

원스톱 지원센터 여성경찰관의 피해자 조사 업무량 분석*

Analysis on the Workload of One-stop Service Center Policewoman in Victim Investigation

정 응**

차 례

- I. 서 론
- II. 선행연구 및 원스톱센터 운영 개관
- III. 피해자 조사업무 설문 설계
- IV. 피해자 조사 업무량 분석
- V. 결 론

국 문 요 약

본 연구는 피해자를 위한 원스톱센터 경찰관의 역할 강화와 인력확대에 앞서 원스톱센터 수사지원팀의 직무·인력 표준안을 마련하는 기초를 제공하고자 전국 25개소 원스톱센터 수사지원팀의 업무 프로세스 및 그 업무량을 분석해보았다.

업무 프로세스에 따른 피해자조사 사례 1건당 업무량 추정 결과, 조사 전 단계 중 사례 내용 확인, 조사일정 준비 등의 조사기초 준비는 평균 약 94분, 진술녹화 준비는 99분으로 나타났다.

본 조사 단계에서 증거자료 수집은 평균 114분, 일반 피해자 진술녹화의 경우 121분, 아동피해자 140분, 장애인피해자 157분, 장애인동피해자 158분, 그 외 비녹화 조서작성의 경우 104분이 걸리는 것으로 추정되었다.

조사 후 단계에서 서류정리는 1건당 평균 113분이 걸렸으며, 피해자지원 업무는 73분, 조사 후 조치는 83분이 소요된 것으로 추정되었다.

한편 본 연구는 원스톱센터의 수사지원팀 업무 범위를 피해자 조사 프로세스의 시각에서 바라보았지만 단지 “피해 사례 조사” 업무라는 사후적·미시적 직무분석에만 집중함으로써 업무량 분석 결과가 실제에 비해 과소평가되었을 가능성을 갖고 있다.

향후 연구에서는 수사지원팀 팀원의 행정업무 및 피해 예방업무, 팀장 고유 업무 등 발생사건 조사 외의 여타 업무들을 포괄함으로써 수사지원팀의 원스톱센터 내 역할과 진정한 업무 총량이 거시적 시각에서 보다 분명하게 드러나도록 해야 할 것이다.

* 이 글은 치안정책연구소 2014 연구보고서(원스톱 지원센터 표준 직무모형 개발) 내용 중 업무량 분석 관련 부분을 수정 보완한 것임.

** 경찰대학 치안정책연구소 연구관

I. 서론

경찰은 2013년 신정부 출범 후 성폭력, 학교폭력 등 이른바 4대 사회악 근절 정책 추진에 조직의 역량을 결집하여 왔다. 특히 2013년 상반기부터 정책 추진기반 마련을 위해 각 분야별 전담체계를 구축하고 집중적인 단속을 전개한 결과 성폭력의 경우 2012년 대비 미검률이 28%포인트 감소(15.5%→11.1%)하고, 재범률이 19%포인트 감소(7.9%→6.4%)하는 등 객관적 지표들에서 가시적인 성과를 보여주었다.

한편 2014년 들어서 경찰의 피해자 보호·지원 정책으로 ‘피해자 보호지원관’, ‘피해자 서포터(자원봉사자)’ 운영, 원스톱 지원센터 추가 설치 등이 구상되고 있으나¹⁾ 그 중에서도, 지원 범주의 포괄성 및 효과 측면에서 볼 때 중핵이 되는 것은 원스톱 지원센터(이하 원스톱센터)의 강화라고 할 것이다.

원스톱센터의 확대 운영을 추진함에 있어서는 무엇보다 수사지원 조직의 업무범주 및 업무량 측정이 선결되어야 하고, 나아가 수사지원팀의 직무 및 적정인력 분석을 통한 표준 직무모형 개발이 모색되어야 한다.

따라서 본 연구는 원스톱센터 수사지원팀의 역할 강화와 확대에 앞서 전국 25개소 원스톱 지원센터의 업무 프로세스 및 그 업무량을 분석하여, 원스톱센터의 직무·인력 표준안을 마련하는 기초를 제공하는데 그 목적이 있다.

본 연구의 시각은 원스톱센터의 상담, 의료 등 구성요소(지원기능) 전체를 종합적, 거시적으로 바라보는 것이 아니라 센터 내 지원기능 중 수

1) 경찰청, “2014년도 4대 사회악 근절 추진 계획”, 2014. 2.

사지원 기능에 배치된 경찰인력과 업무에 초점을 두는 미시적 시각에서 출발한다. 따라서 그 연구 범위는 경찰관이 근무하고 있는 원스톱센터 및 센터 경찰관이 담당한 사건에 한정되었다. 예컨대 본 연구는 2014년 5월 현재 경찰관이 배치되지 않은 해바라기 아동센터 경우는 연구 범위에 포함되지 않는다.

II. 선행연구 및 원스톱센터 운영 개관

1. 선행연구의 검토

원스톱센터의 수사지원 기능과 관련하여 최근에 이루어진 연구로 주목할 만한 것은 제도적 접근시각에서 “성폭력 근절 관련 대책의 개선방안”(박노섭 외, 2013), 심리적 연구시각에서 “대리외상이 이차적 외상스트레스와 외상신념 및 행동에 미치는 영향 연구”(차영주, 2013) 등이 있다.

전자는 성폭력 근절대책의 일환으로 전국적으로 확대 설치되어 온 원스톱센터에 대하여 그 실증적인 효과분석과 센터 재편 모색 등 제도적 연구를 진행하였고, 후자의 경우는 기존의 경찰관 외상 연구와는 달리 수사의 주류를 이루고 있는 진술조사와 관련하여 원스톱센터 여경의 대리외상 영향에 대해 연구가 이루어졌다.

이러한 제도적 분석과 업무 스트레스 및 행동변화에 관한 실증 연구들은 근무 여건을 감안한 직무모형 구축에 매우 의미 있는 성과로 보이나, 본 연구가 추구하는 원스톱센터의 표준 직무모형의 개발을 위해서는 제도적, 심리적 분석 외에 경찰관의 사건처리 업무량 추정에 관한 연구가 검토될 필요가 있다.

경찰관 업무량 분석 중에서도 특히 수사기능과 관련하여 사건처리 업무량 측정이 이루어진 선행연구로는 한국개발연구원(KDI)의 2000년대 경찰행정발전방안(1992), 치안정책연구소의 경찰서 경제팀 연구(2012) 및 성폭력 전담팀 연구(2013) 등이 있다.

1992년 KDI의 연구는 수사업무 중에서 강력범죄를 담당하는 형사업무와 고소·고발사건을 담당하는 조사업무(현재의 경제팀 업무)를 구분하고, 형사와 외근형사와 조사계 조사요원의 사건 1건당 처리 소요시간과 부족인원 등을 추정하였다.

1992년 이후 변화된 수사 환경과 근무 여건을 반영하여 2012년 진행한 연구에서는 경찰 수사기능 중 상기 조사계의 업무 범주에 해당하는 경제팀의 경제범죄 수사업무에 연구범위를 한정하고, 해당 경제팀 수사관의 건당 처리 소요시간을 측정한 바 있다.

2012년 연구는 1992년 KDI의 연구와 비교하여 경제팀 업무에 분석범위가 제한되기는 하였으나, KDI의 면담 조사 방식과는 달리 전국 경찰서 경제팀의 사건 접수 내역(상담 후 반려된 사건 포함)을 기초로 표본 추출 및 설문조사를 실시하였으며, 이전 연구가 시도하지 못한 사선유형별 추정, 즉 사건처리의 난이도 및 최종에 따른 유형 구분과 유형별 소요시간을 추정하였다.

〈표 1〉에서 보는 바와 같이 KDI의 연구에서는 강력범죄의 경우 사건 1건당 평균 소요시간은 40시간, 고소·고발사건의 경우 평균 소요시간은 25시간으로 조사되었으나, 치안정책연구소의 경제팀 연구에서는 사건 처리 내역 보다 세분화하여 중요 22사건에 대한 “추적수사”와 “팀장지휘” 등 항목을 새로이 추가였으나, KDI의 고소·고발 사건보다 적은 21.8시간의 추정 결과를 제시하였다.

또 2013년에는 일선 경찰관서의 성폭력 수사 전담팀 설치 및 확대를 준비하면서 서울 관악서의 시범 전담팀과 관악서 형사과를 대상으로 업

무량 추정 및 직무 분석이 수행된 바 있다. 동 연구는 시범관서의 특성 상 1개 경찰서에 연구 대상이 제한되기는 하였으나, 기존 형사과의 성폭력사건 수사업무와 비교하여 업무량을 비교 추정하였다는데서 그 의의를 찾아 볼 수 있다.

성폭력 수사 전담팀 연구는 경제팀 연구와 같이 범죄 유형을 강제추행, 공중장소밀집추행, 강간(미수), 카메라이용 촬영 등으로 세분하여 각 성폭력 범죄 12개 유형의 수사 소요시간과 적정업무량을 추정하였다.

