

연구보고서
2021-03

연구보고서 2021-03

돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구

돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구

공공기관운영 종합재가센터의 공공성을 중심으로

Research on the Advanced Training Programs for Care Service Workers
- Focused on the publicness of Public Care Center



박해금, 류지선, 이지은, 김현선



경상남도사회서비스원
Gyeongangnamdo Public Agency for Social Service

비매품/무료
93330



9 791191 889031
ISBN 979-11-91889-03-1



돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구

공공기관운영 종합재가센터의 공공성을 중심으로

Research on the Advanced Training Programs for Care Service Workers
- Focused on the publicness of Public Care Center



박해금, 류지선, 이지은, 김현선

연구진

책임 연구원	박 해 공	경상남도 사회서비스원	책임연구원
공동 연구원	류 지 선	부산대학교 사회복지학과	외래교수
공동 연구원	이 지 은	경상남도 사회서비스원	과장
공동 연구원	김 현 선	경상남도 사회서비스원	주임
위촉 연구원	김 주 희	경상남도 사회서비스원	위촉연구원
위촉 연구원	박 현 정	경상남도 사회서비스원	위촉연구원
행정지원	김 한 솔	경상남도 사회서비스원	선임연구원
행정지원	이 도 은	경상남도 사회서비스원	복지정책연구팀 주임
연구평가위원	배 은 석	고신대학교 사회복지학과	교수
연구평가위원	박 선 희	경남연구원	연구위원

차례

돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구

제1장 서론	1
1. 연구 배경	1
2. 연구 목적	4
3. 연구 범위 및 내용	5
4. 연구 체계도	6
제2장 이론적 배경	9
1. 종합재가센터의 실태 및 개선방향	9
2. 종합재가센터 종사자 교육 실태	18
3. 종합재가센터의 공공성 제고를 위한 논의	29
4. 소결	36
제3장 공공기관운영 종합재가센터 공공성의 실제 : 질적 내용분석과 AHP 분석	41
1. 공공기관운영 종합재가센터 공공성 구성요인 탐색 : 심층면접	41
2. 돌봄서비스 종사자 교육과정 개발을 위한 공공성 요소 의사결정 : AHP	52
3. 소결	66
제4장 공공성에 기반한 공공기관 종합재가센터 돌봄서비스 종사자의 핵심역량 : IPA 분석	73
1. 조사방법	73
2. 분석결과	75
3. 소결	106
제5장 결론 및 제언	111
1. 연구결과의 요약 및 논의	111
2. 정책제언	114
3. 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 운영을 위한 주체별 과업	124



제6장 공공성 기반 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정	129
1. 교육과정 개요	129
2. 교육과정의 구성(커리큘럼)	131
3. 교육과정 중장기 운영계획	132
4. 과목별 강의계획서	134
참고문헌	153
붙임	159
〈붙임1〉 연구참여동의서	159
〈붙임2〉 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구 질문지(연구자 및 센터장용)	160
〈붙임3〉 종합재가센터장 대상 설문지	161
〈붙임4〉 돌봄서비스 종사자용 설문지	165
〈붙임5〉 공공돌봄센터 운영모형(안)	168



표 목차

〈표 I-8〉 연구체계도	6
〈표 II-1〉 사회서비스원 종합재가센터 서비스 제공 현황(2021년 10월 기준)	12
〈표 II-2〉 사회서비스원 종합재가센터 이용자 현황	14
〈표 II-3〉 사회서비스원 종합재가센터 종사자 현황	15
〈표 II-4〉 전국 사회서비스원 교육과정 운영 관련 행정체계	19
〈표 II-5〉 사회서비스원 교육체계 수립 시 교육 방법	20
〈표 II-6〉 선호하는 교육방법	21
〈표 II-7〉 직무관련 필요 교육	22
〈표 II-8〉 사회서비스 종합재가센터 종사자 교육	24
〈표 II-9〉 사회서비스 중앙지원단 역량강화 교육 시범과정 내용	25
〈표 II-10〉 요양보호사 직무교육 교과목(2020년)	26
〈표 II-11〉 내용적 측면의 공공성 및 하위요인	34
〈표 III-1〉 심층면접 질문내용	42
〈표 III-2〉 심층면접자의 특성	44
〈표 III-3〉 현장전문가(종합재가센터 센터장) 대상 돌봄서비스 공공성 심층면접 결과	45
〈표 III-4〉 연구자 대상 돌봄서비스 공공성 심층면접 결과	48
〈표 III-5〉 개념타당도 자문대상자	53
〈표 III-6〉 계층모형 : 돌봄서비스 공공성 개념 및 하위개념	54
〈표 III-7〉 AHP 설문지의 구성	55
〈표 III-8〉 응답자 일반적특성	57
〈표 III-9〉 응답자 일반적 특성_직업관련	58
〈표 III-10〉 응답자 일반적 특성_자격증(다중응답)	59
〈표 III-11〉 공공성 개념요소별 가중치 및 우선순위	60
〈표 III-12〉 공공성 개념 하위 평가요소 전체항목 순위별	62
〈표 III-13〉 공공성 개념 하위 평가요소별 가중치 및 우선순위	63
〈표 IV-1〉 변수의 구성	73
〈표 IV-2〉 인구사회학적 특성	75
〈표 IV-3〉 재직중인 기관, 재직기관 유형, 직무, 소지 자격증	78
〈표 IV-4〉 현 직장·돌봄영역 근무기간	81
〈표 IV-5〉 직무관련 교육훈련 경험유무	82
〈표 IV-6〉 직무관련 교육훈련 횟수(1년 기준)	82
〈표 IV-7〉 인구사회학적 특성	84
〈표 IV-8〉 재직중인 기관, 재직기관 유형, 직무, 소지 자격증	88
〈표 IV-9〉 현 직장 및 돌봄영역 근무기간	91
〈표 IV-10〉 직무관련 교육훈련 경험유무	92
〈표 IV-11〉 직무관련 교육훈련 횟수(1년 기준)	93
〈표 IV-12〉 필요도 기술통계	94
〈표 IV-13〉 민관의 필요도 독립표본 t검정	96



〈표Ⅳ-14〉 중요도 기술통계	97
〈표Ⅳ-15〉 공공과 민간의 중요도 차이 검증(독립표본)	99
〈표Ⅳ-16〉 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 대응표본t검정(전체)	100
〈표Ⅳ-17〉 공공기관 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 대응표본t검정	102
〈표Ⅳ-18〉 민간기관 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 대응표본t검정	104
〈표Ⅴ-1〉 교육과정운영에 필요한 연간 예산(1개 센터, 역량강화교육 10시수 기준)	116
〈표Ⅴ-2〉 특화교육과정 공모사업(안)	117
〈표Ⅴ-3〉 선임돌봄사(가칭) 승급제 운영 예산(안)	119
〈표Ⅴ-4〉 선임돌봄사(가칭) 승급요건 및 직무	120
〈표Ⅴ-5〉 종합재가센터 강사 관리카드(안)	121
〈표Ⅴ-6〉 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 운영을 위한 주체별 과업(1/2)	124
〈표Ⅴ-7〉 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 운영을 위한 주체별 과업(2/2)	125
〈표Ⅵ-1〉 교육과정 개요	129
〈표Ⅵ-2〉 종합재가센터 종사자의 핵심역량	130
〈표Ⅵ-3〉 종합재가센터 돌봄서비스 종사자 교육과정표	131
〈표Ⅵ-4〉 교육과정 중장기 운영계획	132



그림 목차

〈그림 Ⅲ-1〉 응답자 일반적 특성_자격증(자동응답)	59
〈그림 Ⅲ-2〉 공공성 개념요소별 상대적 중요도 그래프	60
〈그림 Ⅲ-3〉 책임성 하위평가요소 중요도 그래프	64
〈그림 Ⅲ-4〉 신속성 하위평가요소 중요도 그래프	64
〈그림 Ⅲ-5〉 통합성 하위평가요소 중요도 그래프	65
〈그림 Ⅲ-6〉 선도성 하위평가요소 중요도 그래프	65
〈그림 Ⅳ-1〉 중요도-필요도 IPA분석표	74
〈그림 Ⅳ-2〉 인구사회학적 특성-성별	76
〈그림 Ⅳ-3〉 인구사회학적 특성-연령	76
〈그림 Ⅳ-4〉 인구사회학적 특성-학력	77
〈그림 Ⅳ-5〉 인구사회학적 특성-월평균소득	77
〈그림 Ⅳ-6〉 재직중인 기관	79
〈그림 Ⅳ-7〉 재직기관 유형	79
〈그림 Ⅳ-8〉 직무	80
〈그림 Ⅳ-9〉 소지자격증	80
〈그림 Ⅳ-10〉 현 직장·돌봄영역 근무기간	81
〈그림 Ⅳ-11〉 직무관련 교육훈련 경험유무	82
〈그림 Ⅳ-12〉 공공-민간 비교: 성별	85
〈그림 Ⅳ-13〉 공공-민간 비교: 연령	85
〈그림 Ⅳ-14〉 공공-민간 비교: 학력	86
〈그림 Ⅳ-15〉 공공-민간 비교: 월평균소득	86
〈그림 Ⅳ-16〉 공공-민간 비교: 재직중인 기관	89
〈그림 Ⅳ-17〉 공공-민간 비교: 재직기관 유형	89
〈그림 Ⅳ-18〉 공공-민간 비교: 직무	90
〈그림 Ⅳ-19〉 공공-민간 비교: 소지자격증	90
〈그림 Ⅳ-20〉 공공-민간 비교: 현 직장 및 돌봄영역 근무기간(단위:월)	91
〈그림 Ⅳ-21〉 공공-민간 비교: 직무관련 교육훈련 경험유무	92
〈그림 Ⅳ-22〉 공공-민간 비교: 직무관련 교육훈련 횟수(1년 기준)	93
〈그림 Ⅳ-23〉 필요도의 기술통계	95
〈그림 Ⅳ-24〉 공공과 민간의 필요도 편차(공공-민간)	96
〈그림 Ⅳ-25〉 중요도의 기술통계	98
〈그림 Ⅳ-26〉 공공과 민간의 중요도 차이 검증(t-test)	99
〈그림 Ⅳ-27〉 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 IPA분석표	101
〈그림 Ⅳ-28〉 공공기관 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 IPA분석표	103
〈그림 Ⅳ-29〉 민간기관 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 IPA분석표	105
〈그림 Ⅵ-1〉 공공성 기반 교육과정 구상도 및 체계도	130
〈그림 Ⅵ-2〉 교육과정 중장기 운영계획	133



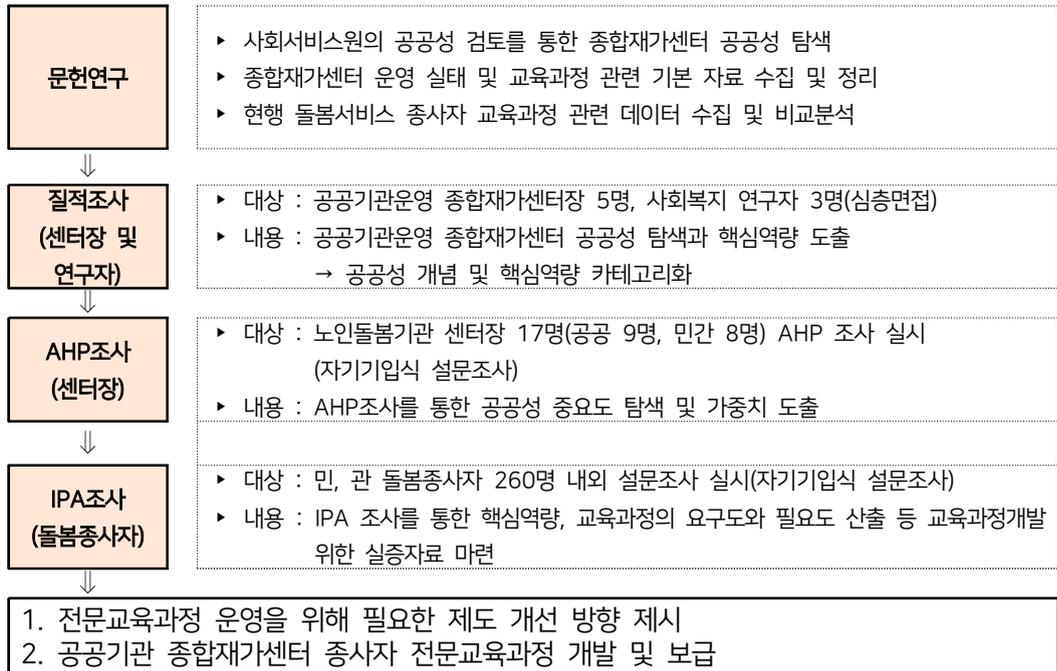
연구 요약



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

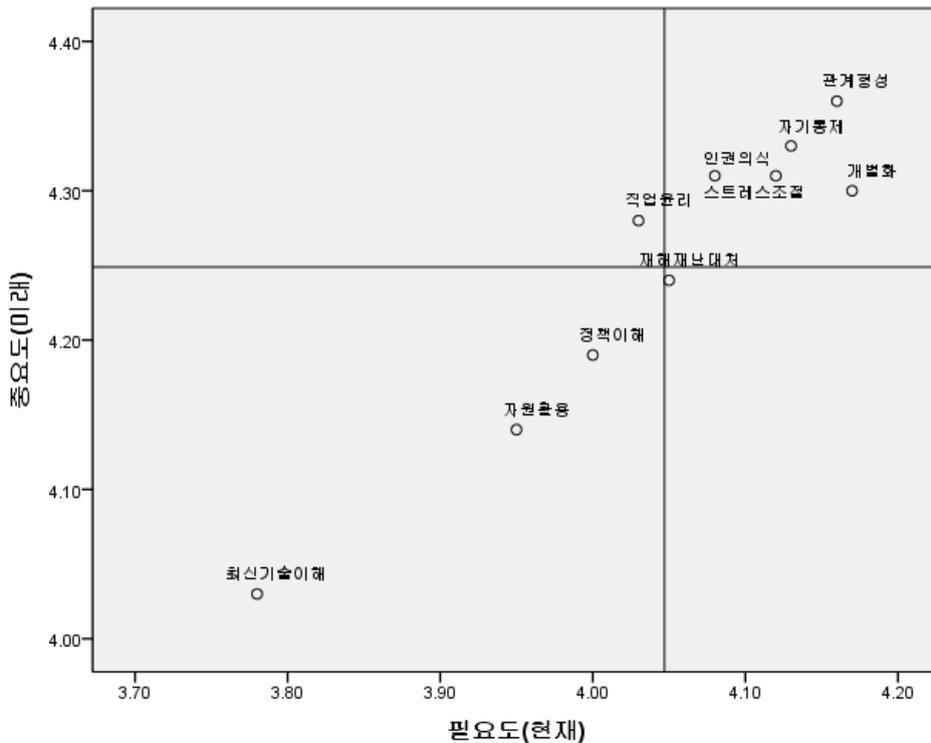
공공성 개념요소별 가중치 및 우선순위

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

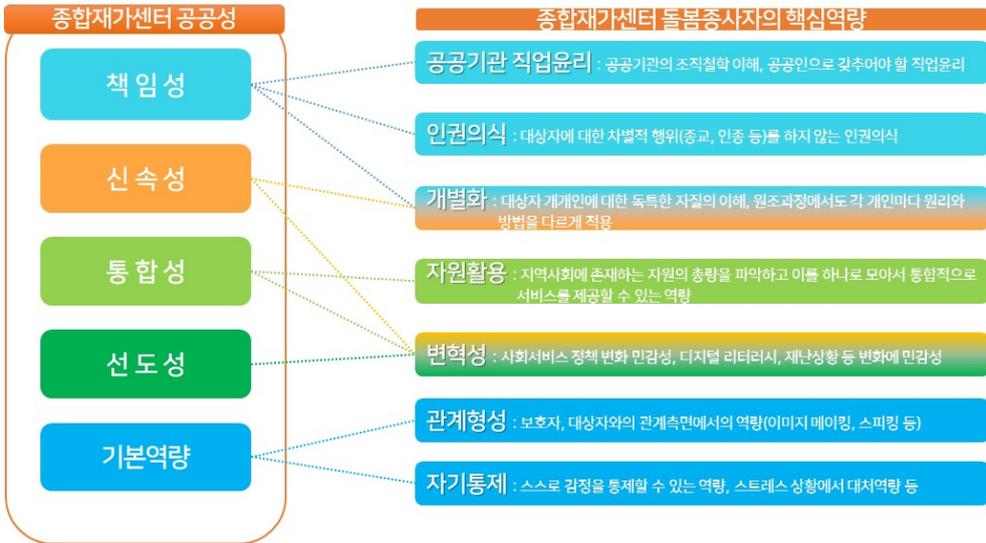
돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 운영을 위한 주체별 과업(1/2)

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	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	
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



제 1 장 서 론

1. 연구 배경
2. 연구 목적
3. 연구 범위 및 내용
4. 연구 체계도



제1장 서론

1. 연구 배경

문재인 정부의 국정과제 공약인 사회서비스 공공성 확보와 책임성 강화 도모를 통한 사회서비스 일자리 창출 등으로 최근 사회서비스 분야는 비약적으로 발전하고 있다. 특히 정부는 사회서비스 영역에서 공공성 강화를 위해 사회서비스원을 설립하였다. 사회서비스원은 기존 민간에서 지원해오던 사회서비스를 확장시켜 일자리와 사회서비스 제공 역량 강화를 동시에 이루고자 설립된 기관이다. 한국은 고령화, 여성경제 활동의 증가 등과 관련한 사회서비스의 수요가 급격히 증가하고 있지만 OECD 평균 사회서비스 지출 비율이 상대적으로 낮고, 민간서비스 제공자 중심의 공급이 이루어져 왔기 때문에 공공 부문의 서비스 직접 제공 역할이 타 국가에 비해 현저히 낮은 편이다. 요컨대 사회서비스 영역의 공급과 서비스의 질 모두 미흡하기 때문에 사회서비스원이라는 공공 기관을 통해서 사회서비스의 양과 질, 모두의 수준을 높이겠다는 것이 사회서비스원의 도입배경이라 할 수 있다(고현주, 2020).

사회서비스원 운영모형에는 종합재가센터를 사회서비스원 산하에 두고, 다양한 재가 서비스를 한 기관에서 제공하는 ‘종합돌봄’ 모형의 파급도 동시에 고려되었다. 이는 돌봄영역에서 직접 서비스 제공을 통해 공공성을 달성하고자 하는 시도라 볼 수 있다. 돌봄서비스 영역은 최초 민간영역에서 주도해 왔다. 이에 제도의 진입장벽이 낮았고 다수 기관개인이 진입하다 보니 과도한 시장경쟁이 발생하게 되었다. 이러한 과정에서 돌봄 서비스의 질이 하락하고, 종사자의 입장에서는 양질의 일자리가 만들어지지 못하는 등의 문제점이 노출되었다. 이에 대응하는 차원에서 공공이 직영하는 종합재가센터의 설립을 통해 서비스 질의 향상과 고용문제를 동시에 해결하려는 목적으로 종합재가 센터가 도입되었다.²⁾

2) 이러한 움직임에 대해 민간 제공기관의 즉각적인 반응은 우호적이지 않다. 재가서비스는 장기요양 등급인정자로 구성된 한정된 시장 안에서 제공기관이 경쟁하는 구조이므로, 종합재가센터와 같은 새로운 제공기관의 등장은 기존 서비스 공급기관의 수익감소로 이어질 수 있기 때문이다. 제공되는 서비스의 질적인 차이가 발생한다면, 공공부문에 대한 이용자의 선호가 더 커질 수 있다는 두려움 때문인 것으로 이해할 수 있다(이승호·양난주, 2020:105)

다만 ‘종합재가센터’의 운영방식과 사업내용 등이 실천현장에 맞지 않다는 등의 비판도 동시에 제기되고 있다. 주요 비판은 공공기관에서 운영하는 종합재가센터가 얼마나 공공성을 갖추고 있느냐에 대한 내용이 주를 이룬다. 공공기관에서 운영하는 종합재가센터이기 때문에 돌봄서비스 종사자의 처우가 민간보다 더 개선되어, 질 좋은 일자리가 창출되면, 민간에 비해 더 서비스의 질이 높아질 것이라 기대했지만 실상은 공공기관에서 운영하는 종합재가센터 중 극히 소수만 월급제로 채용되고 있고, 그 나머지는 민간과 비교했을 때 처우조건이 개선되었다고 볼 수 없는 상황이 발생한 것이다. 종합재가센터 설치·운영사업이 주목을 받았던 가장 큰 이유가 시급제 고용 중심 재가노동자를 월급제 정규직으로 직접 고용한다는 것이었지만 사회서비스원 예산에는 본부 채용 예산만 있고 직접서비스 인력을 정규직으로 채용할 수 있는 종합재가센터 예산이 반영되지 못한 것이다. 국고보조금의 몇 배에 달하는 지방자치단체 예산을 투입한 서울시와 같이 특수한 경우만 해당될 뿐이다. 요컨대 공공기관에서 설립한 종합재가센터는 민간기관과 차별적 가치를 가진다고 볼 수 없다(양난주, 2020:122-123). 즉 사회서비스원의 설립초기부터 주장되어온 종합재가센터 설립을 통한 사회서비스 공공성 강화는 이루어지기 어려운 현실인 것이다.

