



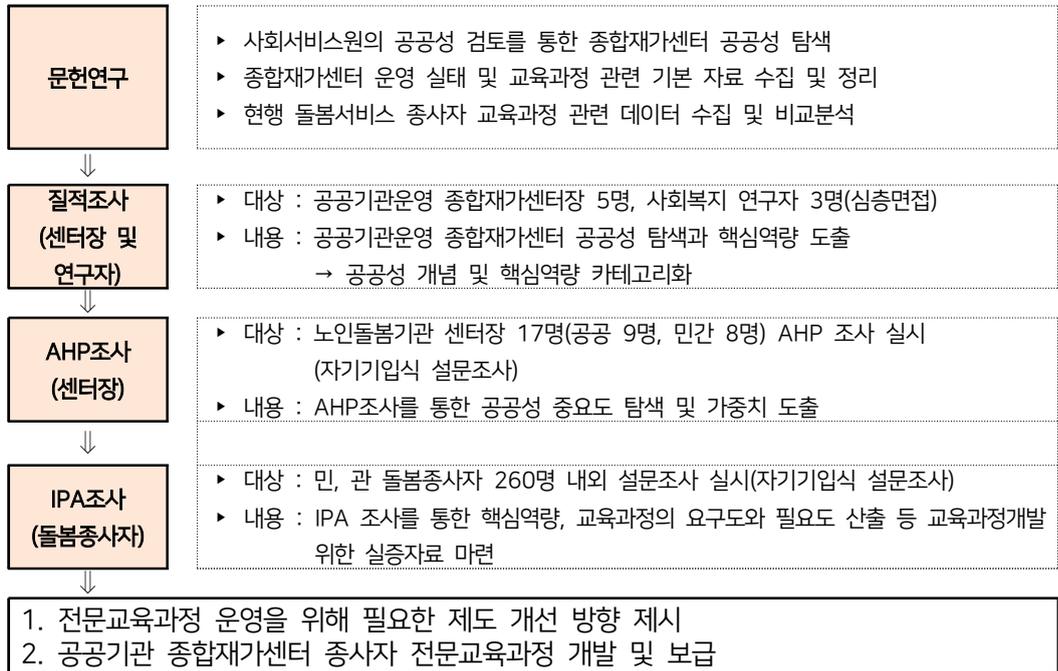
연구 요약



1. 연구 배경 및 목적

- 사회서비스원의 설립과 동시에 추진된 ‘종합재가센터’의 운영방식과 사업내용 등이 실천현장에 맞지 않다는 등의 비판 제기
 - 공공기관에서 운영하는 종합재가센터 중 극히 소수만 월급제로 종사자가 채용되고 있고, 그 나머지는 민간과 비교했을 때 처우조건이 개선되었다고 볼 수 없음
 - 공공기관에서 설립한 종합재가센터는 민간기관과 차별적 요소를 찾기 어려운 실정
- 경상남도의 실태 : 시범사업지역으로 선정되어 김해와 창원에 2개의 종합재가 센터를 설치하여 인프라를 갖추고 있으나, 여전히 시급제로 운영되고 있음
 - 현실적인 상황을 반영하여 공공기관으로서 공공성을 담보하면서도 사회서비스 제공역량을 강화할 수 있는 대안이 필요함
- 돌봄서비스가 휴먼서비스인 이상 결국 서비스의 질은 종사자의 질과 직결되므로, 좋은 돌봄노동자, 즉 높은 직무성과를 보이기 위해서는 결국 ‘돌봄서비스 종사자 교육과정’의 개발이 중요함
- 따라서 본 연구는 공공기관이 운영하는 종합재가센터 종사자의 교육과정을 공공성에 기반한, 민간기관과의 차별성 전략을 구축하고 이를 핵심역량화 하고, 이에 맞춘 교육과정을 개발하여 실천에서 바로 적용할 수 있도록 만들고자 함
 - 공공기관이 운영하는 종합재가센터의 차별화 방향을 제시해보고자 함
- 연구목적
 - 첫째, 공공기관운영 종합재가센터의 교육과정 운영에 필요한 제도적 조건 등 기반 제시
 - 둘째, 공공성 패러다임에 기반한 공공기관운영 종합재가센터에 적용 가능한 공공성 개념 및 핵심역량 도출
 - 셋째, 공공성 및 핵심역량의 우선순위를 AHP 및 IPA 분석을 통해 도출
 - 넷째, 도출된 공공성의 개념과 필수역량의 우선순위에 기반한 전문교육 과정 개발

