정되지 않는 호봉 체계로 인해 동일 업무를 수행하고도 처우가 달라진다는 지적이 반복됨

○ 직무의 전문성과 난이도·위험도에 대한 보상도 미흡함. 종사자가 꼽은 현행 보수체계의 가장 큰 문제는 「업무성과 및 전문성에 대한 보상체계 미흡」이며, 실제 지급 중인 수당에서도 자격수당과 전문자격수당은 각 1.0%에 그쳐 전문성이 보상으로 이어지는 경우가 드묾

- 이는 인건비 가이드라인이 자격 등급에 따라 기본급을 달리 정하지 않고 있어, 종사자가 전문자격을 취득하더라도 이를 보상받을 수 있는 방법이 수당 외에는 없기 때문임. 따라서 자격수당은 기본급 체계가 반영하지 못하는 전문성을 보완하는 수단으로서 의미가 있음
- 아울러 야간·교대 근무, 고위험 사례 대응 등 실제로 수행하는 업무의 어려움과 위험이 보상에 반영될 수 있는 기준도 사실상 없는 상황임. 자격이 종사자가 갖춘 전문성을 나타낸다면, 직무 난이도·위험도는 종사자가 실제로 감당하는 업무의 부담을 나타내는 것으로, 두 측면을 함께 보상체계에 반영할 필요가 있음

○ 복리후생은 명절상여금(78.2%)·상해보험(66.3%)·유급병가(49.5%) 등 기본 항목에 머물러 있고 복지포인트(3.0%)·성과급(4.0%)·건강검진비(24.8%)는 매우 낮음. 향후 우선 도입 희망 항목은 복지포인트(기관장 1+2순위 43.0%, 종사자 33.2%)와 식비 지원(38.0%, 38.4%)이 노사 공통 1·2순위임

- 제도의 존재에 대한 시설과 종사자 간 인식 차이도 확인됨. 상해보험을 지원한다고 응답한 시설은 66.3%인 반면 이를 인지한 종사자는 38.9%에 그쳐, 제도 신설 못지않게 안내 체계의 정비가 필요함

○ 한편 종사자의 65.5%가 표준 단일임금체계 도입이 필요하다고 응답했고 그 이유로 시설 유형 간 임금 격차 해소를 가장 높게 지목하여, 개별 지원보다 기준의 표준화를 요구하고 있음

2. 근로환경: 상시화된 초과근무와 성장 기회의 제약

○ 종사자의 86.3%가 초과근무를 하고 있으며, 횟수는 월 평균 7.6회, 수당이나 휴가로 인정받는 시간은 월 평균 18.1시간으로 초과근무가 일상적인 근무 형태가 되었음. 초과근무를 하는 종사자 중 44.6%는 인정받는 시간보다 월 평균 8.2시간을 더 일하고 있으며, 13.2%는 초과근무를 하고도 수당이나 보상휴가를 전혀 받지 못하고 있음

○ 수당 지급 수준을 보면 연장근로와 휴일근로는 각각 95.2%, 92.3%가 통상임금의 150%를 받고 있어 대부분 기준에 맞게 지급되고 있으나, 야간근로는 75.0%에 그침. 다만 지급 단가보다 더 시급한 것은 초과근무로 인정받을 수 있는 시간에 상한이 있고, 그 상한을 넘는 근로는 인정받지 못한다는 점임. 처우개선위원회에서도 법정수당을 지급하지 않는 시설이 적지 않다는 점을 들어 「근로기준법」 준수를 가장 우선적인 과제로 꼽음

○ 연차유급휴가는 종사자의 83.8%가 모두 사용하고 있으나, 다 쓰지 못한 종사자 중 71.5%는 남은 휴가에 대한 수당도 받지 못하고 있음. 휴가를 다 쓰지 못한 이유로는 「업무량이 많아서」(38.5%)와 「동료 직원에게 업무 부담이 늘어나서」(31.5%)가 가장 많았음. 이는 휴가제도가 없어서라기보다, 휴가를 쓰는 동안 업무 공백을 메워줄 인력이나 방법이 마련되어 있지 않기 때문으로 볼 수 있음

○ 이처럼 초과근무가 일상화된 것은 업무량이 계속 늘어나기 때문임. 시설은 여러 사업을 함께 맡는 경우가 많은데, 사업 하나하나는 규모가 작아 인력 충원으로 이어지지 못한 채 종사자 1인의 업무만 늘어남. 여기에 실적관리, 지도점검 대응, 평가 준비 등 행정업무까지 더해지며, 행정 전담인력이 부족한 소규모 기관일수록 이러한 부담이 시간외근무로 이어짐

○ 소규모 조직 특성상 승진 적체도 심각함. 승진 내부규정 보유율은 시설 59.4%로 10곳 중 4곳은 규정 자체가 없고, 승진 소요기간은 「5년 초과」가 58.0%, 승진 요건을 충족하고도 승진하지 못한 경험이 19.7%임

- 미승진 사유는 「상위 직급 공석 없음」 34.1%, 「조직 규모가 작아 승진 구조 제한」 15.0% 순으로, 이 두 사유(49.1%)는 현원 평균 13.3명이라는 소규모 조직 특성과 관련된 것으로 개별 시설의 노력으로 해소하기 어려움

○ 교육·훈련은 운영 기반은 갖추어져 있으나(연간 계획 수립 90.1%, 자체 교육 77.2%, 외부 교육 지원 86.1%) 내용이 편중되어 있음. 최근 1년간 가장 큰 비중을 차지한 교육은 법정의무교육 69.4%로 직무교육(26.3%)의 2.6배이며, 교육비를 사실상 확보하지 못한 시설이 46.5%임

- 반면 종사자가 경력관리에 가장 중요하다고 인식하는 능력은 「전문지식 및 직무역량」(1+2순위 72.6%)으로, 필요 역량과 제공 교육 사이에 뚜렷한 불일치가 존재함. 요구 교육도 직무교육(1+2순위 55.8%)·정책동향(45.5%)에 이어 「AI 활용 교육」(40.2%)이 높게 나타남
- 참여의 최대 장애 요인은 「업무로 인한 교육 시간 배정의 어려움」(1+2순위 83.1%)으로 압도적이어서, 교육 문제의 본질은 공급이 아니라 근무 여건에 있음

○ 그 결과 이직 의향의 성격이 변화하고 있음. 이직 의향자 39.4% 중 65.4%가 사회복지 분야 자체를 떠나기를 희망하여 전체 종사자의 약 25.8%가 분야 이탈 잠재군이며, 희망

이직 분야는 일반 기업체(30.4%)와 공공기관(28.2%)이 58.6%를 차지함

- 이직 사유는 낮은 급여(23.9%)와 함께 리더십·조직문화 요인(1+2순위 합계 37.1%)이 상당한 비중을 차지하여, 임금 정책만으로는 이직을 억제하기 어려움

3. 일·가정 양립: 제도의 존재와 실제 사용 사이의 차이

○ 고양시 사회복지시설 종사자는 여성이 71.0%, 30대 이상이 89.2%를 차지하는 인력구조로, 출산·육아뿐 아니라 가족돌봄과 직장생활의 병행이 직무만족과 근속에 직접적인 영향을 미치는 직군임

○ 출산·육아 관련 제도는 「인지-시행-실제 이용」으로 갈수록 감소 폭이 커지며, 특히 가족돌봄휴가·근로시간 단축에서 급격히 두드러짐. 육아휴직 미신청 사유도 「대체 인력이 없어서」 17.1%, 「경제적 이유」 13.7%, 「동료 업무량 가중 부담」 12.3% 순으로 대체인력 부재와 동료 부담 등 조직 여건과 경제적 요인이 함께 이용을 제약함('기타' 26.0% 제외)

- 기관장 역시 62.9%가 육아휴직에 부담을 느낀다고 응답하여, 제도 이용 부담이 노사 양측에 함께 나타남
- 업무공백은 계약직 대체인력 고용으로 처리되나, 대체인력 지원제도 활용률은 23.8%에 그치고 대체인력을 활용한 기관의 94.4%가 채용에 어려움을 겪고 있음. 사유는 「짧은 고용기간」 50.0%, 「경력 부족으로 업무 수행 어려움」 33.3%, 문제는 인력 부족이 아니라 즉시 투입 가능한 인력을 찾기 어렵다는 데 있음. 광역 단위로 운영되는 경기도 대체인력지원센터는 고양시 시설의 즉각적 수요에 대응하기 어려운 한계가 있다는 의견이 제기됨

○ 유연근무도 현장에 적용되지 않고 있음. 「자녀 양육을 위한 출퇴근 시간 조정 가능성」은 평균 3.0점으로 주요 근무환경 항목 중 유일하게 부정 응답(38.1%)이 긍정을 상회하며, 도입률은 탄력근무 23.8%, 원격·재택 2.0%에 그침. 미도입 사유의 과반(58.5%)이 「여건상 적용 불가」로, 일반 사무직 기준 모델이 적용되지 않음을 보여줌

- 소규모 시설은 전자결재·모바일 업무환경·보안접속체계 등 부분적 유연근무의 기반이 되는 디지털 업무환경조차 자체적으로 갖추기 어려운 구조임

4. 안전 및 인권보호: 제도는 갖추었으나 실제로 작동하지 않음

○ 지난 3년간 폭력 경험 종사자는 24.1%이며 시설 응답 기준 이용자 폭력 발생 시설은 17.8%로, 응답 단위가 달라 직접 비교는 어려우나 상당수 사건이 공식적으로 기록되지 않았을 가능성이 있음. 유형별로는 언어적·정서적 폭력이 175명으로 가장 많고 그중 7회 이

상 반복 경험이 20.6%로 만성적 노출 양상을 보임

○ 「매뉴얼은 있으나 미준수」(19.8%)와 「매뉴얼도 대응도 없음」(31.1%)을 합하면 폭력 피해 종사자의 50.9%가 기관의 대응 체계가 실질적으로 작동하지 않았다고 응답하였으며, 미대응 사유 1위는 「피해자 대응보다 조직 보호 우선」(31.0%)임

- 고충 처리도 동료 상담(37.6%)·시설장 면담(30.1%) 등 비공식 경로가 67.7%인 반면 시설 내 공식 절차는 11.5%, 외부 공식 절차는 1.8%에 불과함. 「참는다」는 응답이 15.3%이며 그 이유의 72.4%가 「해결 가능성이 없기 때문」으로, 내부 절차에 대한 신뢰가 매우 낮음
- 시설과 종사자 간 인식 차이도 큼. 직장 내 괴롭힘 대응 지침이 있다고 응답한 시설은 85.1%이나 이를 알고 있는 종사자는 68.6%에 그쳤고, 폭력 대응 지침도 시설은 83.2%, 종사자는 68.2%로 차이를 보임. 이는 제도가 마련되어 있더라도 종사자에게 제대로 알려지지 않으면 실제로 활용되기 어렵다는 점을 보여줌. 예방을 위한 기반도 부족하여 호신 장비를 갖춘 시설은 18.8%, 이용자의 가해 이력을 확인하는 체계를 갖춘 시설은 37.6%에 불과함

○ 산업재해 보상에도 사각지대가 존재함. 업무상 재해 경험자 8.1%(71명) 중 84.5%가 산재를 신청조차 하지 않았고 실제 승인은 11.3%에 그쳤으며, 미신청·미승인 사례의 84.1%가 개인 비용으로 처리됨. 상해보험 가입률이 높은 점과 대비하면 문제는 보험의 부재가 아니라 절차 정보 부족과 신청 부담에 있음

○ 소진과 정신건강 위험군도 확인됨. 우울 선별도구(PHQ-9) 기준 37.4%가 경증 이상의 우울 증상을 보이고 있고 전문가 개입이 권고되는 중등도 이상 위험군이 12.7%(112명)에 달하나, 근로자지원프로그램(EAP)을 시행 중인 시설은 5.0%에 불과함

- 근무환경 체감에서 「보상이 노력에 비해 충분하지 않다」가 51.0%로 최다인 점과 함께 보면, 노력-보상 불균형이 소진을 거쳐 정신건강에 영향을 미치는 경로가 있을 가능성이 있음. 고양시 내에서 상담·심리 지원 프로그램이 운영되고 있으나 홍보 부족으로 이용률이 저조하여, 신설보다 접근성·인지도 제고가 선행 과제임

○ 위탁 운영 구조로 인한 고용 불안도 나타남. 종사자의 22.2%가 위탁법인이 바뀌는 과정에서 고용 승계를 경험하였으며, 고용 승계나 근로조건 유지에 불안을 느끼는 종사자도 49.9%에 이름

- 종교법인이 운영하는 시설에 소속된 종사자는 30.7%이며, 이 중 25.9%는 종교 행사 참여를 사실상 요구받은 경험이 있고, 21.1%는 참여 여부가 인사평가에 영향을 준다고 느끼고 있음. 공적 재원으로 운영되는 위탁시설인 만큼, 종사자가 종교 활동 참여를 강요받지 않도록 보호하는 장치가 필요함

5. 제도적 기반: 제도의 구비와 작동 사이의 차이

○ 제도적 기반 측면에서는 무엇보다 재정 여건이 처우개선 추진을 제약하고 있음. 2026년 처우개선 예산은 보조사업 2,657,676천원, 자체사업 17,500천원으로, 자체사업 비중이 0.7%에 불과함. 이는 경기도 시·군 평균(23.0%)에 크게 못 미치는 수준으로, 경기도 처우개선 평가에서 종합 등급이 낮아진 주요 원인이 됨

- 다만 실제로는 시가 자체 예산으로 지원하고 있으나 평가에 반영되지 않은 사업도 있음. 종합사회복지관·노인복지관의 건강검진비와 복지수당, 정신건강복지센터·자살예방센터의 장기근속수당 등은 별도 항목이 아닌 「운영비」 안에 함께 편성되어 있어 경기도 평가 대상에서 빠졌음. 예산을 편성하는 방식 때문에 시의 처우개선 노력이 실제보다 작게 드러나고 있는 것임

○ 재원 구성을 보면 시비가 64.8%, 도비가 26.0%로, 흔히 도비 지원사업으로 알려진 것과 달리 시 예산이 도비의 약 2.5배를 차지함. 도비나 국비 없이 시 예산만으로 운영되는 사업은 최대 1,732,364천원(전체의 20.4%)이며, 이 중 종합사회복지관 명절휴가비 한 사업이 45.5%를 차지하여 이 사업의 지속 여부에 따라 시의 재정 부담이 크게 달라질 수 있음

○ 정책을 추진하는 체계도 충분히 운영되지 못하고 있음. 처우개선위원회는 구성되어 있으나 2025년 회의는 1회 열리는 데 그쳤고, 소위원회는 아직 구성되지 않았음. 2025년 1월 조례 개정(제2891호)으로 위원장을 위원들이 직접 선출하게 되어 위원회의 자율성은 높아졌으나, 실제 활동이 늘어나지는 않았음

- 담당 인력 측면에서도 사회복지직 공무원 비율이 4급 국장급 0명, 5급 과장급 4.6%, 6급 팀장급 7.0%로 모두 경기도 31개 시·군 평균보다 낮음. 처우개선 업무가 6개 이상 부서에 나뉘어 있는 상황에서 이를 전문적으로 조정할 인력이 부족한 셈임

○ 종사자가 느끼는 정책 체감도는 전반적으로 낮은 편임. 5점 척도 기준으로 다른 지자체와 비교한 고양시의 정책 적극성은 2.5점(부정 응답 47.5%), 현재 처우에 대한 만족도는 2.4점(불만족 51.3%), 임금이 생활을 유지하기에 충분한지는 2.3점(불충분 62.2%)으로 나타남

- 다만 앞으로 처우가 실제로 나아질 것이라는 기대는 긍정 응답이 41.6%로 부정 응답(28.8%)보다 많았음(평균 3.2점). 종사자가 체감할 수 있는 정책이 마련된다면 현장의 호응도 클 것으로 보임

○ 처우개선을 책임져야 할 주체로 종사자는 중앙정부(58.4%)를 가장 많이 꼽았고 고양시는 31.3%에 그쳤음. 반면 기관장은 중앙정부(52.0%)와 고양시(45.0%)를 비슷한 수준으로 꼽았음. 이는 고양시가 추진하는 처우개선 정책이 종사자에게 충분히 알려져 있지 않음을 보여줌

○ 시설이 고양시와 업무를 하면서 겪는 어려움으로는 「지침 해석 및 기준 적용」 25.2%, 「보조금 지급 업무」 23.8%, 「위탁·협약 관련 업무」 19.0%, 기타 17.6%가 비슷한 비율로 나타남. 특정 업무에 한정되지 않고 시와 협의하는 업무 전반에서 어려움을 느끼고 있는 것으로 볼 수 있음

○ 종사자가 의견을 전달할 수 있는 공식적인 소통 창구도 부족함. 노사협의회가 구성되어 있다는 응답은 시설(인사·총무 담당자) 29.7%, 종사자 51.5%로 차이가 있었으며, 종사자의 24.6%는 노사협의회가 없거나 있는지 모른다고 응답함. 또한 상당수 시설이 30인 미만의 소규모 기관이어서 노사협의회 설치 의무 대상에도 해당하지 않음

○ 종사자의 권익을 대변하는 활동이 부족한 이유로는 「공식적인 네트워크와 지원체계 부족」(40.1%)과 「행정기관의 관심과 지원 부족」(15.6%)이 꼽혔음. 아울러 실태조사가 반복되는 데 대한 피로감과 함께, 조사 결과가 실제 정책으로 이어져야 한다는 요구도 많았음

6. 소결

○ 보수체계, 근로환경, 일·가정 양립, 안전 및 인권보호, 제도적 기반의 다섯 영역은 각각 따로 나타나는 것이 아니라 서로 영향을 주고받으며 반복되는 모습을 보임

- 처우개선 예산이 일부 수당에 집중되면서 수당을 받지 못하는 시설과 직종이 생기고, 이러한 시설에서는 초과근무와 행정업무 부담이 쌓여 근로환경이 나빠지고 승진·교육 등 성장 기회도 줄어듦
- 대체인력이 부족하여 휴가·휴직·교육을 실제로 사용하기 어려워지면 일과 가정을 함께 돌보기 어려워지고, 안전 및 인권보호 절차가 제대로 운영되지 않으면서 소진과 정신건강 악화로 이어짐
- 여기에 시의 자체 예산과 추진체계, 소통 창구가 부족하여 종사자가 정책 효과를 체감하지 못하면, 개선 요구가 다시 개별 수당 신설로 모이면서 처음의 수당 집중 현상이 되풀이됨

○ 따라서 처우개선은 영역별 개선방안을 마련하는 것과 함께, 한 영역의 어려움이 다른 영역으로 번지지 않도록 연결고리를 끊는 방향으로 추진할 필요가 있음. 특히 대체인력 확보, 정책 정보 전달 체계 정비, 행정업무 부담 완화, 조사 결과의 정책 반영 체계 마련은 여러 영역에 함께 영향을 미치는 과제로, 적은 예산으로도 폭넓은 효과를 기대할 수 있음. 재정 여건이 넉넉하지 않은 고양시 상황을 고려할 때 이들 과제를 우선적으로 검토할 필요가 있음

제2절 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 방안

○ 개선방안은 제1절의 진단과 같은 구조로 보수체계 개선, 근로환경 개선, 일·가정 양립 지원, 안전 및 인권보호, 제도적 기반 보완의 다섯 과제로 구성함. 아울러 이를 단기·중기·장기 과제로 나눈 추진 로드맵과 성과관리 지표를 함께 제시함

○ 개선방안을 마련하면서 가장 먼저 고려한 것은 고양시의 재정 여건임. 자체사업 예산 비중이 낮은 상황에서 대규모 예산이 새로 필요한 방안은 실제로 추진되기 어려우므로, 예산이 많이 들지 않으면서 종사자가 바로 체감할 수 있는 과제를 먼저 추진하고, 예산이 필요한 과제는 단계적으로 추진하는 방식으로 구성함

1. 처우개선의 기본방향

○ 첫째, 적은 예산으로도 종사자가 체감할 수 있는 과제를 먼저 추진함

- 종사자가 가장 원하는 정책은 보건복지부 인건비 가이드라인 100% 이상 반영과 복지포인트 도입이나, 두 과제 모두 많은 예산이 필요하여 단기간에 모두 시행하기는 어려움
- 반면 종사자가 함께 요구한 인건비·운영비 분리 지원, 장기근속자 특별휴가제, 유급병가 확대, 감정노동 보호 및 고충 처리 강화, 자녀돌봄휴가제, 심리회복 프로그램 등은 큰 예산 없이 제도 정비나 소규모 사업으로 추진할 수 있음
- 따라서 규정 정비만으로 가능한 과제(휴가제도, 교육시간 인정, 표준 규정 보급), 적은 비용의 장비·프로그램으로 가능한 과제(통화 녹음 전화기, 힐링 프로그램, 권역별 공동교육), 행정 방식 개선만으로 가능한 과제(지침 통일, 상담 창구 운영, 서식 간소화, 정보안내)를 먼저 추진하여 종사자의 정책 신뢰를 높일 필요가 있음

○ 둘째, 수당을 더하는 방식에서 기본 기준을 바로잡는 방식으로 전환함

- 처우개선 예산의 대부분이 두 개 수당에 집중되어 있어 수당을 받지 못하는 시설과 직종이 생길 수밖에 없음. 또한 인건비 가이드라인에 못 미치는 종사자가 있는 상황에서 수당만 늘리는 것은 기본 기준을 그대로 둔 채 부족한 부분만 메우는 데 그칠 수 있음
- 다만 기준을 바로잡는 데에는 예산과 시간이 필요하므로, 가이드라인에 못 미치는 실태를 정확히 파악하고 처우가 가장 낮은 시설부터 지원하는 것에서 출발함

○ 셋째, 제도를 갖추는 것에서 제도가 실제로 활용되도록 하는 것으로 전환함

- 대부분의 시설이 이미 제도를 갖추고 있으므로, 새로운 제도를 만드는 것만큼 기존 제도를 종사자가 알고, 이용하고, 실제로 효과를 보는지를 성과지표로 관리할 필요가 있음. 이는 추가 예산 없이도 정책 효과를 높일 수 있는 방법임

○ **넷째, 시설유형·직급·고용형태와 관계없이 적용되는 최소 기준을 마련함**

- 처우 격차가 시설유형, 직급, 고용형태에 따라 겹쳐서 나타나므로, 전체 평균을 높이기보다 누구나 보장받아야 할 최소 기준을 정하는 방식으로 지원을 설계함
- 생활시설, 비정규직, 소규모 이용시설과 아동·여성·돌봄 분야를 우선 지원 대상으로 함

○ **다섯째, 개별 시설이 감당하기 어려운 부분은 시 차원에서 공동으로 지원함**

- 현원 평균 13.3명의 소규모 시설이 대체인력, 심리지원, 교육, 고충처리, 디지털 업무환경을 각자 갖추기는 어려움
- 이를 시가 공동으로 운영하면 시설별로 따로 운영할 때보다 전체 비용이 적게 들어, 재정 여건이 어려운 상황에서 오히려 효율적임

○ **여섯째, 한 번의 조사로 끝내지 않고 꾸준히 점검하고 정책에 반영함**

- 핵심 지표를 매년 갱신하는 처우지표 데이터베이스를 구축하고, 조사 결과가 예산과 조례로 이어지는 절차를 규정으로 정하며, 반영 결과를 종사자에게 공개함
- 이는 추가 예산 없이도 종사자의 정책 신뢰를 높일 수 있는 가장 효과적인 방법임

2. 정책과제

1) 보수체계 개선

(1) 인건비 가이드라인 미충족 실태의 파악과 취약시설 우선 지원

○ 시설별 인건비 지급 실태는 조사 시점과 산정 기준에 따라 차이가 있어 가이드라인 충족 수준을 정확히 판단하기 어려움. 따라서 먼저 통일된 방식으로 조사하여 실태를 정확히 파악할 필요가 있음. 시설별 기본급·수당 지급현황 조사표를 표준화하고, 기본급과 수당의 충족 여부를 나누어 관리함

○ 조사 결과는 「① 조사표 표준화 → ② 기준에 못 미치는 시설유형과 그 이유 분석 → ③ 시비 보조사업 중 보완이 가능한 항목 선정 → ④ 처우개선위원회에서 우선 지원대상 심의 → ⑤ 다음 연도 예산 반영 및 집행 점검」의 순서로 매년 반복하여 활용함. 이 중 조사와 심의 단계는 추가 예산 없이 바로 시작할 수 있음

○ 시비가 들어가는 사업은 예산을 편성할 때 인건비 성격의 처우개선 항목과 운영비 항목을 분명히 나누어, 운영비가 부족하다는 이유로 종사자 처우가 줄어들지 않도록 해야 함. 이는 종사자가 요구한 인건비·운영비 분리 지원에 바로 대응하면서도 추가 예산이 들지 않는 방법임

(2) 고양형 표준임금체계의 단계적 구축

○ 처우개선위원회에서는 단일임금체계를 한 번에 도입하기보다 「인건비 기준 준수 → 처우가 낮은 분야의 임금 하한선 설정 → 직무에 따른 보상을 결합한 고양형 표준임금체계」로 단계적으로 나아가는 방안이 제안되었으며, 고양시의 재정 여건을 고려할 때 현실적인 방법임