경상남도의 실상도 동일하다. 시범사업지역으로 선정되어 김해와 창원에 2개의 종합재가센터를 설치하여 인프라는 갖추었지만, 여전히 시급제로 운영되고 있어 종사자가 조직소속감을 가지고, 공공기관의 직원으로서 가져야 할 자세를 갖추 것을 요구하기에도 어려운 상황이다. 원론적으로 종합재가센터 운영모형 그 자체에 대한 쇠신이 시급한 상황이지만, 현실적으로 이는 녹록하지 않다. 현실적인 상황을 반영하여 공공기관으로서 공공성을 담보하면서도 사회서비스 제공역량을 강화할 수 있는 대안이 필요해 보인다.

본 연구는 이러한 문제 제기를 기반으로 ‘공공기관이 운영하는 종합재가센터는 민간과 어떠한 차별성을 가져야 되는가’라는 질문에서 시작되었다. 물론 종사자들의 처우가 우선적으로 개선되고, 이를 통한 종사자의 조직몰입 향상, 직무역량 강화로 이어지는 처우개선도 중요하지만, 돌봄서비스가 휴먼서비스인 이상 결국 서비스의 질은 종사자의 질과 직결되므로, 좋은 돌봄노동자, 즉 높은 직무성적을 보이기 위해서는 결국 ‘돌봄서비스 종사자 교육과정’이 중요한 변수가 될 수 있다. 따라서 본 연구는 공공기관운영

종합재가센터의 차별성을 ‘돌봄서비스 종사자 교육과정’에서 찾고자 하였다. 현장 돌봄서비스 종사자들에 대한 자격취득을 위한 기초 교육 이외에 전문화된 보수교육은 형식적으로 이루어지는 정도라는 비판적인 논의도 본 연구가 필요한 이유이다.

즉 ‘공공기관 종합재가센터 종사자는 민간기관 종사자와 어떻게 달라야 하는가?’ 결국 이에 대한 해답은 사회서비스원이 갖추어야 할 공공성이라는 담론을 바탕으로 공공기관운영 종합재가센터의 교육과정으로 이를 현실화하고, 현장에 실천적으로 적용될 수 있어야 한다. 더불어 민간기관에서는 영리목적달성 때문에 현실적으로 실천하기 어려운, 변화해가는 사회의 흐름과 기술적 혁신 등의 주요한 핵심역량이 반영된, 인적 자본론적 관점에서 좋은 인적자원을 양성할 수 있는 전문교육과정을 개발하고자 하였다. 본 연구는 이러한 공공기관이 운영하는 종합재가센터 종사자의 교육과정을 공공성에 기반한, 민간기관과의 차별성 전략을 구축하고 이를 핵심역량화 하고, 이에 맞춘 교육과정을 개발하여 실천에서 바로 적용할 수 있도록 만들고자 노력하였다. 여기에는 변화해가는 노인돌봄영역의 패러다임, 공공기관 요양보호사가 가져야 할 차별적인 마인드, 자질, 태도 등 어떤 부분에서 민간기관과의 차별성을 가질 수 있게 만들 수 있을지를 탐색해보고, 이를 실증적 연구를 통해 구체화하였다. 요컨대 사회서비스 현장에서 필요한 돌봄서비스 종사자들의 역량강화 및 서비스 품질 향상을 위한 전문교육과정 개발 및 운영방안 연구를 통해 공공기관이 운영하는 종합재가센터의 차별화 방향을 제시해보고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 공공기관에서 운영하는 종합재가센터의 운영실태를 고찰하여 향후 개선방안을 도출함과 동시에 공공기관운영 종합재가센터 종사자들의 역량강화를 위해 공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 맞춤형 역량을 실증적으로 개발하여, 이를 통해 전문교육과정을 구축하는 것이다. 덧붙여 이를 현장에서 바로 적용할 수 있도록 교육과정의 구성과 강의계획서 등 실무적인 내용도 동시에 담아내고자 하였다. 주요 연구목적 달성을 위한 연구의 목표는 다음과 같다.

- 첫째, 공공기관운영 종합재가센터의 교육과정 운영에 필요한 제도적 조건 등 기반을 제시한다.
- 둘째, 공공성 패러다임에 기반한 공공기관운영 종합재가센터에 적용 가능한 공공성 개념 및 핵심역량을 도출한다.
- 셋째, 공공성 및 핵심역량의 우선순위를 AHP 및 IPA 분석을 통해 도출한다.
- 넷째, 도출된 공공성의 개념과 필수역량의 우선순위에 기반한 전문교육 과정을 개발한다.

3. 연구의 범위 · 내용

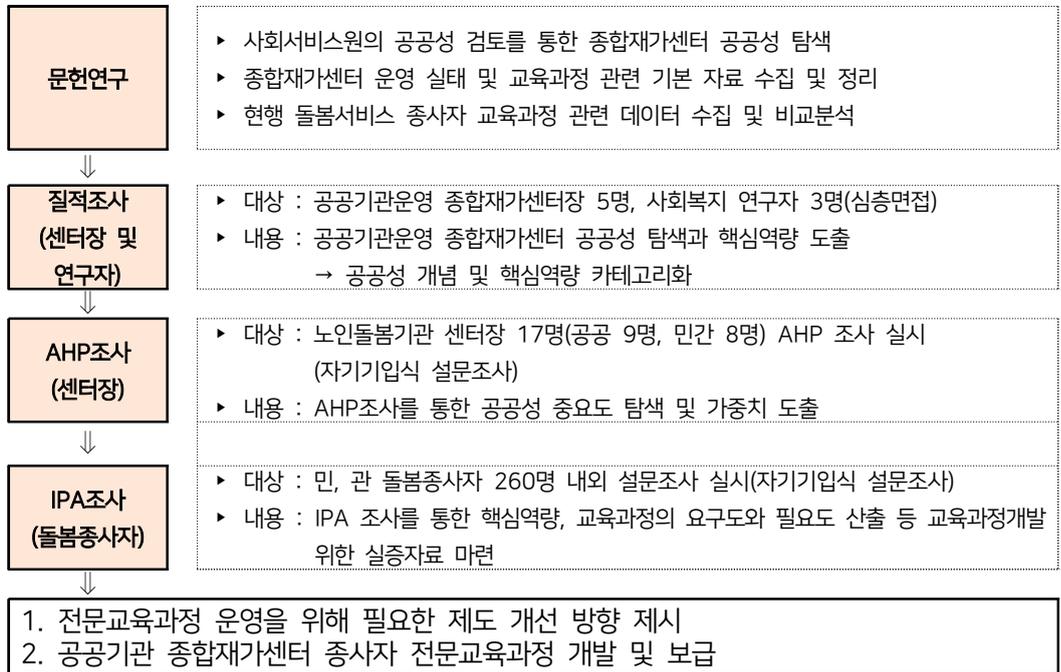
□ 연구범위

- 공간적 범위 : 대한민국 및 경상남도 전역
- 내용적 범위 : 중앙정부, 공공기관 등에서 추진 중인 돌봄서비스 종사자 교육과정 등 전반

□ 연구내용

- 사회서비스 영역에서의 공공성 탐색 및 종합재가센터에 적용 가능한 차별적 공공성 개념 제시
- 돌봄서비스 종사자의 자격취득 교육과정 및 보수교육 현황 분석
- 돌봄서비스 종사자 영역별 전문화 교육과정 우선순위 제시
- 돌봄서비스 종사자 영역별 실천기술 향상 전문 교육과정 개발

4. 연구 체계도



<표 I-8> 연구체계도



제 2 장

이론적 배경

1. 종합재가센터의 실태 및 개선방향
2. 종합재가센터 종사자 교육 실태
3. 종합재가센터의 공공성 제고를 위한 논의
4. 소결



제2장 이론적 배경

1. 종합재가센터의 실태 및 개선방향

가. 사회서비스원과 종합재가센터의 도입배경

고령화 사회가 도래하고 여성의 경제활동률이 증가하는 등의 사회구조적 변화는 아동이나 노인뿐만 아니라 돌봄이 필요한 많은 부분에서 돌봄공백을 초래하고 있는 등 최근 우리사회는 돌봄의 사회화에 대한 관심도가 높다(한경현 외, 2019). 저출산고령화 및 사회 양극화 등의 사회문제와 사회구조의 변화 등의 사회적 위기로 확산되면서 사회 서비스에 대한 수요는 급격히 증가하고 있다.

새로운 사회적 문제로서 돌봄 공백에 대처하기 위한 전략으로서 그간 정부는 사회 서비스 영역에 공공 재정을 확대 투입하고, 서비스 제공기관과 종사자를 확충하는 등의 양적 확장을 통해 수요에 대응해왔다(보건복지부, 2020). 이러한 양적 확장은 사회 서비스 공급체계를 주로 민간 중심으로 구성하는 양상을 보였는데(용태희·최성현, 2021), 사회서비스의 수요가 늘어남에 따라 정부는 관련 인프라를 단시간 내에 확충하기 위해 시장경쟁의 방식을 사회서비스 영역에 도입하였고, 동시에 진입규제도 완화하였다(이신정 외, 2019).

민간 중심의 사회서비스 공급체계는 여러 가지 문제점들을 드러냈는데, 개인사업자들이 사회서비스 시장에 대거 진입하였고, 과도한 경쟁이 발생하는 동시에 영리추구의 양상을 띄게 되었다. 이는 결국 종사자들의 저임금과 고용불안정이 확산되는 배경이 되었다. 즉 영리를 목적으로 하는 개인사업자는 비용적 측면에서 인건비 등을 감축하려 할 것이고, 결론적으로 종사자의 처우는 나빠질 수 밖에 없다. 사회서비스 종사자 중 보육교사, 장애활동보조인, 아이돌봄 서비스, 요양보호사 등의 직군은 처우수준이 낮고 노동시간은 많은 등 좋은 일자리라 하기에는 어려움이 있다(정윤태 외, 2019). 이러한 처우환경은 관련 영역 서비스 질을 더욱 하락시킬 수 밖에 없다. 여기에 더해 일부 기관은 불·편법의 운영방식을 동원해 사회서비스 영역에 대한 신뢰를 저하시켰다(이승호 · 양난주, 2020).

사회서비스 영역에 있어서 민간 중심의 공급 및 공공 역할의 미흡 등으로 인한 구조적 문제들에 대한 인식의 확산과 더불어 이용자 욕구의 다양성, 돌봄 대상의 확대 등으로 인해 더 나은 사회서비스 제공 플랫폼을 구축할 필요성이 제기되었다. 특히 사회서비스 제공의 공공성 및 투명성 향상, 종사자 처우 개선, 사회서비스 관련 일자리의 질적 수준 제고 등 사회서비스 품질 향상을 위해 사회서비스 영역에서 공공부문의 역할에 대한 요구가 높아지게 되었다.

사회서비스 공공성은 제공기관을 공공기관으로 전환하는 형식으로 추진되었는데(이동석·이호선, 2020), 그 구체적 형태가 사회서비스원의 설립이었다. 사회서비스원은 “시·도지사가 설립·운영하는 법인으로 사회서비스 공공성 강화 및 품질 향상을 위해 직접 서비스 제공 등의 업무를 수행하는 기관”으로서 2017년 7월 국정기획자문위원회 주관으로 사회서비스원에 대한 기본방향이 발표되었고 국정과제에도 시도 사회서비스원 설립 계획이 반영되었다. 이어 2018년 제9차 일자리위원회에서 사회서비스원 설립운영 방안 발표된 이후, 2019년에 사회서비스원 시범사업을 공모하여 4개 지역(서울, 대구, 경기, 경남)을 선정하였다(보건복지부, 2020).

사회서비스원은 사회서비스 공공성 강화 및 종사자 처우 개선을 최우선의 목적으로 하여 자치단체가 각 지역의 특성을 고려하여 자율성과 책임성을 갖고 운영하는 것을 기본방향으로 삼고 있다. 국공립 시설 등을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영하면서 서비스 제공, 종합재가센터 설립을 통해 재가서비스 직접 운영 및 표준운영모델 개발, 민간 사회서비스 제공기관의 서비스 품질향상을 위해 재무, 회계, 노무 등 관련 사항에 대한 상담, 자문, 대체인력 파견 및 안전점검 등 실무지원, 지역사회 내 사회서비스 질 제고, 수급계획 등에 관한 연구 수행과 지원, 기타 공공성 제고 등을 위해 시도지사가 필요하다고 인정하는 사업을 수행한다(보건복지부, 2020).

이를 통해, 제공기관은 시설운영 방식 개선 등을 통해 공공성 및 투명성을 확보하고 서비스 품질을 향상하여 제공기관에 대한 신뢰도를 제고할 수 있으며, 종사자들에게는 근무환경 및 처우 개선을 통한 일자리 안정성 향상, 체계적인 교육훈련을 통한 전문성 및 역량 강화를 도모할 수 있다. 이용자는 사회서비스 공공성 및 품질향상 시설운영의 투명성 강화로 서비스 선택권이 확대되고, 지역시설 간 격차 해소 등에 따른 서비스

신뢰도 및 만족도가 높아질 수 있다. 이러한 목표를 바탕으로 정부는 사회서비스원을 2022년까지 17개 시도로 확대할 예정이다(보건복지부, 2020).

특히, 사회서비스원의 주요 사업 중 하나인 종합재가센터는 방문요양, 방문간호, 장애인 활동지원 등 유사한 성격의 돌봄사업을 개별 제공기관이 아닌 하나의 기관에서 수급자에게 적합한 서비스를 통합·연계하여 제공하는 기관이다. 보건복지부는 종합재가센터를 사회서비스원별로 최소 2개 이상 설치·운영하도록 하고, 2022년까지 135개소를 설치할 예정이다(용태희·최성현, 2021).

나. 종합재가센터의 운영 실태 및 개선방안

1) 종합재가센터의 운영 실태³⁾

사회서비스원은 기본형, 확대형, 통원형, 간호특화형 등 4개 모델을 중심으로 하고 부가적으로 노인맞춤돌봄서비스, 지역사회통합돌봄, 장애인활동지원, 발달장애학생 방과후활동서비스, 긴급특새돌봄, 돌봄SOS 등을 운영 중이다.

<표Ⅱ-1> 사회서비스원 종합재가센터 서비스 제공 현황(2021년 10월 기준)

구분	노인						지역통합돌봄	장애인		누구나		기타	
	장기요양				노인맞춤돌봄서비스	장애인 활동지원		소말당 장애예방활동서비스	긴급특새돌봄	돌봄 SOS			
	방문요양	방문목욕	방문간호	주야간보호									
서울	성동	간호특화	○	○	○	-	-	-	○	-	-	○	-
	은평	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-
	강서	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-
	노원	확대형	○	○	-	-	-	-	○	○	-	○	-
	마포	통원형	○	-	-	○	-	-	-	-	-	○	-
	영등포	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-
	송파	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-
	양천	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-
	도봉	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-
	중랑	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-
	강동	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-
서대문	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-	
대구	남구	확대형	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-
	북구	기본형	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-
경기	부천	기본형	○	○	-	-	○	○	-	-	○	-	-
	남양주	기본형	○	○	-	-	○	○	-	-	○	-	신중년일자리사업, 사회적경제협력사업
경남	김해	기본형	○	○	-	-	○	○	-	-	○	-	-
	창원	기본형	○	○	-	-	○	-	-	-	○	-	-

3) 본 절은 이윤수 외(2020)의 내용을 참고하여 연구자가 재정리하였다. 사회서비스원 종합재가센터 서비스 제공현황의 자료(2021년 10월 기준)는 사회서비스 중앙지원단의 협조를 통해 자료를 확보하였으나, 그 이외의 자료를 확보하기에는 다소 어려움이 있었다.

구분			노인					지역 통합돌봄	장애인		누구나		기타
			장기요양				노인맞춤돌봄서비스		장애인 활동지원	치매 예방 서비스	긴급 특 새 돌 봄	돌 봄 S O S	
			방 사 요 양	방 사 돌 봄	방 문 간 호	주 야 간 보 호							
인천	부평	확대형	○	○	○	-	-	-	○	-	○	-	가사간병, 이동지원(사랑의열 매), 재가의료급여시범사 업
	강화	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	○	-	가사간병
광주	서구	기본형	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-	방문도우미플러스, IoT 스마트돌봄
	북구	기본형	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-	IoT 스마트돌봄
대전	서구	확대형	○	○	-	-	-	○	-	-	○	-	이동지원(교통약자 지원사업), 재가의료급여시범사 업
	유성구	기본형	○	○	-	-	-	○	-	-	○	-	이동지원(교통약자 지원사업)
세종	남부	기본형	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-	
강원	춘천	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	○	-	더돌봄서비스, 재가의료급여시범사 업
	원주	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	○	-	더돌봄서비스, 재가의료급여시범사 업
충남	천안	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	○	-	돌봄이음
	예산	기본형	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	

출처 : 사회서비스중앙지원단(2021) 내부자료

이용자 현황을 살펴보면 전체 이용자 중 자체사업의 비중은 31.6%인 반면 정부 수탁 사업 비중은 68.4%로 나타났다. 서울과 대구의 경우 자체사업에 집중하고 있는 반면 경기와 경남의 경우에는 자체사업보다는 정부 수탁사업에 집중하고 있음을 알 수 있다.

<표II-2> 사회서비스원 종합재가센터 이용자 현황

[단위 : 명(%), 기간: 2020년 1월~8월]

구분	전체 (A+B+C+D+E+F)	자체사업 (A+B+C+D)	(A)장기요양				(B) 장애인 활동 지원	(C) 긴급 돌봄	(D) 가사 간병	수탁사 업 (E+F)	(E) 노인맞 춤돌봄	(F) 기타
			방문 요양	방문 목욕	방문 간호	이동 지원						
소계	1,809 (100.0)	571 (31.6)	182 (10.1)	13 (0.7)	30 (1.7)	138 (7.6)	50 (2.8)	158 (8.7)		1,238 (68.4)	1,175 (65.0)	63 (3.5)
서울	성동	간호 특화형	99 (100.0)	26 (26.3)		13 (13.1)	2 (2.0)	29 (29.3)	29 (29.3)			
	은평	기본형	57 (100.0)	17 (29.8)	2 (3.5)		9 (15.8)		29 (50.9)			
	강서	확대형	66 (100.0)	18 (27.3)	5 (7.6)		20 (30.3)		20 (34.8)			
	노원	확대형	77 (100.0)	72 (93.5)	15 (19.5)	2 (2.6)	8 (10.4)	-	21 (27.3)	26 (33.8)		5 (6.5)
	마포	통원형	26 (100.0)	26 (100.0)	7 (26.9)		9 (34.6)	4 (15.4)		6 (23.1)		
대구	남구	기본형	68 (100.0)	30 (44.1)			24 (35.3)		14 (20.6)			
	북구	기본형	69 (100.0)	8 (11.6)			36 (52.2)		25 (36.2)			
경기	부천	기본형+ 통돌	15 (100.0)	6 (40.0)			6 (40.0)		3 (20.0)			
	남양주	기본형+ 통돌+맞돌	350 (100.0)	50 (14.3)	20 (5.7)	4 (1.1)	24 (6.9)		2 (0.6)	300 (85.7)	300 (85.7)	
경남	김해	기본형+ 통돌+맞돌	577 (100.0)	32 (5.5)	24 (4.2)		4 (0.7)		4 (0.7)	545 (94.5)	482 (83.5)	63 (10.9)
	창원	기본형+ 맞돌	416 (100.0)	23 (5.5)	11 (2.6)		9 (2.2)		3 (0.7)	393 (94.5)	393 (94.5)	

출처 : 김윤수 외(2020). 재가서비스센터 교육과정개발 및 체계연구(13p)

2) 종합재가센터 종사자 현황

종합재가센터 종사자의 현황을 살펴보면 다음 표와 같다. 서울은 대체로 모든 직종의 종사자들이 정규직으로 채용되어 있음을 알 수 있고, 대구, 경기, 경남 등은 센터장을 제외하고, 요양보호사들 다수가 비정규직으로 채용되어 있음을 알 수 있다.

<표II-3> 사회서비스원 종합재가센터 종사자 현황

(단위: 명, 시점: 2020년 8월)

구분	현원총계	관리직종			요양보호사						장애인활동지원사				기타 직군	
		정규직		계약직	정규직			계약직			정규직			계약직	정규직	계약직
		40시간	20시간		월급제		시급제	월급제		시급제	40시간	20시간	시급제			
					40시간	20시간		40시간	20시간							
소계	422	26		13	79	29	73	8		31	44	15			23	81
서울	209	18			78	29		(2)			44	15			23	
대구	41	3					38									
경기	69	1		8				6		27						27
경남	103	4		5	1		35			4						54

*주: 관리직종 : 센터장, 사회복지사(수탁사업 전담인력 포함), 사무원, 서비스팀장 ed 서비스 미제공인력

**기타직군: 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 생활지도사, 사무원, 조리사, 영양사, 운전원 등

출처 : 김윤수 외(2020). 재가서비스센터 교육과정개발 및 체계연구(15p)

2) 종합재가센터 운영 개선 방안

종합재가센터 운영의 역사가 길지 않은 상황에서 개선방안에 대한 논의는 한정적 이지만 다음과 같이 정리될 수 있다.

