

2019년 외국인노동자 고용사업주

육구조사 인식도 설문 및 외국인노동자 만족도

설문 분석

I. 설문 개요

□ 설문실시 관련 일정

- 2019. 03. 07 : 설문 문항 작성
- 2019. 03. 27 ~ 06. 30 : 설문조사 실시
- 2019. 07. 01 ~ 07. 28 : 설문 내용 분석
- 2019. 07. 29 : 설문 결과보고

□ 설문 일시 및 장소

- 외국인고용사업주 육구조사
 - 2019.03.27.(수) 진주 폴리텍대학교
 - 2019.05.15.(수) 통영고용복지플러스센터
 - 2019.06.26.(수) 창원문성대학교
- 외국인노동자 만족도조사
 - 2019.03.27.(수) ~ 2019. 06. 30(일) 창원외국인노동자지원센터 내

□ 설문대상

- 외국인고용 사업주 150명
- 외국인노동자 150명

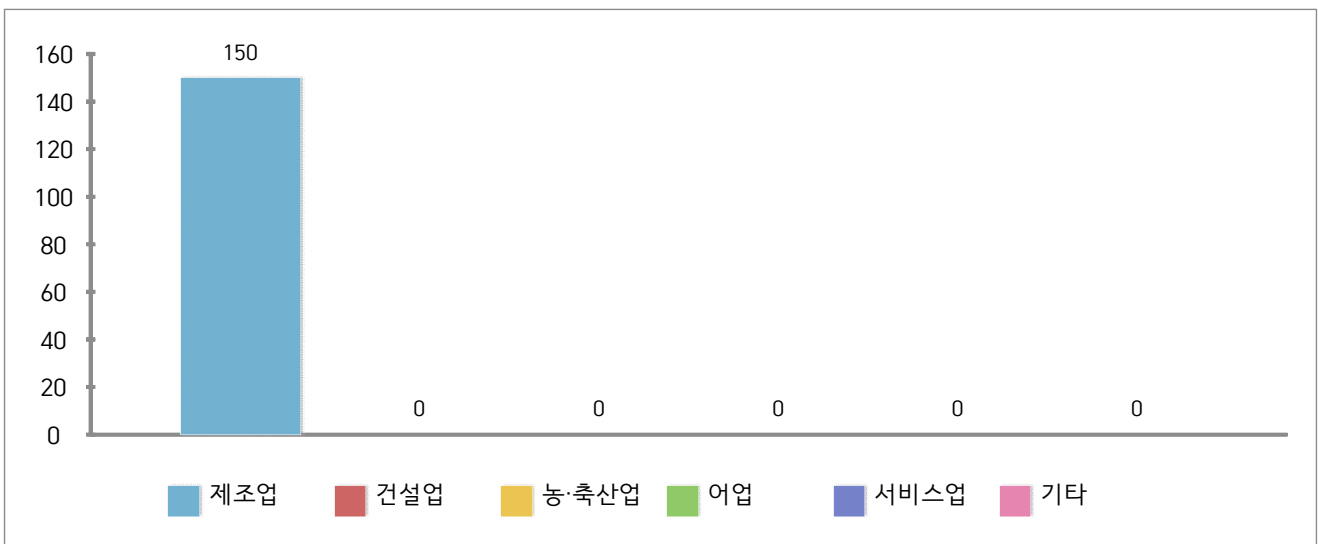
□ 설문방법

- 설문지를 이용한 자기 기입식 조사

II. 외국인고용사업주 욕구조사 설문지 분석

1. 귀사의 업종은 무엇인가요?

보기	①제조업	②건설업	③농·축산업	④어업	⑤서비스업	⑥기타
선택	150	-	-	-	-	-

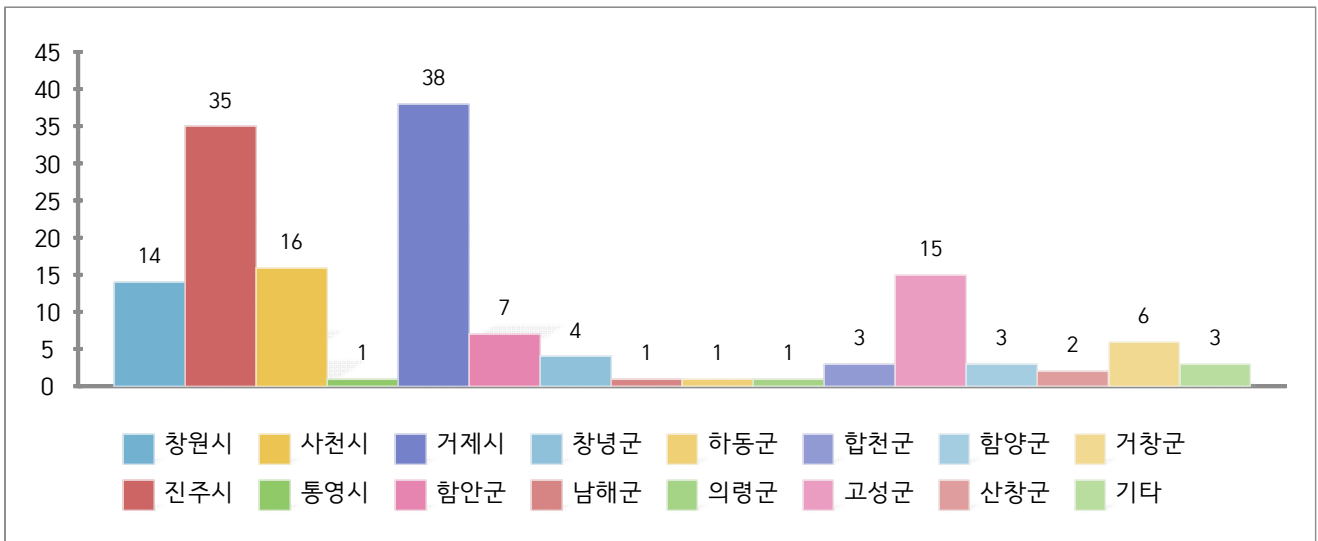


○ 이번 설문조사는 외국인고용사업주 교육장에서 실시된 조사로 참여 대상은 제조업이었으며 그로 인해 150건 모두 제조업에서 외국인노동자를 고용하는 사업주를 대상으로 분석 됨.

○ 추후 어업 및 농·축산업 사업주를 대상으로 욕구 조사를 실시하여 사업주들의 욕구가 제조업 사업주와 무엇이 다른지 파악해 볼 필요가 있음

2. 귀사의 소재 지역은 어디입니까?

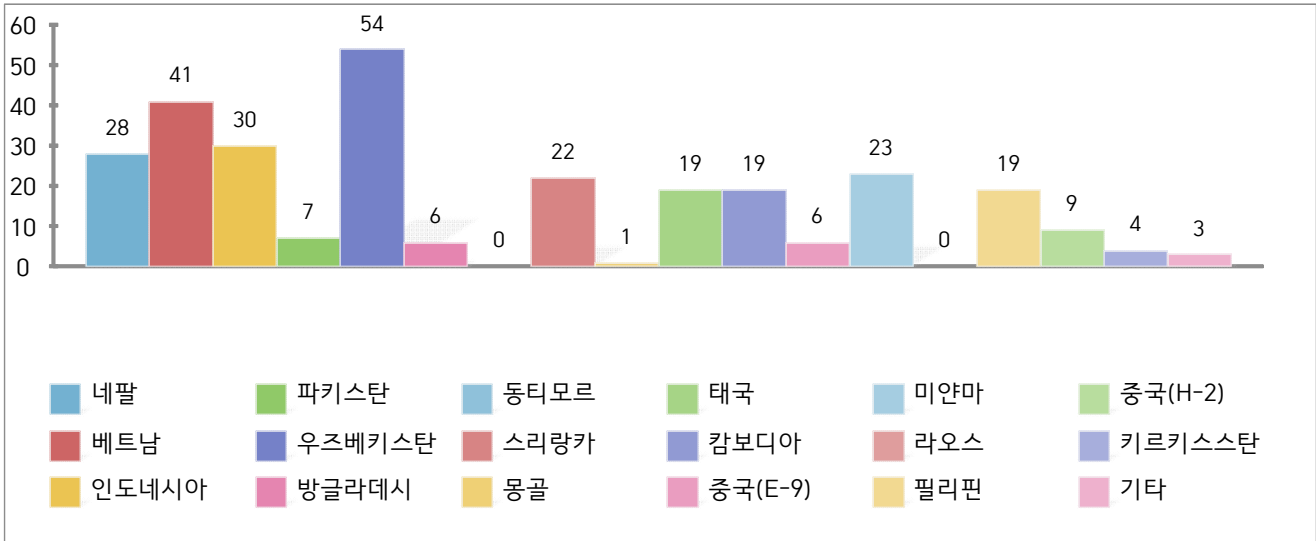
보기	① 창원시	② 진주시	③ 사천시	④ 통영시	⑤ 거제시	⑥ 함안군	⑦ 창녕군	⑧ 남해군	⑨ 하동군	⑩ 의령군	⑪ 합천군	⑫ 고성군	⑬ 함양군	⑭ 산청군	⑮ 거창군	⑯ 기타
선택	14	35	16	1	38	7	4	1	1	1	3	15	3	2	6	3



○ 이번 설문은 창원, 통영, 진주 3곳의 교육장에서 조사된 것으로 150건 중 거제시 38건(25.3%)으로 제일 높았으며, 그다음 진주시(23.3%), 사천시(10.6%), 고성군(10%), 창원시(9.3%) 순으로 나타났음. 또한 기타 지역으로 밀양시, 김해시에 속해 있는 3곳의 사업장이 참여 함

3. 귀사에서 고용하고 있는 외국인노동자의 국적은 어디입니까?

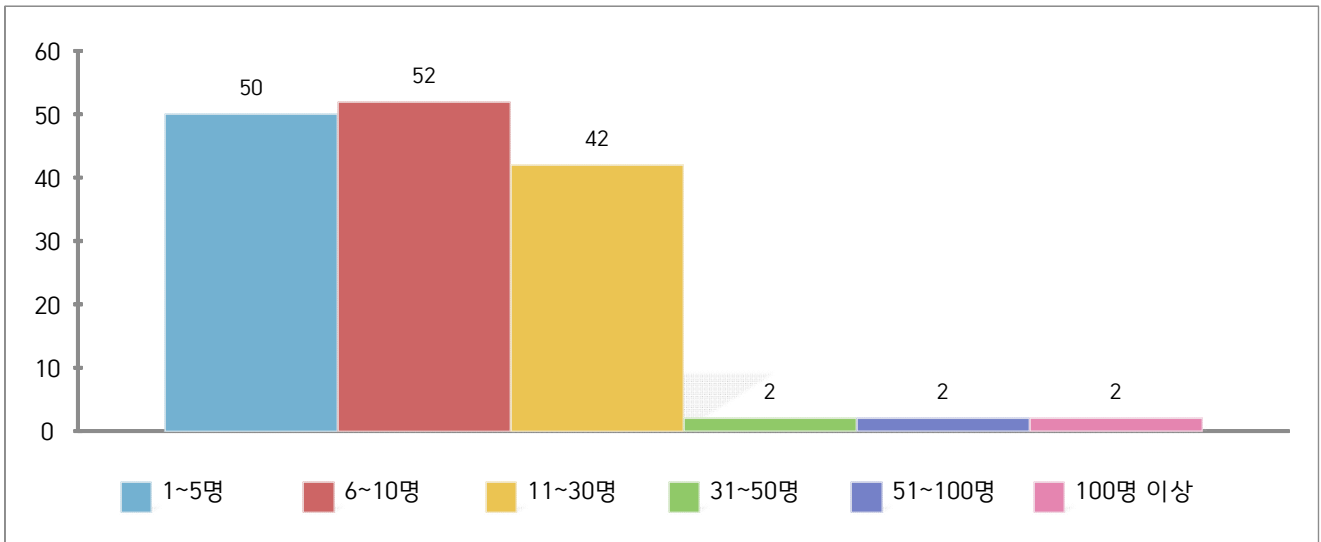
보기	① 네 팔	② 베 트 남	③ 인 도 네 시 아	④ 파 키 스 탄	⑤ 우즈 베 키 스 탄	⑥ 방 글 라 데 시	⑦ 동 티 모 르	⑧ 스 리 랑 카	⑨ 몽 골	⑩ 태 국	⑪ 캄 보 디 아	⑫ 중 국 (E-9)	⑬ 미 얀 마	⑭ 라 오 스	⑮ 필 리 핀	⑯ 중 국 (H-2)	⑰ 키 르 키 스 스 탄	⑱ 기 타
선택	28	41	30	7	54	6	0	22	1	19	19	6	23	0	19	9	4	3



○ 이번 설문조사에는 사업장에서 총 16개국 외국인근로자를 고용중이며
 - 우즈벡(36%) > 베트남(27.3%) > 인도네시아(20%) > 네팔(18.6%),
 미얀마(15.3%) > 스리랑카(14.6%), 필리핀, 태국, 캄보디아(12.6%),
 중국(H-2, 9%) > 파키스탄(4.6%) > 중국(E-9), 방글라데시(4%) 순이며,
 그 뒤로 키르키스탄, 몽골 순으로 나타남
 기타국가로는 H-2비자인 카자흐스탄을 고용 하는 것으로 나타남

4. 귀사에서 고용하고 있는 외국인노동자의 수는 몇 명입니까?

