

결과보고서

2025 사회복지 분야 직무변화 모니터링 결과보고서

2025. 12. 19.



보건복지 인적자원개발위원회
Health & Welfare Industrial Skills Council



목 차



I. 사업 개요	1
1. 추진 목적	1
2. 주요 내용 및 방법	1
2-1. 주요 내용	1
2-2. 추진 방법	2
3. 추진 일정	3
II. 사회복지 분야 생태계 분석	4
1. 사회복지 분야 직무 기준 체계	4
1-1. 사회복지 직무 관련 분류 기준	4
1-2. 사회복지 분야 직무 구성	7
2. 사회복지 분야 산업 환경	41
2-1. 사회복지재정 현황과 구조적 변화	4
2-2. 복지 법제와 주요 사회보장제도 현황	0
2-3. 인구구조 변화에 따른 사회복지재정 변화	4
2-4. 사회복지 분야의 AI 활용 동향	1
2-5. 해외 사회복지·돌봄기술 발전 동향	6
3. 사회복지사 직무 관련 특성 및 전망	2
3-1. 사회복지종사자 직위별 업무 인식 차이	2
3-2. 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건	6
3-3. 사회복지 분야 산업인력 현황	0

Ⅲ. 사회복지 분야 직무맵	46
1. 사회복지 분야 직무맵 개발 배경	4· 6
1-1. 사회복지 분야 NCS의 한계와 문제점	4· 6
1-2. 현장의 실제 업무 구조와 NCS의 괴리	5· 6
1-3. 사회복지 분야 직무맵 개발의 필요성	5· 6
2. 사회복지 분야 직무맵의 개발	6· 6
2-1. 사회복지 분야 직무체계 개발 과정	6· 6
2-2. 사회복지 분야 직무 구분	9· 6
2-3. 사회복지 분야 직무 수준	3· 7
2-4. 사회복지 분야 수준별 직무 정의	6· 7
3. 사회복지 분야 직무맵의 체계	8· 8
4. 사회복지 분야 직무맵의 특징 및 시사점	2· 9
4-1. 사회복지 분야 직무맵의 특징	2· 9
4-2. 사회복지 분야 직무맵의 시사점	3· 9
Ⅳ. 사회복지 분야 정량 모니터링	5· 9
1. 조사개요	9
1-1. 조사 방법	9
1-2. 분석 방법	9
2. 사회복지 분야 직무변화 정량 모니터링 결과	8· 9
2-1. 기본 사항	9
2-2. 사회복지 분야 직무 이해	11
2-3. 사회복지 분야 직무 변화	11
2-4. 사회복지 분야 관련 역량과 교육훈련 변화	421

3. 소결	147
3-1. 조사 결과 및 시사점	7
3-2. 논의 및 제언	11
V. 사회복지 분야 정성 모니터링	31
1. 조사개요	13
2. 정성 모니터링 결과	5
2-1. 직무맵의 이해	5
2-2. 사회복지 분야의 직무 변화 속도와 주요 변화 요인	6·5·1
2-3. 직무 변화 사항	8
2-4. 현행 사회복지 직무분류체계(직무맵 및 NCS)의 문제점	9·5·1
2-5. 돌봄(사회서비스)에 대한 분류와 일상생활기능지원	1·6·1
2-6. 후원 및 자원개발 관리 직무의 필요성	261
2-7. 사회복지 회계·노무·자산/시설관리 등 분야에서 특수성을 갖는 직무	3·6·1
2-8. 사회복지 분야 종사자에게 필요한 역량	561
3. 소결	167
3-1. NCS 직무 분류체계의 현장 부합성 부족	761
3-2. 직무 융복합의 가속화와 경계 붕괴	861
3-3. 행정·지원 직무의 확대와 체계적 분류 부재에 따른 현장 혼란	8·6·1
3-4. 돌봄 서비스 체계의 분산과 생애주기별 통합 필요성	9·6·1
3-5. 사회복지사에게 요구되는 역량의 다층화와 체계적 개발 필요	9·6·1
VI. 결론	171
1. 조사개요	171

2. 사회복지 분야 직무변화 모니터링 결과	171
2-1. 사회복지 분야 생태계 분석	171
2-2. 사회복지 분야 직무변화 정량 모니터링	471
2-3. 사회복지 분야 직무변화 정성 모니터링	671
3. 결론 및 제언	19
3-1. 결론	19
3-2. 논의 및 제언	9
 부록.....	 193



요 약



1. 연구 목적과 조사 개요

- 본 조사는 사회복지 분야에서 급격히 진행되고 있는 직무 환경 변화를 체계적으로 파악하고, 그 변화의 유인 요인과 구체적 직무 변화 내용, 그리고 이에 대응하기 위한 직무체계·역량·교육훈련·자격제도 개선 방향을 제시하기 위해 수행되었음
- 조사는 ① 사회복지 분야 생태계 분석, ② 정량조사(현장 종사자 설문), ③ 정성조사(FGI) 세 단계로 진행되었으며, 동시에 기존에 부재하던 사회복지 분야 직무맵을 신규 구축하는 작업을 병행하였음
- 정량조사에서는 사회복지사, 정책·행정 종사자, 요양보호사, 간병인 등 고경력 실무자를 중심으로 설문을 실시하여 현장 경험이 풍부한 전문가들의 인식을 반영하였고, 현장에서 상대적으로 인지도가 높은 NCS를 기준으로 직무변화 체감도와 요인을 모니터링함
- 정성조사에서는 여러 차례 전문가 집단면접을 통해 정책·행정, 현장 서비스, 돌봄, 자원봉사 영역의 다양한 주체들의 목소리를 심층적으로 수집하였고, 새롭게 구축한 사회복지 직무맵과 NCS를 함께 참조하여 직무 변화의 구체적 양상과 문제점을 분석하는 방식으로 수행되었음

2. 사회복지 분야 직무변화의 환경·생태계 요인

2.1 사회복지분야 산업 및 직무 분류체계의 한계

- 사회복지 분야는 NCS, 한국표준산업분류(KSIC), 한국표준직업분류(KSCO), 한국고용직업분류(KECO) 등 다양한 분류체계에 걸쳐 정의되고 있으나, 각 체계 간 분류 범위와 구조가 상이하여 현장 직무를 일관되게 설명하기 어려운 상황임
- 특히 NCS에서는 ‘사회복지서비스’ 소분류 안에 사회복지사·요양보호사·간병인 등 서로 다른 자격과 수준의 돌봄 인력이 혼재되어 있어, 자격·직종별 역량 기준과 직무 범위를 명확히 구분하기 어렵다는 구조적 한계가 존재함

- 또한 사회복지사, 요양보호사 직무 등은 법령에서 일정 부분 정의하고 있으나, 실제 현장에서는 회계·노무·시설관리 등 행정·지원 업무, 건강 모니터링, 응급 대응, 가족관계 지원 등 훨씬 광범위한 역할을 수행하고 있어 NCS와 실제 직무 간 괴리가 크게 나타나고 있음
- 간병인의 경우에는 직접적인 법적 정의와 자격제도가 부재하여, 일부 지자체가 표준계약서를 자율 개발하는 등 제도적 공백이 존재함

2.2 인구·재정·정책·사회문화·기술 요인의 복합작용

- 우리나라 공공 사회복지 지출은 최근 10여 년간 OECD 평균의 약 2배 수준의 증가율을 보이며 급속히 확대되고 있고, 광역·기초 지자체 간 복지재정 비중과 부담의 편차도 심화되고 있어 지역 별 복지 수요·공급 불균형이 커지고 있음
- 초저출산과 초고령사회 진입, 1인 가구 급증, 노년부양비 급등 등 인구학적 변화는 노인·장애인·취약계층 돌봄 수요의 폭발적 증가와 서비스 내용의 다변화를 초래하고 있음
- 정책 측면에서는 제3차 사회보장 기본계획, 제1차 사회서비스 기본계획, 유보통합·늘봄학교·고독사 예방·통합돌봄 지원법·사회서비스원 도입, 기초생활보장제도·장애인 활동지원 확대 등 일련의 정책 변화가 사회복지 직무의 범위, 내용, 전달 방식 자체를 근본적으로 재편하는 동인으로 작용하고 있음
- 기술 측면에서는 사회복지 정보시스템 고도화, 온라인 상담·기록 체계, AI·IoT 기반 돌봄로봇과 헬스케어 서비스, AAC 분야의 생성형 AI, 시각장애인용 스마트 지팡이, AI 기반 CCTV 분석을 활용한 아동학대·사회적 고립 예방 등 디지털 기술이 사회복지 직무를 ‘사후 대응 중심’에서 ‘사전 예방·예측 중심’으로 이동시키고 있으며 이로 인해 디지털·데이터·AI 활용 역량이 필수 직무역량으로 부상하고 있음
- 노동환경 측면에서는 종사자 처우 개선 요구, 감정노동 관리, 교대근무 편성의 복잡화, 돌봄 인력 부족과 지역 간 인력격차 확대 등으로 직무 수행 조건이 변화하고 있으며, 이는 직무 스트레스와 이직·전직에도 직결되는 요인으로 작용함

3. 직무변화 모니터링 결과

- 정량조사 결과, 사회복지 분야 직무변화 속도가 빠르다고 응답한 비율이 상당히 높아 현장 종사자들이 급격한 환경 변화를 실감하고 있음
- 직무변화에 영향을 미치는 요인에 대해서는 ‘이용자 중심 서비스 요구 증가’가 가장 높은 비율로 지목되었고, 디지털화·비대면 서비스 확대, AI·빅데이터·헬스케어 등 신기술 도입, 복지예산·재정 정책 변화, 고령화·1인 가구 증가, 법제도 변화, 감염병·재난 대응, 노동환경·고용구조 변화 등 제시된 모든 요인에 대해 과반 이상이 ‘영향 있음 이상’으로 응답하여, 직무변화 요인이 복합적·광범위하게 작용하고 있음을 확인함
- 한편, NCS 능력단위와 수준체계는 실제 경력단계·직급 구조와 잘 맞지 않는다는 응답이 많았으며, NCS 능력단위의 인지도와 실제 업무 활용도 역시 낮게 나타나 현장 부합성이 떨어지는 것으로 평가됨
- 정성조사에서도 직무맵과 NCS 모두 현장에 체계적으로 소개·활용된 경험이 부족하고, 정책 지표 충족과 실질적 업무 성과 간 괴리, NCS 분류의 혼재·중복·수준 불명확, 업데이트 지연 등 다양한 문제점이 반복적으로 제기되었음

4. 사회복지 분야 직무맵 개발

- 연구에서는 기존 NCS의 51개 능력단위를 참고하되, 이를 직무 중심으로 재구성하여 사회복지 정책, 사회복지 서비스, 사회복지 행정, 자원봉사 등 4개 영역을 포괄하는 통합 직무맵을 개발하였음
- 이 직무맵은 사회복지 분야 현업에서 수행되는 직무를 수준별(3~7수준 등)로 체계화하고, 각 직무별 정의와 수준을 체계적으로 제시함으로써, 사회복지 정책 수립부터 지역 현장의 서비스 제공과 자원봉사 활용까지를 포괄하는 사회복지 전 영역의 직무맵을 제시한 점에 의의가 있음
- 이를 통해 정책·서비스·행정·자원봉사라는 상이한 영역 간 독립성을 유지하면서도, 통합돌봄·커뮤니티케어·융합서비스 환경에서 요구되는 유기적 연계와 협업 구조를 반영하는 것을 고려 하였음

5. 주요 직무 변화 양상

- 정성조사를 통해 현업의 의견을 수렴한 결과 사회복지 분야에서 크게 사례관리, 재가 돌봄 서비스, 후원·자원개발, 안전·위생관리, 행정지원 및 공통 역량에 대한 변화 의견이 제시되었음
- 사례관리 직무는 통합사례관리 도입과 개인별 서비스 계획 수립 강조에 따라, 인테이크-욕구사정-계획-실행-평가-종결에 이르는 전 과정을 포괄하는 전문·체계적 직무로 강화되는 방향이나, 현행 NCS에서는 이를 9개 능력단위로 과도하게 세분하여 오히려 통합적 사례관리 수행을 저해한다는 비판이 제기됨
- 또한 평가 지표는 확대되고 있으나 실제 현장에서는 여전히 ‘계획 수립·부정 방지’ 수준에 머무는 등 형식적 평가와 실질적 서비스 간 괴리가 문제로 지적됨
- 재가 돌봄 서비스는 통합 돌봄 지원법 시행과 함께 지역 기반 재가 서비스가 크게 확대되며, 일상생활 지원·방문 서비스·긴급 돌봄·예방 돌봄 등이 중요한 직무로 부상하고 있음
- 그러나 재가 돌봄은 시설 돌봄 대비 표준화 수준이 낮고, 직무 경계가 모호하여 현장 인력이 과도하게 광범위한 역할을 수행하는 경향이 강해, 직무 정의·서비스 질 관리 체계 정비가 시급한 과제로 대두됨
- 후원·자원개발 직무는 보조금 사업 한계와 민간 후원, 기업 사회공헌, 클라우드 펀딩 등 다양한 재원 확보 활동 확대에 의해 기관의 핵심 성과지표로 부상하고 있으나, 현행 NCS에서는 사회복지 조직운영 내 일부 능력단위로만 다루고 있어 후원자 관리, 후원금 회계, 모금 전략 등 세부 내용이 명확히 반영되지 못하고 있음
- 이에 ‘자원봉사 및 후원 관리’ 등으로 세분류 확대 또는 별도 능력단위 신설 필요성이 제시됨
- 안전·위생 관리 직무는 코로나19 이후 감염병 대응, 시설 안전, 이용자 안전 요구가 크게 높아지면서 별도 안전관리 담당자 지정 요구가 확대되고 있으나, NCS와 기존 직무체계에는 아직 체계적으로 반영되지 않은 신규 직무 영역으로, 사회복지 현장의 특수성을 고려한 안전·위생 관리 직무 정의가 필요함
- 행정지원(회계·노무·시설·자산관리 등)은 사회복지 분야에서 일반 기업과 다른 특수성을 가지며, 특히 소규모 기관일수록 사회복지사가 회계·노무·시설관리까지 겸임하는 현실로 인해 업무 과중이 심각하게 나타나고 있음

- 사회복지 재무회계 규칙, 돌봄 인력 중심의 노무관리, 국유재산법·지방재정법 등 특수 규율을 반영한 사회복지 특화 지원직무 체계 정립의 필요성이 제기됨

6. 요구 역량의 다층화와 교육훈련·경력개발 과제

- 정성조사를 통해 사회복지 분야 직무 변화에 따라 요구 역량에 대한 의견이 다양하게 제시되었음
- 디지털·데이터·AI 관련 역량 : 사회복지 정보시스템 활용, 온라인 상담·비대면 서비스, AI 기반 돌봄기술 활용, 데이터 기반 의사결정 등이 더 이상 선택이 아닌 필수화 됨에 따라 강조되는 역량으로, 특히 고령 종사자의 디지털 리터러시 수준을 고려한 단계적(기초-중급-고급) 교육과정에 대한 필요성이 제기됨
- 직무간 융복합·협업 역량 : 통합돌봄·커뮤니티케어 확대에 보건·의료, 교육, 고용, 주거 등 타 분야 직무 수행자와 협업하고, 복합 서비스를 조정·연계하는 능력이 중요해지고 있으며, 이를 위해 사례 기반 학습, 팀 프로젝트, 현장실습 등 실천 중심 교육이 요구됨
- 사회적 행동(Advocacy) 역량은 정책 제안, 입법 참여, 권익 옹호 활동 등 사회적 행동이 점차 사회복지사의 본질적 직무 영역으로 자리잡고 있는 추세에 따라 NCS에서 직무 표준으로 새로운 능력단위를 개발하고 역량을 개발하기 위한 교육훈련체계를 갖출 필요가 있음
- 변화 적응·학습 역량 : 법·제도, 기술, 대상자 특성의 급변 속에서 지속적으로 학습하고 변화에 적응하는 능력이 핵심 역량으로 부상하고 있으며, 경력 전 과정에 걸친 체계적 경력개발·교육훈련 경로 설계가 요구됨

7. 결론 및 정책·제도 개선 제언

- 사회복지 직무변화는 단순한 업무량 증대나 부분적 과업 조정이 아니라, 서비스 방식·역량 구조·직무체계 전반에 걸친 근본적 패러다임 전환이 필요한 상황임
- 대면 중심에서 대면-비대면 융합, 사후 대응에서 예방·조기개입, 분절 서비스에서 통합·연속 서비스, 단독 수행에서 다기관 협업 수행으로의 이행이 이미 진행 중이며, 직무체계·NCS·자격제도·교육훈련은 이러한 전환을 따라가지 못하고 있음

- 사회복지 분야 직무는 법·제도 의존성, 공공성과 전문성의 결합, 대인서비스와 감정노동, 특수 회계·노무·재산관리, 다분야 융복합 협업 등 다른 산업과 구별되는 특수성을 보유하고 있으므로, 향후 NCS·직무맵·교육과정 설계 시 이러한 특수성을 전면에 드러내고, 각 능력단위별로 사회복지 특화 지식·기술·태도를 명확히 제시하는 방향으로 재편해야 함

- 나아가 사회복지 분야의 다층화된 역량 구조를 반영하는 분야별 SQF(자격·역량 프레임워크) 개발과, 돌봄 서비스 생애주기 재편, 후원관리 체계화, 사회복지 특화 회계·노무·시설관리, 지역·유형별 직무 특성, 디지털 기술 적용 효과, 경력개발·이직·전직 경로 등에 대한 후속 심층 연구가 필요함

I. 사업 개요

1. 추진 목적

▣ 산업 구조 변화와 디지털 전환 가속화

- 4차 산업혁명 및 디지털 전환으로 인해 보건복지 산업 내 직무 변화가 빠르게 진행됨
- 디지털 전환으로 인해 원격 상담 및 서비스 제공이 증가하고 있으며, 이에 따른 사회복지 현장의 직무 변화에 대한 구체적인 파악이 필요함

▣ 보건복지 산업의 인력 수요 변화

- 고령화, 감염병 대응 강화, 디지털 헬스케어 기술 도입 등으로 인해 보건복지 산업에서 요구하는 직무 및 역량 변화를 파악하고 그에 대한 대응 방법을 도출함
- 보건복지 영역 관련 정책을 이해하고, 기술을 융합하여 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 역량에 대한 요구를 파악하여 향후 교육과정 개발 및 교육 지원의 토대를 마련함

▣ 현장 적합성 확보 필요

- 변화하는 인력 수요에 맞춰 인력을 효율적으로 배치하고 관리할 수 있는 체계 구축을 위한 기초 데이터 확보가 필요함
- 변화하는 산업 구조에 대응하여 직무 체계를 지속적으로 개선하고 현장 맞춤형 인력 양성 체계를 마련하기 위한 데이터 기반의 모니터링 필요성이 증대됨

2. 주요 내용 및 방법

2-1. 주요 내용

▣ 사회복지서비스 산업 생태계 분석

- 사회복지서비스 산업 기업 집단 분석
- 사회복지서비스 산업 기업 직무 정의 및 직무맵 개발
- 사회복지서비스 산업 직무 활용 실태 조사

▣ 사회복지서비스 산업 환경 요인 분석

- 환경변화에 따른 노동시장의 주요 이슈 도출

- 미래 일자리 환경변화 분석
- ▣ 직무변화 질적 모니터링 조사 및 분석
 - 산업현장에서 느끼는 직무변화에 대한 전문가 인터뷰
 - 사회복지서비스 직무맵 타당성에 대한 의견 수렴
 - 사업체 유형별 직무변화 사례 수집
- ▣ 직무변화 양적 모니터링 조사 및 분석
- ▣ 직무변화 대응방안 수립

2-2. 추진 방법

- ▣ 문헌조사
 - 산업구조 및 시설분포, 시설 유형별 직무 내용 등 생태계 관련 내용 조사·분석
 - 직무변화 선행요인 관련 문헌 조사·분석
- ▣ 전국 관련 산업체 종사자 온라인 설문조사
 - 직무 변화를 측정할 수 있는 문항 개발
 - 현재 조직의 규모 및 특징, 주요 업무의 특징, 강화된 역할 및 역량, 요구되는 교육 및 지원 등 - 설문문항 설계, 온라인 설문조사 실시, 조사완료 데이터 수집, 조사결과, 기본 분석(빈도, 교차분석 등) 등
- ▣ 포커스그룹인터뷰조사(FGI)
 - 시설(업체) 유형별 직무변화 관련 내용을 심층적으로 파악하기 위하여 유형별 직무변화 이해도가 높은 업체 종사자 대상으로 심층면접조사 실시
 - 시설(업체) 유형별로 소수 포커스그룹 인터뷰 실시
 - 설문조사 결과를 토대로 면접지 구성

▣ 결과데이터 수집 및 분석

- 조사완료 데이터 수집 및 데이터 클리닝
- 조사 기본 빈도통계 데이터 분석
- 변수에 대한 기본 교차통계 데이터 분석
- 주관식 문항에 대한 데이터 및 기본 분석

3. 추진 일정

[표 I-1] 조사 추진 일정

연번	추진내용		추진일정(월)								비고		
			4	5	6	7	8	9	10	11		12	
1	대상 직무 선정	산업 생태계 분석											산업 생태계 및 대상직무 분석
		사전 FGI											직무맵 개발을 위한 FGI 2회 직무맵 타당성 검토 자문회의 1회
2	모니터링 세부절차 설계												집필진 구성, 조사설계, 자문회의
3	모니터링 실시 (정량/정성)												정량 조사 및 정성 조사(2호) 직무 변화 내용 조사분석, 의견수렴
4	결과 보고 및 공유												결과보고서 개발 및 보고

II. 사회복지 분야 생태계 분석

1. 사회복지 분야 직무 기준 체계

1-1. 사회복지 직무 관련 분류 기준

1) 개요

- 사회복지 분야 산업을 NCS와 유사 분류를 검토하여 정의함
- 사회복지 분야 산업 범위 설정을 위해 활용하는 분류기준은 다음과 같음

[표 II-1] 산업범위 분류 기준 및 내용

구분	내용
국가직무능력표준 (National Competency Standards: NCS)	· 산업 현장의 직무를 수행하기 위해 필요한 능력 (지식, 기술, 태도)을 국가적 차원에서 표준화 한 것으로 능력단위 또는 능력단위의 집합을 의미
한국표준산업분류 (Korean Standard Industrial Classification: KSI)	· 산업분류는 국내 산업을 각 생산단위(사업체)가 수행하고 있는 모든 산업활동을 일정한 분류기준과 원칙에 따라 일반적인 형태로 유형화한 것을 의미 · 산업분류를 경제활동의 구조분석에 필요한 통계자료의 생산과 그 생산된 자료 간의 국내의 비교분석 목적에 모든 기관이 통일적으로 사용하도록 표준화한 것을 표준산업분류로 명칭
한국고용직업분류 (Korean Employment Classification of Occupations: KECO)	· 한국고용정보원에서 직업정보 제공을 통한 노동시장의 효율성 제고 목적의 직업분류 · 노동시장의 상황과 수요에 적합하도록 경제활동을 위해 개인이 하고 있는 일을 수행형태에 따라 체계적으로 직무를 분석한 것
한국표준직업분류 (Korean Standard Classification of Occupations: KSCO)	· 통계청에서 발간하는 직업분류로 경제활동을 위해 개인이 하고 있는 일을 수행형태에 따라 국내 직업 구조 및 실태에 맞도록 표준화한 것 · 한국의 직업관련 통계를 작성하는 모든 기관이 통일적으로 사용하여 통계자료의 일관성과 비교성을 확보하기 위한 목적의 직업분류

2) 국가직무능력표준(NCS) 상의 범위

- 사회복지 분야의 관련 직무는 국가직무능력표준(이하 NCS)의 중분류 1개, 소분류 2개 이하 세분류로 구성되어 있음

[표 II-2] NCS 상의 사회복지 분야

대분류	중분류	소분류	세분류
07. 사회복지·종교	01. 사회복지	01. 사회복지정책	01. 지역사회복지개발 02. 사회복지조직운영 03. 공공복지
		02. 사회복지서비스	01. 사회복지프로그램운영 02. 일상생활기능지원 03. 사회복지면담 04. 사회복지사례관리 05. 자원봉사관리

3) 한국표준산업분류(KSIC, 제11차) 상의 범위

- 사회복지 분야의 관련 산업은 한국표준산업분류(KSIC)의 대분류 2개, 중분류 3개, 소분류 6개 이하 세분류로 구성되어 있음

[표 II-3] KSIC 상의 사회복지 분야

대분류	중분류	소분류	세분류
O. 공공 행정, 국방 및 사회보장 행정	842. 사회 및 산업정책 행정	8421. 사회서비스 관리 행정	84214. 보건 및 복지 행정 84219. 기타 사회서비스 관리 행정
		871. 거주 복지시설 운영업	87111. 노인 요양 복지시설 운영업 87112. 노인 양로 복지시설 운영업
Q. 보건업 및 사회복지 서비스업	871. 거주 복지시설 운영업	8712. 심신 장애인 거주 복지시설 운영업	87121. 신체 부자유자 거주 복지시설 운영업 87122. 정신 질환, 정신 지체 및 약물 중독자 거주 복지시설 운영업
		8713. 기타 거주 복지시설 운영업	87131. 아동 및 부녀자 거주 복지시설 운영업

			87139. 그 외 기타 거주 복지시설 운영업
	872. 비거주 복지시설 운영업	8721. 보육시설 운영업	87210. 보육시설 운영업
		8729. 기타 비거주 복지 서비스업	87291. 직업 재활원 운영업 87292. 종합복지관 운영업 87293. 방문 복지서비스 제공업 87294. 사회복지 상담 서비스 제공업 87299. 그 외 기타 비거주 복지 서비스업

4) 한국표준직업분류(KSCO, 제8차) 상의 범위

- 사회복지 분야는 한국표준직업분류(KSCO)의 대분류 3개, 중분류 3개, 소분류 6개 이하 세분류로 구성되어 있음

[표 II-4] KSCO 상의 사회복지 분야

대분류	중분류	소분류	세분류
1. 관리자	13. 전문 서비스 관리직	133. 보건 및 사회복지 관련 관리자	1332. 사회복지 관련 관리자
2. 전문가 및 관련 종사자	25. 사회복지 · 종교 전문가 및 관련직	253. 사회복지 전문가 및 관련 종사자	2531. 사회복지사 2539. 기타 사회복지 전문가 및 관련 종사원
4. 서비스 종사자	42. 돌봄 및 보건 서비스직	421. 교사 보조 및 아동 돌봄 종사자	4211. 교사 보조 및 관련 종사원 4212. 보육 관련 시설 돌봄 종사원 4219. 기타 교사 보조 및 아동 돌봄 종사원
		422. 요양보호사 및 간병인	4221. 요양보호사 4222. 간병인
		423. 노인 및 장애인 돌봄 종사자	4231. 노인 돌봄 종사원 4232. 장애인 돌봄 종사원
		429. 기타 돌봄 및 보건 서비스 종사자	4290. 기타 돌봄 및 보건 서비스 종사원

5) 한국고용직업분류(KECO, '25) 상의 범위

- 사회복지 분야는 한국고용직업분류(KECO)의 대분류 2개, 중분류 2개, 소분류 3개 이하 세분류로 구성되어 있음

[표 II-5] KECO 상의 사회복지 분야('25)

대분류	중분류	소분류	세분류
2. 교육·법률·사회복지·경찰·소방직 및 군인	23. 사회복지·종교직	231. 사회복지사 및 상담사	2311. 사회복지사
		232. 보육교사 및 기타 사회복지 종사자	2322. 보육 관련 시설 돌봄 종사원 2329. 기타 사회복지 전문가 및 관련 종사원
3. 보건·의료직	30. 보건·의료직	307. 보건·의료 종사자	3079. 기타 돌봄 및 보건 서비스 종사원

1-2. 사회복지 분야 직무 구성

1) 법령에 따른 업무 범위

- 사회복지 분야 관련 법령은 「사회보장기본법」, 「공공부조법」, 「사회복지사업법」, 「장애인활동 지원에 관한 법률」, 「장애인동복지지원법」, 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」 등이 있음
- 사회복지 분야의 대표적 주요 직무인 사회복지사, 정신건강사회복지사, 요양보호사, 간병인의 업무 등을 법령으로 확인하면 다음과 같음
- 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제2조에 따르면, "사회복지사 등"이란 사회복지법인 등에서 사회복지사업에 종사하는 자를 말함
 - 「사회복지사업법」 제13조에 따르면, 사회복지법인 및 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 사회복지사를 그 종사자로 채용하여야 함
 - 「사회복지사업법 시행령」 제6조에 따르면, 사회복지법인 또는 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 사회복지프로그램의 개발 및 운영업무, 시설거주자의 생활지도업무, 사회복지를 필요로 하는 사람에 대한 상담업무를 수행하는 자를 사회복지사로 채용하여야 함

- 정신건강사회복지사는 정신건강전문요원에 포함되며, 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률 시행령(약칭: 정신건강복지법 시행령)」 [별표1]에 정신건강전문요원의 자격기준에 대해 나와 있음
 - 「정신건강증진법 시행령」 [별표2]에 따르면, 정신건강사회복지사의 업무는 정신건강전문요원의 공통업무 외에 정신질환자 등에 대한 사회서비스 지원 등에 대한 조사, 정신질환자 등과 그 가족에 대한 사회복지서비스 지원에 대한 상담·안내를 담당함
- 요양보호사는 장기요양요원에 포함되며, 「노인장기요양보험법」 제2조 제5호에 따르면 ‘장기요양요원’이란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 말함
 - 「노인복지법」 제39조의2 제1항에 따르면, 노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 함
- 간병인의 경우 직접적인 법적 정의를 규정한 법률은 없으므로, 서울시에서는 노동관계법 사각지대에 있는 간병인의 권리 보호와 사회안전망 조성, 공정한 계약문화 확립을 위해 ‘서울형 간병인 표준계약서’를 개발함
 - 서울형 간병인 표준계약서의 업무 내용은 1. 환자의 식사, 개인위생, 배설, 이동, 목욕, 수면 등 일상생활 보조, 2. 약물투여보조, 체위변경 등 환자에 대한 치료행위의 보조, 3. 침대시트 교체, 4. 의료인의 지시에 따른 환자의 상태 관찰 및 보고, 5. 산책, 보행훈련 등 재활훈련 보조, 6. 기타 의료인의 지시에 따른 것으로, 환자의 회복을 위하여 필요한 행위(단, 의료행위는 제외한다.)임

2) NCS에 따른 직무 내용

- 국가직무능력표준(National Competency Standards, NCS)에서는 사회복지에 대한 소분류를 사회복지정책과 사회복지서비스로 분류하고 있음
- 사회복지정책의 세분류를 지역사회복지개발, 사회복지조직운영, 공공복지로 분류하고 있고, 각각의 직무에 대한 능력단위와 수준을 분류하고 있음
 - 지역사회복지개발 직무에 대해서는 ‘지역사회복지개발은 지역주민복지를 증진시키기 위하여 지역 사회 환경 및 복지욕구의 분석을 통해 개발된 지역사회문제 의제가 실행될 수 있도록 지역사회 네트워크, 주민 조직화, 지역 자원 관리를 추진하고 복지계획 수립 및 새로운 복지 정책을 제안하는 일이다’라고 정의하고 있음

- 또한, 지역사회 분석(4), 지역사회 욕구분석(4), 지역사회 문제 발굴(5), 지역사회 네트워크(4), 지역 주민 조직화(4), 지역사회 자원 관리(3), 복지계획수립(5), 정책제안(6)의 8개 능력단위와 수준으로 분류하고 있음

[표 II-6] NCS 사회복지정책 - 01. 지역사회복지개발 직무 능력단위 분류

직무명	지역사회복지개발	
직무정의	지역사회복지개발은 지역주민복지를 증진시키기 위하여 지역사회 환경 및 복지욕구의 분석을 통해 개발된 지역사회문제 의제가 실행될 수 있도록 지역사회 네트워크, 주민 조직화, 지역 자원 관리를 추진하고 복지계획 수립 및 새로운 복지 정책을 제안하는 일이다.	
NCS 능력 단위	1. 지역사회 분석(4) 2. 지역사회 욕구분석(4) 3. 지역사회 문제 발굴(5) 4. 지역사회 네트워크(4)	5. 지역 주민 조직화(4) 6. 지역사회 자원 관리(3) 7. 복지계획수립(5) 8. 정책제안(6)

- 사회복지조직운영 직무에 대해서는 '사회복지조직 운영이란 사회복지조직(시설, 기관, 단체)의 목적 달성을 위하여 인적·물적·정보 자원을 효과적·효율적으로 관리하는 일이다'라고 정의하고 있음
- 또한, 사회복지조직 운영기획(7), 사회복지조직 인사관리(6), 사회복지조직 교육·훈련(5), 사회복지조직 사무관리(7), 사회복지조직 재무관리(4), 사회복지조직 정보자원관리(5), 사회복지조직 환경(시설)관리(5), 사회복지조직 자원개발(6), 사회복지조직 홍보(6)의 9개 능력단위와 수준으로 분류하고 있음

[표 II-7] NCS 사회복지정책 - 02. 사회복지조직운영 직무 능력단위 분류

직무명	사회복지조직운영	
직무정의	사회복지조직 운영이란 사회복지조직(시설, 기관, 단체)의 목적 달성을 위하여 인적·물적·정보 자원을 효과적·효율적으로 관리하는 일이다	
NCS 능력 단위	1. 사회복지조직 운영기획(7) 2. 사회복지조직 인사관리(6) 3. 사회복지조직 교육·훈련(5) 4. 사회복지조직 사무관리(7) 5. 사회복지조직 재무관리(4)	6. 사회복지조직 정보자원관리(5) 7. 사회복지조직 환경(시설)관리(5) 8. 사회복지조직 자원개발(6) 9. 사회복지조직 홍보(6)

- 공공복지 직무에 대해서는 '공공복지는 국민의 삶의 질 향상을 위해 정부 및 지방자치단체에서

기획된 사회복지제도를 공공 사회복지 전달체계에서 실행하고 지역자원과 대상자를 발굴하며 지원하는 사회복지사업을 운영하는 일이다'라고 정의하고 있음

- 또한, 지역사회보장계획(6), 복지예산관리(6), 사회복지시설 지원(5), 자원발굴 민관협력(5), 대상자 발굴조사(4), 복지대상자 지원(4), 자활자립지원(5), 자격변동관리(4), 공공사례관리(7), 복지특이민원관리(6), 사회복지프로그램 전산운용(3)의 11개 능력단위와 수준으로 분류하고 있음

[표 II-8] NCS 사회복지정책 - 03. 공공복지 직무 능력단위 분류

직무명	공공복지	
직무정의	공공복지는 국민의 삶의 질 향상을 위해 정부 및 지방자치단체에서 기획된 사회복지제도를 공공 사회복지 전달체계에서 실행하고 지역자원과 대상자를 발굴하며 지원하는 사회복지사업을 운영하는 일이다	
NCS 능력 단위	1. 지역사회보장계획(6) 2. 복지예산관리(6) 3. 사회복지시설 지원(5) 4. 자원발굴 민관협력(5) 5. 대상자 발굴조사(4) 6. 복지대상자 지원(4)	7. 자활자립지원(5) 8. 자격변동관리(4) 9. 공공사례관리(7) 10. 복지특이민원관리(6) 11. 사회복지프로그램 전산운용(3)

■ 사회복지서비스의 세분류를 사회복지프로그램운영, 일상생활기능지원, 사회복지면담, 사회복지사례관리, 자원봉사관리로 분류하고 있고, 각각의 직무에 대한 능력단위와 수준을 분류하고 있음

- 사회복지프로그램운영 직무에 대해서는 '사회복지프로그램운영은 개인, 가족, 집단, 지역사회의 욕구 충족과 문제해결을 위해 사회복지의 가치를 기반으로 전문적인 지식·기술과 지역사회자원을 활용하여 프로그램을 계획, 실행, 평가하는 일이다'라고 정의하고 있음
- 또한, 사회복지프로그램 욕구조사(4), 사회복지프로그램 계획수립(5), 사회복지프로그램 홍보(3), 사회복지프로그램 자원개발(4), 사회복지프로그램 실행(4), 사회복지프로그램 점검(5), 사회복지프로그램 종결(4), 사회복지프로그램 평가(6)의 8개 능력단위와 수준으로 분류하고 있음

[표 II-9] NCS 사회복지서비스 - 01. 사회복지프로그램운영 직무 능력단위 분류

직무명	사회복지프로그램운영
직무정의	사회복지프로그램운영은 개인, 가족, 집단, 지역사회의 욕구 충족과 문제해결을 위해 사회복지의 가치를 기반으로 전문적인 지식·기술과 지역사회자원을 활용하여 프로그램을 계획, 실행, 평가하는 일이다

NCS 능력 단위	1. 사회복지프로그램 욕구조사(4) 2. 사회복지프로그램 계획수립(5) 3. 사회복지프로그램 홍보(3) 4. 사회복지프로그램 자원개발(4)	5. 사회복지프로그램 실행(4) 6. 사회복지프로그램 점검(5) 7. 사회복지프로그램 종결(4) 8. 사회복지프로그램 평가(6)
--------------	--	--

- 일상생활기능지원 직무에 대해서는 ‘일상생활기능지원이란 대상자의 보호·자립을 위해 일상생활 기능을 유지 및 향상시키기 위한 전문서비스를 제공하는 일이다’라고 정의하고 있음
- 또한, 신체활동지원(3), 심리정서지원(4), 가사활동지원(3), 사회활동지원(5), 건강지원(3), 가족관계지원(4), 일상생활 위험관리(5), 일상생활 서비스 기록관리(4)의 8개 능력 단위와 수준으로 분류하고 있음

[표 II-10] NCS 사회복지서비스 - 02. 일상생활기능지원 직무 능력단위 분류

직무명	일상생활기능지원	
직무정의	일상생활기능지원이란 대상자의 보호·자립을 위해 일상생활 기능을 유지 및 향상시키기 위한 전문서비스를 제공하는 일이다	
NCS 능력 단위	1. 신체활동지원(3) 2. 심리정서지원(4) 3. 가사활동지원(3) 4. 사회활동지원(5)	5. 건강지원(3) 6. 가족관계지원(4) 7. 일상생활 위험관리(5) 8. 일상생활 서비스 기록관리(4)

- 사회복지면담 직무에 대해서는 ‘사회복지면담은 클라이언트의 문제해결 및 욕구를 충족할 수 있도록 사회복지사가 개인, 집단, 가족 차원에서 전문적인 지식과 기술을 활용하여 상호작용하는 일이다’라고 정의하고 있음
- 또한, 사회복지면담 초기면접(4), 사회복지면담 기록관리(3), 사회복지면담 사정(4), 개인상담(4), 가족상담(5), 집단상담(4), 사회복지면담 종결(4), 사회복지면담 슈퍼비전(5)의 8개 능력 단위와 수준으로 분류하고 있음

[표 II-11] NCS 사회복지서비스 - 03. 사회복지면담 직무 능력단위 분류

직무명	사회복지면담	
직무정의	사회복지면담은 클라이언트의 문제해결 및 욕구를 충족할 수 있도록 사회복지사가 개인, 집단, 가족 차원에서 전문적인 지식과 기술을 활용하여 상호작용하는 일이다	
NCS 능력 단위	1. 사회복지면담 초기면접(4) 2. 사회복지면담 기록관리(3) 3. 사회복지면담 사정(4) 4. 개인상담(4)	5. 가족상담(5) 6. 집단상담(4) 7. 사회복지면담 종결(4) 8. 사회복지면담 슈퍼비전(5)

- 사회복지사례관리 직무에 대해서는 ‘사회복지사례관리란 복합적이고 다양한 욕구가 있는 사례관리대상자와 그 가족의 사회적기능 향상을 돕기 위해 운영체계를 확립하고, 사례관리대상자와 함께 종합적인 사정을 통하여 내적자원 및 지역사회 자원을 개발하고 연계·조정·활용하여 포괄적으로 실천하는 일이다’라고 정의하고 있음
- 또한, 사회복지사례관리 내부운영체계 구축(6), 사회복지사례관리 외부운영체계 구축(6), 사회복지사례관리 인테이크(3), 사회복지사례관리 욕구사정(5), 사회복지사례관리 실생계획 수립(4), 사회복지사례관리 실행(4), 사회복지사례관리 슈퍼비전(4), 사회복지사례관리 평가(4), 사회복지사례관리 종결(4)의 9개 능력 단위와 수준으로 분류하고 있음

[표 II-12] NCS 사회복지서비스 - 04. 사회복지사례관리 직무 능력단위 분류

직무명	사회복지사례관리	
직무정의	사회복지사례관리란 복합적이고 다양한 욕구가 있는 사례관리대상자와 그 가족의 사회적기능 향상을 돕기 위해 운영체계를 확립하고, 사례관리대상자와 함께 종합적인 사정을 통하여 내적자원 및 지역사회 자원을 개발하고 연계·조정·활용하여 포괄적으로 실천하는 일이다	
NCS 능력 단위	1. 사회복지사례관리 내부운영체계 구축(6) 2. 사회복지사례관리 외부운영체계 구축(6) 3. 사회복지사례관리 인테이크(3) 4. 사회복지사례관리 욕구사정(5) 5. 사회복지사례관리 실생계획 수립(4)	6. 사회복지사례관리 실행(4) 7. 사회복지사례관리 슈퍼비전(4) 8. 사회복지사례관리 평가(4) 9. 사회복지사례관리 종결(4)

- 자원봉사관리 직무에 대해서는 ‘자원봉사관리는 자원봉사활동을 위해 지역사회와 자원봉사자의 요구를 바탕으로 자원봉사 프로그램을 기획·운영하며 자원봉사자와 팀의 자원봉사활동을 지원하고 촉진하는 일이다’라고 정의하고 있음
- 또한, 자원봉사 프로그램 기획(4), 자원봉사 프로그램 운영(4), 자원봉사자 활동 관리(3), 자원봉사활동 인정(3), 자원봉사 팀 운영(5), 자원봉사 활동처 관리(4), 자원봉사 교육(4), 자원봉사 홍보(4), 자원봉사 네트워크 운영(5), 재난현장 자원봉사활동 관리(5), 자원봉사 정책 제안(6), 예산 관리(4), 총무보안관리(4), 사무행정 업무관리(3)의 14개 능력 단위와 수준으로 분류하고 있음

[표 II-13] NCS 사회복지서비스 - 05. 자원봉사관리 직무 능력단위 분류

직무명	자원봉사관리	
직무정의	자원봉사관리는 자원봉사활동을 위해 지역사회와 자원봉사자의 요구를 바탕으로 자원봉사 프로그램을 기획·운영하며 자원봉사자와 팀의 자원봉사활동을 지원하고 촉진하는 일이다	
NCS 능력 단위	1. 자원봉사 프로그램 기획(4) 2. 자원봉사 프로그램 운영(4) 3. 자원봉사자 활동 관리(3) 4. 자원봉사활동 인정(3) 5. 자원봉사 팀 운영(5) 6. 자원봉사 활동처 관리(4) 7. 자원봉사 교육(4)	8. 자원봉사 홍보(4) 9. 자원봉사 네트워크 운영(5) 10. 재난현장 자원봉사활동 관리(5) 11. 자원봉사 정책 제안(6) 12. 예산 관리(4) 13. 총무보안관리(4) 14. 사무행정 업무관리(3)

3) 사회복지 분야 관련 자격

- 사회복지 분야와 관련된 국가자격은 사회복지사, 정신건강사회복지사, 요양보호사, 학교사회복지사, 의료사회복지사 등이 있음
- 사회복지 분야와 관련된 민간 공인자격으로는 (사)한국주거학회가 관리하는 주거복지사, 대한의료사회복지사협회의 의료사회복지사, 한국학교사회복지사협회의 학교사회복지사 등이 있음

2. 사회복지 분야 산업 환경

2-1. 사회복지재정 현황과 구조적 변화

1) 공공사회복지지출 및 지역별 사회복지재정 현황

■ 경제협력개발기구(이하 'OECD')가 4월 8일(화) 공표한 「OECD Social Expenditure (SOCX) Update 2025」 *에 의하면 2021년도 한국의 공공사회복지 지출 규모는 337.4조 원으로, 이는 국내총생산(GDP)의 15.2% 수준임

*사회보장 수준 파악 및 국제 비교가 가능한 지표로, 사회보장 정책 평가·수립 근거로 활용

- 2020년과 2021년의 공공사회복지지출은 각각 304.7조 원(GDP 대비 14.8%), 337.4조 원(15.2%)으로 발표됨
- 이는 2019년 대비 2020년에는 30.7%, 2020년 대비 2021년에는 10.7% 증가한 수치이며, 코로나19 대응 한시 재난지원금, 공적연금 및 의료비 지출 증가 등에 따른 것임
- GDP 대비 우리나라의 공공사회복지지출 비중은 '21년 기준 OECD 평균의 약 69% 수준이며, 이는 '19년에 비해 12.3%p 증가해 격차가 다소 완화된 것으로 나타남
- 또한, 2011년부터 2021년까지의 공공사회복지지출 증가율은 연평균 12.2%로, OECD 평균(5.7%)의 약 2배에 이르는 빠른 증가세를 보임
- 세부적으로, 9대 정책영역 중 보건(113.0조 원), 노령(74.6조 원), 가족(34.3조 원) 순으로 지출 규모가 컸으며, 이들 세 영역이 전체 지출의 약 65.8%를 차지함
- 실업·주거·적극적 노동시장정책(ALMP), 기타사회정책 분야는 OECD 평균을 상회하나, 노령·가족·유족·근로무능력 영역은 여전히 격차를 보이는 것으로 나타남

[표 II-14] 9대 정책영역별 공공사회복지지출 규모

(단위: 조 원, %)

구분	2020			2021			OECD평균 ('21년)
	규모	비중	GDP대비 비중	규모	비중	GDP대비 비중	GDP대비 비중
보건	96.2	31.6	4.7	113	33.5	5.1	6.6
노령	67.9	22.3	3.3	74.6	22.1	3.4	7.7
가족	35.8	11.8	1.7	34.3	10.2	1.5	2.3
기타사회정책*	36	11.8	1.7	32.6	9.7	1.5	0.7
실업	19.3	6.3	0.9	30.6	9.1	1.4	1.0

근로무능력	18.1	6	0.9	19.4	5.8	0.9	2.0
적극적노동시장	13.5	4.4	0.7	14.1	4.2	0.6	0.6
주거	9.3	3.0	0.5	9.7	2.9	0.4	0.3
유족	8.6	2.8	0.4	8.9	2.6	0.4	0.8
계	304.7	100	14.8	337.4	100	15.2	22.1

* 기타사회정책 : 정책영역 범주에 포함되지 않는 저소득층, 이민자, 북한이탈주민 등 대상의 급여 및 서비스
출처 : 보건복지부 보도자료(2025.04.09.). 2021년 한국 공공사회복지지출 규모 337.4조 원, GDP의 15.2%

■ 2022년 기준 일반회계중 사회복지결산비중*을 지역별로 살펴보면, 전국 평균은 38.3%로, 전국적으로 25.2%에서 51%까지 분포하고 있음

*일반회계중 사회복지결산비중이란 지방자치단체가 당해연도에 사회복지 분야(기초생활보장, 취약계층지원, 보육·가족 및 여성, 노인·청소년, 노동, 보훈, 주택, 사회복지일반)와 보건분야(보건 의료, 식품의약품안전)의 결산액이 전체결산액에서 차지하는 비율임

- 부산(51.0%), 대구(49.7%), 광주(49.1%), 대전(48.1%) 등 광역시는 45% 이상 높은 수준을 기록하고 있으며, 서울(42.5%), 인천(46.3%), 울산(43.8%) 등도 상대적으로 높은 비중을 보임
- 반면 제주(25.2%), 전남(26.8%), 세종(28.2%) 등은 30% 미만으로 낮은 수준을 나타냄
- 지역별 구간 분포를 보면, 25% 이상 30% 미만 지역이 4곳, 30% 이상, 35% 미만 지역이 5곳, 40% 이상 지역이 8곳으로 나타남

<그림 II-1> 일반회계중 사회복지결산 비중

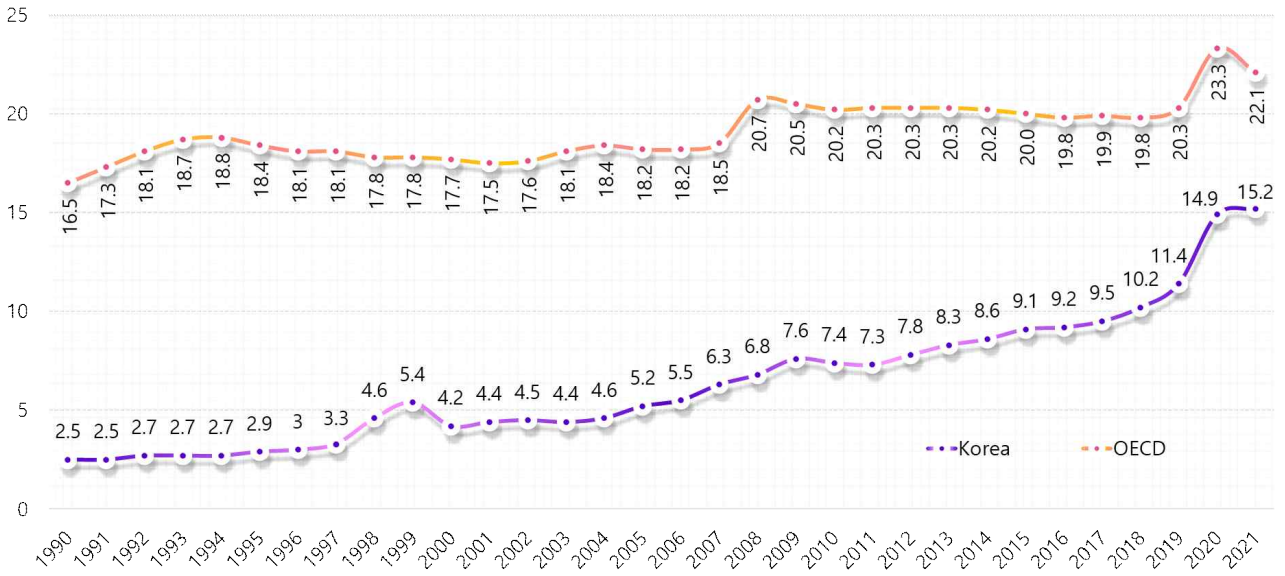


출처 : e-지방지표 사회통합. <https://kosis.kr/visual/eRegionJipyo/themaJipyo/eRegionJipyoThemaJipyoView.do>

2) 사회복지지출의 변화 추이와 특징

- 한국 복지정책의 가장 주요한 특징은 많은 복지국가가 100여 년에 걸쳐 단계적으로 구축한 복지 제도를 30여 년이라는 짧은 기간에 압축적으로 건설했다는 점이었음
- 이러한 ‘압축적 복지국가’ 형성 과정은 뚜렷한 시기별 특징을 보이는데, 1997년 외환위기는 한국 복지제도 발전의 결정적 전환점이었음
 - 경제위기로 인한 대량 실업과 사회불안은 기존의 경제성장 우선 정책에서 사회안전망 구축으로의 패러다임 전환을 촉발했고, 이 시기에는 국민기초 생활보장제도(2000년), 건강보험 통합(2000년), 국민연금 확대(1999년) 등 핵심적인 사회보장제도가 도입되거나 개혁됨
 - GDP 대비 사회복지지출은 1997년 3.3%에서 2007년 6.3%로 급증했는데, 이는 연평균 6.8%의 증가율로, 같은 기간 변화가 없었던 OECD 평균과 크게 구별됨

<그림 II-2> GDP 대비 공공사회복지지출 비중(1990~2021년)



출처: 신정우(2025.10). OECD SOCX 2025를 통해 본 사회복지지출 현황과 정책 과제. 보건복지포럼

- 글로벌 금융위기 이후 한국의 복지정책은 선별적 지원에서 보편적 지원으로 확대되기 시작함
 - 기초노령연금(2008년), 4대 보험 적용 확대, 아동수당(2018년) 등이 도입되면서 복지 대상이 크게 늘어, 이 시기 사회복지지출은 2008년 GDP 대비 약 6.8%에서 2019년 약 11.4%로 증가했고, 연평균 증가율은 약 4.8%로 OECD 평균 0.8%를 크게 상회함
 - 특히 2017년 소득주도성장과 포용적 복지국가 정책으로 복지지출이 더 가속화되었음
- 코로나19 팬데믹은 한국 복지제도의 새로운 전환점이 되었는데, 전 국민 재난지원금과 같은 보편적 현금지원이 처음 도입되었고, 긴급돌봄, 고용유지지원 등 다양한 형태의 사회적 지원이 확대되었음
 - 2019년 대비 2020~2021년 사회복지지출 증가는 복지제도의 높은 적응력과 확장 가능성을 보여주는 동시에 평상시 현금 복지제도의 상대적 취약성도 반증함
 - 2020년 1차 전 국민 재난지원금(1인당 40만 원)과 이후 추가 지원금은 한국 복지사에서 처음으로 시도된 보편적 현금지원이었음
 - 총 약 60조 원 규모의 현금지원이 이뤄졌는데, 연간 복지 예산의 약 18%에 해당하는 막대한 규모였고, 이는 대체로 ALMP, 실업, 기타 영역에서 지출되었음
 - 이로써 ALMP는 2019년 GDP 대비 0.3%에서 2021년 0.6%로, 실업은 0.4%에서 1.4%로, 기타는 0.7%에서 1.4%로 크게 늘었음
 - 물론 다른 OECD 국가도 코로나19에 대응한 지출을 늘렸지만, 한국과 같이 세 영역에서 급격한

