

Issue Brief [No.1]



JEJU WOMEN & FAMILY RESEARCH INSTITUTE

발행처 : (재)제주여성가족연구원 발행일 : 2014. 12. 31. 발행인 : 현혜순

여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자 처우개선 방안

JEJU WOMEN
& FAMILY RESEARCH INSTITUTE

Contents

I. 서론 / 2

1. 논의의 필요성 / 2
2. 연구방법 / 2

II. 제주특별자치도 여성폭력 관련 기관 현황 / 4

III. 조사결과 / 5

1. 조사대상 기관의 특징 / 5
2. 종사자의 사회인구학적 특징 / 7
3. 종사자의 근무동기 · 전공분야 · 자격증 / 9
4. 종사자의 근로 형태 / 11
5. 종사자의 어려움과 이직의사 / 14
6. 종사자의 정책욕구 / 18

IV. 결론 및 정책제언 / 21

1. 요약 및 결론 / 21
2. 종사자 처우개선을 위한 정책제언 / 22
3. 종사자 역량강화를 위한 정책제언 / 23



제주여성가족연구원
JEJU WOMEN & FAMILY RESEARCH INSTITUTE

여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자 처우개선 방안

이연화 · 이화진(제주여성가족연구원 연구원)

I. 서론

1. 논의의 필요성

- 본 연구의 목적은 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자의 처우에 관한 구체적인 실태조사를 바탕으로 개선방안을 마련하려는 데 있음.
- 정부의 ‘제4차 여성정책 기본계획(2013-2017)」에 의하면 성폭력·가정폭력 피해자 통합 지원 시스템을 확대·설치하고, 성폭력 피해자와 가정폭력 피해자 보호 및 자립지원을 강화, 여성폭력 관련 기관 및 시설종사자의 처우를 개선하고 자격관리를 강화하는 등의 내용을 담고 있음.
- 이 기본계획의 방향에 따라 제주특별자치도는 2013년부터 사회복지시설지원기준에 의거 종사자 처우개선비와 보수교육비를 지원하고 있음¹⁾(제주특별자치도 보건복지여성국 내부자료, 2014. 09).
- 그러나 여전히 여성폭력 관련 기관 및 시설종사자들은 다른 사회복지사들과 비교하여 열악한 임금과 근무환경에 처해 있음²⁾.
- 여성폭력 관련 기관 및 시설의 종사자 처우개선과 역량강화를 위해서 현재의 구체적인 실태를 알아보고 종사자의 목소리를 반영한 개선방안을 마련할 필요가 있음.

2. 연구방법

- 본 연구는 여성폭력관련 기관 및 시설 종사자의 실태를 조사하기 위하여 기존 자료를 검토하고 실제 시설을 방문하여 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였음.
- 조사기간은 2014년 9월 1일부터 30일까지이며, 조사대상은 제주여성인권상담소·시설 협의회에 속해 있는 18개 기관임. 다만 1개 기관은 폭력 상담건수가 없어 조사 대상에서 제외하고 17개 기관 종사자를 대상으로 조사함.
- 본 연구를 위하여 제주지역 내 여성폭력 관련 17개 기관의 종사자 94명을 대상으로 설문조사를 실시하였고 이 중 85부가 회수 되었으나 불성실 응답지 3부를 제외한 82부를 최종 분석에 사용하였음.

1) 2013년 기준 1인당 처우개선비로 월 150천원~200천원을 차등지급하였고, 종사자의 교육비도 지원하고 있다.

2) 2014년 2월 개정된 사회복지시설 종사자 보수기준에 의하면 가장 낮은 7급 1호봉이 연 18,414천원이다 (제주특별자치도 사회복지시설 종사자 보수지원지침 2014).

- 조사내용은 기관의 실태와 현황 및 개인관련 사항으로 나누어 구성하였고 구체적인 내용은 <표 1>과 같음.

<표 1> 조사 내용

기관현황에 관한 조사		종사자 개인에 관한 조사	
영역	세부항목	영역	세부항목
운영	운영주체, 재원마련방법	개인적 특성	직위, 근무경력, 근무동기, 학력, 전공, 자격증
종사자 현황	종사자 수, 학력, 자격증	근무 환경	근무형태, 근무기간, 월급여, 근무일수, 근무시간, 휴가일수, 근무시설, 업무량, 보수교육 기회
직원 근무 형태	근무형태, 보수교육 참여직원 수	직원 안전	가해자의 위협 경험 여부, 직원 안전대책, 정신적 스트레스, 건강상태
임금 산정	호봉제 여부, 임금산정 근거, 초과근무수당, 직원 4대보험 가입 여부	직원 복지	업무수행 어려움, 이직의사 여부
책 육 구	종사자를 위해 필요한 정책, 기관 운영상 어려움	정책 육 구	필요한 제도, 원하는 임금수준, 종사자 처우개선 정책

- 조사 대상에 포함된 종사자는 가정폭력, 성폭력, 성매매, 장애인, 이주민 성폭력 관련 기관 종사자들로 기관 유형별 종사자 현황은 <표 2>와 같음.

<표 2> 조사대상 기관

(단위:개소, 명)

구 분		기관수	종사자수	응답자수
전체		17	94	85
가정폭력	상담소	3	13	13
	보호시설	3	14	14
성폭력	상담소	2	7	7
	보호시설	1	4	4
성매매	상담소	1	5	5
	보호시설	1	5	5
	자활센터	1	5	5
이 주 여 성	상담소	1	3	3
	보호시설	1	4	4
여 성 장 애 인	상담소	1	7	7
여성긴급전화 1366		1	14	8
원스톱지원센터		1	13	10

II. 제주특별자치도 여성폭력 관련 기관 현황

- 제주도내 여성폭력 관련 기관은 가정폭력, 성폭력, 성매매 피해여성을 지원하고 있으며 「가정폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」, 「성폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」, 「성매매 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」과 「제주특별자치도 여성폭력방지 및 피해자 보호·지원 조례」에 따라 설치·운영되고 있음(제주특별자치도 보건복지여성국 내부자료, 2014. 09).
- 각 기관 유형별 현황은 상담소 10개소, 보호시설 6개소, 여성긴급전화 1366센터와 원스톱 지원센터가 각각 1개소로 총 18개소가 운영되고 있음.
- 각 기관의 연도별 설치현황은 <표 3>에서와 같이 1990년에 제주YWCA 통합상담소가 개소한 이래 1995년에 가족사랑 쉼터, 1998년에 여성긴급전화 1366, 2004년에 성매매 상담소, 2006년에 원스톱지원센터가 개소하여 성폭력, 성매매, 가정폭력, 이주여성, 장애인 여성 등을 대상으로 피해자 상담 및 보호를 포함하여 지원활동을 하고 있음.

<표 3> 여성폭력 관련 기관의 연도별 설치현황

구분		시설명	설립년도
성 폭 력	상 담 소	제주YWCA 통합상담소	1990
		제주여성상담소	1995
		제주여성장애인 상담소	2003
	보호시설	제주YWCA 여성의 쉼터	2003
성 매 매	상 담 소	제주현장상담센터'해냄'	2004
	보호시설	여성의 쉼터 '불턱'	2003
	자활지원센터	제주여성자활지원센터	2011
가정폭력	상 담 소	가족사랑상담소	1999
		참사랑가정상담소	1998
		서귀포가정행복상담소	1998
		한국가정법률상담소 제주지부 부설희망상담소	2005
	보호시설	한빛여성의 쉼터	1997
		가족사랑쉼터	1995
		생명의샘	2004
이주여성지원	상 담 소	제주이주민센터	2002
	보호시설	이주여성쉼터'실만한 물가'	2009
여성 긴급전화 1366		제주여성긴급전화 1366센터	1998
원스톱지원센터		제주여성학교폭력피해자 원스톱지원센터	2006

주: 「땀과 열정」 제주인권상담소·시설협의회 10주년 자료집, 2014.

