
사회서비스 인력운영 개선방안 연구
-주요 선진국 정책사례를 중심으로-

Case Studies of Social Services Workforce Programs

강혜규·박세경·김은지
김형용·심창학·박서림

보건복지가족부
한국보건사회연구원

제 출 문

보건복지가족부 장관 귀하

본 보고서를 귀부와 용역 계약한(2006. 12. 23) “사회서비스 인력운영 개선방안 연구 - 주요 선진국 정책사례를 중심으로”의 최종보고서로 제출합니다.

2008년 6월

한국보건사회연구원

원장 직무대리 김 승 권

목 차

제1장 서론	7
제1절 연구의 배경 및 목적	7
제2절 연구의 내용 및 방법	10
제2장 사회서비스 인력운영 관련 주요 쟁점	13
제1절 사회서비스 인력의 중요성	13
제2절 사회서비스 인력의 교육·훈련체계	19
제3절 사회서비스 부문 고용지원 정책	24
제3장 미국의 사회서비스 인력운영 제도	34
제1절 사회서비스 고용동향	34
제2절 사회서비스 부문 직무·직종 구분	43
제3절 사회서비스 인력의 자격제도	60
제4절 사회서비스 인력의 교육·훈련체계	66
제5절 사회서비스 부문 고용지원 정책	71
제4장 영국의 사회서비스 인력운영 제도	75
제1절 사회서비스 고용동향	75
제2절 사회서비스 부문 직무·직종 구분	80
제3절 사회서비스 인력의 자격제도	110
제4절 사회서비스 인력의 교육·훈련체계	113
제5장 프랑스의 사회서비스 인력운영 제도	117
제1절 사회서비스 고용 동향	117
제2절 사회 서비스 직무·직종 분류	137
제3절 사회 서비스 인력의 자격제도	144

제4절 사회 서비스 인력의 훈련 체계	152
제5절 사회 서비스 인력 운영 정책	157
제6장 결론 및 정책제언	168
참고문헌	172

표목차

<표 2-1> 사회서비스 전자바우처 사업 종사자의 성별 분포	18
<표 2-2> 국가별 사회서비스 분야에서 취업을 위한 훈련조건	20
<표 2-3> 돌봄서비스 관련 직업, 학과, 훈련 및 자격 현황	22
<표 2-4> 돌봄서비스 종사자 근로조건 중 가장 심각한 문제	27
<표 2-5> 작업장 폭력에 가장 많이 노출되는 산업분야와 직업들: EU 27개국별 ...	28
<표 3-1> 미국 사회서비스 포괄보조금(SSBG) 지원 사회서비스	36
<표 3-2> GDP 성장률 대비 고용증가율, 실업률의 국제비교	37
<표 3-3> 주요 OECD 국가의 여성 고용동향	37
<표 3-4> 주요 업종별 고용동향	38
<표 3-5> 미국 사회적 원조(social assistance) 관련 직종의 고용규모 예측	40
<표 3-6> 미국 사회서비스 관련 직종의 시간당 임금 수준(2007년 기준)	42
<표 3-7> 미국 사회서비스 산업 일부의 유급근로자 수 및 연임금 수준 현황	42
<표 3-8> 북미산업분류체계의 대분류 및 사회서비스 섹터(62)	44
<표 3-9> 미국 표준산업분류 체계에 따른 사회서비스 직업의 구분	46
<표 3-10> 검토대상 사회서비스 관련 직종	52
<표 3-11> BAA 아동복지 핵심과정(Core course)의 교육내용 예시	72
<표 3-12> BAA 아동복지 관리자 과정(Supervisor course)의 교육내용 예시	73
<표 4-1> 영국 공공부문 사회서비스 고용형태별 실제 고용 규모	77
<표 4-2> 영국 사회복지서비스 직종 성별 구성	78
<표 4-3> 영국 사회복지서비스 돌보미 임금수준	78
<표 4-4> 영국 사회복지서비스 관리직 임금수준	79
<표 4-5> 영국 사회복지사 주 임금수준	79
<표 4-6> 영국의 27개 주요 사회적 돌봄서비스 직무역할(원자료 내용)	101

<표 4-7> 돌봄서비스 인력 규모, 2007	104
<표 4-8> 돌봄서비스 직종 분포, 2007	104
<표 4-9> 돌봄서비스 비영리조직의 직종 분포, 2007	105
<표 4-10> 영국 소속기관별 사회서비스 고용 규모 추정	106
<표 4-11> 영국 공공부문 사회서비스 고용 규모의 변화 추이	107
<표 4-12> 영국 공공부문 사회서비스 지역사무소인력의 업무별 고용규모 변화추이 ..	108
<표 4-13> 영국 공공부문 주간보호 서비스 인력의 업무별 고용규모 변화 추이 ..	109
<표 4-14> 영국 공공부문 시설보호 서비스 인력의 업무별 고용규모 변화 추이 ..	109
<표 4-15> 영국 사회서비스 관련 인력 자격 보유 비율	112
<표 4-16> 돌봄서비스 자격 분포, 2007	112
<표 4-17> 평생교육개발전략의 과정	115
<표 4-18> QCA Nine Level Framework	116
<표 5-1> 경제활동참가율 국제비교(2003)	118
<표 5-2> 취업률의 국제비교(2003)	120
<표 5-3> 실업률의 국제비교(2003)	121
<표 5-4> 프랑스 경제 지표의 변화 추이	121
<표 5-5> 프랑스 산업별 고용 구조(2005)	123
<표 5-6> 프랑스 직종별 고용 구조(2005)	126
<표 5-7> 프랑스 직업별 고용 변화 및 여성 취업(1982년과 2002년)	128
<표 5-8> 프랑스의 사회적 직업 분류	129
<표 5-9> 프랑스 사회적 직업의 고용 추이	130
<표 5-10> 프랑스 사회적 직업의 고용 구조	132
<표 5-11> 프랑스 사회 서비스 종사자의 활동 기관 유형	133
<표 5-12> 프랑스 비농업 분야 직종별 월평균 총임금 비교	135
<표 5-13> 프랑스 가사·간병서비스 종사자 월평균 임금(2004)	136
<표 5-14> 프랑스 보육 서비스 종사자 월평균 순임금의 분포	137
<표 5-15> 프랑스 사회 서비스 종사자 직업 및 하위 직업명	138

<표 5-16> 프랑스 보육사의 고용 구조 추이	142
<표 5-17> 프랑스 가사·간병서비스 종사자의 고용구조	143
<표 5-18> 프랑스 가사·간병서비스 자격 구분 및 기준	146
<표 5-19> 프랑스 자격증 등급 및 인정 교육 수준	148
<표 5-20> 사회 서비스 관리자 자격증	151
<표 5-21> 프랑스 직업(자격증)별 등록 학생 및 자격증 취득 규모(2004)	153
<표 5-22> 사회 서비스 분야 자격증 취득자 추이	155
<표 5-23> 프랑스의 비정규직 근로 고용 보호(사회서비스 분야 포함)	160
<표 5-24> 사회 서비스 분야 최초 일자리 근속 기간	164
<표 5-25> 사회 서비스 최초 일자리의 근로 지위 비교	165

그림목차

[그림 1-1] 사회서비스의 범위	8
[그림 2-1] 전세계 분야별 고용 비중의 변화, 1997-2007	13
[그림 2-2] 유럽연합의 비정규직 고용, 1991-2005	15
[그림 2-3] 31개 유럽 국가들의 성별 연령별 파트타임 고용 비율(%)	16
[그림 2-4] 5개 직업종류에 따른 남녀 성별분포	17
[그림 2-5] 사회서비스 인력을 위한 영국의 보수교육 체계	23
[그림 2-6] 미국의 산업별 경미한 모욕 및 폭력 행위	30
[그림 3-1] 미국 사회서비스 영역의 주당 임금수준(2002)	41

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

사회경제구조의 변화와 신사회 위험(new social risk)에 대한 대응의 일환으로 사회 서비스(social service, human service, social care, personal social service) 분야에 대한 집중적인 정책과 법제, 전달체계의 개발이 이루어지고 있으며, 이들 영역에 대한 논의도 전 세계적으로 활발히 진행되고 있다. 이러한 논의가 성숙하고 사회서비스 정책운영 경험이 축적되면서 학계, 현장에서 주목하는 주요 쟁점은 사회서비스 인력(social service workforce) 운영에 관한 것이다. European Social Network(ESN)는 유럽의 사회적 비전(Social Vision)을 설정하기 위한 유럽의 사회적 현실(Europe's Social Reality)에 관한 일련의 탐색에서 주요 6대 아젠다에 “장기 요양(Long-term care)”과 “사회서비스 인력(Social services workforce)”을 포함시켰다.

전통적인 사회복지 분야 인력은 특정한 직업으로서의 위상을 가지지만 산업으로서는 큰 비중을 차지하지 못하였고, 수십 년을 거쳐 이제는 자격 및 교육·훈련 체계가 비교적 전문화되고 정비되었다. 이와 달리, 사회서비스 인력이 포괄하는 직업 범위는 더 넓고, 산업 및 일자리로서 큰 비중을 차지하고 있을 뿐 아니라 사회경제적인 파급효과도 더 크다. 이는, 사회서비스의 정의는 각 나라와 환경마다 다양하지만, [그림 1-1]과 같이 사회서비스의 범위는 여러 산업 분야와 연관되어 있고, 서비스 공급기관들도 산업 분류 상 다양하게 걸쳐있기 때문이다.

사회서비스 부문은 다양하고 많은 고용주들, 직업들, 그리고 일하는 방식을 특징으로 하는데, 지식기반사회로 이전되는 과정에서 약화되는 제조업의 성장 동력을 대체하면서 ‘고용 없는 성장(jobless growth)’에 대응하여 고용창출의 가능성 또한 높게 평가되고 있다. 유럽연합 회원국들에서는 1995년부터 2001년 사이에, health and social care 서비스 분야에서 2백만 개의 일자리가 창출되었고 이는 전체 일자리 창

출의 18%에 해당하였다(European Foundation, 2006). 미국의 경우 1998년부터 2003년까지의 산업별 인력 증가를 살펴보면 대인서비스는 26.4% 증가, 헬스케어는 9.7% 증가, 전체 산업 평균은 4.9% 증가한 것으로 분석되었다(Donahue Institute, 2006).

[그림 1-1] 사회서비스의 범위



자료 : DH(2006), Options for Excellence-Building the Social Care Workforce of the Future.

미국 사회서비스 산업 통계를 보면 Social Assistance 분류 중 아동 서비스를 제외한 2005년 사회서비스 분야 재가서비스 및 이용시설 유급근로자 인원이 150만 명 이상(1,521,117명), 연 임금총액이 3천만 달러 이상(30,574,420\$)으로 나타나고 있다. 영국의 경우에도 Skills for Care의 The state of the adult social care workforce in England 보고서에 의하면 2004년의 사회서비스 인력은 922,000명 이상으로 집계되었으나, 2008년에는 1,390,000명으로 46만 명 이상 증가된 수치를 보였다. 이는 독립부문(민간과 비영리 부문)과 직접 지불(direct payment)에 의해 개인적으로 고용된 인력에 대한 자료가 보완된 결과이다. 한편, National Data Set for Social Care 자료에 의한 수요 추계 결과, 영국에서 2025년도까지 필요로 하게 되는 사회서비스 인력은 시나리오에 따라 200만 명에서 250만 명에 이를 것으로 예상되고 있다(Skills for Care, 2008). 한국에서도 사회서비스 관련 예산이 대폭 확충되어서, 2002년(2,722억원)이후 2007년(12,945억 원)까지 연평균 36.6%의 증가율을 보였다(강혜규, 2007).

2000년대 초반까지는 전통적인 서비스 수요에 대응하여 사회복지서비스 프로그램들을 확대해가는 방식이었다면, 참여정부가 시작된 2003년을 지나면서, 고령화, 저출산을 비롯한 ‘신사회적 위험’이라고 할 여러 가지 징후들이 사회적으로 인식되기 시작하였고, 이들에 대한 다차원의 대응으로서 사회서비스에 대한 새로운 정책 기조가 형성되었다. 참여정부기간에는 ‘사회투자’ 개념을 투영함으로써, 사회서비스 정책지향이 형성되고 실행기반 마련에 힘을 얻기도 하였다.

현금급여와 현물급여의 이점에 대한 논쟁을 고려하지 않더라도, 한국 사회복지부문에 이용가능한 ‘서비스’가 매우 취약한 것은 공감되고 있다. 현금급여와 달리 현물급여·서비스의 확충이 정책적으로 다른 의미를 갖는 것은 사회적으로 필요로 하는 서비스의 공급인프라를 갖추어야 하기 때문일 것이다. 고속의 고령화와 최저수준의 저출산의 문제를 사회적으로 인식하게 된 2000년대를 넘어서며, 노인수발(장기요양)과 보육이라는 핵심적인 서비스영역으로서의 돌봄(care)에 대한 사회적 관심과 제도화의 노력은 빠른 속도로 진행되었다. 노인장기요양보험은 2000년 초반부터 제도화를 위한 준비가 진행되었으며, 올해 8월부터 시행된다.

한국에서 사회서비스 정책이 주목받게 된 것은 다소 독특한 맥락의 접근이었다. 사회서비스 확충정책을 일자리 창출을 위한 접근이 주도하였다는 점이다. 제조업중심의 경제구조 변화에 따라 고용잠재력을 지닌 유망산업으로서 서비스업이 부각되면서 사회서비스 일자리 사업의 확대, 사회적기업지원법의 제정, 사회서비스 일자리 사업 확대 등으로 사회서비스 일자리 정책이 추진되었으나, 선진국에 비해 서비스산업 고용 수준은 매우 낮아, 보다 근본적인 사회서비스산업화 정책 설계의 필요성에 주목하게 되었다.¹⁾ 정부는 사회적기업육성법의 제정(2006)을 통해 사회서비스를 제공하는 사회적 기업에 특별한 배려·세제지원(법인세 감면, 사회적기업에 대한

1) 참여정부의 사회서비스 확충정책이 가시화된 계기는 2006년 9월 보건복지부, 노동부, 문화관광부 등 관계부처 합동으로 준비, 개최된 「사회서비스 확충전략: 좋은 일자리로 선진한국 열어가겠습니다」라는 정책과제보고회를 통해서였다. 정부가 밝힌 사회서비스 확충 기본전략은 ‘시장 활성화를 통한 민간시장 공급에 중점을 두어 추진’하는 것이다. 이는 ‘재정은 민간시장을 촉발, 취약계층 지원 기능을 수행’한다는 방향성을 가지고 있다. 제도혁신은 공급 애로요인을 해소하기 위하여 구매력 보전(사회보험제도 확충, 바우처 도입)과 공급 원활화(각종 규제완화·철폐, 공급인력 양성·자격 관리체계 정비)를 추진하고, 사회적 기업 육성을 위하여 법적·제도적 기반을 마련하고 저렴한 양질의 서비스를 공급한다는 것이다.

기여금 손금 인정)을 전면적으로 실시- 를 제공(김혜원, 2006)함으로써 사회서비스 공급기반의 새로운 축을 마련하고자 하였다.

그러나 일자리 중심의 사회서비스 확충정책은 복지 수요에 대한 분석과 우선순위 설정, 이용자의 접근성과 서비스 품질을 고려한 제도 설계가 우선되기 보다는 서비스일자리 양적 확대에 치중되는 경향이 있으며, 이는 결국 일자리의 지속성과 적정한 고용여건을 담보할 수 없는 부정적 순환구조를 갖게 된다.

사회서비스는 그 노동집약적 특성으로 인하여, 서비스 공급 인적자원의 질은 서비스 품질로 직결된다. 따라서, 사회서비스 특성 및 유형에 적합한 인력을 확보하기 위한 정책적 노력, 사회서비스 부문 고용의 질을 높이기 위한 사회서비스 정책 및 고용 정책 양 측면을 함께 검토할 필요가 있다.

본 연구는 이와 관련하여 사회서비스 제도의 체계화가 70년대부터 이루어진 서구 복지국가들에서는 사회서비스 인력관련 정책이 어떻게 이루어지고 있는지, 인력 운영실태는 어떠한지를 파악하여, 사회서비스 확충 및 혁신과정에 있는 한국 상황에서 얻을 수 있는 시사점과 개선 과제를 도출하고자 한다. 세부적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 국가별로 서비스 품질 관리(control) 기제로서 인력정책의 틀과 내용은 어떠한가, 관련 쟁점은 무엇인가, 둘째, 각 국가 사회서비스분야의 인력활용 현황은 어떠한가(전문직 및 반숙련인력의 직종 및 수급 현황 등), 셋째, 사회서비스분야의 제도화된 전문인력, 돌봄인력의 자격기준, 훈련제도는 어떻게 운영되고 있는가, 넷째, 사회서비스분야 고용을 좋은 일자리로 만들기 위한 정책은 무엇이며, 그 성과와 문제점은 무엇인가, 다섯째, 사회서비스분야 일자리를 창출하기 위한 고용지원 정책은 무엇인가, 이는 비영리, 영리부문에 각각 어떻게 적용되는가

제2절 연구의 내용 및 방법

1. 연구 내용

본 연구는 사회서비스 산업의 지속적인 발전에 있어 핵심적인 기반인 사회서비스

인력과 관련하여 외국의 정책을 심층적으로 파악하여 사회서비스 인력지원 방안을 마련하는 것을 주 내용으로 하고 있다. 이를 위하여 첫째, 사회적서비스 인력운영 체계에 대한 외국의 현황을 파악하고자 하였다. 특히 인력 훈련과 서비스 표준화 및 서비스 품질 관리 방향 모색에 기여할 사회서비스 자격 및 인적자원 개발 현황을 파악하고, 공공의 재정투입에 의한 인건비 지원형 일자리의 경우 제시할 수 있는 인력기준 및 인력에 대한 지원 내용, 민간영역에서 사회서비스 인력을 양성하고 시장에서 양질의 일자리로 유지하기 위한 정부의 정책적 지원방안과 시장 여건 창출에 대한 제도 확인, 사회서비스 산업의 인력양성 체계와 근로조건을 파악하고자 한다. 둘째, 사회서비스 일자리의 인력운영 및 근로조건 개선 지원방안을 검토하고자 한다. 정부의 선도적인 역할로서 시장 활성화와 함께 시장에서 공급되는 양질의 사회서비스 일자리를 위한 적용 가능한 유인책과 함께, 사회서비스의 특수한 근로조건을 감안한 인력운영 정책 방향을 도출하고자 한다.

연구의 핵심인 외국사례 분석은 다음과 같은 틀로 이루어진다.

첫째, 사례분석 국가의 사회서비스 고용 동향을 개괄적으로 살펴본다. 노동시장 여건으로서 경제활동참가율, 취업률, 실업률 추이, 산업별·직종별 고용추이 등을 파악하며, 사회서비스 분야 고용 여건 및 구조로서, 임금구조, 근로형태, 직업이동 등의 고용 조건, 사회서비스 인력 수급 현황을 파악한다.

둘째, 사회서비스분야의 직종 및 직무를 상세하게 파악한다. 먼저 사회서비스 인력의 직종 및 직무기술 내용을 살펴보고, 사회서비스 분야 취업분포를 파악한다.

셋째, 사회서비스 인력의 자격제도를 파악한다. 주요 서비스제도별 자격 구분 및 기준과 함께, 자격증 관련 제도를 분석한다.

넷째, 사회서비스 인력의 훈련체계로서 보수교육 제도와 운영체계, 보수교육 현황을 파악한다.

다섯째, 각국의 사회서비스 인력운영 (고용지원) 정책으로서, 근로형태(정규직, 비정규직) 및 고용안정성 관련, 고용여건 관련(임금, 안전, 분쟁관리 등), 취업알선 관련, 취업지원 관련 제도의 내용과 관련 쟁점을 분석한다.

본 연구에서 적용한 사회서비스, 인력의 범위는 유럽의 social care, 미국의 human

services로 표현되는 사회복지분야의 personal social services, 즉 한국의 사회복지서비스에 해당하는 서비스로 하였으며, 사회서비스 공급을 담당하는 전문직(social worker)과 반숙련인력(care worker)을 연구에 포함하였다.

2. 연구방법

첫째, 사회서비스 인력운영 및 근로조건 관련 문헌연구를 실시하였다. 사회서비스 인력의 근로조건 및 실태, 사회서비스 인력양성에 관한 정부 및 민간의 역할 분담 및 방식에 관한 선행연구를 검토하였다.

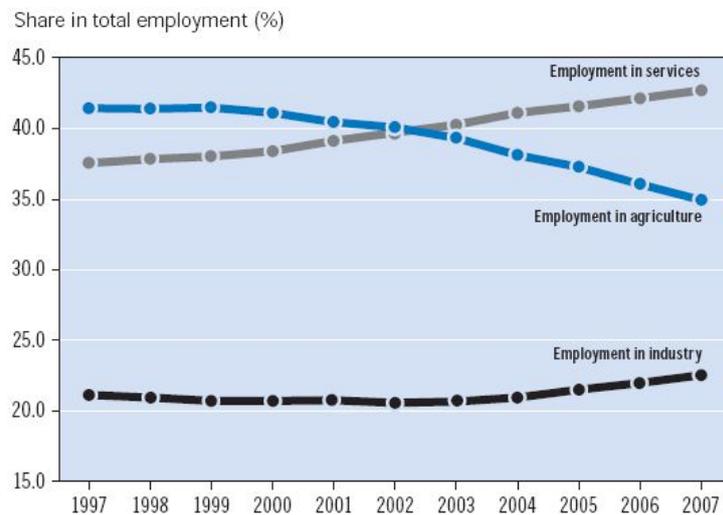
둘째, 미국, 영국, 프랑스의 사회서비스 인력운영관련 정책을 분석하였다. 영국, 프랑스의 경우 웹사이트를 통한 최신 현황자료의 수집, 사회서비스 인력의 고용통계를 이용한 이차자료 조사(Secondary Data) 분석이 이루어졌고, 미국의 경우는 현지를 방문하여, 전문가 및 사회서비스 인적자원개발 담당자 심층 면접조사 (In-depth Interview)가 진행되었다. 미국은 사회서비스의 10대 권역 가운데 선도적인 정책을 펼치고 있는 캘리포니아 주를 방문하여, 사회서비스 인력과 관련한 연구-교육 네트워크를 구축하고 있는 Bay Area Social Services Consortium을 중심으로 지방정부, 대학, 시설들이 구축하고 있는 사회서비스 인력 운영체계를 파악하였으며, 워싱턴 주의 사회서비스 시설의 운영과 인력관련 현황, 비영리시설관련 전문가 면담을 통한 관련 쟁점에 대한 검토가 이루어졌다.

제2장 사회서비스 인력운영 관련 주요 쟁점

제1절 사회서비스 인력의 중요성

2007년 세계의 고용 동향을 살펴보면 제조업 분야는 22.4%, 농업분야는 전체 일자리의 34.9%를 차지하는 데에 비해 서비스 분야는 42.7%를 차지하였다. 이미 2003년부터 서비스 분야의 고용 비중이 농업 분야를 추월한 것으로 나타나고 있다(ILO, 2008). 한국에서도 2001년부터 2005년까지 산업별 취업자 현황을 보면 제조업, 도·소매, 음식·숙박업은 줄어든 반면 사회서비스업 취업자는 242만 명에서 301만 명으로 늘어나, 전체 증가인원 129만 명의 45.7%를 차지하는 등 고용창출을 주도하고 있는 것으로 나타났다(감사원, 2007).

[그림 2-1] 전세계 분야별 고용 비중의 변화, 1997-2007



자료 : ILO, Global Employment Trends Model, 2007

사회서비스 전자바우처 사업에 의한 일자리 창출을 살펴보면, 2008년 1월 31일까지 총 1,369개의 서비스 제공기관(노인돌보미 479개소, 장애인활동보조 407개소, 지역사회서비스혁신사업 483개소)에서 4만 106명의 일자리가 창출되었다. 부문별로는 노인돌보미 4,226명, 중증장애인활동보조 8,668명, 지역사회서비스혁신사업 2만 7,212명으로 나타났다(표준형 사업은 2만 4,423명으로 추산)(사회서비스관리센터, 2008).

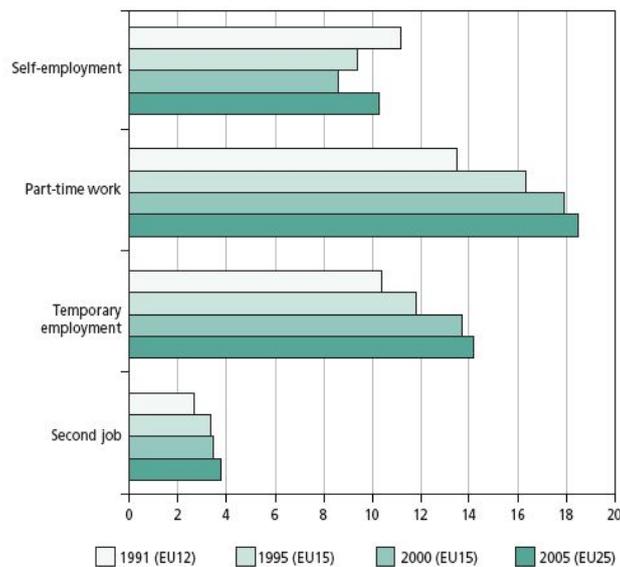
이와 같이 사회서비스에 대한 수요 증가에 따른 인력 수의 증가, 그에 따르는 경제적 파급 효과의 증대로 인력 문제는 각국의 정책에서 핵심 이슈가 되어왔다. 공식적, 비공식적 서비스 인력이 늘어나고, 서비스 영역과 욕구에 따라 역할이 다양하게 세분되고 그에 따르는 교육 훈련의 필요성이 생기자, 자체적인 교육이나 신생 자격증도 늘어나 사회서비스 인력에 대한 보건사회복지부처, 교육부처, 노동부처 등 여러 정책 부처의 개입이 불가피하게 되었다. 또한 사회서비스의 특성에 따라 중앙 및 지방 정부, 공공·민간, 영리·비영리, 공식·비공식 부문 간의 파트너십이 절실히 요구되고 있다. 그리고 사회서비스 인력 관련한 복합적인 도전들을 다룰 수 있는 통합적인 의사소통 경로와 체계 구성에 대한 권고가 이루어지고 있는 실정이다.

사회서비스 분야의 노동시장 변화는 전체 노동시장에도 영향을 크게 끼치고 있다. 2007년 유엔 경제사회처(UN Department of Economic and Social Affairs, DESA)가 발간한 *The employment imperative-The report on the World Social Situation 2007* 보고서에 의하면 최근 사회서비스 분야의 탈규제화, 민영화, 그리고 시장화는 노동 시장에 상당한 영향을 미쳤다. 서비스 공급이 점차 시장화, 상업화된 결과 서비스 이용자의 직접 지불이 늘어나고 서비스 가격과 적합성 판정은 중앙에서 담당하는 경향이 나타났다. 또한, 지방 정부에 권한이 이양되는 서비스의 탈집중화가 일어나 민간 시장 공급자들에게 구매계약을 통해 서비스 전달을 위탁하는 경향이 나타났다. 민영화의 과정은 기존의 공공서비스를 민간에 매각하는 방식이나, 민간 공급자들이 서비스 공급에 참여할 수 있는 길을 열어주는 방식으로 균등하지 않게 이루어졌다. 이러한 사회서비스의 변화는 전 세계적으로 노동 및 직업의 변화에 중대한 영향을 주었다. 사회서비스 인력은 고용안정성과 소득 안정성이 저하되는 것을 경험하였다.

비정규직, 단기 계약이 일반화되고, 민간 기업에서 고용을 하게 되자, 특히 대변자 역할을 해주는 노동조합을 결성하는 경우가 적어지고 어려워진데 따른 변화가 일어났다.

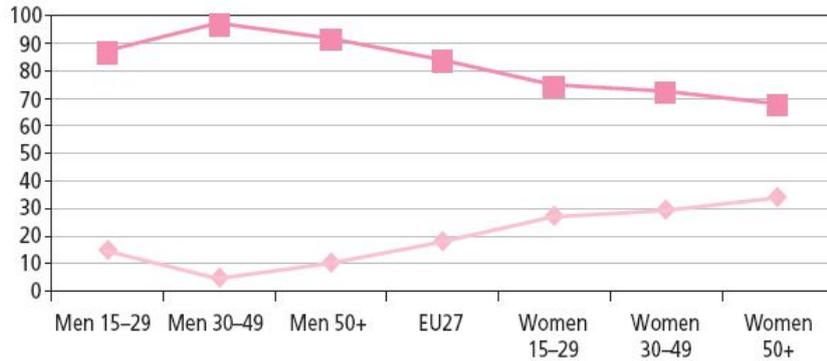
유럽연합 27개국의 경우, 전체 직업의 17%는 파트타임이며, 여성의 27%, 남성의 7%가 파트타임으로 일하고 있다. 파트타임은 산업별로 보면 기타 서비스(30%), 보건(28%)에서 가장 빈번하다. 직업별로는 비숙련 노동자(29%), 서비스 및 세일즈 노동자(28%), 사무직 노동자(24%) 중 많은 사람이 파트타임으로 일한다. 반면에 숙련 노동자(5%), 기계조작 종사자(6%), 그리고 고위관리직(7%)에서는 파트타임이 훨씬 적게 나타났다.

[그림 2-2] 유럽연합의 비정규직 고용, 1991-2005



자료: Fourth European Working Conditions Survey, 2007

[그림 2-3] 31개 유럽 국가들의 성별 연령별 파트타임 고용 비율(%)



자료 : Fourth European Working Conditions Survey, 2007

Lethbridge(2006)는 국제노동기구(ILO)와 Public Service International(PSI)의 후원으로 유럽, 아프리카, 북아메리카, 라틴아메리카, 그리고 아시아 국가들의 민영화 및 자유화(liberalisation)에 따른 공공 부문 개혁과 임금, 근로 조건, 그리고 근로자들의 사회경제적 안정성과의 관계에 관해 조사하였다. 공공 부문 개혁은 노동 시장 안정성에 여러 영향을 미쳤는데, 특히 각국에서 임시직 활용과 해고, 무노조 근로를 용이하게 하기 위한 노동관련 법령의 개정 또는 제정이 활발하게 일어난 것으로 조사되었다. 고용 안정성에 있어서는, 공공 사회서비스를 제외한 민간 또는 비영리 서비스 부문에서 사회서비스 고용이 크게 증가한 것으로 나타났다. 그리고 미국, 스웨덴, 우간다는 공공 사회서비스 부문에서 단기 계약이 크게 증가한 것으로 조사되었다. 체코, 불가리아, 케냐, 스웨덴, 일본은 민간 사회서비스 부문에서 단기 계약이 크게 증가한 것으로 나타났고, 케냐와 일본의 경우는 비영리 부문에서도 고용이 크게 증가한 것으로 보고되었다. 소득안정성에 있어서는, 1993년부터 2003년 사이에 몇몇 국가들에서 소득이 증가한 것으로 나타났다. 그러나 우간다, 케냐, 탄자니아, 체코 등 임금 체불이 있어, 실질적으로 소득에 반영되지 못한 나라들도 있는 것으로 나타났다. 또한, 미국과 스웨덴은 공공부문 사회서비스에서 아웃소싱이 크게

증가한 것으로 보고하였다. 이러한 경향들을 종합할 때에, 노동시장의 유연화가 증가하였다고 할 수 있으며 여성 노동자가 사회서비스 인력에서 큰 비중을 차지하고 있으나 안정성은 떨어지는 것으로 나타났다.

2007년 세계 고용 동향에서도 서비스 분야에서 여성이 차지하는 비중은 세계 평균 43.2%이며, 선진국 및 EU 회원국에서의 여성 비율은 52.9%이다(ILO, 2008). 이러한 성비 불균형은 직급에 따른 차이로도 나타나는데, 영국의 The National Institute for Social Work(NISW)가 1993년부터 1996년에 걸쳐 실시한 종단 연구에 참여한 2036명의 사회서비스 인력의 5개 주요 직업종류에 따른 성비는 그림 2-4와 같다. 관리직급의 경우 남성의 비율이 높은 데 비해 직접적으로 재가 돌봄 서비스를 제공하는 Home care worker는 여성이 99%로 압도적인 비중을 차지하고 있었다.

[그림 2-4] 5개 직업종류에 따른 남녀 성별분포

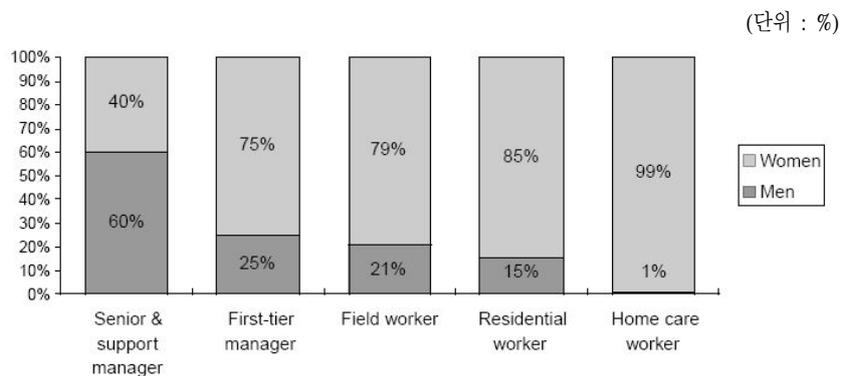


Figure 3 Proportions of men and women within each job type

Note: Base = 2036

자료: McLean(2003)

한국의 경우도 2007년 12월 말 기준으로 사회서비스 전자바우처 시스템에 등록된 종사자의 89.9%인 27,105명이 여성으로 압도적인 비중을 차지한다(이재원, 2008). 김형용 외(2007)의 돌봄서비스 공급기관 인력을 대상으로 한 조사 결과를 보면 돌봄 서비스 인력의 성별구성은 여성이 92.0%로 압도적으로 많다. 가정봉사원은 96.6%로

대다수가 여성이며, 자활지원센터에서 주로 공급하는 간병인력들도 남성의 비율은 매우 낮은 것으로 나타났다. 하지만 전통적인 취업 기회가 감소하면서 남성들도 점점 더 사회서비스를 포함한 전통적이지 않은 분야로 다양하게 취업하게 되는 추세를 보이기도 한다(Williams, 1995; McLean, 2003). 김형용 외(2007)의 조사에서는 장애인활동보조인의 경우 남성 참여율이 19.0%로 상대적으로 높은 편이며, 업무내용상 고강도의 노동을 필요로 하기 때문에 연령도 20대(13.4%)와 30대(22.6%)의 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

그러나 이러한 비전통적인 직업들에 종사하는 남성들은 낮은 임금, 낮은 지위, 그리고 낮은 다른 보상 때문에 이러한 여성 중심의 직업을 다시 갖지 않겠다고 하며, 스스로를 실패자로 느끼고, 직업의 가치가 낮다고 느끼며, 그리고 업무의 선택에 자주 회의를 느낀다는 연구도 있다(Cameron, 1999; Holland and Scourfield, 2000; Kauppinen-Toropainen and Lammi, 1993).

<표 2-1> 사회서비스 전자바우처 사업 종사자의 성별 분포

(단위 : %, 명)

구분	남자		여자		합계	규모
	재직	퇴직	재직	퇴직		
노인돌보미	2.4	0.6	82.9	14.2	100.0	6,318
중증장애인 활동보조	12.5	3.1	74.1	10.3	100.0	11,466
지역사회 표준형	3.6	-	96.4	-	100.0	7,558
서비스 자체개발형	15.0	1.3	77.3	6.4	100.0	4,795
합계	8.5	1.5	82.0	7.9	100.0	30,137
규모	2,572	460	24,723	2,382	30,137	

자료: 이재원(2008)

제2절 사회서비스 인력의 교육·훈련체계

1. 사회서비스 자격제도 및 교육·훈련 정책

Knapp(2006)은 선행연구 고찰을 통해 현재 당면한 가장 시급한 인력 문제 두 가지는 채용 및 유지와, 훈련이며(Henwood 2001) 특히, 고령자 서비스와 관련하여 중요한 문제(Litwin 1994; Peach and Pathy 1982; Department of Health 2001; SSI 2003; Francis and Netten, 2003)라고 밝히고 있다. 영국의 the National User Network의 의장 Peter Beresford는 “서비스 이용자들에게, 사회서비스에서 가장 중요한 사람은 그들과 매일 얼굴을 대면하는 사회서비스인력이다. 그들의 영향은 좋은 것이든, 나쁜 것이든 매우 중대하다”고 하였다.

지역사회 돌봄, 재가 서비스, 시설 보호, 그리고 주간 보호는 노동 집약적인 섹터이다. 이러한 분야에서는 인건비가 전반적인 비용의 대부분을 차지한다. 사회서비스 지출의 80% 가량은 인력(인건비)에 해당하는 지출이고, 제공되는 서비스는 곧 인력이라 할 수 있고, 서비스 인력들이 서비스 이용자 및 보호자들과 형성하는 관계는 핵심적인 것이다. 사회서비스를 받는 사람들의 경험은 장비나 자원 제공이라기 보다는 그들과 함께 하는 사람들에게 크게 의존하고 있는 것이다(DH, 2006).

따라서 지속적인 훈련과 평가는 인력의 질을 유지하는데 있어서 중요하다(European Commission, 2008). 서비스 질의 전달은 인력 수급의 안정성, 전문적 교육과 훈련, 그리고 서비스 인력의 동기에 달려 있다. 바꾸어 말하면, 직무 성과는 근로자들의 근로의욕, 낮은 임금으로 인한 높은 이직률, 전문적인 발전 기회의 제한, 불충분한 수퍼비전, 한정된 자원, 많은 업무량에 의해 위태로워 질 수 있다. 이러한 빈약한 근무조건은 특히 중앙 및 지방정부의 예산 긴축으로 인력 감소를 경험한 기관의 경우 더욱 문제가 된다(Resources for Welfare Decisions, 2003).

대부분의 EU 회원국들은 인력들의 전문성을 유지하고 노인학과 같은 세부적인 장기 요양(long-term care) 전문영역들을 다루는 역량을 증가시키기 위해 훈련 및 평생 교육 계획안을 도입하였거나 도입하고 있다(European Commission, 2008).

독일, 프랑스, 그리고 그리스에서는 사회서비스 분야를 전문화하기 위한 절차의 한 부분으로써 새로운 자격증을 도입하였다. 사회서비스 제도가 발달한 북유럽 국가들은 오래 전부터 확립되어온 자격 체계를 갖추고 있다. 중앙 및 동부 유럽은 자격증의 등록과 인증을 위한 새로운 제도를 도입하고 있다. 각국의 경험은 자격제도의 인식과 지속적인 전문적 훈련 및 개발, 그리고 서비스의 질 간의 관련성을 나타내고 있다. European Foundation은 Leonardo project를 통해 유럽 공통적으로 인정될 수 있는 ‘유럽 돌봄 자격증(European Care License)’을 개발 중에 있으며, 이 자격증이 이주 노동자가 증가하는 시점에서 근로자의 이동성과 돌봄 서비스의 질을 보장하는 데에 도움이 될 것으로 보고 있다(PSIRU, 2007).

사회서비스 인력에서 자격, 또는 면허, 인증제도를 구축하려 할 때 다른 분야와는 달리 고려해야 할 것으로 지적되는 점이 있다. 사회서비스 인력의 전문성을 정의하고자 할 때, 특히 돌봄 서비스의 경우에 전문적인 기술과 지식이 경험과 노하우에서 우리나라는 실천적인 기술이라는 것이다. 따라서 career ladder와 자격 인정이 채용과 모집의 장애물이 되어서는 안된다는 것이다. 과도한 자격 기준은 충분한 능력이 있으나 자격증을 받지 않은 근로자들을 채용하는데 있어 장벽이 될 수 있고, 사회서비스 실천을 관료화 하는 결과를 낳을 수 있다(Stergios and Weekes, 2002).

<표 2-2> 국가별 사회서비스 분야에서 취업을 위한 훈련조건

	전문적 훈련	부가 교육
덴마크	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지사; 3년제 학사 이상 • Social/Health Service Helpers; 1~2.5년 훈련 및 보수교육 • SHS 훈련 이수 후 간호사나 사회복지사에 지원 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Social/Health Service Helper에 대한 훈련은 1991년 도입 ◦ 최근 개혁으로 기본수준의 훈련을 다른 전문분야에서 교육을 계속 받을 수 있는 가능성을 강화하는 훈련으로 전환
프랑스	<ul style="list-style-type: none"> • 이론교육 500시간, 실습 560시간, 개인 교습 17시간 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 국가 자격증 도입 ◦ Diplome d'Etat d'auxilliare de vie sociale (DEAVS)
독일	<ul style="list-style-type: none"> • 전국 노인 돌봄 강령 (Nation-wide Code of Care for the Elderly) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 연방 고용 기관에 의한 고용 유지 계획 (Retraining scheme)

<표 2-2> 계속

	전문적 훈련	부가 교육
그리스	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지 훈련은 학위(degree) 수준으로 항상 • 기술 교육 기관들이 훈련 수준을 향상시킬 것을 의무화 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 단기 직업 훈련을 통해 돌봄 관련 전문분야 졸업생 중 실업자들을 훈련시키기 위한 계획 착수
네덜란드	<ul style="list-style-type: none"> • Care work assistant: 훈련 없음 • Care work/ social care work helper: 직업 훈련관련 2 단계 교육 • Care worker/social care worker: 직업 훈련 2~3 Level • Social care workers: 대학 4년 과정 	
스페인	<ul style="list-style-type: none"> • 시설 Home assistants와 carers: 훈련 없음 • Home help workers와 family workers/ older people residential care workers - 직업 훈련 (고용되거나 고용되지 않은 인력 모두) 	
스웨덴	<ul style="list-style-type: none"> • 보조 간호사, health support worker와 간호보조원/간병인: 고등학교 졸업 이후 3년 • 정부 공급기관의 Family care providers: 특별한 교육 없음 	
영국	<ul style="list-style-type: none"> • 동료들과 고용주의 협력을 통해 새로운 3년제 사회복지 프로그램 신설 • 노동연금부(DWP)의 지원으로 실업자들을 위한 Social Care Access Programme (SCAP) 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 기본적으로 기초적인 기술의 향상 이외에 경쟁기반 훈련에 초점 ◦ 국가 직업 표준 데이터베이스: 직무별 기대되는 직무 내용과 자격증에 대한 벤치마크 자료 공개 ◦ 사회복지사, 사회서비스 관리자 등록, 향후 사회서비스 인력풀의 등록 추진
이탈리아		<ul style="list-style-type: none"> ◦ 패밀리 카운터 프로젝트(Family Counter Project): 이주노동자와 돌봄을 필요로 하는 가족을 연결시키고 훈련을 제공

자료 : European Foundation; Moss et al, 2004; PSIRU(2007)

현재 우리나라의 돌봄서비스 관련 일부 직업, 학과, 훈련 및 자격 현황은 다음 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 돌봄서비스 관련 직업, 학과, 훈련 및 자격 현황

구분	관련 직업현황	관련 학과현황	관련 훈련현황	관련 자격현황
산모· 신생아 돌봄	·간호사(조산사 포함) ·간병인 (산후조리중시원) ·간호조무사	·간호학과 (4년: 50, 2년: 64) ·간호과학과 (4년: 1)	·간호부 신규 직원교육 ·간호조무사과정	·간호사 자격증 ·간호조무사자격증
중증 장애인 활동보조	·장애인 사회복지사 ·자활 프로그램 개발자 ·재활 상담사 ·정신보건 사회 복지사 ·특수학교 교사	·케어 사회복지과 (2년: 2) ·특수교육과 (4년: 35, 2년: 1)	·장애인 복지의 이해와 실무 적용 ·특수아동지도사	·접역·교정사 1-3급 ·정신보건사회복지사 1-2급 ·특수학교정(준)교사 1-2급 ·청각장애인통역사 ·청능사 ·케어복지사 ·특수아교육치료사
노인돌봄 서비스 (가시간병 도우미)	·간병인 ·가사보조원 ·방문간호사 ·가정부	※간병, 가사 도우미 등의 경우 대학 과정 없음. ※노인 돌봄서비스는 사 회복지 관련 학과와 간호 학과와 관련됨.	·간병인 과정 ·케어복지사 양성과정	·케어복지사 ·가정복지사

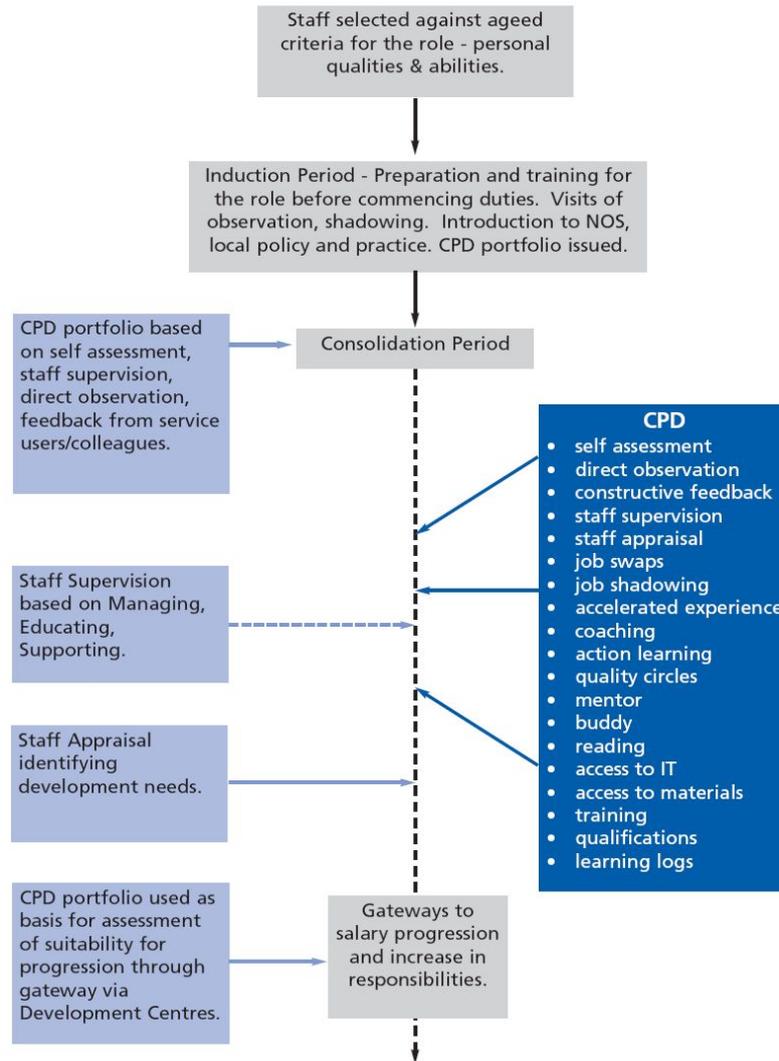
자료 : 김형용 외(2007)의 내용을 본고에 맞게 수정함.

2. 사회서비스 인력의 보수교육 체계

영국은 ‘지속적인 전문직 개발(The Continuing Professional Development, CPD)’ 체계를 구축하고 있다. 또한 CPD를 활성화하기 위해 전국적인 학습 자원 네트워크(Learning Resources Networks, LRNs)를 통하여 교육·훈련비와 자원들에 대한 정보를 제공하고 있다. European Social Fund(ESF)는 영국의 ‘Widening Access to Lifelong Learning in Care Homes for Older People’ 프로젝트에 기금을 지원하였다. 이 프로젝트의 목적은 영국의 노인 케어 홈에 고용된 support workers(care assistants)들의 평생 교육에 대한 접근을 활성화하기 위한 것이다(Cowan et al., 2004).

