

# 사회서비스 산업의 인력 및 훈련 수요 연구

-사회적 돌봄서비스를 중심으로-

김형용 강혜규 박세경  
고혜원 안혜영 이상돈

2007. 12

노 동 부  
한국보건사회연구원

## 제 출 문

노동부 장관 귀하

본 보고서를 귀원과 용역 계약한(2007. 9. 21) “사회서비스 산업의  
인력 및 훈련 수요 연구”의 최종보고서로 제출합니다.

2007년 12월  
한국보건사회연구원  
원 장 김 용 문

## 머릿말

최근 우리사회는 저출산·고령화 시대가 도래하면서 생산가능인구의 증가율이 둔화되고, 세계화, 신자유주의의 확산으로 사회경제적 환경의 급격한 변화를 경험하고 있다. 특히, 지식정보화 사회로 개편되는 과정에서 산업구조의 변화와 함께 ‘고용 없는 성장’에 직면하여 노동시장의 양극화, 성장 잠재력의 약화 등에 따르는 고용위기 에 대한 적극적 대비가 절실히 요구되는 상황에 직면하고 있다. 기존의 고성장 시대에 경험하였던 경제성장과 일자리 창출, 분배구조 개선의 상생적 관계를 기대하기 어려워졌으며, 성장위주의 사회경제 정책은 우리가 직면하고 있는 다양한 사회문제를 해결하는데 한계를 드러내고 있다. 이에 따라 지속가능한 성장과 사회통합을 담보하기 위한 다양한 실천 방안이 모색되고 있으며, 여성의 경제활동 참여 확대는 국가 고용전략 수립의 핵심으로 부각되고 있다.

선진국의 경험에서 나타나는 바와 같이 경제성장의 과정에서 일정단계를 지나고 나면 제조업의 고용 비중이 감소하고, 서비스업의 비중이 증가하게 된다. 우리나라도 비슷한 경로를 경험하고 있지만, 서비스업 관련 고용동향을 살펴보면 도소매 및 음식숙박업종의 고용비중이 비정상적으로 비대한 반면, 고용의 질 측면에서는 상당히 취약한 실정이다. 한편, 국민의 다양한 서비스 욕구를 충족시키기 위한 사회서비스 분야는 상대적으로 고용의 질도 양호하고 저출산·고령화 시대에 빠르게 증가하고 있는 돌봄 서비스 수요를 충족한다는 측면에서 다른 어떤 산업영역보다 일자리 창출의 원천으로 평가되고 있다. 뿐만아니라 사회서비스의 핵심 영역으로 자리매김하고 있는 돌봄서비스는 여성 노동력의 비교우위를 기대할 수 있다. 따라서 여성의 경제활동 참여율의 증가를 촉진시킬 수 있을 뿐만 아니라, 노인과 아동 및 장애를 가진 가족원의 돌봄 부담을 사회적으로 분담함으로써 여성의 경제활동 참여를 직·간접적으로 지원하게 된다.

사회서비스 부문이 성숙되지 못한 우리의 현실을 감안할 때, 사회서비스 고용과

관련하여 일자리 창출 및 인력운영 정책수단을 검토·육성하는 것은 매우 시의적절한 선택임이 틀림없다. 본 연구는 이러한 문제의식과 여건진단에서 출발하여 사회서비스 인력들에게 양질의 일자리 창출 방안을 실태조사를 통해 조망하고 있다.

본 연구는 본 원의 김형용 부연구위원을 연구책임자로 하고, 강혜규 연구위원, 박세경 부연구위원, 보건복지인력개발원의 안혜영 교수, 한국직업능력개발원의 고혜원 박사와 이상돈 박사를 공동연구진으로 구성하여 수행되었다.

연구진의 노고와 함께 보고서를 검독하고 소중한 의견을 주신 본 원의 고경환 연구위원과 남상호 연구위원에게 감사의 뜻을 전한다. 끝으로 본 보고서에 수록된 내용은 모두 필자의 의견이며 본 연구원의 공식 견해가 아님을 밝혀둔다.

2007년 12월  
한국보건사회연구원  
원 장 김 용 문

# 목 차

표목차 .....	7
그림목차 .....	9
<b>제1장 서론 .....</b>	<b>10</b>
제1절 연구의 배경 및 목적 .....	10
제2절 연구의 내용 및 방법 .....	12
<b>제2장 사회서비스 산업의 인력수급 현황과 쟁점 .....</b>	<b>17</b>
제1절 사회서비스의 정의 및 범위 .....	17
제2절 사회서비스 산업의 직무분석과 인력양성 .....	30
제3절 우리나라 사회서비스 인력의 자격 및 훈련제도 .....	59
제4절 사회서비스 인력 수요 및 공급계측 .....	76
<b>제3장 돌봄서비스 인력수급 체계와 실태 .....</b>	<b>88</b>
제1절 돌봄서비스 인력수급 체계 .....	88
제2절 돌봄서비스 인력 및 훈련 실태조사 .....	96

<b>제4장 사회서비스 산업의 인력수급 활성화 및 훈련제도 개선방안</b> .....	<b>118</b>
제1절 연구결과 요약 및 결론 .....	118
제2절 사회서비스 산업의 인력수급 활성화 및 훈련제도 개선방향 .....	120
참고문헌 .....	127
부 록 .....	133

## 표목차

<표 1- 1> 통계청 표준산업 및 직업분류(2007)에 따른 돌봄서비스 관련 직업군	14
<표 2- 1> 미국 SSBG 프로그램의 주요 사회서비스 영역	20
<표 2- 2> 사회서비스의 목표, 개입분야 및 주요내용	29
<표 2- 3> 사회서비스 산업의 고용상태	31
<표 2- 4> 준전문가 수준 사회서비스 산업의 고용상태	32
<표 2- 5> 사회서비스 분야 성별 분포 및 여성비중	33
<표 2- 6> 사회서비스 분야별 평균연령	34
<표 2- 7> 사회서비스 분야별 근속년수	34
<표 2- 8> 사회서비스 분야별 주당 평균근로시간	35
<표 2- 9> 한국표준직업분류와 한국고용직업분류의 돌봄서비스 관련 직업	37
<표 2-10> 현 간병 또는 일상생활 지원인력	38
<표 2-11> 산재환자에 대한 전문간병인 교육시간 및 교육내용	40
<표 2-12> 주요기관의 간병인력 및 관련인력 교육·양성 실태	44
<표 2-13> 요양보호사 1급 교육과정	46
<표 2-14> 2급 요양보호사 교육과정	46
<표 2-15> 자동차 정비공의 책무, 작업, 작업요소 작성 예시	48
<표 2-16> 돌봄 서비스관련 직업, 학과, 훈련 ,자격 현황	61
<표 2-17> 사회서비스 인력의 일반 근로조건	66
<표 2-18> 도우미 인력별 교육훈련 현황	72
<표 2-19> 사회서비스인력 취업자수 전망	86
<표 2-20> 학력별 사회서비스인력 신규공급 전망	87
<표 2-21> 학력별 사회서비스 인력의 수급차 전망	87
<표 3- 1> 사회서비스 산업의 인력 및 훈련 수요 조사대상 기관	97
<표 3- 2> 사회서비스 산업의 인력 및 훈련 수요 조사내용	98
<표 3- 3> 돌봄서비스 공급기관 응답 분포	99

<표 3- 4> 공급기관 별 돌봄서비스 인력 개요 .....	101
<표 3- 5> 조사대상 기관 인력현황 .....	102
<표 3- 6> 돌봄서비스 인력의 근속년수 .....	103
<표 3- 7> 돌봄서비스 인력 근로일수 및 근로시간 .....	104
<표 3- 8> 돌봄서비스 인력 4대보험 적용여부 .....	105
<표 3- 9> 돌봄서비스 인력 고용형태 .....	105
<표 3-10> 2006년 돌봄서비스 채용인원 .....	106
<표 3-11> 2008년 돌봄서비스 인력 충원계획 .....	106
<표 3-12> 2007년도 돌봄서비스 훈련인원 .....	107
<표 3-13> 돌봄서비스 2007년도 교육훈련 현황 .....	107
<표 3-14> 돌봄서비스 2008년도 교육훈련 수요 .....	108
<표 3-15> 돌봄서비스 인력의 채용기준 .....	108
<표 3-16> 돌봄서비스 인력의 주된 구직경로 .....	109
<표 3-17> 돌봄서비스 인력의 최소학력수준 .....	110
<표 3-18> 돌봄서비스 인력 채용과정 .....	111
<표 3-19> 돌봄서비스 보수 지급 방식 .....	111
<표 3-20> 돌봄서비스 종사자의 평균 임금 수준과 동종업계 임금 수준의 비교 ..	112
<표 3-21> 돌봄서비스 종사자의 임금결정과정 .....	112
<표 3-22> 돌봄서비스 종사자의 임금체불 경험 .....	113
<표 3-23> 돌봄서비스 종사자에 대한 노동권 교육 실시 여부 .....	113
<표 3-24> 최소한 1년 단위의 정기적인 인력계획 수립 여부 .....	114
<표 3-25> 돌봄서비스 인력들의 주된 이직사유 .....	114
<표 3-26> 돌봄서비스 인력 충원 및 유지에 필요한 것 .....	115
<표 3-27> 돌봄서비스 종사자 업무 모니터링 .....	115
<표 3-28> 돌봄서비스 종사자 해고에 관련된 규칙 또는 규정 .....	116
<표 3-29> 지난 3년간 돌봄서비스 종사자의 산업재해 발생 경험 .....	116
<표 3-30> 지난 3년간 돌봄서비스 종사자들의 집단행동 및 항의 여부 .....	117
<표 3-31> 돌봄서비스 종사자 근로조건 중 가장 심각한 문제 .....	117

## 그림목차

[그림 2-1] 사회(복지)서비스의 영역 .....	30
[그림 2-2] 직업, 직무, 책무, 작업, 작업요소의 체계 .....	47
[그림 2-3] 인력수급 전망 흐름도 .....	79
[그림 2-4] 인력 수급차 전망 도출 방법 .....	80
[그림 2-5] 신규인력 공급전망 절차 .....	81
[그림 2-6] 한국직업능력개발원 인력수급 총량 및 신규인력 전망 과정 .....	82
[그림 2-7] 사회서비스인력 인력수급 전망 흐름도 .....	85

# 제1장 서론

## 제1절 연구의 배경 및 목적

### 1. 연구의 배경 및 필요성

사회서비스가 공공 및 민간에 의한 일자리 창출의 전략적 영역으로 다루어진지도 수년의 시간이 흘렀으나, 사회서비스 산업이라고 할 만한 이렇다 할 범위도 실체도 드러나지 않았다. 일부 연구의 경우는 사회서비스를 공공행정, 고용, 교육, 의료산업 등을 포함하여 광범위하게 사용하고 있으나(김혜원 외, 2006), 이 경우는 새롭게 주목을 받는 일자리 창출 영역으로서 대인서비스 중심의 사회서비스를 지칭하고 있지 못하다. 즉 협의의 개념으로 현재 우리나라에서 사용되는 사회서비스는 영미권 국가의 사회적 보호(social care)와 유사한 개념으로, 영국의 대인사회서비스(personal social services), 미국의 인간서비스(human services)에 해당되는 노인·장애인·아동 돌봄 서비스를 지칭하고 있다(강혜규 외, 2007). 그러나 돌봄서비스는 재화의 공공재적 성격으로 인하여 여전히 민간영역과 시장영역에서 외면 받고 있으며, 사회복지정책에 따른 정부의 위탁관계에 있는 민간시설 또는 공공서비스를 대행하는 기존 사회복지단체에 의해 제공되고 있어, 산업과 고용이라는 관점에서 체계적으로 분석된 사례는 매우 미흡하다.

참여정부는 국가정책의 기초를 경제정책 중심에서 사회정책 중심으로 이동시키고, 사회투자국가의 담론을 통해 사회정책의 새로운 기초를 확산시켜왔다. 2000년대 이후 이 기간 동안은 사회복지와 관련된 수요, 공급여건 양 부문에서 많은 변화가 있었는데, 이는 저출산·고령화의 심화, 여성의 사회참여 확대를 비롯하여 세계적 경향으로 나타나는 신사회위험(new social risk)으로 인한 새로운 사회복지 수요의 확대에 따라 전통적 가족역할을 대체할 민간 중심의 사회서비스의 제도화 및 활성화를 요

구하고 있으며, 이에 따라 사회서비스 부문은 일자리 창출에 대한 기여와 사회안전망 구축이라는 양 측면에서 주목받고 있다.

최근 정부가 정책적으로 강구하고 있는 사회서비스 활성화 방안을 검토해 보면 서구 복지국가의 경험에 비추어 상대적으로 취약한 사회서비스 공급기반을 확충하고, 사회서비스에 대한 수요의 증가에 대응하기 위한 서비스 공급을 확대함으로써 새로운 국가성장 동력으로 작용할 것이라는 기대가 담겨있다. 이러한 사회서비스의 확충, 경제성장, 여성의 경제활동 참가율 제고의 선순환 구조를 선도하기 위해서는 복지정책과 노동시장정책의 상생적 통합을 통해 보다 적극적이고 탄력적으로 대응할 수 있도록 제도의 정비와 환경조성이 뒷받침 되어야 함을 의미한다.

사회서비스는 인간의 욕구충족이라는 기본적 가치에 기초하여 존엄성과 기본권리를 보장하는 구체화된 정책 수단에 의하여 고용이 창출되는 특성을 가지고 있다. 이는 첫째, 재정지출부문간 구조조정을 통한 사회지출 확대, 둘째, 사회투자적 접근, 셋째, 사회정책의 통합적 접근과 거버넌스 체계 강조, 넷째, 지방화·분권화의 본격적 추진, 다섯째, 정책대상 및 영역의 확대를 특징으로 하고 있다. 이러한 변화는 사회서비스 정책 추진의 배경인 동시에, 향후 서비스정책의 발전 구도를 설계하는 데 감안해야 할 주요한 여건이다.

그러나 사회서비스 일자리는 ‘괜찮은 일자리(decent jobs)’에 미치지 못하여 경제활동인구의 노동시장 참여를 촉진하고자 하는 목표의 달성은 사회서비스 분야에서도 그리 평탄하지만은 않다. 사회서비스가 다른 산업과 구별되는 특징은 영리를 추구하는 기업에 의한 생산과 시장을 통한 배분이 지배적이지 않다는 것이며, 서비스 잠재적 수요자들의 구매력이 낮아 영리기업의 참여는 대부분 서비스가 정부로부터 보조금이 주어지거나 서비스 이용료가 정부에 의해 지불되는 방식에 의존한다. 또한 사회서비스는 공공의 선택에 의해 공급량과 가격이 결정되는, 즉 최적의 양이 시장에 의해 공급되지 않는 특성을 반영한다.

사회서비스 일자리는 여성 고용비중이 높으며, 숙련도와 전문지식이 요구되지 않고, 고용안정성이 낮다. 따라서 사회서비스 분야에서 안정적 일자리를 창출하여 취약계층에 대한 사회적 보호 수준을 제고하면서 동시에 잠재인력의 경제활동참가율

을 제고하는 전략적 방안의 모색이 시급한 실정이라 하겠다. 이러한 시급성은 탈산업화시대의 고용 축소 내지는 새로운 고용창출의 한계를 경쟁이 상대적으로 제한적인 사회서비스 부문의 고용 증대로 상쇄해온 서국 복지국가의 경험에 우리의 정책적, 학문적 관심이 증가하고 있는 이유가 되기도 하다.

## 2. 연구목적

이러한 배경을 토대로 본 연구의 목적은 사회서비스 부문 중 사회적 돌봄(social care) 관련 일자리의 인력수급과 훈련 및 고용실태를 집중적으로 검토하고, 이와 관련된 정책적 함의를 도출하고자 한다. 특히, 장기요양보험의 실시에 따라 인력 수요가 급증하고 있는 가사간병을 비롯한 돌봄서비스 분야의 인력 및 훈련 수요 연구는 더욱 시의적절하다고 할 수 있다. 따라서 본 연구의 목적은 첫째, 돌봄서비스 인력의 중장기적 인력수요를 파악하고, 둘째, 돌봄서비스 실태조사를 통한 인력수급 방식과 훈련 수요내용을 파악하며, 셋째, 돌봄서비스를 중심으로 근로형태와 근로조건을 파악함으로써 해당 산업의 정책방안을 제시하는 것이다. 이에 따라 고용을 촉진하기 위한 각종 정책프로그램의 수립·운영과 관련한 분석과 이를 통한 시사점 도출은 향후 우리나라 사회서비스 분야 일자리 창출 전략의 수립에 긍정적 기여를 할 것으로 기대된다.

## 제2절 연구의 내용 및 방법

### 1. 연구 내용

본 연구는 다음과 같이 구성하였다. 제1장은 본 연구의 필요성과 목적, 연구내용 및 방법 등에 관한 소개하였고, 이어서 제2장에서는 사회서비스 관련 쟁점들을 개괄적으로 논의하였다. 제3장은 사회서비스 산업의 중장기 인력수요 전망을 제시하기 위하여 관련 정책에 따른 유효수요를 측정하였고, 제4장은 돌봄서비스 관련 실태조사로서 각 내용은 사회서비스 일자리 고용구조와 인력양성 방식을 포괄하였다. 마치

막으로 제8장에서는 우리나라 경제활동인구의 사회서비스 산업 참여 실태의 분석 및 사회서비스 분야 고용과 일자리 창출 여건을 점검하고 향후 사회서비스 부문 일자리 창출을 위한 정책제언을 제시하는 것으로 마무리하였다.

#### 가. 사회서비스 산업 및 고용의 특성 분석

사회서비스 중에서 노인·장애인·산모 및 아동을 대상으로 하는 돌봄서비스 분야에 대한 선행연구 및 현황 자료들을 종합하여 고령화의 전개와 사회변화에 따라 보호와 수발의 필요로 하는 서비스 증가를 살펴보고, 돌봄 인력(care worker)의 향후 수요를 예견하기 위해 관련 정책을 살펴보았다. 돌봄서비스 직종의 직무분석과 훈련제도를 분석하고, 또한 외국의 사례를 바탕으로 일차적으로 문헌조사 방법을 이용하여 국외 자료를 중심으로 주요 사례분석 국가의 사회서비스 관련 정책동향과 노동시장 동향을 파악하였다. 특히 보육서비스와 가사·간병서비스 관련 정책 동향 및 노동시장 여건분석의 자료를 수집하고, 이들 분야에 일자리 창출을 위해 계획·추진되고 있는 주요 정책/프로그램/사업에 대한 집중분석의 필요성을 가늠하여 대표 사례를 제시하였다.

#### 나. 사회서비스 산업의 중장기 인력 및 훈련 수요 분석

본 연구는 사회서비스의 개념적 포괄성을 고려하여 사회서비스 분야 중에서 특히 보육서비스 및 가사·간병서비스 등 대표적 돌봄서비스에 집중하여 논의할 것을 미리 밝혀두고자 한다. 그러나 돌봄서비스는 통계청의 표준산업 분류에 따라 보건 및 사회복지사업 또는 가사서비스업의 일부로 유추될 뿐이며, 대다수 돌봄 관련 사회서비스 공급은 아직까지 공적 사회복지서비스의 한 부분을 차지하고 있을 뿐이다. 돌봄서비스 중장기 인력수급 전망 제시하기 위해 사용되는 표준산업 분류는 다음과 같다.

N 공공행정, 국방 및 사회보장 행정에는 보건 및 복지행정(76214), 기타 사회서비스 관리 행정 (76219), 사회보장행정(765)가 포함되나 이를 사회서비스 산업으로 분

류하기에는 어려움이 있으며, O 교육서비스업에는 교육기관 및 각종 시설 교육기관들이 분포하여 돌봄서비스 산업과는 구별되며, P. 보건 및 사회복지사업 중 보건(85)에는 의료 및 수의료 인력만이 포함되어 있어, 돌봄서비스는 해당되지 않는다. R. 기타 공공, 수리 및 개인 서비스업에는 기타서비스업(93)으로 개인 간병인 및 유사 서비스업(93993)이 포함될 수 있다. 따라서 본 연구의 중장기 인력 수요는 대인서비스 관련 직접적인 돌봄서비스 직업분류를 따라 분석하였다. 이에 다음과 같은 표준 직업분류에 따른 대인서비스 부분을 대상으로 사회서비스 인력 수요 및 공급계측을 실시하였다.

<표 1-1> 통계청 표준산업 및 직업분류(2007)에 따른 돌봄서비스 관련 직업군

돌봄관련 표준산업분류	돌봄관련 표준직업분류 (대인서비스 관련 종사자)
<b>P. 보건 및 사회복지사업</b> 수용복지시설 노인수용복지시설 심신장애인 수용 복지시설 신체장애인 수용 복지시설 정신질환자/약물남용자 수용 복지시설 기타 수용 복지시설 아동 및 부녀자 수용 복지시설 비수용 복지시설 보육 시설 기타 비수용 복지사업 직업재활원 그 외 기타 비수용 복지시설	개인보호 및 관련 종사자 보육 종사자 가정 보육사 보조 보육교사 및 시설 보조 보육사 시설 개인보호 종사자 간병인 산후조리 종사원 치료사 보조원 기타 시설 개인보호 종사원 가정 개인간호 종사자 가정 개인간호 종사원 기타 개인보호 및 관련 종사자
<b>R. 기타 공공, 수리 및 개인 서비스업</b> 개인 간병인 및 유사 서비스업	그외기타 개인보호 및 관련 종사원 시중서비스 종사자
<b>S. 가사서비스업</b> 가사서비스업	말벗 및 개인 시중원

#### 다. 사회서비스 산업의 인력수급과 훈련, 고용실태 분석

돌봄서비스 공급기관과 관련하여, 인력현황, 인력특성, 자격 등 인력 공급에 영향을 주는 요인들 파악하였다. 특히 인력공급 수요, 근로관계, 근로계약, 품질 등에 관한 전반적인 고용실태 조사가 수반되었다.

#### 라. 사회서비스 산업에 적합한 고용정책 도출

복지서비스 중심이 아닌 일자리 접근으로서, 돌보미를 근로자로 해석할 수 있는지에 대한 검토, 양질의 일자리로서의 발전가능성을 살펴보고, 4대 보험 현황 및 적용가능성을 검토하였다. 고용보험 직업개발로서의 돌보미 훈련 연계 가능성과 민간 비영리단체의 훈련실태분석을 통한 문제를 도출하여 자격관련 제도 강구하고 향후 노동부 직업능력개발 프로그램과의 연계방안을 모색하고자 한다.

## 2. 연구 방법 및 범위

본 연구는 인력수요 연구라는 점에서 대다수 돌봄서비스가 제공되고 있는 가정봉사원과 자활지원센터 그리고 4대 바우처 사회서비스 공급기관을 중심으로 하였다. 그러나 이들 사회서비스 공급기관들은 여러 가지 서비스를 중복하여 제공하고 있는데 예컨대 가정봉사원과 자활지원센터는 유급가정봉사원 이외에 노인돌보미 서비스를 제공하고 있으며, 자활지원센터는 노인돌보미, 자활간병사, 가사간병인, 산모도우미 등 다양한 돌봄서비스 인력을 채용하고 있다. 한편 대다수 복지기관에서 무급봉사원이 있으나, 고용관계에 있는 인력은 무급가정봉사원 외에 거의 전무하다. 따라서 본 연구의 범위에서 자원봉사자 인력은 제외되지만, 고용형태를 지니고 있는 가정봉사원의 대다수인 무급가정봉사원은 포함된다.

따라서 본 연구의 범위는 사회복지시설 종사자를 제외한 돌봄서비스 인력을 공급하고 있는 3가지 기관, 즉 가정봉사원과 자활지원센터, 바우처 서비스 파견기관을 중심으로 조사를 실시하였다. 주 서비스 내용은 노인돌봄서비스, 가사간병인,

장애인 활동보조인, 산모신생아 도우미이다.

- 문헌연구를 통한 돌봄서비스 실태파악
  - 돌봄서비스 관련 정책자료 검토 및 돌봄서비스 인력 수요 내용 검토
  - 돌봄서비스 공급기관 및 인력수급 관련 문헌 검토
  - 외국의 사회서비스 일자리의 실태 파악을 위한 기초자료
- 사회서비스 산업의 현황 및 중장기적 전망 분석을 위한 기초자료 조사
  - 노인, 아동 등 사회적 돌봄 영역의 현 사회서비스 시장 관련 기초자료
  - 사회적 돌봄의 중장기적 수요 파악을 위한 기초자료
- 사회서비스 일자리 현황과 인력 및 훈련 수요 파악을 위한 실태조사
  - 사회서비스 전반적 공급 현황 분석을 위한 전문가 면접 조사: 공공/민간의 사회 서비스 실태에 대한 전문가 의견 수렴
  - 사회서비스 제공 기관 실태 조사: 전국 사회서비스 제공기관 우편 설문조사 (사회적 돌봄 서비스 제공 업체)
  - 사회서비스 영역별(사례별) 전문가 초점집단 면접 조사(Focus Group Interview): 조사대상 사회서비스 관리자들과의 집단 심층면접을 통한 실태파악

## 제2장 사회서비스 산업의 인력수급 현황과 쟁점

### 제1절 사회서비스의 정의 및 범위

#### 1. 사회서비스의 개념

세계적으로 통용되는 사회서비스(social services)의 합의된 개념을 설명하기는 쉽지 않다. 사회서비스의 개념은 사회복지서비스(welfare service), 대인사회서비스(personal social service 또는 human service), 사회적 보호(social care) 등 다양한 용어들과 혼용되고 있으며, 광의의 개념과 협의의 개념이 다소 혼돈스럽게 사용되고 있기도 하다. 영국 학자인 Brian Munday(2007)에 따르면, “사회서비스의 의미를 처음부터 명백히 하는 작업은 쉽지 않은 일이다. 사회서비스가 무엇인가에 대해 국가마다 상당한 이해의 차이가 있기 때문”이라고 밝히고 있다.

그는 일례로, “한 나라에서는 사회서비스 개념이 현금(cash payment) 또는 급여(benefit services) 서비스를 포함하고 있는 반면, 다른 국가에서는 이러한 서비스가 사회서비스에서 명확히 제외되어 있다. 사실상 국제적으로는 ‘사회서비스’라는 용어보다는 ‘사회적 돌봄(social care)’이라는 용어가 선호되는데, 이는 전자가 적어도 일부 국가에서는- 공공서비스를 연상시키며, 따라서 광범위한 돌봄서비스와 서비스 공급자를 적절히 대표하지 못하기 때문이다”

“또 다른 문제는 ‘대인 사회서비스(Personal Social Services, PSS)’란 용어가 사회서비스라는 광범위한 표현보다 보다 더 정확하고 명확한 용어로서 널리 사용된다는 점이다(Council of Europe, 2007)”

대인사회서비스(PSS)는 보통 그들의 특수한 욕구와 상황에 따라 개별적으로 제공된다. 이는 사람들을 범주화하여 제공하는 표준화된 서비스와 대조를 이룬다. PSS의 대상은 주로 노인들과 수발자들, 아동과 가족, 그리고 장애인들이다. 하지만 여러 다

른 필요와 문제가 있는 사람들도 PSS를 이용할 수 있다.

단, 국가마다 누가 이 서비스를 이용할 수 있고 또 이용해야 하는지에 대한 차이만이 있을 뿐이다. 에이즈 환자 등 특별한 집단을 위한 새로운 서비스도 생겼다. 이 같은 서비스는 이용자의 가정, 주간보호(day center), 거주보호시설 등 여러 곳에서 제공된다. 사회복지사, 개호보호사(social assistant에 해당되는 모든 직종들), 돌봄관리자(care manager), 홈헬퍼, 치료사, 그리고 유치원 교사 등의 인력이 서비스를 제공한다. PSS 공급 단체들은 국가(특히 지방정부); 비영리 비정부 기구; 또는 영리기업이 될 수 있는데, 최근 몇 년 동안에는 제3섹터인 시민사회단체들이 두각을 나타내고 있다.

여기서 한 가지 주요한 의문이 제기될 수 있는데, 이는 PSS가 보건, 교육, 고용 및 사회보호서비스(social protection services)에서 제공되고 있는 서비스들과 어느 정도까지 구별되는지 또는 유사한지 판단하는 것이다. 이 문제는 대부분의 경우 서비스를 제공하는 조직구조에 반영되어 있다. 즉 지방정부의 PSS 전담부서(PSS 독립모델)에서 다루어지는지 또는 PSS를 보건, 사회, 보호, 고용 등의 서비스 포트폴리오의 일부로서 간주하는 것으로 다루어지는지를 뜻한다(Munday, 2007: 31~32).

이와 같이 사회서비스의 전통이 깊은 영국을 비롯한 유럽 국가에서도 사회서비스(Social Services), 대인사회서비스(Personal Social Services)의 범위를 명확하게 설정하고 정의하는 것은 지금도 논란이 되고 있다.

사회서비스 정의에 대한 좀더 다양한 사례를 살펴보자. 넓게는 공공행정, 국방, 의료서비스, 교육서비스, 사회복지서비스를 포함하는 개념이 되기도 한다. 이러한 개념은 국제표준산업분류(International Standard Industry Classification, ISIC)에서 서비스업을 네 개의 분야로서 생산자서비스(producer service), 유통서비스(distributive service), 개인서비스(personal service), 사회서비스(social service)로 구분하는데서 유래한다. ISIC(제3차 개정)에 따르면 사회서비스는 L(공공행정, 국방, 의무적 보장, Public administration and defence; compulsory social security), M(교육, Education), N(의료 및 사회복지, Health and social work)로 분류하고 있으며, 한국의 표준산업분류(제8차 개념)에서도 이와 유사하게 N. 공공행정, 국방 및 사회보장행정, O. 교육서비스업, P. 보건 및 사회복지사업 전체와 R. 기타 공공, 수리 및 개인서비스업 중 일부를 사회

서비스업으로 분류하고 있다(김혜원 외, 2006).

유럽복지국가의 경우, 사회보장제도는 빈곤층 및 취약계층 보호를 위한 공공부조, 은퇴·질병·실업 등의 위험에 대비하기 위한 사회보험, 그리고 사회복지서비스로 구분되고 있는데, 고용, 교육, 주거, 보건, 환경 등 광범위한 생활영역을 아울러 집합적으로 필요한 서비스를 사회적으로 제공하도록 한다는 광의의 사회서비스 개념이 사용되고 있다.

영국의 사회서비스(social services)는 소득보장, 보건, 고용, 주거, 교육 등을 포함하는 광의의 사회정책 영역을 일컬으며, 대인사회서비스(personal social services)는 이와 구분되는 제6의서비스로서 지방정부·민간·비영리·자원단체를 통해 사회적 보호 욕구(social care need)를 충족시키기 위한 지원(support)과 보호(care) 서비스를 의미하는 것이다. 미국의 경우, 인간서비스(human services) 혹은 사회서비스(social services)가 소득보장·교육·보건의료·문화 등과는 거리를 둔 “사회복지부문 서비스”의 의미로 통용된다. 1975년 개별법으로 분산되어 있던 사회서비스를 Social Security Act의 제 20장(Title XX)으로 통합정리 하던 당시 제시된 41개 사회서비스 범주는 다음과 같다.

---

• 입양서비스	• 사례관리	• 단체급식서비스	• 상담서비스
• 주간보호(day care)서비스: 아동		• 주간보호(day care)서비스: 기타 대상	
• 진단 및 평가 서비스	• 고용관련 의료서비스	• 고용지원 서비스	
• 가족 계획	• 위탁보호서비스: 성인	• 위탁보호서비스: 아동	
• 위탁보호서비스: 기타 대상	• 건강관련 서비스	• 식사배달서비스	
• 가사서비스	• 재가서비스	• 가정관리	
• 주거 개선서비스	• 정보제공 및 연계서비스	• 법률서비스	
• 직업소개 서비스	• 성인보호서비스	• 아동보호서비스	
• 여가서비스	• 시설보호 및 치료 서비스	• 미혼부모 서비스	
• 사회화 서비스	• 시각장애인서비스	• 알콜·약물중독 관련 서비스	
• 위기청소년지원서비스	• 청소년교정서비스	• 교통 이동지원서비스	
• 직업재활서비스	• 기타 서비스		

---

이는 이후 미국의 대표적인 사회서비스 공급 재원으로 이용되는 Social Service Block Grant의 서비스 범주로 다음과 같이 일부 조정되어 29개 서비스 영역으로 구분되고 있다. SSBG는 미국 보건복지부(DHHS: Department of Health and Human Service)의 아동가족청(ACF: Administration for Children and Families) 산하 지역서비스 사무소(OCS: Office of Community Services)에서 주정부의 인구비율에 따라 52개주에 배분된다.

<표 2-1> 미국 SSBG 프로그램의 주요 사회서비스 영역

대 상	중점 서비스 영역	기타 서비스 영역	
아 동	아동보호 및 위탁서비스, 건강관련서비스, 정보제공 및 기관의뢰, 예방 및 중재서비스	입양서비스, 사례관리, 집단급식서비스, 상담서비스, 독립/전환 생활, 법률 서비스, 위기청소년 보호서비스, 약물남용서비스, 시설보호서비스 등	
성 인	59세 이하	사례관리, 장애인서비스, 가족계획서비스, 정보제공 및 기관의뢰, 약물남용서비스, 예방 및 중재서비스 등	상담서비스, 성인주간보호, 교육 및 훈련 서비스, 고용 서비스, 위탁서비스, 건강관련서비스, 가사지원서비스, 주거 서비스, 독립/전환 생활, 법률 서비스, 임신 및 육아, 여가서비스, 시설보호서비스 등
	60세 이상	정보제공 및 기관의뢰, 성인보호서비스, 교통서비스, 가사지원서비스, 집단급식서비스 등	사례관리, 상담서비스, 교육 및 훈련 서비스, 고용 서비스, 위탁서비스, 건강관련서비스, 가내식사배달서비스, 주거 서비스, 독립/전환 생활, 정보제공 및 기관의뢰, 법률 서비스, 예방 및 중재서비스, 약물남용서비스, 여가서비스, 시설보호서비스 등

주: 서비스명에 지정된 대상에 한정하여 서비스를 제공하는 것이 아니라 서비스 대상자의 가족구성원에게 제공한 서비스도 실적에 포함(ex. 아동주간보호서비스 수혜자에 성인도 포함될 수 있음).

출처: 강혜규·박세경 외, 『사회서비스 확충방안 연구』, 한국보건사회연구원, 2007.