보기	①1~5명	②6~10명	③11~30명	④31~50명	⑤51~100명	⑥100명 이상
선택	50	52	42	2	2	2

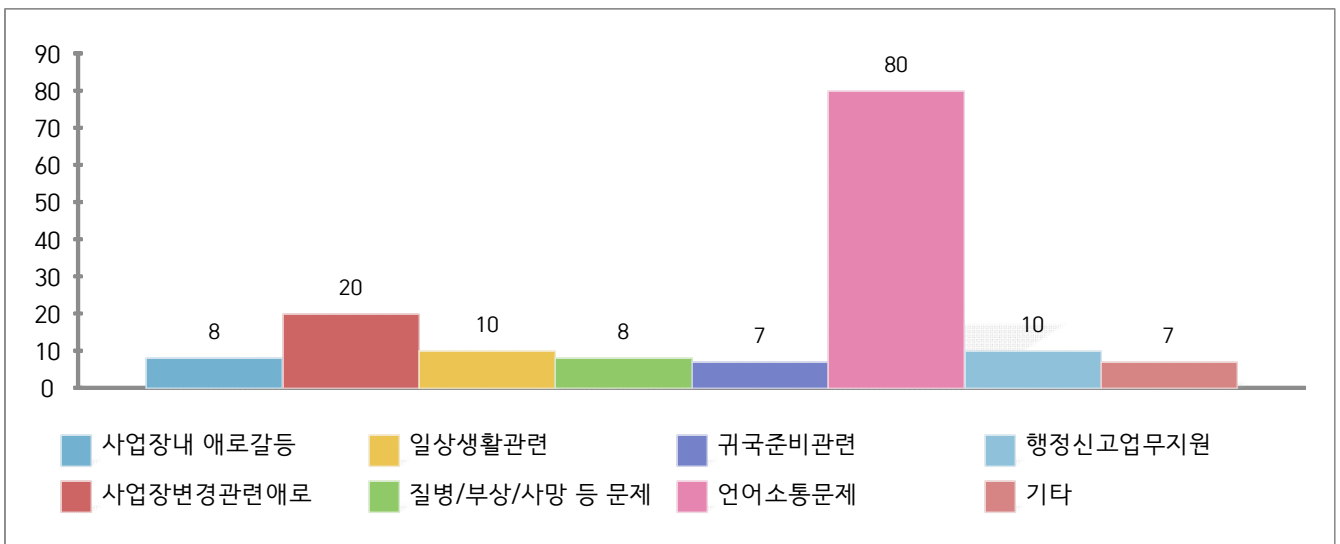


○ 귀사에서 고용하고 있는 외국인노동자 수에 대해서는 6~10명(34.6%), 1~5명(33.3%), 11~30명(28%)순으로 나타났으며 그 뒤로 31명~50명, 51~100명, 100명 이상이 각 2%로 나타남

○ 또한 설문 통계를 보아서는 현재 사업장에서 평균적으로 1~30명 이하 (96%)의 외국인노동자를 고용하고 있는 것으로 파악 됨

5. 귀사에서 외국인노동자를 고용하면서 가장 큰 애로사항은 무엇입니까?

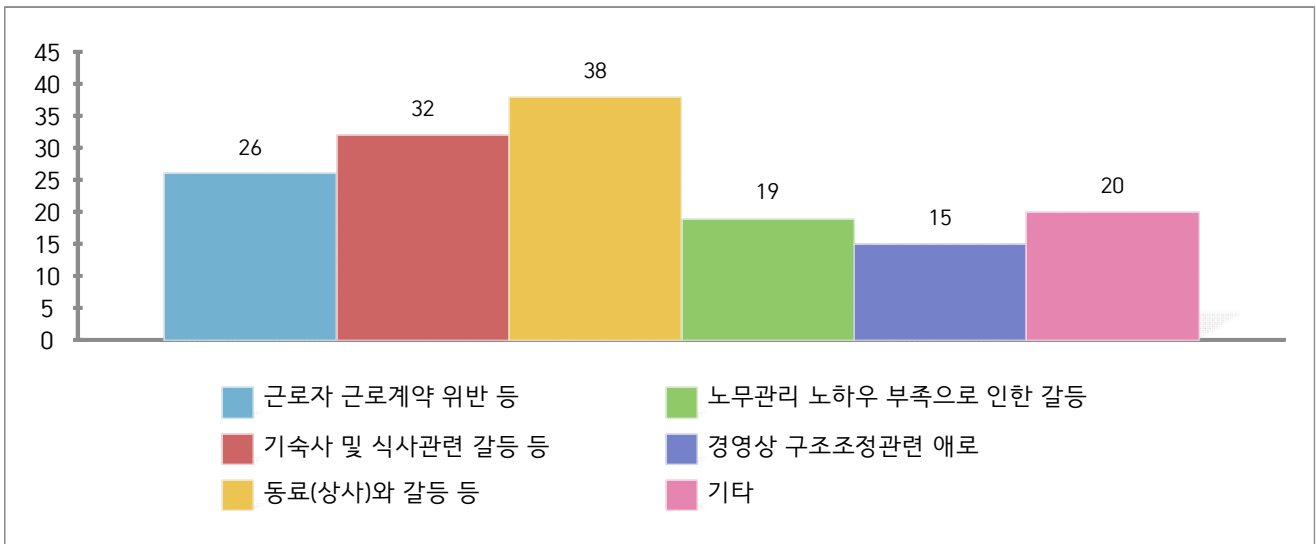
보기	①사업장 내 애로갈등	②사업장 변경 관련 애로	③일상 생활 관련	④질병/ 부상/ 사망 등 문제	⑤귀국 준비 관련	⑥언어 소통 문제	⑦행정신고 업무지원	⑧기타
선택	8	20	10	8	7	80	10	7



- 사업장에서 외국인노동자 고용 중 가장 큰 애로사항이 무엇인지 질문에
- 언어소통문제(53.3%), 사업장변경관련애로(13.3%), 행정신고업무지원, 일상생활 관련 문제가 각각(6.6%), 사업장내 애로갈등(5.3%), 귀국준비관련(4.6%) 순으로 나왔으며, 언어소통문제가 사업장내 가장 큰 애로사항으로 센터에서 통역지원 등 사업주와 근로자간 소통의 창구 역할이 더욱더 강구되어야 할 것으로 판단 됨
- 기타의견으로는 불성실한 업무태도, 근무태만, 급여 인상요구 등으로 나타남

5-1. 사업장내 애로갈등 발생 시 주된 원인이 무엇이라고 생각하십니까?

보기	① 근로자 근로계약 위반 등	②기숙사 및 식사관련 갈등 등	③동료(상사)와 갈등 등	④노무관리 노하우 부족으로 인한 갈등	⑤경영상 구조조정 관련 애로	⑥기타
선택	26	32	38	19	15	20



○ 사업장내 애로갈등 발생 시 주된 원인이 무엇인지에 대한 질문에

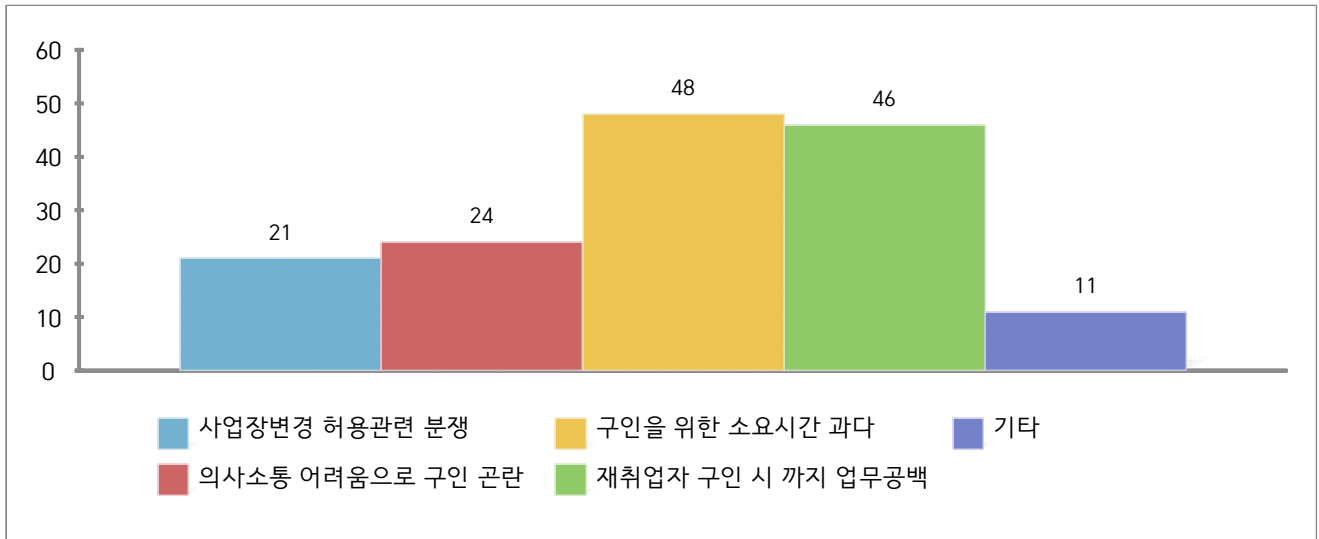
- 직장 내 동료(상사)와 갈등 등(25.3%), 기숙사 및 식사관련 갈등(21.3%), 근로자 근로계약 위반 등(17.3%), 노무관리 노하우 부족으로 인한 갈등(12.6%), 경영상 구조조정 관련 애로(10%) 순으로 나타남

- 아래의 기타 의견의 결과처럼 외국인노동자의 경우 5번 문항의 결과와 같이 언어소통에서 오는 문제점이 근로 현장에서까지 이어지며 작업지시 이해부족, 소통부재에서 오는 문제로 직장동료와 마찰이 발생하는 경우가 있음. 또한 문화 차이로 인하여 내국인과 외국인간에 마찰이 발생하는 경우도 있음

○ 기타 의견으로 경기가 어려우나 최저임금 상승으로 임금문제, 법적 한도 내에서 세금을 공제하지만 외국인근로자들의 불만, 내국인도 어려운 와중에 외국인노동자만 배려해야 되는 문제점들을 토로 함

5-2. 사업장변경 관련 갈등 발생 시 주된 어려움은 무엇이라고 생각하십니까?

