

보건소 공무원이 인식한 필요역량: 초점집단인터뷰를 중심으로

이경희*, 최숙자**, 장명화***†

*수원대학교 간호학과 조교수, **중앙대학교 적십자간호대학 부교수, ***한국보건복지인재원 교수

Identifying required competencies for public officials in the public health centers: Results from focus group interviews

Kyung Hee Yi*, Sookja Choi**, Myungwha Jang***†

* Assistant Professor, Department of Nursing, The University of Suwon,

** Associate Professor, Red Cross College of Nursing, Chung-Ang University,

*** Professor, Korea Human Resource Development Institute For Health & Welfare

Objectives: This study explored the competencies necessary for public officials to perform their tasks in order to strengthen the competencies of public officials of public health center in South Korea. **Methods:** This study employed the focus group interview method to collect qualitative data from five different focus groups comprising 20 representative health center officials during June 6-15, 2022. The study used a purposeful sampling approach to select a variety of public officials working in the public health centers. Qualitative content analysis was used for data analysis. **Results:** Interview results were categorized into 19 sub-competencies under 9 required competencies. The nine competencies are as follows: assessment and analysis of community health, planning and implementation of a community health program, knowledge and skills of healthcare professionals, communication and cooperation, development and utilization of community resources, practical problem-solving, ethics of public servants, application of information and communications technology in healthcare, and administrative work. **Conclusion:** Public officials at public health centers should have the capabilities required to not only protect and promote the health of the community but also actively respond to the community's health needs in a rapidly changing healthcare environment.

Key words: public health competencies, public health center, public officials, education, qualitative research

I. 서론

인구 고령화와 만성질환의 증가, 감염병 확산, 기후 변화, 건강불평등 심화 등으로 지역사회를 둘러싼 환경이 빠르게 변화하고 있다. 보건소는 지역사회의 핵심적인 보건 의료기관으로서 전통적으로 지역사회 주민의 가장 가까이에서 보건행정 서비스를 담당할 뿐만 아니라 지역주민의

질병예방 및 건강증진을 위해 직접적인 건강 서비스를 제공하고 있다(Yun et al., 2022). 특히 코로나19 팬데믹이라는 공중보건 위기를 거치면서 보건소의 역할과 중요성은 그 어느 때보다 강조되고 있으며(Na, 2021), 건강한 지역사회 환경 조성, 지역 간 건강격차의 완화와 취약계층 보호 등 다양한 과제에 직면해 있는 것이 사실이다(Yun et al., 2022).

Corresponding author: Myungwha Jang

Korea Human Resource Development Institute For Health & Welfare, 187, Osongsaengmyeong 2-ro, Osong-eup, Heungdeok-gu, Cheongju-si, 28159, Chungcheongbuk-do

주소: (28159) 충청북도 청주시 흥덕구 오송읍 오송생명2로 187 한국보건복지인재원

Tel: +82-43-710-9207, FAX: +8243-710-9209, E-mail: mwjang@kohi.or.kr

※ 본 연구는 한국보건복지인재원의 지원으로 수행된 연구임.

• Received: April 6, 2023

• Revised: May 10, 2023

• Accepted: May 24, 2023

이러한 지역사회 주민의 다양한 건강 요구에 부응해야 하는 보건소 인력은 국가 공무원으로서 매우 중요한 위치에 있다. 그러나 보건소 인력은 별도의 양성체계를 가지고 있지 않으며, 의무직이나 간호직 등 보건소 진료 및 의료 관련 업무를 제공하는데 필요한 인력의 면허나 자격을 요구하는 경우를 제외하고는 특정 학력, 전공, 자격, 경력 등에 대한 제한을 두지 않고 공무원 임용에 필요한 “시험성적, 근무성적, 경력평정, 그 밖의 실증(實證)에 따라 임용한다”고 일반적인 수준에서 규정하고 있다(Local public officials act, Article 25). 보건소의 기능 및 업무는 1962년, 1991년 보건소법 개정, 1995년, 2015년 지역보건법 제·개정을 통해 과거 전염병질환 관리와 방역, 가족계획, 영유아 보건 등의 업무에서 건강 환경 조성, 지역보건의료정책 기획, 지역사회 협력체계 구축 등으로 변화하는 보건의료환경과 주민의 건강에 대한 욕구 대응을 위한 업무로 변화하였고, 주민참여의 확대, 감염병 등 재난위기 대응, 지역사회 통합돌봄 등이 보건소의 역할로 요구되고 있다. 이러한 보건소의 변화된 기능을 고려할 때 앞서 언급한 특정 직렬에게 요구되는 면허나 자격도 보건소의 업무를 수행하는데 필요한 다양한 역량을 포괄적으로 규정하기에는 한계가 있다. 실제 다수의 보건소 공무원들은 보건소 업무를 수행하는데 필요한 교육을 충분히 받지 못한 채 보건소에 배치되고, 그중 일부의 공무원들만이 자신이 담당하는 보건사업에 따라 이를 실질적으로 수행하기 위해 요구되는 직무교육을 받을 수 있을 뿐이다. 이러한 직무교육 역시 보건소 공무원으로서 갖추어야 할 역량을 함양하는데 한계가 있다.

일반적으로, 역량(competency)이란 개인의 일반적인 지능을 넘어서 특정한 역할을 수행하고 보다 높은 성과에 영향을 미치는 심리적, 행동적 특성(McClelland, 1973)이라고 정의한다. 즉 해당 직무에서 높은 성과를 낸 개인이 가지고 있는 특성이라고 할 수 있다. 개인적인 차원에서 역량은 그가 보유한 지식이나 기술, 능력, 자질(trait) 등의 조합이라고 할 수 있는데(Kak, Burkhalter, & Cooper, 2001), 개인의 역량 중 관찰되기 힘든, 즉 표면적으로 잘 드러나지 않는 부분인 특성, 동기, 가치관 등은 선발 시 초점을 맞추는 것이 효과적이지만, 역량의 구성요소 중 지식과 기술은 후천적인 학습과 훈련을 통해서 발전가능하고 동시에 관찰 가능하며, 측정가능한 것으로 보고 있다(Spencer &

Spencer, 1993; Eraut, 1998). 따라서 보건소 공무원의 역량이란, 보건소 공무원들이 실제 직무를 수행하면서 자신들이 해낼 수 있어야 한다고 인식하는 일 혹은 업무와 이를 위한 자질이나 능력을 의미한다고 정의할 수 있다.

국외에서는 공중보건기관, 연구기관, 지역사회 조직 등 다양한 환경에서 활동하는 공무원을 포함한 공중보건 인력의 핵심역량을 규명하여 인력 개발 및 교육훈련 계획에 활용해왔다. 미국의 경우 지역사회 주민의 건강을 보호하고 증진하기 위한 10개의 필수 공중보건서비스(10 Essential Public Health Services)를 수행하기 위한 지식과 기술을 종합하여 공중보건 전문가를 위한 핵심역량을 도출하였고 구체적으로 자료 분석 및 평가, 정책 개발 및 프로그램 기획, 의사소통, 건강 형평성, 지역사회 파트너십, 공중보건 과학, 관리 및 재무, 리더십 및 시스템 사고가 포함된다(The Council on Linkages Between Academia and Public Health Practice, 2021). 캐나다 공중보건국(Public Health Agency of Canada)은 공중보건 실무에 필요한 지식과 기술, 태도를 나타내는 핵심역량으로 공중보건과학, 평가와 분석, 정책과 프로그램 기획·실행·평가, 파트너십·협력·옹호, 다양성, 의사소통, 리더십 등을 제시하면서 이러한 핵심역량이 캐나다 보건기관에 인력을 배치하는데 도움을 주고 있다고 설명하였다(Public Health Agency of Canada, 2008). 유럽에서도 공중보건학과연합회(Association of Schools of Public Health in the European Region)와 유럽지역 세계보건기구(WHO/Europe)의 협업을 통해 공중보건인력의 역량체계를 개발하였고 핵심역량으로 과학과 실무, 건강증진, 법·정치·윤리, 원 헬스(One Health)와 건강보장, 리더십과 시스템 사고, 협력과 파트너십, 의사소통·문화·옹호, 거버넌스와 자원관리, 전문적 발전과 숙의적 윤리, 조직적 리더러시와 적응력 등을 제시하였다(WHO & ASPHER, 2020).