대부분의 국가에서 “노인·장애인, 아동(가족)”을 사회서비스의 주요 대상으로 설정하고 있으며, 이들을 위한, 돌봄(care)-기초 의·식·주거 보장, 보건·의료, 교육, 고용에 대한 서비스를 내용으로 하고 있다는 공통점을 발견할 수 있다. 다만 사회정책의

보편성(조세중심, 보험중심, 공공부조중심) 정도에 따라 서비스이용 혹은 정부지원 대상의 범위 및 규모에 차이가 있으며, 이는 서비스의 공공성, 사회화 정도, 정부의 책임성 등을 가늠할 수 있는 지표가 된다. 아울러, 정부부처의 소관범위, 민간 활성화의 정도, 사회서비스 제도의 성숙도에 따라 서비스 제공 방식과 공공의 개입정도에 차이가 있을 수 있다.

이봉주 외(2007)의 연구에서도 “사회복지서비스의 개념과 범위에 대한 명확한 규정은 상당히 어려운 일”이라고 지적하며, “광의의 의미에서는 사회복지서비스와 사회서비스가 혼용될 수 있으나, 최근 사회적 일자리 창출의 맥락에서 논의되고 있는 사회서비스는 그 성격이 전문성을 요구하는 것이라고 보기 힘들어 전문적 서비스로 사회보장법에서 규정하고 있는 사회복지서비스와는 개념적 구분이 필요하다”고 제시하고 있다. “흔히 사회복지서비스는 사회서비스(social service), 복지서비스(welfare service), 돌봄서비스(care service), 사회사업(social work) 등의 용어와 유사한 개념으로 혼용되고 있다. 우리나라의 사회보장법 제2조4항은 사회복지서비스를 ‘국가와 지방자치단체와 민간에 의해 제공되는 상담, 재활, 직업소개 및 지도, 사회복지시설 이용과 관련된 개별적, 전문적 서비스’로 규정하고 있다”

현재 우리나라에서의 구도를 보면 전문직보조원(paraprofessional)에 의하여 제공되는 사회서비스의 개념은 돌봄서비스(care service)의 협의의 개념으로 파악할 수 있으며, 사회복지서비스의 개념을 사회복지적 측면의 사회서비스(social service)로 파악하고 ‘개인의 삶의 질(복지)과 일상적인 참여의 기회를 높이기 위한 사회의 집합적이고 비이윤추구적인 대인적 개입활동’(이봉주 외, 2006)으로 파악하고 있다. 이때 사회복지서비스는 현재 사회보장법이 규정하고 있는 협의의 ‘사회복지서비스’와 사회적 일자리로서의 복지적 성격이 강한 ‘사회서비스’(즉, 돌봄서비스)를 모두 포괄하는 개념”으로 정의하고 있다.

여유진(2006)의 연구에서는 “사회서비스란 이윤추구를 일차적 목적으로 하지 않으면서 사회적 욕구 충족에 초점을 두는 집합적이고 관계지향적인 활동으로 정의할 수 있을 것이다. 사회서비스의 ‘사회복지’적 측면에 좀 더 초점을 맞출 때, 사회서비스는 개인의 삶의 질(복지)과 일상적인 참여의 기회를 높이기 위한 사회의 집합적이

고 비이윤추구적인 대인적 개입활동으로 규정될 수 있으며, 사회서비스의 범주를 이렇게 한정할 때, 여기에는 주로 보건, 교육과 보육, 케어, 상담 등이 포함된다”고 정의하고 있다. 이는 다음과 같은 해석에 따라 유추되고 있다(이봉주 외, 2006)

또한 Anthony Forder는 social service에서 ‘social’의 세 가지 의미로서 첫째, 서비스가 집합적 행동(collective action)에 의해 제공되고, 둘째, 서비스의 목적이 사회적 욕구(social needs)-사회적 관계(social relationship)의 효과적 조직에 따라 욕구충족의 정도가 결정되는 성질의 욕구-를 겨냥하고 있으며, 셋째, 서비스의 제공 동기가 이윤추구와 같은 경제적 동기가 아니라 상부상조 또는 이타주의와 같은 사회적 동기라고 주장한다. 따라서, social이란 사회 안에서의 삶과 개인, 집단, 사회전체 간의 사회내적 관계, 즉 ‘사회 안에서 삶의 질과 생활환경 및 사회내적인 관계에 관한’이란 의미를 가진다. 여기에서 ‘사회내적’(intra-societal)이란 개인의 정신세계나 국제관계와 같은 사회외적 관계를 제외한 개인 대 개인, 개인 대 집단, 개인 대 전체 사회, 집단 대 집단, 집단 대 전체 사회의 상호작용관계를 의미하는 것이다.

다음으로, 서비스(service)란 재화(good) 혹은 생산물(product)에 대비되는 개념으로 사용된다. 초기 아담스미스는 국부론에서 농업, 제조업, 건설업 등은 판매를 위한 상품의 산출물을 생산하지만, 서비스는 ‘고정되어 있지 않고 그 자신을 실현시키지 않는’ 노동을 유발한다(Jordan, 2005)고 주장함으로써 서비스를 ‘비생산적인 자원의 투여’와 동일시하고 있다. 또한, 재화는 인간에 의해 소비되거나 활성화되는 비활성 물체인 반면, 서비스는 상호작용에서 생산되기 때문에 대체로 사람들 간에 어떤 종류의 관계를 포함하는 특징을 가진다고 주장한다. 즉, 서비스란 어떤 산물을 생산하기 위한 활동이 아닌 인간 간의 상호작용 그 자체에 목적을 둔 활동이라고 할 수 있다.

최근 한국의 상황을 살펴보면, 사회서비스 확대를 위한 논의과정에서 협의의 사회복지를 광의의 사회정책으로 영역으로 확대하는 정책이 추진되고 있으므로, 사회서비스의 정의는 “사회적 보호를 비롯한 다양하고 포괄적인 개인 욕구에 대한 집합적 대처의 필요성에 따라 이루어지는 사회복지-돌봄(care)-기초 의·식·주거보장-보건의료-교육-고용 관련 개입이 이루어지는 서비스”로 정의해 볼 수 있을 것이다.

이는 특히 사회서비스 가운데, 의료, 교육, 고용지원 등은 사회서비스의 주요한 축

으로 자리잡고 있으며, 돌봄(care)을 중심으로 한 사회복지부문의 서비스는 제도가 성숙하지 않았을 뿐만 아니라 수요가 크게 증가하고 있으므로, 돌봄을 중심으로 하는 사회서비스의 세부영역인 ‘사회복지서비스’는 핵심적인 사회서비스로 볼 수 있을 것이다. 따라서, 외국사례에서도 볼 수 있듯이, 사회서비스(social services)의 공통 분자는 ‘대인 사회서비스’(personal social services 혹은 human services)로 지칭되는 사회복지서비스에 가까운 것으로 이해된다.

‘대인 사회서비스’는 개인 혹은 가족의 사회적기능이 취약한 경우 정상생활을 할 수 있도록 사람(서비스 제공자)을 통해 직접적으로 도움을 주거나 주거·생활편의 및 활동을 위한 시설·장비를 지원함으로써 일상생활 유지와 재활·자립이 가능하도록 지원하는 것으로서, 이를 위해서는 보편적 사회서비스 인프라로서 안전, 환경, 주거 등 누구에게나 필요한 사회의 기반 시설·여건도 포함되어야 한다. 이는 소득보장, 의료보장, 고용보장, 주거보장 등을 위해 마련된 사회보험, 공공부조, 긴급지원의 사회보장시스템과 결합하여 ‘사회안전망’을 완성하게 되는 것이다.

이와 같이, 사회서비스의 명확한 범위 설정이 용이하지 않고, 개념을 분명하게 정의하기 어려운 것은 한 사람의 일생을 통해 사회적 개입이 필요한 일상생활상의 욕구(need)의 종류는 매우 다양하며, 그 범위를 한정하기가 매우 어렵기 때문이다. 따라서 사회서비스가 교육, 의료, 주거, 안전, 국방 등의 영역까지 거시적 범위로 정의될 수 있는 것이며, 인구고령화, 가족구조 변화의 최근 추세에 따라 돌봄(care)이란 확대되는 수요를 중심으로 하여 “social care”가 사회서비스를 대체하는 표현으로 대두되고 있기도 한 것이다. 정리하자면, 사회서비스의 범위는 내용, 기능, 방법, 대상 등에 따라 그 다음과 같이 달리 구분할 수 있다.

- 내용(분야)에 따른 분류
  - 사회복지서비스: 보육, 돌봄(care), 주거, 재활 등
  - 보건의료서비스: 간병, 간호 등
  - 교육서비스: 방과후 활동, 특수교육 등
  - 문화·예술서비스: 도서관·박물관 운영 등
- 기능에 따른 분류

- 기초적 재생산을 위한 의식주등 생활 보장 서비스
- 신체적·정신적 건강 확보를 위한 서비스
- 인적자본 확충 및 기회평등을 위한 서비스
- 사회적 관계 형성 및 참여를 위한 서비스
- 일자리 보장을 위한 서비스
- 일반 행정 및 관련서비스 전달
- 방법에 따른 분류
  - 시설서비스, 재가서비스, 이용서비스, 지원적 우대서비스 등
- 대상에 따른 분류
  - 성인(노인, 장애인) 서비스
  - 아동, 청소년 서비스, 여성·가족서비스
  - 특수집단 서비스: 노숙인, 미혼모, 국제결혼이주자 등

## 2. 사회서비스의 특성

사회서비스의 특징을 정리하면 다음과 같다(이봉주 외, 2006: 재인용). 첫째, 사회서비스는 대인적 성격을 특징으로 하여, 전달체계 자체가 사회서비스의 내용을 형성하고 있다. 관계성이 일차적 중요성을 가지므로 인적 자원의 전문성과 그것을 구성하는 조직 및 체계가 사회서비스의 핵심 요소이다. 둘째, 공공성과 개별성이 매우 혼재되어 있는 영역으로서, 대상이 ‘사회적’ 욕구이며 제공주체가 ‘집합적’인 특성이 다. 사회서비스의 궁극적 목적이 사회구성원의 능력과 기능성(capability and functioning)의 제고에 있지만 공급량과 관련해서 ‘시장실패’가 발생할 수 있다는 점에서 공공재적 성격이 강하다. 반면, 개개인의 특성에 따라 욕구의 내용과 수준이 상이하다는 점에서 대상에 따른 개별화(individualization)의 성격이 매우 강하며, 따라서 표준화가 매우 어렵다. 이러한 서비스는 주로 사회적 약자를 대상으로 하므로 시장에서 공급될 경우 수요에 비해 공급 부족 현상이 나타나게 된다. 비경합성과 비배제성을 공공재의 특성이라 볼 때 이러한 서비스를 엄격하게 공공재로 분류하기는 어려운 측면도 있지만 결과적인 측면에서 시장에서 적정 수준의 공급이 이루어지지

못하는 이른바 시장실패가 발생한다는 점에서는 공공재로 볼 수도 있다.

셋째, 일찍부터 ‘복지혼합’(welfare mix)이 활성화된 영역임. 서비스의 집합적이고 사회적 성격으로 인해 공공부문(정부)이 개입하되, 서비스 내용의 대인적이고 개별적인 속성으로 인해 민간부문이 일선 전달체계로 등장하는 경우가 많다. 넷째, 사회 서비스에 대한 국가의 개입형태가 매우 다양하다.<sup>1)</sup> 국가는 사회서비스를 직접 제공하기도 하지만, 그보다는 사회서비스의 수요자 혹은 공급자에게 다양한 형태의 현금, 현물, 선택권, 인센티브 등을 제공함으로써 간접적으로 개입한다.

한편, 김혜원 외의 연구(2006)에서는 생산과 수요 측면으로 구분하여 사회서비스의 특성을 다음과 같이 정리하고 있다. 생산 측면에서는, 영리를 추구하는 기업에 의한 생산과 시장을 통한 배분이 지배적이지 않고, 서비스 제공이 정부에 의해 또는 비영리조직에 의해 주도되는 경우가 많다는 점, 영리기업에 의해 생산되더라도 이들 기업이 정부로부터 보조금을 받거나 서비스를 수요하는 이들의 구매력이 정부에 의해 보조되는 경우가 많다는 점을 지적하고 있다.

수요 측면에서는, 수요의 재원이 공공적인 기구를 통해 조달된 자금을 의해 보조되거나 전액 지원되는 경우가 많아, 개인의 소득 한계 내에서 개인의 자유로운 의사결정보다는 의회, 관료제, 법률, 투표, 여론 등 집단적인 의사결정 메커니즘을 통한 결정이 자원배분을 주도한다는 점이다.

사회서비스가 개인의 선택이 아닌 공공의 선택에 의해 공급량과 가격이 결정되는 이유는 시장에 맡겨두었을 때 최적의 양이 공급되지 못할 가능성이 높기 때문이다. 경제이론에 따르면 외부효과, 비대칭적 정보의 문제가 있을 경우 시장은 적절한 양을 공급하지 못한다. 이와 함께 특정 서비스의 경우 모든 사람들이 보편적으로 공급받을 권리가 있다는 견해가 정치적으로 힘을 얻을 경우 정부의 개입이 이루어지게

1) Daly(2002)는 사회서비스의 대표적인 영역인 케어에 대한 국가의 개입형태를 네 가지 유형으로 분류: 첫째, 현금급여, 급여용도에 대한 크레딧, 세금공제와 같은 현금과 현물의 사회보장 및 세금 급여, 둘째, 지불 및 부분 휴가, 수발자휴식, 단절급여, 유연시간, 노동시간 감면과 같은 고용관련 급여, 셋째, 홈헬프와 기타 지역사회기반 지원서비스, 아동케어시설, 성인과 아동을 위한 거주시설과 같은 직접 서비스 넷째, 바우처, 제조정된 노동시간, 민간 혹은 시장케어에 대한 보조와 같은 고용창출 혹은 시장공급에 대한 인센티브 등임(이봉주 외, 2006).

된다. 교육, 의료, 복지 등의 서비스는 평등주의적 요구가 다른 재화나 서비스에 비해 강하다는 것이다.

### 3. 돌봄서비스의 개념과 특성

돌봄(care)의 영역이 1980년대를 전후로 여성주의 연구의 핵심 주제가 되면서 여성학을 비롯한 사회학, 심리학, 경제학적 측면에서 많은 연구 성과들이 축적되었다. 그러나 사회 정책적·제도적 관점에서 돌봄에 관한 논의는 그다지 활발하게 이루어지지 못했다. 일반적으로 “돌봄”은 사람과 사람사이의 정서적 유대관계에 기초하여, 돌봄을 제공하는 사람(care provider)이 대상자의 복지와 안녕에 책임을 느끼고 돌봄의 제공과정에서 정신적, 정서적, 육체적 노동을 수행하는 행위로 정의된다(Hochschild, 1995, 박세경 외 2007 재인용).

돌봄서비스(care services)는 돌봄 대상자에 대한 돌봄행위(caring)가 돌봄노동(care work)으로 전환되는 과정에서 구체화되지만, 다른 제도적 서비스와 달리 대상자의 복지와 안녕에 대한 고려와 애정 또한 중요한 가치로서 포함되어 있다. 또한 돌봄, 사회적 돌봄이 다양한 의미를 가지고 있는 것처럼 돌봄노동자도 다양하게 정의되고 있다. European Foundation에서는 돌봄노동자에 대해 ‘사회적 돌봄서비스 대상자가 거주하는 지역사회에서 비의료돌봄서비스를 제공하는 인력’이라고 정의하고 있다(European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions, 2006).

돌봄서비스가 사회서비스의 주요 영역으로 자리 잡게 된 배경을 살펴보면 다음과 같다(최은영, 2006). 돌봄서비스가 담당하는 가족원 보호의 역할은 전통적으로 자본주의적 가부장주의 가족이데올로기의 직접적 영향을 받은 대표 영역이다. 또한 초기 산업화과정에서부터 자본주의의 발달과정은 남성 부양자 모델이 사회적 정당성을 획득하는데 일조하였고, 가정내 자녀양육과 노인부양의 책임은 가사를 전담하는 여성에게 전가되었다. 그러나 산업화가 급속도로 전개되고 탈산업화 사회에 이르러 나타난 일반적 사회현상들, 이를 테면 실업률의 증가, 여성 경제활동 참여율의 증가, 노인인구의 증가 등은 더 이상 여성을 가정에 머물게 할 수 없었던 것이다.

결과적으로 기존의 복지국가 체제로서는 가족의 변화, 인구구조의 왜곡 및 인구규

모의 축소, 그리고 급격한 사회변동으로 야기된 새로운 사회적 위험에 대처하는데 한계점에 봉착하게 된 것이다. 이로서 사회서비스는 여성을 가정에 머물게 하는 돌봄의 책임을 사회적으로 분담하고 여성의 경제·사회활동의 참여를 가능케 하는 주요 기제로 작용하게 된 것이다. 여성의 가정내 돌봄노동에 대한 사회적 가치를 인정한다는 논리를 차치하고라도, 탈산업화 사회에서 개별화되고 심화된 돌봄의 욕구를 국가적·사회적으로 해결해 나가는 중추역할을 하게 된 것이다.

이를 뒷받침하는 근거로서 이봉주 외(2006)는 사회서비스의 확대와 관련하여 여성주의적 관점에서 돌봄에 대한 접근이 유효할 것으로 주장하고 있다(박세경 외, 2007). 탈산업화 시대의 여성의 노동시장 참여에 따르는 가시적·비가시적 장애물을 제거하는 효과적 기제로서 돌봄서비스를 중심으로 하는 사회서비스의 확충을 통한 가능성을 타진하고, 가정내 자녀양육 및 노인부양의 부담을 분담, 여성 돌봄노동의 경제적 가치에 대한 직간접적인 사회적 보상을 제공함으로써 사회서비스의 확충과 여성 경제활동 촉진의 선순환적 관계를 정착시킬 수 있다고 보고 있다. 즉, 사회서비스를 통해 한 사회가 여성 돌봄노동의 가치를 사회적·경제적으로 인정하고 적절한 보완체계를 마련함으로써 성별분업에 따르는 불평등의 문제의 개선까지도 기대할 수 있게 되는 것이다.

사회서비스의 개념을 그 목적에 의해 정의하고 있는 안토넨과 스피라(Anttonen & Sipilä)는 개인적 자율성과 독립성의 관점에서 사회서비스에 접근한다. 그들은 사회서비스와 사회적 돌봄서비스를 구별하면서, 사회서비스를 대인사회서비스라는 영국적 개념과 동의어로 사용한다. 이때 대인사회서비스는 개인의 극대화된 사회적 기능(화)을 가로막는 어려움들과 욕구들에 관한 서비스를 지칭한다(Sainsbury 1977:3). 이에 비해 사회적 돌봄서비스는 스칸디나비아적 관점을 적용하여 특히 여성의 자율성을 강화할 목적으로 조직된 영역으로 이해한다(여유진, 2006: 5~6).

안토넨과 스피라는 사회적 돌봄서비스는 자발적 기초 위에서 사람들이 필요로 하고 이용하는 서비스로 이해되어야 한다고 주장한다. 이러한 의미에서, 첫째, 사회복지 조직들에 의해 부과되고 궁극적으로 개별 시민들의 행동을 통제하려는 목적을 갖는 비자발적 행위에는 적용되지 말아야 하고, 둘째, 순수하게 상업적인 서비스는

사회적 돌봄 서비스의 정의에 포함되지 말아야 하며, 셋째, 비공식적 돌봄행위를 사회적 돌봄 서비스로 간주하지 않는다고 주장한다(Anttonen and Sipilä 1999).

<표 2-2> 사회서비스의 목표, 개입분야 및 주요내용

목표	개입 분야		서비스 내용
일자리 보장	고용		<ul style="list-style-type: none"> <li>직업소개 · 재취업 지원</li> <li>직업훈련 · 재교육</li> <li>직업재활 · 특수교육</li> </ul>
인적자본 확충 기회 평등	교육 문화		<ul style="list-style-type: none"> <li>자활 지원</li> <li>노인·장애인등 일자리 지원</li> <li>학교사회사업 · 청소년 보호(쉼터 · 학습지원)</li> </ul>
사회적 관계 참여		복지	<ul style="list-style-type: none"> <li>평생교육</li> <li>여가 지원 · 문화생활</li> <li>가족상담 · 가족생활교육</li> <li>이동 지원</li> <li>교정 사회사업</li> <li>국제결혼이주자등 외국인 지원</li> </ul>
신체적·정신적 건강 확보	교육	돌봄 보호 (care)	<ul style="list-style-type: none"> <li>보육</li> <li>방과후 보육</li> <li>입양 · 가정위탁</li> <li>위기 개입 · 학대 보호</li> <li>수발서비스 · 일상생활 지원 · 장애인 활동보조</li> <li>임신 · 출산관련서비스</li> <li>심리상담 · 정서적 지지</li> <li>방문보건 · 건강지원 · 예방 · 건강교육</li> <li>의료 재활</li> </ul>
	보건 의료		<ul style="list-style-type: none"> <li>정신 보건</li> <li>약물·알콜 중독</li> </ul>
기초적 재생산을 위한 생활 보장	주거	복지	<ul style="list-style-type: none"> <li>식사 지원 · 급식 · 영양 지원</li> <li>기초 주거 · 시설 보호 · 공동생활가정</li> <li>집수리 · 주거환경 개선</li> </ul>
일반 행정 및 서비스 전달	사법 행정		<ul style="list-style-type: none"> <li>법률서비스·옹호서비스</li> <li>사례관리</li> <li>정보제공·연계</li> </ul>

## 제2절 사회서비스 산업의 직무분석과 인력양성

### 1. 사회서비스 산업의 고용현황

#### 1) 사회서비스의 범주

사회서비스로는 일반적으로 보건, 교육, 보육, 케어, 상담 서비스 등이 포함되고 있다. 정부에서도 사회서비스를 개인 또는 사회 전체의 삶의 질 향상을 내용으로 하는 서비스로서 수요는 있으나 수요자 구매능력 부족, 낮은 수익성, 제도적 미비 등으로 시장에서 충분히 공급되지 못하는 서비스로 해석하면서, 대표적으로 간병서비스, 방과후 활동, 장애인 도우미 등의 서비스를 설정하고 있다(기획예산처, 2006).

[그림 2-1] 사회(복지)서비스의 영역



#### 2) 사회서비스 산업의 고용특성

사회서비스 산업은 일반적인 산업분류인 표준산업분류 2자리 수준에서는 교육서비스업(80), 보건업(85), 사회복지사업(86), 기타서비스업(93)으로 분류할 수 있다. 이러한 사회서비스 산업의 고용상태는 다음과 같다. 정규직이 65.9%, 비정규직이 34.1%로 나타나고 있는데, 교육서비스업과 보건업 등에는 비교적 양질의 일자리가 많기 때문이다.

<표 2-3> 사회서비스 산업의 고용상태

(단위: 명, %)

정규직	1,302,341	65.9
비정규직	674,610	34.1
기간제	217,326	
시간제	200,656	
일용직	173,132	
파견	5,302	
용역	-	
특수고용	86,839	
재택근로	11,001	

자료: 2004년 경제활동인구조사 원자료(2004년 8월~2005년 8월 부가조사 포함)

반면, 준전문가 수준의 사회서비스에 종사하는 경우만 살펴보면 다음과 같다. 여기서 준전문가는 표준직업분류상 준전문가 수준으로서 2자리 수준에서 보건의료전문가(14), 교육전문가(15), 법률·사회서비스 및 종교전문가(17), 보건의료준전문가(24), 교육준전문가(25), 사회서비스 및 종교준전문가(27), 대인서비스 관련 종사자(41), 서비스관련 단순노무종사자(01)이다. 앞서 살펴본 전반적인 사회서비스업 고용에 비하면 비정규직이 많이 늘어나고 있음을 알 수 있다(표 2-2 참조).

사회서비스 산업의 일자리는 전문성 및 직종에 따라 큰 차이가 있다. 보건 직종에서도 장기간의 교육과 훈련을 필요로 하는 의사와 같은 전문직이 존재하는 반면, 단기간의 교육과 훈련을 통해 일자리로 연계되는 간병인 등의 준전문직이 존재한다. 이는 사회서비스 업종 대부분에서 공통적으로 나타나는 현상이다.

&lt;표 2-4&gt; 준전문가 수준 사회서비스 산업의 고용상태

(단위: 명, %)

정규직	1,576,372	51.8
비정규직	1,467,519	48.2
기간제	590,139	
시간제	424,277	
일용직	619,094	
파견	24,000	
용역	239,862	
특수고용	166,148	
재택근로	55,009	

자료: 2004년 경제활동인구조사 원자료(2004년 8월~2005년 8월 부가조사 포함)

사회서비스 부문과 관련해서 향후 많은 노동력을 고용할 부문은 돌봄 서비스인 가사 및 간병 분야이다. 2007년도 사회적일자리 확충사업계획에서도 가장 많은 일자리 확충이 예측되는 부분 역시 가사·간병 서비스 분야이다. 그럼에도 불구하고 이 부분과 관련하여 민간·공공 부문의 인력양성 및 활용에 대한 제도적 장치는 전무한 실정이다. 이들은 여전히 비공식 노동자로서 일용·파견 등의 상대적으로 열악한 비정규직 형태로 일하고 있는 것으로 파악된다.

최근의 연구들은 사회서비스 고용이 3가지의 이유에서 다른 일반 서비스업 고용과 차이점을 갖는다고 지적하고 있다(김혜원, 2006; 이현주 외, 2003). 첫째, 사회서비스는 대표적인 대인서비스로서 돌봄 서비스를 일정수준 이상 필요로 하기 때문에 여성의 고용비중이 상대적으로 높다는 것이다. 전통적 성별 분업의 영향이기도 하겠지만 돌봄서비스의 제공에 있어서 여성이 남성에게 비해 비교우위를 갖고 있는 것으로 가정한다. 둘째, 사회서비스 부문의 고용비중과 국가의 경제수준 및 복지수준은 밀접한 관련을 갖고 있어서 대체로 소득수준이 높고 복지수준이 일정 수준 이상으로 도달할수록 사회서비스 고용비중이 높다는 점이다. 셋째, 복지서비스 상당부분은 대표적인 사회서비스 분야로서 전통적으로 가정에서 이루어지던 아동, 노인 등에 대

한 돌봄 서비스를 시장화 또는 사회화한 사례가 많다. 따라서, 고도의 숙련된 기술과 전문지식을 요구하지는 않는다. 그러나 노동강도나 노동량에 비하면 임금수준이 낮고 고용안정성이 낮다. 반면, 사회서비스의 주요 영역으로 분류되는 교육과 보건 의료서비스는 일정 수준 이상의 학력, 전문 자격증 및 고도의 숙련된 기술을 요구하고 그에 따라 상대적으로 임금수준이 높고 고용안정성이 높다(김혜원, 2006).

가사서비스를 포함하는 사회서비스 분야 각 일자리의 근로자 분포를 좀 더 살펴보면 다음과 같다. 2005년 경제활동인구조사를 분석한 결과, 사회서비스 분야 일자리에 진출하고 있는 전체 근로자들 중에서 여성비율은 72.1%로 남성근로자보다 여성근로자들의 비중이 훨씬 큰 것으로 나타나고 있다. 남성들 중에서는 교육서비스 취업비율이 가장 높게 나타났고(전체 사회서비스 남성취업자 중 60.4% 차지), 가사서비스 취업이 가장 낮은 것으로 나타났다(전체 사회서비스 남성취업자 중 0.7% 차지). 여성들도 남성과 마찬가지로 교육서비스에 종사하고 있는 경우가 가장 많았고, 가사서비스의 경우 전체의 96.3%가 여성일 정도로 여성들이 많이 일하고 있다.

<표 2-5> 사회서비스 분야 성별 분포 및 여성비중

(단위: 명, %)

구분	남성	여성	여성비중
교육서비스	571,597(60.4)	1,216,180(49.7)	68.0
보건	147,958(15.6)	414,840(17.0)	73.7
사회복지	35,523( 3.8)	131,932( 5.4)	78.8
기타서비스	184,004(19.4)	523,551(21.4)	74.0
가사서비스	7,022( 0.7)	158,434( 6.5)	96.3
전체	946,104(100.0)	2,444,937(100.0)	72.1

자료: 2005년 경제활동인구 본조사 자료

한편, 남성근로자들의 경우 가사서비스업 종사자를 제외하고는(평균 55.4세) 평균적으로 30대 후반부터 40대 초반의 남성들이 주로 취업하고 있는 것으로 나타났다. 반면, 여성근로자들 중 가사서비스업 취업자들은 남성과 비슷하게 평균 50대 중반의

여성들이 취업하고 있으며, 교육서비스, 보건, 사회복지 분야에는 비교적 젊은 층인 30대 초반부터 30대 중반의 여성들이 취업하고 있는 것으로 나타났다.

<표 2-6> 사회서비스 분야별 평균연령

(단위: 명, 세)

구분	남성		여성	
	인원	평균연령	인원	평균연령
교육서비스	571,598	40.18	1,216,180	32.88
보건	147,958	37.99	414,840	31.07
사회복지	35,523	40.67	131,932	35.98
기타서비스	184,004	45.54	523,549	43.48
가사서비스	7,022	55.35	158,434	53.99

자료: 통계청, 2005년 경제활동인구 본조사 자료.

사회서비스 분야 근로자들의 근로특성을 살펴보면, 남성과 여성 모두 교육서비스업 종의 근속년수가 높은 것으로 나타났다. 남성은 약 10년, 여성은 약 4년으로 남성이 여성보다 2배 이상 오래 근속하고 있는 것으로 나타났다. 그 외의 다른 사회서비스 분야에서의 근속기간은 대체적으로 매우 낮은 것으로 나타났다. 특히 기타서비스업과 가사서비스업 종사자들은 남성과 여성 모두 1년 미만의 근속기간을 나타내고 있다.

<표 2-7> 사회서비스 분야별 근속년수

(단위: 년)

구분	남성	여성
교육서비스	10.25	4.42
보건	6.15	3.47
사회복지	3.53	1.71
기타서비스	0.55	0.87
가사서비스	0.45	0.63

자료: 2005년 경제활동인구조사 부가조사 자료

주당평균 근로시간을 살펴보면, 가사서비스업과 기타서비스업 종사자들의 주당평균 근로시간이 가장 높은 것으로 나타났다. 가사서비스업 남녀 종사자 모두 주당 평균 약 54~55시간 동안 일하는 반면, 교육서비스와 보건업에 종사하는 여성근로자들은 주당 평균 31~33시간으로 가장 짧은 주당근로시간을 나타냈다.

<표 2-8> 사회서비스 분야별 주당 평균근로시간

(단위: 시간)

구분	남성	여성
교육서비스	40.18	32.88
보건	37.99	31.07
사회복지	40.67	35.98
기타서비스	45.54	43.48
가사서비스	55.35	53.99

자료: 경제활동인구 2005년 본조사 자료

### 3) 돌봄 서비스 현황

#### (1) 돌봄 서비스 직업

##### ① 한국표준직업분류

이 부분에서는 한국표준직업분류상 돌봄서비스와 관련된 직업에 대해서 살펴보도록 한다.

첫째, 시설 개인보호 종사자(4112)가 있다. 시설 개인보호 종사자는 병원, 요양소, 산업체 및 기타 관련 기관에서 의료, 간호 및 산후조리 등을 돕기 위하여 간단한 업무를 수행한다. 이 중 간병인(41121)은 병원, 요양소, 산업체 및 기타 관련 기관에서 환자를 돌보는 자로, 거동이 불편한 환자를 목욕시키고, 옷을 갈아입히며 제공된 음식을 환자에게 먹여 주는 등의 일을 수행하는 자를 말한다. 산후조리종사원(41122)은 산후조리원 및 기타 관련기관에서 산모를 돌보는 자를 말한다. 산모의 상태를 점검하고, 필요 시 환자를 부축하고 목욕을 도와주며 산모에게 적합한 음식을

제공하는 등의 일을 수행하는 자를 말한다. 치료사보조원(41123)은 치료사를 보조하여 재활, 물리, 언어, 작업치료 등에 관련된 활동을 수행한다. 기타 시설 개인보호종사자(41129)는 환자운반원과 같이 상기 세세분류 항목에 포함되지 않은 유사한 직무를 수행하는 자로, 검사가 필요한 환자를 운반하는 자 등이 여기에 분류된다.

둘째, 가정 개인간호 종사자(4113)이다. 가정 개인간호종사자(41130)는 신체적, 정신적 질환이나 장애 또는 노령으로 인한 장애 때문에 가정에서 보호가 필요한 사람에게 개인 시중을 들어주는 자를 말한다. 셋째, 기타 개인보호 및 관련 종사자(4119)이다. 기타 개인보호 및 관련 종사자는 소분류 개인보호 및 관련 종사자(411)의 다른 어느 항목에도 분류되지 않은 개인시중 및 관련 종사자를 포괄한다. 여기에는 약사 또는 수의사를 보조하는 자를 포함한다.

## ② 한국고용직업분류

한편, 한국고용직업분류에서는 간병인(0678)은 병원, 요양소, 산후조리원, 산업체 및 기타 관련 기관에서 환자 및 산모들을 돌보는 업무를 수행한다. 간병인에는 간병인, 산후조리종사원 등이 포함된다. 간병인과 산후조리종사원을 제외한 의료행위를 보조하는 경우는 기타 의료 관련 서비스직(0679)으로 분류한다. 산후조리종사원에서 간호사로서 간호의 업무를 수행하는 경우는 간호사(0640)로 분류한다.

이상과 같은 한국표준직업분류와 한국고용직업분류의 돌봄서비스 분야 직업을 비교하면 다음의 표와 같다. 직업분류의 구조가 기본적으로 상이하기 때문에 두 분류체계는 구조와 형식에서 큰 차이를 보이고 있다. 전문가, 준전문가, 서비스직 등의 구분을 중시하는 표준직업분류와 달리 고용직업분류에서는 보건의료사업의 주요 직업들을 한 곳에 묶어 분류하고 있다. 그리고 세세분류(5자리)에서 구체적인 직업들이 드러나는 표준직업분류와 달리 고용직업분류에서는 세분류(4자리)에서 주요 직업단위가 등장하고 있다. 이러한 형식적인 차이에도 불구하고 양 분류체계에서 주목하고 있는 주요 직업들이 상당 부분 일치하고 있다는 점은 특징적이다.