- 1단계(단기): 가이드라인 충족 실태 파악, 인건비 항목과 운영비 항목 구분 편성, 처우지표 DB 구축
- 2단계(중기): 기준에 못 미치는 시설유형 우선 지원, 아동·여성·돌봄 등 임금이 낮은 분야 보완, 비정규직 고정수당 지급 기준 강화
- 3단계(중장기): 명절휴가비, 시간외근무수당, 건강검진 등 대부분 시설에 공통으로 해당하는 항목의 최소 기준(공통 처우기준) 마련
- 4단계(장기): 서울시 조정수당처럼 가이드라인과 실제 지급액의 차이를 보전하는 「고양형 조정수당」 제도화, 총인건비를 사회복지전담전담공무원 수준에 맞추도록 하는 기준 마련

○ 고양시는 총임금에서 기본급이 차지하는 비중이 크고 종사자의 다수가 표준 단일임금체계 도입에 찬성하므로, 기본급을 중심으로 임금체계를 표준화하는 것이 바람직함. 다만 기본급만으로는 업무의 강도, 위험도, 전문성을 충분히 반영하기 어려움. 따라서 서울시처럼 기본급 중심의 체계를 기본으로 하되, 부산시처럼 처우가 낮은 시설, 어려운 직무, 성과와 전문성에 대해서는 수당으로 보완하는 방식이 적절함

(3) 복지포인트 제도의 단계적 도입

○ 복지포인트는 종사자와 기관장 모두 우선적으로 원하는 제도이나, 현재 시행하는 시설과 예산은 매우 적어 확대할 여지가 큼. 예산 규모에 맞춰 단계적으로 늘려갈 수 있어 재정 여건이 어려운 고양시에 적합한 제도임

○ 도입은 ① 기본형(모든 시설 종사자에게 소액 공통 지급) → ② 보정형(인건비 기준에 못 미치는 시설 추가 지급)과 장기근속형(5·10·15년 근속자 추가 지급) → ③ 성장연계형(직무교육 이수자, 전문자격 취득자)과 인력유치형(청년 종사자 한시 지급)의 순서로 넓혀감

- 처음에는 금액이 적더라도 모든 시설의 종사자가 빠짐없이 받는 것이 체감 효과가 크므로, 대상을 좁혀 금액을 높이기보다 대상을 넓게 하고 금액을 차츰 늘리는 방식이 바람직함
- 광주시처럼 고양페이 등 지역화폐로 지급하면 종사자 복리후생과 함께 지역경제 활성화 효과도 기대할 수 있음

- 도입 초기에 비정규직이 지급 대상에서 빠지지 않도록 대상을 명확히 정할 필요가 있음

○ **아울러 공동 건강검진, 심리회복 프로그램, 문화·여가 프로그램 등을 시가 묶어서 공동으로 지원하면, 시설 간 격차를 줄이고 소규모 시설의 부담도 덜 수 있음**

(4) 직무 중심 보상 체계와 표창·포상 활용

○ **종사자는 현행 보수체계의 가장 큰 문제로 업무성과와 전문성에 대한 보상이 부족하다는 점을 꼽았으나, 자격수당이나 전문자격수당을 지급하는 경우는 매우 드뭄. 따라서 종사자의 전문성을 인정하는 방법을 마련할 필요가 있음**

○ **인정 대상은 다음과 같이 직무 수행 실적을 기준으로 설정하는 것이 적절함**

- 고난도·고위험 직무: 야간·교대근무, 폭력 노출 위험이 높은 직무, 고난도 사례가 집중되는 직무(생활시설, 청소년쉼터, 아동보호전문기관 등)
- 숙련 경험의 전수: 신규 직원 교육, 사례관리 슈퍼비전, 현장실습 지도, 기관 간 멘토링 등 축적된 경험을 조직에 전수하는 활동
- 직무교육 이수: 시가 운영하는 직무교육 과정의 이수 및 현장 적용 실적

○ **다만 금전적 보상은 예산 부담이 크고 형평성 논란이 생길 수 있으므로, 예산이 거의 들지 않으면서 인정 효과가 큰 표창·포상을 먼저 활용함**

- 사회복지의 날 등과 연계한 시장 표창 및 우수종사자 포상 확대, 우수 실천사례 공모 및 사례집 발간, 교육·연구 기회 우선 제공, 컨설팅 우선 지원
- 중장기적으로는 사회복지사 1급 등 전문자격 보유자에 대한 복지포인트 가산, 고난도·고위험 직무(생활시설, 청소년쉼터, 아동보호전문기관 등)에 대한 인정 체계를 검토하되 처우개선위원회의 합의를 전제로 함

(5) 고정수당 표준화와 경력인정 기준 통일

○ **명절휴가비, 가족수당, 급식비 등 필수 고정수당을 모든 시설 종사자가 차별 없이 받을 수 있도록 「고양시 사회복지시설 종사자 수당 지급 표준지침」을 마련하여 지급 항목, 대상, 산정방식을 하나로 정해야 함. 현재 명절수당은 부서와 시설에 따라 기본급의 120%로 지급하는 곳과 정해진 금액으로 지급하는 곳이 나뉘어 있음**

○ **분야마다 다른 경력 인정 기준을 하나로 정리한 「고양시 사회복지시설 종사자 경력인정 기준」도 마련해야 함. 이는 기준을 만드는 것만으로 추진할 수 있어 예산이 거의 들지 않으며, 경력 인정에 대한 종사자의 요구에도 바로 대응할 수 있음**

- 사회복지시설 근무경력은 지금처럼 100% 인정하되, 의료기관, 정신건강, 사회서비스, 통합돌봄 등 하는 일이 비슷한 분야의 경력은 일률적인 비율을 적용하기보다 업무의 연

속성과 전문성을 고려하여 더 넓게 인정함

- 다함께돌봄센터, 학교돌봄터 등은 호봉 체계를 제대로 도입하고 이전 근무경력도 현실에 맞게 인정해야 함

(6) 장기근속 보상과 비정규직·소규모 시설 대책

○ 장기근속자에 대한 보상은 현금 수당보다 특별휴가, 건강검진비, 교육·연수비, 우수종사자 포상 등 현금이 아닌 방식을 먼저 활용하는 것이 재정 여건상 현실적임. 종사자 조사에서도 휴가·복리후생 항목 중 장기근속자 특별휴가제 도입에 대한 요구가 가장 높게 나타남

○ 일정 경력 이상의 종사자가 신규 직원 교육, 사례관리 슈퍼비전, 현장실습 지도, 기관 간 멘토링에 참여할 수 있도록 지원하여, 개인이 쌓아온 경험이 기관 전체의 전문성으로 이어지도록 할 필요가 있음

○ 비정규직의 임금이 정규직보다 상당히 낮은 점을 고려하여, 명절수당, 복지포인트 등 고정 수당을 지급할 때 고용형태를 이유로 제외되는 일이 없도록 「동일가치노동 동일임금」 원칙에 따른 지급 기준을 강화해야 함. 또한 노인맞춤돌봄, 노인일자리 사업 등 상시적으로 계속되는 업무를 맡는 인력은 정규직 전환 계획을 마련할 필요가 있음

○ 위탁법인이 바뀌는 것은 운영 주체가 바뀌는 것일 뿐 종사자의 근무 조건이 바뀌는 것은 아니므로, 기존 종사자가 받던 기본적인 복리후생이 그대로 유지되도록 운영 기준을 마련해야 함

2) 근로환경 개선

(1) 초과근무 관리와 휴식권 보장

○ 초과근무를 하는 종사자 중 상당수가 인정시간을 넘겨 일하고 있고, 아무런 보상을 받지 못하는 경우도 있음. 따라서 임금 인상에 앞서 「근로기준법」 준수를 가장 우선적인 과제로 삼고, 보조금 정산과 시설 평가 시 법정수당 지급 여부를 점검하여 미지급이 확인되면 이를 바로잡고 지급하도록 하는 절차를 마련해야 함

○ 초과근무로 인정받을 수 있는 시간에 상한이 있고 이를 넘는 근로는 인정받지 못하는 상황이므로, 시설별로 실제 초과근무 시간, 인정시간, 미보상 여부를 비교하여 그 결과를 바탕으로 인정시간 상한을 조정해야 함. 다만 인정시간을 늘리려면 예산이 필요하므로, 단기적으로는 초과근무 보상을 수당과 보상휴가 중에서 선택할 수 있도록 권고하고 대체휴무 사용 실태를 점검하는 방식이 현실적임

○ 초과근무가 발생하는 이유를 프로그램 운영, 야간·휴일 대응, 행정업무, 결원, 회의·행사, 긴급 사례 대응 등으로 나누어 파악하고, 초과근무가 반복되는 시설에는 업무분장 재점검,

프로그램 시간 조정, 행정서류 간소화, 대체인력 활용 안내 등을 함께 지원해야 함

○ 연차를 다 쓰지 못하는 주된 이유가 많은 업무량과 동료의 업무 부담이므로, 휴가 사용을 늘리려면 대체인력 지원과 함께 추진해야 함. 24시간 운영시설에 대한 별도 보상 방안은 중기 과제로 검토하되, 단기적으로는 휴게공간 확보, 근무표 사전 공지 등 비용이 많이 들지 않는 개선부터 추진할 수 있음

(2) 시(市)-시설 간 업무 수행상 어려움 해소

○ 시설이 시와 업무를 하면서 겪는 어려움은 지침 해석, 보조금 지급, 위탁·협약 업무 등 업무 전반에 걸쳐 고르게 나타남. 이 부분은 예산을 들이지 않고 행정 방식을 바꾸는 것만으로도 종사자가 체감할 수 있는 변화를 만들 수 있는 대표적인 과제임

- 지침 통일: 부서별로 상이하게 해석·적용되는 지침을 통합 정리한 「처우개선 사업 통합 지침서」를 매년 발간하고, 법령·지침 해석이 필요한 경우 부서별 개별 판단이 아닌 공통 해석기준을 마련하여 공유함
- 상담 창구 지정: 「고양시 사회복지 행정·지침 전담 상담 창구(통합 컨설팅)」를 지정하여 지침 해석, 보조금 집행·정산, 위·수탁 협약 문의를 한 곳에서 해결할 수 있도록 하고, 반복 질의는 FAQ로 정리하여 배포함
- 지도·점검 방식 전환: 기존 제출자료와 행정정보를 최대한 활용하여 중복 제출을 최소화하고, 동일 유형 시설의 점검 기준과 제출서류를 표준화하여 담당자에 따라 요구사항이 달라지지 않도록 함. 지적 중심에서 벗어나 운영 애로를 함께 확인하고 개선방안을 제시하는 방식으로 전환함
- 서식 간소화: 시 내부 부서 간 자료 공유를 활성화하고, 시설이 자주 작성하는 보고서·실적자료의 공통 서식과 작성기준을 마련함
- 정기 간담회 운영: 담당 공무원과 시설 실무자 간 정기 간담회를 운영하여 지침 변경 사항을 사전에 공유하고 현장 애로를 상시 수렴함

○ 아울러 생성형 AI 등 디지털 기술을 활용하여 사업계획서, 결과보고서, 회의자료 작성 등 반복적인 행정업무를 줄일 수 있는 환경을 단계적으로 넓혀갈 수 있음. 이는 종사자의 교육 요구가 높은 AI 활용 교육과 연계하여 추진할 수 있음

(3) 교육 참여 여건 보장과 고양형 전문성 개발체계 구축

○ 종사자가 교육에 참여하기 어려운 가장 큰 이유는 업무 때문에 교육 시간을 내기 어렵다는 점임. 따라서 교육 프로그램을 늘리기보다 종사자가 교육에 참여할 수 있는 근무 여건을 만드는 것이 우선임. 다음 과제는 대부분 지침이나 권고만으로 가능하여 바로 시작할 수 있음

- 교육시간 보장: 연간 일정 시간의 직무교육을 근무시간으로 인정하도록 권고
- 교육 출장 처리: 직무 관련 교육은 연가가 아닌 출장이나 공가로 처리하도록 기준안을 마련하여 배포
- 권역별 공동교육: 덕양구, 일산동구, 일산서구 권역별로 교육을 운영하여 이동 부담과 업무 공백을 줄이고 소규모 시설 종사자도 쉽게 참여할 수 있도록 함
- 교육정보 통합 제공: 교육 포털이나 월간 교육 안내문을 통해 교육 정보를 한곳에서 제공

○ 교육 내용은 법정의무교육에 치우친 현재 구성을 바꿀 필요가 있음. 종사자가 가장 필요로 하는 능력은 전문지식과 직무역량이므로, 사례관리·서비스 제공 등 직무교육, 정책 변화와 동향, AI 활용, 노무·세무, 사업기획·문서작성을 핵심 과목으로 구성함

○ 다만 시가 새로운 교육과정을 일괄적으로 만들면 기존 의무교육과 겹칠 수 있고, 대부분의 기관이 이미 연간 교육계획을 세우고 자체 교육을 운영하고 있음. 따라서 시는 기관이 운영하는 교육, 슈퍼비전, 동료학습을 지원하고 보완하는 역할을 맡는 것이 적절하며, 이는 예산 측면에서도 효율적임

○ 전문성은 강의식 교육만으로 높이기 어려우므로, 분야별 슈퍼비전단을 구성하여 어려운 사례에 대해 외부 전문가의 슈퍼비전을 제공하는 방안을 검토함. 다만 새로운 조직을 만들기보다 지역사회보장협의체 등 기존 조직을 지원하는 방식을 우선함. 또한 신규 직원과 실습생을 대상으로 선임 종사자의 멘토링을 제도화하고, 멘토에게는 활동수당이나 복지포인트를 지급할 수 있음

(4) 승진에 의존하지 않는 경력경로 설계

○ 대부분의 시설이 소규모로 운영되어 상위 직급에 빈자리가 생겨야 승진할 수 있으므로 승진 기회가 제한될 수밖에 없음. 따라서 승진하지 않더라도 경력과 전문성이 보수에 반영되는 방식으로 바꿀 필요가 있음. 처우개선위원회에서도 중간 직급 신설, 전문성 수당, 직위 없이 호봉만 올리는 방식 등이 제안됨

○ 승진 규정을 갖추지 못한 시설이 적지 않으므로, 표준 승진규정(안)을 만들어 보급하여 규정이 없는 시설이 제도를 갖추도록 지원해야 함. 이는 표준안을 만들어 배포하는 것만으로 가능하여 예산이 거의 들지 않으며, 직급체계 정비에 대한 종사자의 요구에도 바로 대응할 수 있음

○ 승진 체계가 없는 직무는 근무 연수, 전문자격, 업무 숙련도를 기준으로 경력 등급을 세분화할 필요가 있음

○ 다른 시설로 옮길 때 경력을 온전히 인정받지 못하면 이직 자체가 불이익이 되므로, 관내 시설 간 이동 시 경력을 모두 인정하는 것을 원칙으로 하고, 결원이 생기면 관내 종사자가 지원할 수 있도록 채용 정보를 공유하는 방안을 검토할 수 있음. 다만 종사자를 고용하는

주체는 각 법인이므로, 시는 인사이동을 직접 조정하기보다 시설 간 이동에 따른 불이익을 없애는 역할을 맡는 것이 적절함

(5) 저연차 종사자 맞춤형 정착 지원

○ 다함께돌봄센터 등 일부 시설은 종사자의 근속기간이 짧고, 이직을 고려하는 종사자 상당수가 사회복지 분야 자체를 떠나려 하고 있음. 이러한 상황에서 저연차 종사자가 현장에 자리 잡을 수 있도록 돕는 것은 적은 비용으로 인력 유출을 줄일 수 있는 가장 효과적인 방법임

○ 재정 여건을 고려하여 금전 지원이 아닌 방식부터 먼저 도입함

- 정서적 지원(바로 도입 가능): 선임 종사자의 멘토링과 슈퍼비전, 신규 종사자 통합 오리엔테이션, 저연차 종사자 모임 운영, 심리상담 우선 연계
- 행정 실무 지원: 사업계획서와 결과보고서 작성 부담을 덜 수 있도록 실무 매뉴얼과 표준 서식 제공. 이는 저연차 종사자 자문에서 구체적으로 요청된 사항임
- 휴식 지원: 생일휴가, 리프레시 휴가 등 비용 부담이 적은 휴가제도 우선 적용
- 경력 지원: 초임 호봉 상향 검토, 승급과 경력개발 경로 명확화
- 경제적 지원(중기 검토): 주거자금 대출이자 지원, 교통비 지원, 초기 정착 장려금 지급. 종사자들이 임금으로 생활을 유지하기 어렵다고 평가한 점을 고려하면 주거 관련 지원이 우선적으로 필요함

○ 다만 저연차 종사자 자문에서 특별히 필요한 제도가 없다는 응답도 있어 필요로 하는 지원이 사람마다 다르므로, 모두에게 같은 지원을 제공하기보다 필요한 지원을 골라 받을 수 있는 선택형 방식이 적합함

3) 일·가정 양립 체계 개선

(1) 생애주기 대응형 휴가제도 및 생일 휴가 도입

○ 휴가제도는 추가 인건비 부담이 적으면서도 종사자가 직접 체감할 수 있는 대표적인 처우 항목으로, 재정 여건이 어려운 고양시가 먼저 추진할 수 있는 분야임. 종사자 조사에서도 큰 예산 없이 추진할 수 있는 과제 중 장기근속자 특별휴가제, 유급병가 확대, 자녀돌봄휴가제에 대한 요구가 높게 나타남

○ 특히 「생일휴가(유급 1일)」의 도입을 권고할 필요가 있음. 예산 소요가 크지 않으면서 모든 종사자에게 예외 없이 적용되어 보편적 체감 효과가 크고, 시설 규모·유형·고용형태와 무관하게 동일하게 부여할 수 있어 형평성 논란도 적음

- 다만 교대근무 시설은 휴가 사용 시 대체근무 부담이 발생하므로, 대체인력 지원과 연계하여 운영 기준을 제시함
- 고양시가 표준 취업규칙 문안을 마련하여 배포하고, 위·수탁 협약 및 보조금 교부 시 반영 여부를 확인하는 방식으로 추진할 수 있음
- 생활시설 등 교대근무 시설은 당일 사용이 어려울 수 있으므로 생일이 속한 월 내 사용 등 유연한 운영 기준을 함께 제시함

○ **아울러 장기근속 특별휴가, 자녀돌봄휴가, 유급병가, 가족돌봄휴가, 시간단위 휴가의 적용 범위를 정비하고 전 시설 공통 기준을 마련해야 하고, 부서와 무관하게 동일하게 적용되도록 지침을 일원화할 필요가 있음**

(2) 「고양형 맞춤형 유연근무 실행 모델」과 디지털 업무환경 지원

○ **유연근무 미도입 사유의 과반이 「여건상 적용 불가」인 점은 일반 사무직 기준 모델이 사회복지 현장에 적용되지 않음을 의미함. 따라서 원격·재택 중심이 아니라 시차출퇴근, 탄력근무, 시간단위 휴가, 보상휴가, 교대근무표 사전예고 중심의 모델을 개발하여 시설 여건에 맞게 선택할 수 있도록 해야 함**

- 시설유형별(생활시설·이용시설·상담시설) 표준 운영안과 사례집 형태로 보급하는 방식은 개발 비용 외에 지속적 재정 부담이 없어 재정 제약 아래에서 적합함
- 생활시설 등 돌봄 업무 중심 직무에는 유연근무 외의 다른 지원(초과근무 보상 확대, 단기 보조인력 지원, 근무표 작성 시 돌봄 사유 우선 협의)을 병행함

○ **부분적 유연성의 기반이 되는 디지털 업무환경은 개별 시설이 자체 구축하기 어려우므로 시 차원의 공동 지원이 필요함. 전자결재·협업도구·보안솔루션의 공동 구매·계약, 보안 및 디지털 전환 컨설팅, 공동 활용교육을 지원하면 개별 구축 대비 총비용을 낮출 수 있음**

(3) 출산·육아휴직 사용 지원과 가족돌봄 친화적 조직문화

○ **출산·육아휴직이 예정된 시설에는 대체인력을 미리 연결해 주고, 업무 인수인계 자료를 제공하며, 휴직자가 복귀하기 전 업무에 다시 적응할 수 있도록 돕는 방안을 검토할 수 있음**

○ **육아휴직 기간을 근속기간에 포함하는 것은 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」에 따른 사업주의 의무임에도 이를 지키지 않는 시설이 적지 않음. 따라서 시설별 운영 실태를 점검하고 법에 맞게 개선하도록 안내할 필요가 있음**

○ **기관장의 상당수가 종사자의 육아휴직에 부담을 느끼고 있는데, 이는 소규모 시설에서 한 명의 공백도 다른 직원의 업무 부담으로 바로 이어지고, 대체인력을 구하거나 비용을 마련하기 어렵기 때문으로 볼 수 있음. 따라서 육아휴직 활성화는 시설에 제도 이행을 요구하**

는 것만으로는 한계가 있으며, 대체인력 연계와 인건비 지원 등 시설의 부담을 덜어주는 방안과 함께 추진해야 함

○ 시설별 취업규칙과 복무규정에 가족돌봄 관련 제도가 반영되어 있는지 점검하고 미비한 시설에 표준 문안을 제공하며, 등·하원 시차출퇴근과 가족돌봄 시간단위 휴가를 지원하고 교대근무자의 근무표 작성 시 돌봄 사유를 우선 협의하도록 권고할 필요가 있음

(4) 「고양형 통합 대체인력지원센터」 설치

○ 복수의 처우개선위원이 독립적으로 통합 대체인력지원센터 설치를 제안하여 위원 간 중복도가 가장 높은 정책 과제로 확인되었으며, 광역 단위 경기도 센터가 즉각적 수요에 대응하기 어려운 한계도 확인됨

○ 운영 모델은 「연말 수요조사 → 인력풀 구성 → 기본교육 → 시설 매칭」의 4단계이며, 대체인력 확보의 어려움이 단순한 인력 부족이 아니라 즉시 투입 가능한 인력을 찾기 어렵다는 데 있으므로 단순 명부가 아닌 직무별 인력풀로 구축해야 함

- 인력풀 구성: 경력단절 사회복지사, 퇴직 사회복지사, 시간제 근무 희망자, 행정·회계 경험자를 포함하고 경력자 재교육을 병행함
- 직무별 분류: 이용시설·생활시설 구분과 함께 정신건강, 행정·회계 등 전문 직무별로 후보군을 관리함

○ 모든 휴가와 교육에 대체인력을 투입하는 것은 재정적으로 어려우므로 공백의 성격에 따라 지원을 구분하여 재원을 집중함. 장기공백(육아휴직, 수개월 이상 병가)은 대체인력 매칭, 단기공백은 기관 내 업무조정과 단기 보조인력 지원, 반복적 돌봄공백은 시차출퇴근·시간단위 휴가 연계, 교육공백은 사전 일정 조정과 공동업무지원으로 대응함

- 소규모 시설은 한 명의 결원이 서비스 운영 전반에 미치는 영향이 크므로 5인 미만 또는 10인 미만 시설을 우선지원 대상으로 설정하는 방안을 검토할 수 있음

○ 대체인력 확보는 육아휴직 미신청, 연차 미사용, 교육 참여의 어려움을 함께 해결할 수 있는 과제로, 적은 예산으로도 여러 분야에 효과를 낼 수 있음. 처음에는 대체인력 명단을 만들어 필요한 시설과 연결해 주는 것부터 시작하고, 인건비 지원은 육아휴직 등 장기간 공백이 생기는 경우를 중심으로 단계적으로 늘려감

4) 안전 및 인권보호 강화

○ 종사자는 안전을 위해 가장 먼저 필요한 과제로 폭력 예방 및 대응 매뉴얼 보급과 교육, 피해자 지원 강화, 폭력 가해 이력 확인 체계 마련, 직장 내 정서적 지지와 슈퍼비전을 꼽았으며, 보안장치 등 시설·장비보다 대응 절차와 지원에 대한 요구가 더 높았음

○ 대부분의 시설이 이미 매뉴얼을 갖추고 있는데도 종사자가 매뉴얼 보급과 교육을 가장 많이 요구한 것은, 종사자가 그 내용을 잘 알지 못하고 실제 상황에서 활용되지 않기 때문으로 볼 수 있음. 반면 폭력예방위원회 설치에 대한 요구는 가장 낮아, 새로운 위원회를 만들기보다 기존 매뉴얼과 대응 절차가 현장에서 실제로 운영되도록 하는 데 초점을 둘 필요가 있음

(1) 「고양형 안전보호 표준절차」 구축과 교육 실효성 강화

○ 시설별 매뉴얼 보유 여부를 확인하는 수준을 넘어 예방-대응-회복-재발방지로 이어지는 표준절차를 마련하고, 위험상황 사전평가, 즉시 대응, 피해자 보호, 사건 기록, 외부기관 연계, 사후 슈퍼비전, 재발방지 회의를 포함해야 함

- 시설유형별 위험요인에 맞게 수정하여 활용할 수 있도록 구성하고, 이용자 폭력 대응절차와 조직 내부 인권침해 대응절차를 구분하여 마련함

○ 교육은 연 1회 형식적 교육이 아니라 실제 상황 대응훈련 중심으로 운영함. 전 종사자 기본교육, 고위험 직무별 심화교육, 관리자 대상 교육(조직 보호보다 피해자 보호를 우선하는 원칙, 2차 피해 예방, 산재 처리 지원)으로 구분하고, 모의훈련 결과를 시에 보고하도록 하여 매뉴얼 작동성을 점검함