□ 연구 체계도



2. 이론적 배경

□ 공공기관운영 종합재가센터의 교육과정 운영 실태

- 현재 대부분의 사회서비스원에서 운영하는 종합재가센터의 채용구조는 시급제로 구성되어 있음
- 요양보호사들에게 적절한 교육과정을 운영할 수 있기 위해서는 이들이 교육을 받는 일자에는 이에 합당한 교육비를 지급해야 함
- 체계적인 교육과정을 운영하기 위해서는 월급제를 적용하거나, 안정적인 교육비 예산의 확보가 필요함

□ 체계화되지 못한 종합재가센터 교육과정

- 각 사회서비스원을 지원하는 사회복지중앙지원단에서는 간헐적으로 전국단위의 교육과정 운영 중. 이 또한 모든 하부 기관종사자들이 아닌, 일부(3~4명, 선착순)만 교육과정에 참석할 수 있는 구조

- 요컨대 체계적인 교육과정을 운영하기 위한 기반조성이 원활하지 않고, 운영되고 있는 교육과정도 각 센터의 자율성에 맞추고 있는 실정
- 표준화된 교육과정이 아니기 때문에 각 사회서비스원의 예산 상황과 지자체의 의지에 따라 각기 다른 교육과정이 운영될 수 밖에 없음

□ 공공기관운영 종합재가센터의 공공성

- 사회서비스원에서 운영하는 종합재가센터의 공공성에 대한 어떠한 개념도 정립되어 있지 않음

3. 공공기관운영 종합재가센터 공공성 구성요인 탐색 : 심층면접결과

계층모형 : 돌봄서비스 공공성 개념 및 하위개념

개념요소	하위개념
① 책임성 (responsibility)	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자를 중도에 포기하지 않는 것 • 민간에서 수용하지 못하는 대상자(기피대상자)에게 서비스 제공 • 비용에 대한 부담 없이 대상자에게 서비스 제공
② 신속성 (agility)	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급상황에서 신속한 접수 기능 • 긴급한 사례에 신속하게 서비스 제공 • 긴급대응 매뉴얼을 개발하여 상황에 긴밀히 대응
③ 통합성 (integrity)	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄서비스의 플랫폼 역할(민간기관과 공공기관의 교량 역할) • 서비스들을 통합적으로 연계하여 제공하는 것 • 민과 관의 상시적 협조체계 구축
④ 선도성 (frontierism)	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 돌봄 사각지대 영역을 발굴하는 것 • 특화서비스를 개발하는 것(ex: 코로나19 긴급틈새돌봄 등) • 시범사업의 성과를 민간에 확산시키는 것(test-bed)