〈표 1〉 선행연구의 비교

구분	KDI, 용역연구 (주학중, 1992)	치안정책연구소, 경제팀 연구 (정웅, 2012)	치안정책연구소, 성폭력 전담팀 연구 (정웅, 2013)
조사 대상	외근형사 및 조사요원	전국 경찰서 경제팀 수사관	서울 관악서 시범전담팀 및 관악서 형사과 수사관
연구 방법	관계자 면담	설문조사 및 통계분석	현지조사, 설문조사 및 통계분석
사건유형	- 형사 및 조사 2가지만 구분	- 경제범죄 11개 유형 구분 - 난이도-죄종 구분 - 반려사건 포함	- 성폭범죄 12개 유형 구분 - 강제추행 공중장소밀집추행 강간(미수), 카메라이용 촬영 등
근무일수	300일 적용 (2,400시간)	251일(2,008시간) 적용 ※ 주5일제 고려	251일(2,008시간) 적용 ※ 주5일제 고려
1건당 평균처리 소요시간	- 외근형사 : 40시간 - 조사요원 : 25시간	- 21.8시간(반려사건 제외) - 반려사건 46.6분	강력팀 : 28.8시간 전담팀 : 17.4시간
연간 1인당 적정처리 건수	- 외근형사 : 60건 (월 9건), - 조사요원 : 96건 (월 8건)	- 경제팀 수사관 : 119.4건 =정식접수91건(월7.6건) +상담반려28.4건(월2.3건) - 사건유형별 소요시간이 상이하므로 실제 사건 basket은 개인에 따라 다름	- 기본모형의 경우 : 강력팀 69.8건, 전담팀 115.2건 - 업무범위와 업무손실 등이 추가 고려된 확장모형의 경우, 적정 처리건수는 감소

정책 제안	1인당 연간 적정처리건수 등을 고려, 외근형사 3,822명, 조사요원 435명 증원 제안.	2011-12년 연평균 정식접수 437,852건 상담반려 137,262건 (전체접수 575,114건) 및 사건당 평균처리 소요시간 등을 고려, 경제팀 2,073명 증원 제안	2010-12년 연평균 성폭력사건 발생건수 36,719건 및 확장모형 사건당 처리시간 등을 고려, 서울청 183.5명을 비롯한 전국 총 663.8명의 성폭력 전담팀 증원 제안
-------	--	--	---

출처 : 주학중 편, 2000년대 경찰행정발전방안, 한국개발연구원, 1992; 정웅, 경제팀 적정 업무량 분석, 치안정책연구소, 2012; 정웅, “성폭력 전담수사팀의 업무량 분석과 적정 업무모형: 강력팀과의 비교”, 치안정책연구, 제28권 제1호, 2014.

치안정책연구소의 연구 결과에 따라, 발생사건 및 사건당 평균처리 소요시간 등을 고려하여 경제팀의 경우에는 2,073명의 수사인력 증원을 제안한 바 있으며, 성폭력 전담수사팀의 경우에는 특히 전국 관서에 확대 실시에 즈음하여 서울청 184명을 비롯, 전국 경찰서에 약 664명의 성폭력 전담팀 증원이 필요함을 제안하였다.

2. 원스톱센터 운영의 개관

1) 연혁 및 현황

원스톱센터는 지난 2003년 5월 성폭력 피해 진료와 수사지원 절차의 지연으로 인하여 위급한 피해자가 제때 조력을 받지 못했던 사건을 계기로 통합적인 피해자 지원시스템의 필요성이 대두되고, 이후 학교폭력 사건 또한 전 사회적인 문제로 되면서 2005년 8월 31일 경찰병원 내에 『여성·학교폭력피해자 ONE-STOP 지원센터』를 설치한데서 출발하였다(〈표 2〉).

〈표 2〉 원스톱센터의 주요 연혁

2003	- 성폭력 피해 진료 및 수사지원이 지연되는 사건의 발생(5월)으로 여성·아동에 대한 원스톱지원시스템 필요성 대두
2005	- 서울 경찰병원의 성폭력피해자 지원센터를 『학교·여성폭력 서울 원스톱 지원센터』로 전환 개소(5월) - 경찰병원 『여성·학교폭력피해자 ONE-STOP 지원센터』 설치(8.31) - 여성부와 경찰청 간 센터 설치 협의(10월) - 여성부·경찰청·7개병원장 3자 공동 업무 협약 체결 및 부산 원스톱지원센터 개소(12월)
2006	- 여성부·경찰청·6개병원장 3자 공동 업무 협약 체결 및 인천, 울산, 강원, 충북, 전북, 경북, 대구, 광주, 대전, 경기, 경남, 제주 등 11개 센터 개소(12월)
2007	- 경기 북부 원스톱지원센터 의정부 의료원 개소(9월)
2008	- 여성·학교폭력피해자 원스톱지원센터 협약 주체 변경(시도, 지방경찰청, 의료기관, 1월) - 서울 보라매병원 원스톱지원센터 개소(12월)
2010	- 충남, 전남 원스톱지원센터 개소(1월) - 부산 원스톱지원센터와 부산 해바라기 아동센터를 부산 해바라기 여성·아동센터로 통합(1월)
2011	- 울산 원스톱지원센터를 울산 해바라기 여성·아동센터로 통합(12월)
2012	- 강원 원스톱지원센터를 강원 해바라기 여성·아동센터로 통합(12월) - 원스톱지원센터 로고 신설 - 원스톱지원센터 대표 번호 신설(1899-3075)
2013	- 인천성모병원 원스톱지원센터 개소(5월) - 경기안산한도병원 원스톱지원센터 개소(7월) - 부산의료원 원스톱지원센터 개소(8월) - 경기 아주대병원 원스톱지원센터를 해바라기 여성·아동센터로 전환 (12월)

출처 : 경찰청, 여성청소년과장 매뉴얼, 2014, 63쪽; 여성가족부, 여성·학교폭력 원스톱지원센터 사업안내, 2012 1, 6쪽 등을 기초로 작성.

2013년 현재까지 각 지방경찰청 소속 여성경찰관이 배치되어 있는 원스톱센터의 범주는 위 〈표 2〉의 주요 연혁에서 보는 바와 같이 여성·학교폭력피해자 원스톱센터와 해바라기 여성·아동센터 모두를 포괄한다.²⁾

2) 해바라기 여성·아동센터는 여성·학교폭력피해자 원스톱 지원센터에 비해 지

즉 2010년부터 ‘원스톱센터’와 ‘해바라기 아동센터’³⁾가 통합된 이른바 ‘해바라기 여성·아동센터’가 부산에 개소되면서 센터 명칭에 대한 혼란이 있기는 했지만, 원스톱센터는 해바라기 여성·아동센터를 포괄하면서 성장했고, 이러한 원스톱센터는 2013년 말까지 전국 25개소(여성·학교 폭력피해자 지원센터 17개소 및 해바라기 여성·아동센터 8개소)로 확대되어 왔다.

전국 25개소의 원스톱 지원센터에는 2014년 5월 현재 경찰관 100명을 포함하여, 상담사 119명, 행정 30명, 간호사 33명 등 총 282명이 근무하고 있으며, 이들 중에서 경찰관과 상담사는 24시간 근무하고 있다(〈표 3〉).

다만, 서울대병원 등 일부 원스톱 지원센터의 경우에는 간호사도 24시간 교대 근무가 이루어져 야간 의료지원이 가능한 곳도 있으나 기본적으로 경찰·상담사 이외의 여타 근무자는 일근(09:00~18:00)으로 근무하는 것이 일반적이다.

각 원스톱센터의 경찰관 근무인원 현황을 보면 서울, 대구, 광주 등 3개 대도시 지역의 경우에만 1개소 당 5명이 근무하고, 일반적으로는 팀장을 포함하여 4명이 근무하는 것이 보통이다. 강원도 강릉, 경북, 경남, 제주 지역 내 5개 지원센터의 경우에는 3명이 24시간 교대근무를 하고 있다.

원 범위가 넓은 측면이 있으나(심리치료 지원), 경찰은 양자를 구별하지 않고 모두 ‘원스톱 지원센터’라고 통칭하고 있다. 한편 여성가족부는 위 두 센터 외에 아동·청소년 및 지적장애인에 대한 전문적인 심리치료를 담당하는 이른바 ‘해바라기 아동센터’까지 모두 통칭할 때는 ‘피해자 통합지원센터’라고 부르고 있다.

- 3) 해바라기 아동센터는 2014년 5월 현재 전국에 8개소가 있다. 동 센터는 수사지원 기능이 없으므로 경찰관이 배치되지 않고 있으나, 경찰청은 원스톱 지원센터를 통한 피해자 지원 강화 과제의 일환으로 2014년 상반기까지 해바라기 아동센터에 경찰관 1명씩 상주시킬 계획을 수립한 바 있다. 경찰청, “2014년도 4대 사회악 근절 추진 계획”, 2014. 2.

〈표 3〉 전국 원스톱센터 근무자 현황

구분	계	서울	부산	인천	대구	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주									
개소	3	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1										
설치병원	25	경찰병원 보라매병원 * 서울대병원 * 동아대병원 부산의료원 인천의료원 인천성모병원	인천의료원	대구의료원	조선대병원	충남대병원	* 울산병원 * 아주대병원	의정부병원	안산한도병원 * 강릉동인병원 * 강원대병원	청주의료원	단국대병원	전북대병원	* 목포중앙병원 성가톨릭병원	안동의료원	* 포항선린병원	마산의료원	한라병원									
경찰	100	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3								
상담	119	5	4	11	6	3	5	4	4	4	5	5	3	4	6	6	4	6	3	7	6	4	4	3	3	
행정	30	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1
간호	33	0	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

주 : 1) *는 해바라기 여성·아동센터
 2) 경찰관 현원(100명)은 2014. 5. 30일 기준.
 3) 상담(119), 행정(30) 간호(33) 인력 현원은 2014. 2월 경찰청 자료 기준.
 출처 : 경찰청, 여성청소년과장 매뉴얼, 2014. 2, 68쪽 및 필자 실사(2014. 5월) 결과를 기초로 작성.

2) 운영체제 및 실적

원스톱센터는 성폭력·가정폭력 피해자 등에 대하여 365일 24시간 상담, 의료, 법률, 수사지원을 원스톱으로 제공함으로써, 피해자가 폭력피해로 인한 위기상황에 대처 할 수 있도록 지원하고, 2차적 피해를 방지함을 목적으로 한다. 그에 따라 원스톱센터는 여성경찰관·상담사·간호사 등 지원인력이 24시간 상주하면서 성폭력·학교폭력·가정폭력·성매매 피해자들에게 상담·의료·수사·법률 등의 통합서비스를 제공하고 있다.⁴⁾

이러한 원스톱센터의 설치·운영은 성폭력방지 및 피해자보호 등에

관한 법률에 근거한다.⁵⁾ 동 법률에 따라 원스톱센터는 여성가족부가 원스톱지원센터의 예산을 확보·집행하고 사업지침 등을 수립하는 역할을 담당하면서, 경찰·지자체(시도)·병원 등과 함께 공동협약(3자간 또는 4자간)에 의해 운영되는 위탁운영체계를 갖고 있다(〈표 4〉).