<표 2-9> 한국표준직업분류와 한국고용직업분류의 돌봄서비스 관련 직업

구분	한국표준직업분류	한국고용직업분류
서비스 종사자	4112 시설 개인보호 종사자	0678 간병인
	4113 가정 개인간호 종사자	0679 기타 의료관련 서비스직
	4119 기타 개인 보호 및 관련 종사자	

(2) 간병인 및 요양보호사 현황

① 간병인

이 중 대표적인 돌봄 서비스 직업인 간병인의 현황을 한국고용정보원의 ‘2005년도 산업·직업별 고용구조 조사 원자료’를 분석하여 보면, 간병인은 여성비중이 97.1%로 나타나고 있고, 평균임금이 86.3만원으로 제시되고 있다. 가사도우미는 여성비중이 100%이며, 평균임금은 61.2만원으로 제시되고 있다.

간병인이란 소위 일반인으로서, 의료관련 법령에는 그 역할이나 임무가 규정되어 있지 않고 신분보장이 안되어 있는 상태에서 환자의 보호자 역할을 하면서 환자를 돕고 보수를 받는 사람이다. 이들 간병인은 국가의 면허를 취득했거나 자격을 인정 받은 사람이 아니면 의료기관에서 서비스를 제공할 수 없도록 법적으로 제한되어 있음에도 불구하고, 현재 환자 개개인의 일시적·임시적 고용계약이나 약속에 의해 환자에게 간병 또는 일상생활에 관련된 제반 서비스를 제공하고 있다.

간병인을 병원차원에서 공식적으로 활용하는 기관의 간병인 채용조건으로는 95%가 연령만을 제한할 뿐, 일반인을 고용하고 있고, 간병교육 이수자만을 고용하는 경우는 5%에 불과한 것으로 나타나고 있다(황나미 외, 2006). 이는 곧 현 간병교육이 표준화되지 않아 간병교육 이수자에 대한 특별한 기술을 인정하지 않고 있다고 추정할 수 있으며, 자체 교육에 더 비중을 두고 있는 것으로 판단된다.

또한 간병인을 공식적으로 활용하는 기관의 간병인 근무특성을 살펴보면 1일 평균 12시간, 월 22일 근무하여 월 평균 100만원의 임금이 지급되고 있는 것으로 파악되며, 2005년 12월 말 기준 병원급 이상 의료기관(1,449개소)에서 파악하고 있는 1일

평균 유료 활동간병인수는 총 30,861명으로 추정된다(황나미 외, 2006).

간병인력은 ‘노인복지법’, ‘국민기초생활보장법’, 그리고 ‘산재보험법’ 등에 따라 양성되는 가사·간병인력과 이와 유사한 업무와 교육내용을 갖는 간병인, 케어복지사 등 민간자격제도로 양성되는 인력으로 다원화 되어 있다. 이들 간병인력은 전국에 약 25만명 정도가 있는 것으로 추정된다(황나미 외, 2006).

<표 2-10> 현 간병 또는 일상생활 지원인력

구 분	간병인	가정봉사원	간병도우미	케어복지사	전문간병인
법적 근거	없음(민간)	노인복지법	국민기초 생활보장법 (차상위계층)	없음(민간)	산재보험법
서비스 제공 장소	가정, 시설, 의료기관	가정	가정, 시설, 의료기관	가정, 시설	산재의료원 등 요양 급여지정기관, 가정
교육 기관 (기간)	민간단체, 대한적십자사 (다양한 형태)	복지부 지정기관 (유급 40, 무급 20시간)	복지부 지정기관 (이론 50, 실기 30시간, 실습 40시간)	1급: 대학, 전문대학 2급: 200~300시간	노동부 지정기관 총 40시간(실습16시간)

고령화·경기침체 등 사회여건의 변화로 독거노인, 장애인, 중증질환자, 소년·소녀 가장 등 저소득 취약계층에 대한 가사지원 및 간병서비스의 수요가 증가됨에 따라 경제적 부담능력이 없는 저소득 취약계층에게 사회복지서비스를 제공하고, 기초생활수급자의 자활을 위한 목적으로 2001년부터 제한적으로 가사·간병 방문도우미사업이 추진되고 있다(1998년부터 자활간병 사업이 추진되었고, 2004년 복권기금에 의한 가사·간병 방문도우미 사업이 추가 확대되었음).

2000년 ‘국민기초생활보장법’ 제정에 따라 취업 취약계층이라 할 수 있는 저소득 계층에 대한 일자리 제공을 위하여 자활후견기관(전국 16개 지부와 242개 자활후견기관)이 설립되어 기초생활수급권자와 차상위계층을 대상으로 간병인 교육이 실시되

고 있다. 이어서 2004년부터는 저소득 취약계층에 대한 사회복지서비스 제공과 근로 능력이 있는 저소득층에게 사회적 일자리 제공을 위해 2004년 복권기금사업으로 동 사업이 확대, 추진되었다.

간병교육은 복권기금 사업으로 5개 교육센터(중앙 가사간병교육센터, 호남, 충청, 영남남부, 영남북부)가 지정 운영되고 있다. 한국자활후견기관협회(중앙, 광주지부), 대전 YWCA, 불교사회복지회(사회복지법인), 울산광역시 등 전국 5개 기관에서 주관하고 있다. 한편, 산재환자에 대한 간병인의 자질향상을 위하여 2005년 1월 간병교육기관 확대 및 교육시간 등을 내실화하는 내용의 요양업무처리규정(규정 제291호)이 개정, 시행되고 있다. 간병 교육기관의 조건을 충족시키는 기관에서 간병인 전문 교육과정을 이수한 자<sup>2)</sup>는 산재보험법상의 전문간병인으로 인정하고 있다. 산재환자에 대한 전문간병인 교육시간 기준은 실습 16시간을 포함한 총 40시간이며 교육내용은 다음 표와 같다. 강사 자격기준은 의사 또는 간호사 면허를 소지한 자, 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자이며, 학급편성 인원은 1학급당 30명 이내, 교육생의 자격은 15세 이상인 자로 정해져 있다.

---

2) 근로자직업능력개발법 규정에 의한 시설 또는 기관에서 근로자 직업능력 개발훈련 촉진과정 중 간병인 교육과정을 이수한 자, 고용정책기본법 및 고령자고용촉진법의 규정에 의해 한국산업인력공단으로부터 위탁받은 기관에서 실시하는 고용촉진 단기적응 훈련과정 중 간병인 교육과정을 이수한 자, 지방자치단체가 직접 또는 간병인 교육과정개설기관 또는 시설에 위탁하여 실시하는 간병인 교육과정을 이수한 자, 학원의설립·운영및과외교습에관한법률 제2조의 규정에 의한 학원으로서 간호조무사 교습과정을 등록한 학원에서 실시하는 간병인 교육과정을 이수한 자, 법 제78조에 의한 보습시설에서 실시하는 간병인 교육과정을 이수한 자, 전문간병인 교육이 가능한 비영리법인 또는 비영리단체에서 간병인 전문교육과정을 이수한 자임.

&lt;표 2-11&gt; 산재환자에 대한 전문간병인 교육시간 및 교육내용

구 분	교육시간	교육내용	내용 예시
<b>계</b>	<b>40시간</b>		
교 양	2시간	직업생활과 안전관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 건전한 육체와 정신</li> <li>○ 단정한 몸가짐과 예의 바른 태도</li> <li>○ 안전관리 등</li> </ul>
이론/실기	2시간	간병인의 역할 및 자세	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 간병의 의미와 그 역할</li> <li>○ 앓는 이는 어떤 사람인가</li> <li>○ 간병인의 직업적 태도</li> <li>○ 간병인의 활동내용</li> <li>○ 간병인으로서 갖추어야 할 자세 등</li> </ul>
	2시간	건강과 간병	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 건강의 개념</li> <li>○ 간병대상자인 인간이해 등</li> </ul>
	8시간	환자를 돌보기 위한 기본 간호술	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 침대만들기, 환자의 이동을 돕는 법</li> <li>○ 환자의 청결유지를 위해 돕는 법</li> <li>○ 소독물품 다루는 법</li> <li>○ 환자의 용변을 도와주는 방법</li> <li>○ 중환자에게 식사주는 법(비강영양 등)</li> <li>○ 환자의 운동을 도와주는 방법</li> <li>○ 욕창을 예방하기 위한 간호술(체위변경 등)</li> <li>○ 온·냉요법</li> <li>○ 환자에게 약을 주는 법</li> <li>○ 간단한 의료장비 사용법(씩션기계 등)</li> <li>○ 환자의 활력상태 측정법 등</li> </ul>
	8시간	질환에 따른 환자돌보기	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수술환자 돌보기</li> <li>○ 경추손상 환자 돌보기</li> <li>○ 디스크 수술 후 환자 돌보기</li> <li>○ 전염성 환자를 돌보기 위한 간호술</li> <li>○ 임종을 앞둔 환자 돌보기</li> <li>○ 심부전, 고혈압 환자 돌보기</li> <li>○ 뇌졸중 환자 돌보기</li> <li>○ 무의식 환자 돌보기 등</li> </ul>
	2시간	병원환자 응대법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 환자의 심리적 욕구</li> <li>○ 말할 때 유의사항</li> <li>○ 환자와의 대화법 등</li> </ul>
실습	16시간	실 습	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과정에 따라 실습이 필요한 경우</li> </ul>

한편, 1999년 외환위기 이후 정부 및 비영리민간단체 파트너십을 통한 간병인력 양성 유형으로 자활후견기관협회, 재단(실업극복국민재단), 시민운동단체(실업관련 시민단체), 사회복지직능단체(한국사회복지협의회, 사회복지관협회) 등이 있으며 민간 간병인 단체(소개소)가 있다. 민간단체에서는 소정의 간병인자격 교육과정을 이수한 자(간병인)를 대상으로 한국민간자격협회(사단법인)에서 ‘자격기본법’에 따라 자격증을 부여하고 있다.

그간 간병 또는 노인 수발을 위해 양성된 인력의 현황 및 활동내용은 다음과 같다. 첫째, 가정봉사원 및 간병도우미이다. 재가노인복지시설(노인이 가정에서 생활하며 필요한 편의를 제공받을 수 있도록 하는 시설)은 가정봉사원파견시설, 주간보호시설 및 단기보호시설로 나뉘는데 이들 시설에 가정봉사원이 유·무급으로 활동하고 있다. 가정봉사원은 신체적·정신적 장애로 일상생활을 영위하기 곤란한 노인이 있는 가정에 파견되어 노인의 일상생활에 필요한 서비스를 제공함을 목적으로 한다(노인복지법 제4장 제38조 1항). 양성교육시간은 무급봉사원 20시간, 유급봉사원 40시간이다. 교육내용은 가정봉사원서비스입문, 노인복지론, 대인원조기술 수발방법, 수발개론, 노인의 심리, 의학기초지식은 무급봉사원과 유급봉사원에서 공통이고, 유급인 경우에는 장애인복지론과 재가간호방법론이 추가된다. 보수교육은 노인복지와 관련된 최신동향 및 특정분야의 전문지식으로 하고 있다. 가정봉사원의 업무는 가사에 관한 서비스로 취사, 장보기, 청소, 주변정돈, 생활필수품 구매 등이고, 개인활동 서비스로는 식사수발, 신체청결, 목욕, 용변수발, 외출시 동행, 의복 갈아입히기 등이며 우애서비스로는 전화 및 방문 말벗, 편지 써주기 및 생활상담서비스 등을 제공한다(이해영, 2002).

문제점으로는 교육시간이 짧아 전문적 지식이나 기술을 습득하기에 부족하여 실제 말벗서비스나 가사서비스가 대부분을 차지한다고 보고된 바 있다(한정화, 2002; 황나미 외, 2006). 전문적인 간병수발서비스를 제공할 수 있도록 교육받고 있는 유급 가정봉사원의 경우에도 교육량이 부족하여 안전하고 전문적인 기술을 통한 서비스 제공에 한계가 있다.

둘째, 케어복지사이다. 케어복지사는 케어복지 전문인력의 양성의 필요성을 인식한 노인, 장애인 복지분야의 실무자등과 대학교수들이 연합하여 1999년 「한국케어복

지협회」를 창설함으로써 시작됨. 협회차원에서 케어복지사 1급과 2급을 양성하고 있다. 케어복지사 1급은 전문대학 이상에서 필수 7과목과 선택 8과목을 이수한 자에게 협회 주관의 시험을 보고 합격자에 한해 케어복지사 자격을 주고 있다. 케어복지사 2급은 협회승인 양성시설(사회복지관이나 사회교육원 등 비영리시설)에서 정해진 기준 하에 총 200시간 이상의 교육과 실습(40시간 이상)후 시험을 거쳐 자격증을 부여한다. 교육내용은 사회복지개론, 노인복지론, 장애인복지론, 사회복지실천기술론, 케어개론, 케어실습, 케어기술, 의학일반(기본간호, 노인간호)의 8개 필수과목과 노인장애자 심리, 레크리에이션, 응급처치론 등을 포함하는 7개 선택과목으로 구성된다.

셋째, 간호조무사이다. 간호조무사는 고등학교 졸업자로 학원의 설립·운영 및 과외 교습에 관한 법률의 규정에 의한 간호조무사양성학원(이하 “학원등”이라 한다)에서 740시간 이상의 학과교육과 학원 등의 장이 실습교육을 위탁한 의료기관(조산원을 제외한다) 또는 보건소에서 780시간 이상의 실습과정을 이수한 자(이 경우 실습과정 중 종합병원 또는 병원에서의 실습시간은 400시간 이상)로 도지사가 주관하는 자격시험에 합격하면 자격증을 받을 수 있다. 간호조무사의 업무는 「간호조무사 및 의료유사업자에 대한 규칙」에서 간호업무의 보조에 관한 업무, 진료의 보조에 관한 업무를 행한다고 규정한다. ‘의료법’ 제58조(의료인 등의 정원규정)에 의거, 입원환자 5인 미만 또는 외래환자만을 진료하는 의원, 치과의원 및 한의원에 있어서는 간호업무를 전담할 수 있도록 하고 있다.

교육내용은 기초간호학에 간호관리, 기초해부생리, 기초약리, 기초치과 및 한방 등의 내용을 다루고 있고, 기본 간호Ⅱ에서는 성인, 노인, 모성, 아동, 응급 간호 등의 내용을 포함한다. 2004년 간호조무사 자격취득자수는 30만 여명에 달하고 이중 7만5천명이 병원 등에서 활동중인 것으로 알려져 있다(한국간호조무사협회). 간호조무사의 교육내용이 상당한 보건의료지식을 습득할 수 있도록 편성되어 있어서 간병과 관련한 교육을 추가적으로 이수하게 함으로써 보다 양질의 간병서비스를 제공할 수 있는 인력으로 활용할 수 있다.

이상에서 보듯이 현행 간병 및 요양보호 인력의 양성·관리체계 미비로 민간기관에서 전문성이 부족한 인력이 양산됨에 따라 서비스 질 저하 초래가 우려된다. 일정

요건을 갖추지 않은 다양한 민간기관에서 유사한 간병인력 또는 요양보호인력을 양성하고 있어 체계적인 양성교육과정의 미정립, 전문성 부족이 나타나고 있다.

또한, 간병인력의 역할 및 업무 범위의 미정립 및 통일된 교육 커리큘럼이 부재하다. 교육시간(40~200시간), 교육과목(이론, 실기, 실습 과목) 등 상이하게 나타나고 있다. 또한 표준 교육교재 및 매뉴얼이 개발되어 있지 않을 뿐 아니라, 이론과 실기 등을 겸비한 전문강사 체계가 갖추어져 있지 않은 상황이다. 현재 보건복지부 지정 5개 교육센터와 자활후견기관협회 간병사업네트워크의 공동사업으로 2005년 간병사 양성과정 120시간 교육의 표준 교과과정 및 교재를 개발하고 약 566명 정도의 전문강사 풀을 가지고 있다.

&lt;표 2-12&gt; 주요기관의 간병인력 및 관련인력 교육·양성 실태

양성기관명	설치 연도(년)	교육내용	자격시험	배출 인원(명)	비 고
대한적십자사	1989	○ 60시간 -이론36시간 -실기8시간 -실습16시간	교육평가결과 60점이상 이수증발급	215,227	• '05년부터 교육시간 확대: 12→60시간
대한YWCA 연합회	1976	○ 120시간 -이론50시간 -실기20시간 -실습50시간	교육이수자 수료증 발급	6,900	• 지역별로 교육내용 상이함(120시간) - 교육비 6만원 - 간병인회원 2만원/월
대한간병진흥원	2002	○ 100시간 -이론32시간 -실기12시간 -실습56시간	자격시험후 간병사 자격증 부여	6,009	• 자격증 유효기간 3년
한국재가노인 복지협회	1997	○ 40시간 -이론16시간 -실기16시간 -실습8시간	필기시험결과 60점이상자 수료증교부	9,000	• 노인복지법 근거
한국자활후견 기관협회	2004	○ 120시간 -이론80시간 -실기20시간 -실습20시간	교육이수자 인증서 발급	19,100	• 기초생활보장법 근거 (간병12시간 3,5000원)
한국케어복지협회	2000	○ 200시간 -이론80시간 -실기40시간 -실습80시간	필기시험 통과자에게 케어복지사 자격부여	5,597	

주: 여성인력개발센터 및 시도 여성회관의 경우 YWCA 등에서 위탁 실시(교육시간은 10~120시간 등 다양)  
 자료: 노인요양보장 실무준비단 조사자료, 2005. 7, 일부 수정·보완

② 요양보호사

2008년 7월부터 시행될 예정인 노인수발보험제도의 시행은 간접적으로 사회서비스 부문에서 일자리 창출 효과를 가져올 것으로 기대된다. 노인수발보험법(안)에서는 수발요원을 수발기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자로 규정하고, 수발급여를 실시할 수 있는 수발기관의 종류 및 기준과 수발급여 종류별 수발요원의 범위·업무·보수교육 등에 관한 필요사항을 대통령령으로 정하도록 규정하고 있다. 한편, 기존의 노인복지법상 간병 인력인 생활보호조원, 가정봉사원의 전문성을 강화하여 요양보호사 체제로 개편하고, 상위등급의 요양보호사의 경우 노인수발보험제도상의 수발요원으로 활용할 것을 구상하고 있다. 또한 새로운 개편에 따른 시행상 혼란을 줄이고자 종전의 규정에 의해 노인복지법상 생활지도원, 가정봉사원으로 근무하고 있는 자는 2년의 유예기간을 부여하여 요양전문인력으로 활동할 수 있도록 하고 있다.

이러한 요양보호사 신설에 따라 기존 가정봉사원교육훈련기관 설치에 대한 규정을 요양보호사 교육훈련기관 설치에 대한 규정으로 개정하고, 요양보호사교육훈련기관은 교육훈련기관의 전문성, 질적 수준 확보, 시군구 단위 운용의 비경제성 등을 감안하여 광역단위로 설치할 계획에 있다. 보건복지부가 잠정 집계한 노인요양전문인력의 중장기 수요를 보면, 2010년에는 약 5만 2천명의 수발요원이 필요하다. 또한 케어매니저 역할을 수행하는 수발관리요원도 2010년까지 2,400명 이상 양성할 계획을 세우고 있다(보건복지부, 2006).

요양보호사 신규자 대상 교육과정은 다음과 같다.

첫째, 1급 요양보호사는 가정 또는 노인복지시설에서 요양상담, 신체요양 등의 요양서비스를 제공할 수 있으며, 노인수발보험법상 수발요원으로 활동이 가능하며, 실습 50시간을 포함하여 총 120시간에 걸쳐 교육받게 된다. 둘째, 2급 요양보호사는 가정 또는 노인복지시설에서 일상가사지원 등 단순 요양서비스를 제공할 수 있으며, 총 40시간의 교육을 이수해야 한다.

&lt;표 2-13&gt; 요양보호사 1급 교육과정

구분	과목명	시간	교육과목
이론	사회복지론	44	사회복지개론, 노인복지개론, 보건복지제도 및 서비스 연계
	요양 및 가사 지원		신체요양, 가사지원
	의학기초		가정간호, 재활훈련, 노인 및 장애인의 질병·호스피스·감염관리 이해, 의료 및 간호 관련법규 ※노인성 질환(치매·중풍) 별도 과정마련 필요
	소양교육	6	직업윤리, 의사소통술, 노인 및 장애인의 심리상태
연습	요양방법	20	요양실시 자세·동작훈련, 신체요양기술
	요양계획		요양계획(사례검토, 요양계획수립 등)
현장실습	노인복지시설	50	노인요양시설 등 노인복지시설 실습

&lt;표 2-14&gt; 2급 요양보호사 교육과정

구분	과목명	시간	교육과목
이론	사회복지론	8	요양보호사서비스입문, 노인복지론, 대인원조기술, 장애인복지론
	요양방법 및 기타	8	가사원조입문, 요양개론, 노인의 심리, 재가간호방법론
	소양교육	6	직업윤리, 의사소통술, 노인 및 장애인의 심리상태
연습	요양방법	10	노인·장애인에 대한 가사원조 등 기초기술 습득 및 요양에 대한 기초원리 및 기술 습득
현장실습	노인복지시설	8	노인요양시설 등 노인복지시설 실습

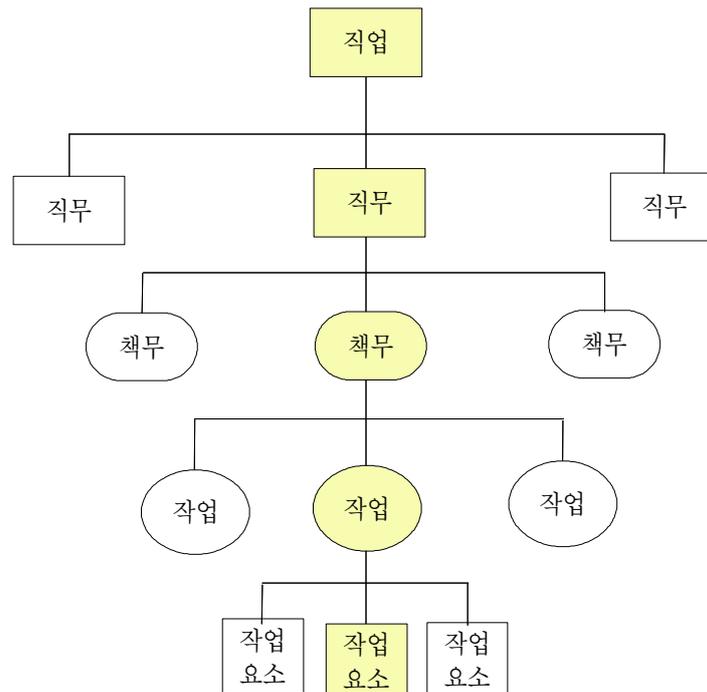
## 2. 돌봄 서비스 직무 분석(Job Analysis)

### 1) 직무분석의 개념 및 방법

#### (1) 직무분석의 개념

직무의 성격과 관련된 중요한 모든 정보를 수집하고 이들 정보를 관리하여 목적에 적합하게 정리하는 체계적 과정으로, 직무분석은 크게 특정 직무에서 수행하는 업무내용과 그 직무를 담당할 사람에게 요구되는 수행요건 두 가지를 대상 내용으로 한다.

[그림 2-2] 직업, 직무, 책무, 작업, 작업요소의 체계



## (2) 직무분석의 목적

산업현장의 직무를 분석하여 그 결과를 교육과정 및 직업능력개발훈련기준 그리고 자격검정 출제기준 개발의 자료로 공통적으로 활용하고자 하는 것이다. 따라서, 직무분석에는 현장 재직자의 참여가 필수적이다.

&lt;표 2-15&gt; 자동차 정비공의 책무, 작업, 작업요소 작성 예시

책 무(Duty)	작 업(Task)*	작업요소(Task Element)
1. 기록유지	1) 마스터 실린더 검사하기	(1) 마스터 실린더를 분해한다.
2. 유지보수	2) 주차/비상 브레이크 검사하기	(2) 마스터 실린더의 내부를 갈아낸다.
3. 엔진 서비스	3) 바퀴실린더 설치하기	(3) 마스터 실린더를 재구성한다.
4. 냉각 시스템 서비스	4) 브레이크바 설치하기	(4) 마스터 실린더를 설치한다.
5. 연료계통 서비스	5) 마스터 실린더 교체하기	(5) 마스터 실린더를 청소한다.
6. 브레이크 시스템 서비스	6) 브레이크 과열여부 점검하기	(6) 페달간격을 조절한다.
7. 점화장치 시스템 서비스	7) 브레이크 조정하기	
8. 배기장치 시스템 서비스	8) 파워브레이크 수리하기	
	9) 디스크브레이크 시스템 수리하기	

## 2) 돌봄서비스 분야 직무분석

이하의 내용은, 한국직업능력개발원이 그간 수행한 돌봄 서비스 영역의 직무분석 결과를 요약정리하였다. 각 서비스 분야별 직무분석은 실제 요양보호사들이 참여하여 실제 직업 현장의 직무를 분석한 결과이다.

## (1) 요양보호사 직무분석

## ① 직업명: 요양보호사(Home Helper)

② 직무의 정의: 정신적·신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 수행하기 곤란한 노인과 노인 부양가정에 필요한 각종 복지 서비스를 제공함으로써, 노인이 지역사회 내에서 가족 및 친지와 더불어 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록 함과 동시에 노인 부양가족의 부담을 덜어주는 일을 수행하는 것이다.

③ 직무의 모형

책무	작업				
A 신체 수발 (ADL 지원)	A-1 신체 청결 지원하기	A-2 식사 수발하기	A-3 옷 갈아 입히기	A-4 이동 지원하기	A-5 대소변 수발하기
	A-6 목욕 지원하기				
B 건강 관리 (간병, 재활)	B-1 건강 상태 체크하기	B-2 영양 식단 관리하기	B-3 양 복용 지원하기	B-4 재활운동 보조하기	B-5 의료기구 활용하기
	B-6 응급 처치하 기	B-7 욕창 관리하기			
C 가사활동 지원	C-1 식사 준비하기	C-2 세탁하기	C-3 주거환경 관리하기	C-4 시장보기	C-5 의출 원조하기
	C-6 외부업무 지원하기				
D 정서적 서비스	D-1 말벗 대화하 기	D-2 여가활동 지원하기	D-3 상담하기	D-4 정보 전달하기	D-5 임종 준비하기
E 행정업무	E-1 활동일지 작성하기	E-2 업무 보고 하기	E-3 사례 기록하기	E-4 회의 참석하기	E-5 장례 지원하기
F 자기개발	F-1 보수교육 참여하기	F-2 대인관계 기술습득 하기	F-3 상담기법 습득하기	F-4 컴퓨터 활용능력 습득하기	F-5 연수 참여하기
	F-6 스트레스 관리하기				

주: 음영-핵심 작업(Key Task)

## ④ 직업명세서

요양보호사는 보건복지부 노인수발보험제도의 일환으로 요양보호사 교육과정을 운영하고 있으나, 실제 직업 현장에서는 가정봉사원, 케어복지사, 가정도우미, 간병사 등 다양한 직업명으로 인식되고 있으며, 교육훈련 과정도 가정봉사원, 간병사, 케어복지사 등으로 운영되고 있다. 요양보호사 직무수행에 필요한 최소한의 학력 조건은 없다고 볼 수 있으며, 정규 교육과정보다는 직업교육훈련기관에서 양성이 이루어지고 있고, 최소 2개월(200시간) 정도의 교육으로서 충분하다고 인식되고 있다. 교육훈련기관은 케어복지사 과정으로는 전문대학 및 일반 교육훈련기관, 간병사 과정으로는 가정봉사원파견센터, 노인종합복지관, 사회복지관, 자활후견기관 등에서 운영되고 있다.

## 가. 직업 분류

직업명	한글	요양보호사	한국표준 직업분류 (K.S.C.O)	4113
	영문	Home Helper, Care Worker		
현장 직업명	가정봉사원, 케어복지사, 가정도우미, 간병사		직능수준	제2직능
교육훈련 과정명	가정봉사원, 간병사, 케어복지사		자격종목명 및 등급	보건복지부 요양보호사 1급, 2급

## 나. 직무 수행에 필요한 조건

최소교육 정도	없음	적정 교육 훈련기관	직업교육 훈련기관	최소 교육훈련기간	2개월 (200시간)
적령연령	22세 이상				
견습기간 (OJT)	1개월	신체 제약 조건	사지 결손자, 시각·청각·정신장애자		
직업 적성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 언어력: 대인 서비스라는 특성상 상당한 능력이 필요함</li> <li>- 창의력, 수리 논리력: 슈퍼바이저가 있으므로 상대적으로 중요도는 낮음</li> <li>- 기억력, 공간 시각 능력: 보통 정도의 능력은 필요함</li> <li>- 손 재능, 신체운동능력: 케어 특성상 섬세하고 안정성 있는 신체운동 능력이 필요함</li> <li>- 시력, 청력: 보통 정도 필요함</li> <li>- 대인관계능력: 클라이언트와의 관계, 동료와의 관계, 조직 내의 상하 관계 등에서 가장 중요한 능력</li> <li>- 자기성찰능력: 자신을 객관화시킬 수 있어야 하며, 자기를 통제할 수 있는 능력이 필요함</li> </ul>				

다. 인력 양성 실태 및 취업 경로

양성 기관	교육	전문대학 및 교육훈련기관 (케어복지사)
	훈련	가정봉사원파견센터, 노인종합복지관, 사회복지관, 자활후견기관(간병사), 노인 양로·요양 시설
취업경로	교육훈련기관 → 가정봉사원파견센터, 노인종합복지관, 사회복지관, 자활후견기관, 노인 요양·전문요양 시설	
채용방법	- 공개모집                      - 이력서 → 면접                      - 서류증	
직업 활동 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인복지분야: 가정봉사원파견센터, 주간보호센터, 단기보호센터, 노인종합복지관, 노인요양·전문요양시설</li> <li>- 사회복지분야: 사회복지관, 자활후견기관, 장애인복지시설</li> <li>- 보건의료분야: 병·의원, 방문간호사업, 가정간호사업, 간병인 파출사업</li> </ul>	
임금 수준	100-120만 원/월 ※ 현재 1일 8시간, 주5일 근무하는 자활후견기관의 간병사 임금은 월 64-70만원임	
승진 및 전직	<p>[승진] 일반 직원(2-3년) →반장(팀장) (※ 요양보호사 내부의 승진으로 반장은 인원 및 일정관리 등을 수행함)</p> <p>[전직] 유관사업기관으로의 전직 가능</p>	

라. 작업 환경 조건

작업 조건	업무 회의 및 사례 관리 회의를 할 수 있는 회의실 공간이 필요하며, 주된 업무는 클라이언트의 가정에 파견나가 수행하는 업무이므로, 먼 거리인 경우에는 대중교통을 이용하거나 또는 이동수단이 필요하다.
안전 및 위생	사무실과 클라이언트의 가정을 왕래해야 하므로 일반적인 교통사고나 안전 사고에 주의하여야 하며, 다수의 클라이언트가 지하에 거주하고 있기 때문에 위생관리를 철저히 해야한다.

마. 관련 직업과의 관계

직업 행렬	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">대인서비스 관련 종사자</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">K.S.C.O. No. 41</td> </tr> </table>				대인서비스 관련 종사자		K.S.C.O. No. 41				
	대인서비스 관련 종사자										
	K.S.C.O. No. 41										
	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">개인보호 및 관련 종사자</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">K.S.C.O. No. 411</td> </tr> </table>				개인보호 및 관련 종사자		K.S.C.O. No. 411				
	개인보호 및 관련 종사자										
K.S.C.O. No. 411											
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">보육 종사자</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">시설개인 보호종사자</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">가정개인 간호 종사자</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">기타 개인 보호 및 관련 종사자</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">K.S.C.O. No. 4111</td> <td style="text-align: center;">K.S.C.O. No. 4112</td> <td style="text-align: center;">K.S.C.O. No. 4113</td> <td style="text-align: center;">K.S.C.O. No. 4119</td> </tr> </table>				보육 종사자	시설개인 보호종사자	가정개인 간호 종사자	기타 개인 보호 및 관련 종사자	K.S.C.O. No. 4111	K.S.C.O. No. 4112	K.S.C.O. No. 4113	K.S.C.O. No. 4119
보육 종사자	시설개인 보호종사자	가정개인 간호 종사자	기타 개인 보호 및 관련 종사자								
K.S.C.O. No. 4111	K.S.C.O. No. 4112	K.S.C.O. No. 4113	K.S.C.O. No. 4119								
<p>설 명</p>											
<p>요양보호사는 현행 한국표준직업분류상 '가정개인간호종사자'로 분류될 수 있는 직업이다. 그러나 현재 간병사는 동 분류상 '시설개인보호종사자'로 분류되고 있다. 가정에서 노인이나 병약자를 돌보는 업무를 수행하므로 '가정개인보호종사자'로 볼 수 있다. 앞으로 '가정개인간호종사자'의 예시 직업으로 요양보호사를 넣어야 할 것으로 판단된다.</p>											

바. 직업기초능력

영역	세부항목	수준		
		초등학교	중학교	고등학교
의사소통 능력	① 읽기능력		●	
	② 쓰기능력		●	
	③ 듣기능력		●	
	④ 말하기능력			●
	⑤ 비언어적 표현능력		●	
	⑥ 외국어 읽기능력	●		
수리능력	① 사칙연산 이해능력		●	
	② 통계와 확률에 대한 계산능력	●		
	③ 도표능력 (해석 및 표현 능력)	●		
문제해결 능력	① 사고력(창조적, 논리적, 비판적사고력)		●	
	② 문제인식능력		●	●
	③ 대안선택능력		●	
	④ 대안적용능력		●	
	⑤ 대안평가능력		●	
자기관리 및 개발능 력	① 자기관리능력			●
	② 진로개발능력		●	
	③ 직업에 대한 건전한 가치관과 태도			●
자원활용 능력	① 자원확인능력	●		
	② 자원조직능력	●		
	③ 자원계획능력	●		
	④ 자원할당능력	●		
대인관계 능력	① 협동능력			●
	② 리더십능력		●	
	③ 갈등관리능력			●
	④ 협상능력			●
	⑤ 고객서비스능력			●
정보능력	① 정보수집능력		●	
	② 정보분석능력	●		
	③ 정보조직능력	●		
	④ 정보관리능력	●		
	⑤ 정보활용능력		●	
	⑥ 컴퓨터사용능력		●	
기술능력	① 기술이해능력		●	
	② 기술선택능력		●	
	③ 기술적용능력		●	
조직이행 능력	① 국제감각	●		
	② 체제이해능력		●	
	③ 경영이해능력		●	
	④ 업무이해능력			●

(2) 산후조리 전문관리사 직무분석

- ① 직업명: 산후조리전문관리사(Postpartum Care Practitioner)
- ② 직무의 정의: 산욕기 산모와 신생아의 회복과 적응을 돕기 위해, 전문적 지식과 기술로 질적인 간호와 교육 및 상담을 제공하고, 산후조리원과 기타 관련 기관을 효율적으로 운영·관리하는 것이다.
- ③ 직무의 모형

책무	작업				
A 산모 건강관리	A-1 신체 및 정서 사정 하기	A-2 산모산후 회복 및 적응 관리하기	A-3 산모위험 상황발견 및 대처하기	A-4 모유수유 돕기	A-5 모아 상호작용증진하기
	A-6 영양 관리하기	A-7 산후체형 관리하기	A-8 가족상황 및 자원 활용돕기	A-9 산모 추후 관리하 기	
B 신생아 건강관리	B-1 입실시 신체 사정하기	B-2 신생아 관찰하기	B-3 신생아 돌보기	B-4 감염 및 안전사고 예방하기	B-5 수유하기
	B-6 신생아 위협 상황 발 견 및 대처하기	B-7 신생아 추후 관리 하기			
C 상담 및 교육	C-1 예약상담 하기	C-2 산모 상담하기	C-3 산모 교육하기	C-4 가족 상담보기	C-5 직원 교육하기
D 감염 및 안전	D-1 위생관리 하기	D-2 소독하기	D-3 실내환경 관리하기	D-4 안전 관리하기	
E 영양 및 주방관리	E-1 식단구성하기	E-2 식재료 구입 및 관리	E-3 식품 조리 및 보관	E-4 주방기기 점검하기	
F 프로그램 계획 및 관리	F-1 프로그램 기획하기	F-2 프로그램 운영하기	F-3 프로그램 평가 및 개선하기		
G 경영 및 마케팅	G-1 재무관리하기	G-2 인사 관리하기	G-3 자기관리하기	G-4 문서 및 데이터 관리	G-5 시설 및 기자재 관리
	G-6 마케팅 전략 수립하기	G-7 마케팅 실행하기	G-8 유관기관 관리하기		
H 창업	H-1 창업환경 분석하기	H-2 입지 선정하기	H-3 창업회계 및 자금 조달하기	H-4 행정절차 및 법률 정보 파악하기	H-5 시설 공사하기
	H-6 오픈행사 및 마케팅하기				

주: 음영-핵심 작업(Key Task)

④ 직업명세서

산후조리전문관리사는 표준직업분류로는 분류되지 않는 직업이다. 산후조리전문관리사가 되기 위해서는 일반적인 산후조리사 과정보다는 보다 숙련된 수준을 요구하기 때문에 일반적으로 전문대졸 이상 학력으로서 최소한의 교육훈련기간도 3년 이상으로 설정되고 있다.