증가세를 보이지는 않았음

▣ 이러한 경험은 한국 사회에 보편적 복지의 가능성과 한계를 동시에 각인시켰음

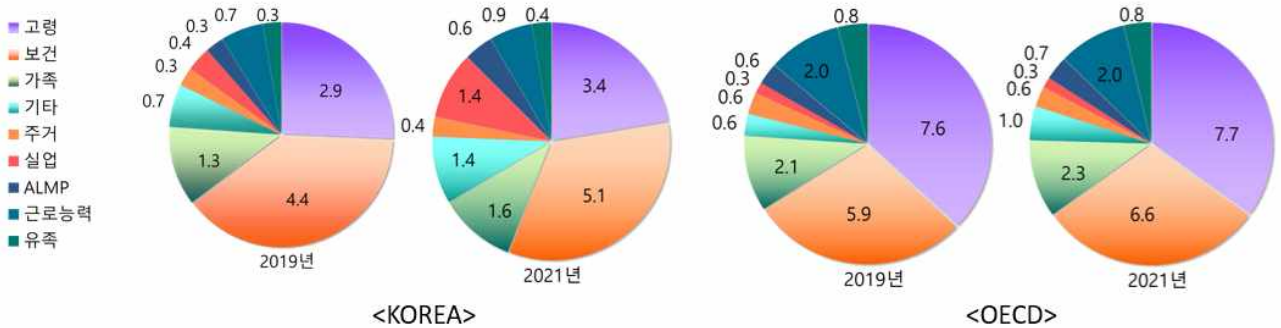
- 신속한 지급과 높은 정책 만족도는 긍정적 평가를 받았지만, 재정 부담과 지속가능성에 대한 우려도 제기되었음

▣ 팬데믹 대응 과정에서 한국은 위기 상황에 대한 사회정책적 대응 체계를 상당히 제도화함

- 고용유지지원금, 소상공인 지원, 돌봄 공백 해소 등 다양한 형태의 지원책이 마련되었고, 이 중 상당 부분이 평상시 제도로 전환됨
- 특히 고용의 사각지대를 해소하기 위하여 전 국민 고용보험 추진, 상병수당 시범 사업, 돌봄서비스 확충 등에 대한 논의가 팬데믹을 계기로 가속화됨

<그림 II-3> 공공사회복지지출의 9대 구성비 변화(2019년, 2021년)

(단위 : GDP 대비 %)



출처: 신정우(2025.10). OECD SOCX 2025를 통해 본 사회복지지출 현황과 정책 과제. 보건복지포럼

3) 인구구조 변화에 따른 사회복지재정지출

- 현재 우리나라는 고령화가 빠르게 진행중이며, 65-79세의 초기 고령층은 2040년경 약 1,180만 명이 넘을 것으로 예측되고, 80세 이상의 초고령층은 2055년경까지 꾸준히 증가하여 약 830만 명이 초과할 것으로 예측됨
- 그에 반하여, 15세 이상 노동가능인구는 2018년을 기점으로 약 3,763만명에서 급격히 감소하는 추세이며, 초기 고령층이 많을 것으로 예상되는 2040년경에는 약 2,903만명으로 예측되어 노년 부양비가 상당히 높을 것으로 예측되고 있음
- 이에 따라, 노인 관련 복지 예산 또한 급증할 것으로 보며, 사회복지재정지출 금액의 추세를 보았을 때도 이를 확인할 수 있음
- 연도별 사회복지지출은 2018년을 기준으로 지출 증가율이 더 커지는 것으로 나타나며 2018년 기준 144.7조 원에서 2024년 현재 2018년 대비 98.2조 원 증가한 242.9조 원으로 나타남
- 노인돌봄서비스, 기타성인돌봄서비스, 신체건강서비스와 같은 고령층의 영향이 있을 것으로 보이는 사회서비스의 경우, 순 인구구조의 영향으로 재정지출에 영향이 큰 사회서비스의 경우 약 2030년까지는 급격한 증가추세를 보일 것으로 예상됨
- 출산지원, 보육, 방과후돌봄서비스와 같은 저출산 인구구조의 영향을 받는 사회서비스의 경우는 물가상승률의 영향에도 불구하고 인구 감소의 효과로 상쇄되어, 재정지출 크기가 상대적으로 크게 증가 하는 추세를 보이지 않을 것으로 예상됨
- 타 사회서비스 대부분 또한 장기적으로는 인구구조의 영향으로 인구감소 효과가 적용되어 물가 상승에도 불구하고 상대적으로 재정지출의 증가 추세가 크지 않을 것으로 예측됨

2-2. 복지 법제와 주요 사회보장제도 현황

1) 사회보장 법제의 기본 구조

- 사회보장기본법은 사회보장에 관한 국민의 권리와 국가 및 지방자치단체의 책임을 정하고 사회보장정책의 수립·추진과 관련 제도에 관한 기본적인 사항을 규정하는 법률임
 - 이 법은 사회보험, 공공부조, 사회서비스의 세 가지 영역을 통합 규정하는 최상위 법령으로 기능함
- 사회보장기본법 제22조는 국가와 지방자치단체가 모든 국민이 생애 동안 삶의 질을 유지·증진할 수 있도록 평생사회안전망을 구축하여야 한다고 규정하며, 평생사회안전망을 생애주기에 걸쳐 보편적으로 충족되어야 하는 기본욕구와 특정한 사회위험에 의하여 발생하는 특수욕구를 동시에 고려하여 소득·서비스를 보장하는 맞춤형 사회보장제도로 정의함
- 사회복지사업법은 사회복지사업에 관한 기본적 사항을 규정하고 사회복지서비스를 필요로 하는 사람의 인간다운 생활을 보장하는 법률임
 - 이 법은 1970년 제정된 이래 여러 차례 개정되었으며, 2024년 4월 24일 시행 중인 법률 제 20098호가 현행법임

2) 제3차 사회보장 기본계획(2024-2028)

- 제3차 사회보장 기본계획은 사회보장기본법 제16조에 따라 5년마다 수립되는 법정계획임
 - 2023년 12월 19일 국무회의에서 심의·의결되었으며, 보건복지부가 주관하여 수립함
- 제3차 기본계획은 ‘약자부터 촘촘하게, 지속가능한 복지국가’를 비전으로 제시하며, 이를 달성하기 위한 3대 전략은 다음과 같음
- 첫째, 약자부터 두터운 복지는 위기 직면한 사회적 약자 보호, 새로운 취약계층의 복지수요 발굴·지원, 변화하는 사회적 위험 대응 강화를 내용으로 함
- 둘째, 전 생애 사회서비스 고도화는 수요 맞춤형 사회서비스 실현, 공급 기반 혁신으로 사회서비스 품질 제고, 이용자 중심 사회서비스 전달체계 구축을 추구함
- 셋째, 사회보장체계 혁신은 지속가능한 사회보험 개혁, 사회보장제도 통합관리, 기술기반 서비스 행정체계 도입을 포함함

3) 제1차 사회서비스 기본계획(2024-2028)

- 제1차 사회서비스 기본계획은 사회서비스 전 분야를 아우르는 첫 번째 기본계획으로, 2023년 12월 12일 사회보장위원회(위원장: 국무총리)를 통해 발표됨
- 기본계획은 ‘국민 누구나 필요할 때 누리는 질 높은 사회서비스’를 목표로 설정하고, 3대 분야 9대 추진과제를 제시함
 - 분야1은 다양한 서비스 확충으로 ① 新수요 대응 서비스 강화, ② 전 국민 서비스 확대, ③ 융합서비스 확충을 추진과제로 제시하고 있음
 - 분야2는 질 높은 서비스 제공으로 ④ 품질 관리 강화, ⑤ 규제 합리화, ⑥ 공급자 성장 지원을 추진과제로 제시하고 있음
 - 분야3은 공급혁신 기반 조성으로 ⑦ 기술개발 및 사업화 촉진, ⑧ 복지기술 활용 확산, ⑨ 제도적 기반 강화를 추진과제로 제시하고 있음
- 新수요 대응 서비스 강화 과제에서는 영유아 유보통합, 초등 늘봄학교 등 교육-돌봄 통합서비스를 확대하고, 청·장년 대상 일상돌봄 서비스를 2023년 51개 시군구에서 2024년 100개 시군구로 확장함
 - 마음 건강 검진 주기를 10년에서 2년으로 단축하고, 고독사 위험군 발굴·예방사업을 2023년 39개 시군구에서 2024년 전국으로 확대함
- 품질 관리 강화 과제에서는 돌봄 분야부터 품질인증제를 도입하고 2028년까지 단계적으로 확대할 계획임
 - 서비스 품질평가 지표를 기관운영 중심에서 이용자 중심으로 개선하고, 요양보호사부터 보수교육을 2024년 1월부터 의무화함
- 기술개발 및 사업화 촉진 과제에서는 장애인·노인 보조기기 실용화 R&D (2024-2028년, 382.5억 원), 수요자 중심 돌봄로봇 및 실증 R&D(2024년, 55억 원) 등을 추진함

4) 국민기초생활보장법 체계

- 국민기초생활보장법 제1조는 "생활이 어려운 사람에게 필요한 급여를 실시하여 이들의 최저생활을 보장하고 자활을 돕는 것"을 목적으로 함
 - 이 법은 1999년 제정되어 2000년 10월 1일부터 시행되었으며, 기존 40년간의 시혜적 생활보호제도를 국가 책임의 복지제도로 전환한 것임
- 국민기초생활보장법 제7조 제1항에 따르면 급여의 종류는 생계급여, 주거급여, 의료급여, 교육급

여, 해산급여, 자활급여로 구성됨

- 2005년 12월 개정에서는 부양의무자의 범위를 1촌의 직계혈족 및 그 배우자로 축소하여 수급대상을 확대했으며, 2008년 12월에는 2촌에 대해 '생계를 같이하는' 경우에 한하여 부양의무를 부여함으로써, 실질적으로 직계혈족의 범위를 1촌으로 줄임
 - 이는 핵가족화 현상 및 부양의식의 변화에 따른 사회적 부양실태를 법제도에 반영한 것임

5) 노인복지법의 구조와 내용

- 노인복지법 제1조는 "노인의 질환을 사전예방 또는 조기발견하고 질환상태에 따른 적절한 치료·요양으로 심신의 건강을 유지하고, 노후의 생활안정을 위하여 필요한 조치를 강구함으로써 노인의 보건복지증진에 기여함"을 목적으로 함
- 노인복지법 제39조의6은 노인학대 신고의무와 절차를 규정함
 - 제1항은 "누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다"고 규정하며, 제2항은 의료인, 노인복지시설 종사자, 사회복지전담공무원, 장기요양기관 종사자 등을 노인학대 신고의무자로 지정함

6) 2025년 기초생활보장제도 변화

- 2025년 기준중위소득은 6.42% 인상되어 생계급여, 의료급여, 주거급여, 교육급여의 선정기준이 완화됨
 - 이러한 기준 인상으로 약 7만 1,000명이 새롭게 생계급여 수급자로 혜택을 받을 것으로 예상됨
- 1인 가구 기준으로 생계급여는 중위소득 32% 이하(76만 5,444원), 의료급여는 40% 이하(95만 6,805원), 주거급여는 48% 이하(114만 8,166원), 교육급여는 50% 이하(119만 6,007원)의 소득인정액을 가진 가구가 수급 대상이 됨

7) 노인장기요양보험제도

- 노인장기요양보험제도는 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자에게 신체활동 및 일상생활 지원 서비스를 제공하는 사회보험제도임
- 서비스는 재가급여와 시설급여로 구분되며, 본인부담률은 재가급여 15%, 시설급여 20%로 설정되어 있으며, 2025년 장기요양보험료율은 건강보험료 대비 12.95% (0.9182%)로 책정됨

8) 아동복지법의 발전

- 아동복지법의 시초는 1961년 제정된 ‘아동복지법’으로, 한국전쟁으로 인한 무의탁아동 및 빈곤 아동의 보호와 구호를 주목적으로 함
 - 1981년 전면 개정되어 현재의 ‘아동복지법’이 제정되었으며, 일반 아동을 포함한 전체 아동의 복지를 보장하고 아동을 권리를 가진 존재로 바라보기 시작함
- 2004년 개정에서는 아동학대 예방과 보호가 강화되어 학대 신고 의무자가 지정되고, 아동학대 예방교육 및 홍보가 의무화되었고, 2021년 개정에서는 부모의 체벌 금지조항이 명문화됨

9) 장애인복지 정책

- 2024년부터 중증장애인 부양의무자 기준이 폐지됨에 따라 약 3만 5,000가구가 추가로 혜택을 받게 되었으며, 가구당 연간 34만 원의 의료비용 절감 혜택을 볼 수 있게 되었음
- 2024년 장애인 활동지원 대상이 2023년 11만 5,000명에서 12만 4,000명으로 확대되었으며, 최중증장애인 활동지원에 대한 활동지원사 가산급여 대상도 6,000명에서 1만 명으로 늘어남
 - 중증장애아돌봄시간 지원도 월 80시간에서 90시간으로 확대됨

10) 정책환경의 의미

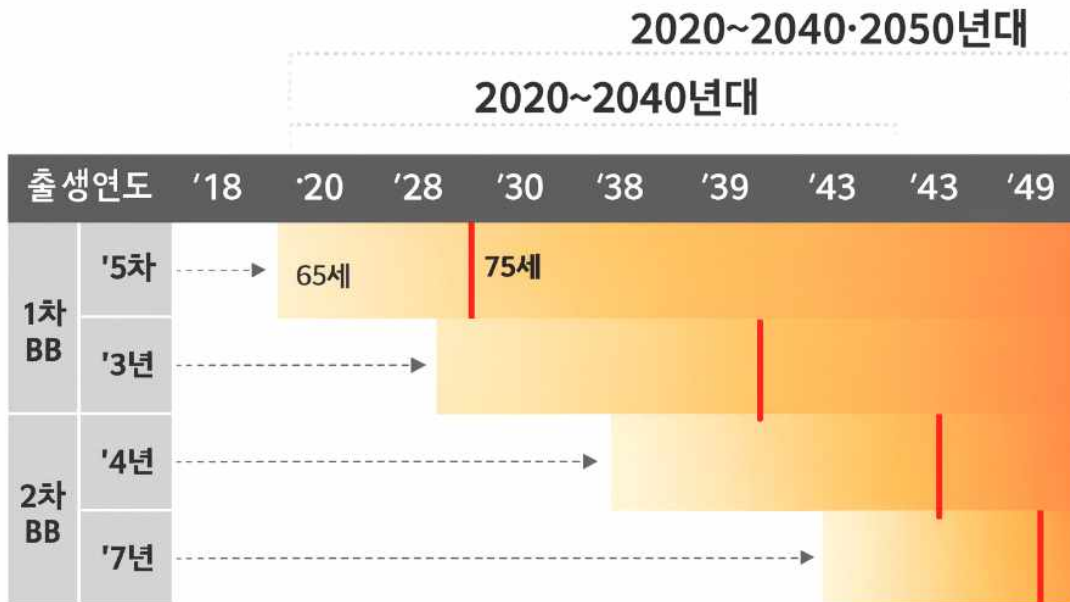
- 한국 사회복지 산업의 정책 환경은 법제도와 기본계획을 통해 구체화 됨
 - 제3차 사회보장 기본계획과 제1차 사회서비스 기본계획은 2024년부터 2028년까지의 중장기 정책 방향을 제시하며, 관련 법령은 이러한 정책이 실행될 수 있는 법적 근거를 제공하고 있음
- 특히 평생사회안전망 구축, 서비스 품질 관리 강화, 복지기술 활용 확산 등은 사회복지 산업이 나아가갈 방향을 명확히 보여줌
 - 동시에 기준중위소득 인상, 부양의무자 기준 완화, 장애인 활동지원 확대 등 구체적인 정책 변화는 서비스 수요 증가와 시장 확대를 의미함

2-3. 인구구조 변화에 따른 사회복지재정 변화

1) 인구구조 변화와 사회복지재정의 중장기적 영향

- 한국 사회는 초저출산의 장기화와 기대수명 증가로 인해 인구구조의 변화가 진행되고 있음
 - 출산율은 2002년 1.3명을 기점으로 지속적인 하락세를 보였으며, 2018년 이후에는 1.0명 이하로 떨어져 2022년에는 0.78명까지 하락함
 - 반면, 1·2차 베이비붐 세대가 고령층으로 진입함에 따라 고령인구 비중이 빠르게 확대되고 있으며, 특히 2020~2040년 기간 동안 고령화 속도가 가장 가파르게 나타날 것으로 전망됨
 - 이와 함께 기대여명도 꾸준히 증가하여 2023년 기준 여성 84.3세, 남성 80.2세 수준에 이르렀음
 - 이러한 변화는 향후 생산가능인구 감소와 고령층 의존도 심화 등 사회·경제적 구조 전반에 중대한 영향을 미칠 것으로 판단됨

<그림 II-4> 한국의 인구구조 변화



*1차 베이비부머세대(1차 BB, '55~63년생): 2023.8월 기준 7.0백만 명으로, 총인구 기준 13.7%임
 2차 베이비부머세대(2차 BB, '68~74년생): 2023.8월 기준 6.3백만 명으로, 총인구 기준 12.2% 임
 출처: 이영숙(2023.09.26). 한국의 인구구조 변화와 복지재정. 제11차 한-OECD 국제재정포럼

- 2020년대를 기점으로 생산가능인구는 감소세로 전환하였으며, 2020~2040년 동안 연평균 43.4만 명이 줄어들 것으로 전망됨

- 특히 합계출산율이 회복되지 않을 경우 생산연령인구의 감소 속도는 더욱 가속화될 것으로 예상됨
 - 반면, 고령인구와 고령 1인 가구는 크게 증가할 것으로 보이며, 동일 기간 연평균 45.5만 명 증가가 예상되는 등 고령화 부담이 구조적으로 심화되고 있음
 - 2024년에는 노인 1천만 명 시대에 진입하였고, 노인 1인 가구 또한 약 200만 가구에 도달하는 등 가구 구성 변화 역시 빠르게 진행되고 있음
 - 이러한 추세는 노동력·복지재정·소비구조 등 다양한 영역에서 정책적 대응을 요구하는 주요 요인으로 작용됨
- 한국은 고령사회 진입 이후 불과 7년 만에 초고령사회에 도달할 것으로 예상되며, 이는 OECD 평균(약 23.5년)에 비해 매우 빠른 속도임
- 고령인구 비중은 2023년 18.4%에서 2025년 20.6%, 2040년에는 34.4%에 이를 것으로 전망되며, 노년부양비 역시 2023년 26.1명에서 2025년 29.7명, 2040년에는 60.5명으로 급격히 상승할 것으로 예측됨
 - 이로 인해 한국은 2020년 기준 OECD 회원국 중 총부양비 최하위 국가였으나, 2070년에는 최고 수준으로 상승할 것으로 전망되어 사회적 부양 부담이 크게 가중될 것으로 판단됨
 - 이러한 변화는 경제활동 인구 축소, 복지지출 확대, 노동시장 구조 변화 등 국가 전반의 사회·경제 시스템에 중대한 영향을 미칠 것으로 보임

<그림 II-5> 고령인구 비중과 노년부양비의 변화



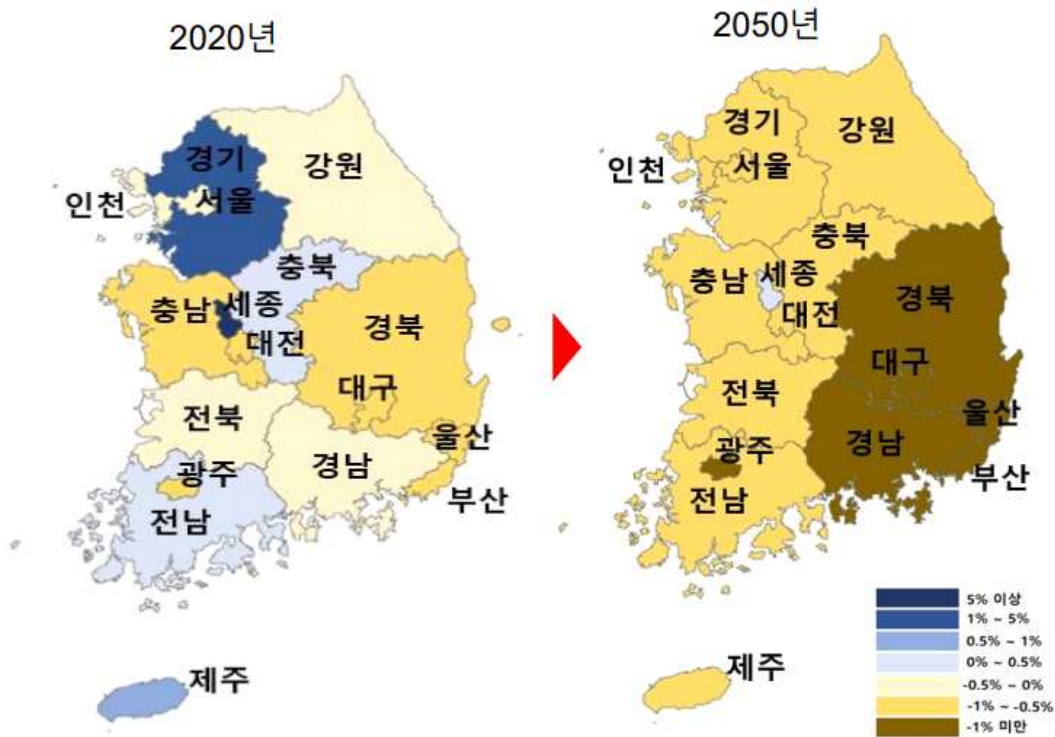
*노년부양비=고령인구(65세이상)/생산가능인구(15-64세)X100

고령인구 비중 = 고령인구(65세이상)/총인구X100

출처: 이영숙(2023.09.26). 한국의 인구구조 변화와 복지재정. 제11차 한-OECD 국제재정포럼

- 지방의 인구는 전반적으로 감소세가 지속되고 있으며, 2050년에는 세종시를 제외한 모든 광역자치단체가 인구감소 지역으로 전환될 것으로 전망됨
 - 2021년 기준 인구감소지역으로 89개 시·군·구가 지정되었으며, 이 중 전남·경북 16개, 강원 12개, 경남 11개, 전북 10개, 충남 9개 지역 등 다수의 지자체가 포함됨
 - 또한 2020~2050년 동안 대부분의 지방에서 노년부양비가 전국 평균을 크게 상회하며 확대될 것으로 예상되고, 특히 전남·경북·전북 등은 고령화 심화로 부양 부담이 급격히 증가하는 것으로 나타남
 - 이러한 지역별 인구 감소와 고령화 가속은 지방소멸 위험 증가, 지역경제 위축, 지방재정 부담 심화 등 구조적 문제로 이어질 가능성이 큼

<그림 II-6> 지방인구 변화



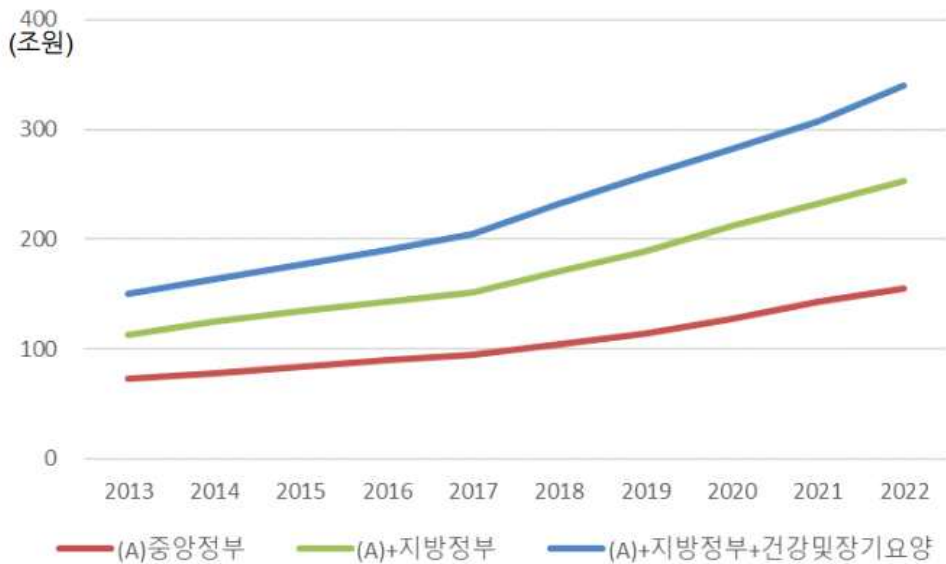
출처: 이영숙(2023.09.26). 한국의 인구구조 변화와 복지재정. 제11차 한-OECD 국제재정포럼

- 한국의 복지재정 규모는 2013년 149.8조원에서 2022년 340.1조원으로 확대된 것으로 추정되며, 이는 약 10년간 두 배 이상 증가한 수준임
 - 같은 기간 재정 총량 대비 복지 비중은 31.0%에서 39.0%로 8.0%p 상승하였고, 명목 GDP 대비 비중 역시 10.0%에서 15.8%로 5.8%p 증가함
 - 복지지출 확대는 지방정부와 건강보험·장기요양보험 등 사회보험 분야 비중의 증가가 큰 영향을

미쳤으며, 중앙정부의 비중은 상대적으로 축소되는 경향을 보임

- 복지재정의 지속적 확대는 고령화 심화, 저출산 장기화 등 구조적 요인에 따른 사회적 요구 증가와 이에 대응한 정책 투자의 강화가 반영된 결과로 해석됨

<그림 II-7> 복지재정 규모 추산



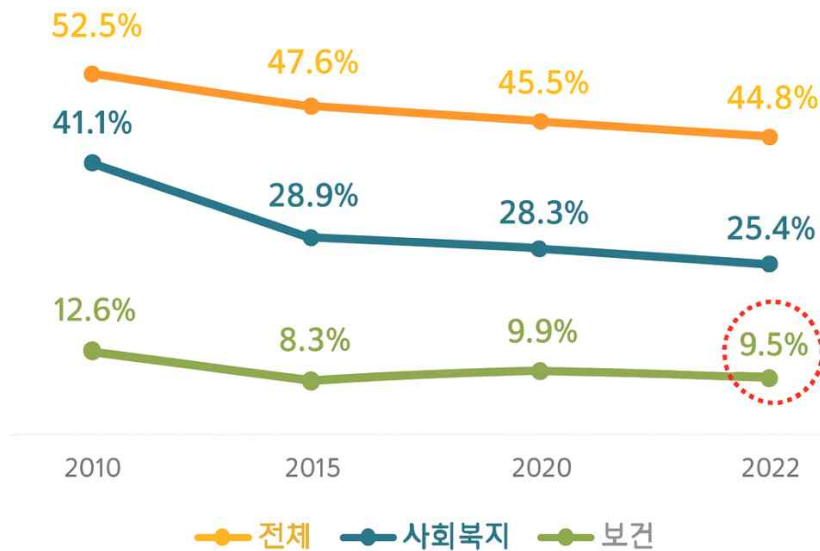
*중앙정부는 열린재정 본예산 기준 사회복지와 보건의 합계액에서 지자체 보조사업분 차감
지방은 지자체와 교육청(복지) 기준임

출처: 이영숙(2023.09.26). 한국의 인구구조 변화와 복지재정. 제11차 한-OECD 국제재정포럼

- 2010~2022년 동안 ‘사회복지’ 분야는 중앙정부는 2.6배(73.9조원→195.0조원), 지방정부는 3.3배(26.4조 원→87.4조 원)로 확대되며 전 영역에서 지출 규모가 증가함
 - 중앙정부의 사회복지 지출은 공적연금, 노동·주택, 노인 분야의 비중이 79.9%로 높게 나타난 반면, 지방정부는 노인, 아동·보육, 기초생활보장, 취약계층지원 등 기초적 생활안전망 관련 사업의 비중이 92.0%로 월등히 높았음
 - 이는 중앙정부는 제도적 성격이 강한 보편적 복지지출의 비중이 높고, 지방정부는 지역 기반의 직접적 복지서비스 제공 기능이 강화되고 있음을 보여줌
- 2010~2022년 사회복지 지출은 중앙정부 2.6배, 지방정부 3.3배 증가하며 전반적 확대 추세를 보였음
 - 중앙정부는 공적연금·노동·노인 등 제도 중심 지출 비중이 높고, 지방정부는 아동·보육, 기초생활보장 등 지역 기반 생활안전망 지출 비중이 높게 나타남
- 동 기간 취약계층지원·노인·노동 분야의 비중은 증가한 반면 기초생활보장 비중은 감소함

- 중앙정부는 노인·노동·취약계층지원 중심으로 비중이 확대되었고, 지방정부 역시 유사한 증가 흐름을 보이며 기초생활보장 비중은 감소함
- ▣ 중앙정부 전체 지출 중 의무지출 비중은 2010년 44.2%에서 2022년 49.9%로 증가함
 - 의무지출 중 복지 비중도 크게 확대되었으며, 복지 의무지출의 평균 국고보조율은 75.5%로 지방정부 부담 역시 지속적으로 증가하고 있음
- ▣ 2022년 중앙정부 복지 의무지출은 140.3조 원으로, 공적연금·기초연금이 절반 이상을 차지함
 - 건강보험·장기요양보험 등을 포함하면 전체 복지 의무지출은 194.6조원에 달하며, 고령화와 의료·돌봄 수요 증가로 향후 지출 확대가 불가피할 것으로 전망됨
- ▣ 중앙정부의 복지 의무지출은 인구 고령화와 복지제도 성숙 등으로 인해 2020~2060년 기간 동안 GDP 대비 6.6%에서 11.5%로 상승할 것으로 전망됨
 - 특히 고령자에 대한 지출 증가와 베이비부머 세대 수급자 전환에 따른 국민연금 지출 확대가 의무지출 증가에 크게 영향을 미치며, 전체 복지 의무지출 중 노령 부분의 비중은 55.0%에서 77.6%까지 상승할 것으로 예상됨
 - 이에 따라 전체 공적연금의 지출 비중은 43.5%에서 68.2% 수준으로 증가할 전망
- ▣ 2020~2022년 지방자치단체의 재정총량은 139.9조 원에서 288.3조 원으로 연평균 5.9% 증가하였으며, 사회복지·보건 분야를 포함한 복지재정은 연평균 10.4% 증가하여 재정총량 중 비중이 20.6%에서 32.6%로 확대됨
 - 지방 복지재정 사업은 국고보조 비중이 높아 자치사업 비중은 지속적으로 하락하고 있으며, 사회복지 분야 자치사업 비중은 10% 수준으로 감소하였고, 그 결과 2022년 지방의 국고보조사업 비중은 90.5%에 달함

<그림 II-8> 지자체 정책사업 중 자체 사업 비중



출처: 이영숙(2023.09.26). 한국의 인구구조 변화와 복지재정. 제11차 한-OECD 국제재정포럼

- ▣ 지방 복지재정의 기능별 비중을 살펴보면, 노인·청소년, 보육·가족·여성, 기초생활보장이 상위 3대 기능으로 나타남

 - 주요 기능의 자치사업 비중은 대체로 하락세를 보이며, 2022년 기준 노인·청소년은 9.5%, 보육·가족·여성은 6.8%, 기초생활보장은 1.8% 수준임

- ▣ 지역별로는 재정총량이 유사하더라도 복지재정 편차가 크게 나타남

 - 전남·세종·제주·경북 등 도지역은 재정총량 대비 복지재정 비중이 11~22% 수준인 반면, 부산·광주·서울·대구·인천 등 특·광역시는 30%대 비중을 보임
 - 광주·대전·대구·부산·인천은 재정총량이 상대적으로 낮음에도 불구하고 복지재정 비중이 30% 이상으로 높은 것이 특징임
 - 또한 노인 인구 증가율이 유사하더라도 사회복지 예산 비중은 지역별로 상이하어, 특히 목포시는 높은 비중을 보이는 반면 도지역은 상대적으로 낮은 것으로 나타남

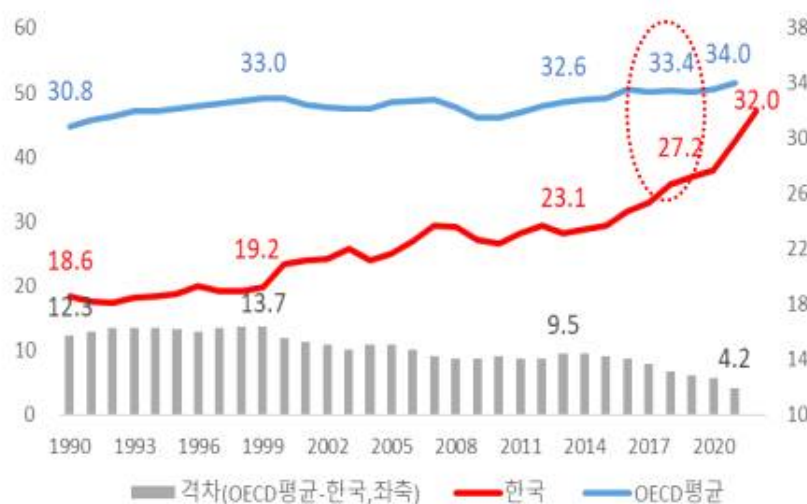
- ▣ 2013~2022년 동안 총 국민부담률은 8.9%p 상승하여 23.1%에서 32.0% 수준으로 확대되었으며, 같은 기간 조세부담률은 6.8%p 증가한 반면, 사회보험료부담률은 2.1%p 상승함

 - 국민부담률 증가의 배경에는 조세 및 사회보험료 확충과 함께 장기적으로 증가하는 복지 지출 구조가 영향을 미친 것으로 나타남

- ▣ 8대 사회보험 재정수지 및 국세 전망을 살펴보면, 향후 사회보험 재정수지는 고령화 및 수급자 증가에 따라 지속적인 악화를 겪을 것으로 예상됨

- 국민연금은 기금 유지로 단기 흑자를 기록하고 있으나, 건강보험·장기요양보험·고용보험 등을 포함한 대부분의 사회보험은 재정적자 폭이 확대되는 흐름을 보이고 있음
 - 2020~2060년 건강보험 지출은 지속적으로 증가할 것으로 전망되며, 2060년 총 사회보험 수지는 GDP 대비 -5.5% 수준까지 하락할 것으로 예측됨
 - 국세는 중장기적으로 안정적인 증가세를 보이나, 고령화로 인한 사회보험 지출 증가 속도를 따라가기에는 제한적임
- ▣ 지방 재원구조 측면에서 2010~2018년까지 지방세 재원 비중이 지속적으로 감소하며 지방의 자체 재원 기반이 약화된 것으로 나타남
- 반면, 국고보조금 등 중앙 이전재원 의존도는 증가하여 지방세 비중 축소와 함께 ‘재정 자립도’ 하락을 초래함
 - 특히 인건비 등 의무 지출 비중이 증가하면서 지방세의 여유 재원은 감소하였고, 그 결과 일반 재원의 지역별 재정구조 편차가 심화되는 모습이 확인됨
- ▣ 한국은 2019년 기준 국제적으로 저부담·저복지 국가에 속하지만, 최근 복지재정이 빠르게 확대되며 국민부담률도 과거 대비 높은 상승세를 기록하는 등 중부담·중복지 국가군으로 이행 중임
- 향후 3년 내 초고령 사회로 빠르게 진입하며 고령인구를 중심으로 복지재정 소요는 보다 확대될 것으로 예상됨
 - 전통적 사회위험(노령, 질병, 실업 등)에 저출산, 가족해체 등에 따른 신사회위험(돌봄공백, 노동시장 불안정 등) 대응 필요

<그림 II-9> 국민부담률(1990-2022년)



출처: 이영숙(2023.09.26). 한국의 인구구조 변화와 복지재정. 제11차 한-OECD 국제제정포럼

- 단기간에 집중되는 사회적 부양체계 변화에 대응하기 위한 정책적 조정이 요구됨
 - 재정수입 기반은 경제활동인구 감소와 경제성장률 둔화로 약화되는 반면, 재정지출은 노후소득보장, 의료 및 돌봄, 신사회위험 대응 등에서 지속적으로 증가하고 있음

2-4. 사회복지 분야의 AI 활용 동향

1) AI 기술이 바꾸는 사회복지 현장

- 2025년 한국사회는 65세 이상 고령 인구가 전체 인구의 20%를 넘어서는 초고령사회에 진입했고, 이러한 인구구조 변화는 기존 돌봄 서비스 체계에 근본적 변화를 요구하고 있으며, AI 기술은 이러한 변화의 핵심 동력으로 작용하고 있음
- 대표적인 사례가 ‘효돌, 다솜’과 같은 AI 돌봄로봇의 활용임
- AI 돌봄로봇은 보건복지부 노인맞춤돌봄서비스를 통해 각 지자체에서 주로 보급하고 있는데, 단순한 대화 상대를 넘어 응급상황 감지, 건강상태모니터링, 일정 관리 등 종합적인 돌봄 서비스를 제공함
- “오늘 기분이 어떠세요?”라는 간단한 질문부터 시작해 24시간 생활 패턴을 관찰하고, 상 징후 발견 시 즉시 보호자나 관련 기관에 알림을 전송하는 시스템을 구축함
- 또한 케어엔젤(Care Angel)과 같은 AI 헬스케어서비스는 일상 대화를 통해 건강상태를 체크하고, 맞춤형 건강 관리 솔루션을 제공하고 있음
- 이는 기존의 정기적 방문 서비스의 한계를 극복하고 실시간 모니터링을 가능하게 하는 혁신적 접근임
- AI 기술은 장애인의 일상생활 독립성 증진에도 획기적 변화를 가져오고 있음
- 보완대체의사소통(AAC) 분야에서 AI 기술은 발달장애인이거나 실어증 환자들의 의사소통을 혁신적으로 개선하고 있음
- 특히 생성형 AI를 활용한 AAC 도구는 사용자의 상황과 맥락을 이해하여 보다 자연스러운 의사소통을 지원함

- 시각장애인을 위한 스마트 지팡이는 AI 기반 객체인식 기술을 통해 장애물 감지는 물론 신호등 색상 판별, 횡단보도 인식, 계단 감지 등 복합적 정보를 제공함
- 또한 AR(증강현실) 기술과 결합하여 실시간 길 안내 서비스를 제공하는 등 시각장애인 이동권 보장에 획기적인 발전을 이루고 있음
- 더불어 IoT(사물인터넷)기술과 연계된 스마트 홈 시스템은 중증장애인의 독립생활을 지원하는 핵심 인프라로 부상하고 for Zoom)과 같은 AI 기반 다국어 통번역 서비스와 문화적 맥락을 고려한 상담 서비스가 언어장벽과 문화적 차이로 인한 복지 서비스 접근성 문제를 해결하고 있음
- AI 기술의 핵심 장점 중 하나는 개인별 특성과 욕구에 맞춤형 서비스 제공이 가능하다는 점임
- 빅데이터 분석을 통해 개인의 생활 패턴, 건강상태, 선호도 등을 종합적으로 분석하여 최적화된 서비스를 제공할 수 있음
- 발달장애인의 도전 행동에 대해 CCTV 영상 분석을 통해 AI가 개별화된 징후나 패턴을 예측하는 프로그램의 경우, 각 발달장애인별 도전행동을 다루는 데 도움을 주고 있음
- 그 외 아동복지 분야에서는 AI가 아동의 발달 단계와 개별적 특성을 고려한 맞춤형 교육 콘텐츠와 놀이 프로그램을 제공하고 있으며, 의료복지 분야에서도 환자의료 정보에 대한 빅데이터를 바탕으로 AI가 개별화된 안내를 제공할 수 있음
- AI 기술은 문제 발생 후 대응하는 사후적 복지에서 문제발생 전 예방하는 사전적 복지로의 패러다임 전환을 가능하게 함
- 예측 분석을 통해 위험군을 조기에 식별하고 선제적 개입을 통해 더 큰 문제로의 발전을 예방할 수 있음
- 대표적인 예로써 1인가구 사회적 고립 예방을 위한 AI 시스템은 일상 생활 패턴 분석을 통해 고립 위험을 조기에 감지하고, 적절한 사회적 연결망을 구축하도록 지원함
- 이는 사회적 고립으로 인한 정신건강 악화나 고독사 등의 심각한 문제를 예방하는 데 기여하고 있음
- 또한 아동학대 예방을 위한 AI 시스템은 CCTV 영상 분석을 통해 이상 행동을 감지하고 조기 개입을 가능하게 함

2) AI 기반 복지기술 사례

- 복지기술은 고령층의 신체적 건강 유지 및 향상을 통해 독립적 생활을 지원하는 역할을 수행하고 있으며, AI 기반복지기술의 사례를 소개하고자 함
- 첫 번째 사례는 미국의 렌데버(Redenver)라는 회사에서 제공하고 있는 가상현실(VR) 기반 운동 플랫폼 ‘렌데버핏(RendeverFit)’임
 - 2021년 9월 출시된 렌데버핏은 사이클(Cycle), 패들(Paddle), 페인트(Paint)를 중심으로 각각 다리 근력 운동, 반응 속도 향상, 창의적 활동을 유도함으로써 사용자에게 다양한 방식의 운동 경험을 제공하고 있음
 - 렌데버핏은 AI 알고리즘을 활용해 사용자의 운동 반응, 사용 빈도, 인지·신체 반응 데이터를 기반으로 개인별 최적화된 운동 콘텐츠를 제공할 수 있도록 설계되어 있음
 - 렌데버핏은 단순한 운동 프로그램을 넘어, 리더보드(Leaderboard)를 통해 실시간 피드백, 사용자 간의 경쟁 및 협력 요소 등을 제공하여, 참여자들의 동기 부여 및 경쟁심 유발을 촉진시키고 있음
 - 실제로 렌데버핏을 4주간 사용한 고령자들은 보행 속도가 평균 9% 향상되었고 낙상에 대한 불안감이 48% 감소하는 등 긍정적인 변화가 일어남
 - 타임(TIME)지는 이 제품의 혁신성을 인정해 ‘2022년 최고의 발명품(Best Inventions 2022)’으로 선정함
- 두 번째 사례는 한국 위로보틱스(WiRobotics)가 개발한 근력보조용 로봇 뮌(WIM)임
 - 뮌은 근력이 약한 노인들이나, 걷는데 어려움이 있는 사람들을 위한 웨어러블 로봇으로 무게와 기능을 최적화한 제품임
 - AI를 활용해 트레이너 모드를 사용하면 사용자의 보행 데이터를 모니터링하고, 이에 따라 맞춤형 코칭과 운동 설정이 가능함
 - 또한 AI 클라우드 기능과 연동되어 장기적인 운동 및 근골격계 데이터를 축적·분석하여 개인 맞춤형 운동 프로그램을 제공함
 - 뮌은 2025년 세계최대 가전전시회인 CES에서 혁신상(Innovation Award)을 수여받음
- 세 번째는 중국기업 페이스하트(FaceHeart)의 AI 기반 스마트거울인 카디오미러(CardioMirror)라는 제품임
 - 미국 FDA 승인을 받은 비접촉 기술과 딥러닝 모델을 활용해 거울 앞에서 있는 대상자의 심장 상태를 45초 ‘셀카’ 측정 기능으로 분석함
 - 90%의 정확도로 심방세동(AFib)과 심부전(HF)을 포함한 주요 활력 징후를 감지할 수 있음
 - 직관적인 사용자 인터페이스와 엣지 컴퓨팅(Edge Computing)을 통해 사용자는 언제 어디서나

손쉽게 심장 건강을 확인할 수 있음

- 이 혁신적인 스마트 거울은 심혈관 질환의 조기 발견을 가능하게 하여, 개인이 자신의 건강 상태를 능동적으로 관리할 수 있도록 도우며, 장기적으로는 합병증 위험을 줄이고 응급 진료 비용을 낮춤으로써, 건강기능 향상과 효율적인 심혈관 질환 관리에 기여할 수 있음
- 이 제품도 2025년 CES에서 혁신상을 받음

■ AI 기반 복지기술은 고령층의 정신적 건강 및 사회적 건강을 향상시키고, 유지시키는데 활용되고 있음

■ 첫 번째 사례는 2016년에 설립된 이스라엘 기반 인튜이션 로보틱스(Intuition Robotics)사가 개발한 AI 기반 고령자 돌봄 로봇, 엘리큐(ElliQ)임

- 현재 미국 내에서 복지기관 및 정부 프로그램을 통해 광범위하게 활용되고 있는 엘리큐는 고령층의 고립감과 외로움을 해소하는 것을 주된 목표로 설계된 AI 로봇임
- 사용자가 별도로 명령하지 않아도 사용자의 존재를 감지하고 선제적으로 대화를 하는 기능이 있음
- 예를 들면 숙면 여부를 묻거나 날씨, 명언, 활동 추천 등을 통해 지속적으로 사용자와 교감하는 방식으로 운영됨
- 이와 같은 방식은 고령자가 엘리큐를 ‘기계가 아닌 또 다른 사람’으로 인식하게 하여 외로움 감소에 효과적임
- 뉴욕주 노인복지청(New York State Office for the Aging, NYSOFA)과 공동연구한 결과에 의하면 엘리큐를 사용한 고령자의 외로움이 95% 감소함
- 엘리큐는 사용자인 고령층의 일상 패턴, 감정 반응, 건강 습관 등을 AI를 활용해 분석했고, 고령자와의 대화 이력, 건강 체크 내용, 기분 변화 등을 요약해 가족이나, 의사, 간호사 등의 돌봄 제공자에게 전달하여 위험증상을 예방하는 기능을 수행함

■ 두 번째 사례는 노르웨이의 모티브뷰(Motiview)인데, 모티브뷰는 고령층을 대상으로 실내 자전거 기반의 운동과 영상 시청을 결합한 플랫폼을 제공함

- 2200편 이상의 고품질 영상 라이브러리를 통해 사용자는 실제 자전거를 타고 이동하는 듯한 몰입 경험을 할 수 있음
- 특히 고령자가 선호하는 고향 마을, 여행지, 친숙한 거리 등을 고화질 영상으로 구현하여, 자전거 운동 중 신체 활동, 인지 자극, 회상 경험을 동시에 유도함
- 이러한 반복적인 신체 활동과 영상 기반 회상(remind)의 결합은 불안과 우울 감소, 인지 기능 자극, 정서 안정 등 긍정적인 효과를 나타내고 있음
- 3개월간 모티브뷰를 활용한 치매 노인 대상 실증연구 결과, 참여자의 전반적인 건강 상태가 평균 14% 향상됐으며, 불안과 우울 증상은 통계적으로 유의한 수준에서 감소하였고, 통증 수준 역시 완화되는 경향을 보임

- 모티뷰는 ‘Road Worlds for Seniors’와 같은 자전거 경쟁 대회를 개최하여 참여자 간의 공동 경험을 형성하고, 이를 통해 자긍심 고취와 사회적 교류 활성화를 도모하고 있음
 - 비록 모티뷰가 전통적인 의미의 인공지능(AI) 기업은 아니지만, 최근 AI 기술을 접목한 서비스 업그레이드를 진행중임
 - 사용자의 연령, 운동 습관, 건강 상태, 선호 장소 등의 데이터를 기반으로 최적의 영상 콘텐츠를 추천하여 몰입감과 효과를 극대화하고 있으며, 운동 시간·강도·빈도 등 세부 데이터를 수집·분석함으로써 향후 맞춤형 건강 관리 시스템으로의 확장을 위한 기반을 마련하고 있음
- ▣ 앞서 제시한 사례들뿐만 아니라, 다양한 AI 기반 복지기술 제품과 서비스는 고령자의 삶의 질 향상을 목표로 지속적으로 개발·보급될 것으로 예상됨
- ▣ 이러한 흐름은 인구 고령화의 가속화와 돌봄 인력 부족 문제에 대응하기 위해 AI 기반 돌봄기술의 발전이 필연적으로 요구되기 때문임
- ▣ 특히 향후 돌봄기술은 기존의 건강 증진 및 관리 중심의 접근을 넘어, ① 예방 중심의 건강관리 ② 윤리적 과제 해결 및 인간중심 접근 ③ 주거 및 커뮤니티 공간과의 연계라는 세 가지 축을 중심으로 진화할 것으로 전망됨

2-5. 해외 사회복지·돌봄기술 발전 동향

1) 초고령사회 일본의 돌봄테크(ケアテック) 확산과 개호기술 발전

- 일본은 급격한 고령화 현상을 거치면서 세계에서 고령화율이 가장 높은 초고령사회가 되었음
- 2024년 기준 65세 이상 인구는 약 3,624만 명으로 전체 인구의 29.3%에 달하며, 2025년에는 베이비붐 세대의 고령자 진입으로 75세 이상 인구가 약 2,180만 명(국민 5명 중 1명) 수준에 이를 전망이다
- 한편, 고령자 증가 속도에 비해 생산연령 인구는 급감해 65세 이상 1인을 부양하는 15~64세 인구가 1960년 11.2명에서 2021년 2.1명으로 줄었으며, 이 수치가 2050년에는 1.4명까지 낮아질 것으로 예측됨
- 이에 따라 의료·개호* 등 사회보장비용도 많이 증가해 2040년 사회보장급부비가 2018년 대비 2배 이상에 달할 것으로 예상됨
 - *개호(介護)란 신체적·정신적 장애로 인해 일상생활에 어려움이 있는 사람을 타인이 곁에서 돌봐주는 행위. 한국에서는 주로 '요양 서비스', '노인돌봄 서비스' 등으로 쓰이지만 일본 현지에서 시행되는 정책 및 제도에 해당 용어가 포함된 경우가 많아 이 글에서는 '개호 서비스'라는 용어를 사용함
- 개호급여비는 2018년 대비 2.4배 수준인 25조 8,000억 엔까지 급증할 전망이다
- 일본 정부는 이러한 재정 부담을 완화하기 위해 개호보험 서비스 이용자의 본인 부담률을 소득에 따라 1~3%까지 높이고, 재택 돌봄과 예방 중심 보살핌 강화 등 제도 개편을 추진하고 있음
- 이 같은 위기 속에서 일본 정부와 업계는 첨단기술로 개호 인력을 보완하는 “돌봄테크(ケアテック)” 발전에 주목하고 있음
- 실제로 “사람만으로는 늘어나는 고령자를 모두 부양할 수 없다”라는 인식이 확산하며 로봇, AI, IoT 센서 등을 활용한 돌봄 혁신이 가속화되고 있음
- 일본에서는 2010년대부터 경제산업성(METI, Ministry of Economy, Trade and Industry)과 후생노동성(MHLW, Ministry of Health, Labour and Welfare)이 협력해 로봇 기술의 개호 활용 전략을 추진해 옴
- 2012년에는 개호 로봇 개발·보급을 위한 6대 중점 분야를 선정해 관련 제품에 보조금 지원을 시작함

- 초기에는 주로 이륜 보행 로봇이나 전동 리프트 등 "개호로봇(介護ロボット)"에 초점을 맞췄으나 현장 도입률은 저조했음
- 예컨대 이동·이송 보조 로봇은 2022년 조사에서 도입 시설이 10%도 채 되지 않고 사용 빈도도 매우 제한적인 것으로 나타났으며, 현장의 돌봄 인력은 사람을 대체하는 로봇에 거부감을 느꼈고, 일부 기기는 가격 대비 효용이 충분치 않다는 평가를 받기도 했음
- 하지만 최근 기술 활용의 중심이 개호로봇(介護ロボット)에서 개호기술(介護テクノロジー, "돌봄 테크")로 전환되고 있음
- 원격 모니터링 센서가 빠르게 보급돼 야간에 돌보미가 일일이 방문하지 않고도 센서를 통해 원격으로 생활 정보를 파악할 수 있게 되었음
 - 즉, 센서를 도입함으로써 거실을 방문하지 않고도 원격으로 수면 상태와 호흡수·심박수를 파악할 수 있게 되어, 이러한 IoT 센서 기술은 야간 순회 업무를 크게 줄여줘 개호 효율을 높이고 있음
- AI 기술을 활용해 개별 노인에게 최적화된 케어 방법을 제안하는 시스템도 확산하고 있음
 - AI가 방대한 케어 데이터와 알고리즘을 통해 케어플랜(돌봄계획)을 자동 작성하거나 치매 위험도를 예측함으로써 일선 직원들의 경험과 감에 의존하던 업무를 지원하고 케어의 질을 향상하고 있음
- 이러한 변화에 맞추어 일본 정부는 2024년에 로봇 중심이던 중점 지원 분야 명칭을 개호로봇테크(介護テクノロジー, 이하 '돌봄테크'로 표현)로 변경하고 인지증(치매) 케어 지원, 식사·영양 관리 지원, 기능훈련 지원 등 3개 신분야를 추가해 총 9개 분야로 확대 개편함
 - 이는 현장의 수요를 반영한 기술 개발을 촉진하고, 단순히 사람을 대체하는 기계가 아니라 돌봄 품질을 높이는 테크 솔루션을 육성하겠다는 뜻으로 해석할 수 있음
- 돌봄 로봇 자체의 성능과 활용 사례도 진화하고 있는데, 일본 산업기술종합연구소(AIST)가 개발한 바다표범 형태의 로봇 치료 동물 PARO(파로)는 치매 노인 요양 현장에서 사랑받는 멘탈케어 로봇임
 - 부드러운 인형 같은 PARO와 교감하는 것이 인지증 어르신의 불안 감소와 정서 안정에 효과 있다는 연구들도 보고됨
 - PARO는 2000년대부터 요양시설 등에 도입돼 인간의 손길과 반응에 반응하는 인터랙티브한 로봇 동물로 활용되고 있으며 현재까지 30여 개국에서 치료용으로 쓰이는 등 성능을 인정받음
- HAL(할)은 CYBERDYNE사가 개발한 로봇 슈트형 보조기기로, 근육에 나타나는 미세신호를 감지