- 제주특별자치도는 여성폭력 피해자 지원기관 중 성·가정폭력 및 성매매 보호시설 5개소, 성·가정폭력 및 성매매 상담소 8개소, 성매매 피해자 자활지원센터 1개소, 여성긴급전화 1366센터, 총 15개소의 운영을 지원하고 있음(제주특별자치도 보건복지 여성국 내부자료, 2014. 09).
- 본 조사대상 각 기관의 운영주체는 사단법인 11곳, 사회복지법인 3곳, 기타 3곳으로 사단법인 형태로 운영되는 곳이 많았음.

III. 조사결과

1. 조사대상 기관의 특징

1) 운영재원 현황과 어려움

- 여성폭력 관련 기관의 운영재원을 국비, 도비로 구성하여 조사한 결과 <표 4>와 같이 나타남.

<표 4> 기관유형별 운영재원의 국비 및 도비 지원구성비

(단위:개소, %)

구분		상담소	보호시설	1366센터	원스톱지원센터
전체		9(100.0)	6(100.0)	1(100.0)	1(100.0)
국비 +도비	국비 1~30%미만 도비 1~30%미만	2(22.2)			
	국비 30~50%미만 도비 1~30%미만	1(11.1)	1(16.7)		
	국비 30~50%미만 도비 30~60%		1(16.7)	1(100.0)	
	국비 50~70% 도비 1~30%미만	1(11.1)	2(33.3)		
	국비 50~70% 도비 30~60%	2(22.2)	2(33.3)		
	국비				1(100.0)
없음		3(33.3)			

- 기관유형별 운영재원의 구성비를 보면, 국비와 도비를 모두 받는 상담소는 6기관, 보호시설은 6기관, 1366센터로 나타남. 원스톱지원센터는 전액 국비만 받음. 국비와 도비를 받지 않는 상담소도 3기관으로 나타남.
- 국비와 도비의 구성비를 살펴보면, 국비와 도비의 구성이 1-30%미만인 기관은 상담소 2곳임. 국비 30-50%미만이며 도비1-30%미만인 기관은 상담소 1곳과 보호시설 1곳임. 1366센터는 국비 30-50%미만이며 도비 30~60%임.

- 따라서 국비와 도비지원이 가장 낮은 곳은 상담소임.
- 원스톱지원센터를 제외한 여타 기관들의 재정이 상대적으로 취약하며 특히, 상담소의 재정이 더욱 열악함을 알 수 있음.

〈표 5〉 기관유형별 기관운영에서 어려운 점 (1순위)

(단위:개소, %)

구분	전체	상담소	보호시설	1366센터	원스톱지원센터
전체	17(100.0)	9(100.0)	6(100.0)	1(100.0)	1(100.0)
재원 마련의 어려움	12(70.6)	8(88.9)	3(50.0)	1(100.0)	0(0.0)
전문인력 확보의 어려움	3(17.6)	1(11.1)	2(33.3)	0(0.0)	0(0.0)
기관 운영공간의 부족	2(11.8)	0(0.0)	1(16.7)	0(0.0)	1(100.0)

- 기관 운영에서 가장 어려운 점 1순위로 재원 마련의 어려움이 70.6%로 가장 많았으며, 그 다음이 전문인력 확보의 어려움 17.6%, 기관운영공간의 부족 11.8%로 나타남.
- 기관유형별로 살펴보면, 원스톱지원센터를 제외한 모든 기관이 재원확보의 어려움을 지적했음. 반면 원스톱지원센터는 기관운영공간의 부족을 1순위로 지적했음. 또한, 전문 인력의 확보를 1순위로 지적한 상담소와 보호시설도 있었으며 기관운영 공간의 부족을 1순위로 지적한 보호시설도 있었음.
- 따라서 기관운영의 가장 큰 어려움은 재원 마련으로 나타남.

2) 상담원 현황과 임금산정 근거

- 기관유형별 상담원 수는 〈표 6〉과 같이 나타남.

〈표 6〉 기관유형별 상담원 수

(단위:개소, %)

구분	전체	상담소	보호시설	1366센터	원스톱지원센터
전체	16(100.0)	8(100.0)	6(100.0)	1(100.0)	1(100.0)
2명 이하	6(37.5)	2(25.0)	4(66.7)	0(0.0)	0(0.0)
3 ~ 4명	7(43.8)	6(75.0)	1(16.7)	0(0.0)	0(0.0)
5명 이상	3(18.8)	0(0.0)	1(16.7)	1(100.0)	1(100.0)
평균상담원수(명)	3.4	2.8	2.7	11.0	5.0

- 평균상담원의 수는 3.4명이고, 기관유형에 따라 상담원 수에 차이가 나타남. 평균상담원수는 보호시설이 2.7명으로 가장 적었고, 다음으로 상담소(2.8명), 원스톱지원센터(5.0명), 1366센터(11.0명)의 순으로 나타남. 상담소와 보호시설의 상담원 수가 비교적 적음.
- 기관들의 종사자 임금산정 기준은 여성가족부 사업지침에 따르는 경우가 3개 기관이었고, 소속 기관 내부규정에 따르는 경우는 11개 기관으로 기관 내부규정을 많이 따르고 있음. 이는 여성폭력 관련 업무를 지원하는 비슷한 일을 하더라도 기관유형에 따라 임금이 다르게 책정될 수 있음을 의미함.

〈표 7〉 기관유형별 임금 산정 근거

(단위:개소, %)

구분		전체	상담소	보호시설	1366센터	원스톱지원센터
임금산정 근거	전체	16(100.0)	9(100.0)	5(100.0)	1(100.0)	1(100.0)
	여성가족부 사업지침	3(18.8)	1(11.1)	1(20.0)	0(0.0)	1(100.0)
	소속 기관 내부규정	11(68.8)	7(77.8)	3(60.0)	1(100.0)	0(0.0)
	기타	2(12.5)	1(11.1)	1(20.0)	0(0.0)	0(0.0)

- 임금산정기준을 기관유형별로 살펴본 결과, 여성가족부 사업지침에 따라 임금을 책정하는 기관은 상담소 중 1곳(11.1%), 보호시설 중 1곳(20.0%), 원스톱지원센터임. 소속 기관 내부규정에 따르는 경우는 상담소가 7곳(77.8%)으로 가장 많으며, 보호시설 3곳(60.0%), 1366센터임. 기타의 경우는 상담소 1곳(11.1%)과 보호시설 1곳(20.0%)임. 이를 통해 여성폭력 관련 기관 종사자의 임금산정 기준이 기관유형에 따라 차이가 있음을 알 수 있음.

2. 종사자의 사회인구학적 특징

- 본 조사 결과 제주특별자치도 여성폭력 관련 기관 및 시설종사자의 기관유형별 사회인구학적 특성은 〈표 8〉과 같음.