우리나라에서 공중보건 인력, 특히 보건소 공무원의 역량에 관하여 수행된 연구는 많지 않은데, 보건소 통합건강증진사업 실무자의 핵심역량으로 사업에 대한 이해력 및 수행능력, 의사소통, 기획능력, 파트너십, 비전제시 및 업무 관리, 정보수집 및 자료 관리, 사명감 및 정보 활용을 제안한 연구가 있다(Oh, 2015). 그러나 이 연구는 보건소 공무원이 담당하는 다양한 업무 중 건강증진이라는 특정 사업을 대상으로 하여 역량을 파악하였으므로 이를 보건소

공무원을 대상으로 한 역량이라고 규정하기에는 다소 한계가 있다. 지금껏 지역보건의료 체계의 핵심기관으로서 보건소의 역할에 대한 기대는 점차 커져왔으나, 실제 이러한 역할을 주도적으로 수행해야 하는 보건소 공무원의 역량에 대해서는 관심이 부족했던 것이 사실이다.

또한, 보건소 공무원을 대상으로 수행되고 있는 직무교육은 대부분 특정 보건사업, 예컨대 통합건강증진사업, 감염병 관리사업 등 사업별 지침(manual)을 전달하고 구체적으로 사업을 수행하는데 필요한 지식을 학습하는 데 치중하여 왔기 때문에, 이러한 종류의 직무교육을 통해서 보건소 전체 공무원의 역량 강화를 기대하는 것 역시 한계가 있다. 보건소 공무원이 수행하는 지역보건 업무의 바람직한 성과를 창출하기 위해서는 보건소 공무원, 특히 실제 지역 사회 주민을 대상으로 보건사업 및 행정을 담당하고 있는 실무자급 보건소 공무원의 교육·훈련의 방향과 내용을 구성하는 핵심역량의 도출이 우선 요구된다. 따라서 본 연구에서는 전국의 보건소 공무원 특히 현재 일선 보건소에서 주되게 실무를 담당하고 있는 실무자급 보건소 공무원들을 대상으로 이들이 인식하는 보건소 공무원에게 요구되는 필요역량이 무엇인지를 탐색하고자 한다. 보건소 공무원이 갖추어야 할 역량을 분석함으로써 향후 교육훈련 프로그램 개발 및 운영을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

II. 연구방법

1. 연구참여자 선정

코로나 19 팬데믹으로 방역 외 보건소 업무가 중단되었던 시기를 고려하여 실무자급 공무원 중에서 코로나 19 이전 보건소 근무 경험이 있는 연구참여자를 선정하기 위하여 전국에 있는 256개 시·군·구 보건소의 보건소장 또는 보건소 관리자급 공무원으로부터 2017년부터 2019년 사이에 보건소에 신규 임용된 현 7급 이하 공무원을 추천받았다. 추천받은 명단으로부터 이들에 대하여 지역적 분포, 즉 대도시, 중소도시, 농어촌 지역 등으로 구분하고, 직렬 및 직급 등을 고려하여 총 20명을 선정하고 4명씩 총 5개의 초점집단을 구성하였다. 초점집단 인터뷰 참여자를 선정하기 위한 구체적인 선정기준 및 제외기준은 다음의 <Table 1>과 같다. 연구의 최종 초점집단 인터뷰 대상자로 선정된 이들에게 연구진이 개별적으로 전화 연락하여 본 연구의 목적과 내용, 진행방식 등을 설명한 후 참여 의사 여부를 확인하였고, 이후 구체적으로 초점집단 인터뷰 날짜를 상의하여 확정하였다.

<Table 1> Inclusion criteria and exclusion criteria for the FGIs

Inclusion criteria	<ul style="list-style-type: none"> - Public officials in public health center - appointment period: January 1st 2017 ~ December 31st 2019(3~5 years of experience) - 7th~9th grade officials
Exclusion criteria	<ul style="list-style-type: none"> - Director, manager of public health center - Less than 3 years of experience - Non-regular workers

Notes. FGIs=focus group interviews

2. 자료수집과정

초점집단 인터뷰는 2022년 6월 9일부터 2022년 6월 15일까지 초점집단별 1회씩 총 5회에 걸쳐 수행하였다. 초점집단 인터뷰를 위하여 반 구조화된 질문지를 구성하였다. 우선 본 연구진이 일반적인 역량의 개념, 그리고 공중보건 및 지역보건 분야에서의 역량과 관련된 광범위한 문헌고찰

을 통해 주요 인터뷰 질문을 구성한 다음, 이후 전·현직 보건소 관리자의 자문을 받아 인터뷰 질문들을 수정 보완하였다. 질문의 구성은 우선 자기소개 및 보건소 내 담당업무 그리고 임용 후의 교육경험 등을 간단하게 소개한 뒤, 본격적으로 연구참여자가 인식하고 있는 보건소 실무 공무원에게 필요한 역량은 무엇이라고 생각하는지, 공무원 개인적으로 담당 직무를 수행하는데 있어서 느꼈던 어려움은

무엇인지, 그리고 보건소 공무원에게 요구되는 역량을 갖추기 위해서는 어떤 교육이 필요한지 등을 질문하여 이에 대해서 초점집단별로 토의하는 방식으로 진행하였다.

본 인터뷰는 연구참여자들이 속한 보건소가 전국적으로 분포하여 있고, 코로나19 팬데믹 상황을 고려하여 감염병 방역수칙을 철저히 지키며 안전하게 수행하고자 온라인 비대면 방식(Zoom)으로 진행하였다. 초점집단 인터뷰에는 매회 연구진이 모두 참여하였으며 이 중 연구자 1인이 주도적으로 질문하고 토의를 진행하였다. 그 외 다른 연구진은 인터뷰를 참관하며 현장 노트를 작성하였으며 이를 기반으로 별도의 시간을 내어 추가로 질문하는 등의 방식으로 초점집단 인터뷰에 참여하였다. 매회 인터뷰 당 소요된 시간은 평균 1시간~1시간 30분 정도였다. 초점집단 인터뷰가 시작되기 전에 연구자가 참여자들에게 연구의 목적, 진행 과정, 녹음 및 수집된 자료의 보관에 대해서, 그리고 참여자의 인터뷰 내용 및 신분 등에 대한 비밀보장 등에 대해서 자세히 설명한 후, 온라인 방식의 인터뷰임을 고려하여 우선 참여자들의 자발적 참여 동의를 구두로 확인받은 뒤, 추후 전자우편 등을 통해 연구참여 동의서를 전달받았다. 본 연구는 한국보건복지인재원 생명윤리심의위원회의 승인을 받았다(승인번호: 2022-승-02).

모든 초점집단 인터뷰의 내용은 녹음하였고 인터뷰가 끝난 후 이를 필사하여 본 연구의 내용분석에 사용되었다. 그리고 연구 참여자들에게는 모두 인터뷰 참여에 대한 소정의 사례비를 지급하였다. 마지막으로 매회 인터뷰가 종료된 후에는 연구자들 간 디브리핑 회의를 통해 현장노트를 공유하고 인터뷰 중간 결과 및 기타, 추후 질문구성 및 진행방식 등에 대하여 논의하였다.