보기	①사업장변경 허용관련 분쟁	②의사소통 어려움으로 구인 곤란	③구인을 위한 소요시간 과다	④재취업자 구인 시 까지 업무공백	⑤기타
선택	21	24	48	46	11



○ 사업장변경 관련 갈등 발생 시 주된 어려움은 무엇인지에 관한 질문에

- 구인을 위한 소요시간 과다(32%), 재취업자 구인 시 까지 업무공백(30.6%), 의사소통 어려움으로 구인 곤란(16%), 사업장변경 허용관련 분쟁(14%) 순으로 나타남

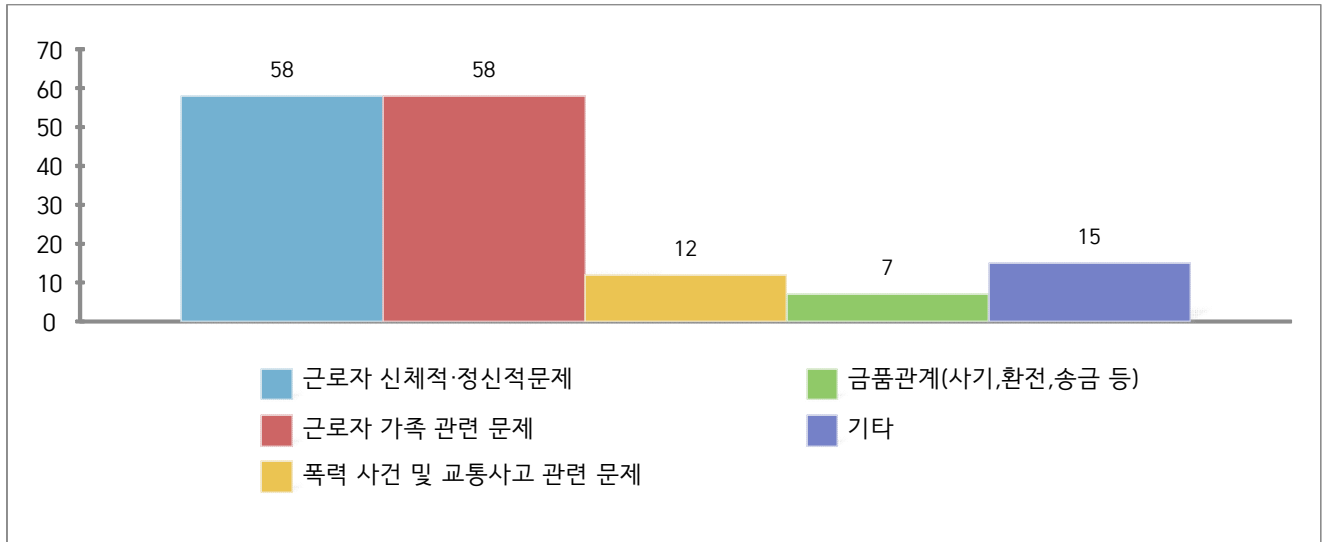
- 구인을 위한 소요시간 과다로 사업주 및 외국인근로자 양쪽모두 피해자로서 자리 매김 하고 있음. 지정알선 금지로 인하여 사업주는 고용하고 싶은 외국인 노동자가 알선 될 때 까지 기다리고, 외국인노동자 또한 원하는 사업장으로부터 알선을 받기를 원하며 원치 않는 사업장알선 시 면접에 응하지 않는 경우도 발생 함

- 이런 문제를 줄이기 위해 한달에 1번 구인·구직만남의 날을 개최하여 구인·구직 기간을 최대한 줄여 줌으로써 양쪽모두 만족하는 결과를 나올 수 있을 것으로 판단 됨.

○ 기타의견으로 사업장 변경 횟수 3회 과다, 재고용 비용, 고용 대행비, 기숙사 내 침구류 구입비용등 발생, 도심지역 선호로 인하여 외곽지역 기피현상으로 외국인 근로자 잦은 사업장 변경 요구 발생 등이 나타남

5-3. 외국인근로자의 일상생활 고충 발생 원인은 무엇이라고 생각하십니까?

보기	①근로자 신체적·정신적 문제	②근로자 가족 관련 문제	③폭력 사건 및 교통사고 관련 문제	④금품관계 (사기·환전·송금 등)	⑤기타
선택	58	58	12	7	15



○ 외국인근로자의 일상생활 고충 발생 원인이 무엇인지 질문에

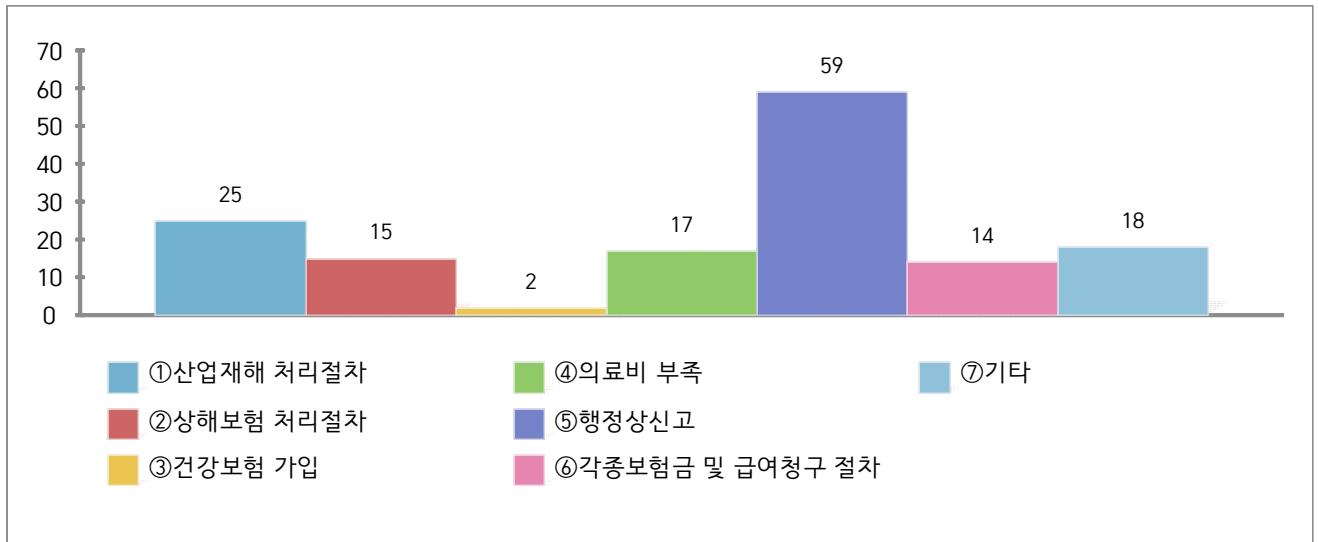
- 근로자 신체적·정신적 문제·근로자 가족관련 문제가 각각(38.6%), 폭력 사건 및 교통사고 관련 문제(8%), 금품관계(4.6%)순으로 나타남
- 근로자는 신체적으로 문제가 있을 경우 평일에 병원이용이 힘들어 치료를 제대로 받지 못하는 문제가 발생, 언어소통 부재로 담당자에게 병원방문을 요청하여도 잘 믿어 주지 않는 등 2차적으로 정신적 스트레스까지 받게 되는 경우가 발생 함
- 타국 생활로 인하여 가족과 떨어져 지내면서 외로움, 향수병 등이 나타나고 가족이 아파도 본국에 갈 수 없는 문제로 인하여 정신적 문제로 이어지기도 함
- 일상생활 고충으로 인하여 외국인근로자의 경우 휴가를 갈 경우 최소 한달 이상 휴가를 요구하기 때문에 사업 와 마찰이 발생하기도 함.

○ 기타의견으로 언어소통 문제, 문화적 차이, 기숙사 사용 시 주변 민원 발생 등이 나타남

- 기숙사 이용 시 늦은 밤에 술을 마시고 고성방가를 하는 등 주변 민원 발생으로 기숙사를 옮겨야 하는 문제 발생

5-4. 질병/부상/사망 등 처리에 대한 고충사항은 무엇입니까?

보기	① 산업재해 처리절차	② 상해보험 처리절차	③ 건강보험 가입 절차	④ 의료비 부족	⑤ 행정상 신고 절차	⑥ 각종보험금 및 급여청구 절차	⑦ 기타
선택	25	15	2	17	59	14	18

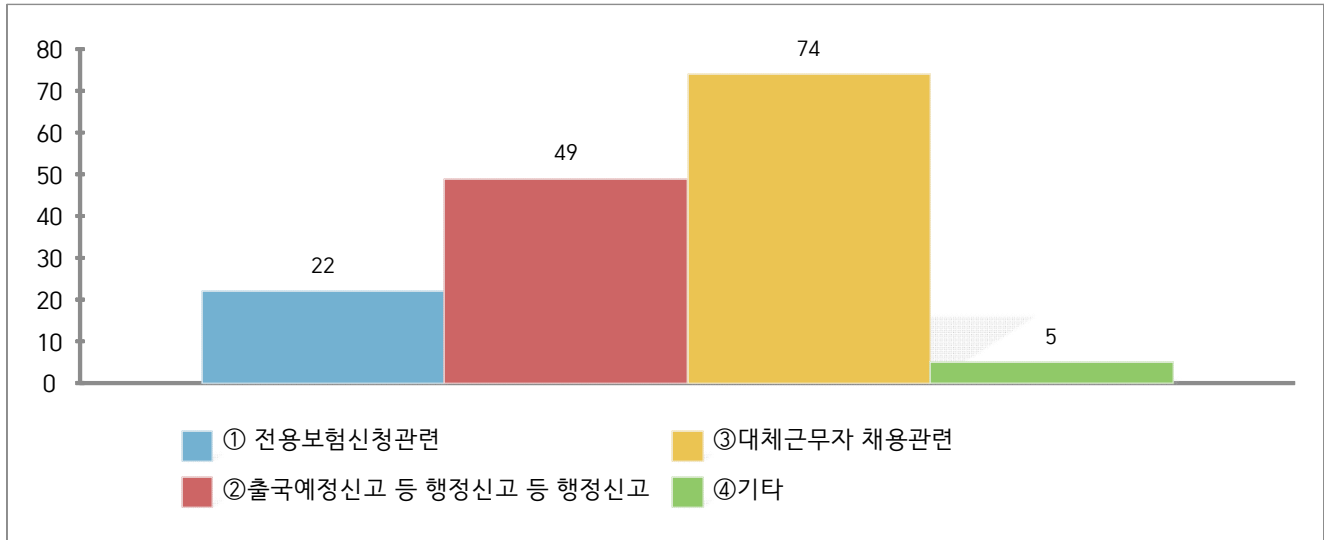


○ 질병/부상/사망 등 처리에 대한 고충 사항은 무엇인지 질문에

- 행정상 신고절차(39.3%), 산업재해 처리절차(16.6%), 의료비부족(11.3%), 상해보험 처리절차(15%), 각종보험금 및 급여청구 절차(9.3%), 건강보험 가입 절차(1.3%) 순으로 나타남
- 관련사고 발생 시 행정상 신고를 해야 하나 절차를 알지 못하여 서류를 제대로 준비 하지 못하는 등 어려움 발생. 사망사고 관련 절차 매뉴얼을 토대로 한 사업주 홍보가 필요 함
- 산업재해 발생 시 근로복지공단 또는 병원 원무과 산재 담당자에게 요청하면 산재신고는 어려움 없이 신고 할 수 있음.
- 사업주 또는 외국인노동자들이 병원비 지원을 많이 문의 하고 있으나 합법적으로 건강보험에 가입 되어 있는 근로자들에 대해서는 병원비 지원 사업이 따로 없고 보건복지부사업으로 미등록 외국인 지원 사업이 있는데 합법 외국인들에게 지원할 수 있도록 건의가 필요한 부분임

5-5. 귀국준비와 관련하여 센터의 서비스가 필요하다면 무엇입니까?