첫째, 공공성을 바탕으로 하는 민간기관과 차별되는 사업 수행체계를 갖추어야 한다. 종합재가센터가 설립 취지에 맞는 사업을 수행하고 민간 요양기관과의 차별성을 가지 자기 위해서는 공공성을 구현하는 것이 가장 중요한 과제라고 할 수 있다. 예를 들어, 코로나19와 같은 위기상황은 우리 사회에서 기존의 정책적 한계와 돌봄의 사각지대를 여실히 드러내었다. 기존에 이용하던 서비스가 없는 이들은 연계가 가능한 기관이나 서비스가 부족하였으며, 아동·외국인 등에 대한 돌봄서비스 시스템은 제대로 작동하기

어려웠다(용태희·최성현, 2021). 민간요양기관이 접근하기 어려운 대상자를 종합재가 센터가 우선적으로 발굴하여 서비스를 제공할 수 있다면 돌봄의 공백을 최소화하고 서비스의 공공성을 강화할 수 있을 것이다(송미숙 외, 2019; 송현중 외, 2020).

둘째, 서비스 제공 및 운영에 있어서 선도적 역할을 담당해야 한다. 이를 위해 사회 서비스원 종합재가센터는 권역 내의 민간요양기관의 욕구를 구체적으로 수용할 필요가 있다. 요양 인력들에 대한 주제별 보수교육, 서비스 콘텐츠 개발 및 보급, 기관 간의 연계 및 지원체계, 요양서비스 제공방식의 실험적 시도, 요양서비스상품 개발, 수가개발 등의 시범사업 등도 논의될 수 있다. 대부분의 영세성을 띠고 있고 수동적 입장에 있는 민간요양기관이 시도해 보기 어려운 서비스 콘텐츠 개발이나 요양병원 등과의 연계, 원격 모니터링 등의 선도적 역할을 종합재가센터가 선도적으로 수행할 필요가 있다(송미숙 외, 2019).

셋째, 서비스 질 향상을 위해 인력교육 지원체계를 수립해야 한다. 직접서비스 제공 인력과 관리자들이 업무매뉴얼을 그대로 구현할 수 있도록 인력들이 교육을 받기 위해 시간과 공간의 제약을 최소화해야 하기 때문에 지역의 거점대학을 선정하여 표준화된 수급자의 요양요구도를 파악하는 방법, 수급자와 주 돌봄자와의 의사소통 및 상담기술, 수급자에게 제공할 요양서비스 이론과 술기, 자가관리방법 교육방법과 교재설명, 케어 플랜 설계, 서비스 제공기록 및 보고, 안전 및 요양환경관리, 계약업무, 인력관리, 서비스 질 관리 및 평가 등을 체계적으로 교육하는 것이 필요하며, 강의방식으로만 교육하지 말고, 현장지도까지 담당하여 종합재가센터에서 제공하고 있는 서비스 질을 관리하는 역할 까지 부여할 필요가 있다(송미숙 외, 2019).

넷째, 양질의 요양서비스 공급체계를 구현해야 한다. 수급자와 주 돌봄자들은 서비스 콘텐츠의 수준을 객관적으로 평가하기 어렵지만 일반적으로 서비스를 이용하기 수월하고, 기관이나 요양 인력들을 신뢰할 수 있으며, 자신들의 요구에 신속하게 대응해 줄 때 양질의 수준 높은 서비스를 받았다고 평가하고 있다. 이러한 관점에서 볼 때, 수급자와 주 돌봄자가 사회서비스원 종합재가센터에서 제공하는 서비스를 수급자가 사전에 예상할 수 있게 하는 것이 필요하므로 요양서비스를 계약하는 시점에서 종합재가센터에서 작성한 케어플랜에 대해 수급자에게 충분히 설명하고 합의하는 절차를 설정하였고,

요양인력들이 제공한 서비스 내용을 기록하여 수급자 가정에 남겨 놓고 오는 방식으로 신뢰관계를 구축할 필요가 있다(송미숙 외, 2019). 또한 현장에서 태블릿PC, 모바일기기 등을 활용할 수 있는 등 최신 시스템의 도입도 필요하다. 서비스 질 확인을 위해 만족도 조사 등을 정기적으로 수행하는 등의 관리도 필요하다(용태희·최성현, 2021).

다섯째, 돌봄종사자 처우개선을 통해 양질의 일자리를 만들기 위해 노력해야 한다. 종사자의 처우개선은 결론적으로 대상자들의 서비스 접근성을 높일 수 있으며, 서비스의 질도 높일 수 있다(이승호·양난주, 2020). 그러나 현재 종합재가센터 종사자의 급여 수준은 최저임금보다는 높지만, 서울 이외의 지역은 시간제 급여 형태로 고용되어 있어 민간기관과 비교했을 때 처우수준이 높다고 볼 수 없다. 즉각적인 월급제로 채용시에는 센터 자체의 운영이 어려울 수 있기 때문에 최초에는 시급제로 채용한 이후 1주일당 시수를 보전해주는 방안도 고려되어야 한다. 또한 업무 외에 추가적으로 부여되는 교육에 대한 수당, 장거리 이동에 대한 수당 등을 지급할 수 있다. 특히 서비스 지역이 광범위하여 이동시간 및 비용이 많이 소모되는 경우, 이동수당 등을 지원할 수 있도록 시스템이 마련되어야 한다(용태희·최성현, 2021).

2. 종합재가센터 종사자 교육 실태

사회서비스의 공공성 강화에 대한 필요성이 높아지는 맥락 속에는 서비스의 질 향상에 대한 수요가 존재하고 있다. 공공기관이 제공하는 서비스의 질을 올릴 수 있는 대안 중 가장 강력하고 효과적인 것이 바로 인적 자원(human resource)이다. 왜냐하면 돌봄 서비스는 인간이 도구가 되어 제공되는 서비스라는 특징을 가지기 때문이다. 따라서 이들을 위한 교육과정 개발 및 연구의 필요성은 언제나 강조되어 왔다. 특히 돌봄서비스의 질적인 향상이라는 측면에서도 종사자들의 역량 강화는 매우 중요하다. 더구나 보건복지 산업의 비중이 더욱 커져가는 시점에서 국가 차원의 돌봄 관련 인재양성의 중요성은 거듭 강조되고 있다. 그러므로 돌봄 인력에 대한 종합적인 교육훈련정책의 추진은 필수적이다(김윤수 외, 2020). 이러한 배경을 바탕으로 본 장에서는 종합재가센터 인력의 교육실태를 파악하고 이에 대한 개선방안을 살펴보고자 한다.

가. 교육과정 운영 관련 행정체계 분석

전국 사회서비스원에서 교육과정 운영을 위한 행정체계를 분석한 내용은 다음표와 같다. 서울은 월급제로 운영되고 있어 신입직원교육에 공통교육과정 3일, 직무교육은 5일로 운영 중에 있다. 대구는 요양보호사들을 시급제로 고용하고 있어, 월례회, 교육시간 등에 교육을 실시하고 있으며, 이에 대한 교육비를 별도로 지급하고 있다. 경기도는 생활 임금을 반영하여 1인당 연 35시간의 예산을 확보하고 있다. 경남은 법정(의무) 및 노인 인권교육 연 10시간 이외에는 센터에서 자체적으로 운영하는 교육이 전부이며, 이 또한 요양보호사들은 시급제로 채용되어 있기 때문에 교육을 위해서는 요양보호사 일급을 별도의 교육비로 확보해야 하는 상황이다. 광주도 시급제로 운영되고 있어 법인지원금으로 교육비 예산을 책정해야 하는 상황이었다. 세종도 센터 자체 교육만 진행하는 중이고, 본부에서 운영하는 교육예산은 본부의 예산으로 별도 편성하여 운영 중이다.

요컨대 서울이라는 특수한 지역을 제외하고는 대체로 시급제로 요양보호사들이 채용되고 있으므로, 이들에 대한 교육비는 별도로 예산으로 책정되어야 한다. 다만 모법인(사회서비스원)의 예산이 종합재가센터 종사자 교육비로 지급되어야 하기 때문에 예산상 상당한 어려움을 겪고 있는 것임을 알 수 있다.

<표II-4> 전국 사회서비스원 교육과정 운영 관련 행정체계

지역 (개소)	고용 형태	교육비 책정기준	교육기간	교육 시간	비고
서울 (11)	월급제	생활임금	- 신입직원: 공통교육과정 (기관 및 사업이해, 청 렴 등) 3일/직무교육(급 여제공지침교육 등) 5일 - 재직자: 분야별 직무교육	-	- '21년 신입직 원 없음 - 법정외교육 온라인 진행
대구 (2)	시급제	- 법정(의무) 및 공공기 관 교육 본부 진행 - 역량강화 교육은 센 터 자체 진행 - 월례회, 교육시간 교 육비 지급	수시	- 법정(의 무), 공공기 관 교육 역량강화 교 육센터 자체 편성	- '21년 신입직 원 없음. - 본부에서 진행 하는 교육은 토요일에 진행
경기 (2)	월급제 (센터 당 10 명), 시급제	- 생활임금 반영, 1인당 연 35시간(40시간으로 확대 예정) 예산확보	수시	일인당 연40시간	- 센터당 월급 제(정규직, 7시간) 10명 채용 중
경남 (2)		- 법정(의무) 및 노인 인권교육 연10시간	수시	일인당 연20시간	- 그 외 교육은 센터 자체 진 행하며 교육 비 없음
인천 (2)	시급제	-	-	-	- 월40시간 기 본근로시간 보장
광주 (2)		- 생활임금 적용	- 수시(신규직원 교육 과 정이 있지만 최근 정규 직 채용하지 않음)	시간 한도 無	- 법인지원금으 로 교육비 예 산 편성
대전 (2)	월급제 (센터 당 2 명) 시급제	- 센터 자체 진행 - 교육비 없음.	-	-	- 코로나19 긴 급 돌봄 교육 은 희망자에 한해 교육수 당 지급 - 본부 주관 교 육 과정 미결 - 본부 진행 교 육은 본부에 산으로 편성
세종 (1)	시급제	- 월례회, 교육시간 교 육비 지급	- 현재 센터 자체 교육만 진행	시간 한도 無	- 본부 진행 교 육은 본부에 산으로 편성 - 센터 자체 교 육은 수가로 충당

출처 : 각 사회서비스원 내부자료(2021)

나. 공공기관 요양보호사 교육과정 관련 선행연구 고찰

사회서비스원 내 종합재가센터의 교육과정을 다룬 연구와 체계적으로 정리된 자료는 극히 찾아보기 힘들었다. 이에 몇몇 연구들의 선행경험들을 토대로 종합재가센터의 교육과정의 구성, 선호하는 교육방법, 직무관련 필요교육 등을 참고하여 기술하였다.

1) 재가서비스센터 종사자를 위한 교육과정 연구

가장 최신의 연구는 김윤수 외(2020)의 연구로 전국 사회서비스원에서 운영하는 종합재가센터의 실태와 운영내용, 사회서비스원 교육체계와 관련된 2차 자료 등을 수집하여 재분석하였고, 이를 통해 재가서비스센터 교육과정의 큰 아우트라인을 제시하고 있다.

가) 사회서비스원 교육체계 수립시 교육방법

교육체계 수립시 교육방법으로는 시설별 교육이 75.5%, 기능별 교육이 54.1%로 결과가 도출되었다. 이는 사회서비스원 종사자들이 시설별로 교육을 하는 것이 더 효율적이라는 판단이 반영된 것으로 이해해볼 수 있다.

<표II-5> 사회서비스원 교육체계 수립 시 교육 방법

구분	사례수 (명)	시설별 교육 (본부, 보육, 요양, 재가센터 등)	기능별 교육 (기획, 평가, 전략, 통계 등)
전체	98	75.5	54.1
성별	남성	38	60.5
	여성	58	84.5
	무응답	2	100.0
연령	20대	9	88.9
	30대	33	69.7
	40대	39	74.4
	50대이상	15	80.0
	무응답	2	100.0
근속 년수	1년미만	62	74.2
	1~3년	3	66.7
	4~5년	2	100.0
	6~10년	5	100.0
	11~15년	8	50.0
	16~20년	4	100.0
	21년이상	12	75.0
	무응답	2	100.0
직급	2급이상	5	100.0
	3~4급	22	63.6
	5급 이하	50	80.0
	보육교사	1	100.0
	공무원	11	63.6
	기타	7	71.4
	무응답	2	100.0

※ 10표본 미만은 해석 시 주의가 필요함

출처 : 김윤수 외(2020). 재가서비스센터 교육과정개발 및 체계연구

나) 선호하는 교육방법

선호하는 교육방법으로는 강의+토론식 교육 45.9%, 강의식교육과 현장견학이 44.9%로 동일한 비율을 보였고, 분임토의식(소규모집단), 사례발표 등은 18.4%로 그 뒤를 이었다. 요컨대 강의+토론식 교육에 대한 수요가 가장 높음을 알 수 있다.

<표II-6> 선호하는 교육방법

구분	사례수 (명)	강의식 교육	심층 (심화) 교육	현장 견학	강의+ 토론 식 교육	분임 토의 (소규모 집단)	사례 발표	팀프로 젝트	기타	
전체	98	44.9	17.3	44.9	45.9	18.4	18.4	4.1	1.0	
성 별	남성	38	31.6	13.2	52.6	52.6	28.9	13.2	0.0	2.6
	여성	58	53.4	20.7	39.7	41.4	12.1	20.7	6.9	0.0
	무응답	2	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
연 령	20대	9	11.1	22.2	66.7	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
	30대	33	54.5	18.2	48.5	36.4	21.2	12.1	6.1	3.0
	40대	39	46.2	20.5	41.0	48.7	17.9	15.4	5.1	0.0
	50대이상	15	40.0	6.7	33.3	46.7	26.7	26.7	0.0	0.0
	무응답	2	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
근 속 년 수	1년미만	62	43.5	19.4	46.8	48.4	17.7	16.1	6.5	1.6
	1~3년	3	33.3	33.3	100.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
	4~5년	2	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	6~10년	5	20.0	0.0	20.0	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0
	11~15년	8	50.0	37.5	50.0	12.5	12.5	25.0	0.0	0.0
	16~20년	4	50.0	0.0	25.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	21년이상	12	58.3	8.3	41.7	41.7	25.0	16.7	0.0	0.0
	무응답	2	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
직 급	2급이상	5	40.0	0.0	40.0	40.0	60.0	20.0	0.0	0.0
	3~4급	22	63.6	9.1	63.6	36.4	13.6	4.5	4.5	0.0
	5급 이하	50	38.0	20.0	42.0	48.0	18.0	24.0	2.0	2.0
	보육교사	1	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	공무원	11	45.5	18.2	36.4	54.5	27.3	18.2	0.0	0.0
	기타	7	42.9	28.6	28.6	42.9	0.0	14.3	28.6	0.0
	무응답	2	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0

출처 : 김윤수 외(2020). 재가서비스센터 교육과정개발 및 체계연구

다) 직무관련 필요 교육

직무와 관련해서 필요한 교육내용으로는 행정업무기초에서 노무/인사 교육이 10명으로 가장 응답수가 많았고, 회계 교육도 9명으로 많았다. 역량강화에서는 커뮤니케이션 과정 3명, 자원 활용/관리 2명, 정책에 대한 이해와 현장 사례교육 등이 2명 등으로 나타났다. 시설 이해/효율 향상에서는 사회서비스원 관련 교육 5명, 소속 시설 관련 지침 및 근거 법령 설명 2명, 장기 요양 시설 운영 교육 2명, 종합재가센터 설치 및 운영 2명 등의 순으로 많았다. 업무관련 이론에서는 사회복지학 교육 2명, 장애인 이해 및 정책 2명의 순으로 응답자가 많았다.

<표II-7> 직무관련 필요 교육

대분류	건수	소분류	건수
행정업무기초	35	노무/인사 교육	10
		회계 교육	9
		공문서/문서 작성 교육	3
		관련 법률 교육	3
		OA 능력 향상 교육	2
		행정 사무 기본	2
		공공기관 행정 절차 교육	1
		교육 평가 체계	1
		기획/예산 재정에 대한 관리 운영	1
		안전 관리	1
		예산편성 및 결산	1
		정보처리 능력	1
		역량 강화	26
자원 활용/관리	2		
정책에 대한 이해와 현장 사례 교육	2		
조직 이해 능력	2		
직무교육	2		
직원들 간의 협업 및 의사소통	2		
창의적 문제 해결 능력	2		
홍보 교육	2		
공공과 민간 사이의 협업 등 업무추진 노하우	1		
분야별 표준화 방안에 대한 교육	1		
서비스	1		
설립 준비 과정	1		
업무 창의적으로 디자인하기	1		
의사소통과 관련된 교육	1		
자기 관리 능력	1		
협상 기술	1		
확장적 사고를 위한 교육	1		

시설 이해/효율 향상	15	사회서비스원 관련 교육	5
		소속 시설 관련 지침 및 근거 법령 설명	2
		장기 요양 시설 운영 교육	2
		종합 재가 센터 설치 및 운영	2
		보육사업	1
		본부 및 소속기관별 교육	1
		사례관리	1
		시설 효율적 운영 관리	1
업무관련 이론	8	사회복지학 교육	2
		장애인 이해 및 정책	2
		리더십 교육	1
		빅데이터 분석	1
		통계 방법론	1
		플랫폼 제작	1
잘모름/무응답			26

주 : BASE=전체(N=98명), 단위:건, 복수응답

출처 : 김윤수 외(2020). 재가서비스센터 교육과정개발 및 체계연구

2) 사회서비스원의 요양보호사 교육내용

사회서비스원의 요양보호사의 교육과정과 관련해서는 사회서비스 중앙지원단에서 각 지역의 사회서비스원 종사자들을 위해 개설한 집체교육이 있었다. 관련 종사자 교육 과정은 상시적인 교육과정이라기 보다는 간헐적으로 보인다. 관련 교육과정의 내용을 정리하면 다음과 같다.

가) 사회서비스원 종합재가센터 종사자 교육

2020년에 개최된 본 교육과정은 총 6시수(2일)로 구성되며, 사회서비스원의 정책이해, 종합재가센터 우수사례공유, 이용자 커뮤니케이션 등 총 3개의 교육과정으로 구성된다.

<표II-8> 사회서비스원 종합재가센터 종사자 교육

구 분	내 용					
▪ 교육과정명	▪ 사회서비스원 종합재가센터 종사자 교육					
▪ 교육대상	▪ 사회서비스원 종합재가센터 종사자(1차: 서울·경기 지역 종사자, 2차: 대구·경남 지역 종사자)					
▪ 교육목표	1) 정부의 거시적인 사회서비스 정책방향 맥락을 이해한다. 2) 사회서비스원이 가지는 중요성과 민간 서비스 제공기관과 차별화되어야만 하는 당위성을 이해한다.					
▪ 교육내용	▪ 6시간(2회)동영상, 15시간, ZOOM 교육 25시간					
		모듈 (시간)	교과목명	교육내용	시간	교육 방법
	1	정책 이해 (2)	사회서비스원 정책방향 및 사회서비스원의 의의	<ul style="list-style-type: none"> • 중장기 사회서비스 정책방향 • 사회서비스의 공공성 • 사회서비스원의 중요성 	2	강의
	2	사업 관리 (2)	종합재가센터 우수사례 공유	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공 우수사례 공유 / 토의 	2	강의 토의
3	직무 소양 (2)	이용자 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스제공시 이용자의 커뮤니케이션 • 문제발생시 대응요령 	2	강의 토의	
▪ 신청대상	▪ 선발인원 : 종합재가센터 당 3~4명					
▪ 이수시간	▪ 6시간(2일)					

출처 : 사회서비스중앙지원단(2020). 사회서비스원 종합재가센터 종사자 교육 안내

나) 사회서비스 중앙지원단 역량강화 교육 시범과정(2021)

사회서비스중앙지원단은 사회서비스원 돌봄서비스 종사자들의 교육역량 증진을 위해 『2021년 사회서비스원 요양보호사 역량강화 시범과정』을 설계하고 운영하였다. 교육의 목적은 ‘장기요양서비스 현장에서의 실질적인 돌봄 역량강화에 필요한 전문교육을 통해 요양보호사 업무 수행능력 강화 및 장기요양서비스 품질 향상’으로, 기존 요양보호사 표준 교육과정에서 건강보험공단 치매전문교육을 준수하고, 인성 및 인권강화, 상황별 사례, 시뮬레이션 강화 시범교육을 통해 요양보호사의 업무 역량을 향상시키겠다는 취지로 도입하였다.

