

사회서비스 산업화 전략과 일자리 만족도에 관한 연구 : 돌봄서비스 종사자와 비돌봄서비스 종사자 간 비교를 중심으로

이 정 은* / 류 진 아**

본 연구는 사회서비스 전자바우처서비스 종사자의 일자리 만족도와 그 영향요인에 대하여 돌봄서비스 종사자와 비돌봄서비스 종사자 간 비교를 중심으로 검증하고자 하였다. 특히 정부의 사회서비스 산업화 전략에 따른 일자리 특성이 종사자의 일자리 만족도에 미치는 영향력의 차이를 검토하였다. 이를 위해 '2019년 사회서비스 수요-공급 실태조사'의 부가조사인 '사회서비스 제공인력 실태조사'를 활용하여 2,231명의 자료를 분석하였다. 분석 결과, 돌봄서비스 종사자와 비돌봄서비스 종사자 공통으로 종사상 지위와 서비스 단가의 적절성이 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 산업화 전략에 따른 일자의 특징이 일자리 만족도에 미치는 영향은 업종 간 상이하여 비돌봄 서비스 종사자는 영리기관에 소속되어 있고 비바우처 서비스도 제공하는 경우에, 돌봄 서비스 종사자는 단일기관에서 근무하는 경우에 일자리 만족도가 높았다. 사회서비스 산업화 전략이 비돌봄서비스 영역에서 보다 유효하게 작동하고 있으며, 종사자의 일자리 만족도에도 유의미한 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 만족도를 높이기 위하여 시간제 근로자에 대한 보호체계 강화, 고용안정성 강화, 경력에 대한 보상, 교육훈련 기회 보장과 같은 전반적 일자의 질 제고와 더불어 업종 간 특수성을 반영할 수 있는 정책적 접근이 필요함을 제언하였다.

주제어 _ 사회서비스 전자바우처, 산업화 전략, 일자리 만족도, 돌봄서비스, 비돌봄서비스

* 한국보건사회연구원 전문연구원, 연세대학교 사회복지정책협동과정 박사수료(제1저자)

** 한국보건사회연구원 전문연구원, 연세대학교 사회복지정책협동과정 박사과정(교신저자)

A Study on Social Service Industrialization Strategies and Job Satisfaction

: Focusing on the comparison between care service workers and non-care service workers

Jungeun Lee* / Jina Ryoo**

This study tried to verify the job satisfaction of social service e-voucher program workers and their influencing factors, focusing on comparing care service workers and non-care service workers. In particular, the effect of job characteristics related to the social service industrialization strategy on job satisfaction was examined. To this end, the data of 2,231 people were analyzed using the 'Survey on Social Service Workers', an additional survey of the '2019 Social Service Demand and Provision Survey'. As a result of the analysis, it was found that the appropriateness of service unit price and the status of employment were factors affecting job satisfaction for both care service workers and non-care service workers. The effects of job characteristics according to industrialization strategies on job satisfaction differed between service programs. Non-care service workers had high job satisfaction when they belonged to a for-profit organization and provided non-voucher services. Care service workers had high job satisfaction when they worked at a single agency. The social service industrialization strategy is working more effectively in the non-care service area and significantly affects the job satisfaction of non-care service workers. Based on these research results, it was suggested that a policy approach is needed to consider the specificity between service programs as well as to improve the quality of jobs, such as establishing a protection system for part-time workers, strengthening employment stability, compensation for careers, and guaranteeing educational and training opportunities.

Key words _ social service e-voucher, industrialization strategies, job satisfaction, care service, non-care service

* Senior Researcher, Korea Institute for Health and Social Affairs & Ph.D. Candidate, Yonsei University, Graduate School of Social Welfare(First Author)

** Senior Researcher, Korea Institute for Health and Social Affairs & Ph.D. Student, Yonsei University, Graduate School of Social Welfare(Corresponding Author)

I. 서론

2000년대 이후 여성의 활발한 노동시장 진출과 함께 저출산·고령화 등이 맞물린 사회변화는 실업, 빈곤 중심의 복지정책이 한계에 직면했음을 드러냈다. 새로운 사회적 위험(new social risks)이라 일컬어지는 다양한 욕구에 대응하고, 국가의 사회적 책임을 증진하기 위한 사회서비스 정책의 제도화가 시도되었다. 우리나라에서 사회서비스 제도화는 사회적 돌봄과 수혜대상자의 보편성을 강조하며 수요자 지원 방식인 바우처 제도를 채택하는 형태로 진행되었다¹⁾. 사회서비스 전자바우처서비스는 2007년 장애인활동보조, 노인돌봄, 가사간병 지원 등 돌봄 영역을 시작으로 언어발달지원, 발달장애인 부모상담 지원 등의 재활·상담 영역까지 점차 확장하여 2022년 기준 11개의 서비스를 제공하고 있다. 제도화 이후 지난 10년간 제공기관은 1,274개소에서 12,437개소로, 제공인력은 36,000명에서 194,000명으로 각각 976%, 538% 급증하였다(보건복지부·사회보장정보원, 2022a). 이용자 역시 2020년 기준 60만 명에 이르는 등(보건복지부, 2020) 사회서비스의 제도화는 사회서비스 욕구의 상당 부분을 사회적으로 책임지게 되었다는 성과와 함께 사회복지의 주요 영역으로 자리매김하였다.

이러한 급격한 성장의 배경에는 사회서비스 공급자의 진입을 독려하기 위한 정부의 산업화 전략이 있었다. 사회서비스 산업화 전략은 크게 세 가지 측면으로 진행되었다. 사회서비스 공급을 위한 정책수단으로 시장기제를 선택하였으며, 일반 국민이 100% 자비로 서비스를 구매할 수 있는 사회서비스 산업을 육성하고, 다양한 국민들의 욕구에 부합할 수 있는 새로운 서비스를 개발하여 필요로 하는 사람들이 구매할 수 있는 환경을 조성한다는 것이다(양난주, 2017). 특히 산업화 전략은 일자리 창출을 동시에 추구할 수 있다는 점에서 고용없는 성장의 대안으로 보다 적극적으로 추진되었다.

사회서비스 산업화 전략에 대한 전문가들의 평가는 엇갈린다. 이재원 외(2009)는 바우처의 가격규제 완화가 이루어지면서 ‘괜찮은 일자리’가 창출됨에 따라 사회서비스 산업화의 단초를 보였다고 평가했으며, 조현승 외(2013)는 산모신생아도우미 서비스를 대상으로 한 연구에서 소비자 선택권의 증가가 서비스 시장을 보다 경쟁적으로 만드는 데 기여했음을 검증하기도 하였다. 그러나 다수의 연구에서는 영세기관 진입에 따른 과도한 경쟁으로 서비스 질을 담보하지 못하게 되었으며, 구매력 부족에 따른 낮은 일반구매 전환율 등을 보고하며 산업화 전략에 대한 우려를 드러냈다(강혜규 외, 2012; 김영중, 2009; 박서연 외, 2017; 박세경 외, 2014; 신창환, 2013; 안수란, 2020; 양난주, 2015; 양난주, 2017).

1) 제도화는 기존의 국가 관리 영역 외부에 존재했던 영역을 제도 영역으로 포함시켜 국가가 관리한다는 것을 의미한다(오은진, 노대명, 2009).

특히 산업화 전략을 추동한 일자리 창출의 측면에서 최저임금 수준에서 책정된 서비스 단가와(안수란, 2020; 이재원, 2011) 수요자 중심의 정책 설계가 서비스 제공인력의 높은 근로강도, 낮은 임금 등 불리한 근로조건을 야기했다는 점이 지속적으로 지적되었다(김송이, 2016; 이인재, 2011; 임정기, 2007). 기존의 월급제 방식이 아닌 서비스 단가에 기반한 시급제 방식의 적용이 오히려 제공인력의 노동환경을 불안정하게 만들었다는 것이다(박세경 외, 2016; 안수란 외, 2019). 이에 다수의 연구에서 사회서비스 제공인력의 낮은 임금, 불안정한 고용형태 등 열악한 근무환경을 저학력, 저숙련 여성들에 의한 전형적인 여성 노동시장의 특성과 동시에 사회서비스 산업화 전략의 실패에 따른 부작용임을 밝히고, 일자리 질이 개선되어야 함을 강조하고 있다(김성우, 2013; 류기락, 2013; 송다영, 2014; 양난주, 2017; 이영범·남승연, 2009; 황덕순, 2013).

하지만 객관적인 노동시장 특성뿐 아니라 종사자들의 주관적인 일자리 만족도와 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인을 탐색해볼 필요가 있다. 일자리 만족도는 객관적 노동시장 특성의 영향을 받지만 개인의 주관적 성향이나 기대 수준의 차이 등에 따라 달라지므로 그 양상은 객관적 노동시장 특성과는 상이할 수 있기 때문이다(Arvey et al., 1989; Glisson & Durick, 1988; 남재욱, 2021; 박경환, 2016). 특히 사회서비스 영역에서 제공인력의 일자리 만족도에 주목해야 하는 이유는 크게 두 가지이다. 우선 사회서비스 종사자의 일에 대한 인식과 만족 수준은 일에 대한 열정이나 민감성에 영향을 주게 되어 결국 서비스의 질에 직접적인 영향을 미치기 때문이다(김창태·김현희, 2012; 박경일 외, 2014; 옥수선·조향숙, 2016). 또한 사회서비스 영역에서는 개인의 선호로 단시간 노동, 시급제 노동을 택하는 경우도 있어(박정우, 2018; 오은진·노은영, 2010) 단순히 객관적 노동상태를 확인하는 것만으로 일자리의 질을 설명하는 것은 불충분할 수 있다. 이러한 측면에서 사회서비스를 비교적 일찍 도입한 해외에서는 일자리 만족도에 관한 다수의 연구가 있지만(Balloch et al., 1998; Borzaga & Tortia, 2006; Brentari & Golia, 2008; Smith & Shields, 2013), 국내에서는 객관적 노동시장 여건을 확인하는 연구에 주로 집중되어있는 실정이다.

본 연구는 이러한 문제의식에 기반하여 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 특성과 주관적 만족도 사이의 관련성을 검증하고자 한다. 특히 소득, 고용안정성, 복리후생 등과 같은 일반적 일자리 특성과 함께 사회서비스 전자바우처 제도의 산업화 전략이라는 제도적 특성을 영향요인으로 설정하였다. 노동시장 내에서 행위자들의 행동방식은 제도나 가치, 규범 등에 영향을 받기 때문에(정이환, 2013), 일자리의 만족도를 검증함에 있어 제도적 환경의 영향력을 검토하는 작업은 중요하기 때문이다(이용·엄명용, 2016; 천재영·최영, 2014).

한편 사회서비스 제공인력의 일자리 만족도를 검증함에 있어 사회서비스가 포괄하고 있는 다양한 업종 간의 차이를 고려할 필요가 있다. 사회서비스는 돌봄을 비롯하여 안전, 재활·상담, 보건의료, 교육,

고용, 주거 등 광범위한 산업영역을 포함하는 범위로 확장되었음에도 불구하고(박세경 외, 2019), 그동안 사회서비스 종사자에 관한 연구는 대부분 돌봄영역에 집중되었던 것이 사실이다(안수란 외, 2019; 김은하 외, 2018). 이에 본 연구에서는 사회서비스 전자바우처서비스 제공인력에 대하여 돌봄서비스 종사자와 비돌봄서비스 종사자를 구분하여 각각 분석함으로써 업무 특성에 따른 일자리 특성과 근로경험의 차이를 검증하고자 한다. 이는 사회보장정보원의 행정데이터를 활용하여 돌봄과 비돌봄 종사자 간의 객관적 노동상태를 분석한 김은하 외(2018)의 연구에서 더 나아가 2,000여 명의 바우처 제공인력을 대상으로, 일자리 만족도를 포함한 보다 풍부한 변수를 활용하여 통계적 검증을 시도했다는 점에서 차별성이 있다 하겠다.