보기	① 전용보험 신청관련	②출국예정신고 등 행정신고	③대체근무자 채용관련	④기타
선택	22	49	74	5



○ 귀국준비와 관련하여 센터의 서비스가 필요하다면 무엇인지 질문에

- 대체근무자 채용관련(49.3%), 출국예정신고 등 행정신고(32.6%), 전용보험 신청 관련(14.6%) 순으로 나타 남
- 대체 근무자 채용은 근로자 출국 6개월 전 신규외국인근로자 도입 시에만 가능하며 사업주들은 공백 기간에 대체근로자를 채용하여 근무 시 켤 수 있는 제도로 착각 하는 경우가 있음. 사업주가 실질적으로 원하는 공백 기간 시 인원수급을 원하지만 고용허가제의 제도 안에서는 일시적 근무는 힘들기 때문에 사업주가 원하는 대체인력 제도는 어려울 것으로 생각 됨

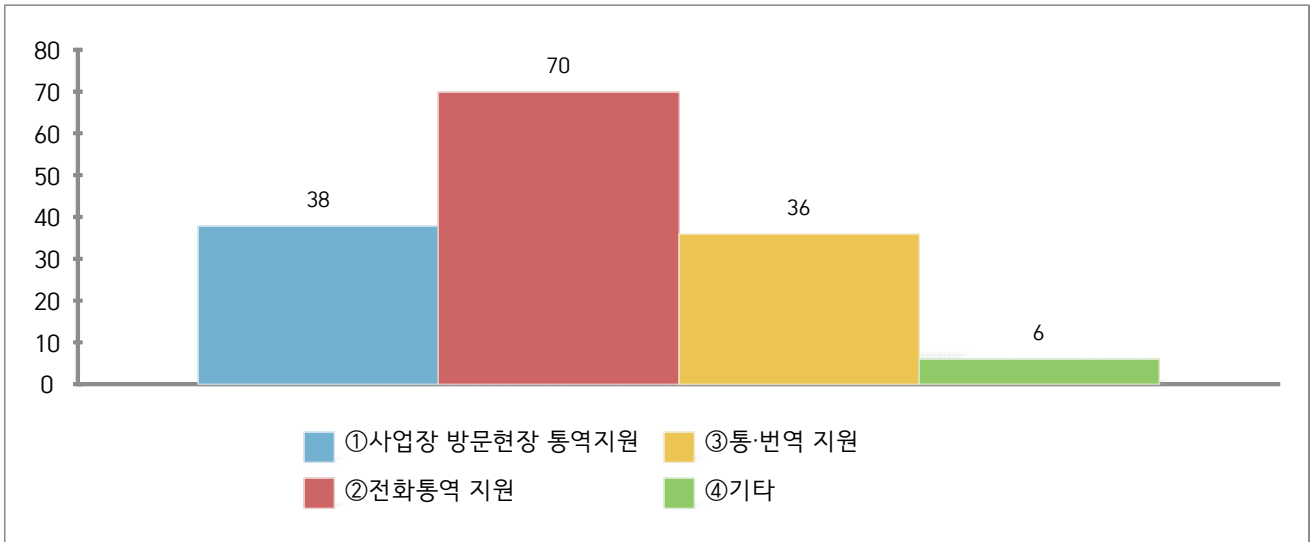
- 체류기간 만료자 출국 시 전용보험 신청 및 출국예정신고를 해야 되는 번거로움이 발생 하지만 센터를 이용하여 업무를 진행하는 사업주는 거의 없음

○ 기타 의견으로는 전용보험신청 방법을 인터넷으로 신청 가능하도록 희망 하는 의견이 나타남

- 신청서 작성하여 FAX발송 후 전화로 접수 현황을 확인해야 되는 번거로움이 있어 인터넷 신청 후 진행상황을 확인 할 수 있는 제도가 필요 함

5-6. 언어소통 문제 시 센터의 서비스가 필요하다면 무엇입니까?

보기	①사업장 방문현장 통역지원	②전화통역 지원	③통·번역 지원	④기타
선택	38	70	36	6



○ 언어소통 문제 시 센터의 서비스가 어떤 유형으로 필요 한지 질문에

- 전화통역 지원(46.6%), 사업장 방문현장 통역지원(25.3%), 통·번역 지원(24%) 순으로 나타 남

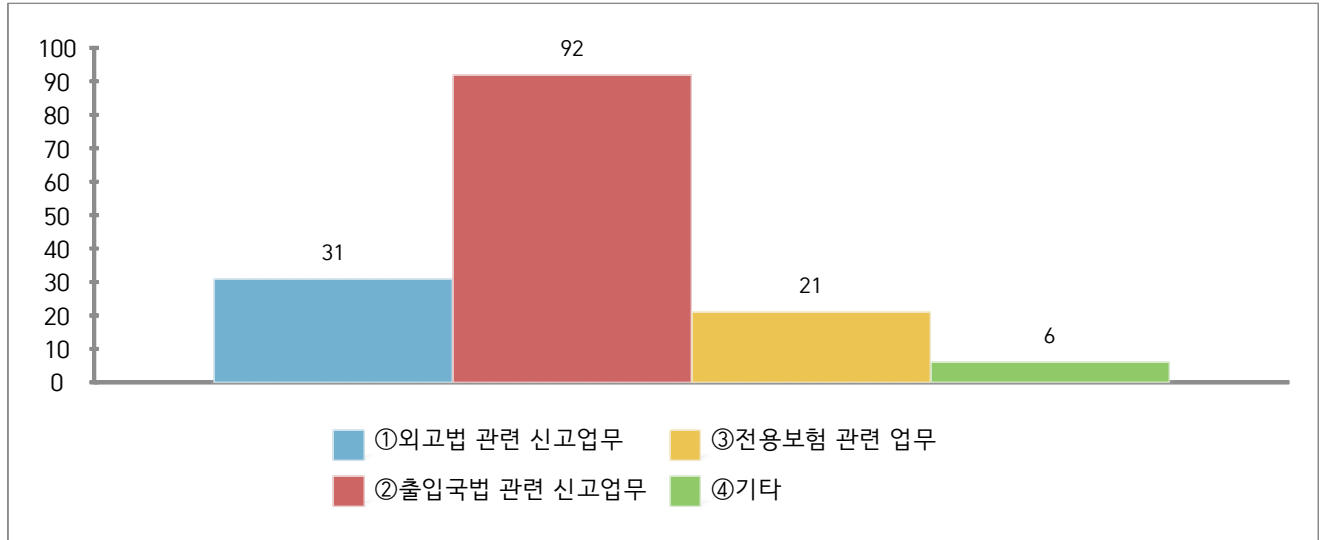
- 언어소통 문제를 해결하기 위하여 사업주는 전화 통역 서비스를 제일 많이 선호 하고 있으며 사업주의 욕구를 충족시키기 위하여 통역의 전문성 확대 필요

- 센터는 고용센터 등 센터 홍보물을 비치하여 고용센터를 찾는 사업주들이 센터의 서비스를 지원 받을 수 있도록 홍보가 필요

○ 기타 의견으로 번역사이트를 이용하여 근로자와 소통하고 있는 사업장도 있었음

5-7. 행정신고 업무 시 센터의 서비스가 필요하다면 무엇입니까?

보기	①외고법 관련 신고업무	②출입국법 관련 신고업무	③전용보험 관련 업무	④기타
선택	31	92	21	6



○ 행정신고 업무 시 센터의 서비스가 필요하다면 무엇인지에 관한 질문에

- 출입국 관련 신고 업무(61.3%), 외교법 관련 신고업무(20.6%), 전용보험 관련 업무(14%) 순으로 나타 남

- 사업주는 출입국 관련 신고 업무를 센터에서 지원이 필요하다고 61.3%가 응답하였으며 이는 외국인 고용 시 출입국관리법에 대한 지식부족, 정보 부족 등으로 업무에 어려움을 겪고 있어 이와 같은 답변이 나타 남

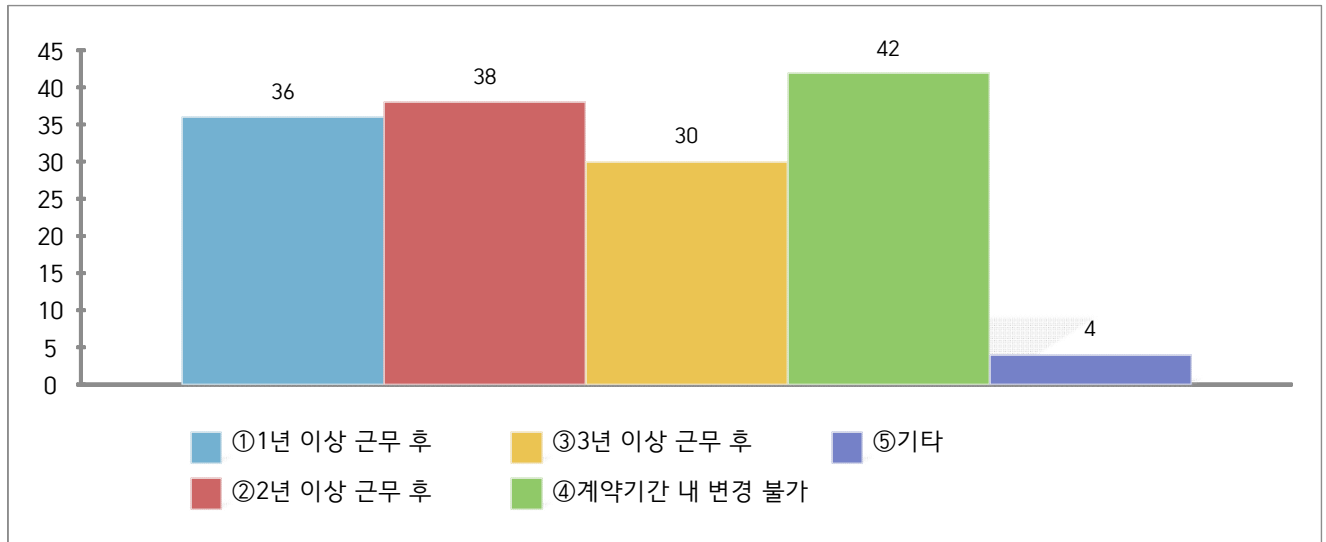
- 최근 출입국 업무와 고용노동부 업무의 일원화로 사업장변경신고 시 한곳에만 신고가능하며 외국인채용 및 연장 시 반드시 출입국 방문하여 비자 연장해야 함

○ 기타의견으로 출입국업무 시 방문 없이 FAX민원 업무 처리 확대가 필요하다는 의견이 있음

- 출입국 업무는 외국인등록증 및 여권에 비자 및 체류 기간 기록을 해야 되기 때문에 방문을 필요로 하는 업무가 많이 FAX로 처리 불가능 한 업무가 많음

6. 귀사에서 외국인노동자가 사업장변경을 요구 할 경우 최소 근무기간을 얼마 정도로 생각하십니까?

보기	①1년 이상 근무 후	②2년 이상 근무 후	③3년 이상 근무 후	④계약기간 내 변경 불가	⑤기타
선택	36	38	30	42	4



○ 귀사에서 외국인 노동자 사업장 변경을 요구하는 경우 최소 근무기간을 얼마로 생각하는지에 대한 질문에

- 계약기간 내 변경 불가(28%), 2년 이상 근무 후(25.3%), 1년 이상 근무 후(24%), 3년 이상 근무 후(20%) 순으로 나타 남
- 사업주는 노동자와 근로계약 시 신규 입국자의 경우 3년의 근로계약을 체결 하여 근로를 시작한다. 하지만 중도 근로계약 해지를 요구 할 경우 근로자 도입 비용·대기시간 등을 이유로 사업장 변경을 꺼려한다. 위의 답변처럼 근로계약 기간 중 사업장 변경 불가능이 28%로 제일 높았으며 적어도 1년 이상 근무 후 사업장변경가능이 24%를 나타 남
- 이와 같이 외국인 노동자들이 사업장 변경을 요구 할 때 적어도 1년 이상 근무 후 사업장 변경을 요구해야 사업주와 합의 단계에 도달 할 수 있음을 나타 냄

○ 기타 의견으로 근로자가 요구한때 자율적으로 사업장 변경이 가능(1.3%) 하다고 하는 사업장이 극소수로 나타 남

7. 외국인노동자로 인한 고충사항이 발생하였을 경우 외부지원 및 서비스가 필요하다고 생각하신다면 주로 어느기관의 도움을 요청하십니까?