〈표 8〉 종사자의 사회인구학적 특성

(단위:명, %)

구분		전체	상담소	보호시설	원스톱지원센터	1366센터
성별	전체	82(100.0)	35(100.0)	32(100.0)	8(100.0)	7(100.0)
	여성	78(95.1)	33(94.3)	31(96.9)	7(87.5)	7(100.0)
	남성	4(4.9)	2(5.7)	1(3.1)	1(12.5)	0(0.0)
연령	전체	82(100.0)	35(100.0)	32(100.0)	8(100.0)	7(100.0)
	20-29세	12(14.6)	4(11.4)	7(21.9)	1(12.5)	0(0.0)
	30-39세	13(15.9)	4(11.4)	5(15.6)	2(25.0)	2(28.6)
	40-49세	44(53.7)	23(65.7)	13(40.6)	3(37.5)	5(71.4)
	50-59세	11(13.4)	3(8.6)	6(18.8)	2(25.0)	0(0.0)
	60세 이상	2(2.4)	1(2.9)	1(3.1)	0(0.0)	0(0.0)
학력	전체	80(100.0)	33(100.0)	32(100.0)	8(100.0)	7(100.0)
	고등학교 졸업	3(3.8)	2(6.1)	1(3.1)	0(0.0)	0(0.0)
	2-3년제 대학졸업	16(20.0)	6(18.2)	7(21.9)	1(12.5)	2(28.6)
	4년제 대학졸업	43(53.8)	18(54.5)	18(56.3)	4(50.0)	3(42.9)
	대학원 석사졸업	17(21.3)	6(18.2)	6(18.8)	3(37.5)	2(28.6)
	대학원 박사졸업	1(1.3)	1(3.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
혼인상태	전체	80(100.0)	34(100.0)	31(100.0)	8(100.0)	7(100.0)
	기혼	59(73.8)	24(70.6)	22(71.0)	6(75.0)	7(100.0)
	미혼	21(26.3)	10(29.4)	9(29.0)	2(25.0)	0(0.0)
근무경력	전체	80(100.0)	34(100.0)	31(100.0)	8(100.0)	7(100.0)
	1년미만	13(16.3)	6(17.6)	4(12.9)	2(25.0)	1(14.3)
	1년이상-3년미만	23(28.8)	10(29.4)	10(32.3)	0(0.0)	3(42.9)
	3년이상-6년미만	10(12.5)	6(17.6)	3(9.7)	0(0.0)	1(14.3)
	6년이상-9년미만	8(10.0)	1(2.9)	4(12.9)	3(37.5)	0(0.0)
	9년이상-12년미만	16(20.0)	8(23.5)	6(19.4)	1(12.5)	1(14.3)
	12년이상-15년미만	6(7.5)	3(8.8)	2(6.5)	1(12.5)	0(0.0)
	15년이상	4(5.0)	0(0.0)	2(6.5)	1(12.5)	1(14.3)
근무기간	전체	81(100.0)	35(100.0)	31(100.0)	8(100.0)	7(100.0)
	1년 미만	19(23.5)	10(28.6)	5(16.1)	3(37.5)	1(14.3)
	1년이상-3년미만	21(25.9)	8(22.9)	10(32.3)	0(0.0)	3(42.9)
	3년이상-5년미만	11(13.6)	7(20.0)	3(9.7)	0(0.0)	1(14.3)
	5년이상-8년미만	7(8.6)	0(0.0)	5(16.1)	2(25.0)	0(0.0)
	8년이상-10년미만	12(14.8)	7(20.0)	2(6.5)	2(25.0)	1(14.3)
	10년이상-13년미만	4(4.9)	2(5.7)	2(6.5)	0(0.0)	0(0.0)
	13년 이상	7(8.6)	1(2.9)	4(12.9)	1(12.5)	1(14.3)

- 여성폭력 관련 기관 및 시설종사자 설문조사에 나타난 종사자의 성별은 여성이 전체 응답자 82명 가운데 78명으로 95.1%, 남성이 4명(4.9%)으로 여성이 대부분임. 특히, 1366센터는 100%가 여성임.
- 종사자의 연령은 모든 기관에서 40대가 차지하는 비율이 53.7%로 가장 많고 그 다음이 30대가 15.9%, 20대가 14.6%, 50대가 13.4%, 60대가 2.4%로 40대가 주를 이루고 있음. 특히, 1366센터는 71.4%로 다른 기관보다 40대가 가장 많았고 상담소는 50~60대 종사자가 11%로 가장 적음.
- 학력은 4년제 대학을 졸업한 종사자의 비율이 53.8%로 모든 기관에서 가장 많았고, 그 다음이 대학원 석사졸업 비율이 21.3%였음. 관련 기관 종사자들의 학력이 높음을 알 수 있음. 기관유형별로 살펴보면, 보호시설의 대학졸업자 비율이 56.3%로 가장 많으며, 다음이 상담소(54.5%)임.
- 혼인상태는 기혼인 종사자가 압도적으로 많았으나 보호시설과 상담소에서 미혼 종사자의 비율(각각 29.0%, 29.4%)이 상대적으로 높음.
- 종사자의 근무경력은 1년-3년 미만(28.8%)이 가장 많고, 그 다음이 9년-12년 미만(20.0%), 3년-6년 미만(12.5%)으로 나타남. 각 기관별로 종사자의 근무경력을 살펴본 결과 원스톱 지원센터를 제외한 상담소(29.4%), 보호시설(32.3%), 1366센터(42.9%)는 1년-3년 미만이 가장 높게 나타남. 특히, 상담소의 경우 타 기관에 비해 1년 미만의 경력자 비율도 높아(17.6%) 경력이 많은 상담원 확보가 어려운 것을 알 수 있음.
- 종사자의 근무 기간은 '1년이상-3년미만'이 21명(25.9%)으로 가장 많고, 다음이 '1년 미만' 19명(23.5%), '8년이상-10년미만' 12명(14.8%), '3년이상-5년미만' 11명(13.6%)임. 특히 상담 소와 1366센터의 경우 5년 미만의 종사자가 각각 71.5%를 차지하여 종사자의 근무기간이 짧은 것을 알 수 있음. 한편, 상담소의 경우 5년 이상 8년 미만 근무한 종사자가 전혀 없어 중간 단계의 경력자 층이 빈약함도 알 수 있음.

3. 종사자의 근무동기·전공분야·자격증

- 여성폭력 기관 종사자의 근무조건 현황에 관한 조사는 근무동기, 전공분야, 보유하고 있는 자격증 현황으로 구성하였고 조사결과 <표 9>와 같이 나타남.

〈표 9〉 종사자의 근무동기·전공분야 및 자격증

(단위:명, %)

구분		사례수	비율
근무동기	전체	80	100.0
	여성문제에 관심이 있어서	30	37.5
	전공과 관련된 일을 하고 싶어서	29	36.3
	실습/자원봉사 계기로	6	7.5
	신앙심으로	5	6.3
	경제문제 해결을 위해	4	5.0
	기타	6	7.5
전공분야	전체	77	100.0
	사회복지학	52	67.5
	심리학 또는 상담학	7	9.1
	여성학	2	2.6
	사회학	1	1.3
	간호학	1	1.3
	기타	14	18.2
자격증a)	사회복지사자격증	73	93.6
	가정폭력상담원자격증	54	69.2
	성폭력상담원자격증	47	60.3
	폭력관련예방강사자격증	16	20.5
	성매매예방강사자격증	12	15.4
	간호사자격증	2	2.6
	기타자격증	39	50.0

주: a) 다중응답

- 여성폭력관련 기관 및 시설 종사자들의 근무 동기는 여성문제에 관심이 있어서가 37.5%로 가장 많았으며, 전공과 관련된 일을 하고 싶어서가 36.3%로 나타남.
- 이들의 전공을 살펴보면, 전반적으로 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자들은 사회복지학 전공자가 67.5%로 상대적으로 많으며, 기타 18.2%, 심리학 또는 상담학 9.1%, 여성학 2.6%, 사회학 1.3%, 간호학 1.3% 등 사회과학 전공분야가 다수임.
- 보유하고 있는 자격증도 사회복지사자격증이 93.6%로 가장 많았으며, 그 다음이 가정폭력상담원자격증 69.2%, 성폭력상담원자격증이 60.3%, 그 외 기타 자격증이 50.0%로 나타남. 이는 이들 종사자들이 사회복지사자격증 외 관련 분야에 필요한 다양한 자격증도 소유 하고 있다고 볼 수 있음.