〈표 4〉 원스톱센터의 운영체계

기관	여성가족부	경찰청	시도	병원
분담 업무	- 예산 확보 - 센터운영 및 설치 지원 - 사업지침 수립	- 여경파견 - 수사지원	- 사업비 교부 - 센터관리 및 지도감독	- 설치공간 무료제공 - 의료지원

주: 1) 위 4개 기관 외에도 원스톱센터 운영지원, 중사자교육·피해자지원을 위한 연구개발 및 시범사업운영을 담당하는 여성·아동 폭력피해 중앙지원단이 있다.

출처: 여성가족부, “정책자료(성·학교폭력 ONE-STOP센터)”, <http://www.mogef.go.kr> (2014. 5. 30 검색); 경찰청, 여성청소년과장 매뉴얼, 2014, 64쪽.

원스톱센터의 업무 처리는 전체적으로 보면 센터장, 부소장⁶⁾이 센터 업무를 총괄하고 경찰관 및 상담사(24시간 근무), 간호사, 행정요원 등 전담인력들이 팀별 담당 업무를 처리하는 형태를 갖는다(〈표 5〉).

- 4) 여성가족부, 여성·학교폭력 원스톱지원센터 사업안내, 2012. 1. 3쪽; 경찰청, 여성청소년과장 매뉴얼, 2014, 64-66쪽.
- 5) 성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 제18조(피해자를 위한 통합지원센터의 설치·운영).
- 6) 센터장은 병원장이 겸임(비상근)하고, 부소장은 경찰이 겸직하거나 또는 여가부에서 채용한 직원이 맡고 있다. 경찰(수사지원팀장)이 부소장직을 겸하고 있는 곳은 2014년 5월말 현재 전국 25개 센터 중 9개소이다.

〈표 5〉 원스톱센터의 업무처리 모델

주요기능별	전담인력요소	업무 내용
개관	· 상담사, 여경(24시간근무) · 행정요원, 간호사	· 연중무휴, 24시간 운영 · 1366, 112, 상담소 등과 연계
업무 총괄	· 센터장 · 부소장	· 센터운영 총괄, 사업수행 지도·감독 · 직원 복무관리, 예산 및 물품관리 · 병원 및 관계기관과의 업무협약
상담/ 심리치료 지원	· 성폭력·가정폭력 상담사 · 사회복지사 · 임상심리사 · 심리치료사	· 사례접수 및 관리 · 피해자 초기 면접 · 연계지원망 구축 · 심리적 진단평가 · 피해자심리 안정조치 · 피해자 치유프로그램 운영 - 개별심리상담, 집단상담, 가족상담 - 놀이치료, 미술치료 등
의료지원	· 지정병원 의료진 - 응급의학과 전문의 - 산부인과 전문의 - 정신건강의학과 전문의 · 전담 간호사 등	· 24시간 응급치료 · 외과, 산부인과 및 정신과 치료 · 진단서 발급 ※ 여성가족부의 의료비 지원 활용
수사지원	· 센터 근무 여경 (지방경찰청에 소속되어 파견근무) · 해당 지방경찰청	· 증거물 채취(응급키트 활용) · 피해자 진술녹화 · 피해자 진술조사 작성 · 전문가 섭외 - 속기사 섭외 - 진술분석전문가 섭외 - 법률조력인 섭외
법률지원	· 지문번호사 · 대한법률구조공단, 한국가정법률상담소, 대한변협법률구조재단 한국성폭력위기센터	· 수사 및 소송절차에 대한 정보제공 · 법률상담, 자문 · 피해자 진술서 작성 지원 · 수사·재판과정에 관여 ※ 여가부의 무료법률구조사업과 연계
운영위원회	· 자치단체 관련부서 · 센터 설치병원 · NGO 등	· 센터운영 관련 주요사항 토의 및 결정 · 연계기관 네트워크 중심점 역할 수행

출처 : 여성가족부, “정책자료(성·학교폭력 ONE-STOP센터)”, <http://www.mogef.go.kr> (2014. 5. 30 검색); 여성가족부, 여성·학교폭력 원스톱지원센터 사업안내, 2012. 1, 12쪽; 여성가족부, 해바라기 여성·아동센터 사업안내, 2012. 1, 16쪽; 경찰청, 여성청소년과장 매뉴얼, 2014, 69쪽 등을 기초로 작성.

기능(팀) 및 업무를 구체적으로 보면 원스톱센터 내에는 상담/심리치료지원 기능, 의료지원 기능, 수사지원 기능 등을 수행하기 위한 팀들이 구성되어 있는 바, 각 기능(팀)별 전담인력과 주요 담당업무 내용을 개괄하면 다음의 <표 5>와 같다.

피해자 상담을 위한 상담지원팀에서는 성폭력·가정폭력 상담사와 사회복지사 등이 사례접수 및 관리, 피해자 초기 면접, 연계지원망 구축 등의 업무를 담당하고, 심리치료기능이 강화된 해바라기 여성·아동센터에서는 그 외에도 임상심리사와 심리치료사 등이 심리적 진단평가를 위한 종합심리검사, 피해자의 개별 및 집단 심리상담, 가족치료, 놀이치료, 미술치료 등의 심리지원이 이루어진다.

수사지원 기능을 위한 수사지원팀에서는 성폭력 응급키트를 활용한 증거채취, 피해자 진술녹화, 피해자 진술조서 작성, 속기사·진술분석전문가법률조력인 등 전문가 섭외, 일선 성폭력 담당 부서와의 업무협조 등 업무를 처리한다.

원스톱센터의 피해자 방문 및 지원 실적을 보면 최근까지 매년 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있다. 2008년 10,074명이었던 방문 피해자 수는 2013년 19,655명으로 두 배 가까운 95.1% 증가하였으며, 그 중에서도 특히 성폭력 피해자의 경우 2008년 6,818명에서 2013년에는 두 배가 넘는 14,572명으로 113.7% 증가하였다.

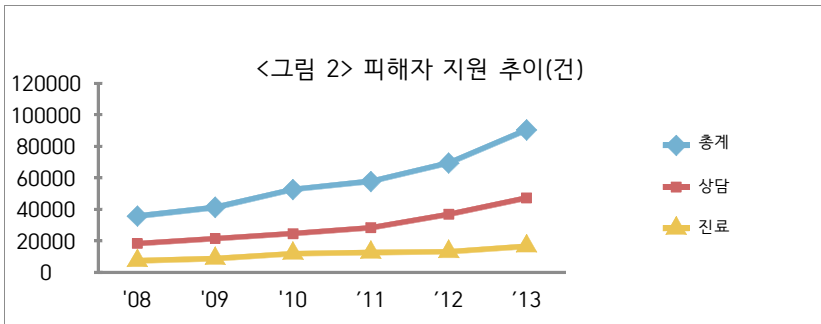
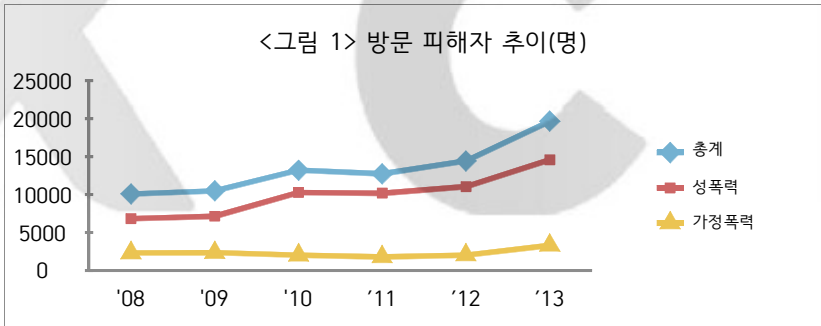
피해자에 대한 지원 실적 역시 2008년 35,643건에서 2013년 90,358건으로 피해자 방문 증가율보다 많은 253.5% 증가하였고 특히 진술녹화의 경우는 2008년 1,977건에서 2013년 7,990건으로 무려 네 배가 넘는 404.1% 증가한 것으로 나타났다(<표 6>).

<표 6> 피해자 원스톱 방문 및 지원 실적 추이

단위: 명, 건

구분	방문 피해자(명)						피해자 지원(건)						
	총계	성폭력	가정폭력	성매매	학교폭력	기타	총계	상담	진료	증거채취	진술녹화	피해자조서	전문가참여
'08년	10,074	6,818	2,312	70	209	665	35,643	18,258	7,335	2,571	1,977	5,502	-
'09년	10,471	7,140	2,348	116	177	690	41,180	21,400	8,632	2,876	2,273	5,839	160
'10년	13,211	10,265	2,012	134	142	658	52,647	24,593	11,838	3,399	3,886	7,450	1,481
'11년	12,722	10,169	1,788	110	92	563	57,717	28,240	12,528	3,641	4,201	7,674	1,433
'12년	14,423	11,032	2,020	127	294	950	69,376	36,810	13,066	3,693	5,528	8,302	1,977
'13년	19,655	14,572	3,303	156	1,386	512	90,358	47,183	16,532	4,509	7,990	11,550	2,594

출처 : 경찰청, 여성청소년과장 매뉴얼, 2014, 68쪽.



Ⅲ. 피해자 조사업무 설문 설계

1. 조사업무 설문 설계

전국 원스톱센터의 경찰관 수는 2013년 말 98명이었으나, 이후 설문조사가 준비되던 2014년 초에 2명이 늘어나(강원대병원 3명→4명, 전북대병원 3명→4명) 본 설문이 진행된 2014년 5월 기준 총 100명인 것으로 확인되었다.

원스톱센터 근무 경찰관이라는 조사대상 모집단 정의를 충실히 따른다면, 그 범주는 2005년 경찰병원의 원스톱센터 개소 이후 2014년 현재까지 원스톱센터 근무 경험이 있는 전체 경찰관이 될 것이다. 그러나 보직 이동 후 경찰관은 과거 사건처리(시간) 등에 대해 기억 편견의 우려가 있고, 특히 본 연구가 역사적 추이보다는 현 원스톱센터의 직무 분석과 업무량 추정에 초점을 두고 있기 때문에 조사대상을 현재 원스톱센터 근무 중인 경찰관으로 설정하였다.