[그림 2-5] 사회서비스 인력을 위한 영국의 보수교육 체계

Continuing Professional Development for the Social Services Workforce



자료 : Skills for Care(2006)

우리나라는 노인돌보미의 경우 사업시행 초기인 2007년은 관련 교육 실시경험이 있고 인프라가 갖춰진 가정봉사원 교육기관, 가사간병교육센터를 노인돌보미 교육 훈련기관으로 활용하여, 신규자 기본 교육으로 120시간(교육장 80, 기관 실습 40)과 경력자 보수 교육 30시간을 명시하고 있다(김형용 외, 2007). 장애인활동보조인은 연간 60시간 교육 이수하도록 조치하고 있으며, 활동보조인은 근무 첫 3개월 이내 교육기관에서 40시간 및 소속 사업기관에서 20시간 등 총 60시간 이수해야 한다. 보수교육은 근무 기간이 1년 이상인 경우, 1년이 경과한 시점에서 3개월 이내 교육기관에서 20시간 이수해야 한다. 교육 내용은 이론과정 20시간, 실습과정 20시간, 자체교육 20시간 및 보수교육 20시간으로 구성되어 있으며, 활동보조 유경력자 등 기존 인력은 실제 서비스를 먼저 제공하면서 교육은 이후에 받도록 되어 있다(김형용 외, 2007).

이외에도 보수교육 체계를 강화하려는 노력들이 나타나고 있다. 양영순(2006)은 유. 무급 가정봉사원 중 경력자에 해당하는 인구집단을 대상으로 노인수발보호사(기존경력자) 보수 교육 프로그램을 개발하는 과정에 있다. 이는 노인 장기요양보험의 실행으로 보다 질 높은 수발 서비스에 대한 욕구가 예상되고 있는 현 시점에서 전문 인력의 조기 확보와 비용효과 등을 고려, 기존 전문 인력의 최대 활용을 원칙으로 하고 신규인력의 양성의 최소화하기 위한 것이다. 이와 유사하게 프랑스는 이러한 문제를 해결하기 위하여 2007년부터 ‘기획득 경험의 승인계획안(The validation of the acquired experience scheme)’을 도입하여 자격증 없이 근무해왔지만 이미 숙련된 기술과 경험을 가진 인력들을 포괄하고 있다(European Commission, 2008).

제3절 사회서비스 부문 고용지원 정책

1. 사회서비스 인력 부족 문제

사회서비스 분야의 노동력 공급, 특히 의료, 간호, 그리고 사회적 돌봄 노동력의 부족은 EU 회원국들이 집중 조명하고 있는 문제이다(European Commission, 2008).

2007년 European Federation of Public Services Union(EPSU) 세미나에서 발표된 Lethbridge(2007)의 보고서에서도 사회서비스 공급은 유럽 국가들이 직면한 가장 중요한 이슈 중의 하나이다. 최근 이루어진 50대 이상 인구의 장애 등급에 따른 돌봄 욕구에 대한 조사(Pommer et al., 2007)에 따르면 32%가 다양한 형태의 손상으로 고통 받고 있음에도 불구하고, 여전히 비공식적 돌봄 공급에 크게 의존하고 있다고 하였다. 즉, 낮은 임금, 돌봄 노동에 대한 나쁜 이미지, 그리고 훈련 기회의 부족은 돌봄 서비스에 대한 잠재 수요를 무더지게 하는 데에 기여하였다. 많은 유럽 국가에서 돌봄 부문은 노동력 부족에 직면하고 있고, 청장년층 노동자를 끌어들이는데 어려움을 겪고 있다(European Foundation, 2006).

이러한 상황에서 EU와 유럽 각국의 이민 정책은 사회서비스 노동 시장에 중요한 영향을 미치고 있다. 벨기에, 독일, 그리스, 네덜란드, 노르웨이, 스웨덴, 스위스, 그리고 영국은 10% 이상의 지역사회 서비스 근로자가 외국인 노동자로 나타났다(Dupont, 2006). 중앙 및 동유럽에서는 EU 회원국 15개국에 비해 평균 임금이 굉장히 낮아서 숙련된 젊은 인력들이 직업 기회를 서부 유럽에서 찾으려고 하고 있다. European Social Network(2008)은 저출산과 고령화에 더하여 이러한 사회서비스 인력 유출은 미래 사회에 심각한 결과를 초래할 수 있다고 경고하였다.

2. 고용 조건의 문제

고용 유지와 개인적인 변수간의 관계를 조사한 선행연구들을 살펴보면(Haley-Lock, 2007) 박애(Ellett, 2004), 자기효능감(Ellett et al., 2004), 조직적인 기술, 시간 관리, 개인적 융통성, 정서적 안정성, 그리고 신체적 에너지(Ellett & Westbrook, 2004), 직업 헌신도(Reagh, 1994; Rycraft, 1994)를 조사하였다. 또 다른 학자들은 낮은 보상, 열악한 근무 조건들을 이 직종을 “막다른 골목”으로 취급되도록 하는 주범으로 지목하였다(Decker, Bailey,& Westergaard, 2002; Jayaratne& Chess, 1983, 1984; Phillips, Howes, & Whitebook, 1991; Siefert et al., 1991; Vinokur-Kaplan, Jayaratne, & Chess, 1994).

Knapp(2007)에 의하면 사회서비스 직원들이 자원이 제한되어 있는 정치적 환경에서 근무하는 경우가 적지 않으며, 또한 서비스 이용자의 기대를 충족시킬 수 없기 때문에 강한 스트레스를 받고 있다(Balloch and Maclean, 2000). 입주 양로원에서 의존도 증가는 업무 스트레스의 한 원인이 될 수 있으며, 고객의 자택에서 일하는 근로자는 1대1로 근무해야 하는 과중한 업무와 함께 고립감을 느끼는 경우도 많다(Ryan et al 2003). Young과 Wistow (1996)의 보고에 의하면, 독립 부문 채택보호 근로자를 대상으로 표본 조사한 결과, 3/4는 자신의 임금이 '너무 적다'고 답하였는데, 이는 이 분야의 인력 채용에 상당한 장벽이 되고 있다. Comas Herrera 외(2001)는 저임금으로 가장 악명 높은 직종인 care assistant의 보수를 체계적으로 비교하고, 보호 보조원의 일반적 급료가 슈퍼마켓 선반 정리, 파출부, 요리, 상품 포장, 농장 일손과 유사한 수준임을 보여주었다.

영국의 사회서비스 공급자들은 인력 신규 채용과 유지 문제의 원인으로 업무의 본질적 특성, 낮은 임금, 그리고 관련 경험의 적용가능성이 낮다는 것을 꼽는다. 주거 가정, 주간 보호, 재가 보호를 위한 직접 돌봄 인력을 채용하는 데 어려움을 겪는 주된 이유는 더 나은 임금과 더 사회적인 근무시간을 제시하는 비사회서비스 고용주들과의 경쟁 때문이다(Local Government Association Workforce Planning Task Force, 2000; Social Services Inspectorate, 2000; McLean, 2003 재인용). 영국의 2005 National Employer Skills Survey에 의하면 사회서비스 인력의 결원률은 다른 산업에 비해 약 2배가량 이었다. 같은 기간, 이직률은 17.9%로 집계되었다. senior care worker, 간호사들, manager, supervisor의 이직률이 10~12%인 것에 비해 care worker (단순 돌보미)들의 이직률은 22.2%로 높았다.

미국에서도 사회서비스 인력 위기는 돌봄 인력의 낮은 임금, 혜택, 그리고 근로 조건으로부터 시작되었다. 국제서비스인력연합(Service Employees International Union, SEIU)에 의하면 미국 장기 요양 인력(long term care workforce)의 초임은 최저 임금보다 약 1달러 높은 수준이며, 평균 임금은 시간당 9달러이다. 재가 서비스 인력들이(Home care workers) 건강보험 혜택을 받는 경우는 드물고, 연금 혜택을 받는 경우는 거의 없다. 이들은 중요한 직업들이지만 가족을 부양할 수 있는 직업은 아니

다. 재가 서비스 인력들은(Home care workers) 직업 특성에 따른 일련의 도전에 직면하고 있다. 서비스 이용자의 가정에서 노인들에게 돌봄을 제공하는 것에 따르는 모든 어려움에 낮은 훈련기회, 동료들로부터의 지지와 멘토링 부족, 그리고 높은 상해 위험이 더해진다. 저임금 근로자로서 재가 서비스 인력들(Home care workers)은 교통, 보육, 또는 건강 문제와 같은 추가 비용들이 발생하면 그 분야를 떠나게 된다. 결원률과 이직률이 매우 높은 것은 놀라운 일이 아니다.

불안정한 인력은 서비스 이용자들에게 매우 부정적인 함의를 가진다. 서비스를 받고 있는 장애인과 노인들에게 인력의 이직은 몇 달, 심지어 몇 년간에 걸쳐 형성된 관계의 고통스러운 상실을 의미한다. 또한 돌보미의 상실은 애초에 충분한 돌봄을 받지 못함 또는 적절한 시간에 돌봄을 받지 못한다는 것을 의미할 수 있다(SEIU 홈페이지).

김형용 외(2007)가 공급기관을 대상으로 돌봄서비스 종사자들의 근로조건 문제 점들과 개선사항에 대하여 조사한 결과 종사자들의의 근로조건 중 가장 심각한 문제는 저임금(57.3%), 고용불안(15.6%), 직무스트레스(11.2%)의 순으로 나타났다.

<표 2-4> 돌봄서비스 종사자 근로조건 중 가장 심각한 문제

(단위: %, 개소)

구분	고용불안	저임금	장시간 노동	직무 스트레스	4대보험 복리후생	기타
가정봉사원파견센터	14.5	56.5	0.8	13.7	5.6	8.9
지역자활센터	21.5	56.9	3.1	7.7	3.1	7.7
노인복지회관	15.2	66.7	3.0	12.1	0.0	3.0
장애인복지관/자립생활지원센터	10.0	58.3	0.0	6.7	10.0	15.0
기타 돌보미 파견 기관	17.9	51.3	0.0	15.4	10.3	5.1
전 체	15.6(50)	57.3(184)	1.2(4)	11.2(36)	5.9(19)	8.7(28)

자료 : 김형용 외(2007)

돌봄서비스 공급기관이 파악한 인력들의 주된 이직사유는 낮은 임금이 48.3%으로 가장 높게 나타났으며, 이 밖에 근무환경이 열악하거나 작업강도가 높아서(17.4%),

그리고 근로시간의 부족(12.0%)도 이유로 꼽혔다. 임금문제는 장애인복지관/자립생활지원센터가 54.5%로 가장 많이 응답하였으며, 지역자활센터의 응답은 38.2%로 비교적 낮았다(김형용 외, 2007).

따라서 많은 학자들은 임금과 복리후생의 향상은 직접 돌봄 인력의 유지를 증가시킬 것이라고 하였다(Ondrejka and Mandeville 2002; Gardner 2001; Hewitt and Lakin 2001; Dawson and Surpin 2001; Cramer et al. 1999; Holzer 2001; Close and Estes 1994; Wenger 2002; Gaylord et al. 1998, MacAdam 1989; Gilbert 1988; Lombardi 2001; PHI, 2003 재인용).

3. 근무환경 및 안전 문제

임금 및 복리후생 외에 안전에 관한 부분도 사회서비스 인력의 유지와 고용에 있어 중요한 문제이다. Fourth European Working Conditions Survey에 의하면 사람을 들거나 옮기는 것과 같은 특정한 직업적 위험 요소의 발생률은 특히 보건 및 사회 서비스 부문의 여성 근로자에서 더 높았다(European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007).

<표 2-5> 작업장 폭력에 가장 많이 노출되는 산업분야와 직업들: EU 27개국별

(단위 : %)

직종		직업	
보건복지 부문	15.2	life science and health professionals	15.3
교통서비스	11.5	personal and protective services workers	14.6
공공행정 및 국방	10.5	life science and health associate professionals	13.4
호텔음식업	8.1	drivers and mobile plant operators	9.5
교육	7.9	customer services clerks	8.2
기타 서비스 부문	5.2	teaching professionals	7.6

주 : ISCO/NACE 2자리 코드에 의한 분류; 500명 이상을 포함하는 분야 및 직업만 포함한 자료임
 자료 : Fourth European Working Conditions Survey, 2007.

영국의 National Survey of Care Workers(Skills for Care, 2007)에 의하면 케어 워커(care worker)들이 서비스 이용자 또는 그 가족으로부터 언어적 폭력을 경험한 경우는 49%, 물리적 폭력을 경험한 경우는 35%로 높게 나타났다. 13%는 서비스 이용자 또는 그 가족으로부터 허위 소송을 당한 경험이 있다고 하였다. 이러한 폭력의 경험은 재가서비스보다 시설서비스에 종사하는 인력이 더 많이 경험한 것으로 나타났다. 그 이유는 시설이나 너싱홈을 이용하는 이용자들은 치매와 같은 정신적인 어려움을 겪는 경우가 많고, 재가서비스 이용자의 경우 신체적인 제한은 있으나 정신 능력은 양호한 경우가 많기 때문으로 추정되었다.

이러한 경향은 한국에서도 유사하다. 2005년 서울복지재단이 서울시 소재 681개 사회복지시설 종사자 1,000명을 대상으로 한 조사결과, 조사대상자가 서비스 이용자로부터 언어적 폭력을 경험한 경우는 53.8%로 가장 많았고 34.2%가 재산상의 피해를 경험한 적이 있으며 서비스 이용자의 질병에 감염된 적이 있는 경우가 12.1%로 높게 나타났다. 53.2%가 경미한 신체적 공격을 당한 경험이 있으며, 32.5%가 목조르기, 발로 차기 등 높은 수준의 신체적 공격을 받은 적이 있는 것으로 나타났다. 칼을 휘두르거나 강간을 시도하는 등 치명적인 폭력의 경우 11.3%가 한 번 이상 경험하였다고 응답하였다. 기관별로는 노인 시설이나 장애인 시설, 노숙인 및 부랑인 시설에 근무하는 경우 다른 기관에 비해서 더 많은 수준의 공격을 경험하는 것으로 나타났고, 여성이 남성보다 위협에 더 노출되어 있는 것으로 나타났다.

이와 같은 안전 문제의 심각성으로 인해, 사회서비스를 제공하는 인력을 폭력으로부터 보호하기 위한 정책적 접근들이 이루어지고 있다.

캐나다의 NUPGE(National Union of Public and General Employees)(2007)가 발표한 Health and Safety in Community-based Social Service 보고서에 의하면, 장기요양 시설에서 발생하는 폭력의 빈도가 북유럽국가들(덴마크, 핀란드, 노르웨이, 스웨덴 등)에서는 캐나다보다 훨씬 낮게 나타났다. 캐나다에서 폭력을 경험한 인력들은 89.7%였던 것에 비해, 북유럽국가들에서 폭력을 경험한 인력들은 70%정도에 불과하고, 거의 매일 폭력을 경험하는 비율은 캐나다가 43%인 것에 비해 북유럽국가들은 5~8.1%에 불과했다. 연구자들은 이를 볼 때, 시설 또는 재가 서비스 현장에서 발생

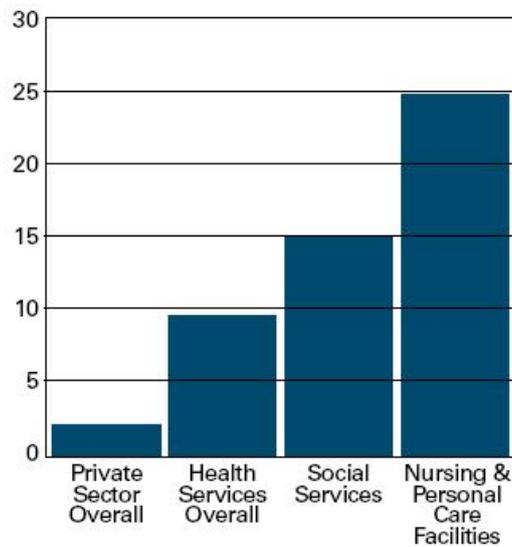
하는 인력에 대한 폭력은 충분히 예방 가능한 것이라고 하면서 다음과 같은 핵심 권고 사항을 제시하였다.

- 교육과 훈련
- 정책 개발
- 단체교섭
- 법률 개정
- 자금 조달

한편, 영국은 사회서비스 인력에 대한 폭력에 관한 국가적 T/F팀(National Task Force On Violence Against Social Care Staff)을 발족하였고 미국에서는 2004년 The Occupational Safety and Health Administration(OSHA)가 보건 및 사회서비스 인력을 위한 직장 폭력 예방 가이드라인(Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service Workers)을 발간하였다.

[그림 2-6] 미국의 산업별 경미한 모욕 및 폭력 행위

(단위 : 명)



주 : 만 명의 전일제 근로자 당 폭력 발생률

자료: U.S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics. (2001). Survey of Occupational Injuries and Illnesses, 2000.; OSHA, 2004

4. 고용지원 정책 관련

높은 이직률은 이 직업이 “회전문(revolving doors)”이 될 때 서비스의 질과 지속성에 영향을 미쳐왔다(Drake and Yadama, 1996; Koeske & Kirk, 1995; Mor Barak et al., 2001; Powell & York, 1992; Haley-Lock, 2007 재인용). 인력의 유지는 이직에 의해 발생하는 비용을 감소시키는 효과를 낼 수 있다(Graef & Hill, 2000; Mor Barak, Nissly, & Levin, 2001; Haley-Lock, 2007 재인용). 많은 EU 회원국들(스페인, 프랑스, 리투아니아, 스웨덴, 체코)은 미국과 EU에서의 훈련된 의료인(특히 간호사와 노인과 전문의)과 사회서비스 인력의 부족이 점점 증가한다는 점에서, 이 분야에서 증가된 서비스 욕구를 다루기 위해 인력을 증가시키고 건강 및 사회적 돌봄 전문가들에 대한 훈련 및 교육을 개선시키는 정책들을 도입해왔다(European Commission, 2008).

인력 문제를 해결해나가기 위한 전략들은 경쟁에 기반 한 신규 모집 및 채용, 전문적 발전 계획, 현장 훈련, 업무량 조정, 성과급 체계, 노사 합의, 자격 체계 등이다. 이에 더하여 교육 훈련 자원을 개발하고 접근성을 증가시키고 인력을 안정시키고 강화할 수 있는 전망이 있는 실천을 발견하고 증진시키기 위하여 사회서비스 인력의 수와 특성들, 현장에서 직면하는 도전들을 파악하고자 하는 국가적 노력들이 진행 중이다(Resources for Welfare Decisions, 2003).

National Clearinghouse on the Direct Care Workforce와 the Direct Care Workers Association of North Carolina는 1999년부터 미국 각 주의 돌봄 인력에 대한 전략 및 조치 현황에 대한 조사를 실시해왔다. 2005년의 결과 보고서에 의하면 조사에 응답한 각 주에서 사회서비스 인력의 결원률 문제를 위하여 실시하고 있는 전략 또는 조치는 다음과 같다.

- 직접 돌봄 인력 경력 개발 전략(9개 주, 31.0%)
- 태스크포스 또는 위원회 설치(8개 주, 27.6%)
- 공공인식 증대 캠페인 (7개 주, 24.1%)
- 연구 용역 (7개 주, 24.1%)

- 서비스 품질 향상 전략 (7개 주, 24.1%)
- 임금 또는 복리후생 개선(5개 주, 17.2%)
- 기타 전략 (8개 주, 27.6%)

미국의 한 주는 Personal assistance의 중요성에 대한 공공의 인식을 증가시키기 위한 시범 프로그램을 시행한 결과, 인력의 훈련, 임금이 향상되거나 건강보험 혜택을 제공하기 시작한 것으로 나타났다(National Clearinghouse, 2005).

영국에서는 직원 채용 및 유지 문제 해결을 위한 교부금이 중앙정부에 의해 지급되어 왔고(Knapp, 2007), 사회서비스 인력에 대한 대중적 이미지의 개선을 위한 국가적 캠페인(Social Care Recruitment Campaign)을 시행하고 있다. 중앙정부는 각 지방 정부가 캠페인을 쉽게 할 수 있도록 홍보 방법에 관한 단계적 지침, 유용한 통계 수치, 사진 및 리플렛, 홍보 문구, 성공 사례, 보도자료 작성 방법, 동영상 등 홍보자료 패키지(Resource Package)를 제공하고 있다.

DH Department of Health

The partnerships you experience in social care add up to a more rewarding job all round.

When you bring two different people together something greater comes out of it. That's what working in social care is all about. But a huge sense of personal satisfaction is not the only reward.
It's a regular paid job. There are flexible working hours available. And you usually don't need any formal qualifications to begin with as training is provided as part of the job. What's more, there's plenty of room for career progression too.
So it may be helping someone like Shahe get out and about and get on with his life. It all adds up to a more rewarding job.

social care To find out more about working in social care call 0845 604 6404.
Or visit www.socialworkandcare.co.uk

DH Department of Health

The partnerships you experience in social care add up to a more rewarding job all round.

When you bring two different people together something greater comes out of it. That's what working in social care is all about. But a huge sense of personal satisfaction is not the only reward.
It's a regular paid job. There are flexible working hours available. And you usually don't need any formal qualifications to begin with as training is provided as part of the job. What's more, there's plenty of room for career progression too.
So it may be helping someone with autism like Tunde plan his journey to work or giving him the confidence to succeed. It all adds up to a more rewarding job.

social care To find out more about working in social care call 0845 604 6404.
Or visit www.socialworkandcare.co.uk

DH Department of Health



The partnerships you experience in social care add up to a more rewarding job all round.

When you bring two different people together something greater comes out of it. That's what working in social care is all about. But a huge sense of personal satisfaction is not the only reward. It's a regular paid job. There are flexible working hours available. And you usually don't need any formal qualifications to begin with as training is provided as part of the job. What's more, there's plenty of room for career progression too. So it may be helping an older person like Joyce get up in the morning or get ready for a special night out. It all adds up to a more rewarding job.

social care To find out more about working in social care call 0845 604 6404. Or visit www.socialworkandcare.co.uk

제3장 미국의 사회서비스 인력운영 제도

제1절 사회서비스 고용동향

고객중심, 소비자 중심의 사회서비스 전달이 강조되고, 서비스의 적정성을 담보하기 위한 양적 확충과 질적 향상 그리고 서비스 접근성 제고의 문제가 사회서비스 영역에서 주요 쟁점으로 부각되는 것은 미국의 경우도 예외가 아니다. 아울러 사회서비스의 전달과정에서 서비스의 효과성과 품질이 최종 서비스 전달자 즉, 제공인력의 전문성과 태도, 관련 지식과 기술력에 따라 결정된다는 인식이 보편적으로 수용되고 있다(Austin, 2004; Patti, 1993). 이에 본 장은 미국 사회서비스 인력운영의 특성을 중심으로 다음의 내용을 정리하고 있다. 우선, 최근 나타나고 있는 미국 노동시장의 전반적 여건을 개괄적으로 검토하여 사회서비스 부문 고용규모와 고용비중을 동태적으로 파악하였다. 둘째, 미국에서 통용되는 사회서비스의 개념적 포괄범위 안에서 돌봄과 상담서비스를 중심으로 사회서비스 관련 직무와 직종특성을 살펴 보았다. 마지막으로 셋째, 사회서비스 관련 자격제도와 교육·훈련체계를 검토하면서, 향후 사회서비스 확충과정에서 반드시 점검되어야 할 우리나라 인력운영 정책에 대한 시사점을 모색해 보았다.

사회서비스 부문 인력운영 제도에 관한 본격적 논의에 앞서 미국 사회서비스 영역의 구조적 특성에 대한 이해가 선행되는 것이 바람직 할 것으로 판단되는 바, 사회서비스의 개념과 서비스 공급여건과 관련하여 다음과 같이 간략히 정리하고 시작하고자 한다.³⁾

첫째, 최근 우리나라에서도 논쟁이 되고 있어 다시 한번 부언하고자 하는 바는 사회서비스에 대한 개념적 정의는 결코 간단하지 않다는 것이다. 한 사회가 갖는

3) 강혜규·김형용·박세경 외(2007), 『사회서비스 공급의 역할분담 모형개발과 정책과제』 연구보고서의 관련 내용을 요약·발췌하였음을 미리 밝혀두는 바임.

사회경제적 수준, 복지에 대한 국민 가치체계의 특성, 복지정책의 발달단계와 보다 근본적으로는 복지에 대한 국민적 합의 수준 등에 따라 누구나 고유의 개념적 경계를 갖게 된다. 미국에서도 사회서비스는 대인서비스(personal/human services), 가족서비스(family services), 또는 지역사회서비스(community services) 등과 혼용되어 사용되면서 그 기능과 범위를 한정하거나 명확히 구분하기 어렵다. 또한 개별 서비스의 성격에 따라 매우 상이한 수준의 공급체계를 가지고 있어 사회서비스를 간단 명료하게 정의하는 데에는 한계가 있다. 그러나 일반적으로 미국에서 사회서비스라 함은 근로연계복지(welfare-to-work), 아동복지(child welfare), 저소득 주거복지, 아동보육(child care), 가정위탁(foster care), 정신건강(mental health/substance or alcohol abuse services), 호스피스, 홈케어(home care) 등을 포함하는 대인서비스(personal services) 중심의 개념으로 통용된다.

둘째, 미국이 최소한의 공공복지 체계를 갖추고서도 비교적 안정적으로 사회서비스를 발전시킬 수 있었던 데에는 두 가지 이유를 지적할 수 있다. 하나는 미국인들의 대부분이 지역사회 시민들의 자발적 결사체와 자조적(self-help) 전통 속에 사회서비스를 개인의 자선과 지역사회 봉사의 기능으로 인식하고 있다는 점이다. 다른 하나는 상당규모의 비영리 기관들의 사회서비스의 공급주체로 기능하고 있으며, 영리조직의 사회서비스 분문의 시장 진출이 비교적 활발하게 진행되고 있다는 점이다.

셋째, 지방정부와 민간(영리, 비영리 조직 포함)이 사회서비스 제공에 있어 협력적 관계를 유지하고 있다는 점 또한 염두에 두어 두어야 한다. 1981년 사회복지법 Title XX의 개정을 통해 사회서비스 포괄보조금 제도(Social Service Block Grant)를 도입함으로써 주정부와 지방정부가 자율적으로 지역사회 욕구에 대응하도록 하였고, 이를 통해 공공과 민간의 협력체계는 점진적으로 공고화 되어 왔다. 아울러 사회서비스 포괄보조금 제도(SSBG)에 근거한 서비스 판매계약(Purchase of Services, POS)이 활성화 됨으로써 지방정부는 다양한 서비스 공급주체들로부터 서비스를 구입할 수 있었다.

사회서비스 포괄보조금 제도(SSBG)는 복지의존성의 예방·축소·제거, 서비스 이용자의 자립 촉진, 아동과 성인(노인)에 대한 학대와 방임의 예방, 부적절한 시설보호

의 예방 및 감소, 그리고 요보호 계층에 대한 사회서비스 연계를 정책목적으로 설계된 제도이다. 사회서비스 포괄보조금(SSBG)을 재원으로 하는 제공(구매) 가능한 서비스 유형은 총 29가지로 구분되며, 구체적 서비스 유형은 다음 <표 3-1>에 제시하였다. 이러한 일련의 미국 사회서비스 정책의 발달과정에서 재정지원 중심의 공공의 역할은 서비스 수요자에게 최종 전달되는 서비스의 품질을 담보하기 위해 공급주체를 체계적으로 관리·감독하는 조정기능 중심으로 재편되어 왔다.

<표 3-1> 미국 사회서비스 포괄보조금(SSBG) 지원 사회서비스

보건 (health care)	보호 (protective services)		가족 상담 (family therapy)	고용 및 기타 (employment & etc)
단체급식	입양서비스	성인보호	사례관리	교육훈련서비스
식사배달	성인 주간보호	아동보호	상담	고용서비스
예방 및 개입	아동주간보호	시설보호	가족계획	법률서비스
의료서비스	성인위탁보호	장애인특수	산전후 상담·관리	교통이동
재가서비스	아동위탁보호	위기청소년보호	연계서비스	여가·레저서비스
약물중독	자립지원			주거지원 기타서비스

자료: 강혜규·김형용·박세경 외, 2007에서 재인용.

1. 노동시장 여건진단

2005년도를 기준으로 OECD 국가의 평균 GDP 성장률은 2.8%이고, 유럽 주요 15개 국가 평균은 1.5%에 불과한 반면, 미국은 성장률이 3.5%에 이르는 것으로 나타났다. 아울러, 전체 노동시장에서 고용증가율은 유럽 주요 15개 국가 평균이 0.9% 증가에 그친 반면, 미국은 그 2배에 가까운 1.8%에 도달했다. ‘고용 없는 성장(jobless growth)’라는 전 세계적 경제 상황의 악화에도 불구하고 높은 고용증가율을 보이고 있으며, OECD의 미래 예측에 관한 보고서에서도 이러한 추세는 당분간 변화 지속될 것으로 예측되고 있다.

한편, 미국의 실업률은 2005년도 기준, 5.1%로 OECD 국가들과 비교하여 상대적으로 낮은 편이다. 유럽 주요 15개국의 평균 실업률 7.9%에 비해서도 뚜렷하게 낮은 수준이다. 더욱이 2006년도 현재 미국의 전체 실업률은 4.5%로 전년도에 비해서도 0.6%p 포인트 낮아졌다. 동 기간에 OECD 회원국의 평균 실업률은 6.1%, 유럽 주요 15개 국가 평균은 7.9%로 제자리걸음을 하고 있다. 그러나 경기회복에도 불구하고 경제활동참가율은 하락세를 지속하였는데, 2000년 67.1%에 이르던 경제활동참가율은 2007년 현재 66.2%로 하락하였다.

<표 3-2> GDP 성장률 대비 고용증가율, 실업률의 국제비교

	GDP 성장률		고용증가율		실업률	
	'94~'04 평균	2005	'94~'04 평균	2005	'94~'04 평균	2005
미국	3.2	3.5	1.4	1.8	5.2	5.5
영국	2.9	2.8			6.4	4.8
프랑스	2.1	2.1			10.6	9.8
한국	5.0	5.0	1.4	1.3	3.8	3.7
유럽 15국	2.3	1.5	1.1	0.9	7.8	7.3
OECD 평균	2.7	2.8	1.1	1.1	6.5	5.9

자료: OECD, Employment Outlook, 2007.

<표 3-3> 주요 OECD 국가의 여성 고용동향

	여성 경제활동 참여율		여성 실업률	
	1994	2005	1994	2005
미국	69.4	69.2	6.1	5.1
영국	67.8	69.7	9.8	6.5
프랑스	58.3	63.8	3.1	4.4
한국	50.8	54.5	2.0	3.6
유럽 15국	56.5	63.5	12.7	9.0
OECD 평균	57.8	60.4	8.4	7.0

자료: OECD, Employment Outlook, 2006.

한편, 미국의 업종별 고용증가를 살펴보면, 2004년 이후 교육 및 보건복지 서비스업을 중심으로 취업자 수가 큰 폭으로 증가하고 있다. 제조업 분야에서는 고용증가율이 지속적으로 하락하고 있으며, 건설업, 소매업, 여가·음식·숙박 자영업종에서는 변동이 크지 않은 반면, 공공행정 및 교육 그리고 보건의료 및 복지서비스 부문에서 고용증가 현상은 뚜렷하게 나타나고 있다. 그 결과 교육 및 보건복지 업종은 2006년 현재 고용인원이 두 번째로 큰 업종이 되었다. 이러한 사회서비스업 직종에서 고용규모의 증가 경향은 향후에도 지속될 것으로 예측된다. 2014년까지의 고용 변화 예측 통계를 살펴보면, 사회서비스업은 두 번째로 성장률이 큰 업종으로 분류된다. 2004년도 기준, 동 분야에는 총 2,767만 명의 고용된 상태이고, 2014년에 이르러 총 3,293만 명으로 약 526만 명 증가할 것으로(19%) 예상된다.

<표 3-4> 주요 업종별 고용동향

(단위 : 천명, %)

고용동향	연도	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
실업률		4.0	4.8	5.8	6.0	5.5	5.1	4.6
남성		3.9	4.8	5.9	6.3	5.6	5.1	4.6
여성		4.1	4.7	5.6	5.7	5.4	5.1	4.6
경제활동참가율2)		67.1	66.8	66.6	66.2	66.0	66.0	66.2
업종별 고용자 분포3)								
정부 공무원		15.8	16.0	16.5	16.6	16.4	16.3	16.1
교육 및 보건복지		11.5	11.9	12.4	12.8	12.9	13.0	13.1
전문직		12.6	12.5	12.3	12.3	12.5	12.7	12.9
제조업		13.1	12.5	11.7	11.2	10.9	10.6	10.4
소매업		11.6	11.6	11.5	11.5	11.5	11.4	11.2
여가, 음식, 숙박업		9.0	9.1	9.2	9.4	9.5	9.6	9.7
건설업		5.2	5.2	5.2	5.2	5.3	5.5	5.6

주: 1) 계절변동 조정 후 고용동향임.

2) 경제활동인구(취업자 및 실업자)가 16세 이상 인구에서 차지하는 비율임.

3) 당해연도 월평균 기준임.

자료: BLS, 2007.

2007년 5월을 기준으로 지난 1년간 고용동향을 살펴보면, 전체 업종의 고용증가율은 1.4%에 불과하고 생산직 업종의 경우 0.7% 감소한 반면, 사회서비스 업종은 1.8% 증가하였다. 특히 복지서비스로 분류될 수 있는 사회적 원조(social assistance) 직종의 고용증가는 3.1%로 전체 업종별 고용증가율 중에서 가장 높았다. 특히, 사회서비스 영역에서 여성 고용자 규모는 전체 고용의 77.8%를 차지하고 있으며, 고용증가율 또한 3.2%로 월등히 높다. 2007년 5월 현재, 돌봄서비스 직종(personal care and service)의 취업자 466만 명 가운데 370만 명이 여성이며(79%), 보건서비스 직종(health care support) 취업자 307만 명 가운데 여성은 277만 명이다(90%).

그러나 대다수 사회서비스 일자리는 임금수준이 낮은 여성일자리이다. 이들 직종은 의료보험 및 연금 등 기본적인 근로자 혜택을 제공하지 않으며 상대적으로 열악한 고용조건에 노출되어 있다. 더욱이, 사회서비스업은 비교적 빠른 재취업이 가능하여 높은 이직률에도 불구하고 구인구직의 어려움 체감정도가 낮지만, 그만큼 비숙련 노동으로 인한 불안정성이 높은 직업이다.

이러한 저임금 일자리는 전통적으로 중산층을 지탱하던 안정적인 일자리를 대신하여 성장하고 있지만, 미국 전체 노동자의 4분에 1에 해당되는 3,500만 명이 빈곤선 미만의 소득을 갖는 일자리에 종사하고 있으며, 이중 많은 수가 여성 노동자 그리고 사회서비스업이 차지한다는 점을 유념해 두어야 할 것이다. 사실, 최소한의 일상생활이 가능한 빈곤선 기준 저임금 노동을 염두에 두면, 저임금 일자리가 4인 가족 빈곤선의 경우, 2006년 기준 20,444 달러 미만의 소득임을 감안할 때, 전일제 고용이 주당 40시간의 연간 52주를 가정하면 시간당 임금은 9.83달러 수준이지만, 이러한 수준조차 충족하는 사회서비스 일자리는 많지 않다.

2. 사회서비스 분야 고용 현황

사회서비스 영역 중 현재 미국 내 약 140만 명의 유급 취업종사자가 속해 있는 사회적 원조(social assistance) 분야의 고용동향을 살펴보면 다음과 같다. 사회적 원조 서비스란 도움을 필요로 하는 대상들 즉, 정서적 어려움에 처한 개인, 직업훈련

을 필요로 하는 실업자, 노숙자 등 전통적인 사회복지 대상자들을 위한 도움을 제공하는 직종으로서 대다수 민간부문의 서비스이다. 이 부문의 약 3분의 1은 전문적 서비스 업종으로 분류될 수 있으나, 나머지 3분의 2는 비숙련 고용에 속한다. 이 직종은 급속한 고용성장과 함께 높은 수준의 이직율 때문에 매우 역동적인 고용시장이다. <표 3-5>에서 보는 사회적 원조 직종의 고용통계는 6만1천여 개의 민간영역 사회복지서비스 기관에서 제공되는 고용자 수 집계로서 정부의 사회복지 서비스 공무원과 아동보호(child care) 업종의 종사자는 제외한 수치이다.

<표 3-5> 미국 사회적 원조(social assistance) 관련 직종의 고용규모 예측

(단위 : 천명, %)

사회적 원조 관련 직종	고용자 수	고용 비율	변화율 2004~2014년
사회서비스 경영	138	10.1	33.0
전문직 사회복지서비스(사회복지사)	486	35.6	35.1
단순 서비스 및 돌봄	449	32.9	36.8
사회서비스 관리직	170	12.4	17.9
기타(노무직)	65	4.7	27.4

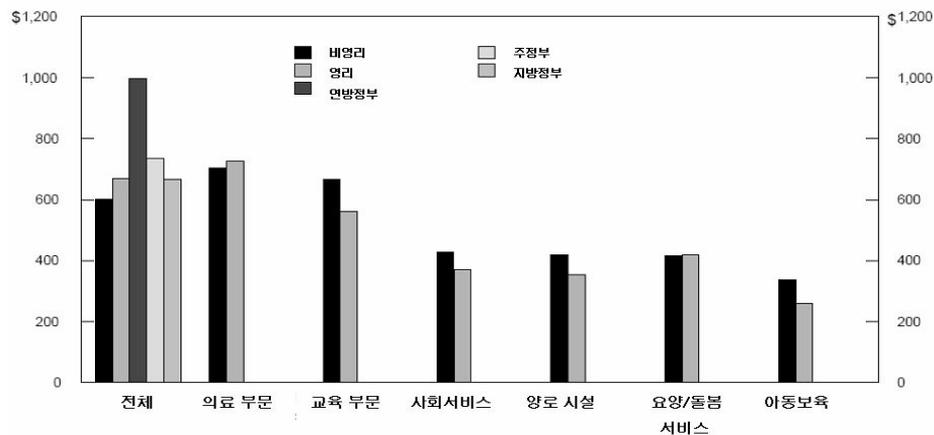
자료: Bureau of Labor Statistics, 2007.

보다 구체적으로 사회적 원조 서비스를 살펴보면, 크게 3가지 사회복지서비스로 나누어 질 수 있다. 첫째, 개인과 가족 서비스로서 노인과 장애인들을 위한 돌봄서비스로 2004년 현재 85만 명의 근로자가 종사하고 있으며 둘째, 지역사회 서비스로써 푸드뱅크, 주거복지, 그리고 재난과 같은 긴급원조에 필요한 서비스 직종으로 13만 취업자가 취업하고 있다. 셋째, 직업훈련 서비스 직종은 실업자, 장애인, 그리고 저숙련 노동자들에게 제공되는 교육 서비스를 중심으로 약 38만 명이 종사하고 있다. 이 밖에도 사회적 원조 서비스는 다양한 직종으로 세분될 수 있다. 사회복지사와 대인서비스 전문가와 같이 비교적 전문적 지식을 가지고서, 사례관리, 정신보건 보조, 상담가, 지역사회 활동가 등으로 분류되며, 반면 가정봉사원(personal and home

care aides)은 전체 사회적 원조 서비스의 30%정도를 차지하는 비교적 큰 직종으로서, 노인 및 장애인과 같은 재가서비스를 제공하는 직종을 말한다.

이들은 공공기관이나, 민간 비영리기관, 민간 영리기관에서 종사하기도 하지만, 많은 부분 자영업형태의 직종으로 구분될 수 있다. 사회복지사 등 몇몇 직종이 특별한 자격조건을 요구하는 것과는 다르지만 가정봉사원과 방문간호원 등도 간단한 훈련시간 이수로 자격을 얻어야 하며, 대다수 민간 서비스 공급기관들이 교육 훈련을 제공하고 있다. 상기하였다시피 보수는 매우 낮은 직업군에 속한다. 사회적 원조 직종 종사자는 파트타임 시간제 고용이 대다수이며 단순한 서비스 제공자들은 시급 8 내지 9달러, 주 평균 300달러 내외의 임금수준에 머무르고 있다. 그 이유로는 대다수가 파트타임이나 임시직이 대다수이기 때문이다. 특히 아동보육 부문의 임금수준이 여타 사회서비스 부분보다 더욱 낮는데 오히려 영리 아동보육 일자리가 비영리보다 낮은 수준을 보이고 있다.

[그림 3-1] 미국 사회서비스 영역의 주당 임금수준(2002)



자료: Salamon & Sokolowski, 『Nonprofit Organizations: New Insights for QCEW data』, 2005.

<표 3-6> 미국 사회서비스 관련 직종의 시간당 임금 수준(2007년 기준)

(단위 : \$)

직종	개인/가족 서비스	지역사회 서비스	전체 서비스 부문
사회복지사	15.77	13.41	16.31
사회서비스 보조원	11.25	10.70	11.67
가정봉사원	8.48	8.15	8.12
방문간호도우미	8.47	7.94	8.81
아동보육 종사자	9.17	9.01	8.06

자료 : Bureau of Labor Statistics, 2007.

<표 3-7> 미국 사회서비스 산업 일부의 유급근로자 수 및 연임금 수준 현황

(단위: 개소, 명, \$1,000)

직종 분류(NAICS) (North American Industry Classification System)	기관(개)	유급근로자(명)	연임금(\$1,000)
Health care & social assistance	746,600	16,025,147	589,654,273
Social assistance	147,838	2,321,402	42,941,201
1) Individual and Family Services	53,965	1,035,155	21,346,700
2) Community Food and Housing, and Emergency and Other Relief Services	12,602	154,678	3,834,701
3) Vocational Rehabilitation Services	8,214	331,284	5,393,019
4) Child Day Care Services	73,057	800,285	12,366,781
Nursing & residential care facilities	72,103	2,959,571	66,661,534
1) Nursing Care Facilities	17,268	1,632,646	39,342,962
2) Residential Mental Retardation, Mental Health and Substance Abuse Facilities	29,650	548,788	11,239,267
3) Community Care Facilities for the Elderly	18,771	620,419	12,269,137
4) Other Residential Care Facilities	6,414	157,718	3,810,168

주 : 미국 산업 분류 Health care & social assistance 중 일부
 자료 : U.S. Bureau of the Census, 2005 County Business Patterns

제2절 사회서비스 부문 직무·직종 구분

1. 산업분류에 따른 사회서비스 인력의 직종구분

미국의 사회서비스 관련 직종 및 직업적 특성을 파악하기 위하여 북미산업분류체계(North American Industry Classification System, NAICS)를 검토해 보았다. NAICS는 총 20개의 산업으로 대분류되고 있는데, 사회서비스 관련 직종을 살펴보기 위해서는 다시 사회서비스 개념 및 포괄적 범위에 대한 논쟁이 상기될 수 밖에 없다. 이는 사회서비스의 포괄 범위에 따라 검토해야할 북미산업분류체계(NAICS)의 대분류 항목 자체가 상이해지기 때문이다. 즉, 사회서비스를 광의의 개념으로 정의할 때 포함되고 있는 공공행정서비스 또는 교육서비스는 북미산업분류체계(NAICS)의 전혀 다른 대분류 항목으로 구분되기 때문이다. 따라서 이들 영역을 사회서비스 부문에 포함할 것인가 또는 제외할 것인가의 문제가 선결되어야 한다. 이러한 한계를 감안하여 본 연구에서는 우리나라 사회서비스 확충정책의 추진과정에서 주요 관심영역으로 대두되고 있는 돌봄(care)과 상담서비스 등을 검토범위로 한정하였다. 아울러 NAICS 624000_Social Assistance 중에서도 아동보육 서비스(NAICS 624400_Child Day Care Services) 관련 미국의 직무구분 및 직종에 관련된 연구들은 선행 연구들에서 상당한 논의가 전개된 바 있으므로 이를 제외하고 있음을 미리 밝혀둔다.

이에 따라 본 절에서는 북미산업분류체계(NAICS) 상에서 제62섹터의 보건의료 및 사회적 원조(Sector 62_Health Care and Social Assistance)의 하위분류로서 NAICS_624000의 사회적 원조(social assistance)에 관하여 주로 살펴보았다. 제62섹터에는 <표 3-X>에 나타난 바와 같이, 외래 의료보호서비스(NAICS 621000), 병원관련(NAICS 622000), 간호 및 시설보호 기관(NAICS 623000), 보건의료 및 사회적 원조(NAICS 624000) 등의 산업으로 분류된다. 한편, 보건의료 및 사회적 원조(NAICS 624000) 분야는 다시 개인 및 가족관련 서비스(NAICS 624100_Individual and Family Services), 지역사회 급식 및 주거지원, 긴급구호 및 기타 위기지원서비스(NAICS

624200_Community Food and Housing, and Emergency and Other Relief Services), 직업
 재활서비스(NAICS 624300_Vocational Rehabilitation Services), 그리고 마지막으로 아
 동보육서비스(NAICS 624400_Child Day Care Services) 등이 속해있다.

<표 3-8> 북미산업분류체계의 대분류 및 사회서비스 섹터(62)

North American Industry Classification System, NAICS	
Sector 11_Agriculture, Forestry, Fishing, and Hunting	Sector 51_Information
Sector 21_Mining	Sector 52_Finance and Insurance
Sector 22_Utilities	Sector 53_Real Estate and Rental and Leasing
Sector 23_Construction	Sector 54_Professional, Scientific, and Technical Services
Sectors 31, 32, & 33_Manufacturing	Sector 55_Management of Companies and Enterprises
Sector 42_Wholesale Trade	Sector 56_Administrative and Support and Waste Management and Remediation Services
Sectors 44 & 45_Retail Trade	
Sectors 48 & 49_Transportation and Warehousing	Sector 61_Educational Services
	NAICS 621000_Ambulatory Health Care Services
	NAICS 622000_Hospitals
	NAICS 623000_Nursing and Residential Care Facilities
Sector 62_Health Care and Social Assistance	<ul style="list-style-type: none"> • NAICS 624100_Individual and Family Services • NAICS 624200_Community Food and Housing, and Emergency and Other Relief Services • NAICS 624300_Vocational Rehabilitation Services • NAICS 624400_Child Day Care Services
	NAICS 624000_ Social Assistance
Sector 71_Arts, Entertainment, and Recreation	Sector 81_Other Services (except Federal, State, and Local Government)
Sector 72_Accommodation and Food Services	Sector 99_Federal, State, and Local Government (OES designation)

자료: Bureau of Labor Statistics(2008), <http://www.bls.gov/oes/current/oesrci.htm>.

한편, 사회서비스 관련 직업의 특성을 살펴보기 위하여 북미산업분류체계(NAICS)에 포함되는 ‘사회적 원조(아동보육 제외, Social Assistance, except Child Day Care)’ 관련 직업을 표준직업분류(Standard Occupational Classification, SOC) 체계에 맞추어 정리한 후 미국 노동부(U.S. Department of Labor) 산하의 노동통계청(Bureau of Labor Statistics)에서 발행한 직업안내서(Career Guide to Industries, 2008/09)에 수록되어 있는 직업설명서를 검토하였다.