4. 종사자의 근로 형태

1) 종사자의 고용형태 및 직위

○ 전체 종사자의 고용형태 및 직위를 조사한 결과는 <표 10>과 같음.

<표 10> 종사자의 고용형태 및 직위

(단위:명, %)

구분		사례수	비율
정규직	전체	80	100.0
	그렇다	62	77.5
	아니다	18	22.5
직위	전체	82	100.0
	상담원(사회복지사)	41	50.0
	중간관리자(사무국장, 총무, 과장, 팀장)	15	18.3
	기관장 또는 시설장	12	14.6
	기타	14	17.1

○ 고용형태는 정규직이 77.5%, 비정규직이 22.5%임. 직위를 보면, 상담원 50.0%, 중간관리자 18.3%, 기타 17.1%, 기관장 및 시설장 14.6%로 현장실무자인 상담원이 절반을 차지하고 있음.

2) 종사자의 주간 근무시간 및 휴가일수

○ 종사자의 기관유형별 근무시간 및 휴가일수 조사결과는 <표 11>과 같음.

<표 11> 종사자의 주간 평균근무시간 및 휴가일수

(단위:시간, 일)

구분	보호시설	1366센터	상담소	원스톱지원센터
주간 근무시간	40.45	38.57	36.79	35.43
주간 초과근무시간	8.79	6.57	6.52	5.83
연간 휴가일수	15.03	16.83	14.63	15.75
작년사용한휴가일수	7.76	12.67	8.59	13.50

○ 이들의 평균 주간근무시간은 보호시설이 40.45시간, 1366센터가 38.57시간, 상담소가 36.79시간, 원스톱지원센터가 35.43시간으로 근로기준법이 정한 40시간에서 크게 벗어나지 않고 기관 별로 큰 차이를 보이지 않았음.

- 평균 주간 초과근무시간은 보호시설이 8.79시간으로 가장 길었으며 1366센터 6.57시간, 상담소 6.52시간, 원스톱지원센터 5.83시간 순서임. 보호시설이 가장 높은 이유는 생활 시설의 특성상 피해자를 24시간 돌보아야 하는 환경에서 비롯되었다고 볼 수 있음.
- 평균 연차 휴가일수도 대략 15일 가량으로 기관유형별로 뚜렷한 차이를 보이지 않았으나 지난해 평균적으로 사용하는 휴가일수에서 원스톱지원센터가 13.50일로 가장 많이 사용 했으며, 보호시설이 7.76일로 가장 적게 사용한 것으로 나타남. 이는 모든 기관이 정해진 휴가일보다 휴가를 모두 사용하고 있지 않으며, 특히 보호시설은 원스톱지원센터에 비해 약 2배정도 사용하지 못하고 있음.
- 종합적으로 보호시설 종사자들이 근무시간이 길고 휴가일수는 적어 근무환경이 열악한 것으로 파악됨.

3) 종사자의 임금

- 종사자의 월평균 급여를 기관유형별로 분석한 결과는 <표 12>와 같음.

<표 12> 종사자의 임금

(단위:명, %)

구분		전체	상담소	보호시설	원스톱지원센터	1366센터
월평균 급여	전체	74(100.0)	29(100.0)	30(100.0)	8(100.0)	7(100.0)
	100만원미만	4(5.4)	4(13.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	100-149만원	16(21.6)	9(31.0)	6(20.0)	0(0.0)	1(14.3)
	150-199만원	30(40.5)	13(44.8)	13(43.3)	1(12.5)	3(42.9)
	200-245만원	13(17.6)	3(10.3)	5(16.7)	3(37.5)	2(28.6)
	250-299만원	9(12.2)	0(0.0)	4(13.3)	4(50.0)	1(14.3)
	300-345만원	2(2.7)	0(0.0)	2(6.7)	0(0.0)	0(0.0)

- 기관유형별 종사자의 월평균 급여는 상담소는 150-199만원 44.8%, 100-149만원 31.0%순으로 나타남. 상담소의 경우 월평균 급여가 100만원 이하인 종사자가 13.8%임. 200-245만원은 3명인데, 이는 상담소 근무기간이 10년 이상인 종사자가 3명인 것과 관련되어 있음.
- 보호시설의 경우도 150-199만원 43.3%, 100-149만원 20.0%순으로 나타남. 300-345만원도 2명인데, 이는 보호시설에 13년 이상 근무기간 종사자가 4명인 것과 관련되어 있음.

- 원스톱지원센터의 경우는 250-299만원 50.0%, 200-245만원 37.5%순으로 나타남.
- 1366센터는 150-199만원 42.9%, 200-245만원 28.6%순으로 나타남.

〈표 13〉 종사자의 평균 연령·근무기간·월급여 특성

구분	전체	상담소	원스톱지원센터	1366센터	보호시설	F
연령(세)	41.7	42.4	42.4	41.9	40.6	0.229
근무기간(년)	4.7	4.2	5.8	4.4	5.1	0.376
월급여(만원)	173.6	141.9	230.9	179.0	187.8	9.682***

주: F값은 기관유형별 집단의 평균차이 검정으로 일원배치 분산분석을 사용한 결과, ***p<.001

- 기관유형별 종사자의 평균 연령, 근무시간, 월평균 급여를 분석한 결과 평균 연령은 보호 시설이 가장 낮았고(40.63세), 상담소가 가장 높았으나(42.43세) 기관유형별로 유의미한 차이가 없었음.
- 평균 근무기간은 원스톱지원센터가 가장 길었고(5.8년), 상담소가 가장 낮았으며(4.2년), 기관 유형별로 유의미한 차이가 없었음.
- 주목할 것은 월평균 급여에서 기관유형별 유의미한 차이가 두드러지게 나타남, 원스톱 지원센터가 230.9만원으로 가장 높게 나타나고, 상담소가 141.9만원으로 가장 낮음. 이를 통해 상담소 종사자의 임금이 열악함을 알 수 있음.

4) 종사자의 보수교육 현황

- 종사자의 보수교육 현황은 〈표 14〉와 같음.

〈표 14〉 종사자의 보수교육

(단위:명, %)

구분	사례수		비율	
	전체	82	100.0	
보수교육	있음	57	69.5	
	없음	25	30.5	

- 근로능력을 강화시킬 수 있는 기관 종사자들의 보수교육 부분에서는 보수교육을 받고 있는 경우가 69.5%로 대체로 보수교육을 받고 있음. 그러나 30.5% 가량은 보수교육을 받지 못하는 것으로 나타남.