(2) 고위험시설 통화 녹음 기능 전화기 설치 지원

○ 종사자가 경험한 폭력 중 언어적·정서적 폭력이 가장 많고 같은 피해가 반복되는 경우도 적지 않은데, 이러한 폭력은 상당 부분 전화 응대 과정에서 발생할 수 있음. 따라서 시설 대표전화와 상담·민원 응대 전화에 통화 녹음 기능이 있는 전화기 설치를 지원할 필요가 있음

○ 소액 장비 지원으로 가능하면서 다음의 복합적 효과를 가짐

- 예방 효과: 「본 통화는 상담 품질 향상을 위해 녹음됩니다」라는 안내 멘트 자체가 폭언과 악성민원을 억제함
- 증거 확보: 사건 발생 시 객관적 기록이 남아 산재 신청·법률 대응·경찰 연계 시 입증 자료로 활용할 수 있으며, 폭력 경험이 기관 인지 보다 높아 상당수가 기록되지 않는 문제를 완화함
- 심리적 안전감: 혼자 응대하지 않는다는 인식을 형성하여 종사자의 대응 부담을 낮춤

○ 통화 녹음 전화기를 설치할 때에는 녹음 사실 안내, 녹음자료 보관 기간과 열람 권한, 목적 외 사용 금지 등 개인정보 보호 기준을 함께 마련하고, 녹음자료가 종사자를 감시하는 데 쓰이지 않도록 해야 함. 지원은 민원·상담이 많거나 폭력 위험이 높은 시설부터 우선 시작하여 예산 부담을 줄임

(3) 힐링 프로그램과 심리안전망 구축

○ 종사자 중 중등도 이상의 우울 위험군이 적지 않으나 심리 지원을 제공하는 시설은 매우 드묾. 기관장들도 근로자지원프로그램(EAP) 도입이 필요하다고 응답하여, 종사자 심리 지원에 대한 필요성이 분명하게 확인됨

○ 다만 EAP의 전면 도입은 재정 소요가 있으므로 단기적으로는 소진 예방 중심의 집단 프로그램부터 도입하는 것이 현실적임

- 힐링 프로그램: 소진 예방 워크숍, 힐링캠프, 문화·여가 프로그램, 마음챙김·스트레스 관리 과정을 시 차원에서 공동 운영하여 개별 시설의 부담 없이 참여할 수 있도록 함
- 집단 슈퍼비전과 직무스트레스 검사: 개인 상담보다 비용이 낮으면서 소진 예방 효과를 기대할 수 있음
- 기존 자원 연계: 고양시 정신건강복지센터 등 기존 공공자원과 연계하여 추가 비용 없이 상담 접근성을 확보하는 방안을 우선 검토함

○ 이미 운영 중인 상담·심리 지원 프로그램은 홍보가 부족해 이용이 저조하므로, 새로운 사업을 늘리기보다 기존 프로그램을 알리고 이용하기 쉽게 하는 것이 먼저임. 중기적으로는 시 차원의 근로자지원프로그램(EAP)을 도입하되, 상담 내용의 비밀이 보장되는 외부 상담기관을 활용해야 함

○ 시설장도 기관 운영, 민원 대응, 법적 분쟁 등의 부담을 안고 있으므로, 관리자를 위한 법률·노무 자문과 조직관리·갈등조정 교육을 함께 지원할 필요가 있음

(4) 산재 신청 지원과 안전 인프라 보강

○ 업무 중 다친 종사자 대부분이 산재를 신청하지 않고 치료비를 직접 부담하고 있어, 신청 절차 안내와 행정 지원이 필요함. 산재 신청 안내 매뉴얼을 배포하고 시 담당부서나 권익지원 창구에서 신청을 도우며, 시설별 산재 신청 현황을 정기적으로 점검해야 함

○ 안전 인프라는 모든 시설에 동일한 장비를 일괄 지급하기보다 가정방문이 많거나 야간근무가 있거나 고위험 이용자를 자주 만나는 시설을 우선 지원하는 선별적 방식이 재정 효율성 측면에서 적절함. 비상벨·휴대용 비상호출기 등 장비 지원과 함께, 가정방문 2인 1조 기준과 방문 전후 보고체계, 관할 경찰서·정신건강복지센터·응급의료기관과의 연계체계는 지침과 협약만으로 가능하므로 우선 추진할 수 있음

(5) 고충처리와 권리옹호 네트워크 강화

○ 종사자들은 고충이 있어도 해결될 가능성이 없다고 보아 참는 경우가 많고, 고충을 처리하

더라도 대부분 비공식적인 방법에 의존하고 있음. 따라서 시설 내부의 고충처리 절차와 외부 지원체계를 함께 마련하고, 고충을 제기한 종사자가 불이익을 받지 않도록 하며 비밀을 보장하는 원칙을 분명히 해야 함

○ 시 차원의 외부 독립 신고·상담 창구를 설치하되, 별도 기관 신설보다는 기존 조직에 기능을 부여하거나 협회·직능단체와 협력하여 운영하는 방식으로 시작하는 것이 재정 여건상 현실적임

○ 권리옹호 활동이 불충분한 이유로 공식 네트워크 부족과 행정기관의 관심 부족이 지목되었으므로, 협회·직능단체·노무사·변호사·상담기관·고양시 관련 부서가 참여하는 권리옹호 네트워크를 구성하고 법률·노무·심리상담·인권상담을 연계하는 통합 안내체계를 구축해야 함. 협약과 정례회의만으로 가능하여 비용 부담이 크지 않음

○ 아울러 공적 재원이 투입되는 위탁 시설에서 종교 행사 참여가 사실상 요구되거나 인사평가에 영향을 미치지 않도록 위·수탁 협약에 종교적 자율성 보장 조항을 포함할 필요가 있음

5) 제도적 기반 강화

○ 고양시는 이미 조례와 처우개선위원회, 종합계획의 제도적 기반을 갖추고 있으므로, 이 영역의 과제는 새로운 제도의 신설이 아니라 기존 제도를 실제로 작동시키는 운영 설계에 있으며 대부분 추가 재원 없이 추진 가능함

(1) 처우개선 예산의 독립 세목 편성

○ 종합사회복지관·노인복지관의 건강검진비와 복지수당, 정신건강복지센터·자살예방센터의 장기근속수당 등은 「운영비」 안에 함께 편성되어 있어 평가 대상에서 빠지고 있음. 따라서 처우개선 관련 항목을 별도의 예산 항목으로 나누어 편성해야 함. 이는 추가 예산 없이도 시의 처우개선 성과를 바로 드러낼 수 있는 방법이며, 인건비와 운영비를 나누어 지원해 달라는 종사자의 요구에도 대응할 수 있음

○ 예산 편성 단계에서 부서별로 「처우개선 사업 여부」를 표기하는 식별 항목을 도입하고 통합 관리대장을 매년 작성하되, 표준 서식과 입력 규칙을 함께 마련하여 자료 누락을 방지할 필요가 있음

○ 도비나 국비 없이 시 예산만으로 운영되는 처우개선 사업이 적지 않고, 그 상당 부분이 한 사업에 집중되어 있어 시의 재정 여건이 바뀌면 지원이 흔들릴 수 있음. 따라서 처우개선 예산을 중기지방재정계획에 반영하고, 조례와 시행규칙에 지급 근거를 명확히 규정할 필요가 있음

(2) 처우개선위원회 기능 강화

○ 처우개선위원회가 정기적으로 운영될 수 있도록 분기 1회 이상 회의를 개최하도록 조례나 운영규정에 명시할 필요가 있음. 위원회 운영예산은 이미 편성되어 있어 추가 예산 없이도 추진할 수 있음

○ 위원회의 기능을 실태조사 결과 검토, 연차별 시행계획 심의, 예산 우선순위 검토, 이행점검 결과 공유를 수행하도록 운영규정을 구체화하고, 심의 결과가 다음 연도 예산 요구와 사업계획 조정에 반영되도록 절차화해야 함. 용인시는 위원회 기능을 자문과 심의로 구분하였고 서울시는 심의 결과를 이듬해 계획의 추진근거로 연결하고 있어 참고할 수 있음

○ 처우개선위원회 산하에 보수체계, 근로환경·교육, 일·가정 양립, 안전·인권 등 4개 소위원회를 두어 분야별 세부 과제를 점검하는 방안을 제안함. 위원은 종사자, 시설장, 직능단체, 노무·법률 전문가, 안전·인권 전문가, 관련 부서 담당자가 고르게 참여하도록 구성할 필요가 있음

(3) 처우지표 DB 구축과 연차별 실행계획 수립

○ 3년 단위 조사만으로는 해마다 달라지는 처우 수준을 파악하기 어려우므로, 안성시 사례를 참고하여 기본급, 수당, 인건비 기준 충족 여부, 교육 참여, 휴가 사용, 폭력 피해, 고충처리, 이직률 등을 매년 갱신하는 처우지표 DB를 구축할 필요가 있음

- DB는 시설을 평가하거나 순위를 매기는 데 쓰기보다, 지원이 필요한 시설과 사각지대를 찾아 예산 우선순위를 정하는 데 활용해야 함. 또한 시설의 부담을 줄이기 위해 개인정보 수집은 최소화하고, 시설 제출자료와 보조금 정산자료 등 이미 있는 자료를 최대한 활용해야 함

○ 종합계획은 3년 단위 방향을 제시하되 매년 연차별 실행계획을 수립하여 추진사업·대상·예산·담당부서·성과지표·현장 의견수렴 결과를 포함하고, 사업을 단기·중기·지속 사업으로 구분하여 재정 부담을 조절해야 함

(4) 부서 간 통합 조정체계와 추진 인력 배치

○ 사회복지시설이 6개 이상 부서에 분산되어 시설유형별 지원 기준에 차이가 발생하므로, 관련 부서가 참여하는 실무협의체를 운영하고 처우개선비·복지포인트·교육지원·안전지원·휴가 등 공통 항목에 통일된 기준을 적용하도록 조정해야 함. 특히 휴가제가 일부 부서 소관 시설에만 등재된 현행 상태는 부서 간 조정만으로 해소 가능함

○ 간부급 사회복지직 배치가 31개 시·군 평균에 미달하는 현황은 조정 역량의 제약으로 직결되므로, 직급별 배치 목표를 설정하고 처우개선 총괄 조정을 담당할 전담 인력(또는 전담

팀) 배치를 검토해야 함

(5) 현장소통과 정책 환류체계 강화

○ 종사자는 처우개선의 주체로 고양시보다 중앙정부를 더 많이 꼽은 반면, 기관장은 고양시의 역할을 상대적으로 크게 인식하고 있어, 시가 추진하는 처우개선 정책이 종사자에게 충분히 알려지지 않고 있는 것으로 보임. 같은 예산을 쓰더라도 시가 무엇을 하고 있는지 종사자에게 전달되지 않으면 체감도는 높아지기 어려우므로, 정책 정보를 알리는 것 자체를 처우개선 정책의 한 부분으로 포함하여 추진할 필요가 있음

- 처우개선 사업의 추진현황·예산·대상·신청방법·이용실적을 정리한 안내문을 정기적으로 전 시설에 배포하고 시 누리집에 상시 게시함
- 3년 단위 대규모 조사와 별도로 연 1회 간단한 온라인 의견수렴을 운영함
- 종사자·기관장 대상 정기 간담회와 사회복지의 날 등과 연계한 소통 행사를 운영하여 대면 접점을 확보함

○ 「실태조사 → 처우개선위원회 심의 → 종합계획·연차별 실행계획 반영 → 예산 편성 → 이행 점검 및 결과 공개」의 연간 순환구조를 조례 또는 운영규정에 명시하고, 현장 의견의 반영 여부를 공개적으로 설명하는 환류 절차를 마련해야 함. 이는 반복되는 실태조사에 대한 종사자의 피로감을 덜고, 앞으로 처우가 나아질 것이라는 종사자의 기대를 정책에 대한 신뢰로 이어갈 수 있는 핵심 방안이며, 추가 예산도 거의 들지 않음

(6) 조례 정비와 실태조사 범위 확대

○ 조례 개정 시 복지포인트, 교육·훈련, 심리상담, 안전보장, 권리옹호, 우수종사자 포상, 장기근속 지원 등 시가 추진 가능한 사업을 명확히 반영하여 제도 실행의 근거를 마련하고, 위원회 심의사항에 실태조사 결과·연차별 실행계획·처우지표 관리·사업평가·현장 의견수렴 결과를 포함하도록 운영규정을 정비할 필요가 있음

○ 위·수탁 표준협약에는 고용승계, 근로조건 유지, 수당 지급체계의 연속성, 취업규칙 운영 의무, 종교적 자율성 보장을 포함하여 위탁 전환기의 처우 연속성을 제도적으로 보장해야 함

○ 아울러 향후 실태조사에서는 시설 유형별 적정 정원 기준과 장기 동결된 시설 운영비 문제에 대한 후속 연구를 병행할 필요가 있음. 적정 인력배치 기준의 마련은 임금 정책만으로 해결되지 않는 구조적 과제로, 수당 확대와는 별개로 검토되어야 할 영역임

(7) 장기요양기관 종사자에 대한 단계적 접근

○ 본 연구는 「사회복지사업법」상 사회복지시설로 대상을 한정하여 장기요양기관이 제외되었

으며, 처우개선위원회에서도 이에 대한 보완 요구가 제기됨. 장기요양기관 종사자는 다음과 같은 이유에서 향후 고양시 처우개선 정책의 범위에 포함될 필요가 있음

- 제도적 사각지대: 보건복지부 인건비 가이드라인은 적용 대상에서 「노인장기요양보험법」을 적용받는 노인의료복지시설과 재가노인복지시설을 제외하고 있음. 이들 기관이 보조금이 아니라 장기요양 수가를 재원으로 운영되기 때문으로, 결과적으로 사회복지시설 종사자에게 적용되는 보수 기준이 장기요양기관 종사자에게는 미치지 않음
- 처우 격차 확대 우려: 처우가 상대적으로 낮은 집단이 정책 대상에서 빠져 있어, 시설 간 처우 격차가 더 커질 수 있음
- 인력의 연결성: 통합돌봄의 확대로 사회복지시설과 장기요양기관 간 인력 이동과 업무 연계가 증가하고 있으며 사회복지사·요양보호사 등 동일 직종이 양 영역에 걸쳐 근무하고 있어, 한쪽만 관리할 경우 인력이 한쪽으로 쏠릴 수 있음
- 지역 여건: 고양시의 고령화 진전에 따라 장기요양기관과 종사자 규모가 지속적으로 확대되고 있어, 지역 돌봄서비스의 질을 좌우하는 인력 기반으로서의 중요성이 커지고 있음
- 타 지자체 동향: 진천군과 같이 「장기요양기관 종사자 처우개선 및 지위 향상에 관한 조례」를 별도로 제정한 사례, 성북구와 같이 장기요양기관 종사자에 대한 처우개선비를 지원하는 사례가 나타나고 있어 지자체 차원의 접근이 이미 시작되고 있음

○ **다만 장기요양기관은 재원이 수가 기반이고 기관 수가 많으며 민간 비중이 높아, 사회복지시설과 동일한 방식의 인건비 보전이나 수당 지급을 곧바로 적용하기는 어려움. 고양시의 재정 여건을 고려할 때에도 임금 보전형 접근은 현실성이 낮음**

○ **따라서 장기요양기관에 대해서는 임금 지원이 아니라 건강권 보호 등 비금전적 지원에서 출발하여 단계적으로 범위를 넓히는 접근이 적절함**

- 1단계(건강 보호): 독감 예방접종, 건강검진 안내, 감염예방 물품 지원. 현재 노인종합복지관 종사자에게 지원하는 독감접종 사업과 보건소 사업을 활용하면 추가 부담이 크지 않으며, 이용자 보호 효과도 함께 기대할 수 있음
- 2단계(안전·심리 지원): 폭력 예방 교육, 힐링 프로그램, 심리상담, 고충 상담 창구 등 시가 운영하는 공동 프로그램의 참여 대상 확대
- 3단계(교육·정보 제공): 직무교육 및 권역별 공동교육 참여 허용, 처우개선 사업 안내, 처우지표 DB에 기초 현황 반영
- 4단계(제도 기반 마련): 실태조사 대상에 포함하여 근거를 확보한 뒤, 조례상 지원 대상과 재정 지원 방식 검토

○ **이러한 접근은 재정 부담이 크지 않으면서도 그동안 정책 대상에서 배제되어 온 집단에 대한 첫 공적 조치가 된다는 점에서 의미가 있으며, 실태조사를 통해 근거가 축적되면 지원 범위를 단계적으로 확대할 수 있음**

3. 추진 로드맵과 성과관리

1) 단계별 추진 로드맵

○ 5대 정책과제를 재정 소요와 실행 가능성을 기준으로 단기(1년 이내)·중기(2~3년)·장기(3~5년)로 재구성함. 단기에는 추가 재원이 크게 들지 않는 제도·규정 정비 과제와 소액 사업을 집중 배치하여 조기에 정책 신뢰를 확보하고, 중기에는 신규 재원과 조례 정비가 필요한 과제 및 공동 인프라를, 장기에는 임금체계 전환 등 대규모 재원과 이해관계 조정이 필요한 과제를 배치함

○ 현장 요구 1순위인 「인건비 권고기준 100% 이상 반영」은 재정 소요가 커 단기 전면 이행이 어려우므로 단기에는 실태 파악과 편성 방식 개선을, 중기에는 취약시설 지원을 배치하였고, 2순위인 「복지포인트 도입」은 소액 기본형으로 단기 시범 도입 후 중기 확대하는 방식으로 재정 부담을 분산함

표 6-2 | 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선 단계별 추진 로드맵

영역	단기(1년 이내) — 저비용·즉시 착수	중기(2~3년)	장기(3~5년)
보수체계	· 기본급·수당 지급현황 조사표 표준화 및 실태 파악 · 처우개선 항목 독립 세목 편성 · 복지포인트 소액 기본형 시범 도입 · 우수종사자 표창·포상 확대 · 수당 지급 표준지침(안) 마련	· 미충족 시설유형 우선 지원 · 복지포인트 보정형·장기근속형 확대 · 경력인정 기준 제정 및 유사경력 인정 확대 · 비정규직 고정수당 가이드라인 강화	· 공통 처우기준(최소 권고기준) 확립 · 고양형 조정수당 제도화 · 직무급 결합형 표준임금체계 도입 · 전문성 인정 인센티브 제도화 · 비정규직 정규직 전환 로드맵 이행
근로환경	· 유급 교육시간 보장·출장처리 원칙 표준안 · 권역별 공동교육 및 직무·AI 교육 개설 · 표준 승진규정(안)·표준 취업규칙 보급 · 통합 지침서 발간 및 전담 상담 창구 운영 · 서식 간소화·중복 제출 폐지 · 저연차 멘토링·오리엔테이션·네트워크	· 초과근무 인정시간 조정 · 고양형 전문성 개발체계 구축 · 분야별 슈퍼비전단 구성 · 컨설팅형 지도·점검 전환 · 저연차 경제적 정착 지원 도입 · 디지털 업무환경 공동 지원사업	· 중간직급 신설 및 전문성 수당 · 사설 유형별 인력배치 기준 마련 · 신규사업-인력지원 연동 원칙 정착
일·가정 양립	· 생일휴가(유급 1일) 도입 권고 및 표준 문안 · 장기근속·자녀돌봄휴가·유급병가 정비	· 고양형 통합 대체인력지원센터 설치 · 고양형 맞춤형 유연근무 실행 모델 보급	· 대체인력지원센터 경기북부 광역 연계 · 생애주기별 지원체계(육아기-가족돌봄기-퇴직준비

영역	단기(1년 이내) — 저비용·즉시 착수	중기(2~3년)	장기(3~5년)
	· 육아휴직 근속·승진 산입 실태 점검 및 개선 안내 · 시간단위 휴가·시차출퇴근 권고 · 관리자 대상 대체인력지원제도 안내	· 출산·육아휴직 사전 대체인력 매칭	기) 정비
안전·인권	· 통화 녹음 전화기 설치 지원(고위험 시설 우선) · 폭력 대응 매뉴얼 표준화·교육·모의훈련 · 고충처리 절차 정비 및 불이익 금지·비밀보장 원칙 명시 · 힐링 프로그램·소진 예방 워크숍 운영 · 산재 신청 절차 안내 매뉴얼 배포 · 기존 심리지원 사업 홍보 및 공공자원 연계	· 근로자지원프로그램(EAP) 도입 및 비밀보장형 외부 상담체계 · 고양형 안전보호 표준절차 구축 · 외부 독립 신고·상담 창구 기능 공식화 · 위험 시설 우선 안전 인프라 지원	· 안전·심리 인프라 시설별 최소기준 의무화 · 권리옹호 네트워크 상설 운영체계 정착
제도적 기반	· 처우개선위원회 분기 개최 및 소위원회 4개 구성 · 처우개선 사업 안내문 정기 배포·상시 게시 · 실태조사–예산 환류 절차 명문화 · 부서 간 실무협의체 및 공통 안내기준 · 권리옹호 네트워크 구성 · 처우지표 DB 구축	· 처우지표 DB 연 1회 갱신 정례화 · 자체사업 예산 비중 목표제 도입 · 중기지방재정계획 반영 및 조례 개정 · 간부급 사회복지직 배치 목표·전담 인력 · 실태조사 범위 확대(장기요양기관) · 장기요양기관 종사자 독감접종·공동 프로그램 참여 확대	· 자체사업 예산 비중 도 평균 수준 도달 · 위·수탁 표준협약 전면 적용 · 처우개선 성과관리 체계 정착 및 결과 공표

2) 성과관리 지표

○ 처우개선 정책은 사업을 시행했는지보다 종사자가 실제로 변화를 느끼는지, 근로환경이 얼마나 나아졌는지를 중심으로 평가할 필요가 있음. 즉 제도를 마련한 것에 그치지 않고, 종사자가 이를 알고 이용하며 처우가 나아졌다고 느끼는지를 핵심 평가 기준으로 삼아야 함

○ 이를 위해 5대 정책과제별로 추진 상황을 점검하는 관리지표와 정책 전반의 효과를 확인하는 성과지표로 나누어 제시함. 행정자료로 확인할 수 있는 지표는 매년, 실태조사로 확인하는 지표는 3년마다 갱신함. 갱신 결과는 처우지표 DB에 쌓아 처우개선위원회 심의와 다음 연도 정책 보완의 근거로 활용하며, 지표별 목표 수준은 위원회 심의를 거쳐 정함

표 6-3 | 처우개선 정책 핵심 성과관리 지표(안)

영역	핵심 관리지표	현재 수준	목표 수준 (2029년)	자료원(주기)
보수체계	인건비 가이드라인 미충족 종사자 비율	약 20%	10% 이하	지급현황 조사(연 1회)
	복지포인트 시행 시설 비율	3.0%	100%	행정자료(연 1회)
	처우개선 자체사업 예산 비중	0.7%	도 평균(23.0%)	예산서(연 1회)
	비정규직 임금의 정규직 대비 수준	69.2%	80%	임금조사(3년)
근로환경	승진 관련 내부규정 보유 시설 비율	59.4%	100%	행정자료(연 1회)
	교육예산 미확보 시설 비율	46.5%	20% 이하	행정자료(연 1회)
	초과근무 무보상 종사자 비율	13.2%	0%	실태조사(3년)
	시와 업무협력 시 어려움 경험률	25.2%	15% 이하	실태조사(3년)
일·가정 양립	공통 휴가제도(생일휴가 등) 도입 시설 비율	신규 지표	100%	행정자료(연 1회)
	대체인력 지원제도 활용률	23.8%	50%	행정자료(연 1회)
	유연근무 시행 시설 비율	32.7%	50%	행정자료(연 1회)
안전·인권	통화 녹음 전화기 설치 시설 비율	신규 지표	고위험 시설 100%	행정자료(연 1회)
	심리지원(EAP 포함) 시행 시설 비율	5.0%	30%	행정자료(연 1회)
	폭력 대응체계가 실질 작동하는 기관 비율	49.1%	80%	실태조사(3년)
제도적 기반	처우개선위원회 연간 개최 횟수	연 1회	연 4회 이상	회의록(연 1회)
	처우개선 사업 안내문 배포 시설 비율	신규 지표	전 시설	행정자료(연 1회)
성과	현 근무시설 이직 의사율	39.4%	30% 이하	실태조사(3년)
	현재 처우 만족도	2.4점	3.0점 이상	실태조사(3년)
	중등도 이상 우울 위험군 비율	12.7%	10% 이하	실태조사(3년)

4. 소결

○ 고양시 사회복지시설 종사자 처우개선은 단기적 저비용·체감형 과제와 중장기적 임금체계 정비를 병행하되, 그 실효성을 확보하기 위해서는 현장 의견이 실제 정책으로 환류되는 구조가 함께 마련되어야 함

○ 본 장이 제시한 우선순위는 현장 요구에서 도출된 것임. 종사자 설문, 기관장 조사, 처우개선위원회 자문이라는 세 경로가 「인건비 기준의 확립」과 「복지포인트 등 체감형 복리후생」이라는 동일한 결론으로 수렴함

○ 다만 현장 요구의 상위 과제는 모두 상당한 재정을 수반하는 반면 고양시의 자체사업 예산 비중은 낮다는 제약이 존재함. 이 간극을 메우는 현실적 경로는 재정 소요가 크지 않으면서 즉시 체감할 수 있는 과제를 먼저 실행하여 정책 신뢰를 확보하고, 이를 재원 확대의 근거로 삼는 것임

○ 생일휴가와 같은 휴가제도의 정비, 통화 녹음 전화기 지원, 힐링 프로그램과 교육·소통 행사, 저연차 멘토링, 통합 지침서와 상담 창구를 통한 시청 업무 애로 해소는 개별적으로는 규모가 작으나, 종합하면 「시가 종사자의 일상적 어려움을 파악하고 대응하고 있다」는 신호로 작용함

○ 종사자의 향후 변화 기대는 긍정 41.6%로 부정 28.8%를 상회하여, 작은 규모의 정책으로도 신뢰를 회복할 수 있는 여지가 있음. 반대로 이 시기를 놓칠 경우 반복된 실태조사에 대한 피로감이 정책 불신으로 굳어질 위험이 있음

○ 아울러 고양시는 운영비에 통합 편성된 기존 사업의 정상 집계만으로도 개선이 가능하고, 다수의 개선 과제가 재정 투입이 아니라 기준 마련·절차 개선·정보 제공으로 해결 가능한 영역에 속한다는 조건을 갖추고 있음

○ 궁극적으로 처우개선의 목표는 개별 수당의 확대가 아니라, 어느 시설유형·직급·고용형태에 속하더라도 일정 수준 이상의 처우가 보장되는 지역 단위의 표준을 확립하는 데 있음. 고양시가 「저비용·고체감 과제를 통한 신뢰 형성」에서 출발하여 「고양형 표준임금체계」와 「시 차원 공동 인프라」로 나아가는 경로를 밟는다면, 이는 재정 여건이 유사한 다른 시·군에도 확산 가능한 정책 모델이 될 수 있을 것임

참고문헌

[국내문헌]

경기도사회복지사협회(2026). 2026년 경기도 31개 시군 사회복지종사자 처우개선정책 평가 토론회.