해 사용자의 움직임을 돕는 웨어러블 로봇임

- 환자의 하반신 마비 재활이나 개호 현장에서의 들것 작업 등에 응용되는 HAL 모델은 착용자의 허리에 가해지는 부담을 경감시켜 개호자가 큰 힘을 들이지 않고도 거동이 불편한 노인을 부축할 수 있도록 도와줌
 - 이러한 파워 어시스트 슈트 기술은 개호 노동자의 요통 부상 위험을 줄여 장기근속을 돕는 효과가 기대되고 있음
- 일상적인 커뮤니케이션을 돕는 감성형 로봇도 등장하여, SoftBank사의 Pepper(페퍼)는 사람과 대화하고 표정을 인식하는 휴머노이드 로봇으로, 개호시설에서 말벗 및 레크리에이션 도우미로 인기를 끌고 있음
- 한 노인요양시설에서는 Pepper가 손자처럼 귀여움받는 존재로, 사람 직원과는 또 다른 방식으로 어르신들의 말 상대를 해주고 음악 제조, 퀴즈 등 맞춤형 오락 프로그램을 진행하는 데 활용되고 있음
 - Pepper는 일본 정부의 개호 로봇 보조금 지원을 받아 도입이 늘어난 사례로, 현장 직원들도 “로봇이라서 할 수 있는 새로운 커뮤니케이션이 있다”라며 긍정적으로 평가하고 있음
- 일본 기업들은 다양한 돌봄테크 솔루션을 선보이고 있음
- 후지쓰는 카메라 AI로 낙상을 감지하는 시스템을 개발했고 파나소닉은 침대와 휠체어가 일체화된 스마트 침대를 출시함
 - 스타트업 ABA 사는 웨어러블 기저귀 센서로 배설 타이밍을 예측하는 디프리(DFree)를, 엑사위저드(Exawizards)사는 방대한 개호 데이터를 학습한 AI 치매 예방 프로그램을 각각 상용화해 주목받음
- 이처럼 센서와 AI의 결합 기반 원격 모니터링, 데이터 분석을 통한 맞춤 케어, 고령자용 소셜 로봇과 앱 등이 속속 등장하면서 일본 개호 산업은 기술과 사람의 하이브리드 돌봄으로 진화하고 있음

2) 영국 복지·의료·돌봄 영역의 AI 도입 동향

- 최근 10년 사이, 인공지능은 행정과 의료, 교육, 복지 등 공공 서비스 전반에 빠르게 확산되고 있으며, 특히 영국은 공공부문 디지털화를 선도하는 국가 중 하나로 꼽힘
- 정부는 ‘디지털 정부 전략(Government Digital Strategy)’을 통해 기술 기반 행정 혁신을 추진해왔으며, 이는 복지 영역에서도 중요한 변화로 이어지고 있음

- AI는 단순한 자동화를 넘어서, 복지 정책의 설계와 실행 방식, 그리고 사회적 가치 기준을 근본적으로 바꾸고 있음
- 영국 정부는 복지 신청, 심사, 지급 과정에 AI 기술을 도입해 행정의 효율성과 정확성을 높이고 있음
- 대표적 사례인 ‘유니버설 크레딧(Universal Credit)’은 기존의 다양한 복지급여를 하나로 통합한 제도로, 디지털 플랫폼을 중심으로 운영됨
- 신청자는 온라인 포털을 통해 간편히 정보를 입력하며, 일부 항목은 AI 알고리즘이 자동으로 심사해 처리 속도를 단축하고 있고, 일부 지방정부는 AI 기반 챗봇으로 민원 응대를 자동화하고 있음
- 예컨대 런던 해크니(Hackney) 자치구는 AI 챗봇을 통해 기본 복지정보와 신청 절차를 안내함으로써 복지 담당자의 업무 부담을 줄이고 민원인의 접근성을 높임
- 아울러 AI는 복지 사기 탐지에도 활용되며, 비정상적인 수급 패턴을 사전에 포착해 제도 남용을 방지하고 있음
- AI는 의료와 돌봄 분야에서도 빠르게 확산되고 있는데, 영국 국립보건서비스(NHS)는 영상 분석, 질병 예측, 개인 맞춤형 치료 추천 등 다양한 AI 기반 기술을 도입하고 있음
- 예를 들어, 구글 자회사 딥마인드(DeepMind)는 NHS와 함께 망막 스캔을 통한 시력 저하 예측 알고리즘을 개발해 조기 진단과 사전 개입을 가능하게 함
- 고령자 복지정책에서도 AI의 역할은 커지고 있는데, 원격진료는 코로나19 팬데믹 이후 빠르게 확산됐으며, AI는 환자의 건강 변화 예측과 응급 위험 알람을 통해 실시간 대응역량을 강화하고 있음
- 일부 지역에서는 노인 돌봄 센터에 AI 센서와 예측 시스템을 도입해 낙상이나 이상 징후를 조기에 감지하고, 간병인의 즉각적인 대응을 유도하고 있음
- 영국의 대표 복지제도인 유니버설 크레딧(Universal Credit)은 실직, 저소득, 장애 등 다양한 사회적 위험에 처한 사람을 대상으로 한 통합급여 제도임
- 설계 초기부터 디지털 중심 구조를 바탕으로 구축됐으며, 최근에는 AI 기술을 적극 도입해 신청자 평가와 지급 과정의 효율성을 극대화하고 있음

- 2020년 영국 정부는 유니버설 크레딧 시스템에 AI 기반 위험 탐지 모델(risk scoring model)을 시범 도입함
- 이 알고리즘은 수급자의 과거 소득, 주소 변경 이력, 신청 패턴 등을 분석해 부정 수급 가능성을 조기에 포착하고, 수작업 심사자에게 우선 확인 대상으로 알림을 제공함
- 이는 전통적 사후 조사 방식보다 훨씬 빠른 대응을 가능케 하며, 공정성과 투명성 문제를 동시에 고려한 사례로 평가됨
- 또한 신청 절차에는 AI 챗봇이 도입되어 기존의 전화·방문 중심 상담을 보완하고 있고, 사용자는 자신의 수급 자격과 필요 서류를 실시간으로 확인할 수 있어 접근성과 응답 속도가 개선됨
- 의료 분야에서 AI는 예방 중심의 복지 모델 구축에 크게 기여하고 있으며, 영국 국립보건서비스(NHS)는 다양한 민간 기업과 협력해 AI 기반 진단 알고리즘과 건강 예측 모델을 개발·적용 중임
- 대표적으로 구글의 딥마인드 헬스(DeepMind Health)는 NHS와 협력해 신장 질환 악화 예측 모델을 개발함
- 이 기술은 환자의 전자 건강기록을 분석해 48시간 이내 급성신장 손상이 발생할 가능성을 예측하고 의료진에게 경고함으로써 임상 현장에서의 조기 개입을 가능케 하여, 실제로 환자의 사망률과 치료 비용 모두를 줄이는 효과가 있었음
- 또한 NHS는 코로나19 이후 원격진료 플랫폼과 연계된 AI 기술을 본격 확대하고 있어, AI는 환자의 문진 정보를 바탕으로 감염 가능성을 평가하고 적절한 의료기관이나 상담 경로를 자동으로 제안함
- 이는 특히 시골 지역이나 고령자 가구의 접근성 향상에 크게 기여하고 있음
- 고령화가 급속히 진행되는 영국에서는 고령자 돌봄 서비스에 AI 기술이 빠르게 도입되고 있는데, 특히 혼자 거주하는 고령자의 안전을 위한 AI 기반 모니터링 센서가 점차 보편화되고 있음
- 예를 들어 고령자 가정에 설치된 센서가 화장실 이용, 전기 사용량, 움직임 등 일상 활동을 감지하고 이상 징후가 포착되면 AI가 이를 분석해 간병인에게 즉시 알림을 보내는 시스템이 시범 운영되었음
- 초기 결과는 고무적이었으며 낙상 사고나 응급상황 대응 시간이 크게 단축됨

- 이와 함께 치매 환자를 위한 AI 기억 보조 앱과 인지 훈련 프로그램도 개발되어 NHS 또는 민간 복지기관을 통해 보급 중임
- 음성 인식 기능을 통해 일상 루틴을 안내하거나 가족과의 소통을 돕는 인터페이스로 활용되며 심리적 안정에도 긍정적인 영향을 주고 있음
- 이처럼 영국은 AI 기술을 활용해 복지 서비스의 접근성, 신속성, 정밀성을 높이고 있으며, 이는 단순한 기술 도입을 넘어 복지 체계 자체를 재구조화하는 실험이라 할 수 있음
- AI 기술의 도입은 복지 인력의 역할에도 근본적인 변화를 요구하고 있음
- 수작업 중심이던 과거와 달리, 사회복지사와 돌봄 종사자는 이제 디지털 기술을 매개로 복지 서비스를 조율하는 중재자이자 윤리적 판단자로서의 역할을 수행함
- 이에 따라 복지 인력에게는 기술 활용 역량, 디지털 기기와 데이터를 해석하는 능력, 기술과 인간의 균형을 고려하는 감수성이 요구됨

3. 사회복지사 직무 관련 특성 및 전망

3-1. 사회복지종사자 직위별 업무 인식 차이

1) 개요

- 사회복지시설 종사자는 다양한 직군으로 구성되어 있는데, 관장, 원장 등 시설장을 비롯하여 사회복지사, 생활복지사, 영양사, 촉탁의사, 보육교사 등이 사회복지시설에 근무하고 있음
 - 종사자의 직종 등에 따라 시설 원장 또는 기관장은 최고관리자, 사무국장은 상급관리자, 부장 또는 과장은 중간관리자, 대리, 선임사회복지사는 초급관리자, 사회복지사는 실무자로 구분함
- 사회복지시설 종사자의 직위별 현황 및 실태를 파악하기 위해서 2022년 서울시 사회복지시설 종사자 실태조사 자료를 활용하였고 시설 종사자 직위별 분포, 평균 근무 기간, 담당업무에 대한 인식(투자가치, 업무량의 적절성, 전년도에 비해 업무량 변화유무), 일·가정 양립실태 및 인식, 마지막으로 보수수준, 노동시간, 복리후생제도, 안전 관리체계, 고충해결체계 등에 대한 만족도를 살펴봄

2) 일반현황

- 종사자의 직위별 일반현황을 살펴보면 최고관리자는 전체 종사자의 5.6%이며, 상급관리자는 3.3%, 중간관리자는 14.1%, 초급관리자는 10.3%, 실무자는 66.7%임
 - 평균근무기간은 최고관리자 15.2년, 상급관리자 16.7년, 중간관리자 12.3년, 초급관리자는 8.91년, 실무자는 4.84년으로 나타남

[표 II-15] 직위별 일반현황

구분	명(%)	평균 근무기간(년)
최고관리자	340(5.6)	15.2
상급관리자	201(3.3)	16.7
중간관리자	859(14.1)	12.3
초급관리자	630(10.3)	8.91
실무자	4,074(66.7)	4.84
계	6,104(100.0)	11.6

출처 : 서울특별시사회복지협회(2023.10.16.). 사회복지종사자 직위별 업무 인식 차이

3) 직위별 담당업무 인식

- 종사자 직위별 담당업무의 투자가치에 대한 인식값을 살펴보면 상급관리자(3.5점), 최고관리자(3.49점), 중간 관리자(3.35점), 초급관리자(3.23점), 실무자(3.19점)의 순으로 나타났으며 직위가 높을수록 담당업무에 대한 투자가치가 있다고 응답함
- 또한 업무량 적절성에 대해서는 상급관리자(2.52점), 최고관리자(2.43점), 실무자(2.4점), 중간 관리자(2.37점), 초급관리자(2.35점)의 순으로 나타났으며, 업무량 변화는 중간관리자(3.14점), 최고관리자(3.11점), 상급관리자(3.1점), 초급관리자(3.08점), 실무자(3.04점)의 순으로 나타나 직위가 높을수록 업무량에 변화가 있는 것으로 인식하고 있었음

[표 II-16] 직위별 담당업무 인식

구분	담당업무 투자가치 있음	업무량 적절성	업무량 변화 있음
최고관리자	3.49	2.43	3.11
상급관리자	3.5	2.52	3.10
중간관리자	3.35	2.37	3.14
초급관리자	3.23	2.35	3.08
실무자	3.19	2.4	3.04
평균	3.35	2.41	3.09

*4점 척도

출처 : 서울특별시사회복지협회(2023.10.16.). 사회복지종사자 직위별 업무 인식 차이

4) 직위별 일·가정 양립실태 및 인식

- 종사자 직위별 일·가정 양립실태 및 인식을 살펴보면, 일·가정 양립실태 및 인식의 내용 중 ‘가족을 돌보는 일로 휴가를 써도 업무상 불이익을 주지 않는다’의 인식수준이 가장 높게 나타났고, ‘자녀양육과 교육을 위해 출퇴근시간을 탄력적으로 적용할 수 있다’의 인식수준이 가장 낮게 나타남
- 세부내용을 살펴보면 ‘정시퇴근을 할 수 있다’는 실무자(3.18점)의 인식수준이 가장 높게 나타났고, ‘법정 공 휴일, 주휴일에 쉴 수 있다’, ‘근무시간에 가족과 관계된 일로 전화나 연락이 가능’, ‘갑작스런 가정사로 자리를 비워야 할 때 부담을 느끼지 않는다’, ‘회식불참’ 등에서 상급관리자의 인식수준이 가장 높게 나타남

[표 II-17] 직위별 일·가정 양립실태 및 인식

구분	정시퇴근	법정휴일 휴무	가족관련 연락	가정사로 자리비움	회식불참
최고관리자	2.88	3.37	3.29	2.64	3.37
상급관리자	3.06	3.50	3.49	2.74	3.42
중간관리자	3.05	3.43	3.37	2.67	3.31
초급관리자	3.13	3.35	3.29	2.63	3.29
실무자	3.18	3.21	3.23	2.67	3.27
평균	3.06	3.37	3.33	2.67	3.33

*4점 척도

출처 : 서울특별시사회복지협회(2023.10.16.). 사회복지종사자 직위별 업무 인식 차이

- 반면, ‘추가근무를 하지 않으려 노력한다’, ‘가족의 일을 돌보아야 하는 일이 생기면 나의 동료는 내 일정 조정에 협조적이다’에서 최고관리자의 인식수준이 높게 나타남

[표 II-18] 직위별 일·가정 양립실태 및 인식

구분	가족일로 휴가시 업무상 불이익 없음	가족 돌봄시 일정 조정가능	추가근무 안함	가족일로 일정조정 협조적	출퇴근 시간 탄력 적용가능
최고관리자	3.38	3.34	3.34	3.40	2.83
상급관리자	3.53	3.45	3.29	3.38	2.88
중간관리자	3.41	3.29	3.14	3.34	2.69
초급관리자	3.36	3.27	3.11	3.33	2.73
실무자	3.31	3.18	3.11	3.3	2.66
평균	3.40	3.32	3.20	3.36	2.76

*4점 척도

출처 : 서울특별시사회복지협회(2023.10.16.). 사회복지종사자 직위별 업무 인식 차이

- 일·가정 양립실태 및 인식은 상급관리자와 중간관리자의 인식수준이 높게 나타났고, 초급관리자와 실무자의 인식수준은 상대적으로 낮게 나타남

5) 직위별 업무만족도

- ▣ 보수수준, 노동시간, 복리후생제도 등 업무만족도를 살펴보면, 재해관리체계에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 반면 보수수준에 대해서는 만족도가 가장 낮게 나타남

[표 II-19] 직위별 업무만족도

구분	보수수준	노동시간	복리후생	교육체계
최고관리자	2.29	2.59	2.26	2.57
상급관리자	2.29	2.61	2.40	2.77
중간관리자	2.08	2.53	2.35	2.62
초급관리자	2.03	2.53	2.32	2.64
실무자	2.04	2.59	2.41	2.65
평균	2.15	2.57	2.35	2.65

*4점 척도

출처 : 서울특별시사회복지협회(2023.10.16.). 사회복지종사자 직위별 업무 인식 차이

[표 II-20] 직위별 업무만족도

구분	안전체계	재해관리	고충해결	업무만족도
최고관리자	2.71	2.70	2.64	2.83
상급관리자	2.76	2.81	2.70	2.80
중간관리자	2.68	2.73	2.50	2.68
초급관리자	2.69	2.72	2.47	2.60
실무자	2.75	2.78	2.51	2.62
평균	2.75	2.78	2.51	2.62

*4점 척도

출처 : 서울특별시사회복지협회(2023.10.16.). 사회복지종사자 직위별 업무 인식 차이

- 세부내용을 살펴보면 보수수준은 최고관리자(2.29점) 와 상급관리자(2.29점)의 만족도가 높게 나타났고, 노동시간은 상급관리자(2.61점)의 만족도가 높게 나타남
- 복리후생제도는 실무자(2.41점), 교육체계, 안전관리 체계, 재해관리체계, 고충해결체계는 상급관리자의 만족도가 높게 나타났으며 전반적인 업무 만족도는 최고관리자가 2.83점으로 가장 높게 나타남
- 시설 종사자의 직위별 업무인식을 살펴본 결과 상급관리자의 경우, 담당업무에 대한 투자가치, 일·가정 양립실태, 업무만족도 등에서 초급관리자, 실무자 보다 높은 인식값을 보임

3-2. 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건

1) 보수 수준

[표 II-21] 17개 광역지자체별 사회복지시설 종사자 인건비 정책 현황

구분	주 적용 인건비 기준
서울	<ul style="list-style-type: none"> · 서울형 단일임금체계(31 호봉제, 1~5급·관리직·기능직) - 아동공동생활가정, 지역아동센터, 다함께돌봄센터(우리동네키움센터)는 시설 특수성을 고려하여 별도 계획 수립·추진 - 명절휴가비, 가족수당, 시간외근로수당 정액급식비, 관리자수당 지급
부산	<ul style="list-style-type: none"> · 다수 시설에서 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 100% 준수 - (시비 지원시설) 단일임금체계 적용 - (국비 지원시설) 호봉제 적용 · 자체 사업 인건비를 준용하되 지방비로 차액을 보전하여 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 준수 - 장애인거주시설, 정신요양시설, 지역자활센터, 가족센터, 청소년쉼터
대구	<ul style="list-style-type: none"> · (시비시설) 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 100% 준수 - (국비시설) 2024년에 인건비가이드라인 100% 준수 목표 - 지역아동센터와 다함께돌봄센터는 2026년 100% 적용 목표 · 급여수준이 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인의 85~96% 수준인 시설은 지방비로 차액 보전 - 아동복지시설, 장애인복지생활시설, 정신요양시설, 지역자활센터, 여성·가족·청소년복지시설
인천	<ul style="list-style-type: none"> · (국비시설) 아동복지시설, 여성권익시설은 인천시 호봉표 적용 - 차액은 시비로 보전하여 인건비가이드라인 100% 준수 · (他 시설) 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 100% 준수
광주	<ul style="list-style-type: none"> · (시비시설) 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 100% 준수 - (국비시설) 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 준수 목표율 설정 2021년 95%, 2022년 97%, 2023년 100%로 설정 · 100% 준수 시 특별수당 및 처우개선수당 폐지, 복지포인트 지급
대전	<ul style="list-style-type: none"> · 예산 부족 등 단일임금체계 도입에 한계가 있어 사회복지시설 종사자 '통합임금체계' 방식을 검토 중 · 장애인 거주시설 및 직업재활시설, 정신요양시설 등 이외 시설은 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인을 적용 - 대전시는 처우가 낮은 시설에 대해 별도 법정수당 체계 마련
울산	<ul style="list-style-type: none"> · (시비시설) 호봉제 적용, 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 100% 준수 - (국비시설) 노인보호전문기관, 학대피해노인전용쉼터만 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 100% 준수 - 他 시설은 자체 사업 인건비 기준 준용 · 노인주거복지시설은 전년도 인건비가이드라인 적용
세종	<ul style="list-style-type: none"> · 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 100% 준수 - 지역아동센터, 다함께돌봄센터는 시설 특수성을 감안하여 개별 계획 수립

경기	<ul style="list-style-type: none"> · 노인보호전문기관, 장애인생산품판매시설 등을 제외한 대부분 시설에서 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인을 적용 - (2023년 호봉제 도입) 아동공동생활가정, 확대피해아동쉼터, 아동보호전문기관, 지역아동센터, 다함께돌봄센터 · 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 미적용 시설에 대해 도 차원에서 특별수당을 통해 일부 보전
강원	<ul style="list-style-type: none"> · 아동공동생활가정, 지역아동센터 등을 제외한 대부분 시설에서 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인을 적용 - (자체사업 호봉표) 아동공동생활가정, 지역아동센터, 지역자활센터, 다함께돌봄센터, 청소년쉼터 - 인건비 수준이 낮은 국비 지원시설에 대해서는 지방비를 추가 지원하여 임금격차 최소화 노력
충북	<ul style="list-style-type: none"> · 지역아동센터를 제외한 대부분 시설에서 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인을 적용 - 아동공동생활가정과 지역아동센터는 10호봉 상한제로 운영 - 근무기간에 따라 충북 사회복지시설 종사자 대우수당 지급, 근무 기간 3년 미만이면 월 14만 원, 3년 이상 7년 미만은 월 15만 원, 7년 이상은 월 16만 원 지급
충남	<ul style="list-style-type: none"> · (시비시설) 호봉제 적용, 인건비가이드라인 100% 준수 · (국비시설) 호봉제 도입한 노인보호전문기관, 확대피해노인전용쉼터, 아동보호전문기관, 장애인생산품판매시설은 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 100% 준수 - (지자체 호봉표) 아동 공동생활가정, 지역아동센터, 성매매·성폭력·가정폭력과 관련된 여성권익시설은 충남도 호봉제(18호봉)를 적용하여 월정액으로 지급
전북	<ul style="list-style-type: none"> · 아동공동생활가정과 지역아동센터를 제외한 대부분 시설에서 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인을 적용 - (지자체 호봉표) 아동공동생활가정과 지역아동센터는 시설장(과장급) 및 생활복지사(사회복지급) 모두 10호봉 상한으로 적용
전남	<ul style="list-style-type: none"> · 성매매·성폭력·가정폭력과 관련된 여성권익시설을 제외한 모든 시설에서 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인을 적용 - (성매매·성폭력·가정폭력 관련 여성권익시설) 자체사업 호봉표 적용
경북	<ul style="list-style-type: none"> · 장애인거주시설 등을 제외한 대부분 시설에서 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인을 적용 - (지자체 호봉표) 아동공동생활가정, 지역아동센터, 다함께돌봄센터는 시설장과 생활복지사 모두 20호봉 상한의 호봉제 적용 - 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인 준수 목표를 설정(2023년 90%, 2024년 95%, 2025년 100%)
경남	<ul style="list-style-type: none"> · 장애인거주시설 등을 제외한 대부분 시설에서 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인을 적용 - (자체사업 호봉표) 아동공동생활가정, 지역아동센터, 다함께돌봄센터, 장애인거주시설, 지역자활센터, 가족센터, 청소년복지시설 - (지자체 호봉표) 여성권익시설
제주	<ul style="list-style-type: none"> · 제주형 단일임금체계 적용(연봉제) - 사회복지시설 중 지방이양시설 108개소, 국비지원시설 110개소 · 2015년에 지방이양시설과 국비지원시설 모두 보수체계를 개편하여 단일화 - (급여체계) 연봉+2개 수당(가족수당, 시간외수당) - (직급체계) 9개 직급(시설장, 사무국장, 1급~7급)의 단일 직급체계 - (정원책정) 시설별·직급별로 정원을 책정하여 인건비 지원

출처 : 한국보건사회연구원(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사

- 보건복지부 인건비가이드라인 기준으로 산정한 2022년도 사회복지시설 종사자의 연 보수액은 3,598.6만 원으로 파악되나 시설에 도입된 기타수당 금액을 적용한 실질 연 보수액은 3,789.4만 원으로 추정됨

- 사회복지시설정보시스템 내 급여지급 정보를 분석한 결과, 기본급과 퇴직금 외 공식적 지급된 수당 중 시간외근무수당 지급이 67.0%로 가장 많았음
 - 복지부의 사회복지시설 종사자 인건비가이드라인에서는 시간외근무 수당, 명절휴가비, 가족수당 3가지만을 공식적으로 언급하고 있음
 - 시간외근무수당 지급률이 높은 시설은 보건복지부 소관시설(67.7%), 생활시설(90.7%), 국고지원 시설(77.0%), 종사자 규모 31~40인 시설(80.8%) 등이었음
 - 이외 지자체와 시설 자체적으로 종사자에게 지급한 기타수당의 지급률은 전체 64.8%로 명절휴가비 지급률 50.7%보다 높은 것으로 파악됨

- 인건비가이드라인 상의 기본급과 공식 수당 3가지, 그리고 기타수당을 포함한 보건복지부 소관시설 종사자의 실질 연 보수액은 3,805.8만 원(세전)으로 여성가족부 소관시설 종사자의 실질 연 보수액 3,340.2만 원(세전)보다 약 465.6만 원 많은 것으로 나타남
 - 실질 연 보수액에서 생활시설 종사자는 4,318.7만 원인 반면, 이용시설 종사자는 3,385.9만 원으로 생활시설 종사자가 약 932.8만 원 정도 많았음
 - 국고지원시설 종사자의 실질 연 보수액은 4,094.2만 원이었고, 지방이양시설 종사자의 실질 연 보수액은 3,604.1만 원으로 국고지원시설이 약 490.1만 원 많았음
 - 5인 미만 사업장의 종사자 실질 연 보수액은 약 3,593.4만 원인 반면에 51인 이상 사업장은 연 3,146.5만 원으로 약 446.9만 원 많은 것으로 파악됨
 - 생활시설 사회복지직 중 종사자가 가장 많은 생활지도원의 연 보수액은 약 4,021.8만 원인 데 반해, 동일 직급인 이용시설의 사회복지사의 실질 연 보수액은 2,442.4만 원이었고, 장애인 이용시설 일반직 4급 종사자는 3,673.1만 원이었음

[표 II-22] 사회복지시설정보시스템 기반 종사자 급여 지급 항목 적용 현황

(단위 : 명, %)

구분	전체	소관부처		시설유형		재원출처		종사자 규모	
		보건복지부	여성가족부	생활	이용	국고지원	지방이양	5인미만	51인이상
사례수	67,054	64,683	2,371	29,002	38,052	25.345	41,709	5,218	16,416
기본급	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
시간외 근무수당	67.0	67.7	46.7	90.7	48.8	77.0	60.8	39.8	58.2
명절 휴가비	50.7	50.6	51.5	53.3	48.7	50.8	50.6	32.2	49.2
가족수당	46.4	47.0	29.1	56.3	38.9	50.6	43.8	35.8	34.8
기타수당	64.8	64.6	71.7	67.0	63.2	66.8	63.6	62.6	54.5

출처 : 한국보건사회연구원(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사

[표 II-23] 사회복지시설정보시스템 기반 종사자 연 보수수준 분석 결과

(단위 : 명, 만 원)

구분	전체	소관부처		시설유형		재원출처		종사자 규모		
		보건복지부	여성가족부	생활	이용	국고지원	지방이양	5인미만	51인이상	
사례수	67,054	64,683	2,371	29,002	38,052	25.345	41,709	5,218	16,416	
가이드라인 기준	기본급	2,968.5	2,977.0	2,737.8	3,202.7	2,790.1	3,067.4	2,908.5	2,975.6	2,534.9
	시간외 근무수당	363.9	372.6	126	671.6	129.4	563.3	242.8	155.9	269.5
	명절 휴가비	150.5	150.9	137.8	168.3	136.8	155.4	147.5	98.9	126.4
	가족수당	115.7	118.4	41.2	74.2	147.3	76.4	139.5	133.9	80.8
	가이드라인 기준 연 보수액	3,598.6	3,618.9	3,042.9	4,116.9	3,203.5	3,862.4	3,486.2	3,364.3	3,011.5
기타수당 (퇴직금제외)	190.8	186.9	297.3	201.9	182.4	231.7	165.9	229.1	135	
실질 연 보수액	3,789.4	3,805.8	3,340.2	4,318.7	3,385.9	4,094.2	3,604.1	3,593.4	3,146.5	

출처 : 한국보건사회연구원(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사

- 2022년 기준 전체 종사자의 실질 연 보수액은 3,789.4만 원으로, 이는 2019년 실태조사 종사자 연 보수액인 3,592.9만 원 대비 약 5.5% 상승한 금액임
- 한국보건사회연구원(2023)은 2020년 실태조사 방법을 행정자료 분석으로 변경함에 따라 기존 시설장 설문조사 응답 내용으로 분석된 보수 수준과의 직접적인 비교가 어렵다는 한계에도 불구하고, 전체적인 변화 추이를 파악하기 위해 실질 연 보수액 관점에서 분석을 시도함
- 67,054명의 연평균 기본급은 2,968.5만 원으로 2019년 종사자 9,392명의 연평균 기본급 2,863.3만 원 대비 3.7% 상승
- 기본급 외 각종 수당과 성과급을 포함한 총액에서는 2022년 820.9만 원으로 2019년(729.6만 원) 대비 12.5% 상승
- 보건복지부 소관시설은 2019년 대비 연 보수액에서 4.2% 상승한 반면, 여성가족부 소관 시설은 8.7% 상승해 약 4.5%p 높은 것으로 나타남

[표 II-24] 전체 사회복지시설 종사자의 실태조사별 급여수준 변화 분석(세전)

(단위 :만 원, %)

구분		2013년	2016년		2019년		2022년		
			금액	2013 실태조사 대비 상승분	금액	2016 실태조사 대비 상승분	금액	2019 실태조사 대비 상승분	
전체	연 보수액	2,859.3	3,339.2	16.8	3,592.9	7.6	3,789.4	5.5	
	연 기본급여	2,040.1	2,538.0	24.4	2,863.3	12.8	2,968.5	3.7	
	연 수당 + 성과급여	840.1	801.2	-4.6	729.6	-8.9	820.9	12.5	
소관 부처	보건 복지 부	연 보수액	2,913.4	3,394.1	16.5	3,653.1	7.6	3,805.8	4.2
		연 기본급여	2,068.6	2,566.8	24.1	2,897.1	12.9	2,977.0	2.8
		연 수당 + 성과급여	865.2	827.3	-4.4	756.0	-8.6	828.8	9.6
	여성 가족 부	연 보수액	2,176.9	2,526.1	16	3,072.0	21.6	3,340.2	8.7
		연 기본급여	1,685.8	2,111.5	25.3	2,570.1	21.7	2,737.8	6.5
		연 수당 + 성과급여	503.8	414.6	-17.7	501.9	21.1	602.4	20.0
재정 원천	국고 지원 시설	연 보수액			3,526.0		4,094.2	16.1	
		연 기본급여			2,759.2		3,067.4	11.2	
		연 수당 + 성과급여			766.8		1,026.8	33.9	
	지방 이양 시설	연 보수액			3,654.2		3,604.2	-1.4	
		연 기본급여			2,958.7		2,908.5	-1.7	
		연 수당 + 성과급여			695.6		695.7	0.0	

*2022년 연보수액은 실질 연보수액을 의미

출처 : 한국보건사회연구원(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사

■ 사회복지시설 종사자의 월 임금총액은 315.8만 원으로 전산업 평균 352.6만 원 대비 약 10.4% 낮으며, 그 이유는 기본급인 정액 급여가 전체 평균보다 낮기 때문

- 성과급 경향의 연간특별급여에서 사회복지시설 종사자들은 평균 12.5만 원으로 전체 평균 35.5만 원 대비 절반 이하 수준
- 사회복지시설 종사자들의 기본급은 247.4만 원으로 전산업 평균 299.2만 원보다 약 17% 낮은 편으로 세부 산업으로 보건업 및 사회복지서비스업 등과 비슷한 수준이었음
- 사회복지시설 종사자들은 시간외근무수당 및 각종 수당액이 평균 55.9만 원으로 전체 산업 평균 18만 원보다 약 3배 정도 많은 것으로 나타남

- 사회복지시설 종사자들은 월평균 303.3만 원으로 전체 산업 평균 급여액 317.2만 원 보다 약 5% 정도 낮은 수준이었으나 명절휴가비 등 낮은 연간 특별급여액으로 인해 월 임금총액은 전체 산업 평균 대비 약 9% 정도 낮은 것으로 파악됨

[표 II-25] 2022년 사회복지시설 종사자와 산업별 종사자의임금 비교(세전)

(단위 :천 원)

구분		월 임금 총액	월급여액	정액급여	초과급여	연간특별급여
사회복지시설 종사자		3,158	3,033	2,474	559	125
전 산 업	전체	3,526	3,172	2,992	180	355
	농업, 임업 및 어업	3,113	2,748	2,667	81	364
	광업	4,298	3,917	3,487	430	381
	제조업	4,114	3,550	3,136	414	564
	전기, 가스, 증기 및 공기 조절 공급업	6,268	4,932	4,604	328	1,336
	수도, 하수 및 폐기물 처리, 원료 재생업	3,937	3,621	3,286	335	317
	건설업	3,094	2,977	2,889	89	116
	도매 및 소매업	3,425	3,163	3,086	76	262
	운수 및 창고업	3,583	3,228	2,934	294	356
	숙박 및 음식점업	1,707	1,681	1,615	67	26
	정보통신업	4,624	4,204	4,077	126	421
	금융 및 보험업	6,415	4,769	4,624	145	1,646
	부동산업	2,741	2,585	2,532	53	156
	전문, 과학 및 기술 서비스업	4,809	4,187	4,084	103	623
	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	3,058	2,825	2,656	169	233
	교육 서비스업	3,143	2,957	2,909	48	186
	보건업 및 사회복지서비스업	2,723	2,611	2,501	110	112
	예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	2,547	2,418	2,297	121	128
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	2,667	2,501	2,434	66	167	

출처 : 한국보건사회연구원(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사

2) 지급 실태

- 임금형태는 총 종사자 69,313명 중 84.2%가 월급제를 적용받고 있었으며, 퇴직금에서는 30.9%가 퇴직연금을 적용받고 있었음. 또한 급여기준으로 인건비가이드라인을 적용하고 있는 시설은

총 4,739개 시설 중 38.9%인 1,845개소였음

- 월급직 적용 비율은 보건복지부 소관시설 종사자가 84.8%, 여성가족부 소관 종사자가 80.8%로 보건복지부 소관시설 종사자가 약 4.0%p 높았음
 - 국고지원시설의 월급직 적용 비율은 88.3%인 반면에 지방이양시설의 월급직 적용비율은 81.8%로 약 6.6%p의 격차가 존재하였음
- 인건비가이드라인 적용시설은 보건복지부 소관시설이 40.9%였지만 여성가족부의 경우 인건비가이드라인 보다는 인건비 단가 지원이 39.1%로 가장 많았음
 - 생활시설의 경우 사업 자체 호봉체계를 따른다는 시설 비율이 69.1%인 반면 이용시설에서는 인건비가이드라인을 적용받는다는 비율이 51.0%로 많았음
- 퇴직적립금의 경우 소관부처나 시설유형, 그리고 채용 출처에서 그 차이가 미미한 반면 퇴직연금에서는 시설 구분에 따라 약 2.5p~8%p간의 격차가 존재하였음
 - 총 종사자 69,313명 중 퇴직급여 형태에 대해 미가입된 경우가 약 46.0%에 달했으나 급여형태 경향을 파악하기 위해 미가입자들을 포함해 분석함

[표 II-26] 사회복지시설정보시스템 기반 지급실태 현황(시설 4,739개, 종사자 69,313명 기준)

(단위 :개, 명, %)

구분	전체		소관부처		시설유형		재원출처		
	명/개	%	보건복지부	여성가족부	생활	이용	국고지원	지방이양	
입 금 형 태	사례수	69,313	100	66,875	2,438	29,403	39,910	25,758	43,555
	시급직	2,287	3.3	3.2	6	1.5	4.6	2.1	4
	일급직	137	0.2	0.2	0.5	0.1	0.3	0.1	0.3
	월급직	58,386	84.2	84.4	80.8	88	81.5	88.3	81.8
	연봉직	8,503	12.3	12.3	12.7	10.5	13.6	9.5	13.9
급 여 기 준	사례수	4,739	100	4,514	225	1,633	3,106	1,969	2,77
	사업 자체 호봉체계	1,734	36.3	36.8	33.3	69.1	19.5	38.4	35.3
	인건비가이드라인	1,845	38.9	40		16	51	3.6	64.1
	인건비 단가지원	88	1.9		39.1	5.3	0.1	4.5	
	지자체 호봉표	1,056	22.3	22	27.6	9.1	29.2	53.5	0.1
	별도기준 없음	16	0.3	0.4		0.6	0.2		0.6
퇴 직 급 여	사례수	69,313	100	66,875	2,438	29,403	39,910	25,758	43,555
	퇴직연금	21,449	30.9	31.1	27.4	35.5	27.6	34.8	28.6
	퇴직적립금	15,979	23.1	23.0	24.0	22.4	23.6	23.0	23.1
	미기입	31,885	46.0	45.9	48.6	42.1	48.9	42.2	48.2

*2022년 연보수액은 실질 연보수액을 의미

출처 : 한국보건사회연구원(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사

3) 종사자 근로 실태

■ 월 근로 현황은 걱정된 것으로 판단되지만 근로조건에서 고용보험 비대상자 등 비정규직 비중이 높고 승진자 비율은 낮은 것으로 나타남

- 한국보건사회연구원(2023)은 사회복지시설정보시스템의 인사 급여정보에 수록된 4,739개 시설, 소속 종사자 69,313명의 행정자료를 분석
- 채용 방식 중 공개채용 방식을 거친 종사자 비중이 95.6%로 매우 높았으며, 소관부처별, 시설 유형별, 재원출처별 차이는 거의 없는 것으로 파악됨
- 종사자 지위상 비정규직이 전체의 20.8%, 고용보험 비대상자가 약 20%를 차지하는 것으로 파

악됨

- 생활시설의 경우 비정규직 비중이 5.2%로 매우 낮은 반면에 이용시설에서의 비정규직 비중은 32.2%에 달했음
- 국고지원시설의 경우 비정규직 비중이 생활시설과 유사하게 8.6%로 낮았지만, 지방이양시설에서의 비정규직 비중은 28.0%로 높게 나타남
- 종사자 중 「근로기준법」 상 월평균 22.434일보다 낮은 19.7일을 근무하고 있으며, 연장근로, 야간근로, 휴일근로를 포함한 월 시간외근무 시간은 20.5시간으로 많은 편
- 생활시설의 경우 월 총근로시간은 183.5시간으로 이용시설 160.9시간보다 약 23시간 많았으며, 주된 이유로는 월 시간외근무시간이 36.4시간으로 많기 때문이었음
- 국고지원시설의 경우에서도 월 총근로시간은 181.1시간으로 지방이양시설 166.0시간보다 약 15시간 많았으며, 주된 이유 또한 과도한 월 시간외 근무시간(35.2)시간 때문으로 추정됨
- 종사자의 평균 연차 일은 15.9일로 파악되며, 소관부처별, 시설유형별, 재원 출처별 차이는 거의 없는 것으로 파악됨
- 높은 월 시간외근무시간 대비 대체휴가제 운영시설은 전체시설 중 5.9%로 매우 낮은 것으로 나타남
- 총 종사자 69,313명 중 최근 3년간 승진한 종사자는 17.4%(12,061명)로 연간 인원 환산 시 4,020명이며, 이는 1년 중 전체 종사자의 5.7% 정도가 승진한다는 것을 의미
- 여성가족부 소관시설의 최근 3년간 승진 종사자 수는 6.1명으로 보건복지부 소관시설(6.6명) 대비 낮은 것으로 파악됨
- 지방이양시설의 최근 3년간 승진 종사자 수는 7.0명으로 국고지원시설의 승진자 수 5.9명 대비 약 1.1명 높은 것으로 나타남
- 시설기준 연 교육횟수는 16.8회, 종사자 기준 교육 시간은 연 91.6시간으로 파악됨
- 생활시설의 경우 연 19.2회로 이용시설의 연평균 교육횟수 15.0회 대비 많은 것으로 파악됨
- 이용시설이 연 108.9시간으로 생활시설 76.1시간보다 많았으며, 재원 출처에 소도 지방이양시설은 107.6시간으로 국고지원시설 64.9시간보다 많은 것으로 나타남

[표 II-27] 사회복지시설정보시스템 기반 종사자 근로여건 분석 결과(종사자 69,313명 기준)

(단위 :시간, 일, 회, %)

구분	전체	소관부처		시설유형		재원출처			
		보건복지부	여성가족부	생활	이용	국고지원	지방이양		
근로조건	공개채용 비중(%)	95.6	95.6	96.1	96.2	95.2	95.9	95.5	
	종사자 지위	정규직 비중(%)	76.2	76.3	73.2	93.7	63.4	89	68.7
		무기계약직(%)	2.6	2.4	8.1	0.9	3.9	2.1	2.9
		비정규직(%)	20.8	20.9	18.1	5.2	32.2	8.6	28
	고용보험대상자 비중(%)	80.4	80.6	75.5	83.7	77.9	82.2	79.3	
근로현황	월 근로일수(일)	19.7	19.7	18.6	18.5	20.8	18.5	20.4	
	월 총 근로시간	171.7	172.1	145.3	183.5	160.9	181.1	166	
	월 소정 근로시간(시간)	151.2	151.5	137.7	147	155	145.9	154.5	
	월 시간외근무시간(시간)	20.5	20.7	7.6	36.4	5.8	35.2	11.5	
	월 연장근로시간(시간)	14.4	14.5	6.1	24.1	5.4	23	9.1	
	월 야간근로시간(시간)	3.7	3.8	0	7.8	0.1	7.8	0.1	
휴가	월 휴일근로시간(시간)	2.4	2.4	1.5	4.6	0.3	4.4	1.1	
	총연차일(일)	15.9	15.6	15.7	16.3	15.4	16.1	15.7	
	여성 생리휴가 비사용율(%)	25.4	26	9.1	32	20.8	25.9	25.1	
	대체휴가제 운용 시설율(%)	5.9	5.8	6.7	7.9	4.8	6.7	5.3	
승진	종사자기준 최근 3년간 승진경험자(%)	17.4	17.2	21.5	14.8	19.3	16.3	18	
	시설기준 최근 3년간 승진 종사자 수(명)	6.6	6.6	6.1	6.7	6.5	5.9	7	
교육	시설기준 최근 2년간 교육 훈련 횟수(회)	16.8	17.1	10.2	19.2	15	15.3	17.8	
	종사자 기준 연 교육시간(시간)	91.6	92.2	64.9	76.1	108.9	64.9	107.6	

*2022년 연보수액은 실질 연보수액을 의미

출처 : 한국보건사회연구원(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사

- 사회복지시설 종사자의 월 총 근로일수는 19.7일로 전산업 전체 평균 19.6일과 수준이 비슷하나 초과 근로시간이 타 산업 대비 많아 총 근로시간은 광업(180시간)과 수도, 하수 및 폐기물 처리, 원료 재생업(177.0시간), 제조업(174.1시간)과 비슷한 수준
- 사회복지시설 종사자들은 평균 151.2시간으로 전산업 평균 147.4시간 대비 약 4시간 정도 많았고, 세부산업으로는 도매 및 소매업(152.4시간)과 운수 및 창고업(152.4시간)과 비슷한 수준이었음
- 사회복지시설 종사자들은 평균 20.5시간으로 전산업에서 초과근로시간이 가장 많은 광업(19.4시간)보다도 많은 수준
- 휴일 근로시간은 평균 2.4시간으로 전체 산업 평균 2.2시간 대비 비슷한 수준이었음

[표 II-28] 2022년 사회복지시설 종사자와 산업별 종사자의 근로시간

(단위 : 시간, 일)

구분		총근로일수 (일)	총근로시간 (시간)	소정실근로 시간(시간)	초과근로 시간(시간)	휴일근로 시간(시간)
사회복지시설 종사자		19.7	171.7	151.2	20.5	2.4
전 산 업	전체	19.6	154.9	147.4	7.5	2.2
	농업, 임업 및 어업	19.8	153.7	149.2	4.5	2.4
	광업	21.8	180.0	160.6	19.4	8.7
	제조업	20.4	174.1	156.7	17.4	5.5
	전기, 가스, 증기 및 공기 조절 공급업	20.3	168.8	160.6	8.1	2.6
	수도, 하수 및 폐기물 처리, 원료 재생업	21.1	177.0	162.3	14.7	4.6
	건설업	16.1	128.8	125.7	3.2	0.8
	도매 및 소매업	20.1	155.9	152.4	3.5	1.1
	운수 및 창고업	20.3	164.4	152.4	11.9	3.2
	금융 및 보험업	19.8	161.1	156.6	4.5	0.4
	교육 서비스업	17.8	128.5	125.8	2.8	0.4
	보건업 및 사회복지서비스업	20.4	145.9	141.4	4.5	1.1

출처 : 한국보건사회연구원(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사

4) 일자리 만족도

- 관리자가 아닌 사회복지시설의 일반직 종사자들은 현 일자리에 대해 보통 이상 만족(3.5점)하고 있으나, 낮은 보수와 과도한 업무량으로 인해 이직 의사가 31.6%에 달함
 - 21개 세부 만족도 항목에서 보수 수준(2.6점)과 승진 기회(2.9점), 휴게실 등 부대시설(2.9점)이 가장 만족도가 낮았음
 - 전체 전반적 만족도 평균인 3.5점 대비 높은 만족도 항목은 동료와의 관계(3.9점), 하급자와의 관계(3.8점), 고용안정(3.8점), 업무에 대한 책임성(3.8점) 담당하는 일에 대한 보람(3.7점) 등 시설 내 인적 관계와 업무 성격인 것으로 나타남
 - 보수 수준과 관련하여 인건비가이드라인 수준 향상(51.3%)이 1위였으며, 다음으로 임금체계 개선(11.7%)과 단일임금체계 구축(11.6%) 등 보수 수준에 관한 내용이 약 75%임
 - 전체 응답자의 31.6%가 이직의사가 있다고 응답했으며, 이직 이유로는 낮은 보수가 26.7%, 과도한 업무량이 25.4%로 나타남
 - 종사상 지위에서는 비정규직(39.6%)이, 직종에서는 사회복지직(33.4%)이, 종사자 규모에서는 5인 미만 사업장(32.1%)에서 이직 의사의 비중이 많았음
 - 비정규직의 경우, 업무량(11.1%)보다는 낮은 보수(31.9%)가, 사회복지직의 경우에는 낮은 보수(23.5%)와 과도한 업무량(25.4%) 모두 때문에, 그리고 5인 미만 사업장의 종사자들은 낮은 보수(28.2%)가 주된 이직 고려 이유인 것으로 나타남

[표 II-29] 사회복지시설 종사자 근로환경에 대한 수요조사 주요 분석 결과(종사자 4,402명 기준)

(단위 :시간, 일, 점, %, %p)

구분	전체	고용형태		직종				종사자 규모		
		정규직	비정규직 기간제	사회 복지직	관리직	기능직	보건 의료직	5인미만	51인 이상	
사례수	4.402	3.908	182	3.128	740	352	128	1.17	367	
시간 외	월평균 시간(시간)	17.4	17.7	15	17.2	16.1	22.3	16.2	17	15.1
	인정시간(시간)	17.5	17.8	12.2	16.8	17.2	24	18.3	15.3	17
근로	통상임금 1.5배 수당 지급율(%)	40	40.3	39.1	38.9	45.6	36.8	40.7	35.4	41.9
휴가	관공서 공휴일 미사용(일)	1.9	2	1	2.3	1	1.8	0.5	2.9	0.9
	대체인력 지원사업 인지율(%)	84	85.4	65.9	84.4	85.4	79.3	80.8	83.2	86.9.
	일가정양립제도 미실시율(%)	14.9	13.6	27.5	16.9	11.5	9.1	4.9	24	0.8
보수 수준 및 처우	현재 호봉제 적용율(%)	90.5	93.2	68.1	89.9	93.4	88.6	93.4	83.8	97
	보수 수준 향상시 호봉제 선호율(%)	78.3	78.6	74.7	78.9	77.6	77	74.2	81.2	71.7
	보수 수준의 미적정율(%)	65.5	65.3	67	66.9	64.3	56.3	63.7	67.4	71.9
	사회복지직공무원 임금수준 선호율(%)	68.6	68.7	63.9	68.6	70	71.2	58.6	67	71.2
승진	입사후 승진율(%)	45.7	47.4	6.6	49.9	42.8	19.1	37.6	40.7	52.3
	입사후 승진기간(년)	6.9	6.98	1	6.61	8.08	6.82	7.32	6.42	8.25
업무 량	인력 부족율(%)	63.3	64.8	39.6	63.9	63.5	58.2	62.1	57.7	70.6
	인력배치기준 부적합(%)	63.5	64	65.3	63.4	64.3	63.9	61.1	62.1	97.6
일가 정 양립	임신여성의 시간외금지율(%)	57.9	57.6	62.6	57.5	52.2	65.1	73.6	59.1	57.2
	육아휴직제도실시율(%)	80.6	81.9	67.6	78.3	84.6	86.4	92.3	69	98.4
	동일자녀 육아휴직 2년사용(%)	56.8	57.7	51.6	54	61.2	66.8	67	45.4	74.9
	육아근로시간단축 실시율(%)	56.7	57.2	53.3	54.9	59.1	63.9	64.8	45.4	76.8
	유연근무제도 실시율(%)	48.9	49	48.4	47.5	50	56.3	53.3	44.1	54.8
	가족돌봄 휴가, 휴직 실시율(%)	56.5	57	50.5	54.4	60.5	63.4	61.5	45.1	79
일자 리만 족도	전반적 만족도(점)	3.5	3.5	3.5	3.4	3.5	3.6	3.6	3.5	3.5
	담당업무 및 업무량(점)	3.3	3.3	3.5	3.3	3.4	3.4	3.5	3.3	3.4

구분	전체	고용형태		직종				종사자 규모		
		정규직	비정규직 기간제	사회 복지직	관리직	기능직	보건 의료직	5인미만	51인 이상	
(5점 만점)	보수(점)	2.6	2.6	2.7	2.6	2.6	2.7	2.7	2.6	2.6
	상급자와의 관계(점)	3.6	3.6	3.5	3.6	3.6	3.7	3.6	3.6	3.7
	동료와의 관계(점)	3.9	3.9	4	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9
시급 과제	하급자와의 관계(점)	3.8	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8	3.7	3.8	3.8
	사실장/중간관리자와 의사소통(점)	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.6	3.5	3.6	3.5
	종사자 간 의사소통(점)	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7	3.6	3.8	3.7
이직	고용안정(점)	3.8	3.8	3.1	3.7	3.9	3.9	4	3.6	4
	승진 기회(점)	2.9	2.9	2.9	2.9	3	2.8	2.9	2.9	3
	업무와 관련된 교육·훈련(점)	3.5	3.5	3.5	3.6	3.5	3.4	3.4	3.5	3.6

출처 : 한국보건사회연구원(2023). 2023년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사

3-3. 사회복지 분야 산업인력 현황

1) 사회복지 분야 산업 인력 현황

- 전국 사회복지 분야 전체 현원은 940,046명이며, 이 중 85,659명이 구인 중인 것으로 나타났다. 채용 인원은 83,329명으로 대부분 충원되었지만, 여전히 2,330명이 미충원되어 미충원율은 2.7%를 기록함
 - 사회복지 분야 전체의 부족 인원은 23,968명이며, 추가 채용계획 인원은 26,077명으로 부족률은 2.5%임
- 231 사회복지사 및 상담사 분야는 종사원 324,631명 중 35,744명이 구인 중이며, 3만 4,765명이 채용되었으나 979명이 충원되지 못한 것으로 나타남
 - 이 분야의 부족 인원은 10,655명으로, 복지 분야 중에서도 높은 인력 부족 규모를 보임
- 232 보육교사 및 기타 사회복지 종사자는 종사원 94,977명 규모로, 구인 인원 1,663명 중 1,501명이 채용되었으나, 162명이 미충원되어 미충원율은 9.7%로 전체 직종 중 가장 높은 수준임
- 550 돌봄서비스 종사자는 전체 복지 인력 중 가장 많은 52,438명이 근무하고 있으며, 구인 인원

48,252명 중 47,063명이 채용됨

- 미충원 인원은 1,189명, 미충원율은 2.5%로 상대적으로 낮지만, 부족 인원은 1만 1,803명으로 규모 면에서는 상당한 수준임

▣ 종합적으로 볼 때, 복지 분야 전반에서 인력 수요가 매우 높으며 직종별 충원률 격차가 크게 나타남

- 특히 보육교사 및 기타 사회복지 종사자 분야는 복지 전체에 비해 높은 미충원율로 보아 구조적인 인력난을 겪고 있는 것으로 보여짐

[표 II-30] 사회복지시설 종사자 근로환경에 대한 수요조사 주요 분석 결과(종사자 4,402명 기준)

(단위 :시간, 일, 점, %, %p)

구분	현원	구인인원	채용인원	미충원인원	미충원율	부족인원	채용계획인원	부족률
복지 전체	940,046	85,659	83,329	2,330	2.7	23,968	26,077	2.5
231 사회복지사 및 상담사	324,631	35,744	34,765	979	2.7	10,656	11,296	3.2
232 보육교사 및 기타 사회복지 종사자	94,977	1,663	1,501	162	9.7	1,509	1,297	1.6
550 돌봄 서비스 종사자	520,438	48,252	47,063	1,189	2.5	11,803	13,484	2.2