<표 3-9>는 북미표준산업분류(NASIC) 체계에서 파악된 사회적 원조 영역에 연동되는 표준직업분류(SOC)의 대분류, 소분류 항목 및 직업군과 세부직업 유형을 정리하고 있다. 사회서비스 관련 직업의 대분류 항목으로 관리자 수준의 직업군(11-0000, management occupations), 지역사회서비스 및 사회서비스 직업군(21-0000, community and social services occupations), 보건의료 기술 관련 직업군(29-0000, healthcare practitioners and technical occupations), 보건의료 지원 관련 직업군(31-0000, healthcare support occupations), 돌봄서비스 직업군(39-0000, personal care and service occupations) 등이 포함된다.

전술된 사회서비스 관련 표준직업 대분류 항목에 포함되는 광의의 직업군(broad occupation)과 표준 직업 유형(SOC occupation)을 정리해 보면 다음과 같다. 관리자 수준의 직업군(21-0000, management occupation) 가운데 사회서비스 관련 직업은 사회서비스 및 지역사회서비스 관리자(11-9151, social and community service managers), 심리상담가(19-3030, psychologists) 등이 있다. 그리고 지역사회서비스 및 사회서비스 직업군(21-0000, community and social services occupations)에는 약물중독 및 문제행동 상담사(21-1011,), 결혼·가족치료사(21-1013, marriage & family therapists), 아동·가족·학교 사회복지사(21-1021, social workers) 등이 속하는 상담사(21-1010, counselors) 직업이 사회서비스 직업으로 분류할 수 있다. 한편, 보건교사(21-1091, health educators), 사회서비스 보조사(21-1093, social and human service assistants) 등은 사회복지사(21-1020, social workers) 직업으로 분류된다. 특히, 돌보미(39-9021, personal and home care aides)는 돌봄서비스 직업군(39-0000, personal care and service occupations)으로 분류된다.

<표 3-9> 미국 표준산업분류 체계에 따른 사회서비스 직업의 구분

Industry	SOC Major group	SOC Minor group	SOC Broad Occupation	SOC Occupation
Social assistance, except child day care	11-0000 Management Occupations	11-1000 Top Executives	11-1020 General and Operations Managers	11-1021 General and Operations Managers
		11-9000 Other Management Occupations	11-9150 Social and Community Service Managers	11-9151 Social and Community Service Managers
	13-0000 Business and Financial Operations Occupations	13-1000 Business Operations Specialists	13-1070 Human Resources, Training, and Labor Relations Specialists	13-1071 Employment, Recruitment, and Placement Specialists 13-1072 Compensation, Benefits, and Job Analysis Specialists 13-1073 Training and Development Specialists 13-1079 Human Resources, Training, and Labor Relations Specialists, All Other
	19-0000 Life, Physical, and Social Science Occupations	19-3000 Social Scientists and Related Workers	19-3030 Psychologists	19-3031 Clinical, Counseling, and School Psychologists

<표 3-9> 계 속

Industry	SOC Major group	SOC Minor group	SOC Broad Occupation	SOC Occupation		
Social assistance, except child day care	21-0000 Community and Social Services Occupations	21-1000 Counselors, Social Workers, and Other Community and Social Service Specialists	21-1010 Counselors	21-1011 Substance Abuse and Behavioral Disorder Counselors		
				21-1012 Educational, Vocational, and School Counselors		
			21-1020 Social Workers	21-1013 Marriage and Family Therapists		
				21-1014 Mental Health Counselors		
				21-1015 Rehabilitation Counselors		
			21-1090 Miscellaneous Community and Social Service Specialists	21-1021 Child, Family, and School Social Workers		
				21-1022 Medical and Public Health Social Workers		
				21-1023 Mental Health and Substance Abuse Social Workers		
						21-1091 Health Educators
						21-1093 Social and Human Service Assistants

<표 3-9> 계 속

Industry	SOC Major group	SOC Minor group	SOC Broad Occupation	SOC Occupation
Social assistance, except child day care	25-0000 Education, Training, and Library Occupations	25-2000 Primary, Secondary, and Special Education School Teachers	25-2010 Preschool and Kindergarten Teachers	25-2011 Preschool Teachers, Except Special Education
		25-3000 Other Teachers and Instructors	25-3010 Adult Literacy, Remedial Education, and GED Teachers and Instructors	25-3011 Adult Literacy, Remedial Education, and GED Teachers and Instructors
			25-3020 Self-Enrichment Education Teachers	25-3021 Self-Enrichment Education Teachers
		25-9000 Other Education, Training, and Library Occupations	25-9040 Teacher Assistants	25-9041 Teacher Assistants
	29-0000 Healthcare Practitioners and Technical Occupations	29-1000 Health Diagnosing and Treating Practitioners	29-1110 Registered Nurses	29-1111 Registered Nurses

<표 3-9> 계 속

Industry	SOC Major group	SOC Minor group	SOC Broad Occupation	SOC Occupation
Social assistance, except child day care		29-1000 Health Diagnosing and Treating Practitioners	29-1120 Therapists	29-1121 Audiologists 29-1122 Occupational Therapists 29-1123 Physical Therapists 29-1124 Radiation Therapists 29-1125 Recreational Therapists 29-1126 Respiratory Therapists 29-1127 Speech-Language Pathologists 29-1129 Therapists, All Other
	31-0000 Healthcare Support Occupations	31-1000 Nursing, Psychiatric, and Home Health Aides	31-1010 Nursing, Psychiatric, and Home Health Aides	31-1011 Home Health Aides 31-1012 Nursing Aides, Orderlies, and Attendants
	35-0000 Food Preparation and Serving Related Occupations	35-2000 Cooks and Food Preparation Workers	35-2010 Cooks	35-2012 Cooks, Institution and Cafeteria
	37-0000 Building and Grounds Cleaning and Maintenance Occupations	37-2000 Building Cleaning and Pest Control Workers	37-2010 Building Cleaning Workers	37-2011 Janitors and Cleaners, Except Maids and Housekeeping Cleaners

<표 3-9> 계 속

Industry	SOC Major group	SOC Minor group	SOC Broad Occupation	SOC Occupation		
Social assistance, except child day care	39-0000 Personal Care and Service Occupations	39-9000 Other Personal Care and Service Workers	39-9010 Child Care Workers	39-9011 Child Care Workers		
			39-9020 Personal and Home Care Aides	39-9021 Personal and Home Care Aides		
			39-9030 Recreation and Fitness Workers	39-9032 Recreation Workers		
			39-9040 Residential Advisors	39-9041 Residential Advisors		
	43-0000 Office and Administrative Support Occupations	43-3000 Financial Clerks	43-3030 Bookkeeping, Accounting, and Auditing Clerks	43-3031 Bookkeeping, Accounting, and Auditing Clerks		
			43-4000 Information and Record Clerks	43-4170 Receptionists and Information Clerks	43-4171 Receptionists and Information Clerks	
			43-6000 Secretaries and Administrative Assistants	43-6010 Secretaries and Administrative Assistants	43-6011 Executive Secretaries and Administrative Assistants	
					43-6012 Legal Secretaries	
					43-6013 Medical Secretaries	
					43-6014 Secretaries, Except Legal, Medical, and Executive	

<표 3-9> 계 속

Industry	SOC Major group	SOC Minor group	SOC Broad Occupation	SOC Occupation
Social assistance, except child day care		43-9000 Other Office and Administrative Support Workers	43-9060 Office Clerks, General	43-9061 Office Clerks, General
	53-0000 Transportation and Material Moving Occupations	53-3000 Motor Vehicle Operators	53-3020 Bus Drivers	53-3022 Bus Drivers, School
			53-3040 Taxi Drivers and Chauffeurs	53-3041 Taxi Drivers and Chauffeurs
		53-7000 Material Moving Workers	53-7060 Laborers and Material Movers, Hand	53-7061 Cleaners of Vehicles and Equipment 53-7062 Laborers and Freight, Stock, and Material Movers, Hand 53-7063 Machine Feeders and Off-bearers 53-7064 Packers and Packagers, Hand

자료: Bureau of Labor Statistics, 『Career Guide to Industries (CGI), 2008-09 Edition』, 『Occupational Outlook handbook (OOH), 2008-09 Edition』을 참조하여 재구성하였음.

2. 사회서비스 직종 및 직무

표준직업분류에 포함된 12가지 사회서비스 관련 직종의 세부 직무내용과 근무환경을 살펴보도록 한다. 검토대상이 되는 12가지 직종 및 하위 직업을 아래 <표 3-10>에 정리하였다.

<표 3-10> 검토대상 사회서비스 관련 직종

검토대상 직종	검토대상 직종
◦ 상담사(Counselor) 직업상담사, 학교상담사, 가족치료사 등	◦ 청각치료사
◦ 사회복지사 아동·노인 사회복지사, 정신보건사회복지사 등	◦ 작업치료사
◦ 보건교사	◦ 여가치료사
◦ 사회서비스 보조자	◦ 언어치료사
	◦ 재가의료조무사
	◦ Personal and Home Care Aids(돌보미)

가. 상담사(Counselors)

상담사는 개인, 가족, 교육, 정신건강, 직업 등에 문제가 있는 사람들을 정서적 안정과 정신적 건강을 지원하는 역할을 하며, 이들의 직무는 교육상담, 직업상담, 학교상담, 재활상담, 정신건강상담, 약물남용 및 행동장애상담, 결혼·가족상담 등 서비스 제공 환경 및 상담서비스를 제공대상에 따라 매우 상이하다.

① 교육상담사, 학교상담사, 직업상담사(educational, vocational, and school counselors)

개인이나 집단을 대상으로 교육 및 직업상담을 제공한다. 특히 교육상담사는 초등학교에서부터 고등교육에까지 이르는 전학령의 학생들을 돕고 있는데, 학생들의 권리를 옹호하거나 아동과 청소년의 학문적, 직업적, 개인적, 사회적 발달을 촉진하기 위한 조직에서 일하기도 한다. 또한 학생들이 자신의 능력이나 관심, 재능, 성격 등을 평가하여 현실적으로 학문 및 직업적 목표를 달성해나갈 수 있도록 직업정보센터(career information centers)를 비롯하여 다양한 직업교육프로그램(career education program) 등을 운영하기도 한다. 상담사들은 인터뷰, 상담(counseling session), 취미

및 적성 검사(interest and aptitude assesment tests), 기타 방법 등을 통해 학생을 평가하고 개별욕구 및 필요에 따라 상담서비스를 제공한다.

특히, 학교 상담사는 학생들이 사회적, 행동적, 개인적 문제를 다루고 이해할 수 있도록 도움을 주고 있으며, 이러한 문제들이 악화되기 전에 학생들에게 문제를 다루는데 필요한 생활기술(life skills)을 제공하고 학생들의 개인적, 사회적, 학문적 성장을 강화하도록 하기 위해 예방적(preventive), 발달적(developmental) 상담을 강조하고 있다. 또한, 알코올 및 약물 예방 프로그램(alcohol and drug prevention program) 및 갈등 해결 강좌(conflict resolution classes) 등을 포함한 특수한 서비스를 제공하기도 하며, 학생들의 발달에 영향을 미칠 수 있는 가정폭력 및 기타 가족 문제를 가진 사례를 발견하기 위해 노력한다. 학교 상담사는 일반적으로 9~10개월의 근무기간과 2~3개월의 방학기간이 있고, 11개월 혹은 1년 단위의 계약을 체결하여 고용된다.

직업 상담사(vocational counselors, employment or career counselors)의 경우 취업을 준비하는 대상자에게 직업상담(career counseling)을 제공하며, 직업결정(career decisions)과 관련된 도움을 주는데 초점을 맞추고 있다. 직업상담가는 대상자의 교육·훈련 경험, 경력, 관심사, 기술수준, 적성 및 성격적 특성 등을 평가하고 탐색하여 직업결정을 내릴 수 있도록 지원한다. 아울러 실직이나 직무 스트레스, 기타 이직 관련 이슈 등을 집중 관리하기도 한다.

② 재활상담사(rehabilitation counselors)

장애 또는 질병으로 인해 나타난 개인적, 사회적, 직업적 영향을 주로 다루는데 각 개인의 강점과 제한점을 평가하여 개인상담 및 직업상담을 제공하거나, 의료보호로의 연결, 직업훈련의 연계, 취업지원 등의 서비스를 제공하며, 클라이언트가 독립적으로 생활할 수 있는 역량을 강화하도록 지원한다.

③ 정신건강 상담사(mental health counselors)

개인, 가족 및 그룹 등을 대상으로 정신적, 정서적 장애(mental and emotional disorders)를 다루고 정신건강을 향상시키기 위한 상담서비스를 제공한다. 우울, 약물중독 및 약물남용, 자살충동, 스트레스, 외상후 스트레스 등과 관련된 정신건강 상

의 문제들을 해소하기 위한 다양한 치료적 상담서비스를 전달한다.

④ 약물남용 및 행동장애 상담사(substance abuse and behavioral disorder counselors)

알코올, 마약, 도박, 섭식장애 등의 문제를 가진 사람을 대상으로 상담서비스를 제공하며, 마약에 중독된 사람들을 상담하여 중독과 관련된 행동 및 문제들을 확인할 수 있도록 도움을 주며, 약물중독 예방을 목적으로 만들어진 교육·홍보프로그램을 진행하기도 한다.

⑤ 결혼 및 가족 치료사(marriage and family therapists)

가족체계이론 및 원리, 기술 등을 적용하여 개인, 가족, 부부가 겪는 정서적 갈등(emotional conflict)을 해결할 수 있도록 한다. 의료적 특성을 지니지 않은 심리치료(psychotherapy)를 담당하기도 하며, 적절한 정신과 치료를 받도록 의뢰하기도 하고, 연구를 수행하거나 인간발달 및 인간관계 관련 수업을 진행하기도 한다.

나. 사회복지사(Social Workers)

① 아동, 노인, 가족, 학교 사회복지사(Child, senior, family, and school social workers)

아동과 가족의 사회적, 심리적 기능을 향상시키고 가족의 복지(well-being) 및 아동의 학습기능(academic functioning)을 극대화하는데 필요한 서비스 및 도움을 제공한다. 미혼부모를 돕거나, 입양을 주선해주고, 유기당하거나 학대당한 아동을 위한 보호시설(foster homes) 연계서비스를 제공 한다. 일부는 노인을 대상으로 전문화되어 있으며, 노부모를 부양하고 있는 성인자녀를 위한 지지집단(support groups)을 운영하고, 노인들과 이들 가족에게 주택, 교통, 장기요양 및 각종 복지서비스 등에 대해 조언과 조정의 역할을 수행한다.

학교 사회복지사는 학생의 가족들과 학교를 연결시켜주는 역할을 하는데, 학생들이 학문 및 개인적 잠재력에 도달할 수 있도록 부모, 후견인, 교사 등과 협력한다. 더불어 비행행위, 무단결석 및 청소년 임신(teenage pregnancy) 등의 문제에 대처하고, 교사가 다루기 어려운 학생을 상대하는 방법에 대해 조언하기도 한다.

아동, 가족, 학교 사회복지사(Child, family, and school social workers)는 아동복지 사회복지사(child welfare social workers), 가족서비스 사회복지사(family service social workers), 아동보호서비스 사회복지사(child protective social workers), 직업 사회복지사(occupational social workers), 노인 사회복지사(gerontology social workers) 등으로 전문화, 세분화 되기도 하며, 이들은 주로 개인 및 가족 서비스 정부기관(individual and family service agencies), 학교, 주정부 및 지방자치단체 등에서 근무하기도 한다.

② 의료 및 공중보건 사회복지사(medical and public health social workers)

일반인, 가족, 취약계층 등을 대상으로 심리사회적 지지(psychosocial support)를 제공하여 이들이 알츠하이머, 암, 에이즈와 같은 만성, 급성, 말기질환에 대처할 수 있도록 한다. 또한 환자 가족돌봄자(family caregivers)에게 가족보호에 필요한 조언과 정보를 제공하고, 환자와 상담 및 환자의 욕구에 따른 퇴원계획을 수립하는데 도움을 주며, 식사서비스나 홈케어(home care)와 같은 재가서비스를 연결시켜주기도 한다. 이들은 주로 병원, 요양 및 개인 간병시설(nursing and personal care facilities) 및 보건의료 관련 정부기관이나 지방자치체에서 취업할 수 있다.

③ 정신건강 및 약물남용 사회복지사(mental health and substance abuse social workers)

정신질환 및 약물남용 문제를 갖고 있는 개인을 사정하고(assess) 치료·관리 하는 업무를 수행한다. 개인 및 집단치료, 현장지원, 위기개입(crisis intervention), 사회재활(social rehabilitation) 및 일상생활에 필요한 기술을 교육시켜 대상자가 지역사회로 조속히 복귀할 수 있도록 지원서비스(supportive services) 계획을 마련해 주기도 한다. 이들은 주로 병원, 약물남용치료센터(substance abuse treatment centers), 정부기관, 지방자치체 등에서 일하며, 임상사회복지사(clinical social workers)로 알려져 있기도 하다.

다. 보건교사(Health Educators)

보건교사는 건강생활을 도모하고 질병 및 기타 건강문제를 예방할 수 있는 행동에 대해 개인 및 지역사회를 대상으로 교육을 실시함으로써, 건강한 생활양식과 복

지를 증진시키기 위해 일한다. 건강관련 이슈들에 대해 개인과 지역사회를 대상으로 정보제공 및 교육을 실시함으로써 질병예방을 도모하기도 하며, 적정 영양량, 운동의 중요성, 성관계로 전염되는 질병의 예방, 올바른 식습관 등 건강생활에 필요한 습관 및 행동 등에 관한 주제를 다룬다. 보건교사의 기본 직무는 대체로 유사하지만 어떤 조직 또는 기관에 속해있느냐에 따라 담당업무의 내용이 달라지기도 하는데, 주로 의료보호시설, 교육기관, 정부기관을 비롯하여 관련 비영리기관이나 민간 기업 등에 취업할 수 있다.

라. 사회서비스 보조자(Social and Human Service Assistants)

사회서비스 보조자는 사회복지사, 보건의료 인력 및 기타 대인서비스를 제공하는 전문가들을 보조하는 역할을 한다. 기초적 수준에서 대상자의 서비스 욕구를 사정하고, 급여 또는 사회서비스의 수급자격 여부를 조사하며, 필요시 이동(transportation) 혹은 동행(escort) 서비스를 연계해주고, 필요한 정서적 지지를 제공해 주기도 한다. 서비스 대상자와 진행된 모든 상황은 슈퍼바이저나 사례관리자(case manager)에게 보고해야 한다. 대체로 지역사회에서 사회서비스 보조자의 역할은 매우 다양하다.

마. 청각치료사(Audiologists)

청력 및 귀와 관련된 문제를 가진 사람들을 대상으로, 그들이 갖는 문제의 특성과 정도를 사정하고 각 개인들이 문제를 관리할 수 있도록 도움을 준다. 청각치료사가 해석한 결과를 의학적, 교육적, 심리적 정보와 조합하여 진단을 내리고 치료과정을 결정할 수 있도록 지원한다. 또한 청력클리닉과 같이 전문화된 시설에서 근무하는 경우 치료 프로그램을 독립적으로 개발·수행할 수 있다. 노인, 아동, 난청자를 대상으로 전문화된 청각치료사가 있으며, 작업 중 상해로부터 근로자의 청각을 보호하기 위한 방법을 개발·실행하는 현장 활동가들도 있다. 이들은 작업장의 소음수준을 측정하고 공장, 학교, 지역사회 등에서 청력보호프로그램을 진행한다.

바. 작업치료사(Occupational Therapists)

작업치료사는 서비스 이용자가 생활 및 근무환경에서 작업수행능력을 향상시킬 수 있도록 도움을 제공한다. 일례로 컴퓨터 사용에서부터 의·식·주와 같은 일상생활 용구를 돌보기 위한 것까지 일상생활을 수행할 수 있도록 필요한 서비스를 제공한다. 예를 들어, 영구적 장애를 갖고 있는 대상자의 경우, 작업치료사는 특정한 일상동작을 습득 또는 대체하기 위한 특수 재활적응기구(adaptive equipment)를 제작하여 일상생활 적응을 지원하기도 한다. 또한 작업장에서 재해를 당한 대상자에게는 재활범위를 고려하여 새로운 취업을 연결하거나, 근무공간 사전평가, 근무활동 계획 등을 수행하여, 대상자가 신규 작업장에서 일상적 근무가 가능하도록 돕는다. 또한, 고용주와 협력하여 근무환경을 개선함으로써 대상자에게 주어진 작업을 성공적으로 수행할 수 있도록 지원한다.

작업치료사는 특정 연령집단 혹은 특정 장애를 입은 개인을 대상으로 전문적으로 직무를 수행하기도 하는데, 일례로 아동의 장애상태에 따른 생활적응법을 교육시키고, 교실 등 학교환경을 개조하고, 추후 장애아동이 일상적인 학교생활에 참여할 수 있도록 도움을 준다. 또한, 발달지체(developmental delays)가 있거나 발달지체의 위험을 안고 있는 유아를 위해 조기개입치료를 제공하기도 한다.

사. 여가치료사(Recreational Therapists)

여가치료사(recreational therapist)는 장애 및 질병을 가진 사람들을 대상으로 치료 서비스 및 레크리에이션 활동서비스를 제공하며, 다양한 기술을 활용하여 대상자의 신체적, 정신적, 정서적 안녕을 향상 및 유지시킨다. 이러한 여가활동을 통해 대상자의 우울, 스트레스, 불안 등을 감소시키고, 기초운동기능 및 추론능력을 회복시키고, 자신감을 형성하거나 사회성 증가를 도모함으로써 독립성을 지니고, 질병·장애로부터 받는 영향을 감소·제거시키는데 도움을 준다. 또한, 장애를 가진 사람들이 지역사회에 통합될 수 있도록 지역사회자원이나 레크리에이션 활동을 활용할 수 있

는 방법을 가르쳐주기도 한다.

아. 언어치료사(Speech-Language Pathologists)

언어치료사는 말하기, 인지적 의사소통(cognitive-communication), 음성, 유창성 등과 관련된 언어장애를 예방하는데 도움을 준다. 이용자의 욕구에 맞추어 개별화된 관리계획 및 서비스 제공계획을 수립하며, 이용자가 일상생활을 수행할 수 있도록 신뢰할 수 있는 의사소통법을 개발, 회복시킬 수 있도록 도움을 준다. 또한, 개인 및 가족을 대상으로 의사소통 장애와 스트레스 및 오해 등에 대처하는 방법에 관해 상담해주기도 하며, 가족구성원들에게 의사소통과 치료에 방해되는 행동패턴을 인지·변화시키도록 하고, 가정에서 활용할 수 있는 의사소통 강화 기술을 보여준다.

자. 재가의료조무사(Home Health Aides), 간호조무사(Nursing Aids)

간호조무사는 병원, 요양시설, 정신요양시설 등에 입소해 있는 개인을 대상으로 일하며, 신체적, 정신적으로 질환·손상 또는 장애가 있거나 고령으로 쇠약해진 사람들을 돌보아주는 역할을 한다. 재가의료조무사도 비슷한 직무를 수행하지만, 이용자의 자택 또는 생활시설(residential care facilities)에 있는 환자를 대상으로 업무를 수행한다. 이들은 모두 직접 보호인력(direct care worker)로 구분되는 직업에 속하며 장기요양(long-term care)이 필요한 환자들을 주요 대상으로 하는 직업이다.

① 재가의료조무사

의료시설이 아닌 자택에서 거주하고 있는 노인, 회복기 환자, 장애인들에게 필요한 서비스를 제공하며, 간호사나 의료진의 지시로 경구용 약 투여와 같은 간단한 의료관련 서비스를 제공한다. 환자의 맥박수, 체온, 호흡수 등을 확인하고, 규정된 운동을 하거나 환자가 침상에서 오르내리기, 목욕, 옷입기 등을 할 수 있도록 도움을 주며, 경험이 많은 재가의료조무사의 경우 교육·훈련의 이수 이후 호흡기 관련 의료장비를 다루는데 도움을 줄 수 있다. 대체로 이들이 소속된 기관의 등록간호사, 물리치료사, 사회복지사 등이 지시하는 직무를 수행하며, 이용자의 상태변화를 수퍼

바이저나 사례관리자에게 보고할 의무를 갖는다.

대부분의 전일제 조무사는 주당 40시간을 근무하지만, 경우에 따라 이용자들이 24시간의 서비스를 필요로 하는 경우가 있기 때문에 특정한 근무시간이 없이, 시간제로 활동하기도 한다. 2006년 조사결과, 전체 재가의료조무사의 23%가 시간제(part-time) 고용형태로 활동하고 있었다.

② 간호조무사

간호사나 의료진들의 감독 하에 직접적인 돌봄(hands-on care)을 제공하고 기타 일상적 업무를 수행한다. 간호조무사는 nurse aide, nursing assistant, certified nursing assistant, geriatric aide, unlicensed assistive personnel, orderly, hospital attendant 등으로 분류되기도 한다. 직무는 환자의 돌봄 양상에 따라 매우 다양한데, 주로 환자가 식사, 옷입기, 목욕 등 일상생활을 수행하는데 필요한 서비스를 제공한다. 환자의 체온·맥박수·호흡수·혈압을 측정하는 역할을 맡기도 하며, 환자가 침상에 오르내리고 걷는데 도움을 주고, 병실을 돌아다닐 때 보조해주거나, 욕창 관리 등도 실시한다. 일부 돌보미는 장비설치, 비품 저장·이동, 치료절차보조 등으로 의료진들을 도와주고, 환자의 신체적, 정신적, 정서적 상황을 관찰하여 변화가 있다면 간호사나 의료진들에게 보고하는 역할을 맡는다.

차. Personal and Home Care Aides

우리나라에서 활동하고 있는 돌보미와 가장 유사한 형태의 직업으로서 personal and home care aides는 의료시설이 아닌 자택이나 생활시설에 있는 노인, 장애인, 환자 혹은 정신적으로 장애가 있는 사람들을 대상으로 일상생활 서비스를 제공한다. 대부분의 personal and home care aide는 노인 혹은 신체적·정신적으로 장애가 있는 이용자를 대상으로 직무를 수행하지만 부모의 양육능력이 취약한 아동을 돌보기 위한 서비스를 제공하기도 하며, 일부는 단기적인 돌봄이 필요한 퇴원환자를 대상으로 직무를 수행한다.

Personal and home care aides는 가사(housekeeping), 일상적인 개인 돌봄서비스

(personal care service)를 제공하며, 청소, 세탁, 침대시트 갈아주기, 식사준비, 장보기, 요리 등의 역할을 맡고, 목욕, 옷 갈아입기 등을 할 때 도움을 주며, 병원방문 시 동행해주기도 한다. 아울러 대상자와 함께 생활하는 가족들에게도 보호에 필요한 각종 정보를 제공해주고, 정신적 장애가 있는 아동들에게는 배변훈련을 실시하거나 심리적, 정서적 지지를 제공한다. Home health care agency에서는 등록간호사, 물리치료사 혹은 사회복지사가 personal and home care aide에게 구체적인 직무 모니터링이나 수퍼비전을 제공하고 있다. 한편, 수퍼바이저나 사례관리자에게 제공된 서비스와 이용자의 상태 및 진행상황에 대해 기록하고, 클라이언트의 상태변화에 대해 보고해야 하며, 직무 수행 시에는 등록간호사, 치료사, 기타 의료진들과 같은 협력해야 한다.

이들의 업무수행 형태는 매우 다양하다. 수개월 혹은 수년간 동일한 대상자의 가구로 매일 방문하는 경우도 있고, 하루에 4~5명의 대상자를 방문하기도 하며, 몇 명의 personal and home care aide와 교대로 근무하여 이용자를 24시간 돌보는 서비스를 제공하기도 한다. 일반적으로 독립적으로 활동하지만 수퍼바이저가 정기적으로 방문하여 personal and home care aide의 방문시기 및 제공되는 서비스 등을 모니터링하고 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 현장 교육을 실시한다. 2006년도 현재, 약 33%의 돌보미가 시간제(part-time)로 근무하고 있으며, 일부는 클라이언트의 욕구에 맞추어 주말이나 야간에 근무하기도 한다.

제3절 사회서비스 인력의 자격제도

1. 주요 서비스 유형별 자격구분 및 기준

미국의 사회서비스 인력에 대한 자격요건은 직업별 특수성과 각 주정부의 면허제도 및 자격 요건(State licensure and certification requirements)에 따라 매우 상이하다. 제2절에서 살펴본 주요 사회서비스 직업별로 면허 및 자격요건 등을 살펴보자.

가. 상담사(Counselors)

대부분의 州에서 학교상담사는 주정부가 발급한 학교상담 자격증(State School Counseling Certification)을 소지하고 있어야 하며, 최소한 대학원 교육과정의 일부를 수료해야 하지만 대개는 석사학위를 요구하고 있다. 일부 州에서는 평생교육과정을 수료한 경우에도 학교상담사 자격을 부여하기도 한다. 또한 일부 州에서는 공립학교 상담사(public school counselors)의 경우 상담자격증(counseling certificates)과 교사 자격증(teaching certificates)을 모두 소지하고 있고 교사 경력이 있어야 한다.

그 밖의 개인 상담사가 개업상담(the practice of counseling)을 할 경우, 이를 규정하는 상담사 면허증(counseling licensure)이 세분화된다. 일반적인 면허 요건으로, 상담 관련 석사학위를 포함하여 석사학위 이상의 경력을 가진 슈퍼바이저에게 감독받는 것을 전제로 2년 혹은 3,000시간의 임상경험을 필요로 하며, 주정부가 실시하는 인증 시험(State-recognized exam)을 통과해야 한다. 상담사 윤리코드(Codes of Ethics) 준수 서약 이후 매년 평생교육과정 이수 등의 조항을 갖추고 있다.

한편, 특정 전문 상담직의 경우 별도의 면허요건을 갖기도 하는데, 개업(private practice)을 해서 경력 상담가로 상담하려는 경우 면허증이 필요하지만, 대학 직업센터(college career center)에서 일하는 경우 필요하지 않다. 특히, 약물남용 및 행동장애 상담가(substance abuse and behavioral disorder counselors)의 경우 연방 약물남용 및 정신보건서비스청(Substance Abuse & Mental Health Services Administration, SAMSA), 주정부 혹은 관려 위원회 등에 의해 관리되고 있다.

또한 일부 상담사는 전국자격상담사협회(National Board for Certified Counselor, Inc., NBCC)를 통해 활동자격을 부여 받는다. 전국자격상담사협회(NBCC)가 발급하는 자격증은 임의 자격(voluntary certification)이며, 주면허(State licensing)와는 구별되지만, 이를 소지하는 경우 일부 주에서는 주자격시험(State Certification Exam)을 면제시켜주기도 한다. 아울러 동 자격을 취득하기 위해서는, 인증된 대학에서 전공한 상담 석사학위와 최소 2년간 슈퍼바이저의 감독으로 실시된 임상경험 및 전문가의 추천서, 위원회 시험(board's examination)의 합격점수 등을 갖추어야 한다.

재활상담사협회(Commission on Rehabilitation Counselor Certification, CRCC)에서는 재활상담사(rehabilitation counselors)를 위한 임의적인 국가 자격증(voluntary national certification)을 부여하고 있으며, 대부분의 주정부와 지방정부 그리고 기타 고용주들이 재활상담사로서 활동하기 위해서는 동 자격증을 요구하고 있다. 자격증을 취득하기 위해, 인증된 교육프로그램의 학위를 받고, 인턴쉽, 기술시험 합격 등의 조건을 갖추어야 한다. 그러나 지원자의 교육정도에 따라 자격조건은 달라지는데, 재활이외 분야의 상담 학위(counseling degree)를 가진 경우 취업경험이 있어야 한다. 한편, 자격증 유지를 위해서는 자격시험에 재응시하여 합격해야하고, 매5년마다 적합한 평생교육과정을 100학점 이수해야 한다.

나. 사회복지사(Social Workers)

사회복지사로 활동하는데 필요한 면허기준(standard for licensing)은 州에 따라 다르지만, 의사소통기술(communication skills), 전문가 윤리(professional ethics), 문화적 다양성에 관한 민감성(sensitivity to cultural diversity issues) 등을 강조하는 경향이다. 아울러, 임상사회복지사(Clinical Social Workers) 면허증을 취득하기 위해서 대부분의 주에서는 2년(3,000시간) 동안 슈퍼바이저 감독으로 실시된 임상경험(clinical experience)을 요구한다.

전국사회복지사협회(National Association of Social Workers, NASW)에서 임의적인(voluntary) 증명서(credentials)를 발급하고 있다. 사회복지 석사학위를 가진 사회복지사는 전문가적 경험에 기초하여 ACSW(Academy of Certificated Social Workers), QCSW(Qualified Clinical Social Worker), DCSW(Diplomate in Clinical Social Work) 증명서를 발급받을 수 있는데, 특히 개인활동 또는 개업(private practice)을 하기 위해 증명서는 필수조항이다.

다. 보건교사(Health Educators)

보건교사와 관련된 별도의 면허제도는 없으며, 보건교사가 되기 위한 자격조건은

다음과 같다. 우선, 전국보건교사인증회(National Commission of Health Education Credentialing, Inc.)에서 증명하는 보건교사전문가자격증(Certified Health Education Specialist)을 취득할 수 있다. 동 자격증은 보건교사의 기본적 책임영역들을 다룬 시험을 통과해야 하며, 시험은 초보 교육자(entry level educators)를 대상으로 하고, 자격증 유지를 위해 인증된 평생교육과정(continuing education courses) 또는 관련 전문 세미나를 5년간 75시간 이수해야 한다.

라. 청각치료사(Audiologists)

청각치료사로 활동하기 위해서는 관련 면허제도와 등록에 관한 규정을 준수해야 하며, 일부 州에서는 면허증 갱신을 위해 평생교육(continuing education) 요건을 만족해야 하지만 의무교육 시간은 州마다 매우 다양하다. 특히, 전미 중 20개의 州와 District of Columbia에서는 청각치료사가 보청기를 처방하려면 Hearing Aid Dispenser 면허증을 갖추도록 요구하고 있으며, 나머지 30개의 주에서는 청각치료사 면허증만 취득하고 있으면 보청기 처방이 가능하다.

한편, 일부 州에서는 전문가 협회(professional associations)에서 발급한 증명서(certifications)가 주정부의 면허제도(State licensure) 요건을 일부분 혹은 전부 충족하고 있다. 증명서는 전미언어·청력협회(American Speech-Language-Hearing Association)에서 제공하는 Certificate of Clinical Competence in Audiology(CCC-A)가 있고, American Board of Audiology에서도 증명서를 취득할 수 있다.

마. 작업치료사(Occupational Therapists)

작업치료사 면허증을 취득하기 위해서는, 공인된 교육프로그램을 마치고 국가자격 시험(National Certification Examination)에 합격해야 하며, 시험에 합격하면 등록작업치료사(Occupational Therapist Registered, OTR)라는 명칭을 사용할 수 있다. 일부 주 정부는 학교나 조기개입프로그램에서 일하는 작업치료사들에게 추가적으로 교육관련 강좌, education practice certificate, early intervention certification을 요구하고 있다.

바. 여가치료사(Recreational Therapists)

일부 주에서는 면허제도(licensure), 등록(registration), 권리규정(regulation of titles) 등을 통해 여가치료사에 대한 규제를 갖추고 있으며, 요구조건은 州마다 다양하다. 최근에는 여가치료사에 대한 면허증 취득을 의무화하는 주정부가 늘어나는 추세이다. 물론 여가치료사의 자격증은 일반적으로 임의적(voluntary)이지만, 대부분의 고용주들은 여가치료사로서의 자격을 취득한 치료사를 선호하고 있다.

2006년도 조사결과에 의하면, 여가치료사의 3/4 정도가 임상분야(clinical setting)에서 취업하고 있으며, 이 경우 전국여가치료사자격증위원회(National Council for Therapeutic Recreation Certification)에서 취득한 자격증을 요구하는 경우가 많다. 특히, 정식 여가치료사로서 전문성을 인정받기 위해서는 공인된 교육기관에서 취득한 학사 및 대학원 이상의 학위(graduate degree)를 소지해야 하며, 자격 필기시험에 합격하고, 수퍼바이저의 감독 하에 진행된 인턴십을 최소 480시간 이수해야 한다. 예술치료(art therapy), 수중치료(aquatic therapy) 등과 같은 특수 분야 자격을 취득한 경우에도 recreational therapist로 활동할 수 있다.

사. 언어치료사(Speech-Language Pathologists)

2007년 현재, 대부분의 州에서 언어치료사에 대한 면허제도(licensure) 및 등록규정(registration) 등을 마련하여 언어치료사에 대한 관리·규제 근거를 갖추고 있다. 언어치료(speech-language pathology) 관련 국가 공인시험에 합격해야 하며, 수퍼바이저의 감독으로 이루어진 300~375시간의 임상경험과 9개월간의 졸업 후 전문가적 임상경험(postgraduate professional clinical experience)을 갖추어야 한다. 아울러, 41개의 주에서 언어치료사에게 면허갱신을 위해 평생교육을 요구하고 있으며, 일반적으로 Medicaid와 Medicare 및 민간 건강보험자들은 보험 상환을 위해 면허상태를 유지할 것을 요구하고 있다.

일부 州에서는 전미언어·청력협회(American Speech-Language-Hearing Association)에

서 발급한 Certificate of Clinical Competence in Speech-Language Pathology(CCC-SLP)만으로 면허요구조건을 전부 혹은 일부분 충족시킬 수 있도록 하고 있다. 동 자격증을 취득하려면, 인증된 대학에서 대학원 학위(graduate degree) 이상을 받아야만 하고, 400시간 동안 슈퍼바이의 감독으로 실시된 임상경험이 있어야 하며, 36주의 postgraduate clinical fellowship을 마치고 교육평가서비스(Educational Testing Service)에서 시행한 언어치료 분야의 Praxis Series 시험에 합격해야 한다.

아. 간호조무사(Nursing Aids), 재가의료조무사(Home Health Aides)

연방정부법에 의하면, 재가의료조무사가 되기 위해서는 재가 의료서비스와 관련된 다양한 영역을 다룰 수 있는지에 대한 역량평가에 합격해야 하고, 역량평가 이전에 교육훈련 이수 경력을 인정받아야 한다. 한편, 전국재가보호및호스피스협회(National Association for Home Care and Hospice, NASCH)에서 재가의료조무사에 대한 임의적인 자격증(voluntary certification)을 발급하고 있으며, 일부 주에서는 면허증을 소지하도록 요구하고 있다.

아울러, 요양기관에서 일하는 간호조무사에 대해서도 연방정부에서 제시하는 자격요건이 있다. 대체로 주정부에서 인증한 훈련을 최소 75시간 받아야 하고, 역량평가에 합격해야 한다. 프로그램을 마친 조무사들은 자격간호조무사(Certified Nurse Assistant, CNA)로 불리며, 주정부의 간호조무사 등록부(State registry of nurse aides)에 등록된다.

자. Personal and Home Care Aides

우리나라 돌보미 수준의 직무를 수행하는 Personal and Home Care Aides와 관련된 면허제도는 없다. 다만, 전국재가보호및호스피스협회(National Association for Home Care and Hospice, NAHCH)에서 personal and home care aide에게 자격증을 발급해주고 있다. 동 자격증은 해당 당사자가 인력고용 조건을 충족시키고 있다는 임의적 증명(voluntary demonstration)로서 인정된다. 자격증을 취득하려면 75시간의 강좌를

이수하고, 참여관찰 및 등록간호사(registered nurse)가 Personal and Home Care Aides의 역량 평가를 위해 요구되는 17가지 돌봄기술에 대한 증빙자료가 필요하며, NAHCH에서 실시하는 필기시험에 합격해야 한다.

National Clearinghouse on the Direct Care Workforce와 the Direct Care Workers Association of North Carolina는 1999년부터 미국 각 주의 돌봄 인력에 대한 전략 및 조치 현황에 대한 조사를 실시해왔다. 2005년의 결과 보고서에 의하면 8개 주는 home health or personal care aides의 경우 연방정부 표준인 75시간 이상의 교육 의무 사항을 준수하도록 하는 것으로 나타났다(플로리다, 메인, 메릴랜드, 미네소타, 뉴저지, 사우스 캐롤라이나, 워싱턴, 와이오밍). 31개 주(81.5%)는 일부 또는 전 재가 서비스 공급 기관에게 자격증, 등록, 또는 규제 요건을 제시하는 것으로 보고하였다. 이 중에서 12개 주는 숙련 또는 준전문가 수준의 재가 직접 돌봄서비스를 제공하는 모든 기관을 규제하였고, 18개 주는 메디케어/메디케이드 인증을 받은 재가 서비스 기관만을 규제하고 있는 것으로 나타났다(National Clearinghouse, 2005).

제4절 사회서비스 인력의 교육·훈련체계

1. 주요 서비스 유형별 교육·훈련체계

사회서비스 관련 인력의 교육조건(education requirements)은 직업의 특성과 개별 주정부의 면허제도 및 자격 요건(State licensure and certification requirements)에 따라 상이하다. 주요 제2절과 3절에서 논의된 서비스 유형을 중심으로 교육·훈련 체계에 관해 살펴보도록 한다.

가. 상담사(Counselors)

상담사로서의 자격을 얻기 위해서는 보통 석사학위 이상의 학력이 요구되며, 일부 州에서는 공공기관에서 근무하게 될 상담사의 채용시 석사학위를 요구하지만, 다른 州에서는 적절한 상담과정을 이수한 학사학위도 인정하고 있다. 주로 상담사

를 양성하기 위한 교육 프로그램은 대학에서 교육학 또는 심리학 관련 분야에서 주로 이루어지고 있으며, 인증된 석사학위 프로그램(accredited master's degree program)에서는 48~60 학점의 대학원 수업과 수퍼바이저의 감독 하에 실시된 임상실습을 실시한다. 특히, 임상경험이 풍부하지 않은 신규 고용 상담사에게 특별 추가훈련을 실시하기도 하지만, 대학원 교육을 이수한 경우 동 훈련과정은 면제되거나 수업보조(tuition assistance)를 하기도 한다. 또한, 상담사들은 자격증(certificates) 및 면허증(licenses)을 유지하기 위해서 반드시 대학원 또는 동등한 수준의 교육수업(graduate studies), 워크샵, 기타 전문성 강화프로그램 등에 참석해야 한다.

나. 사회복지사(Social Workers)

사회복지사로 일하기 위해서는 최소한 학사학위를 소지해야 하지만, 대부분의 경우 학사학위 이상의 학력을 요구하고 있으며, 모든 주와 District of Columbia에서 면허제도(licensure), 자격증의 취득, 의무등록 (registration requirement) 등의 요건을 제시한다. 따라서 이들에 대한 양성은 다양한 수준에서 이루어지고 있는데, 일반적으로 사회복지 학사학위(BSW)가 사회복지사로 일할 수 있는 최소한의 자격조건이나 심리학, 사회학 및 관련분야 학사를 전공한 경우 사회복지사로 활동할 수 있는 최소 자격기준을 충족한다.

2006년 현재, 사회복지교육위원회(Council on Social Work Education)에서 인증하고 있는 학사학위 과정은 458개이고 석사학위 과정은 181개 정도이며, 박사학위 과정은 전체 미국 내에 있는 74개의 프로그램을 통해 운영되고 있다. 학사학위 과정에서는 졸업생들이 사례관리사(caseworker)와 같은 직접 서비스직(direct service position)을 준비하도록 훈련시키고 있으며, 대부분의 교과과정에는 최소 400시간동안 수퍼바이저 감독으로 실시된 현장경험(field experience)을 요구하고 있다.

한편, 석사학위프로그램에서는 졸업생들이 선택한 분야에서 집중적으로 일할 수 있도록 훈련시키며, 임상적 사정(clinical assessment)을 수행하거나 중위수준의 사례를 다루고, 수퍼바이저의 역할을 맡거나 대상자의 욕구를 충족시키기 위한 사회서비스 제공계획을 탐색·수립할 수 있는 기술을 발전시키도록 교육시킨다. 석사학위

과정에서는 슈퍼바이저의 감독 하에 최소 900시간 동안의 현장교육(field instruction) 혹은 인턴십 과정을 이행해야한다.

다. 보건교사

보건교사로서 활동하기 위한 최소기준을 충족하기 위해서는 일반적으로 보건교육 학사학위가 필요하다. 심리학, 인간발달, 외국어 등의 과정을 이수한 경우 도움이 되며, 인턴십이나 자원봉사를 통한 경험은 유리한 경력으로 작용할 수 있다. 또한 보건교육 프로그램은 대학원에서 지역사회 보건교육(community health education), 학교보건교육(school health education), 건강증진(health promotion) 등의 이름으로 개설되고 있으며, 문학 학사(Master of Arts), 이학 석사(Master of Science), 교육학 석사(Master of Education), 공중보건학 석사(Master of Public Health) 등의 학위를 이수 할 수 있다.

라. 청력치료사(Audiologists)

청력치료사로 활동하기 위해서는 대부분 석사학위 이상의 학력이 필요하지만 최근에는 1급 전문가(first professional) 혹은 박사학위가 점차 일반화되고 있다. 2007년 초 현재, 8개의 주에서 박사학위 혹은 그와 동등한 자격을 요구하고 있으며, 청각학 박사학위(Au.D.)는 약 8년간 대학에서 교육받고, 슈퍼바이저 감독으로 실시된 현장 실습경험을 요구하고 있다. 이에 따라, 2007년 현재, 청력교육인증위원회(Accreditation Commission of Audiology Education)의 인증을 받은 박사학위 과정은 약 50개 정도이며, Council on Academic Accreditation in Audiology and Speech-Language Pathology(CAA)에서도 70개 이상의 청각학 대학원 과정(graduate program)을 인증하고 있다.

마. 작업치료사(Occupational Therapists)

작업치료사가 되려면 반드시 면허증을 소지해야 하며 작업치료 석사학위가 있어야 한다. 또한 6개월간 슈퍼바이저 감독으로 진행된 현장실습 경험을 갖고 있어야

하고 국가 및 주정부 시험(national and State examinations)에 합격해야 한다. 따라서 이들을 양성하기 위한 교육·훈련 프로그램 또한 대학원 과정을 중심으로 이루어지고 있다. 2007년, 124개의 석사학위 과정에서 입문 교육과정을, 66개의 교육과정에서는 학·석사 통합과정을, 그리고 5개의 교육과정에서 박사학위 입문과정을 제공하고 있다. 대부분의 교육은 전일제 과정으로 개설되고 있지만, 주말 및 시간제 교육과정을 개설하는 경우도 늘어나고 있다. 또한, 6개월 동안 수퍼바이저 감독으로 실시되는 현장실습(field-work)을 의무적으로 실시하도록 교육과정을 마련하고 있다.

바. 여가치료사(Recreational Therapists)

치료적 레크리에이션(therapeutic recreation) 분야를 전공했거나 집중 교육받은 학사학위를 소지해야 entry-level 직위를 얻을 수 있으며, 일부 주에서는 recreational therapist에 대한 규정을 갖추고 있기는 하나 요구조건은 주마다 다르다. 주로 치료 레크리에이션 혹은 보건 및 돌봄 관련 분야에서 준학사(associate degree)를 취득한 경우에도 준전문가의 자격을 얻을 수 있으며, 치료 레크리에이션에서 준학사를 받고, 예술·드라마·음악치료 등의 별도 훈련을 받았거나 직장경력이 있는 경우 요양 시설 등에서 활동하기에 충분한 교육·훈련을 받은 것으로 간주한다. 현재, 대략 130개의 정규 교과과정이 개설되어 있으며, 대부분의 프로그램에서 학사학위를 취득할 수 있으나, 일부에서는 석사 혹은 박사학위 과정도 마련되어 있다.