보기	①고용센터	②한국산업인력공단	③출입국·외국인사무소	④외국인노동자지원센터	⑤민간단체	⑥외국인력상담센터	⑦기타
선택	99	19	6	13	2	9	2

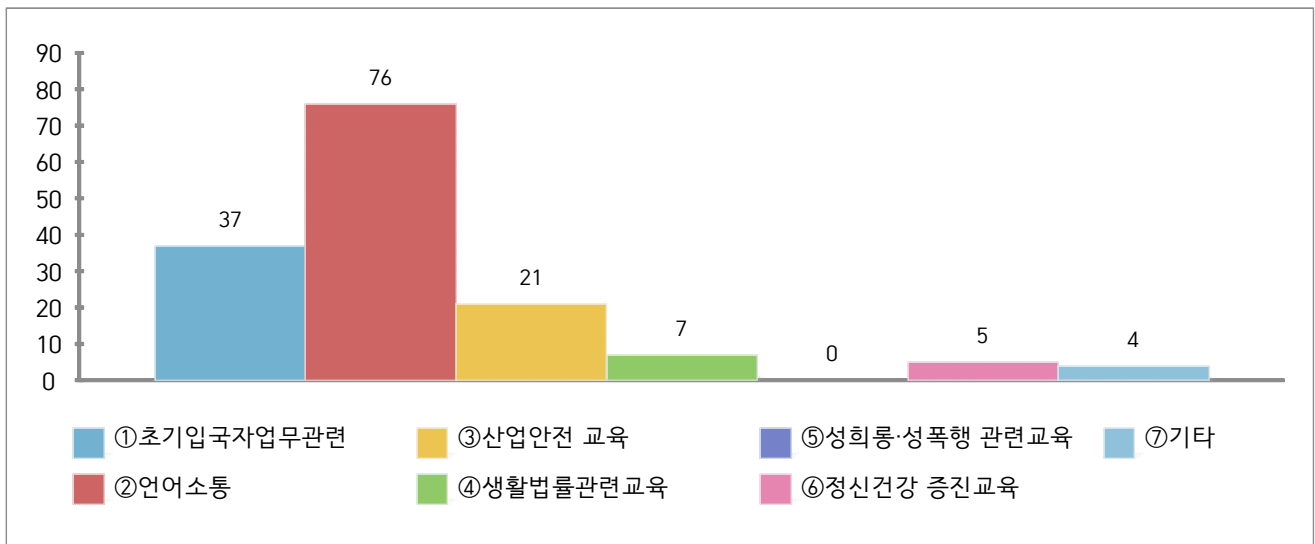


○ **사업장 고충 발생 시 어느기관을 이용하여 상담을 받는지에 대한 질문에**
 - 고용센터(66%), 한국산업인력공단(12.6%), 외국인노동자지원센터(8.6%), 출입국·외국인사무소(4%), 민간단체(1.3%) 순으로 나타남
 - 고충 발생 시 사업주의 66%가 고용센터를 통하여 상담을 진행하고 있으며 외국인 노동자 지원센터를 이용하는 사업주는 불과 8.6%로 나타남. 센터는 사업주와 외국인노동자를 지원해주는 역할을 하고 있지만 사업주의 지원 사업이 현저히 부족한 것으로 파악됨. 센터는 보다 적극적인 홍보를 통하여 사업주 고충 시 센터를 활용 할 수 있도록 노력해야 함
 - 또한 센터의 명칭이 외국인노동자지원센터라는 이유로 사업주는 센터를 인권단체, 외국인노동자만을 위한 기관으로 생각하여 기피하는 경우도 있음. 이에 센터의 명칭을 노사지원단체 등 거부감이 없이 사업주도 찾을 수 있는 이름으로 변경이 되어야 할 것으로 생각이 듦

○ **기타 의견으로 사내 외국인담당자를 통하여 상담을 진행하는 사업장이 1.3%로 매우 드물게 나타남**
 -간혹 일부 기업에서 외국인노동자 관리팀을 두어 하청 업체의 외국인노동자지원 업무를 하고 있는 것으로 파악 됨

8. 귀사에서 외국인노동자를 고용하면서 외국인노동자지원센터의 서비스를 받고 싶은 것은 무엇입니까?

보기	①초기 입국자 업무관련	②언어 소통	③산업안전 교육	④생활법률 관련교육	⑤성희롱· 성폭행 관련 교육	⑥정신건강 증진교육	⑦기타
선택	37	76	21	7	0	5	4



○ 귀사에서 외국인노동자를 고용하면서 센터의 지원서비스를 받고 싶은 것은 무엇인지 질문에

- 언어소통(50.6%), 초기입국자 업무관련(24.6%), 산업안전교육(14%), 생활법률 관련교육(4.6%), 정신건강 증진교육(3.3%) 순으로 나타 남
- 앞선 질문들과 마찬가지로 외국인노동자 고용을 하면서 가장 힘든 부분이 언 어소통으로 센터는 사업주와 외국인 노동자간 언어소통으로 오는 문제를 최소 화하기 위해 통역지원 사업을 보다 적극적으로 지원 할 필요가 있음
- 다음으로 초기입국자업무 관련으로 신규외국인 근로자 입국 시 전용보험 가 입, 4대 보험가입, 출입국 신고 등 각종 신청이 많아 신규 사업장의 경우 어려 움이 있기 때문에 센터에서 지원이 필요 할 것으로 판단 됨

9. 기타 고용허가제와 관련하여 개선 의견이 있다면 간략하게 적어주세요.

- 입국 절차 후 기간이 너무 길다.
- 외국인 모집 시 워크넷 구인광고(내국인) 14일 경과 후 모집이 가능하다고 하는데 기간이 너무 길다. 바로 외국인 구인을 할 수 있으면 좋겠다.
- 내국인을 권고사직 후 외국인근로자 고용허가 불가 기간이 너무 길다.
- 처음 시작하는 사업장의 경우 각종 정보를 쉽게 접근하기 어렵다.
- 사업주는 3개월이라는 시간과 돈을 투자하여 재입국을 기다리고 준비했는데 사업장변경을 하려고 하여 문제가 발생 함. 성실근로자로 재입국 후 근로계약 기간 내에는 사업장 변경을 불가능하게 해야 함.
- 마찰 발생 시 외국인고용 사업주의 책임으로 생각하는 노동부의 잘못된 생각으로 많은 사업주께서 노동자 때문에 큰 피해를 입고 있다. 사업주 역시 크게 보면 대기업 밑의 하청 노동자이며 보호받아야 한다. 사업주가 살아야 노동자들이 일 할 곳이 있다. 무조건 사업주의 책임으로 돌리기보다는 양쪽의 이야기를 다 들어주고 노동자의 잘못에 대해서 책임을 물어 주면 좋겠다. 노동자의 모든 잘못과 실수를 사업주가 책임을 진다는 것은 무리이다.
- 외국인근로자도 사업주와 마찬가지로 점수로 평가하여야 한다. 잘못된 외국인 근로자 채용으로 회사가 망한다. 외국인근로자는 노동부와 인권중시 대한민국을 믿고 사업주에게 함부로 한다. 자기들은 노동부에 고발 또는 신고로 보호 받을 수 있다고 생각 한다. 사업주도 알고 보면 힘없고 불쌍한 존재이다. 사업주를 지켜줘야 한다. 외국인 근로자 평가를 통해 잘못된 인식을 가지고 있는 노동자는 출국조치 되어야 한다.
- 체류 만료 근로자 출국 시 대체인력 총원 기간이 너무 길다.
- 채용 절차 간소화 및 전자신고 100% 처리 가능하도록 행정시스템지원.
- 귀국과 재고용 사이 발생하는 공백 기간 감소 및 고용허가 절차 간소화.
- 신규입사·재고용 시 절차 진행상황(보다 상세히)을 확인 가능하도록 진행
- 지사 등 근무 장소 별도지정 가능하도록 제도 개선(사업자등록증 없으나 등기상 현장 있을 경우)
- 근로계약 기간과 계약조건이 지켜 질 수 있는 사회적 분위기가 필요하다고 봅니다.
- 외국인관련 업무절차가 복잡하고 시간도 오래 걸려 간소화 필요.
- 외국인전용보험 채용 시 별도의 신청서 없이 바로 가입되면 좋겠다.
- 외국인전용보험 관련하여 왜 삼성화재만을 통해서 해야 하는지 의문이 든다.

다른 보험사와 비교하여 가입을 해야 된다고 생각 함.

- 재입국 시 기존사업장에 우선권과 빠른 입국처리 제도 보완 필요.
- 외국인근로자 만기 등 출국 시 대체 인력 및 재입국 시까지 많은 공백이 생김으로 기간 단축 필요.
- 신규고용을 신청해도 시간과 비용이 과다한 실정(실제 대행비, 교육비, 해당일 외국인 인도 시 교통비, 식대, 기숙사 침구류 등) 그렇다고 사업장 변경 외국인 근로자를 채용하기에는 외국인근로자가 따지는 것도 많고 돈만 보는 경향이 많음. 어려운 일은 하지 않으려고 하는데 돈만 많이 벌었으면 하기 때문에 고용 허가제가 단지 돈을 버는 목적이 아닌 그 나라에 대해 배우고 알면서 돈도 벌 수 있다면 사업장 변경도 즐기고 한 사업장에 오래 다니지 않을까 생각이 듦.
- 물량이 고정적이지 않고 변동, 유동적이어서 그에따른 외국인 고용에 제한이 많이 되어 고충사항이 있음. 경영상문자 발생 시 사유를 세분화 하여 불이익이 없도록 검토필요.
- 조선업 경기하강 및 기업구조 조정으로 인해 발생한 실업급여 발생에 대한 외국인 채용 제한 기간 단축 필요.
- 재입국 신청 관련하여 재입국 절차 및 기간이 상당히 길고 어려워 신속한 진행 필요.
- 절차의 간소화, 제출서류 간소화, 지역이동 가능
- 성실근로자의 고용 연장이 더 필요 함.
- 성실근로자로 재입국 하였으나 사업장 변경을 요구 회사와 근로자간 불편한 관계 발생. 건강상 문제를 이야기하면 이직 요청. 근무 자세 및 의지가 없는 외국인 근로자가재입국 하는 것을 막아야 함.
- 알선 받은 근로자들이 사업장 방문하여 면접 없이 본인 희망지역·업종이 아니라는 이유로 미채용 처리 요구로 외국인 채용 어려움
- 지역특성상 외부와 거리가 멀어 인원수급에 어려움(근로자들이 지원하지 않음)
- 입사 후 사업장 적응기간(교육 및 생산 참여) 3개월 이상 소요 됨.
- 숙련공들에 대한 재고용 확대 필요
- 신규입국자의 경우 입국 교육 시 핸드폰 개통 필요
- 자동차 부품 제조/가공 업종 외국인 채용T/O 증가 필요
- 특별한국어 시험 재입국 후 6개월간 공백 기간이 너무 길다.
- 출입국·고용센터 업무 일원화
- 외국인근로자 휴가 등 기준을 명확하게 정해 주면 좋겠다

Ⅲ. 외국인노동자 만족도 조사 분석

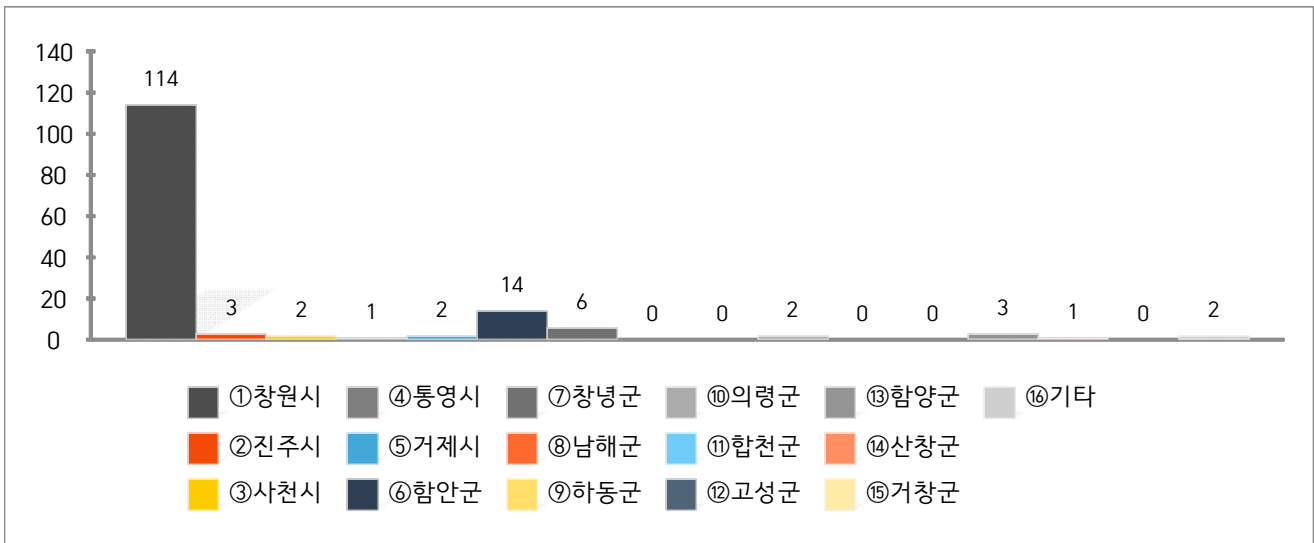
1. 귀하께서는 최근 1년 이내에 창원외국인노동자지원센터에서 제공하는 상담서비스를 이용한 경험이 있습니까?