출처 : 보건복지ISC(2025). 보건복지ISC 산업인력현황 실태조사

2) 복지 시설 및 종사자 현황

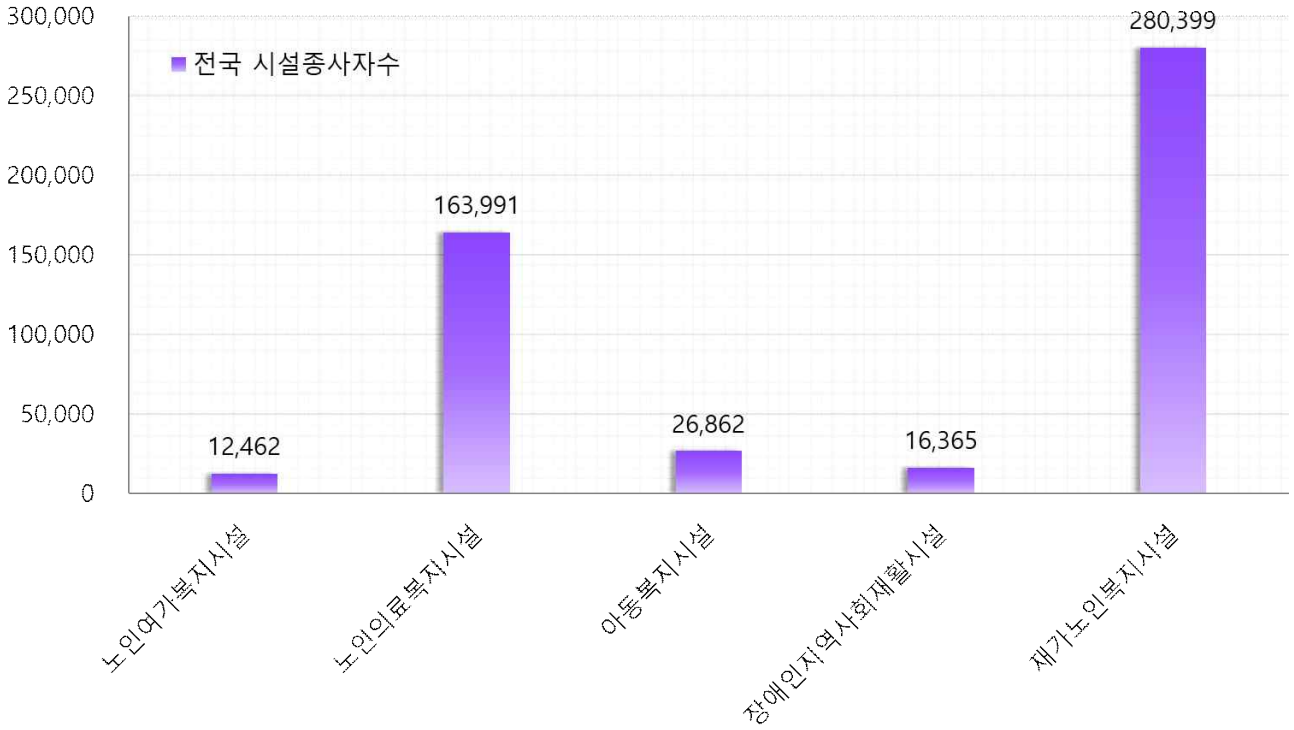
▣ 2025년 10월 기준 전국의 복지시설 현황을 보면, 전국에는 총 39,336개의 복지시설이 있고, 전체 종사자 수는 575,682명임

▣ 복지 시설 중 가장 많은 것은 재가노인복지시설로 전국에 14,547개가 있고, 가장 적은 것은 장애인자립생활지원시설과 장애인지원센터로 전국에 각각 1개씩 있음

- 그 외 노인의료복지시설이 6,534개, 아동복지시설 5,384개, 장애인지역사회재활시설이 1,827개가 있음

▣ 복지시설 중 종사자 수가 가장 많은 것은 재가노인복지시설로 280,399명이고, 그 다음은 노인의료복지시설로 163,991명, 아동복지시설 26,862명, 장애인거주시설 20,937명임

<그림 II-10> 복지시설 시설구분별 종사자수 중 상위 5개



[표 II-31] 복지시설 시설구분별 시설수 및 시설종사자수

(단위 : 개, 명)

시설구분	시설수	종사자수	시설구분	시설수	종사자수
가정폭력피해보호시설	389	1,307	일반사회복지시설	501	10,785
건강가정지원센터	131	817	자활시설	261	3,378
결핵한센시설	8	96	장애인거주시설	1,568	20,937
기타복지시설	1,721	2,577	장애인생산물판매시설	19	128
노숙인복지시설	143	1,897	장애인의료재활시설	19	1,201
노인돌봄기관	4	20	장애인자립생활지원시설	1	3
노인보호전문기관	45	48	장애인지역사회재활시설	1,827	16,365
노인여가복지시설	1,817	12,462	장애인지원센터	1	0
노인의료복지시설	6,534	163,991	장애인직업재활시설	842	6,020

노인일자리지원기관	234	3,778	재가노인복지시설	14,547	280,399
노인주거복지시설	305	2,516	정신건강증진기관	309	2,420
다문화가족복지시설	226	5,962	정신요양시설	61	2,207
다함께돌봄센터	1,372	4,551	정신재활시설	389	1,494
보조기기지원센터	2	0	청소년복지시설	191	1,076
복합노인복지시설	8	13	통합상담소	68	420
성매매피해지원시설	97	533	학대피해노인전용쉼터	19	4
성폭력피해보호시설	280	729	한부모가족복지시설	13	686
아동복지시설	5,384	26,862	합 계	39,336	575,682

출처 : 복지통계. 복지시설 시설구분별 시설수(2025.10 기준), 복지통계. 복지시설 시설구분별 종사자수(2025.10 기준)

Ⅲ. 사회복지 분야 직무맵

1. 사회복지 분야 직무맵 개발 배경

1-1. 사회복지 분야 NCS의 한계와 문제점

- 사회복지 분야의 국가직무능력표준(NCS)은 51개의 능력단위를 중심으로 2개 소분류 아래 8개의 세분류를 제시하고 있음
- NCS에서 제시하고 있는 사회복지 분야 분류체계는 직무별 세부 역량을 상세히 제시하는 데는 효과적이나, 각 능력단위 간의 위계적 관계, 학습 순서, 필수·선택 여부 등이 명확하지 않음
 - 예를 들어, 프로그램운영 직무 내 8개의 능력단위(평가, 계획수립, 점검, 욕구조사, 자원개발, 실행, 종결, 홍보)가 나열되어 있지만, 어떤 능력단위가 기초이고 어떤 것이 심화 단계인지, 어떤 순서로 학습되어야 하는지 직관적으로 파악하기 어려움
 - 이 같은 방식은 교육훈련 프로그램 개발 시 체계적인 교육 경로를 설계하기 어렵게 함
- 사회복지 분야 NCS는 2개의 소분류와 8개의 세분류를 제시하고 있으나, 각 직무의 정확한 정의, 직무 간 차이점, 포함 직종이 명확하지 않음
 - 특히 사회복지프로그램운영과 일상생활기능지원이 모두 개인·가족을 대상으로 하지만, 그 본질적 차이가 무엇인지, 어떤 직종이 각 직무를 담당해야 하는지 불명확함
 - 또한 면담·상담·사례관리의 구분도 현장의 실제 업무 구조와 일치하지 않아, 직무 불일치와 역할 갈등을 야기함
- 사회복지 분야 NCS는 모든 사회복지 기관에 동일하게 적용되도록 설계되었으나, 실제 현장에서는 소규모 지역사회복지관, 중규모 종합사회복지관, 대규모 요양원, 자원봉사센터 등 기관 유형과 규모에 따라 필요한 직무가 상이함
 - 특히 민간 기관과 공공 기관의 조직 구조와 운영 방식이 상이함에도 불구하고, 이를 반영한 직무 구분이 부족한 실정임
 - 기존 NCS에서는 각 능력단위나 직무 간의 경력 개발 경로를 전혀 제시하지 않기 때문에 요양보호사나 간병인 같은 직종에서 출발한 인력이 어떻게 경력을 쌓아 상담가, 기획자, 관리자로 성장할 수 있는지 불명확함

1-2. 현장의 실제 업무 구조와 NCS의 괴리

- 사회복지 현장에서는 NCS의 직무 분류와 실제 업무 구조 사이에 괴리가 존재함
 - 실제 사회복지 현장에서는 사회복지사, 요양보호사, 간병인, 활동보조인, 행정직 등 다양한 직종이 동일한 조직에서 협력하고 있음
 - 특히 노인장기요양시설에서는 사회복지사 1명이 요양보호사 10명을 감독하는 체계로 운영되고, 종합사회복지관에서는 프로그램 담당자, 상담사, 사례관리사가 같은 대상자를 대상으로 협업하는 환경이지만 사회복지 분야 NCS는 각 직종의 역할, 책임, 협력 방식에 대해 명확한 기준을 제시하지 못함

- NCS는 사회복지 서비스의 제공 방식(프로그램, 상담, 사례관리)에 따라 직무를 분류했으나, 실제 기관 운영에서는 기능(정책기획, 지역개발, 행정 등) 또는 대상(일반 참가자, 봉사자, 환자, 클라이언트 등)에 따라 직무가 분화됨
 - 예를 들어, 자원봉사센터에서는 정책 기획, 봉사자 관리, 행정 관리 등 이질적 기능이 동시에 필요하지만, NCS에서는 이를 단순히 '자원봉사관리'로 통합하고 있음

1-3. 사회복지 분야 직무맵 개발의 필요성

- 기존 NCS 체계의 사회복지 분야 분류에 대한 한계를 극복하고 사회복지 인력의 전문성을 강화하며 교육훈련과 자격 제도를 과학화하기 위해서는 기존 NCS의 51개 능력단위를 정확히 활용하면서도, 이를 현업에 근접한 명확한 직무 구조로 재편성하는 직무맵을 정의해야 함
 - 사회복지 분야 직무맵은 NCS의 능력단위를 폐기하는 것이 아니라, 이를 더욱 합리적으로 조직해야 함
 - 직무맵은 ① 직무 중심의 조직으로 능력단위의 위계를 명확히 하고, ② 각 직무의 정의와 포함 직종을 명시하여 직무 경계를 명확히 하며, ③ 직무별 수준을 명확히 정의하여 교육훈련의 체계성을 강화하고, ④ 경력 경로를 제시하여 직업 만족도를 제고하고, ⑤ 조직 유형별 적용 방안을 제시하여 현장의 다양성을 반영해야 함

- 사회복지 분야 직무맵 개발은 NCS를 현장 중심으로 재편성하여 그 활용성과 신뢰성을 높이기 위한 선택이며, 이를 통해 사회복지 분야의 인적자원 개발 체계를 근본적으로 개선할 수 있을 것으로 기대됨

2. 사회복지 분야 직무맵의 개발

2-1. 사회복지 분야 직무체계 개발 과정

- ▣ 사회복지 분야 직무체계는 NCS 분석과 선행 연구를 바탕으로 개발의 기본 방향을 설정함
- ▣ 2025년 사회복지 인적자원개발위원회 출범에 따라 기존 연구 자료가 다소 부족한 상황에서 새로운 기준에 대한 개발 보다는 기존 NCS의 51개 능력단위를 활용하면서도, 직무 중심의 조직으로 개편하고, 각 직무의 정의와 포함 직종을 명시하며, 직무별 수준을 명확히 정의하고, 경력 경로를 제시하며, 조직 유형별 적용 방안을 제공하는 것을 목표로 개발을 진행함
- ▣ 또한 개발 과정의 타당성과 현장성을 확보하기 위해 사회복지 분야 직무체계 개발, 수준별 직무 정의, 타당성 검토 등을 위한 3단계 협의 체계를 구축하여 직무체계 개발을 진행함

[표 III-1] 사회복지 분야 직무체계 개발을 위한 전문가 FGI(대면)

일 시	2025. 11. 10.
참 가 자	사회복지 관련 협/단체 전문가(6인) 사회복지 현장 전문가(1인), 연구조사 방법 전문가 (2인)
FGI 주제	기존 NCS의 문제점 분석 및 직무맵 개발의 기본 방향
논의안건	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지서비스 분야 NCS의 5개 세분류(사회복지프로그램운영, 일상생활기능지원, 사회복지면담, 사회복지사례관리, 자원봉사관리)를 대상 및 기능 중심으로 재분류하는 방안 검토 • ① 사회복지 프로그램운영(기존 프로그램운영), ② 사회복지 자원봉사관리(자원봉사관리의 봉사자 중심 기능), ③ 사회복지 상담(기존 면담을 포함한 상담 전문화), ④ 사회복지 사례관리(기존 사례관리), ⑤ 일상생활지원(기존 일상생활지원), ⑥ 사회복지 봉사센터행정(자원봉사관리의 행정 기능 분리)로의 재분류에 대해 논의 • 사회복지 정책 분야 3개 세분류(지역사회복지개발, 사회복지조직운영, 공공복지)를 기능 중심으로 6개 직무로 재분류하는 방안(사회복지정책기획, 사회복지 지역자원관리, 사회복지 공공행정관리, 사회복지 조직경영기획, 사회복지 조직행정관리, 사회복지 홍보)을 검토 • 사회복지 정책 분야 재분류가 ①정책 기능의 명확화, ②조직 운영의 세분화, ③기관 유형별 직무 구성의 명확화에 기여할 것으로 평가 • 사회복지 분야의 직무 분야를 사회복지 정책, 사회복지 서비스, 사회복지 행정, 자원봉사 등으로 세분화하고 그에 맞는 직무 내용과 수준에 대한 논의 진행 • 재분류가 현장의 실제 직무 구조를 더욱 명확히 반영하며, 다직종 협업의 기준을 제시할 수 있다는 점에 합의

[표 III-2] 사회복지 분야 직무체계 정의를 전문가 의견수렴(서면)

일 시	2025. 11. 10. ~ 11. 17.
참 가 자	사회복지 관련 협/단체 전문가(6인)
FGI 주제	수준별 업무 정의의 개발
논의안건	<ul style="list-style-type: none"> • 서면 의견 수렴을 통한 각 직무별 수준 정의 • 각 재분류 직무별로 3~7수준(직무에 따라 상이)에 대한 구체적인 업무 정의를 개발 • 각 수준은 "~할 수 있는 수준"으로 표현되어 역량 수준을 객관적으로 인식할 수 있도록 구성 • 정의 과정에서 NCS의 세부 개념을 정확히 반영하면서도, 각 수준 간 복잡도와 책임의 차이를 명확히 드러내는 데 중점을 둠

[표 III-3] 사회복지 분야 직무체계 타당성 검토를 위한 FGI(대면)

일 시	2025. 12. 04.
참 가 자	사회복지 관련 협/단체 전문가(6인) 사회복지 현장 전문가(1인), 연구조사 방법 전문가 (2인)
FGI 주제	수준별 업무 정의의 개발
논의안건	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 NCS와의 정확한 연계 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 각 재분류 직무별로 포함되는 능력단위를 확인하고, 능력단위의 중복이나 누락이 없는지 검증하여, 51개의 능력단위가 세분화된 사회복지 분야 직무 명역에 포함될 수 있도록 연계 방안에 대해 논의 • 수준별 정의의 타당성 검증 <ul style="list-style-type: none"> - 각 직무별 수준 정의가 타당한지에 대한 검증을 진행하여 전반적으로 높은 타당성을 확인하였으나, 일부 수준 정의의 표현 방식과 내용을 다듬기 위해 추가 수정 진행 • 다직종 협업 기준의 검증 <ul style="list-style-type: none"> - 각 직무에 제시된 포함 직종이 현장의 실제 협업 구조를 적절히 반영하고 있는지 검증 • 경력 경로의 실현 가능성 검증 <ul style="list-style-type: none"> - 제시된 경력 경로가 실제로 개인의 역량 발전과 조직 운영에 따라 실현될 수 있는지 검증 • 기관 유형별 적용 방안의 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 직무맵이 다양한 기관 유형과 규모에 따라 어떻게 적용될 수 있는지 검토

[표 III-4] 사회복지 분야 직무체계 FGI 참여 전문가 명단

순번	소속	직책	이름
1	중앙사회서비스원	과장	안**
2	한국장애인직업재활시설협회	사무총장	신**
3	한국재가노인복지협회	부장	임**
4	한국사회복지사협회	사무총장	신**
5	사회적협동조합 도우누리	본부장	김**
6	아동권리보장원	부장	이**
7	(주)미래직업전망연구원	대표	조**
8	(주)미래직업전망연구원	선임연구원	이**
9	보건복지 인적자원개발위원회	선임연구원	이**

2-2. 사회복지 분야 직무 구분

1) 사회복지 정책 분야 직무

- 사회복지 정책 영역은 국가와 지자체의 사회복지 정책을 수립하고, 지역사회의 자원을 발굴·조직화하며, 공공 복지 급여와 지원을 관리하는 거시적·전략적 직무를 담당하는 영역으로 정의됨
- 개별 클라이언트나 기관 차원을 넘어 사회 전체의 복지 체계를 설계하고 운영하는 정책·행정 기능에 초점을 맞추고 있으며, 공공 복지의 정당성과 효율성을 보장하고 민간 사회복지기관의 역할을 지원하는 역할을 수행함
- 사회복지 정책 분야는 사회복지 정책기획, 사회복지 지역자원관리, 사회복지 공공지원관리의 3개의 직무로 구성됨
- 사회복지 정책 분야는 정책담당자·사회복지사(기획) 중심의 직무로서, 지역사회의 현황을 분석하고 주민의 욕구를 파악하여 지역복지계획을 수립·평가하며, 중장기 정책 의제를 개발하여 정책 제안을 주도하는 직무로 정의됨

[표 III-5] 사회복지 정책 분야 직무 구분

직무	직무정의	관련 NCS 세분류
사회복지 정책기획	지역사회의 현황을 분석하고 주민의 욕구를 파악하여 지역복지계획을 수립·평가하며, 중장기 정책 의제를 개발하여 정책 제안을 주도하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회복지 개발 • 공공복지
사회복지 지역자원관리	지역의 인적·물적·정보 자원을 관리하고, 주민을 조직화하며, 지역 기관 간 협력 관계를 구축·운영하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회복지 개발, 공공복지
사회복지 공공지원 관리	복지 대상자를 발굴하고, 급여를 제공하며, 자격을 심사하고, 사회복지시설을 지원·감독하며, 사례관리·민원처리·전산운용을 수행하는 공무원(사회복지직) 중심의 직무	<ul style="list-style-type: none"> • 공공복지

2) 사회복지 서비스 분야 직무

- 사회복지 서비스 분야는 클라이언트 및 취약집단을 직접 대상으로 하여 프로그램, 상담, 사례관리 등의 직접 서비스를 제공하는 영역으로 정의됨
- 개인·가족·집단의 심리·사회적 문제 해결과 기능 회복, 역량 강화를 추구하며, 교육·심리·사회적 목표를 달성하기 위해 사회복지사를 중심으로 다양한 직종이 협력하여 클라이언트의 삶의 질 향상과 사회통합을 도모하는 역할을 수행함
- 사회복지 서비스 분야는 사회복지 프로그램운영, 사회복지 상담, 사회복지 사례관리, 사회복지 일상생활기능지원의 4개 직무로 구성됨
- 사회복지 서비스 분야는 사회복지사(프로그램) 중심의 직무로서, 구조화된 활동 프로그램을 기획·운영·평가하여 참가자의 심리·사회·교육적 목표를 달성하는 직무로 정의됨

[표 III-6] 사회복지 서비스 분야 직무 구분

직무	직무정의	관련 NCS 세분류
사회복지 프로그램운영	구조화된 활동 프로그램을 기획·운영·평가하는 직무로서, 욕구조사·자원개발·프로그램 실행·종료 및 평가를 통해 참가자의 심리·사회·교육적 목표를 달성하는 사회복지사 중심의 직무	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지 프로그램 운영
사회복지 상담	클라이언트와의 라포 형성·사정·개인·집단상담·가족상담 및 슈퍼비전을 통해 심리·정서·관계 문제를 해결하고 개인 성장을 도모하는 사회복지사(상담) 중심의 직무	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지 면담
사회복지 사례관리	클라이언트의 인테이크·욕구사정·계획·실행·평가·종결 및 운영체계·네트워크 구축을 통해 통합적 서비스를 제공하는 사회복지사(사례관리) 중심의 직무	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지 사례관리
사회복지 일상생활기능지원	신체활동·가사활동·심리정서·건강·사회활동 지원을 통해 대상자의 기본적 삶을 유지하고 사회 참여를 지원하는 요양보호사·간병인·활동보조인 등 다직종 중심의 직무	<ul style="list-style-type: none"> • 일상생활 기능지원

3) 사회복지 행정 분야 직무

- 사회복지 행정 분야는 사회복지 조직 전체의 경영을 주도하고, 일상적 행정을 지원하며, 조직의 대외 이미지와 커뮤니케이션을 관리하는 영역으로 정의됨
- 사회복지 조직의 미션·비전·전략을 수립하고, 인사·자원·교육을 관리하며, 예산·시설·정보를 종합 관리하고, 홍보를 통해 조직의 신뢰도와 위상을 제고하는 기능을 수행함
- 사회복지 행정 분야는 사회복지 조직경영기획, 사회복지 조직행정관리, 사회복지 홍보의 4개 직무로 구성됨
- 사회복지 행정 분야는 기관장·관리자 중심의 직무로서, 조직의 미션·비전·경영 계획을 수립하고 인사·자원 개발·교육 전략을 수립·운영하는 직무로 정의됨

[표 III-7] 사회복지 행정 분야 직무 구분

직무	직무정의	관련 NCS 세분류
사회복지 조직경영기획	조직의 미션·비전·경영 계획을 수립하고 인사·자원 개발·교육 전략을 수립·운영하는 기관장·관리자·HR담당자 중심의 직무	• 사회복지 조직운영
사회복지 조직행정관리	예산 편성·배분, 자산 관리, 정보자원·환경 관리, 문서 관리 등을 통해 조직의 일상적 행정을 지원하는 행정담당자·사무직 중심의 직무	• 사회복지 조직운영
사회복지 홍보	브랜드 이미지 개발·홍보 전략 수립, 콘텐츠 기획·제작, 매체 운영 등을 통해 조직의 대외 커뮤니케이션을 담당하는 홍보담당자·기획담당자 중심의 직무	• 사회복지 조직운영

4) 자원봉사 분야 직무

- ▣ 자원봉사 분야는 자원봉사자를 발굴·교육하고 배치하며 관리하고, 자원봉사 프로그램을 기획·운영하고, 자원봉사센터의 행정을 담당하는 영역으로 정의됨
- ▣ 자원봉사의 활성화와 효율화를 추구하며, 봉사자와 봉사 기관의 만족도를 제고하고, 지역사회의 연대와 협력을 강화하는 역할을 수행함
- ▣ 자원봉사 분야는 자원봉사 프로그램 기획운영, 자원봉사 관리, 자원봉사 행정의 3개 직무로 구성됨
- ▣ 자원봉사 분야는 행정직·사무담당자 중심의 직무로서, 봉사 프로그램 기획·운영, 활동처 관리, 예산 편성, 홍보, 행정 관리 등을 통해 자원봉사센터의 일상적 운영을 지원하는 직무로 정의됨

[표 III-8] 자원봉사 분야 직무 구분

직무	직무정의	관련 NCS 세분류
자원봉사 프로그램 기획 운영	자원봉사자를 발굴·교육·배치하고 팀운영·네트워크 구축을 주도하여 자원봉사 활동의 활성화를 도모하며, 정책 제안까지 주도하는 봉사센터 코디네이터 중심의 직무	• 자원봉사 관리
자원봉사 관리	자원봉사자의 역량과 관심, 지역사회 욕구를 파악하여 봉사 활동을 효과적으로 배치하고 관리하며, 활동 성과를 평가하고 인정하는 봉사센터 코디네이터 중심의 직무	• 자원봉사 관리
자원봉사 행정	봉사 관련 활동처 관리·예산 편성·홍보·행정 등을 통해 봉사센터의 일상적 운영을 지원하는 행정직·사무담당자 중심의 직무	• 자원봉사 관리

2-3. 사회복지 분야 직무 수준

1) 사회복지 정책 분야 직무 수준

- ▣ 사회복지 정책 직무맵의 수준 정의는 역량의 복잡도, 책임과 자율성의 정도, NCS 능력단위의 수준 준용이라는 세 가지 원칙에 따라 전문가 FGI를 통해 정의하였으며, 각 직무의 본질적 기능과 조직 내 위치를 반영하여 3~7수준의 위계를 설정함
- ▣ 사회복지 정책 분야 직무 수준은 각 직무수준별 정의, 각 직무의 지식, 기술을 고려했고, 사업장의 종사자 수와 업무 간의 연결성 등이 반영되어 입직자와 경력자의 직무수행 능력은 동일하게 요구되지만 수행하는 일의 수준 차이는 발생할 수 있음
- ▣ 사회복지 정책 분야 직무 수준은 '사회복지 정책기획 4~7수준', '사회복지 지역자원관리 3~6수준', '사회복지 공공지원 관리 3~7수준'으로 설정되었고, 높은 숫자일수록 높은 수준의 지식, 기술 및 직무수행 능력 등이 요구됨

[표 III-9] 사회복지 정책 분야 직무 수준 범위

구분	수준 범위							
	1	2	3	4	5	6	7	8
사회복지 정책기획								
사회복지 지역자원관리								
사회복지 공공지원 관리								

2) 사회복지 서비스 분야 직무 수준

- ▣ 사회복지 정책 직무맵의 수준 정의는 역량의 복잡도, 책임과 자율성의 정도, NCS 능력단위의 수준 준용이라는 세 가지 원칙에 따라 전문가 FGI를 통해 정의하였으며, 각 직무의 본질적 기능과 조직 내 위치를 반영하여 3~6수준의 위계를 설정함
- ▣ 사회복지 서비스 분야 직무 수준은 각 직무수준별 정의, 각 직무의 지식, 기술을 고려했고, 사업장의 종사자 수와 업무 간의 연결성 등이 반영되어 입직자와 경력자의 직무수행 능력은 동일하게 요구되지만 수행하는 일의 수준 차이는 발생할 수 있음

- 사회복지 서비스 분야 직무 수준은 ‘사회복지 프로그램운영 4~6수준’, ‘사회복지 상담 3~5수준’, ‘사회복지 사례관리 3~6수준’, ‘사회복지 일상생활기능지원 3~5수준’으로 설정되었고, 높은 숫자일수록 높은 수준의 지식, 기술 및 직무수행 능력 등이 요구됨

[표 III-10] 사회복지 서비스 분야 직무 수준 범위

구분	수준 범위							
	1	2	3	4	5	6	7	8
사회복지 프로그램운영								
사회복지 상담								
사회복지 사례관리								
사회복지 일상생활기능지원								

3) 사회복지 행정 분야 직무 수준

- 사회복지 행정 직무맵의 수준 정의는 역량의 복잡도, 책임과 자율성의 정도, NCS 능력단위의 수준 준용이라는 세 가지 원칙에 따라 전문가 FGI를 통해 정의하였으며, 각 직무의 본질적 기능과 조직 내 위치를 반영하여 3~7수준의 위계를 설정함
- 사회복지 행정 분야 직무 수준은 각 직무수준별 정의, 각 직무의 지식, 기술을 고려했고, 사업장의 종사자 수와 업무 간의 연결성 등이 반영되어 입직자와 경력자의 직무수행 능력은 동일하게 요구되지만 수행하는 일의 수준 차이는 발생할 수 있음
- 사회복지 행정 분야 직무 수준은 ‘사회복지 조직경영기획 4~7수준’, ‘사회복지 조직행정관리 3~6수준’, ‘사회복지 홍보 3~6수준’으로 설정되었고, 높은 숫자일수록 높은 수준의 지식, 기술 및 직무수행 능력 등이 요구됨

[표 III-11] 사회복지 행정 분야 직무 수준 범위

구분	수준 범위							
	1	2	3	4	5	6	7	8
사회복지 조직경영기획								
사회복지 조직행정관리								
사회복지 홍보								

4) 자원봉사 분야 직무 수준

- 자원봉사 직무맵의 수준 정의는 역량의 복잡도, 책임과 자율성의 정도, NCS 능력단위의 수준 준용이라는 세 가지 원칙에 따라 전문가 FGI를 통해 정의하였으며, 각 직무의 본질적 기능과 조직 내 위치를 반영하여 3~6수준의 위계를 설정함
- 자원봉사 분야 직무 수준은 각 직무수준별 정의, 각 직무의 지식, 기술을 고려했고, 사업장의 종사자 수와 업무 간의 연결성 등이 반영되어 입직자와 경력자의 직무수행 능력은 동일하게 요구되지만 수행하는 일의 수준 차이는 발생할 수 있음
- 자원봉사 분야 직무 수준은 ‘자원봉사 기획운영 3~6수준’, ‘자원봉사 관리 3~5수준’, ‘자원봉사 행정 3~5수준’으로 설정되었고, 높은 숫자일수록 높은 수준의 지식, 기술 및 직무수행 능력 등이 요구됨

[표 III-12] 자원봉사 분야 직무 수준 범위

구분	수준 범위							
	1	2	3	4	5	6	7	8
자원봉사 기획운영								
자원봉사 관리								
자원봉사행정								

2-4. 사회복지 분야 수준별 직무 정의

1) 사회복지 정책 분야 수준별 직무 정의

▣ ‘사회복지 정책기획’의 직무 수준은 4~7수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음

- 사회복지 정책기획의 4수준은 정책 자료를 수집·정리하고 기초 데이터를 분석하여 정책 담당자에게 제시할 수 있는 수준
- 사회복지 정책기획의 5수준은 대상자 지역사회의 현황을 파악하고 주민 설문조사·포럼·관계기관 협의를 통해 정책 의제를 도출할 수 있는 수준
- 사회복지 정책기획의 6수준은 지역복지계획의 목표·전략·세부 과제를 수립하고 부서 간 조정 및 평가를 주도할 수 있는 수준
- 사회복지 정책기획의 7수준은 사회복지정책의 전략적 방향을 수립하고 중장기 정책 의제를 개발하여 제안을 주도할 수 있는 수준

[표 III-13] 수준별 직무 정의 : 사회복지 정책 - 사회복지 정책기획

직무	수준	수준별 직무 정의
사회복지 정책기획	7	• 사회복지정책의 전략적 방향을 수립하고, 중장기 정책 의제를 개발하며, 관련 기관과 이해관계자와의 협의를 통해 정책 제안을 주도할 수 있는 수준
	6	• 지역 현황 분석을 바탕으로 지역복지계획의 목표, 전략, 세부 과제를 수립하고, 계획 수립 과정에서 관련 부서 간 조정 및 예산 배분 결정 등을 주도할 수 있으며, 계획 시행 결과를 종합적으로 평가할 수 있는 수준
	5	• 지역사회의 사회·경제·인구 현황을 파악하고, 주민 설문조사, 포럼, 관계기관 협의 등을 통해 지역사회의 주요 문제와 욕구를 분석하며, 이를 정책 의제로 도출할 수 있는 수준
	4	• 지역의 통계 자료, 선행 연구, 기관 현황 등 정책 자료를 수집·정리하고, 정책 기초 데이터를 분석하여 정책 담당자에게 제시할 수 있는 수준

▣ ‘사회복지 지역자원관리’의 직무 수준은 3~6수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음

- 사회복지 지역자원관리의 3수준은 지역의 인적·물적·정보 자원을 데이터베이스로 정리·관리할 수 있는 수준
- 사회복지 지역자원관리의 4수준은 주민의 자발적 참여를 유도하여 주민 조직을 형성하고 지역사회 기관 간 협력을 조정할 수 있는 수준
- 사회복지 지역자원관리의 5수준은 지역 내 복지 자원을 파악하고 기관·단체·기업 등과의 협력 관

계를 구축할 수 있는 수준

- 사회복지 지역자원관리의 6수준은 지역 내 다양한 주체들과의 네트워크 구축 전략을 수립하고 성과를 평가할 수 있는 수준

[표 III-14] 수준별 직무 정의 : 사회복지 정책 - 사회복지 지역자원관리

직무	수준	수준별 직무 정의
사회복지 지역자원관리	6	• 지역의 민간 기관, 기업, 시민단체, 학교 등 다양한 주체들과의 네트워크 구축 전략을 수립하고, 전략적 협력 관계를 설계하며, 네트워크의 성과를 평가할 수 있는 수준
	5	• 지역 내 복지 자원(인적·물적·재정적), 기관, 시설 현황을 파악하고, 지역 기관·단체·기업 등과의 협력 관계를 구축하여 자원 연계 및 활용을 촉진할 수 있는 수준
	4	• 주민의 자발적 참여를 유도하여 주민 모임, 주민 조직, 지역 공동체 조직 등을 형성하고, 지역사회 기관들 간의 협력 관계를 조정하여 상호 협력을 촉진할 수 있는 수준
	3	• 지역의 인적 자원(인재, 전문가), 물적 자원(시설, 공간), 정보 자원(통계, 자료) 등을 데이터베이스로 정리·관리하고 필요시 정보를 제공할 수 있는 수준.

□ ‘사회복지 공공지원관리’의 직무 수준은 3~7수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음

- 사회복지 공공지원관리의 3수준은 공공 복지 사업의 전산 시스템을 운영하고 데이터를 관리할 수 있는 수준
- 사회복지 공공지원관리의 4수준은 복지 대상자를 발굴하고 관련 지원 제도를 제공하며 자격 변경을 심사할 수 있는 수준
- 사회복지 공공지원관리의 5수준은 지역 내 사회복지시설을 지원·감독하고 저소득층의 자활 사업을 계획·운영할 수 있는 수준
- 사회복지 공공지원관리의 6수준은 복지 연간 예산을 편성·배분하고 복잡한 민원을 처리할 수 있는 수준
- 사회복지 공공지원관리의 7수준은 복지 대상자의 욕구를 종합적으로 파악하여 맞춤형 서비스 계획을 수립하고 지원 정책을 결정할 수 있는 수준

[표 III-15] 수준별 직무 정의 : 사회복지 정책 - 사회복지 공공지원관리

직무	수준	수준별 직무 정의
사회복지 공공지원관리	7	<ul style="list-style-type: none"> 복지 대상자의 욕구를 종합적으로 파악하고 개인·가족 맞춤형 서비스 계획을 수립하며, 관련 기관과 연계하여 통합적 지원을 주도하고, 지원 정책 결정 및 대사건 민원 처리를 최종 승인할 수 있는 수준
	6	<ul style="list-style-type: none"> 기초생활보장, 특별지원금 등 복지 관련 연간 예산을 편성·배분하고, 복지 급여 관련 민원을 접수·분류하여 복잡한 민원을 직접 처리하고 결과를 통보할 수 있는 수준
	5	<ul style="list-style-type: none"> 지역 내 사회복지시설의 운영 현황을 파악하고 필요한 행정·재정 지원, 지도 감독, 개선 권고를 수행하며, 저소득층의 경제적 자립을 위해 직업 훈련, 일자리 연계, 생계비 지원 등의 자활 사업을 계획하고 운영할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> 기초생활수급자, 차상위 계층, 위기 가정 등 복지 대상자의 현황을 파악하고 서비스 수요를 조사하여 발굴하며, 기초생활보장, 의료 지원, 교육 지원 등 각종 복지 급여를 신청자에게 제공하고, 소득 변동, 가구 구성 변화 등에 따른 자격 변동을 심사하여 급여를 조정 또는 해지할 수 있는 수준
	3	<ul style="list-style-type: none"> 기초생활보장, 긴급지원, 자활 지원 등 공공 복지 사업의 전산 시스템을 운영하고, 대상자 데이터를 관리하며, 필요한 통계와 보고 자료를 산출할 수 있는 수준

2) 사회복지 서비스 분야 수준별 직무 정의

- ‘사회복지 프로그램운영’의 직무 수준은 4~6수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음

 - 사회복지 프로그램운영의 4수준은 프로그램 개발을 위한 사전 조사·자원개발·프로그램 실행·성과 정리를 독립적으로 수행할 수 있는 수준
 - 사회복지 프로그램운영의 5수준은 대상자 욕구와 환경 변화를 반영하여 프로그램 전체를 기획하고 진행을 모니터링할 수 있는 수준
 - 사회복지 프로그램운영의 6수준은 프로그램의 효과성과 효율성을 체계적으로 평가하고 개선안을 도출할 수 있는 수준

[표 III-16] 수준별 직무 정의 : 사회복지 서비스 - 사회복지 프로그램운영

직무	수준	수준별 직무 정의
사회복지 프로그램 운영	6	<ul style="list-style-type: none"> 프로그램 운영 결과를 목표 달성도, 효과성, 효율성 등 다각적 관점에서 체계적으로 평가하고, 평가 결과를 토대로 프로그램 개선안을 도출하여 제시할 수 있는 수준
	5	<ul style="list-style-type: none"> 대상자 욕구와 사회 환경 변화를 바탕으로 프로그램의 목표, 내용, 방법, 일정, 예산을 포함한 계획을 수립하고, 프로그램 운영 과정에서 계획된 내용이 적절히 진행되는지 지속적으로 모니터링하며 문제점을 파악하여 조치할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> 프로그램 개발 전 설문조사, 면접, 통계 분석 등으로 대상 집단의 욕구를 조사하고, 프로그램 운영에 필요한 인적·물적·재정적 자원을 발굴·확보하며, 계획된 프로그램을 실제로 진행하면서 참가자 반응을 관찰하고 조정하며, 종료 시 성과를 정리하여 절차를 진행할 수 있는 수준

▣ ‘사회복지 상담’의 직무 수준은 3~5수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음

- 사회복지 상담의 3수준은 상담 내용을 정해진 양식에 따라 기록하고 보관 등을 보조하는 수준
- 사회복지 상담의 4수준은 초기면접·사정·개인·집단상담·종결 등 상담의 핵심 과정을 독립적으로 수행할 수 있는 수준
- 사회복지 상담의 5수준은 내담자 및 내담자의 가족을 대상으로 전문 상담과 상담자에 대한 교육적 지도(슈퍼비전)를 제공할 수 있는 수준

[표 III-17] 수준별 직무 정의 : 사회복지 서비스 - 사회복지 상담

직무	수준	수준별 직무 정의
사회복지 상담	5	<ul style="list-style-type: none"> 내담자의 문제 원인을 파악하고 내담자 및 가족 구성원 간 상호작용 개선, 가족 기능 강화를 목표로 전문적인 상담 기법을 활용하여 개입하고, 상담 담당자의 전문성 발전을 위해 사례 검토, 기술 지도, 개인 성장 지원 등의 교육적 지도를 제공할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> 클라이언트와의 첫 만남에서 라포를 형성하고 문제 상황을 파악하며, 클라이언트의 문제·강점·자원·환경을 포괄적으로 분석하여 개입 방향을 결정하고, 개인 및 집단 상담을 통해 문제 해결과 개인 성장을 도모하며, 상담 종료 시 성과를 확인하고 향후 자원을 연계할 수 있는 수준
	3	<ul style="list-style-type: none"> 상담 내용, 클라이언트 상황, 개입 내용, 진행 상황 등을 기록 양식에 따라 체계적으로 기록하고 보관하며 필요시 공유할 수 있는 수준

- ‘사회복지 사례관리’의 직무 수준은 3~6수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음
- 사회복지 사례관리의 3수준은 새로운 클라이언트의 기초 정보를 수집하고 서비스 신청 접수 등을 보조하는 수준
 - 사회복지 사례관리의 4수준은 실행계획 수립·실행·슈퍼비전·평가·종결 등 사례관리 사이클을 독립적으로 수행할 수 있는 수준
 - 사회복지 사례관리의 5수준은 클라이언트와 가족의 강점·문제·자원·환경을 다각적으로 평가하여 개입 우선순위를 결정할 수 있는 수준
 - 사회복지 사례관리의 6수준은 사례관리 조직의 내부 운영체계와 외부 네트워크를 설계·구축할 수 있는 수준

[표 III-18] 수준별 직무 정의 : 사회복지 서비스 - 사회복지 사례관리

직무	수준	수준별 직무 정의
사회복지 사례관리	6	<ul style="list-style-type: none"> • 사례관리 조직 내부의 역할 분담, 협력 체계, 의사결정 절차, 슈퍼비전 구조를 설계·구축하여 체계적인 사례관리 운영을 도모하고, 다양한 기관·서비스 제공자·지역자원과의 협력 네트워크를 구축하여 클라이언트에게 통합적 서비스를 제공할 수 있는 수준
	5	<ul style="list-style-type: none"> • 클라이언트와 가족의 강점, 문제, 자원, 환경 등을 다각적으로 평가하여 우선순위를 결정하고 개입 계획의 기초를 마련할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> • 욕구사정 결과를 바탕으로 구체적인 목표, 행동, 담당자, 일정, 평가 기준을 포함한 사례관리 계획을 수립하고, 수립된 계획에 따라 직접 서비스를 제공하거나 타 기관과 연계하여 클라이언트가 필요한 서비스를 받도록 중개 및 조정하며, 개입 과정을 모니터링하고 결과를 평가하며, 종료 절차를 진행할 수 있는 수준
	3	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 클라이언트와의 첫 접촉에서 기초 정보를 수집하고, 서비스 신청을 접수하며, 긴급 상황을 판단하고, 초기 자원을 안내할 수 있는 수준

■ ‘사회복지 일상생활기능지원’의 직무 수준은 3~5수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음

- 사회복지 일상생활기능지원의 3수준은 대상자의 신체활동(배변, 배뇨, 이동, 식사 등)과 가사활동을 직접 돌보는 수준
- 사회복지 일상생활기능지원의 4수준은 경청·공감·격려 등 지지적 상호작용을 통해 대상자의 정서적 안정을 제공할 수 있는 수준
- 사회복지 일상생활기능지원의 5수준은 건강검진·질병 예방·약물 복용 관리 등을 통해 대상자의 건강을 관리하고 사회활동을 지원할 수 있는 수준

[표 III-19] 수준별 직무 정의 : 사회복지 서비스 - 사회복지 일상생활기능지원

직무	수준	수준별 직무 정의
사회복지 일상생활기능지원	5	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자가 지역사회 활동, 여가활동, 사회 참여에 필요한 외출·이동·동반을 지원하고, 신체 건강 유지를 위해 건강검진 조직, 질병 예방 교육, 약물 복용 관리, 의료 기관 이용을 지원할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자의 정서적 안정과 심리 건강을 위해 경청, 공감, 격려, 관계 형성 등 지지적 상호작용을 제공할 수 있는 수준
	3	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자의 기본적인 신체 활동(배변, 배뇨, 옷 입고 벗기, 이동, 식사 등)에 필요한 직접적 돌봄과 보조를 제공하고, 청소, 세탁, 식사 준비, 식기 정리 등 가사 활동을 지원할 수 있는 수준

3) 사회복지 행정 분야 수준별 직무 정의

▣ ‘사회복지 조직경영기획’의 직무 수준은 4~7수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음

- 사회복지 조직경영기획의 4수준은 기획된 교육 프로그램을 실행하고 인사 기록을 관리하는 보조 업무를 수행할 수 있는 수준
- 사회복지 조직경영기획의 5수준은 직원 교육 프로그램을 기획·실시하고 조직의 인사 정책을 시행을 주도할 수 있는 수준
- 사회복지 조직경영기획의 6수준은 인사·자원 개발 전략을 수립하고 채용·배치·교육 등 전략적 인사 정책을 개발할 수 있는 수준
- 사회복지 조직경영기획의 7수준은 조직의 미션·비전·전략 목표를 수립하고 연간 경영 계획을 통해 조직 전체의 경영을 감독할 수 있는 수준

[표 III-20] 수준별 직무 정의 : 사회복지 행정 - 사회복지 조직경영기획

직무	수준	수준별 직무 정의
사회복지 조직경영기획	7	<ul style="list-style-type: none"> • 조직의 미션, 비전, 전략 목표를 수립하고 연간 경영 계획, 조직 개발 전략, 장기 발전 계획을 수립하여 조직의 방향성을 제시하며, 임직원의 역할 분담, 성과 관리, 조직 내 갈등 조정 등을 통해 조직 전체의 원활한 경영을 감독할 수 있는 수준
	6	<ul style="list-style-type: none"> • 채용, 배치, 승진, 교육 등 인사 전략을 수립하고, 기금 모금, 후원자 개발, 정부 사업 공모 참여 등 조직의 재정적 자원을 확충하기 위한 전략적 방안을 개발할 수 있는 수준
	5	<ul style="list-style-type: none"> • 신입, 직급별, 직무별 직원 교육 프로그램을 기획하고 실시하며, 직원의 역량 발전을 위한 교육 체계를 구축하고, 조직의 인사 정책 시행을 주도적으로 운영할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> • 기획된 교육 프로그램을 실제로 진행하고 참여자 반응을 관찰하며 조정하고, 교육 만족도를 평가하며, 신입 직원 채용 보조, 인사 기록 관리 등 인사 보조 업무를 수행할 수 있는 수준

- ‘사회복지 조직행정관리’의 직무 수준은 3~6수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음
- 사회복지 조직행정관리의 3수준은 조직의 문서·시설·정보보안 등 행정 업무를 보조하는 수준
 - 사회복지 조직행정관리의 4수준은 조직의 세부 예산을 집행하고 지출 내역을 기록하며 재무 현황을 정리할 수 있는 수준
 - 사회복지 조직행정관리의 5수준은 조직의 전산 시스템·데이터베이스·정보보안과 물리적 환경을 종합적으로 관리할 수 있는 수준
 - 사회복지 조직행정관리의 6수준은 조직의 예산 편성 원칙을 수립하고 부서별 예산을 배분하며 자산을 종합 관리할 수 있는 수준

[표 III-21] 수준별 직무 정의 : 사회복지 행정 - 사회복지 조직행정관리

직무	수준	수준별 직무 정의
사회복지 조직행정관리	6	<ul style="list-style-type: none"> • 조직의 예산 편성 원칙과 기준을 수립하고, 부서별 예산을 배분하며, 전체 조직의 재무 상황을 종합 관리하고, 건물, 시설, 기자재 등의 자산을 종합적으로 관리하며 유지·보수 계획을 수립할 수 있는 수준
	5	<ul style="list-style-type: none"> • 조직의 전산 시스템, 데이터베이스, 행정 정보, 클라이언트 정보 등을 관리하고 정보 보안 및 개인정보 보호를 도모하며, 조직의 물리적 환경(건물, 시설, 위생, 안전 등)을 점검·관리하여 근무자와 이용자의 안전하고 쾌적한 환경을 유지할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> • 조직의 세부 예산 집행을 관리하고 영수증을 정리하며 지출 내역을 기록하고, 월별·연간 재무 현황을 정리하여 담당자에게 보고하며, 정산 과정을 보조할 수 있는 수준
	3	<ul style="list-style-type: none"> • 조직의 문서(공문, 계약서, 보고서 등)를 작성·정리·보관하고, 시설 청결 유지, 기자재 재고 관리 등 일상적 행정 보조 업무를 수행할 수 있는 수준

- ‘사회복지 홍보’의 직무 수준은 3~6수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음
 - 사회복지 홍보의 3수준은 홍보 자료를 수집·정리하고 기본 홍보물을 관리하는 등 보조하는 수준
 - 사회복지 홍보의 4수준은 홍보물을 제작하고 다양한 매체에 배포하며 조직의 소식을 정기적으로 업데이트할 수 있는 수준
 - 사회복지 홍보의 5수준은 조직의 사업 성과와 클라이언트 사례를 담은 홍보 콘텐츠를 기획·제작하고 언론과 소통할 수 있는 수준
 - 사회복지 홍보의 6수준은 조직의 브랜드 이미지를 개발하고 중장기 홍보 전략을 수립하며 언론사 관계를 관리할 수 있는 수준

[표 III-22] 수준별 직무 정의 : 사회복지 행정 - 사회복지 홍보

직무	수준	수준별 직무 정의
사회복지 조직홍보	6	<ul style="list-style-type: none"> • 조직의 미션과 가치를 반영한 브랜드 이미지를 개발하고, 중장기 홍보 전략을 수립하며, 언론사와의 관계를 관리하고 주요 뉴스를 발제할 수 있는 수준
	5	<ul style="list-style-type: none"> • 조직의 사업 성과, 클라이언트 사례 등을 담은 홍보 콘텐츠를 기획하고 제작하며, 언론 보도 자료를 작성하고, SNS, 블로그, 홈페이지 등 다양한 매체를 통해 홍보 콘텐츠를 배포하고 관계자와 소통할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> • 홍보물(팜플렛, 포스터, 보도 자료, SNS 콘텐츠 등)을 제작하고 다양한 매체에 배포하며, 조직의 소식을 정기적으로 업데이트하고, 지역사회 행사 참여 등 대외 활동을 보조할 수 있는 수준
	3	<ul style="list-style-type: none"> • 홍보 자료(사진, 동영상, 텍스트 등)를 수집·정리하고, 기본적인 홍보물(안내 자료, 게시물 등)을 보조하며, 조직의 주요 소식을 모으고 정리할 수 있는 수준

4) 자원봉사 분야 수준별 직무 정의

- ▣ ‘자원봉사 프로그램 기획운영’의 직무 수준은 3~6 수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음
- 자원봉사 프로그램 기획운영의 3수준은 봉사자의 기본정보를 체계적으로 수집하고, 봉사자별 활동 이력을 관리하며, 봉사자의 누적 시간과 참여 현황을 파악하는 보조 업무를 수행할 수 있는 수준
 - 자원봉사 프로그램 기획운영의 4수준은 봉사자의 역량을 강화하기 위한 교육 프로그램을 독립적으로 설계하고 운영할 수 있는 수준
 - 자원봉사 프로그램 기획운영의 5수준은 지역 기관과 광역 네트워크를 구축하여 체계적인 봉사 활동을 기획할 수 있는 수준
 - 자원봉사 프로그램 기획운영의 6수준은 자원봉사 현장의 문제점을 분석하고 선진 사례를 조사하여 자원봉사 활성화를 위한 정책을 개발·제안할 수 있는 수준

[표 III-23] 수준별 직무 정의 : 자원봉사 - 자원봉사 기획운영

직무	수준	수준별 직무 정의
자원봉사 프로그램 기획운영	6	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사 활성화, 봉사자 처우 개선, 프로그램 확대, 재난 대응 등에 관한 정책 아이디어를 개발하고 관련 기관에 제안하여 정책 수립에 기여할 수 있는 수준
	5	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 기관과의 협력 관계를 구축·유지하여 봉사 활동 확대를 도모하고, 지역사회 특성을 고려한 봉사활동 프로그램을 독립적으로 기획할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> • 봉사자의 역량과 관심, 지역사회 욕구를 고려하여 봉사 활동 장소와 내용을 결정하고, 신규 봉사자의 기초 교육, 기존 봉사자의 심화 교육 등을 실시하여 봉사자의 역량과 전문성을 강화할 수 있는 수준
	3	<ul style="list-style-type: none"> • 봉사자의 활동 일정, 내용, 시간을 기록·관리하여 봉사 현황을 파악하고, 봉사 활동의 성과를 평가하여 인정서 발급, 포상, 감사 표시 등으로 참여 동기를 높일 수 있는 수준

▣ ‘자원봉사 관리’의 직무 수준은 3~5수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음

- 자원봉사 관리의 3수준은 봉사자의 기본정보를 체계적으로 수집하고, 봉사자별 활동 이력을 관리하며, 봉사자의 누적 시간과 참여 현황을 파악하는 보조 업무를 수행할 수 있는 수준
- 자원봉사 관리의 4수준은 봉사자의 역량과 관심을 심층적으로 파악하여 지역사회의 봉사 수요와 정교하게 매칭하고, 배치 후 초기 적응을 지원할 수 있는 수준
- 자원봉사 관리의 5수준은 봉사자들을 조직적으로 팀으로 구성하고 운영하며, 지역 기관과의 협력을 통해 봉사자 팀의 배치를 주도할 수 있는 수준

[표 III-24] 수준별 직무 정의 : 자원봉사 - 자원봉사 관리

직무	수준	수준별 직무 정의
자원봉사 관리	5	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 내 다양한 기관과 전략적 협력 관계를 구축하고, 각 기관의 봉사 수요를 심층적으로 파악하여 팀 단위의 정교한 배치를 실현하며, 재난 상황에서 긴급 봉사 체계를 구성하여 효과적으로 대응할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 봉사자와의 초면 면접을 통해 개인 특성과 봉사 동기를 파악하고, 역량과 특성을 평가하여 최적 배치 방안을 제시하며 배치 후 봉사자의 초기 적응을 모니터링하고, 부적응이나 불만 발생 시 문제를 진단하여 재배치로 해결할 수 있는 수준
	3	<ul style="list-style-type: none"> • 봉사자의 기본정보와 활동 이력을 데이터베이스로 체계적으로 구축·관리하여 봉사자가 어느 기관에서 어떤 활동을 했는지를 개인별로 추적할 수 있도록 이력을 관리하고, 개별 봉사자의 누적 시간을 계산하여 봉사 현황을 파악할 수 있는 수준

- ‘자원봉사행정’의 직무 수준은 3~5수준으로 정의되었으며, 대략적인 사항은 아래와 같음
 - 자원봉사행정의 3수준은 봉사센터의 문서·시설·정보보안 등 행정 보조 업무를 수행하는 수준
 - 자원봉사행정의 4수준은 봉사 프로그램 운영·활동처 관리·홍보·예산 집행·총무 보안 등을 독립적으로 수행할 수 있는 수준
 - 자원봉사행정의 5수준은 봉사센터의 전략적 기획을 통해 연간 계획을 수립하고 예산을 편성·배분할 수 있는 수준

[표 III-25] 수준별 직무 정의 : 자원봉사 - 자원봉사행정

직무	수준	수준별 직무 정의
자원봉사행정	5	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사 활동의 전략적 기획을 통해 봉사 프로그램의 목표, 내용, 대상, 일정, 예산을 포함한 연간 계획을 수립하고, 봉사센터의 전체 예산을 편성·배분하여 효율적 자원 운영을 도모할 수 있는 수준
	4	<ul style="list-style-type: none"> • 기획된 봉사 프로그램을 실제로 진행하면서 참여자 관리, 활동 조직, 현장 지원, 문제 해결 등을 수행하고, 봉사 활동이 이루어지는 기관·시설의 담당자와 관계를 유지하며 활동 현황을 파악하여 만족도를 관리하고, 자원봉사센터의 사업을 홍보하며, 세부 예산을 집행하고 정산할 수 있는 수준
	3	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사센터의 문서(공문, 계약서, 보고서 등)를 작성·정리·보관하고, 기본 전산 업무를 수행하며, 센터의 사무, 문서 관리, 시설 관리, 정보 보안, 규정 준수 등의 행정 보조 업무를 담당할 수 있는 수준