〈표 15〉 보수교육을 받지 못한 이유

(단위:명, %)

구분	사례수	비율
전체	26	100.0
보수교육 지원예산의 부족	7	26.9
보수교육에 대한 정보부족	2	7.7
교육과정이 별로 도움이 되지 않음	2	7.7
교통 등 거리문제	1	3.8
대체인력 확보의 어려움	1	3.8
자녀를 대신 돌볼 사람이 없음	1	3.8
기타	12	46.2

- 이들이 보수교육을 받지 못한 이유는 보수교육 지원예산 부족이 26.9%로 기타(46.2%)를 제외한 응답 중에서 가장 많았음. 그 외 보수교육에 대한 정보부족 7.7%, 교육과정이 별로 도움이 되지 않음 7.7%, 대체인력 확보의 어려움 3.8%, 자녀를 대신 돌볼 사람이 없음 3.8%임. 이는 이들 종사자들에게 더 많은 보수교육에 대한 예산지원, 인력확충, 보수교육 관련 다양한 콘텐츠개발 및 홍보가 제공되어야함을 의미함.

5. 종사자의 어려움과 이직의사

- 본 조사에서는 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자의 어려움을 파악하기 위해 직무 관련 어려움, 이직의사 여부를 조사함.

1) 종사자의 어려움

- 종사자의 직무관련 어려움은 〈표 16〉과 같음.

〈표 16〉 종사자의 직무관련 어려움

(단위:명, %)

구분	기관 유형														
	전체			상담소			보호시설			원스톱지원센터			1366센터		
	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합
전체	79 (100.0)	72 (100.0)	152 (100.0)	33 (100.0)	29 (100.0)	62 (100.0)	32 (100.0)	31 (100.0)	63 (100.0)	8 (100.0)	6 (100.0)	14 (100.0)	6 (100.0)	6 (100.0)	13 (100.0)
심리상담의 기술부족	13 (16.5)	10 (13.9)	23 (15.1)	8 (24.2)	3 (10.3)	11 (17.7)	4 (12.5)	2 (6.5)	6 (9.5)	1 (12.5)	0 (0.0)	1 (7.1)	0 (0.0)	5 (83.3)	5 (41.7)
상담및지원의 전문성 부족	14 (17.7)	9 (12.5)	24 (15.8)	5 (15.2)	5 (17.2)	10 (16.1)	6 (18.8)	4 (12.9)	10 (15.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (50.0)	0 (0.0)	4 (33.3)
지속된 폭력사건 접수에 따른 스트레스	11 (13.9)	12 (16.7)	23 (15.1)	5 (15.2)	4 (13.8)	9 (14.5)	6 (18.8)	6 (19.4)	12 (19.0)	0 (0.0)	2 (33.3)	2 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
휴일근무교대의 어려움	12 (15.2)	11 (15.3)	23 (15.1)	3 (9.1)	3 (10.3)	6 (9.7)	8 (25.0)	8 (25.8)	16 (25.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (16.7)	0 (0.0)	1 (8.3)
프로그램개발과평가의 어려움	6 (7.6)	10 (13.9)	16 (10.5)	2 (6.1)	6 (20.7)	8 (12.9)	1 (3.1)	3 (9.7)	4 (6.3)	3 (37.5)	1 (16.7)	4 (28.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
야간근무교대의 어려움	7 (8.9)	5 (6.9)	12 (7.9)	1 (3.0)	1 (3.4)	2 (3.2)	4 (12.5)	3 (9.7)	7 (11.1)	2 (25.0)	0 (0.0)	2 (14.3)	0 (0.0)	1 (16.7)	1 (8.3)
의료,법률등 전문영역의 정보 부족	4 (5.1)	8 (11.1)	12 (7.9)	2 (6.1)	2 (6.9)	4 (6.5)	2 (6.3)	3 (9.7)	5 (7.9)	0 (0.0)	3 (50.0)	3 (21.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
기타	12 (15.2)	7 (9.7)	19 (12.5)	7 (21.2)	5 (17.2)	12 (19.4)	1 (3.1)	2 (6.5)	3 (4.8)	2 (25.0)	0 (0.0)	2 (14.3)	2 (33.3)	0 (0.0)	2 (16.7)

주: 종합=(1순위+2순위), 교차분석.

- 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자들의 직무관련 어려움에서 1순위는 상담 및 지원의 전문성부족이 17.7%로 가장 많았으며, 그 다음이 심리상담의 기술부족 16.5%, 휴일근무 교대의 어려움과 기타 각각 15.2%, 지속된 폭력사건 접촉으로 인한 스트레스 13.9%로 나타남. 그 외 야간근무교대의 어려움 8.9%, 프로그램 개발과 평가의 어려움 7.6%, 의료 및 법률 등 전문영역의 정보 부족이 5.1%임.
- 이들 종사자들이 2순위로 지적한 직무관련 어려움에서는 지속된 폭력 사건 접촉으로 인한 스트레스가 16.7%로 가장 많았으며, 그 다음이 휴일근무교대의 어려움 15.3%, 심리상담의 기술 부족과 프로그램 개발과 평가의 어려움 각각 13.9%, 상담 및 지원의 전문성 부족이 12.5% 등으로 나타남.
- 이들 종사자들의 1순위와 2순위를 합한 직무관련 어려움은 상담 및 지원의 전문성 부족이 15.8%, 휴일 근무교대의 어려움과 지속된 폭력 사건 접촉으로 인한 스트레스와 심리상담의 기술부족이 각각 15.1%로 나타남.
- 기관 유형별로 1순위를 살펴본 결과, 상담소가 심리상담의 기술부족(24.2%), 보호시설은 휴일 근무교대의 어려움(25.0%), 원스톱지원센터는 프로그램 개발과 평가의 어려움(37.5%), 1366센터는

상담 및 지원의 전문성부족(50.0%)으로 나타남.

- 따라서, 종사자들의 직무관련 어려움을 해소하기 위해서는 업무로 인한 스트레스에 대한 대처방안과 휴일 교대근무의 어려움에 대한 보상, 업무관련 상담기술과 전문지식의 제공에 대한 대책이 필요함.

2) 종사자의 이직의사

- 종사자의 이직의사 조사결과는 <표 17>과 같음.

<표 17> 종사자의 이직 의사

(단위:명, %)

구분	기관 유형				
	전체	상담소	보호시설	원스톱지원센터	1366센터
전체	75(100.0)	32(100.0)	28(100.0)	8(100.0)	7(100.0)
없음	56(74.7)	26(81.3)	16(57.1)	8(100.0)	6(85.7)
있음	19(25.3)	6(18.8)	12(42.9)	0(0.0)	1(14.3)

- 종사자들의 이직의사를 살펴보면, 없음이 74.7%, 있음이 25.3%, 4명 중 1명은 이직의사가 있는 것으로 나타남.