① 예 → 면접 계속

② 아니오 → 면접중단

2. 귀하는 다음 중 어느 지역에 거주하고 있습니까?

보기	① 창원시	② 진주시	③ 사천시	④ 통영시	⑤ 거제시	⑥ 함안군	⑦ 창녕군	⑧ 남해군	⑨ 하동군	⑩ 의령군	⑪ 합천군	⑫ 고성군	⑬ 함양군	⑭ 산청군	⑮ 거창군	⑯ 기타
150	114	3	2	1	2	14	6	0	0	2	0	0	3	1	0	2



○ 이번 설문조사에 참석한 외국인근로자 총150명 중 창원에 거주하는 근로자가 114명(76%)으로 제일 많았으며 그 다음 함안군, 창녕군, 진주시, 함양군, 거제시, 사천시, 의령군, 통영시, 산청군 순으로 나타났습니다. 또한 기타지역으로 밀양 2명으로 나타 남

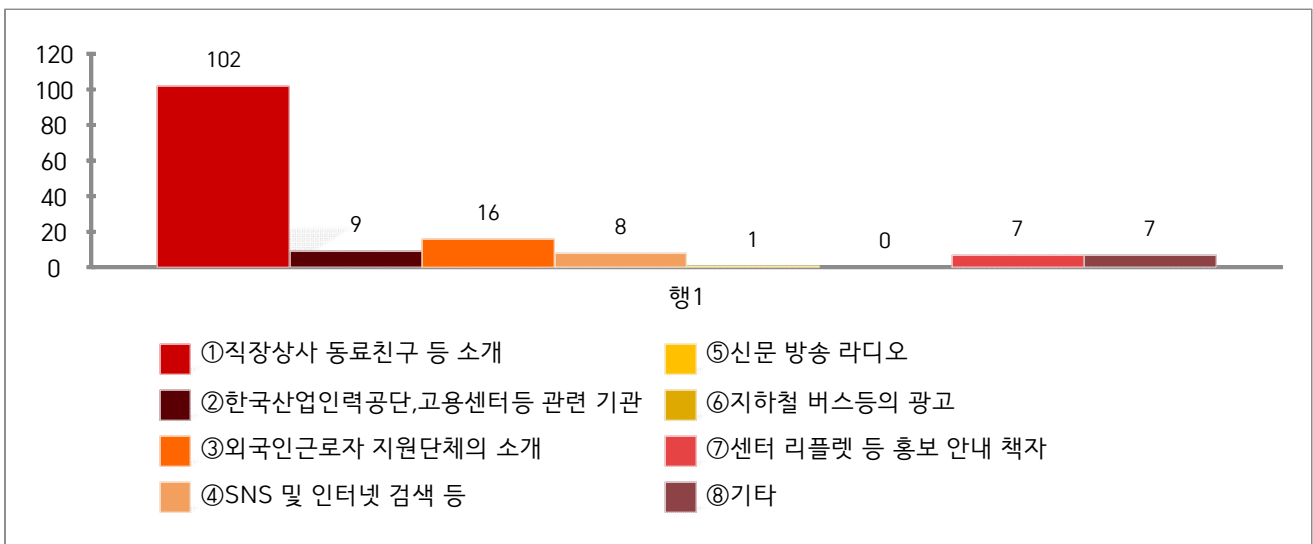
-센터가 창원에 위치하고 있기 때문에 근로자의 접근성을 고려했을 때 창원지역에 거주하는 근로자가 제일 많은 것으로 나타 남

○ 기타 지역으로 밀양시에 2명 설문조사에 참여 한 것으로 나타 남

1. 센터 이용 경로 및 이용서비스

1. 어떤 경로를 통해 창원외국인노동자지원센터를 알게 되었습니까? (택 1)

보기	① 직장상사, 동료, 친구 등 소개	② 한국산업인력공단, 고용센터 등 관련 기관	③ 외국인 근로자 지원 단체의 소개	④ SNS 및 인터넷 검색 등	⑤ 신문, 방송, 라디오	⑥ 지하철, 버스 등의 광고	⑦ 센터 리플렛 등 홍보 안내 책자	⑧ 기타
150	102	9	16	8	1	0	7	7



○ 센터 내방 경로를 묻는 질문에

- 직장상사 동료친구 소개가 전체 150명 중 102명으로 68%를 차지하였으며 그 다음 외국인근로자 지원 단체의 소개가 16명(10%), 한국산업인력공단·고용센터 등 관련기관을 통한 내방이 9명(6%)를 차지하였습니다. 그 뒤로 SNS 및 인터넷 검색 등(5.3%), 센터 리플렛 등 홍보 안내책자(4.6%), 기타, 신문·방송·라디오 소개(0.6%) 순으로 나타남

○ 기타의견이 4.6% 나타났지만 의견을 개시하지는 않음

2. 서비스 품질

2.1 먼저 외국인노동자지원센터에서 제공하는 서비스의 내용 및 품질에 대한 질문입니다. 다음의 각 질문에 대해 동의하시는 정도를 11가지 보기 중에서 골라 주세요. 0점(전혀 그렇지 않다), 5점(보통), 10점(매우 그렇다)까지 동의하시는 정도가 클수록 높은 점수를 주시면 됩니다.

	평가요소	전혀 그렇지 않다 ----- 보통 ----- 매우 그렇다										
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
문제해결	1. 센터의 서비스는 나의 이용 목적에 부합했다.						2		4	6	24	114
효익성	2. 센터의 서비스는 많은 도움이 되었다.					1			5	20	124	
완결성	3. 센터는 빈틈없이 업무를 처리하였다.			1		2		1	8	20	118	

○ 센터 서비스가 나의 이용목적에 부합했다 질문에

- 응답자 98.6%가 등간척도 ⑦ ~ ⑩에 응답하였으며, 응답자의 1.3%만이 ⑤번 척도(보통)에 답하였음

○ 센터의 서비스는 많이 도움이 되었다 질문에는

- 응답자 99.3%가 ⑧ ~ ⑩에 응답하였으며, 응답자의 0.6%만이 ⑤번 척도(보통)에 답하였음

○ 센터는 빈틈없이 업무를 처리하였다 질문에는

- 98%가 ⑦ ~ ⑩에 응답하였으며, ⑤척도 1.3%, ③척도 0.6%로 답하였음. 하지만 ③척도에 1명(0.6%)이 업무에 만족을 느끼지 못한 것으로 나타났으며 1명의 상담자에 대해서도 매우 만족이 될 수 있도록 노력해야 함

2.2 다음은 서비스 과정에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 응답해 주시면 됩니다.

	평가요소	전혀 그렇지 않다 ----- 보통 ----- 매우 그렇다										
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
상호작용	1. 센터 이용과정이 원활했다.					1	1		6	14	128	
커뮤니케이션	2. 센터 직원은 이해하기 쉽고 친절하게 설명했다.				1				3	17	129	
고객케어	3. 센터 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다			1	1				4	15	129	

○ 센터 이용과정이 원활했다 질문에

- 98.6%가 ⑧ ~ ⑩ 매우그렇다에 응답하였으며, 보통-보통이하 각 0.6% 나타 남 보통 이하 응답에 불과 0.6%(1명)가 응답하였지만 만족하지 못하였던 부분을

확인 하여 추후에는 매우 만족 할 수 있도록 노력해야 할 것 임

○ 센터 직원은 이해하기 쉽고 친절하게 설명했다 질문에

- 99.3%가 ⑧ ~ ⑩에 응 답하였으며, 0.6%(1명)이 보통 으로 답하였음. 0.6%의 응답에 대 해선 근로자들이 보다 쉽게 이해 할 수 있도록 노력이 필요 함.

○ 센터 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다 질문에

- 98.6%가 ⑧ ~ ⑩에 응답하였으며, 1.3%(2명)이 보통 이하로 답하였음. 항상 상담자는 내 답자의 입장을 고려하여 상담을 진행해야 하며 단 2명의 근로자가 보통이하로 느꼈지만 이 근로자들이 다른 근로자들에게 센터의 이미지를 나쁘게 말 할 수 있는 부분이 있기 때문에 1명의 내담자에게도 항상 상대방의 입장에서 상담을 진행 할 수 있어야 할 것임

2.3 다음은 서비스의 시설 및 환경에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법으로 응답해 주시면 됩니다.

	평가요소	전혀 그렇지 않다 ----- 보통 ----- 매우 그렇다										
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
물리적환경	1. 외국인노동자지원센터 관련 시설 및 환경은 쾌적하다				1					15	17	117
시스템/제도/절차	2. 센터 직원은 고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리한다.					1	1			9	22	117
인적자원역량	3. 센터 직원의 업무처리 능력은 우수하다.						2			11	13	119

○ 외국인노동자지원센터 관련 시설 및 환경은 쾌적하다 질문에

- 99.3%가 매우그렇다 ⑧ ~ ⑩에 응답하였으며, 0.6%(1명)이 보통 이하로 응답하였음. 센터시설이 노후화되고 규모가 작아 일요일 센터를 내방 하였을 때 불편함을 겪을 수 있는 부분이며 이는 센터 이전 및 새로운 대안이 필요 함, 다만 환경적인 부분은 직원들이 주변 환경정리 등을 통하여 개선 할 수 있는 부분으로 좀 더 노력해야 할 것임.

○ 센터 직원은 고객입장을 고려하여 신속히 업무를 처리한다 질문에

- 98.6%가 매우그렇다 ⑧ ~ ⑩에 응답하였으며, 1.3%(2명)이 평균 보통으로 응답하였음. 상담은 항상 신속진행이 우선이며 내담자가 기다리는 시간이 길어 질 경우 센터신뢰도 또한 떨어 질 수 있는 부분이라 특별한 사정을 제외하고는 내담자에게 집중하여 신속한 업무처리가 필요 함.

○ 센터 직원의 업무처리 능력은 우수하다 질문에

- 98.6%가 매우그렇다 ⑧ ~ ⑩에 응답하였으며, 1.3%(2명)이 보통으로 응답하였음. 인적자원 역량을 평가하는 항목으로 보통으로 100%매우 만족이 나오지 않아 아쉬운 부분이 있으나, 센터 역량강화교육시간 교육·자기개발을 통하여 좀 더 노력하여 업무처리 능력을 매우만족으로 높일 수 있도록 노력해야 할 것임

2.4 다음은 창원외국인노동자지원센터의 사회적 책임과 역할에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 각 질문에 대해 동의하시는 정도에 따라 0점(전혀 그렇지 않다), 5점(보통), 10점(매우 그렇다)까지 동의하시는 정도가 클수록 높은 점수를 주시면 됩니다.

	평가요소	전혀 그렇지 않다 ----- 보통 ----- 매우 그렇다										
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
정책타당성	1. 센터는 목적과 취지에 맞게 운영되고 있다.						2			7	18	123
지속가능성	2. 센터는 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 수행하고 있다						1		2	10	15	122
윤리성	3. 센터 서비스는 공정하고 투명하게 운영된다.						2		1	12	12	123

○ 센터는 목적과 취지에 맞게 운영되고 있는지 질문에

- 99.3%가 매우그렇다 ⑧ ~ ⑩에 응답하였으며, 보통은 1.3%(2명)이 응답하였음. 대체적으로 센터가 목적에 맞게 운영되고 있다고 나타남

○ 센터는 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 수행하고 있는지 질문에

- 99.3%가 매우그렇다 ⑧ ~ ⑩에 응답하였으며, 0.6%(1명)이 보통으로 응답하였음. 외국인노동자와 사용자가 있는 한 센터는 계속하여 사회의 지속적인 발전을 위한 업무를 진행하여야 할 것임

○ 센터 서비스는 공정하고 투명하게 운영되는지 질문에

- 98.6%가 매우그렇다 ⑦ ~ ⑩에 응답하였으며, 1.3% (2명)이 보통으로 응답하였음. 외국인노동자가 판단하였을 때 센터는 대체적으로 공정하고 투명하게 운영되고 있는 것으로 판단 됨

3. 서비스 비교평가

다음은 귀하께서 창원외국인노동자지원센터를 통해 경험하신 서비스의 비교평가에 관한 질문입니다.