사. 언어치료사(Speech-Language Pathologists)

언어치료사로 취업하기 위해서는 대체로 석사학위 이상의 학력이 요구되기 때문에 2007년 현재, 총 230여 개의 대학에서 Council on Academic Accreditation in Audiology and Speech-Language Pathology에서 인증한 언어치료 대학원 과정을 개설하고 있다. 물론, 언어치료사가 되기 위해 인증된 교육프로그램을 이수해야만 하는 것은 아니지만, 면허증을 취득하는데 도움이 되며 일부 주에서는 면허증 취득을 위한 필수조건으로 제시하는 경우도 있다.

아. 재가의료조무사(Home Health Aides), 간호조무사(Nursing Aids)

전문인력을 보조하는 수준의 재가의료조무사나 간호조무사가 되기 위해서는 고등학교 졸업 또는 이와 동등한 학력이 필요한 경우가 많다. 그러나 재가의료조무사의 경우에는 일반적으로 고등학교 졸업장 조차 요구하지 않는다.

그러나 고등학교 직업기술센터(vocational-technical center)나 일부 요양시설(nursing care facility), 일부 전문학교(communitary college) 등에서 조무사에 대한 별도 훈련프로그램을 설치·제공하고 있다. 일반적으로 재가인력에 대해서는 고등학교 졸업 등을 교육조건으로 제시하지 않고 있으며, 다만 통상적으로 현장 활동에 앞서 등록간호사 또는 경력이 많은 재가조무사 등으로부터 직장연수(on the job training)를 받는다.

한편, 서비스 이용자들의 차별화되고 다양한 서비스 욕구에 적절히 대응할 수 있도록 재가의료조무사 등에 대한 역량평가(competency evaluation)가 공급기관 자체에서 이루어지기도 한다. 또한 일부 고용주들은 신규 조무사들에게 별도로 마련된 교육(classroom instruction)을 실시하고 있으나, 일부는 정규 간호사 또는 경력 돌보미들에게 비공식적인 직무 중 교육(on-the-job instruction)만을 받게 하는 경우도 있다.

자. 돌보미(Personal and Home Care Aides)

재가조무사 인력과 마찬가지로 돌보미로 활동하기 위해 대부분의 州에서는 고용주들이 제공하는 직장연수(on-the-job training)만 수행하면 취업이 가능하도록 규정하고 있다. 그러나, 최근 이들 인력에 대한 취업요건이 강화되면서 일부 州에서는 전문대학, 직업학교(vocational school), 노인보호프로그램(elder care program), 재가보호기관(home health agency)에서 실시하는 공식훈련을 받을 것을 요구하고 있다.

따라서 돌보미에 대한 교육·훈련은 주로 단기 직무훈련을 중심으로 이루어지고 있다. 예를 들어, 서비스 이용자가 요구하는 요리 방법, 영양관리, 특이식(special diets) 등에 관해 교육하고, 침대정리, 청소, 기타 안전관리 등 기본적인 가사서비스를 수행할 수 있도록 훈련한다. 또한 응급상황에 대처하는 방법에 대해서도 교육

하고 있으며, 고용주들은 돌보미들이 전문적이고 친절한 태도로 서비스를 제공할 수 있도록 훈련시킨다.

제5절 사회서비스 부문 고용지원 정책

1. 캘리포니아주 사회서비스 인력훈련 프로그램: Bay Area Academy⁴⁾

캘리포니아주 샌프란시스코 지역을 중심으로 운영되고 있는 베이 에어리어 아카데미(The Bay Area Academy, 이하 BAA)는 사회서비스 분야에 종사하고 있는 종사자 교육·훈련 및 전문성 제고를 위하여 1997년 Berkeley대학 사회복지과 부설로 설립되었다. 1999년 이후 San Francisco주립대학 사회복지과 부설로 운영되면서 그 주요 활동은 다음과 같다.

우선, 지역내 8개 지방정부(county governments)와의 계약에 따라 아동, 청소년, 가족대상 서비스 인력에 대한 교육·훈련을 실시하고 있다. 아울러 캘리포니아주에서 제공하고 있는 성인보호프로그램(Adult Protective Services) 제공자에 대한 교육·훈련 및 교과과정의 개발·보급을 위한 연구를 수행하고 있다. 또한 캘리포니아주 교정재활부(Department of Corrections and Rehabilitation)와의 계약을 바탕으로 재소자의 사회복지 이후 가족결합을 지원하기 위한 아동복지 관련 사회복지사의 교육·훈련 실시하고 있다.

BAA는 지역사회를 중심으로 다양한 주체들의 협력관계(partnerships & collaborations)를 바탕으로 운영되고 있으며, 협력 기관 및 단체들로서 California Department of Social Services(CDSS), California Social Work Education Center(CalSWEC), the Bay Area Social Services Consortium(BASSC), 지역내 12개 카운티 정부, 카운티복지국장 연합, the Academy's Training Advisory Board(TAB) 등이 참여하고 있다. 공공-민간의 유기적 협력을 바탕으로 BAA는 향후 보건·복지서비스 부문 인력에 대한 교육·훈련

4) 본 연구수행을 위해 미국 현지 출장 중에 취합된 문서자료 및 현장 관계자와의 인터뷰 내용 등을 종합 정리하였음.

영역의 확장을 준비하고 있으며, 교육·훈련 프로그램의 참여율 제고와 내용의 실천 가능성 제고를 위한 지방정부와의 협력관계 증진하기 위해 노력하고 있다. 아울러 교육·훈련 효과의 지속성 제고를 위한 평가체계를 마련하고 있으며, 특히 교육장소로의 접근성이 낮은 인력들에 대한 온라인 프로그램 개발을 통한 교육·훈련 전달체계의 강화를 기관의 장기 비전으로 제시하고 있다.

BAA 프로그램은 교육·훈련 주제에 따라 핵심과정(Core course), 심화과정(Advance course), 관리과정(Supervisor course) 등 3단계로 구성된다. 핵심과정(Core course)은 캘리포니아주의 신규 아동복지사들을 대상으로 제공된다. 그밖에도 아동복지관련 기관 및 공중보건간호사로서 취업한 인력의 전문성 향상을 BAA의 교육·훈련 프로그램의 도입 단계적 성격을 갖는다. 현장에서 활동하는 사회복지사들이 BAA 훈련장소까지의 이동불편 및 시간적 제약 등을 고려하여 지역사회 권역별 찾아가는 교육을 실시하고 있다. 핵심과정은 월 4회로 총 6개월 과정이다.

<표 3-11> BAA 아동복지 핵심과정(Core course)의 교육내용 예시

모듈	교육·훈련 주제	모듈	교육·훈련 주제
1	캘리포니아 아동복지정책의 이해	13	캘리포니아 사정도구(assessment tool)
2	초기 사정 및 기초 상담기법	14	부양자 약물중독과 아동복지
3	사회복지와 아동청소년의 발달	15	인디언 아동복지법의 이해
4	구조적 의사결정 방법	16	다인종 아동복지법의 이해
5	정신건강과 정신장애의 이해	17	의료보호 필요 아동과 청소년
6	아동학대 예방과 접근 1	18	가치와 윤리
7	아동권리의 이해와 증진	19	다문화 사회에서의 아동복지 실천
8	사례관리를 위한 가족 참여	20	가정위탁과 입양의 이해
9	법정 대응 절차	21	아동학대의 이해 2
10	법체계와 아동복지서비스 문서관리	22	아동복지 인력의 안전문제
11	가정폭력의 이해	23	시간관리와 스트레스 관리
12	안전-위기-보호에 관한 비판적 고찰	24	수료식

자료: http://bayareaacademy.org/downloads/Core_D-2_AtAGlance.pdf

심화과정(Advance course)은 경력자들을 대상으로 이루어지고, 아동복지 관련 지식과 실천기술을 향상시키기 위한 목적으로 이루어진다. 지역사회의 연간 교육·훈련

수요를 고려하여 특화된 내용을 중심으로 교육과정이 수립되며, 연간교육·훈련수요 계획을 수립할 때, 지역사회 서비스 욕구를 최대한 반영하도록 권장하고 있다. 따라서 심화과정(Advanced course)은 핵심과정(Core course)과 같이 세분화된 교육과정이 미리 제시되지 않는다.

관리과정(Supervisor course)은 월 2일, 5개월간 5모듈로 진행되며, 슈퍼바이저 수준의 인력을 대상으로 제공되는 교육·훈련 프로그램이다. 강의와 토론, 현장실습까지 포함한 집중 관리과정은 특히 신규 슈퍼바이저들의 역량강화에 효과적으로 적용되고 있다.

<표 3-12> BAA 아동복지 관리자 과정(Supervisor course)의 교육내용 예시

모듈	교육·훈련 주제
1	- 정책과 실천 - 슈퍼비전의 5원칙 - 공정성과 형평성의 이해 - 실천중심의 강점 - 기대감의 형성 - 팀전략의 추진 - 행동양식의 이해
2	- 행동양식의 재이해 - 권위의 형성 - 스트레스 관리과 자기관리 - 금기시 되는 주제의 접근 - 공정성과 형평성의 통합 - 자료의 분석
3	- 성과평과의 이해 - 시간관리 - 사례의 종료와 종료후 관리 - 적극적 지도·지침
4	- 사례회의 - 문화적 민감성
5	- 팀작업 효율성 제고 - 팀워크를 위한 다학제적 접근 - 발표전략

자료: http://bayareaacademy.org/downloads/Core_D-2_AtAGlance.pdf

원칙적으로 캘리포니아 주정부의 사회서비스 관련 지원예산은 총 58개 지방정부(county office) 인구수, 복지대상자 수 등을 고려하여 배분되는데, 캘리포니아 사회서비스부(Dept. of Social Services)와 보건부(Dept. of Health) 재정지원 이외에 Medicaid와 Medicare 재원 일부 포함하고 있다. 주요 서비스 영역으로서, 조기개입(Early Intervention Programs), 재가서비스(In-home Supportive Services), 요보호서비스(Protective Services) 등에 대한 집중적 지원을 추진하고 있으나, 사회서비스 제공의

일관성 결여의 문제가 주요 한계로 지적되고 있다. 특히, 재가 노인돌봄서비스의 경우 서비스의 품질을 담보하고 적정 서비스 수준을 담보하기 위한 각종 표준, 예를 들어 서비스 표준, 교육·훈련표준, 성과지표 등 일관된 기준이 마련되어 있지 않아 사회서비스 제공의 질적 향상에 제약으로 작용하고 있는 것으로 판단된다.

아울러 최근의 실증연구 결과들이 인구고령화에 따라 서비스 욕구의 증가 등으로 인한 사회서비스 제공비용의 지속적 증가에도 불구하고 재원을 비롯하여 한정된 자원(재정 포함)으로 인한 우려가 강력하게 제기되고 있다. 특히, 재정적 부담이 가중되면서 지방정부(county governments)는 서비스 제공인력의 교육·훈련 부분에 대한 지원액 규모를 동결 또는 삭감하고 있으며, 이는 교육훈련시간의 단축이나 교육대상자의 감축이라는 부정적 결과로 가시화되고 있다.

제4장 영국의 사회서비스 인력운영 제도

제1절 사회서비스 고용동향

1. 노동시장 여건진단

지난 십년간 영국의 고용시장은 전반적으로 활황이었다. 노동당이 집권한 1997년 이래로 노동시장참여율은 지속적으로 증가하였고, 2008년 1월 기준 고용률은 74.8%로 1971년 이후 가장 높은 수치를 기록하였다. 1990년대 초반 급격한 경제침체 여파는 전부 사라졌으며, 일자리도 계속 증가하고 있는 추세이다. 일자리 수는 2007년 12월 약 3,160만 개에 달하였고 이는 1년 사이에 208,000개가 증가한 것이면서 1959년 전국고용통계가 시작된 이래 가장 많은 수치이다. 산업별 일자리 규모를 1979년 자료와 2005년을 비교하여 보면, 제조업 부문의 일자리는 지난 20년간 급속하게 감소한 반면, 서비스업, 금융업, 공공행정 및 교육부분에서의 급격한 증가하고 있다. 2005년 기준 전체 일자리의 82%가 서비스업으로 분류되고 있으며, 특히 여성 고용이 두드러진다. 여성은 1995년에서 2005년까지 66.1%에서 70.4%로 증가하였다. 한편, 1994년까지 높았던 실업률은 크게 감소하였으며, 2008년 현재 5.2%에 불과하다. 동시에 실업급여 신청자의 규모도 감소하고 있는데, 생산가능 연령대의 여성과 남성 모두 유사한 경향을 나타내고 있다. 여성 실업률은 4.8%로 전체 실업률보다 낮으며 반면 청년실업은 상당히 높게 유지되고 있다. 남성의 경우에는 퇴직연령에 가까워질수록 실업률이 증가하는 경향을 보이고 있다.

반면 고용의 질은 하락하고 있다. 대표적인 지표가 일자리는 늘고 있으나 고용시간은 줄어들고 있다는 것이다. 특히 남성의 노동시간의 감소가 두드러진다. 남성의 경우 주당 노동시간이 36.5시간으로 이는 역대 가장 낮은 수치이며, 여성의 경우는 26.4시간으로 이 또한 하락추세이다. 남성의 경우는 대부분이 전일제 고용으로 시간

제 고용은 약 10% 정도에 지나지 않는다. 그러나 여성은 전일제 고용이 상대적으로 적으며 시간제 비중이 약 40%를 넘는다. 특히 영국은 성별 직종분리가 상대적으로 뚜렷하게 나타나고 있으며, 여성의 단시간 근로 비율이 높은 수준으로 보고되고 있다(Hibbett & Meager, 2003). 1990년대 이후 여성은 주로 서비스업, 남성은 주로 제조 및 생산부문에 종사하는 추세를 유지하고 있는 것이다. 이를 자세히 살펴보면, 여성 근로자의 41%가 공공행정, 교육, 보건의료 부문에 종사하고 있는 반면, 남성 근로자의 15% 정도만이 이들 분야에 종사하고 있다. 여성근로자의 27%는 교육기관의 학기 중에만 근무하는 학기제(term-time), 연간시간제(annualized hours), 직무공유(job-sharing), 2주 9일 근무제 등의 다양한 유형의 탄력근무의 형태를 취하고 있다.

2. 사회서비스 분야 고용 여건

사회서비스 부문의 고용조건을 근로형태와 성별구성, 임금구조를 중심으로 살펴보면 다음과 같다. 사회서비스 부문 고용특성은 관련하여 사회서비스책임위원회(council with Social Services Responsibilities)의 고용관련 행정자료에 따르면, 총 공공부분 사회서비스 총 고용은 216,400명이다. 이중 49.5%(137,400명)는 전일제 고용이며 나머지는 시간제 고용이다. 남성은 75.4%가 전일제이지만 여성은 단지 44.3%이다. 공공부분의 사회서비스 고용조건을 살펴보면, 지역사회 서비스 책임자 및 관리자의 59.5%가 여성인 것 과 달리, 재가보호 서비스 관련 인력의 94.6%는 여성인력이다. 또한 주간보호 서비스 고용 중에서 보육을 포함한 아동 주간보호서비스인력의 96.1%가 여성이다. 사회서비스 분야 전체를 보더라도 실제 고용 기준으로 82.9%가 여성이다.

사회서비스 분야 고용 인력의 성별분포를 살펴보면 지역사회 서비스 영역에서 지역사회서비스 책임자 및 관리자의 59.5%가 여성이고, 40.5%는 남성인 것과 달리, 재가보호 서비스 관련 인력의 94.6%가 여성인력으로서 성별분리가 뚜렷하게 나타난다. 또한 주간보호 서비스 관련 고용 중에서 보육서비스를 포함한 아동 주간보호서비스 인력의 96.1%가 여성이다. 사회서비스 분야 전체를 보더라도 실제 고용 기준

(전일제 고용과 시간제 고용을 포함한 것임)으로 82.9%가 여성 인력이고 남성은 17.1%에 불과하다. National Minimum Data Set for Social Care에 의하면, 45세 이상의 사회서비스 노동자는 전체 돌봄서비스 노동자의 3분의 1에 해당된다. 3분의 2는 30세에 들어서서 돌봄서비스 직종에 종사하기 시작하였다. 그리고 단지 19%만이 남성이지만, 시니어 관리급에서는 남성이 차지하는 비중이 35%까지 높아진다.

아울러 앞서 전체 사회서비스 관련 공공 고용규모가 전일고용(WTE) 기준으로 216,400명이고 시간제 고용을 포함한 실제 고용규모는 277,100명 수준으로 파악된다. 전체 고용의 49.5%(137,400명)가 전일제 고용이고 나머지 50.5%(139,700명) 시간제 고용의 형태이다.

<표 4-1> 영국 공공부문 사회서비스 고용형태별 실제 고용 규모

(단위: 명, %)

구분 \ 연도	1995	2001	2002	2003	2004	2005	05년 성별 고용	
							여성	남성
전 체	341,600 (100.0)	284,400 (100.0)	277,300 (100.0)	276,600 (100.0)	275,400 (100.0)	277,100 (100.0)	229,600 (100.0)	47,500 (100.0)
전일제	132,300 (42.0)	125,700 (44.0)	125,800 (45.0)	129,200 (47.0)	133,900 (49.0)	137,400 (50.0)	101,700 (44.0)	35,800 (75.0)
시간제	182,300 (58.0)	158,700 (56.0)	151,500 (55.0)	147,400 (53.0)	141,500 (51.0)	139,700 (50.0)	127,900 (56.0)	11,800 (25.0)

성별에 따른 고용형태를 살펴보면 여성 사회서비스 인력의 44.3%가 전일제 형태로 고용된 반면 남성 인력의 75.4%가 전일제 고용이다. 돌봄기술향상위원회(Skills for Care and Development, part of the Sector Skills Council)에서 발표한 돌봄서비스 고용 동향 자료에 의하면, 사회복지서비스 관련 전 직종에서 여성인력이 압도적으로 많다. 한편, 사회서비스 인력들의 임금수준은 직종의 전문성과 분야에 따라 많은 편차를 보인다. 따라서 사회서비스 인력의 대다수를 차지하고 있는 돌봄인력들, 요양시설 및 재가보호시설에서의 관리직, 그리고 사회복지사를 구분하여 임금수준을 살펴보면 다음과 같다.

<표 4-2> 영국 사회복지서비스 직종 성별 구성

(단위: 천명, %)

구분	전체	여성인력
돌봄종사자	518	451 (87)
간호조무원	170	143 (84)
주거 및 복지 공무원	142	106 (75)
사회복지사	88	72 (82)
청소년 지역사회 종사자	74	55 (74)
주택관리원 및 가사인력	26	22 (85)
직업치료사	26	22 (85)
총계	1,044	871 (84)

자료 : Skills for Care(2008), The State of the Adult Social Care Workforce in England, 2008

우선 돌보미(care workers)의 임금수준은 시간당 약 £ 7.53 수준이며, 평균은 £ 8.07이다. 2007년 10월 기준 최저임금은 시간당 £5.52과 비교하여 돌보미 하위 10분위 임금이 £5.66이라는 점은 대다수의 돌보미 인력이 최저임금 이상의 대우를 받고 있음을 말한다. 이는 다른 비전문 직종의 임금수준과 비교하면 보다 명확하다. 예컨대 소매업 종사자들 즉 캐셔와 판매직 종사자들의 임금과 비교하면 하위10분위 임금은 28% 포인트가 더 높으며, 소매업 종사자들의 상위 10분위와 비교하면 자그만치 £3.8이 더 높다.

<표 4-3> 영국 사회복지서비스 돌보미 임금수준

(단위: £)

구분	중앙치	평균	10분위 임금							
			10	20	30	40	60	70	80	90
돌보미 전체	7.53	8.07	5.66	6.14	6.55	7.02	8.11	8.79	9.79	11.36
여성 전일제	7.48	7.94	5.65	6.05	6.46	6.96	8.07	8.78	9.84	11.32
여성 시간제	7.45	8.09	5.64	6.12	6.51	6.95	8.01	8.67	9.54	11.14
소매업 종사자	6.03	6.31	5.38	5.71	5.88	5.89	6.20	6.45	6.82	7.53

자료 : Skills for Care(2008), The State of the Adult Social Care Workforce in England, 2008

사회복지기관의 관리자급의 임금수준도 그리 낮지 않다. 전반적으로 비영리부문의 경우 개인민간조직(private)의 관리자들보다는 자원영역(voluntary)의 관리자들이, 그리고 비영리부문보다는 공공의 관리자들의 임금수준이 높게 형성되고 있다. 공공 부문 즉 지역정부의 관리자의 임금은 그들이 담당하는 요양시설(care home)의 수에 따라 임금이 달리 정해지고 있으며, 예컨대 29 지역 미만의 관리자는 £30,843, 49지역 미만의 관리자는 £31,653, 그리고 74지역의 요양시설을 담당하는 현장 관리자는 약 £32,487이다. 반면, 사회복지사의 임금수준은 여타 전문가 직종보다는 낮다. 사회복지사들은 전문가 직종 전체의 평균임금의 84% 수준이며, 이들은 교사보다 낮은 수준이다. 그러나 사회복지사들은 간호사와 직업치료사보다는 높은 수준의 임금을 받는다. 한편 임금에 있어서의 성별격차는 그리 크지 않다.

<표 4-4> 영국 사회복지서비스 관리직 임금수준

(단위: £)

	민간영역	자원영역	공공(지방정부)
상급경영인	25,000	30,300	-
중간경영인	21,000	22,400	-
일선매니저	20,000	18,300	-
현장매니저	24,500	25,300	30,843~32,487

자료 : Skills for Care(2008), The State of the Adult Social Care Workforce in England, 2008

<표 4-5> 영국 사회복지사 주 임금수준

(단위: £)

	전체	여성
사회복지사	521	516
보건전문가(약사,치과의사,수의사 등)	894	725
교사	596	557
전체 전문직종	618	561
간호사	458	450
직업치료사	454	454

자료 : Skills for Care(2008), The State of the Adult Social Care Workforce in England, 2008

제2절 사회서비스 부문 직무·직종 구분

1. 사회서비스 인력의 직종 및 직무구분

영국의 National Minimum Data Set for Social Care (nmnds-sc)의 일환으로 총 27개의 사회서비스 직무 역할(job roles)들이 개발되었다. 직무 역할들은 재택보호부터 지방 정부 또는 전국수준 NHS Trust의 아동과 성인의 사회서비스 인력까지 포괄하기 때문에 최대한 중복되지 않는 범위 내에서 폭넓게 구성되었다. 직무 역할은 일반적으로 직업명 또는 자격보다는 관련되는 업무의 성격에 따라 정의되었다. 이는, 인력을 분류하기 위해서는 업무의 본질에 대한 합리적인 이해가 필요함을 의미한다. 총 27개의 직무 역할 중에서 23개는 사회서비스 제공과 직접적으로 관련되어 있지만, 나머지 4개는 서비스 제공의 지원 역할(supporting roles)이다. 각 직종의 직무내용과 자격사항은 다음과 같다.

■ 상급경영인(Senior Management)

- 해당 직업명: Chief Executive, Director Proprietor, Owner Manager
- 직무 내용
 - 주로 전략적 차원에서 사회서비스 조직의 기능을 지도, 감독 및 조정하는 업무로 이루어진 직업. 종종 하위 관리자와 수퍼바이저들에게 도움을 주는 것을 포함하여 내부 부처 및 부서를 관리하는 역할 수행. 상급관리자 중 일부는 기관의 개인 소유자거나 전문경영인도 포함
 - 주요 업무
 - 법적 요건과 국민최저수준 충족에 대한 전반적인 책임
 - 서비스 이용자의 이용 경험에 대한 전반적인 책임
 - 직원들의 서비스 질에 관한 전반적인 책임
 - 인사 및 재정적 필요성에 대한 결정, 그리고 예산 관리
 - 돌봄서비스 공급 모니터링, 유지, 그리고 향상
 - 직원과 서비스 이용자의 건강과 안전에 대한 전반적인 책임

○ 훈련 경로 및 자격

- 돌봄 및 보건 분야에서의 경력, 조직의 효율적인 기능과 관련된 서비스 요건에 대한 풍부한 지식이 요구되며, 사회복지사 및 의료 관련 여러 자격기준이 요구될 수 있음

■ 중간경영인(Middle Management)

○ 해당 직업명: Assistant Director, Manager, Department Head, Project Manager

○ 직무 내용

- 주로 사회서비스 조직의 기능을 감독 및 조정하는 일을 보조하는 업무이다. 필요에 따라서 하위 관리자와 수퍼바이저들에게 도움을 주는 것을 포함하여 내부 부처 및 부서를 관리하는 역할을 하는 직종

- 주요 업무

- 법적 요건과 서비스 품질의 국민최저수준 충족에 관한 책임
- 직원 고용, 감독, 그리고 관리
- 직원의 업무 질에 관한 책임
- 인사 및 재정적 필요성에 대한 결정, 그리고 예산 관리
- 돌봄서비스 공급 모니터링, 유지, 그리고 향상
- 직원과 서비스 이용자의 건강과 안전에 대한 책임
- 개별 직원 훈련 및 발달 계획 관여

○ 훈련 경로 및 자격

- 조직의 효율적인 기능과 관련된 서비스 요건에 대한 풍부한 지식
- 상급경영인과 같이 여러가지 자격이 요구될 수 있음

■ 일선 매니저(First Line Manager)

○ 해당 직업명: Team Leader, Team Manager, Service Manager, Service Co-ordinator

○ 직무 내용

- 일상적인 사회서비스 공급 관리이며, 사회서비스 조직의 주요 과업과 활동들의 관리와 서비스 실천 기준들이 지속적으로 유지되고 있는지를 결정하는 핵심

적인 역할을 담당. 또한 복합적이고 개인적으로 요구되는 것이 많은 일을 하는 직원들을 지원하고, 직원들의 지식 기반 실천이 발전하고 있음을 확인하는 것이 요구됨

- 돌봄 계획, 욕구 사정, 개별 직원 훈련 계획, 그리고 국민최소수준 충족에 관여할 수 있음. 슈퍼바이저 수준의 일선 업무보다는 이러한 측면에서 서비스 이용자와 접촉
- 훈련 경로 및 자격
 - 서비스 요건에 대한 지식과 돌봄 및 보건 분야에서의 업무 경력
 - 복합적인 자격을 가지고 있을 수 있다(전문 사회복지사, 간호, 의학 또는 경영 자격증).
 - 인력자격 기준은 최소한 4등급 관리자격을 갖출 것을 추천하고 있다.

■ 현장 매니저(Registered Manager)

- 해당 직업명: Registered Manager
- 직무 내용
 - 직무는 Care Standard Act 2000에 의해 정의에 따라, 관리하고 있는 해당 업무에 대한 책임을 진다.
- 훈련 경로 및 자격
 - 매니저는 돌봄 및 보건 분야에서의 업무 경력과 복합적인 자격을 가지고 있을 수 있음(사회복지, 간호, 의학 또는 경영 자격증)
 - Care Standard Act 2000 하에, 매니저는 직업 자격을 포함하는 최소한의 자격증이 요구되며, 돌봄 및 보건 부문의 4등급에 해당하는 자격을 요구함

■ 슈퍼바이저(Supervisor)

- 해당 직업명: Supervisor, Care Officer Care Supervisor, Supervisor of specific services.
- 직무 내용
 - 돌봄 인력 및 다른 일선 사회복지사와 자원봉사자와 같은 운영 인력에 대한 슈퍼비전에 관한 업무를 담당하며, 보통 이용자와 관련된 일선 업무에도 관여

- 주요 업무
 - 서비스 이용자를 위한 개별적인 돌봄 프로그램 설계, 매니저, 돌봄 인력과 팀의 일원으로 일하며 작업 치료사나 사회복지사와 연락하는 역할
 - 사회서비스의 원활한 운영에 대한 일부 책임
 - 행정 및 예산
- 슈퍼바이저들은 일반적으로 일선 매니저에게 보고한다.
- 훈련 경로 및 자격
 - 슈퍼비전을 주는 업무에 대한 지식과 경험
 - 일반적으로 NVQ 3등급 자격이며 이에 더하여 관련된 세부 자격증들을 요구할 수 있음

■ 사회복지사(Social Worker)

- 해당 직업명: Professionally-qualified social workers, Care Manager, Case Manager
- 직무 내용
 - 조언과 정서적 지지를 제공하며 사람들을 돕기 위한 돌봄 서비스들을 배정
 - 지역 사회에서 보다 성공적으로 살 수 있도록 지원
 - 질병, 노화 관련 문제들, 장애 또는 사별과 같은 삶의 변화에 적응하도록 지원
 - 우울증, 불안장애, 정신분열병, 그리고 성격 장애와 같은 문제 해결방안 마련
 - 사회복지사들은 욕구를 사정하고, 돌봄 패키지를 개발하고, 개입을 점검. 그들은 보통 각각 다른 접근을 필요로 하는 많은 사례들에 대한 책임을 지는 팀의 한 부분으로 기능. 사회복지사들은 서로 다른 서비스 이용자 집단과 관련된 복합적인 법적 테두리 안에서 일하며 경찰, 보건 서비스, 학교 및 보호관찰(probation) 서비스와 같은 기관들과 긴밀하게 협조
 - 옹호, 청소년 문제(youth offending), 상담에 특화된 사회복지사들은 이러한 좀 더 전문화된 역할 아래로 포함되는 것이 나올 수 있음
- 훈련 경로 및 자격
 - General Social Care Council(GSCC)에 의해 승인된 사회복지학위, 또는 이전 사

회복지학위인 DipSW, 그리고 CSS, CQSW과 같은 전문 자격증들이 요구됨

- 다양한 보수교육 자격이 있다. 사회복지사들은 GSCC 등록의 일부로서 근무 기간 동안 평생교육과정에 참여할 것이 요구됨

■ 선임 요양사(Senior Care Worker)

- 해당 직업명: Senior Care Worker, Senior Care Assistant
- 직무 내용
 - 전문 요양사로서, 부가적인 일선 관리감독 의무와 현장 요양사를 모니터링 할 의무를 이행. 때로 인력들의 직무이동을 맡을 수 있고, 그들이 근무하는 동안 서비스를 원활하게 수행할 책임을 질 수 있음. 그들은 응급 상황에 대응하며 요양사들을 안내하고 지원
- 훈련 경로 및 자격
 - 선임요양사는 종종 사회서비스에서의 경력을 가지고 있을 수 있고, 돌봄등급 2 또는 3에서 NVQ를 취득한 사람이어야 함. 적절한 자격으로 간주되는 것은 보통 NVQ level 3이다. 어떤 이들은 간호 자격증이 요구되기도 함

■ 요양사/돌보미(Care Worker)

- 해당 직업명: Care Worker, Care Assistant
- 직무 내용
 - 요양사/보조전문원은 모든 돌봄 분야에서 최일선의 인력이다. 그들은 직접 돌봄을 받는 모든 유형의 서비스 이용자와 접촉. 그들의 직무는 서비스 이용자의 욕구에 따라 다양할 수 있지만 다음과 같은 일을 포함
 - 보조 및 권능부여: 씻기, 옷 입기, 식사하기, 원기 회복, 이동, 화장실 사용, 침대정돈 역할
 - 일반적으로 서비스 이용자의 전반적인 편안함과 웰빙을 위한 보조
 - 서비스 이용자를 고무하고 참여하게 하기 위한 흥미와 활동 제공
 - 서비스 이용자가 가능한 한 독립적으로 살 수 있게 돕는 것
 - 체온, 맥박, 호흡, 몸무게 등을 확인함으로써 서비스 이용자의 건강 모니터링

- 요양사들은 팀의 한 부분으로 일하며, 매니저 및 선임 요양사에게 수퍼비전을 받는다. 그들의 업무는 서비스 이용자 사정에 의해 평가된 욕구를 충족시키기 위해 사회복지사 또는 돌봄매니저에 의해 수립된 돌봄 계획에 의해 정의된다.
- 특수한 형태의 요양사와 지원서비스 인력은 다음과 같다

※ 개인보조원(Personal Assistants)

개인보조원 직접지불(또는 바우처) 수혜자인 서비스 이용자 일상의 모든 측면을 지원하고 이용자가 독립적으로 살 수 있도록 하는 돌봄 인력이다

※ 방문간병인(Health settings)

방문간병인들은 자격 있는 헬스케어 전문가의 지도 아래 일한다. 이들의 역할은 그가 고용된 영역에 따라 매우 다양해질 수 있다. 예를 들어, 간호사들과 일하는 경우, 그들은 간호조무사로 알려질 수 있다.

※ 지원인력/보조원(Support Workers/Assistants)

물리치료사, 언어치료사와 같이 보건전문직들도 임상지원 인력으로 이 직종에 해당된다. 치료 형태에 따라 이들의 직무는:

- 치료를 위해 환자를 준비시키는 것
- 치료 회기에 사용할 치료 장비를 준비하는 것
- 치료 과정에서 치료사를 보조하는 것
- 의무 기록과 관련된 일

○ 훈련 경로 및 자격

- 특별한 최소 자격은 없다. 요양사들은 취약한 사람들과 일하기에 적합한지를 결정하기 위해 범죄 기록 조회를 해야 한다. 그리고 표준화된 훈련을 받아야 한다. 훈련 내용은 식품 위생, 응급 처치, 그리고 다른 건강 및 안전의 측면에 대한 것이다.
- 아동거주시설과 같은 몇몇 서비스의 경우에는 최저 연령 기준이 있다.
- 요양사들은 Health & Social Care의 NVQ level 2 자격을 취득할 것이 요구사항으로 규정되어 있다.
- 숙련되거나 전문적인 요양사들은 그들의 특화된 실천 영역을 반영하는 학습

내용을 가지고 있는 NVQ level 3 자격을 취득할 수 있다. NVQ level 3 자격은 간호사 훈련을 받을 수 있는 최소 기준을 만족시키게 된다.

■ 지역사회아웃리치(Community, Support and Outreach Work)

○ 해당 직업명: Social Work Assistant, Social Services Officer, Community Support Worker

○ 직무 내용

- 서비스 대상자가 일상의 여러 측면에 대처하도록, 사회적으로 개인적으로 발달하도록, 그리고 가능한 한 독립적으로 살 수 있도록 돕는 역할이다. 이들의 주요한 업무는 개인적 보호(이는 요양사가 담당) 보다는 지원과 역량고취이다. 그리고 전문가 서비스 보다는 보조 활동의 범위의 일부로써 조언과 안내를 제공하는데 관여하며, 매니저, 사회복지사, 전문서비스 인력, 경찰과 같은 다른 전문가들과 팀으로 일한다.
- 이들은 다양한 방법으로 지지서비스를 제공한다. 서비스 이용자와 쇼핑을 하는 것, 그들을 약속에 데려가는 것, 점자 교육 또는 서비스 이용교육, 식사 준비와 요리 등일상적 기술을 지원한다. 또는 단순히 그들의 생활환경에서 함께 있어주는 것 등과 같은 개별 지원과 상담도 제공한다. 스포츠, 드라마, 교육 활동, 집단 토론, 정보 수집 및 보급과 같은 조직활동도 포함한다.
- 이들은 다음과 같은 영역에서 특화되어 있다:
 - 정신건강: 만성적인 정신 건강 문제를 가진 사람들을 지지하고, 병원 또는 호스텔에 시설화되기 보다 대처 기술을 개발하여 지역사회에서 정상적인 삶에 적응하도록 돕는 일. 이들은 서비스 이용자의 가정, 지역외 활동, 지역사회 병원의 병동, 지역사회, 또는 주간보호센터에서 일할 수 있다.
 - 청소년: 청소년 클럽, 방문센터, 주거 시설 그리고 그 밖의 장소에서 청소년들의 약물 및 알코올 남용, 폭력적 행동의 위험 문제, 그리고 발달의 전 과정을 돕는다.
 - 약물 남용: 약물 오용 문제로 각종 기관들을 찾아오는 아동, 청소년 그리고 그들의 가족들에게 전문가 서비스를 제공한다.

- 가족: 부모들이 대처하기 위하여 고군분투하고 있거나, 아동들이 본인 또는 타인의 행동으로 인해 위험에 처해있는 가정을 방문한다.

○ 훈련 경로 및 자격

- 자격은 다양하다. 대개의 경우에는 공식적인 자격증이 없으며 단지 기초적인 문서해독 및 작성, 그리고 산수능력만 있으면 된다. GNVQ(General National Vocational Qualifications)의 경우는 가산점이 있다. 어떤 이들의 경우에는 해당 문제를 가진 사람들과 일하거나 돌본 경험이 1년 이상 있어야 하며, 훈련을 계속 받으려 해야 한다. NVQ level 3 자격이 우대되며, 또는 업무와 관련된 영역의 NVQ를 위해 일하고 있는 중이어도 된다.

■ 고용상담사(Employment Support)

- 해당 직업명: Supported Employment Worker, Employment Training Officer

○ 직무 내용

- 취업하고 고용을 유지하고자 하는 서비스 이용자를 지원하는 업무이다. 고용 지원 종사자들은 고용주들과 접촉하여 장애 또는 장기 실업 상태에 있는 사람들을 위한 고용 기회와 결원이 있는지 찾아내고, 그들이 평가한 서비스 이용자의 기술과 능력과 매치시키는 역할을 한다. 그들은 이력서 준비와 면접 기술과 같은 실제적인 문제들을 돕기도 한다. 게다가, 그들은 보조 기구, 개조, 활동보조(personal care)와 같은 직무 수행에 필요할 수 있는 도움에 대해서도 평가한다. 종사자들은 순조로운 이직, 필요하다면 개별 훈련 프로그램 개발과 관련하여 고용주와도 일한다. 그들은 직장에 소개하기 전에 서비스 이용자들에게 직업훈련을 연결해줄 수도 있다. 이들 업무의 일부는 최신의 일자리 정보를 얻기 위한 지역사회 고용주들과의 정기적인 커뮤니케이션과 장기간 실업 상태에 있거나(아마도 새롭게 재교육을 받은, 장애를 가진 사람들에게 취업에 대한 의견을 제시하는 것과 관련되어 있다.

○ 훈련 경로 및 자격

- 다양하다. 취업 조연자들은 훌륭한 대인 관계 기술과, 장기 실업자 또는 장애

인에 대한 가능한 혜택에 대한 지식 및 경험을 필요로 한다. 실질적인 이력 및 경력이 특정한 자격증보다 중요할 수 있다.

- 취업 조연자들은 level 3의 NVQs나 SVQs를 취득하기 위해 일한다. 장애인과 일하는 경우에는, NVQs/SVQs level 3이 일반적인 경우이다.

■ 후견인(Advice, Guidance and Advocacy)

○ 해당 직업명: Welfare Rights Officer, Advocacy Worker, Advocate, Court Liaison Officer

○ 직무 내용

- 법률과 관련된 문제에 초점을 두는 전문화된 업무이다. 주택수당, 장애수당, 보육수당, 지방세, 고용수당, 질병급여, 유족급여, 집세보조, 산업재해청구 등과 같이 특정 서비스 이용과 수급권을 받을 수 있는 사람에 대한 원조이다.
- 이들의 업무는 구체적으로
 - 서비스 이용자의 상황에 대한 사정 평가
 - 참조 문서와 관련 웹사이트를 활용한 정보 탐색
 - 비밀보장 상담, 전화, 우편, 또는 이메일을 통한 사회보장과 면세 제도에 안내
 - 서류 작성 그리고/또는 항소
 - 법정 또는 유사 기관에서 청구인 대변
 - 서비스 이용자들이 개별 돌봄 계획 수립이나 서비스 개발에 대해 의견을 피력할 수 있도록 지원하는 것이다

■ 보조교사(Educational Support)

○ 해당 직업명: Education Welfare Officer, Careers Adviser, Outdoor Education Worker

○ 직무 내용

- 이 분류의 직원들은 학습 및 교육을 받고 있는 서비스 이용자들을 돕는다. Connexions Service(커넥션 서비스)의 개인 조연자들은, 청년들이 십대일 때와 성인기로 전환해가는 동안 정보, 조언, 지도, 지원을 제공한다. 이들의 목적은 13세부터 19세 사이의 청소년들이 특히 학습에서 최대한의 잠재력을 발휘하도록 돕는 것이다. 업무의 많은 부분은 일대일 만남을 기반으로 한 집중적인

만남과 덜 집중적인 집단으로 청소년들과 직접 만나는 일과 관련되어 있다. 다른 직무는 외부 기관과의 연락, 부모와 보호자, 그리고 행정기관과의 작업 등을 포함한다.

- 학습 멘토들(Learning mentors)은 학령기 아동, 대학생, 그리고 때때로 성인에게 안내를 한다. 업무의 범위는 다음과 같은 것을 포함할 수 있다:
 - 학업에 대한 도움
 - 경제적 문제에 대한 조언
 - 미래에 대해 계획하도록 돕기
 - 정서적 지지
- 학습 멘토들은 교사, 부모, 사회복지사, 지방정부, 그리고 동료 학습 멘토들과 긴밀히 협조한다.
- 훈련 경로 및 자격
 - 다양하다. 완전한 자격을 갖춘 교사들은 관련된 학과의 NVQ/SVQ level 4를 위한 추가적인 훈련과 청소년과 일한 경력이 중요하다.
 - 일반적으로 사회복지, 카운슬링, 교육 또는 청소년 복지 분야 등에서 경험을 얻은 후 학습 멘토로 일한다. 일부 기관이나 회사들은 영어, 수학 점수와 같은 자격을 요구할 수 있다. 성숙한 지원자들은 환영받는 편이며 연령 제한은 없다.

■ 청소년 보호사(Youth Offending Support)

- 해당 직업명: Youth Justice Officers, Youth Offending Support Worker, I
- 직무 내용
 - 역할은 청소년 범죄를 예방하는 것이며, 재범을 방지하기 위해 범죄를 지은 청소년, 그들의 부모나 보호자들이 그들 행동의 가능한 원인을 점검하도록 돕는다. 그들은 주로 형법 체계의 다양한 단계에 처해있는 10세에서 18세 사이의 청소년들과 일한다. 사회서비스, 경찰, 보건, 보호관찰, 청소년 서비스, 그리고 교육 복지로부터 배치된 직원들로 구성된 다기관 협력체이다.
- 훈련 경로 및 자격

- 몇몇 고용주들은 전국적으로 인정된 청소년 복지 또는 교사 자격을 받아주기도 하나 대부분 전문 사회복지사 자격증은 진입을 위한 최소한의 요건이 된다. 보육 또는 형법 체계를 통해 청소년과 일한 경험이나 보육과 청소년 범죄 법률에 대한 풍부한 지식은 가산점이 될 수 있다.

■ 상담원(Counsellor)

- 해당 직업명: Counsellor
- 직무 내용
 - 카운슬러들은 그들이 말해야만 하는 것들을 경청하고, 더 자세한 탐색을 위한 질문을 던짐으로써 사람들이 완전한 자신감 속에서 스스로의 감정들을 다룰 기회를 준다. 카운슬러들은 예를 들어, 가까운 사람의 죽음을 받아들이기, 삶의 변화를 피하기, 직장에서의 스트레스에 대처하기 위한 지지 등 다양한 이유로 도움을 구하는 사람들에게 상담을 제공한다.
 - 어떤 카운슬러들은 예를 들어 관계에서의 어려움, 에이즈(AIDS), 약물 또는 알코올 남용, 또는 특정한 연령 집단 등에 전문화되어있다. 카운슬러들은 학교, 대학교, 청소년 기관, 자원봉사 섹터, 그리고 NHS에서 일하거나, 자영업을 한다. 많은 이들이 시간제로 일하거나 자원봉사자들이다.
- 훈련 경로 및 자격
 - British Association for Counselling and Psychotherapy(BACP)의 카운슬러 또는 심리치료사에 대한 인증 기구(Accreditation Scheme)의 요건을 만족시켜야 한다.

■ 작업치료사(Occupational Therapist)

- 해당 직업명: Occupational Therapist, Specialist OT Practitioner, OT Assistant
- 직무 내용
 - 작업치료는 장애를 예방하고 일상생활의 모든 측면에서 독립적인 기능을 증진시키기 위한 세부적이고 의도적인 활동을 활용한 신체적, 정신적 상태에 대한 평가 및 치료를 의미한다.
 - 작업치료사는 모든 연령대의 사람들이 신체적 또는 심리적 질병, 노화, 또는

사고에 의해 발생한 장애의 영향을 극복하도록 돕는 일을 한다. 그들은 자립을 향상시키기 위해서는 무엇이 필요한지 확인하기 위해서 장애인이나 그 보호자를 평가한다. 이는 전문 장비의 제공, 건물의 개조, 또는 주택 재건축에 관한 조언을 포함할 수 있다. 또한 운동범위의 향상, 지각 또는 인지적 결손, 감각 상실 또는 이동성 손상에 대처하기 위한 기능적 치료를 포함할 수 있다.

- 작업치료사는 주택 설계에 대한 지식을 가지고 있으며, 주택건설부에 이동성과 휠체어 주택에 대한 조언을 한다.

○ 훈련 경로 및 자격

- 전문 자격은 학위 또는 작업치료에서의 2년제 석사 학위를 요구한다. 개업 작업치료사는 Health Professions Council에 등록해야만 한다.
- 작업치료 보조원은 자격증을 가질 필요는 없으나, NVQ를 취득하기 위해 일할 것이 기대된다.

■ 간호사(Registered Nurse)

- 해당 직업명: Nurse, Nurse Manager, Registered Midwife, Health Visitor

○ 직무 내용

- 주로 개인적 돌봄보다는 다음과 같은 보건 세팅에서 근무한다
- ※ Acute, General & Elderly(adults): 질병에 걸리거나 다치거나 신체적 장애를 가지고 있는 성인, 노인, 그리고 기타 사람들을 돌보는 것
- ※ Paediatric (children's): 질병에 걸리거나 다치거나 신체적 장애를 가지고 있는 유아, 아동, 그리고 청소년을 돌보는 것
- ※ Maternity and Special Care Baby Unit(SCBU): 신생아를 돌보는 것
- ※ Community Learning Disabilities and Other Learning Disabilities: 학생 장애를 가지고 있는 사람들과 일하며, 그들이 최대한 독립적이 되도록 돕는다.
- ※ Community Psychiatry and Other Psychiatry (Mental Health): 성격장애, 신경증, 공포증, 급성 불안장애, 알코올 의존, 심한 섭식장애, 그리고 우울증 등 정신건강 문제로 고통 받는 사람들을 돕는다.