그에 따라 조사대상은 2014년 5월 현재 전국 16개 지역 25개 원스톱센터에 배치된 경찰관(지방경찰청 소속)으로 하였으며, 이들 경찰관 100명 전수(全數)에 대하여 진술녹화 등 업무처리와 업무수행 여건 등에 관한 설문을 진행하였다.⁷⁾

원스톱센터 근무 경찰관의 피해자 조사업무에 대한 설문조사 설계를 개관하면 다음의 <표 7>과 같다.⁸⁾

7) 선행연구인 성폭력 전담팀 연구에서도 조사대상이 시범관서인 관악경찰서의 시범전담팀(팀장 제외 조사관) 4명, 형사팀(형사와 형사당직 및 강력 1팀 ~ 6팀 수사관) 약 80명 등 현직 인원으로 한정되어 complete survey가 가능하였다.

〈표 7〉 피해자 조사업무에 대한 설문 설계

업무 프로세스	세부업무 범주	업무 내용	조사 목적	
조사 전 업무	조사기초 준비	전화상담 시(또는 당일 긴급 방문 시)에 진행되는 사건내용 확인, 조사일정 준비, 참여인력 준비	업무량 추정	
	진술녹화 준비	녹화당일에 진행되는 부모 및 신뢰자 상담, 피해자 상담, 고소장 등 각종 양식 작성 ※ 전화상담 없이 (긴급)방문 시, 조사기초 준비업무는 당일 진술녹화 준비업무와 같은 날 진행	"	
본 조사 업무	증거물 채취	응급키트활용 증거채취(의사 콜 ~ 대기시간 포함)	"	
	진술 녹화	진술녹화 조서작성	진술조력인(전문가) 또는 진술분석전문가, 속기사 등 참여	"
		非녹화 조서작성	진술녹화하지 않은 사건	"
조사 후 업무	서류정리	조사열람 및 날인, 속기록 간인, 수사보고서작성, 각종 대장정리, 상담결과입력, 국선번호인 신청	"	
	피해자 지원	향후 수사진행 안내, 민원 응대	"	
	조사후 조치	성폭력전담수사팀 등에 인계 및 심리평가결과, 진술분석결과보고서 등 수사지원	"	
계			총(분)	

우선 직무분석 측면에서 피해자 조사업무 범주는 크게 ① 조사 전 (준비)업무, ② 본 조사업무, ③ 조사 후 업무 등 업무 프로세스에 따라 세 단계로 구분하였다.

피해자 사례접수 후 이루어지는 ① 조사 전 업무는 다시 조사기초 준

- 8) 설문지는 크게 직무분석(업무 프로세스 기준)과 업무환경 두 부문으로 구성되었다. 전자는 경찰관의 직접적인 업무 즉 피해자 조사 등 사건처리의 업무량 측정을 위한 것이고, 후자는 피해자 조사의 업무수행을 위한 여건으로서 근무 형태, 물적 인프라, 원스톱 내외의 기능 간 애로, 업무순실 등의 실태를 알아보기 위한 것이다.

비와 진술녹화 준비 업무로 세분하였다. 조사기초 준비업무는 전화상담 또는 당일 피해자 긴급 방문 시에 사례내용 확인, 조사일정 준비, 참여 인력 준비 등의 업무를 포괄한다. 진술녹화 준비 업무는 녹화 당일 부모 및 신뢰자 상담, 피해자 상담, 고소장 등 각종 양식 작성 지원업무를 포함한다. 다만, 전화상담 없이 피해자(긴급)방문 시에는, 위의 조사기초 준비업무는 녹화당일 진술녹화 준비업무와 같은 날 진행될 수 있다.

다음으로 ② 본 조사업무는 증거물 채취, 진술녹화로 구분하고 증거물 채취는 응급키트를 활용한 업무로 의사 콜(요청)에서부터 대기시간을 포함한 증거자료 수집업무이다. 조사업무에서 가장 핵심이 되는 진술녹화에 의한 조서작성업무 역시 이 단계에 포함되어 있다. 다만, 아동이나 장애자가 아닌 성인 피해자의 경우 진술녹화를 하지 않는 사례가 있기 때문에 非(비) 녹화 조서작성으로 별도 분류하였다.

마지막으로 ③ 조사 후 처리업무에는 조서열람 및 날인, 속기록 간인, 수사보고서작성, 각종 대장정리, 상담결과입력, 국선변호인 신청서류정리 등 서류정리 업무가 주요 세부업무로 들어있다. 또한 향후 수사진행에 대한 안내, 다양한 피해자 민원사항 응대 등의 피해자 지원업무가 이루어지며, 이밖에도 경찰관서 성폭력 전담수사팀 등에 사건을 인계하고 심리평가결과 및 진술분석결과보고서 등 기타 수사지원을 하는 조사 후 조치업무가 포괄된다.

2. 설문 진행 및 데이터

본 설문조사는 2014년 5월 초에 경찰청 여성청소년과(성폭력대책계) 및 전국 16개 지방청 원스톱센터 담당부서의 협조를 통해 약 3주간(2014. 5. 7 ~ 5. 28)에 걸쳐 진행하였다. 설문 진행 결과, 재직 중인 여

성경찰관(100명)들의 적극적인 협조로 100%의 회수율을 기록하였다.

원스톱센터는 현재 그 업무의 특성과 근무지 여건상 경찰관서에 설치되어 있지 못하고 해당 지역 병원에 위치하고 있기 때문에, 경찰관 또한 근무지가 일선 경찰관서와 격리되어 있다. 여기에 경찰 내부통신망(전산망) 또한 경찰관서와 연결되지 못한 상태이고, 3~5명의 소수 인원이 24시간 당직 교대근무로 비번일인 경우가 많아 설문 요청 등 업무연락에서부터 답지 회수에 이르기까지 적지 않은 난점이 있었다.

이처럼 설문 요청 및 설문답지 작성, 지방청 취합, 송부 등 업무협조에 어려운 점이 많았음에도 불구하고 조사 설문지는 당초 기대한 회수 기한에서 크게 벗어나지 않고 5월 말까지 100% 회수되었으며, 특히 불성실한 답변 항목이 거의 없이 회수됨으로써 설문지 전체를 유효한 자료로 활용하게 된 점은 매우 큰 의의가 있다고 생각된다.

다만, 아쉬운 것은 조사 당시 원스톱센터 근무기간이 6개월 미만 또는 1년 미만인 경찰관의 경우에 불가피하게 일부 설문 항목을 작성하지 못하여 결측이 발생한 사례가 있다는 점이다.

예컨대 본 설문은 진술녹화에 의한 조서작성에서 일반인, 장애인, 아동, 장애아동 등으로 유형을 구분하여 그 소요시간 측정하고자 하였으나, 현재 근무 중인 경찰관중 원스톱센터 근무 기간이 짧은 경찰관의 경우에는 모든 유형을 경험할 수 없어 결측으로 남을 수밖에 없었던 것이다. 따라서 본 연구의 조사는 경찰관 100명의 인구사회학적 특성 외에 일부 업무량 추정, 업무 여건 분석 항목에서 불가피하게 관측수가 100명 전수에 미치지 못한 경우가 있다.

한편 설문조사에 의한 데이터 외에, 지역(지방청)별·센터별 업무량 및 적정 수요인원 등을 추정하기 위해서는 각 지역별·센터별 방문 인원 및 조치 건수 등이 필요하다. 또한 피해자 조사에서 일반인, 장애인,

아동, 장애아동 등 사례 유형별로 구분하여 그 소요시간 측정하기 위해서는 피해자 연령 및 장애 유무에 대한 통계자료도 필요하다.

경찰청이 홈페이지 혹은 매뉴얼 등을 통해 공표하는 통계자료는 전국적 규모에서의 상담, 진료, 증거채취, 진술녹화, 피해자조서 등 부문별 조치 자료만이 제공되었기에, 지역별·센터별·연령별·장애자별 자료는 경찰청에서 별도로 제공한 2008-2013년간의 피해자 조치 실적 기초데이터를 활용하였다.

IV. 피해자 조사 업무량 분석

1. 응답 경찰관에 대한 기초통계

원스톱센터 여자경찰관들이 근무하고 있는 원스톱센터의 성격을 보면 전체 경찰관의 69%가 17개소의 여성·학교폭력피해자 원스톱 지원센터에 배치되어 있는 것으로 나타났다. 그리고 나머지 31명은 8개소의 해바라기 여성·아동센터에 근무하고 있다(<표 8>).

해바라기 여성·아동센터는 2010년 부산 지역에서부터 여성·학교폭력피해자 원스톱 지원센터와 해바라기 아동센터가 통합되면서 점차 그 수가 늘어나기 시작하였고, 지난 2013년 12월말에는 경기남부지역에 소재한 아주대 여성·학교폭력피해자 원스톱 지원센터가 통합되는 방식이 아니라 해바라기 여성·아동센터로 명칭을 바꾸어 그 자체 성격이 변경되는 등의 추세를 볼 때, 향후 해바라기 여성·아동센터에 소속된 경찰관의 비중이 상대적으로 높아질 것으로 보인다.

<표 8>에서 나타난 바와 같이 2014년 5월 현재 원스톱센터 수사지원

기능의 인원 규모는 3~5명이다. 이중 수사지원팀의 현원이 3명인 곳에서 근무하는 경찰관은 총 15명(5개소), 4명인 원스톱센터에서 근무하는 경찰관은 총 60명(15개소), 5명인 원스톱센터에서 근무하는 경찰관은 총 25명(5개소)이다.

〈표 8〉 원스톱센터 경찰관의 인구사회학적 특징

변수	측정 항목	빈도	퍼센트(%)
전체(N=여자경찰관 100명)		100	100
소속센터	여성·학교폭력피해자 원스톱지원센터	69	69.0
성격	해바라기 여성·아동센터	31	31.0
소속센터 현원	3명	15	15.0
	4명	60	60.0
	5명	25	25.0
직위	부소장 겸직 팀장 ¹⁾	9	9.0
	팀장 ²⁾	15	15.0
	팀원	76	76.0
계급	경장	18	18.0
	경사	50	50.0
	경위	31	31.0
	경감	1	1.0
연령	20대	3	3.0
	30대	53	53.0
	40대	43	43.0
	50대	1	1.0
경찰관 재직 연수	3년미만	1	1.0
	5년이상~10년미만	24	24.0
	10년이상~15년미만	42	42.0
	15년이상	33	33.0
원스톱 경력 연수	6개월미만	25	25.0
	6개월이상~1년미만	17	17.0
	1년이상~2년미만	10	10.0
	2년이상~3년미만	19	19.0
	3년이상	29	29.0

주 : 1) 겸직 팀장이 있는 곳은 서울 경찰병원 및 보라매병원, 부산의료원, 인천의료원 및 인천성모병원, 대구의료원, 광주 조선대병원, 목포중앙병원, 안동의료원 등 9개소.