0점(매우 나쁘다), 5점(똑같다), 10점(매우 좋다)까지 긍정적일 수록 높은 점수, 부정적일 수록 낮은 점수를 주시면 됩니다.

3.1 귀하께서 “사전에 기대하셨던 것”과 비교할 때 창원센터의 서비스는 어떠셨습니까?

기대보다 매우 나쁘다			-----	똑같다			-----	기대보다 매우 좋다		
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
				7		1	8	14	120	

- 응답자의 95.3%(143명)이 기대보다 매우 좋음으로 응답하였으며, 4.6%(7명)이 기대와 똑같다고 응답하였음
- 기대와 똑같다고 응답한 4.6%로에 대하여 서비스 만족도를 높일 수 있도록 노력해야 될 것으로 판단 됨

3.2 귀하께서 상상하실 수 있는 “가장 이상적인 서비스 수준”과 비교할 때, 창원센터의 서비스는 어떠셨습니까?

이상치에 매우 못미친다			-----	보통 (중간)			-----	이상치에 매우 가깝다		
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
					2	1	9	18	120	

- 응답자의 98.6%(148명)이 이상치에 매우 가깝다고 응답하였으며, 1.3%(2명)이 보통으로 응답하였음
- 전체적으로 중간 이상으로 응답이 나왔지만 보통이 1.3%로 응답자도 매우 만족을 달성 할 수 있도록 서비스수준을 개선해야 할 것으로 보임

3.3 귀하께서 경험하신 “다른 기관의 서비스”와 비교할 때, 창원센터의 서비스는 어떠셨습니까?

다른 기관(기업)보다 매우 나쁘다			-----	똑같다			-----	다른 기관보다 매우 좋다		
⑩	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
					3			4	24	119

- 응답자의 98%(147명)가 다른 기관보다 매우 좋다고 응답하였으며, 2%(3명)이 똑같다고 응답하였음
- 98%이상이 다른 기관보다 매우 좋다고 응답하였으나 2%로가 기대와 똑같다고 응답하였고 100%매우 만족이 될 수 있도록 더 노력해야 될 것임

4. 전반적 만족

4.1 창원센터 서비스 이용 경험 후 느끼신 전반적인 평가에 대한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 0점(전혀 그렇지 않다), 5점(보통), 10점(매우 그렇다)까지 동의하시는 정도가 클수록 높은 점수를 주시면 됩니다.

	평가요소	전혀 그렇지 않다 ----- 보통 ----- 매우 그렇다										
		⑩	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
인지적 만족	1. 센터 서비스를 이용한 후 나는 전반적으로 만족스러웠다.						2		2	8	15	123
감정적 만족	2. 센터 서비스를 이용한 후 센터에 대해 긍정적인 느낌이 들었다.								1	10	15	124

- 센터 서비스 이용 후 전반적인 만족도 평가는 98.6%(148명)가 매우그렇다에 응답하였으며, 1.3%(2명)는 보통으로 응답하였음
- 센터 서비스 이용한 후 센터에 대한 긍정적 느낌은 100%(150명)가 매우그렇다에 가깝게 응답하였음
- 센터 이용 후 서비스의 만족도에 대해서는 전체적으로 매우 높게 평가 됨. 앞으로도 계속 만족도를 유지 할 수 있도록 노력이 필요 함

4.2 센터 서비스 이용 경험 후 기관 성과에 대한 질문입니다. 동의하시는 정도에 따라 0점(전혀 그렇지 않다), 5점(보통), 10점(매우 그렇다)까지 동의하시는 정도가 클수록 높은 점수를 주시면 됩니다.

	평가요소	전혀 그렇지 않다 ----- 보통 ----- 매우 그렇다													
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩				
신뢰	1. 센터 서비스를 이용한 후 센터의 사업에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?														
												4	9	13	124

○ 응답자의 상당수가 매우 그렇다에 응답하였으며 센터가 외국인지원 사업을 하는 동안 계속하여 신뢰감을 형성하고 정착 할 수 있는 기관으로 발전 해야 될 것 임

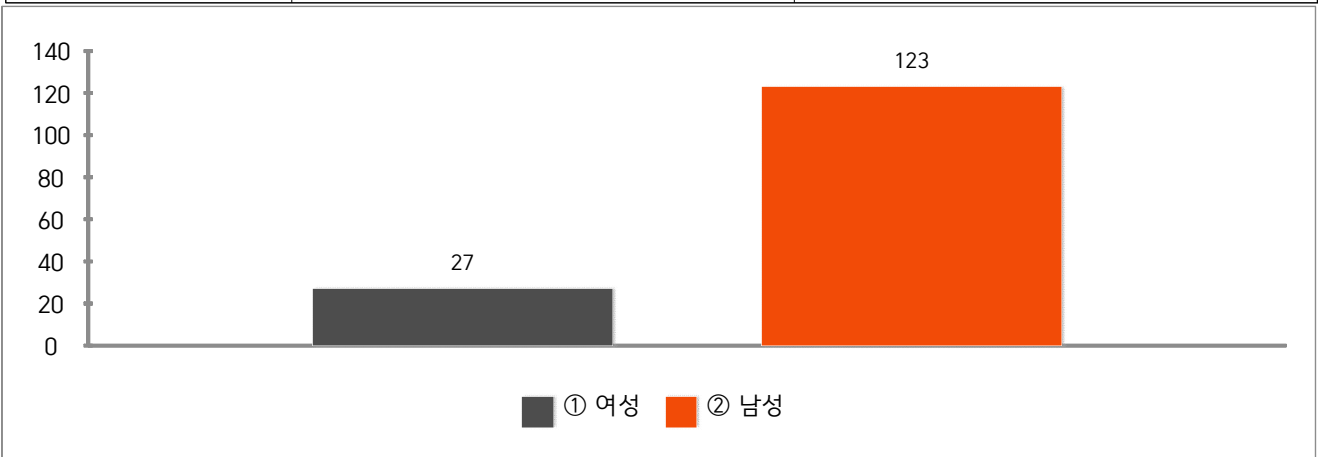
4.3 마지막으로 창원센터에 바라시는 점이 있다면 자유롭게 말씀해주시오.

- 어업업종에 관한 교육(연수)이 있었으면 좋겠다.
- 앞으로도 계속 도와주면 좋겠다.
- 센터공간이 넓었으면 좋겠다.
- 교육대기 시간이 너무 길다.
- 토요일 한국어 수업이 있으면 좋겠다.
- 매우만족함.

5. 응답자 특성(근로자)

5.1 성별

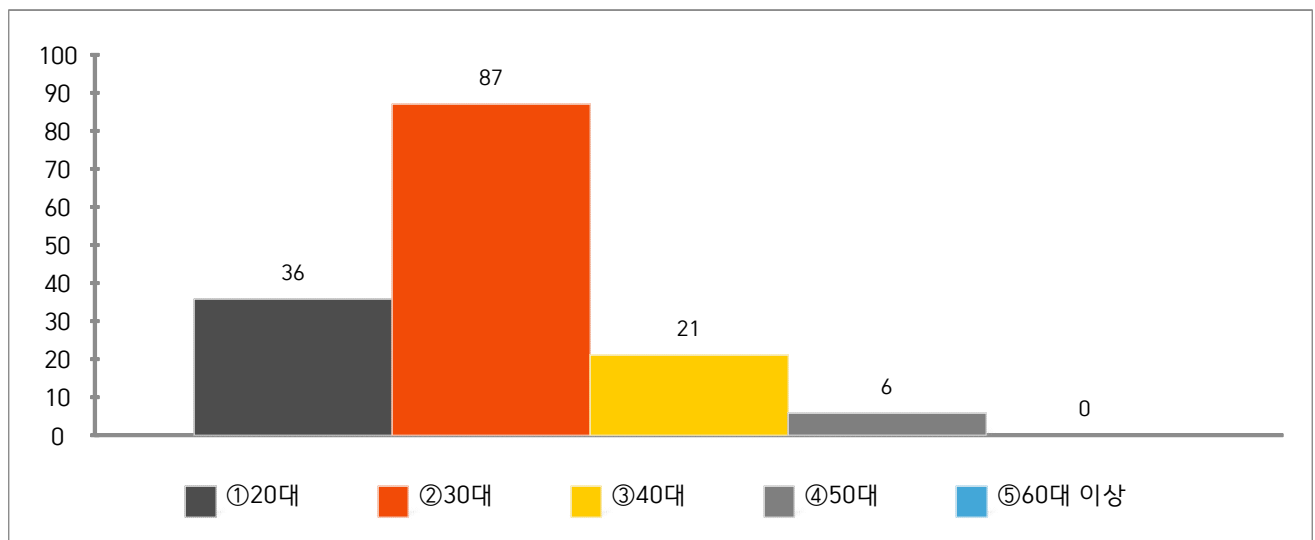
보기	① 여성	② 남성
선택	27	123



○ 응답자의 150명 중 123명(82%)이 남성이며, 20명(7%)여성으로 파악 됨

5.2 귀하의 나이는 어떻게 되시나요?

보기	①20대	②30대	③40대	④50대	⑤60대 이상
	36	87	21	6	-

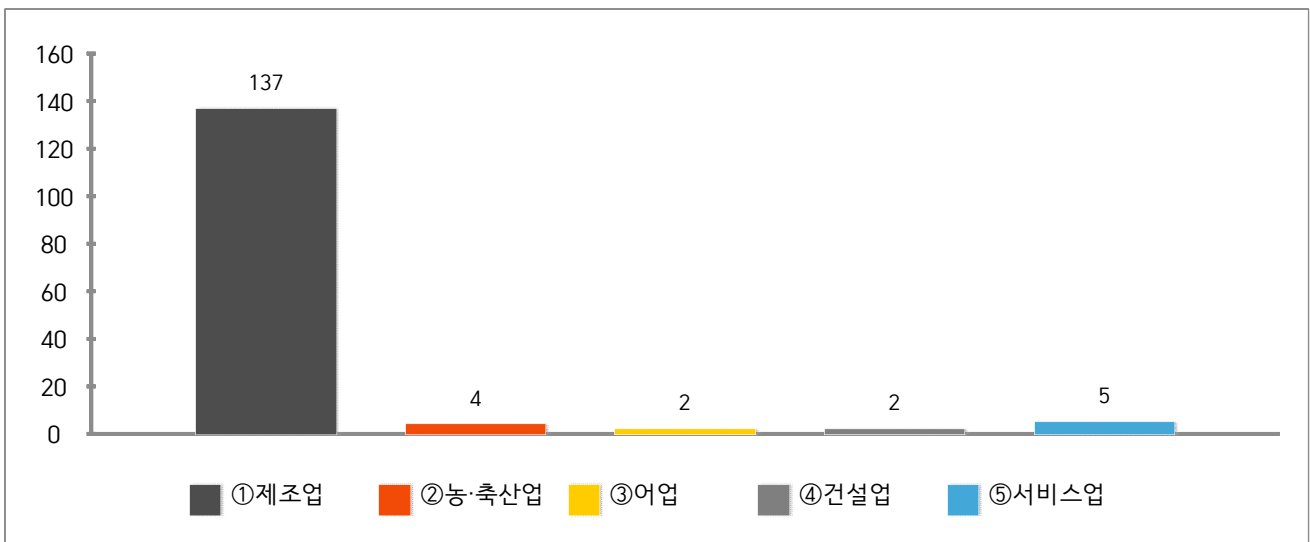


○ 응답자 150명 중 30대(57.9%), 20대(24%), 40대(14%), 50대(4%) 순으로 나타남

- E-9비자는 만 39세 취업비자를 발급 받을 수 없기 때문에 40대 이상의 퍼센트는 나이 제한이 없는 H-2비자로 파악됨

5.3 귀하가 근무하는 업종은 다음 중 어디에 해당합니까?