경기도(2026). 2026년 경기도 사회복지시설 등 종사자 처우개선 지원사업 안내.

고양시(2023). 고양시 사회복지시설 종사자 2023년~2025년 처우개선 종합계획.

광주시 복지정책과(2024). 제1차 광주시 사회복지사 등 처우개선 종합계획(2022~2024) 이행 성과 보고.

광주시(2025a, 4월 / 7월). 제2차 처우개선 종합계획 수립 연구용역 착수 및 중간보고회 회의록.

광주시(2025b). 2025년 사회복지시설 종사자 복지포인트(광주사랑카드) 지급 계획.

권순범, 나보리, 신영미, 오윤이, 이신우, 한병훈, 유재언, 배한진, 박지수, 호수지(2025). 성남시 사회통합형 복지정책 추진을 위한 전략 및 실행 방안. 성남시정연구원.

김기수, 권소일(2023). 제4차(2024~2026) 대전광역시 사회복지사 등의 처우개선 지원계획 수립 연구. 대전광역시사회서비스원.

김세진, 최태규, 박천일, 윤범상, 남명현(2024). 안산시 사회복지사 등의 처우개선을 위한 종합계획 수립. 지식산업연구원.

김숙영, 민운기, 박윤영 (2025). 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 조례 분석 : 경상북도와 경상북도 21개 기초지방자치단체를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 25(9), 563-573.

김형용(2018). 사회복지 노동과 임금: 가격결정의 문제들. 한국사회복지행정학, 20(1), 151-179.

노자은, 서종건(2023). 용인특례시 사회복지시설 종사자 실태조사 및 처우개선 방안 연구. 용인시정연구원.

보건복지부(2026). 2026년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인.

부산광역시(2026). 2026년 사회복지국 주요업무계획.

서울시사회복지단체연대회의(2022). 2022년 서울시 사회복지시설 처우개선 관련 서울시 사회복지단체연대회의 온라인 워크숍 자료집. 서울시사회복지사협회, 서울시사회복지단체연대회의

서울특별시(2023). 2023년 서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획.

서울특별시(2025a). 2025년 서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획.

서울특별시(2025b). 2025년 사회복지시설 종사자 처우 실태조사 결과 보고.

서울특별시(2026). 2026년 서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획.

서울특별시사회복지사협회(2024). 2024년 서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획.

성남시 복지국. (2026, 4월). 제1차 사회복지사 처우개선 종합계획(2023~2025) 및 제2차 종합계획(2026~2028) 수립 추진안.

성남시 사회복지사 등 처우개선위원회. (2026, 4월 16일). 2026년도 제1차 회의 결과 보고

안수란, 하태정(2022). 사회서비스 일자리의 산업적·직업적 특성 변화. 보건·복지 Issue&Focus, 431(0), 1-12.

양난주(2020). 사회서비스원은 공공성을 강화하는가?: 사회서비스원 시범사업 초기성과 분석. 한국사회정책, 27(4), 107-135.

오민수, 김주연(2025). 광주시 사회복지시설 종사자 실태조사 및 제2차(2025~2027년) 처우개선 종합계획 수립 연구. 광주시·경기복지재단

오민수, 김주연, 장다흰(2022). 2022 경기도 사회복지시설 종사자 처우개선 종합계획('23년~'25년) 수립 연구. 경기복지재단.

오민수, 김효일, 설소희(2025). 제2차 경기도 사회복지사등 처우개선 종합계획 수립 연구. 경기복지재단.

이철선, 김유경, 민동세, 정숙희, 이동희, 김영환, 이문범, 김진희, 유혜인(2016). 사회복지분야 종사자의 시설별 직무별 적정임금 산정을 위한 연구. 한국보건사회연구원.

이철선, 김지원, 정숙희, 민동세, 김영환, 이동희, 이훈희, 박성준, 한수진. (2022). 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 개선 등 처우개선 지원방안 연구. 보건복지부·한국보건사회연구원

이철선, 임성은, 정숙희, 김영환, 민동세, 이동희, 김대연, 김상길, 고병수, 김준하, 정주성, 변소연(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사. 보건복지부·한국보건사회연구원

현소혜(2020). 사회복지법인 해산 관련 규정에 대한 검토. 법학논총, 47, 255-291.

[해외문헌]

Dulleck, U., & Kerschbamer, R. (2006). On doctors, mechanics, and computer specialists: The economics of credence goods. Journal of Economic literature, 44(1), 5-42.

Musgrave, R. A. (1987). Merit goods. In The new Palgrave dictionary of economics (pp. 1-4). Palgrave Macmillan, London.

[관련기사]

보건복지부(2025.12.19.). "'27년까지 사회복지시설 인건비 가이드라인 준수율 100% 달성". https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10503010100&bid=0027&act=view&list_no=1488285&tag=&nPage=1

복지뉴스(2026.01.21.). "서울시 사회복지시설 종사자 처우, 2026년 대폭 개선". http://www.bokjinews.com/news/articleView.html?idxno=113783

복지타임즈(2022.12.23.). "사회복지사법 제정 10년, 의의와 과제". http://www.bokjitimes.com/news/articleView.html?idxno=33947

비전성남(2024.10.15.). "성남시, 사회복지종사자 처우개선 정책평가 'A등급'". https://snvision.seongnam.go.kr/19804

연합뉴스(2026.01.21.). "서울시, 사회복지시설 종사자 처우 개선…인건비 3.5% 인상" https://www.yna.co.kr/view/AKR20260121043100004?input=copy

웰페어뉴스(2023.01.04.). "서울시, 사회복지시설 종사자 '처우개선 계획' 발표". https://www.welfarenews.net/news/articleView.html?idxno=89063

위드복지(2026.1.14.). "2026 사회복지사 인건비 가이드라인 쉽게 파헤쳐 드려요". https://blog.naver.com/lookup10/224145949910

[관련사이트 - 국내]

법제처 국가법령정보센터. https://www.law.go.kr/

부록

[부록 1] 인사·총무 담당자 설문조사

[부록 2] 시설·기관장 설문조사

[부록 3] 종사자 설문조사

[부록 1] 인사·총무 담당자 설문조사

조사표 번호	

고양특례시 사회복지 종사자 처우 실태조사 설문지 〔인사·총무 담당용〕

안녕하십니까?

고양연구원은 고양특례시와 함께 「고양특례시 사회복지사 등의 처우 실태조사 및 개선방안」 연구를 수행하고 있습니다.
본 조사는 고양특례시 사회복지 종사자의 처우 실태에 관한 기초자료를 수집하여, 향후 사회복지 종사자의 근무환경 개선 및 처우 개선 정책 수립을 위한 근거자료로 활용하고자 실시됩니다.
귀하께서 응답하신 모든 내용은 「통계법」 제33조 및 제34조에 따라 철저히 비밀이 보장되며, 통계 작성 목적 외에는 일절 사용되지 않습니다. 또한 응답 내용은 익명으로 처리되어 개인이나 기관이 식별되지 않으며, 어떠한 불이익도 발생하지 않음을 알려드립니다.
본 조사의 결과는 고양특례시 사회복지시설 종사자의 근무 여건 개선과 정책 마련을 위한 중요한 자료로 활용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 성실히 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2026년 04월
연구책임 고양연구원 문정화 연구위원 올림

문의 : 프롬리서치 강지현 선임연구원 02-6324-3012

〈개인정보 수집 동의〉

1. 개인정보 수집 및 이용 동의

고양연구원은 이용자의 개인정보를 중요시하며 「개인정보 보호법」 등 관련 법규에 따라 『고양특례시 사회복지 종사자 실태조사』의 설문조사를 수행하기 위해 개인정보를 수집·이용하고자 합니다.

본인은 상기 내용을 충분히 확인하였으며, 위와 같은 개인정보 수집·이용에 동의합니다.

2. 개인정보 제3자 제공 동의

고양연구원은 본 과업 수행업체인 ㈜프롬리서치에 조사 수행을 위하여 필요한 범위 내에서 개인정보를 제공할 수 있습니다.

제공되는 개인정보는 「개인정보 처리방침」 및 「개인정보 제3자 제공」에 고지된 범위 내에서만 활용되며, 정보주체의 사전 동의 없이 해당 범위를 초과하여 제3자에게 제공하지 않습니다.

제공 기관	제공 목적	제공항목	보유·이용기간
㈜프롬리서치	• 사회복지사 처우 실태 파악 및 정책 개선을 위한 기초자료 활용	• 성별, 연령, 소속기관, 직위, 근무경력 등	조사 완료 후 3년간 보관 후 파기

본인은 상기 내용을 확인하였으며, 위 개인정보 제3자 제공에 동의합니다.

☐ 1) 동의합니다 ☐ 2) 동의하지 않습니다

주관기관 **고양시, 고양연구원** 조사기관 **㈜ 프롬리서치**

문 의 **강지현 선임연구원 02-6324-3012**

인사·총무담당자 설문 문항

※ 다음 문항은 기관의 인사·노무 및 행정 운영 현황에 대한 내용을 파악하기 위한 것입니다.
기관의 실제 운영과 현황을 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

[Part A] 시설 현황

A1. 다음은 귀 시설 현황에 관한 질문입니다. 각 항목에 대해 2025년 12월 31일 기준으로 해당하는 내용을 응답해 주시기 바랍니다.

<table>
<tr><td rowspan="2">A1-1.</td><td rowspan="2">시설명</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">시설장 성명</td><td rowspan="2"></td><td>설립연도</td><td>년</td></tr>
<tr><td>관할자치단체</td><td>시·도 시·군·구</td></tr>
<tr><td>A1-2.</td><td>운영 주체</td><td colspan="5">☐ 1) 사회복지법인(법인명:)
☐ 2) 사단법인(법인명:)
☐ 3) 재단법인(법인명:)
☐ 4) 학교법인(법인명:)
☐ 5) 의료법인(법인명:)
☐ 6) 종교법인(법인명:)
☐ 7) 사회적협동조합(조합명:)
☐ 8) 기타 비법인 단체(단체명:)
☐ 9) 개인 운영(시설명:)
☐ 10) 기타( )</td></tr>
<tr><td>A1-3.</td><td>시설 소재지</td><td colspan="5">시·도 시·군·구
로 길</td></tr>
<tr><td>A1-4.</td><td>시설 연락처</td><td colspan="5">전화번호 : ( ) -
팩스 : ( ) -
홈페이지 : http://www.</td></tr>
<tr><td>A1-5.</td><td>건립 및 운영형태</td><td colspan="5">☐ 1) 공공설치-공공직영 ☐ 3) 민간설치-공공운영
☐ 2) 공공설치-민간위탁 ☐ 4) 민간설치-민간직영</td></tr>
<tr><td>A1-6.</td><td>시설 유형</td><td colspan="5">☐ 1) 노인복지시설(노인복지관, 노인일자리, 노인맞춤형 돌봄서비스 포함) ☐ 6) 여성·가족·다문화 관련 시설
☐ 2) 장애인복지시설 ☐ 7) 청소년복지시설
☐ 3) 아동복지시설(아동돌봄시설포함) ☐ 8) 사회복지관(노인복지관 제외)
☐ 4) 자활지원시설(지역자활센터 등) ☐ 9) 기타( )
☐ 5) 정신건강증진시설</td></tr>
</table>

			시설형태	시설종류
A1-7.	시설 세부 종류	노인복지 시설 (노인복지관, 노인일자리, 노인맞춤형 돌봄서비스 포함)	☐ 1) 생활시설 ☐ 2) 이용시설	☐ 1) 노인주거복지시설 ☐ 2) 노인의료복지시설 ☐ 3) 재가노인복지시설 ☐ 4) 노인여가복지시설 ☐ 5) 노인보호전문기관 ☐ 6) 노인일자리지원기관 ☐ 7) 노인맞춤형수행기관
		장애인 복지시설	☐ 1) 생활시설 ☐ 2) 이용시설	☐ 8) 장애인거주시설 ☐ 9) 장애인지역사회재활시설 ☐ 10) 장애인직업재활시설 ☐ 11) 장애인의료재활시설 ☐ 12) 장애인생산품판매시설
		아동복지 시설 (아동돌봄시설 포함)	☐ 1) 생활시설 ☐ 2) 이용시설	☐ 13) 아동양육시설 ☐ 14) 아동일시보호시설 ☐ 15) 아동보호치료시설 ☐ 16) 공동생활가정 ☐ 17) 자립지원시설 ☐ 18) 아동상담소 ☐ 19) 지역아동센터 ☐ 20) 아동보호전문기관 ☐ 21) 가정위탁지원센터 ☐ 22) 다함께돌봄센터 ☐ 23) 학교돌봄터
		자활지원 시설	☐ 1) 생활시설 ☐ 2) 이용시설	☐ 24) 지역자활센터
		정신건강 증진시설	☐ 1) 생활시설 ☐ 2) 이용시설	☐ 25) 정신요양시설 ☐ 26) 정신재활시설 ☐ 27) 정신건강복지센터 ☐ 28) 정신질환자 사회복지시설
		여성·가족· 다문화 시설	☐ 1) 생활시설 ☐ 2) 이용시설	☐ 29) 여성보호시설 ☐ 30) 가정폭력피해자 보호시설 ☐ 31) 성폭력피해자 보호시설 ☐ 32) 다문화가족지원센터 ☐ 33) 건강가정지원센터
		청소년 복지시설	☐ 1) 생활시설 ☐ 2) 이용시설	☐ 34) 청소년쉼터 ☐ 35) 청소년자립지원관 ☐ 36) 청소년상담복지센터 ☐ 37) 학교밖청소년지원센터 ☐ 38) 청소년수련시설
		사회복지관 (노인복지관 제외)	☐ 1) 생활시설 ☐ 2) 이용시설	☐ 39) 종합사회복지관

A1-8.	이용자 현황	**생활시설 정원**	명	**현원***	명
		이용시설 정원	명	**2025년 이용자 실인원 수****	명
		* 2025년 12월 31일 기준 ** 2025년 1월 1일 ~ 12월 31일 기준 ※ 정원이 있는 경우 기입하시고, 정원이 없는 경우 이용자 실인원수를 기입해 주세요. '실인원'은 같은 사람이 여러 번 참여·이용해도 1명으로 세어 '중복을 제거한 실제 인원 수' 를 뜻합니다.			
A1-9.	종사자 현황 (2025년 12월 31일 기준)	**종사자 정원**	명	※ 정원이 없는 경우 기입하지 마세요.	
		현 원	명		
		1) 상용직 근로자	명		
		2) 임시직 근로자	명	(1개월 이상 1년 미만 기간제, 계약직)	
		3) 일용직 근로자	명	(1개월 미만)	
		4) 비임금근로자	명	(고용주, 자영자, 무급가족종사자)	
		당해연도 기준			
		1) 파견 근로자	명	(공공근로사업 참여자, 사회적기업 전문인력, 사회복무요원 등 정부를 비롯한 타 기관과의 근로계약에 따른 유급 근로자)	
		2) 이직 근로자	명	(사직서 작성 및 퇴직금 정산을 한 경우는 이직으로 간주함. 단, 동일법인 내 시설 간 이동은 제외)	
		3) 채용 근로자	명		
		4) 시설 간 이동 배치 종사자	명	(동일법인 내에서 타 시설로 이동한 종사자)	
A1-10.	종사자 이직 현황	**연간 이직자 (퇴직자 포함) 수:**	2023년	총	명
			2024년	총	명
			2025년	총	명
		※ 법인 내 시설 이동, 정년퇴직 및 사망, 병가·육아휴직 등은 제외			

[Part B] 근로조건 및 근로환경

B1. 다음은 보수에 대한 문항입니다. 2025년 12월 31일 기준으로 응답해 주시기를 바랍니다.

B1-1. 귀 시설의 운영비와 인건비는 어떻게 구성되어 있습니까?

(단위 : 만원)

2025년	① 정부보조금		② 자부담 (법인보조금 포함)	③ 후원금	④ 기타 ( )	⑤ 총액
	국비	시비				
1) 총운영비						
2) 총인건비						
3) 총기본급						

B1-2. 귀 시설의 보수기준표(급여규정)는 어디에 기준하고 있습니까?

□ 1) 보건복지부 가이드라인	*→B1-2-1로 이동*
□ 2) 성평등가족부 가이드라인	
□ 3) 지방자치단체 가이드라인	
□ 4) 직능단체 권고안	*→B1-3로 이동*
□ 5) 법인 자체기준	
□ 6) 시설 자체기준	
□ 7) 후원금 또는 공모사업 인건비 기준	
□ 8) 기타( )	

B1-2-1. (가이드라인을 기준으로 하는 경우) 2025년 12월 31일 기준으로 가이드라인 적용연도와 준수율은 어떠합니까? 아래 해당하는 곳에 응답해주시기 바랍니다.

적용연도	□ ① 2024년 □ ② 2025년 □ ③ 기타( )
가이드라인 준수율	( )%

B1-3. 귀 시설은 종사자를 신규 채용할 때 또는 매년 종사자의 임금수준을 결정할 때, 실제 경력을 어느 정도 인정하여 임금에 반영하고 있습니까? 2025년 12월 31일 기준으로 총합이 100%가 되도록 작성해주시기 바랍니다.

(아래 경력 사항을 모두 반영하지 않는다면 0으로 기입해주시기 바랍니다)

1) 사회복지시설 경력	2) 유사경력	3) 사회복지시설 외 경력	4) 군 복무 관련경력
( )%	( )%	( )%	( )%

B1-4. 귀 시설에서 지급하고 있는 수당의 종류는 무엇입니까? 2025년 12월 31일 기준으로 지급되는 수당을 모두 표시하여 주시기 바랍니다.

☐ 1) 가족수당
☐ 2) 직책수당(관리자 등)
☐ 3) 교통수당
☐ 4) 급식수당
☐ 5) 기말수당
☐ 6) 명절수당(효도수당)
☐ 7) 직무수당(회계 등)
☐ 8) 자격수당
☐ 9) 자녀교육 및 보육수당
☐ 10) 장기근로수당
☐ 11) 정근수당
☐ 12) 직원포상수당
☐ 13) 지급하지 않음
☐ 14) 시간외근로수당 (연장·야간·휴일근로 포함)
☐ 15) 연차보전수당 (미사용 연차 보상 등)
☐ 16) 전문자격수당
☐ 17) 운전수당
☐ 18) 처우개선비 (복지수당 포함)
☐ 19) 특수근무수당 (위험·기피업무 등)
☐ 20) 처우개선 조정수당
☐ 21) 지급하지 않음
☐ 22) 기타( )

B2. 다음은 근로시간에 대한 문항입니다.

B2-1. 다음은 귀 시설의 시간외근무(연장, 야간, 휴일근로) 수당에 관한 질문입니다. 2025년 12월 31일 기준 시간외근무 수당을 지급하고 있습니까?

구분	보기		
1) 연장근로	☐ ① 예	☐ ② 아니오	☐ ③ 해당 없음(연장근로 하지 않음)
2) 야간근로	☐ ① 예	☐ ② 아니오	☐ ③ 해당 없음(야간근로 하지 않음)
3) 휴일근로	☐ ① 예	☐ ② 아니오	☐ ③ 해당 없음(휴일근로 하지 않음)
	→B2-1-1로 이동	*→B2-2로 이동*	

B2-1-1. (수당을 지급하는 경우) 지급 수준과 수당 인정 시간을 응답해주시기 바랍니다.

구분	지급 수준	시간외근무 수당 인정
1) 연장근로	□ ① 통상임금의 150% 지급 □ ② 통상임금의 100% 지급 □ ③ 시설에서 자체적으로 정한 금액 지급 □ ④ 기타 방식( )	월 최대 ( ) 시간
2) 야간근로	□ ① 통상임금의 150% 지급 □ ② 통상임금의 100% 지급 □ ③ 시설에서 자체적으로 정한 금액 지급 □ ④ 기타 방식( )	월 최대 ( ) 시간
3) 휴일근로	□ ① 통상임금의 150% 지급 □ ② 통상임금의 100% 지급 □ ③ 시설에서 자체적으로 정한 금액 지급 □ ④ 기타 방식( )	월 최대 ( ) 시간

B2-2. 다음은 야간당직에 관한 질문입니다. 현재 귀 시설은 야간당직을 실시하고 있습니까?

※ 야간당직이란 정상근무 시간이 종료된 후로부터 다음 날 정상근무 시간이 개시될 때 까지(오후 6~익일 오전 9시) 업무처리, 건물 및 부대시설 관리와 안전 등을 위하여 근무하는 것을 의미합니다. (단, 교대근무 제외)

□ 1) 실시하고 있음	*→B2-2-1로 이동*
□ 2) 실시하지 않고 있음	*→B2-3로 이동*

B2-2-1. (야간당직 실시하는 경우) 귀 시설의 야간당직을 어떤 형태로 운영되고 있습니까?

□ 1) 직원이 순번제로 실시
□ 2) 당직을 위해 별도의 인력 활용
□ 3) 야간근무자가 당직근무를 병행
□ 4) 기타( )

B2-3. 다음은 교대근무에 관한 질문입니다. 귀 시설은 교대근무제를 실시하고 있습니까?

□ 1) 있음	*→B2-3-1로 이동*
□ 2) 없음	*→B3로 이동*

B2-3-1. (교대근무 실시하는 경우) 귀 시설의 행정지침 상 교대근무제 명시 시설입니까?

□ 1) 예
□ 2) 아니오

B2-3-2. (교대근무 실시하는 경우) 귀 시설의 교대제 근무형태는 다음 중 어떠한 형태입니까?

☐ 1) 2조 격일제(24시간 근무하고 다음 날 24시간 휴무)
☐ 2) 2조 2교대(2개의 근무조가 1일을 전·후반기로 나누어 근무)
☐ 3) 3조 2교대(3개의 근무조가 1일을 전·후반기로 나누어 근무하고 1조는 휴무)
☐ 4) 3조 3교대(3개의 근무조가 1일을 3조로 나누어 근무)
☐ 5) 4조 3교대(4개의 근무조가 1일을 3조로 나누어 근무하고 1조는 휴무)
☐ 6) 기타(　　)

B2-3-3. (교대근무 실시하는 경우) 귀 시설은 교대제 근무자들에게 주 1회 유급휴일을 부여하고 있습니까?

☐ 1) 예
☐ 2) 때때로 부여함
☐ 3) 아니오

B3. 다음은 휴일, 법정휴가 등에 대한 문항입니다.

B3-1. 귀 시설의 종사자들은 2025년 12월 31일 기준으로 연차유급휴가를 어느 정도 사용하였습니까?

☐ 1) 모두 사용함	*→B4로 이동*
☐ 2) 일부 사용함	*→B3-1-1로 이동*
☐ 3) 전혀 사용하지 못함	

B3-1-1. 귀 시설은 종사자가 사용하지 못한 연차 유급휴가에 대한 수당을 지급하였습니까?

☐ 1) 미사용 휴가일수 모두 지급함
☐ 2) 미사용 휴가일수 일부 지급함
☐ 3) 지급하지 않음

B4. 다음은 복리후생제도에 대한 문항입니다.

B4-1. 귀 시설에서 시행하는 복리후생제도는 무엇입니까? 2025년 12월 31일 기준으로 해당하는 제도를 모두 표시하여 주시기 바랍니다.