2) 경남 원스톱센터(마산의료원)는 팀장 없이 운영됨.

전체적으로 볼 때 원스톱센터 경찰관의 과반 이상(60%) 대다수 인원이 4명이 배치된 15개 원스톱센터 수사지원팀에서 근무하고 있다. 서울, 대구, 광주 등 대도시 일부지역(5개소)에서는 5명이 배치된 수사지원팀에 근무하는 경찰관도 있지만(25%), 3명으로만 구성된 수사지원팀에서 근무하는 경우도 15%에 달한다.

원스톱센터에서 직위를 보면 팀원으로 근무하는 경찰관은 76명, 수사지원팀 책임자 팀장은 총 24명이다. 24명 팀장 중 원스톱센터 부소장직을 겸하고 있는 팀장은 9명이다. 한편 경남지역 1개소(마산의료원)의 경우, 수사지원팀(현원 3명)은 팀장 없이 운영되고 있다.

경찰관들의 계급은 경장 18명, 경사가 가장 많은 50명, 그 다음으로 경위 31명이며, 경감도 1명이 포함되었다. 팀장이 있는 24개소 원스톱센터의 경위 또는 경감급 팀장 외에 팀장을 맡지 않는 경위급 팀원도 8명이 근무하고 있다.

경찰관들의 연령대는 20대 3명, 30대 53명, 40대 43명, 50대 1명으로 30대가 가장 많은 비중을 차지하고 있다. 경찰관 재직 년수를 보면 3년 미만이 1명, 5년 이상~10년 미만 24명, 10년 이상~15년 미만은 가장 많은 42명이고, 15년 이상도 33명에 달하였다.

원스톱센터 근무경력은 6개월 미만이 25명, 6개월 이상~1년 만이 17명으로 1년 미만된 경찰관 비중이 42%에 달하고 있다. 1년 이상~2년 미만은 10명, 2년 이상~3년 미만 19명이며, 3년 이상의 장기근무자는 29명이다.

■ 전체적으로 볼 때 2014년 5월 현재 우리나라의 가장 대표적인 원스톱센터 여성상(女警像)은 팀장 포함 4명으로 구성된 여성·학교폭력피해자 원스톱센터에서 근무하며, 경찰 입직 후 10년 이상 되었지만 원스톱센터에 근무한지는 1년 미만인 30대의 경사이다.

2. 조사 업무량 분석

피해자 조사 1건당 업무량(건당 평균 소요시간)에 대한 분석결과를 업무 프로세스에 따라 개관해 보면, 아래의 <표 9>에서 보는 바와 같이 우선 피해자 사례접수 후 조사 전 준비업무 단계로서 사례내용 확인, 조사일정 준비 등의 조사기초 준비는 1건당 평균 약 94분이 걸리는 것으로 나타났다.

<표 9> 피해자 조사 세부업무별 소요시간 기술통계량

단계	세부업무	N	범위	최소값	최대값	평균(분)	표준편차	왜도	첨도
조사 전	조사기초 준비	98	180	60	240	93.98	42.999	1,220	1,330
	진술녹화 준비	99	120	60	180	98.79	34.620	.216	-.685
본 조사	증거채취	99	450	30	480	113.94	71.455	2,701	10,377
	피해자조사(유형별)								
	(일반인)	99	180	60	240	120.91	33.323	.760	2,980
	(아동)	98	240	60	300	140.20	39.428	1,741	3,022
	(장애인)	97	180	120	300	157.11	42.816	1,063	1,081
	(장애아동)	94	300	60	360	158.30	48.073	1,265	2,612
	(非녹화조사)	97	210	30	240	103.61	30.006	.959	4,189
조사 후	서류정리	99	180	60	240	113.33	43.612	.824	1,206
	피해자지원	99	200	40	240	72.53	30.181	2,826	10,039
	조사후조치	92	90	30	120	82.83	30.610	-.135	-1,207
	유효수 (목록별)	85							

또한 본 조사에 들어가기 전에 신뢰자 및 피해자 상담, 고소장 등 각종 양식 작성 등 진술녹화를 준비하는 데에는 약 99분이 소요되었다.

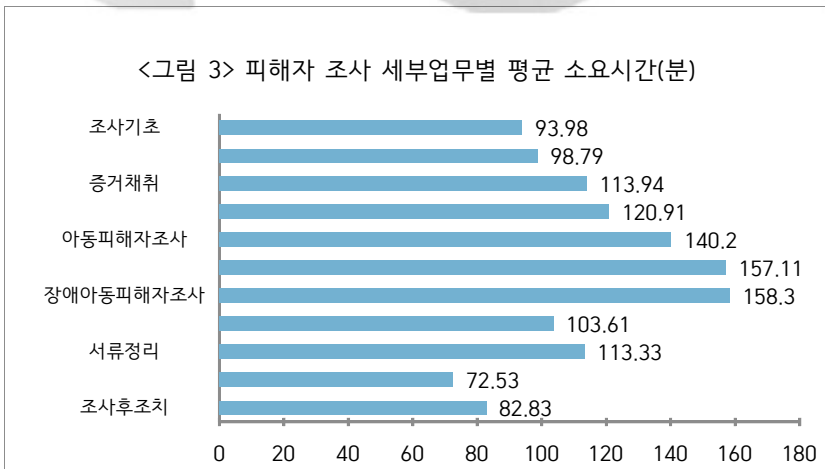
본격적인 조사업무 단계에서 응급키트를 활용한 증거자료 수집은 평균 114분으로 나타났고, 이후 각 조사 유형별로 일반인피해자 진술녹화

의 경우 121분, 아동피해자 140분, 장애인피해자 157분, 장애아동피해자 158분, 이외 진술녹화를 하지 않는 비녹화 조서작성의 경우 104분이 걸리는 것으로 나타났다.

조사 후 단계에서 서류정리는 1건당 평균 113분이 걸렸으며, 피해자지원 업무는 73분, 조사 후 조치는 83분이 소요된 것으로 분석되었다.

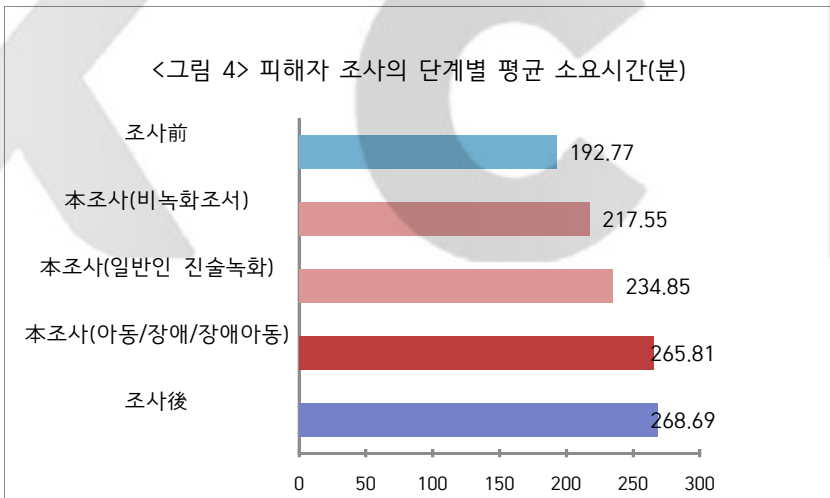
세부업무 항목에서 가장 많은 시간에 소요된 것은 장애아동피해자(158분)에 대한 진술녹화조사의 경우였으며, 그 다음으로 장애인피해자(157분), 아동피해자(140분), 일반인피해자(121분) 등의 순으로 나타나 사건처리시간에 기준한 업무량 측면에서 본다면 무엇보다도 진술녹화에 의한 조사 업무가 수사지원 업무 중에서도 가장 핵심적 업무임을 알 수 있다(<그림 3>).

본 조사 단계에서의 세부업무 중 하나인 증거채취(114분) 역시 많은 시간이 소요된 것으로 나타났으며, 조사 후 업무 단계에서 각종 서류정리(113분)도 본 조사 업무들에 못지않은 상당한 시간이 소요되고 있다.



피해자 조사업무에 대한 업무량을 보다 큰 범주에서의 조사업무 단계, 즉 ① 조사 전 준비업무, ② 본 조사업무, ③ 조사 후 업무 등 세 단계로 구분하여 다시 정리해 보면 조사 전 준비 약 193분, 본 조사업무(일반인 녹화조사 기준) 235분, 조사 후 업무 269분 등으로 나타난다(〈그림 4〉).

즉 증거자료 수집(증거채취)과 진술녹화 조사(일반인피해자, 아동피해자, 장애인피해자, 장애아동피해자)가 개별 세부업무 항목으로는 가장 많은 시간이 소요되고 있으나 업무 단계별로 볼 때는 서류정리와 피해자지원, 조사 후 조치 등으로 구성된 조사 후 각종 사건 처리업무가 본 조사업무 보다도 많은 시간이 소요되고 있는 것이다.



〈그림 4〉에서 보는 바와 같이 본 조사는 비녹화조서의 경우 약 218분(증거채취 113.94분 + 조서 103.61분), 일반인 진술녹화 235분(증거채취 113.94분 + 녹화조사 120.91분), 아동/장애인/장애아동 진술녹화 266분(증거채취 113.94분 + 아동/장애인/장애아동 평균 녹화조사 151.87분)으

로서, 본 조사 중 가장 긴 아동/장애인/장애아동 대상 진술녹화조사에 대비해 보아도 조사 후 업무가 더 큰 시간이 소요되고 있다.