- ※ Community Services: Practice Nurses: Practice Nurses는 일반적으로 1차 의료 팀에 고용되어 있으며 practice population으로 등록된 개인 또는 집단과 일하며, 이들의 욕구를 만족시키기 위하여 돌봄 간호를 사정, 계획, 평가한다.
- ※ Education Services: School Nurses: 아동, 청소년, 그들의 가족의 건강 관련 교육 욕구를 찾아내는 것을 포함한 역할.
- 훈련 경로 및 자격
 - 간호학 3년제 학위, 또는 3-4년제의 학사학위(이론과 실습)
- 보건전문가(Allied Health Professional)
 - ㉠ 물리치료사(Physiotherapist)
 - 직무 내용
 - 사고, 노화, 질병 또는 장애로 인해 발생한 신체적 문제를 평가하고 물리적 접근을 통하여 치료하는 것.
 - 훈련 경로 및 자격
 - 물리치료에서의 학위, 또는 생물학 또는 스포츠 과학 대학원에서의 2년제 학위
 - ㉡ 족병치료사(Chiropodist/Podiatrist)
 - 직무 내용
 - 발의 비정상성을 진단하고 치료한다.
 - 훈련 경로 및 자격
 - 족병학에서의 전일제 학위
 - ㉢ 영양사(Dietitian/Nutritionist)
 - 직무 내용
 - 영양학을 음식에 관한 실용적인 정보로 전환한다. 이들은 사람들의 영양적인 균형을 증진하고 식품 관련 문제를 예방하고, 질병을 치료한다.
 - 훈련 경로 및 자격
 - 영양학에서의 학위. 생리학 또는 생화학 대학원에서 2년의 과정 가능.
 - ㉣ 연극치료사(Drama Therapist)

- 직무 내용
 - 노인, 불안해하는 청소년, 정신과 환자, 또는 모든 연령대의 신체적 또는 정신적인 장애를 가진 사람들이 그들의 균형, 언어 능력, 전반적인 기본 사회 기술 및 일상생활 기술을 향상시키도록 돕는 것.
- 훈련 경로 및 자격
 - 실습과 함께 이론, 워크숍을 포함한 연극치료 대학원 과정(시간제, 전일제 가능)
- ㉞ 무용치료사(Dance Therapist)
- 직무 내용
 - 사람들이 그들의 감정을 표현하고 자신감을 가지고 잠재력을 개발하는데에 무용을 활용한다.
- 훈련 경로 및 자격
 - 무용 동작 치료 대학원 과정
- ㉞ 언어치료사(Speech and Language Therapist)
- 직무 내용
 - 의사소통 그리고/또는 연하곤란을 가진 사람들과 일한다.
- 훈련 경로 및 자격
 - 언어치료, 임상 커뮤니케이션학, 언어 병리학, 언어학 등에서의 학위. 1년 간의 수퍼비전 하의 실습이 요구된다.
- ㉞ 미술치료사(Art Therapist)
- 직무 내용(
 - 통찰을 얻고 문제 해결을 증진시키기 위해 미술 재료 사용에 의하여 사람들의 변화와 성장에 영향을 주는 심리치료적 개입을 제공한다.
- 훈련 경로 및 자격
 - 미술 대학 또는 디자인대학(또는 유사 학부) 그리고/또는 심리학부의 통합과정 에 따라오는 미술 치료 또는 미술 심리치료에서의 석박사 자격.
- ㉞ 놀이치료사(Play Therapist)
- 직무 내용

- 아동들이 자신의 감정을 탐색하고, 그들 자신을 표현하고 삶의 경험을 이해하도록 돕는 일이다.
- 훈련 경로 및 자격
 - 사회복지사 또는 작업치료사를 거쳐 British Association of Play Therapists에 의해 인가된 과정을 듣는 것이 일반적이다.
- ㉔ 보철기공사(Prosthetist)
 - 직무 내용
 - 가장 적합한 인공 보조기(의수·족)를 맞춰주면서, 사지를 잃거나 사지 없이 태어난 환자들의 재활에 관한 돌봄과 조언을 제공한다.
 - 훈련 경로 및 자격
 - 마지막 1년 과정동안 임상 실습을 하는 보조기 및 의수족학의 4년제 전일제 Bachelor of Science 학위.
- ㉕ 보조기사(Orthotist)
 - 직무 내용
 - 마비된 근육을 보완하거나, 고통의 완화, 전진으로 인한 신체적 변형을 예방하기 위해 환자 신체의 일부를 지지하기 위한 보조기구(calipers, braces 등)를 설계하고 맞추는 일을 한다.
 - 훈련 경로 및 자격
 - 마지막 1년 과정동안 임상 실습을 하는 보조기 및 의수족학의 4년제 전일제 Bachelor of Science 학위.
- ㉖ 정시훈련전문가/시기능훈련사/시력교정전문가(Orthoptist)
 - 직무 내용
 - 안구 운동 장애와 양쪽 눈 시력의 결손을 진단하고 치료하는 역할을 한다.
 - 훈련 경로 및 자격
 - 3년제 전일제 학위 과정
- ㉗ 심리학자(Psychologist)
 - 직무 내용

- 인간의 마음과 그것이 성격, 학습, 행동, 신체적 건강에 영향을 미치는 방식에 대해 연구한다. 우울, 이별, 질병, 또는 업무 스트레스 등으로 인한 사람들의 심리적인 고통을 감소시키도록 돕는 역할을 한다.

○ 훈련 경로 및 자격

- British Psychological Society에서 수여하는 Chartered Psychologist가 되기 위한 대학원 자격으로 연결되는 심리학 학위

Ⓢ 심리치료사(Psychotherapist)

○ 직무 내용

- 경청, 행동 패턴에 대한 주의 집중, 자아 통찰의 고무를 통해, 불안장애, 공포증, 섭식장애, 우울증 등에 의한 정서적 또는 성격적 어려움으로 고통받는 사람들을 돕는 일을 한다.

○ 훈련 경로 및 자격

- 대학원 학위. 심리학 또는 관련 현장(교육, 사회복지, 정신과 간호)에서의 얼마간의 전문적인 경력이 필요하다.

■ 보육간호사(Nursery Nurse)

○ 해당 직업명: Nursery Nurse, Early Years Specialist, Nanny

○ 직무 내용(Role description)

- 모유수요전문가는 감독 없이 아동들과 일할 수 있는 자격이 있으며, 그들이 돌보는 아동에 대한 책임을 진다. 그들은 출생 후부터 8세까지의 아동에게 돌봄과 교육을 제공한다. 그들은 아동들이 학습하고 발달하는 것을 도울 수 있는 놀이 및 작업 활동들을 계획하고 감독하기 위한 아동 발달에 대한 지식을 사용한다. 그들의 직무는 그들이 돌보는 아동들의 연령에 달려있다. 아기들의 경우, 직무의 대부분이 신체적 돌봄과 관련되어 있다. 유아 및 학령전기 아동들의 경우, 언어 기술 발달과 놀이를 통한 세상에 대한 탐색에 초점을 맞춘다.

○ 훈련 경로 및 자격

- Nursery Nursing에서의 학위, NVQ level 3 자격, Child Care and Education에서의

학위가 필요.

■ 보육교사(Childcare Worker)

- 해당 직업명: Nursery Assistant, Nursery Worker, Childcare Assistant, Childcare Worker
- 직무 내용
 - Nursery Workers/Assistants는 돌보는 아동의 신체적·사회적·인지적·정서적 발달을 증진시키기 위해 보육간호사를 보조한다. 그들은 감독 없이 일하도록 허가되지 않는다. 놀이치료사들은 아동과 청소년을 위한 놀이 및 활동을 계획하고 조직하고 감독한다. 이들의 목적은 아동들이 상상력 놀이, 스포츠, 연극, 음악, 야외 활동, 요리 또는 창조적 활동을 통해 놀고 참여하는 경험을 하도록 하는 것이다. 대부분의 playwork는 방과 후, 주말, 그리고 학교 휴일에 필요하게 된다.
- 훈련 경로 및 자격
 - 공식적인 자격은 요구되지 않으나, 대부분의 고용인은 Early Years Care and Education의 NVQ level 2에 등록할 것을 권장한다.

■ 교사(Teacher)

- 해당 직업명: Nursery Teacher, School Teacher
- 직무 내용
 - 학교 교사는 아동과 청소년들이 그들의 능력을 개발하고 최대한의 잠재력을 실현하도록 돕는다. 그들은 특정한 연령집단, 근무할 학교의 유형, 가르칠 과목을 선택할 수 있다.
 - 연령집단은 다음과 같다:
 - Nursery and primary school nursery classes(3~5세): 교사들은 보통 자신의 반에서 전 과목을 가르친다.
 - Primary(5~11세): 교사들은 같은 반에서 대부분의 과목을 가르친다
 - Secondary(11~16세, 학교가 sixth form을 가진 경우 11~19세): 교사들은 보통 각기 다른 학급에서 1~2개의 과목을 가르친다.
- 훈련 경로 및 자격

- 잉글랜드와 웨일즈에서 교사로서 인증받는 방법은 Qualified Teacher Status (QTS)를 취득하기 위해서 Initial Teacher Training(ITT)을 받는 것이다.
- 훈련을 받는 주요한 방법들은 다음과 같다:
 - QTS/TQ로 연결되는 학부과정(first degree)

■ 보조교사(Educational Assistant)

- 해당 직업명: Educational Assistant, Teaching Assistant Classroom Assistant
- 직무 내용
 - 학급에서 교사와 학생들을 지원하기 위하여 고정적으로 고용되어 있는 비교수 (Non-teaching staff) 직원이다. 이들의 업무는 학습 활동을 수행하는 소그룹을 지도하고, 학습 과업을 완수하도록 개별 아동을 보조하고, 일상적인 학습 행정 업무를 처리하고, 학교 주변에서의 아동들의 품행을 관리하는 일, 작은 사고들을 다루는 것이다.
 - 조교들은 초등학교, 중등학교 또는 특수학교에 기반하고 있다. 초등학교와 특수학교에서는 주로 특수한 욕구를 가진 아동들의 소그룹 또는 한 명의 아동을 지원하는 책임을 맡고 있거나, 특정한 학급에 소속되어 있다. 중등학교에서는 거의 대부분 전 영역의 교과과정에 한 명의 학생과 일하는 경우가 많다. 도심 지역의 몇몇 고용 관청들은 직원을 중앙 풀에 지명하고 필요로 하는 학교들에 배치시킨다.
- 훈련 경로 및 자격
 - 진입을 위한 자격은 필요하지 않다. 많은 학교들은 나이가 지긋한 사람이나 아동 돌봄 경력이 있는 사람을 선호한다. 많은 조교들은 학교에 의해 직접 고용되거나 지방교육청(local education authority, LEA)에 의해 고용되고 업무에 대해 훈련을 받는다. 조교 및 학급 보조를 위한 많은 다양한 기회와 자격증들이 있다. 예를 들면, NVQs/SVQs levels 2와 3, 그리고 CACHE 또는 BTEC levels 2와 3 같은 직업 관련 자격이다.
 - 조교와 아동들 간의 최소한의 나이 차이가 적용될 수 있다.

■ 설비기술자(Technician)

- 해당 직업명: Equipment Technician, Equipment Aid, Rehabilitation Engineer
- 직무 내용
 - 공급, 전기 설비 및 전자 기기를 포함한 모든 형태의 장비와 적합한 기구의 사용과 유지에 관하여 서비스 이용자와, 서비스 이용자들을 위하여 일한다.
 - 기술자들은 보건 및 사회 서비스 전문가 및 다른 팀원들과 서비스 이용자들의 욕구를 파악하고 만족시키기 위하여 일한다. 업무는 다음과 같은 일의 일부나 전체를 포함할 수 있다:
 - 서비스 이용자 사정에 참여
 - 장비 적응과 설명
 - 장비의 유지와 수리
 - 성능과 안전 확인
 - 서비스 이용자 활동과 진보에 대한 모니터링과 기록
 - 개별 사용자에게 맞는 휠체어와 음성 인식 장치와 같은 맞춤 제품
- 훈련 경로 및 자격
 - 진입을 위한 특별한 최소 조건은 없지만, 고용주들은 일반적으로 GCSE 4과목에서 A에서 C학점, science A-Level/s, 전자 공학 또는 공학 전공에서 BTEC를 기대한다.

■ 기타 돌봄종사자

- 해당 직업명: 위의 분류들 어디에도 속하지 않는 직접 돌봄 제공 직업
- 직무 내용
 - 이전의 1~22까지의 분류 어디에도 속하지 않는 직접 돌봄 제공 업무

■ 돌봄관련 및 유사기관의 경영인

- 해당 직업명: 다양함
- 직무 내용
 - 일련의 역할들은 사회서비스에 특화되어있으며, 조직의 서비스 제공 활동에

대한 높은 수준의 지식을 필요로 한다. 그러나 서비스 제공에는 직접 관여하지 않는다.

- 다음과 같은 업무가 관련되어있다:

- 훈련 및 직원 개발
- 예를 들어 NVQ와 같은 것의 평가
- 실습 관리
- 수락, 검증, 서비스 질 감독, 서비스 질 보증, 표준, 절차, Best Value, 수행 평가 및 점검
- 조달, 위임, 계약, 지불
- 다기관 협력, 제휴와 같은 서로 다른 기관들 사이의 연락, 그리고 조정
- 연구 및 기획
- 고객 관리 및 민원 상담

- 이와 같은 업무 영역에서 관리 책임을 지고 있는 모든 수준의 직원들을 지칭한다.

■ 행정직

○ 해당 직업명: Personnel Officer, HR Manager, Clerical Worker, Receptionist 등

○ 직무 내용

- 행정 및 사무직으로써 사회서비스 뿐만 아니라 다른 유형의 조직에서도 찾을 수 있는 직무이다

- Personnel and Human Resources (HR)
- IT, ICT
- 재정 및 회계
- 건강 및 안전
- 이동 서비스/fleet management (but drivers are Ancillary staff in category 26)
- 마케팅, 프로모션, 비즈니스 개발
- 번역 서비스

- 이러한 업무 영역에서 관리 책임을 맡고 있는 사람들을 포함한 모든 level의 직원들을 포함한다.

- 훈련 경로 및 자격

- 다양

- 보조인력 (Ancillary staff)

- 해당 직업명: Domestic Assistant, Domestic Staff, Cleaning Staff, Catering staff, Cook 등

- 직무 내용

- 특별히 사회서비스에만 한정되지 않고 여러 다양한 조직의 유형에서 발견될 수 있는 조력자 역할이다. 이러한 업무 영역에서 관리 책임을 맡고 있는 사람들을 포함한 모든 level의 직원들을 포함한다.

- 훈련 경로 및 자격

- 다양

- 기타 (Other job roles not providing care)

- 해당 직업명: 다양함

- 직무 내용

- 직접 돌봄 제공과 관련되지 않고, 이전의 다른 카테고리 중 어떤 것에도 해당되지 않는 보조 역할들.

<표 4-6> 영국의 27개 주요 사회적 돌봄서비스 직무역할(원자료 내용)

직무	직업 예시
1. 상급경영인	- Chief Executive - Director Proprietor - Owner Manager
2. 중간경영인	- Assistant Director Manager - Department Head Area Manager - Project Manager (service provision)
3. 일선 매니저	- Team Leader - Team Manager - Officer in Charge - Service Manager - Service Co-ordinator Matron (NB not NHS Modern Matrons) - Playgroup Leader - Residential Warden - Residential Unit Manager * Assistant and Deputy Managers of above types Senior Social Workers with staff management responsibilities * Recipients of Direct Payments who employ Personal Assistants
4. 현장 매니저	Registered Manager
5. 슈퍼바이저	- Supervisor Care Officer Care Supervisor - Supervisor of specific services, e.g. Meals on Wheels Supervisor
6. 사회복지사	- Care Manager - Care Navigator - Care Broker - Case Manager * Consultant (NHS) Senior Practitioner and other senior social work roles which do not involve management of staff * Professionally-qualified social workers of all types and in all settings, e.g. field, Approved, medical, psychiatric, mental health, child protection, children & families, fostering & adoption
7. 선임 요양보호사	- Senior Care Worker - Senior Care Assistant
8. 요양보호사	- Care Worker - Care Assistant - Driver/Care Assistant - Bus Escort - Personal Assistant to recipient of Direct Payments - Activity Worker * Care Staff in all settings: care homes, day care, domiciliary care, home care, residential child care
9. 지역사회 아웃리치	- Social Work Assistant - Social Services Officer - Community Support Worker - Home Care Support Worker - Mental Health Support Worker - Rehabilitation Worker (Visual Impairment) - Mental Health Outreach Worker - Children & Families Outreach Worker - Community Outreach Worker - Community Development Worker - Substance Misuse Worker - Youth Worker - Outreach Development Worker * Includes trainee social workers and social work assistants and NHS STR (Support, Time and Recovery) workers
10. 고용상담사	- Day Work Worker - Supported Employment Worker - Employment Training Officer - Employment Support Worker - Employment Adviser Inclusion Worker

<표 4-6> 계 속

직무	직업 예시
11. 후견인	- Welfare Rights Officer - Advocacy Worker Advocate - Court Liaison Officer
12. 교육지원	- Learning Mentor - Education Welfare Officer - Connexions Personal Adviser - Careers Adviser Outdoor Education Worker
13. 청소년 보호사	- Youth Offending Team (YOT) Officer - Youth Justice Officers - Social Workers (Youth Offending) - Youth Offending Support Worker - Intermediate Treatment Worker - Reparation Worker Substance Misuse Worker
14. 상담가	- Counsellor
15. 작업치료사	- Occupational Therapist - Specialist OT Practitioner - OT Assistant * Includes Consultants in Occupational Therapy employed in the NHS.
16. 간호사	* In social care settings: nursing roles In the NHS, includes the following roles: Nurse Consultant Modern Matron Nurse Manager Registered sick children's nurse Registered Midwife Health Visitor
17. 관련 보건전문가	- Physiotherapist Chiropodist - Podiatrist - Dietitian/Nutritionist - Drama Therapist - Dance Therapist - Speech and Language Therapist - Art Therapist - Play Therapist - Prosthetist - Orthotist - Orthoptist Psychologist - Psychotherapist
18. 보육간호사	- Nursery Nurse Early Years Specialist Nanny
19. 보육교사	- Nursery Assistant - Nursery Worker - Childcare Assistant - Childcare Worker Early Years Level 2 Worker - Playworker Assistant Playworker, also includes Childminders
20. 교사	- Nursery Teacher School Teacher
21. 보조교사	- Educational Assistant - Teaching Assistant Classroom Assistant - General Assistant - Learning Support Assistant Literacy and Numeracy Support - Special Needs Support - Minority Ethnic Pupil Support
22. 설비기술자	- Equipment Technician - Equipment Aid Rehabilitation Officer - Rehabilitation Engineer - Hearing Technician Guide Dog Assistant - IT Technician School Laboratory Assistant - School Technician
23. 돌봄관련 기관 경영인	* Wide range at all levels

<표 4-6> 계 속

직무	직업 예시
23. 기타 돌봄종사자	* Directly care-providing job roles not covered by any of the above categories.
25. 행정직	- Personnel Officer - HR Manager - Clerical Worker - Receptionist Secretary - Personal Assistant to Manager (NB not re. Independent Living) - WP Operator Data Entry staff - Information and Communications Technology (ICT) - Accountant Librarian - Interpreter - Analyst - Advise - Researcher - Control Assistant - Architect - Lawyer Surveyor * other administrative jobs
26. 보조인력	- Domestic Assistant Domestic Staff Cleaning Staff Catering staff, Cook - Estate/premises management and maintenance staff - Driver, other transport staff - Housekeeper - Porter - Telephonist - Gardener/Grounds-person - Electrician Fitter - Labourer - Plumber - Carpenter - Bricklayer - Painter/Decorator - Work Analyst - Chargehand Works Supervisor - Engineer Building Officer - Handyperson - Maintenance Craftsperson - Building Craftsperson Mechanic Apprentice Technician * if not providing care Sign maker or designer Other
27. 기타	* Other job roles (not providing care)

2. 사회서비스 직무·직종별 취업분포

주요 직종별 취업분포를 보면 다음과 같다. 영국의 돌봄서비스 인력은 2007년 현재 약 139만명으로 추산된다. 이중 131만명은 직접고용 인력이다. 이는 National Minimum Data Set for Social Care(NMDS-SC)가 2007년 실시한 7460개 돌봄서비스 제공기관의 조사결과이다. 이중 비영리부문의 인력이 약 98.8만명에 이르며, 11.3만명은 개인보조인과 직접지불 서비스를 통한 개인적 고용인력들이다. 즉 간병서비스와 같이 이용자 자신이 직접 고용하는 돌봄인력이다. 전체 구성을 구체적으로 살펴보면 비영리조직에 속한 인력이 70%, 지역협의회(council or community)에 속한 사회복지조직 돌봄인력이 17%로 대다수를 차지한다. 돌봄서비스 제공 서비스로는 요양시설보호(residential care)가 전체의 48%이며 재가보호가 25% 그리고 지역사회보호가 23%를 차지한다.

직접고용 인력 131만명의 직종분포를 살펴보면, 3분의 2에 해당하는 896천 명은 준전문가 수준의 인력이다. 이중 764천명은 돌보미들이다. 141천 명은 관리자와 슈퍼바이저, 그리고 184천명은 행정직과 지원 인력들 그리고 9만명은 사회복지사, 직업치료사, 간호사와 같은 전문인력으로 구성된다.

<표 4-7> 돌봄서비스 인력 규모, 2007

(단위 : 천명, %)

	비영리	지역협의회	NHS	개인고용	전체	비율
요양시설보호	584	51			635	48%
재가보호	274	48			322	25%
주간보호	29	28			57	4%
지역사회보호	34	90	60	113	297	23%
계	921 (70)	217 (17)	60 (5)	113 (9)	1311 (100)	100%

주 : 본 표에 제시된 인력은 직접적인 고용형태에 있는 이들만을 산출한 것으로, 간접적인 고용 형태에 속한 돌봄인력은 총 78천명으로 비영리부분에 67천명, 지역협의회에 11천명이 있는 것으로 파악된다.

자료 : Skills for Care(2008), The State of the Adult Social Care Workforce in England, 2008

<표 4-8> 돌봄서비스 직종 분포, 2007

(단위 : 천명, %)

	비영리	지역협의회	NHS	개인고용	전체	비율
관리자/슈퍼바이저	94	37	1		131	10%
전문가	52	21	17		90	7%
돌보미/지원서비스 인력 (순수 돌보미 인력)	644 (596)	107 (82)	42	113 (113)	905 (764)	69% (58%)
기타 (행정직)	131	53	-		184	14%
계	921	217	60	113	1311	100%

자료 : Skills for Care(2008), The State of the Adult Social Care Workforce in England, 2008

대다수 돌봄서비스 인력이 종사하는 비영리부문의 직종 분포를 좀 더 자세히 살펴보면 다음과 같다. 921천 명 종사자 중 대다수는 직접 서비스를 제공하는 돌봄인력들이다. 총 돌보미 인력은 644천 명으로 파악되며, 이중 지원서비스를 제외한 돌보미들은 569천 명이다. 제공 서비스를 중심으로 분포를 보면, 재가서비스가 가장 많은 비율을 차지하고 있다. 재가서비스 인력의 약 77%가 노인돌봄에 종사하고 있어, 상대적으로 주간보호와 지역사회보호의 노인돌봄 인력보다 많은 비율을 보인다. 요양시설보호는 사회복지사, 간호사와 같은 전문인력들이 많이 분포하고 있으며, 주간보호 지역사회보호서비스는 상대적으로 관리자와 수퍼바이저 인력 뿐 아니라, 기타 종사자들 즉 행정직원, 운전기사, 조리사 등의 인력이 많다.

<표 4-9> 돌봄서비스 비영리조직의 직종 분포, 2007

(단위 : 천명, %)

	요양시설보호	재가보호	주간보호	지역사회보호	전체
돌보미/지원서비스 인력	373 (64)	227 (82)	19 (66)	25 (74)	644 (70)
관리자/수퍼바이저	56 (10)	28 (10)	5 (17)	5 (1)	94 (10)
전문가	43 (7)	7 (3)	1 (3)	1 (3)	52 (6)
기타(행정직)	111 (19)	13 (5)	4 (14)	3 (9)	131 (14)
계	548 (100)	274 (100)	29 (100)	34 (100)	921 (100)

자료 : Skills for Care(2008), The State of the Adult Social Care Workforce in England, 2008

기타 유관시설에서 사회복지서비스를 제공하는 인력으로 고용된 경우까지를 모두 포함하면 2004년 현재 약 1,598,000여 명이다. 여기서 핵심인력은 지방정부 사회서비스 인력과 지방정부 및 비영리 기관 소속의 재가서비스 인력, 보호시설 종사자, 그리고 NHS 보건인력 중에서 직접 돌봄서비스를 담당하는 인력을 포함한다. NHS 소속이면서 간접적 돌봄서비스를 제공하는 인력과, 지방정부의 관리를 받지 않는

민간 영리 또는 비영리 아동보육시설의 돌봄서비스 인력, 그리고 교육기관에서 교사와 함께 아동을 보호하는 돌봄 관련 인력을 모두 포괄하는 광의적 개념으로 고용 규모를 파악할 경우 1,598,000여 명이 된다. 보육서비스를 포함하는 아동 돌봄서비스 인력의 규모가 13%에 불과한 이유는 영국의 보육체계가 민간 영역을 중심으로 전개되고 있고, 동시에 이들의 일부는 교육서비스 인력으로 통합·관리되면서 지방정부 소속의 순수 돌봄 인력의 규모가 전체 아동 돌봄서비스 인력 444,950여 명 중에서 123,000여 명 내외에 불과하기 때문이다(Skills for Care and Development, 2003).

<표 4-10> 영국 소속기관별 사회서비스 고용 규모 추정

(단위: 명, %)

돌봄 유형	소속기관	지방정부	민간/비영리	NHS	계
사회서비스국 관할 돌봄		112,000	-	-	112,000
재가서비스(가사·간병 포함)		56,000	107,000	-	162,000
주간보호서비스		38,000	57,000	-	95,000
생활시설 돌봄(요양시설 포함)		83,000	409,000	-	492,000
NHS 소속 직접 돌봄		-	-	62,000	62,000
핵심 사회서비스 인력 전체 Core Social Service Workforce		288,000	572,000	62,000	922,000
NHS 소속 간접 돌봄		-	-	198,000	198,000
민간 영리/비영리 보육시설		-	301,000	-	301,000
기타 영유아 돌봄		45,000	-	-	45,000
교육기관 소속 돌봄		100,000	-	-	100,000
위탁가정 돌봄		-	31,000	-	31,000
돌봄서비스 전체 고용규모 Wider Workforce Total		433,000	904,000	261,000	1,598,000

자료: Skills for Care and Development, 2005.

한편, 공공부문 사회서비스 고용 규모는 좀더 정확하게 파악된다. 잉글랜드 지역의 모든 지방정부에 설치된 사회서비스책임위원회(Council with Social Services Responsibilities)가 제출한 고용관련 행정자료를 분석한 결과, 2005년도 전일고용 기

준(Whole Time Equivalents, WTE)으로 총 216,400명의 인력이 사회서비스 관련 공공 분야에서 활동하고 있었다. 공공부문 사회서비스 인력 규모는 1995년 이후 지속적 감소추세 보이다가 2001년 이후 점진적인 증가 추세가 유지되고 있다.

<표 4-11> 영국 공공부문 사회서비스 고용 규모의 변화 추이

(단위: 명)

구분 ¹⁾ \ 연도	1995	1997	1999	2001	2002	2003	2004	2005
행정인력	15,300	16,400	18,500	18,800	18,200	19,400	20,400	21,700
지역사무소	117,200	114,900	110,900	108,500	108,900	110,000	113,400	116,600
주간보호	31,100	30,800	30,800	29,500	29,500	28,800	28,600	2,800
시설보호	68,700	65,400	59,200	53,800	51,500	51,300	49,000	47,700
기타 인력	1,700	1,900	2,300	1,400	1,600	2,000	1,900	2,400
전체	234,000	229,400	221,700	212,000	209,700	211,500	213,300	216,400

주: 1) 직종의 명확한 의미 전달을 위하여 원자료의 영문 구분을 다음과 같이 제시함. 행정인력 (central/local strategic/HQ staff), 지역사무소 및 현장활동가(area office/field work staff), 주간보호(day care staff), 시설보호(residential care staff), 기타인력(other staff) 등임.

자료 : National Statistics, Personal social services staff of Social Service Department, NHS Health and Social Care Information Center, Social Care Statistics, 2006.

2005년도 기준으로 216,400명의 공공부문에 고용된 사회서비스 관련 인력 가운데 약 10%(21,700명)는 중앙 또는 지방정부의 정책담당 행정인력으로서 1995년 이후 지속적인 증가 추세를 보이고 있다(표 4-10 참조). 이러한 공공 행정인력의 증가는 최근 영국 정부가 사회서비스 공급에 있어 직접 지불(Direct Payment) 방식을 적극적으로 확충해 나가면서 서비스 공급 및 관리 인력의 확보가 불가피 하였음을 반영하는 것이기도 하다.

사회서비스 인력의 과반수 가까이는 지역사회를 중심으로 직접 사회서비스를 전달 또는 관리하는 인력이다. 이 가운데 사회서비스 전달 특별팀(specialist team) 관련 인력의 증가가 눈에 띈다(표 4-12 참조). 이들은 신체적 장애, 정신건강상의 문제 또는 HIV/AIDS 질환자 및 약물·알콜중독자 등을 대상으로 집중적이고 전문적인 보호

서비스를 제공하는 인력으로서 1995년 고용규모와 비교하여 각각 5,800명과 300명이 증가하였다. 반면, 재가보호서비스 인력의 고용이 급격하게 감소하였는데, 1995년 57,000명에 이르던 고용규모가 2005년도에는 33,600명으로 지난 10년간 41% 가까이 감소하였다. 이와 같은 결과는 지방정부가 재가서비스를 비롯한 각종 돌봄서비스를 제공하는데 있어 민간영역 공급자를 본격적으로 발굴·활용하고 있음을 반증하는 것이다.

<표 4-12> 영국 공공부문 사회서비스 지역사무소 인력의 업무별 고용규모 변화 추이

(단위: 명, %)

연도 구분	1995	2003	2004	2005	05년 성별 고용	
					여성	남성
전체 지역사무소 관련 인력	57,000	110,000	113,400	116,600	83.1	16.8
재가서비스	57,000	34,900	34,400	33,600	94.6	5.4
아동서비스	18,100	25,100	27,100	28,600	79.6	20.4
성인서비스	11,300	14,700	15,100	15,800	80.9	19.1
일반서비스	5,700	3,600	3,700	4,000	72.7	27.3
의료시설 소속 서비스 제공	3,700	3,300	3,300	3,500	81.0	19.0
관리책임/지역관리	1,800	2,400	2,600	2,800	59.5	40.5
법정후견인	200	-	-	-	-	-
서비스 특별팀	5,200	9,600	10,500	11,000	69.8	30.2
HIV/AIDS, 약물·알콜중독	400	600	600	700	70.3	29.7
지원인력(사무지원 등)	14,000	15,800	16,000	16,400	89.1	10.9

주간보호 서비스 전달을 위해 고용된 인력은 전일고용(Whole Time Employment, WTE) 기준으로 28,000명 정도로서, 이 가운데 48%는 학습(지적)장애를 가진 사람들을 대상으로 한 주간보호 서비스 제공 인력 및 관련 인력이다. 보육서비스를 중심으로 아동 대상의 주간 보호시설인 nursery와 playgroup 관련 인력은 2004년도와 2000년도 대비 각각 9%와 41%가 감소하였다. 이는 2004년도 아동법(Children Act)이 제정되면서 아동서비스 주관 부처가 교육부로 이관되고, 아동 보호·돌봄서비스의 상당부분이 교육시설 중심의 교육서비스와 통합된 결과로 사료된다.

<표 4-13> 영국 공공부문 주간보호 서비스 인력의 업무별 고용규모 변화 추이 (단위: 명, %)

연도 구분	1995	2003	2004	2005	05년 성별 고용	
					여성	남성
주간보호시설	12,900	13,400	13,300	13,400	70.4	29.6
노인보호시설	3,400	3,500	3,500	3,400	85.1	14.9
복합대상 시설	2,100	2,600	2,600	2,200	57.5	42.5
성인 신체장애인 보호시설	2,500	1,900	1,900	1,900	72.7	27.3
성인 정신질환자 보호시설	1,700	1,700	1,700	1,600	68.2	31.8
가족센터	3,300	3,800	3,900	4,000	90.6	9.4
아동보호(보육)시설	5,300	1,900	1,600	1,500	96.1	3.9
지역사회센터	50	40	30	30	-	-
전체: (직급별) Total of which	31,100	28,800	28,600	28,000	75.4	24.6
시설관리자	10,000	8,900	8,400	8,000	68.3	31.7
서비스 직접 제공인력	6,000	8,900	9,200	9,500	83.7	16.3
시설대표자	4,200	3,500	3,400	3,300	73.8	26.2
사회복지사	900	500	600	500	79.2	20.8

<표 4-14> 영국 공공부문 시설보호 서비스 인력의 업무별 고용규모 변화 추이 (단위: 명, %)

연도 구분	1995	2003	2004	2005	05년 성별 고용	
					여성	남성
노인시설	38,400	23,500	21,600	20,600	91.5	8.5
성인 신체장애인 보호시설	1,200	1,000	800	800	81.8	18.2
성인 정신질환자 보호시설	1,900	1,700	1,500	1,300	71.3	28.7
성인 학습장애인 보호시설	11,200	10,800	10,600	10,400	76.8	23.2
학습장애 아동 보호시설	2,600	2,100	2,100	2,100	82.3	17.7
요보호아동 지역거주시설	9,800	8,400	8,100	8,000	64.7	35.3
지역자원센터	3,700	3,900	4,200	4,600	83.3	16.7
전체:	68,700	51,300	49,000	47,700	81.9	18.1
관리자/대표관리자	7,700	5,300	5,100	5,000	75.8	24.2
기타 감독 인력	8,000	6,900	6,500	6,300	77.3	22.7
서비스 직접 제공인력	38,300	29,900	29,000	28,300	83.3	16.7
지원인력 및 기타	14,700	9,200	8,300	8,100	84.5	15.5

더불어 아동, 노인, 장애인 등의 생활보호시설에 고용된 인력도 급격한 감소 추세를 보이고 있다. 2005년도 총 시설보호 서비스 인력은 47,700명으로 2004년도 대비

3% 정도 감소한 수준이지만, 1995년과 비교하면 31%가 축소된 규모이다(표 V-11 참조). 이러한 감소는 지역사회 중심의 보호서비스가 강조되기도 하였고, 민간영역에서 제공되는 시설보호서비스를 이용하기 때문으로 생각된다.

제3절 사회서비스 인력의 자격제도

1. 주요 서비스 유형별 자격구분 및 기준

1980년대 중반 소개된 국가직업자격(National Vocational Qualification, NVQs) 제도는 개인의 능력을 바탕으로 특정 직무수행에 적합한 직업교육, 기술훈련을 중심으로 진행되도록 설계되었다. 다시 말해, 전문가를 배출하기 위한 교육보다는 특정 직업에 부합되는 직무수행을 위한 훈련을 강조하고 있다. 따라서 국가직업표준(National Occupational Standards)을 근거로 하여 국가직업자격(NVQ) 제도는 훈련대상자의 능력단위(units of competence)별로 다차원적으로 설계·시행되고 있다. 물론 개별 직업 및 직무내용별 훈련체계를 갖추고, 관련 자격을 인증하기 위한 제도구축의 기간이 상당기간 소요되고 있는 실정이다. 정규교육과정과 동등한 수준의 자격기준을 마련한 국가직업자격(NVQ) 제도는 5단계 자격 등급으로 구분된다. 따라서 국가직업자격(NVQ) 3급은 고등교육기관 졸업자와 동일한 수준의 직무 수행이 가능한 것으로 판단할 수 있으며, 국가직업자격(NVQ) 5급의 경우에는 고등교육 기관에서 석사학위 이상을 취득한 자가 수행할 수 있는 직무를 처리할 수 있도록 하였다. 이에 따라 영국정부는 우선 2008년까지 전체 재가서비스 인력의 50% 이상이 국가직업자격(NVQ) 2급 자격증을 취득하도록 권고하고 있다. 국가직업자격(NVQ) 2급은 정규 중등교육 과정 이수 수준의 자격기준을 충족시키는 것이다. 영국은 국가직업자격(NVQ) 제도를 통해 돌봄서비스 인력 고용에 있어 적용되고 있는 기존 제각각의 자격기준 및 교육·훈련프로그램을 대체할 계획이다. 이로서 국가직업자격(NVQ) 제도가 정착되면 모든 돌봄서비스 근로자는 국가직업자격(NVQ) 2급 또는 3급의 인력으로 구성될 전망이다. 아울러 ‘현대적 도제제도(Modern Apprenticeship)’, ‘핵심기술

(Key Skills)' 프로그램 등을 실시하여 교육수준이 특히 낮은 돌봄서비스 인력이 국가 직업자격(NVQ)을 취득할 수 있도록 준비과정을 동시에 제공하고 있다. 이들 프로그램은 국가직업자격(NVQ) 취득을 원활하게 하기 위한 보완적 방안으로서 실시된다.

2. 주요 사회서비스 유형별 자격관리 실태

이와 같은 독특성을 반영하여, 각국의 사회서비스 자격제도나 교육·훈련 체계는 실습 위주로 구성되는 경향이 있다. 영국의 경우, 전 산업을 아우르는 National Vocational Qualifications(NVQs), 즉 국가직업자격 제도를 적극 활용하여 교육·훈련체계를 정비하고 있다. 국가직업자격(NVQ) 제도는 개인의 능력을 바탕으로 특정 직무 수행에 적합한 직업교육, 기술훈련을 중심으로 진행되도록 설계되었다. 다시 말해, 전문가를 배출하기 위한 교육보다는 특정 직업에 부합되는 직무수행을 위한 훈련을 강조하고 있다(박세경 외, 2007). 예를 들어 주요 돌봄 인력인 케어 워커(Care Worker) 직종의 경우 채용 조건은 범죄기록조회 뿐이고, 필수적인 자격증은 없이, 사전 교육을 이수하면 근로할 수 있다. 근무하면서 실습(On-site Training) 및 보수교육을 통해 Health and Social Care 분류의 NVQ 2 또는 NVQ 3 level을 취득해나갈 수 있다.

영국 사회서비스인력의 자격증 현황을 살펴보면 care assistants와 home carers의 60%가 NVQ(National Vocational Qualification) Level 2 이상의 자격을 보유하고 있는 것으로 나타났다(Commission for Social Care Inspection, 2008). <표 X-X>를 보면 사회복지사, 작업치료사와 같이 역사가 보다 오래된 기존의 사회복지전문 인력은 자격 수준도 높고 자격 보유률이 98% 이상이었다. 그러나 간호·간병 인력, 우리나라의 돌보미에 해당하는 care assistants와 home carers 같은 준전문가 인력은 자격증을 가지고 있지 않은 비율이 높아지는 것을 볼 수 있다.

돌봄서비스 분야별로 현장매니저와 돌봄인력들의 자격 실태는 다음과 같다. 현장매니저의 경우는 57%가 NVQ 4등급의 자격을 갖추고 있으며 비교적 재가복지 영역이 상대적으로 낮다. 돌봄인력의 경우는 NVQ 4등급 이상의 자격은 단지 1.2%에 불과하며, Level 2이상을 모두 합쳐도 24.8%에 지나지 않는다. 즉 자격기준 미충족과

확인할 수 없는 인력이 전체의 68.1%를 차지하고 있으며, 서비스 영역 중에서도 전문요양시설 (care home with nursing)이 자격기준 미충족자가 79.2%로 가장 높다.

<표 4-15> 영국 사회서비스 관련 인력 자격 보유 비율

(단위 : %)

	2442 Social workers	3222 Occupational therapists	6111 Nursing auxiliaries and assistants	6114 Houseparents and residential wardens	6115 Care assistants and home carers
Percentages holding qualifications					
NVQ Level 4 and above	74.4	85.8	25.0	32.8	11.2
NVQ Level 3	7.9	1.8	23.5	23.1	16.1
Trade apprenticeships	0.5	0.0	1.8	0.9	3.5
NVQ Level 2	4.8	2.7	20.8	10.0	32.2
Below NVQ Level 2	3.8	4.0	12.7	12.9	13.0
Other qualifications	8.3	4.2	9.0	13.2	13.1
No qualifications	0.3	1.6	7.0	7.1	11.0
All staff	100	100	100	100	100

자료 : ONS Labour Force survey, 2006 Annual dataset; Commission for Social Care Inspection, 2008.

<표 4-16> 돌봄서비스 자격 분포, 2007

(단위 : %)

	전체	요양	전문요양(간호)	재가보호
현장 매니저(registered manager)				
NVQ 4등급 이상	57.2	55.6	57.2	47.4
NVQ 3등급	16.9	15.2	19.9	16.4
NVQ 2등급	1.5	1.4	0.3	4.7
기타 관련 자격	19.4	17.2	17.3	21.6
비자격 및 미파악	22.6	26.2	22.2	26.3
돌봄인력(care worker)				
NVQ 4등급	1.2	1.3	0.8	1.0
NVQ 3등급	5.6	5.5	3.7	4.2
NVQ 2등급	18.0	20.9	12.6	19.2
NVQ 1등급	11.1	12.4	6.9	10.4
비자격 및 미파악	68.1	64.5	79.2	67.9

자료 : Skills for Care(2008), The State of the Adult Social Care Workforce in England, 2008

제4절 사회서비스 인력의 교육·훈련 체계

1. 주요 서비스 유형별 교육 실태

우리나라와 마찬가지로 영국의 경우에도 보호가 필요한 아동과 노인(성인 장애인 포함)의 돌봄서비스는 가정에서 가족원을 보살피는 돌봄과 유사한 기술과 접근이면 충분하다는 생각이 보편적이었다. 따라서 여성은 그야말로 ‘자연스럽게(naturally)’ 돌봄서비스를 제공하기 위한 인력이 될 수 있다고 인식하였으며, 결과적으로 돌봄서비스 인력의 대부분이 관련 교육·훈련을 이수하거나 관련 자격증을 소지하고 있는 비율이 매우 저조하였다.

전체 돌봄서비스 인력의 80% 가까이가 공식적인 교육·훈련의 경험이 없고, 관련 자격증도 소지하지 않고 있는 사실을 확인한 영국정부는 2000년 「돌봄서비스 고용 현대화 전략(Modernising the Social Care Workforce Green Paper)」을 발표하였다. 녹서의 내용에는 돌봄서비스 인력의 자질 향상 및 서비스 품질제고를 위하여 향후 5년간 추진될 구체적인 국가 직업훈련 및 고용 전략과 계획 등이 포함되어 있다.⁵⁾ 즉, 돌봄서비스 인력의 지식과 기술력 향상, 서비스 인력 고용주의 역량 강화 및 서비스 이용자의 만족도를 제고하기 위한 근본적 개선책들을 제시하고 있는 것이다.

돌봄기술향상위원회는 산업부문별, 직종별 국가직업표준(National Occupational Standards)을 적용하여 관련 분야의 기술수준을 향상시키는 역할을 담당하도록 영국 교육기술부(Department of Education and Skills)가 인증한 단체들 중의 하나이다. 6만여 명에 이르는 돌봄 인력의 고용주 및 250만여 명에 이르는 아동 및 성인(노인) 돌봄서비스 인력을 주요 대상으로 하며, 이들의 주요 임무는 다음 5가지로 제시할 수 있다. 첫째, 교육·훈련 및 인력관리 과정에서 국가직업표준(National Occupational Standards)을 적극적으로 적용하여 최상의 서비스를 제공하도록 하는 것이다. 둘째,

5) 돌봄서비스 고용 현대화 전략 녹서(Green Paper on Modernising the Social Care Workforce)의 원본은 [http://www.topssengland.net/files/1%20MSCW%20training%20strategy%20FINAL\(1\).pdf](http://www.topssengland.net/files/1%20MSCW%20training%20strategy%20FINAL(1).pdf) 에서 확인할 수 있음.

돌봄 영역 전반에 걸쳐 적용 가능한 자격체계를 구축하고, 셋째, 양질의 서비스 제공에 필요한 돌봄 기술의 발전을 도모한다. 넷째, 돌봄 인력의 양성 및 이직율을 낮추고 지속적인 자기개발을 지원한다. 마지막으로 돌봄 인력의 수급에 대한 지속적인 모니터링 기능을 수행한다. 현재 돌봄기술향상위원회는 정기적인 돌봄근로자 실태조사를 실시하여 고용동향을 파악하고 서비스 기술력 향상을 위한 구체적인 대안을 마련하고 있다. 아울러 국가직업표준(National Occupational Standards)을 돌봄서비스 영역에 적용하기 위한 다양한 연구사업 및 교육·활동을 전개하고 있다.

현대화 전략의 일환으로서 대인사회서비스훈련조직(Training Organization for Personal Social Services, TOPSS)을 설립하고, 동 분야에 대한 직업표준체계(National Occupational Standards Framework)를 구축하도록 하였다. 돌봄서비스 직종에 대한 국가표준(national standards)에는 각 직업별 기대되는 역할과 기능을 정리하고 이에 따르는 표준 자격 및 교육기준을 제시하고 있다.

아동 돌봄 인력을 양성하기 위한 다양한 교육·훈련 프로그램이 활용되어 왔으나, 최근 산만하게 전개되어 오던 교육·훈련 및 자격증 체계를 진입단계(induction level)를 비롯해 1급에서 5급까지로 구분하고, 정규 교육과정 이수 여부 및 직업훈련이나 전문 보수교육 이수여부에 따라 자격 등급을 구분하고 있다. 일반적으로 아동 돌봄 인력으로 종사하기 위한 기본 자격으로서 아동 돌봄 및 교육관련 학과(Diploma in Childcare and Education)의 졸업을 필요로 하며, 이 경우는 앞서 국가공인 자격체계의 3급에 해당하는 자격을 인정한다. 대학 또는 상급 교육기관의 관련학과 졸업자가 아닌 경우에도 Childminding 실습수료증(Certificate in Childminding Practice), 아동서비스 관련 전문성 향상 프로그램(Certificate of Professional Development in Work with Children and Young People) 등을 수료한 경우 아동 돌봄 3급 자격증을 취득할 수 있다. 한편, 전문 슈퍼바이저의 관리·감독 하에서 아동 돌봄서비스를 제공할 수 있는 인력은 2급 자격증을 취득할 수 있으며, 4급 자격증을 취득한 경우 아동 돌봄 시설의 관리자로서 자격을 갖는다(Cameron & Moss, 2001).

정규 교육기관 이외에도 돌봄 인력양성 교육·훈련 프로그램을 통한 자격인증 체계 또한 갖추고 있다. 대표적으로 Take Ten for Play 과정은 아동 돌봄 전문가 또는 지

방정부 교육·훈련 담당관이 10시간 단기 훈련프로그램을 개발하여 교육대상자를 찾아가 제공한다. 동 프로그램을 이수하게 되면 2~4세 유아 대상의 playgroup 중심 아동 돌봄서비스 인력으로서 공인자격증을 취득할 수 있다.