☐ 1) 유급병가
☐ 2) 가족돌봄휴가
☐ 3) 태아검진 휴가
☐ 4) 안식휴가
☐ 5) 장기근속 휴가
☐ 6) 명절상여금
☐ 7) 성과급
☐ 8) 복지포인트 지급
☐ 9) 자녀 학자금 지원
☐ 10) 본인 학자금 지원
☐ 11) 식비(중식비) 지원
☐ 12) 통근비 지원
☐ 13) 근로자 대출제도
☐ 14) 건강검진비 지원
☐ 15) 상해보험 또는 단체보험 지원
☐ 16) 심리상담 지원(EAP)* 및 트라우마 치료비 지원
☐ 17) 자녀 입학 및 졸업 축하금
☐ 18) 직원포상제도
☐ 19) 동호회 지원
☐ 20) 휴양시설 지원
☐ 21) 직원 휴게시설 운영
☐ 22) 해당 없음
☐ 23) 기타(　　)

※ EAP(Employee Assistance Program, 근로자 지원 프로그램)란 근로자의 스트레스, 심리적 어려움, 직무 및 대인관계 문제 등을 해결할 수 있도록 전문 상담 서비스를 제공하는 제도를 의미합니다.

B5. 다음은 승진제도에 대한 문항입니다.

B5-1. 귀 시설은 승진에 대한 내부 규정(인사 규정)이 있습니까?

□ 1) 있음	*→B5-1-1로 이동*
□ 2) 없음	*→B5-2로 이동*

B5-1-1. 귀 시설의 내부 규정에는 승진연한, 승진요건(자격·평가 기준 등)이 구체적으로 명시되어 있습니까?

□ 1) 구체적으로 명시되어 있음

□ 2) 일부만 명시되어 있음

□ 3) 구체적인 명시는 없음

B5-2. 귀 시설에서 <u>지난 3년간(2023년~2025년)</u> 승진한 인원이 있습니까?

□ 1) 있음	*→B5-2-1로 이동*
□ 2) 없음	*→B6로 이동*

B5-2-1. <u>지난 3년간(2023년~2025년)</u> 승진한 인원을 기재해 주십시오.

2023년	총 _____ 명
2024년	총 _____ 명
2025년	총 _____ 명

B6. 다음은 일·가정 양립 문화에 대한 인식 문항입니다.

B6-1. 귀 시설의 일·가정 양립 지원제도에 관한 질문입니다. <u>2025년 12월 31일 기준으로</u> 해당사항에 표시해주시기 바랍니다.

※ 일·가정 양립 지원제도에 대한 설명은 아래와 같습니다.

- 출산전후휴가제도: 여성 근로자가 출산 전·후를 통하여 총 90일(미숙아 100일, 다태아 120일)의 출산 전후 휴가를 사용할 수 있도록 하는 제도로, 이 중 출산 후 45일 이상(다태아 60일 이상)을 반드시 보장해야 한다.
- 배우자출산휴가제도: 근로자가 배우자의 출산 시 사용할 수 있는 휴가제도로, 총 20일의 유급휴가를 출산일로부터 120일 이내에 사용할 수 있으며 3회까지 분할 사용이 가능하다.
- 육아휴직: 임신 중인 여성 근로자 또는 만 8세 이하(또는 초등학교 2학년 이하)의 자녀를 양육하기 위해 사용하는 휴직제도로, 근로자는 자녀 1명당 최대 1년의 육아휴직을 사용할 수 있다.
- 육아기 근로시간 단축 제도: 근로자가 만 12세 이하(또는 초등학교 6학년 이하)의 자녀를 양육하기 위하여 육아휴직 대신 근로시간을 단축하여 근무할 수 있도록 한 제도이다.

B6-1-1.	지난 3년동안(2023년~2025년) 자녀를 출산한 종사자가 있습니까?	□ 1) 예*(→B6-1-1-1로 이동)* □ 2) 아니오*(→B6-1-3로 이동)*
B6-1-1-1.	지난 3년동안(2023년~2025년) 출산한 종사자 수	2023년 총 _____ 명 2024년 총 _____ 명 2025년 총 _____ 명
B6-1-1-2.	지난 3년동안(2023년~2025년) 출산한 종사자 중 육아휴직제도를 사용한 종사자 수	2023년 총 _____ 명 2024년 총 _____ 명 2025년 총 _____ 명
B6-1-3.	출산전후휴가 종사자의 업무 공백 처리 방법은 어떻게 됩니까? 해당하는 곳에 모두 표시해주시기 바랍니다.	□ 1) 계약직 대체인력을 고용하여 해결 □ 2) 일용직 인력을 고용하여 해결 □ 3) 새 정규직 인력을 채용하여 해결 □ 4) 남은 인력끼리 나누어서 해결 □ 5) 기타( )
B6-1-4.	육아휴직 종사자의 업무 공백 처리 방법은 어떻게 됩니까? 해당하는 곳에 모두 표시해주시기 바랍니다.	□ 1) 계약직 대체인력을 고용하여 해결 □ 2) 일용직 인력을 고용하여 해결 □ 3) 새 정규직 인력을 채용하여 해결 □ 4) 남은 인력끼리 나누어서 해결 □ 5) 기타( )
B6-1-5.	육아휴직기간 근속기간 산입 여부	□ 1) 육아휴직기간 전체를 근속기간으로 산입함 □ 2) 육아휴직기간 중 일부 기간만 근속기간에 산입함 □ 3) 육아휴직기간은 근속기간에 산입하지 않음
B6-1-6.	육아휴직기간 승진소요기간 산입 여부	□ 1) 육아휴직기간 전체를 승진소요기간으로 산입함 □ 2) 육아휴직기간 중 일부 기간만 승진소용기간에 산입함 □ 3) 육아휴직기간은 승진소요기간에 산입하지 않음

B6-2. 귀 시설의 유연근무제에 관한 질문입니다. 2025년 12월 31일 기준으로 해당 사항에 표시해주시기 바랍니다.

※ 유연근무제에 대한 설명은 아래와 같습니다.

- 탄력적 근로시간제: 업무량이 많은 주(일)의 근로시간을 늘리는 대신 다른 주(일)의 근로시간을 줄여, 일정 기간 평균 근로시간이 법정 근로시간(주 40시간)을 초과하지 않도록 조정하는 근무제도이다.
- 선택적 근로시간제: 일정한 정산 기간(통상 1개월 이내, 노사 합의에 따라 3개월 이내 가능) 동안 정해진 총 근로시간 범위 내에서 근로자가 업무의 시작 및 종료 시각과 1일 근로시간을 자율적으로 결정하되, 평균적으로 법정근로시간을 준수하도록 하는 제도이다.
- 간주 근로시간제(사업장 밖 근로): 출장, 외근 등으로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근무하여 실제 근로시간 산정이 어려운 경우, 노사 간 사전 합의로 정한 시간을 근로한 것으로 간주하는 제도이다.
- 재량근로시간제: 업무의 성질상 업무 수행 방법과 시간 배분을 근로자의 재량에 맡길 필요가 있는 업무(법령에서 정한 대상 업무)에 대하여, 노사 서면합의로 정한 시간을 근로한 것으로 인정하는 제도이다.
- 원격·재택근무제: 근로자가 소속 사업장이나 사무실이 아닌 자택 또는 원격 근무가 가능한 장소에서, 정보통신기기 등을 활용하여 근로시간의 전부 또는 일부를 수행하는 근무 형태이다.

유연근무제		시행 여부	
		①예	②아니오
1	탄력적 근로시간제		
2	선택적 근로시간제		
3	간주근로시간제		
4	재량근로시간제		
5	원격/재택근무제		
		위 제도 중 하나 이상 시행하고 있는 경우 →B6-2-1로 이동	*모두 시행하지 않는 경우 →B6-3로 이동*

B6-2-1. (위 제도 중 하나 이상 시행하고 있는 경우) 유연근무제를 어떤 직무에 적용하고 있습니까? 해당하는 것에 모두 표시해주시기 바랍니다.

☐ 1) 사회복지직(사회복지사, 생활복지사, 생활지도원 등)
☐ 2) 의료직(간호사, 간호조무사, 물리치료사 등)
☐ 3) 기능직, 시설관리직(영양사, 조리원, 위생원, 경비원 등)
☐ 4) 상담직(상담지도원, 임상심리상담원)
☐ 5) 교사직(직업훈련교사, 보육교사, 특수교사, 사회재활교사 등)
☐ 6) 일반직, 사무직
☐ 7) 기타(　　)

B6-3. 다음은 대체 인력지원에 관한 질문입니다. 귀 시설은 2025년 12월 31일 기준으로 대체 인력 지원 제도를 활용한 적이 있습니까?

☐ 1) 예
☐ 2) 아니오
☐ 3) 해당 없음(제도 지원 대상이 아님)

B7. 다음은 계약 관련 문항입니다.

B7-1. 귀 시설은 직원 채용시 근로계약서를 작성하십니까?

☐ 1) 작성하지 않음　☐ 2) 일부 작성함　☐ 3) 반드시 작성함

B7-2. 귀 시설은 취업규칙(취업규정, 인사규정, 복무규정 등)이 있습니까?

☐ 1) 있음　☐ 2) 없음

[Part C] 교육·훈련 및 경력관리

C1. 다음은 교육·훈련에 대한 문항입니다.

C1-1. 2025년 12월 31일 기준, 귀 시설의 종사자 교육·훈련 운영 현황에 대해 응답해주시기 바랍니다.

※ 교육·훈련비는 종사자의 역량강화를 위한 교육 및 훈련에 지출하는 비용을 의미하며, 초청강사료, 수강료(강의참여, 학원수강 등), 위탁교육비, 교육장 임차비용, 연수비, 학자금(직무 관련) 등을 포함합니다.

항목	있음	없음
1) 귀 시설은 연간 교육훈련 계획을 수립하고 있습니까?	□	□
2) 교육훈련 관련 내부 규정이 마련되어 있습니까?	□	□
3) 현장 사내교육(OJT)을 실시하고 있습니까?	□	□
4) 시설 내 자체 교육(외부강사 초빙 등)을 실시하고 있습니까?	□	□
5) 외부 교육 참여를 지원하고 있습니까?	□	□
6) 2025년 결산 기준 연간 교육훈련비 총액을 기입해 주십시오.	연간 _____만원	

C1-2. 귀 시설은 종사자가 역량강화를 위한 교육을 참여하는 경우 복무관리를 주로 어떻게 처리합니까?

□ 1) 전부 출장 처리
□ 2) 일부 연가 처리
□ 3) 전부 연가 사용
□ 4) 기타(　　)

C1-3. 2025년 12월 31일 기준 귀 시설의 주관으로 (법정의무교육을 포함하여) 직무 관련 교육을 어느 정도 실시하였습니까?

	항목	연간 교육 실시 횟수	연간 교육 시간(합산)
1	법정의무교육(사업장 필수교육, 보수교육, 필수 직무교육 등)	총 _____회	총 _____시간
2	법정의무교육 외 직무 관련 교육	총 _____회	총 _____시간

[Part D] 인권·권리옹호·안전보장

D1. 다음은 인권·권리옹호·안전보장에 대한 문항입니다.

D1-1. 귀 시설은 고용주와 종사자 간의 협의기구가 구성되어 있습니까?

☐ 1) 노사협의회가 구성되어 있음
☐ 2) 노동조합이 구성되어 있음
☐ 3) 기타 형태의 협의체가 구성되어 있음
☐ 4) 기타(　　)

D1-2. 귀 시설 종사자의 안전(인권보호)에 관한 질문입니다. 2025년 12월 31일 기준으로 표시해 주시기를 바랍니다.

문항		① 예	② 아니오
1	폭력(신체적, 언어적, 성적, 경제적 폭력)에 대한 지침, 매뉴얼, 규정 등이 있다.		
2	'직장 내 괴롭힘방지'에 대한 지침, 매뉴얼, 규정 등이 있다		
3	시설 내 종사자 고충처리절차와 담당자가 정해져 있다		
4	'종사자 대상 폭력 예방' 관련 교육(연 1회 이상)을 실시하고 있다		
5	'이용자에 대한 인권 침해 예방 및 대응' 관련하여 교육이나 수퍼비전이 실시되고 있다		
6	이용자에 의한 폭력에 대한 언어적·신체적 억제방법 훈련 프로그램 등을 종사자에게 제공하고 있다		
7	종사자들에 대한 상해보험에 가입되어 있다		
8	비상시 전화번호와 대처 방법을 전 직원이 숙지하고 있다		
9	시설 내에 비상벨(응급벨)이 설치되어 있다		
10	종사자 대상 폭력 발생 시 도움을 요청할 수 있는 경찰서나 경비업체와 연계되어 있다		
11	시설 내에 CCTV가 설치되어 있다		
12	시설 내에 호신 장비(호루라기, 가스총, 전기충격기 등)를 가지고 있다		
13	종사자가 가정을 방문하는 경우 2인 1조로 편성된다		
14	이용자의 종사자 대상 폭력 가해 이력을 확인하는 방법이 있다		
15	서비스 제공 전 이용자의 폭력 가능성을 사전에 파악하거나 모니터링하는 절차가 마련되어 있다		

D1-3. 지난 3년간(2023년~2025년) 귀 시설에서 이용자에 의한 폭력(신체적, 언어적, 성적, 경제적 폭력)이 발생한 적이 있습니까?

□ 1) 예	*→C2-2-1로 이동*
□ 2) 아니오	*→C2-3로 이동*

D1-3-1. (이용자에 의한 폭력이 발생한 경우) 귀 시설에서는 어떠한 조치를 취했습니까? 해당사항에 표시해 주시기 바랍니다.

문항		① 예	② 아니오
1	해당 이용자에 대한 주의, 교육, 상담 등 조치		
2	해당 이용자에 대한 퇴소, 이용금지, 이용제한 등 조치		
3	해당 이용자에 대한 고소, 고발 등 법적 조치		
4	해당 이용자 관련 업무로부터 피해 종사자 분리 조치		
5	의료서비스, 심리상담 등 지원		
6	종사자 휴식기간(휴가) 제공		
7	종사자에게 물질적 보상 제공		
8	기타		

설문에 응해주셔서 감사합니다.

[부록 2] 시설·기관장 설문조사

조사표 번호	

고양특례시 사회복지 종사자 처우 실태조사 설문지 〔시설·기관장용〕

안녕하십니까?

고양연구원은 고양특례시와 함께 「고양특례시 사회복지사 등의 처우 실태조사 및 개선방안」 연구를 수행하고 있습니다.
본 조사는 고양특례시 사회복지 종사자의 처우 실태에 관한 기초자료를 수집하여, 향후 사회복지 종사자의 근무환경 개선 및 처우 개선 정책 수립을 위한 근거자료로 활용하고자 실시됩니다.
귀하께서 응답하신 모든 내용은 「통계법」 제33조 및 제34조에 따라 철저히 비밀이 보장되며, 통계 작성 목적 외에는 일절 사용되지 않습니다. 또한 응답 내용은 익명으로 처리되어 개인이나 기관이 식별되지 않으며, 어떠한 불이익도 발생하지 않음을 알려드립니다.
본 조사의 결과는 고양특례시 사회복지시설 종사자의 근무 여건 개선과 정책 마련을 위한 중요한 자료로 활용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 성실히 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2026년 04월
연구책임 고양연구원 문정화 연구위원 올림

문의 : 프롬리서치 강지현 선임연구원 02-6324-3012

〈개인정보 수집 동의〉

1. 개인정보 수집 및 이용 동의

고양연구원은 이용자의 개인정보를 중요시하며 「개인정보 보호법」 등 관련 법규에 따라 『고양특례시 사회복지 종사자 실태조사』의 설문조사를 수행하기 위해 개인정보를 수집·이용하고자 합니다.

본인은 상기 내용을 충분히 확인하였으며, 위와 같은 개인정보 수집·이용에 동의합니다.

2. 개인정보 제3자 제공 동의

고양연구원은 본 과업 수행업체인 ㈜프롬리서치에 조사 수행을 위하여 필요한 범위 내에서 개인정보를 제공할 수 있습니다.

제공되는 개인정보는 「개인정보 처리방침」 및 「개인정보 제3자 제공」에 고지된 범위 내에서만 활용되며, 정보주체의 사전 동의 없이 해당 범위를 초과하여 제3자에게 제공하지 않습니다.

제공 기관	제공 목적	제공항목	보유·이용기간
㈜프롬 리서치	• 사회복지사 처우 실태 파악 및 정책 개선을 위한 기초자료 활용	• 성별, 연령, 소속기관, 직위, 근무경력 등	조사 완료 후 3년간 보관 후 파기

본인은 상기 내용을 확인하였으며, 위 개인정보 제3자 제공에 동의합니다.

☐ 1) 동의합니다 ☐ 2) 동의하지 않습니다

주관기관 **고양시청, 고양연구원** 조사기관 **㈜ 프롬리서치**

문 의 **강지현 선임연구원 02-6324-3012**

시설·기관장 설문 문항

※ 다음 문항은 기관 운영 및 인력 관리 현황을 파악하기 위한 내용입니다.
시설장께서는 기관 전체 운영 상황과 관리 경험을 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

[Part A] 근로조건 및 근로환경

A1. 다음은 보수에 대한 문항입니다.

A1-1. 귀 시설이 현재 보수수준 및 지급방식 등으로 인해 겪은 가장 심각한 문제는 무엇입니까?우선순위로 2가지만 선택해주시기 바랍니다.

1순위		2순위	

☐ 1) 보조금 지급 시기가 늦어짐으로 인한 월급 지급의 지체
☐ 2) 인건비 부족으로 인한 경력직 직원 채용의 어려움
☐ 3) 인건비 부족으로 인한 직원 승진의 제한
☐ 4) 인건비 부족분 충당으로 인한 사업비의 부족
☐ 5) 각종 수당의 부족으로 인건비 보전 미흡
☐ 6) 시간 외 근무수당 등의 부족으로 인한 프로그램 운영시간의 제한
☐ 7) 낮은 보수 수준으로 인한 직원의 이직률 증가
☐ 8) 낮은 보수 수준으로 인한 직원 선발의 어려움
☐ 9) 낮은 보수 수준으로 인한 서비스 질 저하
☐ 10) 보조금 부족으로 인한 인건비 재원 마련의 어려움
☐ 11) 보조금 부족으로 인한 운영비 재원 마련의 어려움
☐ 12) 운영법인 변경 시, 종사자 대상 수당 지급체계 변경
☐ 13) 기타( )

A1-2. 현재 사회복지시설 종사자의 보수체계에서 가장 큰 문제점은 무엇이라고 생각하십니까? 우선순위로 2가지만 선택해주시기 바랍니다.

1순위		2순위	

☐ 1) 보수수준 자체가 낮음
☐ 2) 직종 간 급여 차이
☐ 3) 직종 간 승급제한 등 급여체계 차이
☐ 4) 직급 간 급여 차이
☐ 5) 직급 내 호봉 간 급여 차이
☐ 6) 사회복지시설 유형별 보수 격차
☐ 7) 예산 재원(공모사업) 간 급여 차이
☐ 8) 의무 사항이 아닌 권고사항인 보건복지부(성평등가족부) 인건비 가이드라인
☐ 9) 기타( )

A2. 다음은 근로시간에 대한 문항입니다.

A2-1. 현재 귀 시설은 야간당직을 실시하고 있습니까?

※ 야간당직이란 정상근무 시간이 종료된 후로부터 다음 날 정상근무 시간이 개시될 때까지(오후 6~익일 오전 9시) 업무처리, 건물 및 부대시설 관리와 안전 등을 위하여 근무하는 것을 의미합니다 (단, 교대근무 제외).

□ 1) 실시하고 있음	*→A2-1-2로 이동*
□ 2) 실시하지 않고 있음	*→A2-1-1로 이동*

A2-1-1. (야간당직 실시하지 않는 경우) 귀 시설은 화재, 도난 및 자연재해로 인한 시설파손 및 종사자 부상 등의 응급상황 발생에 대비하여 야간당직이 어느 정도 필요하다고 생각하십니까?

□ 1) 전혀 필요하지 않음
□ 2) 필요하지 않음
□ 3) 보통임
□ 4) 필요함
□ 5) 매우 필요함

A2-1-2. (모든 응답자) 야간당직을 실시한다면, 바람직한 형태는 무엇이라고 생각하십니까?

□ 1) 직원이 순번제로 실시
□ 2) 당직을 위해 별도의 인력 활용
□ 3) 야간근무자가 당직근무를 병행
□ 4) 기타( )

A2-2. 다음은 교대근무에 관한 질문입니다. 귀 시설은 교대근무제를 실시하고 있습니까?

□ 1) 있음	*→A2-2-1로 이동*
□ 2) 없음	*→A3로 이동*

A2-2-1. (교대근무 실시하는 경우) 귀 시설의 교대제 근무형태의 문제점은 무엇이라고 생각하십니까? 아래 항목 중에서 순서대로 2가지를 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

□ 1) 시설의 특수성을 고려할 때 근로기준법에 따른 휴일, 휴식 시간, 야간 및 휴일근로 등을 준수하기 어려움
□ 2) 정부의 연장근로수당 보조금 지원의 수준이 낮음
□ 3) 생활지도원 1인이 담당하는 이용자 수가 많음
□ 4) 양질의 인력 채용의 어려움
□ 5) 기타( )

A3. 다음은 복리후생제도에 대한 문항입니다.

A3-1. 귀 시설에서 제도 시행을 위한 예산·인력 등 제반 여건이 충족될 경우, 향후 우선적으로 도입하고자 하는 복리후생제도는 무엇입니까? 우선순위로 2가지만 선택해주시기 바랍니다.

1순위		2순위	

☐ 1) 자녀 학자금 지원
☐ 2) 본인 학자금 지원
☐ 3) 명절상여금
☐ 4) 성과급
☐ 5) 복지포인트 지급
☐ 6) 식비(중식비) 지원
☐ 7) 통근비 지원
☐ 8) 근로자 대출제도
☐ 9) 안식휴가
☐ 10) 특별휴가 제도
☐ 11) 추가 유급휴가 제도
☐ 12) 건강검진비 지원
☐ 13) 상해보험 또는 단체보험 지원
☐ 14) 심리상담 지원
☐ 15) 직원포상제도
☐ 16) 동호회 지원
☐ 17) 휴양시설 지원
☐ 18) 직원 휴게시설 운영
☐ 19) 기타( )

A4. 다음은 일·가정 양립 문화에 대한 인식 문항입니다.

A4-1. 귀 시설은 직장생활과 가정생활을 병행을 지원하는데, 어느 정도 협조적이라고 생각하십니까?

☐ 1) 매우 비협조적임
☐ 2) 비협조적임
☐ 3) 보통임
☐ 4) 협조적임
☐ 5) 매우 협조적임

A4-2. 귀 시설의 일·가정 양립 지원제도에 관한 질문입니다.

※제3장 모성보호, 제3장의2 일가정 양립 지원에 관한 법률(2025.10.1. 시행), (구)일·가정 양립 지원제도

일·가정 양립 지원제도		인지도		시행 여부		시설 부담 정도				
		①	②	①	②	①	②	③	④	⑤
		안다	모른다	예	아니오	전혀 부담안됨 (어려움 없음)	부담 안되는편 임	그저 그러함	부담되는 편임	매우 부담됨
1	출산전후휴가 *출산 전후 90일(미숙아 100일, 다태아 120일)의 휴가 부여									
2	배우자출산휴가 *배우자의 출산을 이유로 20일 휴가 부여									
3	난임치료휴가 *난임치료를 위해 연간 6일(최소 2일 유급, 4일 무급)이내 휴가 부여									
4	유산 · 사산휴가 *유산 · 사산한 날부터 10~90일 휴가 부여									
5	육아휴직 *육아휴직 1년(최대 1년 6개월) 사용									
6	육아기 근로시간 단축 *최대 3년									
7	가족돌봄휴직 *질병, 사고, 노령, 자녀 양육을 이유로 돌봄이 필요한 가족에게 연간 최대 10일(연장 시 최대 20일, 한부모 25일) 부여									
8	가족돌봄휴가 *질병, 사고, 노령을 이유로 돌봄이 필요한 가족이 있는 근로자(연간 최대 90일 부여)									
9	가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축 *가족돌봄, 본인건강, 은퇴준비, 학업의 사유로 주당 15시간 이상 30시간 이하로 단축(1년간)									

A4-3. 귀 시설의 출산전후휴가 및 육아휴직제도에 관한 질문입니다.

~~A4-3-1.~~	출산전후휴가로 인한 종사자의 대체인력(신규인력) 고용의 가장 큰 어려움은 무엇입니까?	□ 1) 대체인력 고용에 따른 인건비 부담 □ 2) 해당 업무를 수행할 수 있는 능력을 갖춘 사람을 구하기 어려움 □ 3) 해당 기간만 일하겠다는 사람을 구하기 어려움 □ 4) 대체인력에게 지급되는 급여 수준이 낮아 사람을 구하기 어려움 □ 5) 내부적으로 해결할 수 있는 정도의 업무여서 대체인력 고용이 필요 없었음 □ 6) 기타( )
~~A4-3-2.~~	육아휴직으로 인한 종사자의 대체인력(신규인력) 고용의 가장 큰 어려움은 무엇입니까?	□ 1) 대체인력 고용에 따른 인건비 부담 □ 2) 해당 업무를 수행할 수 있는 능력을 갖춘 사람을 구하기 어려움 □ 3) 해당 기간만 일하겠다는 사람을 구하기 어려움 □ 4) 대체인력에게 지급되는 급여 수준이 낮아 사람을 구하기 어려움 □ 5) 내부적으로 해결할 수 있는 정도의 업무여서 대체인력 고용이 필요 없었음 □ 6) 기타( )

A4-4. 귀 시설의 유연근무제에 관한 질문입니다.