4. 돌봄서비스 종사자 교육과정의 공공성 요소 의사결정 : AHP

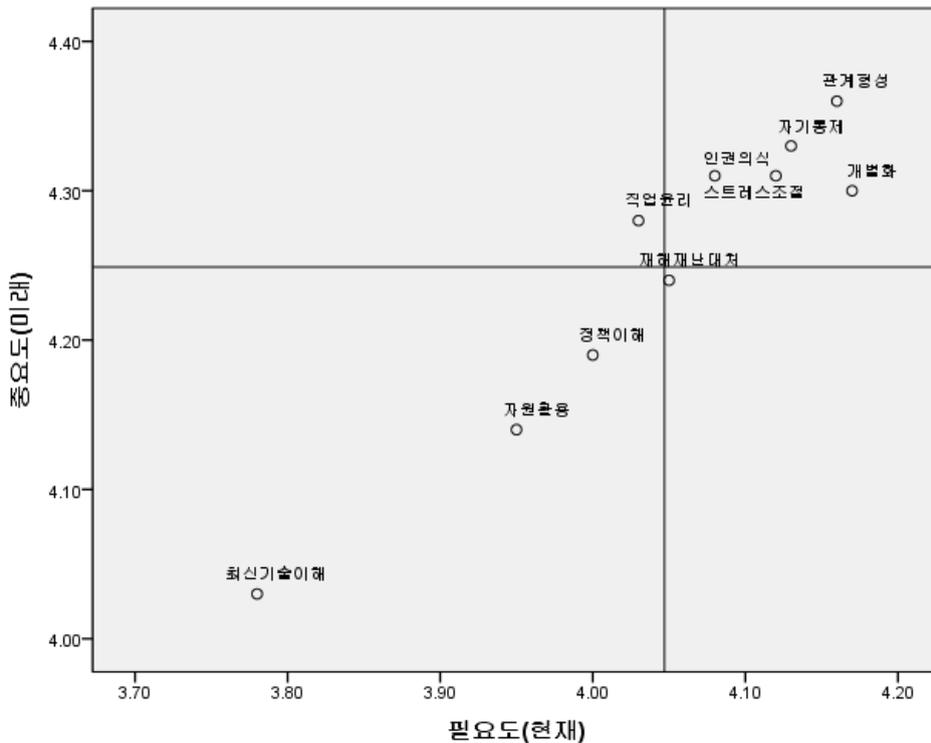
공공성 개념요소별 가중치 및 우선순위

공공성 개념요소	가중치	순위	CR
책임성	0.344	1	.008
신속성	0.217	3	
통합성	0.228	2	
선도성	0.212	4	

공공성 개념 하위 평가요소 전체항목 순위별

순위별	하위개념
1위	민간에서 수용하지 못하는 대상자에게 서비스 제공
2위	서비스들을 통합적으로 연계하여 제공하는 것
3위	비용에 대한 부담 없이 대상자에게 서비스 제공
4위	새로운 돌봄 사각지대 영역을 발굴하는 것
5위	대상자를 중도에 포기하지 않는 것
6위	긴급한 사례에 신속하게 서비스 제공
7위	긴급상황에서 신속한 접수 기능
8위	긴급대응 매뉴얼을 개발하여 상황에 긴밀히 대응
9위	특화서비스를 개발하는 것
10위	민과 관의 상시적 협조체계 구축
11위	돌봄서비스의 플랫폼 역할
12위	시범사업의 성과를 민간에 확산시키는 것

5. 돌봄서비스 종사자의 핵심역량 : IPA분석결과



돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 IPA분석표

6. 정책제언

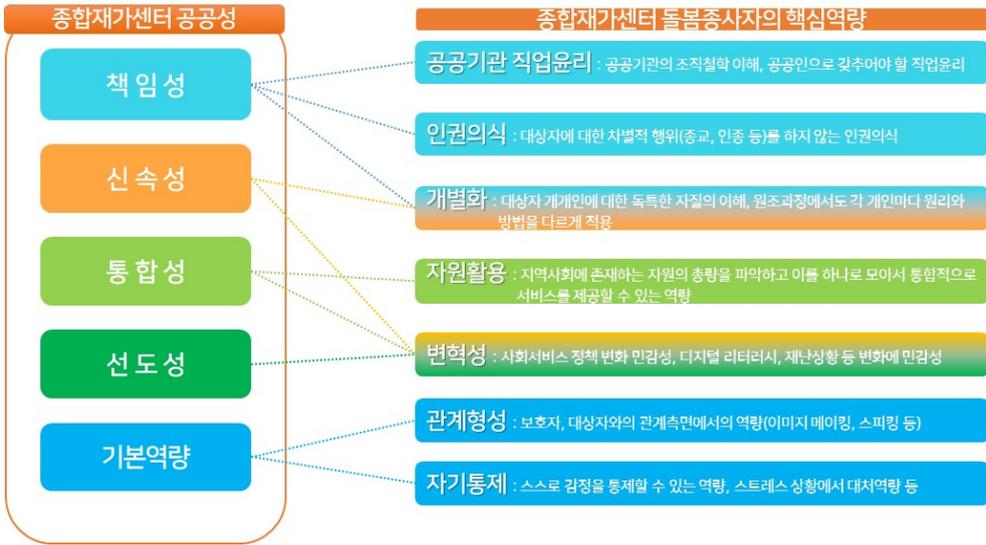
돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 운영을 위한 주체별 과업(1/2)