이상의 피해자 조사 업무량을 업무의 세부내역별 내지 단계별로 살펴본 것에 기초하여, 원스톱 수사지원 기능에서 처리하는 각 사건들의 건당 전체 처리시간을 추정해 볼 수 있다. 즉 조사기초 준비에서부터 본 조사, 조사 후 조치에 이르기까지 사건처리 전체 프로세스(조사 전 + 본 조사 + 조사 후)의 소요시간을 피해자 유형별로 추정해 보면 <표 10>과 같다.

<표 10> 피해자 유형별 평균 소요시간에 대한 기술통계량

유형	N	범위	최소값	최대값	합계	평균(분)	표준편차	분산
① 일반인	100	810,00	390,00	1200,00	69630,06	696,30	143,41385	20567,534
② 아동	100	870,00	390,00	1260,00	71559,56	715,59	148,58292	22076,886
③ 장애인	100	810,00	450,00	1260,00	73250,49	732,50	148,09211	21931,272
④ 장애아동	100	870,00	390,00	1260,00	73368,94	733,68	148,72162	22118,122
①~④ 진술녹화 전체평균	-	-	-	-	-	719,52	-	-
⑤ 비녹화 조서	100	780,00	390,00	1170,00	67899,98	678,99	137,91709	19021,124
①~⑤ 피해자조사 전체평균	-	-	-	-	-	699,26	-	-

일반인 진술녹화조사, 장애인 진술녹화조사, 장애아동 진술녹화조사, 비녹화 조사로 그 유형을 나누어 보면 우선 일반인 피해자의 경우 평균 처리시간(\bar{h})은 약 670분, 아동 피해자의 경우, 약 716분, 장애인 피해자의 경우 733분, 장애아동의 경우 734분, 비녹화 조서작성의 경우에는 약 679분으로 추정된다.

사건 1건당 전체 처리시간을 추정함에 있어서는 <표 9>에서 나타난 바와 같은 피해자조사 업무 세부내역 내지 단계별로 합산하여 구해볼 수도 있으나, 본 연구에서는 각 세부내역에서 발생한 결측치들을 계열평균으로 대체하여 100명의 관측수로 사건 1건당 처리시간을 추정하였다.⁹⁾

지금까지의 업무량에 대한 개별 논의들을 다시 전체적인 직무분석과 그 업무량이라는 큰 틀에서 보면, 피해자 유형별 평균 소요시간 차이에 결정적인 영향을 미치는 것은 본 조사 단계에서 조사 유형이었다.

즉 앞서 보았듯이 본 조사는 일반인피해자, 아동피해자, 장애인피해자, 장애아동피해자, 비녹화 조서 등의 유형으로 구분되고, 실제로도 각기 상이한 조사시간을 갖는 유형으로 나타났으며, 바로 이 차이가 피해자 유형별 전체 소요시간 차이를 결정하였다.

한편 본 연구는 이러한 유형별 평균 소요시간 추정 값에 대해 경찰관의 팀내 직위(팀장, 팀원) 또는 원스톱센터 근무경력(년수) 등에 따라서도 유의미한 차이를 보일 수 있는지를 검증해보았다.

우선 원스톱센터 수사지원팀의 팀내 직위, 즉 팀장과 팀원 여부에 따라 나타날 수 있는 평균 소요시간의 차이가 유의미한가에 대해 독립표본 t-검증을 실시하였다.

9) 설문지가 성실한 답지 상태로 100% 회수되었음에도 불구하고 원스톱센터 근무경력이 6개월 또는 1년 미만인 경찰관의 경우 모든 유형의 사건을 경험하지 못하는 등 불가피하게 일부 설문 항목을 작성하지 못한 경우가 있다. 그에 따라 조사 항목별로 1건 내지 최대 8건의 결측이 발생하였으나, 케이스별 일부 항목의 결측으로 케이스 전체가 폐기되는 것은 불합리하다고 판단되어 이를 계열평균으로 대체 처리하였다. 업무 내역별 합산 방식을 취하여도 그 결과는 본 연구의 계열평균에 의한 대체 방법과 차이가 거의 없다.

일단 <표 11>의 직위별 두 집단 기술통계량에서 보듯이 일반인피해자에 대한 진술녹화 조사에서 팀원 76명의 조사시간 평균은 121.97분, 팀장(부소장 겸직 팀장 9명 포함) 23명의 조사시간 평균은 117.39으로 팀원들의 조사시간이 약간 큰 것으로 나타났으나 그 차이는 4.58분으로 크지 않았다.

<표 11> 피해자조사(일반인 진술녹화)에 대한 원스톱센터 직위별 기술통계량

	직위	N	평균(분)	표준편차	평균의 표준오차
일반인 진술녹화	팀원	76	121.97	26.982	3.095
	팀장	23	117.39	49.472	10.316

다만 t-검증에서 <표 12>를 통해 보듯이 Levene의 등분산 검정 결과, 등분산의 가정에 문제가 있었다. 즉 유의확률 p-value가 .001로서 $\alpha = .05$ 에서 두 모집단의 분산이 같다는 귀무가설은 기각되었다.

등분산의 가정을 충족시키지 못하므로 등분산이 가정되지 않은 t-test 검증을 사용하였으며, 여기서 t-value가 .425, p-value가 .674로 나타나 $\alpha = .05$ 에서 집단 간 평균에 동일성이 있다는 가설은 지지되었다. 즉 직위별 평균 (소요시간) 차이가 유의미하다는 가설은 채택될 수 없다.

이러한 검증 결과는, 조사업무가 피해자 유형별로 상이한 평균 소요시간을 갖지만 각 유형 내에서는 조사대상(경찰관) 집단 간 유의미한 차이를 찾을 수 없기 때문에, 집단(직위)에 관계없이 전체 원스톱 경찰관을 대상으로 한 소요시간 평균치를 그대로 사용하여도 무리가 없다는 것을 시사한다.

〈표 12〉 원스톱센터 직위별 피해자조사(일반인 진술녹화)에 대한 t-검정

	Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정						
	F	유의 확률	t	자유도	유의 확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
								하한	상한
등분산 가정	12,763	.001	.576	97	.566	4,582	7,957	-11,211	20,376
등분산 가정 없음			.425	26,077	.674	4,582	10,770	-17,552	26,717

경찰관의 팀내 직위 외에 원스톱센터 근무 경력에 따라서도 소요시간에 유의미한 차이를 보일 수 있는지를 일원분산분석(One-way ANOVA)을 통해 검증해보았다.

원스톱센터 경찰관들의 근무경력에 앞선 〈표 8〉에서 이미 보았듯이 6개월 미만(25명), 6개월 이상~1년 미만(17명), 1년 이상~2년 미만(10명), 2년 이상~3년 미만(19명), 3년 이상 장기근무자(29명) 등 5개 집단으로 나누어졌으며, 이들 경찰관(100명)들의 5개 유형의 피해자조사 답변에서 각 항목별로 1~6명 사이의 결측이 있어 최종적으로는 일반인 피해자(99명), 장애피해자(97명), 아동피해자(98명), 장애아동피해자(94명), 비녹화조서(97명) 등으로 관측되었다.

우선 〈표 13〉의 기술통계량을 보면 각 유형별 합계에 나타난 평균값은 일반인 120.91분, 아동 140.20분 등으로 이미 〈표 9〉에서 보여준 유형별 평균값과 동일하다. 그리고 각 유형 내 근무경력 집단의 평균값들은 집단 간에 큰 차이가 없는 것으로 나타나고 있다.

예컨대 일반인피해자조사의 소요시간 평균을 보면 6개월 미만(N=24, $\bar{h}=117.50$ 분), 6개월 이상~1년 미만(N=17, $\bar{h}=116.47$ 분), 1년 이상~2년 미만(N=10, $\bar{h}=114.00$ 분), 2년 이상~3년 미만(N=19, $\bar{h}=120.00$ 분), 3년 이상 장기근무자(N=29, $\bar{h}=129.31$ 분) 등으로 일반인피해자조

사의 전체 평균 120.91분과 차이가 최대 약 8분에 불과하다.

〈표 13〉 원스톱센터 근무경력별 피해자조사에 대한 기술통계량

		N	평균 (분)	표준 편차	표준 오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소 값	최대 값
						하한값	상한값		
일반 인	6개월미만	24	117.50	33,002	6,737	103.56	131.44	60	180
	6개월-1년미만	17	116.47	25,725	6,239	103.24	129.70	60	180
	1년-2년미만	10	114.00	34,059	10,770	89.64	138.36	60	180
	2년-3년미만	19	120.00	28,284	6,489	106.37	133.63	60	180
	3년이상	29	129.31	40,172	7,460	114.03	144.59	60	240
	합계	99	120.91	33,323	3,349	114.26	127.56	60	240
아동	6개월미만	24	150.00	43,339	8,847	131.70	168.30	120	240
	6개월-1년미만	16	131.25	32,634	8,159	113.86	148.64	120	240
	1년-2년미만	10	150.00	42,426	13,416	119.65	180.35	120	240
	2년-3년미만	19	132.63	25,131	5,766	120.52	144.74	120	180
	3년이상	29	138.62	45,648	8,477	121.26	155.98	60	300
	합계	98	140.20	39,428	3,983	132.30	148.11	60	300
장애 자	6개월미만	24	160.00	42,118	8,597	142.22	177.78	120	240
	6개월-1년미만	16	142.50	37,148	9,287	122.71	162.29	120	240
	1년-2년미만	10	168.00	47,329	14,967	134.14	201.86	120	240
	2년-3년미만	18	150.00	30,870	7,276	134.65	165.35	120	180
	3년이상	29	163.45	50,446	9,368	144.26	182.64	120	300
	합계	97	157.11	42,816	4,347	148.48	165.74	120	300
장애 아동	6개월미만	21	160.00	39,497	8,619	142.02	177.98	120	240
	6개월-1년미만	16	146.25	30,741	7,685	129.87	162.63	120	180
	1년-2년미만	10	180.00	40,000	12,649	151.39	208.61	120	240
	2년-3년미만	18	163.33	64,443	15,189	131.29	195.38	120	360
	3년이상	29	153.10	52,174	9,689	133.26	172.95	60	300
	합계	94	158.30	48,073	4,958	148.45	168.14	60	360
비 녹화 조사	6개월미만	22	94.09	26,665	5,685	82.27	105.91	30	120
	6개월-1년미만	17	105.88	15,435	3,744	97.95	113.82	90	120
	1년-2년미만	10	96.00	30,984	9,798	73.84	118.16	60	120
	2년-3년미만	19	108.95	36,346	8,338	91.43	126.47	60	240
	3년이상	29	108.62	33,458	6,213	95.89	121.35	60	180
	합계	97	103.61	30,006	3,047	97.56	109.66	30	240

ANOVA test는 분산이 같다는 가정에서 실시된다. 아래의 <표 14>에는 Levene 통계량을 이용하여 각 모집단 분산의 동질성에 대해 검증한 결과가 나타나 있다. 일반인피해자조사의 경우, Levene 통계량(.945)에 따른 유의확률 p-value가 .437로 나타나 $\alpha=.05$ 에서 5개 근무경력 집단의 모집단 분산이 모두 같다는 가설 ($H_0: \sigma_{12} = \sigma_{22} = \sigma_{32} = \sigma_{42} = \sigma_{52}$)을 기각하지 못한다, 따라서 등분산 가정에 문제가 없다.