3. 자료분석

초점집단 인터뷰를 통해 수집된 자료는 이를 모두 전사하여 내용 분석(content analysis)을 수행하였다. 내용분석은 수집된 자료를 바탕으로 귀납적으로 주제를 도출하는 질적 연구 방법으로(Krippendorff, 2004), 초점집단 인터뷰를 통해 수집된 자료를 반복적으로 읽으면서 자료의 전체적인 의미를 파악한 뒤, 이를 코드화한 뒤 범주화하여 실무자급 보건소 공무원이 인식하는 보건소 공무원의 필요역량은 무엇인지 개념을 도출하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구참여자의 일반적 특성

본 연구의 초점집단 인터뷰에 참여한 연구 참여자 20명의 직렬별 구성 현황은, 간호직 10명, 보건직 5명, 의료기술직 4명, 행정직 1명 등이었다. 이들은 모두 7급 또는 8급으로 구성되었으며, 대부분의 연구 참여자의 임용시기는 2018년 전후로 평균 4.3년의 근무기간을 나타냈다. 보건소 공무원으로 임용된 후 근무/소속하였던 부서 또는 담당했던 업무/사업은 매우 다양하였는데, 대다수의 참여자 1인당 3개 이상의 사업 또는 직무를 담당하였다고 답하였다.

2. 보건소 신규 공무원이 인식한 필요 역량

연구 참여자들이 인식하고 있는 보건소 공무원에게 필요한 역량 주제는 “지역사회 건강에 대한 이해”, “보건사업의 기획 및 수행”, “보건의료 전문성”, “소통과 협력”, “지역의 자원과 조직 연계”, “행정력 및 문제해결”, “공무원 윤리”, “정보통신기술 활용”, “행정업무” 역량 등 총 9개 필요역량과 19개 하위역량으로 도출되었다(Table 2).

1) 지역사회 건강에 대한 이해

연구 참여자들이 인식하는 보건소 공무원에게 필요한 역량 중 가장 기본적인 요소로는 보건소가 속해 있는 지역과 지역사회 구성원의 인구사회학적 특성을 파악하고 이들을 둘러싼 지역사회 환경 및 주민의 건강수준 및 건강문제를 분석하여 지역주민의 건강 및 보건의료 요구도를 파악하는 역량이라고 답하였다.

지역 및 인구집단의 건강문제 분석

참여자들은 보건소 공무원에게 필요한 역량은, 지역사회 및 지역의 인구집단의 특성을 이해하여 보건소에서 실시하는 지역보건사업을 수행하는데 있어서 국가 보건의료 정책에 부합하고, 지역주민의 건강요구에 부응하는 사업을 수행하는 것이라고 답하였다. 자신이 근무하고 있는 지역사회의 특성이나 주민의 건강문제를 ‘객관적으로’ 분석하고 평가할 수 있어야 실제 보건사업을 보다 효율적으로 진행할 수 있다고 답하였다.

<Table 2> Required competencies for public health officials

Required competencies	Sub-competencies
Assessment & analysis of Community health	<ul style="list-style-type: none"> Assess and analyze community health status Acknowledge community health policies and roles of public health center
Planning & implementing of community health program	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrate creativeness & activeness Make a planning & implement evidence-based program
Healthcare professionals' knowledge and skills	<ul style="list-style-type: none"> Prepare & respond to infectious disease crisis Get knowledge and skills in health related issues
Communication & cooperation	<ul style="list-style-type: none"> Communicate with internal/external officials efficiently Manage hands-on staffs Respond to residents' need and communicate
Community resources developing and utilizing	<ul style="list-style-type: none"> Identify and develop community resources Connect/Utilize community resources
Practical problem solving	<ul style="list-style-type: none"> Have legal, institutional, and administrative knowledge Figure out problem and solve it quickly and accurately
Public servants' ethics	<ul style="list-style-type: none"> Have a sense of mission and responsibility Develop service mind to the community
Applying ICTs to healthcare	<ul style="list-style-type: none"> Learn and apply new ICTs to healthcare Utilize customized ICTs for residents
Administrative work	<ul style="list-style-type: none"> Write official documents such as proposal or report Manage accounting/financial work

Notes. ICTs=Information and communication technologies

사업할 때 중앙에서는 이리이러한 사업을 하라고 내려오지만 사실상 우리 구에는 이 사업이 맞지 않은 경우도 있고 또 우리 구에는 조금 더 노인에 집중한다든지 그런 걸 맞춰서 해야 할 그런 필요성이 있는데 그런 거 없이 그냥 위에서 시킨다고 무분별하게 그냥 사업을 다 도입하기에는 사업 효율성도 좀 떨어질 것 같고 그래서 보건소에 발령받는 분들이 자기가 맡은 사업을 하기 전에 자기가 일하는 곳의 특징을 좀 알면 좋을 것 같아요. -참여자5

보통 자기가 살고 있는 시에 발령을 받으면 그 지역사회에 대해 잘 알 수 있는데 그게 아니다 보니까, 보건소에 와서 그냥 업무가 주어졌을 때 이 지역사회 주민들이 당면하고 있는 분들이 많다든지 연령대가 높다든지 이런 문제에 대해서 알지 못하고 사업을 진행하거나 일을 하고 있어서 그걸 파악하는데 오래 걸리는데, 초점을 잘 맞추고 일하는 느낌이 아니어서 처음에는 지역사회 특성이나 (그 지역의) 건강문제를 파악하는 게 중요할 것 같아요. -참여자1

지역 보건의료와 보건소에 대한 전반적인 이해

보건소에서 수행하는 업무 중 보건사업을 위해서는 기본적으로 지역 보건의료 정책과 사업에 대한 포괄적인 이해를 바탕으로, 보건소가 구체적으로 어떤 업무와 사업을 담당하고 있는지에 대한 이해가 필요하다고 답하였다. 이는 구체적인 사업별 직무교육을 통해 얻을 수 있는 지식과 기술이라기 보다는 전반적인 개념, 예컨대 건강증진의 개념과 기본전략 등 보건소 사업 전반에 대한 이해가 필요함을 의미한다.

아무래도 지역사회 내에서 보건사업을 하는 거니까 이런 지역보건사업에 대한 포괄적인 이해같은 그런 능력도 필요하다고 생각합니다. -참여자10

보건소에는 사실, 다양한 전공을 가진, 다양한 분야를 공부하신 분들이 모이다 보니까 배경지식의 차이가 많이

난다고 많이 느꼈거든요. (중략) 그래서 보건소 공무원으로서 기본적인 베이스라인을 어느 정도는 같이 공통적인 기본 지식을 갖추는 게 필요하지 않을까라는 생각을 많이 했어요. -참여자20

2) 보건사업 기획 및 수행

연구 참여자들은 보건소에서 수행하는 여러 구체적으로 기획하는 일을, 매우 중요한, 그러나 동시에 가장 어려운 역량이라고 답하였다. 보건사업을 성공적으로 이끌기 위해서는 지역사회가 요구하는 보건사업을 위한 자세뿐만 아니라, 최신 연구결과나 자료, 또는 우수 선행사례 등을 기반으로 하여 기획할 수 있는 능력이 점점 더 크게 요구되고 있다고 답하였다.

창의성과 적극성

초점집단 인터뷰 참여자들은 지역보건 사업을 추진하는데 있어서 '창의성'을 발휘하여 새로운 사업을 개발하는 것을 보건소 공무원에게 무엇보다 필요하고 또 중요하다고 답하였다. 그리고 지역사회 주민의 관심과 요구에 부응하기 위해서는 보건소에서 이전에 수행하지 않았던 새로운 사업을 기획하고 수행하는 데 있어서 사업기획자로서의 '적극적인 마음가짐', 즉 적극성도 필요하다고 답하였다.