3. 사회복지 분야 직무맵의 체계

1) 사회복지 정책 분야 직무맵

[표 III-26] 사회복지 정책 분야 직무맵

7	사회복지 정책기획 7		사회복지 공공지원관리 7
	사회복지정책 전략 개발 ¹⁾		공공사례관리
6	사회복지 정책기획 6	사회복지 지역자원관리 6	사회복지 공공지원관리 6
	정책제안 지역사회보장계획 복지예산관리	지역 네트워크 전략 구축 ²⁾	복지특이민원관리
5	사회복지 정책기획 5	사회복지 지역자원관리 5	사회복지 공공지원관리 5
	지역사회 문제 발굴 복지계획수립	자원발굴 민관협력	사회복지시설 지원 자활자립지원
4	사회복지 정책기획 4	사회복지 지역자원관리 4	사회복지 공공지원관리 4
	지역사회 분석 지역사회 욕구분석 정책 자료 수집·정리 ³⁾	지역사회 네트워크 지역 주민 조직화	대상자 발굴조사 복지대상자 지원 자격변동관리
3		사회복지 지역자원관리 3	사회복지 공공지원관리 3
		지역사회 자원 관리	사회복지프로그램 전산운영
수준 직무	사회복지 정책기획	사회복지 지역자원관리	사회복지 공공지원관리

- 1) 6수준의 정책제안을 넘어 국가·지자체 차원의 정책 전략을 개발하는 최고 수준의 업무가 필요하나 기존 NCS에는 7수준 능력단위가 없음
 2) 지역의 다양한 주체들과의 협력 관계를 설계하고 성과를 평가하는 수준의 업무가 현장에서 필요하나 기존 NCS에는 6수준 능력단위가 없음
 3) 정책 개발의 기초 단계로서 통계 자료, 선행 연구, 기관 현황 등을 수집·정리하는 업무가 현장에서 필수적이나 기존 NCS에는 명시되지 않음

2) 사회복지 서비스 분야 직무맵

[표 III-27] 사회복지 서비스 분야 직무맵

6	사회복지 프로그램운영 6		사회복지 사례관리 6	
	사회복지프로그램 평가		사회복지사례관리 내부운영체계 구축 사회복지사례관리 외부운영체계 구축	
5	사회복지 프로그램운영 5	사회복지 상담 5	사회복지 사례관리 5	사회복지 일상생활기능지원 5
	사회복지프로그램 계획수립 사회복지프로그램 점검	가족상담 사회복지면담 슈퍼비전	사회복지사례관리 욕구사정 사회복지사례관리 슈퍼비전 ⁴⁾	사회활동지원 건강지원
4	사회복지 프로그램운영 4	사회복지 상담 4	사회복지 사례관리 4	사회복지 일상생활기능지원 4
	사회복지프로그램 욕구조사 사회복지프로그램 자원개발 사회복지프로그램 실행 사회복지프로그램 종결	사회복지면담 초기면접 사회복지면담 사정 개인상담 집단상담 사회복지면담 종결	사회복지사례관리 실행계획 수립 사회복지사례관리 실행 사회복지사례관리 평가 사회복지사례관리 종결	심리정서지원
3		사회복지 상담 3	사회복지 사례관리 3	사회복지 일상생활기능지원 3
		사회복지면담 기록관리	사회복지사례관리 인테이크	신체활동지원 가사활동지원
수준 직무	사회복지 프로그램운영	사회복지 상담	사회복지 사례관리	사회복지 일상생활기능지원

4) 사회복지사례관리 슈퍼비전은 교육기능·지지기능·행정기능을 통합적으로 수행하며, 슈퍼바이저는 5년 이상의 실무 경력과 전문적 교육 역량을 갖춘 중간관리자급이 수행하기 때문에 전문가 FGI에서 수준 향상에 대한 의견이 제시되어 5수준으로 제시함

3) 사회복지 행정 분야 직무맵

[표 III-28] 사회복지 행정 분야 직무맵

7	사회복지 조직경영기획 7		
	사회복지조직 운영기획		
6	사회복지 조직경영기획 6	사회복지 조직행정관리 6	사회복지 홍보 6
	사회복지조직 인사관리 사회복지조직 자원개발	사회복지조직 사무관리	사회복지조직 홍보 전략 수립
5	사회복지 조직경영기획 5	사회복지 조직행정관리 5	사회복지 홍보 5
	사회복지조직 교육훈련	사회복지조직 정보자원관리 사회복지조직 환경(시설)관리	홍보 콘텐츠 기획
4	사회복지 조직경영기획 4	사회복지 조직행정관리 4	사회복지 홍보 4
	사회복지조직 교육지원 ⁵⁾	사회복지조직 재무관리 사회복지조직 안전관리 ⁶⁾	홍보물 제작·매체 운영
3		사회복지 조직행정관리 3	사회복지 홍보 3
		문서·시설 보조 관리 ⁷⁾	홍보 자료 수집·정리
수준	사회복지 조직경영기획	사회복지 조직행정관리	사회복지 홍보 ⁸⁾
직무			

5) 기획된 교육 프로그램을 실제로 진행하고 보조하는 업무가 현장에서 필수적이나 기존 NCS의 '교육훈련'은 기획과 실행을 구분하지 않아 실무자 수준(4수준)의 역할이 명시되지 않음

6) 최근 안전이 강조되는 기조에 따라 사회복지 조직에서도 내부 안전관리에 대한 요구가 증대하고 있으며, 현재는 별도로 제시된 사항 없이 현업을 수행하고 있음

7) 조직의 문서를 정리·보관하고 시설을 관리하는 기초적 행정 보조 업무가 현장에서 필수적이나 기존 NCS에는 3수준 능력단위가 없음

8) 기존 NCS에는 '사회복지조직 홍보(6수준)' 1개만 있으나, 현장에서는 홍보 업무가 보조(3수준)·실행(4수준)·기획(5수준)·전략(6수준)으로 명확히 구분되므로 하위 수준 능력단위를 추가로 제시함

4) 자원봉사 분야 직무맵

[표 III-29] 자원봉사 분야 직무맵

6	자원봉사 프로그램 기획운영 6			
	자원봉사 정책 제안 자원봉사 자원 관리 ⁹⁾			
5	자원봉사 프로그램 기획운영 5	자원봉사 관리 5	자원봉사행정 5	
	자원봉사 네트워크 전략 수립 ¹⁰⁾ 재난 대응 봉사 체계 기획 ¹¹⁾ 자원봉사 프로그램 기획	자원봉사 팀 운영 자원봉사 네트워크 운영 재난현장 자원봉사 활동 관리	자원봉사 예산 관리	
4	자원봉사 프로그램 기획운영 4	자원봉사 관리 4	자원봉사행정 4	
	자원봉사자 발굴 ¹²⁾ 자원봉사 세부 프로그램 설계 ¹³⁾	자원봉사 교육 봉사 수요 조사 및 매칭 봉사자 적응 지원	자원봉사 총무보안관리 자원봉사 홍보 자원봉사 활동처 관리 자원봉사 프로그램 운영 자원봉사 프로그램 기획	
3	자원봉사 프로그램 기획운영 3	자원봉사 관리 3	자원봉사행정 3	
	자원봉사 프로그램 운영 자원봉사 프로그램 데이터 수집 ¹⁴⁾	자원봉사자 활동관리 자원봉사활동 인정 봉사자 기초 정보 관리	자원봉사 사무행정 업무 관리	
수준	직무	자원봉사 프로그램 기획운영	자원봉사 관리	자원봉사행정

9) 보조금 지원 사업의 한계로 현업에서 후원 기반 사업에 대한 수요가 커지고 있으며, 이 같은 사회적 네트워크를 포함한 후원 전반에 대한 관리를 수행하기 위한 업무 단위 필요

10) 기존 "네트워크 운영"은 실행 중심이며, 협업체계 설계 및 실행 전략 수립을 위한 업무 단위 필요

11) 자원봉사 관리 직무의 '재난현장 자원봉사 활동 관리'는 실행 중심이며, 사전 기획 능력 명시화 필요

12) NCS에 봉사자 발굴·모집 전략 기획 능력이 부재하나, 봉사자 감소 추세에 대응하기 위한 노력이 현업에서 활발히 이루어지고 있음

13) NCS에서 제시하는 5수준의 '프로그램 기획'은 센터 전체 프로그램이며, 개별 프로그램 설계 능력 명시화 필요

14) 기존 NCS는 프로그램 기획은 있으나 기획을 위한 기초 데이터 수집 능력이 명시되지 않았으며, 프로그램 개발을 위한 기초 자료 수집은 필수적인 사항임

4. 사회복지 분야 직무맵의 특징 및 시사점

4-1. 사회복지 분야 직무맵의 특징

1) 사회복지 분야 정책에서 서비스에 이르는 넓은 직무 범위 통합

- 사회복지 분야의 직무맵은 사회복지 관련 정책 수립 단계에서부터 지역 현장의 서비스 제공, 자원 봉사자 활용에 이르기까지 전 영역을 포괄하는 방대한 영역으로 정의됨
 - 정책 직무는 중앙 정부와 지자체의 정책 기획·평가를 담당하고, 서비스 직무는 사회복지사, 생활 지도원 등 서비스 제공자의 직무를 명시하며, 행정 직무는 이 모든 활동을 지원하는 행정 기능을 담당하고, 자원봉사 직무는 주민 참여를 통한 사회복지 확대를 담당함

2) 계층적 수준의 명확화와 경력 경로 제시

- 사회복지 분야의 직무맵은 각 직무 내의 계층적 수준을 명확히 하고, 각 수준 간의 전환이 어떻게 이루어지는지를 나타냄
 - 사회복지 서비스 직무의 경우 기초 서비스 제공(3수준)에서 시작하여 대상자 관리 및 프로그램 운영(4수준), 팀 관리 및 지역사회 연계(5수준), 기관 전략 기획(6수준)으로 발전하는 명확한 경로를 제시하며, 사회복지 정책 직무에서도 정책 집행 보조(3수준)에서 정책 기획(4수준), 정책 평가(5수준), 정책 혁신(6수준)으로의 발전 경로가 제시되어 사회복지 분야 종사자의 경력 개발 방향을 제시함

3) NCS 기반의 포괄적 능력단위 제시

- 사회복지 분야 직무맵이 국가직무표준(NCS)을 기본 틀로 하면서도, 각 직무의 특수성과 현장의 변화하는 요구를 반영하여 신규 능력단위를 제시함
 - 사회복지 정책 직무에서는 정책 분석, 정책 평가, 정책 혁신 등의 신규 능력단위의 필요성을 제기하고, 서비스 직무에서는 대상자 중심 실천, 지역사회 맞춤 서비스, 문화 역량 강화 등의 신규 능력단위를, 행정 직무에서는 정책-서비스 연계, 조직 변화 관리, 성과 관리 등의 신규 능력단위를, 자원봉사 직무에서는 기획-운영 분리에 따른 세부화된 능력단위의 필요성을 제기함

4) 다양성과 포용성의 구현

- 사회복지 분야 직무맵이 정책, 서비스, 행정, 자원봉사라는 다양한 직무 영역을 포함하고, 각 영역

내에서도 다양한 수준과 능력단위를 제시함

- 이는 다양한 교육 수준, 경험, 역량을 가진 사람들이 자신에게 적합한 역할을 찾을 수 있는 기회를 제공하며 고학력의 정책 전문가부터 지역사회 주민 자원봉사자까지 모두가 사회복지 실현을 위한 자신의 역할을 수행할 수 있도록 체계적으로 직무를 제시함
- 또한 각 직무의 수준별 정의에서 3수준부터 시작하여 상위 수준으로 발전할 수 있는 진로가 개방되어 있어, 다양한 배경의 인력 진입과 경력 개발의 근거를 마련함

5) 통합적 시스템 관점의 제시

- 사회복지 분야 4개 직무의 통합 직무맵이 정책, 서비스, 행정, 자원봉사라는 사회복지 실현의 모든 영역을 포괄하면서도, 각 영역의 독립성을 존중하고, 영역 간의 유기적 연계를 강조함
- 사회복지 현장의 의견을 수렴하여 사회복지를 하나의 통합된 시스템으로 이해하도록 하며, 또한 각 수준별 명확한 역할 정의와 능력단위를 통해 사회복지가 전문적 영역으로서의 위상을 확보함

4-2. 사회복지 분야 직무맵의 시사점

1) 역할과 책임의 명확성

- 직무맵을 통해 사회복지 분야 종사자들이 자신의 직무가 전체 체계에서 어떤 위치를 차지하며 어떤 역할을 하는지를 명확히 이해할 수 있는 기준을 제시함
- 정책 담당자는 현장의 실제 상황을 반영하여 정책을 수립하고, 서비스 제공자는 정책의 의도를 정확히 이해하여 서비스를 제공하며, 행정 담당자는 양자를 연결하고 자원봉사자는 지역의 역량을 모아 사회복지를 확장함

2) 정책 실행의 적절성 보장

- 사회복지 정책이 현장에서 제대로 실행되도록 각 수준별 역할을 명확히 함
- 정책의 의도가 현장에서 왜곡되지 않도록 하고, 현장의 특수성이 정책에 적절히 반영되도록 고려하면서도 각 수준의 종사자들이 자신의 역할 범위를 명확히 이해하면서도 다른 수준과의 적절히 협력할 수 있는 근거를 제시함

3) 경력 개발 기회의 확대

- 사회복지 분야 직무맵은 신입 종사자가 자신의 시작점을 명확히 하고 단계적 성장의 방향을 계획

할 수 있는 체계를 마련함

- 직무맵에 제시된 각 수준에서 요구되는 책임과 과업이 무엇인지 알 수 있고, 상위 수준으로 진입하기 위해 어떤 능력을 개발해야 하는지를 계획할 수 있게 하며, 조직은 이를 바탕으로 단계별 교육훈련 프로그램을 설계할 수 있고, 성과 평가 기준을 수립할 수 있음

4) 현장성 강화

- ▣ 현장의 실제 직무를 정확히 반영하면서도 직무 정보와 관련하여 현업의 인지도가 가장 높은 NCS와의 연계성을 유지함
 - 이는 교육훈련, 자격 인정, 인력 배치 등에서 국가 표준과의 호환성을 확보하면서도 지역과 조직의 특수성을 반영할 수 있게 하며, NCS에서 제시하고 있지 않은 새로운 능력단위를 추가로 제시하여 사회복지 분야의 진화하는 요구에 신속하게 대응할 수 있는 유연성을 제공함

5) 인력 진입 장벽 완화

- ▣ 직무맵은 다양한 교육 수준, 경험, 역량을 가진 사람들이 자신에게 적합한 역할을 탐색하고 선택할 수 있는 기준을 제시함
 - 단일한 경로가 아닌 다양한 경로를 통해 사회복지 분야에 진입하고 성장하는 기회를 통해 사회복지 분야의 인력 부족 문제를 완화하고, 지역사회 다양한 주민들을 참여시킬 수 있게 함

6) 통합적 사회복지 생태계의 형성

- ▣ 사회복지 종사자가 자신의 직무를 전체 시스템 속에서 이해하게 할 수 있음
 - 정책 담당자는 자신의 정책이 현장 서비스로 어떻게 구현되는지를 알게 되고, 서비스 제공자는 자신의 서비스가 국가 정책의 연장임을 알게 되며, 행정 담당자는 정책과 서비스를 연결하는 중추의 역할을 하고, 자원봉사자는 전문 서비스를 보완하는 역할을 담당하는 것에 대해 직관적으로 파악할 수 있음
 - 이러한 상호 이해와 통합적 관점은 사회복지 분야의 응집력을 강화하고, 직무, 조직, 부처 간 협력을 촉진할 수 있음

IV. 사회복지 분야 정량 모니터링

1. 조사개요

1-1. 조사 방법

1) 조사일정

- 사회복지 분야 직무변화 모니터링 정량조사를 위해 2025년 10월 29일부터 2025년 11월 7일까지 10일 동안 온라인(Google Form) 설문조사를 실시하였음

2) 조사대상

- 본 조사는 다양한 분야에서 근무하고 있는 사회복지 종사자들의 특성을 고려하여 사회복지사, 요양보호사, 간병인, 정책 및 행정 분야로 구분하여 설문을 진행함
- 사회복지 분야 종사자를 대상으로 회수된 설문지는 112건으로, 이를 최종 분석에 사용함
 - 유효사례수 : 관리감독자 대상 설문 총 112건(온라인)

3) 조사도구

■ 조사도구 개발절차

- 조사 도구 개발을 위해 사회복지 관련 공공 분야 전문가, 현장 전문가 및 연구조사 전문가가 포함된 회의체를 구성하여 2회에 걸쳐 회의를 진행하였으며, 개발된 조사도구에 대한 타당성 검토를 위한 자문을 진행함

■ NCS 체계 활용

- 사회복지 분야 직무맵은 본 연구를 통해 정의된 영역으로, 설문조사 시점 기준 사회복지 현장의 종사자들에게 인지도가 없는 상황에서 올바른 응답이 불가능할 것으로 판단되어 직무변화를 모니터링할 수 있는 대안적 기준으로 사회복지 분야 NCS의 세분류를 활용함

[표 IV-1] 조사 도구개발을 위한 연구진 회의(1차)

일 시	2025. 10. 17.
참 가 자	사회복지 관련 공공 분야 전문가(1인) 사회복지 현장 전문가(1인), 연구조사 방법 전문가 (2인)
논의안건	<ul style="list-style-type: none"> •설문의 목적과 결과 활용에 대한 논의 •사회복지 분야 특성을 고려한 고려한 문항 구성에 대한 논의 •사회복지 분야 NCS 및 직무 수행 영역 논의 •표집의 대표성을 확보하기 위한 표집 샘플링 방법 논의

[표 IV-2] 조사 도구개발을 위한 연구진 회의(2차)

일 시	2025. 10. 24.
참 가 자	사회복지 관련 공공 분야 전문가(1인) 사회복지 현장 전문가(1인), 연구조사 방법 전문가 (2인)
논의안건	<ul style="list-style-type: none"> •문항의 적절성과 현실적인 문항 수 구성을 위한 논의 •종사자 및 기관 대상 조사 대상 선정을 위한 논의 •사회복지 분야 관련 주요 이슈 및 추가 문항 구성을 위한 논의 •사회복지 분야 역량 변화 및 교육훈련 수요 조사 항목 확정 •응답의 성실성을 높이기 위한 특정 문항들의 표현 방법 및 구성에 대한 논의

[표 IV-3] 조사 도구 타당성 확보를 위한 자문 진행

일 시	2025. 10. 28.
참 가 자	사회복지 관련 공공 분야 전문가(1인) 사회복지 현장 전문가(1인), 연구조사 방법 전문가 (2인)
논의안건	<ul style="list-style-type: none"> •실문에 활용한 용어에 대한 수정 검토 •의미가 모호한 문항 및 선택지 수정 검토 •기타 표현 및 오타자에 대한 수정 검토

▣ 조사도구 내용

- 사회복지 분야 종사자들의 직무 수행 내용을 파악하고 현재 직면하고 있는 직무 변화를 분석하기 위한 조사도구를 구성하였으며, 특히 종사자들의 역량과 교육훈련 수요를 파악하기 위한 문항들을 구성하여 조사를 진행함
- 사회복지 분야 직무변화 모니터링을 위한 조사 도구는 응답자 일반 현황과 사회복지 분야 직무의 이해, 사회복지 분야 직무변화 및 필요 역량, 교육훈련 수요를 포함하여 사회복지 분야의 직무 변화 시사점을 도출하기 위한 문항을 개발하였으며, 세부 사항은 다음 [표 IV-3]에 제시하였음

[표 IV-4] 사회복지 분야 직무변화 모니터링 정량조사 설문문항 구성 및 세부내용

구분	세부내용	문항수
기본사항	<ul style="list-style-type: none"> - 응답자의 성별 - 응답자의 연령 - 응답자의 주요 직무 - 응답자의 경력 - 응답자의 소속 사업장 형태 - 응답자의 소속 사업장의 종사자 규모 	6
사회복지 분야 직무 이해	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지 분야 NCS의 이해 - 사회복지 분야 NCS의 적절성(수준 및 현업 반영) - 사회복지 분야 NCS 개선 필요성 	37
사회복지 분야 직무 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 수행 직무별 변화 체감 - 직무 변화에 영향을 미치는 요인 - 직무 변화의 속도 - 직무 적응도 	21
사회복지 분야 관련 역량과 교육훈련 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 새로운 역량 향상의 필요성 - 교육훈련 필요도 - 역량별 교육훈련 수요 - 필요한 교육훈련 프로그램 	20
총 문항 수		84

1-2. 분석 방법

- 설문조사를 통해 수집된 자료는 오류 점검 및 수정 과정을 거쳐 부호화하여 입력한 후 Excel 프로그램을 통해 분석하였음
 - 기본사항, 사회복지 분야 직무의 이해, 사회복지 분야 직무 변화, 사회복지 분야 관련 역량과 교육훈련 변화 등의 항목에 대해서 객관적으로 분석하기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였음 (문항별 기타항목은 무응답 및 중복응답 포함)
 - 보건복지 분야의 직무 변화를 보다 세밀하게 분석하기 위하여 전체 표와 직무 분야별 교차분석표를 구분하여 제시하였음
 - 하나의 문항에 세부 문항이 구성된 경우 종합 분석표와 직무별 교차분석표를 구분하여 제시하였음

2. 사회복지 분야 직무변화 정량 모니터링 결과

2-1. 기본 사항

1) 조사대상자 일반 사항

- 사회복지 분야 직무변화 모니터링을 위한 정량조사는 사회복지 분야 종사자 112명을 대상으로 진행하였으며, 여성이 66.1%로 남성보다 많았고, 40대가 41.1%로 연령대 중 가장 많이 응답하였으며, 사회복지사가 70.5%로 주요 직무 분야에서 가장 많이 응답한 것으로 나타남
 - 사회복지 분야는 여성 종사자가 다수를 차지하고 있는 가운데, 본 조사에서도 여성 66.1%, 남성 33.9%로 여성 응답자가 더 많은 것으로 나타남
 - 응답자의 연령대는 40대가 41.1%로 가장 많았고, 다음으로 30대 31.3%, 50대 14.3% 순으로 나타남
 - 응답자의 주요 수행 직무로는 사회복지사가 70.5%로 가장 많았고, 다음으로 정책 및 행정 관련 직위가 11.6%, 요양보호사 8.9% 순으로 나타남
 - 업무 경력은 10년 이상 ~ 20년 미만의 고경력자가 33.9%로 다수 응답하였고, 5년 이상 ~ 10년 미만 경력자가 21.4%, 1년 이상 ~ 3년 미만 경력자가 17.9% 순으로 나타남

[표 IV-5] 조사대상자 일반사항

(단위: 건, %)

구분		빈도	비율
성별	남성	38	33.9
	여성	74	66.1
	전체	112	100.0
연령대	10대	1	0.9
	20대	11	9.8
	30대	35	31.3
	40대	46	41.1
	50대	16	14.3
	60대 이상	3	2.7
	전체	112	100.0
주요 직무	사회복지사	79	70.5
	요양보호사	10	8.9
	간병인	5	4.5
	정책 및 행정	13	11.6
	기타	5	4.5
	전체	112	100.0
업무 경력	1년 미만	10	8.9
	1년 이상 ~ 3년 미만	20	17.9
	3년 이상 ~ 5년 미만	12	10.7
	5년 이상 ~ 10년 미만	24	21.4
	10년 이상 ~ 20년 미만	38	33.9
	20년 이상	8	7.1
	전체	112	100.0

2) 조사대상자의 사업장 현황

- 응답자들의 사업장 형태에 대해서는 이용시설형 기관이 42%로 가장 많았고, 종사자 규모는 10명 이상 ~ 30명 미만 규모가 40.2%로 가장 많이 응답한 것으로 나타남
 - 사업장 형태별로는 이용시설형 기관 42%, 생활시설형 기관 20.5%, 돌봄·보육지원형 기관 12.5% 순으로 나타남
 - 사업장의 종사자 규모는 10명 이상 ~ 30명 미만 규모가 40.2%로 가장 많았으며, 다암으로 30명 이상 ~ 50명 미만 22.3%, 5명 이상 ~ 10명 미만 15.2% 순으로 나타남

[표 IV-6] 조사대상자의 사업장 현황

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
사업장 형태	생활시설형 기관	23	20.5
	이용시설형 기관	47	42.0
	직업재활·자립지원형 기관	8	7.1
	보호·상담지원형 기관	12	10.7
	돌봄·보육지원형 기관	14	12.5
	기타	8	7.1
	전체	112	100.0
종사자 규모	5명 미만	5	4.5
	5명 이상 ~ 10명 미만	17	15.2
	10명 이상 ~ 30명 미만	45	40.2
	30명 이상 ~ 50명 미만	25	22.3
	50명 이상 ~ 100명 미만	10	8.9
	100명 이상 ~ 300명 미만	6	5.4
	300명 이상	4	3.6
	전체	112	100.0

2-2. 사회복지 분야 직무 이해

1) 사회복지 분야 NCS에 대한 이해

- 사회복지 분야의 NCS에 대한 이해에 대해서 42%가 ‘잘 이해함’ 으로 응답하였으며, ‘매우 잘 이해함’과 합산하면 도합 46.5%가 사회복지 분야의 NCS에 대해 잘 이해하고 있는 것으로 나타남
 - 세부 직무분야별로는 사회복지, 요양보호사, 정책 및 행정 관련 직무 수행자들은 사회복지 분야의 NCS에 대해 잘 이해하고 있다는 응답이 가장 많이 나타남
 - 반면 간병인 직무에서는 ‘보통’이라는 응답이 60%로 가장 많이 나타났으며, ‘잘 이해하지 못함’과 ‘잘 이해함’이 각각 20%로 동일하게 나타남

[표 IV-7] 사회복지 분야 직무별에 대한 이해

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 이해하지 못함	1	1.3	0	0.0	0	0.0	3	23.1	0	0.0	4	3.6
잘 이해하지 못함	9	11.4	1	10.0	1	20.0	1	7.7	0	0.0	12	10.7
보통	30	38.0	4	40.0	3	60.0	3	23.1	4	80.0	44	39.3
잘 이해함	36	45.6	5	50.0	1	20.0	4	30.8	1	20.0	47	42.0
매우 잘 이해함	3	3.8	0	0.0	0	0.0	2	15.4	0	0.0	5	4.5
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 사회복지 분야의 NCS에 대한 이해가 어려운 이유에 대해서는 ‘NCS에서 제시하고 있는 수행 직무가 응답자가 소속된 사업장과 상이하기 때문’이라는 응답이 53.3%로 가장 큰 비중을 나타내었으며, ‘직무의 내용과 수준이 복잡해서’라는 응답도 25.3%로 높게 나타남
- 사회복지사와 간병인, 정책 및 행정 관련 직무 수행자는 ‘수행 직무가 우리 회사와 상이해서’라는 응답 비율이 가장 높았으며, 요양보호사는 ‘직무 내용과 수준이 너무 복잡해서’라는 응답이 41.7%로 가장 높게 나타남

[표 IV-8] 사회복지 분야 NCS에 대한 이해가 어려운 이유(복수응답)

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
수행 직무가 우리 회사와 상이해서	51	49.0	4	33.3	9	100.0	13	65.0	3	60.0	80	53.3
직무 내용과 수준이 너무 복잡해서	29	27.9	5	41.7	0	0.0	2	10.0	2	40.0	38	25.3
직무 내용과 수준이 너무 어려워서	5	4.8	2	16.7	0	0.0	3	15.0	0	0.0	10	6.7
회사 규모에 따라 직무가 수시로 변경되어서	13	12.5	1	8.3	0	0.0	2	10.0	0	0.0	16	10.7
기타	6	5.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	4.0
전체	104	100.0	12	100.0	9	100.0	20	100.0	5	100.0	150	100.0

- 현재 NCS(국가직무능력표준)에서 제시하고 있는 사회복지 분야 NCS의 능력단위에 대한 이해도에 대해서는 42%가 ‘보통’ 수준의 이해를 가지고 있는 것으로 나타났으며, ‘잘 이해함’ 응답도 37.5%로 높게 나타남
- 세부 산업별로도 전반적으로 사회복지 분야 NCS에 대한 이해가 높은 것으로 조사되었으나, 잘 이해하지 못하거나 전혀 이해하지 못한다는 응답도 전체의 17.9% 존재함

[표 IV-9] 사회복지 분야 NCS 능력단위에 대한 이해도

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		기타	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 이해하지 못함	1	1.3	0	0.0	0	0.0	2	15.4	0	0.0	3	2.7
잘 이해하지 못함	13	16.5	2	20.0	0	0.0	2	15.4	0	0.0	17	15.2
보통	33	41.8	5	50.0	2	40.0	3	23.1	4	80.0	47	42.0
잘 이해함	30	38.0	3	30.0	3	60.0	5	38.5	1	20.0	42	37.5
매우 잘 이해함	2	2.5	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	3	2.7
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

2) 사회복지 분야 NCS의 적절성

■ 사회복지 분야 NCS의 적절성에 대해서 39.7%가 ‘보통’으로 응답하였고, 다음으로 ‘부적절’ 응답이 35.3%로 나타남

- 제시된 세부 직무 중 적절하다는 응답이 가장 높은 직무는 사회복지사례관리로 응답자의 16.2%가 적절(적절 + 매우 적절)하다는 응답을 나타냄
- 반면 가장 적절하지 못한 직무에 대한 응답도 사회복지사례관리로 52.7%가 적절하지 않다(매우 부적절 + 부적절)고 응답함
- 이 같은 결과는 사회복지사례관리 직무가 현업에서 일상적으로 수행되어 해당 직무에 대한 이해도가 높은 가운데, 적절성에 대한 ‘보통’ 응답이 낮고, 소속 기관 및 직무 분야에 따라 적절성에 대한 판단이 나뉘기 때문으로 판단됨

[표 IV-10] 사회복지 분야 NCS 세부 직무별 적절성(종합)

(단위: 건, %)

구분	모름		매우 부적절		부적절		보통		적절		매우 적절	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
사회복지프로그램운영	2	1.8	13	11.6	41	36.6	45	40.2	9	8.0	2	1.8
일상생활기능지원	2	1.8	11	9.8	36	32.1	48	42.3	12	10.7	3	2.7
사회복지면담	5	4.5	12	10.7	36	32.1	46	41.1	11	9.8	2	1.8
사회복지사례관리	0	0.0	15	13.4	44	39.3	35	31.3	14	12.6	4	3.6
자원봉사관리	4	3.6	9	8	39	34.9	48	42.9	9	8.0	3	2.7
지역사회복지개발	3	2.7	10	8.9	45	40.2	41	36.6	9	8.0	4	3.6
사회복지조직운영	4	3.6	14	12.5	42	37.5	40	35.7	9	8.0	3	2.7
공공복지	2	1.8	10	8.9	33	29.5	53	47.3	11	9.8	3	2.7
전체	22	2.5	94	10.5	316	35.3	356	39.7	84	9.4	24	2.7

■ 사회복지 분야 NCS의 현업 반영 여부에 대해서 40.5%가 ‘보통’으로 응답하였고, 다음으로 ‘부적절’ 응답이 32.9%로 나타남

- 제시된 세부 직무 중 적절하다는 응답이 가장 높은 직무는 사회복지면담으로 응답자의 20.6%가 적절하다는(적절 + 매우 적절) 응답을 나타냄
- 반면 가장 적절하지 못한 직무에 대한 응답은 일상생활기능지원으로 44.6%가 적절하지 않다고(매우 부적절 + 부적절) 응답함

[표 IV-11] 사회복지 분야 NCS의 현업 반영 여부(종합)

(단위: 건, %)

구분	모름		매우 부적절		부적절		보통		적절		매우 적절	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
사회복지프로그램운영	2	1.8	8	7.1	41	36.6	44	39.3	15	13.4	2	1.8
일상생활기능지원	1	0.9	8	7.1	42	37.5	44	39.3	12	10.7	5	4.5
사회복지면담	5	4.5	10	8.9	33	29.5	41	36.6	20	17.9	3	2.7
사회복지사례관리	0	0.0	9	8.0	34	30.4	51	45.5	14	12.5	4	3.6
자원봉사관리	1	0.9	13	11.6	32	28.6	44	39.3	15	13.4	7	6.3
지역사회복지개발	1	0.9	9	8.0	42	37.5	39	34.8	17	15.2	4	3.6
사회복지조직운영	2	1.8	6	5.4	39	34.8	45	40.2	17	15.2	3	2.7
공공복지	0	0.0	8	7.1	32	28.6	55	49.1	12	10.7	5	4.5
전체	12	1.3	71	7.9	295	32.9	363	40.5	122	13.6	33	3.7

■ 사회복지 분야 NCS의 현업 반영이 미흡한 이유에 대해서 65.3%가 ‘직무맵에서 제시하는 직무 내용이 현실을 반영하지 못해서’라고 응답하였으며, ‘과거의 직무 내용으로 구성되어 있어서’라는 응답도 19.4%로 나타남

- 이 같은 결과는 사회복지 분야 NCS가 전반적으로 적절하고 현업을 제대로 반영하지 못하고 있다는 응답을 고려했을 때, 사회복지 분야의 NCS가 형식적으로 직무 수행을 반영하고 있으며, 실제 운영이나 개인의 업무 내용은 직무 설계대로 이루어지지 않고 있다는 의미로 해석해 볼 수 있음

[표 IV-12] NCS가 현업 반영이 미흡한 이유(복수응답)

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
직무내용이 현실을 반영하지 못해서	56	67.5	6	46.2	8	100.0	9	56.3	2	50.0	81	65.3
과거의 직무내용으로 구성되어 있어서	12	14.5	4	30.8	0	0.0	6	37.5	2	50.0	24	19.4
직무내용이 직관적이지 못해서	6	7.2	2	15.4	0	0.0	1	6.3	0	0.0	9	7.3
직무내용이 공공기관이나 중견기업 이상으로 구성되어 있어서	6	7.2	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	5.6
기타	3	3.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	2.4
전체	83	66.9	13	10.5	8	6.5	16	12.9	4	3.2	124	100.0

- 사회복지 분야 NCS에서 제시하고 있는 수준의 적절성에 대해서 40.7%가 ‘보통’ 수준으로 응답하였고, 다음으로 ‘부적절’ 응답이 33.7%로 나타남
 - 제시된 세부 직무 중 적절하다는 응답이 가장 높은 직무는 지역사회복지개발로 18.8%가 적절하다는(적절 + 매우 적절) 응답을 나타냄
 - 반면 가장 적절하지 못한 직무에 대한 응답은 자원봉사관리로 응답자의 48.2%가 적절하지 않다고(매우 부적절 + 부적절) 응답함

[표 IV-13] 사회복지 분야 NCS 수준의 적절성(종합)

(단위: 건, %)

구분	모름		매우 부적절		부적절		보통		적절		매우 적절	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
사회복지프로그램운영	1	0.9	9	8	39	34.8	47	42	12	10.7	4	3.6
일상생활기능지원	1	0.9	7	6.3	40	35.7	45	40.2	15	13.4	4	3.6
사회복지면담	4	3.6	11	9.8	34	30.4	45	40.2	15	13.4	3	2.7
사회복지사례관리	1	0.9	13	11.6	34	30.4	44	39.3	16	14.3	4	3.6
자원봉사관리	1	0.9	10	8.9	44	39.3	38	33.9	12	10.7	7	6.3
지역사회복지개발	1	0.9	9	8	39	34.8	42	37.5	16	14.3	5	4.5
사회복지조직운영	2	1.8	6	5.4	38	33.9	49	43.8	15	13.4	2	1.8
공공복지	1	0.9	6	5.4	34	30.4	55	49.1	13	11.6	3	2.7
전체	12	1.3	71	7.9	302	33.7	365	40.7	114	12.7	32	3.6

[표 IV-14] 사회복지 분야 NCS 개선을 위한 응답

-
- 공공, 운영자 및 관장원장, 종사자 모두 한 테이블에서 함께 고민하고 협업할 필요성이 있음
 - 보편적으로 현실성과 많이 동떨어져있음
 - 고독사가 아닌 고립사를 당하지않기위해 사회복지사가 그들을 발굴하고 도와야하는 서비스가 필요함
 - 전문가 분들이 사용하는 직무맵과 현장에서 적용하는 직무는 구분되어야 함
 - 분류해놓은 직무를 수행하는 각 개별 기관의 현장 반응과 피드백 청취 필요
 - 협력업무를 추가해야 함
 - 각 사회복지현장에 맞는 사회복지정책 수립 및 현실을 반영한 사회복지서비스의 개발
 - 직무맵은 이상적이지만 실제 현장에서는 인력·예산 부족, 행정보고 과중 등으로 현실 적용이 어려움
 - 현장 여건을 반영한 실무 중심의 직무 조정과 지원체계 보완 필요
 - 현장에서 사회복지시설은 업무 분장을 직무맵처럼 하지않고 있으므로, 업무분장을 반영하여 직무맵을 구성할 필요가 있음
 - 정책의 방향에 맞춘 개인의 역량 파악과 그에 따른 세심한 직무 교육 개발
 - 평생교육에 대한 전면 재검토(독일의 평생교육 모델 벤치마킹 필요)
 - 정책과 실무의 차이를 조금이라도 좁히기 위해서는 현실의 민낯을 잘 살펴보고 정책을 수립하여야 함
 - 사회복지 현장의 구조를 잘 이해하고 있는 실무자를 중심으로 직무에 대한 공통요소를 확인하고 반영하는 과정이 필요함.
 - 실제 현장에서 분야별로 어떻게 이루어지고 있는지 전수조사가 필요함
 - 직무맵을 위한 연구진행 시, 다양한 사회복지직군의 실무자들의 토론이 필요.(실무자와 관리자를 다르게 그룹화하여 응답을 들어야 함)
 - 현장 중심의 실무 역할 반영
 - 디지털 전환(Digital Transformation) 및 비대면 복지 역량의 반영
 - 특수·전문 분야 직무의 세분화 및 포괄성 확대
 - 정신 건강 복지, 의료 사회 복지, 학교 사회 복지, 교정 복지 등 기관의 특수성이 강한 분야에서 요구되는 고유의 직무 요소를 현장의 실제 수행 방식에 맞춰 세분화하여 추가되어야 함
 - 다문화이주민 복지, 기후 위기 취약 계층 복지 등 사회적으로 새롭게 부상하는 이슈와 관련된 복지 수요에 대응하는 직무 능력을 선제적으로 반영하여 직무맵의 포괄성을 높여야 함
 - 일선 사회복지사가 클라이언트의 권익을 옹호하고 현장의 목소리를 정책에 반영하는 정책 참여 및 옹호(Advocacy) 직무의 중요도가 커지고 있으므로, 이를 '지역사회복지개발'이나 '사회복지정책' 능력단위 내에서 더욱 구체적이고 수준 높은 직무 요소로 정의해야 함
 - 직무 수준(1수준~8수준)의 정의가 현장의 실제 경력과 역량의 격차를 반영하지 못한다는 응답이 많으므로, 현장 실무 경험을 중심으로 재조정해야 함
 - 초급 수준은 단순히 업무 보조가 아닌, 기본적인 서비스 제공 및 윤리적 판단을 수행하는 능력을 중심으로 정의되어야 하며, 특히 실무 현장 적응을 위한 필수 기술이 포함되어야 함
 - 관리자급 직무는 단순 조직 운영을 넘어 복지 비전 제시, 기관 혁신 주도, 외부 자원 개발 및 대외 협력 등 전략적, 리더십 역량을 중심으로 난이도를 조정하고, 각 수준별 요구되는 전문 지식의 깊이를 명확히 하여 경력 개발 경로와 일치시켜야 함
-

2-3. 사회복지 분야 직무 변화

1) 직무 변화의 정도 체감

▣ 사회복지 분야의 직무 변화 정도 체감에 대해서 ‘그렇다’는 응답이 42%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘보통’이 40.2%로 나타남

- 세부 직무별로는 사회복지사, 간병인, 정책 및 행정관련 직무 수행자는 ‘직무 변화 정도를 체감한다’는 응답 비율이 가장 높았던 반면, 요양보호사는 ‘보통’이라는 응답이 가장 높게 나타남

[표 IV-15] 사회복지 분야의 전반적 직무 변화 체감

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 그렇지 않다	3	3.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0	4	3.6
그렇지 않다	8	10.1	0	0.0	0	0.0	4	30.8	0	0.0	12	10.7
보통	30	38.0	7	70.0	2	40.0	3	23.1	3	60.0	45	40.2
그렇다	35	44.3	3	30.0	3	60.0	5	38.5	1	20.0	47	42.0
매우 그렇다	3	3.8	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	4	3.6
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

■ 직무의 변화 정도를 NCS에서 제시하고 있는 세부 직무 내용을 기준으로 조사한 결과 36.7%가 ‘보통’ 수준으로 응답하였고, 다음으로 ‘변화함’이 30.4%로 높게 나타남

- 제시된 세부 직무 내용에 대한 변화에서 ‘변화함’ 응답이 가장 높은 직무 내용은 사회복지조직운영으로 47.3%가 변화를 체감한다는(변화함 + 매우 변화함) 응답을 나타냄

[표 IV-16] NCS 기준 직무 변화 체감(종합)

(단위: 건, %)

구분	모름		전혀 변화없음		변화없음		보통		변화함		매우 변화함	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
사회복지프로그램운영	2	1.8	5	4.5	20	17.9	44	39.3	38	33.9	3	2.7
일상생활기능지원	1	0.9	9	8.0	20	17.9	38	33.9	35	31.3	9	8.0
사회복지면담	4	3.6	7	6.3	18	16.1	50	44.6	28	25.0	5	4.5
사회복지사례관리	3	2.7	4	3.6	23	20.5	42	37.5	30	26.8	10	8.9
자원봉사관리	2	1.8	4	3.6	30	26.8	40	35.7	29	25.9	7	6.3
지역사회복지개발	2	1.8	8	7.1	19	17.0	37	33.0	37	33.0	9	8.0
사회복지조직운영	2	1.8	7	6.3	16	14.3	34	30.4	41	36.6	12	10.7
공공복지	2	1.8	6	5.4	19	17.0	44	39.3	34	30.4	7	6.3
전체	18	2.0	50	5.6	165	18.4	329	36.7	272	30.4	62	6.9

- 사회복지 분야의 직무 변화 속도에 대해서는 ‘보통’이라는 응답이 39.3%로 가장 높게 나타났으며, 변화에 대해 ‘빠르다(그렇다)’는 응답도 32.1%로 나타남
- 간병인은 80%가 변화가 빠르다(그렇다 + 매우 그렇다)고 응답하였으며, 정책 및 행정은 변화가 빠르지 않다(전혀 그렇지 않다 + 그렇지 않다)는 응답이 30.8%로 나타남

[표 IV-17] 사회복지 분야 직무 변화의 속도

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 그렇지 않다 (전혀 빠르지 않다)	8	10.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	7.1
그렇지 않다 (빠르지 않다)	11	13.9	0	0.0	0	0.0	4	30.8	1	20.0	16	14.3
보통	29	36.7	6	60.0	1	20.0	5	38.5	3	60.0	44	39.3
그렇다 (빠르다)	27	34.2	3	30.0	4	80.0	2	15.4	0	0.0	36	32.1
매우 그렇다 (매우 빠르다)	4	5.1	1	10.0	0	0.0	2	15.4	1	20.0	8	7.1
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

■ 변화하는 사회복지 분야의 직무에 대한 적응의 어려움에 대해서는 응답자의 35.7%가 ‘보통’이라고 응답했으며, 적응이 어렵다는(그렇다 + 매우 그렇다) 응답비율은 33.1%, 어렵지 않다는(전혀 그렇지 않다 + 그렇지 않다) 응답이 31.3%로 나타남

■ 변화하는 직무에 대해 어렵다(그렇다 + 매우 그렇다)고 응답한 비율이 가장 높은 직무 분야는 간병인으로 60%였으며, 어렵지 않다(전혀 그렇지 않다 + 그렇지 않다)고 응답이 가장 높은 직무 분야는 사회복지로 32.9%로 나타남

[표 IV-18] 사회복지 분야 직무 변화 적응의 어려움

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 그렇지 않다 (전혀 어렵지 않다)	4	5.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	3.6
그렇지 않다 (어렵지 않다)	22	27.8	2	20.0	1	20.0	4	30.8	2	40.0	31	27.7
보통	27	34.2	5	50.0	1	20.0	6	46.2	1	20.0	40	35.7
그렇다 (어렵다)	22	27.8	2	20.0	3	60.0	1	7.7	2	40.0	30	26.8
매우 그렇다 (매우 어렵다)	4	5.1	1	10.0	0	0.0	2	15.4	0	0.0	7	6.3
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

2) 직무 변화의 요인

▣ 사회복지 분야의 직무 변화 요인에 대해서는 제시된 모든 요인에 대하여 ‘영향있음’ 혹은 ‘매우 영향있음’ 비중이 큰 것으로 나타남

- 제시된 세부 요인들 중 영향이 있다고 응답한(영향있음 + 매우 영향있음) 비율이 가장 큰 요인은 ‘이용자 중심 서비스 요구의 증가’로 64.3%의 응답 비율을 나타냄
- 반면 가장 영향이 없다고 응답한(전혀 영향없음 + 영향없음) 요인은 ‘노동환경 및 고용구조의 변화’로 13.4%의 응답을 나타냄

[표 IV-19] 사회복지 분야 직무 변화 요인(종합)

(단위: 건, %)

구분	모름		전혀 영향없음		영향없음		보통		영향있음		매우 영향있음	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
사회보장기본법 등 법제도 변화	4	3.6	3	2.7	9	8.0	30	26.8	51	45.5	15	13.4
인구구조 변화(고령화, 1인가구 증가 등)	3	2.7	3	2.7	8	7.1	28	25.0	46	41.1	24	21.4
사회복지 분야의 디지털화·비대면 서비스 확대	3	2.7	4	3.6	1	0.9	7	6.3	31	27.7	40	35.7
AI·빅데이터, 헬스케어 등 신기술 도입	3	2.7	5	4.5	1	0.9	12	10.7	28	25.0	38	33.9
이용자 중심 서비스 요구 증가	3	2.7	4	3.6	4	3.6	29	25.9	47	42.0	25	22.3
노동환경 및 고용구조 변화	4	3.6	5	4.5	10	8.9	32	28.6	42	37.5	19	17.0
복지예산 및 재정정책 변화	3	2.7	4	3.6	1	0.9	4	3.6	26	23.2	45	40.2
사회적 가치·윤리(인권, 개인정보보호 등) 변화	3	2.7	6	5.4	5	4.5	31	27.7	42	37.5	25	22.3
감염병·재난 등 위기 대응 업무 부상	2	1.8	7	6.3	4	3.6	37	33.0	39	34.8	23	20.5
전체	28	3.0	41	4.4	43	4.6	210	22.6	352	37.9	254	27.4

- 사회복지 분야의 직무변화 요인 중 ‘사회보장기본법 등 법제도 변화’에 대해서 ‘영향있음’이 45.5%로 가장 큰 비중을 나타내었으며, 직무변화에 영향이 있다는(영향있음 + 매우 영향있음) 응답 비율은 58.9%, 영향이 없다는(전혀 영향없음 + 영향없음) 응답 비율은 10.7%로 나타남
- 해당 요인에 대하여 영향이 있다는 응답은 간병인이 80%로 가장 높게 나타났으며, 영향이 없다는 응답은 요양보호사가 30%로 가장 높게 나타남

[표 IV-20] 사회복지 분야 직무 변화 요인- 사회보장기본법 등 법제도 변화

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	1	1.3	0	0.0	0	0.0	2	15.4	1	20.0	4	3.6
전혀 영향없음	2	2.5	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	3	2.7
영향없음	5	6.3	3	30.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0	9	8.0
보통	21	26.6	5	50.0	1	20.0	2	15.4	1	20.0	30	26.8
영향있음	39	49.4	2	20.0	4	80.0	5	38.5	1	20.0	51	45.5
매우 영향있음	11	13.9	0	0.0	0	0.0	3	23.1	1	20.0	15	13.4
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 사회복지 분야의 직무변화 요인 중 ‘인구구조 변화(고령화, 1인 가구 증가)’에 대해서 ‘영향있음’이 41.1%로 가장 큰 비중을 나타내었으며, 직무변화에 영향이 있다는(영향있음 + 매우 영향있음) 응답 비율은 62.5%, 영향이 없다는(전혀 영향없음 + 영향없음) 응답 비율은 9.8%로 나타남
- 해당 요인에 대하여 영향이 있다는 응답은 간병인이 80%로 가장 높게 나타났으며, 영향이 없다는 응답은 요양보호사가 40%로 가장 높게 나타남

[표 IV-21] 사회복지 분야 직무 변화 요인-인구구조 변화(고령화, 1인 가구 증가 등)

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	3	2.7
전혀 영향없음	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	3	2.7
영향없음	3	3.8	4	40.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	8	7.1
보통	22	27.8	3	30.0	1	20.0	2	15.4	0	0.0	28	25.0
영향있음	33	41.8	2	20.0	4	80.0	6	46.2	1	20.0	46	41.1
매우 영향있음	19	24.1	1	10.0	0	0.0	2	15.4	2	40.0	24	21.4
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 사회복지 분야의 직무변화 요인 중 ‘사회복지 분야의 디지털화 · 비대면 서비스 확대’에 대해서 ‘영향있음’이 35.7%로 가장 큰 비중을 나타내었으며, 직무변화에 영향이 있다는(영향있음 + 매우 영향있음) 응답 비율은 58.9%, 영향이 없다는(전혀 영향없음 + 영향없음) 응답 비율은 10.7%로 나타남 나타남
- 해당 요인에 대하여 영향이 있다는 응답은 간병인이 80%로 가장 높게 나타났으며, 영향이 없다는 응답은 요양보호사가 30%로 가장 높게 나타남

[표 IV-22] 사회복지 분야 직무 변화 요인-사회복지 분야의 디지털화 · 비대면 서비스 확대

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	3	2.7
전혀 영향없음	1	1.3	1	10.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	4	3.6
영향없음	6	7.6	2	20.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	7.1
보통	20	25.3	4	40.0	1	20.0	6	46.2	0	0.0	31	27.7
영향있음	30	38.0	2	20.0	4	80.0	3	23.1	1	20.0	40	35.7
매우 영향있음	21	26.6	1	10.0	0	0.0	2	15.4	2	40.0	26	23.2
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 사회복지 분야의 직무변화 요인 중 ‘AI·빅데이터, 헬스케어 등 신기술 도입’에 대해서 ‘영향있음’이 33.9%로 가장 큰 비중을 나타내었으며, 직무변화에 영향이 있다는(영향있음 + 매우 영향있음) 응답 비율은 56.2%, 영향이 없다는(전혀 영향없음 + 영향없음) 응답 비율은 16.1%로 나타남
- 해당 요인에 대하여 영향이 있다는 응답은 정책 및 행정이 77%로 가장 높게 나타났으며, 영향이 없다는 응답은 요양보호사가 30%로 가장 높게 나타남

[표 IV-23] 사회복지 분야 직무 변화 요인-AI·빅데이터, 헬스케어 등 신기술 도입

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	3	2.7
전혀 영향없음	2	2.5	1	10.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	5	4.5
영향없음	11	13.9	2	20.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	11.6
보통	19	24.1	4	40.0	4	80.0	1	7.7	0	0.0	28	25.0
영향있음	28	35.4	3	30.0	0	0.0	6	46.2	1	20.0	38	33.9
매우 영향있음	18	22.8	0	0.0	1	20.0	4	30.8	2	40.0	25	22.3
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 사회복지 분야의 직무변화 요인 중 ‘이용자 중심 서비스 요구 증가’에 대해서 ‘영향있음’이 42%로 가장 큰 비중을 나타내었으며, 직무변화에 영향이 있다는(영향있음 + 매우 영향있음) 응답 비율은 64.3%, 영향이 없다는(전혀 영향없음 + 영향없음) 응답 비율은 7.2%로 나타남
- 해당 요인에 대하여 영향이 있다는 응답은 사회복지사가 69.6%로 가장 높게 나타났으며, 영향이 없다는 응답은 요양보호사가 10%로 가장 높게 나타남

[표 IV-24] 사회복지 분야 직무 변화 요인-이용자 중심 서비스 요구 증가

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	2	40.0	3	2.7
전혀 영향없음	3	3.8	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	4	3.6
영향없음	3	3.8	1	10.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	3.6
보통	18	22.8	5	50.0	4	80.0	2	15.4	0	0.0	29	25.9
영향있음	37	46.8	3	30.0	1	20.0	4	30.8	2	40.0	47	42.0
매우 영향있음	18	22.8	1	10.0	0	0.0	5	38.5	1	20.0	25	22.3
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 사회복지 분야의 직무변화 요인 중 ‘노동환경 및 고용구조 변화’에 대해서 ‘영향있음’이 37.5%로 가장 큰 비중을 나타내었으며, 직무변화에 영향이 있다는(영향있음 + 매우 영향있음) 응답 비율은 54.5%, 영향이 없다는(전혀 영향없음 + 영향없음) 응답 비율은 13.4%로 나타남
- 해당 요인에 대하여 영향이 있다는 응답은 정책 및 행정이 61.5%로 가장 높게 나타났으며, 영향이 없다는 응답은 요양보호사가 30%로 가장 높게 나타남

[표 IV-25] 사회복지 분야 직무 변화 요인-노동환경 및 고용구조 변화

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	2	2.5	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	4	3.6
전혀 영향없음	4	5.1	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	5	4.5
영향없음	5	6.3	3	30.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	10	8.9
보통	25	31.6	3	30.0	2	40.0	2	15.4	0	0.0	32	28.6
영향있음	28	35.4	3	30.0	3	60.0	7	53.8	1	20.0	42	37.5
매우 영향있음	15	19.0	1	10.0	0	0.0	1	7.7	2	40.0	19	17.0
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 사회복지 분야의 직무변화 요인 중 ‘복지예산 및 재정정책 변화’에 대해서 ‘영향있음’이 40.2%로 가장 큰 비중을 나타내었으며, 직무변화에 영향이 있다는(영향있음 + 매우 영향있음) 응답 비율은 66.1%, 영향이 없다는(전혀 영향없음 + 영향없음) 응답 비율은 8.1%로 나타남
- 해당 요인에 대하여 영향이 있다는 응답은 간병인이 80%로 가장 높게 나타났으며, 영향이 없다는 응답은 요양보호사가 20%로 가장 높게 나타남