가. 직업 분류

직업명	한글	산후조리 전문관리사	한국표준 직업분류 (K.S.C.O.)	없음
	영문	Postpartum Care Practitioner		
현장 직업명	산후조리원원장, 부원장, 실장		직능수준	제3직능
교육훈련과 정명	산후조리전문관리사 과정		자격종목명 및 등급	간호사, 조산사, 의사, 한의 사

나. 직무 수행에 필요한 조건

최소교육 정도	전문대졸 이상	적정 교육훈련기 관	전문대학 이상	최소 교육훈련기간	3년 이상
적정 연령	없음				
견습 기간 (OJT)	1년	신체 제약 조 건	없음		
직업 적성	<p>&lt;정신적&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 산후조리와 산후간호의 개념을 숙지하고, 출산 여성과 신생아에 대한 관심과 애정, 전문적 책임감, 봉사심 등이 바탕이 되어야 한다.</li> <li>- 조직을 관리하는 관리자로서 타인을 설득하거나 수용하는 상담 능력과 리더십이 필요하며, 포용력, 이해심, 인내심 등을 가지고 있어야 한다.</li> <li>- 한 가족의 요구와 가족 내에서 일어나는 변화를 이해할 수 있는 지적 기반이 필요하며, 신생아와 산모를 돌보는 관리자로서 세밀하고 정확한 관찰력과 판단력 및 신속한 의사결정능력이 있어야 한다.</li> </ul> <p>&lt;신체적&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 건강하고 근면하며, 시각, 청각, 후각이 발달해야 한다.</li> <li>- 전염성 질환이 없어야 하며, 일정 수준의 체력이 필요하다.</li> </ul>				

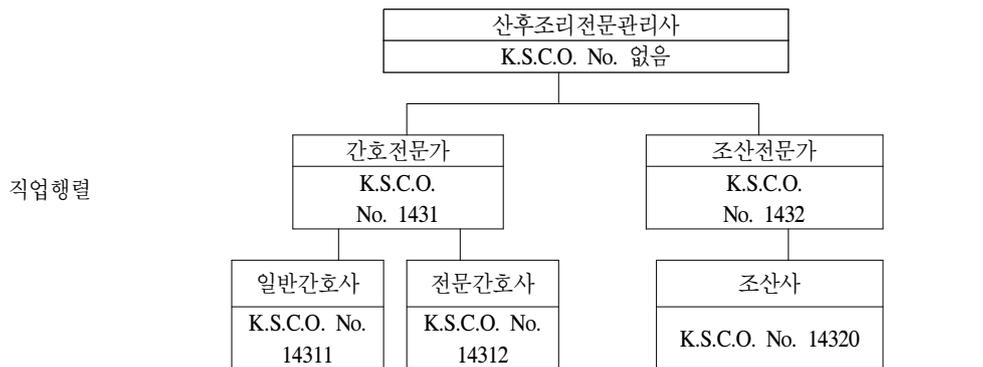
## 다. 인력 양성 실태 및 취업 경로

양성 기관	교육	전문대학, 4년제 대학의 간호학과 및 의학과, 한의학과
	훈련	병원의 신생아실과 분만실에서 일정 기간의 임상 실습이 요구되거나 산후조리원(일정규모를 갖춘), 조산원에서 훈련을 받는 것이 필요하다.
취업경로		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문대학 또는 대학 졸업 후 간호사 면허 또는 의료 면허 관련 취득</li> <li>- 병원의 신생아실, 분만실 또는 산욕 병동 근무</li> <li>- 산후조리원간호사, 산후조리원원장, 육아교실강사 등</li> </ul>
채용방법		- 개인적 소개, 교육훈련기관의 소개, 구인광고 등을 통한 채용
직업 활동 영역		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 조산원</li> <li>- 산후조리원 창업 및 근무</li> <li>- 가정방문 산후도우미사업 개설 및 활동</li> <li>- 육아교실전문가 활동</li> <li>- 출산교실전문가 활동</li> <li>- 모유수유전문가 활동</li> </ul>
임금 수준		연봉 1,500만원 이상
승진 및 전직		실장 → 부원장 → 원장
		<p>[전직]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 병원의 신생아실, 분만실 등에서 간호사 경력을 쌓은 후 산후조리원관리자로서 창업 또는 전직이 가능하다.</li> <li>- 육아와 출산에 대한 전문적 지식을 바탕으로 육아전문가, 모유수유전문가, 산후관리자 역할을 겸직 또는 전직할 수 있다.</li> </ul>

라. 작업 환경 조건

작업 조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 산모와 신생아에게 최적의 안전과 위생상태를 제공한다.</li> <li>- 신생아실과 산모방의 온도, 습도, 소음은 일정 수준을 유지해야 한다.</li> <li>- 산후조리원은 24시간 운영체제로 유지되므로 직원의 교대 관리에 유의해야 하며, 산후조리전문관리사로서 책임감을 가지고 업무에 임한다.</li> </ul>
안전 및 위생	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 산모와 신생아의 절대적인 안전과 위생 상태를 유지하여 감염을 예방하여야 한다.</li> <li>- 직원의 개인위생관리를 위해 정기검진을 실시하며, 방문자에 대해서도 위생 상태를 점검·관리하여 청결을 유지하도록 한다.</li> <li>- 유사시에 대비하여 산모대피교육을 실시하며, 직원대상 안전교육과 위생교육이 반드시 필요하다.</li> </ul>

마. 관련 직업과의 관계



설 명	<p>산후조리전문관리사는 한국표준직업분류(통계청, 2001)에는 분류되어 있지 않으나, 사회적 핵가족화와 일하는 여성의 증가 등 사회 환경변화에 직면하여, 산욕기 산모와 신생아의 건강을 관리하여 이들을 건강하고 정상적인 사회활동을 가능하도록 도와주는 건강 관련 전문서비스를 실시하는 기관의 관리자로서 사회적 중요성과 역할이 점차 증대되고 있다.</p> <p>따라서 산후조리전문관리사는 산후조리개념을 숙지하고 산욕기 산모의 정신적·신체적 상태 및 신생아 생리에 대한 전문 지식과 임상 경험을 겸비하며 산후 간호를 할 수 있는 능력을 갖춘 자여야 한다. 또한 이들에게 일어날 수 있는 고위험상황에 대한 판단력과 대처능력이 있어야 하며 신생아의 집단 감염을 예방하기 위해 시설기관의 위생적인 환경관리활동을 수행해야 한다.</p>
-----	--

## 바. 직업기초능력

영역	세부항목	수준		
		초등학교	중학교	고등학교
의사소통능력	① 읽기능력			●
	② 쓰기능력		●	
	③ 듣기능력			●
	④ 말하기능력			●
	⑤ 비언어적 표현능력			●
	⑥ 외국어 읽기능력		●	
수리능력	① 사칙연산 이해능력		●	
	② 통계와 확률에 대한 계산능력	●		
	③ 도표능력 (해석 및 표현 능력)	●		
문제해결능력	① 사고력(창조적, 논리적, 비판적 사고력)			●
	② 문제인식능력			●
	③ 대안선택능력			●
	④ 대안적용능력			●
	⑤ 대안평가능력			●
자기관리 및 개발능력	① 자기관리능력			●
	② 진로개발능력		●	
	③ 직업에 대한 건전한 가치관과 태도			●
자원활용능력	① 자원확인능력			●
	② 자원조직능력			●
	③ 자원계획능력			●
	④ 자원할당능력		●	
대인관계능력	① 협동능력		●	
	② 리더십능력			●
	③ 갈등관리능력			●
	④ 협상능력		●	
	⑤ 고객서비스능력			●
정보능력	① 정보수집능력		●	
	② 정보분석능력		●	
	③ 정보조직능력		●	
	④ 정보관리능력			●
	⑤ 정보활용능력			●
	⑥ 컴퓨터사용능력		●	
기술능력	① 기술이해능력			●
	② 기술선택능력		●	
	③ 기술적용능력			●
조직이행능력	① 국제감각		●	
	② 체제이해능력		●	
	③ 경영이해능력			●
	④ 업무이해능력			●

### 제3절 우리나라 사회서비스 인력의 자격 및 훈련제도

사회 환경의 변화에 따라 기존의 단 방향적인 서비스 제공에서 서비스 수요자의 요구에 부합한 맞춤형 통합 서비스로의 전환이 이루어지고 있다. 특히 저출산 고령 사회로의 진입은 새로운 사회서비스의 수요를 발생시키고 있으며, 이에 대한 전문적이고, 지속적인 서비스 제공을 위한 인력의 개발이 무엇보다도 중요한 사회적 이슈가 되어 가고 있다.

서비스 대상 수요자의 다양한 욕구에 따라 관련 종사자들의 전문성을 제고하고, 인력을 지속적이고 체계적으로 개발하기 위한 교육과 훈련은 필수적이라 할 수 있다. 즉, 수요자의 다양한 서비스 욕구에 대해 양질의 서비스에 대한 욕구의 지속적인 증가에 따른 인력수급 확대의 필요성은 점차적으로 증대하고 있다. 현재 사회서비스의 확대·제공 시 현장에 투입될 전문 인력이 2006년 시점을 기준으로 80만 명이 부족한 것으로 예측됨에 따라 2007년부터 2010년까지 매년 20만 명의 사회서비스 인력을 확대·공급하는 확충전략이 마련되고 있다. 이번 조치로 2010년까지 공급부족이 상당부분 충족될 전망이며 사업서비스 관련 교육훈련프로그램 이수자 및 자격을 가진 청장년층 및 주부의 고용이 늘어나 성장잠재력 회복도 기대된다. 현재 사회서비스 인력의 교육훈련은 각 관련 부처별 위탁기관을 중심으로 이루어지고 있다. 그러나 사회서비스 일자리의 창출이 시급한 것에 비하여 이 분야 인력의 양성과 관련한 구체적 자료가 아직 미흡하며, 일자리 창출 이후의 직업 안정성을 확보하기 위해서는 각 사회서비스 영역별 교육훈련양성체계의 개선과 제도가 함께 정상화되어야 할 필요가 있음에도 불구하고 현재 각각의 부처 내 팀별로 분산 추진되어 일관성이 부족한 것이 현실이다.

향후 사회서비스 인력수급 안정화의 가장 중요한 사안은 인력의 전문성을 어떤 방법으로 확보하고 양성·배치할 수 있는가에 달려 있다고 할 수 있다. 현재 종사자 및 새롭게 양성·진입할 인력의 전문성은 확충 분야별 접근에 의하여 각각의 전문성 확보 방안 도출이 필요하다. 사회서비스 인력창출에 대한 기대효과는 노동시장에서 구매경쟁력을 갖출 수 있도록 전문 인력의 질적 수준을 제고하는 것이며, 이에 대한

통합적이고 개별화된 방안이 이루어 져야 한다.

### 1. 관련 훈련 및 자격 현황

사회서비스를 도우미 서비스 및 보육 방과 후 서비스 중심으로 훈련 및 자격현황을 보면 다음과 같다. 도우미 서비스에는 산모·신생아 돌봄서비스, 중증장애인 활동보조 서비스, 가사·간병도우미(어르신 돌봄 서비스 포함) 서비스로 구성되어 있으며 보육교사 및 방과 후 활동교사는 맞춤형 보육과 가정양육 아이 돌봄 서비스, 지역아동센터, 방과 후 학교활동 지원 서비스 등이 있다.

<표 2-16> 돌봄 서비스관련 직업, 학과, 훈련, 자격 현황

	구분	수급인력(명)		관련 직업현황	관련 학과현황	관련 훈련현황	관련 자격현황
		06년	07년				
도우미 서비스	산모·신생아돌봄	864	1,340	· 간호사(조산사 포함) · 간병인(산후조리종사원) · 간호조무사	· 간호학과 (4년: 50, 2년: 64) · 간호과학과 (4년: 1)	· 간호부 신규직원교육 · 간호조무사과정	· 간호사 자격증 · 간호조무사 자격증
	중증장애인활동보조	0	11,000	· 장애인 사회복지사 · 자활프로그램개발자 · 재할 상담사 · 정신보건사회복지사 · 특수학교 교사	· 케어 사회복지과 (2년: 2) · 특수교육과 (4년: 35, 2년: 1)	· 장애인복지의 이해와 실무 적용 · 특수아동지도사	· 점역·교정사 1-3급 · 정신보건사회복지사 1-2급 · 특수학교정(준)교사 1-2급 · 청각장애인통역사 · 청능사 · 케어복지사 · 특수아교육치료사
	어르신돌봄서비스(가사간병도우미)	0	5,721	· 간병인 · 가사보조원 · 방문간호사 · 가정부 ※관련 직업은 사회복지사 및 보건 간호사와 관련됨.	※간병과 가사 도우미 등의 경우 대학 과정이 없음. ※어르신 돌봄 서비스는 사회복지 관련 학과와 간호학과와 관련됨.	· 간병인 과정 · 케어복지사 양성과정	· 케어복지사 · 가정복지사
	가정양육아이돌봄	0	1,050	· 베이비시터		· 베이비시터 과정	· 베이비시터

&lt;표 2-16&gt; 계 속

	구분	수급인력(명)		관련 직업현황	관련 학과현황	관련 훈련현황	관련 자격현황
		06년	07년				
보육 및 방과 후 서비스	맞춤형 보육 서비스 (보육교사 보육시설 연장운영)	71,410	80,000	· 보육교사 · 보육사 · 유모, 보조 · 육아도우미 · 유치원교사	· (아동)보육학과 (4년:4, 2년:11) · 가정보육과(2년: 1) · 아동복지보육과(2년: 1) · 보육 상담사(2년: 1) · 아동미술보육전공(2년: 1) · 사회복지보육과(2년: 1) · 아동보육학습지도과 (2년: 1) · 생활보육과(2년: 2) · 유아교육과 (4년: 44, 2년: 95)	· 방과 후 아동지도 · 방과 후 프로그램 · 보육시설교사 직무 연수 1단계 · 아동미술(지도자단기, 교육교사, 그리기교육, 만 들기 교육, 지도사) · 아동안전교육지도 · 영아보육전문교육 · 영유아 안전교육 · 유아(과학교육, 언어교육, 수학교육, 지능향상교육) · 유아교사 직무향상 · 유아마사지 지도자 · 음악과 동작교육 · 자기표현능력향상 · 장애아(통합,보육전문교육) · 창의성프로그램 교육	· 2급 유치원 정교사자격증 · 1급 보육교 사 자격증
	방과후 지역아 동센터 서비스	992	4,550	· 사회복지사 (사회복지관) · 사회복지상담사 · 사회복지전 담공무원	· 사회복지학과 (4년: 75, 2년: 48) · 생활환경복지학과 (4년: 1) · 사회복지행정학과 (2년: 3) · 아동학과 (4년: 7, 2년: 14) · 가정복지학과 (4년: 5, 2년: 5)	· 아동복지의 이해와 실 무 적용 · 방과후 아동지도프로그 램	· 사회복지사 1-3급
	방과 후 학교활동	1,841	10,335	· 초등학교보 조교사(문 리, 어학, 컴퓨 터, 예능계관련)	· 초등교육과 (4년: 13)	· 방과후 아동지도프로그 램 · 아동복지의 이해와 실무 적용	· 방과후 아동 지도사

자료 : 2005년 한국고용직업분류, 중앙고용정보원, 2004년 학과정보, 중앙고용정보원, 한국산업인력공단, 한국고용직  
업분류와 재직자 훈련과정 매핑, 한국직업능력개발원 자격정보, 한국직업능력개발원.

산모·신생아 돌봄 서비스<sup>3)</sup>와 관련한 인력은 2006년 864명에서 2007년 1,340명 정도로 증가 되었다. 관련 직업은 간호사(조산사포함), 간병인(산후조리원포함), 간호조무사가 있으며, 대부분 간호학과를 졸업하여 한국보건의료인국가시험원에서 주관하는 자격시험을 통하여 간호사 면허를 취득한다. 그리고 간호조무사는 국공립산호조무사양성소는 간호조무사양성학원에서 학과교육 및 의료기관이나 보건소에서 일정한 시간을 이수하여 보건복지부에서 시행하는 간호조무사 자격시험을 통하여 자격이 주어진다. 재직자 및 실업자 훈련은 간호부 신규직원교육과 간호조무사과정으로 관련 자격을 부여 받을 수 있다.

중증 장애인 활동보조 서비스<sup>4)</sup>와 관련한 수급 인력은 2007년 11,000명 정도이다. 전문 인력은 전문한 실정이며, 관련 직업은 장애인 사회복지사, 재활 상담사, 정신보건 사회복지사, 재활 프로그램 개발자, 특수학교 교사 등이 있으며, 관련학과는 사회복지학과 중 케어 사회복지과 그리고 특수교육과가 있다. 자격요건은 대학의 특수교육학과를 졸업 또는 관련학과 졸업자로서 소정의 교직과정을 이수해야 한다. 특수교육요원이 되려면 전문대학 이상에서 특수교육개론 등 소정의 과목을 12학점 이상 이수해야 하며 물리요법과 졸업자는 법령에 정한 과목을 6학점 이상 이수해야 한다. 교육법에 의한 특수학교교사 자격증이나 특수교육진흥법에 의한 특수교육요원 자격이 필요하다. 재직자 및 실업자 훈련은 장애인 복지의 이해와 실무적용 프로그램과 특수아동지도사과정이 있으며, 점역 교정사, 정신보건사회복지사, 특수학교 정(준)교사가 있다. 다음의 표는 중증장애인 활동보조 서비스와 관련이 있는 직업, 학과, 훈련, 자격종목 등의 현황을 나타낸 것이다.

가사·간병도우미(어르신 돌봄 서비스 포함)서비스<sup>5)</sup>와 관련한 수급인력은 2007년

3) 2005년 한국고용직업분류, 중앙고용정보원, 2004년 학과정보, 중앙고용정보원, 한국산업인력공단. 한국고용직업분류와 재직자 훈련과정 매핑, 한국직업능력개발원. 자격정보, 한국직업능력개발원. 이 서비스는 저소득계층 산모에게 출산도우미를 파견하여 산모와 신생아의 건강관리를 도와주고 가정의 경제적 부담을 줄이는 것이다. 이용 가능 산모수는 2006년에 12,964명에서 2007년에는 34,847명으로 대폭 증가되고 있음.

4) 윗글, 저소득 지체장애인, 뇌병변장애인 등 중증장애인에게 활동보조인을 파견하여 장애인의 사회참여를 도와주어 편안한 사회활동을 할 수 있도록 지원하는 사회서비스이다. 이용 장애인수는 2007년 22,000명이며 정도 이여서 수요 대비 수급인력이 부족한 현실임.

에 15,721명 정도로 추산되며, 관련 직업은 방문간호사, 간병인 같은 의료서비스와 가사서비스인 가사 도우미, 가정부 등이 있다. 관련 학과는 간호 및 사회복지학과와 관계되지만, 가사서비스와 관련된 전공은 가정관리학과가 연관성이 높지만, 전문화된 전공은 없다. 재직자 및 실업자 훈련은 간병인 과정과 케어 복지사 양성과정이며, 자격증은 케어 복지사와 가정복지사가 있다.

가정양육 아이 돌봄 서비스<sup>6)</sup>는 가정양육아기 돌봄 서비스의 관련 직업은 가정부 및 베이비시터가 있지만 아직 체계적인 형태의 직업이 형성되지 못하였고, 관련 학과 역시 보육과 및 유아교육과 관계되지만, 인력확보에는 어려움이 있다. 재직자 및 실업자 훈련에는 베이비시터과정과 민간자격증인 베이비시터가 있다.

맞춤형 보육서비스<sup>7)</sup>의 효과적인 서비스를 제공하기 위해 정부는 2007년부터 새로 운영하는 국·공립 보육시설 210개를 포함하여 보육시설 종사자에 대한 인건비 지원을 확대하였으며. 증가하는 수요를 충족시키기 위해서 2006년 보육교사 및 관련 직업의 종사자수 71,410명에서 2007년까지 80,000명까지 인력확보 해나갔다. 맞춤형 보육의 보육교사 및 보육시설 연장운영과 관련된 직업은 보육교사, 보육사, 육아도우미, 유모, 보모 그리고 유치원교사가 있으며, 관련 학과는 보육학과와 유아교육학과가 있으나 유아교육학과에 비하여 보육학과의 졸업자 및 취업자의 수가 부족한 실정이다. 재직자 및 실업자의 훈련에서 보육교사 및 보육시설 연장운영과 관련하여 실시되는 훈련에는 방과 후 아동지도, 영아보육전문교육 등 18개의 훈련이 실시되고 있다. 관련된 자격은 2급 유치원 정교사 자격증과 1급 보육교사 자격증으로 보육학과 및 유아교육학과를 졸업하거나 소정의 교육과정으로 자격을 취득 할 수 있다.

5) 윗글, 어르신돌봄서비스는 외롭게 혼자 사시거나 치매, 중풍 등으로 요양이 필요한 노인을 정기적으로 찾아가 필요한 서비스를 지역사회에서 적절하게 받을 수 있게 하는 서비스이다. 어르신 돌봄 서비스의 이용 노인수는 2007년 42,884명 정도로 추정되고 있음.

6) 윗글, 보육시설을 이용하지 못하고 가정에서 아동을 양육하는 부모에게 서비스를 제공하여 경제활동에 참여할 수 있도록 유도하는 서비스이다. 서비스 이용 가정수는 2007년에 4,000명 정도이며, 전문인력 부족으로 인력확보가 시급한 실정임.

7) 윗글, 직장에 다니는 부모를 위해 보육시간을 연장하여 실질적으로 가정에 도움이 되는 보육서비스를 제공하는 것이다.국·공립 보육시설과 민간영아 보육시설에서 예상되는 이용 아동 수는 2006년에 496,330명에서 2007년에는 551,796명으로 약 6만 명 정도의 증가가 예상됨.

지역아동센터 서비스<sup>8)</sup>와 관련하여 보건복지부는 지역아동센터를 2006년에 902개소에서 2007년 1,800개소로 확대하였으며, 수급 아동복지교사의 증원인력은 2006년에 1,000명에서 2007년에 약5,000명으로 증원되어 왔다. 지역아동센터와 관련된 직업은 아동 복지교사, 사회복지사(사회복지관), 사회복지 상담사, 사회복지 전문요원 등 사회복지관련 직업군이 대부분이며, 관련학과 역시 사회복지학과에서 대부분의 인력을 공급한다. 관련 훈련 및 자격 역시 사회복지와 관련된 훈련과 자격으로 인력확충이 가능하다. 마지막으로 방과 후 학교활동 지원 서비스<sup>9)</sup> 관련 수급 인력은 2006년 2,000명에서 2007년에 10,000명의 으로 인력수급이 증가하고 있다. 방과 후 학교활동과 관련한 직업군은 초등학교 교사 및 각종 강사의 초등보조교사와 관련되며, 관련 훈련 및 자격에서 방과 후 아동지도와 관련한 프로그램 및 자격증이 있다

## 2. 교육훈련 인력의 특성과 운영

### 1) 영역별 인력현황

사회서비스 취업자 규모는 최근 증가 추세에 있으며, 사회서비스를 제공할 노동력과 기반시설의 창출을 위해서는 전문 인력 확보를 위하여 관련 직업 및 교육에 대한 사항을 파악 분석할 필요가 있다.<sup>10)</sup> 각 영역별 인력의 현황의 파악은 교육훈련의 방향과 내용을 설정하는데 기초적 자료가 될 수 있으며, 대체적 사항을 보면 다음과 같다(2006년 기준).

- 
- 8) 윗글, 지역 내 보살핌이 필요한 아동을 안전하게 보호하고 교육받을 수 있는 여건을 마련하는 것임.
  - 9) 윗글, 학생들이 정규수업 이후에도 학교에서 배우고 보호받을 수 있도록 지원을 강화하며, 농산어촌 지역의 방과 후 학교운영이 활성화되게 지원 대상 학교를 확대할 예정임. 그리고 저소득층 학생에게 무료수강 쿠폰을 제공하여 걱정 없이 방과 후 학교에 참여할 수 있게 지원하는 서비스이임.
  - 10) 각 영역별 사회서비스와 관련된 직업의 고용규모 및 고용현황은 각각의 종사자수, 월평균수입, 평균학력, 평균연령, 여성비율, 평균근속년수, 평균경력년수, 주당작업시간으로 분류하였다. 특히, 학력의 경우 교육연수로 환산하여, 초등학교졸업은 6년, 중학교졸업은 9년, 고등학교졸업은 12년, 대학교졸업은 16년(2-3년제 대졸은 14년), 석사는 18년, 그리고 박사는 21년으로 환산하여 표시하였다. 그리고 직업분류는 각각의 직업이 포함되어 있는 직업분류로 분류하였음.

&lt;표 2-17&gt; 사회서비스 인력의 일반 근로조건

직업 및 자격		월평균수입 (만원)	평균학력 (년)	평균연령 (세)	여성비율 (%)	평균근속 년수	평균경력 년수	주당작업 시간	
도우미 서비스	간호조무사 <sup>11)</sup>	108.8	12.4	29.9	97.1	3.5	5.6	49.6	
	간호사 <sup>12)</sup>	183.2	15.1	32.3	98.7	5.6	7.9	45.7	
	간병인 <sup>13)</sup>	86.3	10.7	50.5	97.1	2.5	2.7	55.8	
	가사도우미 <sup>14)</sup>	61.2	10.0	50.5	100.0	4.5	5.0	32.8	
보육 및 방과후 서비스	특수학교교사 <sup>15)</sup>								
	보육교사및보육사 <sup>16)</sup>	89.9	12.5	43.7	98.5	3.0	4.6	53.2	
	유치원교사	112.5	14.6	30.0	98.6	2.8	4.4	48.0	
	방과후 교사	문리/어학계 강사	155.7	15.9	34.7	73.4	3.3	5.4	35.6
		컴퓨터 강사	148.4	15.1	32.2	68.1	2.9	5.5	38.4
	예능계 강사	128.5	15.4	36.6	90.8	6.0	8.0	33.0	

자료 : 2006 JOB MAP, 한국고용정보원.

도우미 서비스에는 산모·신생아 돌봄 서비스, 중증장애인 활동보조 서비스, 가사·간병도우미(어르신 돌봄 서비스 포함)서비스, 결혼 이민자 가정 서비스, 정신건강 상담서비스가 있다. 도우미 서비스와 관련된 직업군은 보건·의료 관련직 중 간호사, 간호조무사, 간병인, 사회복지 관련직 중 사회복지사, 상담전문가, 학교교사 중 특수학교교사 그리고 가사도우미가 있다. 각 직종별 특성을 보면 다음과 같다.

간호조무사의 평균근속년수와 평균경력년수는 다른 직업에 비하여 짧은 반면, 주당작업시간이 다른 직업에 비해 많고, 월 평균 임금의 경우, 비슷한 작업시간을 제공하는 직업과 비교할 때 상대적으로 낮다. 간호사는 평균근속년수, 평균경력년수가

- 11) 간호조무사관련 세부 분류 직종은 간호조부사, 의료기사보조원, 정신병치료보조원, 수의사보조원, 의부보조원, 작업치료보조원, 가축실험실기사, 물리치료보조원등이 있음.
- 12) 간호사는 조산사를 포함한 개념이며, 관련 세부분류직종은 간호사, 가정간호사, 간호감독, 마취간호사, 학교보건전문간호사, 책임간호사, 보건간호사, 양호간호사, 수간호사, 정신간호사, 조산사 등이 있음.
- 13) 간병인 관련 세부분류직종은 간병인, 산후조리종사원 등이 있음.
- 14) 가사도우미는 가사보조원, 가사쇼핑대행원,파출부, 가정부 등을 포함함.
- 15) 특수학교교사 관련세부 분류직종은 청각장애자교사, 지체부자유자교사, 정서장애자교사, 시각장애자교사 등을 포함함.
- 16) 보육교사는 보육교사, 보육사, 유모 및 보모, 육아도우미 등을 포함함.

짧으며, 주당작업시간은 다른 직업보다 낮다. 간병인은 병원, 요양소, 산후조리원, 산업체 및 기타 관련기관에서 환자 및 산모들을 돌보는 업무를 수행한다. 특별한 학력은 필요하지 않으며 3-6개월 동안의 현장 경험이 필요하다. 간병인의 경우 보건의료 전체 직업군을 대상으로 비교 했을때 모든 부분이 최하위로 나타나고 있고 평균근속년수, 평균경력년수가 짧은 직업이지만, 평균연령이 높은 직업이며, 주당작업시간은 다른 직업보다 많지만, 월평균임금은 하위로 나타난다.

특수학교교사의 주요업무는 신체적·정신적 장애를 가진 사람에게 유치원, 초등학교, 중학교, 고등학교에 준하는 교육과 생활에 필요한 지식 및 기능을 가르치는 업무를 수행한다. 특수학교교사는 정신지체자 교사, 청각장애자 교사, 지체부자유자 교사, 정서장애자 교사, 시각장애자 교사로 구성된다. 특수학교교사 종사자의 고용규모 및 고용현황을 살펴보면, 상대적으로 종사자수가 적기 때문에, 사회서비스 정책에 증원이 필요한 직업이다.

가사도우미의 주요업무는 가정을 방문하여 청소, 세탁, 요리 등 가사노동을 수행하며 자격요건은 특별한 교육훈련이 필요하지 않다. 가사도우미에 속하는 직업군은 가사보조원, 가사소평대행원, 파출부, 가정부로 구성되며, 가사 일을 하지 않고 가정에서 아이 돌보는 일만 하는 경우는 보육교사 및 보육사로 분류된다. 사회서비스와 관련하여가사 일과 보육 일을 동시에 수행할 수 있는 직업으로 전환해야 하며, 이에 맞는 전문적인 교육훈련 과정이 필요하다.

**보육교사 및 방과 후 활동교사 서비스**에는 맞춤형 보육, 가정양육 아이 돌봄 서비스, 지역 아동센터 서비스, 방과 후 학교활동 지원 서비스, 장애아 교육훈련지원 서비스가 있다. 보육교사 및 보육사의 주요업무는 보육교사는 공공, 사설의 어린이집 등 탁아기관에서 유아를 대상으로 양육의 보충적 역할을 하고 유아의 발달과정에 맞는 교육을 지도한다. 자격요건은 보육교사 자격증은 1급과 2급으로 구분된다. 1급 자격증은 전문대학 이상의 유아교육 관련학과를 졸업하거나, 다른 학과를 전공한 사람 중에도 유아교육에 관한 정해진 학점을 이수하면 자격이 주어진다. 또한 2급 자격증을 취득한 후 보육시설에서 3년 이상 근무한 사람에게도 1급 자격증이 주어진다. 2급 자격증은 보육교사 훈련원에서 고졸 이상 학력자를 대상으로 실시하는

1,000시간 이상의 교육훈련을 받으면 된다. 보육사는 특별한 자격을 요하지 않으며 1-3개월간의 현장훈련을 필요로 한다.

유치원교사는 취학 전 아동들의 지적, 정서적, 사회적 발달을 바람직한 방향으로 이끌어 주기 위해 제반 교육활동을 수행한다. 자격요건은 전문대학 또는 대학의 유아교육학과를 졸업해야 한다. 교육법에 의한 유치원교사 자격증이 필요하다. 평균근속년수와 평균경력년수는 다른 직업에 비하여 짧은 반면 주당작업시간이 다른 직업에 비해 많다. 그리고 월 평균 임금의 경우, 유사한 직업과 비슷한 작업시간을 제공하는 직업과 비교할 때 상대적으로 낮다. 초등학교 보조교사는 직업분류에서 일반 강사로 분류된다. 하지만 강사뿐만 아니라 초등학교 보조교사로 근무할 수 있다. 초등학교 보조교사에는 문리/어학계 강사, 컴퓨터 강사, 예능계 강사가 있다.

총체적으로 사회서비스 양성현황 및 고용 전망을 살펴보면 상당수 사회서비스 관련 직업(예: 보육교사, 간병인 등)들이 저임금과 열악한 근로환경으로 인하여 제대로 된 서비스를 제공하지 못하고 있으며, 관련 인프라 역시 부족한 실정(예: 간병인 및 돌봄서비스 등)이다. 이들이 본래적 역할을 수행하기 위해서는 직업군별 특성에 따른 교육훈련과 자격제도와 연계, 보수교육 등을 체계적으로 정비하는 것이 필요하다.