저는 통합건강증진사업을 했을 때 창의적인 부분이 되게 어려웠어요. 무에서 유를 원하시고, 그리고 다른 지역과의 차별화를 원하시고 해서 그런 거를 진짜 고안해내는 게 너무 힘들었어요. -참여자6

저는 창의력을 생각했거든요. 건강증진사업이라든가 치매 쪽이라든가, 어쨌든 프로그램이나 뭔가를 할 때 민원인들이 요구하는, 뭔가 색다른 프로그램이나 이런 걸 하려면 창의력도 좀 많이 걸리지만 좋을 것 같다고 생각했습니다. -참여자16

보건소가 기획해야 하는 사업이 상당히 많습니다. 그래서 기획자로서의 마인드도 필요한 역량이라고 생각합니다. 보통은 (그냥) 안주하거든요. 기존에 있던 사업만 계속하려고 하고 굳이 내가 기획해서 어떤 사업을 하려 하기 보다는 아무리 예산이 있어도 그냥 반납하려고 생각하지 그 예산을 활용할 생각을 잘 못합니다. 내가 스스로 기획해서 당연히 성과내면 좋고요, 그런 시도라도 하는 그런 마인드를 하는 게 중요한 것 같습니다. -참여자15

근거기반 보건사업 기획

인터뷰 참여자들은 지역에서 수행하는 보건사업들을 기획하는데 있어서 중앙정부나 지방정부 등에서 전달된 단순한 지침에만 의존하는 것이 아니라 다양한 근거들, 즉 학계나 타 지역이나 기관의 우수사례 등을 참고하여 자신이 담당한 사업을 보다 설득력있게 기획할 수 있는 역량이 필요하다고 답하였다.

객관화된 자료나 최신 자료 같은 거를 진행하는 경향은 아니어서 아쉬움이 있어요. 학교나 연구소는 최신 연구사례 등을 찾아보고 진행하는데, 보건소나 실무쪽은 뭔가 자료를 찾아보거나 연구결과 같은 거를 참고해서 업무를 하는 게 아니라, 답습을 한다거나 전임자가 한 것을 보고 (합니다). 다른 것을 많이 봐야 확장된 생각을 하거나 시야를 넓히는데.. -참여자1

제가 주로 하고 있는 업무는 건강도시 사업인데요. 건강도시라는 게, 전에 했던 금연이라든지 정신이라든지 업무와 비교를 해봤을 때 정신이나 금연은 지침서가 따로 있지만 건강도시 사업은 지침이나 이런 게 없는 사업이에요. (중략) 그래서 어떤 틀이 정해져 있는 게 아니라 자유롭게 그것들에 대해 필요로 하는 역량을 생각해봤을 때 아무래도 기획이라든지 사업구상이라든지 이런 걸 어떻게 해야 되는지 그리고 뭐가 따라 할 수 있는 다른 지자체의 우수사례 등을 많이 보고 듣고 하는 게 많이 필요하지 않을까 생각됩니다. -참여자3

3) 보건의로 전문성

인터뷰 참여자들은 보건소 조직이 일차적으로 지역사회에서 보건 행정기관으로서의 기능뿐만 아니라, 지역사회 주민의 질병예방 및 건강증진과 관련한, 즉 공중보건 및 지역보건과 관련한 전문적인 지식과 기술을 가지고 지역보건의료 분야에서 전문성을 발휘할 수 있어야 한다고 답하였다. 특히, 보건의료 전문성은, 코로나19 상황 하에서 '감염병 공중보건 위기 대비 및 대응' 역량을 포함하여 전반적인 '건강과 질병에 관한 전문적인 지식과 기술' 역량을 모두 포함한 보건의료 분야의 포괄적인 전문성이라고 보았다.

감염병 공중보건 위기 대비 및 대응

코로나19 팬데믹 시기에 보건소는 지역사회에서 감염병 대응에 있어서 매우 중요하고 핵심적인 역할을 수행하였다. 코로나19 선별검사, 역학조사, 자가격리자 관리, 예방접종 등 감염병 대응 등 다양한 업무를 수행함으로써 보건소는 코로나19 이후 지역사회 감염병 대응을 위한 역할과 비중이 매우 커졌다. 지역사회 감염병 대비 및 대응을 주도적으로 책임져왔던 보건소 공무원들은 자연스럽게 이와 관련된 전문적 역량에 대한 요구가 커졌음을 느끼고 있다고 답하였다.

코로나19처럼 갑자기 감염병이 터졌잖아요. 그래서 그거에 대해서 저희가 대처할 수 있는 그런 능력이 되게 미숙했던 것 같아요. 그래서 초반에는 우왕좌왕, 주먹구구식으로 대처를 했는데, 감염병은 나중에라도 다시 새로운 병이 또 등장할 수 있기 때문에 감염병 대응적인 부분도 필요하다고 느꼈습니다. -참여자6

앞으로는 또 신종 감염병이 많이 (발생)하니까 보건소는 병원이 할 수 없는 일들, 감염병 이런 거에 조금 더 전문성을 가지고 보건소가 할 수 있는 역할을 가지고 나아가는 것 같다는 생각이 들었어요. -참여자12

건강과 질병에 관한 전문 지식과 기술

코로나19와 같은 공중보건 위기 대응뿐만 아니라 보건소에서 수행하고 있는 지역 보건서비스는 자격을 갖춘 보건 의료인으로서 전문성을 요구하는 영역이 대부분이다. 그리고 이러한 전문성에 대한 기대와 요구는 앞으로 더욱 커질 것이라 예상된다. 따라서 보건소 공무원들의 지역사회 주민의 건강과 질병에 관한 보건 의료 전문성 역량은 더욱 강화되어야 할 것으로 보인다.

코로나19가 터지면서 보건소에 의료인으로서 필요한 부분이 조금 더 많아졌다고 생각합니다. 이제까지는 어떻게 보면 공무원인 부분이 의료인인 부분보다는 더 컸었는데 이제는 선별진료소 운영이라든가 아니면 보건소에도 간호사가 꼭 필요하든가 이런 것을 많이 느꼈기 때문에 의료인으로서도 역할을 조금 더 해야하는 게 아닌가 이런 생각이 듭니다. -참여자8

저는 보건직 공무원이기는 한데 전공도 의료 쪽이랑 거의 상관이 없고 간호사도 아니어서 한참 코로나19 예방

접종 이상반응이 많이 발생했을 때 그에 대한 상담이라든지, 그 업무에 대해서 진행하는 것이 전문성이 부족해서 굉장히 어려웠어요. -참여자6

4) 소통과 협력

연구 참여자들은 보건사업을 효율적으로 수행하기 위해서는 조직 내·외부 구성원들 간 원활한 소통과 협력을 중요한 역량으로 꼽았다.

내·외부 조직 구성원들 간 소통

연구참여자들은 의사소통 역량과 관련해서는 우선적으로 보건소 내부 조직구성원들 간 원활한 소통과 상호 존중하며 협력하는 것을 매우 중요한 역량으로 보았다. 보건소는 공무원 1인이 혼자 일하는 곳이 아니고 다양한 전공배경을 가진 여러 직렬, 직급으로 구성된 조직이므로 효과적인 보건소 업무 수행을 위해서는 보건소 공무원 간, 그리고 타 조직의 구성원들과의 소통과 협력이 보건소 사업을 수행에 있어서 무엇보다 필수적인 요소라고 보았다.