종합하면, 본 연구는 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인을 돌봄서비스 종사자와 비돌봄서비스 종사자 간 비교를 중심으로 검증하는 데 목적이 있다.²⁾ 산업화 전략에 따라 구성되는 근로조건 요인이 일자리 만족도에 미치는 영향을 검토함으로써 종사자의 일자리 만족도를 증진시킬 수 있는 사회서비스 정책의 새로운 전략과 개선방안을 제시할 수 있을 것이다. 이를 바탕으로 연구문제를 다음과 같이 도출하였다. 첫째, 사회서비스 전자바우처 서비스 제공인력의 인구사회학적 특성, 일반적 노동시장 특성, 사회서비스 전자바우처 사업의 산업화 전략에 따른 특성은 종사자의 일자리 만족에 영향을 미치는가? 둘째, 일자리 만족에 미치는 영향요인들은 돌봄서비스 종사자와 비돌봄서비스 종사자 간에 차이가 있는가?

II. 이론적 배경

1. 사회서비스 산업화 전략과 전자바우처 제도

사회서비스 분야의 제도화는 2007년 사회서비스 전자바우처사업의 도입과 함께 본격화되었다. 제도 도입의 배경에는 급속한 고령화, 여성의 활발한 경제활동 진출 등으로 인한 사회서비스의 실질적 수요 증가와 고용 없는 성장 국면에서 일자리 창출이라는 사회적 요구가 있었다(김유휘, 2020; 박서연 외, 2017; 박세경, 2010; 안수란, 2020; 양난주, 2015; 이영범·남승연, 2009 등). 2007년 노인돌봄종합서

2) 사업의 목적에 따라 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원서비스, 산모신생아건강관리지원사업, 가사간병방문지원사업은 돌봄서비스로, 지역사회서비스투자사업, 발달재활서비스, 언어발달지원서비스, 발달장애인부모상담지원사업은 비돌봄서비스로 구분함.

비스, 장애인활동지원, 지역사회투자서비스의 3개 바우처 사업을 시작으로 도입된 사회서비스 전자바우처제도는 이 연구의 분석 자료가 수집된 2019년에는 8개 세부 사업으로 확장되었으며, 제공기관이 12,833개, 이용자 수가 66만 명(보건복지부, 2019)에 이르는 제도로 성장하였다.

세부 사업의 내용을 간략히 살펴보면, 노인돌봄종합서비스는 만 65세 이상의 노인을 대상으로, 가사간병방문지원은 65세 미만의 저소득층에게, 산모신생아 건강관리지원은 출간가정에게, 장애인활동지원은 등록 1~3급의 65세 미만 장애인에게 각각의 대상에 맞는 돌봄서비스를 제공한다. 장애인이나 장애인 가족을 위한 바우처 사업은 총 4개 종류가 있으며, 장애인활동지원을 제외한 나머지 3개 서비스의 경우 돌봄보다는 상담이나 재활 같은 전문적인 영역의 서비스를 수행한다. 지역사회투자서비스사업의 경우, 지역의 수요에 맞게 신규서비스를 발굴하는 사업으로서 각 지자체마다 대상이나 내용이 다양하다는 특징이 있다. 이러한 전자바우처사업들은 새로 창출되었다기보다는 비공식 부문으로 존재하던 각각의 서비스들이 공식화, 제도화와 함께 확대 및 변화된 것으로 볼 수 있다.

사회서비스 전자바우처 제도 도입 당시 정부는 사회서비스 제도화의 방식으로서 산업화 전략을 추구했다. 사회서비스라는 가치재와 이를 제공하는 공급자, 구매하는 이용자, 서비스를 직접 수행하는 제공인력으로 구성된 사회서비스 시장을 형성하여 사회서비스를 하나의 새로운 산업으로 육성한다는 것이다(박서연 외, 2017; 양난주, 2015). 이러한 사회서비스 시장을 작동하는 핵심 기제로는 수요자 지원 방식인 바우처 제도가 채택되었다.

바우처는 ‘이용 가능한 서비스의 금액이나 수량이 기재된 증표(이용권)’이며, 전자바우처는 ‘서비스 신청, 이용, 비용 지불 및 정산 등의 전 과정을 전산시스템으로 처리하는 전달수단(보건복지부·사회보장정보원, 2022b)’을 의미한다. 기존에는 정부에서 보조금을 지원 받은 제공기관이 이용자들에게 서비스를 제공하는 민간위탁 방식이 주로 활용되었다(안수란, 2020; 양난주, 2015; 이영범·남승연, 2009). 이에 반해 새로 도입된 제도는 공급자에게 보조금을 주는 대신, 정부가 사회서비스의 욕구가 있는 대상자에게 서비스구매권인 바우처를 부여하고 이용자가 직접 제공기관에서 서비스를 구매하도록 하였다. 바우처 기제의 채택은 이용자 권리를 강조함과 동시에 제공기관들의 경쟁을 촉진한다는 측면에서 시장원리의 도입이라고 할 수 있다(강현주, 2015; 안수란, 2020; 이영범·남승연, 2009).

이처럼 바우처를 활용한 사회서비스 제도화를 시도함으로써 정부는 제공기관들 간의 경쟁으로 서비스의 질이 높아지고, 그에 따라 정부가 지원한 바우처를 통한 구매뿐만 아니라 정부의 재정지원 없이 서비스를 구매하는 일반구매가 증가할 것으로 예상했다(이영범·남승연, 2009). 더 나아가 일반구매를 토대로 민간 투자가 증가하고 새로운 서비스들이 개발되어 고용도 더 많이 창출되는 새로운 산업 생태계가 조성되고 성장할 것이라 기대했다(양난주, 2017).

15년이 지난 현재, 이러한 사회서비스 산업화 전략에 대한 평가는 엇갈린다. 전자바우처 제도 시행

이 사회서비스의 양적 확대와 활성화에 기여했으며(강혜규, 2013; 안수란, 2020; 양난주, 2017), 정부의 책임과 이용자의 권리를 강화(양난주, 2011; 이재원, 2008)했다는 점은 바우처 제도에 대한 긍정적인 평가에 해당한다. 또, 정부가 사회서비스의 유형과 공급량을 표준화하여 이를 관리 가능하게 했다는 점(양난주, 2015)과 서비스의 대상을 저소득 취약계층에서 중산층까지 넓히고자 했다는 점(안수란, 2020) 역시 바우처 도입의 의의로 평가된다.

그러나 당초 산업화 전략이 의도했던 활발한 민간 투자와 일반 구매 전환은 미미했고(양난주, 2015), 전적으로 정부에 의해 통제되는 서비스 단가로 인하여 양질의 서비스를 제공할 수 있는 공급자들이 시장에 진입할 유인을 찾지 못한 한편으로(박서연 외, 2017), 제공기관 진입 규제 완화가 인한 영세 제공기관들이 난립을 야기했다(안수란, 2020; 양난주, 2015)는 부정적 평가 또한 존재한다. 그 중에서도 특히 사회서비스 산업화 전략의 주요 목적 중 하나였던 고용 창출이 열악한 일자리를 양산하는 방향으로 진행되었다는 점을 다수의 연구자들이 일관되게 비판하고 있다. 다음으로는 사회서비스 전자바우처제도의 산업화 전략 하에 창출된 제공인력 일자리의 특성이 어떠한지 보다 상세히 살펴보고자 한다.

2. 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 특성

사회서비스 제공인력 규모는 전자바우처 제도 도입 초기인 2009년 7만 5천 명에서 2020년 16만 명으로 크게 증가하였다(보건복지부, 2009, 2020). 당초 사회서비스 제도화의 주요 목표 중 하나였던 고용 창출이라는 양적인 성과를 거두었지만, 그것이 저임금의 불안정한 고용을 특징으로 하는 질이 낮은 일자리라는 비판이 꾸준히 제기되어 왔다(김성우, 2013; 류기락, 2013; 백학영, 2016; 송다영, 2014; 양난주, 2017; 이영범·남승연, 2009; 황덕순, 2013 등).

사회서비스 전자바우처 도입 이후, 해당 일자리로 저학력, 저숙련 여성들의 대거 유입이 이루어졌다. 주로 경력단절 여성, 근로취약계층의 중고령 여성이 제공인력의 상당 비중을 차지하는 전형적인 저임금의 여성노동시장이 형성된 것이다(유태균, 2018; 윤자영, 2012). 장흥근 외(2014)는 이러한 여성화, 저숙련화, 고령화 경향을 사회서비스 부문의 노동집약적 특성 및 낮은 생산성과 맥을 같이 한다고 분석하였다. 사회서비스 전자바우처 일자리는 이와 같은 2차 노동시장의 특성을 상당히 공유함과 더불어 사회서비스 산업화 전략에 따른 특성이 가미된 형태로 나타나고 있다.

사회서비스 종사자의 임금은 연구에 따라 근로자 평균 임금의 60%(민현주 외, 2008) 또는 69~71% 정도(안수란 외, 2019)로 보고되고 있다. 바우처 사업 제공인력은 기본급을 적용받는 인력이 19.8%, 기본급 없이 시급제 적용을 받는 인력이 80.2%(김유휘, 2020) 정도로 대부분 시급제 적용을 받고 있는데, 시급은 정부가 책정한 서비스 단가에 따라 결정되는 구조(안수란 외, 2019)로 대부분 최저임금과

크게 다르지 않다.

시급 자체도 낮지만 노동 시간을 충분히 확보하지 못하는 구조 역시 평균 임금근로자 보다 한참 밑도는 월급여 수준의 원인으로 지적된다(안수란 외, 2019; 이철선 외, 2013). 이러한 저임금은 돌봄 노동에 대한 가치 절하(송다영, 2014; 이영범·남승연, 2009)의 한편으로 사회서비스의 산업화 전략과 관련되어 있다. 단기간 사회서비스 공급 확대를 견인하기 위하여 제공기관의 진입 규제를 완화함으로써 소규모의 영세한 제공업체가 난립하게 되었고, 심화된 공급 경쟁은 제공인력들의 안정적 노동시간 확보와 고용 안정을 꾀하기 어렵게 했다(백학영, 2016; 안수란 외, 2019; 양난주, 2016). 이러한 고용 환경에서는 인력에 대한 사회보험 가입을 포함한 복리후생, 교육훈련 등의 근로 여건을 기대하기 힘들며, Colombo et al.(2011)이 사회서비스 노동자의 특성 중 하나로 언급한 바와 같이 근속이나 경력에 대한 보상도 이루어지기 힘들다.

한편 전자바우처사업 일자리의 이러한 특성들이 공급조직의 형태나 사회서비스 전자바우처 사업의 목적에 따라 상이하게 나타난다는 연구도 일부 수행되었다. 공급조직의 형태에 따른 일자리의 특성을 다룬 연구들에서는 주로 비영리 사업체와 영리 사업체를 구분하여 분석하고 있는데, 공급조직의 영리성 여부가 임금에 미치는 영향이 없다는 결과(황덕순 외, 2012)와 영리 업체 종사자의 임금이 낮다는 결과(문순영, 2008; 양난주, 2016)가 동시에 존재한다. 마찬가지로 복리후생, 고용안정, 교육훈련 등 근로여건에 대해서도 영리조직과 비영리 조직의 차이에 따른 일치된 결과가 보고되고 있지는 않다(강현주, 2015; 문순영, 2008; 양난주, 2016; 황덕순 외, 2012).

행정자료를 활용하여 전자바우처사업 제공인력의 근로실태를 분석한 김은하 외(2018)는 돌봄서비스와 비돌봄서비스 여부에 따라 서비스 제공인력의 근로경험이 다를 수 있다고 지적한다. 전자바우처 사업 중 돌봄서비스 제공인력이 비돌봄서비스 제공인력에 비하여 여성과 고연령의 비중이 높고, 상대적으로 근로시간이 긴 반면에 결제 건수나 결제 액수는 낮다는 것이다(김은하 외, 2018). 비돌봄서비스의 경우 돌봄서비스에 비하여 업무의 전문성, 숙련도, 난이도가 더 높으며, 해당 서비스의 일반구매도 더 많다는 점에서 그 원인을 추론해볼 수 있다.