2. 주요 사회서비스 유형별 보수교육 체계

돌봄기술향상위원회의 아동인력개발위원회는 돌봄서비스 부문의 모든 인력들을 대상으로하는 평생교육개발전략(continuing professional development: CPD)을 제시하였다. 이 전략은 총 9단계의 체계로 구성되어 있는데 그 중 핵심적인 교육개발전략의 과정은 7단계로 설정되었다. 그 내용은 다음 표와 같다. 자격 및 교과과정청(The Qualifications and Curriculum Authority, QCA)은 앞으로 자격증과 다른 성취들을 인식하고 조직하는 방법을 완전히 바꾸는 새로운 National Framework for Achievement에 대한 안을 내놓았다. 이 구성안의 목적은 학습자와 고용주의 욕구에 더욱 충실한 간략한 체계를 만드는 것이다.(Strategy for Continuing Professional Development, SfC, 2006)

<표 4-17> 평생교육개발전략의 과정

구성	내용
1. 개별 인력과 조직 욕구사정	개인의 프로파일의 작성
2. 개발욕구의 파악	수퍼비전과 사정을 통한 개발욕구의 사정
3. 교육목표의 확인	직무학습, 활동학습, 네트워킹, 멘토링 등 학습유형 확인
4. 교육개발 기회 계획	보수교육에 대한 SWOT 분석을 통한 목표설정
5. 교육 실행	다양한 교육의 실습
6. 기록	성취와 결과에 대한 기록
7. 평가	실천에서의 학습결과 평가와 수퍼비전

자료 : Skills for Care(2008), Continuing Professional Development for the Social Care Workforce

<표 4-18> QCA Nine Level Framework

등급	특 성
8	Level 8 qualifications는 특정 분야의 지도적인 전문가나 실천가들을 가리킨다.
7	Level 7 qualifications는 복잡하고 예측불가능한 문제와 상황들에 대한 심도 있고 독창적인 대응의 개발을 가능하게 하는 고도로 발달되고 복합적인 수준의 지식을 가리킨다(예. 석사 학위)
6	Level 6 qualifications는 개인의 독자적인 생각과 연구를 활용할 수 있는 업무 영역이나 학문 분야의 높은 수준의 지식을 가진 전문가를 가리킨다(e.g. degree with Honours or graduate cert).
5	Level 5 qualifications는 복잡한 문제와 상황에 대한 대응과 해결책의 형성을 가능하게 하는 업무 영역 또는 학문 분야에 대한 깊은 지식과 이해를 증가시키는 능력을 가리킨다(e.g. Foundation degree or Diploma of Higher Education).
4	Level 4 qualifications는 높은 수준의 정보와 지식에 대한 학습과 세밀한 분석의 전문가를 가리킨다(e.g. Certificate of Higher Education).
3	Level 3 qualifications는 세부적인 지식과 기술을 얻을 수 있는 능력을 가리킨다(e.g. NVQ 3, A-levels).
2	Level 2 qualifications는 주요 업무 또는 학문 영역의 양질의 지식과 이해를 얻을 수 있는 능력과 다양한 직무를 수행할 수 있는 능력을 가리킨다(e.g. NVQ 2, GCSE A* - C)
1	Level 1 qualifications는 기본적인 지식과 기술, 그리고 지도와 감독(guidance and supervision) 아래 학습 내용을 적용시킬 수 있는 능력을 가리킨다(e.g. NVQ 1, GCSE D - G).
E	Entry qualifications는 기본적인 지식과 기술을 가리킨다.

제5장 프랑스의 사회서비스 인력운영 제도

제1절 사회서비스 고용 동향⁶⁾

1. 노동 시장 여건 분석

유럽의 여타 국가와 마찬가지로 1980년대 이후 프랑스 역시 여성의 경제활동 참가 현상이 두드러지게 나타나고 있다. 여기서 잠시 프랑스 여성의 사회적 지위와 관련된 법제화의 내용을 살펴보면 남편의 동의 없이 여성들이 직업 활동을 할 수 있게 된 시점은 1965년 이후이며, 동일가치 노동 하에서 남녀평등원칙이 인정된 것은 1972년도이다. 남녀의 직업 평등성이 법제화된 시기는 1983년도이며 노동 현장에서 성추행이 법으로 금지된 시기는 1992년도이다(장혜경 외, 2002 :85). 한편, 여성의 경제 활동이 본격적으로 시작된 것은 1968년 5월 운동 발생 후인 1960년대 말, 1970년대 초부터이며, 1980년대에 들어와서는 맞벌이 부부가 하나의 정상적 가족 활동으로 보편화되기에 이르렀다.

이러한 점을 고려하면서, 성별 경제활동 참가율, 취업률, 실업률 추이 등을 살펴보기로 한다. 한 국가의 노동 시장 및 고용 활성화를 정확하게 파악하기 위해서 종래에는 실업률에 초점을 맞추었으나 오늘날에는 취업률 및 경제활동 참가율까지 살펴보는 것이 일반화되었다. 왜냐하면 실업률이 낮다 하더라도 취업률 혹은 경제활동 참가율이 높지 않다면 고용 활성화가 제대로 이루어지지 못한 것으로 판단할 수 있기 때문이다⁷⁾. 따라서 한 국가의 고용 활성화에 대한 긍정적인 평가는 낮은 실업

6) 이 부분은 민현주의, 2007: 284-294와 심창학, 2007: 186-196의 내용에 근거한 것임을 밝혀둔다.

7) 대표적인 사례가 중고령자(55세-64세) 고용과 관련하여 이탈리아, 그리스 등 지중해 국가이다. 이탈리아의 해당연령집단 실업률은 2.9%(2006년 기준)로서 EU15개 회원국 평균인 6.4%보다 훨씬 낮아 고용 상태가 양호한 것으로 판단할 수 있음. 하지만 취업률과 경제활동참가율은 각각 32.5%와 33.4%로서 유럽 15개 회원국 평균인 45.6%와 48.8%에 훨씬 못 미치는 수치를 보임(OECD, 2007).

율과 동시에 취업률 그리고 경제활동 참가율이 높을 때 가능하다고 할 수 있다⁸⁾.

이러한 점을 고려하면서 먼저, 프랑스의 경제활동참가율을 살펴보면 다음과 같다. <표 5-1>에서 나타나는 바와 같이, 전체 경제활동참가율은 69.3%로서 EU 15개 회원국 평균과 OECD 회원국 평균에 못 미치고 있다. 이는 남성경제활동참가율이 낮은 데서 기인하는 것으로 판단된다. 왜냐하면 여성 경제활동참가율은 63.4%로서 스웨덴이나 영국에는 미치지 못하지만 EU 15개 회원국 평균이나 OECD 회원국 평균보다는 높기 때문이다.

<표 5-1> 경제활동참가율 국제비교(2003)

국가	남성	여성	전체
스웨덴	80.8	76.8	78.9
독일	78.0	64.5	71.3
프랑스	75.3	63.4	69.3
영국	83.6	69.2	76.3
이탈리아	74.8	48.3	61.6
EU-15	78.5	61.6	70.0
OECD평균	80.1	59.6	69.8

자료: OECD, 2005: 37 ; OECD, 2007: 246-248의 표에서 발췌.

한편, 프랑스 여성 경제활동 참가의 특징을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 기혼 여성의 경제활동참가 비율은 양상이 다르게 나타난다. 예컨대, 15세 미만의 한 자녀를 가진 25세에서 49세까지 여성의 경제활동참가율은 프랑스가 80%로서, 덴마크의 90%보다는 낮으나 70%의 영국, 50%의 이탈리아보다는 높은 수준임을 확인할 수 있다. 여기서 나타나는 영국과 프랑스의 차이는 영국에 비해 프랑스가 상대적으로 높은 수준의 보육 제도와 육아 휴직 제도를 가지고 있는 현실을 반영하고 있는 것으로 한 연구는 판단하고 있다(H. Russel and P. Barbieri, 2000 : 310)

8) 중고령자 고용 상황에서 유럽 국가 중 대표적인 사례가 스웨덴, 덴마크 등 북유럽 국가이며, 프랑스는 정 반대 즉 부정적인 평가의 대표적인 사례임. 프랑스의 실업율은 7.2%로서 높을 뿐만 아니라 취업률과 경제활동참가율은 각각 40.5%와 43.6%에 불과함(OECD, 2007: 249).

다음으로, 프랑스의 취업률을 살펴보면 아래 <표 5-2>와 같다. 특징을 정리하면 첫째, 전체 취업률은 62.7%로서 OECD 국가 평균보다도 낮다. 가장 높은 국가는 스웨덴이며 반면 지중해 국가의 이탈리아는 취업률이 가장 낮은 국가로 나타났다. 반면, 여성 취업률을 살펴보면, 프랑스는 스웨덴, 영국보다는 낮으나 EU 15개 회원국, OECD평균보다는 약간 높은 것으로 나타나 전체 취업률보다는 양호한 것으로 평가할 수 있다. 반면, 취업자 중에서 고용 불안정을 의미하는 임시직이 차지하는 비중에 있어서 프랑스는 영국, 이탈리아 보다는 높으나 14.7%의 스웨덴에 비해서는 낮다. 여성 임시직 취업 비율 역시 OECD국가 평균보다 낮은 것으로 나타난다. 이렇게 볼 때 프랑스 여성 취업률 및 임시직 취업률은 OECD 국가 및 유럽 국가와 비교할 때 중간 수준인 것으로 판단된다.

둘째, 고용형태에 있어서 여타 국가에 비해서 프랑스는 전일제 고용 비율이 높은 반면 파트타임 고용 비율은 상대적으로 낮다(1994년 기준). 여성의 시간제 고용 비율은 28%로서 이는 영국의 44%, 덴마크의 34%보다 낮다. 반면 전일고용비율은 약 70%로서 유럽 국가 중 매우 높은 수치를 보여주고 있다. 이 역시 프랑스 정부가 지향하고 있는 높은 수준의 보육 제도 및 프로그램 유지를 통한 여성의 가족 책임 역할과 경제 활동 참여간의 양립성 시도와 매우 밀접한 관계가 있는 것으로 볼 수 있다(H. Russel and P. Barbieri, 2000 : 310-311)⁹⁾.

셋째, 그럼에도 불구하고 유자녀 가족 여성의 실질적 노동 시장 참여 경향을 살펴보면, 자녀수와 자녀의 연령에 따라 상당한 차이를 보이고 있다. 구체적으로 말하면, 자녀가 많을수록, 자녀 연령이 어릴수록 여성의 노동시장 참여비율은 많이 떨어진다. 예컨대, 2002년 기준, 자녀수가 3명 이상, 이 중 막내의 연령이 3세 이하인 여성의 노동 시장 참여율은 29%에 불과하다. 반면 3세에서 5세 사이의 한 자녀를 가진 여성의 82%가 유급 직장 생활을 영위하고 있다(Regards sur la parité, 2003). 이는 달리 말하면 프랑스 가족 정책이 다자녀이면서 자녀 연령이 3세 미만인 가정의 여

9) 이와 관련하여 학자에 따라서는 프랑스 복지 체계가 기본적으로는 남성 생계 부양자 모델 국가에 속하지만 내부적으로 기혼 여성의 고용지지, 육아와 경제활동 참여의 양립성 제고 정책 등도 동시에 시행되고 있기 때문에 변형된 남성 생계 부양자 국가로 보는 것이 적절하다는 입장이 제시되기도 함(J. Lewis, 1992 : 167 ; Cf. J. Gornick et al. 1997).

성 고용에 대해서는 그렇게 효과적이지 못하다는 것을 의미한다.

한편, 프랑스의 실업 통계는 다음과 같다. <표 5-3>을 통해 프랑스의 성별 실업률 양상을 각 복지 모델을 대표하는 유럽의 일부 국가와 비교하면서 살펴보자. <표 5-3>에 제시된 바와 같이, 비교 관점에서 프랑스 실업률은 상대적으로 나쁜 것으로 나타난다. 전체 실업률은 9.7%인데, 이는 이탈리아 등 유럽 국가에 비해 높은 것일 뿐만 아니라 OECD 평균(6.9%)보다도 훨씬 높다. 여성 실업률 역시 높은 것으로 나타났다(10.9%), 여성 장기 실업 상태 역시 예외가 아닌 것으로 드러났다. 왜냐하면, <표 5-3>은 프랑스 여성 장기 실업률이 EU 15개 회원국의 평균보다는 낮으나, 스웨덴, 영국보다는 훨씬 높으며, OECD 회원국 평균보다도 상당히 높은 것을 보여 주고 있기 때문이다.

다음 <표 5-4>는 1970년부터 2000년까지 프랑스의 경제활동 참가율, 1인당 GDP 성장률과 실업률의 추이를 나타낸 것이다. 1인당 GDP는 1975년과 1993년을 제외하면 미약하지만 매년 꾸준한 성장을 보여주고 있다. 그럼에도 불구하고 실업률은 수직 상승하여 1970년의 2.4%에서 1980년에는 3배에 가까운 6.4%를 기록했으며 1985년 이후는 대부분 두자리 숫자를 보이고 있다. 즉 꾸준한 경제 성장에도 불구하고 실업문제는 점점 악화되는 현상을 보이고 있는 것이다.

<표 5-2> 취업률의 국제비교(2003)

국가	취업률			임시직 비율		
	전체	남성	여성	전체	남성	여성
스웨덴	74.3	75.6	72.8	14.7	12.3	17.0
독일	64.6	70.4	58.7	12.2	12.1	12.3
프랑스	62.7	68.9	56.7	12.6	11.2	14.1
영국	72.9	79.3	66.4	5.8	5.1	6.6
이탈리아	56.2	69.7	42.7	9.5	7.9	11.8
EU-15평균	64.3	72.6	56.0	-	-	-
OECD평균	64.9	74.7	55.3	13.9	13.0	15.2

자료: OECD, 2005: 37 ; OECD, 2007: 246-248의 표에서 발췌.

<표 5-3> 실업율의 국제비교(2003)

국가	실업율			장기실업율(전체) ¹⁾		장기실업율(여성)	
	전체	남성	여성	6개월 이상	12개월 이상	6개월 이상	12개월 이상
스웨덴	5.8	6.3	5.2	35.4	17.8	31.4	15.3
독일	9.3	9.6	8.8	68.5	50.0	70.3	52.3
프랑스	9.7	8.7	10.9	62.0	42.9	62.2	42.8
영국	4.8	5.5	4.1	37.3	23.0	31.4	17.1
이탈리아	8.7	6.7	11.6	74.1	58.2	74.9	58.9
EU-15평균	8.2	7.5	9.0	61.5	43.4	62.9	44.8
OECD평균	6.9	6.8	7.1	46.3	31.0	46.9	31.7

주: 1) 실업자 중 장기 실업자가 차지하는 비율임.
출처 : OECD, 2007: 246-248의 표에서 발췌

<표 5-4> 프랑스 경제 지표의 변화 추이

년도	경제활동참가율(+15세)	1인당 GDP성장율	실업율
1970	56.3	-	2.4
1975	53.5	0.7	4.0
1980	54.8	1.1	6.4
1985	-	1.0	10.2
1986	54.8	1.9	10.4
1987	60.8	2.0	10.5
1988	-	4.0	10.0
1989	54.0	3.6	9.4
1990	53.7	2.1	8.9
1991	53.4	0.5	9.3
1992	-	1.0	10.2
1993	55	-1.3	11.5
1994	54.9	1.7	12.1
1995	56.4	1.3	11.4
1996	55.2	0.8	12.1
1997	55	1.6	12.3
1998	54.7	3.0	11.7
1999	-	3.0	11.0
2000	54.7	2.6	9.6

출처: ILO(실업율), OECD(GDP), ILO(경제활동참가율) ; 황준욱, 2003 :60에서 재인용

한편, 실업 문제의 심각성과 관련, 다음과 같은 점이 지적될 수 있다(심창학, 2007: 182-183). 우선, 연령별로 볼 때, 1975년에는 25세부터 49세까지의 연령층에서 실업문제가 심각했으나 1998년에는 15세부터 25세까지의 청년인구 집단 실업율이 25.4%로서 어떤 연령 집단보다 높게 나타났다. 청년실업의 문제가 프랑스에서도 예외가 아님을 보여주는 대목이다. 학력별로 비교할 때 실업문제가 심각하지 않았던 1975년의 경우 실업율이 학력에 관계없이 비슷한 수치를 보이고 있다. 반면, 1998년은 대졸 이하의 학력을 가진 사람들의 실업율이 상대적으로 높았다. 뿐만 아니라 무학력 실업율은 17.4%로서 가장 높은 수치를 기록하고 있는데 이는 저학력 소지자 또는 무학력자가 실업 문제에 많이 노출되어 있는 집단임을 의미한다. 종사상 지위로 비교해 보면, 농수산업을 제외한 모든 근로자의 실업율이 상승되었다. 특히 사무직 혹은 육체 근로자와 영세 자영업인의 실업율의 상승폭이 크게 나타났다. 이렇게 볼 때 프랑스 실업 문제는 청년실업, 저학력 실업이 두드러진 특징을 보이고 있으며 이외에도 사무직 혹은 육체 근로자와 영세 자영업인의 실업 또한 보편화되어가고 있는 추세이다.

지금까지의 논의를 바탕으로 할 때 프랑스의 고용 상황은 유럽 국가 중 중간 정도의 수준에 있는 것으로 판단된다. 그럼에도 불구하고 여성 고용 상황은 남성 보다는 약간 양호하다고 할 수 있다. 왜냐하면 높은 실업율에도 불구하고 취업률이나 경제활동참가율은 성별비교에서나 국가별 비교에서 상대적으로 양호한 것으로 보이기 때문이다.

여기서는 프랑스 노동 시장 여건을 고용 구조 및 고용 추이를 중심으로 좀 더 자세히 살펴보자. 먼저 고용 구조 부문에서, 전체 취업자는 약 2400여만 명이며 이 중 남성 취업자는 1,300여만 명, 여성 취업자는 1100여만 명이다. 17개의 활동 영역 중 취업자가 가장 많이 활동하는 분야는 교육, 의료 및 사회 서비스 분야로서 약 470여만 명이 이 분야에 종사하고 있다. 다음으로는 상업 및 수선 영역, 기업 대상 서비스 영역, 행정 영역의 순으로 취업 종사자가 많다. 반면, 프랑스의 전통 분야인 농업(수산업포함) 혹은 농업 분야의 산업에 종사하는 취업자는 160여만 명에 불과한 것으로 나타났다(<표 5-5>참조).

성별 분석에 있어서 활동 영역에서 여성이 차지하고 있는 비중을 기준으로 할 때, 가장 많은 비중을 차지하고 분야는 역시 교육, 의료 및 사회 서비스 분야로서 470.2만 명 중 347.5만명이 여성 취업자이다. 이는 전체 취업자 중 73.9%가 여성 취업자임을 의미한다. 그 뒤를 이어 개인 서비스(61.0%), 부동산 활동(56.1%), 금융 분야(55.7%)의 순으로 여성 취업이 활발하다. 남성 대비 여성 취업이 가장 드문 분야는 건설 분야로서 8.9%에 불과하다.

<표 5-5> 프랑스 산업별 고용 구조(2005)

(단위: 천명)

영역(분야)	여성취업자	남성취업자	계	여성비율	여성취업인구 대비 비율
농림·어업	276	674	950	29.1	2.4
농업분야산업	262	416	678	38.7	2.3
재화및소비산업	320	371	691	46.3	2.8
자동차산업	52	281	333	15.6	0.5
장비재화산업	163	657	820	19.9	1.4
중개재화산업	334	1,056	1,390	24.0	2.9
에너지	44	190	234	18.9	0.4
건설	142	1,455	1,597	8.9	1.2
상업 및 수리	1,545	1,747	3,292	46.9	13.5
교통	251	825	1,076	23.3	2.2
금융	409	325	734	55.7	3.6
부동산	195	152	347	56.1	1.7
기업대상서비스	1,292	1,923	3,215	40.2	11.3
개인서비스	1,298	829	2,127	61.0	11.4
교육 의료 사회서비스	3,475	1,227	4,702	73.9	30.4
행정	1,335	1,328	2,663	50.1	11.7
기타	33	38	71	46.5	0.3
전 체	11,425	13,496	24,921	45.8	100.0

자료: Insee, enquêtes emploi.

한편, 전체 여성 취업 인구를 기준으로 영역별 여성 취업 현황을 살펴보면 전체 여성 취업 인구 1142만5천명 중 30.4%인 347만5천명이 교육, 의료 및 사회서비스 분야에 종사하고 있는 것으로 나타나 가장 많은 비중을 차지하고 있다. 다시 말하면 여성 취업 10명 중 3명은 이 분야에 종사하고 있다는 것이다. 그 뒤를 이어 상업 및 수리 분야(13.5%), 행정(11.7%), 개인 서비스(11.4%), 기업대상 서비스(11.3%)의 순으로 여성 취업자가 많다. 반면 자동차 산업이나 건설 분야는 여성 취업 인구 비율이 가장 낮은 분야로 나타났다.

이렇게 볼 때 교육, 의료 및 사회 서비스 분야가 남성 대비 여성 취업 비율 뿐만 아니라 여성 취업 인구 중 차지하는 비율에 있어서 가장 높은 비율을 보이고 있다. 즉, 이 분야는 남성이 취업하길 주저하기 때문에 여성이 취업할 수 밖에 없는 분야가 아니라 여성들 스스로 선호하는 분야라는 것이다. 이런 의미에서 교육, 의료 및 사회 서비스 분야는 여성 지배적 취업 분야임과 동시에 여성 선호적 취업 분야라 할 수 있다. 이의 대척점에서 있는 분야로서는 자동차 산업 및 건설 분야가 있다.

다음으로 직종을 기준으로 한 고용 구조를 <표 6>을 통해 살펴보자. 대직업군을 중심으로 여성 고용 상황을 살펴보면 서비스 종사자를 포함한 사무직에서의 여성 취업 비율이 76.6%로서 가장 높다. 특히 사회서비스가 포함되어 있는 대인 서비스에서는 전체 취업 인구 중 87.7%가 여성인 것으로 나타난다. 뿐만 아니라 기업행정 분야와 판매 서비스 역시 여성 취업 인구 비중이 높게 나타난다. 반면 10이상 고용 사업체의 사업주 노무 종사자 직업군에서 여성 취업 인구가 차지하는 비중은 남성에 비해 압도적으로 낮다. 프랑스 역시 사업체 경영이나 육체 노동 위주의 직종은 남성 지배적 직업임을 알 수 있다.

<표 5-6>에서 확인할 수 있는 흥미로운 현상 중의 하나는 중간직 직종에 관한 것이다. 중간직은 최고 관리자와 하위직 사이에 있는 간부직으로 의미하는 것인데, 하위 직업군에 따라서는 여성 종사자 비율이 상당히 높게 나타난다. 예컨대, 의료 및 사회 서비스 직종에서 여성 중간직 종사자가 차지하는 비중은 78.0%에 달한다. 교사직의 경우, 여성 취업 비율이 상대적으로 높게 나타나고 있다. 이는 직종에 따라서는 여성의 중간직 진입이 매우 활발하다는 것을 의미한다.

한편, 전체 여성 취업자 중 직업군별 여성 취업이 차지하는 비율을 살펴보면 사무직에 가장 많은 여성이 취업하고 있음을 알 수 있으며(48.5%), 중간직(24.3%), 관리자·전문가(11.5%), 노무 종사자(9.5%)가 뒤를 잇고 있다. 중 직업군을 중심으로 살펴보면, 공무원이 가장 많으며(14.6%), 그 뒤를 이어 대인 서비스(13.5%), 기업 행정 서비스(12.6%)의 순이다. 즉 7명 중 1명은 대인 서비스 일반직에 종사하고 있는 것이다. 한편, 의료 및 사회 서비스 중간직에의 여성 종사자는 7.6%로서 중간직의 중 직업군 중 기업행정·판매 서비스에 이어 두 번째로 많은 비중을 차지하고 있다. 이렇게 볼 때 의료 및 사회 서비스 분야에 종사하고 있는 여성 취업 인구는 전체 여성 취업 인구의 20% 정도가 됨을 알 수 있다.¹⁰⁾

마지막으로 프랑스 고용 구조에서 나타나는 남·녀 불평등 관계에 주목할 필요가 있다. 관리직, 중간직, 사무직(일반직)을 중심으로 살펴 볼 때, 남성 취업자는 중간직 종사자(세가지 직업군 남성 취업자의 42%)가 가장 많으며, 관리자·전문가가 다음이며(33%), 사무직(일반직)은 24%로서 세가지 직업군 중 가장 낮다. 한편, 여성 취업자의 경우 세가지 직업군 종사자 964만명 중 일반직 종사자가 554만2천명으로 57%를 차지하면서 가장 많다. 중간직이 29%이며, 관리자·전문가는 131만7천명으로 14%를 차지하면서 세가지 직업군 종사자 중 가장 적은 비중을 차지하고 있다. 이를 통해 남성에 비해 여성 취업자의 경우 낮은 지위의 직종에 종사하고 있는 경향이 높음을 알 수 있다.

10) <표 5-5>에서의 교육, 의료 및 사회 서비스 분야 관련 수치는 <표 6>에서 두가지 사회서비스 관련 중 직업군 외에 교수및 연구원, 교사가 포함된 것임.

<표 5-6> 프랑스 직종별 고용 구조(2005)

(단위:천명)

대직업군 (CS)	중직업군	여성 취업자	남성 취업자	전체 취업자	여성 취업비율	여성취업자 대비 비율
농업숙련자		196	455	651	30.1	1.7
기술공		170	557	727	23.4	1.5
판매종사자		244	409	653	37.3	2.1
사업주 (10인 이상 고용)		21	104	125	16.6	0.2
관리자 및 전문가		1,317	2,343	3,660	36.0	11.5
	전문직	132	214	346	38.1	1.2
	공공기관관리자	139	231	370	37.5	1.2
	교수·연구원	375	342	717	52.3	3.3
	정보, 예술, 연극	106	126	232	45.7	0.9
	기업행정·판매관리자	404	619	1,023	39.5	3.5
	기술공	161	811	972	16.5	1.4
중간직		2,781	2,964	5,745	48.4	24.3
	교사	551	268	819	67.3	4.8
	의료 및 사회서비스	865	244	1,109	78.0	7.6
	종교	1	8	9	8.7	0.0
	공공기관행정	259	209	468	55.3	2.3
	기업행정·판매서비스	914	802	1,716	53.3	8.0
	기술공	132	929	1,061	12.4	1.0
	준관리자	59	504	563	10.5	0.5
사무직 (서비스 종사자 포함)		5,542	1,690	7,232	76.6	48.5
	공무원	1,667	492	2,159	77.2	14.6
	경찰및군인	54	441	495	10.9	0.5
	기업행정	1,437	298	1,735	82.8	12.6
	판매서비스	839	241	1,080	77.7	7.3
	대인서비스	1,545	218	1,763	87.7	13.5
노무종사자		1,082	4,890	5,972	18.1	9.5
	공업숙련공	208	1,166	1,374	15.1	1.8
	예술숙련공	113	1,312	1,425	7.9	1.0
	운전사	44	576	620	7.1	0.4
	관리·운송숙련공	55	417	472	11.6	0.5
	공업비숙련자	395	731	1,126	35.1	3.5
	예술비숙련자	203	522	725	28.0	1.8
	농업분야	64	166	230	27.7	0.6
기타		76	81	157	48.2	0.7
전 체		11,425	13,496	24,921	45.8	100.0

주: 1) catégories socio-professionnelles(사회 직업별범주)
 자료 : Insee, enquêtes emploi.

다음은 고용 추이 측면으로서, 이를 84개 소직업군을 대상으로 1982년과 2002년을 비교한 한 연구를 바탕으로 살펴보고자 한다(Monique Merou et al. 2006). 이 연구에 따르면 84개 소직업군 중 남성 취업 인구가 70%를 넘는 것은 43개이고, 여성 취업인구가 70%를 넘는 것은 14개 직업이었다. 아래 <표 5-7>은 84개 직업군 중 여성 취업 인구가 70%를 넘는 직업군 일부의 추이를 나타낸 것이다.

<표 5-7>를 통해 고용 추이와 관련하여 다음 몇 가지 특징이 발견된다. 첫째, 여성 취업 인구의 비중 증대이다. 전체 취업자 대비 여성 취업 비율이 2002년에는 45%를 기록하고 있는데, 이는 1982년의 40%에 비해 5% 증대된 것이다. 하지만 같은 기간 전체 취업자 수가 10%증대된 점을 고려한다면 여성 취업 인구의 급증은 아닌 것으로 판단된다. 둘째, 여성 지배적 직종의 공고화 현상을 들 수 있다. 여기서 공고화란 시간 흐름과 함께 특정 직업에 특정성을 가진 취업 인구가 증대되는 현상을 의미한다. 대표적인 직업이 비서직이다. 1982년에 비해 2002년의 경우 전체 취업자 수는 감소했음에도 불구하고 여성 취업 비율은 2%증대된 것으로 나타난다. 즉 20년 사이 비서직은 여성 직종으로 점점 더 확고한 자리를 잡게 된 것이다. <표 5-7>의 직업군 중 재가근로자도 이 유형에 속한다고 할 수 있다.

셋째, 의료 및 사회 서비스 취업 인구의 증대 현상을 들 수 있다. 2002년 기준, 보육사 취업 인구는 65만6천명인데, 이는 1982년에 비해 200% 이상 증대된 것이다. 사회서비스 및 문화, 체육 취업 인구 역시 같은 기간 105%의 증대율을 보이고 있다. 20년 사이, 84개 직업군 중 29개 직업군의 취업자 수가 감소한 것으로 나타나고 있음에 반해, 의료 및 사회 서비스 분야의 취업 인구는 증가 추세를 보여주고 있었던 것이다. 특히 보육사는 99%가 여성이며, 사회서비스, 문화 및 체육 종사자는 20년 사이 여성 취업 인구 비율이 6%증대된 것으로 나타나, 이들 분야에서의 여성 취업 인구의 진입이 전체 취업자 수 증대에 기여한 것으로 판단된다.

<표 5-7> 프랑스 직업별 고용 변화 및 여성 취업(1982년과 2002년) (단위: 천명)

직업군	여성 취업자수 (2002년)	여성취업비율(%)		전체 취업자수 (2002년)	취업자수 변화
		1982년	2002년		
보육사	656	99	99	663	206
비서	651	95	97	672	-6
공공기관행정요원	650	69	72	899	12
기업행정요원	460	74	76	605	37
간호원, 산과	369	90	91	405	85
사회서비스, 문화, 체육 종사자	341	59	65	524	105
직모, 가족 비숙련동	47	82	73	64	-79
재가근로자	258	98	98	263	-7
전체	10,830	40	45	23,924	10

자료 : Insee, enquêtes emploi, traitement Dares; Monique Merou et al. 2006: 228-229의 표에서 발췌.

2. 사회 서비스 분야 고용 여건 및 구조

가. 사회적 직업 개념 및 종류

사회서비스 분야 종사자에 해당하는 프랑스 용어로서는 ‘사회근로자’(travailleurs sociaux)가 가장 일반적이며, 이들의 직업은 사회적 직업(professions sociales, social professions)으로 불린다. 영어의 사회사업가, 사회복지사(social worker)의 대응 용어인 사회근로자(travailleurs sociaux)를 둘러싸고 여러 가지 논쟁이 진행 중이다(B. Ravon, 2003: 5-9). 예컨대, 사회근로자(travailleurs sociaux)의 자격과 관련된 질적 문제 제기의 연장선상에서 자원봉사(자)까지 포함시켜야 한다고 주장하는 이들은 사회근로(travail social) 용어 대신 사회개입(intervention sociale) 용어를 더 선호한다. 또한 직업으로서의 사회적 직업, 사회근로자의 범위 설정과 관련된 논쟁 역시 활발하다. 왜냐하면 전통적인 의미의 사회적 직업 범위에 포함되지 않는 성격이 유사한 새로운 직업들이 등장하고 있기 때문이다. 대표적으로 사회적 배제 극복 차원에서

나. 사회 서비스 분야 고용여건

사회적 직업의 고용 규모는 연구에 따라 매우 심한 편차를 보이고 있다. 예컨대 행정부 자료를 바탕으로 한 연구에 따르면 1998년 현재 80만명의 사회적 직업 종사가 있는 것으로 추산하고 있는 반면(E. Woitrain, 2002), 이후의 다른 연구는 2002년을 기준으로, 60만 명 정도로 파악하고 있다(D. Beynier et al., 2005). 이는 통계 자료의 상이성과 산정 방식 그리고 사회적 직업 범위 설정의 상이성에 기인한 것이다. 본 연구는 후자의 연구를 바탕으로 하면서 필요한 경우 전자 연구를 참조할 것이다. 먼저 <표 5-9>를 살펴보자.

<표 5-9> 프랑스 사회적 직업의 고용 추이

		(단위: 명, %)			
영역	직업군	1993	1998	2002	연증가율 ('93~'02)
사회부조	사회서비스보조사(AS)	31,300	35,900	40,400	3
	사회경제 및 가족상담사(CESF)	4,100	5,800	4,600	1
	기타 상담가	2,100	5,300	6,400	13
	소계	37,500	47,000	51,500	4
특수교육	아동교육가(EJE)	6,800	10,100	12,800	7
	특수 교사(ES)	59,700	70,100	99,100	6
	교육지도교사(ME)	7,800	16,900	17,700	10
	정신건강보조사(AMP)	8,100	12,600	24,700	13
	특수기능교사(ETS)	9,700	4,200	10,100	0
	작업장지도교사	4,400	4,000	9,500	9
	교육서비스책임자	2,100	3,200	3,300	5
	소계	98,600	121,100	177,100	7
엔터테인먼트	엔터테이너(강사)	46,700	54,000	59,600	3
보육	보육사(AM)	183,200	261,400	308,300	6
전 체		367,000	484,100	598,800	6

자료: données INSEE, enquête Emploi 1993-2002, calcul Dress ; D. Beynier et al., 2005 : 4에서 재인용.

<표 5-9>에 따르면 2002년 기준, 프랑스 사회 근로자 즉 사회적 직업 종사자 규모는 약 60만 명으로 추산된다. 영역별로 가장 많은 곳은 보육부문에 30여만 명의 보육사가 활동하고 있으며, 가장 적은 규모의 영역은 사회 부조 영역으로 5만명을 상회하고 있다. 직업별 역시 보육사가 가장 많으며, 다음으로 특수교사, 엔터테이너의 순이며 한국의 사회복지사와 유사한 사회서비스보조사는 약 4만 명으로서 네번째 많은 규모를 차지하고 있다.

고용 추이를 살펴보면, 2002년 사회적 직업 종사자 규모는 1993년의 36만7천명에 비해 약 24만 명이 증대된 것으로 이는 연평균 6% 성장이 있었음을 의미한다.¹²⁾ 사회적 직업의 연평균 성장률은 같은 기간 제3차 산업의 연평균 성장률인 2.1%에 비해 3배에 달하는 것으로 급속한 증가율을 보여주고 있다. 영역별로는 특수교육 영역의 연평균 성장률이 가장 높으며(7%) 엔터테이너 영역이 3%로 가장 낮은 것으로 나타났다. 한편, 직업별로는 정신건강보조사(AMP)의 연평균 성장률이 13%로 가장 높게 나타났다. 절대치로는 10년 사이 12만명이 증가된 보육사와 약 4만 명의 증가세를 보여준 특수교사(ES)가 가장 빠른 성장세를 기록했다. 한편 사회서비스 보조사(AS)는 약 만명 정도 증가되면서 연평균 3%의 증가율을 기록하고 있다. 이렇게 볼 때 영역별로는 특수교육 영역과 보육 영역, 직업별로는 정신건강보조사, 특수교사, 그리고 보육사가 프랑스 사회적 직업 종사자 증가를 이끌고 있다는 것을 알 수 있다.

마지막으로 반드시 지적되어야 할 것은 사회적 직업 종사자 규모 파악에 있어서, <표 5-8>에는 있지만 <표 5-9>에는 나타나 있지 않는 직업이 있다는 점이다. 생활 및 가사보조사(AD)와 사회 및 가족전문개입사(TISF)가 바로 그것이다. 이에 대해 다른 조사결과에 따르면 1998년 기준, AD 종사자는 1998년 기준, 17만7천여명, TISF 종사자는 8000여명 정도 되는 것으로 집계되었다. 결과적으로 프랑스 사회적 직업 전체 근로자는 80만 명 정도 되는 것으로 보는 것이 적절할 것이다.

12) 전체 취업자 대비 사회적 직업 근로자 비율 역시 1993년의 1.6%에서 2002년에는 2.5%로 증대되었음.

다. 사회 서비스 분야 고용구조

한편, <표 5-10>을 통해 사회적 직업 분야의 고용 구조를 살펴보면 다음과 같은 특성이 나타난다. 첫째, 성별 고용 구조에 있어서 사회적 직업에서는 여성 취업이 지배적이다. 2000년-2002년 기준, 전체 종사자 중 86%가 여성인 것으로 나타났는데 이는 10년 전과 거의 동일하다. 영역별로는 보육 영역이 100%, 사회 부조 영역은 95%로서 여성 비율이 압도적이다. 반면, 특수 교육 영역은 63%, 엔터테인먼트 영역에서는 전체 종사자 중 71%가 여성인 것으로 나타나 남성 취업자도 상당수 있음을 알 수 있다.

<표 5-10> 프랑스 사회적 직업의 고용 구조

(단위: %)

		1993~1995년	1997~1999년	2000~2002년
성별	여성	85	87	86
	평균 연령	39	41	42
연령	30세 미만	18	15	14
	30-39세	33	29	27
	40-49세	32	36	34
	50세 이상	18	21	25
지위	수습제 및 보조계약	4	3	3
	중양 및 지자체 (보조계약제외)	40	36	32
	민간무기계약1)	51	55	58
	민간유기계약	5	6	7
계약형태	파트타임	29	34	29

주: 1) 단체, 재가근무, 사회보장기구, 기업을 합친 것임.

자료: données INSEE, enquête Emploi 1993-2002, calcul Dress ; D. Beynier et al., 2005 : 6에서 재인용.

둘째, 연령별 고용 구조를 살펴보면, 평균 연령이 올라가는 현상을 보이고 있음을 알 수 있다. 이러한 현상은 1993년과 2002년 사이 40대 이상 취업 인구 비율 비교에서 극명하게 드러난다. 즉, 1993년에는 47%를 기록했던 반면 2002년에는 59%를 차지하여 12%의 증가율을 기록하고 있는 것이다. 이러한 사회 근로자의 평균 연령은 전체 취업자의 평균 연령보다 높은 것이다. 영역별로는 보육사 평균 연령이 45세로 가장 높고, 다음으로 사회복지(41세), 특수교육(40세), 엔터테인먼트(33세)의 순이다.

셋째, 근로 형태에 있어서 국가 및 지자체에서 근무하는 종사자의 비율은 하락추세에 있는 반면(1993년의 40%에서 2002년의 32%), 민간 영역 무기 계약 하의 근로자 비율은 올라가고 있음을 알 수 있다. 대신 민간 유기 계약이나 수습 및 보조 계약 하의 근로자 비율은 정체 상태에 있다. 이러한 추세는 모든 영역에서 공통적으로 나타나고 있다. 특히 보육 영역에서의 국가 및 지자체에 근무 종사자의 비율은 급격한 하락세를 보이고 있다(1993년의 33%에서 2002년에는 19%). 한편, 아래 <표 5-11>은 사회 서비스 종사자의 소속 활동 기관을 나타낸 것이다.

<표 5-11> 프랑스 사회 서비스 종사자의 활동 기관 유형

활동 기관(장소)	규모(명, %)	사회서비스종사자 구성 비율(%)
개인	306,000(38)	보육사(100)
재가원조서비스	184,500(23)	AD(96), TISF(4)
사회 서비스 및 의료서비스 시설	125,000(15)	ES(36), ME(17), AMP(16), MA(8), AS(6), 기타특수교육근로자(5), 기타(13)
중앙행정부처 및 사회 보호 기구	16,500(2)	AS(55), ES(27), CESF(7), Anim(5), 기타특수교육근로자(3)
콤포(기자체)	52,000(6)	특수교육근로자(47%), Anim(33), EJE(9), AS(3), CESF(3), ES(3), ME(2)
광역자치단체	59,000(7)	AM(63), AS(27), ES(6), 기타(4)
기타	63,900(8)	AM(55), Anim(26), AS(5), 특수교육근로자(5), ES(3), CESF(3), 기타(3)
전 체	806,900(100)	-

자료: DGAS; B. Ravon, 2003:109에서 재인용

<표 5-11>에서처럼, 가장 많은 활동이 이루어지는 기관(장소)은 보육사의 보육 서비스가 이루어지는 개인 영역으로 이는 아동이 사는 집에서 보육사의 활동이 있음을 의미한다. 다음으로는 재가원조서비스로서, 이의 대부분은 생활 및 가사보조사(AD)에 의해 대부분 이루어지며, 사회 및 가족 전문가도 부분적으로 활동하고 있다. 사회 및 의료 서비스 기관에서 근무하고 있는 종사자는 전체 종사자의 15%로서, 특수 교육 영역의 사회 근로자가 대부분을 차지하고 있다.¹³⁾ 한편, 공공 기관 중에는 광역자치단체에 소속되어 있는 사회 근로자의 비율이 가장 높다. 소속 근로자 중 63%는 보육사이며, 사회서비스 보조사 역시 상당수가 광역자치단체에 소속되어 업무를 수행하고 있다. 그리고 엔터테이너의 대부분은 기초자치단체인 콤포에 소속되어 있다. 전반적으로, 프랑스 사회 근로자의 상당수는 보육 및 가사 서비스에 많이 종사하고 있음을 알 수 있다. 그리고 특수 교육 영역의 종사자는 대부분 의료 및 사회 서비스 기관에 근무하고 있으며, 한국의 사회복지사와 유사한 사회 서비스 보조사(AS)는 광역자치단체 혹은 중앙 행정 부처 및 사회 보호 기관 등 공공 기관에 소속되어 활동하고 있는 것으로 파악된다.

마지막으로 사회 서비스 분야 종사자의 임금 수준을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 의료 및 사회서비스 분야의 평균 임금을 비농업 분야 평균 임금과의 비교를 통해 전반적인 수준을 가늠해 보기로 한다. <표 5-12>에서처럼, 비농업분야의 월평균임금은 2,440유로이다. 이는 임금 상승율은 년평균 2.7%로 나타났다. 한편, 프랑스 역시 사업장의 규모가 적을수록 임금 수준이 낮은 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 임금 상승률 역시 낮게 나타나 사업장 규모에 따른 임금 차이가 심함을 알 수 있다. 분야별로는 금융 분야의 임금 수준이 매우 높아 월평균임금이 3600유로이다. 금융 분야는 임금 상승률에 있어서도 상대적으로 높아 임금 수준에 관한 한 여타 분야의 임금 추종을 불허할 것으로 보인다. 10인 미만의 사업체 임금 비교에서 특이한 점은 비영리 시민사회단체의 임금이 가장 높다는 점이다. 이러한 임금 수준은 비영리 시민 사회 단체 전체 사업장의 임금보다 높은 것으로 나타났다. 임금 역진 현상이 발생하는 유일한 분야라 할 수 있다.

13) 구체적으로 장애아동시설, 성인장애시설, 의료 시설, 불우 아동 시설 등을 포함함.

<표 5-12> 프랑스 비농업 분야 직종별 월평균 총임금 비교

(단위: 유로, %)

구분	영역	사업장전체		10인 미만 사업장	
		평균임금 (04년)	연간 상승율	평균임금 (05년)	연간 상승율
EB	식품영양	2,140	2.7	1,660	3.1
EC	소비재	2,700	5.3	2,220	1.4
ED	자동차	2,740	3.7	2,000	ns
EE	자재	2,810	3.0	2,170	3.3
EF	중간재	2,410	3.2	2,040	2.0
EG	에너지	3,170	3.1	-	3.0
EH	건설	2,100	2.3	1,860	2.8
EJ	상업	2,260	2.5	2,070	3.0
EK	교통	2,240	2.2	1,980	2.1
EL	금융	3,600	4.1	2,540	0.8
EM	부동산	2,530	3.5	2,530	-1.6
EN	사업체대상서비스	2,620	1.0	2,480	2.1
EP	개인서비스	1,980	0.8	1,730	3.0
EQ	의료, 사회서비스	2,030	3.9	1,870	1.1
ER	비영리시민사회단체	2,330	3.9	2,610	2.8
3차 산업(EB부터 EG까지)		2,430	2.4	2,120	2.4
비농업분야(EB부터ER까지)		2,440	2.7	2,060	2.5

자료: Insee; Premières Synthèse, 2006 : 4.

한편, 의료 및 사회 서비스 분야의 임금 수준은 매우 낮다는 점을 지적하지 않을 수 없다. 월평균임금이 2,030유로인데 이는 비농업분야 평균임금의 83%에 불과한 수준이다. 뿐만 아니라 15개 비농업 분야 중 최하위 그룹에 속하면서, 심각한 저임금 문제를 야기하고 있는 것이 현 실정이다. 의료 및 사회 서비스 분야의 향후 임금 추이와 관련하여 2가지 문제에 주목할 필요가 있다. 첫째, 상대적으로 높은 임금 상승률이다. 사업장 전체 임금 상승률은 15개 분야 중에서 가장 높은 그룹에 속한다. 둘째, 그럼에도 불구하고 10인 미만 고용 사업장의 임금 상승률은 평균의 절반에도 못 미친다는 점이 지적되어야 될 것이다. 다시 말하면 상대적으로 높은 임금 상승률의 실질적 수혜자는 10인 이상 사업장의 근로자인 것이다. 향후 사업장 규모에 따른 임금 격차가 어떤 분야보다도 심하게 나타날 개연성이 높은 대목이다.

이러한 사회 서비스 분야 임금 수준을 좀 더 자세히 살펴보자. 첫째, 가사·간병 서비스 종사자의 경우 <표 5-13>에서처럼, 관련 직업에 관계없이 전반적으로 매우 낮다. 예컨대, 가사·간병 서비스 종사자 중 임금이 높은 것으로 평가되는 사회 서비스 보조사(일반) 경우 초임은 월 1400유로 정도이다. 중간 경력자 임금은 1700유로이며, 퇴직 시점의 임금은 2267유로이다. 이러한 임금 수준은 법정 최저 임금보다 약간 높은 수준의 것으로 공무원 평균 임금에 비하면 많이 낮다고 할 수 있다.

<표 5-13> 프랑스 가사·간병서비스 종사자 월평균 임금(2004)

(단위: 유로)

	초임	중간 경력 임금	퇴직 시점 임금
사회서비스보조사(일반)*	1,395.55	1,700.35	2,267.13
사회서비스보조사(팀장)*	1,700.35	2,044.95	2,421.30
사회경제및가족상담사(CESF)	1,362		2,366
사회및가족전문개입가(TISF)	1,167		1,558
아동교육가(EJE)	1,362		2,366
생활및가사보조사(AD)	1,125		1,524
교육지도교사(ME)	1,220		2,006
법정 최저임금 ¹⁾		1,280.07	
공무원 평균 임금		2,107.50	

주: 2007년 기준으로, SMIC, 월 151.67시간 근무한 경우임.
 자료: <http://www.education.gouv.fr/cid1073/assistant-service-social.html>(프랑스 교육부)
http://www.insee.fr/fr/ffc/chifcle_liste.asp?theme=4&soustheme=1&souspop
<http://www.insee.fr/fr/indicateur/smic.htm>;
http://www.aforts.com/metiers_et_formations/page_metiers_et_formations.htm
 (프랑스 사회적 근로 양성 기관 협의회)에서 발췌.