<표 18> 종사자가 이직하고 싶은 이유

(단위:명, %)

구분	기관 유형														
	전체			보호시설			상담소			원스톱지원센터			1366센터		
	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합
전체	26 (100.0)	22 (100.0)	48 (100.0)	15 (100.0)	14 (100.0)	29 (100.0)	8 (100.0)	8 (100.0)	16 (100.0)	2 (100.0)	0 (0.0)	2 (100.0)	1 (100.0)	0 (0.0)	1 (100.0)
급여가 낮아서	8 (30.8)	5 (22.7)	13 (27.1)	5 (33.3)	3 (21.4)	8 (27.6)	3 (37.5)	2 (25.0)	5 (31.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
업무량이 많아서	3 (11.5)	9 (40.9)	12 (25.0)	2 (13.3)	6 (42.9)	8 (27.6)	1 (12.5)	3 (37.5)	4 (25.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
자기계발을 더하기 위해서	7 (26.9)	4 (18.2)	11 (22.9)	3 (20.0)	2 (14.3)	5 (17.2)	2 (25.0)	2 (25.0)	4 (25.0)	1 (50.0)	0 (0.0)	1 (50.0)	1 (100.0)	0 (0.0)	1 (100.0)
근무형태(2교대,3교대) 가 힘들어서	5 (19.2)	2 (9.1)	7 (14.6)	4 (26.7)	1 (7.1)	5 (17.2)	0 (0.0)	1 (12.5)	1 (6.3)	1 (50.0)	0 (0.0)	1 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
직원과의 갈등이 있어서	1 (3.8)	0 (0.0)	1 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (12.5)	0 (0.0)	1 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
시설환경이 좋지 않아서	0 (0.0)	1 (4.5)	1 (2.1)	0 (0.0)	1 (7.1)	1 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
기타	2 (7.7)	1 (4.5)	3 (6.3)	1 (6.7)	1 (7.1)	2 (6.9)	1 (12.5)	0 (0.0)	1 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)

주: 종합=(1순위+2순위), 교차분석.

- 이직하고 싶은 이유로는 1순위로 급여가 낮아서가 30.8%로 가장 많음. 그 다음이 자기계발을 더 하기 위해서가 26.9%, 근무형태(2교대, 3교대)가 힘들어서 19.2% 등으로 나타남.
- 이직하고 싶은 이유 2순위로는 업무량이 많아서 40.9%, 급여가 낮아서 22.7%, 자기계발을 더 하기 위해서가 18.2% 등으로 나타남.
- 이직의사의 1순위와 2순위를 더한 결과도 급여가 낮아서가 27.1%로 가장 높았으며, 업무량이 많아서가 25.0%, 자기계발을 더 하기 위해서 22.9% 등으로 나타나 급여 문제가 이직의사의 주요 원인으로 파악됨.
- 기관 유형별로 1순위를 살펴본 결과, 보호시설의 경우 급여가 낮아서(33.3%), 상담소도 급여가 낮아서(37.5%), 원스톱지원센터는 자기계발과 근무형태(2교대, 3교대)가 힘들어서, 1366센터는 자기계발을 더 하기위해서로 나타남.
- 따라서 이들의 이직 문제를 해소하기 위해서는 급여의 현실화, 직원 충원을 통한 업무량 경감, 자기계발 관련 프로그램이 필요함.

〈표 19〉 종사자의 이직의사가 없는 이유

(단위:명, %)

구분	기관 유형														
	전체			상담소			보호시설			원스톱지원센터			1366센터		
	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합
전체	60 (100.0)	53 (100.0)	113 (100.0)	29 (100.0)	27 (100.0)	56 (100.0)	17 (100.0)	14 (100.0)	31 (100.0)	8 (100.0)	6 (100.0)	14 (100.0)	6 (100.0)	6 (100.0)	12 (100.0)
피해자들의 변화에 보람을 느껴서	15 (25.0)	14 (26.4)	29 (25.7)	7 (24.1)	6 (22.2)	13 (23.2)	6 (35.3)	5 (35.7)	11 (35.5)	1 (12.5)	2 (33.3)	3 (21.4)	1 (16.7)	1 (16.7)	2 (16.7)
상담하는 일이 좋아서	22 (36.7)	5 (9.4)	27 (23.9)	10 (34.5)	3 (11.1)	13 (23.2)	5 (29.4)	1 (7.1)	6 (19.4)	3 (37.5)	1 (16.7)	4 (28.6)	4 (66.7)	0 (0.0)	4 (33.3)
직장분위기가 좋아서	8 (13.3)	19 (35.8)	27 (23.9)	3 (10.3)	8 (29.6)	11 (19.6)	2 (11.8)	7 (50.0)	9 (29.0)	3 (37.5)	0 (0.0)	3 (21.4)	0 (0.0)	4 (66.7)	4 (33.3)
업무에 만족하기때문에	9 (15.0)	9 (17.0)	18 (15.9)	3 (10.3)	5 (18.5)	8 (14.3)	4 (23.5)	0 (0.0)	4 (12.9)	1 (12.5)	3 (50.0)	4 (28.6)	1 (16.7)	1 (16.7)	2 (16.7)
다른 일자리가 없어서	3 (5.0)	3 (5.7)	6 (5.3)	3 (10.3)	3 (11.1)	6 (10.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
기타	3 (5.0)	3 (5.7)	6 (5.3)	3 (10.3)	2 (7.4)	5 (8.9)	0 (0.0)	1 (7.1)	1 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)

주: 종합=(1순위+2순위), 교차분석.

- 이직의사가 없는 이유의 1순위로는 상담하는 일이 좋아서가 36.7%로 가장 많았으며, 피해자의 변화에 보람을 느껴서가 25.0% 등으로 나타남.

- 이직의사가 없는 이유의 2순위로는 직장 분위기가 좋아서 35.8%, 피해자들의 변화에 보람을 느껴서 26.4% 등으로 나타남.
- 1순위와 2순위를 합한 결과에서는 피해자의 변화에 보람을 느껴서가 25.7%, 직장분위기가 좋아서와 상담하는 일이 좋아서가 각각 23.9% 등으로 나타남.
- 기관 유형별로 1순위를 살펴본 결과, 상담소의 경우 상담하는 일이 좋아서(34.5%), 보호시설은 피해자의 변화에 보람을 느껴서(35.3%), 원스톱지원센터는 상담하는 일이 좋아서(37.5%)와 직장분위기가 좋아서(37.5%), 1366센터는 상담하는 일이 좋아서(66.7%)로 나타남.

6. 종사자의 정책욕구

- 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자들이 현재 직장에서 필요로 하는 제도와 처우개선을 위해 필요한 정책으로 산전산후 휴가와 직장 보육시설 등 직장 내 복지혜택 관련 내용, 임금수준, 처우개선 욕구에 관한 내용을 조사했음.

〈표 20〉 종사자의 직장에서 가장 필요한 제도

(단위:명, %)