<표II-9> 사회서비스 중앙지원단 역량강화 교육 시범과정 내용

구분	내용																																					
교육과정명	사회서비스원 요양보호사 역량강화 시범과정																																					
교육대상	<ul style="list-style-type: none"> 종합재가센터 요양보호사 및 프로그램관리자 ※ 프로그램관리자 : 센터장, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사 																																					
교육목표	<ul style="list-style-type: none"> 장기요양서비스 서비스 대상에 대한 이해 및 맞춤형 서비스 제공을 위한 치매, 인권 등의 지식을 실천 현장에 적용 																																					
교육내용	<ul style="list-style-type: none"> 총40시간(동영상, 15시간, ZOOM 교육 25시간) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>소분류</th> <th>교육시간(시간)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">동영상 강의 (15시간)</td> <td>노화 및 노인성 질환 이해</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>노인관련 제도의 이해</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>노인의 영양 및 건강관리</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>노인학대(인권, 성년후견)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>생산적 노후관리(신체돌봄, 심리돌봄, 사회돌봄)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">라이브 ZOOM 교육 (24시간)</td> <td>노인 약물관리</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>노인 안전(낙상 욕창)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>노인 감염병 예방 및 관리</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>치매 최신동향</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>전략적 의사소통</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>상황별 시뮬레이션-재가노인(시연강의)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>상황별 시뮬레이션-시설노인(시연강의)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>상황별 시뮬레이션-응급상황(시연강의)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>평가/수료</td> <td>강의평가 및 설문조사</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>전체</td> <td></td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table>	구분	소분류	교육시간(시간)	동영상 강의 (15시간)	노화 및 노인성 질환 이해	3	노인관련 제도의 이해	3	노인의 영양 및 건강관리	3	노인학대(인권, 성년후견)	3	생산적 노후관리(신체돌봄, 심리돌봄, 사회돌봄)	3	라이브 ZOOM 교육 (24시간)	노인 약물관리	3	노인 안전(낙상 욕창)	3	노인 감염병 예방 및 관리	3	치매 최신동향	3	전략적 의사소통	3	상황별 시뮬레이션-재가노인(시연강의)	3	상황별 시뮬레이션-시설노인(시연강의)	3	상황별 시뮬레이션-응급상황(시연강의)	3	평가/수료	강의평가 및 설문조사	1	전체		40
	구분	소분류	교육시간(시간)																																			
	동영상 강의 (15시간)	노화 및 노인성 질환 이해	3																																			
		노인관련 제도의 이해	3																																			
		노인의 영양 및 건강관리	3																																			
		노인학대(인권, 성년후견)	3																																			
		생산적 노후관리(신체돌봄, 심리돌봄, 사회돌봄)	3																																			
	라이브 ZOOM 교육 (24시간)	노인 약물관리	3																																			
		노인 안전(낙상 욕창)	3																																			
		노인 감염병 예방 및 관리	3																																			
		치매 최신동향	3																																			
		전략적 의사소통	3																																			
상황별 시뮬레이션-재가노인(시연강의)		3																																				
상황별 시뮬레이션-시설노인(시연강의)		3																																				
상황별 시뮬레이션-응급상황(시연강의)	3																																					
평가/수료	강의평가 및 설문조사	1																																				
전체		40																																				
신청대상	<ul style="list-style-type: none"> 선발대상 : 10개 지역, 종합재가센터 요양보호사 및 프로그램 관리자 * 대상지역 : 서울·대구·경기·경남·인천·광주·대전·세종·강원·충남 선발인원 : 센터별 2명 이상 - 1순위 : 치매전문교육 이수 또는 이수예정인 요양보호사 - 2순위 : 치매전문교육 이수 또는 이수예정인 프로그램관리자 - 3순위 : 종합재가센터 소속 요양보호사 또는 프로그램 관리자 																																					
	이수시간	40시간																																				

출처 : 사회서비스중앙지원단(2021), 2021년 사회서비스원 요양보호사 역량강화 시범과정 모집안내

3) 요양보호사 직무교육 내용

건강보험공단에서 구성한 2021년 요양보호사 직무교육 내용은 다음 표와 같다. 총 5개의 과목으로 첫째, 노인장기요양보험제도의 이해, 둘째, 요양보호사의 직업윤리와 업무, 셋째, 급여제공기술, 넷째, 안전 및 자기관리, 다섯째, 치매관리 등으로 구성되었다. 총 시수는 이론 6시간, 실기 2시간으로 구성되었다.

<표II-10> 요양보호사 직무교육 교과목(2020년)

과목명	목차	세부내용	이론 (시수)	실기 (시수)
I. 노인장기요양 보험제도의 이해	1절 노인장기요양보험의 기본구조 2절 급여제공기관과 절차, 기록 3절 요양보호사의 업무범위와 적 정 서비스 제공	- 사회보험 제도의 기본구조 와 성격의 이해 - 종사자로서 급여제공기록 작성 시 기본자세	1	
II. 요양보호사의 직업윤리와 업무	1절 이용자 중심의 돌봄과 인권 2절 급여제공 원칙 및 기본절차	- 노인인권 및 요양보호사가 가져야 할 바람직한 직업 윤리에 대한 이해 - 방문요양 서비스 현장에서 업무 흐름에 따른 절차 파악	1	1
III. 급여제공기술	1절 힘뇌체조 2절 신체청결도움의 실제 3절 신체활동지원의 실제	- 이용자 중심의 돌봄과 인권 을 실제 급여제공과정에 반 영할 수 있는 역량의 배양 - 급여제공 전후의 절차와 방향성의 이해	1	1
IV. 안전 및 자기관리	1절 호흡기로 전파되는 감염성 질 환의 이해 2절 노인의 약물복용도움	- 요양보호사의 안전 확보를 위한 근골격계 질환예방, 감염 및 낙상 방지 등 요 양보호사가 갖추어야 할 기본 역량 배양	2	
V. 치매관리	1절 치매노인의 영양 및 식사관리	- 치매노인의 영양관리의 중 요성 및 치매진행에 따른 관리방법 이해	1	
총 시수			6	2

출처 : 국민건강보험공단(2021) 2021년 요양보호사 직무교육 교재

다. 종합재가센터 종사자 교육 개선방향

종합재가센터의 종사자 교육에 대한 기존의 논의 및 개선방안들은 대체로 종합재가센터의 운영개선 방안과 중복되는 부분이 많았으나, 몇 가지 교육과 관련한 부분을 정리하면 다음과 같다⁴⁾.

첫째, 종사자교육 및 서비스 모니터링 체계 구축이 필요하다. 즉, 사회서비스원 종합재가센터 직원을 대상으로 교육프로그램을 개발하고 교육을 실시하는 것이 단기적으로 시급히 해결되어야 하는 과제이다. 사회서비스원 종합재가센터는 공공기관으로 기존의 민간 재가기관과는 차별화된 서비스를 제공하여야 하며 이를 위해서는 센터장으로부터 모든 직원이 이러한 생각을 공유하여야 한다. 또한 업무의 매뉴얼이나 절차가 기존의 민간기관과는 크게 다르기 때문에 이에 대한 숙지가 매우 중요하다. 따라서 이에 적합한 교육프로그램을 개발하고 교육을 실시하여 모든 사회서비스원 종합재가센터에서 센터의 설립 취지부터 기능 및 역할에 대한 공유를 바탕으로 서비스를 제공하는 것이 매우 중요하다. 이와 같은 사회서비스원 종합재가센터 직원 대상 교육을 소속 기관에서 자체적으로 해결하기에는 현실적인 어려움이 있다. 따라서 사회서비스원 중앙지원단에서 종합재가센터 직원 대상의 교육프로그램 및 교재를 개발하여 실제 교육을 실시하는 방안이 적절할 것으로 판단된다. 교육프로그램에는 기본 소양 교육과 직무교육을 모두 포함하여 종합재가센터가 수행하여야 하는 공공성에 대한 기본적인 교육을 바탕으로 직무를 수행하는데 있어 필요한 능력에 대한 교육을 실시하도록 한다. 실질적인 교육 방안에 대해서는 차후 추가적인 논의가 필요하지만 사회서비스원 중앙지원단에서 일정 기간의 교육 기간을 정하여 종합재가센터 종사자가 기간 내 수료할 수 있도록 유도하거나 온라인 교육을 병행하는 방법 등을 마련할 필요가 있다.

둘째, 공공성을 추구하는 사업체계 구축이 필요하다. 민간기관들과의 경쟁보다는 종합재가센터의 설립 취지에 걸맞은 공공성을 추구하는 형태의 사업체계를 구축해야 하는데, 이는 사업대상자를 선정하는 과정에서 민간기관이 접근하기 어려운 사각지대의 대상자들을 우선적으로 발굴하여 통합적으로 관리하거나, 기존의 분절적 서비스 제공을 통합적인 형태로 바꾸는 등의 노력이 요구된다.

4) 본 내용은 김윤수 외(2020), 송현중 외(2020)의 내용을 요약하여 정리하였다.

셋째, 인사제도의 현실화가 필요하다. 종합재가센터의 인사제도의 현실화를 통해 사회서비스원의 고용효과를 증대시킬 수 있다. 즉, 요양보호사와 활동지원사의 급여에 대해 월급제를 실시하는 것은 고용효과를 긍정적으로 높이는 방안이 될 수 있다. 또한, 자격과 경력요건이 충족된 전문성을 구비한 인력을 상시 채용하고 전국의 재가서비스 관련 전문 인력풀이 내정된 인력데이터베이스를 활용하여 인력을 공급받을 수도 있다. 요양보호사와 활동지원 직군의 팀장제도를 도입하여 임금을 차별화하고, 승진 및 임금 부분에 있어 처우개선의 지속적이고 일관성 있는 인사관리 등이 이루어진다면 종사자의 교육훈련에도 긍정적인 영향을 끼칠 수 있다.

넷째, 양질의 요양서비스 공급체계를 구현해야 한다. 수급자와 주 돌봄자들은 서비스 콘텐츠의 수준을 객관적으로 평가하기 어렵지만 일반적으로 서비스를 이용하기 수월하고, 기관이나 요양인력들을 신뢰할 수 있으며 자신들의 요구에 신속하게 대응해 줄 때 양질의 수준 높은 서비스를 받았다고 평가한다. 이러한 관점에서 볼 때, 종합재가센터에서 제공하는 서비스를 수급자가 사전에 예상할 수 있게 하는 것이 필요하므로 요양서비스를 계약하는 시점에서 종합재가센터에서 작성한 케어플랜에 대해 수급자에게 충분히 설명하고 합의하는 절차 및 요양인력들이 제공한 서비스 내용을 기록하여 수급자 가정에 남겨 놓고 오는 방식으로 신뢰관계를 구축하는 등의 업무 매뉴얼이 요구된다.

다섯째, 지역사회의 선도적 역할을 담당해야 한다. 위해 사회서비스원 종합재가센터는 권역 내의 민간요양기관의 요구도를 구체적으로 수용할 필요가 있다. 요양 인력들에 대한 주제별 보수교육, 서비스 콘텐츠 개발 및 보급, 기관 간의 연계 및 지원체계 등에 대한 욕구와 국민건강보험공단에서는 요양서비스 제공방식의 실험적 시도, 요양서비스 상품 개발, 수가개발 등의 시범사업을 담당하는 방안 등을 고민해 볼 수 있다. 따라서 사회서비스원 종합재가센터는 대부분의 영세성을 띠고 있고 수동적 입장에 있는 민간요양기관이 시도해 보기 어려운 서비스 콘텐츠 개발이나 요양병원 등과의 연계, 원격 모니터링 등의 선도적 역할이 필요하다.

여섯째, 종합재가센터 교과목 및 교육과정 운영 방향의 정비가 필요하다. 윤리 및 성희롱 예방지침, 응급상황 대응지침, 감염예방 및 관리지침, 낙상예방지침, 치매예방 및 관리지침, 욕창예방지침, 노인학대예방 및 대응지침, 근골격계 및 감염예방교육, 개인정보

보호 업무처리지침, 노인인권교육, 성폭력예방지침, 탈수예방, 부당요구 대응지침, 고충 처리지침 자가관리에 필요한 교육자료, 활력징후, 섭취량과 배설량 측정, 배뇨 및 배변 일지 등과 관련한 기록지, 보호자 상담일지, 제공인력 상담일지 등 교육자료와 서식 등에 대한 교육내용들이 구체화될 필요가 있다.

3. 종합재가센터의 공공성 제고를 위한 논의

앞서 살펴본 것처럼 종합재가센터의 운영과 관련하여 여러 학자들은 사회서비스의 공공성을 지적하였다(김운수, 2020; 송현중 외, 2020; 이동석·이호선, 2020; 남찬섭, 2021). 공공기관으로서 종합재가센터의 운영 및 인력에 대해서 사회적으로 요구하는 것은 결국 공공성의 강화와 관련한다. 따라서 본 절에서는 종합재가센터 혹은 사회서비스의 공공성에 관한 연구 경향을 살펴봄으로써 공공성 논의의 흐름을 파악하고, 공공기관의 돌봄종사자 교육과정에 있어 어떠한 함의를 제공하는지 논의하고자 한다.

가. 사회서비스의 공공성에 대한 선행연구 동향

사회서비스에서 공공성 논의가 등장하게 된 것은 노인장기요양보험의 및 다양한 바우처 제도가 실시되면서 본격적으로 나타났다(남찬섭, 2021; 석재은, 2017). 사회복지 서비스를 이용자의 욕구는 지속적으로 다양해지고 있다. 덧붙여 양질의 서비스를 선택하고자 하는 욕구도 동시에 증가하는 등 사회서비스 제공 기관의 반응성에 영향을 미치고 있다(양성욱, 2016). 이러한 사회서비스의 패러다임 전환으로 사회복지 전달체계도 공급자 중심의 서비스 제공에서 수요자 중심으로 전환되고 있다(신창환, 2012; 이동석·이호선, 2020).

최초 사회서비스 이용자 선택권을 확장을 위해 정부가 선택한 방법은 사회서비스 시장 진입의 벽을 낮게 설정하는 것이었다. 이에 개인사업자들이 대거 진입하게 되면서 양적 확대에 초점이 맞추어졌다. 다만 점차 서비스 이용자는 사회서비스 질이 높아지기를 기대하고 있다. 특히 돌봄과 보육의 영역에서 서비스의 질에 대한 이용자의 요구가 늘어

나고 있고, 이는 공공기관의 수를 늘려달라는 요구로 이어졌다. 이에 국가 및 지자체는 사회서비스에 공공성을 담보하기 위해 공공기관에서 공공기관을 설립하여 직접 서비스를 제공하는 방향으로 전환 중에 있다. 요컨대 사회서비스 영역의 시장화의 반작용으로 사회서비스의 공공성 강화가 대두된 것이다(선우덕, 2012; 남찬섭, 2021).

이러한 사회서비스의 시장화에 대한 대응전략으로 공공성에 관한 논의가 시작되었다. 그러나 공공성이라고 하는 것이 단순히 서비스 운영주체가 국가나 지방자치단체 등의 공적 주체가 서비스를 제공한다고 해서 실현할 수 있는 것인지, 아니면 공공성의 내용이 무엇인지를 정리하는 것은 쉬운일이 아니며, 합의를 이끌어 내는 것도 쉽지않다(남찬섭, 2021). 공공기관, 공무원 등 일상에서 공공이라는 용어를 빈번히 사용하고 있지만 공공성이 정확히 무엇인지에 대해서는 명확하게 정의 내리기가 쉽지 않다. 공공성은 학문 베이스, 시대적 상황에 따라 개념정의가 다르게 사용되었고, 공적이라는 말 자체가 추상성이 있기 때문에 한마디로 정의하기가 어렵기 때문이다(이승훈, 2008; 남찬섭, 2021).

따라서 다양한 학자들이 공공성의 성격을 규명하여 판단할 수 있는 기준을 제시하거나, 구성하고 있는 요소를 밝힘으로써 공공성을 설명하고 있다(주현정·김용득, 2018). 먼저 공공성의 개념이 다의성을 가지고 있기 때문에 하나로 획일화해서 설명하기 어렵다고 이야기하며 전체 또는 다수에 관한 일, 권위, 정부, 전유불가능성, 이타성, 공익성으로 보기도 하였다(소영진, 2003). 공공성을 정치적 차원·윤리적 차원으로 구분하고 윤리적 차원은 공동체의 조화로서 공공성을 실현하는 것으로 사회정의, 공익을 의미하며, 정치적 차원은 시민의 참여와 동의로 실질적 민주주의를 의미한다는 것으로 보기도 하였다(임의영, 2003). 절차·내용·주체 등 3가지 차원의 공공성이 상호보완적 관계가 있으면서 동시에 완벽한 상호배타성을 가지기 어렵다는 내재적 딜레마가 존재한다고 설명하며, 3가지 공공성이 포괄적으로 고려되어야 한다는 견해도 있었다(이승훈, 2008).

공공성을 핵심적 공공성, 규제적 공공성, 규범적 공공성으로 범주화하여 설명하기도 하였고(권현정·홍경준, 2015), 본질적 가치와 수단적 가치(양성욱, 2016), 내용·절차·수단, 적용범위, 실현주체로 구분하여 사회서비스에 적용되어야 한다는 주장(주현정·김용득, 2015), 행위목적, 공적가치 및 속성, 자원으로 구분(양성욱·노연희, 2012),

실질적·형식적 공공성(이미진, 2012), 서비스내용 공공성, 조직운영 공공성(이신정 외, 2019)으로 구분하기도 하였다.

특히 양성욱(2013)은 공공 행정에서의 공공성 개념 발전 과정을 4가지 단계로 보여 주고 있다. 첫째, 핵심론적 공공성은 공공민간조직이 지니는 특성으로 단순하게 조직을 구분하는 것이다. 이미 분류된 기준으로 공공성을 판단하는 것으로 공공으로 구분된 조직은 공공성이 있고, 민간 영역으로 구분된 조직은 공공성이 없는 것으로 보는 것이다. 둘째, 다차원적 공공성은 조직이 가지는 영역적 특성과는 관계없이 국가 혹은 정부의 통제 수준이나 관련정도의 수준에 따라 공공성의 유무를 판단하였다. 셋째, 규범적 공공성은 공공기관이 추구하는 목적으로서 가치 혹은 공익에 대한 고려가 구분기준에 포함되었고, 이는 공공가치·공익의 관점이 민간 영역에도 확장될 수 있다. 넷째, 통합적 공공성은 공공정책·제도·프로그램을 통한 예산이 지원되는 것과 서비스 제공과 관련된 조직에 덧붙여 제도의 관리적 차원 그리고 그를 통한 공익 성과까지 고려하는 것으로 특정 재화나 서비스와 관련된 정책 혹은 제도를 파악하기 위한 개념적 틀을 제시하고 있다.

상술한 공공성의 내용들처럼 공공성에 대한 개념정의의 합의는 쉽지 않다. 이러한 복잡한 공공성을 재정리하면 다음과 같다(남찬섭, 2021). 핵심적 공공성이나 실현주체, 형식적 공공성이라는 내용들은 대체로 공공성의 개념 구조에서 행위주체와 관련한 내용이라고 할 수 있다. 그 이외 내용은 절차적 공공성 및 실제적 공공성에 속하는 내용으로 구분할 수 있다. 절차적 공공성은 공공성을 실현하는 가시적 투명성과 열려있는 접근성을 의미하고, 실제적 공공성은 모두의 이익, 즉 공익이 되도록 추구하는 내용으로 구분하여 설명된다. 실제적 공공성은 그 하위 요소로서 과정·내용·목적 공공성 등 3가지로 구분할 수 있다.

본 연구에서는 남찬섭(2021)이 제시한 사회서비스 공공성의 내용을 바탕으로 공공기관의 돌봄종사자 교육과정에서 다뤄져야 하는 부분인 서비스의 제공 및 서비스의 질과 관련한 부분과 교육과정을 운영하는 데 필요한 내용으로 나눠서 공공성의 구체적인 내용을 정리하였다.

나. 공공기관 돌봄종사자 교육과정에 있어 공공성의 적용⁵⁾

1) 내용적 측면에서의 공공성

공공기관 돌봄종사자 교육과정에 공공성의 내용을 적용하고자 할 때, 돌봄종사자들의 업무와 관련한 공공성의 속성은 무언인가를 규명하는 것은 매우 중요하면서도 어려운 과정이다. 민간기관 종사자와 달리 공공기관 종사자는 자신의 업무 중 어떤 속성이 공공성을 담고 있는지를 인식하고 동료들과 공유해야 할 필요가 있으며, 이러한 공공성에 대한 인식은 공공기관 종사자에게는 내재화될 필요가 있다. 이는 남찬섭(2021)의 사회서비스 공공성 분류 중 실체적 공공성에 해당된다고 보여진다.

첫째, 사회서비스 공공성에 대한 기존 연구에서 제시된 가치들 중 목적공공성으로 분류될 수 있는 것들은 사회통합의 달성(양성욱·노연희, 2012; 이신정 외, 2019), 공익의 추구 및 달성(석재은, 2017; 주현정·김용득, 2018), 사회연대 및 사회구성원의 권리 보호, 이용자의 삶의 질 향상(양성욱, 2016)등 으로 나타났다. 이들 목적공공성에 해당하는 가치들은 행위의 주체가 공공인가 민간인가와 구분없이 모두에게 공통적으로 적용된다. 남찬섭(2021)은 이러한 가치 중 공익의 추구 및 달성을 공공성과 관련한 가치로 정의하고 다른 것들은 그 자체로서 독자적인 의미를 갖는 가치들로 정리하고 있다.

둘째, 실체적 공공성에서 내용공공성은 사회서비스 목적의 달성에 직접적으로 관련된 것으로 목적공공성의 수단으로 볼 수 있다. 내용공공성은 규제자로서의 공공기관에 관련된 가치와 서비스 제공자로서의 공공·민간기관에 관련된 가치로 나누어볼 수 있다. 먼저 규제자로서 내용공공성은 적용범위의 보편성, 수급자격과 접근권의 공평한 보장, 적절한 서비스 내용의 구성 및 규제, 정부에 의한 서비스 질 관리로 구분할 수 있다(양성욱·노연희, 2012; 이미진, 2012; 권현정·홍경준, 2015; 석재은, 2017; 남찬섭, 2021에서 재인용). 요컨대 공공기관이 추구하는 내용공공성은 서비스 수급권리의 보편적 보장과 서비스 질 관리로 볼 수 있다는 것이다. 규제자로서의 정부는 서비스의 수준이 서비스 이용자의 욕구를 충족시키도록 관리함으로써 공익의 목적을 달성하고, 양질의 서비스가

5) 본 장의 내용은 남찬섭(2021)이 제시한 절차적 공공성, 실체적 공공성의 내용을 중심으로 요약 및 정리하였다. 남찬섭(2021)이 제시한 공공성에 대한 개념 및 하위요인은 지금까지 학계에서 제시된 공공성의 개념을 가장 잘 요약정리하고 있을뿐 아니라, 본 연구에서 시도하고자 하는 실천적 용도로써의 공공성 개념의 확장에 가장 부합하는 개념으로 보았기 때문이다.