의사소통 능력이 좀 중요한 것 같아요. 동료들과도 피드백이 잘 되어야 하고 상사하고도 대화가, 의사소통이 잘 될 때 일이 효율적으로 진행이 되는 것 같아요. -참여자20

공무원 하급자들과 상급자들이 생각 차이가 있기 때문에 그런 것들을 조화롭게 의사소통할 수 있는 그런 역량이 필요한 것 같습니다. 보건소가 직렬이 한정적이고 한 뼘 버들과 계속 일해야 하는 폐쇄적인 분위기가 있는 거 같아서 그런 이해 부분의 교육이 있으면 좋겠습니다. -참여자4

저는 의사소통이 제일 중요한 것 같습니다. 보건소 내에도 직원이 굉장히 많고 공무직 선생님도 굉장히 많아요. 그리고 (보건소) 직원뿐만 아니고 다른 프로그램 진행을 할 때 업체와 연결된 시설 관리하는 선생님들과도 의사소통을 잘해야 이런 프로그램 준비하는 거에 어려움이 없거든요. 그래서 의사소통이 제일 중요하다고 생각합니다. -참여자14

실무자 인적자원 관리

연구 참여자들은 보건소를 구성하는 다양한 인력 중 특히 보건소 내 직접적인 대민서비스를 담당하고 있는 전문

인력, 즉 보건소 비정규직 인력에 대한 관리 역량 역시 필요하다고 답하였다. 이는 최근 보건소에 정규직 공무원 외에 무기계약직, 임기제 등 공무원으로서 서비스 전문인력이 급속히 증가함에 따라 일선 보건소의 실무자급 공무원들이 중앙정부나 광역 지방정부에서 담당하지 못하는, 보건소가 소재한 지역별 특성이 반영된 업무를 구체적으로 교육하고, 이들 인력에 대한 실질적인 관리의 필요성이 증가되었기 때문인 것으로 보였다.

보건소에는 공무원뿐만 아니라 다른 인력들이 굉장히 많습니다. 구청에서 보면 (인력이) 제일 많은 데가, 공무원이나 기간제가 제일 많은 데가 보건소거든요. 그래서 (제가) 리더십을 발휘해야 될 순간들이 굉장히 많습니다. 제가 특별히 어렵게 느꼈던 것은 인력 관리가 정말 힘들었습니다. 제가 작년 1년 동안 치매안심센터를 혼자 운영했는데, 여기는 인력이 좀 부족하다 보니까 제가 혼자서 인력 15명을 이끌고 갔거든요. 그래서 8급인 제가 이걸 힘들게 운영했는데... -참여자15

지역주민들과의 소통 및 민원 응대

참여자는 지역주민의 보건소에 대한 요구사항에 적절히 응대할 수 있는 능력이 필요하다고 답하였다. 특히 코로나 19 팬데믹 상황에서, 지역사회의 감염병 방역의 실무 주체로서 주민들과 가장 많이 대면하였고 다양한 주민의 민원을 해결해야 하는 상황에 놓이게 되면서, 지역주민과의 소통의 중요성을 무엇보다 중요하다는 것을 인식하였다. 이와 같은 역량은 코로나19 감염병 위기상황이 어느정도 완화된 후에도 그 중요성이 지속적으로 증대될 것이라 기대된다.

민원 응대하는 거... 그쪽이 좀 더 많이 필요했던 것 같아요. 코로나 이후에는 민원이 사실 정말 췌어요. 확진되고 자가격리 당한 분들이 “나는 격리를 못 하겠다, 나가야겠다”하면서 욕하는 분들도 정말 많았고 “칼 들고 찾아가겠다”, “왜 나는 생활지원금이 안 되냐?”라는 식으로 정말 민원의 수위가 많이 세졌어요. 그러다 보니까 (보건소) 동기들도 많이 울기도 하고, 민원 때문에 사직하고 나간 분도 봤고... 코로나 이후에는 민원응대하는 능력이 조금 더 많이 요구됐던 것 같아요. -참여자16

작년쯤엔가 코로나가 한참 심했을 때는 모든 업무가 중단되고 모든 직원들이 다 코로나 업무에 투입되었거든

요. 그때 전화로 불만들을 많이 토로하셨어요. 물론, 저희도 많이 힘들지만, 민원님들께서도 많이 힘든 거를 저희도 알기 때문에 많이 도와드리려고 했었지만 만족도가 그리 높지 않아서 보건소 친절도가 많이 떨어졌다는 소리를 들었어요. 그래서 민원 응대가 제일 어려웠던 것 같습니다. -참여자14

5) 지역의 자원과 외부조직 연계

연구 참여자들은 보건사업을 수행하는데 필요한 지역사회 자원을 파악하고 이를 보건사업을 수행하는데 있어서 적절히 연계하는 것이 필요하다고 답하였다.

지역사회 자원 파악 및 개발

연구참여자들은 지역사회에 분포해 있는 연계가능한 다양한 인적, 물적 자원 그리고 공식적, 비공식적 자원을 파악하고, 개발하며, 필요시에 이를 효율적으로 활용할 수 있도록 이들과 관계망을 형성하는 것이 필요하다고 답하였다. 특히 지역사회 내 의료기관뿐만 아니라 복지기관 등과의 실무적 거버넌스를 구축하고 이들과 유기적으로 협력, 공조해야 할 일들이 많아지게 됨에 따라 일선에서 실무를 담당하는 보건소 공무원 역시 타 조직/기관과의 협력 관계를 구축하고 이를 유지할 수 있는 역량이 점차 커지고 있다.

보건소가 혼자서 할 수 있는 일이기 보다는 동사무소라든지 다른 과라든지 협력할 수 있는 곳과 같이 협력해서 뭔가 지역사회나 주민에게 좀 일조할 수 있는 일이 많을 것 같아서 가장 중요한 거는 (타 부서나 조직과의) 협력 업무가 가장 중요할 것 같고... -참여자13

제가 난임이나 고위험임산부 일을 할 때에는 간혹 위험 산모들이 있었어요. 그분들이 도움을 요청했을 때 제가 아는 자원 기관이 많이 없어서 연계를 해주고 싶은데 못했던 점이 있었던 것 같아요. 그래서 임신부와 관련된 의료시설 이런 데를 잘 알고 있어야... -참여자12

지역사회 자원의 연계/활용

현재 지역사회 보건정책과 사업은 대부분이 중앙정부에서 결정되지만, 실제 이를 실행에 옮기기 위해서는 각 지역사회가 확보하고 있는 인적, 물적, 사회적 자원 정도에 따라서 결정된다고 해도 과언이 아니다. 따라서 지역사회에

분포해 있는 조직 등 외부 자원들을 적극 연계하고 활용할 수 있는 역량이 중요하다고 답하였다.

사실 이제 큰 가이드라인은 이제 청에서나 이제 도청이나 이런 데서 잡아주고 이제 세부 사항은 이쪽에 연계를 하든지 여성부에서 하든지 아니면 저쪽 무슨 이런 한부모 쪽에 아동 쪽에 연계를 하든지 이런 거는 본인 실무자 그냥 역량이에요. 자기가 이제 봉사 단체라든지 이런 거는 자기 역량껏 알아보고 주변에 봉사 단체를 알아본다든지 그래서 본인들이 직접 (연계)하는 거죠. - 참여자11

6) 행정력 및 문제해결

연구참여자들은 보건소가 지역의 보건행정기관으로서 주요 기능을 담당하고 있기 때문에 보건소 공무원은 제반 보건의로 관련 법적, 제도적 지식뿐만 아니라 지역보건 관련 행정절차에서 발생할 수 있는 각종 문제들을 신속히 처리할 수 있는 능력을 갖추어야 한다고 보았다.

보건의로 법/제도/행정적 지식

연구 참여자들은 국가 전체적인 보건의로정책과 관련된 근거법뿐만 아니라 지방자치법과 같이 지역사회에 관련된 법적 근거들을 정확하게 이해하고, 법과 제도의 변화에 따라 이를 적절히 실무에 적용할 수 있는 역량을 갖추어야 한다고 답하였다.