[표 IV-26] 사회복지 분야 직무 변화 요인-복지예산 및 재정정책 변화

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	2	40.0	3	2.7
전혀 영향없음	3	3.8	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	4	3.6
영향없음	3	3.8	2	20.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	4.5
보통	17	21.5	5	50.0	1	20.0	3	23.1	0	0.0	26	23.2
영향있음	30	38.0	3	30.0	4	80.0	7	53.8	1	20.0	45	40.2
매우 영향있음	26	32.9	0	0.0	0	0.0	1	7.7	2	40.0	29	25.9
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 사회복지 분야의 직무변화 요인 중 ‘사회적 가치·윤리(인권, 개인정보보호 등) 변화’에 대해서 ‘영향있음’이 37.5%로 가장 큰 비중을 나타내었으며, 직무변화에 영향이 있다는(영향있음 + 매우 영향있음) 응답 비율은 59.8%, 영향이 없다는(전혀 영향없음 + 영향없음) 응답 비율은 9.9%로 나타남
- 해당 요인에 대하여 영향이 있다는 응답은 사회복지사가 63.3%로 가장 높게 나타났으며, 영향이 없다는 응답은 요양보호사가 20%로 가장 높게 나타남

[표 IV-27] 사회복지 분야 직무 변화 요인-사회적 가치·윤리(인권, 개인정보보호 등) 변화

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	3	2.7
전혀 영향없음	5	6.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	6	5.4
영향없음	2	2.5	2	20.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0	5	4.5
보통	21	26.6	4	40.0	2	40.0	3	23.1	1	20.0	31	27.7
영향있음	30	38.0	3	30.0	3	60.0	5	38.5	1	20.0	42	37.5
매우 영향있음	20	25.3	1	10.0	0	0.0	3	23.1	1	20.0	25	22.3
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 사회복지 분야의 직무변화 요인 중 ‘감염병·재난 등 위기 대응 업무 부상’에 대해서 ‘영향있음’이 34.8%로 가장 큰 비중을 나타내었으며, 직무변화에 영향이 있다는(영향있음 + 매우 영향있음) 응답 비율은 55.3%, 영향이 없다는(전혀 영향없음 + 영향없음) 응답 비율은 9.9%로 나타남
- 해당 요인에 대하여 영향이 있다는 응답은 사회복지사가 64.6%로 가장 높게 나타났으며, 영향이 없다는 응답은 요양보호사가 30%로 가장 높게 나타남

[표 IV-28] 사회복지 분야 직무 변화 요인-감염병·재난 등 위기 대응 업무 부상

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	2	1.8
전혀 영향없음	4	5.1	1	10.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	7	6.3
영향없음	2	2.5	2	20.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	3.6
보통	22	27.8	4	40.0	5	100.0	5	38.5	1	20.0	37	33.0
영향있음	30	38.0	3	30.0	0	0.0	5	38.5	1	20.0	39	34.8
매우 영향있음	21	26.6	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	23	20.5
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

[표 IV-29] 사회복지 분야 직무변화 요인에 대한 응답

-
- 위 제시된 요인들에 모두 포함되어 있음
 - AI보다는 사회복지 관련 법에 영향을 많이 받고 있음
 - 경제적 양극화 및 불평등
 - 과도한 행정중심 운영
 - 사회복지업무 확장으로 인한 광범위해집
 - 조직 상황(규모, 예산, 인력 등)
 - 소규모 시설의 사회복지사의 노동환경 변화가 전무하고 정책의 변화로 인한 업무량만 증가하는 상황이 되어버림
 - 수요의 증가와 가능 자원간의 차이
 - 사회복지정책과 서비스 직무의 변화는 급격한 사회변화와 복지환경의 복잡성에서 비롯된다고 생각함
 - 정치적 성향에 따른 변화
 - 전문성장화 요구
-

2-4. 사회복지 분야 관련 역량과 교육훈련 변화

1) 사회복지 분야의 역량 변화

▣ 사회복지 분야의 직무변화에 따른 새로운 역량 개발의 필요성에 대하여 응답자의 54.5%가 ‘그렇다’고 응답했으며, 새로운 역량을 개발할 필요가 있다는 응답(그렇다 + 매우 그렇다)이 80.4%로 나타남

- 새로운 역량의 필요성에 대한 응답은 간병인 100%, 사회복지사 81%, 정책 및 행정 76.9%, 요양보호사 70% 순으로 나타남

[표 IV-30] 사회복지 분야 직무 변화에 따른 새로운 역량 필요성

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 그렇지 않다 (전혀 필요 없다)	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	2	1.8
그렇지 않다 (필요 없다)	2	2.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.8
보통	12	15.2	3	30.0	0	0.0	2	15.4	1	20.0	18	16.1
그렇다 (필요하다)	40	50.6	6	60.0	5	100.0	8	61.5	2	40.0	61	54.5
매우 그렇다 (매우 필요하다)	24	30.4	1	10.0	0	0.0	2	15.4	2	40.0	29	25.9
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 역량 강화를 위한 교육훈련의 필요성에 대해서 응답자의 45.5%가 ‘그렇다’고 응답했으며, 역량 강화를 위한 교육훈련이 필요하다는 응답(그렇다 + 매우 그렇다)이 78.5%로 나타남
- 역량 강화를 위한 교육훈련의 필요성은 사회복지사 83.5%, 간병인 80%, 정책 및 행정 69.3%, 요양보호사 50% 순으로 나타남

[표 IV-31] 사회복지 분야 직무 변화에 따른 역량 강화 교육훈련의 필요성

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 그렇지 않다 (전혀 필요 없다)	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	2	1.8
그렇지 않다 (필요 없다)	2	2.5	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	3	2.7
보통	10	12.7	5	50.0	1	20.0	2	15.4	1	20.0	19	17.0
그렇다 (필요하다)	38	48.1	3	30.0	4	80.0	4	30.8	2	40.0	51	45.5
매우 그렇다 (매우 필요하다)	28	35.4	2	20.0	0	0.0	5	38.5	2	40.0	37	33.0
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 기존의 지식을 토대로한 직무 수행의 어려움에 대해서 응답자의 41.1%가 ‘그렇다’고 응답했으며, 직무 수행이 어렵다는 응답(그렇다 + 매우 그렇다)이 60.7%로 나타남
- 기존의 지식 기반 직무 수행의 어려움은 간병인 100%, 정책 및 행정 61.6%, 사회복지사 60.7%, 요양보호사 50% 순으로 나타남

[표 IV-32] 기존 지식의 직무 수행 어려움

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전혀 그렇지 않다 (전혀 어렵지 않다)	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	2	1.8
그렇지 않다 (어렵지 않다)	12	15.2	2	20.0	0	0.0	1	7.7	2	40.0	17	15.2
보통	18	22.8	3	30.0	0	0.0	3	23.1	1	20.0	25	22.3
그렇다 (어렵다)	31	39.2	4	40.0	5	100.0	5	38.5	1	20.0	46	41.1
매우 그렇다 (매우 어렵다)	17	21.5	1	10.0	0	0.0	3	23.1	1	20.0	22	19.6
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

- 사회복지 분야 직무 변화에 따라 향후 요구될 역량에 대해서는 ‘치매, 노인성 질환 등 대상자 특성을 이해하고 적절히 대응하는 능력’이 16.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘이용자와 신뢰 관계를 형성하고 공감적으로 소통하는 능력’ 14.3%, ‘이용자의 인권을 존중하고 윤리적 판단에 따라 행동하는 능력’과 ‘지역사회 자원을 발굴하고 관련 기관과 협력·연계하는 능력’이 각각 13.4% 순으로 나타남
- 사회복지사는 ‘이용자(클라이언트)의 욕구를 정확히 파악하고 사정하는 능력’에 응답한 비율이 15.2%로 가장 높았으며, ‘지역사회 자원을 발굴하고 관련 기관과 협력·연계하는 능력’도 13.9%로 높게 나타남
- 요양보호사는 ‘이용자와 신뢰 관계를 형성하고 공감적으로 소통하는 능력’에 응답한 비율이 40%로 가장 높았으며, ‘치매, 노인성 질환 등 대상자 특성을 이해하고 적절히 대응하는 능력’과 ‘이용자의 인권을 존중하고 윤리적 판단에 따라 행동하는 능력’도 각각 30%로 나타남
- 간병인은 ‘치매, 노인성 질환 등 대상자 특성을 이해하고 적절히 대응하는 능력’에 응답한 비율이 80%로 가장 높았으며, ‘이용자의 인권을 존중하고 윤리적 판단에 따라 행동하는 능력’도 20%로 나타남
- 정책 및 행정은 ‘지역사회 자원을 발굴하고 관련 기관과 협력·연계하는 능력’에 응답한 비율이 23.1%로 가장 높았으며, ‘이용자와 신뢰 관계를 형성하고 공감적으로 소통하는 능력’, ‘이용자의 인권을 존중하고 윤리적 판단에 따라 행동하는 능력’, ‘사례관리 계획을 수립하고 체계적으로 실행·평가하는 능력’, ‘디지털 도구 및 복지정보시스템을 활용하여 업무를 수행하는 능력’도 각각 15.4%로 나타남

[표 IV-33] 사회복지 분야에서 향후 요구되는 역량

(단위: 건, %)

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
이용자(클라이언트)의 욕구를 정확히 파악하고 사정하는 능력	12	15.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0	13	11.6
이용자와 신뢰 관계를 형성하고 공감적으로 소통하는 능력	10	12.7	4	40.0	0	0.0	2	15.4	0	0.0	16	14.3
치매, 노인성 질환 등 대상자 특성을 이해하고 적절히 대응하는 능력	10	12.7	3	30.0	4	80.0	0	0.0	1	20.0	18	16.1

구분	사회복지사		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
위기상황 및 응급상황 발생 시 신속하게 대처하는 능력	4	5.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	3.6
이용자의 인권을 존중하고 윤리적 판단에 따라 행동하는 능력	9	11.4	3	30.0	1	20.0	2	15.4	0	0.0	15	13.4
사례관리 계획을 수립하고 체계적으로 실행·평가하는 능력	4	5.1	0	0.0	0	0.0	2	15.4	0	0.0	6	5.4
지역사회 자원을 발굴하고 관련 기관과 협력·연계하는 능력	11	13.9	0	0.0	0	0.0	3	23.1	1	20.0	15	13.4
서비스 기록 및 행정업무를 정확하고 체계적으로 처리하는 능력	3	3.8	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	4	3.6
팀원 및 다학제 전문가와 원활히 협업하고 의사소통하는 능력	6	7.6	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	20.0	8	7.1
디지털 도구 및 복지정보시스템을 활용하여 업무를 수행하는 능력	7	8.9	0	0.0	0	0.0	2	15.4	1	20.0	10	8.9
기타	3	3.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	3.8
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

2) 직무 변화 대응을 위한 교육훈련 수요

- 직무 변화 대응을 위한 교육훈련 수요에 대해서 NCS에서 제시하고 있는 세부 직무 내용을 기준으로 조사한 결과 39%가 ‘필요함’으로 응답하였고, 다음으로 ‘보통’이 29.9%로 높게 나타남
- 제시된 세부 직무 내용에 대한 교육훈련 수요에서 교육훈련이 필요하다(필요함 + 매우 필요함) 응답이 가장 높은 항목은 사회복지사례관리로 63.4%가 그 필요성에 대한 응답을 나타냄
- 반면 교육훈련의 수요가 가장 적은 직무 내용은 자원봉사관리로 15.2%가 교육훈련이 필요하지 않다(전혀 필요없음 + 필요없음)고 응답함

[표 IV-34] 직무변화에 따른 NCS 세분류별 교육훈련 수요(종합)

(단위: 건, %)

구분	모름		전혀 필요없음		필요없음		보통		필요함		매우 필요함	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
사회복지프로그램운영	3	2.7	3	2.7	6	5.4	33	29.5	50	44.6	17	15.2
일상생활기능지원	2	1.8	2	1.8	8	7.1	37	33.0	47	42.0	16	14.3
사회복지면담	4	3.6	2	1.8	5	4.5	32	28.6	45	40.2	24	21.4
사회복지사례관리	2	1.8	2	1.8	8	7.1	29	25.9	40	35.7	31	27.7
자원봉사관리	1	0.9	3	2.7	14	12.5	45	40.2	37	33.0	12	10.7
지역사회복지개발	3	2.7	2	1.8	8	7.1	30	26.8	42	37.5	27	24.1
사회복지조직운영	3	2.7	3	2.7	7	6.3	29	25.9	47	42.0	23	20.5
공공복지	5	4.5	3	2.7	6	5.4	33	29.5	41	36.6	24	21.4
전체	23	2.6	20	2.2	62	6.9	268	29.9	349	39.0	174	19.4

- 사회복지 분야 NCS에서 제시하고 있는 세부 직무인 ‘사회복지프로그램운영’의 교육훈련 필요성에 대해서 ‘필요함’이 44.6%로 가장 높았으며, 필요하다는(필요함 + 매우 필요함) 응답 비율은 59.8%, 필요하지 않다는(전혀 필요없음 + 필요없음) 응답 비율은 8.1%로 나타남
- 교육훈련이 필요하다는 응답은 정책 및 행정이 76.9%로 가장 높게 나타났으며, 교육훈련이 필요하지 않다는 응답 역시 정책 및 행정에서 15.4%로 가장 높게 나타남

[표 IV-35] 직무변화에 따른 수행 직무별 교육훈련 수요-사회복지프로그램운영

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	1	1.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0	3	2.7
전혀 필요없음	2	2.5	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	3	2.7
필요없음	4	5.1	1	10.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	6	5.4
보통	20	25.3	8	80.0	2	40.0	1	7.7	2	40.0	33	29.5
필요함	39	49.4	1	10.0	3	60.0	7	53.8	0	0.0	50	44.6
매우 필요함	13	16.5	0	0.0	0	0.0	3	23.1	1	20.0	17	15.2
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

[표 IV-36] 필요 교육훈련 내용-사회복지프로그램운영

-
- 사회복지 현장에서의 IT, AI 등 활용 방안
 - 노인복지현장에서는 노인학대 예방을 위한 것과 고독사 예방을 위한 것과 식중독 예방을 위해 계속 도움을 요청하는 것도 필요
 - 다양한 프로그램 제안 및 샘플
 - 변화하는 디지털 및 스마트 워크 중심의 교육이 필요
 - 사업계획서 작성 방법 교육
 - 심리상담
 - 사회복지 프로그램 운영과 관련해 변화하는 이용자 욕구와 세대별 특성을 반영하기 위해, 프로그램 기획 및 평가 역량 강화 교육이 필요
 - 욕구반영 프로그램 개발과 평가
 - 개별화와 지역맞춤형 활동
 - 종사자의 번아웃 예방 - 정서적관련 치유 프로그램
 - 프로그램 계획 및 평가 관련 교육
 - 이용자 욕구파악 능력(pcp관점에서의 욕구파악)
 - 변화된 정책과 사회서비스안내 필요
 - 정신적 스트레스와 극복법
 - 사회복지 현장 경험 실전 운영
 - 이용자 중심 맞춤형 프로그램 기획 강화
 - 프로그램 효과성 평가, 성과지표 설정, 만족도 조사 방법
-

- 사회복지 분야 NCS에서 제시하고 있는 세부 직무인 ‘일상생활기능지원’의 교육훈련 필요성에 대해서 ‘필요함’이 42%로 가장 높았으며, 필요하다(필요함 + 매우 필요함) 응답 비율은 56.3%, 필요하지 않다는(전혀 필요없음 + 필요없음) 응답 비율은 8.9%로 나타남
- 교육훈련이 필요하다(필요함 + 매우 필요함) 응답은 간병인이 100%로 가장 높게 나타났으며, 교육훈련이 필요하지 않다는 응답은 정책 및 행정직이 15.4%로 가장 높게 나타남

[표 IV-37] 직무변화에 따른 수행 직무별 교육훈련 수요-일상생활기능지원

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0	2	1.8
전혀 필요없음	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	2	1.8
필요없음	7	8.9	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	8	7.1
보통	26	32.9	6	60.0	0	0.0	3	23.1	2	40.0	37	33.0
필요함	29	36.7	4	40.0	5	100.0	8	61.5	1	20.0	47	42.0
매우 필요함	16	20.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	14.3
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

[표 IV-38] 필요 교육훈련 내용-일상생활기능지원

-
- 노인분야에서의 치매교육 처럼 각 분야에서의 교육 샘플링 필요
 - 사회복지사도 요양보호사의 케어업무에 대해 알고 할 수 있어야 함
 - 전담인력들의 고유사업, 업무 명확한 이해 필요.
 - 클라이언트의 인권을 존중한 돌봄 방식 교육
 - 일상생활기능지원 직무의 변화에 대응하기 위해서는 신체기능 저하와 치매 등 인지장애 대상자의 특성을 이해하고 안전하게 지원할 수 있는 실무 중심 교육 필요
 - 욕구과약및 변화를 위한 일상생활기능지원 방법
 - 일상생활 사정도구
 - 응급 구조 훈련 등
 - 1:1 사례관리 기술
 - 의료 접목하여 경도인지장애, 치매, 만성질환 등 의료관련
 - 대상자 특징이나 구분(노인, 장애인 등) 또는 질병의 종류에 대한 교육
 - 케어서비스 영역, 실천, 기본 윤리
 - 보조공학 서비스
 - 일상 생활 상담 교육
 - 노인·장애인 대상 기본 신체활동 보조기술
 - 가족 및 지역사회와의 협력 네트워크 구축 교육
-

- 사회복지 분야 NCS에서 제시하고 있는 세부 직무인 ‘사회복지면담’의 교육훈련 필요성에 대해서 ‘필요함’이 40.2%로 가장 높았으며, 필요하다는(필요함 + 매우 필요함) 응답 비율은 61.6%, 필요하지 않다는(전혀 필요없음 + 필요없음) 응답 비율은 6.3%로 나타남
- 교육훈련이 필요하다는 응답은 간병인이 80%로 가장 높게 나타났으며, 교육훈련이 필요하지 않다는 응답은 정책 및 행정직이 15.4%로 가장 높게 나타남

[표 IV-39] 직무변화에 따른 수행 직무별 교육훈련 수요-사회복지면담

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	2	40.0	4	3.6
전혀 필요없음	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	2	1.8
필요없음	3	3.8	1	10.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	5	4.5
보통	23	29.1	6	60.0	1	20.0	2	15.4	0	0.0	32	28.6
필요함	32	40.5	1	10.0	3	60.0	7	53.8	2	40.0	45	40.2
매우 필요함	19	24.1	2	20.0	1	20.0	1	7.7	1	20.0	24	21.4
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

[표 IV-40] 필요 교육훈련 내용-사회복지면담

-
- 면담의 과정의 심층 교육
 - 공감을 바탕으로 한 상담과 면담을 이해할 필요가 있음
 - 면담기술, 기록 교육
 - 자기 결정권 기반의 면담기술에 대한 교육 및 개별지원계획 심층 면담 기술등이 필요
 - 사회복지 면담기법 - 실제 사례 중심으로
 - 케이스 별로 상담 교육 및 피드백
 - AI활용 상담
 - 상담스킬 현장교육
 - 상담교육 및 일지작성 교육
 - 이용자의 인지·정서 상태에 맞춘 공감적 면담기법, 비언어적 의사소통, 위기대응 면담 등 실무 중심의 상담기술 향상 교육
 - 상담기법및 상담사례 교육
 - 내담자와 상담기초부터 심화
 - 사례관리 분석
 - 이전보다 더욱 다각화된 이용자들의 욕구 사정에 대한 교육
 - 현장에서 활용가능한 상담심리 힌트 팁 - 연령별 (청소년, 아동, 중년, 노인 , 장애인 등) 면담기술
 - 구체적인 면담기술 및 실천방법
 - 면담 과정에서 발생할 수 있는 윤리적 문제에 대한 이해를 높이는것
 - 상담실무, 사회복지실천기술
 - 면담 사례 공유
 - 세미나 통한 경험 노하우습득
 - 다양한 사회문제(정신건강, 중독, 학대 등)에 따른 면담 전문성 강화 필요
 - 문화적 다양성 및 감정노동에 대한 대응력 요구
 - 트라우마 인포드 케어(TIC), 위기상황 대처면담, 감정조절 및 공감기술
 - 온라인 상담 윤리, 비대면 면담기록 관리 교육
-

- 사회복지 분야 NCS에서 제시하고 있는 세부 직무인 ‘사회복지사례관리’의 교육훈련 필요성에 대해서 ‘필요함’이 35.7%로 가장 높았으며, 필요하다는(필요함 + 매우 필요함) 응답 비율은 63.4%, 필요하지 않다는(전혀 필요없음 + 필요없음) 응답 비율은 8.9%로 나타남로 나타남
- 교육훈련이 필요하다는 응답은 정책 및 행정이 69.3%로 가장 높게 나타났으며, 교육훈련이 필요하지 않다는 응답 역시 정책 및 행정이 23.1%로 가장 높게 나타남

[표 IV-41] 직무변화에 따른 수행 직무별 교육훈련 수요-사회복지사례관리

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	1	1.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0	2	1.8
전혀 필요없음	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	2	1.8
필요없음	4	5.1	1	10.0	0	0.0	2	15.4	1	20.0	8	7.1
보통	20	25.3	6	60.0	2	40.0	1	7.7	0	0.0	29	25.9
필요함	30	38.0	2	20.0	2	40.0	4	30.8	2	40.0	40	35.7
매우 필요함	23	29.1	1	10.0	1	20.0	5	38.5	1	20.0	31	27.7
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

[표 IV-42] 필요 교육훈련 내용-사회복지사례관리

-
- 사회 변화에 맞춘 지역사회 연계를 강화한 사례관리
 - 최고관리자부터 전 직원이 사례관리의 개념과 계획, 진행방식의 변화를 위한 역량강화교육이 필요함
 - 이용자 중심의 사례관리 및 중복개입 관련
 - 통합 네트워크 사례관리 방안 교육 및 고난이도 사례 공유
 - AI활용 상담을 통한 사례관리
 - 의료·돌봄 등 다양한 자원을 연계할 수 있는 통합사례관리 실무교육과, 사례회의·기록관리·개인정보보호 교육 필요
 - 사례관리 실천 및 자원연계 모니터링 등
 - 지역사회 사례관리의 실제
 - 사례관리 현장 대응 능력 강화 교육
 - AI와 빅데이터를 활용한 사례관리(서비스연계)방법
 - 해결중심 등 다양한 사례관리방법적 교육, 전반 과정에 대한 교육
 - 사례관리 시스템
 - 사례관리 전문가들과 함께하는 케이스연구, 사례관리 슈퍼비전
 - 지역정책과 연계된 사례관리
 - 통합사례회의 운영, 기관 간 네트워킹, 자원개발 및 연계 프로세스
 - 인간이해 프로그램
-

- 사회복지 분야 NCS에서 제시하고 있는 세부 직무인 ‘자원봉사관리’의 교육훈련 필요성에 대해서 ‘보통’이 40.2%로 가장 높았으며, 필요하다(필요함 + 매우 필요함) 응답 비율은 43.7%, 필요하지 않다는(전혀 필요없음 + 필요없음) 응답 비율은 15.2%로 나타남
- 교육훈련이 필요하다(필요함 + 매우 필요함) 응답은 정책 및 행정이 61.6%로 가장 높게 나타났으며, 교육훈련이 필요하지 않다는(전혀 필요없음 + 필요없음) 응답 역시 정책 및 행정이 30.8%로 가장 높게 나타남

[표 IV-43] 직무변화에 따른 수행 직무별 교육훈련 수요-자원봉사관리

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0	1	0.9
전혀 필요없음	2	2.5	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	3	2.7
필요없음	9	11.4	1	10.0	0	0.0	3	23.1	1	20.0	14	12.5
보통	31	39.2	8	80.0	3	60.0	1	7.7	2	40.0	45	40.2
필요함	27	34.2	1	10.0	2	40.0	6	46.2	1	20.0	37	33.0
매우 필요함	10	12.7	0	0.0	0	0.0	2	15.4	0	0.0	12	10.7
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

[표 IV-44] 필요 교육훈련 내용-자원봉사관리

-
- 자원봉사 계획서 및 교육자료 개발방법
 - 체계적 봉사자 관리 및 갑질 봉사자 관리 관련 팁
 - 자원봉사기관체험
 - 자원봉사 인정관리
 - 다양한 세대의 자원봉사자 특성을 이해하고, 비대면 봉사관리 및 참여 유지 역량을 높이기 위한 교육
 - 시대변화에 맞는 자원봉사자 개발
 - 자원봉사 프로그램 개발 및 연계
 - 자원봉사발굴, 유지, 동기화 기법
 - 참여활성화전략
 - 자원봉사 활동별 테크닉
 - 외국의 자원봉사관리 사례들
 - 자원봉사 지역 동아리 운영법
-

- 사회복지 분야 NCS에서 제시하고 있는 세부 직무인 ‘지역사회복지개발’의 교육훈련 필요성에 대해서 ‘필요함’이 37.5%로 가장 높았으며, 필요하다는(필요함 + 매우 필요함) 응답 비율은 61.6%, 필요하지 않다는(전혀 필요없음 + 필요없음) 응답 비율은 8.9%로 나타남로 나타남
- 교육훈련이 필요하다는 응답은 사회복지사가 68.3%로 가장 높게 나타났으며, 교육훈련이 필요하지 않다는 응답은 정책 및 행정이 15.4%로 가장 높게 나타남

[표 IV-45] 직무변화에 따른 수행 직무별 교육훈련 수요-지역사회복지개발

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	0	0.0	1	10.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0	3	2.7
전혀 필요없음	1	1.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	2	1.8
필요없음	6	7.6	1	10.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	8	7.1
보통	18	22.8	5	50.0	3	60.0	3	23.1	1	20.0	30	26.8
필요함	32	40.5	2	20.0	2	40.0	5	38.5	1	20.0	42	37.5
매우 필요함	22	27.8	1	10.0	0	0.0	3	23.1	1	20.0	27	24.1
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

[표 IV-46] 필요 교육훈련 내용-지역사회복지개발

-
- 지역사회 자원분석 방법
 - 지역사회 자원 찾기 및 접근방법
 - 유관기관 협력 업무 진행
 - 지역사회 연계 방법 수련
 - 지역 자원조사와 민관협력 역량을 높이기 위한 실무교육, 주민참여형 복지프로그램 기획 및 홍보 역량 강화 교육 필요
 - 지역내 마을 활동가 양성 교육
 - 외국의 사례들 (자활, 네트워크, 지역사회복지 우수실천사례들)
 - 지역 문제에 대한 파악 방법론
 - 정책제안 및 홍보전략 교육
 - 마케팅, 영상제작 능력
-

- 사회복지 분야 NCS에서 제시하고 있는 세부 직무인 ‘사회복지조직운영’의 교육훈련 필요성에 대해서 ‘필요함’이 42%로 가장 높았으며, 필요하다(필요함 + 매우 필요함) 응답 비율은 62.5%, 필요하지 않다는(전혀 필요없음 + 필요없음) 응답 비율은 9%로 나타남
- 교육훈련이 필요하다(필요함 + 매우 필요함)는 응답은 정책 및 행정이 69.2%로 가장 높게 나타났으며, 교육훈련이 필요하지 않다는 응답 역시 정책 및 행정이 15.4%로 가장 높게 나타남

[표 IV-47] 직무변화에 따른 수행 직무별 교육훈련 수요-사회복지조직운영

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	0	0.0	1	10.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0	3	2.7
전혀 필요없음	2	2.5	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	3	2.7
필요없음	6	7.6	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	7	6.3
보통	18	22.8	5	50.0	3	60.0	2	15.4	1	20.0	29	25.9
필요함	32	40.5	2	20.0	2	40.0	9	69.2	2	40.0	47	42.0
매우 필요함	21	26.6	2	20.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	23	20.5
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

[표 IV-48] 필요 교육훈련 내용-사회복지조직운영

-
- mz세대와 그 외 세대와의 이해(직업마인드 등)
 - 인권 및 윤리적 리스크관리를 하는 교육
 - 중간관리자 리더십 교육
 - 슈퍼비전, 리더십
 - 조직운영 실무수련
 - 효율적 조직운영을 위한 리더십, 의사소통, 갈등관리 교육과 더불어 디지털 행정·기록관리 교육 필요
 - 소통방법 관련 프로그램
 - 인사노무교육
 - 조직 관리 운영 방법
 - 잘 운영되는 조직 모범사례
 - 중간관리자, 최고관리자별 필요교육
 - 청렴과 신뢰받는 지원운영
-

- 사회복지 분야 NCS에서 제시하고 있는 세부 직무인 ‘공공복지’의 교육훈련 필요성에 대해서 ‘필요함’이 36.6%로 가장 높았으며, 필요하다(필요함 + 매우 필요함) 응답 비율은 58%, 필요하지 않다는(전혀 필요없음 + 필요없음) 응답 비율은 8.1%로 나타남
- 교육훈련이 필요하다(필요함 + 매우 필요함) 응답은 사회복지사가 62%로 가장 높게 나타났으며, 교육훈련이 필요하지 않다는 응답 정책 및 행정직이 15.4%로 가장 높게 나타남

[표 IV-49] 직무변화에 따른 수행 직무별 교육훈련 수요-공공복지

(단위: 건, %)

구분	사회복지		요양보호사		간병인		정책 및 행정		기타		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
모름	2	2.5	1	10.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0	5	4.5
전혀 필요없음	2	2.5	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	3	2.7
필요없음	5	6.3	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	6	5.4
보통	21	26.6	6	60.0	2	40.0	4	30.8	0	0.0	33	29.5
필요함	29	36.7	3	30.0	3	60.0	4	30.8	2	40.0	41	36.6
매우 필요함	20	25.3	0	0.0	0	0.0	3	23.1	1	20.0	24	21.4
전체	79	100.0	10	100.0	5	100.0	13	100.0	5	100.0	112	100.0

[표 IV-50] 필요 교육훈련 내용-공공복지

-
- 공공복지 현장 종사자들의 공공 책무성 강화 및 민간 자원 공유 및 시스템 이해교육
 - 청년, 아동시설의 퇴소자 및 장애인의 자립 또는 퇴소자를 위한 공공복지제도의 이해, 주거지원제도, 활동지원서비스등의 교육 필요
 - 유관기관 공공서비스 정보 공유- 간담회 형식
 - 공공복지 전달체계 변화에 따라 행정정보시스템 활용, 민관협력 실무, 복지사각지대 발굴 및 민원응대 역량 강화를 위한 교육 필요
 - 복지정책 제안 및 절차 등 구체적으로 접근하는 방법
 - 기초생활보장제도, 부양의무제 폐지 등 이슈제도
 - 외국 국가 모범 정책 사례들
 - 대상자의 정신건강 문제에 대한 이해를 높이고, 위기 상황에 대처하는 방법을 배우는 교육
 - 복합적 욕구 파악과 맞춤형 지원 설계 능력을 강화할 수 있는 교육훈련이 필요
-

[표 IV-51] 사회복지 분야 NCS

8								
7							사회복지조직 운영기획 사회복지조직 사무관리	공공사례관리
6	사회복지프로그램 평가			사회복지사례관리 내부운영체계 구축 사회복지사례관리 외부운영체계 구축	자원봉사 정책 제안	정책제안	사회복지조직 인사관리 사회복지조직 자원개발 사회복지조직 홍보	지역사회보장계획 복지예산관리 복지특이민원관리
5	사회복지프로그램 계획수립 사회복지프로그램 점검	사회활동지원 건강지원	가족상담 사회복지면담 슈퍼비전	사회복지사례관리 욕구사정	자원봉사 팀 운영 자원봉사 네트워크 운영 재난현장 자원봉사 활동 관리	지역사회 문제 발굴 복지계획수립	사회복지조직 교육훈련 사회복지조직 정보자원관리 사회복지조직 환경(시설)관리	사회복지시설 지원 자원발굴 민관협력 자활자립지원
4	사회복지프로그램 욕구조사 사회복지프로그램 자원개발 사회복지프로그램 실행 사회복지프로그램 종결	심리정서지원	사회복지면담초기면접 사회복지면담 사정 개인상담 집단상담 사회복지면담종결	사회복지사례관리 실행계획 수립 사회복지사례관리 실행 사회복지사례관리 슈퍼비전 사회복지사례관리 평가 사회복지사례관리 종결	자원봉사 프로그램 기획 자원봉사 프로그램 운영 자원봉사 활동처 관리 자원봉사 교육 자원봉사 홍보 예산 관리 총무보안관리	지역사회 분석 지역사회 욕구분석 지역사회 네트워크 지역 주민 조직화	사회복지조직 재무관리	대상자 발굴조사 복지대상자 지원 자격변동관리
3	사회복지프로그램 홍보	신체활동지원 가사활동지원	사회복지면담 기록관리	사회복지사례관리 인테이크	자원봉사자활동관리 자원봉사활동 인정 사무행정 업무 관리	지역사회 자원 관리		사회복지프로그램 전산운영
2								
1								
수준 ↓ 직무	사회복지 프로그램운영	일상생활기능지원	사회복지면담	사회복지사례관리	자원봉사전리	지역사회복지개발	사회복지조직운영	공공복지
	사회복지서비스					사회복지정책		

3. 소결

3-1. 조사 결과 및 시사점

- 본 조사는 사회복지 분야 종사자 총 112명을 대상으로 실시하였으며, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 성별은 여성이 66.1%로 남성(33.9%)보다 약 두 배가량 많아 사회복지 현장이 여전히 여성 중심의 인력 구조를 가지고 있음을 확인할 수 있음
- 연령대는 40대가 41.1%로 가장 높은 비중을 차지했으며, 30대(31.3%)가 그 뒤를 이어 30-40대 허리층이 전체 응답자의 72.4%를 구성하는 핵심 인력임을 나타냄
- 주요 수행 직무는 '사회복지사'가 70.5%로 압도적으로 많았고, '정책 및 행정'(11.6%), '요양보호사'(8.9%) 순으로 나타났으며, 업무 경력은 '10년 이상 ~ 20년 미만'의 고경력자가 33.9%로 가장 많았고, '5년 이상 ~ 10년 미만'(21.4%)을 포함하면 5년 이상 경력자가 전체의 62.4%에 달해, 본 조사에 숙련된 인력이 다수 응답한 것을 확인할 수 있음

가. 사회복지 분야 직무 이해

1) 조사 결과 요약

- 사회복지 분야 종사자들의 국가직무능력표준(NCS)에 대한 이해도를 분석한 결과, '잘 이해함'(42.0%)과 '매우 잘 이해함'(4.5%)을 합한 긍정적 응답이 46.5%로 나타나, 절반에 가까운 종사자들이 NCS에 대해 인지하고 있는 것으로 나타남
 - 특히 간병인 직무에서는 '보통'이라는 응답이 60%로 가장 높았고, 정책 및 행정 직무에서는 '전혀 이해하지 못함'이 23.1%로 나타나 직무별 편차가 존재하는 것을 확인함
- NCS 이해의 어려움에 대한 이유로는 'NCS에서 제시하는 수행 직무가 소속 사업장과 상이해서'(53.3%)라는 응답이 과반을 차지했으며, '직무 내용과 수준이 너무 복잡해서'(25.3%)가 그 뒤를 이었음
 - 이는 현재의 NCS가 현장의 다양한 직무 현실, 특히 기관의 규모나 특성에 따른 업무 분장 차이를 충분히 반영하지 못하고 있음을 보여줌
- NCS 세부 직무의 '적절성'과 '현업 반영도'에 대한 평가 역시 유사한 맥락으로 나타났는데, 적절성에 대해 '보통'이라는 응답이 39.7%로 가장 많았으나, '부적절'과 '매우 부적절'을 합한 부정적 응

답도 45.8%에 달해 긍정적 응답(12.1%)을 크게 상회함

- NCS의 현업 반영도 역시 '보통'(40.5%)과 '부적절'(32.9%) 응답이 높아, NCS가 현장의 실제 업무와 괴리되어 있다는 인식이 존재함을 확인할 수 있음
 - 현업 반영이 미흡한 가장 큰 이유로는 '직무맵(NCS)에서 제시하는 직무 내용이 현실을 반영하지 못해서'(65.3%)가 압도적으로 높게 나타남

2) 시사점

- NCS에 대한 종사자들의 인식은 '인지'는 하고 있으나 '활용'은 제한적으로 이뤄지고 있는 것으로 나타났는데, NCS가 사회복지 현장의 복잡하고 통합적인 직무 특성을 제대로 담아내지 못하고 표준화·분절화된 형태로 제시됨으로써, 종사자들은 이를 자신의 실제 업무와 연결 짓는 데 어려움을 겪고 있는 것으로 판단됨
- 특히 '사회복지사례관리' 직무가 부적절하다는 응답(52.7%)로 높게 나타난 것은, 해당 직무의 중요성에 대해서는 공감하지만 현재 NCS에 정의된 내용이 현장의 복합적인 사례관리 현실을 제대로 반영하지 못한다는 인식이 바탕이 된 것으로 볼 수 있음
- 이 같은 인식은 NCS가 현장의 '이상적인' 직무 모델을 제시할 수는 있으나, 인력과 예산이 부족한 현실 속에서 '실제적인' 업무 가이드로 작동하기에는 한계가 있음을 의미함

나. 사회복지 분야 직무 변화

1) 조사 결과 요약

- 사회복지 종사자들을 대상으로 '전반적인 직무 변화를 체감하는가'라는 질문에 '그렇다'(42.0%)와 '매우 그렇다'(3.6%)를 합한 긍정 응답이 45.6%로, '그렇지 않다'는 부정 응답(14.3%)을 크게 앞서며 직무 변화를 체감하고 있는 것으로 나타남
- 직무 변화의 속도에 대해서는 '보통'(39.3%)이라는 응답이 가장 많았지만, '빠르다'(32.1%)와 '매우 빠르다'(7.1%)를 합한 응답도 39.2%에 달해 변화의 속도가 결코 느리지 않다는 인식이 지배적으로 나타남
- '변화하는 직무에 적응하기 어려운가'라는 질문에 '그렇다'(26.8%)와 '매우 그렇다'(6.3%)를 합해 33.1%가 어려움을 나타냈으며, '어렵지 않다'는 응답(31.3%)과 비슷한 수준을 보여 변화 적응에

대한 부담이 상당함을 확인할 수 있음

- 특히 간병인 직무에서는 60%가 적응의 어려움을 느끼는 것으로 나타나 직무별 격차가 확인됨
- ▣ 직무 변화를 유발하는 요인으로는 다양한 사회경제적 동인들이 복합적으로 작용하고 있었는데, 응답자들은 제시된 모든 요인에 대해 '영향 있음' 또는 '매우 영향 있음'으로 응답하는 경향을 나타냄
- 그 중 '이용자 중심 서비스 요구 증가'(64.3%), '인구구조 변화(고령화, 1인 가구 증가 등)'(62.5%), '디지털화·비대면 서비스 확대'(63.4%), 'AI·빅데이터 등 신기술 도입'(58.9%), '복지예산 및 재정정책 변화'(63.4%), '사회적 가치(윤리, 인권 등) 변화'(59.8%) 등이 특히 높은 영향력을 갖는 것으로 나타남
- 이 같은 결과는 사회복지 직무가 더 이상 전통적인 서비스 제공에 머무르지 않고, 변화하는 사회의 요구와 가치, 기술 환경에 민감하게 반응해야 하는 복합적인 성격을 띠게 되었음을 의미함

2) 시사점

- ▣ 조사 결과 사회복지 현장에서 변화가 일상화 되어있음을 확인할 수 있으며, 종사자들은 법·제도, 인구구조, 기술, 이용자 요구 등 다차원적인 변화의 압력 속에서 직무를 수행하고 있으며, 이에 대한 적응에 상당한 심리적·실무적 부담을 느끼고 있는 것으로 나타남
- ▣ '이용자 중심 서비스 요구 증가'와 '인구구조 변화'가 핵심 동인으로 지목된 것은, 과거의 공급자 중심·획일적 서비스에서 벗어나 개인의 다양성과 욕구를 존중하는 맞춤형 서비스로의 전환이 가속화되고 있음을 시사함
- ▣ 또한 '디지털화·비대면 서비스 확대'와 'AI·빅데이터 등 신기술 도입'이 중요한 변화 요인으로 부상한 것은, 사회복지 분야 역시 기술 변화에 큰 영향을 받고 있으며, 디지털 역량이 종사자의 핵심 역량으로 자리 잡아 가고 있음을 시사함

다. 사회복지 분야 관련 역량과 교육훈련 수요

1) 조사 결과 요약

- ▣ 직무 변화에 따라 새로운 역량 개발과 교육훈련의 필요성에 대한 종사자들의 인식은 매우 높은 수준으로 나타내는데, '새로운 역량 개발이 필요한가'라는 질문에 '그렇다'(54.5%)와 '매우 그렇다'(25.9%)를 합한 응답이 80.4%에 달했으며, '역량 강화를 위한 교육훈련이 필요한가'에 대해서도 78.5%가 긍정적으로 응답함

- 또한, '기존 지식만으로 직무를 수행하기 어렵다'라는 질문에도 60.7%가 '어렵다'고 응답하여, 현재 보유한 역량과 변화된 직무 요구 간의 격차(Skill Gap)를 체감하고 있음을 보여줌
- 향후 요구될 핵심 역량으로는 '치매, 노인성 질환 등 대상자 특성 이해 및 대응 능력'(16.1%), '이용자와의 신뢰 관계 형성 및 공감적 소통 능력'(14.3%), '이용자 인권 존중 및 윤리적 판단 능력'(13.4%), '지역사회 자원 발굴 및 연계·협력 능력'(13.4%) 등이 상위권으로 나타남
 - 이는 사회복지 직무의 핵심이 관계 형성, 윤리, 지역사회 협력 등 소프트 스킬(Soft Skills)에 있으며, 동시에 고령화 등 인구구조 변화에 따른 전문 지식(치매 등)의 중요성이 커지고 있음을 의미함
 - 특히 '디지털 도구 및 복지정보시스템 활용 능력'(8.9%)도 중요한 역량으로 언급되어 기술적응력(Techno-literacy)의 필요성을 확인시켜 주었다.
- 이러한 역량 격차를 해소하기 위한 교육훈련 수요는 NCS 세부 직무 전반에 걸쳐 높게 나타남
 - 특히 '사회복지사례관리'(63.4%), '사회복지면담'(61.6%), '지역사회복지개발'(61.6%), '사회복지조직운영'(62.5%) 등 복합적이고 고차원적인 판단을 요구하는 직무 영역에서 교육훈련 필요성이 매우 높게 나타남
 - 이는 종사자들이 단순 기술 습득을 넘어, 복잡한 문제 해결 능력과 통합적 서비스 제공 역량을 강화하고자 하는 강한 동기를 가지고 있음을 시사함

2) 시사점

- 종사자들의 높은 교육훈련 수요는 현재의 교육 시스템이 현장의 변화 속도와 요구를 따라가지 못하고 있다는 방증이라고 할 수 있으며 특히, 기존 지식만으로 업무 수행이 어렵다는 높은 응답률은 종사자들이 느끼는 역량 부족의 심각성을 나타냄
- 향후 요구 역량으로 관계 형성, 소통, 윤리 등 소프트 스킬과 특정 대상(치매 등)에 대한 전문 지식이 동시에 강조된 점은 주목할 만한데, 사회복지 직무가 '인간 중심의 가치'와 '전문적 지식 및 기술'이 결합된 고도의 전문 영역으로 진화하고 있음을 시사함
- 따라서 사회복지 분야의 향후 교육훈련은 단편적인 지식 전달을 넘어, 실제 현장에서 마주하는 복합적인 문제를 해결할 수 있는 통합적 역량을 함양하는 방향으로 설계되어야 할 필요성이 제기됨
- 또한, '사회복지사례관리'와 같은 핵심 직무에 대한 교육 수요가 높은 것은, 해당 직무의 복잡성과 중요성이 증가함에 따라 종사자들이 느끼는 전문성 강화의 압박이 크다는 것을 의미하며, 체계적이고 심화된 사례관리 교육 프로그램의 필요와 현장 맞춤형 실습 중심의 교육과정이 시급함을 나타냄

3-2. 논의 및 제언

가. 사회복지 분야 NCS 체계활용

- 사회복지 분야 직무맵은 본 조사를 통해 정의되고 있는 상황에서 현업 종사자들의 직무맵에 대한 인지도가 거의 없는 상황이기 때문에 본 조사는 사회복지 분야 NCS를 기준으로 직무변화에 대한 정량 조사를 실시함
- NCS는 상대적으로 사회복지 분야 종사자들에게 인지도가 높을 뿐만 아니라 타 산업 분야와 직무 역량을 비교하고 연계할 수 있는 국가 표준 프레임워크이기 때문에 사회복지 분야의 직무 가치를 객관적으로 제시할 수 있으며 '직무(세분류)-능력단위-능력단위요소-수행준거'로 이어지는 체계적인 구조를 갖추고 있어, 직무 변화를 세밀하게 추적하고 필요한 역량을 구체적으로 정의하는 데 유용함
- 아울러 본 조사를 통해 드러난 NCS에 대한 인식을 바탕으로 사회복지 분야 NCS 개선의 필요성이 제기되었는데, 현행 NCS는 직무의 단편적 요소만 포함하고 있어 사회복지 현장의 통합적·복합적 업무 특성을 제대로 반영하지 못하고 있다는 인식을 개선하기 위해 추후 NCS 능력단위의 개선 과제를 도출 및 개선하여 표준과 현업의 거리를 단계적으로 축소할 필요가 있음
- 또한 향후 보건복지분야 직무모니터링을 위해서는 사회복지 분야 직무맵을 보다 고도화하여 세부 분야별로 구성된 직무 단위를 활용하여 상세한 모니터링 조사를 실시하는 것이 바람직함

나. 디지털 역량의 필수화와 단계별 학습 지원 필요

- 조사에서 '디지털화·비대면 서비스 확대'가 직무 변화의 핵심 요인으로 지목된 가운데, 현장의 종사자들이 기본적인 디지털 리터러시 수준에 머물러 있는 것으로 파악됨
- 향후 사회복지 기관의 업무 관리, 이용자 모니터링, 데이터 분석 등 대부분의 영역에서 디지털 기술이 필수불가결해질 것으로 예상됨에 따라 신규 입직 사회복지사 및 기존 종사자들에게 '개인별 디지털 역량 진단→맞춤형 학습 경로 제시→단계별 이수' 구조의 체계적이고 개별화된 학습 경험을 제공할 필요가 있음
- 교육 과정에서는 본 조사에서 필요성이 제기된 클라우드 협업 도구, 데이터 분석 기초, 사례관리 시스템 활용, 비대면 상담 기술 등 실무 중심의 모듈을 포함하는 것이 바람직함

다. 중소기업 종사자 지원을 위한 대책 마련 필요

- 조사에서 10~50인 규모의 중소 이용시설형 기관에 종사하는 인원이 다수(약 60%)를 차지하고 있으며, 이들 기관은 인력 및 재정 부족으로 직무 변화에 대응하기 위한 체계적인 교육훈련 기회를 제공하기 어려운 구조적 취약성을 안고 있음
- 이를 극복하기 위해 보건복지 인적자원개발위원회가 중심이 되어 중소기업을 대상으로 직무 분석 및 역량 진단, 맞춤형 교육훈련 프로그램 설계, 현장 컨설팅 및 사후 관리, 기관 간 학습 공동체 형성 지원 등의 지원 정책을 고민할 필요가 있음
- 특히 사회복지 분야의 직무 변화에 대하여 변화하는 직무에서 요구되는 역량, 수행해야 할 업무, 필수 교육훈련 내용을 정의하고 적합한 지원을 통해 종사자들이 자신의 경력 위치를 인식하고 다음 단계로의 진전 경로를 계획할 수 있도록 지원해야 함

라. 사회복지 종사자 직무 변화 적응 및 직무 만족도 제고를 위한 기관의 노력 필요

- 조사에서 직무 변화에 대한 적응 어려움(33.1%), 기존 역량의 한계 인식(60.7%) 등이 확인된 가운데, 이러한 부담이 궁극적으로 직무 불만족과 이직으로 이어질 수 있으므로, 개별 기관 차원에서 종사자들의 역량 수준과 직무 특성을 진단한 후, 그에 맞는 '직무 재설계' 과정을 거쳐야 함
- 강점 기반 직무 배치(사례관리 강점 종사자는 사례관리 업무 집중, 관계형성 강점 종사자는 신규 이용자 상담 등), 업무 부담 조정, 슈퍼비전 강화(관리자의 정기적 지도와 피드백) 등의 조치를 통해 종사자들의 변화 수용도를 높이고 직무 만족도를 제고해야 함

V. 사회복지 분야 정성 모니터링

1. 조사개요

- 사회복지 분야 직무변화 내용을 심층적으로 파악하기 위하여 현장 종사자를 대상으로 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 실시함

1) 조사일정

- 2025년 11월 10일(14:00~16:00), 12월 12일(14:00~16:00) 2차례에 걸쳐 실시함

2) 조사대상

- 사회복지, 요양보호, 정책 및 행정 등 사회복지 세부 분야의 전문가 6명을 대상으로 실시함

3) 조사내용

- 정량 조사의 해석, 직무 변화 요인, 직무 내용 및 직무 수준의 적절성, 사회복지 분야에 필요한 역량 등에 대한 조사 실시
- 초점집단면접 참여자들에게는 사전에 연구의 목적과 조사에 대해 설명하고, 사전 동의를 받아 전체 면접 내용을 녹음한 뒤 전사

[표 V-1] FGI 주요 질문

-
- 사회복지 분야 직무 맵의 이해 정도와 정량 조사에서 응답자들이 이해도가 낮다고 한 이유에 대한 의견
 - 사회복지 정책·서비스 분야의 직무 변화 속도와 주요 변화 요인에 대한 의견
 - 현장에서 변화를 체감하는 직무 혹은 제도에 대한 의견
 - 직무맵과 NCS의 내용 및 수준에 대한 의견
 - 후원(자원개발), 돌봄과 일상생활기능지원에 대한 의견
 - 사회복지 회계·노무·자산/시설관리 등 행정 분야 NCS 및 직무맵 분류에 대한 의견
 - 사회복지 분야 직무변화, 필요 역량, 직업능력 개발 등에 대한 추가 의견
-

4) 참여 대상

[표 V-2] 사회복지 분야 직무체계 FGI 참여 전문가 명단(1, 2차 동일)

순번	소속	직책	이름
1	중앙사회서비스원	과장	안**
2	한국장애인직업재활시설협회	사무총장	신**
3	한국재가노인복지협회	부장	임**
4	한국사회복지사협회	사무총장	신**
5	사회적협동조합 도우누리]	본부장	김**
6	아동권리보장원	부장	이**
7	㈜미래직업전망연구원	대표	조**
8	㈜미래직업전망연구원	선임연구원	이**
9	보건복지 인적자원개발위원회	선임연구원	이**

2. 정성 모니터링 결과

2-1. 직무맵의 이해

1) 사회복지 현장과 직무 분류체계의 괴리 존재

- 정량조사 결과에 따르면 NCS 사회복지 분야 수준 체계가 실제 경력 단계 및 직급 구조와 잘 맞지 않는다는 응답이 41.6%에 달하며, 이는 현장 종사자들이 NCS 기반 직무맵을 자신의 업무에 적용하기 어렵다는 점을 보여줌
- FGI에서는 NCS에서 제공하고 있는 직무와 현장에서 하고 있는 직무의 가장 큰 차이점에 대한 논의가 이루어졌으며, 현장에서는 NCS가 제시하는 능력단위가 실제 업무 수행 방식과 맞지 않는 의견이 제시됨

“현장의 종사자들은 직무의 구분에 대해 깊이있는 교육을 받거나 기관의 관리를 받은 경험이 없기 때문에 저러한 자료를 제시한다고 해도 어떤 의견을 제시하기 어려울 것이다.”

“특히 장기요양기관의 경우 사례관리 평가가 잘 이루어지고 있다고 해서 사례관리가 잘 되고 있다고 볼 수는 없는 상황이다.”

2) 직무 경계 간의 붕괴로 인한 모호성 문제

- 정량조사에서 직무변화 속도가 빠르다는 응답이 약 40%를 차지하였으며, 이러한 변화의 핵심 요인 중 하나로 직무 간 경계의 붕괴가 지적됨
- 현행 NCS에는 이러한 융복합적 직무 수행이 충분히 반영되어 있지 않아 현업 종사자들은 자신의 직무 범위를 명확히 정의하기 어려워하며, 직무맵 활용에 혼란을 겪고 있음

“보건과 복지, 공공과 민간, 영리와 비영리가 다 지금 통합 혹은 융합되어져서 활동되어야 하는데 거기에 걸맞은 능력 표준들이 새롭게 반영되어야 한다.”

“현장에서는 사회복지사가 보건업무에 대해서도 일부는 알아야 하고, 간호사가 사회복지 업무의 프로세스를 알아야 하는 경우가 있다.”