보편적으로 제공되도록 한다는 것이다. 두 번째로 서비스 제공자로서의 공공과 민간 관련 가치를 보면 선행연구들에서 제시된 것들은 적절성과 지속성, 반응성, 신뢰와 상호 존중, 유연한 서비스, 신뢰성, 서비스 적절성이다(이미진, 2012; 양성욱, 2016; 석재은, 2017; 주현정·홍경준, 2018; 이신정 외, 2019; 남찬섭, 2021에서 재인용). 이 가치들은 연구자에 따라 사용된 용어만 다르고, 유사하게 이해되고 있다. 요컨대 내용공공성 중 서비스 제공자에 관련된 가치들은 크게 서비스 적절성⁶⁾과 관계의 신뢰성이라고 할 수 있다.

셋째, 과정공공성은 서비스 제공과정과 관련한 가치이다. 공평성, 적법성, 투명성, 책임성, 서비스 제공정보의 투명한 공개, 제공인력의 전문성 강화, 공적 책임성을 수용하는 조직 문화, 재정책임성, 지역사회관계, 조직공정성, 공공 및 민간자원 활용의 책임성을 들 수 있다(양성욱·노연희, 2012; 권현정·홍경준, 2015; 양성욱, 2016; 석재은, 2017; 남찬섭, 2021에서 재인용). 이를 정리해보면 공공 및 민간기관의 겹치는 내용은 서비스 제공과정에서 차별이 없어야 한다는 가치인 공평성과 서비스 제공 관련 정보의 공개, 공적책임을 수용하는 조직문화, 조직공정성, 책임성 등이라 할 수 있다.

앞서 살펴본 목적·내용·과정 공공성 등 3가지로 구분한 공공성의 내용은 공공기관의 돌봄종사자들이 서비스를 직접 제공하는 데 있어서 바탕이 되는 가치와 가치 실현의 수단 및 과정과 관련한 내용의 근거로 활용이 가능하다. 앞서 논의된 목적·내용·과정의 공공성을 정리하면 아래 표와 같다.

6) 서비스의 수준이 이용자의 욕구를 충족시키기에 그 양과 질이 충분한가를 뜻한다.

<표II-11> 내용적 측면의 공공성 및 하위요인

공공성의 구성요소	개념 및 구분기준		하위개념
목적 공공성	공공기관이나 민간기관이나를 떠나서 행위의 목적에 공공성이 있다고 판단되면 공공성을 가진 것		<ul style="list-style-type: none"> - 사회통합의 달성 - 공익의 추구 및 달성 - 사회연대 및 사회구성원의 권리 보호 - 이용자의 삶의 질 향상
내용 공공성	내용적 측면에서 규제자의 기능, 서비스 제공자에게는 높은 서비스 질을 책임질 수 있어야 공공성을 가진 것	규제자	<ul style="list-style-type: none"> - 적용범위의 보편성 - 수급자격과 접근권의 - 공평한 보장 - 적절한 서비스 내용의 구성 및 규제 - 정부에 의한 서비스 질 관리
		서비스 제공자	<ul style="list-style-type: none"> - 적절성과 지속성 - 반응성, 신뢰와 상호존중 - 유연한 서비스 - 신뢰성 - 서비스 적절성
과정 공공성	서비스 제공과정에서 공공성의 요소를 가지고 있느냐로 공공성을 판별		<ul style="list-style-type: none"> - 공평성, 적법성, 투명성, 책임성 - 서비스 제공정보의 투명한 공개 - 제공인력의 전문성 강화 - 공적 책임성을 수용하는 조직문화, 재정책임성 - 지역사회관계, 조직공정성 - 공공 및 민간자원 활용의 책임성

출처 : 남찬섭(2021)의 내용을 연구자가 재정리함

2) 교육과정 운영 측면에서의 공공성

공공기관 돌봄종사자 교육과정에 있어서 교육과정의 내용도 중요하지만 교육과정을 운영하는 것에 있어서도 공공성의 적용은 중요하다고 할 수 있다. 즉, 교육과정을 운영하고 관리하는 측면에서도 공공성의 실현이 바탕이 되어야 한다. 이러한 내용은 남찬섭(2021)이 제시한 절차적 공공성 및 실체적 공공성의 공공기관의 규제자 역할과 관련된다.

먼저 절차적 공공성을 살펴보면 다음과 같다. 사회서비스 공공성에 관한 기존 연구들은 사회서비스의 절차적 공공성에 해당하는 가치들로는 참여민주주의(주현정·김용득, 2018)와 자발적인 규범적 문화 조성(석재은, 2017), 그리고 다양한 주체들의 참여구조 마련(석재은, 2017)을 주요한 구성요소로 제시하고 있다. 선행연구들은 공공성의 내용이 모든 이해관계자가 참여한 가운데 개방적인 과정을 거쳐 합의되어야 한다는 입장을 견지하면서 대표적인 가치로 참여민주주의를 들었다. 실질적으로 절차적 공공성은 돌봄종사자를 위한 교육과정에도 포함될 수도 있으며, 이러한 참여민주주의의 실현을 위한

구조를 만들어가는 것은 종합재가센터의 운영 측면에서는 더 큰 의미를 가질 수 있다. 침언하면 절차적 공공성을 돌봄서비스 교육과정에 대입해보면, 교육과정의 설계 및 운영에 돌봄서비스 종사자의 의견이 직접적으로 반영될 수 있어야 함으로 해석해 볼 수 있다.

한편 과정공공성은 공공기관의 운영적 측면과 관련이 높다. 과정공공성은 공공자원 활용 책임성과 정부재정 지원 등 정부재원의 활용의 수준이 적절해야 한다는 의미로 이해할 수 있으며, 여기서 공공자원 활용의 책임성은 공공과 민간 모두에 동시에 적용되는 과정공공성의 가치 중 책임성과 관련성이 높다. 정부재정지원은 공공 사회 서비스가 공적 가치의 실현을 위해서는 정부가 충분한 재원을 사용해야 한다는 것을 의미하며, 바우처 서비스의 경우, 적절한 수가의 보장(석재은, 2017), 장기요양보험제도는 보험수가가 적절한 수준이어야 하는 것으로 볼 수 있다.

즉 공공기관의 돌봄종사자 교육과정을 운영하는 관점에서는 교육과정에 있어서도 참여 민주주의의 실현, 정부의 재정지원, 공공자원 활용의 책임성 등이 구체화될 때 교육과정을 성공적으로 이끌 수 있을 것이다. 이러한 공공성에 대한 전반적인 논의를 바탕으로 다음 장에서는 공공기관 돌봄서비스의 공공성은 무엇인지를 실제적으로 탐색해보고 공공기관 돌봄종사자에게 필요한 핵심역량을 도출해보고자 한다.

4. 소결

가. 공공기관운영 종합재가센터의 교육과정 운영 실태

사회서비스원 운영 종합재가센터는 센터를 독립채산제로 최초 설계하였다. 이 말은 공공기관에서 운영하는 종합재가센터의 예산은 본부의 예산과는 별개로 운영되어야 함을 뜻하고, 종합재가센터의 지원을 위해서는 모법인에서 전출금이라는 형태로 개별센터로 지원을 해야 하는 구조라는 뜻으로 이해해 볼 수 있다.

현재 대부분의 사회서비스원에서 운영하는 종합재가센터의 채용구조는 시급제로 구성되어 있어, 요양보호사들에게 적절한 교육과정을 운영할 수 있기 위해서는 이들이 교육을 받는 일자에는 이에 합당한 교육비를 지급해야 하는 상황이다. 즉 인건비 이외의 별도의 예산이 필요한 실정이라는 것이다. 다만 이러한 예산 자체의 확보가 용이하지 않기 때문에 센터별로 별도의 교육과정을 운영하기에는 난항을 겪을 수 밖에 없다. 즉 체계적인 교육과정을 운영하기 위해서는 월급제를 적용하거나, 안정적인 교육비 예산의 확보가 필요하다.

덧붙여 공공기관에서 운영하는 종합재가센터의 돌봄종사자들을 위한 교육과정은 체계적이라고 보기 어렵다. 현재 각 사회서비스원을 지원하는 사회서비스중앙지원단에서는 간헐적으로 전국단위의 교육과정을 운영하고 있음을 확인할 수 있고, 이 또한 모든 하부기관종사자들이 아닌, 일부(3~4명, 선착순)만 교육과정에 참석할 수 있는 구조임을 확인할 수 있었다. 이러한 교육내용적 측면에서도 매뉴얼에 의한 체계적인 교육과정이라 할 수 없고, 주제도 지속적으로 바뀌는 경향을 확인할 수 있다.

요컨대 체계적인 교육과정을 운영하기 위한 기반조성이 원활하지 않고, 운영되고 있는 교육과정도 각 센터의 자율성에 맞추고 있는 실정이며, 더 나아가 표준화된 교육과정이 아니기 때문에 각 사회서비스원의 예산 상황과 지자체의 의지에 따라 각기 다른 교육과정이 운영될 수 밖에 없는 실상임을 충분히 알 수 있다.

나. 공공기관운영 종합재가센터의 공공성

사회서비스원에서 운영하는 종합재가센터의 공공성에 대한 어떠한 개념도 정립되어 있지 않았다. 사회서비스원의 설계시, 종합재가센터는 직접서비스를 제공하기 위한 수단, 양질의 일자리를 만들어나가고자 하는 정부의 정책 프로그램상 만들어진 기관이기 때문에 구체적으로 무엇을 어떤 방식으로 공공성을 실현할 것인가에 대한 이론과 모형 등은 일천한 상황임을 확인할 수 있었다.

형식상으로 드러난 공공성은 종합재가센터 종사자들의 처우개선을 통한 서비스의 질 향상이라는 구호적인 공공성에 그치며, 이는 현실적으로 적용하기에도 그 구조적인 뒷받침이 제대로 이루어지고 있지 않다는 의미이다. 요컨대 본 연구에서 주장하고자 하는 실천적 공공성에 기반한 실무적 차원의 교육과정의 개발은 위와 같은 상황을 고려했을 때 필요한 것임을 알 수 있다.



제 3 장

공공기관운영 종합재가 센터 공공성의 실제 : 질적 내용분석과 AHP 분석

1. 공공기관운영 종합재가센터 공공성
구성요인 탐색 : 심층면접
2. 돌봄서비스 종사자 교육과정 개발을
위한 공공성 요소 의사결정 : AHP
3. 소결



제3장 공공기관운영 종합재가센터의 공공성의 실제 : 질적 내용분석과 AHP 분석

본 연구의 목적은 공공기관 종합재가센터 종사자가 갖추어야 할 맞춤형 역량을 탐색하고, 이에 맞춘 전문교육과정을 구축하는 것이다. 공공기관이 운영하는 종합재가센터 종사자의 교육과정 구축에 있어 공공성을 가장 주요한 개념으로 보고 민간기관과의 차별적 전략을 모색하는데 초점을 두었다.

연구 목적 달성을 위하여 공공기관이 운영하는 종합재가센터에서의 공공성에 대한 개념을 살펴보았다. 사회서비스 영역에서의 공공성 개념은 구체적이기보다 매우 광범위하고 모호한 것이 현실이다. 이에 2장의 문헌연구를 통해 공공성에 대한 일반적인 개념을 고찰하였으며, 문헌연구 내용에 기반하여 공공기관 종합재가센터의 공공성 탐색을 위한 심층면접 질문을 구성하였다.

심층면접의 내용을 토대로 공공기관운영 종합재가센터가 갖추어야 할 공공성의 개념 요소들을 파악하였으며, 이를 다시 교육과정에 적용시키기 위해 의사결정기법인 계층화 분석(Analytic Hierarchy Process)을 실시하였다.

1. 공공기관운영 종합재가센터 공공성 구성요인 탐색 : 심층면접

가. 자료수집 방법

공공형 종합재가센터가 갖추어야 할 공공성의 개념 요소를 도출하기 위해 자료 수집 방법으로 전문가를 대상으로 한 심층면접을 수행하였다. 질적자료의 수집은 탐색하기 위한 개념 자체가 모호한 상황에서 매우 적절한 자료수집 방법으로 활용되고 있다. 본 연구 역시 사회서비스 영역에서 공공성의 개념이 명확하지 못한 상황에서 질적자료의 수집과정을 통해 공공성 개념을 보다 정교화하는 과정이 필요하다고 판단하였다. 구체적으로 공공성의 개념을 명확히 하기 위해 공공성을 구성하는 요소를 도출하고자 하였으며 이를 통해 공공성에 기반한 민간영역과 차별성 있는 교육과정 마련을 위한 토대 마련이 가능할 것으로 판단하였다. 이에 문헌연구의 내용을 토대로 심층면접에 필요한 질문지를 구성하였고 해당 분야 전문가를 대상으로 질적 자료를 수집하였다.

질적자료 수집방법에는 주로 참여관찰과 개방형 면접이 활용되는데, 심층면접은 연구자가 토의 주제를 직접 결정하고 사전 질문지를 활용한다는 점에서 참여관찰과 개방형 면접보다 통제력이 강하다는 특징을 가진다. 특히 해당 연구주제에 적합한 면접 대상자를 선정하여 면접을 진행한다는 점에서 연구주제에 초점을 맞춘 직접적인 자료 확보와 참여자들의 다양한 의견 수렴을 통한 연구주제에 대한 깊은 통찰을 가능하게 한다. 또한, 본 연구와 같이 종합재가센터에서의 공공성이라는 모호한 주제는 아무리 해당 분야의 전문가라 할지라도 즉각적이고 정확한 답변이 어려울 수 있는데, 심층 면접은 사전질문지를 활용한 연구자와의 상호작용을 통해 대상자로부터 연구주제에 대한 다양한 관점에서의 답변을 유도할 수 있다는 점에서 본 연구의 자료수집 방법에 가장 적합한 것으로 판단하였다.

나. 조사 도구 및 조사 대상

본 연구는 심층 면접의 효율적 수행을 위해 아래와 같이 반구조화된 질문지를 작성하여 돌봄서비스 종사자 전문가 교육과정 개발을 위한 공공성 개념을 도출하고자 하였다. 질문은 크게 ① 돌봄서비스 영역에서 공공성의 개념정의, ② 공공성의 하위개념, ③ 공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량, ④ 공공기관 돌봄서비스 종사자 처우의 수준, ⑤ 공공기관 돌봄서비스의 차별화 전략, 이상의 다섯 가지로 범주화 하였으며 각각의 범주 아래 세부 질문을 아래 표와 같다.

<표Ⅲ-1> 심층면접 질문내용

범주	질문내용
돌봄서비스 영역에서 공공성의 개념정의	<ul style="list-style-type: none"> - 귀하가 생각하시기에 공공기관의 돌봄서비스 영역의 공공성은 어떻게 개념정의되어야 한다고 보십니까? - 공공기관이 운영하는 종합재가센터는 민간기관과 무엇이 달라야 한다고 보십니까?
공공성의 하위개념	<ul style="list-style-type: none"> - 귀하께서 개념정의하신 공공기관 돌봄서비스 영역 공공성의 하위구성요소를 꼽는다면 크게 무엇이라고 보실 수 있으실습니까?
공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할	<ul style="list-style-type: none"> - 공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량은 무엇이라고 보십니까?(민간영역 돌봄서비스 종사자와 비교하여)

<p>핵심역량</p>	<p>- 이를 구체적인 교육과정으로 환원한다면 어떤 교육과정이 필요하다고 보십니까?(민간영역 돌봄서비스 종사자와 비교하여)</p>
<p>공공기관 돌봄서비스 종사자 처우의 수준</p>	<p>- (현재)공공기관 돌봄서비스 종사자 처우의 수준은 민간과 비교하여 어떻다고 생각하십니까? 그 원인은 무엇이라고 보십니까? - (미래)공공기관 돌봄서비스 종사자 처우의 수준은 민간과 비교하여 어떠해야 된다고 생각하십니까? 그 이유는 무엇입니까?</p>
<p>공공기관 돌봄서비스의 차별화 전략</p>	<p>- 공공기관 돌봄서비스가 현재보다 더 경쟁력을 갖추기 위해서는 어떠한 것들이 필요하리라 보십니까?</p>

심층면접의 대상자는 공공형 종합재가센터와 사회서비스 영역에서의 공공성에 대한 전문적 지식이 요구되므로 관련 분야의 전문가로 설정하였다. 관련 현장 전문가로는 전국 사회서비스원 산하 종합재가센터장을 선정하였으며, 학계 전문가로는 사회서비스 관련 분야 교수 및 연구원을 조사 대상으로 하였다. 심층면접은 코로나 19로 실천기관 방문에 제약이 있어 현장 전문가를 대상으로 한 인터뷰는 비대면(온라인)으로, 학계 전문가를 대상으로 한 인터뷰는 대면방식으로 수행되었다.

심층면접에 앞서 인터뷰 응답자들에게 본 연구의 목적과 자료의 이용 범위 및 폐기에 대하여 충분히 설명하였으며, 인터뷰 전 과정이 녹취됨과 비밀유지에 대해 안내하였다. 이후 개인정보의 활용범위를 안내하고 개인정보수집·이용동의서와 연구 참여 동의서를 받았다.

심층면접은 2021년 9월 8일(수) ~ 10월 14일(목) 기간 동안 진행되었다. 인터뷰어(interviewer)는 본 연구팀의 책임연구원 1인과 보조연구원 1인이 함께 하였으며, 각각의 인터뷰는 약 120분간 진행되었다. 조사대상자의 구체적인 특징은 아래표와 같다.

<표Ⅲ-2> 심층면접자의 특성

구분	연번	성명	직급	경력	소재지	심층면접 일시	비고
공공 형 종합 재가 센터	1	최**	센터장	15년	충남	2021.10.6(수) 14:00~16:00	비대면 (온라인 면접)
	2	김**	센터장	21년	광주	2021.10.6(수) 10:00~12:00	
	3	김**	센터장	14년	인천	2021.10.7(목) 10:00~12:00	
	4	전**	센터장	18년	경기도	2021.10.7(목) 14:00~16:00	
	5	최**	센터장	19년	서울	2021.10.14(목) 10:00~12:00	
교수 및 연구 원	1	신**	교수	15년	경남	2021.9.8(수) 15:00~17:00	대면 면접
	2	박**	연구원	10년	경남	2021.9.14(화) 13:00~15:00	
	3	남**	교수	12년	부산	2021.9.15(수) 15:00~17:00	

다. 심층면접 결과

심층면접 결과 돌봄서비스의 공공성 개념에 있어 현장의 전문가와 학계 전문가의 의견에 일부 차이가 있어 결과를 다음과 같이 구분하였다.

우선 현장 전문가들의 공공성 개념에 대한 심층면접 결과 ① 돌봄서비스 공공성 개념 정의 및 하위개념, ② 공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량, ③ 공공기관 돌봄서비스 차별화 전략, 세 가지의 대범주로 구분되었다.

각각의 범주 아래 다양한 개념들이 도출되었는데, 우선 ‘돌봄서비스 공공성 개념 정의 및 하위개념’ 으로 돌봄 공백의 최소화, 서비스에 대한 책임성, 대상자 선별 또는 서비스 중도 포기에 대한 지양, 돌봄서비스 영역에서의 선도역할, 종합적·통합적 서비스 제공, 민간돌봄서비스 기관과의 연계, 예산의 투명성 등이 주요한 결과로 도출되었다.

다음으로 ‘공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량’ 의 경우 돌봄기술, 안전지식, 의료지식 등이 기본역량으로 언급되었다. 또한 상황별 문제 행동에 대한 대처 요령, 종사자 스스로의 감정, 스트레스 등에 대한 조절 능력 등이 언급되었다. 휴먼 서비스와 관련하여 종사자의 직업윤리 및 인권의식이 요구되기도 하였으며 지역사회 자원에 대한 이해, 사회서비스 정책변화에 대한 대응 등이 제시되기도 하였다.

마지막으로 ‘공공기관 돌봄서비스 차별화 전략’에 있어서는 틈새돌봄, 긴급틈새 돌봄서비스의 활성화가 가장 많이 언급되었으며, 돌봄서비스의 균일화 또는 질 담보, 시범사업의 선도역할 등이 의견으로 제시되었다.