## 2) 영역별 교육훈련 체계 및 교육훈련과정 운영 현황

### (1) 사회서비스 인력의 특성

사회서비스의 여러 분야는 각기 주요 직무의 특성 상 차이가 분명한 영역으로 구성되어 있으며, 교육훈련과정에서 각 직종별, 혹은 개인별 출발 및 도달점의 차이가 비교적 분명하기 때문에 교육훈련의 방향은 이를 고려하여 제시되어 질 필요가 있다. 사회서비스 인력의 교육훈련에 있어서 가장 중요한 것은 교육의 기준을 수요자 중심으로 조정·재편하는 것이라고 할 수 있다. 대인 서비스의 성격이 강한 도우미 관련 직종의 경우에는 주체, 규모 측면에서 다종다양한 교육훈련위탁기관의 상황 안정이 중요하므로 이와 같은 기관들에 대한 인증방안이 일차적으로 인력의 전문성과 연결 된다고 볼 수 있다. 또한 양성 대상 인력들의 나이, 학력, 경험 등 배경이 다양

하므로 서비스 수요자별로 개별화되면서 능력의 레벨화를 통한 표준교육훈련과정의 개발과 정착이 중요할 것이다.

반숙련 노동으로 시작 가능한 인력과 정규 교육훈련을 통하여 진입하는 인력간에는 뚜렷한 차이가 있다. 이들 인력은 유형에 따라서 고용의 유연화 흐름 속에서 직업 시장의 과당경쟁 또는 제도적 수급 조절에 의한 영향을 일차적으로 받는다. 현재 까지 도우미 관련 인력의 서비스는 고급 기술로 인정되지 못하여 노동 시간 대비 경제적 보상이 적을 수밖에 없었고, 교강사 등의 인력은 수급 조절에서 과대 배출의 문제가 있었다.

정규과정을 이수한 상대적으로 우수한 인력은 프로그램 수준의 전반적 향상과 재교육, 보수교육을 통한 전문성 향상이 가능한 수준으로 교육훈련이 진행되어야 하는 등 인력유형별 양성 전략의 차별화를 가져야 한다. 따라서 일정 교육훈련과정을 이수한 기존 인력을 대상으로 pool 구성·관리·운영 체계 구축이 기본적으로 이루어져야 한다. 위탁기관 및 시설의 역량 평가와 교육훈련과정 내용 평가가 입체적으로 이루어질 때 교육의 전문성이 가능하며 핵심이 되는 질적 수준을 담보할 수 있는 교육훈련과정의 기획, 구성, 개발에 초점이 맞추어 져야 할 것이다. 특히 교강사 부분은 인력의 자질 자체가 교육훈련의 질을 결정하는 좌우하는 가장 큰 문제이므로 교강사의 전문성 확보 전략으로 교강사 풀 내 인력을 대상으로 한 재교육 및 보수교육의 실시의 강화가 요구된다.

## (2) 교육훈련체계의 현황

### ① 도우미 서비스

도우미 영역의 교육훈련의 편차가 심하여 자체적 교육훈련체계와 교육의 표준화 작업을 하고 있으며 맞춤교재와 교육훈련내용을 일부 개발하고 있으나, 한편 다수의 기관에서는 실무자 교육훈련의 횟수가 부족하고, 교육환경 등이 열악한 실정이다. 공통적으로는 교육훈련의 현장실습이 부족하며, 실습영역의 다양화가 필요하다.

가정봉사원은 주로 40~50대이므로 경험적 학습에 의존적이다. 따라서 체계적 이론교육에 기반한 실습이 강화될 필요가 있다. 위탁기관에 교육 훈련을 전담하는 직

원이 있는 경우가 드물었고 실습이 형식적인 경우가 많았다. 무엇보다 각 교육훈련 기관에서 실습하고 수료하는 형식으로 운영되고 있어 기관에 대한 평가 교육훈련 시간과 내용에 대한 관리가 전혀 이루어지고 있지 않았다. 가정봉사원을 필요로 하는 이용자는 대부분 경증이 많아, 교육훈련 내용을 경증 위주로 구성할 필요가 있으며, 보통 중학교 졸업 수준의 수강생 눈높이에 맞춘 교육훈련내용과 교수학습 방법이 요구된다. 07년도에 새로운 교재를 개발할 계획에 있으나, 각 양성기관(교육원)에서 그 욕구를 해소해줄 능력이 없는 실정이다.

산모신생아도우미를 신청하는 산모들이 산모신생아 관리 있어 전문성에 대한 기대가 높으며, 도우미의 위생이나 외모, 태도 등에 대하여도 기대치가 매우 높다. 실제 도우미에 대한 자격 요건 중 학력이나 외모가 포함되어 있지는 않지만, 파견기관에서 고졸이상의 용모 단정한 그리고 젊은 도우미들을 선택한다. 그러므로 산모신생아도우미의 경우 연령과 학력 차별의 소지가 있어 이 부분에 대한 타당성 있는 기준 마련이 필요하다.

## ② 보육교사 및 방과 후 서비스

지역아동센터는 보수교육의 필요성을 절감하고 있으나 현장에서 일을 하면서 교육을 받는 것은 실제적으로 어려운 실정이었다. 근무여건도 일반복지관과 근무조건은 비슷하나 급여는 훨씬 낮은 실정이어서 업무를 고려한 보수상향조정이 필요하다. 또한, 전문성을 향상시키기 위해 지속적으로 수퍼비전이나 교육훈련을 받는 것이 반드시 필요하다.

방과후학교 교사에 대한 인력체계 및 프로그램 운영과 관련하여 주로 지적된 것은 방과후학교 교사 채용방식과 연수방식에 대한 것이었다. 채용방식과 관련하여서는 방과후학교 교사가 생긴지 얼마되지 않아서 특별한 기준이 없다는 것이 가장 큰 문제로 현재는 각 학교운영위원회의 재량에 따라 운영되기 때문에 교사 대우나 근무시간 등이 학교마다 다 다르다는 점이다. 이로 인해 교사에게 불이익도 생기게 되고 또 이럴 경우 전혀 보호를 받지 못하고 있다. 또한 특기강사와 보육담당강사와의 대우가 같은 상황인데, 특기강사의 경우는 일주일에 한두 시간 강의하는 일이지만 보

육담당교사의 경우는 매일 오후 내내 아이들을 수업하고 관리하고 있어서 특기강사보다 많은 시간을 투입하지만 임금은 상대적으로 낮다는 것이다.

보육교사는 고등교육법에 의하여 대학과 전문대학에서 배출되는 보육교사와 여성가족부가 위탁하여 운영하는 보육교사교육원에서 1년의 교육과정을 거쳐 배출되는 보육교사가 있다.

보육교사는 인력양성 체계를 비롯, 보육교사 양성을 위한 체계적인 교육체계를 가지고 있다고 볼 수 있다. 다만 이를 시설에서의 보육교사라는 측면에서 교사의 질적인 측면과 전문성을 강조하는 방향으로 기존의 양성체계 및 교육체계를 변화시켜야 하는 가의 문제가 남을 수 있다. 이는 사회서비스의 영역에서 보육 혹은 아이돌보미 등 사회적 일자리의 차원으로 접근할 때 요구되는 전문성과는 다소 상이하며 이럴 경우 교육훈련을 통한 준전문성을 확보하는 방향으로의 접근이 현실적일 수 있다. 따라서 보육시설에서의 보육교사의 전문성 강화를 위한 접근과 사회서비스 확충을 위한 사회적 일자리로서의 보육 도우미의 전문성 강화는 접근을 달리해야 하는 측면이 있다.

### (3) 영역별 교육훈련과정 개발·운영 실태

#### ① 도우미 서비스

가사 및 간병과 관련된 인력은 수행 주체별로 가정봉사원, 간병도우미, 간병인 등인데 현재 국가차원의 표준화된 서비스나 교육훈련체계, 자격제도는 부재한 상태이며 각 인력별 교육훈련 현황을 살펴보면 아래와 같다.

&lt;표 2-18&gt; 도우미 인력별 교육훈련 현황

	산모신생아 돌봄이	노인 돌봄이			중증장애인 돌봄이	
		가정봉사원	간병도우미	간병인	장애통합교육 보조원	중증장애인 활동보조인
법적 근거	(관련 지침)	노인복지법 제 38조	국민기초생활보장법	-	-	-
교육 수행 주체		가정봉사원 교육센터	가사간병교육센터	대한적십자사 YWCA 대한간병진흥원	한국자활후견기관 협회	한국자활후견기관 협회
주요 활동 인력	일반	기초생활수급자	조건부수급자 차상위 150%	일반	기초생활보장수급자 차상위계층	-
교육 시간	기본 교육: 2주30시간	유급과정 40시간 자원봉사과정 20시간	120시간	수행기관에 따라 다양 대한적십자사: 60시간 YWCA: 120시간(실제로 다양) 대한간병진흥원: 100시간	90시간	120시간(2007년에 여건상80시간으로 축소시행)
교육 과정	교육훈련과정과 일정은 보건복지부의 사전승인 보수교육: 1일 7시간	유급과정: 강의 16시간, 실기 16시간, 실습 8시간 자원봉사과정: 강의 8시간, 실기 8시간, 실습 4시간	이론, 실습, 실기	수행기관에 따라 다양 대한적십자사: 이론 36시간, 실기 8시간, 실습 16시간 YWCA: 강의 50시간, 실기 20시간, 실습 50시간 대한간병진흥원: 이론 32시간, 실기 12시간, 실습 56시간	강의 60시간, 실습 30시간. (특수교육, 직업/인성 교육, 행정 교육)	장애통합교육보조원에 비하여 실습의 비율 높임
교육 시설 및 장비		강의실, 실습실 및 교구 보유상태 열악	적절	대체로 적절	교육강사는 특수교육 전공 교수, 박사과정, 학교 교사, 재활, 특기교육, 물리치료전문인	
자격 제도	교육이수 후 수료증 발급 타 기관 교육 이수자는 수료증명서 제출로 대체	유급과정은 필기시험 후 과목당 40점 이상, 평균 60점 이상에만 수료증 교부	교육이수자 인증서 발급	대한적십자사: 교육평가 결과 60점 이상만 이수증 발급 YWCA 대한간병진흥원: 자격시험 통과한 경우 자격증 부여. 자격증 유효기간 3년	교육이수 후 수료증 발급	-

출처 : 정길홍(2006). 노인수발보협제도에서의 수발서비스 전문 인력방안. pp.66-68. 한국사회복지사협회(2006). 노인 수발보협법 관리운영주체와 수발인력 방안 공청회 중 수정, 보완.

가정봉사원은 1987년 시범사업으로 시작한 후 1996년 가정봉사원 양성사업으로 실시되었으며, 1997년 제3차 노인복지법을 개정하면서 가정봉사원 교육훈련에 관한 근거가 마련되었다. 가정봉사원을 교육, 훈련하는 기관으로는 가정봉사원 교육훈련원이 전국 20여개가 있으며, 대체로 종합사회복지관 및 노인복지관, 재가노인복지시설의 부설기관으로 운영되고 있으며, 단독시설로 존재하는 곳은 1개소이다. 인력 확보 측면에서 보면, 전담직원 및 전임교수를 확보하지 못하는 곳이 상당기관인 것으로 파악되고 있다.<sup>17)</sup> 또한 대부분의 교육훈련원에서는 강의실 및 실습관련 시설이 충분히 갖추어 지지 않고 있어 교육환경이 열악한 것으로 파악된다.<sup>18)</sup> 교육과정은 총 4종류<sup>19)</sup>로, 양성교육과정, 보수교육과정, 수발자교육과정, 기타교육과정으로 구분하여 진행되고 있다.

산모·신생아도우미사업은 2006년부터 도우미는 반드시 파견 전에 기본교육을 이수하여 도우미 임무 숙지와 산모와 신생아에 대한 건강관리에 대한 지식을 확보해야 하는 지침이 있다. 기본 교육은 2주 30시간 시행하도록 되어 있으며, 교육 수료자에게 수료증을 수여한다. 타 기관 교육 이수자는 수료증명서 제출로 대체하도록 되어 있다. 기본 교육과 더불어 사전교육 이수자나 다른기관의 교육이수자로 1년 이상 경과자에 대해서는 1일 7시간의 보수교육을 실시하도록 되어 있다. 이러한 교육 훈련을 실시하는 경우 교육훈련과정<sup>20)</sup>과 일정은 보건복지부의 사전 승인을 얻어야

17) 한국재가노인복지협회(2006), 가정봉사원 교육훈련기관 실적 및 실태조사, 가정봉사원을 교육, 훈련하는 기관으로는 가정봉사원 교육훈련원이 있다. 가정봉사원 교육훈련원에서 전담직원이 존재하는 곳은 총 4곳이었으며, 전담직원이 존재하지 않는 곳은 10개소나 되었다. 가정봉사원 교육훈련원에서 전임교수가 존재하는 곳은 10곳이었으며 외래교수는 4명 이상으로 대부분의 교육훈련원에서 확보하고 있었다.

18) 한국재가노인복지협회(2006), 가정봉사원 교육훈련기관 실적 및 실태조사 대부분의 기관이 14개의 강의실을 갖추고 있었으나 강의실을 갖추고 있지 않은 곳도 5곳이나 되었으며, 실습을 위한 실습실이 갖추어져 있는 곳은 9곳밖에 되지 않았다. 또한 보유하고 있는 주요 교구로는 휠체어, 노인유사체험용품, 이동식침대, 응급처치도구 등이었으며 인체모형이나 전신욕조 등을 보유하고 있는 곳은 상대적으로 적었다.

19) 보건복지부(2006). 2006년 노인보건복지사업 안내. pp.161-163. 양성교육과정의 대상은 가정봉사원으로 활동하고자 하는 경우 또는 활동중인 경우 시도지사가 지정하는 교육기관에서 양성교육과정을 수료하지 않은 경우(사회복지사, 간호(조무)사 자격증 소지자, 일시적 봉사를 원하는 경우는 자원봉사 교육과정을 면제), 보수교육과정은 양성교육과정을 이수하고 가정봉사원으로 계속 활동하고 있는 대상, 수발자 교육대상은 노인을 수발하고 있는 가족 또는 수발자이며, 기타교육과정은 유사사업으로 관련자 및 종사자 교육을 원하는 대상을 의미한다.

한다.

보건복지부가 정의하고 있는 산모도우미의 역할은 출산으로 면역력이 약화된 산모와 신생아의 적절한 건강관리를 위한 서비스를 제공하는 것으로, 산모와 신생아에 대한 감염예방을 위해 도우미의 건강이 양호해야 하며 도우미의 역할에 필요한 사전 지식과 행동수칙이 필요하다.

### 3) 재정적 지원현황

#### ① 도우미

교육과 관련하여 전반적으로 인건비, 교육비 등의 예산 문제가 심각하며 대인서비스인 만큼 실습의 중요도가 높음에도 불구하고 제대로 이루어지지 않고 있다. 도우미의 자격조건과 사회적 인식을 개선시키기 위해서는 이들을 대상으로 한 처우가 개선되어야 하며, 인력의 질적 향상을 위한 투자가 선행되어야 할 것이다.

노인돌보미의 경우, 현장실습 내실화 및 교육예산의 현실화와 병원근무 간병인 업무규정, 노동조건, 교육 자격 기준 마련 등과 가정봉사원 급여조건, 근로자 기본조건 향상, 교육의 질 향상 등에 대한 문제점이 지적되고 있다. 산모신생아 도우미 사업은 공모를 통해 사업 내용과 예산 배정 등을 심사하고 있으며, 교육에 대한 내용은 교과 과정과 시간을 지정하고 있으나, 교육 수요가 있을 때 찾아가 교육을 하므로 교육장 확보가 어렵고, 교육 강사료가 낮고 지급이 늦어 운영에 문제가 있으며, 연령과 학력 차별의 소지와 실습의 어려움 그리고 바우처를 받아서 이후에 현금화하는 번거로운 문제가 있다. 중증장애인돌보미는 자활후견기관 103개소에서 보조원을 파견하여 4,474명의 장애아동을 담당하고 있으나 특수교육진흥법을 비롯한 현행 교육 관련법에는 보조원을 배치해야 한다는 규정이 아직 마련되어 있지 않아 법적 측면의 근거 마련이 시급하며, 보조원 자격조건의 향상, 사회적 인식문제 해소 그리고

20) 주요 서비스는 산모의 영양관리(산모 식사), 유방관리, 산후체조, 좌욕, 산모·신생아관련 세탁물관리, 산모·신생아 방청소, 신생아 돌보기(목욕, 제대관리) 보조, 신생아 건강관리 및 기본 예방접종 안내, 감염 예방·관리, 기타산후조리와 관련한 산모의 요청사항(출산과 산모·신생아 관련)등이며, 이를 수행하기 위한 방향의 교육내용이 주로 구성됨.

인건비, 교육비 상향 책정 등의 해결해야 될 문제를 안고 있다. 또한 도우미 교육훈련 및 지원 실태에서 다양한 교육 및 사업수행기관의 교육시간, 교과과정 등을 표준화하는 것이 급선무이며, 이와 관련하여 행재정적 지원을 확대시켜야 한다.

## ② 보육교사

방과후서비스관련 지역아동센터 설치와 종사자 자격기준이 정해진 지침에 따라 운영되고 있으나 지역아동센터 교사를 위한 별도의 지원체계가 미흡한 상황이며, 운영 실무인력이 부족하여 별도의 전문적인 교육훈련 프로그램을 운영하기 어려운 조건에 처해있어 이에 대응한 지원이 필요하다.

사회서비스 확충 계획에 따라 아동복지교사에 대한 인력기준 및 교육훈련 등이 필요하며 강사의 전문성에 대한 기준과 교육 및 연수기회에 대한 지원이 필요하다고 보여진다. 따라서 방과후학교의 운영 프로그램 별로 각기 다른 교육 및 연수프로그램이 제공되어야 하며 연수의 기회가 골고루 주어질 수 있도록 시스템의 정비가 필요하다.

보육교사의 경우는 승급 및 보수교육의 체계 및 시스템의 법적근거는 개정 영유아보육법 23조에는 보육교육에 대한 사항을 규정하고 있다. 여성부장관은 보육시설 종사자의 자질향상을 위한 보육교육을 실시하여야 하며 보수교육은 직무교육과 승급교육으로 구분하고, 이를 대학과 전문기관 등 다양한 기관에 위탁하여 실시할 수 있도록 하였다. 보수교육은 전문성을 유지 발전시키는 중요한 자격제도의 일부이다. 그러나 종전 영유아보육법에서는 보수교육이 의무사항도 아니고 승급과도 연계되어 있지 않아서 실효를 거두기 어려웠으나 법 개정으로 직무교육을 승급교육과 연계되고 있다. 보수교육과정의 운영은 교과목은 영유아보육법시행규칙 제 20조 제 4항의 규정에 의하여 여성가족부장관이 정하는 보육시설종사자의 교육훈련과목을 기준으로 하되, 현실적으로 필요한 교과목으로 편성하여 운영하고 있다.

보육교육비용 지원은 보육교육비용을 국가 또는 지방자치단체가 부담<sup>21)</sup>하되, 특별

21) 시·도지사는 교육훈련시설 지정 및 지도·감독에 대한 사항으로 교육훈련시설의 지정(규칙 제13조) 및 변경사항 승인·보고(규칙 제15조), 교육훈련시설의 지정취소 및 청문실시(규칙 제16조), 교육훈련시설에 대한 지도·감독 및 행정감사 등 실시로 규정하고 있다. 또한, 보육시설 종사자 교

한 경우에는 교육생이 부담할 수 있다. 또한 국가 또는 지방자치단체는 국고보조금 부담비율에 의하여 교육기관에 해당 교육비를 지급하여야 한다. 보수교육계획 수립 및 교육기관 위탁은 시·도지사는 매년 2월말까지 보수교육계획을 수립하여야 한다. 보수교육기관을 공모<sup>22)</sup>하여야 한다. 위탁 선정 기준은 법 23조 행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정에 의하여 교육훈련에 필요한 시설기준, 교육과정 및 교수요원의 확보상황 등을 종합적으로 검토하여 적정한 기관을 선정하여야 한다.

## 제4절 사회서비스 인력 수요 및 공급계측

### 1. 인력수급 예측방법론<sup>23)</sup>

우리나라의 인력수급 예측은 다양한 연구기관과 연구자들에 의해서 연구가 이루어져 왔는데, 최근의 연구는 미국 노동통계국(BLS)의 전망절차를 국내현실에 맞게 응용한 전망방법이 주로 사용되고 있다. 그러나 BLS모형에 근거한 인력수급 전망은 총노동공급과 총노동수요를 나타내는 총량수급전망에는 적절하지만, 정책목적에 사용되는 수급차전망을 실시할 수 없다는 한계점을 갖는다.

한국직업능력개발원(2005)에서는 이러한 문제점을 개선하고 국내실정에 적합한 수급전망을 실시하기 위해서 총노동수요와 총노동공급을 나타내는 총량부문의 수급전망에는 전통적인 미국 BLS의 저장접근법(stock approach)을 이용하는 한편, 수급차전망과 관련된 신규인력 부문의 수급전망에는 네델란드 ROA의 유량접근법(flow approach)을 활용하고 있다.

---

육훈련계획 수립 및 교육실시는 교육수요를 판단하여 보육시설 종사자 교육계획 수립하고, 교육훈련대상자 선정, 보육교사 양성교육과정 및 보수교육 실시, 수강료 범위 지정 고시하고 있으며, 교육훈련 소요비용 지원으로는 보육시설종사자 보수교육비 및 교재비 지원, 기타 보육시설종사자 교육훈련에 필요한 소요비용 지원함.

22) 대학(전문대학) 또는 이와 동등이상의 학교, 법 21조 제 2항 제 2호의 교육훈련시설, 정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률에 의하여 설립된 정부출연연구기관 또는 보육관련 비영리법인·단체 등을 대상으로 함. 단, 대학 또는 동등 이상의 학교는 보육관련학과가 설치된 대학으로 제한한다. 시·도지사는 보수교육기관 선정·공모계획에 의하여 보수교육기관을 선정·위탁할 수 있음.

23) 이하에서는 한국직업능력개발원(2005)의 전망절차를 중심으로 소개함

## 1) 총량 수급전망 모형

### ① 인력수급 전망상의 대전제

총량차원의 인력수급 전망은 노동시장에서 노동수요와 노동공급이 균형을 달성한다는 가정 하에 전개되므로 완전고용을 의미한다. 구체적으로는 잠재성장률 상황에서 자연실업률이 유지됨을 의미하는 것이다. 하지만 잠재 성장률 하에서의 노동수요와 노동공급이 균형을 이룬다는 것은 물가상승을 야기하지 않는 적정성장하에서의 균형을 의미하는 것으로, 이 경우 자연실업률이 존재하기 때문에 실업률이 0%를 기록하는 것은 아니다.

다시 말해 인력수요 전망의 기본 토대가 되는 전체 경제성장률은 잠재성장률을 활용한다. 여기서 노동시장의 균형상태를 의미하는, 수요 전망과 공급전망의 연계를 위해서는 자연실업률 활용수요 및 공급전망 연계상의 전제가 요구된다. 단, 자연실업률이란 인플레이션 없이 유지될 수 있는 최저수준의 실업률(최대고용 가능수준)로서 그 경제의 잠재적 생산수준하에서의 실업률을 의미한다.

### ② 인력수요 및 공급전망의 전개과정

총량부문의 인력수급 전망 모형은 [그림 2-3]에서 나타나듯이 총노동공급 전망모형의 3단계와 총노동수요 전망모형의 5단계 등 총 8단계를 통해서 구축된다. 이를 좀더 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

우선, 인력공급 전망 과정의 제1단계는 생산가능인구에 대한 전망이 필요하다. 이를 위해 통계청에서 발표하고 있는 장래인구추계상의 생산가능인구(15~64세)를 활용한다. 실제로는 「장래인구추계」와 「경제활동인구」 자료간의 연계를 위해 실질적으로 다소의 보정 필요하다. 제2단계에서는 경제활동참가율을 전망하는데, 이때 경제활동인구조사의 경제활동참가율의 시계열 자료를 이용하여 전망이 이루어진다. 이어서 제3단계에서는 경제활동인구를 전망하게 되는데, 이때 제1단계서 도출한 생산가능인구에 제2단계에서 도출된 경제활동참가율 전망치를 단순 적용하여 경제활동인구 전망치를 도출하게 된다. 즉, '경제활동인구 전망 = 생산가능인구 전망치 × 경제활동참가율 전망치'의 단순 도식이 가능하다.

인력의 수요에 대한 전망과정은 총 5단계를 거치게 된다. 제1단계에서 산업별 경제성장(생산액 or 부가가치)을 전망하는데, 이때 산업별 경제전망에 사용되는 자료(부가가치기준)는 한국은행의 국민계정, I-O 표를 사용할 수 있으나, 자료 활용상의 수월성 차원에서 국민계정 자료를 사용한다. 한편 일반적으로 경제 전체 상태에 대한 전망을 위해 잠재성장율을 가정하여 전망하기도 한다. 제2단계로 취업계수를 전망하는데, 취업계수란 부가가치 10억원을 도출하는데 요구되는 노동력을 의미하며, 취업계수(=명/십억원)의 과거추세를 이용하여 전망치가 도출된다. 산업별 취업계수의 과거 시계열은 인력의 경우 경제활동의 산업별 취업자 수, 부가가치의 경우 국민계정상의 산업별 부가가치 사용해 도출한다. 제3단계는 산업별 취업자수(노동수요)를 전망하는데, 제1단계의 산업전망과 제2단계의 취업계수 전망치를 적용하여 도출하여, ‘취업자수 = 산업전망 × 취업계수 전망’ 산식을 통해 산출된다.

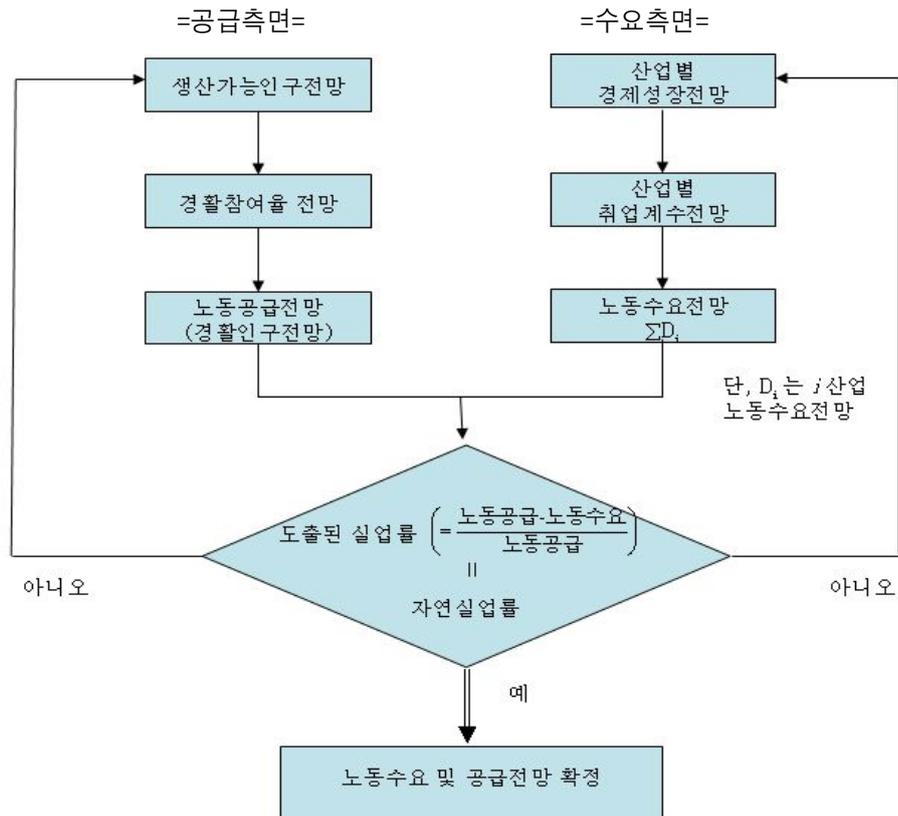
그리고 제4단계는 산업과 직업간의 행렬전망이 이루어지는데, 경제활동상의 산업×직업 행렬을 이용하여 전망치 도출한다. 구체적으로는 산업별 노동수요 전망치의 제한하에, 산업×직업행렬을 구성하는 각각 cell의 과거시계열을 이용하여 전망치가 도출되는 것이다. 마지막으로 제5단계에서는 직업별 취업자수(노동수요)를 전망하는데, 제3단계의 산업별 수요전망에 제4단계의 산업×직업행렬을 곱하여 직업별 노동수요 전망치 도출된다. 이때의 산식은 ‘직업별 수요전망 = 산업별 수요전망 × (산업×직업행렬 전망)’과 같다.

### ③ 수요 및 공급전망의 상호 연계

수요 및 공급전망은 앞서 제시한 바처럼 일련의 전망과정을 통해 개별적으로 전망결과가 도출된다. 이처럼 도출된 인력의 수급전망결과는 일종의 초안수준으로서 최종적인 결과로 확정되기 위해서는 노동시장 균형차원에서 개별적으로 도출된 수요와 공급전망결과를 상호 연계하에 feedback 과정을 거쳐 최종결과로 확정된다. 구체적으로는 [그림 2-3]에서처럼 수요전망 결과와 공급전망 결과를 이용하여 실업율을 도출하여, 도출된 실업율이 자연실업율과 일치할때까지 수요 및 공급전망을 수정하는 feedback 과정을 반복하여 최종결과가 도출되는 것이다.

일반적으로 수요전망의 수정은 산업별 성장전망 및 취업계수 전망의 tuning 과정을 거쳐 이루어지고, 공급전망의 수정은 경제활동참가율 전망의 tuning 과정을 거쳐 이루어진다. 이러한 과정을 거쳐 노동시장의 균형이 달성되면, 도출된 최종 인력수요 전망결과를 토대로, 산업-직업행렬 전망치를 활용하여 직업별 전망치 도출한다. 이 과정에서 잠재성장율과 자연실업율은 KDI, 한국은행등 거시전망연구기관에서 전망한 결과를 활용한다.

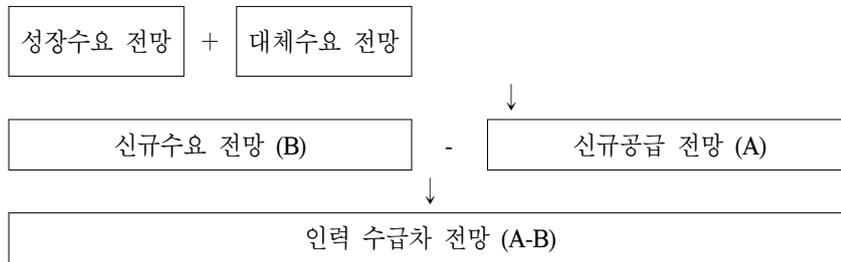
[그림 2-3] 인력수급 전망 흐름도



## 2) 신규인력 수급전망 모형

신규인력 수급전망은 궁극적으로 인력수급차를 도출하기 위한 과정으로 신규인력부문의 인력수급전망 모형은 [그림 2-3]에서 나타나듯이 유량(flow) 개념의 신규수요와 신규공급을 도출하여 양자간의 차를 통해 인력수급차를 도출하는 과정으로 구성된다.

[그림 2-4] 인력 수급차 전망 도출 방법



수요전망은 일반적으로 주어진 시점에서 필요한 전체 근로자의 수로 표현되는 저장(stock) 개념의 총수요가 제시되고 있는 바, 수급차 전망을 위해서는 일정기간동안 추가로 요구되는 근로자의 수로 표현되는 유량 (flow) 개념의 신규수요가 필요하다. 따라서 노동의 신규수요는 성장수요 (growth demand)와 대체수요 (replacement demand)로 양대분되며(즉, 신규수요 전망 = 성장수요 전망 + 대체수요 전망), 이 중 성장수요는 해당 산업 또는 직업의 발전에 따른 수요증대에 기인한다. 따라서 단순히 기존 총 인력수요 전망결과를 이용하여 금년도 취업자수에서 전년도 취업자수를 차감하는 방식으로 전망치를 도출한다.<sup>24)</sup>

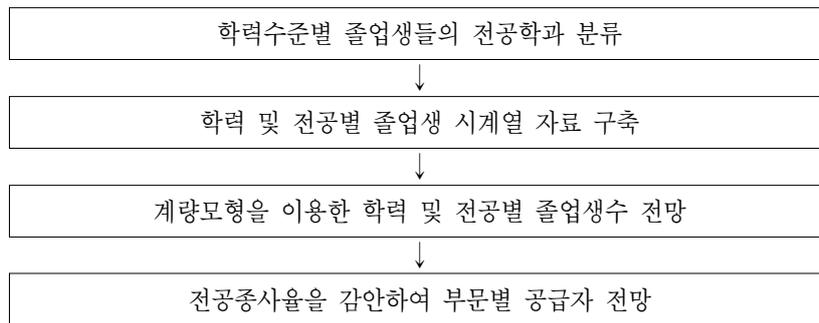
반면, 대체수요는 타 직업으로의 이직 및 정년퇴직에 따른 감소분과 결혼, 입학, 입대 및 이민 등의 이유로 인해 노동시장을 떠나는 (구체적으로는 경제활동인구에서 벗어나는) 감소분을 대체하는 수요로 아래와 같은 방식으로 전망치가 도출된다.<sup>25)</sup>

24) 성장수요전망  $t$  = 총인력수요전망  $t$  - 총인력수요전망  $t-1$

25) 대체수요전망  $t$  = 총인력수요전망  $t$  × 대체수요비율  $t$

따라서 노동시장에 처음으로 진입하는 신규인력의 공급은 주로 정규교육기관을 통해 배출되므로, [그림 2-4]와 같은 4단계를 거쳐 전망치가 도출된다.<sup>26)</sup>

[그림 2-5] 신규인력 공급전망 절차



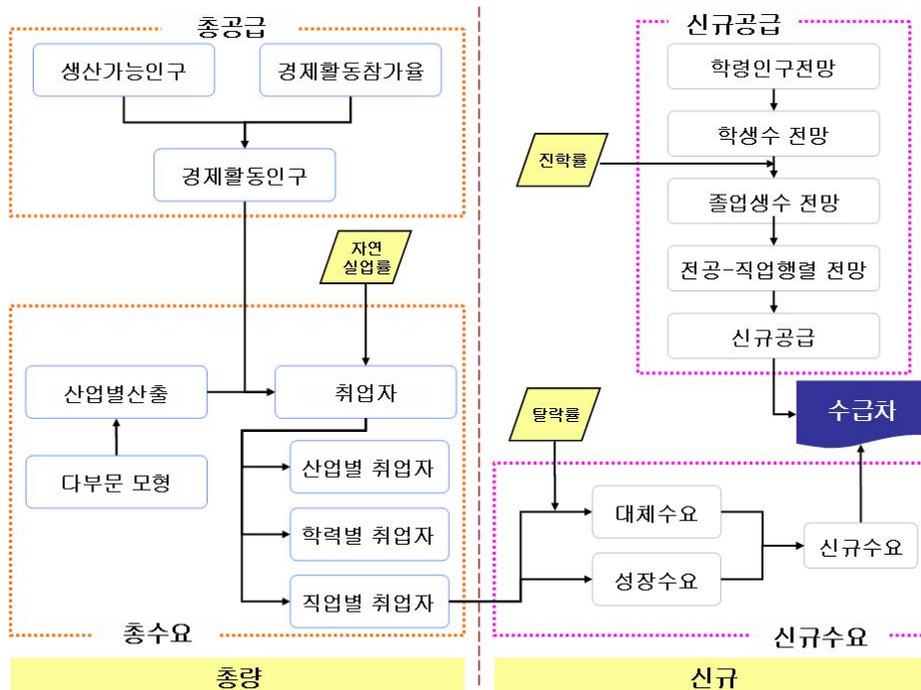
구체적으로는 먼저 제1단계에서는 학력수준별로 졸업생들의 전공학과를 분류하고, 제2단계에서는 학력 및 전공별 졸업생 시계열 자료를 구축한다. 이어서 제3단계에서는 도출된 자료를 활용하여 이중지수평활모형 (Double Exponential Smoothing Model) 을 이용하여 공급전망을 실시한다. 공급전망에 사용할 수 있는 계량모형으로는 시계열 회귀분석모형 (Time Series Regression Model), ARIMA모형 (Autoregressive Integrated Moving Average Model), 지수평활모형 등 다양한 모형이 존재한다.