3) 행정·재무·노무 등 지원 업무의 과중

- 정량조사 결과 행정업무 관련 역량의 중요도와 향후 필요도가 높게 나타났으며, 특히 소규모 기관 일수록 사회복지사가 회계, 노무, 시설관리까지 겸임하는 경향 존재
- 현업에서는 지원 업무들이 기존 직무맵에 체계적으로 반영되어 있지 않아, 업무 분장과 인력 배치에 어려움을 겪고 있음

“ 요즘 들어서 많이 강조되고 있는 부분이 안전에 대한 부분, 위생에 대한 부분들이 많이 강조가 되고 있는데 그런 부분들을 모든 직원들이 해야 되는 게 아니라 책임자를 요구한다. ”

“ 시설 관리라고 하는 부분들이 명확하게 여기 보니까는 없는 것 같고, 노무 관련된 부분들이 굉장히 많이 강조가 되고 있고 또 회계에 대한 부분들이 또 많이 강조가 되고 있다. ”

4) 직무맵의 인지도 및 활용도 저조

- 정량조사 결과 NCS 사회복지 분야 능력단위에 대한 인지도가 "보통" 이하인 응답이 약 50%를 차지하며, 실제 업무에서 NCS를 참고하거나 활용하는 비율도 낮게 나타남
- 현장에서는 실제로 NCS 활용에 어려움을 호소하고 있으며, NCS보다 개별 사업 지침이나 평가 기준이 더 실질적인 업무 가이드로 작용하고 있음

“ NCS를 제일 많이 활용하는 게 채용 분야에서 활용하는 것이다. 하지만 실상은 NCS에서 제시하고 있는 영역에 맞추다 보면 어느 영역으로 (사람을) 뽑아야지 하는 결정을 하기가 쉽지 않은 구조였던 것 같다. ”

“ 실제로 NCS나 이런 게 있긴 하지만 그것에 따라서 움직여지는 게 아니라 고시의 지침에 따라서 움직여지게 된다. ”

2-2. 사회복지 분야의 직무 변화 속도와 주요 변화 요인

1) 직무 변화 속도에 대한 현장 인식

- 직무 변화 속도가 사업 유형과 제도적 환경에 따라 상이하게 체감되고 있으며, 특히 장기요양, 돌

봄 등 제도 의존도가 높은 분야에서 변화 속도가 빠르게 인식되고 있음

“ 보조금 사업을 수행하는 기관 같은 경우는 사실 그 보조금 사업 내에서 수행하기 때문에 변화에 대한 체감이 크지 않을 수 있으나, 장기요양 같은 경우는 변경 고시나 시행 규칙이 매년 변화하고 그 제도 안에서 거의 운영되기 때문에 제도가 변하지 않으면 크게 변하는 건 없는데, 제도의 변화라는 것에 대해서 굉장히 민감하게 기관장님들이나 종사자들은 인식을 하고 있다. ”

2) 법·제도 변화 요인

■ FGI에서 가장 많이 언급된 직무 변화 요인은 법·제도의 변화요인으로, 장기요양기관 평가지표 변경, 사회서비스원 도입, 커뮤니티케어 정책 등 법·제도 변화가 현장의 직무 내용과 수행 방식을 직접적으로 변화시키고 있음

“ 지자체가 시범 사업 같은 경우를 많이 하는데, 최근 같은 경우는 돌봄 통합 관련된 시범 사업을 하든지, AI 관련해서 하든지, 아니면 지자체 내에서 좀 선도적으로 나서서 노인 관련된 무슨 치매 예방 사업이나 이런 것들을 하고 있어서 그런 영향이 크다. ”
“ 통합 돌봄 지원법이 내년부터 시행이 되면서 특히나 지역을 기반으로 하고 있는 재가의 돌봄 서비스가 굉장히 증가할 것이고 거기에 대한 직무가 굉장히 강조가 될 것이다. ”

3) 기술 변화 요인

■ 사회복지 정보시스템 고도화, 온라인 상담·기록 체계 도입, AI 기반 대상자 모니터링 등 기술 변화가 사회복지사의 직무 수행 방식을 변화시키고 있으며, 이에 따른 디지털 역량 요구가 증가하고 있음

“ 돌봄 기술이라고 하는 거는 알람이라든가, 아니면 이분들이 실질적으로 계속 활동이 없으시거나, 아니면 활동이 없으신 것들이 센서로 감지를 하게 되면, 생활지원사가 그것을 보고 이분이 활동을 안 하시네라고 해서 바로 가서 캐치해서 긴급으로 돌리는 부분들을 하려면 돌봄에 이러한 기술들이 굉장히 많이 접목이 돼야 되는 부분들이 있다. ”
“ 시스템들도 기술이라면 기술이고 비대면 상담이나 상담일지 같은 것도 전부 업무를 하는데 직접적으로 영향을 주고 있다. 사회복지에서 요구하는 지식이나 기술은 크게 바

꾸는 것이 없지만 기술에 대한 이해는 필요할 수 있다. ”

4) 대상자 특성 변화 요인

- 고령화로 인한 돌봄 수요 증가, 다문화 가정 증가, 1인 가구 증가, 복합적 욕구를 가진 대상자 증가 등 대상자 특성의 변화가 사회복지 서비스의 내용과 전달 방식을 변화시키고 있으며, 이에 따라 대상자 맞춤형 서비스 역량, 다양성 이해 역량 등이 요구되고 있음

“ 성인 돌봄 중에서 장애인 활동 지원에 들어가지 못하고 노인 등급을 받지 못하고 그 지역에서 예방을 하셔야 되거나 아니면 긴급 돌봄을 일상을 돌봄을 체크를 해야 되는 그런 업무들이 굉장히 중요하게 또 중요해질 것”

2-3. 직무 변화 사항

1) 사례관리 직무의 변화

- FGI에서 사례관리 직무에 대한 논의가 활발히 이루어졌으며, 사례관리의 단계별 세분화 필요성, 사례관리 직무의 강화 추세 등에 대한 의견이 제시됨
- 통합사례관리 도입, 개인별 맞춤 서비스 계획 수립 강조 등으로 사례관리 직무가 더욱 체계화되고 전문화되는 방향으로 변화할 것으로 논의가 진행됨

“ 사례 관리에 대한 평가가 좀 강조가 되어야 되는데 현장에서는 사례 관리에 대한 계획 수립이 부정 방지 수준에 국한이 되어 있다. ”

“ 26년도부터 평가 지표가 방문 요양보호사를 월 1회 상담을 하고 분기별로 그 상담을 반영한 계획을 세워야 되는 그런 것이 신규 평가 항목으로 들어간다. ”

2) 재가 돌봄 서비스 관련 직무의 확대

- 통합 돌봄 지원법 시행에 따라 지역 기반 재가 돌봄 서비스가 확대될 예정이며, 이에 따라 방문 서비스 제공, 일상생활 지원, 긴급 돌봄 연계 등의 직무가 강화되고 있음

“ 사회 서비스 산업 분류 특수 분류가 개정이 됐는데 거기에 보면 돌봄을 재가 돌봄, 시

설 거주 돌봄, 시설 이용 돌봄 이렇게 세 분류로 나뉘어지고 있고, 2020년부터 2022년까지 3개년도의 변화를 보면 재가 돌봄이 크게 성장하고 있고 종사자들의 수도 크게 증가하고 있다. ”

3) (후원) 자원 개발 직무의 중요성 증가

- ▣ 보조금 사업의 한계로 인해 민간 후원 개발, 기업 사회공헌 연계, 클라우드 펀딩 등 다양한 자원 개발 활동이 증가하고 있으며, 이에 따라 모금 전략 수립, 후원자 관계 관리, 후원금 투명성 관리 등의 직무가 부상하고 있음

“ 요즘 들어서 후원자에 대한 관리가 자원봉사자에 대한 관리만큼이나 중요하고 그다음에 그 후원에 대한 개발도 굉장히 중요하다. ”

“ 자원봉사 관리를 조금 더 포괄적인 용어로 바꿔가지고 후원 개발이나 후원자 관리를 할 수 있게끔 좀 변경하는 건 어떨까. ”

4) 안전·위생 관리 직무의 신설

- ▣ 코로나19 이후 감염병 대응, 시설 안전관리, 이용자 안전 등에 대한 요구가 높아지면서 별도의 안전관리 담당자 지정 또는 안전관리 역량 강화가 요구되고 있음

“ 요즘 많이 강조되고 있는 부분이 안전에 대한 부분, 위생에 대한 부분들이 많이 강조가 되고 있는데 그런 부분들을 책임자를 요구한다. ”

2-4. 현행 사회복지 직무분류체계(직무맵 및 NCS)의 문제점

1) 사회복지 분야 NCS 소분류 체계의 혼재 및 불명확성

- ▣ 현행 NCS에서 사회복지사 직무와 돌봄 인력 직무가 혼재되어 있어, 자격별·직종별 역량 기준의 명확한 구분이 어려운 상황임

“ 사회복지 서비스 안에 사회복지사 자격이 들어가 있고 각종 돌봄 인력 자격이 같이 들어가 있다. ”

“ 사회복지 정책, 사회복지 서비스, 아니면 돌봄 서비스라든가 사회 서비스 이렇게 조금

구분을 소분류 단위에서 하고, 거기에서 사회복지사는 정통 사회복지사들이 해야 할 직
무로, 사회 서비스는 직접 돌봄 인력들이 할 수 있는 것으로 구분을 해줘야 한다.”

2) 사회복지 분야 NCS 분류 체계의 중복

■ 현행 NCS의 세분류가 지나치게 분절적이거나 중복되어 있어, 현장 적용 시 혼란이 발생하고 있음

“ 사회복지 조직 운영의 자원 관리, 자원 개발하고 사회복지 프로그램의 자원 개발이 있
는데 이게 무엇이 다른지 알 수 없어 헷갈린다. “

“ 조직 안에서의 자원 개발이 있는 거고 그다음에 프로그램 개발 안에서도 자원 개발이
필요한데 지금 확대가 돼서 전체적으로 그런 자원을 개발하고 관리하는 것들에 대한
통합이 필요하다. “

“ 사례 관리를 굳이 인카우트, 욕구 사정, 수립, 시행, 평가 등의 단계로 나누기 보다는
사례 관리 자체가 그냥 능력 단위 하나로만 가고 면담 이런 거에 대해서 합쳐가지고
클라이언트 관리 영역으로 묶어도 될 것 같다. ”

3) 수준 체계의 현실 부합성 부족

■ 사회복지 분야 NCS에서 제시하고 있는 수준 체계가 교육훈련 설계나 경력개발 경로 수립에 실질
적으로 활용되지 못하고 있음

“ 사회복지 정책은 7수준까지, 사회복지 서비스는 6수준까지 구성되어 있는데 이 수준
이 현장의 직급 체계(신입, 대리, 팀장, 과장, 관장 등)와 어떻게 대응되는지가 불명확
하다. ”

“ 재가 장기요양기관에서 사회복지사가 연령이 높은 편이고 대학교 막 졸업해서 들어오
는 경우는 거의 없기 때문에 수준을 그대로 적용하는 것에 어려움이 있다. ”

4) NCS 갱신 주기 및 현장 반영 지연

■ NCS 개정 절차가 복잡하고 시간이 오래 걸려, 현장의 급격한 변화를 실시간으로 반영하기 어려
운 구조적 한계가 있음

“ 예산 관리, 총무, 사무행정은 지금 13년도, 19년도 그러니까 벌써 지금 십 몇 년이 지난 형태다. ”

“ NCS가 미래 지향적으로 짜야 하는 건지 현재 기반으로 정확하게 반영을 하고 이걸 기반으로 조금 미래를 가야 하는 건지 고민스럽다. ”

2-5. 돌봄(사회서비스)에 대한 분류와 일상생활기능지원

1) 돌봄 서비스 분류의 현황과 문제점

- 현행 NCS에서 돌봄 서비스는 보육, 사회복지서비스, 의료 등 여러 중분류에 분산되어 있어, 생애 주기별 돌봄 서비스의 연속성과 통합성을 파악하기 어려운 구조임

“ 지금 돌봄 서비스가 굉장히 각기에 분류가 되어 있다. 특히 아이 돌봄이나 서비스가 보육에 들어가 있고, 일상생활 지원이라고 해서 사회복지 서비스 안에 들어가 있고, 요양 직무 같은 경우에는 의료 쪽에 들어가 있다. ”

2) 일상생활기능지원의 범위와 한계

- 현행 일상생활기능지원 분류는 대상자 특성(등급 여부, 연령 등)에 따른 서비스 수준 차이를 반영하지 못하고 있음

“ 일상생활 기능 지원 안에 너무 광범위하게 다 들어가 있다. 요양보호사는 의료 쪽 분류에 가보면 그 직무가 그대로 들어가 있는데, 요양보호사의 직무와 일상생활 기능 지원이 같더라도 그게 수준이 굉장히 다를 것이다. ”

“ 직접적인 신체 활동 지원보다는 가사 활동 지원이라든가 아니면 사회 활동 지원이라든가 아니면 일상 살핌이 중요한데, 경계를 구분하지 않으면 재가 하시는 분들이 가셔서 너무 광범위한 일을 다 하신다. ”

3) 재가 돌봄과 시설 돌봄의 구분 필요성

- 재가 돌봄은 시설 돌봄과 달리 표준화되어 있지 않고, 돌봄 인력의 재량에 맡겨지는 부분이 많아 서비스 질의 편차가 크므로, 재가 돌봄 특화 직무의 별도 정리가 필요함

“ 저희가 표준 산업 분류 자체가 시설 위주로 되어 있는 부분들이 되게 많다. 그것들을 재가 쪽으로 조금 많이 변경을 했던 부분들이 있다. “

“ 통합 돌봄 지원법이 시행 되면서 특히나 지역을 기반으로 하고 있는 재가의 돌봄 서비스가 굉장히 증가를 할 것이고, 거기에 대한 직무가 굉장히 강조가 될 것이다. ”

4) 생애주기별 돌봄 분류 체계의 필요성

- ▣ 생애주기별 돌봄 분류 체계를 마련하여, 각 단계에서 필요한 직무와 역량을 명확히 하는 작업이 요구됨

“ 생애 주기별로 돌봄 서비스를 체계화해야 할 필요가 있다. 아이 돌봄, 성인 돌봄(장애인, 노인 예방 돌봄), 노인 요양 돌봄 등으로 구분하고, 각 생애주기별로 대상의 차이가 있으니 그거에 따라서 필요한 역량들을 좀 발휘해서 체계화될 필요가 있다. “

5) 돌봄 서비스의 소분류 분리

- ▣ 사회복지사 직무와 돌봄 직접 인력 직무의 분리를 통해 각 직무별 역량 기준과 자격 체계의 연계성을 높이고, 교육훈련 과정의 명확화가 가능해질 것으로 기대됨

“ 사회복지 정책, 사회복지 서비스, 아니면 돌봄 서비스라든가 사회 서비스 이렇게 조금 구분을 소분류 단위에서 해줘야 하위 단위로 갔을 때 조금 더 명확히 정리가 된다. “

“ 사회복지 서비스 안에 두 개, 그러니까 이 사회복지사 자격이 들어가 있고 각종 돌봄 인력 자격이 같이 들어가 있는데, 돌봄 서비스 직접 인력을 소분류 해서 빼든지 그런 게 필요하다. “

2-6. 후원 및 자원개발 관리 직무의 필요성

1) 후원 및 자원개발의 현장 중요성

- ▣ 보조금 사업의 한계로 인해 최근 민간 후원 개발은 사회복지기관의 핵심 성과 지표(KPI)로 자리 잡고 있어 후원관리 직무의 체계적인 정의의 필요성이 제기됨

“ 요즘 들어서 후원자에 대한 관리가 자원봉사자만큼 중요하고, 그 후원에 대한 개발도 굉장히 좀 중요하다. 후원에 대한 부분들은 좀 별도로 만들어야 한다. ”

“ 후원 파트도 약간 요즘 기관에서도 그렇고 사람을 채용하거나 이럴 때 다양한 사업에서 지금 수요가 있는 영역이어서 별도로 분류되는 것도 좋지 않을까라고 생각이 든다. 후원 파트는 또 그 후원 파트에 맞춰서 재무나 여러 가지 행정 챙겨야 되는 그런 능력들이 있다. ”

2) 현행 NCS에서 후원 관련 분류의 문제점

- ▣ 현행 NCS에서 ‘자원 개발’은 사회복지 조직 운영 내 능력단위로 존재하지만, 후원자 관리, 후원금 회계, 모금 전략 등의 세부 내용은 명확히 제시되어 있지 않음

“ 후원과 자원 개발은 다른 것이지? 지금 사회복지 분야 직무체계의 조직 운영에 보면 자원 개발이라고 있다. 요즘에 후원이라는 용어는 사실 사용하지 않고 있는 걸로 알고 있다. ”

“ 자원봉사 관리 안에 후원을 넣을 데가 없다. 그러다 보니까 자원봉사 관리를 조금 더 포괄적인 용어로 바꿔가지고 후원 개발이나 후원자나 이런 걸 관리할 수 있게끔 좀 변경하는 건 어떨까. ”

2-7. 사회복지 회계·노무·자산/시설관리 등 분야에서 특수성을 갖는 직무

1) 사회복지 회계의 특수성

- ▣ 사회복지 시설은 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙」에 따른 별도의 회계 기준을 적용하므로, 일반 경영·사무 분야의 회계 NCS를 그대로 적용하기 어려움

“ 사회복지 쪽은 사회복지에서 요구하는 회계 기준이 다르고 경영에서 얘기한 회계 기준이 다르다. 기업 회계 기준을 거기 따르고 있고 여기는 사회복지 재무회계 기준을 따르고 있거든요. 단식 수행을 해야 되고 거기는 복식 수행을 하고 그러니까 일반 공인 회계사가 와서 우리 단식을 이해하지 못한다. ”

2) 사회복지 노무관리의 특수성

- 사회복지 분야의 노무관리는 일반적인 분야 대비해서 특수성이 존재하여 별도의 직무로 존재해야 할 필요가 있음

“일반적으로 기업에서 다루는 노무랑 우리 사회복지 분야에서의 노무는 다르다라는 것만 명확하게 제시만 되면 이 능력 단위 안에 이 부분을 좀 추가할 수 있는데 구체적인 것은 보다 심층적으로 살펴봐야 한다.”

“사회복지 시설의 노무관리는 사회복지사 처우 개선, 돌봄 인력(요양보호사, 생활지원사 등) 관리, 교대 근무 편성, 감정노동 관리 등 일반 기업과 다른 특수한 영역이 존재한다.”

3) 자산 및 시설관리 직무

- 사회복지 시설의 자산관리는 건물, 차량, 장비 등 유형자산과 토지, 기금 등 재산의 관리를 포함하며, 이는 일반 기업의 자산관리와는 다른 법적·제도적 틀(국유재산법, 지방재정법 등) 하에서 운영됨

“시설 관리라고 하는 부분들이 옛날에는 같이 관리가 되어졌던 부분들인데 이제 별도로 관리해야 되는데 그 시설 관리라고 하는 부분들이 명확하게 없는 것 같다.”

“재무라는 것도 있지만 재산은 여기 없다. 시설 관리가 또 재산적인 부분들에 포함될 수 있다.”

4) 사회복지 분야 특수성을 고려한 행정 관련 직무의 반영

- 사회복지 분야의 회계·노무·자산/시설관리는 기존 경영·사무 분야 NCS를 그대로 적용하기 어려우므로 분야의 특수성을 고려하여 신설의 필요성이 제기됨

“노무, 재무, 세무 쪽 관련해서 약간 차이가 있다면 이 안에서 조금 풀어낼 수 있는 방법은 있지 않을까하고 세무 논의는 별도의 자리를 만들어서 구체적으로 해보면 좋겠다.”

2-8. 사회복지 분야 종사자에게 필요한 역량

1) 대인서비스 역량

- 사회복지 서비스의 본질이 대인서비스 이므로 "대인관계 능력", "의사소통 능력" 등 대인서비스 관련 역량은 여전히 중요함

“ 사회복지사가 상담이나 사례 관리 역량을 키워야 된다고 계속 공단에서는 요구하고 있다. ”

“ 사회복지 서비스의 본질이 대인서비스인 만큼, 대상자와의 효과적인 소통, 욕구 파악, 신뢰 관계 형성 등의 역량은 예전에도 중요하고 앞으로도 중요하다. ”

2) 사례관리 역량

- 통합사례관리 확대, 개인별 서비스 계획 수립 강조 등 정책 방향에 따라, 사례발굴부터 종결까지 전 과정을 체계적으로 수행할 수 있는 전문적 사례관리 역량이 더욱 중요해지고 있음

“ 사례 관리에 대한 평가가 좀 강조가 돼야 된다. ”

3) 디지털 역량 및 정보기술 활용 역량

- 디지털 역량이 사회복지사의 필수적인 역량으로 부상하고 있으며, 현재 종사자의 연령 구조와 디지털 리터러시 수준을 고려할 때, 단계적인 역량 개발 지원이 필요함

“ 돌봄 인력이라면 누구나 AI 기술에 대한 지식이 좀 필요하기는 하다. 그러나 당장 기술에 대한 역량을 배양하기는 어렵고 단계적으로 교육이 필요할 것이다. ”

“ 사회복지 정보시스템 활용, 온라인 상담 및 비대면 서비스 제공, AI 기반 돌봄기술 활용, 데이터 기반 의사결정과 같은 용어가 무엇을 의미하는지 현장에서 명확히 이해하기 어려울 수 있지만 그럼에도 불구하고 그러한 역량에 대한 요구는 앞으로 계속해서 커질 것이다. ”

4) 직무간 융복합 역량 및 협업 역량

- ▣ 통합 돌봄, 커뮤니티케어 등 융합형 서비스 확대에 따라 사회복지 분야 직무간 융복합 역량 및 협업 역량의 중요성이 커지고 있음

“ 보건과 복지, 공공과 민간, 영리와 비영리가 다 지금 통합 혹은 융합되어져서 활동되어야 한다. ”

“ 사회복지사 업무를 하다보면 보건, 교육, 고용 같은 분야와 협업하고, 다양한 서비스에 대해 의견도 내고 조정하면서 수행할 수 있는 역량이 필요하다. ”

5) 사회적 행동 역량

- ▣ 사회복지사가 정책 제안, 입법 활동 참여, 권익 옹호 활동 등을 수행하는 역량이 점차 직무로서 인정받아야 하며, 이는 사회복지 전문직의 사회적 역할 강화와 연결됨

“ 사회 행동이라고 하는 영역을 반드시 넣어서 제도의 구체적인 변화를 지향하고 강화하는 역할이 필요하다. 이제까지는 그게 직무로 표현되지 않고 사회복지사들이 가져야 할 소양 정도였으나, 이제는 그 수준을 넘어서 구체적인 업무 직무의 하나로 안착이 되어야 한다. ”

6) 행정 및 관리 역량

- ▣ 사회복지사가 본연의 직무 외에 회계, 노무, 시설관리, 평가 대응 등 행정 업무를 수행할 수 있는 행정 및 관리 역량의 필요성이 대두됨

“ 안전에 대한 부분, 위생에 대한 부분, 노무 관련된 부분, 회계에 대한 부분들이 많이 강조가 되고 있다. ”

7) 변화 적응 및 학습 역량

- ▣ 제도 변화, 기술 변화, 대상자 특성 변화 등 급변하는 환경에서 지속적으로 학습하고 적응하는 역량이 사회복지사의 핵심 역량으로 부상하고 있음

“ 제도는 빠르게 변하는데 그것을 수용하는 사회복지사가 준비가 안 되어 있는 것도 굉장히 큰 것 같다. ”

3. 소결

- 사회복지 분야의 직무변화 정성 모니터링 결과는 현행 직무 분류체계의 근본적인 재설계 필요성을 강하게 제시하고 있음.
- NCS와 현장 직무 간의 괴리, 변화하는 융복합 직무의 반영 부족, 새로운 영역(돌봄 기술, 후원 관리, 행정 특수성)의 명확한 정의 부재 등이 누적되면서, 현장 종사자들의 직무 정체성 혼란과 교육훈련 체계의 비효율성이 심화되고 있는 것으로 나타남
- 특히 보건과 복지의 융합, 재가 돌봄의 확대, 기술의 빠른 변화 등은 기존의 분절적 직무 분류 체계로는 대응하기 어려운 상황을 만들고 있음
- 따라서 생애주기별, 대상자별, 서비스 특성별로 직무 분류체계를 근본적으로 재편하고, 새롭게 요구되는 역량을 명확히 정의할 수 있는 직무체계를 정비하고 이를 통해 교육훈련과 자격 제도까지 연계할 수 있는 통합적 개편이 필요함

3-1. NCS 직무 분류체계의 현장 부합성 부족

- 사회복지 현장과 NCS 기반 직무 분류체계 간의 괴리가 심각한 것으로 나타남
- 현장에서는 NCS보다 개별 사업 지침이나 평가 기준이 더 실질적인 업무 가이드로 작용하고 있으며, 실제로 NCS가 있지만 고시의 지침에 따라서 직무를 수행함
- NCS 기반 정책과 현장 운영 간의 근본적 괴리가 존재하는 것으로 보이며, 특히 형식적 지표와 실질적 업무 성과 간의 괴리(사례관리 평가가 잘 이루어진다고 해서 사례관리가 잘 되고 있다고 볼 수 없는 상황)가 발생하고 있는 것으로 나타남
- NCS 기반 직무 분류체계의 현장 적용성에 대한 전반적인 개선이 필요함을 시사함

3-2. 직무 융복합의 가속화와 경계 붕괴

- 사회복지 현장에서는 사회복지사가 보건업무도 알아야 하고 간호사가 사회복지 업무 프로세스를 알아야 하는 등 보건과 복지, 공공과 민간, 영리와 비영리가 통합 혹은 융합하고 있다는 인식이 강해지고 있음
- 장기요양기관 평가지표 변경, 사회서비스원 도입, 커뮤니티케어 정책 등 법·제도 변화가 가장 직접적인 요인으로 작용하고 있으며, 저출산 고령화로 인한 돌봄 수요 증가, 다문화 가정 증가, 1인 가구 증가 등 대상자 특성의 변화와 사회복지 정보시스템 고도화, 온라인 상담 도입, AI 기반 돌봄 기술 등 기술 변화도 직무 수행 방식을 변화시키고 있음
- NCS에는 이러한 융복합적 직무 수행과 새로운 환경 변화가 충분히 반영되어 있지 않아, 현업 종사자들은 자신의 직무 범위를 명확히 정의하기 어려워하고 직무맵 활용에 혼란을 겪고 있으며 NCS 개정 절차의 복잡성과 시간 지연으로 인해 현장의 급격한 변화를 실시간으로 반영하기 어려운 구조적 한계가 심화되고 있음

3-3. 행정·지원 직무의 확대와 체계적 분류 부재에 따른 현장 혼란

- 사회복지 분야는 소규모 기관일수록 사회복지사가 회계, 노무, 시설관리까지 겸임하는 경향이 확인되고 있음
- 코로나19 팬데믹 이후 감염병 대응, 시설 안전관리, 이용자 안전 등에 대한 요구가 높아지면서 별도의 안전관리 담당자 지정 또는 안전관리 역량 강화가 요구되고 있으며, 현업에서는 지원 업무들이 기존 직무맵에 체계적으로 반영되어 있지 않아 업무 분장과 인력 배치에 어려움을 겪고 있음
- 또한 사회복지 시설은 "사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙"에 따른 별도의 회계 기준(단식부기)을 적용하고 있고, 사회복지 노무관리는 사회복지사 처우 개선, 돌봄 인력(요양보호사, 생활지원사 등) 관리, 교대 근무 편성, 감정노동 관리 등 일반 기업과 다른 특수한 영역을 포함하고 있음
- 건물·차량·장비 등 유형자산과 토지·기금 등 재산 관리도 국유재산법, 지방재정법 등 다른 분야와는 상이한 법적·제도적 틀 하에서 운영되고 있기 때문에 현행 NCS에서 제시하는 내용을 그대로 활용하기에 제한적인 상황임

- 따라서 사회복지 분야의 회계·노무·자산관리의 특수성을 고려한 별도 능력단위 신설의 필요성이 제기되고 있음
- 이 같은 상황에서 현장 지원 업무들이 기존 NCS에 체계적으로 반영되어 있지 않아 업무 분장과 인력 배치에 활용하기 어려움이 있음

3-4. 돌봄 서비스 체계의 분산과 생애주기별 통합 필요성

- 현행 NCS에서 돌봄 서비스는 보육, 사회복지서비스, 의료 등 여러 분야에 분산되어 있어 생애주기별 돌봄 서비스의 연속성과 통합성을 파악하기 어려운 구조를 갖고 있음
- 통합 돌봄 지원법 시행에 따라 지역 기반 재가 돌봄 서비스가 크게 확대될 예정이며, 2020~2022년 3년간 재가 돌봄이 크게 성장하고 있음을 확인할 수 있으나, 재가 돌봄은 시설 돌봄과 달리 표준화되어 있지 않고 돌봄 인력의 재량에 맡겨지는 부분이 많아 서비스 질의 편차가 큼
- 현행 일상생활기능지원 분류는 대상자 특성(등급 여부, 연령 등)에 따른 서비스 수준 차이를 반영하지 못하고 있으며, 재가 종사자들의 직무 범위가 명확하지 않아 범위의 내용과 범위가 지속적으로 확장되는 문제가 발생하고 있음
- 또한 아이 돌봄, 장애인 활동 지원, 노인 맞춤 돌봄 등이 각각 다른 자격 체계와 교육과정 하에서 운영되고 있어 사회복지 분야 내 돌봄에 대한 직무 세분화 요구가 제기되고 있음
- 특히 AI 돌봄기술 도입에 따른 새로운 직무 영역도 함께 고려하여 생애주기별 돌봄 분류 체계의 재편이 필요함

3-5. 사회복지사에게 요구되는 역량의 다층화와 체계적 개발 필요

- 사회복지 서비스의 본질이 대인서비스인 만큼 대인관계 능력, 의사소통 능력 등 기존의 대인서비스 역량은 여전히 중요하며, 통합사례관리 확대와 개인별 서비스 계획 수립 강조에 따라 사례발굴부터 종결까지 전 과정을 체계적으로 수행할 수 있는 전문적 사례관리 역량이 더욱 중요해지고 있음
- 동시에 사회복지 정보시스템 활용, 온라인 상담 및 비대면 서비스 제공, AI 기반 돌봄기술 활용,

데이터 기반 의사결정 등 디지털 역량이 필수적인 역량으로 부상하고 있으며, 현재 종사자의 연령 구조와 디지털 리터러시 수준을 고려할 때 단계적인 역량 개발 지원이 필요함

- 통합 돌봄, 커뮤니티케어 등 융합형 서비스 확대에 따라 사회복지사가 보건, 교육, 고용 같은 분야와 협업하고 다양한 서비스를 조정할 수 있는 융복합 협업 역량도 중요해지고 있으며, 정책 제안, 입법 활동 참여, 권익 옹호 활동 등을 수행하는 사회적 행동 역량이 직무의 한 영역으로 나타나야 한다는 현장의 주장도 제기되고 있음
- 또한 회계, 노무, 시설관리, 평가 대응 등 행정 및 관리 역량의 필수화가 요구되고 있으며, 제도 변화, 기술 변화, 대상자 특성 변화 등 급변하는 환경에서 지속적으로 학습하고 적응하는 변화 적응 및 학습 역량이 사회복지사의 핵심 역량으로 부상하고 있음
- 이러한 다층화된 역량 요구에 대한 체계적인 교육훈련 체계와 경력개발 경로의 구축이 필요할 것으로 보임

VI. 결론

1. 조사개요

- 본 조사는 사회복지 분야의 급격한 직무 환경 변화를 유발하는 유인을 도출하고 구체적인 직무 변화 사항과 그에 대한 대응 방안을 고찰하기 위해 수행되었음
- 조사는 사회복지 분야 생태계 분석, 정량조사, 정성조사(FGI)의 3단계로 진행되었으며, 진행을 위해 기존에 구축되어 있지 않던 사회복지 분야 직무맵을 구축하는 과정을 병행하여 진행하였음
- 사회복지 분야 생태계 분석을 위해서 각종 문헌 및 연구자료, 사회복지 분야 및 국가 통계 서비스를 활용하여 객관적인 분석을 진행함
- 따라서 정량 조사 시점에 대상자들은 사회복지 분야 직무맵에 대해 인지하기 어려운 상황이므로 정량 조사는 NCS를 기준으로 하여 진행하고 정성 조사에서 NCS 및 직무맵을 병행하여 사회복지 분야 직무 체계의 기준으로 삼음
- 정량 조사에서는 현장 종사자 112명에 대한 설문조사를 실시했으며, 대상자는 사회복지사 70.5%, 정책 및 행정 종사자 11.6%, 요양보호사 8.9%, 10년 이상의 고경력자가 41.0%를 차지하여 현장 경험이 풍부한 전문가들의 의견을 충분히 반영하였음
- 정성 조사에서는 2차례의 전문가 집단면접(FGI)을 통해 사회복지 분야 각 주체들의 전문가를 통해 현장의 목소리를 체계적으로 수집함
- 사회복지 분야의 생태계 조사, 정량 조사와 정성 조사 결과를 비교함으로써 사회복지 분야의 직무 변화를 종합하고 더욱 정확한 이해를 하고자 하였으며 직무변화에 영향을 주는 요인과 직무변화에 따라 필요로 하는 새로운 역량과 교육훈련 등에 대한 요구를 파악하고자 조사를 진행함

2. 사회복지 분야 직무변화 모니터링 결과

2-1. 사회복지 분야 생태계 분석

1) 사회복지 분야 분류체계의 다층적 구조

- 사회복지 분야는 NCS(국가직무능력표준), 한국표준산업분류(KSIC), 한국표준직업분류(KSCO), 한국고용직업분류(KECO) 등 다양한 분류체계에서 그 범위를 유추할 수 있음
 - NCS 상에서 사회복지사는 중분류 1개(사회복지), 소분류 2개(사회복지정책, 사회복지서비스), 세분류 8개(지역사회복지개발, 사회복지조직운영, 공공복지, 사회복지프로그램운영, 일상생활기능지원 등)로 구성되어 있으며, KSIC에서는 대분류 2개, 중분류 3개, 소분류 6개로 분류되어 있고, KSCO에서는 대분류 3개, 중분류 3개, 소분류 6개로 구성되어 있음
- 이러한 상황에서 사회복지사 자격과 요양보호사·간병인 등 돌봄 인력의 자격이 NCS 상 동일한 소분류(사회복지서비스) 내에 혼재되어 있어, 자격별·직종별 역량 기준의 명확한 구분이 어려운 구조적 한계가 존재함

2) 법령 기반 직무 정의의 제한성

- 사회복지 분야의 주요 직무는 법령에 의해 규정되고 있으나, 법적 정의와 현장 직무 간의 괴리가 존재하는 것으로 나타남
 - 「사회복지사업법 시행령」 제6조는 사회복지사의 직무를 '사회복지프로그램의 개발 및 운영업무, 시설거주자의 생활지도업무, 사회복지를 필요로 하는 사람에 대한 상담업무'로 규정하고 있으나, 실제 현장에서는 회계·노무·시설관리 등 행정 업무의 비중이 매우 높아 법적 정의만으로는 현장 직무의 전체 범위를 포괄하지 못하고 있음
 - 요양보호사는 「노인장기요양보험법」 제2조 제5호에서 '노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무'로 규정되어 있으나, 실제로는 건강상태 모니터링, 응급상황 대응, 가족 관계 지원 등 훨씬 광범위한 직무를 수행하고 있음
 - 간병인의 경우 직접적인 법적 정의가 부재하여 서울시에서 자체적으로 표준계약서를 개발하는 등 법·제도적 공백이 존재하는 상황임

3) 경제적 환경의 변화

- 2021년 한국의 공공사회복지지출 규모는 337.4조 원으로 GDP의 15.2%에 달하며, 2011년부터 2021년까지 연평균 12.2%의 높은 증가율을 보이고 있으며, OECD 평균 증가율(5.7%)의 약 2 배에 이르는 빠른 증가세는 사회복지 서비스 수요의 급증과 이에 따른 직무 변화의 압력을 반영하고 있음
 - 지역별 사회복지재정 비중은 부산 51.0%, 대구 49.7%, 광주 49.1% 등 광역시는 45% 이상의 높은 수준을 기록하고 있는 반면, 제주 25.2%, 전남 26.8% 등은 30% 미만으로 지역 간

편차가 크게 나타나고 있음

- 인구구조 변화로 인해 65-79세 초기 고령층은 2040년경 약 1,180만 명을 넘어설 것으로 예측되며, 이에 따라 노인 관련 복지 예산은 2018년 144.7조 원에서 2024년 242.9조 원으로 급증하였음

4) 정책 환경의 변화

- 제3차 사회보장 기본계획(2024-2028)은 "약자부터 촘촘하게, 지속가능한 복지국가"를 비전으로 제시하며, 약자부터 두터운 복지, 전 생애 사회서비스 고도화, 사회보장체계 혁신의 3대 전략을 추진하고 있음
- 제1차 사회서비스 기본계획(2024-2028)은 "국민 누구나 필요할 때 누리는 질 높은 사회서비스"를 목표로 新수요 대응 서비스 강화, 품질 관리 강화, 기술개발 및 사업화 촉진 등 9대 추진과제를 제시함
- 특히 영유아 유보통합, 초등 늘봄학교 등 교육-돌봄 통합서비스 확대, 고독사 위험군 발굴·예방 사업의 전국 확대, 돌봄 분야 품질인증제 도입 등은 사회복지 직무의 범위와 내용을 근본적으로 변화시키는 정책적 동인으로 작용하고 있음
- 2025년 기초생활보장제도 개선으로 기준중위소득이 6.42% 인상되어 약 7만 1,000명이 신규 수급자로 편입될 것으로 예상되며, 장애인 활동지원 대상이 2023년 11만 5,000명에서 2024년 12만 4,000명으로 확대되는 등 제도적 확장이 지속적으로 이루어지고 있음

5) 사회문화적 요인의 복합적 작용

- 한국 사회는 초저출산의 장기화(2022년 합계출산율 0.78명)와 급속한 고령화(2025년 초고령사회 진입 예정)라는 이중 인구 위기에 직면하고 있음
- 2020~2040년 기간 동안 생산가능인구는 연평균 43.4만 명이 감소하는 반면, 고령인구는 연평균 45.5만 명 증가할 것으로 전망되며, 노년부양비는 2023년 26.1명에서 2040년 60.5명으로 급격히 상승할 것으로 예측됨
- 이러한 인구구조 변화는 노인 돌봄 서비스 수요의 폭발적 증가로 이어지며, 2020~2060년 기간 동안 복지 의무지출이 GDP 대비 6.6%에서 11.5%로 상승할 것으로 전망됨
- 지방의 경우 2050년에는 세종시를 제외한 모든 광역자치단체가 인구감소 지역으로 전환될 것으로 예상되어 지역별 복지 수요와 공급의 불균형이 심화될 것으로 보임
- 중앙정부의 복지 의무지출 중 국고보조율은 75.5%로 지방정부 부담이 지속적으로 증가하고 있음

으며, 지방 복지재정의 국고보조사업 비중은 2022년 90.5%에 달해 지방의 자체 재원 기반이 약화되고 있음

6) 기술적 요인의 급속한 부상

- 2025년 한국사회의 초고령사회 진입과 함께 AI 기술이 사회복지 현장을 변화시키는 핵심 동력으로 작용하고 있음
- AI 돌봄로봇('효돌', '다솜' 등)은 보건복지부 노인맞춤돌봄서비스를 통해 각 지자체에서 보급되고 있으며, 응급상황 감지, 건강상태 모니터링, 일정 관리 등 종합적인 돌봄 서비스를 24시간 제공하고 있음
 - 케어엔젤(Care Angel)과 같은 AI 헬스케어서비스는 일상 대화를 통해 건강상태를 체크하고 맞춤형 건강 관리 솔루션을 제공함으로써 정기적 방문 서비스의 한계를 극복하고 있음
 - 보완대체의사소통(AAC) 분야에서 생성형 AI를 활용한 도구는 발달장애인이거나 실어증 환자의 의사소통을 혁신적으로 개선하고 있으며, 시각장애인을 위한 스마트 지팡이는 AI 기반 객체인식 기술을 통해 장애물 감지, 신호등 색상 판별, 횡단보도 인식 등 복합적 정보를 제공하고 있음
- CCTV 영상 분석을 통해 AI가 개별화된 징후나 패턴을 예측하는 프로그램, 1인가구 사회적 고립 예방을 위한 AI 시스템의 일상 생활 패턴 분석, 아동학대 예방을 위한 AI 시스템의 CCTV 영상 분석 등과 같은 기술의 발전은 문제 발생 후 대응하는 사후적 복지에서 문제 발생 전 예방하는 사전적 복지로의 패러다임 전환을 가능하게 하고 있음

2-2. 사회복지 분야 직무변화 정량 모니터링

1) NCS 직무 분류체계의 현장 부합성 위기

- 정량조사 결과 NCS 분류와 수준 체계가 실제 경력 단계 및 직급 구조와 맞지 않는다는 응답이 41.6%에 달했으며, 현장 종사자들이 NCS 기반 직무맵을 자신의 업무에 적용하기 어려워하고 있음이 명확히 드러남
- NCS 사회복지 분야 능력단위에 대한 인지도가 "보통" 이하인 응답이 약 50%를 차지하며, 실제 업무에서 NCS를 참고하거나 활용하는 비율도 매우 낮게 나타남

2) 직무변화 속도의 급격한 체감

- 정량조사에서 직무변화 속도가 빠르다는 응답이 약 40%를 차지하며, 현장 종사자들이 급격한 직무 환경 변화를 실감하고 있음을 보여줌
- 직무 변화에 영향을 미치는 요인으로는 "이용자 중심 서비스 요구의 증가"가 64.3%로 가장 높게 나타났으며, "사회복지 분야의 디지털화·비대면 서비스 확대" 63.4%, "AI·빅데이터, 헬스케어 등 신기술 도입" 58.9%, "복지예산 및 재정정책 변화" 63.4%, "인구구조 변화(고령화, 1인가구 증가 등)" 62.5%, "사회보장기본법 등 법제도 변화" 58.9%, "노동환경 및 고용구조 변화" 54.5% 등 제시된 모든 요인에 대하여 50% 이상이 "영향있음" 혹은 "매우 영향있음"으로 응답함
- 특히 간병인의 경우 법제도 변화에 대한 영향 체감도가 80%로 가장 높게 나타났으며, 요양보호사의 경우 인구구조 변화에 대한 영향 체감도가 상대적으로 낮게 나타나 직종별로 직무변화 요인의 영향 정도가 다르게 인식되고 있음이 확인됨

3) NCS 능력단위의 현장 적합성 문제

- NCS 능력단위의 현장 업무와의 적합성에 대한 조사에서 대부분의 능력단위가 30~40%대의 적합도를 나타내어 현장 적용성이 중간 수준에 머물러 있음이 확인됨

4) 역량 변화 요구의 다층화

- 새로운 역량 향상의 필요성에 대한 조사에서 "필요함" 또는 "매우 필요함"으로 응답한 비율이 54.5%로 나타나 과반수 이상이 새로운 역량 개발의 필요성을 인식하고 있음
- 직무별로는 간병인이 100%로 가장 높은 역량 향상 필요성을 체감하고 있으며, 사회복지사 81%, 정책 및 행정 76.9%, 요양보호사 70% 순으로 나타남
- 교육훈련 필요도 조사에서는 "필요함" 또는 "매우 필요함"으로 응답한 비율이 45.5%로 나타났으며, 역량별 교육훈련 수요는 다양한 영역에서 고르게 분포하고 있음

2-3. 사회복지 분야 직무변화 정성 모니터링

1) 직무맵 이해도 및 활용도 저조

- FGI를 통해 사회복지 현장에서 직무맵에 대한 이해가 다소 부족하고, 체계적으로 제시한 사례가 없으며, 업무에서도 굳이 구분해서 사용하지 않는다는 점이 명확히 드러남
- 형식적 지표 충족과 실질적 업무 성과 간의 괴리가 존재하며 정책과 현장 운영 간의 근본적 단절을 찾아볼 수 있음

2) 직무 융복합의 가속화

- FGI에서 가장 강조된 직무변화의 핵심 특징은 직무 간 경계의 붕괴와 융복합의 가속화로 나타남
- 현행 NCS가 여전히 분절적 직무 분류에 머물러 있기 때문에 통합 돌봄 지원법 시행, 커뮤니티케어 정책 추진, 사회서비스원 도입 등 정책 변화가 융복합 직무를 더욱 가속화시키는 흐름에 적용하기 어려움

3) 직무변화 요인의 복합성

- FGI 참여자들은 직무변화의 요인이 단일하지 않고 법·제도 변화, 기술 변화, 대상자 특성 변화, 조직 구조 변화 등이 복합적으로 작용하고 있음을 강조함
- 변경 고시나 시행 규칙이 매년 변화하고 그 제도 안에서 거의 운영되기 때문에 제도 변화에 굉장히 민감하며, 사업 유형에 따라 변화 요인과 그의 영향 정도가 다를 것을 보여줌
 - "지자체가 시범 사업을 많이 하는데, 최근 같은 경우는 돌봄 통합 관련된 시범 사업이나 AI 관련 사업 등을 하고 있어서 그런 영향이 크다"는 의견은 기술 변화와 정책 변화가 동시에 작용하고 있음을 나타냄
 - "성인 돌봄 중에서 장애인 활동 지원에 들어가지 못하고 노인 등급을 받지 못하고 그 지역에서 예방을 하셔야 되거나 긴급 돌봄을 체크해야 되는 업무들이 굉장히 중요하게 또 중요해질 것"이라는 전망은 대상자 특성 변화가 새로운 직무 영역을 창출하고 있음을 시사함

4) 변화가 있는 직무 및 제도의 구체적 확인

- FGI에서는 구체적으로 변화가 진행되고 있는 직무 영역에 대한 의견이 제시됨

- 사례관리 직무의 경우 사례 관리에 대한 평가가 강조되어야 하는데 “현장에서는 사례 관리 계획 수립과 부정 방지 수준에 국한되어 있다”는 지적이 있으며, “2026년부터 평가 지표에 방문 요양보호사 월 1회 상담 및 분기별 계획 수립이 신규 항목으로 들어간다”는 제도 변화에 따른 직무 변화가 감지됨
- 재가 돌봄 서비스는 "사회 서비스 산업 분류 특수 분류가 개정됐는데 거기에 보면 돌봄을 재가 돌봄, 시설 거주 돌봄, 시설 이용 돌봄 세 분류로 나뉘어지고 있고, 2020년부터 2022년까지 3개년도의 변화를 보면 재가 돌봄이 크게 성장하고 있고 종사자들의 수도 크게 증가하고 있다"는 통계적 근거와 함께 그 중요성이 강조됨
- 후원 및 자원개발 직무는 "후원자에 대한 관리가 자원봉사자만큼 중요하고 그 후원에 대한 개발도 굉장히 중요하다"는 현장의 절실한 요구가 제기됨
- 안전·위생 관리 직무는 "요즘 많이 강조되고 있는 부분이 안전에 대한 부분, 위생에 대한 부분들이 많이 강조가 되고 있는데 그런 부분들을 책임자를 요구한다"는 발언으로 신규 직무 영역으로서의 중요성이 부각됨

5) NCS 분류·수준 체계의 다층적 문제점

▣ FGI를 통해 현행 NCS 분류·수준 체계의 문제점이 다층적으로 드러남

- 소분류 체계의 혼재 문제로 "사회복지 서비스 안에 사회복지사 자격이 들어가 있고 각종 돌봄 인력 자격이 같이 들어가 있다"는 지적과 함께 "사회복지 정책, 사회복지 서비스, 돌봄 서비스로 소분류 단위에서 구분을 해줘야 하위 단위로 갔을 때 조금 더 명확히 정리가 된다"는 개선 방안이 제시됨
- 세분류 간 중복 문제로 "사회복지 조직 운영의 자원 관리, 자원 개발하고 사회복지 프로그램의 자원 개발이 있는데 이게 무엇이 다른지 알 수 없어 헷갈린다"는 비판이 제기됨
- 수준 체계의 현실 부합성 문제로 "사회복지 정책은 7수준까지, 사회복지 서비스는 6수준까지 구성되어 있는데 이 수준이 현장의 직급 체계(신입, 대리, 팀장, 과장, 관장 등)와 어떻게 대응되는지가 불명확하다"는 의견이 제시됨
- 신규 직무 영역의 미반영 문제로 "시설 관리라고 하는 부분들이 명확하게 여기 보니까는 없는 것 같고, 노무 관련된 부분들이 굉장히 많이 강조가 되고 있고 또 회계에 대한 부분들이 또 많이 강조가 되고 있다"는 지적이 제기됨
- NCS 갱신 주기 및 현장 반영 지연 문제로 "예산 관리, 총무, 사무행정은 13년도, 19년도 그러니까 벌써 지금 십 몇 년이 지난 형태"라는 비판과 함께 "NCS가 미래 지향적으로 짜야 하는 건지 현재 기반으로 정확하게 반영을 하고 이걸 기반으로 조금 미래를 가야 하는 건지 고민스럽다"는 근본적 질문이 제기됨

6) 돌봄(사회서비스) 분류와 일상생활기능지원의 근본적 재정리 필요성

▣ FGI에서 돌봄 서비스 분류의 문제점이 집중적으로 논의됨

- "지금 돌봄 서비스가 굉장히 각기에 분류가 되어 있다. 특히 아이 돌봄이나 서비스가 보육에 들어가 있고, 일상생활 지원이라고 해서 사회복지 서비스 안에 들어가 있고, 요양 직무 같은 경우에는 의료 쪽에 들어가 있다"는 지적은 생애주기별 돌봄 서비스의 통합적 관리가 어려움을 시사함
- "일상생활 기능 지원 안에 너무 광범위하게 다 들어가 있다. 요양보호사는 의료 쪽 분류에 가보면 그 직무가 그대로 들어가 있는데, 요양보호사의 직무와 일상생활 기능 지원이 같더라도 그 수준이 굉장히 다를 것이다"는 발언은 동일 명칭 하에 이질적 수준의 직무가 혼재되어 있음을 나타냄
- "직접적인 신체 활동 지원보다는 가사 활동 지원이라든가 아니면 사회 활동 지원이라든가 아니면 일상 살핌이 중요한데, 경계를 구분하지 않으면 재가 하시는 분들이 가서서 너무 광범위한 일을 다 하신다"는 의견으로 직무 경계의 불명확성이 현장 종사자의 업무 과중으로 이어지고 있음을 보여줌
- "생애 주기별로 돌봄 서비스를 체계화해야 할 필요가 있다. 아이 돌봄, 성인 돌봄(장애인, 노인 예방 돌봄), 노인 요양 돌봄 등으로 구분하고, 각 생애주기별로 대상의 차이가 있으니 그거에 따라서 필요한 역량들을 좀 발휘해서 체계화될 필요가 있다"는 제안은 근본적인 분류체계 재편의 방향을 제시하고 있음

7) AI 돌봄기술의 직무체계 반영 시기와 수준

▣ AI 돌봄기술의 직무체계 반영에 대해서는 신중하면서도 적극적인 접근이 필요하다는 의견이 제시됨

- ▣ AI 기반 돌봄 기술은 이미 현장에 적용되고 있음을 확인하였으며, AI 기술을 별도의 직무 단위로 독립시키기보다는 기존 능력단위 내에 요소로 반영하는 것이 현 단계에서는 적절하다는 견해가 제시됨

8) 후원(자원개발) 관리의 명확한 반영 필요성

▣ 후원(자원개발) 관리 직무의 내용과 범위에 대한 명확한 정의가 요구됨

- FGI에서는 후원 관련 업무가 부수적 업무가 아니라 핵심 직무로 부상하고 있음을 확인하였으며, 자원봉사관리를 "자원봉사 및 후원 관리"로 확대 개편하는 방안이 제시됨
- 또한 후원 관리를 별도 능력단위로 신설하되, 재무·행정 역량을 함께 포함해야 한다는 구체적 방향도 제시됨

9) 사회복지 회계·노무·자산/시설관리 등 지원 직무 관련 사항

- 사회복지 분야의 회계·노무·자산/시설관리 등 지원 직무의 특수성을 현행 직무체계에 반영해야 한다는 의견이 제시됨
 - 일반적인 분야의 회계·노무·자산/시설관리 등과 사회복지 분야의 직무 수행에는 필요로하는 지식과 기술, 수행하는 업무 등에서 차이가 존재한다는 의견이 제시되었으며, 구체적인 방안에 대해서는 후속 연구를 통해 도출할 것을 제안함

10) 필요 역량의 다층화와 체계적 교육훈련 요구

- 제도, 기술, 사회적 요인에 따라 사회복지 분야 종사자에게 요구되는 역량은 보다 다층화되어 있으며, 이 같은 역량을 체계적으로 배양할 수 있는 교육훈련의 필요성이 강조됨
 - 통합사례관리 확대와 개인별 서비스 계획 수립 강조에 따라 사례발굴부터 종결까지 전 과정을 체계적으로 수행할 수 있는 전문적 사례관리 역량이 더욱 중요해지고 있음
 - 사회복지 정보시스템 활용, 온라인 상담 및 비대면 서비스 제공, AI 기반 돌봄기술 활용, 데이터 기반 의사결정 등 디지털 역량이 필수적인 역량으로 부상하고 있으며, 현재 종사자의 연령 구조와 디지털 리터러시 수준을 고려할 때 단계적인 역량 개발 지원이 필요함
 - 통합 돌봄, 커뮤니티케어 등 융합형 서비스 확대에 따라 사회복지사가 보건, 교육, 고용 같은 분야와 협업하고 다양한 서비스를 조정할 수 있는 융복합 협업 역량도 중요해지고 있으며, 정책 제안, 입법 활동 참여, 권익 옹호 활동 등을 수행하는 사회적 행동 역량이 직무의 한 영역으로 나타나야 한다는 현장의 주장도 제기되고 있음
 - 회계, 노무, 시설관리, 평가 대응 등 행정 및 관리 역량의 필수화가 요구되고 있으며, 제도 변화, 기술 변화, 대상자 특성 변화 등 급변하는 환경에서 지속적으로 학습하고 적응하는 변화 적응 및 학습 역량이 사회복지사의 핵심 역량으로 부상하고 있음
- 이러한 다층화된 역량 요구에 대한 체계적인 교육훈련 체계와 경력개발 경로의 구축이 필요성이 제기됨