<표Ⅲ-3> 현장전문가(종합재가센터 센터장) 대상 돌봄서비스 공공성 심층면접 결과

대범주	도출결과
돌봄서비스 공공성 개념정의 및 하위개념	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄공백의 최소화 • 돌봄공백의 신속한 해결 • 재가서비스의 통합연계 • 사후서비스를 통해 끝까지 책임(책임성) • 공개적이고 투명한 운영 • 대상자를 선택하지 않는 책임성 • 돌봄서비스의 선구자(프론티어 정신) • 사례관리 등을 통해 서비스를 통합적, 종합적으로 제공하는 것 • 사각지대 돌봄에 대한 책임있는 역할을 다하는 것(책임성, 대상자를 선택하거나 중도에 포기하지 않는 것) • 돌봄서비스의 플랫폼으로 역할(민간기관과 공공기관의 교량 역할) • 민간 서비스들을 모아서 연계시킬 수 있는 역할(연계성, 통합성) • 위기 상황에 대응해야 하는 것들(민간이 하지 못하는 것을 수행) • 센터 운영과정에서의 공정(투명함) • 주요한 자원은 공적자원이 되어야함. 수익에 신경을 쓰는 순간 공공성은 떨어짐 • 민간이 역할을 하지 못하는 상황에서도 역할을 할 수 있어야 함(적재적소) • 민간에서 수락하지 않는 대상자(하드케이스)들에게도 서비스를 제공함으로써 공공성과 책임성을 가지는 것 • 조직이나 예산, 회계의 개방성 및 투명성
공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량	<ul style="list-style-type: none"> • 자긍심과 사명감 • 응급처치, 안전관리 등 기본역량 • 대상자와의 관계형성(이미지 메이킹, 스피킹 등) • 문제행동대처요령 • 복지마인드를 갖출 것

	<ul style="list-style-type: none"> • 기본에 충실(기본 돌봄 기술은 갖출 것) • 선을 지키는 것(대상자와의 전문적 관계, 음식을 챙겨가지 않는 것)등 윤리적 딜레마 상황에서 대처를 잘할 것 • 사회서비스원 등 공공기관 조직철학에 대한 충실한 이해 • 돌봄서비스 기본 기술에 대한 익숙함. 숙련됨 • 대상자 특성에 대한 이해(치매노인, 장애인 등) • 의사소통방법 • 스스로 감정을 통제할 수 있는 역량(자기 감정 통제 능력), 스트레스 조절법 등 • 대상자에 대한 차별적 행위(종교, 인종 등)를 하지 않는 인권의식 • 서비스 이용자들에게 신뢰감을 줄 수 있어야 함 • 사회서비스 정책 변화에 민감하게 대응 • 지역사회 자원들에 대한 이해 • 감정 노동에 대한 스트레스 관리역량 • 의료지식(응급 상황 발생시 긴급하게 대응할 수 있는 역량) • 공공인으로서의 직업윤리 • 보호자와의 관계형성 등 관계측면에서의 역량 증진 • 서비스 제공 기술
<p>공공기관 돌봄서비스 차별화 전략</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 틈새돌봄, 긴급돌봄서비스의 활성화 • 민간과 비교해서 시간선택성(서비스 이용 시간의 탄력적 구조) • 민간이 하기 어려운 사업을 수행하는 것(틈새돌봄, 긴급돌봄 등) • test-bed의 역할(시범사업을 충실히 성공시킨 후 민간에 확산) • 사람의 질에 따라 좌우되는 서비스의 질이 아닌 시스템으로 서비스의 균일한 질을 담보하는 것 • 서비스의 균일한 질을 담보하는 것 • 제공할 수 있는 서비스의 메뉴가 다양해야함

다음으로 학계 전문가들의 공공성 개념에 대한 심층면접 결과는 ① 돌봄서비스 영역에서 공공성의 개념정의, ② 공공성의 하위개념, ③ 공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량, ④ 공공기관 돌봄서비스 종사자 처우의 수준, ⑤ 공공기관 돌봄서비스의 차별화 전략, ⑥ 공공기관 교육과정의 방향성, 여섯 가지 대범주로 구분되었다.

각각의 범주 아래 다양한 개념들이 도출되었는데, 우선 ‘돌봄서비스 영역에서 공공성의 개념정의’를 살펴보면 탈상품화(무료서비스), 사각지대에서의 서비스 보장, 민간 기관 대비 기술적 가치적 우위 점령 등이 주요한 내용으로 제시되었다. 또한 돌봄서비스의 공공성 담론에 있어 공공의 주체가 돌봄서비스를 제공한다는 것만으로는 공공성의 의미를 찾는 것이 무의미하며, 서비스가 필요한 대상자에게 얼마나 공평하게 서비스가 제공되고 있는지를 포괄하는 것이 중요하다는 의견이 제시되었다.

다음으로 ‘공공성의 하위개념’의 경우 전체 돌봄서비스 제공에 있어 공공부문 종사자의 비율, 비영리성, 4차산업혁명 등 변화하는 미래에 대응하기 위한 디지털 리터러시(digital literacy)의 확보 등이 주요 의견으로 제시되었다. 또한, 종사자의 인간 관계론적 측면에서의 기술보유, 대처능력 확보 등 종사자의 역량과 관련한 요소들과 종사자들의 급여수준, 효율적 행정시스템 구축, 신속성 등 기관행정과 관련된 요소들이 함께 언급되었다.

‘공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량’에 대하여는 기본적으로 돌봄 관련 지식 및 기술이 요구되었으며, 돌봄 대상자들의 특성에 대한 이해, 긴급상황 등에 대한 대처역량 등이 제시되었다.

‘공공기관 돌봄서비스 종사자 처우 수준’에 있어서는 추가 수당 지급 형태 등을 통한 급여 인상, 직무교육 강화, 안정적 노동시간 확보 필요, 전문성 확보 등의 의견이 제시되었다.

‘공공기관 돌봄서비스의 차별화 전략’의 경우 돌봄서비스 종사자의 지위 보장, 적정 수준의 급여 보장 등 종사자의 처우와 관련된 의견이 제시되었다. 또한 돌봄의 사각지대 해소 및 긴급돌봄 등에 대한 서비스 확대 등이 주요한 내용으로 언급되었다.

마지막으로 ‘공공기관 교육과정의 방향성’에 대해서는 모든 전문가들이 꼭 필요한 과정임을 언급하였으며, 소정의 교육과정을 선 이수 후 시험 등의 절차를 거쳐 공공 자격증을 부여하는 방안이 제시되었다. 교육의 내용에 대해서는 대상자의 욕구 사정능력, 돌봄계획 수립 및 실행, 평가, 그리고 지역자원 연계 등 종합적케어플랜 수립 능력 등이 제시되었다. 그 밖에 대상자와의 관계 형성을 위한 기술과 가치론적 접근, 디지털 리터러시, 긴급상황 대처능력 등의 의견들이 제시되었다.

<표Ⅲ-4> 연구자 대상 돌봄서비스 공공성 심층면접 결과

대범주	도출결과
<p>돌봄서비스 영역에서 공공성의 개념정의</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 이론적으로 공공성은 돌봄서비스의 탈상품화의 정도 • 돌봄서비스가 필요한 개인이 비용부담 없이 돌봄서비스를 제공받는 정도, 즉 무료 돌봄서비스 • 실무적으로는 돌봄서비스 제공기관이 공공기관인가, 돌봄서비스 제공자가 공공부문 종사자인가 하는 점 • 사회서비스원과 같은 공공의 주체가 돌봄서비스를 제공한다는 것만으로는 공공성의 의미를 찾는 것은 무의미, 서비스가 필요한 대상에서 얼마나 공평하고 평등하게 제공되고 있는지에 대한 포괄성을 중요하게 고려해야 함 • 최근 코로나19 상황에서 드러났듯이 민간 시장에서는 서비스 제공이 불가능한 사각지대 대상 또는 사각지대 분야에 서비스의 보장성을 강화하는 것이 공공성의 주요 개념이 되어야 함 • 민간에 비해 기술적, 가치적으로 우위를 점해야 하는 것, 사각지대를 신속히 발굴하고 이에 대해 신속하게 대처할 수 있어야 하는 것, 요컨대 공공기관은 민간과 동일한 시장의 기재로 작동하기 불가능한 시스템을 가지고 있음. 따라서 민간(시장)의 시스템과는 차별화되어야 함
<p>공공성의 하위개념</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 전체 돌봄서비스제공 기관 중 공공부문의 비율, 전체 돌봄서비스 제공자 중에서 공공부문 종사자의 비율 • 지역사회에서 실제 돌봄서비스를 제공하는 측면에서 보면, 민간부문이 제공하지 않거나 제공할 수 없는 지역이나 대상자들에서 공공부문이 돌봄서비스를 제공해야 함 • 승객의 수가 적어 일반적인 버스 운행으로는 비용조차 감당하지 못하는 경우, 적자를 보더라도 공공형 버스가 운행되듯이, 돌봄서비스가 필요한 대상자들을 위해 수익과 상관없이 서비스를 제공하는 것이 공공성 • 공공성의 하위 개념으로는 대상과 서비스 제공 커버리지(coverage) 두 가지 측면에서 고려되어야 한다고 생각함. • 민간과 동일한 급여 수준으로는 조직몰입, 소진, 이직 등의 문제를 해결하기 어려움, 급여의 문제가 선결되어야 앞서 제시한 다양한 차별화 요소들이 실현될 수 있음. 가령 봉급제 실현, 기본급을 확보한 상태에서 인센티브 형식 등을 통해 급여 수준에 대한 현실성 있는 대안 마련 필요 • 디지털 리터러시의 확보(digital literacy), 4차산업혁명 등 변화에 빠르게 대처할 수 있는 미래변화에 대한 대처역량의 보유가 민간과 차별화할 수 있는

	<p>요소가 될 수 있음. 구체적으로는 ICT, IoT 등의 기술적인 변화에 빠르게 대처할 수 있는 디지털 리터러시(digital literacy)를 중요한 기술적인 역량으로 할 필요가 있음</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인간관계론적 관점에서 우위를 점해야 함(인간관계적 접근에서의 우월성) • 서비스 이용자와 서비스 제공자의 관계 형성은 돌봄의 관계에서 첫발을 디디는 단계로 초기 만남이 향후 종결까지 영향을 미칠 수 있음. 공공기관 돌봄서비스 종사자는 인간관계론적 측면에서 다양한 기술을 보유하여야함 • 대상자별(장애인, 노인 등) 의사소통 역량 강화 필요 • 긴급상황에 대한 대처능력의 확보(긴급상황에 대한 대응력). 치매노인, 장애의 수준이 중한 장애인의 경우 등의 경우 긴급한 상황 발생시, 재빠른 대처가 이들의 생존권을 확보할 수 있음 • 재해재난 대응역량 등에 대한 기술의 확보도 필요함 • 가치론적 우위를 점해야 함(가치론적 접근). 민간(시장)은 일한만큼의 급여를 받기 때문에 서비스 이용자들을 단순히 고객(consumer)로 볼 가능성이 높음. 다만 공공기관의 돌봄종사자들은 고객론적인 접근이 아닌 전인적인 관점, 수평적인 관점에서 서비스 이용자를 조명할 수 있도록 가치론적으로 무장이 필요함 • 공공돌봄기관은 119와 같이 서비스 이용자의 필요를 긴급히, 신속히 해결할 수 있어야함(신속성) • 효율적 행정시스템 구축으로 신속히 서비스 이용자에 대응할 수 있어야 함 • 코로나19이외의 긴급돌봄영역은 향후 공공돌봄서비스 영역의 독자적인 영역으로 발전할 가능성이 높다고 판단됨. 돌봄이 필요한 누구나(노동강도가 높거나 관리가 어려운 기피대상), 어떠한 상황에서도(환경이 열악하거나 전염병 같은 기피상황) 돌봄에 누수가 없도록 하는 것이 공공성
<p>공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 일차적으로는 돌봄에 관련된 지식이나 기술 • 돌봄서비스 대상자들의 특성에 관한 내용이 중요함 • 긴급한 상황이 발생하였을 때 대응방법을 숙지하고 실천할 수 있어야 함 • 대상자 접수에서부터 서비스를 받을 수 있는 방법에 대한 안내 및 후속 절차에 대해 대상자들에게 설명하고 과정을 도와줄 수 있어야 함

<p>공공기관 돌봄서비스 종사자 처우의 수준</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 공공기관 돌봄서비스 종사자의 처우를 향상시키기 위해서는 서비스 건당 수당을 지급하는 체계에서 월급제로의 전환이 선제적으로 이루어져야 함 • 급여수준은 적정 생활임금 수준 적용. 적정 생활임금은 최저임금을 기준으로 지역의 경제적 특성을 고려한 추가 수당 지급 고려 필요 • 돌봄종사자에 대한 직무교육 강화와 그에 합당한 처우개선이 뒷받침 되어야 할 것임 • 현재는 공공기관 돌봄종사자라고 하더라도 민간과 같은 수준의 저임금을 받고 있으며, 안정적 노동시간의 확보도 실현되지 못하고 있음 • 돌봄종사자의 케어전문 계획과 서비스 제공, 평가자로서의 전문성을 확보하고 현재보다 개선된 체계 마련이 필요함. 타 지자체의 경우 일정금액을 보장하는 방법도 참고할 필요가 있음
<p>공공기관 돌봄서비스의 차별화 전략</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 공공기관의 돌봄서비스가 경쟁력을 갖추기 위해서는 돌봄서비스 종사자의 지위의 보장이 우선적임 • 서비스 제공 건당 수당을 받는 급여체계에서 완전 월급제(서울특별시)나 기본급여 플러스 수당(충청남도)을 지급하는 방안을 고려해보아야함 • 공공기관의 돌봄서비스는 정부의 지역사회통합돌봄의 차원에서 볼 때, 돌봄의 사각지대나 긴급한 돌봄이 필요한 대상자를 발굴하고 곧바로 서비스를 제공하는 것이 필요함 • 긴급틈새돌봄은 코로나19 상황이 지속되는 현재 시점에서 가장 필요한 서비스, 이러한 영역은 민간 돌봄서비스기관에서는 접근하기 쉽지 않고, 공공기관에서만 접근 가능 • 돌봄의 사각지대를 해소하고 긴급틈새 돌봄을 효율적으로 제공하기 위해서는 돌봄수요자의 자격요건을 두지 않는 것이 맞음, 소득인정액을 자격요건으로 할 경우 또 다른 사각지대가 발생할 수 있음 • 자격요건을 두지 않을 경우 돌봄서비스의 오남용 문제가 발생할 수 있기 때문에, 서비스 제공시간을 연간 200시간 이내로 정하는 것 등을 고려 • 민간시장의 돌봄종사자보다는 높은 수준의 대상자 관리 기술과 책무성이 요구됨. 즉 돌봄이 필요한 누구나(노동강도가 높거나 관리가 어려운 기피 대상), 어떠한 상황에서도(환경이 열악하거나 전염병 같은 기피상황) 돌봄에 누수가 없도록 하는 것이 공공성 • 돌봄서비스 제공 대상의 상황이 열악한 만큼 개인의 욕구를 정확히 파악하고 이에 적합한 대응적 서비스를 제공할 수 있는 기술이 필요 • 대상자의 회복 단계에 따라 돌봄대상자가 돌봄의 의존성을 줄이고 자기관리기술과 사회참여를 지원할 수 있도록 지원

<p>공공기관 교육과정의 방향성</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스원에서 제공하는 소정의 교육과정을 이수하고, 시험이나 면접 등의 절차를 거친 후 공공 자격증을 부여하는 것은 좋은 생각임 • 대상자의 욕구를 보다 면밀히 평가(사정능력), 대상자의 욕구를 세심히 파악할 수 있는 교육커리큘럼 필요 • 공공기관 돌봄서비스 종사자는 일반화된 매뉴얼에 따른 표준적 서비스를 기계적으로 제공하는 것에서 나아가 대상자의 욕구를 세심하게 평가해야함 • 돌봄계획을 수립하고 실행·평가하여 계획을 재수정 하는 등 대상자의 욕구와 상황에 맞는 전문성 높은 돌봄서비스 전문가 양성 교육커리큘럼이 필요 • 대상자의 욕구 파악, 계획수립 및 지역자원 연계 등의 종합적케어플랜을 수립할 수 있도록 교육·훈련이 필요 • 공공기관 돌봄서비스 종사자가 더 어렵고 힘든 대상을 돌보는 것이 갖는 사회적 가치와 기여에 자부심과 보람을 느끼도록 인센티브 필요 • 돌봄에 있어 돌봄서비스 대상자와 제공자와의 관계성이 돌봄서비스 만족도와 제공자의 직무 만족에 미치는 영향이 크기 때문에 두 주체간의 관계성을 높이는 교육 또한 필요하다고 생각 • 디지털 리터러시, 긴급상황 대응력, 가치론적 접근, 신속성 등이 교육과정에 반영된다면, 민간과 차별화된 서비스 제공을 할 수 있는 공공기관이 될 것으로 생각함
-------------------------------	--

2. 돌봄서비스 종사자 교육과정 개발을 위한 공공성 요소 의사결정 : AHP

돌봄서비스 종사자 교육과정의 공공성 요소 의사결정을 위해 공공성 요소를 계층화하였으며, 도출된 계층모형을 바탕으로 계층화분석(Analytic Hierarchy Process)을 실시하였다. AHP는 여러 가지 대안에 대한 전문가들의 의사결정을 위해 설계된 방법으로 의사결정자의 직관성과 합리적 혹은 비합리적인 요소 등을 동시에 고려한 의사결정의 포괄적인 틀을 제공하는 방법이다(김길모·조성환·김성식, 2009). AHP는 도출된 요소들에 가중치 부여를 통해 의사결정에 개입되는 의사결정자의 주관적 가치판단을 체계적으로 이끌어낼 수 있다는 점에서(최원희, 2009), 최종적으로 돌봄서비스 종사자들을 대상으로 한 교육과정 체계를 구축하고자 하는 본 연구에 있어서 매우 유용한 분석방법으로 사료된다.

가. 측정 도구 : 돌봄서비스 종사자 교육과정 개발을 위한 공공성 요소의 계층화

앞서 현장 및 학계 전문가를 대상으로 한 심층면접을 통해 공공기관이 운영하는 종합재가센터에서의 공공성에 대한 개념을 살펴보았다. 심층면접 결과를 통해 사회서비스 영역에서의 공공성에 대한 하위 요소 도출을 시도하였다. 공공성의 개념을 실제 교육 과정에 반영하기 위해서는 단순 개념 정의 이상으로 측정 가능한 형태로의 작업과정이 요구된다.

1차적으로 심층면접 결과를 토대로 돌봄서비스 공공성의 개념 요소를 ① 책임성(responsibility), ② 신속성(agility), ③ 통합성(integrity), ④ 선도성(frontierism) 총 네 가지로 유형화하고 하위 내용을 정리하였다. 도출된 개념 요소에 대하여 사회서비스 분야 관련 학계 전문가 3인에게 액면 타당도 검토를 요청하였다. 타당도 검증에 앞서 전문가 3인에게 본 연구의 목적에 대해 충분히 설명하고 연구 참여에 대한 동의를 구한 후 자문을 요청하였다. 타당도 검토는 2021년 9월 8일(수) ~ 10월 14일(목) 기간 각각 한차례씩 진행되었으며, 1회당 약 120분정도가 소요되었다. 전문가에 대한 정보는 다음과 같다.

<표Ⅲ-5> 개념타당도 자문대상자

연번	성명	직급	종사경력	소재지	전공	비고
1	신**	교수	15년	경남	사회복지학	
2	배**	교수	8년	부산	사회복지학	
3	이**	교수	20년	부산	사회복지학	

다음으로 전문가 자문(타당도 검사)을 반영하여 돌봄서비스 공공성 개념 요소 및 하위 내용을 확정하였다. 자문을 통해 확정된 계층모형 상층에는 개념 요소가 배치되었으며 그 하위 계층에는 의사결정 목적에 영향을 미치는 다양한 의사결정 사항들을 배열하였다. 의사결정 사항들은 구체적이고 각 항목 간 비교가 가능하도록 구성하였다. 하위 요소(Factor)의 수는 주제에 대한 복잡성 및 문제해결 요구의 정밀성에 따라 달라진다. AHP에서는 동일계층의 요소 간 쌍대비교가 이루어지게 되는데, 의사결정과정에서 일관성이 문제될 수 있으므로 일반적인 비교대상의 수는 7 ± 2 가지로 권장된다(조근태·조용곤·강현수, 2005). 본 연구에서도 전문가들의 의견을 반영하여 돌봄서비스의 공공성 논의에서 불필요하다고 여겨지는 일부 내용을 제외하고 최종적으로 표<Ⅲ-6>과 같이 계층모형을 수립하였다.

<표Ⅲ-6> 계층모형 : 돌봄서비스 공공성 개념 및 하위개념

개념요소	하위개념
①책임성 (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
②신속성 (agility)	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급상황에서 신속한 접수 기능 • 긴급한 사례에 신속하게 서비스 제공 • 긴급대응 매뉴얼을 개발하여 상황에 긴밀히 대응
③통합성 (integrity)	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄서비스의 플랫폼 역할(민간기관과 공공기관의 교량 역할) • 서비스들을 통합적으로 연계하여 제공하는 것 • 민과 관의 상시적 협조체계 구축
④선도성 (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)

나. 조사방법: 돌봄서비스 종사자 교육과정 개발을 위한 공공성 요소 계층화 분석(AHP)

AHP는 쌍대비교를 통해 값을 측정하고 요인 간 중요도 및 계층별 상대적 중요도를 측정한다. 본 연구는 최종적으로 확정된 상위기준에 따른 하위 문항의 최대 수가 6개 이하이므로 AHP의 상대측정법을 적용하였으며, 선행연구들에서의 활용을 참고하여 (김옥연, 2010; 배은석, 2013; 김주희, 2018) 5점 척도로 응답을 수치화하였다. 가중치의 합은 1이며, 각 요소들에 대한 가중치를 근거로 우선순위가 부여된다. 본 연구의 경우 조사 대상이 다수이므로 그룹 전체의 평가치를 수치통합하여 가중치를 구하는 수치통합 방법을 사용하였다.

설문지는 크게 개인적 사항과 공공기관에서 운영하는 돌봄센터의 공공성에 관한 질문 두가지 영역으로 구성되었다. 돌봄센터의 공공성에 대한 조사는 상위 계층인 공공성의 개념요소들에 대한 상대적 중요도와 하위 계층인 평가요소에 대한 상대적 중요도를 비교하는 방식으로 진행되었다.