저는 의약 업무랑 감염병 업무를 줄 오래 했었거든요. 근데 그 업무를 처리하기 위해서는 관련 법을 알아야 하거든요. 의약 업무는 의료법이 있고 감염병은 감염병 관리에 관한 법률이 있는데 저희가 이런 법을 전문적으로 배운 적이 없어서... '법 조항을 보면 안다'고 하지만, 그걸 보았을 때 해석하는 방법, 이해하는 방법에 대해서 어디 물어볼 데가 없더라고요. (중략) 그래서 법을 해석하는 거라든지 이해하는 게 조금 어려웠던 것 같아요.

-참여자13

의료 관련 법이라는 거는 6개월의 기간을 거쳐서 바뀌잖아요. 그래서 법이 바뀔 때마다 거기에 대해서 교육을 해주면 좀 좋을 것 같더라고요. 의료법 교육이라든지, 예를 들어 에이즈 검사 주기가 6개월이면 3개월로 바뀔 때 그거를 담당자는 모르고 있을 수가 있잖아요. 그래서 의료법 교육이 있었으면 좋겠어요. -참여자9

신속하고 정확한 상황인식 및 문제해결

인터뷰 참여자들은 보건행정기관으로서의 보건소에서 맡은 행정업무에 대해서 그 절차를 정확히 파악하고 관련된 업무를 신속하게 처리하는 것이 중요하다고 보았다. 특히 신규 공무원들에게는 익숙치 않은 일반 행정업무와 관련한 보건소 일반 행정에 관한 처리를 신속하게 수행할 수 있는, 즉 주어진 업무적 상황에서 적절하게 대처하고 발생한 문제를 빠르게 해결해 나갈 수 있는 추진력과 행정력이 보건소 공무원에게 요구되는 필요역량이라고 답하였다.

정확성. 정확하게 처리를 해야 하는 업무다 보니까 저는 딱 지침에 따라서 해야 되는 업무라서 이게 예전에 사실 이제 지원금을 잘못 지급한 적이 있어서 그것 때문에 되게 힘들었던 적이 있었어요. 저 하나의 실수로 인해 한 사람이 피해를 받게 되고 또 다른 민원이 들어오게 되니까 그게 좀 힘들더라고요. -참여자17

저는 문제해결 능력이 가장 먼저 떠오른 게, 어쨌든 저희가 모든 사업이든 어떤 거든 다 민원인을 상대해야 하는 업무이다 보니까, 민원인과 일을 진행하다 보면 사실 그 안에서 생기는 문제들이 엄청 많은데 신규로 처음 들어왔을 때 민원인 응대하는 것도 그렇고, 그 사이에서 생긴 문제를 해결하는 게 진짜 어려웠거든요. 그래서 저는 아무래도 문제해결 능력이 좀 가장 중요하다고 생각해요. -참여자16

7) 공무원 윤리

인터뷰 참여자들은 공무원으로서 요구되는 직업윤리, 즉 공무원에게 요구되는 행동규범으로서 공무원으로서의 사명감 및 책임감, 그리고 봉사정신 등의 역량도 필요하다고 답하였다.

사명감과 책임감

인터뷰 참여자들은, 보건소 공무원으로서의 사명감과 책임감을 크게 느끼고 있다고 답하였다. 특히 코로나19 팬데믹 상황 하에서 지역사회 일선에서 지역사회 방역을 우선적으로 책임지는 위치에서 주어지는 과중한 업무량과 업무강도를 극복하기 위해서는 공직자로서의 사명감과 책임감이 크게 요구됨을 절실히 느꼈다고 답하였다.

보통 공무원에게는 마음가짐이 중요한데, 특히나 보건소 공무원에게는 이번에 코로나 사태에서도 그랬듯이, 뭔가 갑작스러운 감염병이나 이런 것들에 대응하는 기본적인 인력이라서 사명감이 중요하다고 생각합니다. -참여자3

아무래도 공무원이다 보니까 책임감, 사실 이번 진짜 코로나 사태는 진짜 책임감이 아니면 솔직히 이렇게 업무 강도를 이겨낼 수가 없기 때문에 그런 점이 신규들에게도 필요하다고 생각합니다. -참여자10

봉사정신

또한 참여자들은 공직자로서 갖추어야 할 태도 측면에서 봉사정신 역시 공무원이 지녀야 할 덕목으로 꼽았으며, 지역사회 주민에게 헌신하고 봉사하는 마음가짐 역시 필요하다고 답하였다.

봉사정신이 필요했죠. 왜냐하면 휴일도 없이 주말에도 이틀에 한 번씩은 꼭 나와야 했고 평소에 내 업무와 더불어 역학조사도 갔고 하나까... 그렇다고 돈을 더 받는 것도 아니니까... 주말 근무수당도 매우 적었고. 그 업무를 하기 위해서 공무원으로서 아무래도 주민에 대한 봉사정신이 필요했어요. -참여자1

8) 정보통신기술 활용

연구 참여자들은 정보통신기술의 급속히 발전하는 현대 사회에서 이를 활용하여 지역사회 주민을 위한 보건사업과 민원행정을 수행하기 위해서 새로이 소개되는 최신 정보통신기술을 습득하고 이를 주민의 요구에 맞추어 활용하는 것이 필요하다고 답하였다.

최신 정보통신기술 습득 및 적용

연구 참여자들은, 다양한 최신 정보통신기술을 습득하여 보건소에서 수행하는 여러 사업들을 교육하고 홍보하는데 활용하는 것이 필요하다고 답하였다.

요즘 트렌드인 건 유튜브 많이 하는 것처럼 저희 보건소도 누군가가 유튜브를 좀 해서, 건강증진 관련된 유튜브를 만들어서 (지역사회 주민에게) 교육했으면 좋겠다고 하는데 이걸 할 줄 아는 사람이 거의 없어요. 만약에 유튜브 채널을 만들어서 그거 할 수 있는 게, 신규 공무원 직무역량에 어떤 새로운 걸 트렌드를 좀 할 수 있는 이런 게 중요할 것 같은데요. -참여자13

주민맞춤 정보통신기술 활용

지역사회 보건사업에서의 정보통신기술의 활용은 특히 지역사회 주민의 특성에 맞추어, 즉 주민맞춤형 정보통신기술의 활용이 필요하다고 답하였다.

저는 노인을 대상으로 하기 때문에 IOT 기기나 이런 거는 조금 관리가 잘 안되는 상황이에요. 가족 프로그램을 할 때는 네*버 밴드 같은 거를 이용해서 가족들과 자주 비대면 모임을 하는데, 어르신들의 경우는 독거노인이 되게 많으세요. 그러다보니 집단 프로그램은 코로나19로 인해서 거의 자제하고 있는 상황이고 그냥 1:1 방문해서 운영하고 있기 때문에 시간이 많이 들어요. -참여자7

9) 행정업무

마지막으로, 실무자급 보건소 공무원들이 인식하는 필요역량은 공문서 또는 보고서 작성 등 문서작성 업무, 그리고 예산편성 및 회계지출 관리 업무와 같은 일반적인 행정업무 역량이라고 답하였다.

문서 작성 업무

참여자들은 보건소 공무원으로서 가장 기본적이면서 동시에 실무자들에게 가장 중요하게 여기는 역량은 바로 사업계획서, 평가 보고서 등과 같은 공문서 작성 역량이라고 보았다. 특히 공무원으로서의 업무 경험이 길지 않은 신입 공무원들의 경우는 이러한 공문서 작성에 어려움을 느낄 수 있으며, 따라서 규정에 맞는 깔끔한 공문서를 정확하고 효율적으로 작성하는 역량이 중요하다고 답하였다.