3. 결론 및 제언

3-1. 결론

1) 사회복지 분야 직무맵

- 본 연구에서 사회복지 분야 직무맵은 기존 NCS의 51개 능력단위를 활용하면서도, 직무 중심의 조직으로 개편하고, 각 직무의 정의와 포함 직종을 명시하며, 직무별 수준을 명확히 정의하고, 경력 경로를 제시하며, 조직 유형별 적용 방안을 제공하는 것을 목표로 개발을 진행함
- 사회복지 분야의 직무맵은 사회복지 관련 정책 수립 단계에서부터 지역 현장의 서비스 제공, 자원 봉사자 활용에 이르기까지 전 영역을 포괄하는 방대한 영역으로 정의됨
- 사회복지 분야 직무맵이 정책, 서비스, 행정, 자원봉사라는 다양한 직무 영역을 포함하고, 각 영역 내에서도 다양한 수준과 능력단위를 제시함
- 사회복지 분야 4개 직무 분야의 통합 직무맵이 정책, 서비스, 행정, 자원봉사라는 사회복지 실현의 모든 영역을 포괄하면서도, 각 영역의 독립성을 존중하고, 영역 간의 유기적 연계를 강조함

[표 VI-1] 사회복지 분야 직무맵

7	사회복지 정책기획 7		사회복지 공공지원관리 7					사회복지 조직경영기획 7					
	사회복지정책 전략 개발		공공사례관리					사회복지조직 운영기획					
6	사회복지 정책기획 6	사회복지 지역자원관리 6	사회복지 공공지원관리 6	사회복지 프로그램운영 6		사회복지 사례관리 6		사회복지 조직경영기획 6	사회복지 조직행정관리 6	사회복지 홍보 6	자원봉사 프로그램 기획운영 6		
	정책제안 지역사회보장계획 복지예산관리	지역 네트워크 전략 구축	복지특이민원관리	사회복지프로그램 평가		사회복지사례관리 내부운영체계 구축 사회복지사례관리 외부운영체계 구축		사회복지조직 인사관리 사회복지조직 자원개발	사회복지조직 사무관리	사회복지조직 홍보 전략 수립	자원봉사 정책 제안 자원봉사 자원 관리		
5	사회복지 정책기획 5	사회복지 지역자원관리 5	사회복지 공공지원관리 5	사회복지 프로그램운영 5	사회복지 상담 5	사회복지 사례관리 5	사회복지 일상생활기능지원 5	사회복지 조직경영기획 5	사회복지 조직행정관리 5	사회복지 홍보 5	자원봉사 프로그램 기획운영 5	자원봉사 관리 5	자원봉사행정 5
	지역사회 문제 발굴 복지계획수립	자원발굴 민관협력	사회복지시설 지원 자활자립지원	사회복지프로그램 계획수립 사회복지프로그램 점검	가족상담 사회복지면담 슈퍼비전	사회복지사례관리 욕구사정 사회복지사례관리 슈퍼비전	사회활동지원 건강지원	사회복지조직 교육훈련	사회복지조직 정보자원관리 사회복지조직 환경(시설)관리	홍보 콘텐츠 기획	자원봉사 네트워크 전략 수립 재난대응봉사체계기획 자원봉사 프로그램 기획	자원봉사 팀 운영 자원봉사네트워크운영 재난현장 자원봉사 활동 관리	자원봉사 예산 관리
4	사회복지 정책기획 4	사회복지 지역자원관리 4	사회복지 공공지원관리 4	사회복지 프로그램운영 4	사회복지 상담 4	사회복지 사례관리 4	사회복지 일상생활기능지원 4	사회복지 조직경영기획 4	사회복지 조직행정관리 4	사회복지 홍보 4	자원봉사 프로그램 기획운영 4	자원봉사 관리 4	자원봉사행정 4
	지역사회 분석 지역사회 욕구분석 정책 자료 수집·정리	지역사회 네트워크 지역 주민 조직화	대상자 발굴조사 복지대상자 지원 자격변동관리	사회복지프로그램 욕구조사 사회복지프로그램 자원개발 사회복지프로그램 실행 사회복지프로그램 종결	사회복지면담 초기면접 사회복지면담 사정 개인상담 집단상담 사회복지면담 종결	사회복지사례관리 실행계획 수립 사회복지사례관리 실행 사회복지사례관리 평가 사회복지사례관리 종결	심리정서지원	사회복지조직 교육지원	사회복지조직 재무관리 사회복지조직 안전관리	홍보물 제작·매체 운영	자원봉사자 발굴 자원봉사 세부 프로그램 설계	자원봉사 교육 봉사 수요 조사 및 매칭 봉사자 적응 지원	자원봉사 총무보안관리 자원봉사 홍보 자원봉사 활동처 관리 자원봉사 프로그램 운영 자원봉사 프로그램 기획
3		사회복지 지역자원관리 3	사회복지 공공지원관리 3		사회복지 상담 3	사회복지 사례관리 3	사회복지 일상생활기능지원 3		사회복지 조직행정관리 3	사회복지 홍보 3	자원봉사 프로그램 기획운영 3	자원봉사 관리 3	자원봉사행정 3
		지역사회 자원 관리	사회복지프로그램 전산운영		사회복지면담 기록관리	사회복지사례관리 인테이크	신체활동지원 가사활동지원		문서·시설 보조 관리	홍보 자료 수집·정리	자원봉사 프로그램 운영 자원봉사 프로그램 데이터 수집	자원봉사자 활동관리 자원봉사활동 인정 봉사자 기초 정보 관리	자원봉사 사무행정 업무 관리
수준 직무	사회복지 정책기획	사회복지 지역자원관리	사회복지 공공지원관리	사회복지 프로그램운영	사회복지 상담	사회복지 사례관리	사회복지 일상생활기능지원	사회복지 조직경영기획	사회복지 조직행정관리	사회복지 홍보	자원봉사 프로그램 기획운영	자원봉사 관리	자원봉사행정
분야	사회복지 정책			사회복지 서비스				사회복지 행정			자원봉사		

* 파란색은 신규 추가된 직무임

2) 사회복지 분야 직무 변화 요인

- 사회복지 분야의 직무 변화는 법·제도 변화, 인구구조 변화, 기술 변화, 대상자 특성 변화, 노동환경 변화 등 다층적 요인이 복합적으로 작용하여 발생하고 있음

- 정량조사 결과 "이용자 중심 서비스 요구의 증가"가 64.3%로 가장 높은 영향 요인으로 나타났으며, "복지예산 및 재정정책 변화" 63.4%, "사회복지 분야의 디지털화·비대면 서비스 확대" 63.4%, "인구구조 변화(고령화, 1인가구 증가 등)" 62.5%, "사회보장기본법 등 법제도 변화" 58.9%, "AI·빅데이터, 헬스케어 등 신기술 도입" 58.9%, "사회적 가치·윤리(인권, 개인정보보호 등) 변화" 59.8%, "감염병·재난 등 위기 대응 업무 부상" 55.3%, "노동환경 및 고용구조 변화" 54.5% 등 제시된 모든 요인에 대하여 50% 이상이 "영향있음" 또는 "매우 영향있음"으로 응답하여 직무변화 요인의 복합성과 광범위성이 확인됨

[표 VI-2] 사회복지 분야 직무 변화 요인(요약)

정성조사	종합
<ul style="list-style-type: none"> • 이용자 중심 서비스 요구의 증가 - 64.3% • 복지예산 및 재정정책 변화 - 63.4% • 사회복지 분야의 디지털화·비대면 서비스 확대 - 63.4% • 인구구조 변화(고령화, 1인가구 증가 등) - 62.5%, • 사회보장기본법 등 법제도 변화 - 58.9% • AI·빅데이터, 헬스케어 등 신기술 도입 - 58.9% • 사회적 가치·윤리(인권, 개인정보보호 등) 변화" 59.8% • 감염병·재난 등 위기 대응 업무 부상 - 55.3% • 노동환경 및 고용구조 변화 - 54.5% 	<ul style="list-style-type: none"> • 법·제도 요인 : 장기요양기관 평가지표 변경, 통합 돌봄 지원법 시행, 사회서비스원 도입, 커뮤니티케어 정책 추진, 제3차 사회보장 기본계획 및 제1차 사회서비스 기본계획 시행, 기초생활보장제도 개선, 장애인 활동지원 확대 등 정책·제도적 변화가 직무 내용과 수행 방식을 직접적으로 변화시키고 있음 • 인구구조 변화 요인 : 초고령사회 진입, 초저출산의 장기화, 1인가구 급증, 노년부양비 급등 등 인구학적 변화가 돌봄 서비스 수요의 폭발적 증가와 서비스 내용의 다양화를 초래하고 있음 • 기술 변화 요인 : 사회복지 정보시스템 고도화, 온라인 상담·기록 체계 도입, AI 기반 대상자 모니터링, AI 헬스케어서비스, 보완대체의사소통(AAC) 분야의 생성형 AI 활용, 시각장애인을 위한 스마트 지팡이의 AI 기반 객체인식 기술, IoT 기반 스마트 홈 시스템, CCTV 영상 분석 AI, 1인가구 사회적 고립 예방을 위한 일상 생활 패턴 분석 AI, 아동학대 예방을 위한 CCTV 영상 분석 AI 등 디지털·AI 기술이 사회복지사의 직무 수행 방식을 근본적으로 변화시키고 있음 • 대상자 특성 변화 요인 : 고령화로 인한 돌봄 수요 증가, 다문화 가정 증가, 1인 가구 증가, 복합적 욕구를 가진 대상자 증가 등이 사회복지 서비스의 내용과 전달 방식을 변화시키고 있음 • 노동환경 및 고용구조 변화 요인 : 사회복지 종사자의 처우 개선 요구 증가, 감정노동 관리의 중요성 부각, 교대 근무 편성의 복잡성 증가, 돌봄 인력 부족 심화, 지역별 인력 편차 확대 등이 직무 수행 조건을 변화시키고 있음
정량조사	
<ul style="list-style-type: none"> • "보조금 사업을 수행하는 기관은 변화 체감이 크지 않을 수 있으나, 장기요양 같은 경우는 변경 고시나 시행 규칙이 매년 변화하고 그 제도 안에서 거의 운영되기 때문에 제도 변화에 굉장히 민감하게 인식하고 있다" • "성인 돌봄 중에서 장애인 활동 지원에 들어가지 못하고 노인 등급을 받지 못하고 그 지역에서 예방을 하셔야 되거나 긴급 돌봄을 체크해야 되는 업무들이 굉장히 중요해질 것" • "돌봄 기술이라고 하는 거는 알람이라든가, 센서로 활동을 감지하여 생활지원사가 즉시 대응하는 부분들을 하려면 돌봄에 이러한 기술들이 굉장히 많이 접목이 돼야 되는 부분들이 있다" 	

▣ 법·제도 변화 요인은 장기요양기관 평가지표 변경, 통합 돌봄 지원법 시행, 사회서비스원 도입, 커뮤니티케어 정책 추진, 제3차 사회보장 기본계획 및 제1차 사회서비스 기본계획 시행, 기초생활보장제도 개선, 장애인 활동지원 확대 등 정책·제도적 변화가 직무 내용과 수행 방식을 직접적으로 변화시키고 있음

- FGI에서 "보조금 사업을 수행하는 기관은 변화 체감이 크지 않을 수 있으나, 장기요양 같은 경우는 변경 고시나 시행 규칙이 매년 변화하고 그 제도 안에서 거의 운영되기 때문에 제도 변화에 굉장히 민감하게 인식하고 있다"는 발언은 사업 유형에 따라 법·제도 변화의 영향이 차별적으로 나타나고 있음을 보여줌
- 인구구조 변화 요인은 초고령사회 진입(2025년 65세 이상 인구 20% 초과), 초저출산의 장기화(2022년 합계출산율 0.78명), 1인가구 급증(노인 1인 가구 약 200만 가구), 노년부양비 급등(2023년 26.1명 → 2040년 60.5명) 등 인구학적 변화가 돌봄 서비스 수요의 폭발적 증가와 서비스 내용의 다양화를 초래하고 있음
- FGI에서 "성인 돌봄 중에서 장애인 활동 지원에 들어가지 못하고 노인 등급을 받지 못하고 그 지역에서 예방을 하셔야 되거나 긴급 돌봄을 체크해야 되는 업무들이 굉장히 중요해질 것"이라는 전망은 인구구조 변화가 새로운 직무 영역(예방 돌봄, 긴급 돌봄)을 창출하고 있음을 시사함
- 기술 변화 요인은 사회복지 정보시스템 고도화, 온라인 상담·기록 체계 도입, AI 기반 대상자 모니터링(효돌, 다숨 등 AI 돌봄로봇), 케어엔젤 등 AI 헬스케어서비스, 보완대체의사소통(AAC) 분야의 생성형 AI 활용, 시각장애인을 위한 스마트 지팡이의 AI 기반 객체인식 기술, IoT 기반 스마트 홈 시스템, 발달장애인 도전 행동 예측을 위한 CCTV 영상 분석 AI, 1인가구 사회적 고립 예방을 위한 일상 생활 패턴 분석 AI, 아동학대 예방을 위한 CCTV 영상 분석 AI 등 디지털·AI 기술이 사회복지사의 직무 수행 방식을 근본적으로 변화시키고 있으며, 이에 따른 디지털 역량 요구가 급증하고 있음
- FGI에서 "돌봄 기술이라고 하는 거는 알람이라든가, 센서로 활동을 감지하여 생활지원사가 즉시 대응하는 부분들을 하려면 돌봄에 이러한 기술들이 굉장히 많이 접목이 돼야 되는 부분들이 있다"는 발언은 AI 돌봄기술이 이미 현장에서 활용되고 있음을 보여줌
- 대상자 특성 변화 요인은 고령화로 인한 돌봄 수요 증가, 다문화 가정 증가, 1인 가구 증가, 복합적 욕구를 가진 대상자 증가 등이 사회복지 서비스의 내용과 전달 방식을 변화시키고 있으며, 이에 따라 대상자 맞춤형 서비스 역량, 다양성 이해 역량, 문화적 감수성 등이 요구되고 있음
- 노동환경 및 고용구조 변화 요인은 사회복지 종사자의 처우 개선 요구 증가, 감정노동 관리의 중요성 부각, 교대 근무 편성의 복잡성 증가, 돌봄 인력 부족 심화, 지역별 인력 편차 확대 등이 직무 수행 조건을 변화시키고 있음
- 직무 변화 요인들은 독립적으로 작용하는 것이 아니라 상호 연계되어 복합적·시너지적 효과를 발생시키고 있으며, 특히 법·제도 변화와 인구구조 변화, 기술 변화가 결합되어 사회복지 직무의 근본적 재편을 촉발하고 있음

3) 사회복지 분야 직무 변화 현황

- 사회복지 분야의 직무 변화는 사례관리 직무의 전문화·체계화, 재가 돌봄 서비스 직무의 급격한 확대, 후원 및 자원개발 직무의 중요성 증가, 안전·위생 관리 직무의 신설 등으로 확인할 수 있으며, 직무 전반에 걸친 디지털·AI 역량의 필수화, 융복합·협업 역량의 강화, 사회적 행동 (Advocacy) 역량의 직무화 등 요구 역량의 변화를 확인함

[표 VI-3] 사회복지 분야 직무 변화 현황(요약)

직무 구분	변화사항
사회복지 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> • 통합사례관리 도입, 개인별 맞춤 서비스 계획 수립 강조 등으로 더욱 체계화되고 전문화되는 방향으로 변화 • 현행 NCS에서 사례관리가 인테이크, 욕구사정, 계획 수립, 실행, 슈퍼비전, 평가, 종결 등 9개 능력단위로 과도하게 세분화되어 있어 통합적 사례관리 수행을 저해함
재가 돌봄 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 통합 돌봄 지원법 시행(2025년)에 따라 지역 기반 재가 돌봄 서비스가 크게 확대될 것으로 예상됨 • 재가 서비스는 시설 돌봄과 달리 표준화되어 있지 않고 돌봄 인력의 재량에 맡겨지는 부분이 많아 서비스 질의 편차가 크며, 직무 경계의 명확화와 서비스 질 관리가 시급한 과제로 대두됨
후원 및 자원개발	<ul style="list-style-type: none"> • 보조금 사업의 한계로 인해 민간 후원 개발, 기업 사회공헌 연계, 크라우드 펀딩 등 다양한 자원개발 활동이 증가하면서 그 역할이 강조됨 • 현행 NCS에서 자원개발은 사회복지 조직 운영 내 능력단위로 존재할 뿐 후원자 관리, 후원금 회계, 모금 전략 등의 세부 내용이 명확히 제시되어 있지 않음
사회복지 안전·위생 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 이후 감염병 대응, 시설 안전관리, 이용자 안전 등에 대한 요구가 높아지면서 별도의 안전관리 담당자 지정이 요구됨 • 안전·위생 관리는 일반적인 직무 수행 사항을 포함하여 사회복지 현장을 고려한 직무 정의가 이뤄져야 함
사회복지 행정·지원	<ul style="list-style-type: none"> • 일반적인 분야의 행정·지원 직무와는 차별점이 크므로, 사회복지 분야만의 특성을 고려한 행정·지원 관련 직무를 체계적으로 정의해야 함 • 정량조사와 FGI 모두에서 과중한 업무 부담이 확인되었으며, 특히 소규모 기관일수록 사회복지사가 회계, 노무, 시설관리까지 겸임하는 경향이 나타남

직무 구분	변화사항
직무 공통	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지 정보시스템 활용, 온라인 상담 및 비대면 서비스 제공, AI 기반 돌봄기술 활용, 데이터 기반 의사결정 등이 필수 역량으로 부상하고 있음 • 통합 돌봄, 커뮤니티케어 등 융합형 서비스 확대에 따라 사회복지사가 보건, 교육, 고용 같은 분야와 협업하고 다양한 서비스를 조정할 수 있는 능력이 요구되고 있음 • 사회적 행동(Advocacy) 역량은 사회복지사의 정책 제안, 입법 활동 참여, 권익 옹호 활동 등을 포함하며, 사회복지 분야 종사자에게 필수적인 직무의 영역으로 규정해야 할 필요가 있음

- 사례관리 직무는 통합사례관리 도입, 개인별 맞춤 서비스 계획 수립 강조 등으로 더욱 체계화되고 전문화되는 방향으로 변화하고 있으며, 2026년부터 평가 지표에 방문 요양보호사 월 1회 상담 및 분기별 계획 수립이 신규 항목으로 도입되는 등 제도적 강화가 이루어지고 있음

 - FGI에서 "사례 관리에 대한 평가가 강조되어야 하는데 현장에서는 사례 관리 계획 수립이 부정방지 수준에 국한되어 있다"는 지적처럼, 형식적 평가 기준 충족과 실질적 사례관리 수행 간의 괴리가 여전히 존재함
 - 또한 현행 NCS에서 사례관리가 인테이크, 욕구사정, 계획 수립, 실행, 슈퍼비전, 평가, 종결 등 9개 능력단위로 과도하게 세분화되어 있어 통합적 사례관리 수행을 오히려 방해하고 있다는 비판도 제기됨
- 재가 돌봄 서비스는 통합 돌봄 지원법 시행(2025년)에 따라 지역 기반 재가 돌봄 서비스가 크게 확대될 예정이며, 2020~2022년 3년간 재가 돌봄이 크게 성장하고 종사자 수도 급증하고 있음이 확인됨

 - 방문 서비스 제공, 일상생활 지원, 긴급 돌봄 연계 등의 직무가 강화되고 있으나, 재가 서비스는 시설 돌봄과 달리 표준화되어 있지 않고 돌봄 인력의 재량에 맡겨지는 부분이 많아 서비스 질의 편차가 크며, 직무 경계의 명확화와 서비스 질 관리가 시급한 과제로 대두됨
 - FGI에서 "직접적인 신체 활동 지원보다는 가사 활동 지원이라든가 사회 활동 지원이라든가 일상 살핌이 중요한데, 경계를 구분하지 않으면 재가 하시는 분들이 가서서 너무 광범위한 일을 다 하신다"는 우려가 제기됨
- 후원 및 자원개발 직무는 보조금 사업의 한계로 인해 민간 후원 개발, 기업 사회공헌 연계, 크라우드 펀딩 등 다양한 자원개발 활동이 증가하면서 기관의 핵심 성과 지표(KPI)로 부상하고 있음

 - FGI에서 "요즘 들어서 후원자에 대한 관리가 자원봉사자만큼 중요하고 그 후원에 대한 개발도 굉장히 중요하다"는 현장의 요구가 제기됨

- 현행 NCS에서 자원개발은 사회복지 조직 운영 내 능력단위로 존재할 뿐 후원자 관리, 후원금 회계, 모금 전략 등의 세부 내용이 명확히 제시되어 있지 않아 별도의 능력단위 신설 또는 "자원봉사 및 후원 관리"로의 세분류명 확대 개편의 요구가 있음
- 안전·위생 관리 직무는 코로나19 이후 감염병 대응, 시설 안전관리, 이용자 안전 등에 대한 요구가 높아지면서 별도의 안전관리 담당자 지정이 요구되고 있음
 - 현행 NCS에는 해당 내용이 체계적으로 반영되어 있지 않으며, FGI에서 "요즘 많이 강조되고 있는 부분이 안전에 대한 부분, 위생에 대한 부분들이 많이 강조가 되고 있는데 그런 부분들을 책임자를 요구한다"는 발언은 안전·위생 관리가 새로운 직무 영역으로 부상하고 있음을 보여줌
- 행정·지원 직무는 사회복지 분야만의 특수성을 고려해야 하며, 정량조사와 FGI 모두에서 과중한 업무 부담이 확인되었으며, 특히 소규모 기관일수록 사회복지사가 회계, 노무, 시설관리까지 겸임하는 경향이 뚜렷함
 - 회계 분야에서 사회복지 시설은 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙」에 따른 별도의 회계 기준(단식부기)을 적용하고 있음
 - 사회복지 노무관리는 사회복지사 처우 개선, 돌봄 인력 관리, 교대 근무 편성, 감정노동 관리 등 일반 기업과 다른 특수한 영역을 포함하고 있음
 - 시설 및 자산관리는 국유재산법, 지방재정법 등의 법적 틀 하에서 운영되고 있음에도 불구하고 현행 NCS에서는 이러한 분야 특수성이 명확히 반영되지 않음
- 사회복지 분야 전반에 일어나는 직무변화에 대해서 디지털·AI 역량의 필수화, 융복합·협업 역량의 강화, 사회적 행동(Advocacy) 역량의 직무화 등 요구 역량의 변화를 확인함
 - 디지털·AI 역량은 사회복지 정보시스템 활용, 온라인 상담 및 비대면 서비스 제공, AI 기반 돌봄 기술 활용, 데이터 기반 의사결정 등이 필수 역량으로 부상하고 있으나, 현재 종사자의 연령 구조와 디지털 리터러시 수준을 고려할 때 단계적인 역량 개발 지원이 필요함
 - 융복합·협업 역량은 통합 돌봄, 커뮤니티케어 등 융합형 서비스 확대에 따라 사회복지사가 보건, 교육, 고용 같은 분야와 협업하고 다양한 서비스를 조정할 수 있는 능력이 요구되고 있음
 - 사회적 행동(Advocacy) 역량은 사회복지사의 정책 제안, 입법 활동 참여, 권익 옹호 활동 등이 새로운 직무 영역으로 인정받아야 한다는 요구가 제기 됨

4) 사회복지 분야 직무 변화 대응 방안

- 사회복지 분야의 급격한 직무 변화에 효과적으로 대응하기 위해서는 사회복지 분야 직무체계의 명확한 정의, 교육훈련 체계의 혁신, 자격 제도의 개선, 경력개발 경로의 명확화, 현장 지원 체계의 강화 등 다층적 접근이 필요함

① 사회복지 분야 직무 체계의 명확화

- NCS에서 제시하고 있는 사회복지 분야 직무 체계는 소분류 단위에서 "사회복지정책", "사회복지서비스", "돌봄서비스(또는 사회서비스)"로 명확히 구분하여 사회복지사 직무와 돌봄 직접 인력 직무를 분리해야 할 필요성이 제기됨
 - 돌봄서비스 소분류 신설 시에는 생애주기별 분류 체계(아이 돌봄, 성인 돌봄, 노인 돌봄 등)를 적용하여 생애주기별 돌봄 서비스의 연속성과 통합성을 확보해야 함
 - 세분류 수준에서는 중복되거나 과도하게 세분화된 능력단위(사례관리의 9개 능력단위, 자원개발의 중복 등)를 통합·재편하고, 과도하게 포괄적인 능력단위(일상생활기능지원)는 대상자 특성별·서비스 수준별로 세분화해야 함
 - 신규 직무 영역인 후원 및 자원개발 관리, 안전·위생 관리, 디지털·AI 역량, 사회적 행동(Advocacy) 등을 능력단위로 신설하거나 기존 능력단위에 명시적으로 반영해야 함
 - 사회복지 분야 특수성을 갖는 회계·노무·시설관리는 일반 경영·사무 분야 NCS를 그대로 적용하기보다는 사회복지 분야 특수성(단식부기 회계, 돌봄 인력 노무관리, 국유재산법 적용 등)을 명시적으로 반영한 별도 능력단위를 개발해야 함
- 또한 NCS의 재개정을 바탕으로 보다 현업 적용성이 높은 사회복지 분야 직무맵을 지속적으로 개선하고 현장에 확산하기 위한 노력이 필요함

② 사회복지 분야 직무 수준 현실화와 경력개발 경로 제시

- 현행 수준 체계(사회복지정책 7수준, 사회복지서비스 6수준)와 현장의 직급 체계(신입, 대리, 팀장, 과장, 관장 등) 간의 명확한 대응 관계를 설정하여 경력개발 경로를 구체화해야 함
 - 재가 장기요양기관 등 특수한 인력 구조를 가진 사업장의 경우 연령대별·경력별 맞춤형 수준 체계 적용 방안을 마련해야 함
 - 경력 단계별로 요구되는 핵심 역량을 명확히 제시하고, 각 수준별 교육훈련 과정과 자격 취득 경로를 연계하여 체계적인 경력개발이 가능하도록 해야 함

③ 직무변화 모니터링을 통해 도출된 교육훈련 수요에 대한 프로그램 제공

- 정량조사에서 교육훈련 필요도가 높게 나타난 역량(사회복지 정보시스템 활용, 온라인 상담 및 비대면 서비스 제공, AI 기반 돌봄기술 활용, 데이터 기반 의사결정, 통합사례관리, 개인별 서비스 계획 수립, 정책 제안 및 옹호 활동 등)에 대한 체계적인 교육훈련 프로그램을 개발해야 함
 - 특히 디지털·AI 역량은 현재 종사자의 연령 구조와 디지털 리터러시 수준을 고려하여 기초-중급-고급 단계로 구분한 단계적 교육 과정을 제공해야 함

- 융복합·협업 역량 강화를 위해 보건, 교육, 고용 등 타 분야 전문가와의 협력 사례 기반 학습 (Case-based Learning), 팀 프로젝트, 현장 실습 등 실천적 교육 방법을 도입하는 것이 바람직 함
- 사회복지 분야 특수성을 갖는 회계·노무·시설관리 교육은 일반 교육과정과 별도로 사회복지 재무 회계 규칙, 돌봄 인력 노무관리, 국유재산법 적용 등 분야 특수 내용을 중심으로 구성할 필요가 있음

④ 직무변화 업데이트 주기 단축과 현장 반영 체계 강화

- 현재 종사자들에게 가장 익숙한 사회복지 분야 직무 자료인 NCS는 개정 절차가 복잡하고 시간이 오래 걸려 현장의 급격한 변화를 실시간으로 반영하기 어려운 구조적 한계를 갖고 있음
 - 사회복지 분야의 급격한 환경 변화를 고려하여 주요 능력단위에 대한 업데이트 주기를 보다 짧게 가져갈 필요가 있으며, 정기적인 현장 모니터링 체계를 구축하여 직무 변화를 지속적으로 추적해야 함
 - 직무 변화의 결과는 NCS 개정에 신속히 반영해야 하며, 그 과정에서 현장 전문가, 학계, 정책 당국이 참여하는 협의체를 구성하여 NCS 개정 방향과 내용을 지속적으로 논의하고 합의를 도출해야 함

⑤ 사회복지 분야 자격 제도와 직무의 연계 강화

- 사회복지사 1급·2급 자격, 요양보호사 자격, 간병인(현재 법적 자격 부재) 등 각 자격별로 요구되는 핵심 역량을 NCS 능력단위와 명확히 연계하여 자격 취득 과정이 곧 직무 역량 개발 과정이 되도록 해야 함
 - 특히 간병인의 경우 법적 정의와 자격 제도가 부재한 상태이므로, NCS를 기반으로 한 표준 직무 정의와 자격 제도 도입을 검토해야 함
 - 각 자격별 보수교육(요양보호사의 경우 2024년 1월부터 보수교육 의무화)은 NCS 능력단위를 기준으로 설계하여 지속적인 역량 개발이 이루어지도록 해야 함

⑥ 지역별·유형별 특성을 고려한 맞춤형 지원 필요

- 정량조사와 FGI에서 대도시와 지방, 대규모 기관과 소규모 기관, 보조금 사업과 장기요양 사업 등 지역별·사업 유형별로 직무 변화의 체감도와 대응 수준이 크게 다름이 확인됨
 - 따라서 사회복지 분야 직무변화 대응을 위한 획일적인 정책 적용보다는 지역별·사업 유형별 특성을 고려한 맞춤형 지원 방안과 교육훈련 프로그램을 개발해야 함

- 지방 소도시의 경우 인력 부족으로 하위 직무 수행자가 상급자의 역할을 수행해야 하는 상황이 발생하므로, 이를 고려한 탄력적 수준 체계 적용과 집중 교육 지원이 필요함

3-2. 논의 및 제언

1) 사회복지 분야 직무에 대한 근본적 패러다임 전환 필요

- 본 연구를 통해 확인된 사회복지 분야 직무변화의 핵심은 단순한 직무 내용의 양적 확대나 부분적 수정이 아니라, 직무 수행 방식과 역량 구조의 근본적 전환이 진행되고 있다는 점임
- 전통적인 대면 서비스 중심에서 대면·비대면·AI 융합 서비스로, 사후 대응 중심에서 예방·조기 개입 중심으로, 분절적 서비스 제공에서 통합적·연속적 서비스 제공으로, 사회복지사 단독 직무 수행에서 다학제·다기관 협업 기반 직무 수행으로의 패러다임 전환이 이루어지고 있음
- 따라서 사회복지 분야의 직무 역시 장기적으로 기존 틀에 대한 부분 수정과 개정이 아니라, 이러한 패러다임 전환을 반영한 근본적 재정립이 필요함

2) 현장 중심의 상향식(Bottom-up) NCS 및 직무맵 개발 체계 구축

- 현행 NCS 개발의 개발은 주로 전문가 중심의 하향식(Top-down) 방식으로 진행되어 왔으며, 이로 인해 "실제로 NCS가 있지만 고시의 지침에 따라서 움직여지게 된다"는 현장의 비판처럼 현장과의 괴리가 심화되었음
- 향후 NCS 개발과 개정은 현장 종사자의 실제 직무 수행 내용과 요구를 충분히 반영하는 상향식 방식으로 전환할 필요가 있으며, 정기적인 직무 분석(Job Analysis), 현장 모니터링(정량조사 및 FGI), 현장 전문가 참여형 워크숍, 시범 적용 및 피드백 수렴 등의 과정을 체계화하여 현장의 목소리가 NCS 및 직무맵에 실질적으로 반영되도록 해야 함
- 특히 본 연구에서 활용한 정량조사와 FGI의 결합 방식은 현장의 양적 현황과 질적 맥락을 동시에 파악할 수 있어 매우 효과적이었으므로, 이를 정례화하여 정기적인 모니터링 체계로 구축할 것을 제언함

3) 사회복지 분야 특수성의 명시적 반영

- 사회복지 분야는 법·제도 의존성이 높고, 공공성과 전문성의 결합을 요구하며, 대인 서비스의 특성상 감정노동 부담이 크고, 단식부기 회계·국유재산법 적용 등 행정 체계의 특수성을 가지며, 보건·교육·고용 등 타 분야와의 융복합이 필수적인 등의 고유한 특성을 갖고 있음
- 그러나 현행 NCS는 이러한 분야 특수성을 명시적으로 반영하지 못하고 있어, 일반 경영·사무 분야 NCS를 그대로 차용하거나 형식적으로 재구성하는 수준에 머물러 있음
- 따라서 향후 NCS 및 직무맵에 대한 개정 시에는 사회복지 분야 특수성을 전면에 명시하고, 각 능력단위별로 사회복지 특화 지식·기술·태도를 구체적으로 제시해야 할 필요가 있음
- 특히 회계·노무·시설관리 등은 일반 경영·사무 분야를 참고하되, 사회복지 재무회계 규칙, 돌봄 인력 노무관리, 국유재산법 적용 등 사회복지 분야만의 고유한 내용을 중심으로 재구성해야 함

4) 사회복지 분야 핵심 역량의 다층화와 직무체계 재정립

- 사회복지 분야의 급격한 직무 변화에 대응하기 위해서는 다층화된 역량을 NCS와 직무맵에 명시적으로 반영하고 교육훈련 체계와 통합적으로 연계해야 함
- 사회복지 분야 직무 수행을 위한 역량은 상호 보완적 관계를 가지며, 현장에서 이루어지고 있는 다층화된 역량 활용을 정의하고 역량 개발을 지원하는 것이 필수적임
- 동시에 사회복지 분야 종사자들의 전문성과 지속가능한 발전을 위한 필수 도구로, 종사자들이 전문가로 성장하는 데 기준으로 활용할 수 있는 사회복지 분야 SQF 개발에 대한 검토도 필요함

5) 후속 조사의 필요성

- 본 조사는 사회복지 분야 전반의 직무변화를 종합적으로 파악하는 데 중점을 두었으나, 각 세부 직무 영역에 대한 심층 연구, 특정 대상자군 별 직무 특성, AI·디지털 기술의 사회복지 현장 적용 사례, 지역별·사업 유형별 비교, 사회복지 분야와 타 분야(보건, 교육, 고용 등) 간 융복합 직무, 사회복지 인력의 경력개발 경로 및 이직·전직 현황 등에 대한 고려가 부족하여 그와 관련된 후속 조사가 필요함
- 또한 사회복지 분야 직무맵이 부재한 상황에서 새롭게 직무맵을 구축하였고, 이에 대한 인지도가 부족하여 NCS를 기준으로 직무 변화에 대한 정량 모니터링을 실시하였기 때문에 후속 조사에서는 사회복지 분야 직무맵을 사회복지 현장에서 인지하고 활용할 수 있을 만큼 확산시킨 후에 직

무맵을 기준으로 직무변화 모니터링을 수행한다면 더욱 명확한 직무 변화를 도출할 수 있을 것으로 기대됨

- ▣ 또한 본 연구에서 명확히 확인된 돌봄 서비스의 생애주기별 재편 필요성, 후원 관리의 체계적 정립 필요성, 회계·노무·시설관리의 사회복지 특화 필요성 등은 각각 별도의 심층 연구를 통해 구체적인 직무 체계 정립과 교육훈련 과정 개발로 이어져야 함

부록1

사회복지서비스 직무변화 모니터링 인터뷰 질문지

0 사회복지서비스 종사자(사회복지사, 요양보호사 및 간병인, 행정사무원) 대상 FGI 질문지

- 대상 : 사회복지서비스 기관 (6개사 내외)
- 소요 시간 : 60분 ~ 100분
- 진행 절차 : 인터뷰 개요 소개 > 녹음 동의 > 인터뷰 > 요약 검토
- 유의 사항 : 현장 사례(실무) 중심 답변 독려, 비밀보장 필수

순번	구분	질문	고려사항
1	일반사항 (10분)	<ul style="list-style-type: none"> • 근무하고 계시는 사업장의 주요 분야와 인력 규모는 어떻게 됩니까? • 근무하고 계시는 사업장의 인원수의 적절성과 사회복지 관련 주요 이슈는 무엇입니까? 	-
2	직무변화 (20분)	<ul style="list-style-type: none"> • NCS에 제시된 사회복지서비스(정책포함)의 직무수행 내용이 적절하다고 생각하십니까? • 사회복지서비스 업무 중 최근 2~3년간 가장 크게 달라진 업무는 무엇입니까? • (법 제도, 기술 도입, 역량, 조직 환경 등) 주로 어떤 영향 요인에 의해서 업무가 변경됩니까? • 최근 2~3년간 새로 생긴 업무와 사라진 업무가 있습니까? 	NCS 능력단위 제시
3	수행직무 (30분)	<ul style="list-style-type: none"> • NCS 외, 현장에서 실제 수행되는 업무는 무엇입니까? (NCS의 능력단위/능력단위요소 한계 및 문제점 포함) • 주요 업무와 절차는 어떻게 진행됩니까? • 직무 수행에 필요한 지식/기술은 무엇입니까? 	
4	법 제도 영향 (10분)	<ul style="list-style-type: none"> • 최근 사회복지사업법, 돌봄통합지원법 등 변화된 법제도로 업무 수행의 변화가 있습니까? • 법 제도 영향으로 업무 효율성은 어떻습니까? 	-

순번	구분	질문	고려사항
4	기술 및 환경변화 (20분)	<ul style="list-style-type: none"> • 현재 근무하고 계시는 사업장에서 새롭게 도입된 디지털, AI, 헬스케어 관련 기술 및 시스템이 있습니까? • (도입) 어떤 기술을 도입했고, 사회복지서비스 직무 수행에 어떤 변화가 있었습니까? • (심화) 최근 기술변화로 사회복지서비스를 제공하는데 의사결정 방식과 절차가 어떻게 달라졌습니까? • (미도입) 새로운 기술 및 시스템을 도입하지 않는 이유는 무엇이며, 필요성이 강조되나요? • 사회복지서비스 관련 기술 및 시스템 도입에 대한 사업주, 종사자의 반응은 어떻습니까? • 사회복지서비스 관련 기술 및 시스템을 도입함에 있어 주요 제한 사항은 무엇입니까? 	필요시 기술 목록 제시
	추가 의견 (15분)	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지서비스 관련 기술(AI, 헬스케어, 시스템 등)의 도입으로 사회복지서비스 종사자에게 요구되는 역량이 있다면 무엇입니까? • 법정교육과 별개로 사회복지서비스 분야 직무 수행에 도움이 되는 교육훈련은 무엇이 있습니까? • 디지털 및 AI/헬스케어 등 최근 이슈가 되는 기술 도입을 위한 조직의 현황과 인식 수준은 어떻습니까? • 새로운 기술 및 환경변화에 대응하기 위해 정부 및 관계부처는 어떤 지원을 해야 한다고 생각하십니까? 	필요시 역량 목록 제공

- 통계법 제33조(비밀의 보호 등)
- ① 통계작성 과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 명예나 업무에 관한 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계작성을 위하여 수집된 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 기초자료는 통계작성의 목적 외에 사용하여서는 아니 된다.

사회복지 분야 직무분석 및 환경변화에 따른 직무변화 현황 조사

보건복지 인적자원개발위원회(대표기관: 한국보건복지인재원)는 고용노동부에서 지원하는 산업계발분석으로서 직업능력개발의 기초정보를 제공하기 위한 다양한 사업을 수행하고 있습니다.

본 설문조사는 사회복지서비스 직무를 기반으로 하여 향후 사회복지 관련 종사자의 직무변화 양상을 파악하고, 그에 따른 육성 수요 변화에 대응하기 위한 데이터 수집 목적이 있습니다. 아래의 조사 목적에 따라 설문에 응답해주신 내용은 철저히 통계자료로만 활용되며 타 목적의 용도로 활용되지 않으며, 통계법 제33조(비밀의 보호) 등에 의거하여 비밀이 보장되며, 다른 어떤 용도에도 절대로 사용되지 않으니 적극적인 협조를 부탁드립니다.

2025. 10. 27



보건복지 인적자원개발위원회
Health & Welfare Industrial Skills Council

2025년 사회복지 분야 직무변화 모니터링 설문조사

※ 해당 설문은 온라인설문도구(구글 폼)으로 구성되어 문자메시지로 설문 요청을 진행함

I. 기본사항

1. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상 ⑥ 기타()

2. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성
② 여성

3. 귀하는 사회복지정책과 사회복지서비스 분야 중 어떤 업무를 수행하고 있습니까?

- ① 사회복지사
② 요양보호사
③ 간병인
④ 정책 및 관련 행정
⑤ 기타 ()

4. 귀하의 사회복지정책과 사회복지서비스 분야 업무 경력은 얼마나 되십니까?

- ① 1년 미만 ② 1년 ~ 2년 ③ 3년 ~ 5년
④ 5년 ~ 10년 ⑤ 10년 ~ 20년 ⑥ 20년 이상

5. 귀하가 속해있는 사업장의 형태는 무엇입니까?

- ① 생활시설형 기관
② 이용시설형 기관
③ 직업재활·자립지원형 기관
④ 보호·상담지원형 기관
⑤ 돌봄·보육지원형 기관
⑥ 기타()

6. 귀하가 속해있는 사업장의 종사자 규모는 몇명입니까?

II. 사회복지 분야 직무 이해

■ 다음은 국가직무능력표준(NCS)에서 제시하고 있는 소분류의 사회복지정책과 사회복지서비스의 직무 내용과 수준을 나타낸 직무맵입니다. 아래의 내용을 참고하여 이후 질문에 답변해 주시기 바랍니다.

8								
7							사회복지조직 운영기획 사회복지조직 사무관리	공공사례관리
6	사회복지프로그램 평가			사회복지사례관리 내부운영체계 구축 사회복지사례관리 외부운영체계 구축	자원봉사 정책 제안	정책제안	사회복지조직 인사관리 사회복지조직 자원개발 사회복지조직 홍보	지역사회보장계획 복지예산관리 복지특이민원관리
5	사회복지프로그램 계획수립 사회복지프로그램 점검	사회활동지원 건강지원	가족상담 사회복지면담 슈퍼비전	사회복지사례관리 요구사정	자원봉사 팀 운영 자원봉사 네트워크 운영 재난현장 자원봉사 활동 관리	지역사회 문제 발굴 복지계획수립	사회복지조직 교육훈련 사회복지조직 정보자원관리 사회복지조직 환경(시설)관리	사회복지시설 지원 자원발굴 민관협력 자활자립지원
4	사회복지프로그램 육구조사 사회복지프로그램 자원개발 사회복지프로그램 실행 사회복지프로그램 종결	심리정서지원	사회복지면담초기 면접 사회복지면담 사정 개인상담 집단상담 사회복지면담종결	사회복지사례관리 실행계획 수립 사회복지사례관리 실행 사회복지사례관리 슈퍼비전 사회복지사례관리 평가 사회복지사례관리 종결	자원봉사 프로그램 기획 자원봉사 프로그램 운영 자원봉사 활동처 관리 자원봉사 교육 자원봉사 홍보 예산 관리 총무보안관리	지역사회 분석 지역사회 육구분석 지역사회 네트워크 지역 주민 조직화	사회복지조직 재무관리	대상자 발굴조사 복지대상자 지원 자격변동관리
3	사회복지프로그램 홍보	신체활동지원 가사활동지원	사회복지면담 기록관리	사회복지사례관리 인테이크	자원봉사자활동관 리 자원봉사활동 인정 사무행정 업무 관리	지역사회 자원 관리		사회복지프로그램 전산운영
2								
1								
수준 직무	사회복지 프로그램운영	일상생활기능지원	사회복지면담	사회복지사례관리	자원봉사관리	지역사회복지개발	사회복지조직운영	공공복지
사회복지서비스						사회복지정책		

1. 귀하는 사회복지정책과 사회복지서비스 직무맵을 이해하고 계십니까?

- ① 전혀 이해하지 못함
- ② 잘 이해하지 못함
- ③ 보통
- ④ 잘 이해함
- ⑤ 매우 잘 이해함

2. 사회복지정책과 사회복지서비스 직무맵과 관련하여 이해가 어려운 이유는 무엇입니까?(복수응답)

- ① 수행 직무가 우리 회사와 상이해서
- ② 직무내용 수준이 너무 복잡해서
- ③ 직무내용 수준이 너무 어려워서
- ④ 회사 규모에 따라 직무가 수시로 변경되어서
- ⑤ 기타()

3. 귀하는 NCS에서 정의된 사회복지 분야의 능력단위와 능력단위요소에 대해 이해하고 계십니까?

- ① 전혀 이해하지 못함
- ② 잘 이해하지 못함
- ③ 보통
- ④ 잘 이해함
- ⑤ 매우 잘 이해함

4. NCS에서 제시하고 있는 사회복지정책과 사회복지서비스의 직무 내용과 수준은 적절하다고 생각하십니까?

구분	모름	평가				
		매우 부적절	부적절	보통	적절	매우 적절
1) 사회복지프로그램운영	①	②	③	④	⑤	⑥
2) 일상생활기능지원	①	②	③	④	⑤	⑥
3) 사회복지면담	①	②	③	④	⑤	⑥
4) 사회복지사례관리	①	②	③	④	⑤	⑥
5) 자원봉사관리	①	②	③	④	⑤	⑥
6) 지역사회복지개발	①	②	③	④	⑤	⑥
7) 사회복지조직운영	①	②	③	④	⑤	⑥
8) 공공복지	①	②	③	④	⑤	⑥

5. NCS에서 제시하고 있는 사회복지정책과 사회복지서비스의 직무 내용이 현업의 직무 수행을 얼마나 충실히 반영하고 있다고 생각하십니까?

구분	평가					
	모름	전혀 반영 못함	반영 못함	보통	잘 반영함	매우 잘 반영함
1) 사회복지프로그램운영	①	②	③	④	⑤	⑥
2) 일상생활기능지원	①	②	③	④	⑤	⑥
3) 사회복지면담	①	②	③	④	⑤	⑥
4) 사회복지사례관리	①	②	③	④	⑤	⑥
5) 자원봉사관리	①	②	③	④	⑤	⑥
6) 지역사회복지개발	①	②	③	④	⑤	⑥
7) 사회복지조직운영	①	②	③	④	⑤	⑥
8) 공공복지	①	②	③	④	⑤	⑥

6. (5번 문항 답변이 ②~③ 선택한 경우) NCS가 직무를 충분히 반영되지 못했다고 생각하는 이유는 무엇입니까?(복수응답)

- ① 직무내용이 현실을 반영하지 못해서
- ② 과거의 직무내용으로 구성되어 있어서
- ③ 직무내용이 직관적이지 못해서
- ④ 직무내용이 공공기관이나 중견기업 이상으로 구성되어 있어서
- ⑤ 기타()

7. NCS에서 제시하고 있는 사회복지정책과 사회복지서비스의 직무 수준(1수준 ~ 8수준)이 현업의 직무 수준을 얼마나 충실히 반영하고 있다고 생각하십니까?

구분	평가					
	모름	매우 부적절	부적절	보통	적절	매우 적절
1) 사회복지프로그램운영	①	②	③	④	⑤	⑥
2) 일상생활기능지원	①	②	③	④	⑤	⑥
3) 사회복지면담	①	②	③	④	⑤	⑥
4) 사회복지사례관리	①	②	③	④	⑤	⑥
5) 자원봉사관리	①	②	③	④	⑤	⑥
6) 지역사회복지개발	①	②	③	④	⑤	⑥
7) 사회복지조직운영	①	②	③	④	⑤	⑥
8) 공공복지	①	②	③	④	⑤	⑥

8. NCS에서 제시하고 있는 사회복지정책과 사회복지서비스 직무 내용을 개선할 필요가 있다고 생각하십니까?

구분		평가					
		모름	전혀 필요 없음	필요 없음	보통	필요함	매우 필요함
1)	사회복지프로그램운영	①	②	③	④	⑤	⑥
2)	일상생활기능지원	①	②	③	④	⑤	⑥
3)	사회복지면담	①	②	③	④	⑤	⑥
4)	사회복지사례관리	①	②	③	④	⑤	⑥
5)	자원봉사관리	①	②	③	④	⑤	⑥
6)	지역사회복지개발	①	②	③	④	⑤	⑥
7)	사회복지조직운영	①	②	③	④	⑤	⑥
8)	공공복지	①	②	③	④	⑤	⑥

9. NCS에서 사회복지정책과 사회복지서비스의 직무를 현실적으로 반영하기 위해 어떤 점을 보완해야할지 자유롭게 의견을 제시해주시시오.

Ⅲ. 사회복지 분야 직무 변화

1. 최근 2~3년간 아래의 사회복지정책과 사회복지서비스 직무가 얼마나 변했다고 느끼시지는지 평가해주시시오.

구분		평가					
		모름	전혀 변화없음	변화없음	보통	변화함	매우 변화함
1)	사회복지프로그램운영	①	②	③	④	⑤	⑥
2)	일상생활기능지원	①	②	③	④	⑤	⑥
3)	사회복지면담	①	②	③	④	⑤	⑥
4)	사회복지사례관리	①	②	③	④	⑤	⑥
5)	자원봉사관리	①	②	③	④	⑤	⑥

구분		평가					
		모름	전혀 변화없음	변화없음	보통	변화함	매우 변화함
6)	지역사회복지개발	①	②	③	④	⑤	⑥
7)	사회복지조직운영	①	②	③	④	⑤	⑥
8)	공공복지	①	②	③	④	⑤	⑥

2. 다음의 요인들이 사회복지정책과 사회복지서비스 직무 변화에 미치는 영향에 대해서 어떻게 평가하십니까?

구분		평가					
		모름	전혀 영향없음	영향없음	보통	영향있음	매우 영향있음
1)	사회보장기본법 등 법제도 변화	①	②	③	④	⑤	⑥
2)	인구구조 변화(고령화, 1인가구 증가 등)	①	②	③	④	⑤	⑥
3)	사회복지 분야의 디지털화·비대면 서비스 확대	①	②	③	④	⑤	⑥
4)	AI·빅데이터, 헬스케어 등 신기술 도입	①	②	③	④	⑤	⑥
5)	이용자 중심 서비스 요구 증가	①	②	③	④	⑤	⑥
6)	노동환경 및 고용구조 변화	①	②	③	④	⑤	⑥
7)	복지예산 및 재정정책 변화	①	②	③	④	⑤	⑥
8)	사회적 가치·윤리(인권, 개인 정보보호 등) 변화	①	②	③	④	⑤	⑥
9)	감염병·재난 등 위기 대응 업무 부상	①	②	③	④	⑤	⑥

3. 귀하가 생각하는 사회복지정책과 사회복지서비스의 직무 변화를 초래하는 요인이 무엇인지 작성해주시시오.

4. 전반적으로 사회복지정책과 사회복지서비스의 업무가 크게 변화하고 있다고 느끼십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다
- ② 그렇지 않다
- ③ 보통
- ④ 그렇다
- ⑤ 매우 그렇다

5. 사회복지정책과 사회복지서비스 직무의 변화 속도는 빠르다고 느끼십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다
- ② 그렇지 않다
- ③ 보통
- ④ 그렇다
- ⑤ 매우 그렇다

6. 변화하는 사회복지정책과 사회복지서비스 직무에 적응하는 것이 어렵다고 느끼십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다
- ② 그렇지 않다
- ③ 보통
- ④ 그렇다
- ⑤ 매우 그렇다

IV. 사회복지 분야 관련 역량과 교육훈련 변화

1. 변화하는 직무를 고려했을 때 사회복지정책과 사회복지서비스에게 새로운 역량이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다
- ② 그렇지 않다
- ③ 보통
- ④ 그렇다
- ⑤ 매우 그렇다
- ⑥ 기타 ()

2. 새로운 역량을 배우기 위한 교육훈련이 시급하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다
- ② 그렇지 않다
- ③ 보통

- ④ 그렇다
- ⑤ 매우 그렇다

3. 기존에 배운 지식과 기술만으로는 변화하는 사회복지정책과 사회복지서비스 업무를 수행하기 어렵다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다
- ② 그렇지 않다
- ③ 보통
- ④ 그렇다
- ⑤ 매우 그렇다

4. 다음 중 앞으로 사회복지정책과 사회복지서비스에게 가장 중요한 역량은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 이용자(클라이언트)의 욕구를 정확히 파악하고 사정하는 능력
- ② 이용자와 신뢰 관계를 형성하고 공감적으로 소통하는 능력
- ③ 치매, 노인성 질환 등 대상자 특성을 이해하고 적절히 대응하는 능력
- ④ 위기상황 및 응급상황 발생 시 신속하게 대처하는 능력
- ⑤ 이용자의 인권을 존중하고 윤리적 판단에 따라 행동하는 능력
- ⑥ 사례관리 계획을 수립하고 체계적으로 실행·평가하는 능력
- ⑦ 지역사회 자원을 발굴하고 관련 기관과 협력·연계하는 능력
- ⑧ 서비스 기록 및 행정업무를 정확하고 체계적으로 처리하는 능력
- ⑨ 팀원 및 다학제 전문가와 원활히 협업하고 의사소통하는 능력
- ⑩ 디지털 도구 및 복지정보시스템을 활용하여 업무를 수행하는 능력
- ⑪ 기타()

5. 사회복지정책과 사회복지서비스 직무 변화 대응을 위해 필요한 교육훈련수요에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분	평가					
	모름	전혀 필요없음	필요없음	보통	필요함	매우 필요함
1) 사회복지프로그램운영	①	②	③	④	⑤	⑥
2) 일상생활기능지원	①	②	③	④	⑤	⑥
3) 사회복지면담	①	②	③	④	⑤	⑥
4) 사회복지사례관리	①	②	③	④	⑤	⑥
5) 자원봉사관리	①	②	③	④	⑤	⑥
6) 지역사회복지개발	①	②	③	④	⑤	⑥
7) 사회복지조직운영	①	②	③	④	⑤	⑥
8) 공공복지	①	②	③	④	⑤	⑥

6. 사회복지정책과 사회복지서비스 직무 변화 대응을 위해 현장에서 필요한 교육훈련 프로그램은 무엇인지 구체적으로 작성해주세요.

구분		필요한 교육훈련명 및 내용
1)	사회복지프로그램운영	
2)	일상생활기능지원	
3)	사회복지면담	
4)	사회복지사례관리	
5)	자원봉사관리	
6)	지역사회복지개발	
7)	사회복지조직운영	
8)	공공복지	

긴 설문임에도 끝까지 완성해 주셔서 진심으로 감사드리며, 귀발전을 기원합니다.