이 밖에도 장애피해자조사의 경우, p-value는 .621, 아동피해자조사 p-value = .060, 장애아동 p-value = .105, 비녹화조사 p-value = .289로 나타나 모집단의 분산이 동일하다는 가정이 충족된다.

<표 14> 원스톱센터 근무경력별 피해자조사에 대한 동질성 검증

	Levene 통계량	df1	df2	유의확률
일반인피해자조사	.954	4	94	.437
아동피해자조사	2.349	4	93	.060
장애피해자조사	.661	4	92	.621
장애아동피해자조사	1.978	4	89	.105
비녹화조사	1.267	4	92	.289

아래의 <표 15>의 분산분석표에는 경찰관의 원스톱 근무경력별 피해자조사에 대한 분산분석 결과가 나와 있다. 일반인피해자조사의 경우, $F = .701$, $p\text{-value} = .593$ 로서 " $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$ " 는 $\alpha = .05$ 에서 기각하지 못한다. 즉 원스톱 근무경력 6개월 미만의 초임 경찰관 집단에서부터 3년 이상의 장기 근무경력자 집단까지 5개 집단 중 적어도 어느 두 집단 간 사건조사 평균 소요시간에 유의미한 차이가 있다고 할 수 없다.

일반인 외에 아동피해자조사의 경우에도, $F = .915$, $p\text{-value} = .459$ 로서 역시 근무경력에 따라 평균 시간이 모두 동일하지는 않다는 가설을 채택하지 못한다.

장애피해자조사의 경우, $F = .935$, $p\text{-value} = .447$, 장애아동 $F = .897$, $p\text{-value} = .469$, 비녹화조사 $F = 1.095$, $p\text{-value} = .346$ 으로서 역시 근무경력에 따라 평균 시간에 유의미한 차이가 있다는 가설을 채택할 수 없다.

〈표 15〉 근무경력별 피해자조사에 대한 분산분석

		제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
일반인 피해자	집단-간	3153.740	4	788.435	.701	.593
	집단-내	105664.442	94	1124.090		
	합계	108818.182	98			
아동 피해자	집단-간	5707.670	4	1426.917	.915	.459
	집단-내	145088.249	93	1560.089		
	합계	150795.918	97			
장애 피해자	집단-간	6876.580	4	1719.145	.935	.447
	집단-내	169115.172	92	1838.208		
	합계	175991.753	96			
장애아동 피해자	집단-간	8331.970	4	2082.992	.897	.469
	집단-내	206595.690	89	2321.300		
	합계	214927.660	93			
비녹화 조사	집단-간	3929.756	4	982.439	1.095	.364
	집단-내	82507.358	92	896.819		
	합계	86437.113	96			

위의 분산분석에서 각 집단간 평균 시간에 유의미한 차이가 있다는 가설을 채택하지 못하였으므로 구체적으로 어떤 집단 간에 얼마큼 차이가 존재하는지를 굳이 확인할 필요는 없으며, 따라서 이를 알아보기 위한 follow-up test를 실시할 필요도 없다.

다만 집단 간에 셀 크기(사례 수)가 달라 Bonferroni 방법에 의한 사후검증(post hoc test)을 실시해 보았으나 역시 다중비교의 대부분 $p\text{-value} = 1.000$ 을 나타냈다(〈표 16〉).

〈표 16〉 근무경력별 피해자조사의 분산분석에 대한 사후검증(Bonferroni)

종속 변수	(I) 부서경력	(J) 부서경력	평균차 (I-J)	표준오차	유의확률	95% 신뢰구간		
						하한값	상한값	
일반인 피해자 조사	6개월미만	6개월이상-1년미만	1,029	10,628	1,000	-29.52	31.58	
		1년이상-2년미만	3,500	12,619	1,000	-32.78	39.78	
		2년이상-3년미만	-2,500	10,296	1,000	-32.10	27.10	
	6개월이상-1년미만	3년이상	-11,810	9,252	1,000	-38.41	14.79	
		6개월미만	-1,029	10,628	1,000	-31.58	29.52	
		1년이상-2년미만	2,471	13,362	1,000	-35.94	40.88	
	2년이상-3년미만	2년이상-3년미만	-3,529	11,193	1,000	-35.71	28.65	
		3년이상	-12,840	10,241	1,000	-42.28	16.60	
		6개월미만	-3,500	12,619	1,000	-39.78	32.78	
	1년이상-2년미만	6개월이상-1년미만	-2,471	13,362	1,000	-40.88	35.94	
		2년이상-3년미만	-6,000	13,099	1,000	-43.66	31.66	
		3년이상	-15,310	12,295	1,000	-50.66	20.04	
	3년이상	6개월미만	2,500	10,296	1,000	-27.10	32.10	
		6개월이상-1년미만	3,529	11,193	1,000	-28.65	35.71	
		1년이상-2년미만	6,000	13,099	1,000	-31.66	43.66	
	장애 피해자 조사	6개월미만	3년이상	-9,310	9,896	1,000	-37.76	19.14
			6개월미만	11,810	9,252	1,000	-14.79	38.41
			6개월이상-1년미만	12,840	10,241	1,000	-16.60	42.28
6개월이상-1년미만		1년이상-2년미만	15,310	12,295	1,000	-20.04	50.66	
		2년이상-3년미만	9,310	9,896	1,000	-19.14	37.76	
		6개월이상-1년미만	17,500	13,838	1,000	-22.30	57.30	
6개월미만		1년이상-2년미만	-8,000	16,137	1,000	-54.42	38.42	
		2년이상-3년미만	10,000	13,368	1,000	-28.45	48.45	
		3년이상	-3,448	11,831	1,000	-37.48	30.58	
6개월이상-1년미만		6개월미만	-17,500	13,838	1,000	-57.30	22.30	
		1년이상-2년미만	-25,500	17,283	1,000	-75.21	24.21	
		2년이상-3년미만	-7,500	14,731	1,000	-49.87	34.87	
1년이상-2년미만		3년이상	-20,948	13,352	1,000	-59.35	17.46	
		6개월미만	8,000	16,137	1,000	-38.42	54.42	
		6개월이상-1년미만	25,500	17,283	1,000	-24.21	75.21	
2년이상-3년미만		2년이상-3년미만	18,000	16,910	1,000	-30.64	66.64	
		3년이상	4,552	15,723	1,000	-40.67	49.78	
		6개월미만	-10,000	13,368	1,000	-48.45	28.45	
3년이상	6개월이상-1년미만	7,500	14,731	1,000	-34.87	49.87		
	1년이상-2년미만	-18,000	16,910	1,000	-66.64	30.64		
	3년이상	-13,448	12,865	1,000	-50.45	23.56		
아동 피해자 조사	6개월미만	6개월미만	3,448	11,831	1,000	-30.58	37.48	
		6개월이상-1년미만	20,948	13,352	1,000	-17.46	59.35	
		1년이상-2년미만	-4,552	15,723	1,000	-49.78	40.67	
	6개월이상-1년미만	2년이상-3년미만	13,448	12,865	1,000	-23.56	50.45	
		6개월이상-1년미만	18,750	12,748	1,000	-17.91	55.41	
		1년이상-2년미만	.000	14,866	1,000	-42.75	42.75	
	6개월미만	2년이상-3년미만	17,368	12,129	1,000	-17.51	52.25	
		3년이상	11,379	10,900	1,000	-19.96	42.72	
		6개월미만	-18,750	12,748	1,000	-55.41	17.91	
	6개월이상-1년미만	1년이상-2년미만	-18,750	15,922	1,000	-64.53	27.03	
		2년이상-3년미만	-1,382	13,402	1,000	-39.92	37.16	
		3년이상	-7,371	12,300	1,000	-42.74	28.00	
	1년이상-2년미만	6개월미만	.000	14,866	1,000	-42.75	42.75	