※ 유연근무제에 대한 설명은 아래와 같습니다.

- 탄력적 근로시간제: 업무량이 많은 주(일)의 근로시간을 늘리는 대신 다른 주(일)의 근로시간을 줄여, 일정 기간 평균 근로시간이 법정 근로시간(주 40시간)을 초과하지 않도록 조정하는 근무제도이다.
- 선택적 근로시간제: 일정한 정산 기간(통상 1개월 이내, 노사 합의에 따라 3개월 이내 가능) 동안 정해진 총 근로시간 범위 내에서 근로자가 업무의 시작 및 종료 시각과 1일 근로시간을 자율적으로 결정하되, 평균적으로 법정근로시간을 준수하도록 하는 제도이다.
- 간주 근로시간제(사업장 밖 근로): 출장, 외근 등으로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근무하여 실제 근로시간 산정이 어려운 경우, 노사 간 사전 합의로 정한 시간을 근로한 것으로 간주하는 제도이다.
- 재량근로시간제: 업무의 성질상 업무 수행 방법과 시간 배분을 근로자의 재량에 맡길 필요가 있는 업무(법령에서 정한 대상 업무)에 대하여, 노사 서면합의로 정한 시간을 근로한 것으로 인정하는 제도이다.
- 원격·재택근무제: 근로자가 소속 사업장이나 사무실이 아닌 자택 또는 원격 근무가 가능한 장소에서, 정보통신기기 등을 활용하여 근로시간의 전부 또는 일부를 수행하는 근무 형태이다.

유연근무제		시행 여부		기관부담 정도				
		①	②	①	②	③	④	⑤
		예	아니오	전혀 부담 안됨 (어려움 없음)	부담 안되는 편임	그저 그러함	부담 되는 편임	매우 부담됨
1	탄력적 근로시간제							
2	선택적 근로시간제							
3	간주근로시간제							
4	재량근로시간제							
5	원격/재택근무제							

※ 위 제도 중 하나 이상 시행하고 있는 경우 ***(→A4-4-1로 이동)***

※ 모두 시행하지 않는 경우 ***(→A4-4-3로 이동)***

A4-4-1. (위 제도 중 하나 이상 시행하고 있는 경우) 유연근무제를 도입한 이유는 무엇입니까?

☐ 1) 시설의 장시간 근로해소 및 생산성 증대
☐ 2) 인력 채용 및 유지의 용이성
☐ 3) 종사자의 직장 만족도 및 직무 몰입도 향상
☐ 4) 일·가정 양립을 위한 직장문화 조성
☐ 5) 종사자 또는 노조의 요구
☐ 6) 시설평가지표 항목에 포함되었기 때문
☐ 7) 기타( )

A4-4-2. 귀하의 기관에서 유연근무제를 도입한 이후 업무 효율성에 어떠한 변화가 있었습니까?

☐ 1) 매우 감소하였다
☐ 2) 다소 감소하였다
☐ 3) 변화가 없다
☐ 4) 다소 증가하였다
☐ 5) 매우 증가하였다

A4-4-3. (시행하지 않는 경우) 유연근무제를 도입하지 않은 이유는 무엇입니까?

☐ 1) 필요성을 못 느껴서
☐ 2) 예산부족
☐ 3) 업무 연속성, 직원 몰입도 등 저하
☐ 4) 여건상 적용이 어려워서
☐ 5) 상급기관(지자체, 운영법인)의 분위기
☐ 6) 기타( )

A4-5. 다음은 대체 인력지원에 관한 질문입니다. 귀 시설은 2025년 12월 31일 기준으로 대체 인력 지원 제도를 활용한 적이 있습니까?

□ 1) 예	*→A4-5-1로 이동*
□ 2) 아니오	*→A4-5-2로 이동*
□ 3) 해당 없음(제도 지원 대상이 아님)	*→B1로 이동*

A4-5-1. (대체 인력지원 제도를 활용한 경우) 대체인력 채용 시 가장 큰 어려움은 무엇입니까?

□ 1) 어려움이 없었음
□ 2) 대체인력 활용에 관한 지침 부재
□ 3) 인건비 부담(예산부족)
□ 4) 짧은 고용기간으로 인한 대체인력 확보 어려움
□ 5) 경력 부족으로 업무 수행 어려움
□ 6) 범죄경력 조회 등 행정절차로 인한 지연
□ 8) 기타( )

A4-5-2. (대체 인력지원 제도를 활용하지 않는 경우) 대체인력을 활용하지 않는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

□ 1) 대체인력 활용에 대한 지침 부재
□ 2) 대체인력지원센터의 지원일수 부족으로 활용하기 어려움
□ 3) 예산 부족
□ 4) 관련 업무 경력자를 찾기 어려워서
□ 5) 인수인계 및 즉시 업무 투입이 어려워서 관리 부담
□ 6) 결원 기간이 짧아서
□ 7) 성범죄(범죄) 경력 조회 등 행정상 절차가 복잡해서
□ 8) 자원봉사자로 대체할 수 있어서
□ 9) 기존 인력으로 대체가 가능해서
□ 10) 대체인력 활용에 대한 조직 내 인식이 부정적이어서
□ 11) 대체인력 활용 시 업무 효과가 낮다고 판단되어서
□ 12) 기타( )

[Part B] 교육·훈련 및 경력관리

B1. 다음은 교육·훈련에 대한 문항입니다.

B1-1. 사회복지시설 종사자 교육을 활성화하기 위한 방안으로 무엇이 필요하다고 생각하십니까? <u>우선순위로 2가지만</u> 선택해주시기 바랍니다.

1순위		2순위	

□ 1) 교육의 횟수 및 시간 증대
□ 2) 현장성과 시대성을 반영한 교육주제 개발
□ 3) 종사자가 희망하는 맞춤형 교육 우선 반영
□ 4) 교육인력 질 향상
□ 5) 참여 가능한 다양한 시간대의 교육과정 개발
□ 6) 참여 가능한 다양한 교육매체(온라인 등) 개발
□ 7) 교육에 대한 인정과 보상(교육 우호적인 조직문화)
□ 8) 교육을 받을 수 있는 근무환경으로 개선(업무량 조정)
□ 9) 교육 참여에 대한 대체인력 지원 강화
□ 10) 교육비 지원 강화
□ 11) 교육에 대한 홍보 강화(정보 접근성 확대)
□ 12) 사회복지 분야 외의 전문교육기관 교육 참여기회 제공
□ 13) 기타( )

[Part C] 인권·권리옹호·안전보장

C1. 다음은 인권·권리옹호·안전보장에 대한 문항입니다.

C1-1. 귀 시설의 인권침해 관련 고충이 발생했을 때 해결할 수 있는 방안이 무엇이라고 생각하십니까? 아래 항목 중 중요하다고 생각하는 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. <u>우선순위로 2가지만</u> 선택해주시기 바랍니다.

1순위		2순위	

□ 1) EAP 도입
□ 2) 공식적인 절차 마련(운영위원회, 고충처리위원회 등)
□ 3) 시설장(중간관리자)에게 개인적으로 고충을 의논하여 해결
□ 4) 동료상담을 통한 해결
□ 5) 외부기관(상담센터, 민원센터 등)에 도움을 요청
□ 6) 고충 자체를 해결하기 보다는 종사자의 스트레스 해소방법을 마련
□ 7) 스스로 해결할 수 있도록 격려
□ 8) 기타( )

※ EAP(Employee Assistance Program, 근로자 지원 프로그램)란 근로자의 스트레스, 심리적 어려움, 직무 및 대인관계 문제 등을 해결할 수 있도록 전문 상담 서비스를 제공하는 제도를 의미합니다.

C1-2. 귀 시설 내 종사자 안전(인권침해)을 위해 필요한 것이 무엇이라고 생각하십니까? 아래 항목 중 중요하다고 생각하는 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. 우선순위로 2가지만 선택해주시기 바랍니다.

1순위		2순위	

☐ 1) 예방교육 강화
☐ 2) 근로환경 개선
☐ 3) 관련 규정과 매뉴얼 정비
☐ 4) 폭력 예방 및 대응을 위한 공식 절차 내재화
☐ 5) 사건 발생 시 경찰서와 연계체계 구축
☐ 6) 피해 종사자 대상 심리 및 의료 지원 체계 강화
☐ 7) 비상벨, CCTV 등 시설 내 안전을 ;한 인프라 강화
☐ 8) 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 수퍼비전 실시
☐ 9) 기타( )

[Part D] 주관적 인식 및 관련 제도 개선사항

D1. 다음은 주관적 인식 및 관련제도에 대한 문항입니다.

D1-1. 종사자 처우개선을 위하여 어떤 것이 시설 입장에서 가장 시급하게 해결되어야 한다고 생각하십니까? 우선순위로 2가지만 선택해주시기 바랍니다.

1순위		2순위	

☐ 1) 보건복지부(성평등가족부) 인건비 가이드라인 준수 의무화
☐ 2) 사회복지시설 보조금 지급방식 변경: 포괄지원 → 인건비와 운영비 분리지원
☐ 3) 사회복지시설 단일급여체계 구축을 통한 시설 간 종사자 보수격차 해소
☐ 4) 사회복지사 등의 보수를 사회복지전담공무원의 보수수준과 동일하게 지급
☐ 5) 법인전입금으로 인건비 등 처우 개선을 위한 예산 수입 유연화
☐ 6) 사회복지시설 종사자 인건비 지원주체의 변경: 지방자치단체 → 중앙정부
☐ 7) 사회복지시설 종사자 인건비 지원주체의 변경: 중앙정부 → 지방자치단체
☐ 8) 종사자 인건비와 관련하여 시설종사자와 협의할 수 있는 시스템 마련
☐ 9) 시설종사자 정원규정 개정과 이에 따른 인력 증원
☐ 10) 시설별 최소 승진 연한 기준 마련 및 직급별 자격기준 강화
☐ 11) 사회복지 분야별 상이한 경력인정 지침의 통일성 확보
☐ 12) 종사자 안전과 인권보호를 위한 체계 및 지원의 강화
☐ 13) 사회복지시설 기관장(시설장) 및 담당자의 인사/노무 전문성 강화
☐ 14) 기타( )

D1-2. 종사자 처우개선을 위하여 어떤 주체가 주요한 역할을 수행해야 한다고 생각하십니까?

☐ 1) 중앙정부
☐ 2) 고양특례시
☐ 3) 시설 또는 시설 운영 법인
☐ 4) 사회복지 관련 직능단체
☐ 5) 협회 및 협의회
☐ 6) 노동조합(상위단체 포함)
☐ 7) 기타(　　)

D1-3. 고양시 사회복지사 등의 처우 개선을 위해 향후 우선하여 확대하거나 새롭게 도입할 필요가 있다고 생각하는 정책은 무엇입니까? <u>우선순위로 2가지만</u> 선택해주시기 바랍니다.

1순위		2순위	

☐ 1) 보건복지부 인건비 권고기준의 100% 이상 반영
☐ 2) 복지포인트(선택적 복리후생) 제도 도입
☐ 3) 인건비와 운영비를 분리하여 지원하는 재정구조 개선
☐ 4) 이용 시설·생활시설 간 통합(단일) 보수체계 구축
☐ 5) 자녀돌봄휴가제 신설 또는 확대
☐ 6) 장기근속자 대상 특별휴가제 도입
☐ 7) 교육·휴가 시 대체인력 지원사업 확대
☐ 8) 유급병가제도 확대 시행
☐ 9) 상해보험료 또는 안전보장 비용 지원
☐ 10) 감정노동 보호 및 고충 처리 시스템 강화
☐ 11) 심리 회복 프로그램(힐링캠프 등) 지원 확대
☐ 12) 사회복지사 보수교육비 지원 확대
☐ 13) 종사자 역량 강화 교육의 체계적 운영 및 질 제고
☐ 14) 법률·노무·회계 등 전문 분야 컨설팅 지원
☐ 15) 우수 종사자 포상 및 국내·외 선진지 견학 지원
☐ 16) 부족한 인력 충원
☐ 17) 연장근로수당 지급 상한 폐지
☐ 18) 안식휴가 제도 도입(예: 동일 시설 장기근속 시 일정 기간 유급휴가 제공)
☐ 19) 기타(　　)

설문에 응해주셔서 감사합니다.

[부록 3] 종사자 설문조사

조사표 번호	

고양특례시 사회복지 종사자 처우 실태조사 설문지 〔종사자용〕

안녕하십니까?

고양연구원은 고양특례시와 함께 「고양특례시 사회복지사 등의 처우 실태조사 및 개선방안」 연구를 수행하고 있습니다.
본 조사는 고양특례시 사회복지 종사자의 처우 실태에 관한 기초자료를 수집하여, 향후 사회복지 종사자의 근무환경 개선 및 처우 개선 정책 수립을 위한 근거자료로 활용하고자 실시됩니다.
귀하께서 응답하신 모든 내용은 「통계법」 제33조 및 제34조에 따라 철저히 비밀이 보장되며, 통계 작성 목적 외에는 일절 사용되지 않습니다. 또한 응답 내용은 익명으로 처리되어 개인이나 기관이 식별되지 않으며, 어떠한 불이익도 발생하지 않음을 알려드립니다.
본 조사의 결과는 고양특례시 사회복지시설 종사자의 근무 여건 개선과 정책 마련을 위한 중요한 자료로 활용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 성실히 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2026년 04월
연구책임 고양연구원 문정화 연구위원 올림

문의 : 프롬리서치 강지현 선임연구원 02-6324-3012

〈개인정보 수집 동의〉

1. 개인정보 수집 및 이용 동의

고양연구원은 이용자의 개인정보를 중요시하며 「개인정보 보호법」 등 관련 법규에 따라 『고양특례시 사회복지 종사자 실태조사』의 설문조사를 수행하기 위해 개인정보를 수집·이용하고자 합니다.

본인은 상기 내용을 충분히 확인하였으며, 위와 같은 개인정보 수집·이용에 동의합니다.

2. 개인정보 제3자 제공 동의

고양연구원은 본 과업 수행업체인 ㈜프롬리서치에 조사 수행을 위하여 필요한 범위 내에서 개인정보를 제공할 수 있습니다.

제공되는 개인정보는 「개인정보 처리방침」 및 「개인정보 제3자 제공」에 고지된 범위 내에서만 활용되며, 정보주체의 사전 동의 없이 해당 범위를 초과하여 제3자에게 제공하지 않습니다.

제공 기관	제공 목적	제공항목	보유·이용기간
㈜프롬 리서치	• 사회복지사 처우 실태 파악 및 정책 개선을 위한 기초자료 활용	• 성별, 연령, 소속기관, 직위, 근무경력 등	조사 완료 후 3년간 보관 후 파기

본인은 상기 내용을 확인하였으며, 위 개인정보 제3자 제공에 동의합니다.

☐ 1) 동의합니다 ☐ 2) 동의하지 않습니다

주관기관 **고양시청, 고양연구원** 조사기관 **㈜ 프롬리서치**

문 의 **강지현 선임연구원 02-6324-3012**

[Part A] 근로조건 및 근로환경

A1-0. 귀하의 입사시기는 언제입니까?

☐ 1) 2026년 이전 입사

☐ 2) 2026년도 입사(***→A1-2로 이동***)

A1. 다음은 보수에 대한 문항입니다. 2025년 12월 31일 기준으로 응답해주시기 바랍니다.

<table>
<tr><td>A1-1.</td><td>(2026년 이전 입사자만)
월 평균 임금
※급여명세서 확인 요망</td><td colspan="5">월평균(　　)만원
(기본급, 수당 등을 포함한 세전 소득)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">A1-2.</td><td rowspan="2">현재 임금 수준에
만족하십니까?</td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr>
<tr><td>전혀
그렇지 않다</td><td>그렇지 않다</td><td>보통이다</td><td>그렇다</td><td>매우 그렇다</td></tr>
<tr><td>A1-3.</td><td>낮은 보수로 인하여 발생
할 수 있는 문제
(1순위, 2순위)
1순위 ☐ 2순위 ☐</td><td colspan="5">☐ 1) 경력직 직원 채용의 어려움
☐ 2) 신규 직원 채용의 어려움
☐ 3) 직원의 사기 저하
☐ 4) 직원의 이직률 증가
☐ 5) 서비스 질 저하
☐ 6) 기타(</td></tr>
<tr><td>A1-4.</td><td>직무를 고려하였을 때,
희망하는 월 평균 임금</td><td colspan="5">월평균(　　)만원
(기본급, 수당 등을 포함한 세전 소득)</td></tr>
</table>

A1-5. 현재 사회복지시설 종사자의 보수체계에서 가장 큰 문제점은 무엇이라고 생각하십니까? 아래 항목 중에서 중요하다고 생각하는 순서대로 2가지를 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 근속연수 및 경력 인정 기준이 합리적이지 않음

☐ 2) 직무 유형(사회복지, 의료, 행정, 기능직 등) 간 보수 수준 차이가 적정하지 않음

☐ 3) 직책 또는 직위(시설장, 중간관리자, 실무자 등)에 따른 보수 격차가 공정하지 않음

☐ 4) 업무성과 및 전문성에 대한 보상 체계가 미흡함

☐ 5) 시설 종류에 따라 발생하는 임금 차이가 형평성에 맞지 않음

☐ 6) 현행 보수체계에 특별한 문제가 없다고 판단함

☐ 7) 호봉 승급에 따른 기본급 인상 수준이 적정하지 않음

☐ 8) 기타(　　)

A1-6. 귀하는 사회복지사 등 종사자의 처우 개선을 위해 가장 시급하게 해결되어야 할 과제는 무엇이라고 생각하십니까? 아래 항목 중 중요하다고 생각하는 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 보건복지부(또는 성평등가족부)의 인건비 기준을 법적 의무 사항으로 전환
☐ 2) 시설 운영보조금 지급 체계를 개편하여 인건비와 운영비를 구분하여 지원
☐ 3) 시설 유형과 관계없이 동일 기준을 적용하는 통합 보수체계 도입
☐ 4) 사회복지사 등 종사자의 보수를 사회복지전담공무원 수준(유사 직급 및 경력 기준)으로 상향 조정
☐ 5) 종사자 인건비 재원 부담을 지방자치단체에서 중앙정부 중심으로 조정
☐ 6) 종사자 인건비 지원 권한을 중앙정부에서 지방자치단체 중심으로 이양
☐ 7) 인건비 관련 사항을 종사자와 협의할 수 있는 공식적 의사소통 체계 구축
☐ 8) 법정 인력 기준 개선 및 이에 따른 종사자 확충
☐ 9) 직급체계 정비(최소 승진 소요 연한 설정 및 직급별 자격요건 명확화)
☐ 10) 분야별로 상이한 경력 인정 기준을 통합하여 일관성 확보
☐ 11) 종사자의 안전 확보 및 인권 보장을 위한 지원체계 강화
☐ 12) 기타(　　)

A1-7. 귀하는 '사회복지시설 표준 단일임금체계' 도입에 대해 어떻게 생각하십니까?

※ 사회복지시설 표준 단일임금체계란
사회복지시설 표준 단일임금체계란 사회복지시설 종사자의 임금을 시설 유형(노인·장애인·아동시설 등), 법인 형태, 지역 차이와 관계없이 동일한 기준에 따라 지급하도록 설계된 통합 보수체계를 의미합니다. 본 제도에서 임금은 종사자의 직급과 경력(호봉)을 기준으로 기본급을 산정하며, 이에 따라 매년 호봉 승급이 이루어지는 구조를 갖습니다. 기본급 외에도 가족수당, 명절휴가비, 시간 외 근무수당 등 일정한 수당 항목이 포함될 수 있습니다.

☐ 1) 도입이 필요하다	*→A1-7-1로 이동*
☐ 2) 필요하지 않다	*→A1-7-2로 이동*
☐ 3) 잘 모르겠다	*→A2로 이동*

A1-7-1. 귀하가 '사회복지시설 표준 단일임금체계' 도입이 필요하다고 생각하는 가장 중요한 이유는 무엇입니까? (1가지만 응답)

☐ 1) 시설 유형 간 임금 격차 해소
☐ 2) 이직 시 급여 하락 위험 감소
☐ 3) 실질임금의 상승효과 발생
☐ 4) 사회복지 시설 간 연대성
☐ 5) 시설 규모와 경력에 따른 관리자의 임금 차등
☐ 6) 기타(　　)

A1-7-2. 귀하가 '사회복지시설 표준 단일임금체계' 도입이 필요하지 않다고 생각하는 가장 중요한 이유는 무엇입니까? (1가지만 응답)

☐ 1) 일부 시설의 기대 임금 하락
☐ 2) 개별 시설의 특성이 반영되지 못함
☐ 3) 일부 직종의 기대 임금 하락
☐ 4) 오히려 직종 간 비형평적인 개선 효과 우려
☐ 5) 기타(　　)

A2. (2026년 이전 입사자만) 다음은 근로 시간에 대한 문항입니다. 2025년 12월 31일 기준으로 응답해주시기 바랍니다.

A2-1.	귀하의 월평균 총 근로 시간(초과근무 포함)은 얼마나 되십니까?	월평균 약(　　)시간	
A2-2.	귀하는 초과근무를 월 약 몇 회 정도 하십니까?	월평균 약(　　)회	→A2-3로 이동
		☐ 해당없음	→A2-4로 이동
A2-3.	초과근무에 대한 보상을 받고 있습니까?	☐ 1) 초과근무수당을 받는다	→A2-3-1로 이동
		☐ 2) 초과근무수당 대신 보상 휴가를 받는다	
		☐ 3) 초과근무수당과 보상 휴가 중 선택할 수 있다	
		☐ 4) 상황에 따라 초과근무수당 또는 보상휴가를 받는다	
		☐ 5) 초과근무에 대한 지원을 전혀 받지 않는다	→A2-4로 이동
A2-3-1.	귀하가 근무하는 시설의 초과근무 인정시간(초과근무수당 혹은 보상휴가가 지급되는 시간)은 월 몇 시간입니까?	월 (　　)시간	
A2-3-2.	귀하는 초과근무 인정시간을 초과하여 근무하는 시간이 있나요?	☐ 1) 예 월 평균(　)시간 초과	
		☐ 2) 아니오	
A2-4.	귀하는 휴일근로를 한 적이 있습니까? ※'휴일근로'란 주휴일, 공휴일 또는 기관에서 정한 휴무일에 근무한 경우를 의미합니다.	☐ 1) 예 연 (　　)회	→A2-4-1로 이동
		☐ 2) 아니오	→A2-5로 이동
A2-4-1.	귀하가 휴일근로를 실시하였을 때 휴일근로수당을 받았습니까? ※'휴일근로수당'은 휴일에 근무하였을 때 통상임금의 50%를 가산하여 지급하며, 8시간을 초과하는 근로에 대해서는 100%를 가산하여 지급하는 법정 수당을 의미합니다	☐ 1) 예	
		☐ 2) 아니오	
A2-5.	귀하는 야간 근로를 한 적이 있습니까? ※'야간근로'란 오후 10시부터 다음 날 오전 6시까지의 근로를 의미합니다.	☐ 1) 예 연 (　　)회	→A2-5-1로 이동
		☐ 2) 아니오	→A2-6로 이동

A2-5-1.	귀하가 야간 근로를 한 경우 야간근로수당을 받았습니까? ※'야간근로수당'은 야간 시간대 근무 시 통상임금의 50%를 가산하여 지급하는 법정수당을 의미합니다.	☐ 1) 전부 받음	
		☐ 2) 일부 받음	
		☐ 3) 안 받음	
A2-6.	귀하는 교대근무를 한 적이 있습니까? ※'교대근무'란 일정한 주기 또는 순환 체계에 따라 근무 시간대가 변경되는 근무 방식을 의미합니다.	☐ 1) 예 연 ( )회	*→A2-6-1로 이동*
		☐ 2) 아니오	*→A3로 이동*
A2-6-1.	(교대근무를 실시한 경우) 주 1회 유급휴일을 부여받았습니까?	☐ 1) 예	
		☐ 2) 아니오	

A3. 다음은 <u>근로 형태</u>에 대한 문항입니다.

A3-1.	귀하의 현재 고용 형태는 무엇입니까?	☐ 1) 정규직 ☐ 2) 무기계약직 ☐ 3) 비정규직-기간제 계약직 ☐ 4) 비정규직-파트타임 ☐ 5) 정규직/무기계약직-파트타임 ☐ 6) 기타( )
A3-2.	귀하의 근무 형태는 무엇입니까? ※전일제 근로는 통상적인 법정 근로시간을 기준으로 상시 근무하는 형태를 의미합니다. 단시간 근로는 전일제보다 짧은 근로 시간으로 근무하는 형태이며, 교대근무는 일정 주기에 따라 근무 시간이 순환하는 형태를, 야간전담 근무는 야간 시간대에 고정적으로 근무하는 형태를 의미합니다.	☐ 1) 전일제 근로 ☐ 2) 단시간 근로(파트타임) ☐ 3) 교대근무 ☐ 4) 야간전담 근무 ☐ 5) 기타( )
A3-3.	귀하의 현재 직위는 무엇입니까?	☐ 1) 최고 관리자(원장, 관장, 센터장, 소장 등) ☐ 2) 상급 관리자(사무국장, 부장, 실장 등) ☐ 3) 중간관리자(과장, 팀장 등) ☐ 4) 초급관리자(선임, 주임, 대리 등) ☐ 5) 실무자(별도 지위 없는 모든 직원) ☐ 6) 기타( )

A4. (2026년 이전 입사자만) 다음은 휴일, 법정 휴가 등에 대한 문항입니다.