이와 같이 바우처사업 내에서도 비돌봄서비스와 돌봄서비스의 일자리 특성과 그에 따른 일자리 만족도가 다르게 나타날 것으로 예측되지만 대다수의 연구들이 사회서비스 일자리를 전체적으로 고려하기 보다는 주로 돌봄서비스, 혹은 바우처사업 중 일부 서비스의 제공인력을 다루고 있으며, 돌봄과 비돌봄서비스를 비교하며 접근한 연구는 찾아보기 매우 어렵다. 따라서 이 연구에서는 전자바우처사업의 제공인력의 일자리 만족도를 분석함에 있어 선행연구에서 일자리 특성으로 제시하고 있는 임금, 근로시간, 고용안정성, 복리후생, 교육훈련, 공급조직의 형태와 함께 사업 목적에 따른 업종구분(돌봄/비돌봄)을 바탕으로 만족도의 차이를 확인하고자 한다.

3. 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인

앞서 논의한 사회서비스 전자바우처서비스 제공인력의 객관적 노동 여건과 더불어 이들의 일자리 만족도를 파악할 필요가 있다. 일자리의 객관적 상황뿐만 아니라 일자리에 대한 주관적 평가 역시 제공되는 서비스의 질, 사회서비스 산업에서 인력의 지속가능성, 종사자의 삶의 질에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요소이기 때문이다.

일자리 만족도(job satisfaction)는 연구마다 다양하게 정의되지만, 대체로 맡은 업무와 역할, 보상(급여, 비급여 포함), 근로조건 및 환경, 대인관계 등 전반적 근로조건에 대한 심리적·정서적 상태 혹은 감정이나 태도로 볼 수 있다(Szilagyi & Wallace, 1980; 강영희, 2016; 남재욱, 2021; 방하남·김상욱, 2009; 이웅·엄명용, 2016; 이채식·김명식, 2016). 일자리 만족도와 유사한 개념으로 직무만족도가 많이 활용되고 있는데, 연구에 따라 직무의 특성에 집중하여 사용되기도 하고(김정원·서재현, 2008; 박경환, 2016), 일자리 만족도와 유사하게 다양한 근로 조건을 포함하는 형태로 사용되는 등(김복희, 2010; 김향령, 2011; 서화정·김병주, 2014; 이형하, 2016) 혼용되고 있다.

이 연구에서는 사회서비스 종사자들이 경험하는 일에 대한 주관적 평가를 살피기 위하여 직무 만족도와 일자리 만족도라는 두 가지 개념 중 보다 포괄적인 개념인 일자리 만족도를 사용하고자 한다. 직무 만족이 경우에 따라 근로 여건을 포함하기도 하지만, 보통은 맡은 역할이나 업무의 내용에 대한 평가에 집중된 측면이 있어 사회서비스 종사자들이 처한 근로 여건의 열악함을 반영하기에는 한계가 있기 때문이다. 종사자들의 삶의 질, 지속가능성과 그들이 제공하는 서비스질에 영향을 미치는 일에 대한 스스로의 평가는 직무에 국한되지 않고 일을 구성하는 다양한 요소들이 종합적으로 고려된다는 점에서 일자리 만족도라는 개념이 본 연구의 취지에 적합할 것으로 판단하였다.

일자리 만족도에 영향을 미치는 영향요인으로는 성별, 연령, 혼인상태, 교육수준과 같은 개인특성 요인, 소득, 근로시간, 고용안정성, 승진, 직업훈련 여부, 직무환경, 사회보험 가입과 같은 근로여건 요인, 교육수준 적합도, 조직몰입도, 성취감과 같은 주관적 인식 요인 등 다양하게 논의되어 왔다.

개인특성 요인 중에서는 대체로 연령과 성별, 교육수준의 영향력이 유의미한 것으로 나타났다. 일반적으로 남성보다는 여성의 일자리 만족도가 높다고 일관되게 보고되고 있으나(박재규, 2001; 배화숙·이인숙, 2008, 김정원·서재현, 2008; 이인숙, 2010; 이웅·엄명용, 2016), 연령과 교육수준의 영향은 연구에 따라 상이하게 나타난다. 연령과 일자리 만족도가 정적인 관계(이은정, 2009)에 있다는 경우와 부적인 관계(김태진·박영준, 2003; 남재욱, 2021; 박재규, 2001)에 있다는 연구가 모두 있으며, 마찬가지로 교육수준의 정적 영향력(Brown & McIntosh, 2003, 이인숙 2010에서 재인용; 배화숙·이인숙, 2008)과 부적 영향력(박재규, 2001)을 보고하는 연구가 동시에 존재한다.

근로여건 요인을 살펴보면 대체로 소득이 높을수록, 고용안정성이 높을수록, 사회보험 가입 등의 복리후생 혜택이 많을수록 일자리 만족도가 높게 나타났다(강영희, 2016; 박경환, 2016; 배화숙·이인숙, 2008; 이웅·엄명용, 2016; 이인숙, 2010). 하지만 고용안정성이 취약한 비정규직이라도 자발적으로 비정규직을 선택한 경우에는 비자발적인 경우보다 일자리 만족도가 높다고 검증한 연구도 다수 수행되었다(Thorsteinson, 2003; 김정원·서재현, 2008; 정재우, 2016). 주관적 인식 요인 중에서는 직무일치도와 조직몰입도가 높을수록 일자리 만족도가 높으며(Burris, 1983; Vila & Garcia-Mora, 2005; 남재욱, 2021; 배화숙·이인숙, 2008; 서화정·김병주, 2014; 이인숙, 2010), 그 외에 의사소통이나 인간관계(강영희, 2016; 백병부·황여정, 2009), 노조 유무(Petrescu & Simmons, 2008; Pfeffer & Davie-Blake, 1990, 이웅·엄명용, 2016에서 재인용) 역시 영향요인으로 논의되었다.

사회서비스 종사자의 일자리 만족도와 관련하여서는 사회서비스를 비교적 일찍 도입한 해외에서는 다수의 연구가 있지만(Balloch et al., 1998; Borzaga & Tortia, 2006; Brentari & Golia, 2008; Smith & Shields, 2013), 국내의 관련 연구는 객관적 노동 여건인 일자리의 질에 치중되어 있는 실정이다. 제공인력의 주관적 평가를 다룬 연구로는 돌봄서비스 종사자나 보호서비스 제공인력과 같은 사회서비스 관련 종사자 대상의 연구(이형하, 2016; 김숙연, 2013; 이정은·박세경, 2021; 윤열 외, 2021)와 사회서비스 전자바우처 제공인력을 대상으로 한 경우(김복희, 2010; 김선실, 2011; 김성식, 2010; 정명재, 2019)가 있는데 모두 직무만족을 다루고 있으며, 일자리 만족도를 다룬 연구는 찾아보기 어렵다.

종사자의 삶의 질과 서비스 질 제고를 위한 합의가 유용함을 갖추기 위해서는 직무 자체에 대한 만족도뿐만 아니라 제공인력이 자신의 일자리에 대해 갖는 종합적 판단을 살펴보는 것이 필요하다. 이에 본 연구에서는 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 만족도를 살펴보고자 한다. 특히 선행연구에서 제시하고 있는 일자리 만족도의 영향요인인 소득, 고용안정성, 교육훈련, 복리후생과 같은 근로여건이 사회서비스의 산업화 전략과 밀접한 관련이 있다는 점에 주목하였다. 사회서비스의 산업화 전략이 취한 서비스 단가 통제와 단기간에 공급을 늘리기 위한 규제 완화, 일자리의 규모에만 초점을 맞춘 고용 창출 전략 등과 같은 제도적 요소들이 종사자들의 임금과 근로 여건에 불리하게 작용하고 있음을 고려한 것이다. 이에 근로 여건 특성을 일반적 일자리 특성과 사회서비스 산업화 전략에 따른 특성으로 구분하여 일자리 만족도에 미치는 영향을 검증하고자 하였다. 더불어 전자바우처 제도 내에서도 돌봄과 비돌봄 서비스돌봄서비스의 일자리 특성이 상이함에 따라 이들의 일자리 만족도 영향요인에도 차이가 있을 것으로 가정하고, 구분하여 분석할 것이다.

Ⅲ. 분석자료 및 분석방법

1. 연구대상 및 자료수집

분석을 위하여 보건복지부의 수탁을 받아 한국보건사회연구원에서 실시한 ‘2019년 사회서비스 공급 실태조사(통계청 승인번호 제11778호)’의 부가조사인 ‘사회서비스 제공인력 실태조사’ 원자료를 활용하였다. 해당 조사에서는 2018년 9월부터 1년간 사회보장정보원의 차세대 바우처시스템에 서비스 결제 이력이 있는 8대 사회서비스 전자바우처 서비스³⁾ 제공기관에서 직접 서비스를 제공하는 1인 이상의 종사자를 선정하여 사회서비스 제공에 관한 일반 현황, 근로실태 및 전문성, 업무 만족도 및 사회서비스 정책에 대한 의견 등을 질문하였다. 2019년 10월부터 12월까지 두 달간 실시된 조사에서 총 1,247개의 기관에서 근무하는 2,391명의 종사자가 응답하였으며, 이 중 문항별 이상치, 무응답 등을 제거한 총 2,231명의 자료를 최종 분석에 포함하였다.

2. 주요변수의 정의 및 측정

1) 종속변수: 일자리 만족도

본 연구에서 종속변수로 활용한 ‘일자리 만족도’는 통계청 사회조사의 일자리 만족도 문항과 기존 연구들의 문항을 참고하여 사회서비스 전자바우처 사업 제공인력의 상황에 맞게 수정·보완하였다. 최종적으로 시간당 급여 수준, 근로시간, 하고 있는 일의 내용, 고용 안정성, 서비스를 제공하는 작업환경, 유사한 일을 하는 다른 사람과 비교한 근로조건, 기관과의 의사소통 및 관계, 서비스 이용자와의 의사소통 및 관계, 일을 통한 나의 발전 가능성의 9가지 문항으로 구성하였다. 일자리 만족도를 구성하는 각각의 문항을 분석변수로 활용하는 경우도 있으나(남재욱, 2021) 결과의 간명성과 종합적인 일자리 만족도의 차이 확인을 위해 기존 연구들을 참고하여 9개 문항의 합산(평균)값을 종속변수로 포함하였다(강현주, 2015; 박경환, 2015; 배화숙·이인숙, 2008).

3) 2019년 10월을 기준으로 8대 바우처사업은 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원서비스, 산모신생아건강관리지원사업, 가사간병 방문지원사업, 지역사회서비스투자사업, 발달재활서비스, 언어발달지원서비스, 발달장애인부모상담지원사업이 해당됨.

2) 통제변수

통제변수로는 기존 연구 결과를 참고하여 성별, 연령, 학력, 경력, 근무지를 포함하였다. 성별은 여성=1, 남성=0, 연령은 만 나이를 연속변수로, 학력수준은 초졸이하=1, 중졸이하=2, 고졸이하=3, 대졸 이상=4, 경력은 6개월 미만=1, 6개월 이상 1년 미만=2, 1년 이상 3년 미만=3, 3년 이상 5년 미만=4, 5년 이상 10년 미만=5, 10년 이상=6, 근무지는 서울특별시=1, 광역시=2, 일반도=3으로 각각 부호화하여 분석에 활용하였다.

3) 독립변수

독립변수로는 일반적 노동시장의 특성과 사회서비스 전자바우처 사업의 제도적 특성을 영향요인으로 선정하였다. 노동시장 내에서 종사자들의 행위방식은 제도나 가치, 규범 등에 영향을 받기 때문에(정이환, 2013; 이용·엄명용, 2016) 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리에 대한 태도를 설명하기 위해서는 제도적 환경을 설명하는 것이 매우 중요하다(하연섭, 2011). 이에 본 연구에서는 사회서비스 전자바우처 사업의 제도적 특성을 ‘산업화 전략에 따른 특성’으로 보고, 일반적 노동시장의 특성과 구분하여 제시하였다.