이 중 시계열 회귀분석에 의한 예측의 경우 최적의 모형이 수립될 때 최소의 오차를 갖는 우수한 예측치를 산출할 수 있으나 종속시계열에 대하여 높은 설명력을 갖는 독립시계열을 발굴하고 종속시계열에 대한 독립시계열의 함수형태를 찾아내는데 많은 시간과 노력이 소요된다. 또한, ARIMA 모형에 의한 예측의 경우 모형의 설정을 위하여 최소한 35개 정도의 시계열이 요구되는데 가용한 시계열의 기간이 작

26) 비정규교육기관을 통해 배출되는 신규인력은 전체에서 차지하는 비중이 작아 전체공급수준에 영향을 미치지 못할 것이라는 가정하에 논의에서 제외함

을 경우 적용에 어려움이 따르게 된다. 반면, 지수평활모형의 경우 비록 이론전개에 있어 통계적으로나 수학적인 논리구조가 빈약한 면도 있으나 모형의 적용이 매우 간편할 뿐만 아니라 계산의 간단함에 비해 대단히 정확한 예측값을 구할 수 있고 현재 사용되고 있는 여러 예측기법들 중에서 가장 경험적인 예측기법이라는 점에서 분석자들이 자주 사용하고 있다. 제4단계에서는 경활참가율과 전공종사율을 감안하여 분야별 신규인력 공급전망치를 도출한다. 결론적으로 볼 때, 수급차 전망은 신규 수요 전망치를 도출한 후 신규공급전망치와의 차를 통해 산술적으로 도출된다. 이때, ‘수급차=신규인력공급 (A)-신규인력수요 (B)’에서, 만일 수급차 전망결과가 (-)이면 초과수요상태를, (+)이면 초과 공급상태를 의미한다.

[그림 2-6] 한국직업능력개발원 인력수급 총량 및 신규인력 전망 과정



## 2. 사회서비스 인력수급 전망

### 1) 전망절차

사회서비스 인력의 수요 전망은 다음과 같은 절차를 거쳐 이루어 졌다. 우선 수요 전망을 위하여 제1단계에서는 전국 차원의 인력수요 전망결과를 이용하여 사회서비스인력 예측치를 도출하였다.<sup>27)</sup> 제2단계에서는 사회서비스분야의 주요 기업들을 대상으로 중장기 인력수요에 대한 설문조사를 실시하여, 이를 토대로 인력수요를 전망하였다. 마지막으로 제3단계에서는 1~2단계에서 도출한 전망치간의 차이를 감안하여 관련 전문가들의 델파이조사를 병행하여 수요전망치를 수정 보완하였다.

한편, 인력공급 전망 역시 총 3단계에 걸쳐서 진행되었다. 제1단계에서는 전문대, 대학, 대학원의 전공별 졸업생 및 재학생 관련 자료를 도출하였고, 제2단계에서는 도출된 자료를 활용하여 계량모형을 이용하여 졸업생을 전망하고, 졸업생들의 경제활동참가율과 전공종사율을 감안하여 분야별 공급전망을 실시하였다.<sup>28)</sup> 여기서 졸업생 전망방법은 입학자수에 대한 정보가 있는 시기와 없는 시기로 구분하여 접근하였는데, 입학자수에 대한 정보가 있는 경우에는 다른 조건이 동일하다면 졸업생수는 입학자수에 가장 큰 영향을 받음으로, 자퇴율 등의 요인도 고려할 수 있으나 자료한계상 대부분의 경우에는 동일하다고 가정한다. 즉, 대학교의 경우는 입학 4년 후 졸업(남자의 경우는 병역문제로 7년 고려), 전문대의 경우는 2년 후 졸업하기 때문에 전망모형의 도출을 위한 함수의 형태는 다음과 같다. 이 경우, 각 년도별 재학자가 해당 년도에 졸업할 확률을 추정하여 대입하면 졸업자수 도출 가능하다.

27) 기존 전망결과인 직능원(2005), "중장기 인력수급 전망"을 활용하였음.

28) 환경기술인력의 공급을 예측하기 위한 기초자료인 전문대, 대학(원)의 전공별 졸업자수에 대한 시계열자료는 한국교육개발원의 "교육통계시스템"으로부터 도출이 가능하지만, 이를 이용해서 도출한 졸업생 전망치를 해당분야의 인력공급으로 볼 수는 없음.

- 졸업자 중에서 결혼, 진학, 입대, 가사활동 등으로 인해 경제활동에 참여하지 않는 비경제활동인구와 전공분야와 관계없는 분야로 진출하는 인력은 제외하여야 함
- 이를 위해서는 졸업생 추적실태조사를 통해 경제활동참가율과 전공종사율을 학력 및 전공별로 도출하여야 하지만, 관련 통계가 전무한 실정임
- 이러한 상황에서 앞서 수요전망에서와 마찬가지로 기존의 전망결과인 직능원(2005) 공급전망 결과를 활용

- 전망모형 : 졸업자수  $t = f_i(4\text{학년 학생수 } t_{-1})$   
 $= f_i(3\text{학년 학생수 } t_{-2})$   
 $= f_i(2\text{학년 학생수 } t_{-3})$   
 $= f_i(1\text{학년 학생수 } t_{-4})$      단, 여기서  $i$ 는 학과

한편, 입학자수에 대한 정보가 전혀 없는 경우에는 계량모형을 이용한 추정 실시한다. 시계열자료의 분석에 가장 많이 사용되는 분석모형으로는 지수평활 모형(exponential smoothing), 시계열 회귀모형(time series regression), 자기회귀누적이동평균 모형(Autoregressive Integrated Moving Average, ARIMA) 등이 있다. 이중 보편적으로 많이 사용되고 있는 모형중의 하나로 추세접근법이다. 추세접근법(trend approach)은 과거의 졸업생 자료만을 이용하여 예측을 실시하게 된다.

- 전망모형

모형 1 :  $G_i = \alpha + \beta_1 T + \varepsilon$

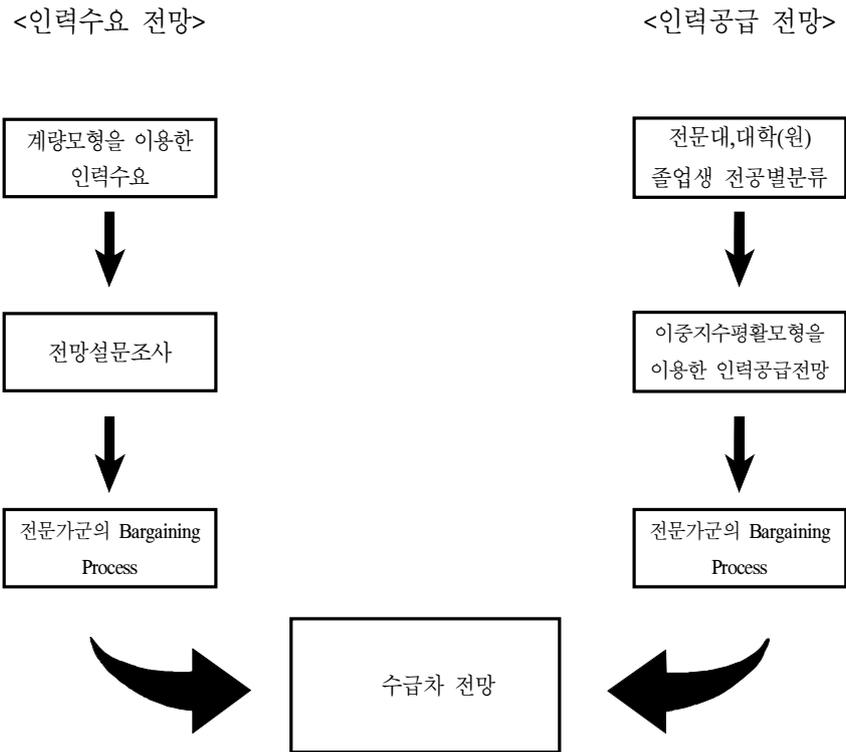
모형 2 :  $G_i = \alpha + \beta_1 T + \beta_2 T^2 + \varepsilon$

모형 3 :  $G_i = \alpha + \beta_1 T + \beta_2 T^2 + \beta_3 T^3 + \varepsilon$      여기서,  $i$ 는 학과,  $G$ 는 졸업자수,  $T$ 는 trend

※ 추정결과  $R^2$ 값과 유의성을 체크한 후 위의 모형 중 최적 모형 선택

그리고 마지막 제3단계에 이르러 인력공급 전망에 관한 전문가들의 자문을 통해 공급예측치를 수정 및 보완이 이루어진다. 한편 사회서비스 부문 인력의 수급차 전망 또한 기본적으로 앞서 도출한 수요 및 공급 전망으로부터 수급차 전망이 도출하였다. 이때, 수요의 경우는 기존의 수요전망치(stock 개념)를 성장수요(flow 개념)로 전환하고, 추가로 대체수요를 포함하여 신규수요를 도출해야 한다.

[그림 2-7] 사회서비스인력 인력수급 전망 흐름도



## 2) 인력수급 전망 결과

사회서비스인력의 범위는 산업, 직업, 기술수준에 따라 다양하게 정의될 수 있으나, 이하에서는 한국보건사회연구원(2007)의 연구결과를 이용하여 3대 생활지원서비스사업, 즉 산후조리서비스, 장애인케어서비스, 노인케어서비스로 범위를 설정하였다. 인력수급전망을 수행하기 위해서는 기존 부뉴체계와의 연계가 필수이므로, 이하에서는 앞서 설정한 사회서비스인력의 범위를 통계청의 한국표준직업분류와 연계하였다. 한편, 현실적으로 가용한 자료는 표준직업분류상의 중분류에 해당되므로, 앞서

설정된 범위와 연계되는 직업분류상의 정의는 ‘41: 대인서비스 관련 종사자’로 설정하여 이를 대상으로 전망을 실시하였다.

수요전망을 실시하기 위해서는 전술한 바처럼, 관련된 시계열자료가 존재해야 하는데, 현실적으로 한국표준직업분류의 세분류로 정의된 사회서비스인력의 취업자수를 파악할 수 있는 방안이 존재하지 않는다.<sup>29)</sup> 따라서, 대안적인 방법으로 표준직업분류상의 중분류를 중심으로 사회서비스인력의 취업자수를 도출하였다. 이러한 가정하에 이루어진 우리나라 전체의 사회서비스인력의 총 취업자수는 2006년 80만7천명에서 연평균 2.4% 증가하여 2015년에는 100만 1천명을 기록할 전망이다. 같은 기간 중 전직업의 연평균 증가율 1.2%를 크게 상회하는 증가율이 예측되었다.

<표 2-19> 사회서비스인력 취업자수 전망

(단위: 천명)

2006년	2010년p	2015년p	연평균증가율 (2006~2015)
807	890	1,001	2.4%

자료: 한국직업능력개발원, 2006.

한편, 공급전망을 실시하기 위해서는 먼저, 사회서비스인력 관련 전공을 정의해야 하였다. 현실적으로 사회서비스 분야는 전공과 무관하게 다양한 전공출신이 진출을 하고 있는 점을 감안하여 한국직업능력개발원(2005)의 고등교육기관 졸업생조사 결과를 이용하여 해당분야로의 진출인원을 도출하였다. 한국직업능력개발원(2005) 졸업생 조사결과를 이용하여 고등교육기관 학력이상 사회서비스인력의 공급을 전망해보면, 총 신규공급은 2006년 6,022명에서 연평균 1.9% 증가하여 2016년에는 7,238명을 기록할 전망이다.

29) 통계청에서 직업별 취업자를 파악하기 위해 매월 실시하는 대표적인 조사인 ‘경제활동인구조사’에서는 직업중분류수준에서 실시하고 있음

<표 2-20> 학력별 사회서비스인력 신규공급 전망

(단위: 명, %)

신규공급	2006년	2010년p	2015년p	연평균증가율 (2006~2015)
전문대	5,272	5,821	5,871	1.3%
대학	750	908	1,033	3.7%
대학원	125	215	334	10.3%
합 계	6,022	6,944	7,238	1.9%

자료: 한국직업능력개발원, 2006.

앞서 제시된 사회서비스 부문 인력의 수급차 전망은 고등학교 졸업자의 80%가 진학을 하는 현실을 감안하여 전문대 이상에 대해서만 수급차 전망을 실시하였다. 먼저, 신규 수요전망은 앞서 도출한 수요전망으로부터, 성장수요를 도출하였고, 대체수요의 경우에는 한국직업능력개발원(2005)의 탈락율을 적용하여 도출하였다. 그 결과, 2006~2015년 기간중 전체적으로 13만 9천명이 초과 수요가 될 것으로 전망되며, 학력별 수급차 전망을 살펴보면, <표 2-21>과 같이 모든 학력수준에서 초과수요가 발생할 것으로 예측된다.

<표 2-21> 학력별 사회서비스 인력의 수급차 전망

(단위: 천명)

전문대	대학	대학원	합계
4.7	126.8	8.3	139.8

## 제3장 돌봄서비스 인력수급 체계와 실태

### 제1절 돌봄서비스 인력수급 체계

2006년 9월 보건복지부, 노동부, 문화관광부관계부처 합동으로 준비하여 개최된 「사회서비스 확충 전략: 좋은 일자리로 선진한국 열어가겠습니다」라는 정책과제 보고회의 자료에서는 최근 정부의 사회서비스 확충 전략의 기초를 확인할 수 있다.

한국의 사회서비스부문 고용비중은 다음과 같이 매우 낮은 수준으로 확인되고 있으며, '06년 현재 사회서비스 공급인력 부족 규모를 80만명으로 진단하고 있다. 자료에서는 2010년까지 40만명이 민간시장에서 자생적으로 공급될 것으로 전망하고 있는데, 이에 따른 사회서비스 확충의 기본전략으로서 '시장 활성화를 통한 민간시장 공급에 중점을 두어 추진'하고 '재정은 민간시장을 촉발. 취약계층 지원 기능을 수행'한다는 방향을 설정하고 있다. 첫째, 제도혁신을 통해 공급 애로 요인을 해소하기 위하여, 구매력 보전(사회보험제도 확충, 바우처 도입), 공급 원활화(각종 규제 완화·철폐, 공급인력 양성·자격 관리체계 정비)를 추진하고, 둘째, 사회적 기업 육성을 위하여 법적·제도적 기반을 마련하고 저렴한 양질의 서비스를 공급한다는 것이다.

올해 2월 개최된 '사회서비스 일자리 보고회'에서는 중기 사회서비스 일자리 창출을 위하여 목표로서 '07년부터 '10년까지 시장부문과 재정지원을 통해 매년 20만개 씩 80만개의 사회서비스 일자리를 신규 창출한다는 목표로 재정투자와 관련 제도개선을 병행하기로 하였다고 밝히고 있다.<sup>30)</sup> 최근 참여정부가 추진한 사회서비스 성공

30) 2007년에 재정부에서 지원하는 사회서비스 일자리는 20만개 수준(신규 9만개 포함)으로, 2조 2,703억원(국비 1조 2,945억원)을 투자할 계획임. 여성에 적합한 일자리 13.1만명(보육교사 8.1만명, 방과후학교 교사, 방문간호사 등), 청·장년층에 적합한 일자리 6.5만개(아동복지교사, 도서관 사서, 생활체육강사, 환경감시원 등), 노년층·장애인에 적합한 일자리 5천개(문화관광해설원, 숲해설조사원, 문화재관리원 등)이며, 직종별로 보면 전문직 12.8만명, 비전문직 7.3만명, 채용기관별로 보면 공공기관 5.2만명, 사업기관 11.3만명, 바우처형태 3.5만명 등임.

사례가 나타나고 있는 점을 감안하여 금년부터는 이들 사례의 확산·보급을 통한 좋은 일자리 창출에 주력하는 한편, 사회적기업육성법 시행('07.7월)을 계기로 사회적기업에 대한 세제지원(법인세 감면, 사회적기업에 대한 기여금 손금 인정), 노인수발보험법 제정 등 제도개선을 통해 시장과 제3섹타에서 사회서비스 일자리 확충에 주력한다는 것이다.

## 2. 보건복지부의 사회서비스 관련 정책

보건복지부 보도자료(2007. 1. 11)에 따르면, 노인·장애인·산모 생활지원서비스 등과 같은 사회서비스 사업을 통해 약 15만명에게 서비스 이용권(바우처)을 지급하여 사회서비스를 받을 수 있도록 지원할 계획이 제시되고 있다. ‘바우처 제도는 서비스 욕구는 크지만 경제적 부담으로 구매가 어려운 계층에게 정부가 특정 서비스를 구입할 수 있도록 지원하는 것으로, 소비자의 구매력 보전을 통해 유효수요를 창출하고, 수요자의 선택권 보장 및 공급자간 경쟁을 유도함으로써 시장에서 양질의 서비스가 다양하게 제공될 수 있도록 하는 방식으로서, 중증 노인·장애인 및 출산 가구에 대해서는 가사·일상생활 및 활동보조 등의 방문서비스를 받을 수 있는 바우처를 제공하여 가족의 돌봄 부담을 경감하고, 경제활동 참여를 활성화할 계획’을 밝히고 있다.

금년 4월부터 서민·중산층 이하 중증 노인 및 장애인 약46천명에게 월평균 20만원 수준의 바우처를 지급하여 지정된 기관에서 제공하는 재가서비스를 이용할 수 있도록 하고, 전국가구 월평균소득의 60%이하 출산 가구(약37천명)에게는 2주간 산모·신생아 도우미의 방문서비스(작년부터 시행)를 받을 수 있는 바우처(2주 50만원 기준)를 지원한다. 서비스 공급기관간 경쟁 및 시장 활성화를 위해 지역별 시장가격을 반영하여 서비스 공급기관별료 가격을 산정하도록 하고, 서비스 대상자에게는 매월 일정액의 구매력을 가진 바우처를 지원하며, 서비스 이용료 일부에 대한 본인부담(서비스 이용액의 20% 수준)을 통해 시장 활성화를 도모하고 도덕적 해이를 방지한다는 내용이다.

〈참고 1〉 보건복지부의 2007년 4대 바우처 사업의 예산 및 사업량 개요

사업명	예산 (국비, 백만원)		서비스 대상(명)	일자리(명)
	국비	지방비		
계	153,953	61,041	153,458	34,423
노인 생활지원서비스 ('07.4 시행)	32,161	14,186	24,975	4,683
장애인 생활지원서비스 ('07.4 시행)	29,577	13,324	22,000	11,000
산모 생활지원서비스 ('07.1 계속)	15,082	5,273	36,883	1,418
지역사회서비스혁신사업 ('07.6 시행)	77,133	28,258	69,600	17,400

자료: 보건복지부 보도자료(2007. 1.11)

또한, 지역사회서비스혁신사업은 지역 사회가 지역별 특성과 주민 욕구를 반영하여 지역 실정에 맞는 사회서비스를 주도적으로 개발·제공토록 지원하는 사업으로 금년 6월부터 시행할 예정인데, 특히, 인적자본 형성·건강투자 활성화, 성년 경제활동 활성화, 고령 근로촉진 및 사회참여 활성화 등 사회투자형 서비스 개발을 집중 지원하고, 약 7만명의 대상자에게 바우처를 지급하여 이들 서비스를 제공받을 수 있도록 하는 것이다.

〈참고 2〉 보건복지부의 2007년 지역사회서비스혁신사업 개요

구 분	표준형 사업	자체개발형 사업
▪ 사업 개발 주체	복지부	지자체 (시·도, 시·군·구)
▪ 지자체 역할	사업 선택	사업 직접 개발
▪ 서비스 공급기관 지정	복지부, 지자체	지자체
▪ 서비스 대상자 선정	시·군·구	시·군·구
▪ 사업 성격	서비스 수요가 고르고, 전국 단위 공급이 용이하며, 규모의 경제를 기대할 수 있는 사업 위주	서비스 수요가 지자체별로 독특하거나 편차가 크고, 전국 단위 서비스 공급이 용이하지 않은 사업 위주

주: 표준형 사업은 3월중 1차로 후보사업 3-4개를 선정, 전국대상으로 서비스를 제공할 전국사업자를 공모할 계획이며, 이후 필요시 후보사업 추가 선정 예정

자료: 보건복지부 보도자료(2007. 3. 5)

이에 대한 시행계획을 발표한 보도자료(2007. 3. 5)에 따르면, ‘지역사회서비스혁신 사업은 지자체별 수요에 맞는 사회서비스를 개발하고, 대상자에게 바우처를 주어 이를 제공받도록 하는 사업으로서, 시행 첫해인 올해는 복지부가 사업을 발굴·제시하고 지자체가 선택하는 표준형 사업과 지역사회가 사업을 발굴·기획하고 복지부가 이를 선정하는 자체개발형 사업으로 구분하여 추진’하도록 계획하고 있다.

## 2) 사회서비스 인력 관련 공급 제도

### 가. 가사간병도우미

‘01년부터 기초생활수급자의 자활을 목적으로 하는 자활사업의 일환으로 가사·간병방문도우미사업에 의해 공급되는 인력으로써, 치매·중풍노인, 독거노인, 장애인, 중증질환자, 소년·소년 가장 등 저소득 취약계층에 대한 가사지원 및 간병서비스를 제공하고 있다. 『가사·간병방문도우미』 사업단은 저소득 취약계층에 사회복지서비스를 제공하고 근로능력 있는 저소득층에게 사회적일자리를 제공한다는 두 가지 목적을 달성하도록 ‘06년 복권기금사업으로 추진되었다. 사업추진 및 감독은 보건복지부의 소관이며, 예산집행은 국무총리실 복권위원회 → 보건복지부 → 시·도 → 시·군·구의 구조로 이루어진다. 실시기관은 시·군·구(시·도) 또는 지자체의 민간 위탁기관으로 한다.

가사간병인의 법적 지위는 근로기준법(제14조)의 근로자로서 날마다 고용계약이 새로 체결되고 해지되는 『일용근로자』로 본다(수급자 제외). 따라서 근무자의 업무상 재해 등은 근로기준법이 정하는 바에 의하여 처리하도록 하고 산업재해보상보험·고용보험·국민연금·건강보험을 가입하도록 하며 단, 수급자의 경우 국민연금·건강보험·고용보험 적용을 제외한다. 도우미의 급여는 1일 26,000원(교통비, 간식비 등 실비 3,000원 포함)이며 급여 지급시기는 해당 월 사업종료후 지체없이 참여자의 계좌로 지급하는 것을 원칙으로 하며, 신용불량 등 특별한 사정이 있는 경우에는 현금지급이 가능하다. 퇴직금은 수급자를 제외하고 인건비에서 지급되도록 하며 지급조건은 계속근로연수 1년 이상 방문도우미 지속

참여자이며 지급시기 : 계속근로연수 1년 이상 참여 후, 참여자가 퇴직금 지급을 요청할 경우이다.

#### 나. 노인돌보미

우선 노인돌보미 사업은 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 가사 지원 및 활동지원 서비스를 제공하여 안정된 노후생활을 보장하고 가족의 사회·경제적 활동기반을 조성하기 위하여 만65세 이상의 노인 중 가구 소득, 건강상태 등을 고려하여 제공되는 일상생활서비스를 말한다.

노인돌보미 사업의 서비스 내용은 크게 활동보조와 일상생활지원으로 나누어지는데 활동보조에는 식사도움, 세면도움, 체위변경, 옷 갈아입히기, 목욕보조(보호자가 입회하는 경우에만 가능)등이 포함되어 있고 일상생활지원에는 취사, 생활필수품 구매, 청소 및 세탁 등이 포함된다. 이러한 서비스는 바우처를 통해 하루 3시간, 월 9회인 총 27시간을 이용할 수 있도록 이루어져 있으며 월 3,600원을 바우처카드에 기재된 계좌에 서비스 이용전월28일까지 납부하면 정부에서 보조금 202,500원을 지원하는 방식으로 진행된다.

노인돌보미 사업의 사업추진체계는, 먼저 사업주체는 보건복지부로부터 사회서비스 기획팀과 사회서비스기반조성팀이 각각 사업총괄과 지도·감독 그리고 바우처계획의 수립 및 관리를 담당하고 있다. 또한 사회서비스 관리센터가 바우처 비용의 지급 및 정산을 담당하게 되며 시·군·구가 예산·예탁총괄과 사업시행 및 지도감독을 맡고 서비스제공기관이 서비스 제공인력 관련 업무와 서비스 제공 및 모니터링 업무를 담당하게 된다.

서비스 제공기관으로 지정된 기관은 신청시 제출한 서비스 인력 채용계획에 따라 서비스 제공 인력을 모집하게 되는 데 기존 사회서비스 경력자 중 근로능력이 뛰어나고 서비스 질이 높은 자를 우선 활용하고 서비스 제공기관은 서비스 제공인력과 개별적으로 계약을 체결해야 한다. 서비스 제공인력 자격은 신체 건강하고 정신상태 양호한 자(건강진단서를 통해 판별)로서 소정의 교육과정 이수 후 서비스 제공이 가능하다. 도서 및 산간지역의 경우에는 인근 지역 주민을 서비스 제공자로 할 수 있

다. 서비스제공인력은 지정된 교육훈련기관을 통해 서비스 제공 전에 교육과정을 이수하도록 해야하며 교육훈련과정은 신규자의 경우에는 기본교육 120시간(교육장 80, 기관 실습 40), 경력자의 경우에는 보수교육 30시간을 이수해야 한다. 이때 교육비는 서비스 제공인력 1인당 신규과정 25만원, 보수과정 10만원이 지원된다.

#### 다. 장애인활동보조인

장애인활동보조인 사업의 개념은 신체적·정신적 이유로 원활한 일상생활과 사회 활동이 어려운 장애인에게 활동보조서비스를 제공함으로써, 장애인의 자립생활과 사회참여를 증진하고자 하는 사업이다. 서비스대상은 만 65세 미만 등록 1급 장애인(장애 아동은 만 6세 이상)을 대상으로 하며 장애유형 구분 없이 지원하되, 시도별 등록률을 감안하여 사업량을 배정하게 된다. 이 서비스는 소득 수준에 상관없이 지원되며 소득 수준에 따라 본인부담률을 다르게 설정하되, 부담 상한액을 설정하여 이용 장애인의 경제적 부담을 경감한다는 원칙을 설정하고 있다. 다만 우선순위에 있어 돌봄 가족이 없거나, 있어도 활동보조가 필요한 경우와 가구원의 구직활동, 신청자가 학교나 직장생활을 영위하고 있을 경우 고려의 대상이 된다.

구체적인 서비스 내용으로는 신변처리, 가사활동, 일상생활, 커뮤니케이션보조, 이동보조 및 동료상담 등이 포괄적으로 제공되며 시군구별로 사업기관을 2개소씩 지정하고 시도별로 교육기관을 2개소 이상씩 지정하는 등 사업기관 및 교육기관을 지정·운영하고 있다.

장애인활동보조인의 서비스 기준단가는 시간당 7천원으로 총단가는 기준단가에 서비스 제공시간을 곱하여 산정되며 서비스 인정자의 특성 및 서비스 종류에 상관없이 일률 적용된다. 목욕설비를 갖춘 차량을 이용하여 서비스를 제공하는 경우는 활동보조인수와 시간에 따라 단가 산정이 된다. 그러나 휴일(토일 포함) 및 야간은 별도의 할증이 제공되지 않는다.

서비스 제공시간은 활동보조인이 서비스 인정자의 가정에 도착하여 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말한다. 서비스 제공

시간은 활동보조인이 1회 방문시 2시간을 기본으로 하며, 2시간 이상은 1시간 단위로 산출된다. 서비스 제공시간이 30분 미만인 경우는 산정하지 않고, 30분이상인 경우는 1시간으로 산정한다. 또한 서비스 제공을 위한 활동보조인의 이동에 소요되는 비용은 단가에 포함되어 있으므로 별도 비용을 청구하지 않으며 파견 활동보조인 수에 대해서는 서비스 인정자 또는 그 보호자와 사전 협의하여 동의를 얻어야 한다.

활동보조인은 학력 제한없이 만 18세 이상 만 65세 미만의 자 중에서 소정의 연수를 거치고 신체적·정신적으로 활동보조가 가능한 자로 하며 활동보조인 신청자는 신청서와 공공 및 민간 의료기관에서 발행한 최근 3개월 이내의 건강진단서를 제출하여야 한다. 단, 서비스대상 장애인이나 장애아동을 둔 가구에서 활동보조서비스를 받는 경우 그 가구원 및 친·인척과 활동보조서비스를 제공 받는 장애인(지정 사업기관에 소속된 직원의 자격을 갖춘 장애인 동료상담가는 제외), 사업기관이나 교육기관에서 국고 또는 지방비로 급여를 전액 또는 급여의 1/2이상 지원을 받는 직원 (계약직 포함)은 서비스 제공인력자격에서 제외되며 외국인이 참여하고자 하는 경우 거주지 시군구청장의 허가를 받아야 한다.

활동보조인은 지자체, 사업기관 및 교육기관에서 연중 수시로 모집되는데 지자체 또는 교육기관에서 활동보조인을 모집하거나 신청받은 경우에는 그 활동보조인이 거주하는 지역의 사업기관에 통보해야하고 사업기관에서는 활동보조인 모집, 교육 및 파견 등에 관하여 제공기관 웹사이트(<http://su.socialservice.or.kr>)를 통해 관리하여야 한다.

활동보조인의 교육체계는 다음과 같다. 우선 활동보조인교육은 해당 사업기관에서 시도 지정 교육기관에 의뢰하여 실시하며 매주 월요일 입교하여 하루 8시간씩 5일(40시간)간 실시하는 것을 원칙으로 한다. 교육기관에서 활동보조인 교육비는 정부 지원액(5만원)은 「사회서비스관리센터」에 청구하고, 사업기관 및 활동보조인 부담액은 교육실시 전까지 자체 징수하도록 한다. 또한, 시군구는 본 사업 예산에 교육비비예산별로 배정된 교육비 한도 내에서 각 사업기관에서 시도 지정 교육기관에 의뢰한 활동보조인수 만큼 사후 비용을 지급하며 교육 교재는 복지부와 한국자활후견기관협회가 표준 커리큘럼에 따라 공동 개발한 교재를 사용할 것을 권고하였다.

인력의 교육 시간은 '07년은 활동보조인의 교육으로 인한 부담을 줄이되, 양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문성을 갖추도록 추진되었으며 이에 따라 '07년에 한하여 연간 80시간 교육 이수하도록 조치하였다. 따라서 활동보조인은 근무 첫 3개월 이내 교육기관에서 40시간 및 소속 사업기관에서 20시간 등 총 60시간을 이수하고 보수교육은 근무 기간이 1년 이상인 경우 1년이 경과한 시점에서 3개월 이내 교육기관에서 20시간 이수해야 한다. '08년도 교육체계는 '07년 사업 및 교육실적 평가, 장애인계 및 전문가 등의 의견수렴을 거쳐 결정될 예정이다. 장애인활동보조인력의 교육비는 정부지원, 사업기관 및 활동보조인이 본인부담으로 충당되며 이론·실습 교육비 10만원(40시간 기준)은 정부지원 5만원, 사업기관과 활동보조인이 각 25,000원씩 분담하도록 되어있다. 단, 보수 교육비 5만원(20시간 기준)은 정부 전액 지원하며 사업기관에서 자체 교육시에는 별도로 교육비 지원이 없다.

#### 라. 산모신생아도우미

산모신생아 도우미는 출산가정에 공공분야 산모·신생아도우미를 통한 가정방문 서비스를 지원하여 산모 및 신생아 건강관리 및 출산가정의 경제적 부담 완화, 사회적 일자리 창출에 기여하고자 하는 목적으로 지원되는 사업이다. 서비스 내용은 우선 산모·신생아도우미지원사업은 보건복지부와 한국자활후견기관협회와 협약을 체결하여 보건복지부는 시도에게 지침시달 및 국고를 배정하며 시도는 시군구(보건소)에 예산을 배정하게 된다. 서비스 신청 및 지원절차를 좀 더 살펴보면 또한 산모가 도우미를 신청하면 시군구(보건소)가 쿠폰을 발행, 자활후견기관에 지원대상자를 통보하게 되고 자활후견기관은 도우미를 파견 관리하며 산모가 자활후견기관에 쿠폰을 지급, 기관은 파견실적을 보고하고 쿠폰을 제출하게 된다. 이때 한국자활후견기관협회는 자활기관을 관리하는 역할을 하며 시도와 시군구(보건소)는 각 상위기관에 실적을 제출해야 한다.