A4-1.	귀하가 근무하는 시설에서 2025년 기준 연차유급휴가를 어느 정도 사용하였습니까?	☐ 1) 모두 사용함	*→A4-2로 이동*
		☐ 2) 일부 사용함	*→A4-1-1로 이동*
		☐ 3) 전혀 사용하지 못함	
A4-1-1.	귀하가 근무하는 시설은 종사자가 사용하지 못한 연차유급휴가에 대한 수당을 지급하셨습니까?	☐ 1) 미사용 휴가일 수 모두 지급함 ☐ 2) 미사용 휴가일 수 일부 지급함 ☐ 3) 지급하지 않음	
A4-1-2.	귀하가 연차유급휴가를 모두 사용하지 못한 가장 큰 이유는 무엇입니까?	☐ 1) 업무량이 많아서 ☐ 2) 동료 직원에게 업무 부담이 가중되기 때문 ☐ 3) 연차유급휴가를 모두 사용할 수 없는 분위기 ☐ 4) 휴일근로에 대한 가산 급여를 받기 위해 ☐ 5) 단기간 대체인력을 구하기 어려워서 ☐ 6) 사용자(시설장)가 휴가 사용을 제한해서 ☐ 7) 기타( )	
A4-2.	귀하는 법정 휴일에 근무한 적이 있습니까? ※'법정 휴일'이란 근로기준법에 따라 보장되는 주 1회 이상의 유급 주휴일과 근로자의 날(5월 1일)을 의미합니다.	☐ 1) 법정 휴일에 근무한 적 없음 ☐ 2) 법정 휴일에 근무하고 휴일 수당을 받음 ☐ 3) 법정 휴일에 근무하고 다른 날로 대체하고 있음 ☐ 4) 법정 휴일에 근무는 하지만 휴일 수당을 받지 못하고 있음	

A5. 다음은 복리후생제도에 대한 문항입니다.

A5-1. 귀하가 근무하는 시설에서 시행하는 복리후생제도는 무엇입니까? 해당하는 제도를 표시하여 주시기 바랍니다. (모두 선택)

☐ 1) 유급병가	☐ 10) 본인 학자금 지원	☐ 17) 자녀 입학 및 졸업 축하금
☐ 2) 가족돌봄휴가	☐ 11) 식비(중식비) 지원	
☐ 3) 태아검진 휴가	☐ 12) 통근비 지원	☐ 18) 직원포상제도
☐ 4) 안식휴가	☐ 13) 근로자 대출제도	☐ 19) 동호회 지원
☐ 5) 장기근속 휴가	☐ 14) 건강검진비 지원	☐ 20) 휴양시설 지원
☐ 6) 명절상여금	☐ 15) 상해보험 또는 단체보험 지원	☐ 21) 직원 휴게시설 운영
☐ 7) 성과급		☐ 22) 해당 없음
☐ 8) 복지포인트 지급	☐ 16) 심리상담 지원(EAP)* 및 트라우마 치료비 지원	☐ 23) 기타( )
☐ 9) 자녀 학자금 지원		

※ EAP(Employee Assistance Program, 근로자 지원 프로그램)란 근로자의 스트레스, 심리적 어려움, 직무 및 대인관계 문제 등을 해결할 수 있도록 전문 상담 서비스를 제공하는 제도를 의미합니다.

A5-2. 귀하가 근무하는 시설에 우선 적용되었으면 하는 복리후생제도는 무엇입니까? 아래 항목 중 중요하다고 생각하는 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 유급병가	☐ 10) 본인 학자금 지원	☐ 17) 자녀 입학 및 졸업 축하금
☐ 2) 가족돌봄휴가	☐ 11) 식비(중식비) 지원	
☐ 3) 태아검진 휴가	☐ 12) 통근비 지원	☐ 18) 직원포상제도
☐ 4) 안식휴가	☐ 13) 근로자 대출제도	☐ 19) 동호회 지원
☐ 5) 장기근속 휴가	☐ 14) 건강검진비 지원	☐ 20) 휴양시설 지원
☐ 6) 명절상여금	☐ 15) 상해보험 또는 단체보험 지원	☐ 21) 직원 휴게시설 운영
☐ 7) 성과급		☐ 22) 해당 없음
☐ 8) 복지포인트 지급	☐ 16) 심리상담 지원(EAP) 및 트라우마 치료비 지원	☐ 23) 기타( )
☐ 9) 자녀 학자금 지원		

A6. 다음은 승진제도에 대한 문항입니다.

※ 본 문항에서 '승진'이란
동일 사회복지시설 내에서 직급이 상위 단계로 변경되는 것을 의미하며, 이에 따라 직무상 책임과 권한이 확대되는 인사 조처를 말합니다. 단순한 호봉 상승(승급)은 포함하지 않습니다.

<table>
<tr><td>A6-1.</td><td>귀하가 근무하는 시설은 승진에 대한 내부 규정(인사 규정)이 있습니까?</td><td colspan="2">☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오</td></tr>
<tr><td rowspan="2">A6-2.</td><td rowspan="2">귀하는 현재 근무 중인 시설에서 승진한 적이 있습니까?</td><td>☐ 1) 예</td><td>→A6-2-1로 이동</td></tr>
<tr><td>☐ 2) 아니오</td><td>→A6-3으로 이동</td></tr>
<tr><td>A6-2-1.</td><td>귀하는 현재 근무하는 시설에서 전(前)직급에서 현(現)직급으로 승진하는데 소요된 기간은 몇 년입니까?</td><td colspan="2">☐ 1) 1년 이하
☐ 2) 1년 초과 ~ 3년 이하
☐ 3) 3년 초과 ~ 5년 이하
☐ 4) 5년 초과 ~ 7년 이하
☐ 5) 7년 초과 ~ 9년 이하
☐ 6) 9년 초과 ~ 11년 이하
☐ 7) 11년 초과</td></tr>
<tr><td rowspan="2">A6-3.</td><td rowspan="2">귀하는 현재 근무 중인 시설에서 승진 최소 소요 연한이 충족하였음에도 불구하고 승진하지 못한 경험이 있습니까?</td><td>☐ 1) 예</td><td>→A6-3-1로 이동</td></tr>
<tr><td>☐ 2) 아니오</td><td>→A7로 이동</td></tr>
<tr><td>A6-3-1.</td><td>승진 요건을 충족하였음에도 승진하지 못한 주된 이유는 무엇이라고 생각하십니까? (1가지만 응답)</td><td colspan="2">☐ 1) 상위 직급의 공석이 없어서
☐ 2) 조직 규모가 작아 승진 구조가 제한적이어서
☐ 3) 승진 기준이 명확하지 않아서
☐ 4) 승진 구조가 없어서
☐ 5) 근무 평가 결과가 승진 기준에 미치지 못해서
☐ 6) 기관장의 재량 또는 내부 의사결정에 의해 제한되어서
☐ 7) 승진 대상 인원이 많아 경쟁이 치열해서
☐ 8) 개인적 사유(근무태도, 경력 부족 등)라고 판단해서
☐ 9) 기타( )
☐ 10) 잘 모르겠음</td></tr>
</table>

A7. 다음은 일·가정 양립 문화에 대한 인식 문항입니다.

A7-1. 귀하가 근무하는 시설은 직장생활과 가정생활을 병행함을 지원하는 데 협조적이라고 생각하십니까?

☐ 1) 매우 비협조적임
☐ 2) 비협조적임
☐ 3) 보통임
☐ 4) 협조적임
☐ 5) 매우 협조적임

A7-2. 귀하가 근무하는 시설이 다음과 같은 상황에 대해 얼마나 수용적이고 유연하다고 느끼는지에 표시해 주세요.

※실제 경험이 없더라도, 전반적인 조직 분위기에 대한 인식으로 응답

문항		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
1	정시퇴근을 할 수 있다					
2	법정 공휴일 및 주휴일에 충분히 쉴 수 있다					
3	근무시간 중 가족 관련 연락(전화 등)이 가능하다					
4	갑작스러운 가정사로 휴가를 사용할 때 부담을 느끼지 않는다					
5	개인 또는 가족 사유로 회식에 참여하지 않아도 된다					
6	가족 돌봄을 이유로 휴가 사용이나 회식 불참 시 불이익이 없다					
7	가족 돌봄을 위한 휴가 사용 시 업무 일정 조정이 가능하다					
8	정규 근무시간 외 추가근무가 최소화되고 있다					
9	가족 돌봄으로 갑작스럽게 휴가를 사용할 경우 동료의 협조를 받을 수 있다					
10	자녀 양육 및 교육을 위해 출퇴근 시간을 유연하게 조정할 수 있다					

A7-3. 다음은 일·가정 양립 지원제도에 대한 인지도 및 귀하가 근무하는 시설에서 이용 가능 여부를 확인하기 위한 질문입니다. 해당 사항에 표시해 주시기 바랍니다.

※제3장 모성보호, 제3장의2 일가정 양립 지원에 관한 법률(2025.10.1. 시행), (구)일·가정 양립 지원제도

문항	① 조직 여건 또는 분위기상 신청하기 어렵다	② 신청은 가능하나, 법정기간 전체를 사용하는 데에는 부담이 있다	③ 언제든지 자유롭게 신청하고 법정기간을 모두 사용할 수 있다
출산전후휴가 *출산 전후 90일(미숙아 100일, 다태아 120일)의 휴가 부여			
배우자출산휴가 *배우자의 출산을 이유로 20일 휴가 부여			
난임치료휴가 *난임치료를 위해 연간 6일(최소 2일 유급, 4일 무급)이내 휴가 부여			
유산 · 사산휴가 *유산 · 사산한 날부터 10~90일 휴가 부여			
육아휴직 *육아휴직 1년(최대 1년 6개월) 사용			
육아기 근로시간 단축 *최대 3년			
가족돌봄휴직 *질병, 사고, 노령, 자녀 양육을 이유로 돌봄이 필요한 가족에게 연간 최대 10일(연장 시 최대 20일, 한부모 25일) 부여			
가족돌봄휴가 *질병, 사고, 노령을 이유로 돌봄이 필요한 가족이 있는 근로자(연간 최대 90일 부여)			
가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축 *가족돌봄, 본인건강, 은퇴준비, 학업의 사유로 주당 15시간 이상 30시간 이하로 단축(1년 간)			

A7-4. (2026년 이전 입사자만) 다음은 귀하의 출산전후휴가제도 경험에 관한 질문입니다.

A7-4-1.	입사 후 출산전후휴가제도 사용 경험	
	☐ 1) 예	*→A7-4-2로 이동*
	☐ 2) 아니오	*→A7-5로 이동*
	☐ 3) 해당없음	
A7-4-2.	출산전후휴가를 사용한 경우, 법정휴가기간을 모두 사용했습니까? (2025년 12월31일 기준) ※ 2025년 기준 여성은 90~120일의 출산전후휴가, 남성은 20일의 배우자 출산휴가가 보장됩니다.	
	☐ 1) 예	*→A7-5로 이동*
	☐ 2) 아니오	*→A7-4-3로 이동*
A7-4-3.	법정휴가기간을 모두 사용하지 않은 경우, 그 이유는 무엇이었습니까? (1가지만 응답)	
	☐ 1) 추가 인력(업무 대체) 고용할 수 없어 ☐ 2) 일정 기간을 정해서 프로젝트 단위로 업무를 수행하기 때문 ☐ 3) 동료들의 업무량이 늘어나는 것이 부담돼서 ☐ 4) 경제적인 이유로 ☐ 5) 직장 분위기 때문에 ☐ 6) 육아휴직의 급여가 낮아서 ☐ 7) 휴직 이전 수준의 복직이 불투명하여 ☐ 8) 승진 등에서 불이익이 우려되어 ☐ 9) 기타( )	

A7-5. 다음은 귀하의 육아휴직제도 경험에 관한 질문입니다.

<table>
<tr><td rowspan="4">A7-5-1.</td><td colspan="2">귀하는 현재 근무하는 시설에서 육아휴직제도를 사용한 적이 있습니까?</td></tr>
<tr><td>☐ 1) 예</td><td>→A7-5-3로 이동</td></tr>
<tr><td>☐ 2) 아니오</td><td>→A7-5-2로 이동</td></tr>
<tr><td>☐ 3) 해당없음</td><td>→A8로 이동</td></tr>
<tr><td rowspan="3">A7-5-2.</td><td colspan="2">귀하가 육아휴직제도를 신청하지 못한 주된 이유는 무엇이었습니까? (1가지만 응답)</td></tr>
<tr><td colspan="2">☐ 1) 추가 인력 고용이 불가능하여
☐ 2) 일정 기간을 정해서 프로젝트 단위로 업무를 수행하기 때문
☐ 3) 나의 업무를 대체해 줄 인력이 없어서
☐ 4) 동료들의 업무량이 늘어나는 것이 부담돼서
☐ 5) 경제적인 이유로
☐ 6) 직장 분위기 때문에
☐ 7) 육아휴직의 급여가 낮아서
☐ 8) 휴직 이전 수준의 복직이 불투명하여
☐ 9) 승진 등에서 불이익이 우려되어
☐ 10) 기타(　　)</td></tr>
<tr><td colspan="2">→A8로 이동</td></tr>
<tr><td rowspan="2">A7-5-3.</td><td colspan="2">귀하가 사용한 육아휴직 기간은 총 얼마나 됩니까?</td></tr>
<tr><td colspan="2">☐ 1) 3개월 미만
☐ 2) 3개월 이상 ~ 6개월 미만
☐ 3) 6개월 이상 ~ 1년 미만
☐ 4) 1년
☐ 5) 1년 초과
☐ 6) 기억나지 않음</td></tr>
<tr><td rowspan="2">A7-5-4.</td><td colspan="2">육아휴직 사용기간은 귀하의 시설에서 승진연한(승진을 위한 근속기간)에 포함되었습니까?</td></tr>
<tr><td colspan="2">☐ 1) 전부 포함되었다
☐ 2) 일부만 포함되었다
☐ 3) 포함되지 않았다
☐ 4) 승진제도가 없다
☐ 5) 잘 모르겠다</td></tr>
</table>

A8. 다음은 계약 관련 문항입니다.

A8-1.	귀하가 근로하는 시설은 직원 채용 시 근로계약서를 작성하십니까?	□ 1) 예		□ 2) 아니오		
A8-2.	귀하는 현재의 시설에 입사할 때 근로조건(보수, 근로시간, 휴가, 복리후생 등)과 관련한 충분한 설명을 들었습니까?	①	②	③	④	⑤
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
A8-3.	귀하는 근무 중인 기관의 위탁 운영 법인이 변경되는 과정에서 고용이 승계된 경험이 있습니까? ※위탁법인 변경이란 지방자치단체 등이 시설 운영 법인을 변경하는 경우를 의미합니다.	□ 1) 있다		□ 2) 없다		
A8-4.	귀하는 근무 중인 기관의 위탁 운영 법인이 변경될 경우, 고용승계 및 근로조건 유지에 대해 불안감을 느낄 것 같습니까? ※'고용승계'는 위탁법인 변경 후에도 기존 근로자의 고용이 유지되는 것을 의미합니다.	①	②	③	④	⑤
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
A8-5.	귀하가 근무 중인 기관은 종교법인입니까?	□ 1) 예			*→A8-5-1로 이동*	
		□ 2) 아니오			*→B1로 이동*	
A8-5-1.	귀하는 법인 종교 행사(예배, 미사, 법회 등) 참여를 사실상 요구받은 적이 있습니까?	□ 1) 예		□ 2) 아니오		
A8-5-2.	귀하는 종교 행사에 참여하지 않을 경우 불이익이 있을 수 있다고 느낀 적이 있습니까?	□ 1) 예		□ 2) 아니오		
A8-5-3.	귀하는 종교 행사 참여 여부가 인사 평가 또는 조직 내 관계에 영향을 미친다고 느낀 적이 있습니까?	□ 1) 예		□ 2) 아니오		

[Part B] 교육·훈련 및 경력관리

B1. 다음은 교육·훈련에 대한 문항입니다.

B1-1. 귀하가 현재 하는 일에 도움이 되는 능력 혹은 지식을 익히는 가장 주된 방법은 무엇입니까? (1가지만 응답)

☐ 1) 의무교육(보수교육)
☐ 2) 의무교육 외 직무 관련 교육
☐ 3) 학회 및 세미나 참석
☐ 4) 관련 직능단체 등에서 실시하는 교육
☐ 5) 대학 또는 대학원 진학
☐ 6) 현장 훈련 및 슈퍼비전
☐ 7) 개인적인 학습 활동
☐ 8) 기타(　　)

B1-2. (2026년 이전 입사자만) 귀하는 2025년 12월 31일 기준 법정의무교육을 포함하여 직무 관련 교육에 어느 정도 참여하였습니까?

항목		연간 교육 참여 횟수	연간 교육 참여 시간(합산)
1	법정의무교육(사업장 필수교육, 보수교육, 필수 직무교육 등)	총 _____회	총 _____시간
2	법정의무교육 외 직무 관련 교육	총 _____회	총 _____시간

B1-3. (2026년 이전 입사자만) 귀하가 2025년 한 해 동안 이수한 전체 직무 관련 교육 (보수교육 제외) 중 온라인 교육이 차지하는 비중은 어느 정도입니까?

☐ 1) 전부 오프라인 교육(온라인 교육 없음)
☐ 2) 25% 미만
☐ 3) 25% 이상 ~ 50% 미만
☐ 4) 50% 이상 ~ 75% 미만
☐ 5) 75% 이상
☐ 6) 전부 온라인 교육

B1-4. 귀하는 온라인 교육이 직무 수행 능력 향상에 실질적으로 도움이 된다고 생각하십니까?

☐ 1) 전혀 그렇지 않다
☐ 2) 그렇지 않다
☐ 3) 보통이다
☐ 4) 그렇다
☐ 5) 매우 그렇다

B1-5. 귀하가 근무하는 시설에서는 법정의무교육 외 직무 관련 외부 교육에 자유롭게 참여할 수 있다고 생각하십니까?

☐ 1) 전혀 그렇지 않다	*→B1-5-1로 이동*
☐ 2) 그렇지 않다	
☐ 3) 보통이다	*→B1-6로 이동*
☐ 4) 그렇다	
☐ 5) 매우 그렇다	

B1-5-1. 직무 관련 외부 교육 참석이 어려운 가장 큰 이유는 무엇입니까? 아래 항목 중 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 근로(업무)로 인한 교육 시간 배정의 어려움
☐ 2) 교육 내용이 적절한 것이 없어서
☐ 3) 비용이 부담스러워서
☐ 4) 교육 장소가 멀어 불편함
☐ 5) 상사나 시설장이 눈치를 주어서
☐ 6) 기타( )

B1-6. 최근 1년 동안의 모든 직원 교육 중 가장 큰 비중을 차지하는 교육은 무엇입니까? (1가지만 응답)

☐ 1) 법정의무교육
☐ 2) 직무 관련 교육
☐ 3) 자격증 등 보수교육
☐ 4) 기타( )

B1-7. 귀하는 사회복지시설 종사자 역량 강화를 위해 자치단체가 추진해야 하는 교육훈련이 있다면 무엇입니까? 아래 항목 중 중요하다고 생각하는 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 정책변화 및 동향에 관한 교육
☐ 2) 사례관리, 서비스 제공 등 직무교육
☐ 3) 사업기획, 문서작성 등의 교육
☐ 4) 노무, 세무 등의 교육
☐ 5) AI 활용 관련 교육
☐ 6) 없음
☐ 7) 기타(　　)

B1-8. 귀하는 사회복지시설 종사자의 직무교육을 활성화하기 위해 가장 우선으로 보완되어야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 아래 항목 중 중요하다고 생각하는 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 현장의 요구와 최근 사회 변화에 부합하는 교육 내용 기획
☐ 2) 교육 참여 기회 확대(교육 일정 및 운영 횟수 증가)
☐ 3) 교육 참여가 가능하도록 근무여건 조정(업무 경감 등)
☐ 4) 강사진 및 교육 운영 인력의 전문성 강화
☐ 5) 교육비 및 관련 비용에 대한 재정적 지원 확대
☐ 6) 교육 이수에 대한 인사상·경력상 인정 체계 마련
☐ 7) 교육 정보 제공 강화 및 접근성 개선
☐ 8) 다양한 시간대 운영(야간·주말 등)으로 참여 선택권 확대
☐ 9) 종사자의 수요를 반영한 맞춤형 교육과정 운영
☐ 10) 온라인·혼합형 등 다양한 교육방식 도입
☐ 11) 교육 참여 시 대체인력 지원제도 확대
☐ 12) 기타(　　)

B2. 다음은 경력관리에 대한 문항입니다.

문항		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
B2-1	현재 근무하고 있는 직장은 나의 장기적인 경력 개발에 도움이 된다고 생각하십니까?					
B2-2	귀하는 업무 역량 향상을 위한 자기 계발에 관심이 있습니까?					

B2-3. 귀하는 자신의 경력관리를 위해 가장 중요하다고 생각하는 능력은 무엇입니까? 아래 항목 중 중요하다고 생각하는 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 전문지식 및 직무역량
☐ 2) 의사소통 능력
☐ 3) 문제해결 능력
☐ 4) 대인관계 및 네트워크 형성 능력
☐ 5) 자기관리 능력
☐ 6) 조직 적응 및 협업 능력
☐ 7) 리더십
☐ 8) 경력계획 수립 능력
☐ 9) 기타( )

B2-4. 귀하는 현재 근무하는 시설에서 이직할 의사가 있으십니까?

☐ 1) 있다	*→B2-4-1로 이동*
☐ 2) 없다	*→C1로 이동*

B2-4-1. 현재 이직할 의사가 있다면 그 '주된 이유'는 무엇입니까? 아래 항목 중 중요하다고 생각하는 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 낮은 급여
☐ 2) 과다한 업무, 긴 근로시간
☐ 3) 업무가 적성에 맞지 않음
☐ 4) 복리후생제도 미비
☐ 5) 이용자로부터의 위험을 느껴서
☐ 6) 동료 및 상사와의 갈등
☐ 7) 인권을 보장받지 못해서
☐ 8) 건강상의 문제
☐ 9) 가족 돌봄 책임(부담)으로 인해 시간 확보가 어려워서
☐ 10) 더 나은 곳으로 재취업
☐ 11) 계약종료
☐ 12) 조직 리더십 문제(중간관리자, 기관장 등)
☐ 13) 조직 문화 문제
☐ 14) 기타( )

B2-4-2. 귀하가 이직한다면, 사회복지 분야 외 다른 분야로 이동할 의향이 있으십니까?

☐ 1) 있다	*→B2-4-3로 이동*
☐ 2) 없다	*→C1로 이동*

B2-4-3. 이직을 고려하는 분야는 무엇입니까? (주된 분야 1개 선택)

☐ 1) 공공기관(공무원 포함)
☐ 2) 보건·의료 분야
☐ 3) 일반 기업체
☐ 4) 비영리·시민단체
☐ 5) 자영업·창업
☐ 6) 학업 지속(대학원 등)
☐ 7) 기타( )

[Part C] 인권·권리옹호·안전보장

C1. 다음은 인권·권리옹호에 대한 문항입니다.

C1-1. 귀하는 현재 근무하는 시설에서 어느 정도 인권을 보장받고 있다고 생각하십니까?

☐ 1) 전혀 그렇지 않다
☐ 2) 그렇지 않다
☐ 3) 보통이다
☐ 4) 그렇다
☐ 5) 매우 그렇다

C1-2. 귀하는 근무하는 시설에서 경험하는 고충 또는 어려움을 주로 어떤 방식으로 해결하고 있습니까?

☐ 1) 시설에 마련된 공식적인 절차(고충처리위원회 등)를 통해 해결함	*→C1-3로 이동*
☐ 2) 시설장(중간관리자)에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논하여 해결함	
☐ 3) 직장 동료에게 개인적으로 고충(어려움)을 의논하여 해결함	
☐ 4) 시설 외부에 마련된 공식적인 절차를 통해 해결함	
☐ 5) 고충(어려움)을 해결하지 않고 무조건 참음	*→C1-2-1로 이동*
☐ 6) 기타( )	*→C1-3로 이동*

C1-2-1. 고충을 해결하지 않고 참는 경우, 가장 큰 이유는 무엇입니까? 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 항의해 봐도 해결될 가능성이 없기 때문
☐ 2) 인사 또는 평가상의 불이익을 받을까 두려워서
☐ 3) 시설 내에서 낙인찍히거나 따돌림당할지 몰라서
☐ 4) 그만둔다고 해도 이직 과정에서 불이익을 받을까 두려워서
☐ 5) 기타( )

C1-3. 귀하가 근무하는 시설은 고용주와 종사자 간의 협의기구가 구성되어 있습니까?