<표Ⅲ-7> AHP 설문지의 구성

	평가요소 A	A가 절대 중요	A가 매우 중요	A가 중요	A가 약간 중요	A와B 같음	B가 약간 중요	B가 중요	B가 매우 중요	B가 절대 중요	평가요소 B
①	책임성		√								신속성
②	책임성			√							통합성
③	책임성										선도성
④	신속성								√		통합성
⑤	신속성					√					선도성
⑥	통합성		√								선도성

AHP 조사 대상은 전국의 돌봄기관 종사자로 하였으며, 설문조사의 목적에 따라 직책이 관리자 이상인 경우로 제한하였다. 설문조사는 2021년 11월 8일(수) ~ 10월 14일(목) 기간 동안 수행되었으며, 전자메일 및 팩스기기를 통해 수신 및 발신되었다. 전국의 종합재가센터 및 경상남도의 민간 재가장기요양기관·센터 등을 표본으로 하였으며 17개 기관에서 조사에 응답하였다.

수집된 자료는 SPSS 22.0과 엑셀 프로그램을 활용하여 분석하였다. 조사대상자에 대한 일반적 특성은 SPSS 22.0을 활용하여 빈도분석을 실시하였고, AHP는 엑셀 프로그램을 활용하여 응답의 일관성을 검증하고 가중치를 산출하였다. 본 연구는 일관성 비율(Consistency Ratio) 기준을 0.1(10%)로 하였으며, 분석결과 모든 응답이 일관성 비율을 충족하는 것으로 나타났다.

다. 분석결과

1) 조사대상자의 일반적 특성

응답자들의 일반적 특성으로 성별, 연령, 학력, 월평균 소득을 살펴보면 다음과 같다. 우선 성별은 남성이 2명, 여성이 15명으로 여성이 많은 것으로 나타났다. 응답자들의 연령은 50대가 13명으로 가장 많고 40대(3명), 30대(1명) 순으로 나타났다. 연령에 대한 응답 최소값은 38세, 최대값은 58세로 나타났다. 학력은 석사졸업이상이 8명으로 가장 많았고, 4년제대학졸업(6명), 전문대졸업(3명) 순으로 나타났다. 응답자들의 월평균 소득은 350만원 이상이 8명으로 가장 많았고, 300~350만원이 4명, 200~250만원과 250~300만원이 각각 2명씩 응답되었다. 100~200만원은 1명으로 가장 적게 응답되었다.

<표Ⅲ-8> 응답자 일반적특성

N=17, (단위: 명, %)

특성	구분	빈도(%)
성별	남	2(11.8)
	여	15(88.2)
연령	30대	1(5.9)
	40대	3(17.6)
	50대	13(76.5)
학력	전문대졸업	3(17.6)
	4년제대학졸업	6(35.3)
	대학원 석사이상	8(47.1)
월평균소득	150~200미만	1(5.9)
	200~250미만	2(11.8)
	250~300미만	2(11.8)
	300~350미만	4(23.5)
	350만원이상	8(47.1)

응답자들의 일반적 특성으로 직업관련 부분을 살펴보면 다음과 같다. 우선 응답자들의 소속 기관은 공공기관이 9명, 민간기관이 8명으로 나타났다. 조사대상자들의 재직 기관의 유형은 종합재가센터가 9명, 재가노인복지시설이 7명, 기타응답으로 000기관이 1명으로 조사되었다. 직무 유형의 경우 16명이 센터장, 1명이 관리직으로 나타났다.

응답자들의 현직 근무 기간은 1~3년이 10명으로 가장 많았으며 10~12년과 13년 이상이 각각 2명씩 조사되었으며 7~9년이 1명으로 가장 적게 나타났다. 현직 근무기간에 대한 최소값은 2개월, 최대값은 161개월로 나타났다. 총 경력의 경우 13년 이상이 7명으로 가장 많았으며 4~6년 4명, 10~12년 3명, 1~3년 1명 순으로 조사되었다. 총 경력에 대한 최소값은 38개월, 최대값은 281개월로 나타났다.

<표Ⅲ-9> 응답자 일반적 특성_직업관련

N=17, (단위: 명, %)

특성	구분	빈도(%)
기관구분	공공기관	9(52.9)
	민간기관(개인사업자)	8(47.1)
기관유형	종합재가센터	9(52.9)
	재가노인복지시설	7(41.2)
	기타	1(5.9)
직무유형(직급)	최고책임자(센터장)	16(94.1)
	관리직	1(5.9)
현직 근무기간	1~3년	10(58.8)
	4~6년	0(0)
	7~9년	1(5.9)
	10~12년	2(11.8)
	13년이상	2(11.8)
	무응답	2(11.8)
총 경력	1~3년	1(5.9)
	4~6년	4(23.5)
	7~9년	0(0)
	10~12년	3(17.6)
	13년이상	7(41.2)
	무응답	2(11.8)

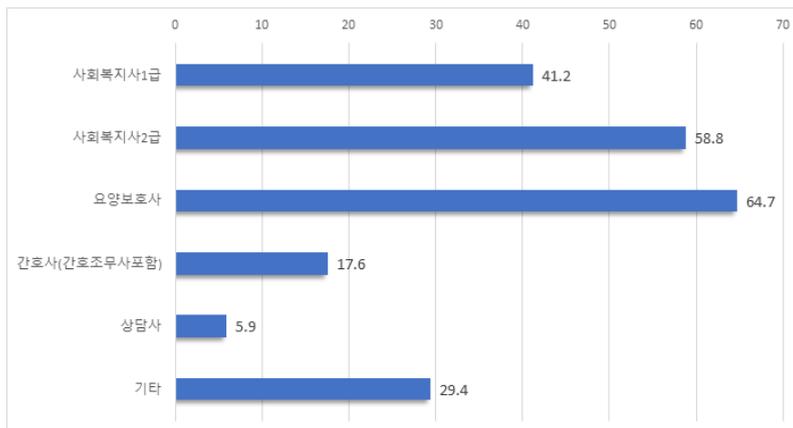
응답자들의 일반적 특성으로 소지 자격증에 대한 정보를 살펴보면 다음과 같다. 우선 사회복지사 자격의 경우 1급은 소지자 7명, 미소지자 10명, 2급은 소지자 10명, 미소지자 7명으로 2급의 경우 소지자가 더 많았으나 1급의 경우 미소지자가 더욱 많은 것으로 조사되었다.

요양보호사 자격의 경우 소지자가 11명, 미소지자가 6명으로 소지자가 더 많은 것으로 나타났다. 간호사(간호조무사포함)의 경우 미소지자 14명, 소지자 3명, 상담사의 경우 미소지자 16명, 소지자 1명으로 두 자격증 모두 미소지자의 비율이 매우 높게 나타났다. 기타 자격증에 대해 5명이 소지한 것으로 나타났다.

<표Ⅲ-10> 응답자 일반적 특성_자격증(다중응답)

N=17, (단위: 명, %)

자격증 종류	소지자수	%
사회복지사1급	7	41.2
사회복지사2급	10	58.8
요양보호사	11	64.7
간호사(간호조무사포함)	3	17.6
상담사	1	5.9
기타	5	29.4



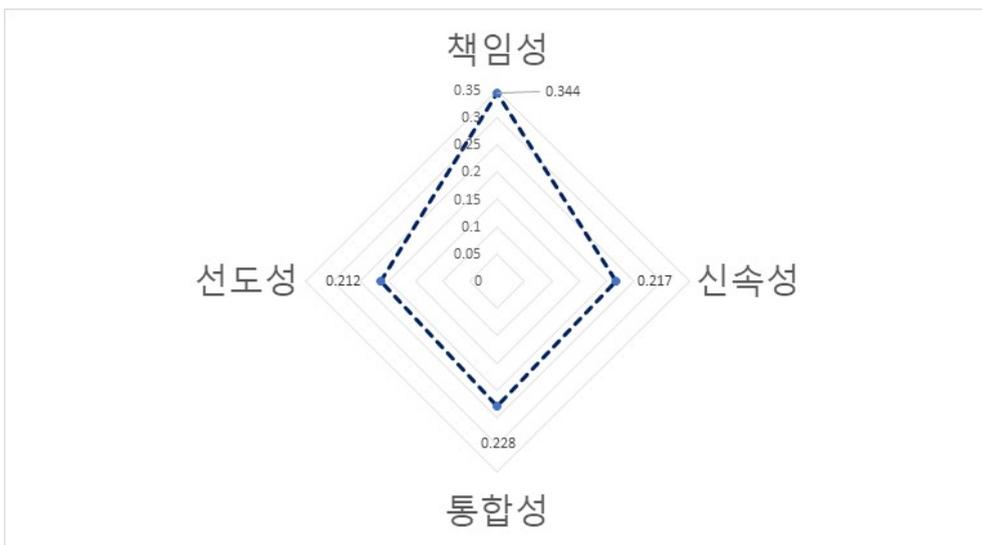
<그림Ⅲ-1> 응답자 일반적 특성_자격증(다중응답)

2) 공공성 개념요소별 가중치 및 우선순위

공공성 개념요소별 가중치 및 우선순위를 분석한 결과 책임성(0.344), 통합성(0.228), 신속성(0.217), 선도성(0.212)의 순으로 우선순위가 도출되었다.

<표III-11> 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	



<그림III-2> 공공성 개념요소별 상대적 중요도 그래프

3) 공공성 개념 하위 평가요소별 가중치 및 우선순위

공공성 개념의 하위 평가요소별 가중치 및 우선순위를 분석한 결과를 상위요소별로 구분하여 살펴보면 다음과 같다. 우선 책임성의 경우 ‘민간에서 수용하지 못하는 대상자에게 서비스 제공’, ‘비용에 대한 부담 없이 대상자에게 서비스 제공’, ‘대상자를 중도에 포기하지 않는 것’ 순으로 우선순위가 도출되었다.

다음으로 신속성의 경우 ‘긴급한 사례에 신속하게 서비스 제공’, ‘긴급상황에서 신속한 접수 기능’, ‘긴급대응 매뉴얼을 개발하여 상황에 긴밀히 대응’ 순으로 우선순위가 도출되었다.

통합성의 경우 ‘서비스들을 통합적으로 연계하여 제공하는 것’, ‘민과 관의 상시적 협조체계 구축’, ‘돌봄서비스의 플랫폼 역할’ 순으로 우선순위가 도출되었다.

마지막으로 선도성의 경우 ‘새로운 돌봄 사각지대 영역을 발굴하는 것’, ‘특화서비스를 개발하는 것’, ‘시범사업의 성과를 민간에 확산시키는 것’ 순으로 우선순위가 도출되었다.

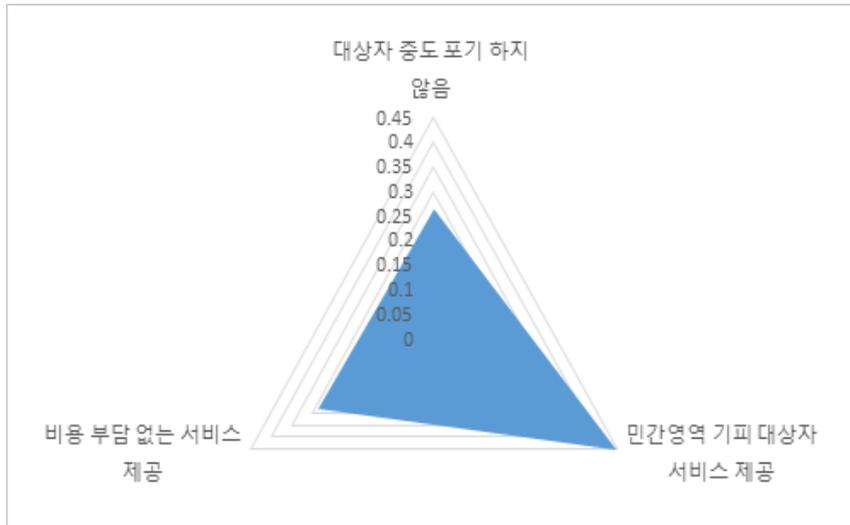
공공성 개념의 하위 평가요소 전체에 대한 가중치를 분석한 결과 ‘민간에서 수용하지 못하는 대상자에게 서비스 제공’ 이 가장 높은 상대적 중요도를 가지는 것으로 나타났다. 전체 순위는 아래 표와 같으며, ‘시범사업의 성과를 민간에 확산시키는 것’ 이 가장 낮은 상대적 중요도를 가지는 것으로 나타났다.

<표III-12> 공공성 개념 하위 평가요소 전체항목 순위별

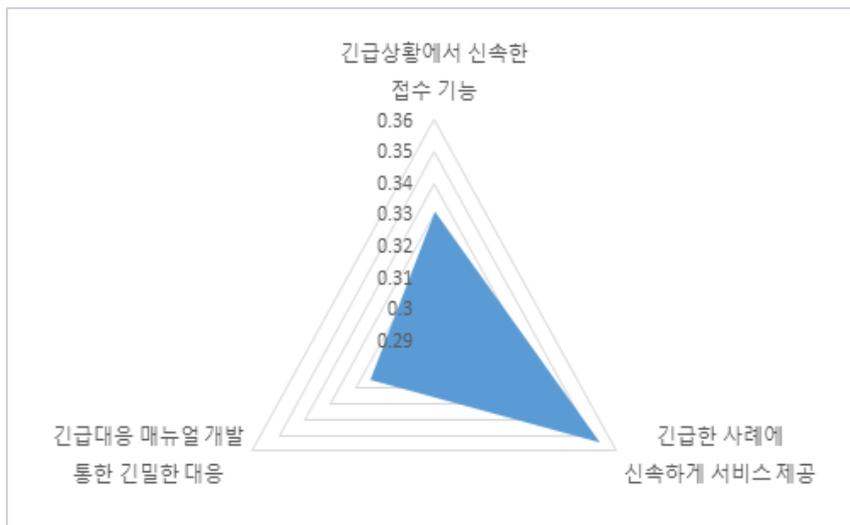
순위별	하위개념
1위	민간에서 수용하지 못하는 대상자에게 서비스 제공
2위	서비스들을 통합적으로 연계하여 제공하는 것
3위	비용에 대한 부담 없이 대상자에게 서비스 제공
4위	새로운 돌봄 사각지대 영역을 발굴하는 것
5위	대상자를 중도에 포기하지 않는 것
6위	긴급한 사례에 신속하게 서비스 제공
7위	긴급상황에서 신속한 접수 기능
8위	긴급대응 매뉴얼을 개발하여 상황에 긴밀히 대응
9위	특화서비스를 개발하는 것
10위	민과 관의 상시적 협조체계 구축
11위	돌봄서비스의 플랫폼 역할
12위	시범사업의 성과를 민간에 확산시키는 것

<표III-13> 공공성 개념 하위 평가요소별 가중치 및 우선순위

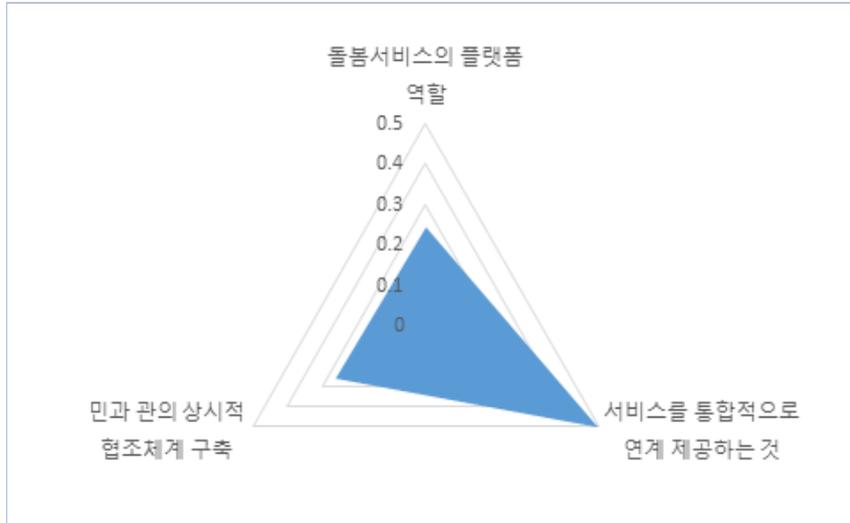
상위 요소	평가요소	가중치	순위	종합 가중치	순위	CR
책임성	대상자를 중도에 포기하지 않는 것	.265	3	.0912	5	.003
	민간에서 수용하지 못하는 대상자(기피대상자)에게 서비스 제공	.449	1	.1545	1	
	비용에 대한 부담 없이 대상자에게 서비스 제공	.286	2	.0984	3	
신속성	긴급상황에서 신속한 접수 기능	.331	2	.0718	7	.027
	긴급한 사례에 신속하게 서비스 제공	.354	1	.0768	6	
	긴급대응 매뉴얼을 개발하여 상황에 긴밀히 대응	.315	3	.0684	8	
통합성	돌봄서비스의 플랫폼 역할 (민간기관과 공공기관의 교량 역할)	.243	3	.0554	11	.005
	서비스들을 통합적으로 연계하여 제공하는 것	.500	1	.1140	2	
	민과 관의 상시적 협조체계 구축	.258	2	.0588	10	
선도성	새로운 돌봄 사각지대 영역을 발굴하는 것	.432	1	.0916	4	.003
	특화서비스를 개발하는 것(ex: 코로나19 긴급틈새 돌봄 등)	.321	2	.0681	9	
	시범사업의 성과를 민간에 확산시키는 것 (test-bed)	.247	3	.0524	12	



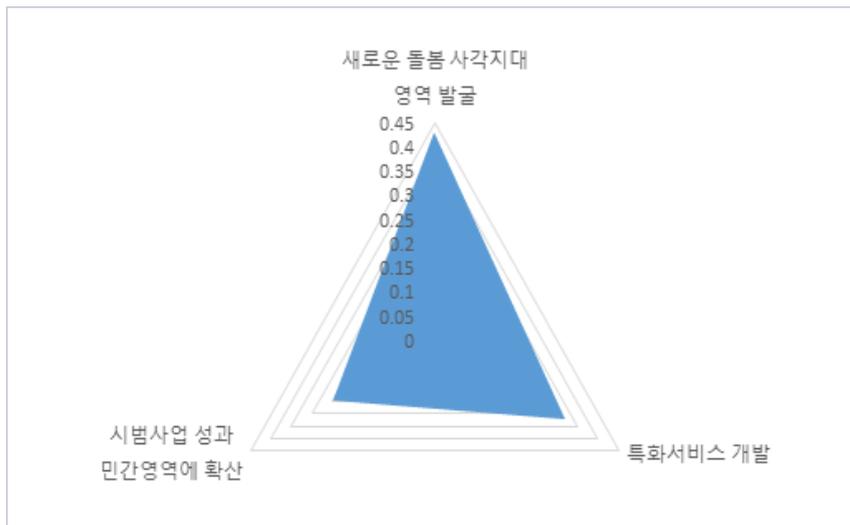
<그림Ⅲ-3> 책임성 하위평가요소 중요도 그래프



<그림Ⅲ-4> 신속성 하위평가요소 중요도 그래프



<그림Ⅲ-5> 통합성 하위평가요소 중요도 그래프



<그림Ⅲ-6> 선도성 하위평가요소 중요도 그래프

3. 소결

가. 종합재가센터 공공성에 대한 전문가와 실무자 분석결과

1) 실무자 분석결과

첫째, ‘돌봄서비스 공공성 개념 정의 및 하위개념’에서는 ‘돌봄 공백의 최소화’, ‘서비스에 대한 책임성’, ‘대상자 선별 또는 서비스 중도 포기 지양’, ‘돌봄서비스 영역에서의 선도 역할’, ‘종합적·통합적 서비스 제공’, ‘민간돌봄서비스 기관과의 연계’, ‘예산의 투명성’ 등이 도출되었다.

둘째, ‘공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량’의 경우 ‘돌봄기술’, ‘안전지식’, ‘의료지식’ 등이 기본역량으로 언급되었다. 또한 ‘상황별 문제 행동에 대한 대처 요령’, ‘종사자 스스로의 감정, 스트레스 등에 대한 조절 능력’ 등이 언급되었다. 휴먼 서비스와 관련하여 ‘종사자의 직업윤리 및 인권의식이 요구’ 되기도 하였으며 ‘지역사회 자원에 대한 이해’, ‘사회서비스 정책변화에 대한 대응’ 등이 제시되기도 하였다.

셋째, ‘공공기관 돌봄서비스 차별화 전략’에 있어서는 틈새돌봄, 긴급틈새 돌봄 서비스의 활성화가 가장 많이 언급되었으며, 돌봄서비스의 균일화 또는 질 담보, 시범사업의 선도역할 등이 의견으로 제시되었다.

2) 연구자 분석결과

첫째, ‘돌봄서비스 영역에서 공공성의 개념정의’를 살펴보면 ‘탈상품화(무료서비스)’, ‘사각지대에서의 서비스 보장’, ‘민간기관 대비 기술적 가치적 우위 점할 것’, 덧붙여 돌봄서비스의 공공성 담론에 있어 ‘공공의 주체가 돌봄서비스를 제공한다는 것만으로는 공공성의 의미를 찾는 것이 무의미하며, 서비스가 필요한 대상자에게 얼마나 공평하게 서비스가 제공되고 있는지를 포괄하는 것이 중요’하다는 의견이 제시되었다.

둘째, ‘공공성의 하위개념’의 경우 ‘비영리성’, ‘4차산업혁명 등 변화하는 미래에 대응하기 위한 디지털 리터러시(digital literacy)의 확보’, 또한 종사자의 ‘인간관계론적 측면에서의 기술보유’, ‘대처능력 확보’, ‘종사자들의 급여수준’, ‘효율적 행정 시스템 구축’, ‘신속성’ 등 기관행정과 관련된 요소들이 함께 언급되었다.