구분	연령																	
	전체			20-29세			30-39세			40-49세			50-59세			60세이상		
	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합
전체	82 (100.0)	55 (100.0)	137 (100.0)	12 (100.0)	10 (100.0)	22 (100.0)	13 (100.0)	11 (100.0)	24 (100.0)	44 (100.0)	25 (100.0)	69 (100.0)	11 (100.0)	7 (100.0)	18 (100.0)	2 (100.0)	2 (100.0)	4 (100.0)
시차출퇴근제	20 (24.4)	12 (21.8)	32 (23.4)	1 (8.3)	1 (10.0)	2 (9.1)	4 (30.8)	1 (9.1)	5 (20.8)	9 (20.5)	8 (32.0)	17 (24.6)	4 (36.4)	2 (28.6)	6 (33.3)	2 (100.0)	0 (0.0)	2 (50.0)
보육비 지원	7 (8.5)	6 (10.9)	13 (9.5)	1 (8.3)	2 (20.0)	3 (13.6)	2 (15.4)	2 (18.2)	4 (16.7)	2 (4.5)	2 (8.0)	4 (5.8)	2 (18.2)	0 (0.0)	2 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
육아기근로시간 단축제	4 (4.9)	7 (12.7)	11 (8.0)	2 (16.7)	3 (30.0)	5 (22.7)	0 (0.0)	1 (9.1)	1 (4.2)	2 (4.5)	2 (8.0)	4 (5.8)	0 (0.0)	1 (14.3)	1 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
가족간호휴가	4 (4.9)	12 (21.8)	16 (11.7)	1 (8.3)	1 (10.0)	2 (9.1)	1 (7.7)	2 (18.2)	3 (12.5)	2 (4.5)	5 (20.0)	7 (10.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	2 (11.1)	0 (0.0)	2 (100.0)	2 (50.0)
직장보육시설	5 (6.1)	6 (10.9)	11 (8.0)	1 (8.3)	1 (10.0)	2 (9.1)	1 (7.7)	3 (27.3)	4 (16.7)	3 (6.8)	2 (8.0)	5 (7.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
재택근무	5 (6.1)	4 (7.3)	9 (6.6)	1 (8.3)	0 (0.0)	1 (4.5)	0 (0.0)	1 (9.1)	1 (4.2)	3 (6.8)	3 (12.0)	6 (8.7)	1 (9.1)	0 (0.0)	1 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
육아휴직	1 (1.2)	1 (1.8)	2 (1.5)	1 (8.3)	1 (10.0)	2 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
산전산후휴가	0 (0.0)	1 (1.8)	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (5.6)	1 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
기타	36 (43.9)	6 (10.9)	42 (30.7)	4 (33.3)	1 (10.0)	5 (22.7)	5 (38.5)	1 (9.1)	6 (25.0)	23 (52.3)	3 (12.0)	26 (37.7)	4 (36.4)	1 (14.3)	5 (27.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)

주: 종합=(1순위+2순위), 교차분석.

- 첫째, 현재 직장에서 가장 필요한 제도는 무엇인가에 대한 질문에서 1순위는 기타 43.9%를 제외하고 시차출퇴근제가 24.4%로 가장 높게 나타남.
- 2순위 제도로는 가족 간호 휴가와 시차 출퇴근제가 각각 21.8%로 가장 높게 나타났으며, 육아기 근로시간 단축제 12.7%, 직장보육시설과 보육비 지원이 각각 10.9%로 나타남.
- 1순위와 2순위를 합한 결과 기타 30.7%를 제외하고 시차출퇴근제가 23.4%, 가족간호휴가 11.7%, 보육비 지원 9.5%, 육아기 근로시간 단축제 8.0% 등으로 나타남.
- 연령별로 1순위를 살펴본 결과, 20대는 육아기 근로시간 단축제(16.7%), 30~60대는 시차 출퇴근제로 나타남.
- 이는 종사자 중 기혼여성이 많기 때문에 일·가정 양립을 위한 정책을 필요로 한다고 볼 수 있음.
- 둘째, 종사자의 처우개선 욕구조사 결과는 <표 21>과 같음.

<표 21> 종사자의 처우개선 욕구

(단위:명, %)

구분	기관 유형														
	전체			상담소			보호시설			원스톱지원센터			1366센터		
	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합	1순위	2순위	종합
전체	81 (100.0)	80 (100.0)	161 (100.0)	35 (100.0)	34 (100.0)	69 (100.0)	31 (100.0)	31 (100.0)	62 (100.0)	8 (100.0)	8 (100.0)	16 (100.0)	7 (100.0)	7 (100.0)	14 (100.0)
급여수준 개선	65 (80.2)	6 (7.5)	71 (44.1)	30 (85.7)	1 (2.9)	31 (44.9)	24 (77.4)	2 (6.5)	26 (41.9)	5 (62.5)	3 (37.5)	8 (50.0)	6 (85.7)	0 (0.0)	6 (42.9)
종사자의 증원·충원	5 (6.2)	24 (30.0)	29 (18.0)	2 (5.7)	10 (29.4)	12 (17.4)	2 (6.5)	10 (32.3)	12 (19.4)	1 (12.5)	2 (25.0)	3 (18.8)	0 (0.0)	2 (28.6)	2 (14.3)
종사자 복지증진	1 (1.2)	25 (31.3)	26 (16.1)	0 (0.0)	12 (35.3)	12 (17.4)	0 (0.0)	8 (25.8)	8 (12.9)	1 (12.5)	2 (25.0)	3 (18.8)	0 (0.0)	3 (42.9)	3 (21.4)
종사자에게 심리치료 프로그램 제공	2 (2.5)	7 (8.8)	9 (5.6)	1 (2.9)	4 (11.8)	5 (7.2)	0 (0.0)	3 (9.7)	3 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	0 (0.0)	1 (7.1)
종사자의 안전강화	2 (2.5)	6 (7.5)	8 (5.0)	1 (2.9)	2 (5.9)	3 (4.3)	1 (3.2)	4 (12.9)	5 (8.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
종사자 보수교육 지원확대	3 (3.7)	4 (5.0)	7 (4.3)	1 (2.9)	2 (5.9)	3 (4.3)	2 (6.5)	1 (3.2)	3 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	1 (7.1)
근무시간 단축	3 (3.7)	7 (8.8)	10 (6.2)	0 (0.0)	3 (8.8)	3 (4.3)	2 (6.5)	3 (9.7)	5 (8.1)	1 (12.5)	1 (12.5)	2 (12.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
기타	0 (0.0)	1 (1.3)	1 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	1 (7.1)

주: 종합=(1순위+2순위), 교차분석.

- 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자들의 처우조건 개선을 위한 가장 필요한 1순위 제도가 무엇인가에 대한 질문에서는 80.2%가 급여수준 개선이라고 응답했고 그 다음이 종사자의 증원과 충원(6.2%)이었음.
- 2순위로는 종사자 복지증진 31.3%, 종사자의 증원·충원 30.0% 등으로 나타남.

- 1순위와 2순위를 합한 결과 이들 종사자들의 처우조건 개선을 위해 가장 필요한 제도는 급여수준개선이 44.1%로 가장 많았으며, 종사자의 증원과 충원이 18.0%, 종사자 복지증진이 16.1% 등으로 나타남.
- 기관 유형별로 살펴본 결과, 모든 기관에서 급여수준 개선을 1순위로 응답했음.
- 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자들이 생각하는 임금수준은 51.9%가 타 사회복지시설 종사자 수준으로 개선되기를 기대하는 것으로 파악됨.