☐ 1) 노사협의회만 구성되어 있음
☐ 2) 노동조합만 구성되어 있음
☐ 3) 노사협의회와 노동조합 둘 다 구성되어 있음
☐ 4) 기타 형태의 협의체가 구성되어 있음
☐ 5) 기타( )

C1-4. 귀하는 고양시 내 사회복지사 권리옹호를 위한 공식적 네트워크 및 지원 활동이 충분히 운영되고 있다고 생각하십니까?

☐ 1) 전혀 그렇지 않다	*→C1-4-1로 이동*
☐ 2) 그렇지 않다	
☐ 3) 보통이다	*→C1-5로 이동*
☐ 4) 그렇다	
☐ 5) 매우 그렇다	

C1-4-1. 권리옹호 관련 네트워크 및 활동이 충분히 운영되지 않는다고 생각하는 이유는 무엇입니까? 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 사회복지사 권리옹호를 위한 공식적인 네트워크 및 지원체계 부족
☐ 2) 사회복지사의 권익옹호 활동 참여 기회 및 참여 수준 낮음
☐ 3) 네트워크 추진체계의 예산 및 인력부족
☐ 4) 행정기관의 관심 및 지원 부족
☐ 5) 시설 내 권리침해 문제의 내부 해결 중심 문화
☐ 6) 신고 및 상담 창구의 접근성 부족
☐ 7) 피해자 보호 및 지원체계의 미흡
☐ 8) 권리침해 문제 제기 시 불이익에 대한 우려
☐ 9) 권리옹호 관련 정보 제공의 부족
☐ 10) 기타( )

C1-5. 귀하는 고양시의 사회복지사 권리옹호를 위한 공식적 네트워크 및 지원 활동 수준이 타 지방자치단체와 비교했을 때 어떠하다고 생각하십니까?

□ 1) 매우 낮은 수준이다
□ 2) 다소 낮은 수준이다
□ 3) 비슷한 수준이다
□ 4) 다소 높은 수준이다
□ 5) 매우 높은 수준이다

C1-6. 귀하는 고양시청과 업무 수행 및 협력 과정에서 어려움을 느낀 적이 있습니까? 있다면 개선방안 및 시에 요청하고 싶은 내용을 적어주십시오.

문항		예	아니오	개선 및 요청사항
1	보조금 지급 업무(교부, 집행, 정산 등)	①	②	
2	위탁·협약 관련 업무(계약, 변경, 평가 등)	①	②	
3	지침 해석(유권해석, 기준 적용 등)	①	②	
4	기타(아래에 내용을 적어주세요)	①	②	

C2. 다음은 안전보장(인권보호)에 대한 문항입니다.

C2-1. 다음은 폭력(신체적, 언어적, 성적, 경제적 폭력 등) 피해 경험에 관한 질문입니다. 해당된다고 생각하는 항목에 표시해 주십시오.

문항		①	②
		예	아니오
1	종사자 대상 폭력(신체적, 언어적, 성적, 경제적 폭력)에 대한 지침, 매뉴얼, 규정 등이 있다.		
2	'직장 내 괴롭힘'에 대한 지침, 매뉴얼, 규정 등이 있다		
3	시설 내 종사자 고충처리절차와 담당자가 정해져 있다		
4	종사자 대상 폭력 관련 교육(연 1회 이상)을 시행하고 있다		
5	이용자에 의한 폭력과 관련하여 교육이나 슈퍼비전이 실시되고 있다		
6	이용자에 의한 폭력에 대한 언어적·신체적 억제 방법 훈련 프로그램 등을 종사자에게 제공하고 있다		
7	종사자들에 대한 상해보험에 가입되어 있다		
8	비상시 전화번호와 대처 방법을 전 직원이 숙지하고 있다		
9	시설 내에 비상벨(응급 벨)이 설치되어 있다		
10	종사자 대상 폭력 발생 시 도움을 요청할 수 있는 경찰서와 연계되어 있다		
11	종사자 대상 폭력 발생 시 도움을 요청할 수 있는 경비업체와 연계되어 있다		
12	시설 내에 CCTV가 설치되어 있다		
13	시설 내에 호신 장비(호루라기, 가스총, 전기충격기 등)가 구비되어 있다		
14	종사자가 가정을 방문하는 경우 2인 1조로 편성된다		
15	이용자의 종사자 대상 폭력 가해 이력을 확인하는 방법이 있다		
16	폭력 위험이 있는 이용자에 대한 정보를 관리하고 있다		

C2-2. 지난 3년간 귀하는 "이용자 또는 직장 내"로부터 폭력(신체적, 언어적, 성적, 경제적 폭력)을 경험한 적이 있습니까?

□ 1) 예	*→C2-2-1로 이동*
□ 2) 아니오	*→C2-3로 이동*

C2-2-1. 귀하가 경험한 물리적/비물리적 폭력을 지난 1년간 얼마나 자주 경험하셨나요?

※ 물리적/비물리적 폭력 유형별 예시
1) 신체적 폭력: 밀치기, 팔이나 어깨를 강하게 잡기, 물건 던지기, 신체를 직접적으로 가격하는 행위 등
2) 성희롱 및 성적 괴롭힘: 외모나 신체에 대한 성적 농담, 불필요한 신체 접촉, 사적인 만남요구, 성적 언동 또는 메시지 전송 등
3) 재산상의 폭력: 개인 물품을 무단으로 사용, 사적인 물품(커피, 음료, 개인 비품 등)을 반복적으로 요구하는 행위, 돈을 빌려달라고 요구하는 등 경제적 부담을 주는 행위
4) 언어적/정서적 폭력: 반복적인 무시나 따돌림(회의 배제, 말 걸지 않기 등), 공개적인 질책이나 비하 발언, 직무능력에 대한 지속적 조롱, 사적인 사실 유포 또는 뒷담화, 강압적 말투와 지속적 감정적 위협 등
5) 부당한 업무 강요: 업무 범위를 벗어난 사적 업무 지시(개인 심부름 등), 특정 종교 행사나 행사 참여 강요 등
6) 지나친 업무 강요: 업무량이 과도한 일정 부여, 인력 부족을 이유로 반복된 초과근무 강요 등
7) 회식 참여 강요: 퇴근 후 회식 강제 참석 요구, 음주 압박, 회식 불참 시 불이익을 암시하는 발언 등

문항		없음	①	②	③	④
			1~2회	3~4회	5~6회	7회 이상
1	신체적 폭력					
2	성희롱 및 성적 괴롭힘					
3	재산상의 폭력					
4	언어적/정서적 폭력					
5	부당한 업무 강요					
6	지나친 업무 강요					
7	회식 참여 강요					

C2-2-2. "이용자 또는 직장 내"로부터 폭력(신체적, 언어적, 성적, 경제적 폭력) 상황에 대해 기관에서는 어떻게 대응하였습니까?

□ 1) 기관차원에서 대응 매뉴얼이 있고 매뉴얼에 따라 대응	*→C2-3로 이동*
□ 2) 기관차원에서 대응 매뉴얼이 있지만 지켜지지 않음	*→C2-2-3로 이동*
□ 3) 기관차원에서 대응 매뉴얼이 없지만, 자체적 대응은 있었음	*→C2-3로 이동*
□ 4) 대응 매뉴얼도 없고, 기관 차원의 대응도 없었음	

C2-2-3. "이용자 또는 직장 내"로부터 폭력(신체적, 언어적, 성적, 경제적 폭력) 상황에 대해 기관에서 (매뉴얼대로) 대응하지 않은 이유는 무엇입니까? (1가지만 응답)

☐ 1) 이용자를 보호하기 위해
☐ 2) 사건이 경미해서
☐ 3) 피해자 대응보다는 조직 보호를 우선시함
☐ 4) (기관 입장에서) 사건을 유발한 책임추궁을 당할 것 같아서
☐ 5) 관리자/책임자의 매뉴얼에 대한 이해 부족
☐ 6) 관리자/책임자의 폭력/인권 문제 등에 민감도가 떨어져서
☐ 7) 관리자/책임자가 직장 내 폭력의 당사자(가해자 또는 동조자)라서
☐ 8) 기타(　　)

C2-3. 귀하는 사회복지시설 종사자의 안전을 위해 우선하여 마련되어야 할 과제는 무엇이라고 생각하십니까? 아래 항목 중 중요하다고 생각하는 2가지를 순서대로 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 폭력 예방 및 대응 매뉴얼 보급과 교육
☐ 2) 폭력에 대응하는 직장 내 정서적 지지와 슈퍼비전 실시
☐ 3) 공격 위험 이용자의 경우 2인 1조 방문
☐ 4) 사건 발생 시 경찰서와 연계 체계 구축
☐ 5) 폭력 가해 이력이 있는 이용자를 확인할 수 있는 체계 구축
☐ 6) 보안(경비) 장치의 설치(CCTV, 비상벨, 잠금장치 등)
☐ 7) 폭력예방위원회 설치 및 활동
☐ 8) 이용자 대상 폭력 예방 교육 시행
☐ 9) 피해자에 대한 지원(의료지원, 심리상담, 휴식 등) 강화
☐ 10) 기타(　　)

C2-4. <u>지난 3년간</u> 귀하는 "병원 치료가 필요했던 업무상 재해"를 당한 적이 있습니까?

☐ 1) 예	*→C-4-1로 이동*
☐ 2) 아니오	*→D로 이동*

C2-4-1. 귀하가 업무상 재해를 당하였을 때, 산업재해보상보험을 신청하였습니까?

☐ 1) 신청하지 않음	*→C-4-1로 이동*
☐ 2) 신청하였으나, 승인되지 않음	
☐ 3) 신청하여 승인받음	*→D1로 이동*

C2-4-2. 신청하지 않았거나, 신청하였으나 승인되지 않았다면 어떻게 처리하였습니까?

☐ 1) 개인 비용 처리
☐ 2) 기관에서 비용 처리
☐ 3) 개인과 기관의 부담
☐ 4) 타 보험으로 처리(자동차보험 등)
☐ 5) 기타(　　)

[Part D] 주관적 인식 및 관련 제도 개선사항

D1. 다음은 귀하의 주관적 인식 및 관련 제도에 대한 문항입니다.

D1-1. 귀하의 직무 및 근무환경과 관련된 내용입니다. 각 문항에 대해 최근 1개월 동안의 경험을 기준으로 해당하는 정도를 선택해 주십시오.

문항		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
1	업무량이 과도하다					
2	업무 수행에 필요한 자율성이 부족하다					
3	직장 내 의사소통이 원활하지 않다					
4	보상이 노력에 비해 충분하지 않다					

D1-2. 귀하의 업무 경험과 관련된 진술입니다. 최근 1개월을 기준으로 해당 정도를 표시해 주십시오.

문항		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
1	나는 일로 인해 소진되었다고 느낀다					
2	하는 일 때문에 정서적 감정이 메마른 느낌이 든다					
3	나는 하루 일과가 끝나면 진이 빠진다는 느낌이 든다					
4	나는 아침에 일어나서 다시 이 일을 해야한다는 생각을 하면 피곤함이 느껴진다					
5	내가 맡은 일을 수행하는데 완전히 지쳐있다					
6	나는 하루 종일 일한다는 것이 짜증스럽다					
7	내가 하고 있는 업무로 인해 좌절감을 많이 느낀다					

D1-3. 귀하는 현재 다음 영역에서 만족하십니까?

문항		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	⑨ 해당 없음
1	자신의 건강상태						
2	자신의 경제상태						
3	배우자와의 관계						
4	자녀와의 관계						
5	친구, 지인, 친인척과의 관계						
6	사회, 여가, 문화 활동						
7	주거상태						
8	삶의 전반적인 상태						

D1-4. 귀하는 오늘을 포함하여 지난 2주일 동안 다음의 문제들로 인해 얼마나 자주 시달렸습니까?

문항		① 전혀 아니다	② 여러날 동안 (3~4일)	③ 일주일 이상	④ 거의 매일
1	일상적인 활동(예: 일, 집안일, 여가활동)에 대한 흥미나 즐거움을 거의 느끼지 못함				
2	기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없음				
3	잠을 너무 많이 자거나, 잠들기 어렵거나, 자주 깨는 등 수면에 문제가 있음				
4	피로감을 느끼거나 에너지가 부족함				
5	식욕이 감소하거나 과식을 함				
6	자신을 실패자라고 느끼거나, 자신 또는 가족을 실망시켰다고 생각함				
7	신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중하는 것이 어려움				
8	너무 느리게 움직이거나 말하거나, 혹은 반대로 너무 안절부절 못하게 움직임(다른 사람들이 알아챌정도로)				
9	차라리 죽는 것이 낫다고 생각하거나, 자신을 해칠 생각을 함				

D1-5. 귀하는 사회복지시설 종사자의 지위 향상을 위해 다음 각 항목이 중요하다고 생각하십니까?

문항		① 전혀 중요하지 않다	② 중요하지 않다	③ 보통이다	④ 중요하다	⑤ 매우 중요하다
1	사회복지시설 종사자에 대한 사회적 인식의 개선					
2	사회복지시설 종사자에 대한 적절한 보수수준					
3	사회복지시설 종사자의 고용 안정성					
4	사회복지시설 종사자의 사회적 기여의 수준					
5	사회복지 전문가로서의 역량 강화					
6	공공기관 공무원의 사회복지에 대한 인식 개선 필요					

D1-6. 귀하는 사회복지사 등의 종사자 처우개선을 위하여 어떤 주체가 주요한 역할을 수행해야 한다고 생각하십니까? (1가지만 응답)

☐ 1) 중앙정부
☐ 2) 고양특례시
☐ 3) 시설 또는 시설 운영법인
☐ 4) 사회복지 관련 직능단체 또는 협회
☐ 5) 기타( )

D1-7. 최근 정년을 종사자 65세(시설장은 70세)로 연장하는 방안이 논의되고 있습니다. 다음 각 문항에 대해 귀하의 의견을 표시해 주십시오.

문항		① 매우 반대	② 반대	③ 보통	④ 찬성	⑤ 매우 찬성
1	현행 사회복지시설 종사자의 정년은 60세(시설장은 65세)입니다. 귀하는 종사자의 정년을 65세(시설장의 경우 70세)로 연장하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?					
2	정년을 연장하더라도, 업무 특성상 일부 직무는 고령에서 수행이 어렵다는 의견이 있습니다. 귀하는 정년 연장을 '직무 유형에 따라 차등 적용'하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?					

D1-8. 정년 연장을 하게 되는 경우, 아래 조건 중 어떤 것이 함께 고려되어야 한다고 생각하십니까? 아래 항목 중에서 순서대로 2가지를 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 건강 상태 및 직무수행능력 평가 결과
☐ 2) 일정 기간 단위 재계약 체계 도입(예: 1~2년 단위)
☐ 3) 정년 연장자에 대한 보수 조정
☐ 4) 조직 내 인사 전체 해소 방안 마련
☐ 5) 기타( )

D1-9. 다음은 고양시 사회복지시설 종사자의 처우개선과 관련하여, 응답자께서 현장에서 체감하고 있는 인식과 의견을 파악하기 위한 질문입니다. 다음 각 문항에 대해 귀하의 의견을 표시해 주십시오.

문항		① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	⑨ 잘 모르겠다
1	귀하께서는 고양시의 사회복지시설 종사자 처우개선 정책이 다른 지자체에 비해 충분히 적극적이라고 느끼십니까?						
2	고양시의 재정 규모나 행정 역량을 고려할 때, 현재 사회복지시설 종사자 처우 수준에 얼마나 만족하십니까?						
3	고양시의 주거비·생활비 수준을 고려할 때, 현재 사회복지시설 종사자의 임금 수준은 생활을 유지하기에 충분하다고 생각하십니까?						
4	향후 고양시가 사회복지시설 종사자 처우개선을 위해 실질적인 변화를 만들어낼 것이라고 기대하십니까?						

D1-10. 귀하는 고양시 사회복지사 등의 처우 개선을 위해 향후 우선하여 확대하거나 새롭게 도입할 필요가 있다고 생각하는 정책은 무엇입니까? 아래 항목 중에서 순서대로 2가지를 선택해 주십시오. (1순위, 2순위)

1순위		2순위	

☐ 1) 보건복지부 인건비 권고기준의 100% 이상 반영
☐ 2) 복지포인트(선택적 복리후생) 제도 도입
☐ 3) 인건비와 운영비를 분리하여 지원하는 재정구조 개선
☐ 4) 이용 시설·생활시설 간 통합(단일) 보수체계 구축
☐ 5) 자녀돌봄휴가제 신설 또는 확대
☐ 6) 장기근속자 대상 특별휴가제 도입
☐ 7) 교육·휴가 시 대체인력 지원사업 확대
☐ 8) 유급병가제도 확대 시행
☐ 9) 상해보험료 지원 등 안전보장(건강권 보장) 비용 지원
☐ 10) 감정노동 보호 및 고충 처리 시스템 강화
☐ 11) 심리 회복 프로그램(힐링캠프 등) 지원 확대
☐ 12) 사회복지사 보수교육비 지원 확대
☐ 13) 종사자 역량 강화 교육의 체계적 운영 및 질 제고
☐ 14) 법률·노무·회계 등 전문 분야 컨설팅 지원
☐ 15) 우수 종사자 포상 및 국내·외 선진지 견학 지원

D1-11. 고양시 사회복지사 등의 처우 개선을 위해 필요하다고 생각되는 사항이나 추가로 제안하고 싶은 의견이 있다면 자유롭게 작성해 주십시오.

[Part E] 일반적 사항

E1. 다음은 귀하의 일반적 사항에 관한 질문입니다. 각 항목에 대해 2025년 12월 31일 기준으로 해당하는 내용을 응답해 주시기 바랍니다.

E1-1.	성별	☐ 1) 남성 ☐ 2) 여성	
E1-2.	태어난 연도 (주민등록 기준)	년	
E1-3.	최종학력	☐ 1) 고등학교 졸업 이하 ☐ 2) 전문학사학위 취득 ☐ 3) 4년제 대학 졸업 ☐ 4) 대학원 재학 ☐ 5) 대학원 졸업 이상	
E1-4.	종교 유무	☐ 1) 종교 있음( ) ☐ 2) 종교 없음	
E1-5.	현재 직종	☐ 1) 사회복지직 ☐ 2) 일반직, 사무직 ☐ 3) 기능직, 시설 관리직 ☐ 4) 보건의료직 ☐ 5) 상담직 ☐ 5) 기타( )	
E1-6.	경력	1) 사회복지사 분야 총 경력	( )년 ( )개월
		2) 현재 근무하는 시설 재직 경력	( )년 ( )개월
E1-7.	시설 유형	☐ 1) 노인복지시설 (노인복지관, 노인일자리, 노인맞춤형 돌봄서비스 포함) ☐ 2) 장애인복지시설 ☐ 3) 아동복지시설(아동돌봄시설포함) ☐ 4) 자활지원시설(지역자활센터 등) ☐ 5) 정신건강증진시설 ☐ 6) 여성·가족·다문화 관련 시설 ☐ 7) 청소년복지시설 ☐ 8) 사회복지관(노인복지관 제외) ☐ 9) 기타( )	
E1-8.	종사자 규모	☐ 1) 5인 미만 ☐ 2) 5인 이상 ~ 10인 미만 ☐ 3) 10인 이상 ~ 20인 미만 ☐ 4) 20인 이상 ~ 30인 미만 ☐ 5) 30인 이상 ~ 40인 미만 ☐ 6) 40인 이상 ~ 50인 미만 ☐ 7) 50인 이상	
E1-9.	운영형태	☐ 1) 위수탁시설(시군 설치) ☐ 2) 개인 및 법인직영시설(개인 및 법인 설치)	
E1-9-1.	시설 운영 주체	☐ 1) 사회복지법인 ☐ 2) 사단법인 ☐ 3) 재단법인(학교, 의료, 종교 등) ☐ 4) 학교법인 ☐ 5) 의료법인 ☐ 6) 종교법인 ☐ 7) 사회적협동조합 ☐ 8) 기타 비법인 단체 ☐ 9) 개인 운영 ☐ 10) 기타( )	
E1-10.	소관 부서	☐ 1) 보건복지부 ☐ 2) 성평등가족부 ☐ 3) 고용노동부 소관 시설 ☐ 4) 지방자치단체(조례 또는 위탁 운영 포함) ☐ 5) 기타( )	

설문에 응해주셔서 감사합니다.

Abstract

A Study on the Working Conditions of Social Workers and Related Professionals in Goyang Special City and Measures for Improvement

Junghwa Moon[1], Sumin Cho[2], Eunju Jeong[3], Hayoung Jeong[4], Bongeun Choi[4]

This study was conducted to comprehensively assess the working conditions and compensation of social welfare facility employees in Goyang Special City and to develop evidence-based recommendations for improving their treatment. Rising welfare demand driven by demographic change has made frontline social welfare personnel decisive to service quality, yet chronically low wages, emotional labor, and safety risks continue to drive high turnover and erode professionalism in the field. The January 2025 amendment to Goyang City's Ordinance on Improving the Treatment and Status of Social Welfare Workers strengthened the mayor's obligations, introduced the authority to request data for fact-finding surveys, added safety-guarantee provisions, and mandated a dedicated Treatment Improvement Committee—providing the institutional basis for this study, which for the first time analyzes individual payslip data rather than relying solely on sample surveys as in prior research.

Analysis of 1,042 full-time employees across 114 social welfare facilities found

1) Senior Research Fellow, Goyang Research Institute, Korea
2) Professor, Department of Social Welfare, Halla University, Korea
3) Director, Goyang City Multicultural Family Center, Korea
4) Assistant Researcher, Goyang Research Institute, Korea

that Goyang City's average annual total wage (KRW 46.46 million) exceeded the Gyeonggi Province average, yet 32.1% of employees remained concentrated in the lower-middle income bracket. Substantial disparities emerged across service sectors—mental health and disability facilities paid markedly more than women/multicultural and childcare facilities, with a gap of up to KRW 16.46 million—and across employment types, with irregular workers earning only 69.2% of regular workers' wages, largely due to disparities in fixed allowances rather than base pay. Facilities serving young children exhibited average tenure of just 2.3 years, far below the overall average of 7.6 years, signaling acute retention risk in that sector.

A survey of 880 employees and 100 institutional heads across 101 facilities revealed that 86.3% of employees experienced overtime work, with 44.6% going uncompensated; over half of employees faced promotion delays exceeding five years, and 19.7% had been denied promotion despite meeting formal requirements, largely due to the structural constraints of small organizations (average staffing of 13.3 persons). Exposure to workplace violence over the preceding three years reached 24.1%—exceeding institutions' own awareness rate of 17.8%—while formal response systems were confirmed non-functional in 50.9% of cases. Financial dissatisfaction was pronounced, with 61.4% of employees dissatisfied with current wages, and psychological strain was evident in a 12.7% prevalence of moderate-or-worse depression risk, against only 5.0% of facilities offering psychological support programs. Notably, of employees intending to leave their current workplace, 65.4% sought to exit the social welfare field entirely, indicating an emerging pattern of sectoral attrition rather than mere job mobility.

Based on these findings, the study identifies five structural categories underlying employee treatment problems—compensation structure, working conditions,

work-family balance, safety and human rights protection, and institutional foundations—and shows that these categories reinforce one another in a self-perpetuating cycle: wage-standard shortfalls and allowance-centered compensation design leave coverage gaps, which accumulate into excessive overtime and administrative burden, which in turn obstruct the use of leave and substitute-staffing systems, undermine safety and grievance procedures, and ultimately erode policy trust—channeling renewed demands back into ad hoc allowance requests. A common finding across all five categories is that formal institutional coverage is already high (e.g., 99.8% of employment contracts executed, 100% accident insurance enrollment) while actual functional operation remains markedly low (e.g., only 23.8% utilization of substitute-staffing support, 15.5% workers'-compensation filing among the injured).

Accordingly, the study proposes a set of low-cost, high-impact measures for near-term implementation alongside a phased roadmap toward structural reform, including standardization of wage-payment criteria with progression toward a "Goyang-style" standard wage system, staged introduction of a welfare-point program, establishment of an integrated substitute-staffing support center, a standardized safety-protection protocol, and a strengthened Treatment Improvement Committee with quarterly meetings and dedicated subcommittees—together with a formal feedback loop linking fact-finding surveys to budget and ordinance revision.

정책 26-08
고양특례시 사회복지사 등의 처우 실태조사 및 개선방안

발 행 일 2026년 07월 31일
저 자 문정화, 조수민, 정은주, 정하영, 최봉은
발 행 인 김남준
발 행 처 고양연구원
주 소 경기도 고양시 덕양구 고양대로 1415 창조혁심캠퍼스성사 C동 9층
전 화 031-8073-8341
홈 페 이 지 www.goyang.re.kr
S N S https://www.facebook.com/goyangre/
I S B N 979-11-24069-24-0

이 보고서의 내용은 연구진의 개인적인 견해로서, 고양연구원의 공식 견해와는 다를 수 있습니다.
해당 보고서는 KoPubWorld서체를 사용하여 제작되었습니다.

고양특례시 사회복지사 등의 처우 실태조사 및 개선방안

A Study on the Working Conditions of Social Workers and Related Professionals in Goyang Special City and Measures for Improvement

고양연구원
GOYANG CITY INSTITUTE