일단은 문서 작성하는 거, 계획서 같은 거... 쓰는 게 일단 기본적으로 제일 많이 요구가 있었고요. 오·탈자 있으면 안 되고, 그 다음에 계획서를 예쁘게 작성해야 하고.. 이런 게 제일 먼저 중요한 것 같아요. -참여자18

글 쓰는 능력이에요. 여기 들어오기 전에는 몰랐었는데 보고서랑 공문이랑 이런 거를 작성하는 게 많다 보니까 단어 하나하나 이런 거, 깔끔하게 문구를 작성하는 능력에서 사람들이 평가를 많이 하는 거 같아요. -참여자19

예산 편성 및 회계 관리 업무

참여자들은 보건소 공무원이 갖추어야 할 기본적인 역량으로 예산편성 및 회계 관리 역량을 꼽았다. 실제 보건소에서는 직군 그리고 직렬과 상관없이 보건소의 예산, 결산 및 재무회계 업무를 담당하는데 필요한 역량이 필요하다고 답하였다. 대부분의 보건소에 임용되어 온 공무원들은 의무, 보건, 간호직 공무원들이지만 해당 사업의 예산 회계 업무를 담당하기도 하고 업무 수행 시 회계관리 내용을 알아야 사업기획 등을 원활하게 보조, 지원할 수 있다고 답하였다.

회계라든지 그런 업무가... 한 번도 해본 적도 없고, 그리고 이 전체 40~50명 중에서 이 업무를 아는 사람은 저밖에 없기 때문에 이 업무를 하는 데서 조금 힘들었던 건 있었어요. 아무도 가르쳐주는 사람도 없고 저보다 높은 사람도 이 일에 대해서 잘 아는 게 없고 하니까 그런 게 조금 힘들었죠 -참여자5

지금 지출 회계 업무를 맡으면서 세금 신고한다든지 연말정산 보험관리 이런 거에 관한 교육을 하나도 듣지 못했고, 그냥 오로지 전 담당자한테만 의존하는 그런 상황 이어서... 그런데 이런 (예산 관련) 업무는 기한이 다 정해져 있고 그렇거든요. 그래서 그거를 넘기면 문제가 발생하고 가산세가 발생하고 이런 거에 대해서 되게 민감한 부분이라서 그런 걸 진행하는 거에 있어서 실무자 교육이 굉장히 절실하게 필요하다고 느꼈습니다. -참여자6

IV. 논의

보건소는 변화하는 지역사회의 환경에 대응하고 지역의 보건의료 발전을 위하여 다양한 기능과 역할을 요구받고 있으며, 이는 코로나19 팬데믹 이후 더욱 강조되고 있다 (Yun et al., 2022). 보건소 공무원은 일선에서 지역의 보건 의료료를 발전시키고 주민의 건강을 보호하고 증진하며 그들의 삶의 질을 향상시키는데 있어서 중추적인 역할을 수행하고 있다. 따라서 보건소 공무원은 지역보건의료 발전과 지역주민의 건강증진을 위하여 보건소 공무원에게 수행해야 하는 업무에 충실하고 자신에게 필요한 역량을 함양해 나가야 할 것이다. 이에 본 연구는 보건소 공무원 중 실무자를 대상으로 이들이 인식하고 있는 보건소 공무원에게

필요한 역량을 파악함으로써 향후 보건소 공무원 역량을 강화시키기 위한 교육과정 개발의 기초자료로 활용하고자 하는 목적으로 수행되었다.

본 연구를 통해서 도출된 보건소 공무원의 필요역량은 다음과 같은 특징을 가지고 있다. 첫째, 실무자로서 보건소 공무원이 인식한 보건소 공무원에게 필요한 역량은, 일반 국가공무원으로서 갖추어야 할 공통적인 역량 외에도 공중보건 및 지역보건 등 보건소라는 조직 고유의 업무 특성이 반영된 역량에 대한 필요성이 강조되고 있음을 크게 인식하고 있다는 점이다. 특히 보건소라는 지역보건기관 고유의 전문 역량, 즉 지역보건의료의 일차적인 책임자로서 보건소 공무원이 갖추어야 할 보건의료 분야의 전문적인 지식과 기술 역량에 대한 필요성을 매우 크게 인식하고 있다는 점을 확인하였다. 연구 참여자들은 변화하는 지역 보건 의료 환경에 발맞춰 요구되는 보건의료 전문성을 발휘하고 끊임없이 발전하는 전문지식과 기술을 갖출 수 있어야 한다고 인식하였다. 이러한 전문성 역량은 코로나19 감염병 위기라는 매우 이례적인 지역사회 환경적인 위기상황 속에서 보건소 공무원들에게 더욱 각인된 역량이라고 평가할 수 있다. 현재 보건소 공무원 선발 과정에서는 공중보건 및 지역보건 업무수행에 필요한 역량 평가가 불충분하고 신규 공무원교육과정은 시·도인재개발원(공무원 연수원)에서 보건소 공무원을 대상으로 차별화된 교육프로그램 없이 모든 공무원에게 요구되는 공통역량에 대한 교육이 주로 이루어지고 있어 대책이 필요하다.

둘째, 본 연구에서 도출된 필요역량은 코로나19 확산으로 보건소 업무의 중단과 재개가 반복되었던 시기적 특성을 반영하고 있다. 연구 참여자들의 평균 근무기간이 4.3년으로 보건소 근무 기간 중 절반이자 최근의 경험은 보건소 업무가 감염병 대응에 집중되어 있던 시기였다. 따라서 미국, 캐나다의 공중보건 전문인력 핵심역량으로 제시되었던 건강형평성, 다양성과 관련된 내용은 연구결과에서 도출되지 않았고 대신 보건소 공무원의 필요역량으로 의료 전문성이 강조되었다. 이러한 연구결과는 향후 보건소의 감염병 등 재난위기 발생 대응 기능의 강화를 고려할 때 일견 시의적절하다고 평가할 수 있으나 보건소 업무의 상당 부분이 중단된 상황에서 도출된 역량이라는 한계를 갖는다. 따라서 실무자급 보건소 공무원이 인식하는 필요역량을 탐색한 본 연구 결과를 참고하여 관리자급 보건소 공무원, 지

역보건 연구자 등을 대상으로 실무자급 보건소 공무원의 역량에 대한 인식을 연구할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서 도출된 필요역량은 지역사회 일선에서 실무를 담당하고 있는 보건소 공무원으로부터 도출된, 실무적인 측면이 보다 강조되어 도출된 역량이라는 점에서 특징이 있다. WHO-ASPHER (2020)는 공중보건인력의 역량을 능숙자(competent) 단계부터 숙련자(proficient), 그리고 전문가(expert) 단계 순으로 구분하여 공중보건 영역에서 개별 소규모 단위에서의 사업 수행 시 요구되는 역량에서 점차 큰 규모의, 그리고 다자간 협력 관계에서의 시스템 관리, 리더십 역량으로까지 확대, 심화된다고 보았다. 보건소 공무원의 역량은 업무를 수행하는 과정에서, 즉 직접 실무를 담당하면서 경험을 통해 더욱 발전될 수 있다. 동일한 영역, 사업에서 요구되는 공중보건 역량이라 하더라도 업무 경력 또는 사업 수행 경험 정도에 따라 요구되는 역량의 수준이 다를 수 있다는 점에서(Park, Kim, & Yim, 2018), 보건소 공무원의 공직 생애주기를 고려한 교육과 지원이 제공되어야 할 것이다.