도우미 파견기관은 경험과 전국 조직망을 유지하고 있는 “자활후견기관”을 지정하였다. 도우미 파견기관인 자활후견기관협회의 역할은 다음과 같다.

- 산모·신생아 도우미 일자리 지원자 모집 및 교육
- 산모·신생아 도우미 지원사업 및 일자리 관련 홍보
- 산모·신생아 도우미 파견현황 보고
- 도우미 요청 가정의 조건에 합당한 도우미의 연결
- 광역단위 거점별 도우미 모니터링 및 기관간 업무 조정
- 산모·신생아 도우미서비스 만족도 조사 지원 및 분석
- 도우미 활동 안전장치 마련 및 전국적인 업무의 표준화와 동질성 확보
- 급여체계 이원화(공동체형, 자활근로형)에 따른 전국단위 급여 관리

## 제2절 돌봄서비스 인력 및 훈련 실태조사

### 1. 조사개요

돌봄서비스 제공기관 실태조사는 보건복지부의 사회서비스 사업 민간위탁자라고 할 수 있는 가정봉사원파견센터, 지역자활센터, 그리고 바우처 사회서비스 공급기관을 대상으로 우편조사를 통해 실시되었다. 우선 가정봉사원파견센터는 보건복지부에 등록되어 있는 총 523개소를 대상으로, 그리고 자활지원센터는 한국지역자활지원센터에 등록되어 있는 전국 242 개소를 대상으로 하였다. 바우처 사회서비스 공급기관은 4대 서비스 중 노인돌보미, 장애인활동보조인, 산모·신생아 도우미 제공 기관으로 사회서비스관리센터에 등록되어 있는 총 806개소가 해당되었으며, 지역사회혁신 서비스사업 공급기관의 경우는 돌봄서비스에 적합한 사회서비스로 분류되기 어려워 본 연구에서는 제외되었다. 또한 이들 바우처 사회서비스 공급기관은 이미 자활지원센터와 가정봉사원파견센터로 지정되어 중복되어 있기 때문에 이를 조정한 바우처 사회서비스 공급기관 수는 총 519개소이다.

따라서 본 조사는 보건복지부 돌봄서비스 공급기관 총 1,284개 기관 전수조사로서, 2007년 11월 1일 우편조사를 실시, 당월 30일까지 회수된 총 332개의 설문지를 바탕으로 분석되었다. 이는 약 26%의 회수율에 해당된다. 응답 기관은 지역별로 서

울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 전북, 경남, 제주 모두를 포함하고 있다.

<표 3-1> 사회서비스 산업의 인력 및 훈련 수요 조사대상 기관

돌봄서비스 공급기관	기관 수	%
가정봉사원과컨센터	523	40.7
지역자활센터	242	18.8
바우처 사회서비스 공급기관 <sup>1)</sup>	519	40.4
합계	1,284	100.0

주: 1. 바우처 돌봄서비스 공급기관 중 가정봉사원과컨시설과 지역자활센터를 제외

## 2. 조사내용

조사내용은 돌봄서비스 공급기관 일반현황, 인력수급현황, 훈련수요, 고용실태와 근로조건 영역으로 구성되었으며, 각 영역은 돌봄서비스 공급기관의 전반적 현황과 인력수요를 연결할 수 있는 구체적 설문문항으로 이루어졌다. 그러나 본 실태조사는 돌봄서비스 인력의 단기적 유효수요와 훈련수요를 파악하는데 주 목적이 있다기보다는, 오히려 돌봄서비스 인력의 운영현황과 근로조건에 초점을 두고 실시되었다. 이에 인력수급의 애로요인, 부족한 직종별 인력수준, 현 돌봄인력의 기능수준 및 직업훈련 실시 여부와 훈련인원 뿐 아니라, 돌봄서비스 인력의 노동권 및 근로개선 그리고 정책과제 등을 포함하여 설문지가 개발되었다.

&lt;표 3-2&gt; 사회서비스 산업의 인력 및 훈련 수요 조사내용

구분	조사내용
사업체 일반 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공급기관 일반현황</li> <li>  시설명, 개원년도, 시설구분, 소유관계</li> <li>  운영주체, 직원 수, 설치규모</li> <li>  세입세출</li> </ul>
인력수급현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인력현황</li> <li>  근로형태별 현황</li> <li>  근로자 인적구성별 현황</li> <li>  근속년수별 현황</li> <li>  근로일수별 현황</li> </ul>
훈련현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인력채용방식</li> <li>- 돌봄서비스 직업별 부족인원 및 충원계획</li> <li>- 돌봄서비스 직업별 인력 증감 및 향후전망</li> <li>- 훈련현황</li> <li>  훈련실시여부</li> <li>  실시연인원</li> <li>  훈련형태별 연인원</li> <li>- 자체교육훈련 방식</li> <li>  교육기간</li> <li>  소양인성교육 실시 여부</li> <li>  기술교육 실시 여부</li> <li>  실습교육 실시 여부</li> <li>  자격증 제공 여부</li> <li>-인력숙련 만족도</li> <li>-훈련수요</li> </ul>
고용실태와 근로조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인력 충원 사항</li> <li>- 인력 채용 기준</li> <li>- 구직경로</li> <li>- 근로계약서 유무</li> <li>- 보수 지급 방식</li> <li>- 임금 수준</li> <li>- 재직기간</li> <li>- 임금채불 경험</li> <li>- 인력계획 수립여부</li> <li>- 이직률 및 이직이유</li> <li>- 기타 근로조건</li> <li>- 4대보험 및 복리후생</li> </ul>

### 3. 조사 표본의 특성

실태조사 응답기관 총 332개 사회서비스 공급기관 중 시설구분이 가능한 유효 응답은 327개였다. 이중 가정봉사원파견센터가 전체 응답의 49.2%를 차지하고 있으며, 다음으로는 바우처 사회서비스 기관이 30.9%, 그리고 지역자활센터가 19.9%이다. 상기하였듯이, 바우처 사회서비스 기관 중 노인돌보미 서비스는 가정봉사원파견센터와 지역자활센터로 지정되어 공급되고 있기 때문에, 본 분석에서 바우처 사회서비스 공급기관의 대다수(61.9%)는 장애인활동보조인을 공급하는 장애인복지관과 장애인자립생활지원센터이며 이외는 가정봉사원파견센터와 지역자활센터를 제외한 바우처 사업에 참여 기관이다.

종사자 규모별로는 총직원 수와 상근직 직원 수로 나누어 살펴볼 수 있는데, 사회서비스 공급기관의 특성상 비상근 직원이 폭넓게 존재하여, 기관 규모는 상근직 직원 수로만 살펴보았다. 돌봄서비스 공급기관의 대다수는 5인 미만의 사업장인 것으로 나타났다(40.9%). 그러나 시설구분에 따른 차이가 드러났는데, 가정봉사원파견센터의 규모가 가장 작아 전체 중 5인 미만의 사업장이 61.5%를 보였으며, 지역자활센터의 경우 76.3%가 5~9인의 규모를 보였다. 반면 바우처 사회서비스 공급기관은 복지관 또는 협회 등이 상대적으로 많이 분포하고 있기 때문에 종사자 규모 면에서 20인 이상이 전체의 44.9%를 차지하여 가장 규모가 큰 것으로 나타났다.

<표 3-3> 돌봄서비스 공급기관 응답 분포

(단위: 명, %)

시설구분	전체		종사자 규모 (상근직)			
	응답 수	비율	5인 미만	5~9인	10~19인	20인 이상
가정봉사원파견센터	161	49.2	61.5	25.7	6.1	6.8
지역자활센터	65	19.9	11.9	76.3	11.9	-
바우처 사회서비스	101	30.9	25.8	21.3	7.9	44.9
전체	327	100.0	40.9	34.5	7.8	16.9

시설구분을 통해 조사된 공급기관의 돌봄서비스 인력을 살펴보면 다음과 같다. 물론 결과는 단지 표본의 특성만을 나타내는 것이며, 앞 절의 돌봄서비스 인력공급 제도와 부합하지 않을 수 있다. 이는 상당수의 돌봄서비스 공급기관이 지역사회의 포괄적인 사회서비스를 담당하고 있기 때문인데, 예컨대 사회복지법인의 종합복지관이 재가복지센터, 가정봉사원파견센터 그리고 부설의 지역자활센터를 동시에 운영하는 경우가 있으며 이에 따라 종사자들은 여러 가지 돌봄서비스 업무를 담당하기도 한다. 본 조사대상 기관들 중 유급가정봉사원을 파견하는 시설은 126개 기관으로 전체의 38.0%를 차지하고 있다. 유급가정봉사원은 주로 종합복지관 재가복지센터 및 노인복지센터 내의 가정봉사원파견시설에서 공급되고 있으며 (89.5%), 무급가정봉사원은 대다수 가정봉사원파견시설에서 공급되나 (97.5%) 총 161개 중 단지 77개 센터만이 무급가정봉사원을 파견하고 있는 것으로 나타났다. 가사간병방문 도우미는 응답된 기관 중 19.9%가 인력을 공급하고 있었으며, 간병사는 전체 응답의 15.4% 그리고 주로 지역자활센터에서 공급되는 인력이다. 노인돌보미는 조사된 공급기관의 절반 (50.%)이 참여하고 있는 것으로 나타났다. 장애인활동보조인은 전체 조사대상 기관의 33.4%가 그리고 산모신생아 도우미는 11.4%가 공급하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3-4> 공급기관 별 돌봄서비스 인력 개요

돌봄서비스	구분	가정봉사원 파견시설	지역자활센터	비우치 사회서비스	전체
유급가정봉사원		111(89.5)	5 (4.0)	8 (6.5)	126 (38.0)
무급가정봉사원		77(97.5)	-	2 (2.5)	79 (23.8)
가사간병방문도우미		11(16.7)	49 (74.2)	6 (9.1)	66 (19.9)
자활근로 간병사		3( 5.9)	46 (90.2)	2 (3.9)	51 (15.4)
노인돌보미		102(62.6)	50 (30.7)	11 (6.7)	166 (50.0)
장애인활동보조인		6(5.5)	18 (16.5)	85 (78.0)	111 (33.4)
산모신생아도우미		1(2.7)	33 (89.2)	3 (8.1)	38 (11.4)
기타		19(65.5)	7 (24.1)	3 (10.3)	29 (8.7)

### 3. 돌봄서비스 인력현황 및 수요 실태분석 결과

돌봄서비스 인력 별 현황은 다음과 같다. 조사대상 기관 332개 기관의 현 돌봄서비스 인력은 총 10,028명인 것으로 나타났다. 장애인 활동보조인이 2,593명으로 가장 많은 수를 차지하고 있으며, 그 다음으로는 무급가정봉사원, 가사간병방문도우미 순으로 나타났다. 무급가정봉사원은 보수를 명시한 근로계약이 이루어지는 경우가 없어 근로자로 보기 어렵다고 할 수 있으나 가사간병서비스 영역에서 그 비중이 매우 크기 때문에, 근로자에 해당되는 유급가정봉사원과 비교를 위해 분석되었다.

&lt;표 3-5&gt; 조사대상 기관 인력현황

(단위: 명, %)

구분	인력 현황			연령별 구성			
	전체	남성	여성	30대 미만	30대	40대	50대 이상
유급가정봉사원	669	23 (3.4)	646 (96.6)	7 (1.1)	72 (10.9)	292 (44.3)	288 (43.7)
무급가정봉사원	2,253	368 (16.3)	1,885 (83.7)	524 (25.8)	284 (14.0)	578 (28.4)	648 (31.9)
가사간병방문도우미	1,518	75 (4.9)	1,443 (95.1)	12 (0.8)	173 (11.3)	582 (38.2)	758 (49.7)
자활근로 간병사	917	70 (7.4)	874 (92.6)	13 (1.4)	137 (14.4)	468 (49.2)	333 (35.0)
노인돌보미	1,405	77 (5.5)	1,328 (94.5)	15 (1.1)	136 (10.0)	659 (48.5)	549 (40.4)
장애인활동보조인	2,593	492 (19.0)	2,101 (81.0)	377 (14.3)	539 (22.6)	1,021 (38.8)	638 (24.3)
산모신생아도우미	432	45 (10.4)	387 (89.6)	0 (0.0)	46 (9.8)	216 (46.1)	207 (44.1)
기타 돌봄종사자	577	20 (3.5)	557 (96.5)	3 (0.6)	46 (9.8)	135 (28.7)	287 (60.9)
총계	10,028	807 (8.0)	9,221 (92.0)	951 (9.5)	1,433 (14.3)	3,951 (39.3)	3,708 (36.9)

돌봄서비스 인력들은 근속년수를 보면 아래 표와 같다. 전체의 72%가 1년 미만의 단기고용인 것으로 나타났다. 3개월 미만 인력이 전체의 20%를 차지하고 있어, 인력의 이직과 재고용이 높은 사회서비스 인력의 특성을 보여주고 있다.

<표 3-6> 돌봄서비스 인력의 근속년수

(단위: 명, %)

구분	근속년수				
	3개월 미만	3~6개월 미만	6개월~1년 미만	1년~2년 미만	2년 이상
유급가정봉사원	60 명 (9.5)	65 명 (10.3)	224 명 (35.4)	142 명 (22.5)	141 명 (22.3)
무급가정봉사원	270 명 (14)	485 명 (25.1)	626 명 (13.6)	284 명 (14.7)	630 명 (32.6)
가사간병방문도우미(복권기금)	180 명 (11.3)	118 명 (7.4)	506 명 (31.6)	543 명 (34)	252 명 (15.8)
자활근로 간병사	108 명 (11.4)	100 명 (10.5)	250 명 (26.3)	223 명 (23.4)	270 명 (28.4)
노인돌보미	471 명 (32.5)	607 명 (4.9)	291 명 (20.1)	41 명 <sup>1)</sup> (2.8)	38 명 (2.6)
장애인활동보조인	846 명 (35.6)	952 명 (40.1)	513 명 (21.6)	43 명 <sup>1)</sup> (1.8)	22 명 (0.9)
산모신생아도우미	106 명 (20.1)	51 명 (9.7)	200 명 (37.9)	147 명 (27.8)	24 명 (4.5)
기타 돌봄종사자( )	83 명 (12.8)	118 명 (18.2)	324 명 (50)	49 명 (7.6)	74 명 (11.4)
총계	2,124 명 (20.3)	2,496 명 (23.8)	2,934 명 (28)	1,472 명 (14)	1,451 명 (13.9)

돌봄서비스 인력의 월평균 근로일수는 자활근로 간병사가 22.6일로 가장 많았으며 전반적으로 18일에서 22일 정도를 근무하는 것으로 나타나 비교적 양호한 것으로 나타났다. 이에 따른 주평균 근로시간을 보면 업무성격을 반영하고 있는데, 장기간 돌봄이 필요한 산모신생아도우미의 경우가 47.4시간으로 가장 많았으며, 활동보조 특성상 장애인활동보조인의 근로시간이 상대적으로 가장 적게 나타났다.

<표 3-7> 돌봄서비스 인력 근로일수 및 근로시간

(단위: 일, 시간)

구분	월평균 근로일수	주평균 근로시간
유급가정봉사원	17.8	30.8
가사간병방문도우미(복권기금)	19.5	41.3
자활근로 간병사	22.6	37.0
노인돌보미	17.5	30.2
장애인활동보조인	20.2	26.3
산모신생아도우미	18.1	47.4
기타 돌봄종사자	18.7	28.6

돌봄서비스 인력의 4대보험 가입여부는 노인돌보미를 제외하고 전반적으로 매우 낮게 적용되고 있는 것으로 나타났다. 기초생활보장의 조건부수급자에게 주어진 일 자리로서 자활간병사의 경우는 노동자로서 인정받기 보다는 여전히 수급자의 자격 조건으로 고려되는 현상을 반영하듯이 4대보험 가입이 가장 낮은 것으로 나타났다. 바우처 사회서비스의 경우도 편차가 드러났는데, 노인돌보미는 4대 보험적용이 40%에 다다른 반면, 장애인활동보조인의 경우는 16~19%에 머무르고 있다.

<표 3-8> 돌봄서비스 인력 4대보험 적용여부

구분	국민연금	건강보험	산재보험	고용보험
유급가정봉사원	24.1	23.8	25.6	23.8
가사간병방문도우미(복권기금)	20.8	20.8	20.2	20.5
자활근로 간병사	9.9	9.9	12.0	9.9
노인돌보미	39.8	40.1	44.0	41.6
장애인활동보조인	16.0	15.7	19.0	17.2
산모신생아도우미	3.3	3.3	4.5	3.6
기타 돌봄종사자( )	4.8	4.8	5.7	5.1

돌봄서비스 인력의 기타 고용혜택도 분포가 다양하게 나타났다. 복권기금에 의한 가사간병방문도우미와 노인돌보미를 제외하고는 여타 고용혜택이 거의 없는 것으로 나타났다.

<표 3-9> 돌봄서비스 인력 고용혜택

구분	상여금	시간외 근무수당	월차 휴가	퇴직금	성과급	교통비	식비	외부 교육지원
유급가정봉사원	1.8	2.1	5.1	11.7	0.9	11.1	4.5	16.3
가사간병방문도우미(복권기금)	-	1.8	13.6	16.3	0.9	11.4	2.4	11.9
자활근로 간병사	-	3.3	10.2	2.1	0.3	9.9	3.9	7.8
노인돌보미	2.7	5.7	6.9	24.7	3.9	32.8	7.5	20.8
장애인활동보조인	1.5	2.1	2.1	6.6	0.9	7.5	2.7	13.6
산모신생아도우미	0.3	0.6	2.1	1.2	1.2	2.4	0.9	3.0
기타 돌봄종사자( )	-	1.8	1.8	2.7	0.3	2.4	0.3	2.7

&lt;표 3-10&gt; 2006년 돌봄서비스 채용인원

구분	2006년 채용인원
유급가정봉사원	279 명
무급가정봉사원	420 명
가사간병방문도우미(복권기금)	1,227 명
자활근로 간병사	747 명
노인돌보미	291 명
장애인활동보조인	714 명
산모신생아도우미	225 명
기타 돌봄종사자	330 명

&lt;표 3-11&gt; 2008년 돌봄서비스 인력 총원계획

인력직업	2008년 인력 총원 계획		
	전체(A+B)	신규 총원 (A)	재직자(기존인력) 중 총원 (B)
유급가정봉사원	374 명	201 명	160 명
무급가정봉사원	519 명	305 명	211 명
가사간병방문도우미(복권기금)	801 명	244 명	584 명
자활근로 간병사	379 명	109 명	283 명
노인돌보미	963 명	563 명	418 명
장애인활동보조인	1,821 명	1,091 명	756 명
산모신생아도우미	222 명	94 명	136 명
기타 돌봄종사자	112 명	46 명	66 명
총계	5,191 명	2,653 명	2,614 명

4. 돌봄서비스 훈련현황 및 수요 실태분석 결과

<표 3-12> 2007년도 돌봄서비스 훈련인원

(단위: 명, %)

구분	훈련인원	훈련형태별 인원		
		자체 신규인력 훈련	자체 재직자 훈련	전문교육기관 위탁 훈련
유급가정봉사원	1,211 명	217 명 (16.7)	385 명 (29.7)	696 명 (53.6)
무급가정봉사원	933 명	527 명 (50.2)	168 명 (16.0)	355 명 (33.8)
가사간병방문도우미	2,122 명	204 명 (7.6)	601 명 (22.5)	1,871 명 (69.9)
자활근로 간병사	1,077 명	142 명 (12.2)	340 명 (29.2)	682 명 (58.6)
노인돌보미	2,012 명	305 명 (14.9)	223 명 (10.9)	1,520 명 (74.2)
장애인활동보조인	3,416 명	1,753 명 (38.2)	1,156 명 (25.2)	1,681 명 (36.6)
산모신생아도우미	501 명	146 명 (27.4)	35 명 (6.6)	352 명 (66.0)
기타 돌봄종사자	630 명	222 명 (37.7)	136 명 (23.1)	231 명 (39.2)

<표 3-13> 돌봄서비스 2007년도 교육훈련 현황

구분	교육기간 (일)	총 교육시간 (시간)	소양/ 인성교육	기초/ 심화교육	실습교육	관련자격증 제공유무
유급가정봉사원	20.6	43.3	19.9	15.8	15.5	11.4
무급가정봉사원	4.9	16.7	9.6	6.4	5.3	4.4
가사간병방문도우미	34.6	119.4	14.9	13.7	14.3	11.1
자활근로 간병사	33.6	109.3	12.0	10.8	10.8	8.5
노인돌보미	22.1	88.8	29.2	29.5	31.3	18.7
장애인활동보조인	19.2	37.2	23.4	22.8	17.5	7.6
산모신생아도우미	13.8	45.2	9.4	9.6	8.8	6.1
기타 돌봄종사자	34.0	61.0	5.01	5.3	4.4	2.6

&lt;표 3-14&gt; 돌봄서비스 2008년도 교육훈련 수요

돌봄서비스 직종	업무수행 상 요구되는 평균 기능수준 <sup>1)</sup>	2008년 인력충원계획에 따른 교육훈련 계획		
		외부전문교육기관 교육훈련이수	자체 교육훈련	교육훈련 무관
유급가정봉사원	3.7	433 명	248 명	17 명
무급가정봉사원	2.9	285 명	392 명	27 명
가시간병방문도우미	3.6	532 명	479 명	37 명
자활근로 간병사	3.7	220 명	240 명	18 명
노인돌보미	3.8	901 명	532 명	12 명
장애인활동보조인	3.4	1760 명	1980 명	60 명
산모신생아도우미	3.7	246 명	155 명	13 명
기타 돌봄종사자	4.0	95 명	96 명	0 명

주: 1) 업무수행 기능수준은 초급을 1점, 고급을 5점으로 설정하여 평균산출하였음.

## 5. 돌봄서비스 고용실태와 근로조건

돌봄서비스 인력의 채용기준은 주로 인성 및 적성(36.4%) 그리고 성실성(19.6%)인 것으로 나타났다.

&lt;표 3-15&gt; 돌봄서비스 인력의 채용기준

(단위: %, 개소)

구분	업무능력	수급자격 및 욕구	인성·적성	성실성	기타
가정봉사원파견센터	18.9	18.9	41.7	18.1	2.4
지역자활센터	13.8	30.8	38.5	10.8	6.2
노인복지회관	23.5	23.5	29.4	20.6	2.9
장애인복지관/자립생활지원센터	11.3	27.4	27.4	27.4	6.5
기타 돌보미 파견 기관	10.3	25.6	41.0	23.1	-
전체	16.0(53)	24.1(80)	36.4(121)	19.6(65)	3.9(13)

기관을 찾아오는 돌봄서비스 인력의 주된 구직 경로는 구인광고(32.4%), 자활사업 또는 자활은 아니지만 동사무소 및 지자체를 통해서 오는 경우(28.1%), 개인적 인맥을 통해 찾아오는 경우(24.5%)가 많았다. 지역자활센터의 경우만 지자체 및 자활사업을 통해 찾아오는 경우가 대부분(75.4%)이었으며, 노인복지회관(44.1%), 장애인복지관 및 자립생활지원센터(45.2%), 기타 파견 기관(30.8%)은 대부분 구인광고를 통해 찾아오는 경우가 많은 것으로 조사되었다.

<표 3-16> 돌봄서비스 인력의 주된 구직경로

(단위: %, 개소)

구분	지자체 및 자활사업	구인광고	직업훈련 및 소개기관	개인인맥	기타
가정봉사원파견센터	17.3	17.3	4.7	17.3	10.2
지역자활센터	75.4	6.2	3.1	12.3	3.1
노인복지회관	11.8	44.1	14.7	20.6	8.8
장애인복지관/자립생활지원센터	16.1	45.2	3.2	24.2	11.3
기타 돌보미 파견 기관	17.9	30.8	7.7	28.2	12.8
전 체	28.1 (92)	32.4(106)	5.5(18)	24.5(80)	9.2(30)

돌봄서비스 수행에 요구되는 최소 학력 수준을 조사한 결과, 절반 가량의 기관이 학력은 상관없음(46.8%)으로 응답하였고 중학교 또는 최대 고등학교 졸업을 적절한 것으로 생각하는 것으로 나타났다.

&lt;표 3-17&gt; 돌봄서비스 인력의 최소학력수준

(단위: %, 개소)

구분	중학교	고등학교	학력무관
가정봉사원파견센터	22.0	33.1	44.1
지역자활센터	47.7	18.5	33.8
노인복지회관	20.6	17.6	61.8
장애인복지관/자립생활지원센터	21.0	21.0	58.1
기타 돌보미 파견 기관	30.8	23.1	46.2
전체	27.8 (91)	25.1(82)	46.8(327)

돌봄서비스 인력 채용과정을 채용심사, 근로계약서, 근로기간계약, 보수계약 여부로 나누어 살펴보면 다음과 같다. 현재 공식적인 채용심사 과정을 통하여 필요한 인력을 선발하고 있는지에 관한 질문에 대하여 전체 기관의 64.9%가 그렇다고 응답하였고, 35.1%가 그렇지 않다고 응답하였다. 특히, 가정봉사원파견센터와 기타 돌보미 파견기관은 공식적인 채용심사를 거치는 경우가 더 많았으나, 지역자활센터, 노인복지회관, 그리고 장애인복지관 및 자립생활지원센터는 공식적인 채용심사가 없는 경우가 다소 많았다.

돌봄서비스 종사자를 고용할 때, 대부분의 기관은 근로계약서를 체결하고 근로기간과 보수를 명시하는 것으로 나타났다. 근로계약서를 서면 또는 구두계약으로 체결하는 경우는 94.8%, 체결하지 않는 경우는 5.2%였으며, 근로기간을 서면 또는 구두로 명시하는 경우는 94.2%, 명시하지 않는 경우는 5.8%였으며, 보수를 서면 또는 구두로 명시하는 경우는 98.5%, 그렇지 않은 경우는 1.5%였다.

<표 3-18> 돌봄서비스 인력 채용과정

(단위: %, 개소)

구분	채용심사		근로계약서		근로기간계약		보수계약	
	있음	없음	있음	없음	명시	없음	명시	없음
가정봉사원파견센터	76.4	23.6	96.0	4.0	95.3	4.7	98.4	1.6
지역자활센터	39.1	60.9	98.5	1.5	95.4	4.6	98.4	1.6
노인복지회관	35.3	64.7	100.0	0.0	100.0	0.0	97.0	3.0
장애인복지관/자립생활지원센터	48.4	51.6	88.7	11.3	90.2	9.8	98.4	1.6
기타 돌보미 파견 기관	60.5	39.5	89.2	10.8	89.7	10.3	100.0	0.0
전체	649 (211)	351 (114)	948 (307)	52 (17)	942 (307)	58 (19)	985 (319)	15 (5)

각 기관이 돌봄서비스 종사자에게 보수를 지급하는 방식은 대부분이 월급(43.1%)과 시급(37.5%)의 형태였다. 서비스 제공 양에 따라 지급하는 경우는 15.3%, 주급으로 지급하거나 일정하지 않은 경우는 4.1%였다.

<표 3-19> 돌봄서비스 보수 지급 방식

(단위: %, 개소)

구분	시급	월급	서비스 제공 수준별	기타
가정봉사원파견센터	48.8	35.2	14.4	1.6
지역자활센터	27.0	52.4	7.9	12.7
노인복지회관	28.1	59.4	12.5	0.0
장애인복지관/자립생활지원센터	31.1	42.6	23.0	3.3
기타 돌보미 파견 기관	35.9	41.0	20.5	2.6
전체	37.5(120)	43.1(138)	15.3(49)	4.1(13)

돌봄서비스 종사자들의 임금수준을 민간 시장 동종 업종의 평균 임금 수준과 비교한 결과, 낮은 수준이라고 답한 기관이 67.5%, 비슷한 수준이라고 답한 기관이 25.4%, 더 높다고 답한 기관이 7.1%였다. 즉, 돌봄서비스 종사자의 평균 임금 수준은 민간 시장의 동종 업종 임금과 비교할 때 전반적으로 낮은 상태로 조사되었다.

&lt;표 3-20&gt; 돌봄서비스 종사자의 평균 임금 수준과 동종업계 임금 수준의 비교

(단위: %, 개소)

구분	낮음	비슷한 수준	높음
가정봉사원파견센터	64.8	25.6	9.6
지역자활센터	60.9	31.3	7.8
노인복지회관	75.8	18.2	6.1
장애인복지관/자립생활지원센터	79.0	21.0	0.0
기타 돌보미 파견 기관	61.5	28.2	10.3
전체	67.5(218)	25.4(82)	7.1(23)

돌봄서비스 인력의 임금결정 과정을 살펴보면 다음과 같다. 전반적으로, 정부 지침에 의한 결정(67.6%), 기관의 재량에 의한 결정(23.9%), 기타 방법에 의한 결정(4.3%), 노사협의를 의한 결정(2.8%), 매번 다름(가능한 만큼 결정)(1.55)의 순으로 나타났다.

&lt;표 3-21&gt; 돌봄서비스 종사자의 임금결정과정

(단위: %, 개소)

구분	기관 재량	정부 지침	노사협의를	매번 다름	기타
가정봉사원파견센터	29.1	59.8	2.4	1.6	7.1
지역자활센터	10.8	78.5	4.6	1.5	4.6
노인복지회관	32.4	52.9	8.8	2.9	2.9
장애인복지관/자립생활지원센터	19.4	77.4	0.0	1.6	1.6
기타 돌보미 파견 기관	28.2	71.8	0.0	0.0	0.0
전체	23.9(78)	67.6(221)	2.8(9)	1.5(5)	4.3(14)

돌봄서비스 종사자의 임금 체불 경험에 대해서는 96.0%가 체불된 적 없음으로 답하였고, 4.0%만이 임금 체불 경험이 있다고 답하였다. 기관별로 큰 차이는 없었으나, 주로 중증장애인 활동보조인을 파견하는 장애인복지관 및 자립생활지원센터의 체불 경험이 8.1%로 다소 높았다.

<표 3-22> 돌봄서비스 종사자의 임금체불 경험

(단위: %, 개소)

구분	체불없음	1개월 체불	2개월 체불	3개월 체불	4개월이상 체불
가정봉사원파견센터	96.0	2.4	1.6	-	-
지역자활센터	96.9	-	3.1	-	-
노인복지회관	97.0	-	0.0	-	-
장애인복지관/자립생활지원센터	91.9	6.5	0.0	1.6	-
기타 돌보미 파견 기관	100.0	0.0	0.0	0.0	-
전체	96.0(312)	2.2(7)	1.2(4)	0.3(1)	0.3(1)

기관에서 돌봄서비스 업무 이외에 종사자들의 노동권에 대한 교육을 실시하는지에 대한 질문에는 57.7%가 교육 없음, 22.0%가 사전교육 실시, 20.5%가 상시적 교육 실시라고 응답하였다. 기관별로는 지역자활센터가 노동권에 대한 교육을 실시하는 경우(54.8%)가 많았다.

<표 3-23> 돌봄서비스 종사자에 대한 노동권 교육 실시 여부

(단위: %, 개소)

구분	사전교육 실시	상시적 교육 실시	교육없음
가정봉사원파견센터	25.6	16.0	58.4
지역자활센터	24.2	30.6	45.2
노인복지회관	20.6	29.4	50.0
장애인복지관/자립생활지원센터	12.9	14.5	72.6
기타 돌보미 파견 기관	23.1	20.5	56.4
전체	22.0(71)	20.5(66)	57.5(185)

기관에서 최소 1년 단위의 정기적인 인력 계획을 수립하고 있는지에 관한 질문에는, 전체의 58.0%가 수립하고 있다고 답하였으며, 수립하고 있지 않다고 답한 기관이 42.0%였다.

&lt;표 3-24&gt; 최소한 1년 단위의 정기적인 인력계획 수립 여부

(단위: %, 개소)

구분	예	아니오
가정봉사원파견센터	54.8	45.2
지역자활센터	84.4	15.6
노인복지회관	57.6	42.4
장애인복지관/자립생활지원센터	37.7	62.3
기타 돌보미 파견 기관	57.1	42.9
전체	58.0(185)	42.0(134)

돌봄서비스 인력들의 주된 이직사유는 낮은 임금(48.3%), 기타(22.4%), 근무환경이 열악하거나 작업강도가 높아서(17.4%)였다.

&lt;표 3-25&gt; 돌봄서비스 인력들의 주된 이직사유

(단위: %, 개소)

구분	임금이 낮아서	근무환경과 작업강도	근무시간이 맞지 않아서	기타
가정봉사원파견센터	51.0	17.7	13.5	17.7
지역자활센터	38.2	14.5	10.9	36.4
노인복지회관	50.0	25.0	3.6	21.4
장애인복지관/자립생활지원센터	54.5	10.9	18.2	16.4
기타 돌보미 파견 기관	44.0	28.0	4.0	24.0
전체	48.3(125)	17.4(45)	12.0(31)	22.4(58)

각 기관들이 돌봄서비스 인력 충원 및 유지에 가장 필요한 것으로 지적한 것은 주로 급여의 적정성(65.4%)과 정부의 돌봄서비스 확대(18.4%)였다. 이는 돌봄서비스 인력들의 가장 주된 이직사유가 저임금이라는 결과와 일맥상통한다. 기관별로 보았을 때, 가정봉사원파견센터의 73.4%가 급여의 적정성이 인력 충원 및 유지에 필요하다고 한 것에 비하여 기타 돌보미 파견기관은 44.7%로 큰 차이를 보였다.

<표 3-26> 돌봄서비스 인력 총원 및 유지에 필요한 것

(단위: %, 개소)

구분	급여의 적정성	정부의 돌봄 서비스 확대	복리후생제도	근로환경개선
가정봉사원파견센터	73.4	15.3	6.5	3.2
지역자활센터	60.9	20.3	4.7	6.3
노인복지회관	63.6	21.2	3.0	9.1
장애인복지관/자립생활지원센터	67.7	17.7	6.5	3.2
기타 돌보미 파견 기관	44.7	23.7	13.2	13.2
전체	65.4(210)	18.4(59)	6.5(21)	5.6(18)

돌봄서비스 종사자의 업무수행에 대한 모니터링은 주로 수행을 체크하는 시스템을 통해(53.6%) 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 그 외에는 돌봄서비스 제공여부만 통제(23.4%), 기타 방법(16.2%)을 통해 모니터링을 하는 것으로 나타났다. 한편, 특별한 모니터링 없이 종사자의 자율에 맡기는 기관은 5.6%로 나타났다.