보기	①제조업	②농·축산업	③어업	④건설업	⑤서비스업
	137	4	2	2	5

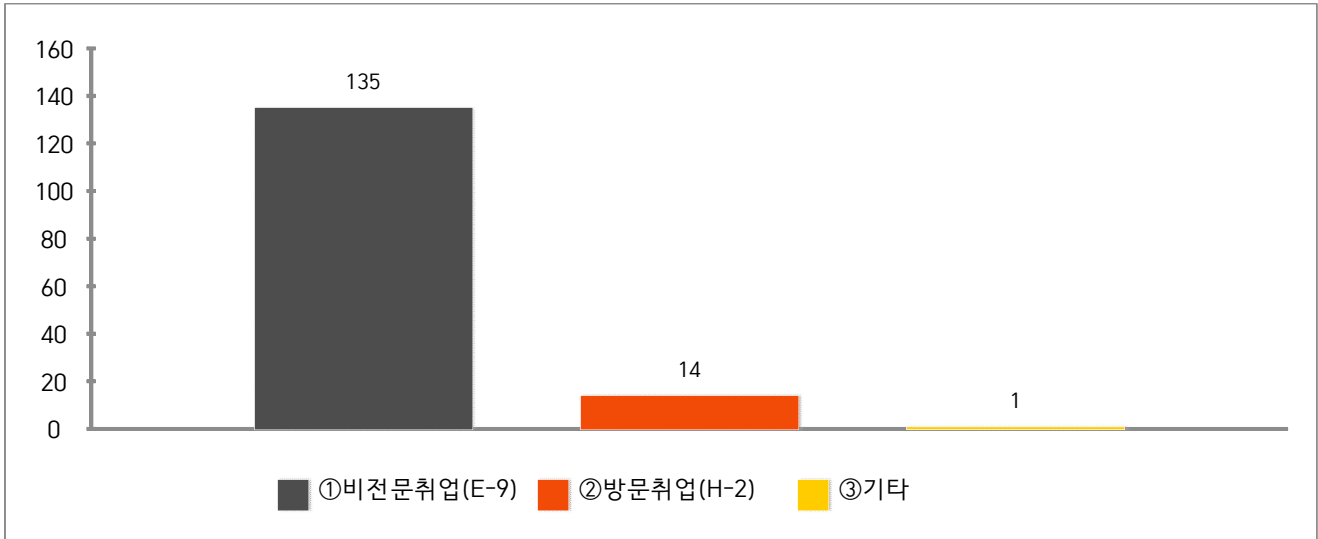


○ 근로자가 종사하는 업종은 150명 중 제조업이 91.3%, 서비스업 3.3%, 농·축산업 2.6%, 어업·건설업 각각 1.3% 순으로 나타남

- 응답자의 76%가 창원에 거주 하고 있었으며 지역위치상 제조업이 가장 많아 센터를 내방하는 외국인노동자의 대부분은 제조업종에 종사하고 있는 근로자로 나타남.

5.4 귀하의 체류자격은 어떤 것입니까?

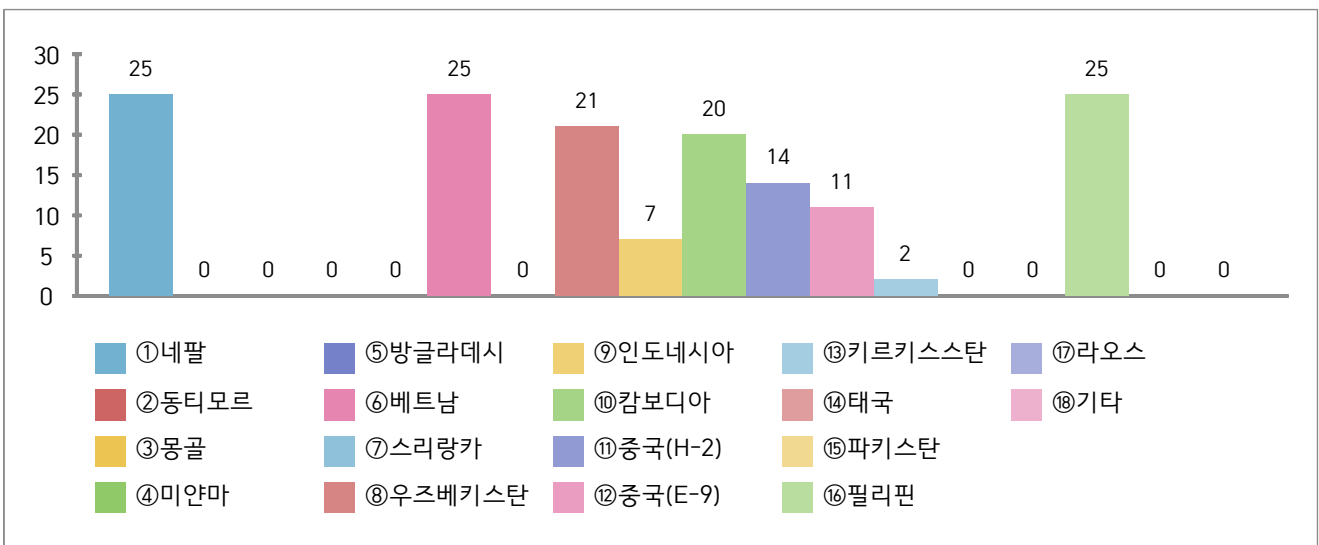
보기	①비전문취업(E-9)	②방문취업(H-2)	③기타
	135	14	1



- 응답자 150명 중 비전문취업비자(E-9)90%, 방문취업비자(H-2) 9.3% 순으로 나타났으며 기타로 재외동포비자(F-4)0.6%로 나타남
- 평균적으로 비전문취업비자(E-9)가 방문취업비자(H-2)보다 센터내방이 많은 것으로 확인 됨

5.5 국적은 어디인가요?

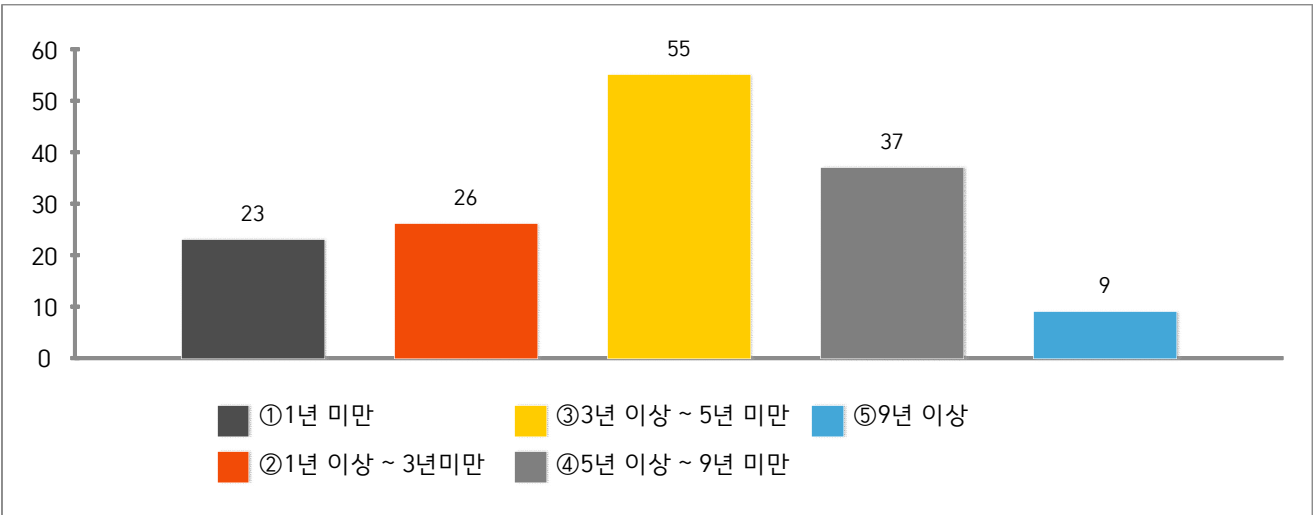
보기	① 네 팔	② 동티모르	③ 몽골	④ 미얀마	⑤ 방글라데시	⑥ 베트남	⑦ 스리랑카	⑧ 우즈베키스탄	⑨ 인도네시아	⑩ 캄보디아	⑪ 중국 (H-2)	⑫ 중국 (E-9)	⑬ 키르키스스탄	⑭ 태국	⑮ 파키스탄	⑯ 필리핀	⑰ 라오스	⑱ 기타
	25	-	-	-	-	25	-	21	7	20	14	11	2	-	-	25	-	-



- 이번 설문은 센터 내 상주국인 6개 국가 위주로 진행이 되었으며 응답자 150명 중 베트남·네팔·필리핀 각 25건으로 70%, 우즈벡 21건(14%), 캄보디아 20건(13.3%), 중국(H-2) 14건(9.3%), 중국(E-9) 11건(7.3%), 인도네시아 7건(4.6%), 키르키스스탄 2건(1.3%) 순으로 나타남
- 추후 설문 조사 시 센터에 국한된 국가뿐만 아니라 MOU체결된 16개 국가를 대상으로 하는 설문조사가 필요 할 것으로 생각 됨

5.6 고용허가제 또는 방문취업제로 한국에서 지금까지 일한 기간은 몇 년 정도 인가요?

보기	①1년 미만	②1년 이상 ~ 3년미만	③3년 이상 ~ 5년 미만	④5년 이상 ~ 9년 미만	⑤9년 이상
	23	26	55	37	9



- 응답자 150명 중 3년 이상~5년 미만(36.6%), 5년 이상~9년 미만(24.6%), 1년 이상 ~ 3년 미만(17.3%), 1년 미만(15.3%), 9년 이상(6%) 순으로 나타남
- 3년이상 ~ 5년미만 근로자는 재고용하여 근무하고 있는 근로자로 제일 높게 나타났으며, 1년 미만 근로자는 신규 입국자로 재입국자를 제외하고 제일 낮게 나타남
- 비전문 취업비자(E-9)는 재입국 포함 9년 8개월 한국에서 체류 할 수 있으며 방문취업비자(H-2)는 기한에 상관없이 재입국 가능하기 때문에 9년 이상에 응답한 근로자는 비전문 취업비자(E-9) 재입국자 및 방문취업비자(H-2)근로자로 파악됨

♣ 바쁘신 중에 끝까지 성의 있게 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다. ♣

IV. 설문 결과 총평

I. 사업주 욕구조사

□ 외국인노동자를 고용하는 사업주의 상당수가 외국인노동자와 언어 소통 문제로 고충사항을 겪고 있다. 사업주와 외국인노동자 모두 언어 문제가 해결되지 않으면 2차 고충사항으로 발전 할 수 있기 때문에 적극적인 통역 지원을 통해서 사업주와 외국인노동자간의 갈등을 최대한 줄여 줄 수 있도록 노력해야 될 것이다

□ 사업장내에서 발생하는 갈등요인 중 동료(상사)와 갈등은 서로 간 문화차이 언어차이 등에서 오는데 외국노동자를 고용하는 사업장내 내 국민들의 인식변화 및 문화차이 이해 등 배려가 필요하고 외국인노동자 또한 한국문화를 인지하여 차별이 아닌 작업장 내 문화로 받아들여야 한국생활에 빨리 적응 할 수 있고 갈등도 줄여 줄 것으로 생각됨

□ 사업주는 외국인노동자와 사업장변경 관련 마찰로 많은 고충을 토로 하는데 설문 응답과 같이 사업주는 적어도 1년 이상이 되어야 사업장 변경을 고민하는데 근로자는 1년도 되기 전에 사업장변경을 요구하여 마찰이 발생한다. 특히 재입국 즉시 사업장 변경을 요구하여 사업주는 입국의 수단으로 이용하는 경우 극심한 마찰로 변질하는데 사업장 변경을 입사 후 1년 이내는 불허하는 관련 법령이 필요하다고 요구하는 입장이다. 고용허가제 도입 후 제일 많이 문제가 되는 것이 사업장 변경관련 입장차인데 고용허가제가 시행되는 이상 이문제로 계속하여 마찰이 발생 할 것이다. 이에 센터는 양당사자간 입장을 확실히 이해하고 설득과 합의를 통하여 원만히 문제가 해결 될 수 있도록 많은 노력이 필요 할 것이다.

II. 외국인노동자 만족도조사

□ 전체적으로 만족도 부분에서 높은 점수를 얻었으나 서비스 품질부분에서 비율은 낮지만 낮은 점수를 얻었다. 단 1명의 근로자라도 불만족이 나타나지 않도록 최상의 서비스와 전문성을 갖출 수 있도록 상담원의 역량을 강화해야 할 것이다.

□ 이번 설문조사분석 결과를 통하여 외국인노동자상담진행 시 부족한 부분을 보완하고 만족도 결과가 높은 부분은 유지하면서 발전하는 센터가 되도록 노력해야 될 것이다.