목표 주체	과업1 법적 환경 조성	과업2 중앙정부 공모사업 등 교육과정 운영비 지원사업 활성화	과업3 교강사 풀의 안정적 구성
중앙정부 (중앙지원단)	<ul style="list-style-type: none"> 종합재가센터 교육과정 운영을 위한 시행령 제 개정(중장기) <ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원법 시행령 제 개정 내용에 종합재가센터의 교육비 지원 등 관련 법조문 포함 교육과정운영을 위한 예산안의 정부[중앙정부, 지방정부(시·군·구)간 책임에 대한 내용 포함] 	<ul style="list-style-type: none"> 종합재가센터 교육운영비 지원 공모사업 실시(단기) <ul style="list-style-type: none"> 서울, 경기 등 월급제로 채용한 이의 지역에 교육비 및 교육수당 등을 지급하는 공모사업 기획 및 확산 ※ 관련 시행령 및 조례 등 지원의 법적근거가 마련되기 이전까지 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 선임돌봄사 승급제에 필요한 법·행·재정적 지원(중장기) <ul style="list-style-type: none"> 선임돌봄사 승급제에 필요한 법적, 행정적, 재정적 지원 종합재가센터 직무분석 연구 등 수행을 통한 표준화된 직제 마련 종합재가센터 강사풀 데이터베이스 구축 및 공유
광역지자체 (경상남도)	<ul style="list-style-type: none"> 공공기관 돌봄서비스 종사자 교육과정 운영비 등 지원을 위한 조례 입법(중장기) 공공기관 돌봄서비스 종사자 교육과정 운영비 등 안정적 예산 지원(중장기) 		
사회서비스원	<ul style="list-style-type: none"> 공공기관 종사자 역량강화교육 실시(단기) 현장요구를 반영한 교육과정 운영 예산(안) 마련(단기) 	<ul style="list-style-type: none"> 공모사업 공모 및 교육과정 운영(단기) <ul style="list-style-type: none"> 교육과정 운영을 위한 내부회의 개최(시수, 교강사 등 결정) 실무자(센터장, 실무자 등) 전반적인 내용검토 등 구체적 교육과정(안) 마련 및 책자제작 	<ul style="list-style-type: none"> 자체 교강사 등 발굴(중장기) <ul style="list-style-type: none"> 승급제에 필요한 행·재정적 조치 : 실무중심의 교과과정운영을 위해 다년간 공공기관 종합재가센터에서 근무한 현장실무자(요양보호사)를 선임돌봄사로 승급(최소 3년) <ul style="list-style-type: none"> 강사풀 구성 등 교육과정 운영의 체계성 확보

돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 운영을 위한 주체별 과업(2/2)

목표 주체	과업4 사회서비스 중앙지원단 차원의 공공기관 돌봄종사자 역량강화교육의 정례회 및 표준화	과업5 종합재가센터 종사자의 정규직화 및 기능전환	과업6 공공돌봄센터(가칭)로 기능전환
중앙정부 (중앙지원단)	<ul style="list-style-type: none"> 종합재가센터 교육과정 표준화 등 내용을 포함한 세부지침 개발(단기) <ul style="list-style-type: none"> 종합재가센터 교육과정의 표준화, 공공성 내용 등을 반영한 세부지침 개발(교육과정 표준화) 	<ul style="list-style-type: none"> 종사자의 점진적 정규직화(중장기) <ul style="list-style-type: none"> 종합재가센터 채용의 일원화(정규직화) 및 이를 위한 안정적 예산 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 종합재가센터의 기능 및 명칭전환 → 공공돌봄센터(가칭) <ul style="list-style-type: none"> 장기요양서비스 제공 → 긴급돌봄지원(코로나-19, 코로나-19 이외 사업) 주력사업화

7. 교육과정의 구성



공공성 기반 교육과정 구상도 및 체계도

종합재가센터 돌봄서비스 종사자 교육과정표

공공성	역량	교과목 명	교육방식 ¹⁾	비중(%)
①책임성	공공기관 직업윤리	<ul style="list-style-type: none"> 공공인으로 갖추어야 할 직업윤리 윤리적 딜레마 상황에서 대처법 공공돌봄 대상자의 다양한 유형사례에 대한 A to Z(기피대상자 대응방법 등) 	이론 사례 사례	20
	인권의식	<ul style="list-style-type: none"> 노인·장애인·아동의 인권에 대한 이해 나 자신의 인권 지키기, 돌봄종사자 자신의 인권보호 	사례 사례	
①책임성 ②신속성	개별화	<ul style="list-style-type: none"> 노인·장애인·아동 등 대상자 개별성의 이해 대상자별 돌봄 KNOW-HOW 공유회 	사례 토론	30
③통합성	자원활용	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 자원 활용법 	이론	10
		<ul style="list-style-type: none"> 통합사례관리와 지역사회통합돌봄의 이해 협력의 중요성 이해_함께일하기 	이론 이론	
②신속성 ③통합성 ④선도성	변혁성	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스 정책의 이해 	이론	10
<ul style="list-style-type: none"> 변화해가는 시대에 적응하기 : 디지털 문해력 		실습		
<ul style="list-style-type: none"> 재난상황 대응법1 : 재난상황에 무엇을 준비할까? 재난상황 대응법2 : 구체적으로 무엇을 해야할까? 		이론 실습		
기본역량	관계형성	<ul style="list-style-type: none"> 관계형성 : 서비스 이용자 및 보호자와 관계맺기 	사례	20
기본역량	자기통제	<ul style="list-style-type: none"> 자기 자신 돌보기 : 스트레스 대처법 	이론	10
총 비중				100

1) 이론, 실습, 토론, 사례중심 교육