일반적 노동시장의 특성 변수로는 기존 연구들에서 일자리 만족도에 영향을 미치는 변수로 활용되어 온 종사상 지위, 월소득, 근로시간, 산재보험 가입 여부, 교육 훈련 수료 시간을 포함하였다. 종사상 지위는 정규직과 비정규직으로 구분하고, 비정규직은 정규직 전환을 희망하는 비자발적 비정규직과 정규직 전환을 희망하지 않는 자발적 비정규직으로 세분하였다. 종사상 지위를 구분함에 있어 자발성 여부는 중요한 변수로 제시되어왔다. 오히려 자발적 비정규직이 정규직에 비해 직무만족도가 낮지 않음을 검증한 연구 결과가 확인되기도 한다(김정원·서재현, 2008; 박경환, 2016; 박우성·노용진, 2002). 특히 사회서비스 전자바우처 서비스 제공인력의 경우 서비스 단가에 준한 비자발적 시급제 일자리이자(강혜규 외, 2012; 안수란 외, 2019) 일·가정 병행 등의 사유로 자발적으로 단시간 근로를 선호하는 특성(박정우, 2018; 오은진·노은영, 2010)이 공존함에 따라 자발성 여부는 일자리 만족도에 영향을 미치는 주요 요인 중 하나로 분석될 필요가 있다. 월소득 변수는 사회서비스 일자리를 통해 얻게 되는 개인 월 소득의 로그값으로, 근로시간은 사회서비스 일자리의 주당 근로시간 평균으로 설정하였다. 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인으로 사회보험 수급 여부 역시 주요하게 지적되어왔는데(강현주, 2015; 남재욱, 2021), 본 연구에서는 종사자의 연령, 조직의 규모, 근무시간 등과 무관하게 적용되어야 하는 산재보험 가입 여부를 사용하였다. 서비스 제공의 전문성 강화를 위해 수강한 교육·훈련의 기회를 확인하기 위해 연간 교육·훈련 참여시간 문항을 연속변수로 포함하였다.

다음은 산업화 전략에 따른 일자리 특성 변수로서 사회서비스 공급에 있어 시장기제의 도입을 확인할 수 있는 ‘영리기관 소속 여부’에 관한 변수를 포함하였다. 사회서비스 종사자의 영리기관 소속 여부

는 사회서비스 영역의 시장경제 도입 여부를 판단하는 주요 변수로 활용되어왔다. 강현주(2015)는 돌봄 사회서비스 전자바우처 제공기관을 대상으로 시장경제조직이 사회적경제조직에 비해 일자리 만족도가 더 높은 것을 확인하였으며, 양난주(2016)는 영리 개인사업체가 사회서비스 비영리 조직에 비해 일자리 질에 보다 부정적인 영향을 미치는 것을 확인한 바 있다. 본 연구에서는 종사자가 근무하고 있는 공급주체를 국가 및 지자체와 비영리 법인인 경우 '비영리 기관'으로 개인 사업체인 경우 '영리 기관'으로 구분하여 분석에 활용하였다.

사회서비스 산업 육성의 기초로서 서비스 구매에 재정을 지원해주는 전자바우처제도의 도입에 따른 일자리 특성 변수로 '시급제 적용 여부', '복수기관 근무 여부', '복수 사업 참여 여부' 변수를 포함하였다. 사회서비스 전자바우처 제도 도입 이후 상당수 사회서비스 종사자는 서비스 수가에 근거한 시간제 임금체제로 전환되었다. 시간제 임금은 공급 경쟁 심화, 이용자 감소, 바우처사업의 한정된 예산 등과 맞물려 종사자의 안정적 근로시간 확보의 어려움, 종사자의 겸업, 잦은 이직과 퇴사 등으로 이어졌다는 점에서 일자리 만족도를 결정짓는 매우 중요한 요인이 아닐 수 없다(박세경 외, 2016; 전용호·이민홍, 2018; 안수란 외, 2019; 양난주, 2017). 본 연구에서는 시급제 적용 여부를 기본급 없음=0, 기본급 있음=1, 복수기관 근무여부는 단일기관 근무=0, 복수기관 근무=1, 복수사업 참여 여부는 단일 바우처사업 참여=0, 복수 바우처사업 참여=1로 분류하여 분석에 활용하였다.

다음으로 활용한 변수는 '일반서비스 제공 여부'에 관한 변수이다. 사회서비스 산업 육성을 위해서는 정부가 지원하는 서비스 외에 '일반 이용자'에 의한 서비스 구매가 필수적이다(양난주, 2017). 정부 재정으로 지원하는 서비스 이용 외에 추가적인 서비스 구매를 확보하는 것은 그간 사회서비스 산업화의 정도 및 가능성을 측정하는 주요 변수로 활용되어왔다(강혜규 외, 2012; 김윤수·김혜진, 2013; 박세경 외, 2016; 안수란, 2020; 양난주, 2017). 이에 본 연구에서는 사회서비스의 산업적 성장 가능성을 검증할 수 있는 '일반 서비스(비바우처 서비스) 제공 여부'의 변수를 포함하여 전자바우처 사업 외에 이용자가 서비스 비용을 전액 지불하는 사회서비스를 병행하여 제공하고 있는지를 확인하였다.

마지막으로 종사자 개인이 제공하고 있는 서비스의 양과 질을 감안했을 때 '서비스 단가가 적절한지'에 대한 주관적 인식을 분석에 포함하였다. 객관적 노동상태뿐 아니라 직무일치도, 조직몰입도 등 일자리에 대한 주관적 인식은 그간 일자리 만족도에 영향을 미치는 주요 요인 중 하나로 설명되어왔다(Vila & Garcia-Mora, 2005; 남재욱, 2021; 이인숙, 2010). 특히 양적인 차원의 임금수준보다 현재 임금수준에 대해 어떻게 인지하고 있는지가 일자리 만족도에 영향을 미치는 더욱 중요한 요인이 될 수 있다(김병섭·최서희, 2019; 이선영·김범중, 2020). 바우처 종사자의 경우 정부가 기준선으로 제시하고 있는 서비스 단가에 준하여 종사자의 급여 책정이 이루어지고 있는 현실을 반영하여(양난주, 2017) 서비스 단가가 종사자 스스로 제공하고 있는 서비스 양과 질을 비교했을 때 적절한지 여부를 적절하다=1,

단가가 낮게 설정되어있다=2, 단가가 높게 설정되어있다=3로 값을 부여하여 분석에 사용하였다.

3. 분석방법

본 연구는 세 단계의 분석방법을 활용하였다. 첫째, 조사대상자의 기본적인 인구사회학적특성을 중심으로 기술통계분석을 실시하였으며, 둘째, 분석모형의 주요변수에 대해 돌봄서비스 종사자와 비돌봄서비스 종사자 간의 차이를 검증하기 위해 교차분석 및 평균비교분석을 각각 실시하였다.

〈표 1〉 주요 변수의 정의

		변수	조작적 정의
	종속변수	일자리 만족도	5점 척도: 등간변수 처리 ①시간당 급여수준 ②근로시간 ③하고있는 일의 내용 ④ 고용의 안정성 ⑤서비스를 제공하는 작업환경 ⑥유사한 일을 하는 다른 사람과 비교한 근로조건 ⑦기관과의 의사소통 및 관계 ⑧서비스 이용자와의 의사소통 및 관계 ⑨일을 통한 나의 발전 가능성
		통제변수	
	통제변수	성별	남성(0), 여성(1)
		연령	만 나이(2019년 10월 말 기준)
학력		초졸 이하(1), 중졸 이하(2), 고졸 이하(3), 대졸 이상(4)	
경력		6개월 미만(1), 6개월 이상 1년 미만(2), 1년 이상 3년 미만(3), 3년 이상 5년 미만(4), 5년 이상 10년 미만(5), 10년 이상(6)	
근무지		서울특별시(1), 광역시(2), 일반 도(3)	
독립변수	일반적 노동시장 특성	종사상 지위	정규직(1) 비정규직이지만 정규직 전환을 희망하지 않음(2) 비정규직이며 정규직 전환을 희망하지 않음(3)
		월소득	개인 월 소득의 로그값
		근로시간	주당 평균 근로시간
		산재보험 가입 여부	산재보험 미가입(0), 가입(1)
		교육 훈련 시간	연간 총 교육 훈련 시간
	산업화 전략에 따른 특성	영리기관 근무 여부	비영리기관(0), 영리기관(1)
		시급제 적용 여부 ¹⁾	기본급 없음(0) 기본급 있음(1)
		복수기관 근무 여부	단일 기관에서 근무(0) 복수 기관에서 근무(1)
		복수사업 참여 여부	한 종류의 바우처 서비스만 제공(0) 복수의 바우처 서비스를 제공(1)
		일반서비스 제공 여부 (비바우처 서비스)	바우처 서비스만 제공(0) 비바우처 서비스도 함께 제공(1)
		서비스 단가의 적절성	서비스 단가가 적절함(1) 서비스 단가가 낮게 책정되었음(2) 서비스 단가가 높게 책정되었음(3)

1) 해당 일자리에서 일의 양과 상관없이 받을 수 있는 기본급이 있는지, 아니면 일감의 양에 비례하여 급여가 책정되는지를 질문함.

마지막으로는 주관적 일자리 만족도의 영향요인을 검증하기 위해 주관적 일자리 만족도를 종속변수로 하여 인구사회학적 통제변인, 일반적 노동시장 특성, 사회서비스 산업화 전략에 따른 노동시장 특성을 순차적으로 투입하는 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 분석을 위한 통계패키지는 STATA 14.0을 활용하였다.

IV. 분석결과

1. 분석대상자 특성

분석대상자의 일반적 특성은 <표 2>와 같다. 사회서비스 전자바우처 서비스를 제공하고 있는 종사자의 91.4%는 여성이었으며, 50대 이상이 절반 이상을 차지하는 것으로 나타났다. 대졸 이상의 학력수준을 가진 종사자가 1,258명으로 전체 응답자의 56.4%를 차지하였으며, 사회서비스 영역에서 5년 이상 경력을 가진 종사자가 절반 이상이었다. 근무지를 기준으로 살펴보았을 때 서울특별시에서 근무하는 종사자가 10.4%였으며, 광역시 26.2%, 일반 도지역에서 근무하는 종사자가 63.4%로 나타났다.

사회서비스 전자바우처 사업을 사업 내용과 제공되는 서비스의 성격에 따라 비돌봄서비스와 돌봄서비스로 구분하여 확인한 결과, 전체 응답자의 49.4%인 1,102명이 비돌봄서비스 종사자였으며 1,129명은 돌봄종사자로 확인되었다. 여성의 비중은 돌봄서비스 영역에서 96.6%로 비돌봄서비스 종사자에 비해 약 10%p 높은 것으로 나타났다. 종사자의 연령을 확인해보면, 비돌봄서비스의 경우 50대 미만의 종사자 비율이 80% 가까이 차지하고 있으나 돌봄서비스의 경우 50대 이상이 79.7%로 서비스 유형 간 종사자의 연령 차이가 두드러진 것으로 확인되었다. 학력의 경우도 비돌봄서비스 종사자의 91.4%가 대졸 이상인 반면 돌봄서비스의 경우 22.2%만이 대졸 이상의 학력을 가진 것으로 나타났다. 경력기간과 근무지는 비돌봄서비스와 돌봄서비스 종사자 간 눈에 띄는 차이는 발견되지 않았는데, 응답자의 절반 이상이 5년 이상 근무자이며, 일반도에서 근무하고 있는 종사자의 비율이 높았다.