마지막으로, 본 연구를 통해 도출된 필요역량 개념을 기반으로 하여, 보건소 공무원의 역량을 강화시킬 수 있는 교육 및 훈련 체계를 구축하고 이러한 교육훈련이 지속될 수 있도록 근무환경을 개선할 필요가 있다. 특히 보건소 공무원의 역량 강화는 단순히 개인적 차원에서 요구되는 직무 역량을 넘어서 조직의 바람직한 성과를 도출할 수 있도록 하는 관리역량과 핵심역량 즉, 조직역량으로까지 확대하여 발전시켜야 한다(Sparrow, 1996; Lee, 2010). 현재 보건소 공무원들은 1명이 동시에 여러 업무를 맡고 있어서 직무 소진의 우려가 있고, 장기간 지속된 코로나19 대유행 상황으로 인해 업무 과부하 및 피로가 누적되었으며, 잦은 순환 보직으로 인하여 업무에 대한 전문성이 쌓이기 힘든 구조적 한계(Son, Yang, & Park, 2021)를 가지고 있다. 보건소 업무의 대부분이 지역사회 주민을 직접 대상으로 하는 대인 서비스의 특성을 가지고 있고, 공중보건 시스템의 핵심 요소는 인력(Regan, MacDonald, Allan, Martin, & Peroff-Johnston, 2014)이므로, 이러한 보건소 인력의 구조적 문제를 시급히 해결해야만 향후 보건소 공무원의 역량의 강화와 발전을 기대할 수 있을 것이다. 특히 현재의 보건소 인력의 고착화된 문제 즉, 만성적인 인력 부족과 비정규직 인력의 증가는 보건소 공무원의 발전을 저해하는

근본적인 문제점으로 지적된다. 보건소 공무원이 소진되지 않고 보건소 내에서 각자 맡은 역할을 보다 충실히 수행하기 위해서는 보건소 공무원에게 요구되는 필요 역량을 도출하고 이를 개발하고, 이러한 역량이 발휘될 수 있도록 구성원 스스로가 자율적으로 조직의 성과에 기여할 수 있는 조직학습 전략을 적극 도입하는 것 뿐만 아니라 이러한 보건소 인력구조의 문제 역시 동시에 개선되어야 할 것이다.

V. 결론

본 연구는 우리나라 실무자급 보건소 공무원을 대상으로 이들이 인식하는 필요역량을 도출함으로써 향후 보건소 공무원의 역량 강화를 위한 교육체계 개발에 기초자료로 활용하고자 수행되었다. 초점집단 인터뷰 수행 결과, 보건소 공무원이 인식하는 필요역량은 지역사회에서 주민의 건강보호 및 건강증진을 위한 제반 사업과 업무를 수행하기 위해서 요구되는 보건의료 역량은 물론, 국가 공무원으로서의 보건행정서비스 및 주민의 민원처리를 위해 요구되는 역량이라고 도출되었다. 이를 기반으로 보건소 공무원은 빠르게 변화하고 있는 보건의료 환경 속에서 보건소가 직면한 지역사회 건강요구에 적극적으로 대응할 수 있는 역량을 갖추어 나가야 할 것이다. 더불어 이들에게 요구되는 역량을 충분히 보유하고 발전시켜 나가기 위해서는 교육 여건 및 직무환경 개선 방안 역시 마련되어야 할 것이다. 최근 보건의료 환경이 급변하고 보건소 업무의 전문화가 가속화 되면서 보건소 공무원이 필요로 하는 역량을 갖추고 실무를 수행하는데 많은 어려움을 겪고 있다. 또한 장기간 지속되어온 코로나19 방역 업무로 인해 대부분의 보건소 인력들이 스트레스와 업무소진에 처해 있는 것도 사실이다. 따라서 보건소 공무원들에게 높은 수준의 역량을 요구하기에 앞서 이들의 근무환경과 교육여건을 개선함으로써 이들이 보다 적극적으로 업무를 수행하고 역량을 축적시켜 나갈 수 있도록 지원해야 할 것이다. 본 연구에서는 전체 보건소 공무원 중 실무자를 중심으로 초점집단 인터뷰를 수행하였기에, 관리자 및 비정규 보건소 인력 등을 포함한 보건소 구성원 전체의 필요역량이라고 결론짓기에는 다소 무리가 있다. 또한 본 연구에서 보다 다양한 보건소 공무원의 특성을 반영하고자 지역적, 공무원 직렬별 균형

있는 참여자를 선정하고자 노력하였으나, 질적 연구에서 자료수집의 특성상 본 연구결과를 보건소 공무원의 일반적인 역량으로 결론짓기에는 한계가 있다. 향후 보다 확대된 양적 및 질적 연구를 통해 보건소 구성원 전체의 필요역량이 도출될 필요가 있다. 또한 맞춤형 교육훈련의 제공과 차별화된 교육훈련 프로그램을 개발하여 운영하기 위해서는 다른 직급과 직렬, 특히 서비스 제공인력으로서의 공무원 구성원들에게까지 확대하여 보건소 조직 인력에게 요구되는 역량에 대해서도 확대, 조사를 통해 역량을 도출할 것을 제안한다.

References

- Council on Linkages Between Academia and Public Health Practice. (2021). Core competencies for public health professionals. Washington, DC: Public Health Foundation. Retrieved from https://www.phf.org/resourcestools/Documents/Core_Competencies_for_Public_Health_Professionals_2021October.pdf
- Eraut, M. (1998). Concepts of competence. *Journal of Interprofessional Care, 12*(2), 127-139. doi: 10.3109/13561829809014100.
- Kak, N., Burkhalter, B., & Cooper, M. A. (2001). Measuring the competence of healthcare providers. *Operations Research Issue Paper, 21*(1), 1-28.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Lee, H. (2010). A Study on the education and training of competency-based public officials through comparison of perceived performance and importance of necessary competencies. *Korean Public Personnel Administration Review, 23*(3), 57-73.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist, 28*(1), 1-14. doi: 10.1037/h0034092.
- Na, B. J. (2021). How impact the pandemic of Covid-19 to the restructuring of public health centers in the future. *Public Health Affairs, 21*(1), doi: 10.29339/pha.21.5
- Oh, Y. (2015). A qualitative study on the core competencies by position of community health promotion workforce. *Korean Public Health Research, 41*(1), 95-106.
- Park, K. H., Kim, H. J., & Yim, J. (2018). Structural relationships of variables affecting application of job training in the public health promotion personnel. *The Journal of the Korea Contents Association, 18*(6), 424-433. doi: 10.5392/JKCA.2018.18.06.424.
- Public Health Agency of Canada. (2008). *Core competencies for Public Health Canada*. Ottawa: Author. Retrieved from <https://www.canada.ca/content/dam/phac-aspc/documents/services/public-health-practice/skills-online/core-competencies-public-health-canada/cc-manual-eng090407.pdf>
- Regan, S., MacDonald, M., Allan, D. E., Martin, C., & Peroff-Johnston, N. (2014). Public health human resources: A comparative analysis of policy documents in two Canadian provinces. *Human Resources for Health, 12*, 1-11. doi: 10.1186/1478-4491-12-13.
- Son, H. M., Yang, H. R., & Park, B. (2021). Experiences of public officials for the COVID-19 response in the community health center. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing, 32*(4), 578-592. doi: 10.12799/jkachn.2021.32.4.578.
- Sparrow, P. R. (1996). Transitions in the psychological contract: Some evidence from the banking sector. *Human Resource Management Journal, 6*(4), 75-92. doi: 10.1111/j.1748-8583.1996.tb00419.x.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competency at work*. New York, NY: Wiley.
- WHO Regional Office for Europe, ASPHER (Association of Schools of Public Health in the European Region). (2020). WHO-ASPHER Competency framework for the public health workforce in the European region. Copenhagen: Author. Retrieved from https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0003/444576/WHO-ASPHER-Public-Health-Workforce-Europe-eng.pdf
- Yun, G., Song, E., Ko, S., Kim, J., Jeong, H., & Bae, J. (2022). *A study on restructuring of the regional health systems for coping with public health crises: Centering on health centers*. Sejong: Korea Institute for Health And Social Affairs(KIHASA). doi: 10.23060/kihasa.a.2022.16.

- | | |
|-----------------|---|
| ■ Kyung Hee Yi | https://orcid.org/0000-0002-1311-0159 |
| ■ Sookja Choi | https://orcid.org/0000-0001-7476-6891 |
| ■ Myungwha Jang | https://orcid.org/0000-0003-2116-1914 |