종속 변수	(I) 부서경력	(J) 부서경력	평균차 (I-J)	표준오차	유의확률	95% 신뢰구간		
						하한값	상한값	
	년미만	6개월이상-1년미만	18,750	15,922	1,000	-27.03	64.53	
		2년이상-3년미만	17,368	15,431	1,000	-27.00	61.74	
		3년이상	11,379	14,485	1,000	-30.27	53.03	
	2년이상-3년미만	6개월미만	-17,368	12,129	1,000	-52.25	17.51	
		6개월이상-1년미만	1,382	13,402	1,000	-37.16	39.92	
		1년이상-2년미만	-17,368	15,431	1,000	-61.74	27.00	
	3년이상	3년이상	-5,989	11,658	1,000	-39.51	27.53	
		6개월미만	-11,379	10,900	1,000	-42.72	19.96	
		6개월이상-1년미만	7,371	12,300	1,000	-28.00	42.74	
	장애아동 피해자 조사	6개월미만	6개월이상-1년미만	13,750	15,988	1,000	-32.27	59.77
			1년이상-2년미만	-20,000	18,511	1,000	-73.29	33.29
			2년이상-3년미만	-3,333	15,476	1,000	-47.88	41.22
6개월이상-1년미만		3년이상	6,897	13,805	1,000	-32.84	46.64	
		6개월미만	-13,750	15,988	1,000	-59.77	32.27	
		1년이상-2년미만	-33,750	19,422	.857	-89.66	22.16	
2년이상-3년미만		2년이상-3년미만	-17,083	16,554	1,000	-64.74	30.57	
		3년이상	-6,853	15,004	1,000	-50.05	36.34	
		6개월미만	20,000	18,511	1,000	-33.29	73.29	
3년이상		6개월이상-1년미만	33,750	19,422	.857	-22.16	89.66	
		2년이상-3년미만	16,667	19,002	1,000	-38.04	71.37	
		3년이상	26,897	17,668	1,000	-23.97	77.76	
비녹화조사	6개월미만	6개월미만	3,333	15,476	1,000	-41.22	47.88	
		6개월이상-1년미만	17,083	16,554	1,000	-30.57	64.74	
		1년이상-2년미만	-16,667	19,002	1,000	-71.37	38.04	
	2년이상-3년미만	3년이상	10,230	14,457	1,000	-31.39	51.85	
		6개월미만	-6,897	13,805	1,000	-46.64	32.84	
		6개월이상-1년미만	6,853	15,004	1,000	-36.34	50.05	
	3년이상	1년이상-2년미만	-26,897	17,668	1,000	-77.76	23.97	
		2년이상-3년미만	-10,230	14,457	1,000	-51.85	31.39	
		6개월이상-1년미만	-11,791	9,670	1,000	-39.61	16.02	
	비녹화조사	6개월미만	1년이상-2년미만	-1,909	11,421	1,000	-34.76	30.94
			2년이상-3년미만	-14,856	9,379	1,000	-41.83	12.12
			3년이상	-14,530	8,467	.895	-38.88	9.82
6개월이상-1년미만		6개월미만	11,791	9,670	1,000	-16.02	39.61	
		1년이상-2년미만	9,882	11,935	1,000	-24.45	44.21	
		2년이상-3년미만	-3,065	9,998	1,000	-31.82	25.69	
2년이상-3년미만		3년이상	-2,738	9,148	1,000	-29.05	23.57	
		6개월미만	1,909	11,421	1,000	-30.94	34.76	
		6개월이상-1년미만	-9,882	11,935	1,000	-44.21	24.45	
3년이상		2년이상-3년미만	-12,947	11,700	1,000	-46.60	20.70	
		3년이상	-12,621	10,982	1,000	-44.21	18.97	
		6개월미만	14,856	9,379	1,000	-12.12	41.83	
3년이상	6개월이상-1년미만	3,065	9,998	1,000	-25.69	31.82		
	1년이상-2년미만	12,947	11,700	1,000	-20.70	46.60		
	3년이상	.327	8,839	1,000	-25.10	25.75		
3년이상	6개월미만	14,530	8,467	.895	-9.82	38.88		
	6개월이상-1년미만	2,738	9,148	1,000	-23.57	29.05		
	1년이상-2년미만	12,621	10,982	1,000	-18.97	44.21		
3년이상	2년이상-3년미만	-327	8,839	1,000	-25.75	25.10		

이러한 사후비교 외에 근무경력의 근속 여부를 1년 기준으로 하고 그에 따라 양 집단간 차이를 대조(contrast)하는 사전적 계획 비교(planned comparison) 방식도 실시해보았으나(〈표 17〉). 확인된 것은 1년 미만 집단과 1년 이상 집단 간 평균 소요시간 차이가 -2.47분으로 1년 미만 집단이 조금 짧게 나타났다는 것과, 등분산을 가정한 상태에서 그 차이에 대한 유의성을 발견할 수 없었다는 점뿐이었다($t = -.573$, $p\text{-value} = .568$).

〈표 17〉 근무경력별 일반인피해자조사의 대비검증 결과

원스톱 근무경력 (대비 계수)							
대비	6개월미만	6개월이상-1년미만	1년이상-2년미만	2년이상-3년미만	3년이상		
1	.3	.3	-.2	-.2	-.2		
대비 검정							
		대비	대비 값	표준 오차	t	df	유의확률 (양측)
일반인 피해자	등분산 가정	1	-2.47	4.310	-.573	94	.568
	등분산 가정 없음	1	-2.47	4.017	-.615	61,726	.541

V. 결 론

본 연구는 피해자를 위한 원스톱센터 경찰관의 역할 강화와 인력확대에 앞서 원스톱센터 수사지원팀의 직무·인력 표준안을 마련하는 기초를 제공하고자 전국 25개소 원스톱센터 수사지원팀의 업무 프로세스 및 그 업무량을 분석해보았다.

피해자 조사 업무 프로세스에 따른 사례 1건당 업무량 추정 결과, 우선 조사 전 단계 중에 사례 내용 확인, 조사일정 준비 등의 조사기초 준비는 1건당 평균 약 94분, 진술녹화 준비는 99분으로 나타났다.

본 조사 단계 중에서 증거자료 수집은 평균 114분으로 나타났고, 이후 각 조사 유형별로 일반 피해자 진술녹화의 경우 121분, 아동피해자 140분, 장애피해자 157분, 장애아동피해자 158분, 그 외 비녹화 조서작성의 경우 104분이 걸리는 것으로 추정되었다. 조사 후 단계에서 서류정리는 1건당 평균 113분, 피해자지원 업무는 73분, 조사 후 조치는 83분이 소요된 것으로 추정되었다.

한편 본 연구는 원스톱센터의 수사지원팀 업무 범위를 피해자 조사 프로세스의 시각에서 바라보았지만, 단지 사후적 “피해 사례 조사” 업무라는 미시적 직무분석에만 집중함으로써 업무량 분석 결과가 실제에 비해 과소평가되었을 가능성을 갖고 있다.

향후 연구에서는 팀원의 행정업무 및 피해 예방업무, 수사지원팀 팀장의 고유 업무 등 발생사건 조사 외의 여타 업무들을 포괄함으로써 수사지원팀의 원스톱센터 내 역할과 진정한 업무 총량이 거시적 시각에서 보다 분명하게 드러나도록 해야 할 것이다.

◆ 주제어(Key Words) : 원스톱 지원센터(One-stop Service Center), 여성경찰관(Policewoman), 피해자(Victims), 업무 프로세스(Work Process), 조사 업무량(Investigation Workload)

〈논문접수 : 2015. 4. 23, 심사개시 : 2015. 4. 28, 게재확정 : 2015. 5. 21〉

참 고 문 헌

I. 국내 문헌

1. 단행본

경찰청, 경찰백서, 2010-2013 각년도.

_____, 여성청소년과장 매뉴얼, 2014. 2.

박노섭 외, 성폭력 근절 관련 대책의 개선방안, 경찰청 용역보고서, 2013.

여성가족부, 여성·학교폭력 원스톱지원센터 사업안내, 2012. 1.

여성가족부, 해바라기 여성·아동센터 사업안내, 2012. 1.

정 응, 경제팀 적정 업무량 분석, 치안정책연구소, 2012.

_____, 원스톱 지원센터 표준 직무모형 개발, 치안정책연구소, 2014.

주학중 편, 2000년대 경찰행정발전방안, 한국개발연구원, 1992.

치안정책연구소, 4대 사회악 연구자료집, 2013.

2. 논문 및 기타

경찰청 여성청소년과, “원스톱센터 운영실적”, 2008-2013 각년도.

경찰청 외사정보과, “美경찰의 업무량에 따른 조직·인력 진단 사례 분석”, 2012. 8. 29.

경찰청, “2014년도 4대 사회악 근절 추진 계획”, 2014. 2.

정 응, “경찰서 경제팀 적정 업무량 분석”, 치안정책연구, 제27권 제1호, 2013.

_____, “관악서 시범 「성폭력 전담수사팀」의 직무분석”, 미간행 보고서, 2013. 9.

_____, “성폭력 전담수사팀의 업무량 분석과 적정 업무모형: 강력팀과의

비교”, 치안정책연구, 제28권 제1호, 2014.

차영주, “대리외상이 이차적 외상스트레스와 외상신념 및 행동에 미치는 영향 연구 - ONE-STOP 지원센터 근무 여자경찰관 중심으로”, 경기대 행정대학원 석사학위논문, 2013.

II. 외국 문헌

Ageton, S. S., *Sexual assault among adolescents*. Lexington, MA: Lexington Books, 1983.

Felson, Richard B., Cundiff, Patrick R, “Sexual Assault as a Crime Against Young People”, *Archives of Sexual Behavior*, Vol. 43, No. 2, 2013.

The Vancouver Police, *Patrol Deployment Study*, 2007. 2. 5.

III. 인터넷자료 및 신문류

아시아경제, “국민 3명중 1명 '사회 안전해'...가정폭력 불안감은 증가”, 2014. 12. 26.

여성가족부, “정책자료(성·학교폭력 ONE-STOP센터)”, <http://www.mogef.go.kr> (2014. 5. 30 검색).

< ABSTRACT >

Analysis on the Workload of One-stop Service Center Policewoman in Victim Investigation

Chung, Woong

This study aims to analyze the work process and workload of investigation support team policewoman in the 25 one-stop service centers nationwide, which is expected to make a fundamental contribution toward building up some standard job model as a more expanded team for the victims.

According to the results of estimation based on the survey, the average time to require in the preliminary investigation phase by a case is turned out to be 94 minutes in the elementary preparation to begin with, and 99 minutes in the video recording preparation for victims' statement.

In the next, the time to require in the real investigation phase is estimated to be 114 minutes in evidence collection, 121 minutes in case of children victims' statement, 157 minutes in handicapped victims, 158 minutes in handicapped children victims, 104 minutes in non-video recording.

Finally, the time to require in the real investigation phase is shown to be 113 minutes in document filing, 73 minutes in victims' support, 83 minutes in finishing work after investigation.

On the other hand, because this study concentrates on ex post and

micro job analysis there is a possibility that the estimates for investigation workload may underestimate, even in the perspective of work process.