〈표 2〉 분석대상자의 일반적 특성

(단위 : 명, %)

		전체	비돌봄서비스	돌봄서비스	x ²
계		2,231(100.0)	1,102(49.4)	1,129(50.6)	
성별	남성	191(8.6)	153(13.9)	38(3.4)	78.801***
	여성	2,040(91.4)	949(86.1)	1,091(96.6)	
연령	20~29세	277(12.4)	263(23.9)	14(1.2)	37.253***
	30~39세	304(13.6)	278(25.2)	26(2.3)	
	40~49세	489(21.9)	300(27.2)	189(16.7)	
	50~59세	703(31.5)	206(18.7)	497(44.0)	
	60세 이상	458(20.5)	55(5.0)	403(35.7)	
학력	중졸 미만	286(12.8)	11(1.0)	275(14.3)	37.727***
	고졸 이하	687(30.8)	84(7.6)	603(53.4)	
	대졸 이상	1,258(56.4)	1,007(91.4)	251(22.2)	
경력	6개월 미만	40(1.4)	15(1.4)	25(2.2)	150.902***
	6개월 이상 1년 미만	153(6.9)	66(6.0)	87(7.7)	
	1년 이상 3년 미만	358(16.0)	174(15.8)	184(16.3)	
	3년 이상 5년 미만	440(19.7)	238(21.6)	202(17.9)	
	5년 이상 10년 미만	713(32.0)	365(33.1)	348(30.8)	
	10년 이상	527(23.6)	244(22.1)	283(25.1)	
근무지	서울시	232(10.4)	121(11.0)	111(9.8)	34.325***
	광역시	584(26.2)	346(31.4)	238(21.1)	
	일반도	1,415(63.4)	635(57.6)	780(69.1)	

주 : * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001.

2. 사회서비스 전자바우처 제공인력의 노동시장 특성

다음 〈표 3〉은 사회서비스 전자바우처 제공인력의 노동시장 특성을 확인해본 결과이다. 정규직 비율은 비돌봄서비스 영역이 47.1%로 돌봄서비스 영역(40.4%)에 비해 높은 것으로 나타난 반면, 정규직 전환을 희망하지 않는 자발적 비정규직 비율은 27.3%로 돌봄서비스 종사자(12.8%)에 비해 약 10%p 높은 것으로 나타났다. 정규직 전환을 희망하는 비정규직 비율은 돌봄서비스 종사자의 46.9%를 차지하는 것으로 나타나 돌봄서비스 종사자의 경우 비돌봄서비스 종사자에 비해 정규직 비율이 낮으며, 정규직 전환을 희망하지만 비정규직 상태에 머물러 있는 종사자가 많은 것으로 확인되었다. 월소득과 관련하여 돌봄서비스 종사자의 경우 90% 이상이 월 200만 원 미만의 급여를 받는 반면, 비돌봄서비스 종사자의 경우 월 200만 원 미만의 급여를 받는 종사자의 비율이 70%인 것으로 나타나 차이가 있었다.

다음으로 근로시간을 확인한 결과 비돌봄서비스의 경우 주 15시간 미만 근무하는 단시간 근로자의 비율이 22.1%로 나타났으나, 돌봄서비스는 9.8% 만이 이에 해당되었다. 또, 돌봄서비스 종사자의 27.5%는 주 40시간 이상 근무하는 것으로 나타나 비돌봄서비스(13.1%)에 비해 주당 평균 근무시간이 많은 수준임이 확인되었다. 산재보험의 가입 비율은 돌봄서비스 종사자가 90.3%로 비돌봄서비스(81.4%)에 비해 높았다. 지난 1년간 참여한 교육훈련시간은 비돌봄서비스 종사자의 경우 연간 10시간 미만인 경우가 절반 이상을 차지한 반면 돌봄서비스 종사자의 경우 비돌봄서비스 종사자에 비해 약 10%p 낮은 40.1%의 종사자만 이에 해당하였으며, 연간 평균 20시간 이상 교육훈련에 참여했다는 종사자는 29.0%로 나타나 돌봄서비스 종사자의 교육훈련 참여 시간이 긴 것이 확인되었다.

〈표 3〉 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일반적 노동시장 특성

(단위 : 명, %)

		전체	비돌봄 서비스	돌봄 서비스	χ ²
계		2,231(100.0)	1,102(49.4)	1,129(50.6)	
종사상 지위	정규직	975(43.7)	519(47.1)	456(40.4)	133.550***
	비정규직 : 정규직 전환 희망	811(36.4)	282(25.6)	529(46.9)	
	비정규직 : 정규직 전환 비희망	445(19.9)	301(27.3)	144(12.8)	
월소득	100만원 미만	675(30.3)	284(25.8)	391(34.6)	216.575***
	100만 원 이상 200만 원 미만	1,124(50.4)	469(42.6)	655(58.0)	
	200만 원 이상 300만 원 미만	372(16.7)	291(26.4)	81(7.2)	
	300만 원 이상	60(2.7)	58(5.3)	2(0.2)	
근로시간	주 15시간 미만	355(15.9)	244(22.1)	111(9.8)	109.973***
	15시간 이상 40시간 미만	1,422(63.7)	714(34.8)	708(62.7)	
	40시간 이상	454(20.3)	144(13.1)	310(27.5)	
산재보험	미가입	315(14.1)	205(18.6)	110(9.7)	36.736***
	가입	1,916(85.9)	897(81.4)	1,019(90.3)	
교육훈련 시간	10시간 미만	1,011(45.3)	558(50.6)	453(40.1)	12.619**
	10시간 이상 20시간 미만	641(28.7)	292(26.5)	349(30.9)	
	20시간 이상	579(26.0)	252(22.9)	327(29.0)	

주 : * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001.

다음은 사회서비스 전자바우처의 산업화 전략에 따른 일자리 특성 변수를 확인해보았다. 〈표 4〉에서 확인할 수 있는 바와 같이 비돌봄서비스의 경우 영리기관에 소속된 비율이 종사자의 약 2/3를 차지하였고 돌봄서비스 종사자의 경우 비영리기관과 영리기관에 소속되어있는 비율이 각각 50% 정도였다. 종사자의 임금체제와 관련해서는 돌봄서비스 종사자의 약 90%가 시급제를 적용받는 반면 비돌봄

서비스 종사자의 69.5%는 기본급이 있는 월급제 형태인 것으로 확인되었다. 서비스 유형과 무관하게 약 14%의 종사자는 복수기관에 근무하고 있었으며, 비돌봄서비스의 21.1%가, 돌봄서비스의 16.7%가 복수 바우처를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 일반(비바우처)서비스를 제공하고 있는 종사자는 비돌봄서비스의 절반가량에 해당되었으나, 돌봄서비스는 18.3%만이 일반서비스를 병행하여 제공하고 있었다. 서비스 단가의 적절성에 대한 의견은 서비스유형과 무관하게 약 절반가량의 종사자는 서비스단가가 적절하다고 응답하였으나, 절반가량은 제공하고 있는 서비스의 양이나 질에 비해 단가가 낮게 책정되었다고 답하였다.

〈표 4〉 사회서비스 전자바우처의 산업화 전략에 따른 일자리 특성

(단위 : 명, %)

		전체			χ ²
		비돌봄 서비스	돌봄 서비스		
계		2,231(100.0)	1,102(49.4)	1,129(50.6)	
영리기관 근무 여부	비영리 기관 소속	953(42.7)	373(33.8)	580(51.4)	71.055***
	영리기관 소속	1,278(57.3)	729(66.2)	549(48.6)	
시급제 적용 여부 ¹⁾	기본급 없음	1,781(79.8)	766(69.5)	1015(89.9)	259.381***
	기본급 있음	450(20.2)	336(30.5)	114(10.1)	
복수기관 근무 여부	단일기관에서 근무	1,915(85.8)	945(85.8)	970(85.9)	0.0122
	복수기관에서 근무	316(14.2)	157(14.2)	159(14.1)	
복수사업 참여 여부	단일 바우처 서비스만 제공	1,810(81.1)	870(78.9)	940(83.3)	15.844***
	복수의 바우처 서비스 제공	421(18.9)	232(21.1)	189(16.7)	
일반 서비스 제공 여부	바우처 서비스만 제공	1,465(65.7)	543(49.3)	922(81.7)	259.381***
	비바우처 서비스 제공	766(34.3)	559(50.7)	207(18.3)	
서비스 단가의 적절성	단가가 적절	1,071(48.0)	520(47.2)	551(48.8)	0.908
	단가가 낮게 책정	1,148(51.5)	575(52.2)	573(50.8)	
	단가가 높게 책정	12(0.5)	7(0.6)	5(0.5)	

주 : * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001.

3. 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 만족도

사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 만족도를 확인한 결과를 〈표 5〉에 제시하였다. 평균 일자리 만족도는 3.68점이며, 비돌봄서비스 종사자는 평균 3.78점, 돌봄서비스 종사자는 3.60점으로 나타나 비돌봄서비스 종사자의 일자리 만족도의 평균값이 통계적으로 유의미하게 높았다(p<0.001). 문항별로 살펴보면 서비스 유형과 무관하게 '시간당 급여수준'에 대한 만족도가 가장 낮았으며(p<0.05), 다음

은 ‘고용의 안정성’ 영역에서 만족도가 낮은 것으로 확인되었다($p < 0.01$). ‘기관과의 의사소통 및 관계’, ‘서비스 이용자와의 의사소통 및 관계’는 평균 4점을 상회하는 수준으로 서비스 유형에 무관하게 높았다($p < 0.05$, $p < 0.01$). 서비스 유형 간 차이가 가장 두드러지는 만족도 항목은 ‘서비스를 제공하는 작업 환경’ 문항으로 비돌봄서비스는 3.82점인데 반해 돌봄서비스 종사자는 3.35점으로 나타나 돌봄서비스 종사자의 경우 비돌봄서비스 종사자에 비해 작업 환경에 대한 만족도가 통계적으로 유의한 수준으로 낮은 것을 확인할 수 있다($p < 0.001$).

〈표 5〉 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 만족도

(단위 : 점, %)

	전체			
	비돌봄 서비스	돌봄 서비스	t	
평균	3.68(0.62)	3.78(0.62)	3.60(0.60)	6.431***
시간당 급여수준	3.17(0.97)	3.21(1.00)	3.13(0.94)	1.990*
근로시간	3.52(0.93)	3.61(0.88)	3.43(0.97)	4.525***
하고 있는 일의 내용	3.92(0.81)	4.06(0.72)	3.79(0.86)	8.112***
고용의 안정성	3.34(1.10)	3.40(1.10)	3.29(1.10)	2.350**
서비스를 제공하는 작업환경	3.58(0.93)	3.82(0.88)	3.35(0.92)	12.453***
유사한 일을 하는 다른 사람과 비교한 근로조건	3.55(0.89)	3.62(0.93)	3.48(0.85)	3.735***
기관과의 의사소통 및 관계	4.19(0.77)	4.15(0.78)	4.23(0.76)	2.723**
서비스 이용자와의 의사소통 및 관계	4.05(0.72)	4.09(0.65)	4.02(0.78)	2.355*
일을 통한 나의 발전 가능성	3.83(0.85)	3.96(0.77)	3.71(0.90)	7.275***

주 : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

다음은 사회서비스 전자바우처 종사자의 일자리 만족도를 결정하는 요인을 분석하기 위해 만족도 점수의 평균값을 종속변수로 하여 위계적 회귀분석을 수행하였다. 이에 앞서 독립변수들 간의 다중공선성(multicollinearity) 검증을 실시하였다. 그 결과, 모든 모형과 변수에서 분산팽창계수(VIF, Variance Inflation Factor) 값이 10을 넘지 않은 것으로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다.⁴⁾ 먼저 비돌봄서비스 종사자의 경우 인구사회학적 특성 변수만 투입한 첫 번째 모델에서는 성별($p < 0.001$)과 근무지($p < 0.01$, $p < 0.05$)가 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 일반적 노동시장 특성 변수를 포함한 모델에서는 성별($p < 0.01$) 근무지($p < 0.01$), 종사상 지위($p < 0.001$, $p < 0.05$), 월소득($p < 0.05$), 근로시간($p < 0.001$)이 일자리 만족도에 영향을 미치는 유의미한 변수로 확인되었다. 즉, 여성보다 남성이,

4) 일반적으로 VIF 값이 10 이상일 때 다중공선성의 문제가 있는 것으로 간주함(Hocking & Pendleton, 1983).