둘째, 보육서비스 종사자 역시 <표5-14>에서 처럼, 2005년 기준 보육사 월 평균 순 임금(세후소득)은 698유로이며, 이는 월평균 총임금 879유로에 불과하다. 2000년에 비해 임금이 상승되었음에도 불구하고 보육사의 임금 수준은 사회적 근로자 중 가장 낮은 것이다. 특히 법정 최저 임금에도 미치지 못하는 근로자의 비율이 85%에 달한다는 것은 보육사의 임금이 얼마나 낮은가를 여실히 보여주는 대목이라 할 수 있다.¹⁴⁾

<표 5-14> 프랑스 보육 서비스 종사자 월평균 순임금의 분포

(단위 : 유로)

	300미만	300이상 500미만	500이상 700미만	700이상 900미만	900이상	전체	평균 임금	중위 임금
2000년								
전체	24	33	21	12	9	100	512	457
전일제	12	29	27	18	14	100	604	552
2005년								
전체	13	22	19	15	31	100	698	625
전일제	4	17	20	18	41	100	815	796

출처: Enquête Emploi annuelle en mars 2000 et Enquête Emploi en continu en 2005; N. Blanpain, M. Monic, 2007 :6의 표 4에서 재인용

제2절 사회 서비스 직무·직종 분류

1. 사회 서비스 인력의 직종 및 직무 분류

이미 언급한 바와 같이 사회적 직업으로 대변되는 프랑스 사회 서비스 인력은 사회부조, 특수 교육, 엔터테인먼트, 보육 등 4가지 영역에서 활동하고 있다. 사회 서비스 종사자의 직업 및 하위직업명은 아래 <표 5-15>와 같다. 지금부터 4가지 영역의 사회 서비스 종사자의 종류에 대해 좀 더 자세히 살펴보자(J. Ion, B. Ravon, 2000: 24-28).

첫째, 사회부조 영역에서의 사회 서비스 종사자로서 우선, 사회서비스보조사 (Assistant de service social, 이하 AS)를 들 수 있다. 1932년에 등장한 직업으로서 사회 근로자 중 가장 역사가 오래된 것이다. 개인, 가족, 혹은 집단을 대상으로 이들의 사회, 경제, 문화 영역에서의 생활 조건의 개선을 목적으로 활동하고 있다. 한국의 사회복지사와 그 성격이 유사한 것으로 판단된다. 이를 위해 사회서비스 보조사는 적용 대상자(집단)의 자율성을 유지 혹은 회복하든지, 또는 통합을 촉진하는데

14) N. Blanpain, M. Monic, 2007 : 7의 표 5에 근거.

필요한 능력 배양, 혹은 이들이 가지고 있는 어려움의 극복에 도움을 주고 있다. 이들의 활동은 매우 다양하여, 적용 대상자의 수급권, 의료접근권, 기술 훈련에 관한 정보 제공 및 수행, 상담 및 개별 서비스와 접근과 관련된 상담 및 방향 제시, 지역의 사회 발전에의 참여, 사회 교육 프로젝트의 인식 및 참여 등을 포함하고 있다.

<표 5-15> 프랑스 사회 서비스 종사자 직업 및 하위 직업명

영역	직업	하위직업명
사회부조	사회서비스보조사(AS)	사회보조사, 사회서비스보조사, 학교사회보조사, 기업 사회보조사
	사회경제및가족상담사(CESF)	사회경제및가족상담가, 부부상담가, 가족상담가
	사회및가족전문개입가(TISF)	
	생활및가사보조사(AD)	
	기타 상담가	사회교육상담가, 사회교육보조사
특수교육	아동교육가(EJE)	아동교육가, 아동원예사, 아동원예보조사
	특수 교사(ES)	특수교사, 청년법률보호교사
	교육지도교사(ME)	교육지도교사
	정신건강보조사(AMP)	정신건강보조사, 교육건강보조사
	특수기능교사(ETS)	기능교사, 특수기능교사
	작업장지도교사(MA)	작업장지도교사, 작업장 기능 지도교사
	교육서비스책임자	교육서비스책임자
엔터테인먼트	엔터테이너(강사, Anim)	사회문화강사, 지역강사, 사회강사, 여가센터강사
보육	보육사(AM)	공인 보육사(일반 보육사, 가족 보육사), 비공인보육사, 보모, 집단보육보모

출처: D. Beynier, B. Tudoux, 2005 : 3의 표를 정리

둘째, 사회경제 및 가족상담사(Conseiller en économie sociale et familiale, 이하 CESF)이다. 이는 1974년에 만들어진 직업으로서 정보제공, 전문 상담, 훈련 행동의 조직 등을 통해 개인, 가족, 집단의 일상생활 문제 해결에 도움을 주고 있다. 또한

CESF는 모든 형태의 사회적 배제 예방에도 공헌하고 있다. 이들이 개입하고 있는 영역은 주거, 건강, 영양상태, 재정관리, 소비 등이며 이러한 영역에의 개입을 통해 사회통합의 촉진에 구체적으로 활동함으로써 CESF는 도시 및 농촌 지역에서의 사회 발전의 행동자로 간주되고 있다.

셋째, 사회 및 가족전문개입가(Technicien de l'intervention sociale et familiale, 이하 TISF) 역시 사회 부조의 영역의 사회 근로자로 간주될 수 있다. 1967년부터 인정된 것으로 종전에는 가족 근로자로 호칭되었으나 1999년부터 현재의 명칭으로 바뀌었다. 재가활동에 초점을 두고 있으며, 주로 여성의 출산 및 육아, 질병, 사회 활동, 가정생활과 관련된 문제에의 개입을 통한 가정 유지를 목적으로 하고 있다. 예방적, 교육적, 개별 수행적(personalised monitoring), 지지적 성격을 강한 사회 근로자 직업으로서 TISF는 필요에 따라서는 팀 구성을 통해 집단 프로젝트에도 참여하고 있다. 넷째, 사회부조 영역의 사회 근로자 중 마지막으로 생활 및 가사보조사(Auxiliaires de vie et les aides ménagères, 이하 AD)에 대해 살펴보자. 우선 이들의 주 개입 대상은 장애인이라는 점에서 여타 사회 근로자와 차별성을 지니고 있다. 물론 노인이거나 어려움에 처해있는 가족도 이차 개입이지만, AD는 주로 장애인의 자율성 및 사회 생활 유지 목적에 필요한 일상 생활 수행에 필요한 도움을 주고 있다. 이를 위해 필요에 따라서는 여타 서비스와 연계가 이루어지기도 한다.

사회서비스 종사자의 두번째 영역은 특수 교육 영역이다. 이는 적용 대상자의 교육 부문에 초점을 두고 있는 것으로 여러 가지 관련 직업이 있다. 첫째, 아동교육가(Educateur de jeunes enfants, 이하 EJE)를 들 수 있다. 영유아 대상 사회 근로자 직업 중의 하나이며 1974년, 탄생된 직업으로서 EJE의 활동은 교육, 예방, 조절 등이 세 가지 차원을 통해 이루어지고 있다. 아동교육가는 0세부터 7세까지의 취학전 아동의 포괄적이면서도 조화로운 발전을 위해 이들의 지적, 정서적, 예술적 잠재력 배양에 역점을 두고 있다. 또한 환경 여건 조성을 통해 성공적인 학업 성취에 필요한 사회화 교육도 이들의 관심 영역 중의 하나이다.

둘째, 특수 교사(Educateur spécialisé, 이하 ES)이다. 1967년에 등장한 직업으로서 아동, 성인의 교육 및 육체적, 정신적 결여 및 일상생활의 고통, 통합 어려움을 지

니고 있는 아동 지지에 개입하고 있다. 이러한 교육 혹은 지지 그리고 수행 프로젝트를 통해 ES는 어려움에 처해 있는 사람들의 자율성 회복 및 유지에 기여하고 있다. 또한 예방 활동과 이들 관심 분야의 하나이기도 하다. 뿐만 아니라 이들의 개입은 사회 영역, 학교 영역, 건강, 청년집단의 범으로부터 보호에까지 확대되어 있다.

셋째, 교육지도교사(Moniteur éducateur, 이하 ME)를 들 수 있다. 1971년에 만들어진 교육지도교사는 부적응 아동, 청소년 혹은 성인과 장애인 그리고 의존 상태의 사람들을 개입 대상으로 하고 있다. 개별 수행 방법(personalised monitoring)을 통해 ME는 이들 개입 대상자의 사회 적응 및 자율성의 회복 혹은 유지를 추구하고 있다. 또한 특수 교육의 여타 사회 근로자와의 협력 하에 대상자를 위한 교육 활동, 엔터테인먼트, 일상 생활의 조직에도 참여하고 있다.

넷째, 정신건강보조사(Aide médico psychologique, 이하 AMP)이다. 1972년부터 등장한 것으로 정신건강보조사는 장애 아동 및 성인, 의존 상태의 노인들의 개별 수행에 참여하고 있다. 특징은 사회 근로자 혹은 준의료 근로자의 책임하에 팀 구성을 통해 활동이 이루어지고 있다는 점이다. AMP는 병원, 관련 생활 시설, 노인 홈(maison de retraite)에서 업무를 수행하고 있다. 마지막으로 다섯째, 특수기능교사(Educateur technique spécialisé, 이하 ETS)에 관해 살펴보면, 1976년 탄생된 직업으로서 교사 및 개입 대상자에게 실시하고 있는 개별 기술에 관한 전문가 등 두가지 역할을 수행하고 있다. ETS의 개입 대상자는 주로 직업 통합의 어려움에 처해 있는 장애 청년 혹은 성인으로서 이들의 직업(재)적응에 필요한 전문적인 기술의 전문가이다. 이들의 활동은 적용 대상자의 노동 시장에서의 자율성, 재편입, 통합을 목적으로 하고 있다.

사회서비스종사자의 세번째 영역은 엔터테인먼트(animation)이다. 엔터테이너(Animateur, 이하 Anim)는 한국의 문화 및 여가 영역의 강사와 유사한 것으로 엔터테인먼트 활동 계획 수립 및 실시 업무를 담당하고 있다. 1970년 도입된 것으로, 활동 영역은 문화, 사회, 교육 영역 등 엔터테이너에 따라 다양하다. 그리고 사회서비스종사자의 네번째, 마지막 영역은 보육 영역이다. 사실 이 영역은 보육뿐만 아니라 노인, 장애인, 가족 치료 시설의 대상자에 대한 재가 서비스를 포함하고 있다. 이

중 대표적인 것이 보육사(Assistante maternelle, 이하 AM)이다. 1977년 관련법에 의해 신분이 인정된 것으로, 공인, 비공인 보육사, 보모, 집단 보육 보모 등 다양한 종류의 보육사가 있다.

2. 사회서비스 분야 취업분포

가. 보육 서비스 분야 취업 분포

보육서비스와 관련된 직업은 보육사(assistante maternelle)가 있다. 17세기에 ‘보모’(nourrices)라는 명칭으로 등장한 직업으로서 사회적 근로자 중 역사가 가장 오래된 직업이면서도, 하나의 직업으로 공인된 것은 1977년 이후 최근의 일이다. 2005년 법의 개정으로 보육사는 2가지로 구분된다. 첫째, 일반 보육사(assistante maternelle)로서 보육사의 집에서 주로 낮동안 6세 이하의 아동을 대상으로 보육 임무를 수행한다. 둘째, 가족보육사(assistante familiale)는 24시간 동안 아동 혹은 21세 미만의 청소년을 맡고 있다(A. Thévenet, J. Désigaux, 2006 :38). 2005년 기준 기준 약 37만7천 명의 공인 보육사가 있으며 이중 실제로 보육 업무를 수행하고 있는 보육사는 28만8여 명으로 사회적 근로자 중 가장 많은 숫자이다.¹⁵⁾ 먼저, 보육사의 고용구조를 살펴보자.

15) 이 숫자는 이론적으로 968,000명의 어린이를 보육할 수 있다. 한편, 2002년 기준 30만 여명의 공인보육사 중 일 반 보조사는 25만여 명으로 집계되었음(D. Beynier et al., 2005).

<표 5-16> 프랑스 보육사의 고용 구조 추이

		1993~1995	1997~1999	2000~2002
성별	여성	100	99	100
연령	30세 미만	6	4	3
	30~39세	30	27	24
	40~49세	38	41	40
	50세 이상	25	27	32
	평균연령	43	44	45
지위	수습 및 보조계약	0	0	0
	공공기관	33	23	19
	민간무기계약	64	71	72
	민간기간제계약	3	6	9
시간제 고용	시간제 고용 비율	25	31	28
	시간제 고용 근로자 중 추가로 일하기를 원하는 사람 비율	42	48	44

출처 : données INSEE, enquête Emploi 1993-2002, calcul Dress ; D. Beynier et al., 2005 : 10에서 재인용.

성별로는 보육사 직업은 전부 여성들로 구성되어 있으며, 평균 연령은 45세로 점점 올라가는 경향을 보이고 있다. 사회적 근로자 중 평균 연령이 가장 높은 직업이다. 보육사의 4분의 3은 전일제로 일하고 있으며, 파트타임 근로자 중 반 정도는 더 일하기를 원함으로써 추가 근로에 대한 욕구가 높다. 지위를 살펴보면 약 80%는 일반 보육사로서 아동 부모에 의해 직접 고용되어 있다. 나머지 20%는 주로 가족 보육사로 구성되어 있는데 이들은 보육 시설 등 공공 기관에서 근무하고 있다.

한편, 보육사의 직업 이동에 관하여 살펴보면, 보육사의 77%는 2년 전부터 이미 같은 직업을 수행하고 있었던 것으로 나타난다. 이는 2000년의 68%에 비해 증가된 것인데, 이러한 증가 추세는 보육사 자체 숫자의 증가 및 직업 활동의 안정성 증가에 기인한 것으로 보고 있다(N. Blanpain, M. Monic, 2007 : 7). 하지만 가장 중요한 이유는 보육사의 낮은 학력으로 인해 다른 직업에의 진출이 힘든 상황이라는 것이다. 한 통계에 따르면 보육사 중 일반 혹은 기술 고등학교이상의 학력취득자는 11%에 불과하며, 가장 낮은 수준의 학력 취득 혹은 아무런 학위도 취득하지 못한 비율

이 41%에 달한다(Blanpain, M. Monic, 2007 : 10). 이러한 학력 소유의 보육사가 여타 직업에 진출한다는 것은 현실적으로 불가능하다.

나. 가사·간병서비스 분야 취업 분포

우선, 프랑스 가사·간병 서비스 직업의 고용 구조에 관해서 살펴보자. 아래 <표 5-17>은 사회적 직업 중 사회 부조 영역과 특수 영역 근로자의 고용구조에 관한 것이다. 성별을 기준으로 가사·간병 서비스 근로자의 79%가 여성인데, 영역별로 차이가 있다. 예컨대, 사회서비스 보조사와 사회 경제 및 가족 상담사의 95%는 여성임에 비해 아동 교육가 등의 특수 교육 영역에서의 여성 근로자 비율은 63%에 불과하다. 그 중에서도 특수 기능 교사(ETS)와 특수 지도교사(ME)는 오히려 남성 취업자 비율이 더 높은 것으로 나타난다(각 86%, 66%). 다시 말하면 특수 교육 영역에서의 성별 분포는 직업별로 다양하게 나타난다.

<표 5-17> 프랑스 가사·간병서비스 종사자의 고용구조¹⁾

		종사자 비율	특수교육 영역 종사자 ²⁾	전체
성별	여성	95(AS, 96)	63 (ES, 62; EJE, 94; ME, 34; ETS, 14%)	79
	30세 미만	12	20	16
연령	30~39	28	32	30
	40~49	37	31	34
	50세 이상	22	17	19.5
	평균연령(세)	41(AS 42)	40 (ES 40; EJE 3 ME 38; ETS 36)	40.5
지위	수습 및 보조계약	-	3	1.5
	공공기관	68(AS 76)	40 (ES 44; ME 36)	54
	민간분야무기계약	31	52 (ES 49; ME 54; AMP 50)	41.5
	민간분야기간제계약	1	5	3
시간제	파트타임	35(AS 36)	20 (ES 20; ME 20; ETS 10; AMP 20)	22.5
고용	파트타임 종사자 중 추가근로 희망자	15	31	23

주: 1) 사회서비스보조사(AS), 사회 경제 및 가족 상담사(CESF) ; 생활 및 가사 보조사(AD)은 제외된 것임.

2) 아동교육가(EJE), 특수교사(ES), 특수지도교사(ME), 특수기능교사(ETS), 정신건강보조사(AMP)
 자료: données INSEE, enquête Emploi 1993-2002, calcul Dress ; D. Beynier et al., 2005 : 7에서 재인용.

이들의 평균 연령은 40.5세로서 영역에 관계없이 비슷하다. 두 영역의 사회적 직업을 통틀어 사회서비스보조사(AS)의 평균 연령이 가장 높으며, 아동교육가(EJE)와 특수 기능교사(ETS)의 평균 연령은 36세로 낮은 편에 속한다. 연령대별로는 사회부조 영역에서는 40대 근로자의 비율이 가장 높은 데 비해, 특수교육 영역의 근로자 중 32%는 30대인 것으로 나타났다.

한편 근로 지위에 있어서 종사자의 54%는 공공기관에 근무하고 있다. 그 다음 많은 비중을 차지하는 지위가 민간 기관에의 무기 계약이다(41.5%). 비율상 대부분의 근로자는 공공 기관 혹은 민간 기관에의 무기 계약 하에 활동하고 있는 것으로 상대적으로 안정된 고용 상태 하에 있음을 알 수 있다. 이러한 고용 안정성은 특수교사(93%) 등 특수 교육 영역의 근로자에게서 더 강한 것으로 나타난다.

가사·간병 서비스 근로자의 23% 정도는 파트타임 근로자이다. 이러한 비율은 사회서비스보조사(AS, 36%) 등 사회부조 영역의 근로자에게 높게 나타난다. 한편, 특수 교육 영역의 사회적 직업 중 특수 기능 교사(ETS)는 90%가 전일제로 근무하고 있는 것으로 나타나 가장 높은 전일제 근무 비율을 기록하고 있다. 파트타임 종사자 중 더 일하기를 원하는 사람 비율에서 흥미로운 점은 파트타임 종사자 비율이 낮은 특수 교육 영역이 사회 부조 영역보다 더 높게 나타나고 있다는 것이다.

제3절 사회 서비스 인력의 자격제도

사회적 직업 대부분, 국가 공인 자격증 혹은 능력 인정 제도가 도입되어 있다. 가장 오래된 국가 공인 자격증으로서는 1932년에 도입된 사회 서비스 보조사 자격증을 들 수 있다. 그 외에도 1959년에 도입된 아동교육가(EJE) 자격증, 1967년의 특수교사(ES) 자격증, 1974년의 사회 경제 및 가족 상담사(CESF) 자격증을 비롯하여 사회적 직업 대부분이 관련 자격증 제도를 시행하고 있다. 그리고 자격증 취득은 관련 사회적 직업 양성 교육 기관에의 학업 이수 및 자격증 시험을 통해 이루어진다.

1. 주요 서비스 제도별 자격 구분 및 기준

가. 보육 서비스 종사자

보육 서비스 종사자는 일반 보육사와 가족 보육사 등 두 가지로 구분된다. 일반 보육사 경우, 여타 사회적 직업과는 달리 일반 보육사는 관련 학위 혹은 자격증 취득을 전제로 하지 않는다. 대신 광역 자치 단체가 부여하는 인증서를 의무적으로 받은 후 보육사 직업 활동을 수행할 수 있다. 다음 요건만 갖추면 보육사 인증은 이루어지며, 5년 주기로 갱신된다(A. Thévenet, J. Désirgoux, 2006: 38-39). 먼저, 일반 보육사는 첫째, 광역 자치 단체의 주관 하에 실시되는 보육과 관련된 소정의 교육을 이수해야 하는데, 교육 이수 시간은 기존의 60시간에서 2005년부터 120시간으로 늘어났다(N. Blanpain, M. Monic, 2007 : 2). 이는 보육사 직업에 대한 좀 더 높은 사회적 인정을 받기 위한 조치이다. 하지만 교육 이수는 인증서 발급의 전제 조건이 아니라 보육사 직업 활동을 하면서 동시에 교육을 받을 수도 있다¹⁶⁾. 따라서 일반 보육사는 60시간 중 20시간은 보육사 직업 활동을 시작한 후 2년 내에 받으면 된다. 둘째, 보육사의 집이 보육에 필요한 시설 요건을 갖추어야 한다. 5년마다 갱신되는 인증서에는 보육의 형태(일반 보육사 혹은 가족 보육사), 아동의 연령 및 보육 가능한 아동 숫자가 명시되어 있다.

한편, 가족 보육사의 활동 영역은 다음 2가지 중의 하나이다. 첫째, 중간자치단체의 아동 사회 부조 서비스에 고용되어 24시간 가족 지지가 없는 모든 연령의 아동 혹은 심각한 어려움을 겪고 있는 가족의 아동에 대한 보육을 책임진다. 둘째, 의료 치료 혹은 정신 치료가 가능한 가족 보호 시설에서 활동하고 있다. 가족 보육사는 일반 보육사와는 달리 관련 자격증을 취득해야 한다. 2005년 도입된 가족 보육사 국가 학위(DEAF)는 교육 과정 이수 혹은 경력 인정을 통해 광역자치단체장에 의해 주어진다. 가족 보육사 교육 과정을 살펴보면, 예비 수습과 아동의 욕구에 대응할 수 있는 능력을 함양하는 교육 및 훈련을 포함하고 있다. 예비 수습은 60시간이며

16) formation en cours d'emploi(취업 중 교육)

보육 시점을 기준으로 2달 전에 해야 한다. 240시간으로 구성되어 있는 교육 및 훈련은 최초의 고용 계약을 기준으로 3년 내에 행해지며 이론 교육과 실습을 병행한다. 세가지 영역에서의 능력 함양으로 구분되어 있는데 아동·청소년의 상담 및 통합(140시간), 교육적 개별 수행(60시간), 직업상의 의사소통(40시간)이 바로 그것이다 (A. Thévenet, J. Désirgoux, 2006: 39-40).

나. 가사·간병서비스 종사자

가사·간병 서비스 종사자 경우, 자격증 자체가 다양할 뿐만 아니라 양성 교육 기관에의 지원 조건, 교육 기간 역시 취득 하고자 하는 자격증에 따라 다양하다.

<표 5-18> 프랑스 가사·간병서비스 자격 구분 및 기준

직업	자격증명칭	도입 연도	자격증 등급	양성기관 지원조건	교육 이수 기간
사회서비스 보조사(AS)	DEASS(사회서비스국가 공인학위)	1932	III	Bac(고등학교졸업자)	3년
사회경제 및 가족상담사(CESF)	DCEFS(사회경제및가족 상담사학위)	1974	III	Bac + BTS	1년
사회 및 가족 전문개입가(TISF)	DTISF(사회및 가족전문개 입가학위)	2000	IV	조건없음 (교육기관 자율선택)	18~24개월
생활 및 가족보조 사(AD)	CAFAD(가사서비스수행능 력인정자격증)→DEAVS (사회생활보조사국가공인 학위)로 대체('02)	1990	V	BEP; CAP; CEPA	이론 및 실기교육(500시간), 수습시간(120시간)
아동교육가 (EJE)	DEEJE(아동교육가국가 공인학위)	1959	III	Bac	3년
특수교사(ES)	DEES(특수교사국가공인학위)	1967	III	Bac	3년
교육지도교사 (ME)	CAFME(교육지도교사능력 인정자격증)	1972	IV	조건없음(교육기관자율 선택)	2년
특수기능교사(ETS)	CAFETS(특수기능교사 능력인정자격증)	1976	III	기술학교 Bac 혹은 CAP, BEP 취득자, 직업활동유경험자(5년)	3년(1)
정신건강 보조사(AMP)	CAFAMP(정신건강보조사 능력인정자격증)	1972	V	조건없음 (교육기관자율선택)	2년

주: 1) 취업 중 교육 이수(formation en cours d'emploi). 나머지는 최초 교육(취업 전 교육, formation initiale)임.
출처: B. Ravon, 2003 :111-112의 표를 바탕으로 최근 변화 재정리.

지원 조건으로서는 일반고등학교 학위취득(Bac) 혹은 직업고등학교 학위 취득(BEP, CAP)을 명시하고 있는 자격증이 많으며, CAFETS(특수기능교사능력인정자격증)처럼, 관련 분야에의 일정 기간 이상 직업활동 수행을 요구하는 경우도 있다. 반면, 지원과 관련된 아무런 조건 없이 교육기관의 책임 하에 자율적으로 학생 선발이 이루어지는 것도 있다. 한편 자격증 취득에 필요한 교육 이수 기간 역시 1년에서 3년까지 매우 다양하다. 사회서비스보조사(AS)등 5개 자격증은 3년 동안 교육을 이수해야 하며, 사회경제 및 가족상담사(CESF)는 1년만 이수하면 자격증 취득이 가능하다. 한편, CAFAD(가사서비스 수행능력 인정자격증)처럼, 이수 기간 대신 이수 시간을 명시하는 경우도 있다.

2. 자격증 관련 제도

프랑스의 사회서비스 자격증 제도를 보여주는 <표 5-19>에서처럼, 프랑스에서는 자격증마다 5종류의 등급 중 하나가 부여되는데, 등급 I이 가장 높고(석사 학위 이상 수준), 등급 V가 가장 낮다. 등급 I에 해당하는 자격증은 석사 학위 이상의 학력을 인정하고 있다. 다시 말하면, 자격증 등급 I에 해당하는 일자리는 높은 수준의 교육 이수가 요구되는 자리이다. 등급 II의 자격증은 학사 혹은 석사 학위 취득과 유사한 학력을 인정하고 있으며, 등급 III 이하의 자격증은 전문대, 혹은 일반 대학의 2년 이수자(DEUG 학위), 직업학교졸업자(BEP) 등 주로 직업 학교, 실업 학교 졸업에 상응하는 학력을 인정하고 있다.

여기서는 이미 언급했던 등급 III 이하의 자격증을 제외한 등급 I과 II에 해당하는 자격증, 즉 중간 및 최고 관리자에 해당하는 자격증의 구체적 내용을 살펴본다¹⁷⁾. 첫째, CAFDES(기관 및 사회 서비스 책임자 능력 성취 자격증)은 민간 시설 책임자 양성 목적의 자격증이다. 시설 및 사회 서비스 책임자는 이용자의 욕구에 부응하고 개별화, 양질의 서비스 제공을 위한 조직화, 서비스 접근권 보장과 관련된 역할을 수행하고 있다. 자격증 등급 중 가장 높은 것으로서, CAFDES 취득 교육의 지원 가

17) 자격증의 구체적 내용은 프랑스 사회 근로 훈련 및 연구 기관 전국 협의회(AFORTS)의 홈페이지 내용에 근거한 것임(http://www.aforts.com/metiers_et_formation/page_metiers_et_formation.htm).

능 대상자로서는 첫째, 사회 서비스 기능 수행 기관 혹은 서비스 책임자, 둘째, 등급 II에 해당하는 자격증 소지자, 사회 서비스 등급 III의 자격증 소지자 중 간부급 혹은 프로그램 책임자로서 1년이상 해당 분야 유경험자, 셋째, 등급 III 혹은 등급 II의 자격증 소지자 중 해당 분야 3년이상 직업 경험을 가지고 있는 비간부급 등을 들 수 있다.

<표 5-19> 프랑스 자격증 등급 및 인정 교육 수준

자격증 등급	인정 교육 수준	사회 서비스 자격증
등급 I	석사 학위 이상	CAFDES ; DEIS(DSTS를 대체)
등급 II	학사, 석사 학위	DEDPAD, CAFERUIS
등급 III*	DUT(전문대 학위), BTS(고등기술학위), DEUG(학부2 학년 이수인정학위), 기타 고등교육기관학부졸업	DEASS, DCESEF, DEEJE, CAFETS
등급 IV*	BP(직업자격증), ET(기술자 자격증), 실업학교졸업, 기술학교졸업	DTISF, DEES, CAFME
등급 V*	BEP(직업학교이수증명서), CAP(직업능력성취증명서), CEPA(성인전문기술훈련자격증)	DEAVS, CAFAMP

주: 등급 III, IV, V의 자격증 번역 명칭은 <표 5-18>을 참조.

출처 : B. Ravon, 2003:110

두차례에 걸친 입학 필기 시험과 한차례의 구두 시험을 통해 합격자가 결정되며 합격 유효 기간은 5년이다. 입학 후 교육은 최대 30개월 동안, 690시간의 이론 교육과 175시간의 현장 실습, 그리고 30시간의 시험으로 나누어 진행된다. 학위 취득 시험은 전부 6차례로 나누어 진행되는데 3차례 시험은 공법 및 공공 정책, 사회법, 인력 및 재무 관리에 초점을 두며, 이후 논문, 서비스 제공 및 평가에 관한 시험이 실시된다. 시설 및 사회 서비스 책임자 배출과 관련된 유일한 국가 공인 자격증으로서 CAFDES 취득자는 매년 200명 정도이다.

둘째, DEIS(사회 엔지니어 국가 학위)는 등급 I의 자격증으로서 등급 II였던 DSTS(사회 근로 고등 학위, 1978년 탄생)를 대체하여 2006년 9월부터 시행 중이다.

먼저, DSTS에 관해 살펴보면, 교육 신청 자격으로서는 DEASS(사회 서비스 국가 공인 학위), DEES(국가 공인 특수 교사 학위), DEEJE(국가 공인 아동 교육가 학위), DCESF(사회 경제 및 가족 상담사 학위) 소지자 등 주로 등급 III 자격증 취득 등을 들 수 있다. 동시에 이들은 5년 이상의 사회 서비스 분야 유경험자임을 증명해야 한다. 교육은 3년 동안, 700시간에 걸쳐 관리 계획 발전, 사회 정책 및 사회 서비스, 사회적 개입 지식 함양 및 분석 등의 세부야로 나누어 진행된다. 자격증 수여 여부는 2차례에 걸친 시험과 논문 심사를 통해 결정된다. DSTS는 2006년, DEIS로 대체되는데 그 배경으로서는 사회 서비스 사회 정책의 지방 분권화 경향에 대한 효과적 대응을 들 수 있다. 이를 위해 기존의 등급 II에서 등급 I로 상향 조정되었으며, 사회 정책 및 사회적 개입 영역에서의 자문, 발전, 평가 업무 수행에 필요한 능력이 있음을 증명하는 자격증이 DEIS이다. 이 자격증은 사회 문제부와 교육부 공동의 이름으로 주어지며, 자격증 취득을 위한 교육은 대학 혹은 고등 교육 기관과 사회 근로자 양성 기관간의 상호 협력 하에 실시된다.

등급 II의 DEDPAD (엔터테인먼트 기획 및 개발 책임자) 자격증은 보육서비스 및 가사, 간병서비스와 직접적으로는 무관하다. 이는 스포츠, 사회, 문화 영역에서의 프로그램의 실시, 개발, 관리에 필요한 자격이 있음을 증명하는 자격증이다. 자격증 취득 교육에의 신청 자격은 등급 III의 자격증 소지자는 관련 분야에서 5년 이상의 유 경험, 또는 BTS 등 취득 자격증에 따라 3년 이상의 유경험자, 해당 분야 5년 이상의 유경험자 중 현재 간부인 경우 등을 들 수 있다. 서류 심사와 2차례의 시험을 거쳐 합격자가 결정되며, 교육은 2-3년동안 순환 교육 방식으로 진행된다. 교육 시간은 1500시간이며 7개 영역으로 나뉘어 각 영역마다 200시간에서 300시간 정도 진행된다.

마지막으로 CAFERUIS(사회적 개입단 책임자 능력 인정 자격증)은 등급 II의 자격증으로서 사회 서비스 분야 업무 지휘 및 책임자로서의 활동을 이끌 수 있는 능력 인정과 관련된 자격증이다. 특정 서비스 팀장으로서 자격증 소지자는 이용자와 직접적으로 관련된 행동 및 팀 운영을 책임질 수 있다. 기관 책임자와 팀 사이에 중간에 위치하고 있는 종사자로서 CAFERUIS는 이용자 욕구에 부응하는 서비스 실

시와 관련, 본질적인 역할을 수행하게 된다. 자격증 취득을 위한 교육 기관 지원 조건으로서는 등급 III의 자격증 취득, 혹은 CAFME(특수교사국가공인학위), DTISF(사회및 가족전문개입가학위) 등 등급 IV의 자격증 소지자는 사회 서비스, 의료-사회 서비스 분야에서 4년 이상의 유경험이 있는 경우 등을 들 수 있다. 합격자 선정은 서류 심사와 두 차례의 시험(필기 시험과 면접)을 통해 이루어지며, 교육 이수 기간은 최대 24개월이다. 교육 내용은 활동 영역과 능력 함양 두 분야에서 각각 6개의 소 영역으로 나뉘어져 있는데 활동 영역은 팀장으로서 갖추어야 될 소양, 능력 함양 영역은 서비스 질 평가 및 개선 등을 포함하고 있다. 수업 방식은 이론수업(330-400시간)과 현장 수업(210-420시간)으로 구분된다. 자격증 취득을 위해서는 소정의 교육 과정 이수 후 3차례에 걸친 시험(전문기법 시험, 팀관리 시험, 행정 및 예산 관리 시험)을 통과해야 한다. 그리고 관련 분야의 논문이 통과되어야 한다.

이상 프랑스 사회 서비스 자격증 관련 제도의 특징을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 일자리 수준 및 질과 연계되어 다양한 등급의 자격증 제도가 운영되고 있다. 등급 I과 II의 자격증은 주로 시설 책임자, 팀장 양성 혹은 지역의 사회 정책, 프로그램 개발과 관련된 역할을 수행할 수 있는 능력과 관련된 것이다. 반면 등급 III 이하의 자격증은 실천 현장의 실질적 업무 수행과 관련된 것들이다. 둘째, 자격증 취득을 위해서는 소정의 교육을 이수해야 한다. 다시 말하면 관련 분야의 유경험자 역시 경력 인정에 의해서 자격증 취득이 자동적으로 이루어지 경우는 거의 없다는 것이다. 셋째, 소정 교육 이수를 위해서는 교육 기관에 입학해야 하는데, 지원 조건이 자격증 등급에 따라 차별화되어 있다. 예컨대, 등급 I의 자격증 취득과 관련된 교육 기관에 지원하기 위해서는 등급 II의 자격증을 가지고 있거나, 등급 III의 자격증 소지자는 일정 기간 이상의 해당 분야 유경험이 있는 경우에 한정하고 있다. 이렇게 볼 때 프랑스 자격증 제도 특징 중의 하나로서 서열화, 분절화를 지적할 수 있다. 넷째, 그럼에도 불구하고 이러한 서열화, 분절화가 완전히 닫힌 구조는 아니라는 점이다. 즉, 요건만 갖추어지면 현재 가지고 있는 자격증 보다 높은 등급의 자격증을 취득할 수 있는 길은 항상 열려 있다는 것이다. 다시 말하면, 자격증 등급은 자격증 자체의 등급을 의미하는 것일 뿐, 상황에 따라 자격증 취득의 상향 이동 기

회는 보장되어 있다는 것이다. 다섯째, 프랑스 자격증 취득은 자격증 등급에 관계없이 엄격한 선발 과정을 전제하고 있다. 예컨대, 교육 기관 입학도 서류 심사 및 시험 등 선발 과정을 통해 그 여부가 결정된다. 그리고 입학 후 소정의 교육만 이수한다고 해서 자격증이 자동적으로 발급되는 것이 아니다. 이 역시 엄격한 시험을 거쳐 자격증 취득 여부가 결정되는 것이다. 프랑스에서 시험 제도는 선발과 관련된 모든 분야에 적용되고 있는데 사회 서비스 분야 역시 예외는 아니다. 아래 <표 5-20>은 지금까지의 사회 서비스 분야 관리자 자격증 내용을 정리한 것이다.

<표 5-20> 사회 서비스 관리자 자격증

자격증 명칭	등급	역할	지원자격	이수 교육
CAFDES (기관 및 사회 서비스 책임자 능력 성취 자격증)	I	민간 시설 운영 책임	사회 서비스 기능 수행 기관 혹은 서비스 책임자; 등급 II에 해당하는 자격증 소지자, 사회 서비스 등급 III의 자격증 소지자 중 간부급 혹은 프로그램 책임자로서 1년 이상 해당 분야 유경험자; 등급 III 혹은 등급 II의 자격증 소지자 중 해당 분야 3년 이상의 직업 경험을 가지고 있는 비간부급	최대 30개월 (690시간의 이론 교육; 175시간의 현장 실습; 30시간의 시험)
DSTS (사회근로고등학교학위) --> DEIS (사회 엔지니어 국가 학위)로 대치 (2006년)	I	지역의 사회 정책 및 사회적 개입 영역에서의 자문, 발전, 평가 업무 수행	DEASS(사회 서비스 국가 공인 학위), DEES(국가 공인 특수 교사 학위), DEEJE(국가 공인 아동 교육가 학위), DCESF(사회 경제 및 가족 상담사 학위) 소지자 등 주로 등급 III 자격증 취득자	3년, 700시간(관리 계획 발전 300시간, 사회 정책 및 사회 서비스 150시간, 사회적 개입 지식 함양 및 분석 250시간)
DEDPAD (엔터테인먼트 기획 및 개발 책임자)	II	스포츠, 사회, 문화 영역에서의 프로그램의 실시, 개발, 관리	등급 III의 자격증 소지자는 관련 분야에서 5년 이상의 유 경험, 또는 BTS 등 취득 자격증에 따라 3년 이상의 유경험자, 해당 분야 5년 이상의 유경험자 중 현재 간부인 자	2-3년 순환 교육, 1500시간(7개 영역, 영역별 200시간에서 300시간)
CAFERUIS (사회적 개입단 책임자 능력 인정 자격증)	II	사회 서비스 분야 업무 지휘 및 책임자(팀장)로서의 활동을 이끌 수 있는 능력 인정	등급 III의 자격증 기 소지자, 혹은 CAFME(특수교사국가공인학위), DTISF(사회 및 가족전문개입가학위) 등 등급 IV의 자격증 소지자는 사회 서비스, 의료-사회 서비스 분야에서 4년 이상의 유경험자	24개월 활동 영역(6개 영역)과 능력 함양 능력 영역(6개영역)으로 구분 이론수업(330-400시간)과 현장 수업(210-420시간) 병행

자료 : http://www.aforts.com/metiers_et_ formations/page_metiers_et_ formations.htm

제4절 사회 서비스 인력의 훈련 체계

1. 자격증 취득 및 보수 교육 제도

프랑스 사회서비스 훈련 체계는 자격증 취득 교육 및 보수 교육 등 두 가지로 구성되어 있다. 자격증 취득 교육은 프랑스 전역에 약 320여개에 달하는 교육 기관(EFTS, 사회적 근로 양성 학교)을 통해 이루어지고 있다. 이 기관들은 공공 기관 혹은 국가 공인 및 국가의 재정 지원을 받는 민간 비영리 기관이다. 자격증 등급 별로 III 등급의 자격증(AS, ES, ETS, EJE, CEF) 취득과 관련하여 153개 양성기관이 있으며, 생활 및 가족보조사(AD) 자격증 취득과 관련하여 124개의 센터가 운영 중인데, 이들 센터는 광역자치단체의 위생 및 사회 문제국(DRASS)의 공인 기관이다. 자격증 취득 교육 과정의 대상자는 두 종류로서, 하나는 사회적 직업에의 진출을 원하는 사람으로 이들을 대상으로 한 이루어지는 교육을 최초 교육(formation initiale)이라 부른다. 나머지 하나는 필요한 자격증(학위)의 미취득 상태에서, 이전의 직업 경력 인정 덕분에 현재 사회적 직업에 종사하고 있는 사람으로서 이들 역시 사회적 직업 양성 기관에서 실시하고 있는 교육을 이수해야 하는 데 이러한 교육을 취업 중 교육(formation en cours d'emploi)이라 부른다.

보수 교육의 경우, 직업 능력 향상 혹은 자격증 수준 제고를 원하는 사람들을 대상으로 실시되고 있다. 프랑스에서 보수 교육은 평생(지속) 교육(la formation professionnelle continue, FPC)로 불린다. 근로 활동 중인 근로자를 대상으로 이들의 지식과 능력을 제고하고 이에 필요한 보충 지식과 직업적 진전을 준비하는데 도움을 주고자 하는 것이 FPC의 기본 취지이다(F. Chobeaux, 2003 : 146). 보수 교육 전담 기관이 따로 설치되어 있는 것은 아니며, 대신 자격증 취득 교육 기관에서 보수 교육이 실시되고 있다. 보수 교육에서 특이한 점은 첫째, 현장에서의 수습 기회의 제공을 통한 재원 충당에 있어서의 고용주의 직접 개입이다. 여기서는 보수 교육 자체가 고용주 단체에 의해 조직되기도 한다. 이는 자격증 취득 이전에 취업하는 경향이 상대적으로 높은 교육 분야 영역에서 자주 목격된다(H. Pascal, 2002: 85).

둘째, 단순한 보수 교육이 아니라 등급이 더 높은 자격증 취득을 위한 교육에로의 참여가 보장되어 있다. 예컨대, 사회 경제 및 가족 상담사(CESF)는 ‘사회 개입 팀 책임자 능력 인정 자격증’(CAFERUIS), 가족 중재자 국가 학위(DEMF), 사회 엔지니어 국가 학위(DEIS), ‘기관 및 사회 서비스 책임자 능력 성취 자격증’(CAFDES) 등의 자격증 취득을 위한 교육을 받을 수 있는 것이다. 셋째, 등급 III과 II의 자격증 소지자는 대학과의 연계 즉, 대학 교육 과정 이수를 통해 보수 교육이 실시되기도 한다.

2. 자격증 취득 및 보수 교육 현황

자격증 취득 교육과 관련, 한 조사에 의하면, 2004년 현재, 5만여 명의 학생들이 사회 근로자 양성 기관에 등록, 교육을 받고 있는데 이는 1985년의 2만여 명에 비해 2배 이상 늘어난 것이다. 이 중 가장 많은 학생이 등록되어 있는 관련 자격증은 12000여명에 달하는 특수 교사(ES) 자격증이다. 다음으로는 10241명의 정신건강보조사(AMP), 8352명의 사회서비스 보조사(AS)의 순이다. 한편, 같은 해 자격증 취득자 규모를 살펴보면 정신건강보조사(AMP) 자격증 취득자가 4391명으로 가장 많고(전체 자격증 취득자의 22%), 다음으로 4280명의 생활 및 가족 보조사(AD, 21%), 3391명의 특수 교사(ES, 17%)의 순이다(<표 5-21> 참조).

<표 5-21> 프랑스 직업(자격증)별 등록 학생 및 자격증 취득 규모(2004)

(단위: 명, %)

	V 등급			IV등급			III 등급						II등급	총계
	AMP	AD (AS)	소계	TISF	ME	소계	AS	ES	EJE	ETS	CESF	소계	FIS ¹⁾	
등록 학생수	10,241	7,816	18,057	1,303	5,828	7,131	83,52	12,584	4,507	1,044	1,384	27,871	583	53,642
비율	19	15	34	2	11	13	16	23	8	2	3	52	1	100
자격증 취득자	4,391	4,280	8,671	372	2,772	3,144	2,057	3,391	1,350	341	951	8,090	121	20,026
비율	22	21	43	2	14	16	10	17	7	2	5	40	1	100
여성	90	97	93	96	73	75	93	71	97	26	99	81	63	85

주: 1) 사회 근로고등교육(II 등급의 자격증)
 자료: Enquête après des établissements de formation aux professions sociales, DRESS ; P. Grenat, 2006 :3에서 재인용.

사회 근로자 양성 기관의 교육 및 훈련에 나타나는 특징을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 양성 교육 기관에의 입학이 엄격한 절차 및 과정을 통해 이루어지고 있다. 대부분 사회 근로자 양성 기관은 일정 학력 이상의 지원 조건을 명시하고 있으며, 모든 기관들이 입학시험을 실시하고 있다. 흥미로운 점은 입학시험이 기관 자율이 아닌 광역자치단체의 위생 및 사회 문제국(DRASS)의 주관 하에 이루어지고 있다는 점이다. 따라서 입학을 원하는 학생들은 양성 기관이 아닌 위생 및 사회문제국(DRASS)에 시험 신청을 해야 한다. 시험 합격률은 지원자 대비 24%로서 매우 낮다. 특히 EJE, ME, ES 등 특수 교육 영역과 사회서비스 보조사(AS) 양성 기관에의 합격률이 10%에서 20%사이로서 가장 낮은 것으로 나타났다. 반면 소정의 교육 과정을 이수한 자는 자격증 취득 시험을 거쳐야 하는데, 취득율은 매우 높아, 2004년 기준, 90%를 기록했다. 가장 높은 취득율을 기록한 자격증은 아동교육가(EJE)로서 95%이며, 사회 경제 및 가족 상담사(DCESF)의 자격증 취득율은 72%로서 가장 낮게 나타났다 (P. Grenat, 2006 :5).

한편, 아래 <표 5-22>는 자격증 취득자 추이에 관한 것이다. DSTS와 CAFDES 등 고급의 자격증을 제외한 자격증 취득자는 2004년 경우 약 2만명 정도이다. 이는 2003년에 비해 21.9%, 그리고 1995년에 비해 62.7% 증가된 것이다. 2003년과 비교하여 가장 많이 증가된 것은 CAFDA/DEAVS 즉, 가사 서비스 관련 자격증으로서, 2003년의 1838명에서 2004년에는 4280명으로 급증했다. 반면, 사회서비스보조사(DEASS)와 아동교육가 관련 자격증(DEEJE) 취득자는 약간 감소한 것으로 나타났다. 한편, 등급 II의 DSTS 취득자는 매년 100여명 정도이며, 등급 I의 사회시설 책임자 자격증(CAFDES)은 매년 200명 정도가 취득하고 있음을 알 수 있다.

둘째, 경우에 따라서는 양성기관과 대학 간의 연계에 의해서 자격증 취득과 관련된 교육이 이루어지고 있다. 자격증 취득 교육 방식과 관련하여 유럽 국가는 다음 3가지로 구분된다(E. Jovelin, 2006 : 122-123). 첫째, 대학이 아닌 전문 교육 기관에 의해서 사회적 근로자가 양성되는 유형으로서 오스트리아, 벨기에, 독일, 네덜란드, 스위스 등이 이에 속한다. 둘째, 대학을 통해 사회적 근로자가 양성되는 유형으로서 핀란드, 아일랜드, 이탈리아, 스페인, 스웨덴, 영국 등이 이의 대표적 국가이다. 셋

제, 전문 교육 기관과 대학 간의 연계 중심 유형으로 덴마크, 그리스가 이에 속하며, 프랑스 역시 이 유형 국가 중의 하나이다. 예컨대, 사회 서비스 보조사(AS)는 전국적으로 68개에 달하는 사회근로자 양성학교(EFTS)에 의해서 배출되고 있는데, 교육 과정의 일부가 대학 교육과의 연계에 의해 이루어지고 있다. 특히 대학 학부 과정 중 교육학, 경제 및 사회 행정학, 그리고 사회학 개설 과목 일부가 이에 해당되는 바, 미래의 자기 직업 수행에 대한 준비를 가능한 철저하게 하도록 하는 것이 이러한 연계의 기본 목적이며, 부수적으로 복수 학위 취득 허용을 통해 미래 직업 선택의 길을 좀 더 열어놓고자 하는 취지도 포함되어 있다.