<표 3-27> 돌봄서비스 종사자 업무 모니터링

(단위: %, 개소)

구분	수행체크시 스템	서비스 제공여부	동료에 의한 통제	종사자의 자율	기타
가정봉사원파견센터	56.5	21.0	0.8	6.5	15.3
지역자활센터	55.6	20.6	1.6	6.3	15.9
노인복지회관	69.7	12.1	0.0	3.0	12.1
장애인복지관/자립생활지원센터	43.5	32.3	1.6	4.8	17.7
기타 돌보미 파견 기관	43.6	30.8	0.0	5.1	20.5
전체	53.6(172)	23.4(75)	0.9(3)	5.6(18)	16.2(52)

돌봄서비스 종사자 해고에 관한 규칙이나 규정이 있는 경우는 48.8%, 없는 경우는 51.2%로 나타났다.

&lt;표 3-28&gt; 돌봄서비스 종사자 해고에 관련된 규칙 또는 규정

(단위: %)

구분	있음	없음
가정봉사원파견센터	48.8	51.2
지역자활센터	73.4	26.6
노인복지회관	50.0	50.0
장애인복지관/자립생활지원센터	37.7	62.3
기타 돌보미 파견 기관	23.7	76.3
전체	48.8(157)	51.2(165)

지난 3년간 돌봄서비스 종사자들의 산업재해가 발생한 적이 있는 경우는 9.7%였다. 특히, 노인복지회관의 경우 산업재해 발생이 0.0%인 것에 반해, 지역자활센터는 산업재해 발생 경험이 30.8%에 달하여, 지역자활센터의 돌봄서비스 종사자들의 안전에 주의가 필요한 것으로 나타났다.

&lt;표 3-29&gt; 지난 3년간 돌봄서비스 종사자의 산업재해 발생 경험

(단위: %)

구분	있음	없음
가정봉사원파견센터	6.3	93.7
지역자활센터	30.8	69.2
노인복지회관	0.0	100.0
장애인복지관/자립생활지원센터	3.3	96.7
기타 돌보미 파견 기관	2.8	97.2
전체	9.7(31)	90.3(290)

지난 3년간 돌봄서비스 종사자들의 집단행동 및 항의가 있었는지에 대한 질문에는 대부분(98.8%)의 기관이 없다고 답하였으며, 기관별로 볼 때에는 기타 돌보미 파견기관의 5.7%가 종사자들의 집단행동 및 항의를 경험한 것으로 나타났다.

<표 3-30> 지난 3년간 돌봄서비스 종사자들의 집단행동 및 항의 여부

(단위: %)

구분	있음	없음
가정봉사원파견센터	0.8	99.2
지역자활센터	1.5	98.5
노인복지회관	0.0	100.0
장애인복지관/자립생활지원센터	0.0	100.0
기타 돌보미 파견 기관	5.7	94.3
전 체	1.3(4)	98.8(316)

돌봄서비스 종사자의 근로조건 중 가장 심각한 문제는 저임금(57.3%), 고용불안(15.6%), 직무스트레스(11.2%)의 순으로 나타났다.

<표 3-31> 돌봄서비스 종사자 근로조건 중 가장 심각한 문제

(단위: %)

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)

## 제4장 사회서비스 산업의 인력수급 활성화 및 훈련제도 개선방안

### 제1절 연구결과 요약 및 결론

사회서비스는 한시적인 소득보조 차원에서 벗어나 포괄적이고 보편적인 복지서비스 제공을 통해 지속적인 국가 성장동력을 확보하려는 시도이면서 동시에 서구 선진국과 비교하여 아직 미개척 분야로 남아있는 사회서비스 확대를 통해 여성 및 중장년층의 노동시장 편입을 유도하려는 일자리 창출 목표로 진행되고 있다. 그러나 애초에 정부가 내세운 좋은 일자리 창출을 통해 사회서비스 향상을 이루고자 하는 목표는 사회서비스 확충과정에서 사회서비스 비정규직 양산으로 인한 노동문제와 이에 따른 서비스 질 저하라는 부담을 동시에 지니고 있다. 물론 보건복지부의 사회서비스 확충 전략이 기존 사회적 일자리보다 예산과 인원 두 측면 모두에서 큰 증가를 가져왔다는 점은 인정할 수 있다.

실태조사 결과, 사회서비스 인력의 문제는 일자리의 질의 문제와 연결되어 있다. 불안정 노동의 대표적인 형태인 비정규직으로서 사회서비스 인력의 가장 대표적인 특징은 바로 단기고용이다. 돌봄서비스 중 72.1%가 1년 미만에 근속년수를 갖는 것으로 나타나고 있다. 또한 월평균 근로일수와 주근로 시간을 보면, 문제는 더욱 심각한 것으로 나타났다. 월평균 근로일수는 자활후견기관의 간병사와 장애인활동보조인을 제외하고는 호출근로자의 특성상 모두 20시간 미만인데 반하여, 주평균 근로시간은 가사간병도우미가 41.3시간 산모신생아도우미가 47.4시간으로 장시간 노동을 그리고 장애인활동보조인의 경우 주평균 근로시간은 단지 26시간에 머물러 편차가 큰 것으로 나타났다.

또 다른 문제는 사회서비스 일자리의 임금문제이다. 정부(기획예산처)는 사회서비

스 일자리 창출 프로그램이 급여수준, 고용안정성, 노동수준에서 기존 공공근로와는 차이가 있음을 설명하였다(기획예산처, 2006). 사회서비스 일자리는 임금 면에서는 최저임금 이상이며 지속적인 고용을 전제로 한다는 점을 강조하였고, 또한 노동수준에 있어서도 일정수준 교육이 요구된다는 점을 차이점으로 제시하고 있다. 그러나 실태조사 결과 사회서비스 인력의 임금은 월60만원 수준이고, 최대 100만원을 넘지 않았다. 즉 일자리 자체가 단기간임을 물론 급여 수준에 있어서도 높지 않은 게 현실이다. 바우처 제도를 통한 일부 사업은 파트타임 일자리로서 정부가 제시하는 급여 수준 80만원에 못 미칠 가능성을 잠재적으로 가지고 있다. 예를 들어 한 노동자가 노인돌보미 바우처 사업에 참가하기 위해 사회서비스 제공기관과 계약을 맺었지만, 일이 발생하지 않는 동안(대기기간)에는 급여가 발생하지 않기 때문에 시급이 최저임금 이상일지라도 월 급여는 최저임금 이하로 떨어질 수 있다.

한편, 정부의 일자리 창출 사업이 안고 있는 중요한 문제 중 하나는 일자리창출 사업에 참여하는 자들의 노동자성에 관한 것이다. 근로기준법에서는 “직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자”를 근로자로 정의하고 있다(근로기준법 1장2조). 그러나 보건복지부와 법제처에서는 근로기준법에 명시된 근로자의 개념을 가정봉사원, 자활사업 참여자 및 바우처 사회서비스 인력에 적용을 하지 않고 있다. 특히 자활사업의 경우 법제처는 조건부 수급자가 받는 급여는 “빈곤층에 대한 생계보조금 성격”을 갖기 때문에, 즉 근로의 대가로 볼 수 없다는 판단을 내리면서 노동자성을 부정한다. 또한 적용기준의 일관성에 있어서도 문제점이 발견되는데, 바우처 사업의 경우 일자리 창출이 목적이기 때문에, 권고사항으로 노동권과 4대 보험의 준수를 제시하였으나, 실태조사 결과를 보면 그 적용이 매우 한정적으로 이루어짐을 볼 수 있었다. 단지 노인돌보미의 경우만 4대 보험 적용이 약 40% 수준에서 제공되고 있는 반면, 가정봉사원과 가사간병인은 20%대에 머무르고 있다. 더욱이 같은 바우처 사업으로 시행되고 있음에도 불구하고, 장애인활동보조인과 산모신생아도우미들의 4대보험 적용은 매우 작게 나타나고 있다.

## 제2절 사회서비스 산업의 인력수급 활성화 및 훈련제도 개선방향

### 1. 사회서비스 인력의 노동권 보장

이는 앞서 살펴본 바와 같이, 사회서비스 일자리 확충 정책은 사회서비스 공급의 확대 및 공급지형의 변화를 위한 바우처 방식의 도입, 새로운 서비스유형의 제도화 및 기존 제도적 기반의 개선 등을 통해서 가시화되고 있다. 이와 관련하여 다음과 같은 우려와 기대가 공존하고 있다.

첫째, 재정지원을 통한 사회서비스 일자리 확대사업이 지속성을 가진 안정적인 일자리가 되어야 한다는 점이다. 즉, 단기적인 일자리 확충의 효과가 서비스 공급량의 확대로 이어질 것이지만, 서비스 부문의 ‘직종’개발에 대한 접근에 앞서 ‘제도화’가 필요한 사회서비스 유형의 선별과 기반 마련의 고려가 우선되고 일자리사업과 연계되어야 한다는 것이다.

둘째, 사회서비스 인력의 노동권 보장이 핵심이 되어야 한다. 사회서비스 일자리의 상당부분은 대인돌봄 서비스의 특징을 갖는다는 점에서 그동안, 비공식부문이지만 시장에서 상당부분 형성되어온 분야다. 그동안 민간시장에서 이들은 노동자로서 인정받지 못한 채, 인력소개소, 알선업체 등의 착취를 감내하며 저임금의 불안정한 노동조건에서 노동해왔다. 그런데 이러한 비공식부문을 제도화하면서 정부가 추진하는 모습은 민간기업의 인력운영과 거의 동일한 방식에서 진행되었다. 낮은 시급의 일자리에서 일하는 노동자들은 일당을 채우기 위해 출혈적인 노동을 할 수밖에 없으며, 이동시간, 식사시간도 보장받지 못한 채, 공급기관 관리비용마저 시급에서 떼어내는 상황이 연출되었다. 따라서 사회서비스 관련 법안을 마련하여 공급기관의 공적 지위 보장과 지원방안, 그리고 노동권 보장방안을 구체적으로 명시해야 할 것이다.

셋째, 이러한 노동권 보장방안은 사회서비스 성격상 공공성의 보장과 연결된다. 사회서비스 확충전략이 포괄하는 분야는 상당히 광범위하다. 또한 기존에 존재하는 산업 분야에 미칠 영향도 무척 포괄적이다. 예컨대, 보육의 경우, 기업이 참여하는 각종 서비스개발이 이어진다면, 기존의 보육시설 자체의 성격이 변화하고 보육노동

자의 지위에는 대혼란이 발생할 것이다. 초호화 보육시설과 상품이 난립하고, 저가의 아주 열악한 보육시설(주로 노동자에 대한 저임금 공세로 명목을 유지하는)이 확산되면서 대다수 보육 노동자의 지위가 하락할 위험이 있다. 간병 노동자도 마찬가지로 민간요양기관의 난립은 서비스 양극화와 노동자의 출혈적 노동을 강요하는 방식으로 귀결될 것이다. 또한 자활후견기관에서 일하는 자활사업 참여자는 저임금의 열악한 지위를 강요받으며 고된 노동을 지속하게 될 것이다. 이렇듯, 사회서비스 영역 내 각 분야의 일자리를 제대로 된 일자리, 공적 성격을 보장받는 일자리로 만들지 않으면, 우리 사회는 더욱 심각한 불평등에 처할 것이며 이러한 가운데 서비스 노동자들의 지위는 출혈적인 경쟁 속에서 날로 열악해질 수밖에 없다. 이에, 정부는 사회서비스 영역 내 각 분야의 일자리 공공성 확보방안과 각 분야의 노동자의 노동권 보장방안을 명시적으로 제시해야 할 것이다.

## 2. 훈련제도 개선 방안

### 1) 전문성확보방안

#### (1) 도우미

노인돌보미, 산모도우미, 중증장애인돌보미 등 사회서비스관련 돌보미 사업전반의 개선내용을 보면 다음과 같다.

우선 각 서비스별 교육대상이 다양하므로 이를 중앙정부가 전문성 및 서비스의 질을 담보한 교육을 직접 수행하기 어렵고 위탁의 형태로 진행되어진다. 이러한 과정에서 일정한 표준적 서비스를 유지하기 위해서는 장기적 교육계획하의 안정적인 교육체계의 마련이 요구되어진다. 이러한 중장기적 계획에 포함되어져야하는 내용은 크게 2가지로 분류해 볼 수 있다 먼저, 위탁기관의 교육수행과 관련하여 교육의 질적 수준을 높이기 위해 필요로 하는 시설 및 교육교재 그리고 다양한 교육과 관련된 사항들이 중장기적으로 제공될 때 질적으로 보장되어지는 인적자원의 산출이 가능하다. 그러므로 위탁 기관이 교육에 대한 중장기적인 시각을 가질 수 있도록 안정

적인 지원을 보장하는 것이 우선되어야 한다. 다음은 서비스의 질을 높이기 위한 교육체계방안과 관련된 것으로, 노인돌보미등 가사, 간병서비스, 산후도우미, 장애인 활동보조, 장애인통합보조 등 지역사회 돌봄서비스가 체계적으로 관장되어 지역사회 내의 통합적서비스가 가능하도록 효율적인 관리가 가능한 체계의 마련이 포함되어야 한다. 이를 위한 ‘지역사회사례관리 센터’ 혹은 ‘지역사회돌봄종합센터(가칭)’ 등의 형태의 체계구축이 바람직할 것으로 보인다; 이를 통해 전반적인 돌봄서비스의 총체적 교육관리와 서비스의 연계등을 효율적으로 해나갈 수 있다. 이는 사회서비스 확충과 일자리 창출, 공급부문을 강화할 정책수단으로 활용되어 질 수도 있으며, 지역사회 주민 욕구대비 정책의 연계가 적절히 가능해 질 수 있다.

둘째, 교육의 질을 높여나가는 데에 가장 밀접하게 관련된 부분은 누가 가르치는가이다. 즉, 교수자와 관련된 것인데 앞에서 계속 강조 되었듯이 돌보미 교육의 가장 중요하면서 실제적으로 안되고 있는 부분이 현장과의 연계와 실습부분이다. 이를 보완하기 위해서는 실제 교강사를 현장에서 돌보미 서비스의 경험이 있는 인력으로 확보해 나가는 것이 중요하다. 사업이 진행 되면서 도우미 인력 중에 현장을 잘 파악하고, 실제 도우미들의 상황을 이해하는 관리기능을 가지는 인력이 사회서비스 사업들을 성공적으로 운용하는데 도움이 될 것이다. 이러한 교육대상자와 서비스 수행자 및 경력자의 교강사화 하는 인력양성 교육체계의 구축은 사회서비스제도의 확충<sup>31)</sup>과 안정적 운영을 위해 필수적 기반이 될 수 있다.

셋째, 사회서비스 정책 수행과 관련된 영역은 다양하여, 중앙부처만도 보건복지부, 여성가족부, 노동부등이 있다. 또한 돌봄미 서비스간의 인력의 중복도 있다. 서비스와 적절한 인력의 연계 및 서비스간의 연계구도를 체계화하고 교육생의 질관리를 위하여 통합적 전산시스템구축이 요구 된다. 이를 통해 교육생의 교육실적 관리와 서비스 연계구도등을 총체적으로 관리해 나감으로서 사회서비스 확충에 효율적으로 대응 할 수 있도록 할 필요가 있다. 넷째, 현장과의 연계 가능한 실습체계의 구도화

31) 보건복지부는 07년도에 노인돌보미 5,721명, 가사간병도우미 10,833명, 산모신생아 도우미 1,340명, 중증장애인 활동보조인 11,000명이 활동할 수 있도록 사회서비스 확충전략을 짜고 있다. 이들의 교육을 위한 교강사의 질적 확보는 필수 불가결한 과제임.

가 필요하다.

## (2) 보육 및 방과 후 서비스

첫째, 종사인력의 전문성 제고를 위하여 교육훈련과정은 표준화된 직무개발을 기초로 모든 종사자들이 해당 직무에 대한 기본교육을 이수할 수 있어야 하며, 이에 추가적으로 분야별 전문성을 획득할 수 있도록 설계되어야 할 것이다. 설계된 교육훈련과정은 시뮬레이션을 통해 검증을 거친 뒤, 인증된 교육훈련기관에 의해 연도별 교육훈련계획을 세워 기초교육 및 보수교육의 제도화를 통해 이루어져야 한다.

둘째, 시설의 설치기준 및 프로그램 등이 보다 내실화되어야 하며 교육훈련기관의 전문적 교육내용의 확보와 실행에 관련하여 성과평가체계를 구축해 나가야 한다.

셋째, 보수교육이 의무화되어야 한다. 사회서비스 분야에 종사하거나 혹은 종사할 수 있는 인력은 전문성에 있어서 매우 다양한 차이를 보이고 있다. 특정한 전문성을 가지고 있다고 하더라도 서비스 대상에 따라 대상자의 특성을 이해하고 이에 근거한 서비스 제공이 이루어질 수 있어야 궁극적으로 서비스 품질에 대한 높은 평가를 받게 될 것이다. 따라서 특정한 전문자격을 갖고 있다 하더라도 사회서비스 대상자에 맞는 별도의 훈련과정을 개설, 연수를 의무화하고 이에 대한 비용지원 등을 제도화해야 한다.

넷째, 표준화된 교과과정 및 교육훈련 매뉴얼의 개발·지원이 필요하다.

교육과정이 민간영역에서 개별적으로 진행할 경우 관리되지 않는 교육과정으로 서비스의 품질 자체가 통제되지 않을 수 있으므로 각 서비스 영역별 표준화된 교육매뉴얼 및 교과과정을 개발하여 제공하고 전문성 있는 교강사가 인력을 양성할 수 있는 시스템을 갖추어야 사회서비스의 질을 담보할 수 있을 것이다.

다섯째, 시설 및 종사자를 일정 필요 수준까지 확충하고, 전문적인 보육교사 양성을 위해 보육교사의 자격기준을 상향 조절할 필요가 있다.

여섯째, 종사인력의 전문성 제고를 위하여 교육훈련과정은 표준화된 직무개발을 기초로 지역아동센터의 모든 종사자들이 해당 직무에 대한 기본교육을 이수할 수 있어야 하며, 이에 추가적으로 분야별 전문성을 획득할 수 있도록 설계되어야 할 것이다.

## 2) 현장성 강화 방안

### (1) 도우미

도우미 서비스의 교육훈련과정을 최적화하고 현장성을 강화하기 위해서는, 충분한 교육시간을 확보와 교육장 실습시간과 실습 자재가 충분히 마련되어야 하며, 현장 실습 체계가 제도적으로 마련되어야 한다. 이를 위해서는 현장과 연계한 실습환경의 조성이 필요하며 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 현장에서의 대응력을 확보하기 위해서는 기본 교육을 일자리에 적용해나가는 준비 시간을 충분히 확보 할 수 있어야 한다. 이는 이론의 실제 적용의 의미뿐만 아니라 서비스 이용자들의 실제적 욕구에 대응해 나갈 수 있는 역량의 개발이 병행 되어야한다. 이는 서비스의 질을 높여 나가는 것과 직결되어지며, 교육훈련의 효과성을 극대화하는 방향이 되어 질 수 있다.

둘째, 현장성 확대를 위하여 실습체계에 필요한 실습 교재 및 교구 등의 확보가 요구된다. 각 도우미 영역별로 교육인원 대비 실습기구가 충분히 제공되어 실제로 충분한 직 간접적인 경험을 한 후 현장으로 투입되었을 때 서비스의 전문성과 질의 확보가 가능하다.

### (2) 보육 교사 및 방과 후 활동교사

현장에서 지역아동센터가 당면한 과제 중의 하나는 일정한 수준 이상의 서비스를 아동에게 제공하는 질적 제고라고 할 수 있다. 이를 위한 구체적 방안을 살펴보면 다음과 같다

첫째, 지역아동센터와 방과 후 학교 교사의 경우 현장의 관련 인력이 절대적으로 부족<sup>32)</sup>한 상태이며, 현장에서 필요로 하는 인력의 확보를 위한 인력양성체계의 장기적 구축이 요구된다.

둘째, 관련 교사의 경우 가장 중요한 부분은 영역별 전문성의 확보이다. 최근의 사회 환경변화에 따른 욕구의 다변화에 대응하기 위해서는 아동복지지도사 혹은 방

32)지역아동센터의 경우 현재 1개 센터당 30명의 아동을 돌보고 있음.

과후 아동지도사 등 아동을 위한 별도의 자격이 신설될 필요가 있다. 이는 사회복지사 1급자격등과 별개로 전문사회복지사 자격의 확대와 연계하여 논의 되어 질 필요가 있다. 한편 보육을 담당하는 교사와 특기교사 등의 역할에 따라 별도의 보수교육이 이루어져야 하므로 이에 근거한 교육훈련을 우선적으로 이수하도록 하는 의무규정이 요구 되어 진다. 이러한 영역별 전문화 방안은 사회복지서비스의 질적 확대에 기여 할 것으로 보여 진다. 전문성을 가진 교육기관이 교육훈련 및 보수교육을 담당함으로써 보다 전문적이고 단계별 심화학습을 가져올 수 있도록 하여, 서비스 대상별 특성에 맞춘 교육을 제공할 수 있도록 하여야 한다.

셋째, 현장의 교사 수요와 인력양성공급의 균형이 맞추어 질 수 있는 종합적 교육체계의 관리가 요구된다. 수급조절의 실패는 인력과 서비스의 질을 저하하는 결과를 가져올 수 있고, 사회복지서비스 확대과정에 부정적인 요인으로 작용할 수 있다.

넷째, 현장경험과 교육이 한 과정에서 동시에 이루어 질 수 있는 체계가 필요하다. 즉 기초교육과 실습이 연계되어 습득할 수 있는 교육훈련이 적절할 수 있다. 이와 관련한 교육훈련내용과 수준을 적정화하여 내실을 도모하여야 한다.

### 3) 제도적 지원방안

도우미 및 교강사 인력의 질적 제고를 위한 교육훈련의 구체적 지원 방안은 다음과 같다.

첫째, 위탁교육훈련기관의 평가·인증을 통한 위탁교육훈련기관의 신뢰성 확보가 요구 된다. 교육훈련기관의 인증은 교육훈련 수요자에게 교육훈련기관의 전반적인 정보를 제공하여 수요자의 개별적, 지역적 현실에 적합한 선택의 기회를 확대해 줄 수 있다는 점에서 중요하다. 교육훈련 능력, 실적 및 성과에 관한 공공, 민간 또는 정규 및 비정규 등 기관 유형별로 공동 사용할 수 있는 평가지표를 개발하되 양적, 질적평가가 가능해야 한다. 이는 사회복지서비스의 질적 향상을 위한 기초적 전제가 되어 질 수 있다.

둘째, 교육훈련 수준과 교육훈련과정을 현장 수요를 반영하여 현장적응적 능력 중

심으로 표준화하고 지속적으로 질관리를 하여야한다. 이를 위해서는 직무체계에 따른 수준별 표준교육훈련과정의 개발과 교육훈련과정이수와 자격시험의 연계형 자격제도가 도입되도록 해야 한다. 특히 교육훈련과정 중에서 어디까지를 표준화하고 어떤 부분을 특성화하여야 할 것인지를 통해 현장성을 제고하여 지원하여야 한다.

셋째, 교육훈련의 방법을 다양화하여 집합교육의 한계를 극복 할 수 있는 사이버교육등의 지원등이 다양하게 고려되어야 한다. 교육과 훈련에 있어 학습자 중심 접근으로 원격교육, 이러닝, 온라인을 통한 자기조절학습, 자기주도학습 등 다양한 교수·학습 방법의 도입과 집합과 사이버를병행하는 블렌디드(Blended) 러닝등이 가능하도록 할 필요가 있다. 그리고 온라인 기반 평가는 앞서 문제점으로 지적된 바와 같이 교육훈련시간 확보가 현실적으로 어려운 도우미 및 보육교사 교육훈련의 현실적 방안이 될 수 있다. 또한 대체인력의 부족으로 실제 재교육에 참여하는 것이 어려운 교강사의 경우에도 이와 같은 교수·학습 방법의 도입이 필요하다. 관련 교육훈련 분야와의 탄력적 연계시스템이 구축·운영되어야 한다. 예컨대 도우미의 경우 단순한 서비스 제공에서부터 특정한 대상의 맞춤 돌봄 서비스로 발전하고 있는 추세를 볼 때 요구되는 분야의 능력을 포함하는 다학제적이며 연계된 교육훈련과정의 기획과 개발이 필요하다. 앞서 교육훈련수강자의 요구 중 심화된 교육훈련 요구가 있었는데 기초직업능력, 기초전문능력의 통합화와 맥락화를 기본으로 수준을 고려한 교육훈련 과정이 개발되고 협력적 교육훈련이 이루어져야 한다.

사회서비스 관련 교육훈련과정의 정규화, 공식화를 위한 법·제도의 구안 및 법제화가 필요하다. 이에 더하여 가능한 한 우선적이며 현실적 부분을 선두로 하여 순차적 로드맵에 의한 공인 및 민간 자격의 연구와 제도화가 뒤따라야 할 것이다.

이밖에도 교육훈련의 체계화를 위한 공통적인 행정정책 지원은 교육훈련과정 개발 지원 확대, 처우, 급여 및 근무환경 개선 등이 요구된다. 사회서비스 세부 분야와 관련하여 산재해 있는 정규 및 비정규 교육훈련기관과 교육훈련과정을 통합적으로 정비·개선하고 현장에서 요구하는 인력의 양성과 배출이 어느 정도 긍정적으로 평가될 때 사회서비스 종사 인력 의 노동 시장 안정화와 질적 전문성 제고가 가능해질 것이다.

## 참고문헌

- 강혜규·노대명·박세경·이상원 외, 『사회서비스 확충방안 연구』, 한국보건사회연구원, 2007.
- 박세경·강혜규·김형용·엄기욱·심창학·최은영, 『사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 제도 환경 연구: 주요국가 사례를 중심으로』, 한국보건사회연구원, 2007.
- 여유진, 「사회서비스에 대한 이론적 접근」, 석재은·김수정·여유진·남찬섭 외, 『사회서비스 제도화모형 구축에 관한 연구』, 대통령 자문 빈부격차·차별시정위원회, 2006.
- 이봉주·김용득·김문근 외, 『한국의 사회서비스 공급체계 개선방안 연구』, 대통령 자문 빈부격차·차별시정위원회, 2006.
- 최은영, 「사회서비스의 정책적 쟁점」, 정경희 외, 『한국의 사회서비스 쟁점 및 발전 전략』, 한국보건사회연구원, 2006.
- 오은진·박세경(2006). 사회서비스 부문 비정규 여성 근로자를 위한 직업훈련 개선방안: 가사·간병 서비스를 중심으로. 한국여성개발원.
- 장혜경 외(2005). 가족내 돌봄노동에 대한 사회적 지원방안 연구. 한국여성개발원.
- 민현주·양인숙·이상원(2007). 사회서비스 분야 여성일자리 창출방안 연구. 한국여성정책연구원.
- 보건복지부(2006). 노인수발보험제도 소개 자료.
- 한상근 외(2006). 보건의료산업의 직업연구.
- 황나미 외(2006). 의료기관 간병서비스 사회제도화 방안. 여성가족부.

- 고상원(2000). 『연구개발인력의 중장기(2000~2010) 수급예측』. 한국과학재단.
- 고상원(2004). 『IT전문인력 수급전망 방법론에 관한 연구』. 정보통신정책연구원  
교육인적자원부. 교육통계연보. 각 년도.
- 권남훈 외(2001). 『정보통신인력의 특성, 수급실태 및 전망(Ⅱ)』. 정보통신정책연구원.
- 금재호 외(2003). 『IT 전문인력 수요실태조사』. 한국노동연구원.
- 김승택 외(2004). 『IT전문인력 수급실태조사』. 한국노동연구원.
- 김해동 외(2004). 『IT전문인력 공급실태조사』. 한국직업능력개발원.
- 김형만, 이상돈, 김철희, 전재식(2002). 『국가 인력수급 전망과 정책(Ⅱ)』. 한국직업  
능력개발원.
- 김휘석 외(2001). 『산업인력 수급전망 및 원활화방안』. 산업연구원.  
노동부, 노동력수요동향 조사보고서. 각 년도.  
노동부, 임금구조기본통계조사보고서. 각 년도.
- 류장수 외(2005). 『중장기 과학기술인력 수급분석』. 과학기술정책연구원
- 박명수(1991). 『중장기 노동력 공급전망』. 한국노동연구원.
- 박재민 외(2002). 『고급과학기술인력의 중장기(2001~2010) 수급전망 분석』. 한국과  
학기술정책연구원.
- 안주엽(2002). 『중장기 인력수급 전망: 2002~2010』. 한국노동연구원.
- 이남철, 채창균, 김철희(2001). 『국가 인력수급전망 연구(Ⅰ)』. 한국직업능력개발원.
- 이상돈, 윤여인, 이진면(2003). 『국가인력수급 전망과 정책과제(Ⅲ)』. 한국직업능력개발원.
- 이상일(2002). 『인력예측모형의 국제비교』. 한국노동연구원.
- 장창원 외(1998). 『산업인력 수급 전망과 과제』. 한국직업능력개발원.

- 장창원 외(2004a). 『IT 전문인력 수급차분석 및 전망연구』. 한국직업능력개발원.
- 장창원 외(2004b). 『인력수요 현황과 전망』. 한국직업능력개발원.
- 장창원 외(2005). 『인력수급 전망(2006-2015)과 국가인적자원정책』, 한국직업능력개발원.
- 정인수, 최강식, 최경수(1996). 『중장기 인력수급 전망(1996~2000)』. 한국노동연구원.
- 최강식(1999). 『중장기 인력수급전망(2000~2005)』, 명지대학교.
- 통계청. 경제활동인구조사 원자료. 각 년도.
- 통계청. 사업체기초통계조사보고서. 각 년도.
- 한국개발연구원(2003). 『산업별 생산 및 취업계수 중장기전망』.
- 한국직업능력개발원(2005). 『중장기 인력수급 전망과 분석』. 인적자원개발회의자료.
- Arcelo and Sanyal(1987). Human resources planning: the asian experience. ARTEP. ILO Asian Employment Program. New Delhi: ILO.
- Arvil Van Adams, J Middleton and A Ziderman.(1992). Manpower planning in a market economy with labor market signals. Population and Human Resources Department The World Bank.
- Barnow, B.(2002). "Occupations and skills in the United States: Projection methods and results through 2008". in Neugart. M. and Schomann. K.(ed). Forecasting labour markets in OECD countries, measuring and tackling mismatches. Cheltenham. UK: Edward Elgar.
- Berman, Jay M.(2004). "Industry output and employment projections to 2012". Monthly Labor Review, U.S. Bureau of Labor Statistics, Vol.127, No.2, pp. 58-79.
- Bombach, G.(1965), "Forecasting requirements for highly qualified manpower as a basis for educational policy in OECD", in Human resources development: manpower

forecasting in educational planning, Paris: OECD.

Castley, R.(1996). "The sectoral approach to the assessment of skill needs and training requirements". *International journal of manpower*, Vol. 17, No. 1, 56-68.

Cohen, S.(1988). "Manpower planning models with labor market adjustments: applications to Columbia, Republic of Korea and Pakistan". *Economic modelling*, Vol. 5, 19-31.

Colclough, C.(1990). "How can the manpower planning debate be resolved?". in Amjad. R., Colclough. C., Garcia. N., Hopkins. M., Infante. R. and Rodgers. M.(ed). *Quantitative techniques in employment planning*. Geneva: ILO.

De Grip, A., Heijke, H.(1998). *Beyond Manpower Planning: ROA's Labour Market Model and its Forecast to 2002*. Maastricht: ROA.

Dekker, R., De Grip, A., Heijke, J.(1990). "An explanation of the occupational structure of sectors of industry". *Labour*, Vol. 4, 3-31.

Denison, E. F.(1985). *Trends on American Economic Growth, 1929-1969*. Washington, DC: Brookings Institution.

Frank Cörvers(2005). "Classifications, Data and Models for European Skill Needs Forecasting". *Research Center for Education and the Labour Market*.

Freeman, R.(1980). "An empirical analysis of the fixed coefficients 'manpower requirements' model, 1960-1970". *Journal of human resources*, Vol. 15, No. 2, 176-199.

Giffard, A. and Guegnard, C.(1999). "Forecasting methodology for qualification and training needs in France". in Strietska-Ilina. O.(ed). *Forecasting education and training needs in transition economies: lessons from the western European experience*, EC.

Hecker, Daniel E.(2004). "Occupational employment projections to 2012". *Monthly Labor Review*, U.S. Bureau of Labor Statistics, Vol.127, No.2, pp. 80-105.

- Hecker, Daniel E.(2005). "Occupational employment projections to 2014". Monthly Labor Review, U.S. Bureau of Labor Statistics, Vol.128, No.11, pp. 70-101.
- Heijke, H.(1994). Labour Market Forecasts by Occupation & Education: The Forecasting Activities of Three European Labour Market Research Institutes. London: Kluwer Academic Publishers.
- Neugart, M. and Schomann, K.(2002a). Forecasting labour markets in OECD countries, measuring and tackling mismatches. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Neugart, M. and Schomann, K.(2002b). Employment outlooks: why forecast the labour market and for whom?. Discussion paper, FS 102-206.
- Parnes, H.(1962). Forecasting educational needs for economic and social development, Paris: OECD.
- Peter Cappelli.(2003). Why is it so hard to find information technology workers?. the Center for Human Resources at the Wharton School: U. of Penn.
- Pianta, M., Evangelista, R., & Perani, G.(1996). "The Dynamics of innovation and employment: an international comparison". OECD, STI Review, No. 1.
- Psacharopoulos, G.(1991). "Manpower planning to labour market analysis". International labour review, Vol. 130, No. 4.
- Schmidt, Susanne L., Schömann, Klaus & Tessaring, Manfred(2003). Early identification of skill needs in Europe. CEDEFOP.
- Susanne L. Schmidt & G. Steeger(2004). "The FreQueNz initiative a national network for early identification of skill and qualification needs", Susanne L. Schmidt, et. al.(eds), Identifying skill needs for the future, Cedefop.
- Tessaring, M.(1998). "The future of work and skills-visions trends and forecasts". in Cedefop (ed), Vocational education and training-The european research field, background report 1998, Vol. 1, Cedefop, 271-317.U.S. Bureau of Labor Statistics(1997). BLS Handbook of Methods.

U.S. Bureau of Labor Statistics(2004. 2). Monthly Labor Review.

Willems, E.(1996). Manpower Forecasting and Modelling Replacement Demand: An Overview. Maastricht: ROA.

Wilson, R.(2001). "Forecasting skill requirements at national and company levels". in Descy. P. and Tessaring. M.(ed). Training in europe, second report on vocational training research in europe 2000: background report, Vol, 2, Cedefop Reference Series, 561-609.

## 부 록