대도시에 비해 중소도시가, 비정규직에 비해 정규직이, 월소득이 높을수록, 근로시간이 짧을수록 일자리 만족도는 높은 것으로 나타났다. 마지막으로 산업화 전략에 따른 일자리 특성 변수를 투입한 결과 성별(p<0.05), 근무지(p<0.05), 종사상 지위(p<0.05), 근로시간(p<0.01), 영리기관 근무여부(p<0.05), 일반서비스 제공여부(p<0.05), 서비스 단가의 적절성(p<0.001) 변수가 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 남성일수록, 대도시보다 중소도시에서 근무할수록, 비자발적 비정규직에 비해 정규직일수록, 근로시간이 짧을수록 일자리 만족도는 높은 것을 알 수 있다. 또한 산업화 전략의 측면에서는 영리기관에 근무할수록, 일반 서비스(비바우처 서비스)를 제공할수록 일자리 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 마지막으로 서비스 단가가 제공하는 서비스의 내용과 양에 비해 낮게 책정되었다고 판단할수록 일자리 만족도는 낮은 것으로 나타났다.

〈표 6〉 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 만족도에 미치는 영향: 비돌봄서비스

구분		model 1		model 2		model 3	
		β	t	β	t	β	t
인구 사회 학적 특성	성별(기준: 남자)	-1.693***	(-0.503)	-1.596**	(-0.507)	-1.209*	(-0.491)
	연령	-0.03	(-0.017)	-0.028	(-0.018)	-0.013	(-0.018)
	학력	0.168	(-0.553)	-0.082	(-0.561)	0.169	(-0.539)
	경력	-0.007	(-0.146)	-0.059	(-0.149)	0.13	(-0.147)
	근무지(기준: 대도시)						
	중소도시	1.767**	(-0.591)	1.567**	(-0.590)	1.349*	(-0.568)
읍·면지역	1.141*	(-0.553)	0.929	(-0.550)	0.723	(-0.529)	
일반적 노동 시장 특성	종사상 지위(기준: 정규직)						
	비자발적 비정규직			-1.812***	(-0.437)	-1.038*	(-0.469)
	자발적 비정규직			-1.404**	(-0.447)	-0.72	(-0.468)
	월소득			0.684*	(-0.337)	0.586	(-0.344)
	근로시간			-0.057***	(-0.016)	-0.049**	(-0.016)
	산재보험 가입 여부 (기준: 미가입)			-0.531	(-0.468)	-0.143	(-0.455)
교육 훈련 시간			-0.002	(-0.012)	0.004	(-0.012)	
산업화 전략에 따른 특성	영리기관 근무 여부 (기준: 비영리)					0.915*	(-0.366)
	시급제 적용 여부 (기준: 기본급 없음)					0.442	(-0.419)
	복수기관 근무 여부 (기준: 단일기관에서 근무)					-0.616	(-0.501)
	복수사업 참여 여부 (기준: 한 종류의 바우처만 제공)					-0.579	(-0.368)
	일반(비바우처) 서비스 제공 여부 (기준: 바우처 서비스만 제공)					0.688*	(-0.339)

산업화 전략에 따른 특성	서비스 단가의 적절성(기준: 적절함)						
	단가가 싼 편임					-3.162***	(-0.328)
	단가가 비싼 편임					-2.654	(-2.012)
_cons		34.574***	(-2.977)	29.325***	(-5.370)	28.264***	(-5.326)
N		1,102		1,102		1,102	
adjusted R ²		0.017		0.037		0.127	
F		4.174		4.542		9.422	

주 : * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001.

다음 <표 7>은 돌봄서비스 종사자의 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과이다. 인구 사회학적 특성 변수만 투입한 첫 번째 모델에서는 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인은 확인되지 않았으며, 일반적 노동시장 특성 변수를 포함한 모델에서는 성별(p<0.05), 학력(p<0.05), 종사상 지위(p<0.01), 월소득(p<0.01) 변수가 일자리 만족도에 영향을 미치는 유의미한 변수로 확인되었다. 즉, 남성보다는 여성이, 학력이 낮을수록, 비자발적 비정규직에 비해 정규직이, 월소득이 높을수록 일자리 만족도는 높았다. 마지막으로 산업화 전략에 따른 일자리 특성 변수를 투입한 결과 성별(p<0.05), 종사상 지위(p<0.05), 복수기관 근무여부(p<0.05), 서비스 단가의 적절성(p<0.001) 변수가 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 남성보다는 여성의, 비자발적 비정규직에 비해 정규직의 일자리 만족도가 높았다. 또한 산업화 전략의 측면에서는 단일기관에 근무하는 종사자의 일자리 만족도가 높았으며, 제공하는 서비스의 내용과 양에 비해 서비스 단가가 낮게 책정되었다고 판단할수록 일자리 만족도는 낮은 것으로 나타났다.

<표 7> 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 만족도에 미치는 영향: 돌봄서비스

구분		model 1		model 2		model 3	
		β	t	β	t	β	t
인구 사회학적 특성	성별(기준: 남자)	1.686	(-0.901)	2.138*	(-0.901)	1.781*	(-0.873)
	연령	-0.019	(-0.023)	-0.008	(-0.023)	-0.016	(-0.022)
	학력	-0.429	(-0.229)	-0.472*	(-0.228)	-0.352	(-0.220)
	경력	0.178	(-0.126)	0.134	(-0.129)	0.192	(-0.124)
	근무지(기준: 대도시)						
	중소도시	0.448	(-0.620)	0.625	(-0.620)	0.189	(-0.599)
	읍면지역	0.664	(-0.549)	0.578	(-0.549)	0.184	(-0.531)
일반적 노동시장 특성	종사상 지위(기준: 정규직)						
	비자발적 비정규직			-1.016**	(-0.352)	-0.708*	(-0.346)
	자발적 비정규직			0.068	(-0.523)	-0.167	(-0.507)
	월소득			1.074**	(-0.415)	0.551	(-0.455)

일반적 노동 시장 특성	근로시간			-0.015	(-0.016)	0.001	(-0.016)
	산재보험 가입 여부 (기준: 미가입)			0.594	(-0.548)	0.181	(-0.529)
	교육 훈련 시간			0.019	(-0.013)	0.021	(-0.012)
산업화 전략에 따른 특성	영리기관 근무 여부 (기준: 비영리)					-0.322	(-0.321)
	시급제 적용 여부 (기준: 기본급 없음)					-0.029	(-0.535)
	복수기관 근무 여부 (기준: 단일기관에서 근무)					-1.120*	(-0.564)
	복수사업 참여 여부 (기준: 한 종류의 바우처만 제공)					0.448	(-0.453)
	일반(비바우처) 서비스 제공 여부 (기준: 바우처 서비스만 제공)					0.497	(-0.407)
	서비스 단가의 적절성(기준: 적절함) 단가가 싼 편임 단가가 비싼 편임					-3.311*** -2.104	(-0.309) (-2.316)
_cons	32.167***	(-2.152)	16.741**	(-6.008)	25.514***	(-6.480)	
N	1,129		1,129		1,129		
adjusted R ²	0.007		0.024		0.114		
F	2.269		3.321		8.669		

주 : * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001.

분석결과를 좀 더 간명하게 확인하기 위해 일자리 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수만 추출하여 β 값의 부호를 제시하였다. 분석결과 비돌봄서비스와 돌봄서비스 종사자 공통으로 성별과 종사상지위, 서비스 단가의 적절성에 대한 판단 변수가 일자리 만족도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그러나 성별의 경우 부호의 방향이 반대로 나타났는데, 비돌봄서비스 종사자의 경우 남성의, 돌봄서비스의 경우 여성의 일자리 만족도가 높아 차이를 보였다. 영역 간 상이한 변수를 중심으로 살펴보면, 인구사회학적 특성변수에서는 돌봄서비스 종사자는 학력이, 비돌봄서비스 종사자는 근무지가 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 일반적 노동시장 특성으로는 돌봄종사자는 종사상 지위를 제외하고는 유의미한 영향을 미치는 요인이 없었으나, 비돌봄 종사자는 근로시간 변수가 부적으로 영향을 미치는 것이 확인되었다. 산업화 전략에 따른 특성은 비돌봄서비스 종사자와 돌봄서비스 종사자 간의 차이가 두드러졌는데, 비돌봄 종사자의 경우 영리기관에 근무하고, 바우처 외에 일반서비스도 병행하여 제공하고 있는 경우 일자리 만족도가 높은 것으로 나타난 반면, 돌봄서비스 종사자는 단일기관에서 근무할수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 8〉 일자리 만족도에 영향을 미치는 주요 변수 비교

구분		비돌봄	돌봄
인구 사회학적 특성	성별: 여성 (기준: 남성)	—	+
	학력	+	—
	근무지: 중소도시 (기준: 대도시)	+	+
일반적 노동시장 특성	종사상 지위: 비자발적 비정규직 (기준: 정규직)	—	—
	근로시간	—	+
산업화 전략에 따른 특성	영리기관 근무 (기준: 비영리)	+	—
	복수기관 근무 (기준: 단일기관에서 근무)	+	—
	일반 서비스 제공 (기준: 바우처 서비스만 제공)	+	+
	서비스 단가의 적절성: 싼 편임 (기준: 적절함)	—	—

주 : 음영으로 진하게 칠한 부분이 p(0.05 이하의 값을 갖는, 통계적으로 유의미한 변수임.

V. 결론

본 연구는 사회서비스 전자바우처서비스 제공인력의 일자리 만족도와 그 영향요인에 대하여 돌봄서비스 종사자와 비돌봄서비스 종사자 간 비교를 중심으로 검증하고자 하였다. 특히 정부의 사회서비스 산업화 전략에 따른 일자리 특성이 종사자의 일자리 만족도에 미치는 영향력의 차이에 주목하였다. 주요 연구 결과 및 함의는 다음과 같다.

첫째, 돌봄서비스 종사자는 비돌봄서비스 종사자에 비해 낮은 임금, 열악한 종사상 지위 등 일자리 관련 특성에서 상대적으로 취약한 것으로 나타났다. 단순 기술통계치이지만 돌봄서비스 종사자는 저학력, 고연령, 저숙련 여성 종사자의 비율이 높았는데, 이러한 결과는 대졸 이상(91.4%)의 고학력 여성 비중이 높고 응답자의 25%만이 비자발적 비정규직 상태에 놓여있는 비돌봄서비스 종사자와는 대조적이다. 그러나 비돌봄서비스 종사자 역시 상대적으로 돌봄서비스 종사자에 비해 처우 수준이 높은 것으로 보이는 것일 뿐 일자리 질의 절대적 수준이 높다고 보기는 어렵다. 비돌봄서비스 종사자들의 절반 이상이 주당 평균 40시간 미만 근무하며, 약 70%는 기본급이 없는 시급제 적용을 받고 있었다. 또, 산재보험 가입률은 오히려 돌봄 종사자보다 약 10%p 낮은 81.4%에 그치는 등 비돌봄서비스 종사자의 상당수가 노동시장에서 보호받지 못한다는 사실은 눈여겨봐야 할 부분이다. 돌봄서비스와 비돌봄서비스 종사자 모두가 공통적으로 겪고 있는 영세 민간기관 난립에 따른 근로시간 감소, 그리고 안정적 소득

보장의 어려움은 이전 연구에서도 지적된 바 있다(안수란 외, 2019). 사회서비스 일자리 정책을 수립함에 있어 다양한 사회서비스 종사자를 관통하는 제도 개선, 즉 시간제 근로자에 대한 보호체계 강화, 고용안정성 강화, 민간 영세기관의 난립을 완화할 수 있는 제공기관의 규모화 등의 접근과 더불어 업종간 특수성을 반영할 수 있는 정책적 접근 혹은 개선 또한 필요할 것이다.