<표 5-22> 사회 서비스 분야 자격증 취득자 추이

자격증 (학위)	2000년	2002년	2003년	2004년	증감율 '03~'04	증감율 '95~'04
등급 V						
CAFAD/ DEAVS	2,083	2,074	1,838	4,280	132.9	80.9
CAFAMP	2,396	3,248	3,755	4,390	16.9	9.4
소계	4,479	5,322	5,593	8,671	55.0	80.1
등급 IV						
DETSIF	45	163	307	372	21.2	69.1
CAFME	1,766	2,295	2,598	2,772	6.7	77.0
소계	1,811	2,458	2,905	3,144	8.2	76.0
등급 III						
DEEJE	1,023	1,268	1,359	1,350	-0.7	45.6
DEASS	1,726	1,864	2,104	2,057	-2.2	2.5
DEES	2,383	2,743	3,117	3,391	8.8	55.6
CAFETS	314	300	322	341	5.9	33.7
DCESF	746	823	931	951	2.1	60.6
소계	6,192	6,998	7,833	8,090	3.3	43.6
총합	12,482	14,778	16,331	19,905	21.9	62.7
DSTS	95	149	90	121		
CAFDES	165	200	183	210		

자료: AFORS(프랑스 사회 근로 교육 및 연구 전국 협회) 홈페이지 (http://www.aforts.com/metiers_et_ formations/page_metiers_et_ formations.htm)

한편, 보수 교육 현황에 대한 전국적인 통계는 찾기 어렵다. 이미 언급한 바와 같이 자격증 취득 교육 기관을 통해 보수 교육이 이루어지고 있다. 예컨대, 파리 소재 사회 근로 지역 교육 기관(IRTS)에서는 등급 I에서 등급 V까지의 사회 서비스 관련 자격증 취득을 위한 교육과 보수 교육이 실시되고 있다. 약 3,000여명이 등록되어 있는데 이 중 등급 III에서 등급 V에 자격증 취득 교육에는 약 1,500여명, 등급 I과 II에는 175명이 등록되어 있다. 한편 보수 교육 프로그램에는 약 520명이 참가하고 있는 것으로 나타났다 (www.irtsparisidf.asso.fr).

제5절 사회 서비스 인력 운영 정책

본 장에서는 프랑스 사회 서비스 인력 양성 및 운영과 관련된 정책, 제도 등을 살펴보기로 한다.

1. 사회 서비스 종사자의 지위

사회 서비스 종사자의 법적 지위를 살펴보면, 이는 종사자의 소속 기관에 따라 구분된다(M. Borgetto, R. Lafore, 1998: 111). 즉, 사회 서비스 종사자의 소속 기관이 공공 영역(중앙, 지자체, 공공 기관)인 경우 공무원 지위에 관련된다. 반면, 영리 혹은 비영리 민간 기관 종사자는 노동법의 적용 대상자로서 공권력이 인정하는 단체 협약의 혜택을 받게 된다. 후자의 경우, 노동법의 적용은 공식, 비공식 근로 계약서의 존재를 근거로 하고 있다. 또한 임금의 존재는 근로 계약의 중요한 구성 요소로 작용하게 되는데, 이는 달리 말하면 사회 서비스 분야에서 중요한 역할을 수행하고 있는 자원봉사자들은 적용 대상에서 제외된다는 것으로 의미한다. 원칙적으로, 근로 계약이 존재하는 경우 민간 영역의 종사자들은 노동법의 관련 규정의 적용을 받게 되며, 이의 구체적 항목으로서는 권리, 의무, 개인 차원에서의 보호와 관련된 규정(훈련, 계약의 실시 및 중지 등), 집단 차원의 보호 규정(근로자 대표권, 노조 활동 및 파업권) 등을 들 수 있다. 동시에 사회 보호와 관련된 권리 및 의무도 적용된다.

또한 노동법의 보완 차원에서 사회적 직업은 단체 협약의 틀 내에서 실행되기도 하는데, 가장 많이 적용되는 단체 협약으로서는 1951년 10월 31일과 1966년 3월 16일자로 공표된 협약 등을 들 수 있다(M. Borgetto, R. Lafore, 1998: 112). 하지만 방금 언급했던 노동법 규정, 단체 협약 등이 민간 영역의 근로자들에게 전반적으로 적용되는 것임에 유의할 필요가 있다¹⁸⁾. 다시 말하면, 사회 서비스 종사자들에게만 독립적으로 적용되는 규정은 없다는 것이다.

민간 영역의 사회 서비스 종사자들에게만 적용되는 규정은 소속 기관의 성격에 달려있다. 예컨대, 민법상의 사회 시설이 공공 서비스, 특히 생활 시설 또는 24시간 업무 수행이 필요한 서비스와 관련되는 경우, 서비스의 지속성과 관련된 근로 조건의 개선이 필요하다. 이 경우 노동법에서 규정하고 있는 근로 시간에 바탕을 두면서도 동시에 초과 근로 시간, 상응하는 휴식 시간의 결정 등의 부분에서 근로 시간의 개선에 관한 특별 규정이 필요하다. 이의 연장선상에서 파업권 문제가 제기될 수 있다. 노동법 521조 2항은 보편적 이익의 보호 차원에서 공공 영역에서의 파업권을 인정하고 있다. 하지만 사회 서비스가 최소한의 서비스 실시 의무를 지닌 것인지에 대해서는 지금도 법적 논쟁이 진행 중일 정도로 여러 가지 의견이 존재하고 있다 (M. Borgetto, R. Lafore, 1998: 113).

한편, 사회 서비스 종사자가 국가, 지자체에 고용되어 있는 경우¹⁹⁾, 이들의 지위는 계약직 공공 대행자, 비정규직 공공 대행자, 그리고 공무원 지위 등 다양하다. 앞의 두가지 지위는 엄밀한 의미에서의 공무원 신분은 아니다. 그럼에도 불구하고 고용주가 지자체로서 계약이 성립되고 공공 행정 서비스를 수행하고 있는 경우, 민법이 아닌 공법 규정 적용 하에 있다. 사회 서비스 종사자 중 보육사가 대표적인 경우이다. 사회 서비스 종사자가 공무원인 경우 이들은 국가 공공 기능, 지방 자치 공공 기능, 의료 공공 기능 세가지 영역 중 한 영역에 배치된다(M. Borgetto, R. Lafore, 1998: 114).

18) 이를 보편적 노동법이라 부른다.

19) <표 5-10>에서처럼, 공공 기관에 소속되어 있는 사회 서비스 종사자는 전체 대비 32%에 달함.

2. 사회 서비스 종사자의 고용 보호 규정

앞의 <표 5-10>에서처럼, 사회 서비스 종사자 중 32%는 중앙 및 지자체에 고용되어 있으며, 민간 영역 중 무기 계약 종사자는 58%, 유기 계약은 7%이다. 그리고 시간제 근로자 비율은 29%이다. 이렇게 볼 때, 사회 서비스 종사자의 고용 상태는 전반적으로 안정된 것으로 나타난다. 여기서 제기되는 질문은 기간제, 시간제 근로 등 비정규직 근로자의 보호 규정은 어떠한가 하는 것이다. 우선 지적되어야 할 것은 사회 서비스 종사자에게만 적용되는 특별한 보호 규정은 찾기 힘들다는 것이다. 대신, 비정규직 근로자들에게 전반적으로 적용되는 규정이 사회 서비스 종사자들에게도 그대로 적용되고 있다. 따라서 여기서는 비정규직 근로자 고용 보호와 관련된 전반적인 규정을 알아보기로 한다. 여타 유럽 연합 회원국과 마찬가지로 프랑스 역시 비정규직 근로자 보호와 관련된 유럽 연합 지침의 틀내에서 보호 규정이 마련되어 있다. 유럽 국가들 중에서도 가장 엄격하게 비정규 고용을 규제하고 있는 국가가 프랑스이다.

그 흐름을 약술하면, 1972년의 파견근로자에 대한 노동법 개정 이후 1980년대 중반이후 규제완화 조치가 이루어졌다가 90년대 후반 이후에는 다시 재규제의 흐름으로 가고 있다. 또한 프랑스는 유럽 연합 지침 이전부터 비정규 고용에 관한 법이 제정·실시되어 다른 국가에 비해 유럽 연합 지침의 영향력이 약했던 국가로도 볼 수 있다.

먼저, 주당 35시간 혹은 산별, 기업별, 사업장별 단체 협약 혹은 협정이 정한 근로 시간 미만 보다 짧게 일하는 근로자로 정의되는 시간제 근로자의 경우, 1993년의 「노동, 고용 및 직업훈련에 관한 5개년 법」을 통해 시간제 근로자의 보호를 목적으로 하는 여러 가지 조치가 이미 시행 중에 있었다. 즉, 견습기간, 노동시간, 보수, 근속, 해고 등에 있어서의 차별대우금지 및 시간 비례급부 원칙의 적용, 연장근로의 엄격한 제한 등이 이미 시행되고 있었으며, 2000년의 35시간 근로법으로 지칭되는 「오브리(Aubry) 법」은 보호 강화의 차원에서 단체 협약에 의한 연장 근무

시 할증 임금의 지급, 동일 수준 혹은 비례에 입각한 휴일 및 휴가권의 보장, 정규 직 희망시 우선권 및 정보 제공의 의무 등을 제시하고 있다. 뿐만 아니라 시간제 근로자의 노조 활동도 인정하고 있는데 동등한 선거권 및 피선거권을 기초로 만약 복수의 사업장에서 일하고 있는 경우에는 한 곳에서만 권리를 행사할 수 있도록 했다²⁰. 시간제 근로에 대한 프랑스의 기본적인 입장은 그 자체에 대해서는 반대하지 않는다는 것이다. 오히려 노동 조직의 재구조화 및 일자리 증대의 차원에서 호의적인 편이며 시간제 근로자를 채용하는 사업체에 대해서는 사회 보험료의 감면 등의 조치를 통해 유도하고 있는 실정이다²¹. 대신 이미 본 바와 같이 시간제 근로자의 보호 조치는 매우 엄격하게 이루어지고 있는 특징을 보이고 있다²².

한편, 기간제 근로 등 여타 비정규 근로에 대해서는 규제 및 이들을 보호하고자 하는 의지가 매우 강하게 나타난다. 먼저, 1990년의 관련법²³은 기간제 근로 고용의 체결이 허용되는 사유를 명시함으로써 그 외의 경우에는 금지됨을 강조하고 있다²⁴. 한편, 18개월을 기간제 고용 최대 기간으로 명시하고 있는데 여기서 흥미로운 점은 동일직에 대한 계약 갱신의 경우 계약 해지 기간(대기 기간)을 돕으로서 계약 갱신의 남용을 방지하고 있는 점이다. 그리고 차별대우금지의 원칙 및 불안정 고용에 대한 보호 및 보상의 원칙 등이 동시에 언급되고 있다²⁵.

한편, 유럽 연합 지침 이후 제정된 사회 현대화 법(2002)은 기간제 고용 자체를 규제하고 기간제 근로자를 더욱 더 보호하고자 하는 내용이 추가되었다²⁶. 이 법이 강조하고자 하는 것은 파견임시근로와 기간제 근로는 예외적이어야 한다는 것이다. 이에 따라 허용 사유를 일시적 고용의 필요성이 있는 경우 혹은 본래 일시적인 업

20) 양 법의 내용을 자세하게 소개하고 있는 국내문헌으로는 한국비정규노동센터, 프리드리히에베르트재단, 2003 : 147-153.

21) 이 조치는 폐지되었다가 2003년부터 다시 시행되고 있다.

22) 시간제 근로에 대한 프랑스 정부의 이러한 입장은 1999년도 발간된 한 연구 보고서에 바탕을 두고 있다는 것이 일반적인 평가이다. cf. G. Cette, 1999.

23) 불안정고용계약법제의 적정화를 통해 고용 안정을 촉진하는 1990년 7월 12일의 법률.

24) 허용 사유는 사용 노동자의 일시적인 대체 등의 통상적인 사유와 고용정책과 관련된 사유 등 두가지로 구분됨.

25) 이의 자세한 내용에 대해서는 한국비정규노동센터, 프리드리히에베르트재단, 2003 : 147-153.

26) Loi No. 2002-73 du 18 janvier 2002 de modernisation sociale. (<http://www.legifrance.gouv.fr>)

무의 성격을 지니고 있거나 고용정책과 관련된 경우로 한정짓고 있다. 최대 기간은 종전과 같이 18개월을 원칙으로 하고 있으나, 9개월에서 24개월까지 가능한 경우를 구체적으로 명시하고 있다(J. Zhou, 2006: 6). 한편, 사회 현대화 법의 중요한 점은 기간제 근로에 대한 새로운 조건을 명시하고 있다는 점이다. 첫째, 차별금지원칙을 계속 견지하면서 이를 위반하는 경우 벌금(3,750-7,500 유로) 혹은 형사법(6개월 형)의 적용을 받게 될 것이라고 규정하고 있다. 둘째, 기간제 근로자들은 계약 만료시 불안정고용 수당(*precarious status allowance*)을 받게 되는데, 이 법을 통해 수당 수준이 종전의 총보수 6%에서 10%으로 인상되게 되었다. 이는 기간제 고용에 따른 경제적 비용을 증대시킴으로서 고용주들의 고용 남용을 방지하고자 하는 의도에서 만들어진 것이다. 셋째, 기간제 근로자의 계약 조기 종결권리를 인정하고 있다. 즉 상용직으로 옮기는 경우 기간제 근로자들은 계약 기간 중이더라도 언제든지, 아무런 제재도 받지 않고 계약을 해지할 수 있다. 넷째, 동일직의 계약갱신의 전제 조건인 대기 기간에 대한 세분화를 시도하고 있다. 즉 계약기간이 14일인 경우는 계약기간의 반이 동일직의 계약 갱신을 위한 대기기간이며, 14일 이상일 때에의 대기 기간은 계약 기간의 3분의 1로 규정하고 있다. 다섯째, 유럽 연합의 지침을 반영하는 차원에서 상용 근로 계약의 신규 채용이 있는 경우 기간제 근로자에게 정보 제공의 의무를 고용주에게 부과하고 있다²⁷⁾. 이상의 규정은 전반적으로 가능하면 기간제 근로 계약 자체를 억제하거나 혹은 좀 더 강제적 차원에서 기간제 근로자의 근로 조건을 보호하고자 하는 의도로 해석된다.

27) 지금까지의 내용은 2002년의 사회 현대화 법 조문과 M. Hutsebaut. 2002의 내용에 근거.

<표 5-23> 프랑스의 비정규직 근로 고용 보호 (사회서비스 분야 포함)

대상	관련법 및 제도	내용
시간제 근로자	노동, 고용 및 직업 훈련에 관한 5개년법(1993)	차별금지원칙, 연장근로제한
	『오브리 법』(2000)	연장근무할증임금 지급, 휴일 및휴가권 등
기간제 근로자	불안정고용계약법제의 적정화를 통해 고용 안정을 촉진하는 1990년 7월 12일의 법률	기간제고용계약제한(18개월), 대기기간설정, 차별대우금지
	사회현대화법(2002)	기간제고용계약제한, 차별금지위반시 제재조치, 근로자의 계약 조기 종결권 인정.

3. 사회서비스 인력 취업 정책

사회 서비스 분야 취업은 크게 세가지 방법을 통해 이루어진다. 가장 일반적인 방법이 사회적 근로자 양성 기관과 사회 서비스 종사자 활동 기관간의 직접적인 연계를 통한 방법이다. 두 번째 방법은 잡지, 인터넷 사이트 등 일반적인 구인광고를 통한 방법이다. 세 번째 방법은 국립 고용 안정 센터(ANPE)을 통한 방법인데 여타 분야에 비해 사회 서비스 취업 비율은 낮은 것으로 나타난다(M. Pinaud, 2004: II-88).

충원 조건 및 절차는 특별한 경우를 제외하고는 다음 몇가지 점에서 의무적인 사항을 준수해야 한다. 첫째, 관련 분야, 직종에 적합한 능력 인정이다. 이와 관련하여 필요한 자격증 취득, 교육 이수요건 충족이 필요하다. 둘째, 제시된 일자리에 대한 지원자의 소양 및 능력, 근로 동기, 사회성에 대한 평가가 이루어져야 한다.

프랑스에서 사회 서비스, 구체적으로 사회적 직업에 대한 관심이 시작된 것은 1970년대 전후부터이다. 사회적 직업이라는 용어뿐만 아니라 사회적 근로, 사회적 근로자라는 용어가 등장한 것도 바로 이 시기였다. 1990년대 이후 비전문적인 사회 근로까지 포함한 개념으로 사회적 개입(intervention sociale)이라는 용어에 대해서 많은 관심을 보이고 있지만 그럼에도 불구하고 1970년대 전후에 등장했던 용어들은 여전히 사회 서비스 직업의 핵심에 자리

잡고 있다. 지난 2~30여년간 프랑스 사회적 직업 일자리는 계속 증가 추세에 있다. 특히 1993년과 2002년의 10년 사이 사회적 직업 일자리는 매년 6%의 증가를 기록하고 있는데, 이는 같은 기간 제3차 산업의 연평균 증가율 2.1%의 3배 가까운 수치이다.

증가 원인으로 지적되어야 할 것은 첫째, 사회 서비스 직업의 활성화 정책이다. 즉, 기존의 사회적 직업으로 인정받지 못한 채 비공식적 영역에서 활동하고 있었던 직업들에 대한 활성화를 통해 사회적 직업으로 인정하고 더 나아가 이들 직업에 대한 교육 및 훈련 체계의 강화를 통해 해당 직업에 대한 사회적 인지도 제고에 많은 관심을 기울여 왔다. 대표적으로, 보육사 직업을 들 수 있다. 사회적 직업으로서 보육사 인정은 1977년과 1992년의 법을 통해 이루어졌다. 특히 1992년의 관련법은 보육사 수의 급증과 관련하여 중요한 내용을 담고 있다. 즉 공인보육사 고용가족지원제도(AFEAMA)라는 것이 만들어졌는데, 이는 유자녀 가정이 공인 보육사를 고용할 경우, 이에 대한 보육비의 일정 부분을 지원해 주는 제도이다. 이 제도의 시행으로 보육 혜택을 받지 못했던 많은 유자녀 가정이 보육사를 고용할 수 있게 되었을 뿐만 아니라, 보육사 역시 기존에는 보육비에 대한 최소 규정이 없는 상태에서 비공식적으로 활동할 수밖에 없었던 상태에서 벗어나 정상적인 근로자로 활동할 수 있게 되었다. 동시에 동 법은 보육사의 교육 실시와 관련하여 이수 시간뿐만 아니라 채용은 광역자치단체가 부담하도록 하고 있다. 공인보육사 고용 가족 지원제도가 도입 전, 공인 보육사 숫자는 15만여 명이었는데, 이 제도의 도입 이 후 3년여 만에 2배로 증가된 것은 이 제도의 효과성을 보여주는 대목이다(E. Woitrain, 2000: 5).

프랑스 정부의 이러한 사회 서비스 직업의 활성화 정책은 가사 서비스 분야에서 실시되었다. ‘고용서비스 바우처’(Chèque emploi-service) 제도가 바로 그것인데 가정이 사회 근로자를 직접 고용하고 있음을 신고하는 경우 고용 비용에 대해선 감세 혜택을 주는 것이다. 대신 해당 가정은 가사 서비스 근로자를 위해 단체 협상 내용을 준수해야 하며 법정 최저 임금을 지불해야 한다. 이 제도의 시행으로 50만에 불과했던 가사 서비스 직접 고용 가구 숫자가 1998년에는 120만 가구로 급증했다. 이러한 증대는 케어 욕구의 증대, 가사 서비스 근로자 고용 부담의 감소 못지않게 일자리 증대의 상당 부분은 기존의 미신고 근로에 대한 활성화정책에 기인한 것이라

는 분석이 일반적이다(European foundations for the improvement of Living and Working Conditions, 2006 : 41).

둘째, 다양한 교육·훈련 프로그램 및 보수 교육 제도 도입을 통한 사회적 직업의 질적 제고 역시 프랑스 사회 서비스 취업 정책 특징 중의 하나이다. 현재 프랑스의 사회적 직업 관련 자격증은 지나치다 싶을 정도로 세분화되어 있다. 이렇게 된 데에는 역사적으로 사회적 직업 자체가 자원봉사, 인도주의, 자선적 개입에 의해 형성되었고, 각 개입 영역 또한 고유의 개입 철학을 지니고 있는 상태에서 개입에 대한 국가의 정당성을 얻기 위해서는 고유의 자격증 제도 도입이 불가피했다. 그리고 특정 개입 내에서 조차 등급이 서로 다른 자격증이 만들어지면서 더욱 더 복잡, 세분화되는 결과를 초래했다(F. Chobeaux, 2003 :139).

자격증의 인플레이션 현상에도 불구하고, 프랑스의 사회적 직업 양성 교육은 사회적 직업을 질적으로 높이는데 많은 기여를 하고 있다. 특히 인구의 고령화, 새로운 사회적 위험의 등장, 사회 근로자의 평균 연령의 상승으로 사회적 직업 양성 교육의 중요성은 이전 보다 더 강조되고 있다. 이러한 점을 고려하면서 사회적 직업의 질적 제고의 차원에서 이루어지고 있는 프랑스 사회적 직업 양성 교육의 특징을 몇 가지로 정리하면 다음과 같다.

우선, 사회적 직업 양성 기관의 대부분이 비영리 단체에 의해 운영됨으로서 공공성을 확보하고 있다. 320여개 양성 기관의 4분의 3은 1901년에 제정된 단체법에 근거하고 있으며, 나머지는 공립 고등학교, 도의회, 병원 등 공공 기관이다. 성격에 관계없이, 재원은 국가에 의해 충당되는 반면 교육 방식이나 내용은 법에서 정해진 틀 내에서 자율적으로 마련, 운영되고 있다.

그리고, 교육 및 훈련 프로그램이 점점 더 강화되는 경향을 보이고 있음에 주목할 필요가 있다. 이는 두 가지 목표 하에 구체화되고 있다. 첫째, 사회 근로자의 질적 제고(qualification)이다. 사실 사회 근로자 자격증은 그 등급이 중급 혹은 중급 이하가 대부분이다. 사회적 직업에 대한 사회적 인지도가 낮은 상태에서 이를 극복하기 위해서는 일차적으로 교육 및 훈련 프로그램의 강화를 통해 내실을 기할 필요가 있다는 것이다. 둘째, 사회적 직업의 활성화에 대한 국가 의지와 밀접한 관계를 맺

고 있다. 즉 사회적 직업의 활성화를 통해 그동안 비공식 영역에서 열악한 환경 하에서 활동할 수 밖에 없었던 근로자에 대한 정당한 대우와 이들 직업에 대한 교육 및 훈련 프로그램의 강화를 상보적인 관계로 자리매김 시키고자 하는 것이다(H. Pascal, 2000). 아동 교육가(EJE)의 교육 기간을 기존의 2년에서 27개월로의 연장, 2005년 관련법의 개정과 함께 보육사 중 일반 보육사 교육이수시간의 연장(기존의 60시간에서 120시간), 가족 보육사의 교육이수시간의 연장(120시간에서 240시간으로) 등이 이의 대표적 사례이다.

사회 서비스 분야 일자리의 활성화 정책 및 질 제고를 위한 이러한 노력은 일정 부분 그 성과가 가시화되어 나타나고 있다. 취업 현황에 관한 조사에 의하면, 같은 등급의 다른 분야에 비해 사회 서비스 분야의 직업 통합이 상대적으로 신속하고 안정된 것으로 나타난다²⁸⁾. 예컨대, 등급 III과 IV에 해당하는 사회 서비스 분야 자격증 취득자 중 80%는 취득 후 3개월 이내에 취업에 성공했다. 구체적으로, 등급 III 자격증 취득자의 최초 취업 소요 기간은 1.2개월이다. 이는 동일한 등급의 전체 취업 소요 기간인 2.1개월 보다 훨씬 빠른 것이다²⁹⁾. 그리고 등급 III의 자격증 취득자의 95%는 취득 후 2년 반 이내에 취업에 성공한 것으로 나타나는데, 이 역시 동일 등급의 86%보다 높은 수치이다. 뿐만 아니라 취업 후의 일자리 안정성 역시 여타 분야에 비해 사회 서비스 분야가 높은 것으로 나타났다. 아래 <표 5-24>는 취업 후 근속 기간에 대한 비교 결과이다.

<표 5-24> 사회 서비스 분야 최초 일자리 근속 기간 (2001년

(단위: %)

자격증 등급	분야	취득자 수	0-3개월	4-6개월	7-12개월	1-2년	2년이상
등급 III	사회서비스	5,400	18	11	10	13	49
	전체	136,200	32	13	11	12	32
등급IV	사회 서비스	1,500	29	6	7	9	49
	전체	90,100	31	10	10	16	32

자료 : M. Momic, 2006 : 3과 5의 table 1과 4를 재정리

28) 이하의 내용은 M. Momic, 2006의 내용에 근거한 것임.

29) 이러한 현상은 등급 IV의 경우도 마찬가지이다. 전체 평균은 2.9개월인데 비해 사회 서비스 분야 자격증 취득자의 구직 소요 기간은 2.4개월임.

<표 5-24>에서 처럼, 사회 서비스 분야 종사자 중 약 50%정도는 취업 후 2년 이상의 근속을 하는 것으로 나타났다. 이는 등급 III과 IV에 공통적으로 나타나는 현상으로서 동일 등급의 종사자 전체 평균 보다 17% 높은 수치이다.

사회 서비스 분야 일자리의 안정성은 근로 계약 형태를 통해서도 여실히 증명된다. 아래 <표 5-25>는 최초 일자리의 지위(형태)에 관한 것이다.

<표 5-25> 사회 서비스 최초 일자리의 근로 지위 비교 (2001년, %)

자격증 등급	분야	무기계약(민간) /공무원	유기계약(민간)	보조일자리 (공공영역)	인턴	기타
등급 III	사회서비스	38	57	3	2	-
	전체	30	36	3	20	-
등급IV	사회 서비스	40	51	4	3	-
	전체	31	28	13	20	-

자료: M. Momic, 2006: 5의 그림 2를 재정리

등급 III 혹은 IV에 해당하는 자격증 취득 후 이루어지는 최초 근로 계약의 약 40%는 민간 영역 무기 계약 혹은 공무원 지위의 성격을 지니고 있다. 이는 동일 등급의 평균치인 30%에 비해 약 10%정도 높은 것이다. 그럼에도 불구하고 전체 근로 계약의 반 이상은 기간제 계약(CDD)인 점에 유의할 필요가 있다(등급 III은 57%, 등급 IV은 51%). 이에 대해서는 두가지 해석이 가능하다. 첫째, 사회 서비스 일자리 역시 고용 안정성 부문에서 약하다는 것이다. 이는 이미 언급했던 비정규직 근로자 고용 보호 규정 필요성에 대한 하나의 방증이다. 둘째, 사회 서비스 분야의 유기 계약의 높은 비중은 근로 지위의 특수성과 관련된 것이다. 즉 여타 분야에 비해 사회 서비스 분야에서는 보조 일자리 또는 인턴 형태의 근로 계약의 비중이 매우 낮다. 근로 계약의 대부분은 무기 계약(공무원 포함) 혹은 기간제 고용 둘 중의 하나로 나타난다. 근로 계약 형태의 단순성이 기간제 근로 계약의 높은 비중을 가져왔다는 것이다. 그럼에도 불구하고 사회 서비스 분야 고용 안정성에 대한 보다 정확한 평

가를 위해서는 기간제 고용의 차후 변화 양상에 대한 분석이 전제되어야 할 것으로 보인다. 이와 관련하여, 자격증 취득 3년 후, 사회 서비스 종사자의 10분의 8은 무기 계약 근로 일자리에 종사하고 있다는 조사 결과를 볼 때(M. Monic, 2006: 5), 기간제 근로 계약으로 취업한 종사자의 상당수가 무기 계약으로 전환되고 있는 것으로 판단된다. 뿐만 아니라 여타 분야의 자격증 소지자에 비해 사회 서비스 자격증 소지자는 실업 또는 비경활 위험에 덜 노출되어 있다. 즉 등급 III 자격증 소지자의 6%, 등급 IV 자격증 소지자의 9%가 실업 혹은 비경활 위험에 노출되어 있는 것으로 나타나는데, 이는 같은 등급의 전체 비율인 11%와 17%에 비해 상당히 낮은 것이다(M. Monic, 2006 : 6).

이렇게 볼 때, 프랑스의 사회 서비스 인력 취업 정책은 1970년대부터 시작된 활성화 정책, 다양한 교육·훈련 프로그램 및 보수 교육 제도 도입을 통한 사회적 직업의 질적 제고에 대한 국가 관심에 대한 성과가 가시적으로 나타나면서, 높은 비율의 조기 취업률, 고용 안정성, 전문성 확보 측면에서 긍정적인 평가가 가능하다. 그럼에도 불구하고 앞에서 본 바와 같이 열악한 임금 문제는 해결되어야 할 과제로 남아 있다.

제6장 결론 및 정책제언

한국의 사회서비스부문의 고용창출을 주도한 것은 2004년 이후의 ‘사회적 일자리 창출정책’이라 할 수 있다. 이는 사회적 서비스 공급과 사회적 일자리 창출을 연계하며 근본적인 정책의 전환과정을 주도하였다. 사회서비스 영역에 대하여 직접적으로 예산을 투입함으로써 재정사업을 통한 일자리창출을 유도하였으며, 이를 통한 ‘부수적’ 효과로서 사회서비스의 확충을 가능할 수 있었다. 이러한 사회서비스 일자리 정책은 몇가지 특징과 한계를 갖고 있다.

우선, 여성 일자리 창출 정책으로서 중요한 의미를 갖는다. 사회적 일자리를 사회적 서비스의 확충과 연계하는 전략을 통해 만들어지는 일자리의 대부분은 여성의 일자리가 된다. 스웨덴, 덴마크와 같이 전통적으로 국가가 사회복지서비스를 제공하던 국가의 경우 여성 취업자 가운데, 보건및사회복지서비스 취업자 비중이 30%를 상회하고 있으며 다른 나라의 경우에도 15~20% 수준이다. 또한 여성일자리 확충은 고령화에 대한 대응이라는 차원과도 긴밀히 관련된다. 급속한 고령화에 따른 사회적 부담을 완화하기 위해서는 여성의 경제활동참여율을 크게 높여야 하기 때문이다. 사회적 일자리 창출은 단순히 실업문제에 대한 대안을 넘어서 고령화 및 가족구조의 변화에 대한 대응으로서도 중요한 의미를 갖는다. 여성 및 고령자의 경제활동참여를 촉진하고 이를 위해서 사회적 서비스가 크게 확충되어야 하기 때문이다. 사회복지서비스를 통한 여성일자리 창출은 그 자체가 여성일자리일 뿐만 아니라 여성의 경제활동참여를 확대시키는 수단이기도 하다는 점에서 이중의 효과를 갖는다(황덕순, 2005).

선진국의 사례를 보더라도, 사회서비스의 공급이 기본 수준에 이를 때까지는 공적 사회지출 규모를 대폭 확대하여, 부수효과가 극대화될 수 있는 사회서비스의 직접 공급을 확대하고, 사회서비스의 공공성을 유지하되 재정절감과 서비스 품질 개선에 주력하는 것도 중요한 선택이다. 그러나, 현재의 사회서비스 일자리 창출정책

은 공급인력 육성, 관련 제도의 정비 등 인프라 구축, 지원방식의 다양화, 기존 공급체계에 대한 혁신 방안 등에 대한 고려 없이 수량적인 일자리 늘리기에 주력하고 있다. 이는 돌봄서비스 인력으로 진입하는 인력의 안정성에 대한 고려 뿐만 아니라, 서비스의 품질을 담보할 수 없는 제한적인 전략이 되고 있다.

사회서비스 인력을 주제로 미국, 영국, 프랑스의 사례를 검토한 결과, 각 국가는 사회·경제적 여건과 사회서비스 제도의 특성에서 일정정도의 차별성을 보이는 국가들이며, 고용 여건을 비롯한 사회서비스 분야의 일자리 창출 실태도 다양한 역동성을 읽을 수 있다. 그러나, 전지구적으로 진행되어 온 고령화, 가족기능 약화 및 여성의 경제활동 참여 확대에 따른 사회적·정책적 대응 강화, 사회정책 영역의 민영화 추세, 서비스업 비중의 성장 등의 유사 경향성 속에서 사회서비스 인력의 양적 확대, 질적 수준 제고를 위한 제도화의 노력이라는 큰 공통점을 보이고 있다.

본 절에서는 주요 국가 사례의 시사점을 통하여, 우리나라 사회서비스 분야 인력 운영정책의 모색 과정에서 검토해야 할 몇가지 사안을 제안하고자 한다.

첫째, 사회서비스 고용인력을 비교해 보면, 미국의 사회서비스(personal care and service) 고용은 4,660천명('07년 기준)으로서, 인구 1,000명 대비 15.7명, 영국의 사회서비스 관련 핵심인력은 922,000명('04년 기준)으로서, 인구 1,000명 대비 15.4명, 프랑스의 사회적 직업(사회부조, 특수교육, 엔터테인먼트, 보육 영역) 고용규모는 598,800명('02년 기준)으로서, 인구 1,000명 대비 9.8명으로 나타나고 있다(이는 각 사회서비스 영역의 범위가 국가별로 차이를 보이므로, 직접적인 비교에 유의할 필요가 있다). 미국과 영국의 경우 사회서비스 인력의 규모가 상대적으로 크게 나타난 것은 각 국가의 사회서비스 제도가 갖는 특성에 기인하는 것으로 추측할 수 있다. 미국은 민간의 사회서비스가 오랫동안 발달해왔고, 영국은 국가주도의 사회서비스 체계를 갖춰 왔으며, 상대적으로 프랑스는 사회서비스에 대한 제도화가 늦었던 것으로 이해된다.

둘째, 영국과 프랑스의 사례에서 살펴볼 수 있는 교훈은 인력의 질을 높이기 위한 정책적 노력이다. 먼저 프랑스의 “사회 서비스 직업의 양성화 정책”은 비공식 영역에서 열악한 환경 하에서 활동할 수밖에 없었던 근로자에 대한 정당한 대우와 이

들 직업에 대한 교육 및 훈련 프로그램의 강화를 상보적인 관계로 자리매김하도록 하는 적극적 정책으로 파악된다. 교육 및 훈련 프로그램에 대하여 재정투자를 비롯하여 점차 강화되는 경향이며, 이는 사회 근로자의 질적 제고(qualification)와 함께, 근로자에 대한 대우하는 측면에서 긍정적인 효과로 작용하고 있다. 또한 다양한 보수 교육을 통한 양질의 사회 근로자를 배출하고 있는데, 평생교육으로서 이러한 보수 교육은 등급이 더 높은 자격증 취득을 위한 교육참여가 보장되어, 사회서비스 직업의 질적 제고에 기여하고 있다.

영국의 경우도 영국정부는 2000년 「사회서비스 고용 현대화 전략 (Modernising the Social Care Workforce Green Paper)」를 통해 사회서비스 인력의 자질 향상 및 서비스 품질제고를 위하여 국가 직업훈련 및 고용 전략과 계획으로서, 사회서비스 인력 수급 전략, 사회서비스 교육·훈련 프로그램의 인증체계 구축 등 지식과 기술력 향상, 서비스 인력 고용주의 역량 강화 및 서비스 이용자의 만족도를 제고하기 위한 근본적 개선책들을 제시하였다. 또한 대인사회서비스훈련조직(Training Organization for Personal Social Services, TOPSS)의 후신으로서 돌봄기술향상위원회(Skills for Care)를 구성·운영하여, 교육·훈련 및 인력관리 과정에서 국가직업표준(National Occupational Standards)을 적극적으로 적용하여 최상의 서비스를 제공하고, 돌봄 영역 전반에 걸쳐 적용 가능한 자격체계를 구축하고, 돌봄 기술의 발전을 도모하는 등 돌봄인력에 대한 적극적인 지원과 함께, 관련 교육기관 및 훈련프로그램들을 조정·통합하여 사회서비스 자격관리 체계의 현실화 및 자격기준 강화를 위한 제반 준비에 착수한 상태이다.

그러나 우리나라는 현재 특히 가사간병인력의 경우, 인력의 역할, 자격에 대한 규정이나 교육훈련에 대한 체계적 기반이 매우 취약한 실정이다. 이는 대체로 인력을 공급하는 민간기관을 중심으로 자율적으로 운용되고 있어, 따라서 서비스 품질에 대한 보증이 어려운 실정이다. 인력의 훈련과 개발은 안정적이고 지속적인 서비스 제공을 위한 필요조건이고 ‘좋은 일자리’를 위한 전제가 될 수 있을 것이다. 이를 위해서는 산발적으로 진행되어 온 가사간병인력의 교육·훈련과 자격제도의 정비가 시급히 추진되어야 할 것이다.

셋째, 사회서비스 일자리 창출을 위한 정책은 크게 두가지 측면의 접근이 필요할 것이다. 즉 일자리를 얼마나 많이 만들어낼 수 있는가의 문제와 얼마나 ‘좋은 일자리(decent job)’로 만들 것인가의 문제이다. 2007년 3월 『노동부 업무보고자료』에 따르면, 일하는 여성의 출산·육아부담 완화를 위하여, 정부는 현재 54.8%수준에 머물고 있는 여성의 경제활동 참가율을 10년 이내에 OECD 평균수준인 60.4%까지 끌어올릴 계획이다. 이를 위해 올해 육아휴직급여를 50만원으로 인상하고, 내년부터 전일제 육아휴직 대신 하루 3~6시간정도 근무하는 시간제 육아휴직제도가 도입된다. 정부는 제도의 조기 정착을 위해 사업주에게 장려금을 지급하고 공공부문부터 우선적으로 도입하도록 적극 권장할 방침이다. 보육료 지원대상도 저소득층 뿐 만 아니라 중산층까지 확대, 지난해 42만 4천명이던 대상자가 2010년에는 74만9천명으로 늘게 된다. 국공립 보육시설도 ‘05년 1,352개소에서 2010년에 2,700개소로 늘어난다. 이와 같은 정책을 통해 보면, 사회서비스 영역에 진입하는 대부분의 여성의 경우, 정부가 여성의 경제활동 참가율을 높이기 위해 조성하는 지원정책의 적용을 받기 어려울 수 있음을 시사하고 있다. 이는 비정규, 임시고용의 형태로 확대하고 있는 현재의 사회서비스 일자리 창출정책에 크게 영향을 받는 부분이다.

참고문헌

- 감사원(2007), 사회서비스 일자리 창출사업 추진실태.
- 강혜규(2007), 『사회서비스 확대전략과 지역사회의 사회복지 서비스 공급체계의 문제』, 비판과 대안을 위한 사회복지학회 2007년 추계학술대회
- 민현주·강민정·이상원 외(2007), 『사회 서비스 분야 여성 일자리 창출을 위한 정책 과제』, 한국 여성정책연구원.
- 박세경·강혜규·김형용 외(2007), 『사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 제도환경 연구-주요국가 사례를 중심으로』, 한국보건사회연구원·한국여성정책연구원.
- 서울복지재단(2005), 복지시설 종사자 위험관리 실태조사.
- 이인재(2007), 『사회적 일자리정책과 사회서비스 일자리 정책의 도전과 함의』, 한국사회복지학회 추계공동학술대회
- 이재원(2008), 『사회서비스 전자바우처』, 대영문화사.
- 심창학(2007), 「프랑스의 사회적 직업과 사회서비스 분야 여성 고용」, 박세경 외, 『사회 서비스 분야 여성 일자리 창출을 위한 제도 환경 연구-주요 국가 사례를 중심으로』, 한국보건사회연구원, 한국여성정책연구원: 168-227.
- 장혜경 외(2002), 『외국의 가족정책과 한국의 가족정책 및 전담부서의 체계화 방안 연구』, 한국여성개발원.
- 한국비정규노동센터, 프리드리히에베르트재단(2003), 『유럽연합의 비정규고용지침과 주요국가들의 노동입법동향: 독일, 프랑스, 영국을 중심으로』, 서울, 한국비정규노동센터.

황준욱(2003), 『미국,프랑스의 고용창출지원 프로그램 연구』, 서울, 한국노동연구원.

American Federation of State, County and Municipal Employees (AFSCME), 1998.

Audit Commission(2002), Recruitment and Retention-A public service workforce for the twenty-first century, London.

Beynier, D. et al.(2005), “Les métiers du travail social, hors aide à domicile”, *Etudes et Résultats*, No. 441 :1-11.

Blanpain, N., Monic, M.(2007), “Les assistantes maternelles en 2005”, *Etudes et Résultats*, No. 581 : 1-8.

Borgetto, M., Lafore, R.(1998), *Droit de l'aide et de l'action sociales*, Montchrestein.

Cette, G.(1999), *Le temps partiel en France*, Paris, Conseil d'analyse économique.

Chobeaux, F.(2003), “La formation des professionnels du social”, in Ion, J.(dir.), *Le travail social en débats[s]*, Paris, La Découverte : 135-150.

Cristofari M.-F., Géraldine, L. (2001), Recensement de la population de 1999-Des ménages de plus en plus petits, *Insee première*, No. 789 :1-4..

Department of Health(UK, 2000), National Task Force On Violence Against Social Care Staff.

Department of Health(2006), Options for Excellence.

Donahue Institute(2006), “The Future of the Human Services Workforce in Massachusetts”, Commissioned by The Massachusetts Council of Human Service Providers, Inc.

Double Jeopardy, Caseworkers at Risk Helping At-Risk Kids: A Report on Working Conditions Facing Child Welfare Workers(<http://www.afscme.org/pol-leg/djtc.htm>)

Elise Scala et al.(2008), “A Compendium of Three Discussion Papers: Strategies for Promoting and Improving the Direct Service Workforce: Applications to Home and Community-Based Services”.

- Employment in social care in Europe(2006), The European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- European Commission(2008), Long-Term Care In The European Union.
- European Social Network(2008), "Europe's Social Reality and Social Vision-The perspective of local public social services".
- European foundations for the improvement of Living and Working Conditions(2006), *Employment in social care in Europe*, Luxembourg, European communities.
- Gornick, J. et al.(1997), Supporting the Employment of Mothers : Policy variation across Fourteen Welfare States, *Journal of European Social Policy*, 7 : 45-70.
- Grenat, P.(2006), "Les étudiants et les diplômés des formations aux professions sociales de 1985 à 2004", *Etudes et Résultats*, No. 513 : 1-8.
- Hansen H.K. Jensen J.J. and Moss P. (2004) Innovative developments in care work Consolidated report EU project Care work in Europe Current understandings and future directions.
- Hibbett, A., & Meager, N.(2003) 「Labour market trends」, EU Women and Equality Unit.
- Hutsebaut, M.(2002), Social security and atypical employment, Paper in international Industrial relations associations (IIRA), Toronto, Canada, June 25-28 June 2002 :1-16.
- ILO(2008), "Global Employment Trends January 2008".
- Ion, J., Ravon, B.(2000), *Les travailleurs sociaux*, La découverte.
- Ion, J.(dir.)(2005), *Le travail social en débat[s]*, La découverte.
- Jane Lethbridge(2007), The impact of public sector reforms on public sector workers, PSIRU, presented at the 24th International Labour Process Conference, London.
- Johansson S. and Moss P. (ed) (2004) Work with elderly people A case study of Sweden, Spain and England, with additional material from Hungary Consolidated report EU project Care work in Europe Current understandings and future directions
- Jones, R. and T. Yoon (2008), "Enhancing the Globalisation of Korea", OECD

- Economics Department Working Papers, No. 614, OECD Publishing.
- Jovelin, E.(2006), "L'enseignement du travail social en Europe", *Informations sociales*, No. 135, 121-129.
- Lewis, J.(1992), Gender and the development of welfare regimes, *Journal European Social Policy*, 2 : 159-173.
- Lethbridge(2007), Changing care services and labour markets, PSIRU, prepared for EPSU Social Services seminar, Athens
- McClellan, J.(2003), "Men as Minority-Men Employed in Statutory Social Care Work", *Journal of Social Work*, 3(1): 45 - 68.
- Merou, M. et al. (2006), Les femmes et les métiers : vingt ans d'évolutions contrastées", in *Données sociales-La société française*, Paris, La documentation Française.
- Monic, M., 2006, Les trois premières années de carrière des professions sociales, *Etudes et Résultats*, No. 519 : 1-8.
- National Clearinghouse on the Direct Care Workforce, Results of the 2005 National Survey of State Initiatives on the Long-Term Care Direct-Care Workforce (Bronx, N.Y.: National Clearinghouse, 2005).
- NUPGE(National Union of Public and General Employees), Health and Safety in Community-based Social Service, 2007
- Occupational Safety and Health Administration, "Preventing Workplace Violence For Health Care and Social Service Workers", 2004
- OECD(2005), *Panorama de la société, Les indicateurs sociaux de l'OECD*. Paris. OECD.
- OECD(2007), *Employment outlook*, Paris, OECD.
- Pascal, H.(2000), Incidence de l'histoire des formations sur le travail social actuel en

- France”, *Vie sociale*, No.2 : 79-87.
- Paul C. Light, “The Health Of The Human Services Workforce”, Center For Public Service, The Brookings Institution, 2003
- PHI(2003), “The Personal Assistance Services and Direct-Support Workforce: A Literature Review”.
- Pommer E. Van Gameraen E. Stevens J. Woittiez I. (2007) *Verschillen in versorging (Differences in care) De versorgin van ouderen in negen EU-landen*Social en Cultrueel Planbureau
- Randall S. Jones , “Public Social Spending In Korea In The Context Of Rapid Population Ageing”, OECD Economics Department Working Papers No. 615, OECD Publishing, 2008
- Ravon, B.(2003), *Le travail social*, Paris, La documentation Française.
- Russel, H. and Barbieri, P.(2000), Gender and Unemployment in Gallie, D. and Paugam, S(eds.), *Welfare Regimes and the Experience of Unemployment in Europe*, Oxford University Press : 307-333.
- Resources for Welfare Decisions, *Workforce Development in Human Services Agencies*, Vol. 7, No. 11, 2003(<http://76.12.61.196/publications/wdhumanservicesagenciesRN.htm>)
- Roskam, E. (ed.) (2006), *Winners or Losers? Liberalizing Public Services*, ILO, ISBN 9221174972, 440 pp.
- Skills for Care(2006), “CPD Strategy- The continuing professional development(CPD) of social care workers”.
- Skills for Care(2006), “CPD Framework- The continuing professional development(CPD) of social care workers”.
- Stergios, J., & Weekes, M. (2002), “Innovation Out Of Crisis II-Solutions to the Human

Services Workforce Crisis, Policy Directions”, , No. 12, Sept..

The employment imperative-The report on the World Social Situation,(2007), UN
Department of Economic and Social Affairs

The Institute for Social Research at York University, ““Out of Control””: Violence
against Personal Support Workers in Long-Term Care, 2008

Thévenet, A., Désigaux, J.(2006), *Les travailleurs sociaux*, Paris, puf..

U.S. Bureau of the Census, 2005 County Business Patterns(<http://factfinder.census.gov>)

Woitrain, E.(2000), “Les travailleurs sociaux en 1998: environ 800 000 professionnels
reconnus”, *Etudes et Résultats*, No. 79: 1-8.

Zhou, J.(2006), Reforming Employment Protection Legislation in France, *IMF Working
Paper* : 1-29.

<http://vosdroits.service-public.fr/ARBO/050601-NXTRA114.htm> (공공서비스)

http://www.insee.fr/fr/ffc/accueil_ffc.asp(통계연구소)

<http://www.sante.gouv.fr> (DRESS 인터넷 사이트)

<http://www.education.gouv.fr/cid1073/assistant-service-social.html> (프랑스 교육부)

http://www.aforts.com/metiers_et_formations/page_metiers_et_formations.htm (프랑스 사회
적 근로 양성 기관 협의회)

<http://www.irtsparisidf.asso.fr> (파리 소재 사회적 근로자 양성 교육 기관)

Loi No. 2002-73 du 18 janvier 2002 de modernisation sociale. (사회현대화법,
<http://www.legifrance.gouv.fr>)