IV. 결론 및 정책제언

1. 요약 및 결론

- 제주특별자치도 여성폭력 관련 기관은 상담소 10개소, 보호시설 6개소, 여성긴급전화 1366센터와 원스톱지원센터가 각각 1개소로 총 18개소가 운영되고 있고 대부분 사단법인 형태로 운영됨.
- 조사결과 기관운영 재원 중 국비가 차지하는 비중은 원스톱지원센터가 가장 높고 상담소가 가장 낮음. 기관운영 재원 중 도비가 차지하는 비중은 1366센터가 가장 높고, 보호시설이 가장 낮은 것으로 나타남. 상담소의 경우 운영재원의 과반수 이상이 기금·후원금·기타로 구성되어 있어 기관운영재원이 가장 불안정한 것으로 나타남.
- 기관 운영에서 가장 어려운 점으로는 원스톱지원센터를 제외한 대부분의 기관이 재원마련의 어려움을 꼽았고 원스톱지원센터는 기관 운영공간의 부족을 1순위로 지적했음.
- 종사자의 성별은 대다수가 여성이고 40대 기혼여성이 많았음. 학력은 대졸이 가장 많았고, 1년~3년 미만 경력 종사자 비율이 1366센터(42.9%), 보호시설(32.3%)과 상담소(29.4%)로 높게 나타남. 전반적으로 여성폭력 관련 기관에 경력 많은 종사자 수가 적음. 특히, 상담소의 경우는 타 기관에 비해 1년 미만의 경력자 비율도 높아 상담원 확보가 어려움.
- 종사자들은 대부분 여성문제에 관심이 많아서 근무하게 되었고 사회복지전공이 가장 많았으며 사회복지사 자격증과 성폭력, 가정폭력 상담원 자격을 갖춘 종사자가 많았음.
- 기관유형별 종사자의 평균 근무기간은 원스톱지원센터가 가장 길었고(5.8년), 상담소가 가장 낮았음(4.2년). 월평균 급여에서는 원스톱지원센터가 230.9만원으로 가장 높게 나타나고, 상담소가 141.9만원으로 가장 낮아 상담소 종사자의 임금수준이 매우 낮음.
- 종사자들의 직무관련 1순위 어려움은 상담 및 지원의 전문성부족이 가장 많았으며, 그 다음으로 심리상담의 기술부족, 휴일근무교대 순으로 나타났음. 기관 유형별로 상담소가 심리상담의 기술부족, 보호시설은 휴일 근무교대의 어려움, 원스톱지원센터는 프로그램 개발과 평가의 어려움, 1366센터는 상담 및 지원의 전문성부족으로 나타남.
- 종사자의 25.3%는 이직의사가 있는 것으로 나타났고 이직하고 싶은 이유로는 급여가 낮아서 (30.8%)가 가장 많음. 기관 유형별로는 보호시설과 상담소는 급여가 낮아서, 원스톱지원센터는 자기개발과 근무형태(2교대, 3교대)가 힘들어서, 1366센터가 자기개발로 나타남.
- 종사자가 직장에서 필요로 하는 제도로는 시차출퇴근제, 가족간호휴가, 보육비 지원, 육아기 근로시간 단축제 등임. 연령별로 20대는 육아기 근로시간 단축제, 30~60대는 시차출퇴근제로 응답. 기혼여성을 위한 일가정 양립을 위한 정책마련이 필요함.

- 종사자들의 처우조건 개선을 위한 정책육구로는 급여수준 개선, 종사자의 증원과 충원, 복지증진으로 나타남.
- 결론적으로, 제주특별자치도 여성폭력 관련 기관 및 시설에 종사하는 상담원들은 대부분 기혼 여성들이며 고학력자임을 알 수 있음. 그러나 이들이 제대로 된 급여를 받지 못하고 있으며, 4명중 1명은 이직의사를 가지고 있는 것으로 밝혀짐. 그 결과 관련기관 및 시설에서는 경력이 많은 상담원의 확보가 어렵고, 정부와 도에서 지원하는 보조금 또한 적어 대다수가 재원마련에 곤란을 겪고 있음. 이들이 장기적으로 근무할 수 있는 여건을 만들어주기 위해서는 정부와 도에서 지원하는 운영비지원을 확대하고 급여수준을 개선해야함. 더불어 직원 충원을 통해 업무와 교대근무를 개선하고 종사자들의 자기계발을 위한 보수교육이 마련되어야함.

2. 종사자 처우개선을 위한 정책제언

1) 여성폭력 관련 기관 및 시설에 대한 도비 지원 확대

- 원스톱지원센터를 제외한 1366센터, 보호시설, 상담소의 도비 지원규모는 30~60%를 넘지 않음. 전혀 지원을 받지 않는 상담소도 2개 기관 있음. 따라서 여성폭력 관련 기관운영의 어려움이 예측됨. 이를 해결하기 위해서는 점진적으로 도비 지원규모를 확대하고 지원 대상의 기관도 늘려야함.

2) 표준화된 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자들의 임금산정 지침 기준 마련

- 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자의 임금이 기관유형에 따라 차이가 있으며 임금도 낮음. 특히, 상담소 종사자의 임금이 가장 낮게 나타났음. 이후, 도비 지원규모의 확대와 연동해 여성폭력 관련 기관 종사자의 임금을 표준화한 임금산정 지침 기준을 마련하여 기관유형에 관계없이 동일한 자격과 조건을 갖춘 종사자의 임금을 표준화시킬 필요가 있음.

3) 타 사회복지시설 종사자의 임금수준으로 급여개선

- 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자들의 51.2%가 임금수준을 타 사회복지시설 종사자 수준으로 상향 조정해야 한다고 생각하고 있음. 왜냐하면 이들의 63.4%가 사회복지학 전공자이며 사회복지사 자격증도 89.0%가 소지하고 있음. 더불어 여성폭력 관련 기관에 필요한 가정폭력상담원 자격증 65.9%, 성폭력상담원자격증이 57.3%, 그 외 기타 자격증이 47.6%로 자격이나 경력에 있어 타 사회복지시설 종사자 수준과 비교해 뒤처지지 않는 다고 생각함.

3. 종사자 역량강화를 위한 정책제언

1) 상담 및 지원의 전문성 강화, 상담기술 지원 및 전문성 확보를 위한 보수교육 지원

- 종사자들의 직무와 관련한 가장 큰 어려움은 (1순위 2순위를 합친 결과) 상담 및 지원의 전문성 부족(15.8%), 심리상담의 기술부족(15.1%)로 나타남. 그러나 종사자들의 26.9% 가량이 아직도 예산부족으로 보수교육을 받지 못한다고 응답하여 종사자들의 전문성 확보를 위한 보수교육의 지원 확대가 필요함.

2) 종사자들의 소진방지 프로그램 마련

- 종사자들의 어려움(1순위, 2순위를 합친 결과) 중에는 지속된 폭력사건 접촉으로 인한 스트레스와 휴일근무교대의 어려움도 각각 15.1%로 나타남. 이에 종사자들의 근무관련 스트레스를 줄이는 한편, 반복되는 상담으로 인한 소진을 예방하고 휴식과 재충전 지원이 필요함. 이를 위해 여성폭력 관련 활동가를 지원하는 여성발전기금의 활용을 고려할 필요가 있음.

3) 기혼 종사자들의 일·가정 양립을 위한 정책 필요

- 여성폭력 관련 기관 및 시설 종사자들이 현재 직장에서 가장 필요한 1순위 제도는 시차출퇴근제가 가장 높게 나타났음. 그 다음이 가족간호휴가, 보육비 지원, 육아기 근로시간 단축제 등임. 이는 종사자들의 73.8%가 기혼으로 자녀 돌봄 관련이 있다고 볼 수 있음. 따라서 기혼 종사자들의 경우 경력을 단절하지 않고 관련기관에 지속적으로 일할 수 있도록 연령별로 20대는 육아기 근로시간 단축을, 30~60대는 시차출퇴근제도, 가족간호 휴가, 보육비 지원 등의 일·가정 양립제도를 도입하는 것이 필요함.



제주여성가족연구원
JEJU WOMEN & FAMILY RESEARCH INSTITUTE

690-815 제주특별자치도 제주시 문연로 30(연동) 제주특별자치도 2청사 2별관
T (064) 710-3482 F : 064-710-3489
Home page : www.jewfri.kr