둘째, 이러한 일자리의 특성들이 일자리 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 우선 비돌봄서비스와 돌봄서비스 종사자 모두 종사상의 지위와 서비스 단가의 적절성에 대한 변수가 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 특히 정규직 전환을 희망함에도 불구하고 비정규직에 머물러 있는 종사자의 경우 정규직에 비해 유의미하게 일자리 만족도가 낮음을 확인했다. 이는 일자리 만족도에 영향을 미치는 요인으로 정규직, 비정규직의 구분과 함께 자발적 선택의 중요성을 강조한 박정환(2016)의 연구와 일치하는 결과이다. 또한 사회서비스 단가가 적절하다고 판단한 사람일수록 일자리 만족도가 높은 것으로 나타났는데, 이는 양적인 차원의 임금수준보다 현재 임금수준에 대해 어떻게 인지하고 있는지가 일자리 만족도에 영향을 미치는 더욱 중요한 요인이 될 수 있음을 시사한다(김병섭·최서희, 2019; 이선영·김범중, 2020). 실제로 월평균 임금 변수는 단가의 적절성 변수를 투입하기 전에는 일자리 만족도에 유의미한 영향을 미치는 요인이었으나, 세 번째 모델에서는 영향력이 사라졌음을 확인할 수 있다. 즉, 서비스 단가에 대한 체감이 일자리 만족도에 더욱 직접적으로 영향을 주고 있음을 확인할 수 있다. 이는 사회서비스 종사자의 적절한 임금수준의 필요성의 논의에 귀를 기울일 필요가 있음을 반증한다. 최저임금 이외에 임금체계가 부재한 상황에서 사회복지사나 보육교사와 같이 연공급(seniority based pay) 형태의 임금체계 개편(안수란 외, 2019) 등의 구체적인 논의를 시작해야 할 시기이다.

셋째, 사회서비스 전자바우처 사업의 산업화 전략에 따른 일자리의 특성은 돌봄서비스와 비돌봄서비스 종사자 간 차이가 있었다. 사회서비스 공급을 위한 시장기제에 따라 대거 진입한 영리기관에 소속된 종사자의 비율은 비돌봄서비스 영역에서 66.2%로 돌봄서비스(48.6%)에 비해 높은 수준으로 나타났다. 복수의 바우처와 100% 자부담으로 이용할 수 있는 일반구매 서비스를 제공하는 종사자 비율 역시 비돌봄서비스 영역에서 높았다. 즉, 산업화 전략은 비돌봄서비스 영역에서 보다 유효하게 작동하고 있었으며, 이러한 결과는 김은하 외(2018), 강혜규 외(2012)와 같은 선행연구 결과와 크게 다르지 않다. 한편 돌봄서비스 종사자의 경우 단일기관에 근무할 때 상대적으로 일자리의 만족도가 높은 것으로 나타나 보다 일자리의 안정성을 중요하게 고려하는 것으로 확인되었다. 이는 돌봄서비스 종사자들이 '원하는 만큼 일할 수 있는 일자리'를 선호한다는 안수란 외(2019)의 연구 결과를 되새겨볼 필요가 있다. 현재 돌봄서비스 영역은 영세기관 난립으로 인한 종사자 1인이 담당하는 이용자 수가 줄어들어 따라 생계유지에 필요한 최소한의 임금마저 보장받기 어려운 현실에 놓여있다. 본 연구에서 통계적으로 유효하지 않았으나 돌봄서비스 종사자의 경우 근로시간이 길수록 일자리 만족도가 높은 것으로 나타났다는

점도 눈여겨볼 만하다.

종합해보면 이러한 결과들은 사회서비스 산업화 전략이 단순히 실패 혹은 성공했다는 이분법적인 접근보다는 일부 사회서비스업에서 산업화의 단초를 확인할 수 있는 만큼, 다양한 업종을 고려한 전략 수정이 필요함을 의미한다. 이전 연구에서도 논의된 바와 같이 돌봄서비스 영역에서는 구매의사를 가진 이용자의 규모가 작아 자부담 서비스 이용자 확보가 어렵고, 결국 산업으로서의 수익성을 담보하기 힘들다는 점에는 크게 이견이 없을 것이다(김형용, 2010; 양난주, 2017). 반면 비돌봄서비스, 예를 들어 아동 영역에서 다양한 심리지원 바우처를 시작으로 일반 시장으로까지 확대한 경험(박세경 외, 2014) 등은 사회서비스 업종별 산업화 전략을 차별적으로 수립, 적용할 필요성을 보여준다 하겠다.

마지막으로, 전자바우처사업 일자리의 특성과 일자리 만족도가 궁극적으로는 서비스의 질에 영향을 미친다는 사실을 상기할 필요가 있다. 사회서비스는 기본적으로 대인서비스로서 감정노동과 관계적 노동의 특성을 갖기 때문에(최은영, 2010), 제공인력의 객관적 노동여건뿐만 아니라 일자리 만족도와 같은 주관적 요소도 매우 중요하다. 열악한 근로여건과 이로 인한 낮은 일자리 만족도는 종사자의 삶의 질을 떨어뜨리고, 이는 사회서비스의 질에 반영된다. 또, 전문성 있는 새로운 인력의 유입이 활발히 이루어지지 않으며, 현재 종사하는 인력의 지속가능성을 저해한다는 점 역시 서비스의 질을 떨어뜨리는 요인으로 작용한다. 종사자들의 일자리 만족도를 높이고 전문적이고 숙련된 서비스를 제공하기 위해서는 교육훈련, 경력에 대한 보상과 관리가 이루어질 필요가 있다. 특히, 비돌봄서비스 종사자의 교육훈련 시간이 돌봄서비스 종사자보다 부족하다는 점에 비추어, 서비스 업종 별로 일자리 특성을 고려하여 교육훈련 규정과 여건을 마련해야 할 것이다.

본 연구는 <2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사>의 부가조사인 ‘사회서비스 제공인력 실태조사’를 활용하여 사회서비스 전자바우처서비스 종사자의 일자리 만족도를 살펴보았다. 분석 결과를 바탕으로 사회서비스 전자바우처 제공인력의 일자리 만족도를 높이기 위하여 시간제 근로자에 대한 보호체계 강화, 고용안정성 강화, 제공기관의 규모화, 경력에 대한 보상, 교육훈련 기회의 보장과 같은 전반적 일자리의 질 제고와 더불어 업종 간 특수성을 반영할 수 있는 정책적 접근이 필요함을 제안하였다. 대규모의 종사자를 대상으로 분석하고 정책적 함의를 도출하였음에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계가 있다. 첫째, 단년도 자료라는 특성 상 일자리 만족도와 영향요인들 간의 인과관계를 명확하게 확인하기는 어려웠다. 둘째, 분석 자료가 바우처사업 종사자만을 대상으로 하고 있기 때문에 바우처사업 외의 다른 사회서비스 종사자까지 포괄적으로 분석하지는 못하였다. 셋째, 검증의 차원에서는 일자리 만족도에 영향을 미칠 것으로 예상되는 클라이언트 폭력, 안전, 노동조합 가입 여부 등의 변수를 포함하지 못했다는 제한점 역시 존재한다. 이러한 한계를 고려하여 후속연구를 통해 분석 모형의 설명력을 높이기 위한 추가적인 영향요인이 검증되기를 희망한다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 비돌봄서비스를 포함한 전국 단위의 사회서비스 전자바우처 종사자 대상의 조사를 활용하여 주관적인 일자리 만족도를 분석하고 사회서비스 산업화 전략과의 관계를 검토했다는 점에서 의의가 있다. 사회서비스 영역의 업종 간 차이, 양극화가 존재함(김형용, 2010)과 동시에 공통적으로 발견되는 일자리의 특성을 확인했다는 점에서 향후 사회서비스 종사자에 관한 논의를 진전할 수 있는 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

■ 참고문헌 ■

- 강영희(2016). “고학력 취업여성의 일자리 만족과 생활만족의 결정요인 탐색”, 『젠더와 문화』, 9(1): 101-129.
- 강현주(2015). “사회서비스 일자리 질 개선 방안 연구”. 『한국사회복지행정학』, 17(2): 31-58.
- 강혜규(2013). “사회서비스 바우처사업의 성과와 과제”, 『보건·복지 ISSUE&FOCUS』, 171.
- 강혜규·박수지·양난주·엄태영·이정은(2012). 『사회서비스 바우처사업의 정책 효과 분석 연구』. 한국보건사회연구원.
- 김병섭·최서희(2019). “공정한 임금격차에 관한 인식연구”. 『행정論叢』, 57(1): 1-29.
- 김복희(2010). 『사회복지서비스 바우처 사업 종사자의 직무만족에 관한 연구』, 조선대학교 석사학위논문.
- 김선실(2011). 『돌봄서비스 제공자들의 직무만족 영향 요인』, 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 김성식(2010). 『장애인활동보조인들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인연구』, 대구가톨릭대학교 석사학위논문.
- 김성우(2013). “사회서비스 일자리 확충이 경제성장에 미치는 영향”. 『한국비교정부학보』, 17(2): 153-166.
- 김송이(2016). “바우처 제도의 이용자 선택권 강화가 돌봄노동자에게 미친 영향과 그 의미”. 『사회복지연구』, 47(4): 281-307.
- 김숙연(2013). “돌봄 서비스 종사자의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향”, 『국제경상교육연구』, 10(3): 265-285.
- 김영종(2009). “휴먼서비스 산업체계 모형에 의한 사회복지서비스 동향 분석”. 『한국사회복지행정학』, 11(2): 35-73.
- 김유휘(2020). “사회서비스 제공인력의 근로 조건 및 교육 실태”, 『보건복지포럼』, 2020.10.: 51-64.
- 김윤수·김혜진(2013). “사회서비스 제공기관의 사업운영 효율성 변화의 결정요인 분석”. 『한국사회복지행정학』, 15(4): 61-86.

- 김은하·박선미·이인수(2018). 『사회서비스 전자바우처 사업 제공인력의 근로실태와 정책과제』. 사회보장정보원.
- 김정원·서재현(2008). “비정규직의 직무만족 결정요인 - 비정규직 선택자발성의 효과검증을 중심으로”. 『조직과 인사관리연구』, 32(1): 81-109.
- 김창태·김현희(2012). “재활병원과 노인의료복지시설에서의 요양보호사 직무만족도에 관한 연구”. 『실천경영연구』, 7(1): 1-16.
- 김태진·박영준(2003). “아동복지시설종사자의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. 『사회복지연구』, 24: 57-90.
- 김향령(2011). 『돌봄사회서비스 바우처 사업종사자의 직무만족이 정신사회적 안녕수준에 미치는 영향』. 조선대학교 석사학위논문.
- 김형용(2010). “사회서비스 산업화에 따른 사회적 노동의 위기”. 『한국사회복지조사연구』, 25: 115-141.
- 남재욱(2021). “플랫폼 노동자의 노동상황과 일자리 만족도에 관한 연구”. 『노동정책연구』, 21(2): 101-133.
- 류기락(2013). “고용-복지 선순환의 제도적 조건”. 『경제와 사회』, 98: 233-265.
- 문순영(2008). “돌봄노동 일자리의 일자리 질(quality of job)에 대한 탐색적 연구”. 『사회복지정책』, 33: 207-237.
- 민현주·김종숙·김난주·하갑래(2008). 『사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제 II: 여성인력공급 활성화를 중심으로』. 한국여성정책연구원.
- 박경일·권진아·김정근(2014). “노인요양시설 요양보호사의 갈등과 돌봄태도가 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스 매개효과를 중심으로”. 『노인복지연구』, 63: 149-173.
- 박경환(2016). “정규직과 비정규직의 고용형태와 일자리 선택 자발성 여부에 따른 직무만족과 조직몰입의 차이 분석”. 『경영교육연구』, 31(6): 311-335.
- 박서연·유태균·마츠다이쿠노·민혁기(2017). “전자바우처 사회서비스 사업의 현황과 개선방안”. 『사회과학논총』, 20(1): 149-162.
- 박세경(2010). “사회서비스 돌봄 일자리의 쟁점과 과제”. 『보건복지포럼』, 2010.4.: 32-41.
- 박세경·김정현·이정은·권소일·김형용·엄태영·전용호·허인철(2014). 『사회서비스업의 산업적 성장 가능성 진단 연구』. 한국보건사회연구원.
- 박세경·이정은·이주민·함영진·김유휘·안수란·이하나·김은정·박성준·이재운(2019). 『2019년 사회서비스 수요공급 실태조사』. 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 박세경·하태정·김보영·김용득·김은정·이봉주·이인재(2016). 『사회서비스 정책 진단과 고도화 전략 연구』.

- 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 박우성·노용진(2002). “비정규직 근로자의 직무만족 결정요인”. 『조직과 인사관리연구』, 26(1): 151-173.
- 박재규(2001). “노동자의 직무만족과 삶의 질 변화에 관한 경험적 연구”. 『제3회 한국노동패널학술대회』, 1-20.
- 박정우(2018). “돌봄 일자리의 질 개선 가능성: 돌봄 노동시장 내 ‘괜찮은 일자리’ 이동”. 『사회복지정책』, 45(2): 39-66.
- 방하남·김상욱(2009). “직무만족도와 직무몰입도의 결정요인과 구조분석”. 『한국사회학』, 43(1): 56-88.
- 배화숙·이인숙(2008). “비정규직 유형별 일자리 만족도 결정요인 분석”. 『사회복지정책』, 34: 191-220.
- 백병부·황여정(2009). “대졸 임금근로자의 일자리 만족도 영향요인에 대한 구조 분석”. 『직업능력개발연구』, 12(2): 123-146.
- 백학영(2016). “돌봄 노동의 일자리 질 변화 분석”. 『지역과 세계』, 40(1): 189-218.
- 보건복지부(2009). 『2009년 보건복지백서』. 보건복지부.
- 보건복지부(2019). 『2019년 보건복지백서』. 보건복지부.
- 보건복지부(2020). 『2020년 보건복지백서』. 보건복지부.
- 보건복지부·사회보장정보원(2022a). 사회서비스전자바우처 홈페이지(전자바우처 사업현황 및 성과), https://www.socialservice.or.kr:444/user/htmlEditor/view.do?p_sn=2에서 2022.06.20. 인출
- 보건복지부·사회보장정보원(2022b). 사회서비스전자바우처 홈페이지(전자바우처 사회서비스 소개), https://www.socialservice.or.kr:444/user/htmlEditor/view.do?p_sn=1에서 2022.6.18. 인출.
- 서화정·김병주(2014). “교육만족도, 교육성취 및 취업지원 참여도, 직무일치가 직무만족도에 미치는 영향”. 『교육재정경제연구』, 23(4): 185-205.
- 송다영(2014). “사회복지부문 돌봄 관련 일자리의 질 저하에 관한 연구”. 『젠더와 문화』, 7(1): 7-42.
- 신창환(2013). “사회서비스 제공기관 운영자들의 바우처 사업에 대한 평가: 경쟁조건의 제도화에 대한 인식을 중심으로”. 『한국사회복지학회 학술대회 자료집』, 2013(11): 901-923.
- 안수란(2020). “사회서비스 전자바우처 제공 기관의 운영 실태”. 『보건복지포럼』, 288: 36-50.
- 안수란·김유휘·권지성·박수지·조동훈·김용환·남재욱·하태정(2019). 『사회서비스 종사자의 고용 변화 연구』. 한국보건사회연구원.
- 양난주(2011). “사회서비스바우처, 무엇을 남기고 무엇을 버릴 것인가?”. 『복지동향』, 156.: 12-16.
- 양난주(2015). “사회서비스 바우처 정책 평가”. 『한국사회정책』, 22(4): 189-223.
- 양난주(2016). “사회서비스 일자리 질에 영향을 미치는 공급조직 특성 분석”. 『한국사회복지행정학』,

- 18(4): 259-285.
- 양난주(2017). “사회서비스 산업화 전략의 예견된 실패”. 『월간 복지동향』, 227: 14-22.
- 오은진·노대명(2009). 『사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제 Ⅲ : 일자리 제도화』. 한국여성정책연구원.
- 오은진·노은영(2010). “돌봄서비스의 제도화가 여성일자리에 미치는 영향”. 『아시아여성연구』, 49(2): 185-215.
- 옥수선·조향숙(2016). “돌봄서비스 종사자의 직무경험에 관한 인식유형 연구”. 『社會科學研究』, 32(2): 243-269.
- 유태균(2018). “사회서비스 10년 경험을 통해 본 사회서비스 일자리 정책의 과제”. 『사회복지연구』, 49(1): 29-50.
- 윤열·이승태·김범중(2021). “노인맞춤돌봄서비스 수행인력의 직무소진이 직무만족도에 미치는 영향”. 『사례관리연구』, 12(2): 75-99.
- 윤자영(2012). “돌봄서비스 일자리 근로조건 현황과 과제”. 『월간 노동리뷰』, 2012.1: 52-66.
- 이선영·김범중(2020). “취업 노인의 연령차별 경험이 일자리 만족도에 미치는 영향: 실제임금과 기대 임금 격차의 매개효과를 중심으로”. 『사회복지정책』, 47(3): 35-61.
- 이영범·남승연(2009). “효과적인 사회서비스 시장화에 관한 연구”. 『한국지방자치학회 세미나』, 2009(8): 307-346.
- 이용·엄명용(2016). “산재근로자의 직업복귀 이후 일자리 만족도 영향요인 탐색”. 『한국사회복지학』, 68(4): 97-118.
- 이은정(2009). “여성 사회적일자리 참여자의 직무만족에 관한 조직효과 연구”. 『서울도시연구』, 10(3): 165-187.
- 이인숙(2010). “일자리 만족도 결정요인의 성별 격차 분석”. 『사회복지정책』 37(1): 209-236.
- 이인재(2011). “사회서비스 수급체계와 관련 주체 역할 변화”. 『동향과 전망』, 82: 85-112.
- 이재원(2008). 『사회서비스 활성화를 위한 품질 및 성과관리체계 구축 방안 I』. (재)사회서비스관리센터.
- 이재원(2011). “사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로”. 『지방정부연구』, 15(4): 333-359.
- 이재원·이남국·정건섭(2009). “사회서비스산업과 지역사회서비스투자사업 활성화에 관한 연구”. 『한국비교정부학보』, 13(1): 223-244.
- 이정은·박세경(2021). “보호서비스 제공인력의 폭력 경험이 직무만족도에 미치는 영향: 슈퍼비전의 조절효과를 중심으로”. 『사회과학연구』, 28(4): 133-160.

- 이채식·김명식(2016). “장애인의 일자리만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구”, 『장애와 고용』, 26(2): 107-131.
- 이철선·남상호·최승준·민동세·권소일(2013). 『돌봄서비스 종사자 임금체계 표준화 방안 연구』, 한국보건사회연구원.
- 이형하(2016). “돌봄서비스 제공인력의 직무만족 영향에 대한 융복합 연구: 수퍼비전의 매개효과를 중심으로”, 『한국융합학회논문지』, 7(6): 229-236.
- 임정기(2007). “공공부문 돌봄 서비스 실태조사 결과”, 『돌봄서비스 정책, 좋은 일자리·공공성 강화로 갈 것인가? 토론회 자료집』.
- 장홍근·강병식·반정호·김종진(2014). 『사회서비스 부문 숙련공간의 탐색: 사회복지, 요양, 보육서비스 종사자를 중심으로』, 한국노동연구원.
- 전용호·이민홍(2018). “사회서비스의 시장화에 대한 지방정부의 평가에 관한 연구: 지역사회서비스 투자사업의 등록제를 중심으로”. 『保健社會研究』, 38(3): 521-554.
- 정명재(2019). “사회서비스 종사자의 전문성인식이 직무만족에 미치는 영향”. 『한국인사조직학회 발표 논문집』, 2019(1): 1-37.
- 정이환(2013). 『한국 고용체제론』, 후마니타스.
- 정재우(2016). “고용형태에 따른 일자리 만족도: 일자리 선택의 자발성 측면에서”, 『월간 노동리뷰』, 2016.11.: 83-97.
- 조현승·고대영·박문수(2013). “전자바우처 도입 이후 사회서비스 시장의 변화와 시장구조 결정요인 분석: 산모신생아 도우미 서비스를 중심으로”. 『産業組織研究』, 21(3): 25-60.
- 천재영·최영(2014). “노인일자리사업 수행기관의 서비스 품질이 참여자의 일자리 및 삶의 만족도에 미치는 영향”, 『사회보장연구』, 30(3): 245-274.
- 최은영(2010). “사회서비스 품질 요소로서 제공인력의 근무특성: 노인돌봄비 바우처 사업을 중심으로”, 『한국인구학』, 33(3): 101-121.
- 하연섭(2011). 『제도분석: 이론과 쟁점』, 제2판, 다산출판사.
- 황덕순(2013). “돌봄노동자의 특성과 근로조건”. 『노동리뷰』, 96: 5-17.
- 황덕순·윤자영·윤정향(2012). 『사회서비스 산업 노동시장 분석: 아동 보육, 사회서비스 산업 노동시장 분석』, 한국노동연구원.
- Arvey, R. D., Bouchard, T. J., Segal, N. L., & Abraham, L. M.(1989). “Job Satisfaction : Environmental and Genetic Components”. *Journal of Applied Psychology*, 74(2): 187-192.

- Balloch, S., Pahl, J., & McLean, J.(1998). “Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence”, *The British journal of social work*, 28(3): 329–350.
- Borzaga, C., & Tortia, E.(2006). “Worker Motivations, Job Satisfaction, and Loyalty in Public and Nonprofit Social Services”, *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 35(2): 225–248.
- Brentari, E., & Golia, S.(2008). “Measuring Job Satisfaction in the Social Services Sector with the Rasch Model”, *Journal Of Applied Measurement*, 9(1): 45–56.
- Brown, D., & McIntosh, S.(2003). “Job Satisfaction in the low wage service sector”. *Applied Economics*, 35: 1231–1254.
- Burris, V.(1983). “The Social and Political Consequences of Overeducation”, *American Sociological Review*, 48(4): 454–467.
- Colombo, F., Llena–Nozal, A., Mercier, J., & Tjadens, F.(2011), *Help Wanted: Providing and Paying for Long–term Care*, OECD.
- Glisson, C., & Durick, M.(1988). “Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations”. *Administrative Science Quarterly*, 33(1): 61–81.
- Hocking, R. R. & Pendleton, O. J.(1983). “The regression dilemma”. *Communications in Statistics – Theory and Methods*, 12(5), 497–527.
- Petrescu, A. I., & Simmons, R.(2008), “Human resource management practice and workers’ job satisfaction”, *International Journal of Manpower*, 29(7): 651–667.
- Pfeffer, J., & Davis–Blake, A.(1990), “Unions and job satisfaction”. *Work and Occupations*, 17(3): 259–283.
- Smith, D. B., & Shields J.(2013). “Factors Related to Social Service Workers’ Job Satisfaction: Revisiting Herzberg’s Motivation to Work”, *Administration in Social Work*, 37: 189–198.
- Szilagyi, A. D., & Wallace, M. J.(1980). *Organizational Behavior and Performance*, Goodyear Publishing Company Inc.
- Thorsteinson, T.(2003). “Job attitudes of part–time vs. full–time workers: A meta–analytic review,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 151–177.
- Vila, L. E., & Garcia–Mora, B.(2005). “Education and the Determinants of Job Satisfaction”. *Education Economics*, 13(4): 409–425.

원 고 접 수 일 | 2022년 7월 10일

심 사 완 료 일 | 2022년 8월 8일

최종원고채택일 | 2022년 8월 16일

이정은 ljeun@kihasa.re.kr

연세대학교 일반대학원 사회복지정책협동과정에서 박사과정을 수료하였으며, 한국보건사회연구원에서 전문연구원으로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 사회서비스 정책, 노동시장, 지역복지 등이다. 최근 논문으로는 “A Study on the Types and Characteristics of Welfare Attitudes toward Social Service Policy(2021, 단독)”, “보호서비스 제공인력의 폭력경험과 직무만족도: 슈퍼비전의 조절효과(2021, 공저)” 등이 있다.

류진아 africa31@kihasa.re.kr

연세대학교 일반대학원 사회복지정책협동과정 박사과정 중에 있으며, 한국보건사회연구원에서 전문연구원으로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 불안정노동, 불평등, 빈곤 등이다. 최근 논문으로 “독거노인의 사회서비스 욕구 유형 및 특성에 관한 연구(2021, 공저)”가 있다.