셋째, ‘공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량’에 대하여는 기본적으로 ‘돌봄 관련 지식 및 기술’이 요구되었으며, ‘돌봄 대상자들의 특성에 대한 이해’, ‘긴급상황 등에 대한 대처역량’, ‘돌봄의 사각지대 해소 및 긴급돌봄 등에 대한 서비스 확대’ 등이 주요한 내용으로 언급되었다.

3) 실무자(종합재가센터장)과 연구자 분석결과와 통합적 논의

위 내용들을 통합적으로 고찰하여, 총 4개의 하위개념과 12개의 핵심역량이 도출되었다. 이는 ① 책임성 ② 신속성 ③ 통합성 ④ 선도성 등 하위개념으로 구분되었다.

첫째 책임성이다. 책임성은 ‘대상자를 중도에 포기하지 않을 것’, ‘민간에서 수용하지 못하는 기피대상자에게도 서비스를 제공할 것’, ‘비용부담없이 대상자에게 서비스를 제공할 수 있을 것’ 등 대체로 지속성, 포괄성, 무비용 등을 책임성의 하위요인으로 보고 있었다.

둘째, 신속성은 ‘긴급상황에서 신속한 접수’, ‘긴급한 사례에 신속하게 서비스 제공’, ‘긴급대응 매뉴얼 등을 개발하여 상황에 긴밀한 대응’ 등 3가지로 분류되었고, 크게 신속한 접수, 신속한 서비스 제공, 매뉴얼 등을 개발하는 등 체계성 등을 주요 하위변인으로 꼽을 수 있었다.

셋째, 통합성은 공공기관운영 종합재가센터는 ‘민간기관과 공공기관의 교량(플랫폼)’의 역할을 할 것, ‘서비스들을 통합적으로 제공하는 것’, ‘민과 관의 상시적 협조체계 구축’ 등으로 구분되었다.

넷째, 선도성은 ‘새로운 돌봄 사각지대 영역 발굴’, ‘특화서비스 개발’, ‘사업성과 확산’ 등의 민간을 선도할 수 있는 역할들로 구분되었다.

나. 공공성 개념의 평가요소별 하위개념별 가중치

공공성 개념요소별 우선순위는 ① 책임성 ② 통합성 ③ 신속성 ④ 선도성의 순서로 높은 우선순위를 보였다.

각 하위개념별로 살펴보면, 첫째, 책임성에서는 ① 민간에서 수용하지 못하는 대상자에게 서비스 제공 ② 비용에 대한 부담없이 대상자에게 서비스 제공 ③ 대상자를 중도에 포기하지 않는 것의 순으로 우선순위가 도출되었다.

둘째, 통합성의 경우 ① 서비스들을 통합적으로 연계하여 제공하는 것 ② 민과 관의 상시적 협조체계 구축 ③ 돌봄서비스의 플랫폼 역할 순을 보였다.

셋째, 신속성은 ① 긴급한 사례에 신속하게 서비스 제공 ② 긴급상황에서 신속한 접수 기능 ③ 긴급대응 메뉴얼을 개발하여 상황에 긴밀히 대응 순으로 우선순위가 도출되었다.

넷째, 선도성은 ① 새로운 돌봄 사각지대 영역을 발굴하는 것, ② 특화서비스를 개발하는 것 ③ 시범사업의 성과를 민간에 확산시키는 것으로 우선순위가 도출되었다.

다. 공공성 하위개념 평가요소의 전체항목 우선순위

전체항목에서 가장 높은 순위를 보인 하위개념은 ① 민간에서 수용하지 못하는 대상자에게 서비스 제공 ② 서비스들을 통합적으로 연계하여 제공 ③ 비용 부담 없이 대상자에게 서비스 제공 ④ 새로운 돌봄사각지대 영역을 발굴하는 것 ⑤ 대상자를 중도에 포기하지 않는 것 등의 순을 보였다.

라. 심층면접과 AHP 분석결과의 논의

앞서 언급된 공공기관운영 종합재가센터의 공공성의 내용을 요약해보면, 향후 종합재가센터는 책임성을 가장 우선적으로 고려해야 한다. 특히 대상자를 중도에 포기하지 않고, 민간기피 대상자들을 끝까지 책임질 수 있어야 하며, 비용부담도 점차 줄여나가는 등의 책임성을 다해야 할 것이다. 그리고 종합재가센터는 통합성을 가져야 한다. 민간과 공공기관의 교량역할을 충실히 수행해야 하고, 서비스 제공은 지역사회의 자원을 충분히 연계할 수 있는 네트워크의 구심점의 역할과 충분한 양의 자원확보가 필요할 것이다.

신속성의 측면에서는 긴급한 상황에서 체계적으로 서비스가 제공되는 등 서비스 이용자들에게 ‘정리된’, ‘체계화된’ 서비스를 제공해야 할 것이며, 무엇보다도 ‘서비스를 이용하기 까지 걸리는 시간을 최소화’ 할 수 있어야 할 것이다.

선도성의 측면에서는 ‘새로운 돌봄 사각지대를 발굴하고’, ‘코로나 19 상황 등과 같이 민간의 역할을 기대하기 어려운 시점에서 특화서비스를 발굴하여 돌봄의 사각지대를 해소’ 해야 할 것이며, test-bed의 역할을 충실히하는 등 민간을 선도하는 기관으로 자리 매김해야 할 것이다.



제 4 장

공공성에 기반한 공공기관 종합재가센터 돌봄서비스 종 사자의 핵심역량 : IPA 분석

1. 조사방법
2. 분석결과
3. 소결



제4장 공공성에 기반한 공공기관 종합재가센터 돌봄서비스 종사자의 핵심역량 : IPA 분석

1. 조사방법

가. 조사대상 및 자료수집방법

본 조사의 대상은 공공기관과 민간기관으로 구분된다. 공공기관의 종사자들에 대한 조사는 경상남도 사회서비스원 산하 창원과 김해의 종합재가센터의 종사자들로 선정하였고, 민간기관 종사자들은 김해, 창원, 양산, 진주 등에 소재한 민간기관에 공문 및 전화를 활용하여 협조를 요청하였다. 표집방법은 임의표집의 방법을 적용하였다.

자료의 수집은 자기기입식 설문지를 통해 수집하였다. 설문지 배포의 방식은 설문지를 인편 및 우편으로 배포하고, 배포 후 인편·우편의 방식으로 설문지를 회수하였다. 설문 조사 기간은 2021년 11월 23일~12월 10일이었고, 총 300부의 설문지를 배포하였으나, 최종적으로 258부가 회수되었다(회수율 : 86%).

나. 조사도구

조사도구는 개인적 특성 7문항, 기관특성 4문항, 필수역량의 중요도 10문항, 필요도 10문항 등 총 35개의 문항으로 구성하였다. 구체적인 내용은 아래표와 같다.

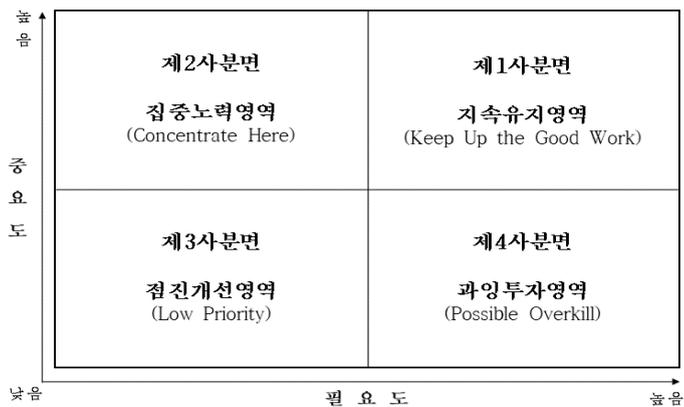
<표IV-1> 변수의 구성

변수	문항	문항수
개인적 특성	성별, 연령, 학력, 월평균소득, 소지자격증, 현직장근무기간, 돌봄영역 근무기간	7
기관특성	재직중 기관, 재직기관유형, 직무, 서비스 지역	4
직무교육훈련 경험	경험여부, 교육훈련받은 횟수, 교육훈련시 시간, 교육훈련 시간과 양의 충분성	4
필요도	직업윤리, 인권의식, 개별화, 자원활용, 사회서비스 정책이해, 최신 기술이해, 코로나19 재해재난 대처법, 관계형성, 자기통제, 스트레스 조절	10
중요도	직업윤리, 인권의식, 개별화, 자원활용, 사회서비스 정책이해, 최신 기술이해, 코로나19 재해재난 대처법, 관계형성, 자기통제, 스트레스 조절	10
총 문항수		35

다. 분석방법

공공기관과 민간기관의 돌봄서비스 종사자가 인식하는 돌봄서비스 제공의 필수업무역량의 중요도와 필요도의 차이를 비교하기 위해 대응표본t검정과 IPA분석을 실시하였다. IPA분석은 분석과 해석이 쉽고 간편하며, 문제제시가 명확하다는 점(정윤이·전작·김슬기, 2014)과 중요도와 필요도의 평균을 중심으로 분면에 과업내용을 표기함으로써 교육요구의 우선순위를 빠르고 쉽게 도출할 수 있다는 강점이 있어 교육요구분석에 자주 활용된다(윤지원·장숙량, 2019; 박순미·문수열, 2016).

X축은 필수업무역량의 필요도를 Y축은 필수업무역량의 중요도를 제시하여 평균값을 중심으로 4분면을 구분하였다. IPA도표의 각 분면의 의미는 다음과 같다. 제1사분면은 ‘지속유지영역’으로 중요도와 필요도가 모두 높은 항목들이 속하며, 지속적으로 유지해 나가야 할 영역이다. 제2사분면은 ‘집중노력영역’으로 중요도는 높으나 필요도가 낮은 항목들로 집중적으로 개선해야 할 필요가 있다. 제3사분면은 ‘점진개선영역’으로 중요도와 필요도가 모두 낮은 항목들이므로 우선순위가 낮아 점진적으로 개선해나가야 함을 뜻한다. 제4사분면은 ‘과잉투자영역’으로 중요도는 낮으나 필요도가 높은 항목들이 속하며, 해당 역량에 과잉 투입되는 노력을 다른 영역으로 전환할 필요가 있다.



<그림IV-1> 중요도-필요도 IPA분석표

2. 분석결과

가. 전체

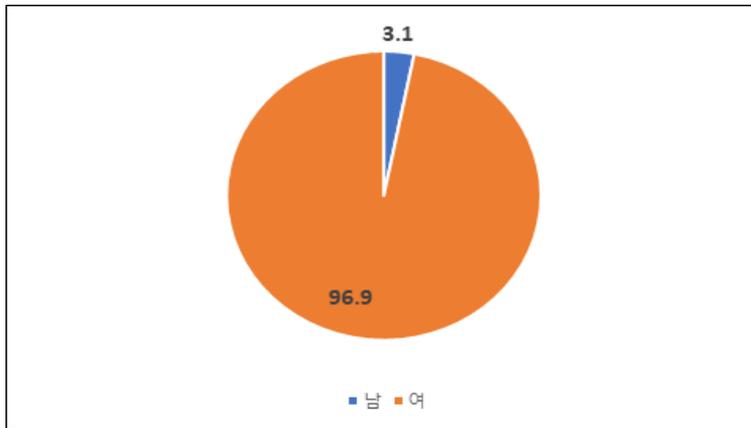
1) 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 다음과 같다. 성별의 경우 여성(96.9%)의 비율이 높게 나타났다. 연령은 50대(48%)와 60대(25%)가 많았고, 70대 이상(1.6%)과 20대(1.2%)가 낮게 나타났다. 학력은 고등학교 졸업 이하(29.2%)가 가장 많았고, 다음으로 대학교 졸업(25.0%), 전문대학 졸업(23.0%) 순으로 나타났으며, 대학원 석사 이상(2.7%)이 가장 낮은 비중을 보였다. 월 평균 소득은 100~150만원 미만(50.6%)이 가장 많았고, 다음으로 100만원 이하(21.7%), 150~200만원 미만(15.0%), 200~250만원 미만(9.1%) 순으로 나타났으며, 250만원 이상(3.6%)이 가장 적게 나타났다.

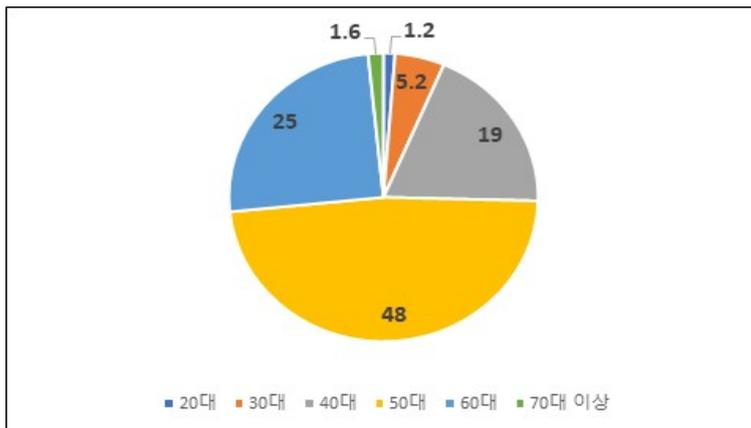
<표IV-2> 인구사회학적 특성

구분		전체	
		N	퍼센트(%)
성별	남	8	3.1
	여	250	96.9
	총계	258	100.0
연령	20대	3	1.2
	30대	13	5.2
	40대	47	19.0
	50대	119	48.0
	60대	62	25.0
	70대 이상	4	1.6
	총계	248	100.0
학력	고등학교졸업 이하	126	49.2
	전문대학졸업	59	23.0
	대학졸업	64	25.0
	대학원 석사 이상	7	2.7
	총계	256	100.0

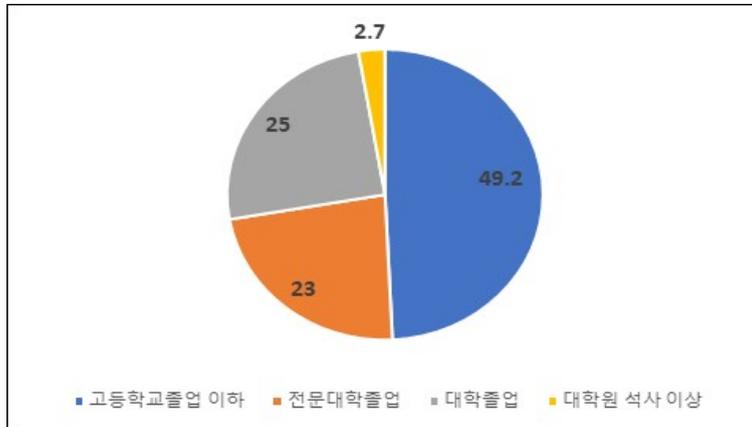
월평균소득	100만원 이하	55	21.7
	100~150만원 미만	128	50.6
	150~200만원 미만	38	15.0
	200~250만원 미만	23	9.1
	250만원 이상	9	3.6
	총계	253	100.0



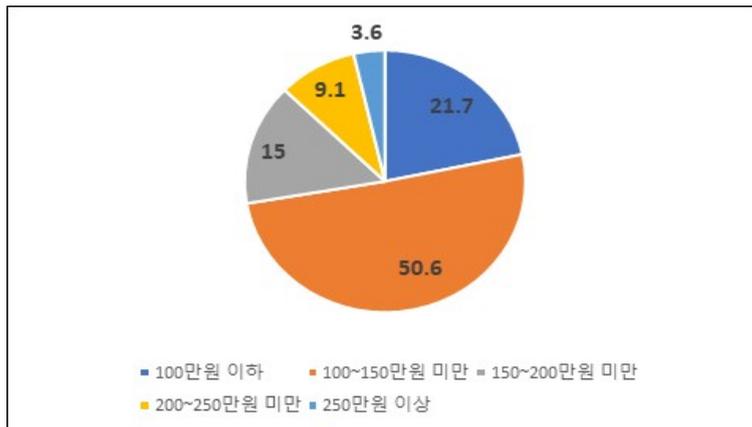
<그림IV-2> 인구사회학적 특성-성별



<그림IV-3> 인구사회학적 특성-연령



<그림IV-4> 인구사회학적 특성-학력



<그림IV-5> 인구사회학적 특성-월평균소득

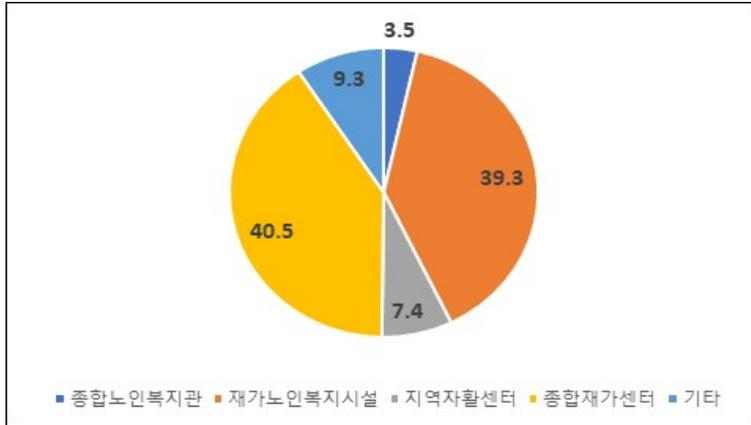
2) 재직중인 기관 특성

가) 재직중인 기관, 재직기관의 유형, 직무, 소지 자격증(다중응답)

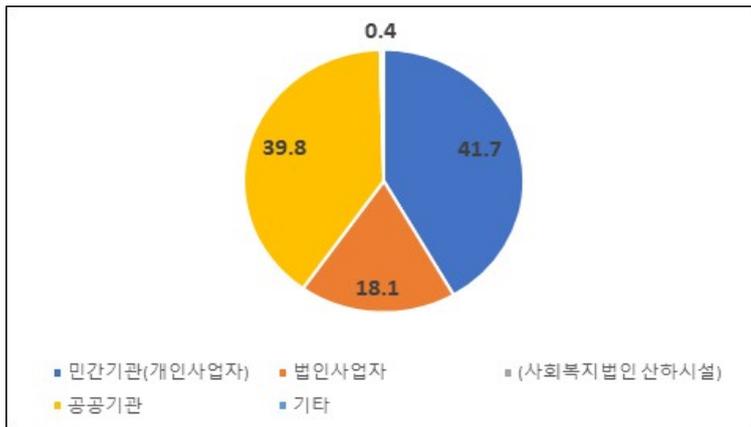
재직중인 기관의 경우 종합재가센터(40.5%)가 가장 많았고, 다음으로 재가노인복지시설 (39.3%), 기타(9.3%), 지역자활센터(7.4%) 순으로 나타났으며, 종합노인복지관(3.5%)이 가장 낮게 나타났다. 재직기관의 유형은 민간기관(41.7%)이 가장 많았으며, 공공기관(39.8%), 법인사업자(18.1%), 기타(0.4%)순으로 나타났다. 직무는 돌봄전담인력(80.9%)이 가장 많았으며, 다음으로 관리직(9.7%), 기타(5.4%) 순으로 나타났으며, 최고책임자(3.9%) 비중이 가장 낮게 나타났다. 소지하고 있는 자격증은 요양보호사(64.1%)가 가장 많았으며, 다음으로 사회복지사 2급(18.3%), 기타(8.4%), 사회복지사 1급(3.6%), 간호사(간호조무사)(3.0%) 순으로 나타났으며, 상담사(2.7%)가 가장 낮게 나타났다.

<표IV-3> 재직중인 기관, 재직기관 유형, 직무, 소지 자격증

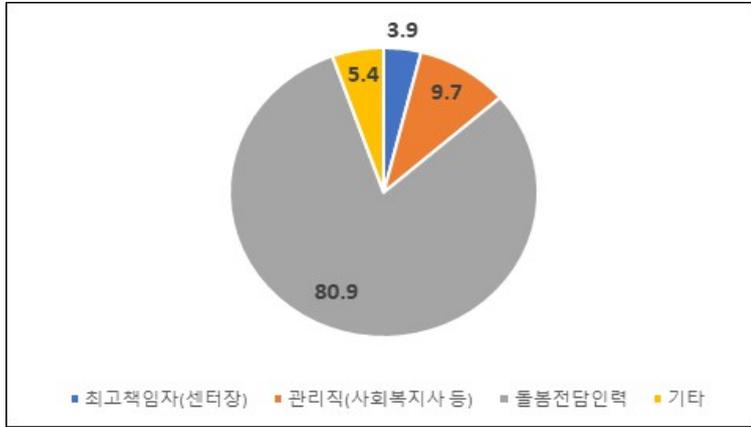
구분	전체		
	N	퍼센트(%)	
재직 기관	종합노인복지관	9	3.5
	재가노인복지시설	101	39.3
	지역자활센터	19	7.4
	종합재가센터	104	40.5
	기타	24	9.3
	총계	257	100.0
기관 유형	민간기관(개인사업자)	106	41.7
	법인사업자 (사회복지법인 산하시설)	46	18.1
	공공기관	101	39.8
	기타	1	0.4
	총계	254	100.0
직무	최고책임자(센터장)	10	3.9
	관리직(사회복지사 등)	25	9.7
	돌봄전담인력	208	80.9
	기타	14	5.4
	총계	257	100.0
소지 자격증	사회복지사 1급	12	3.6
	사회복지사 2급	61	18.3
	요양보호사	214	64.1
	간호사(간호조무사 포함)	10	3.0
	상담사	9	2.7
	기타	28	8.4
	총계	334	100.0



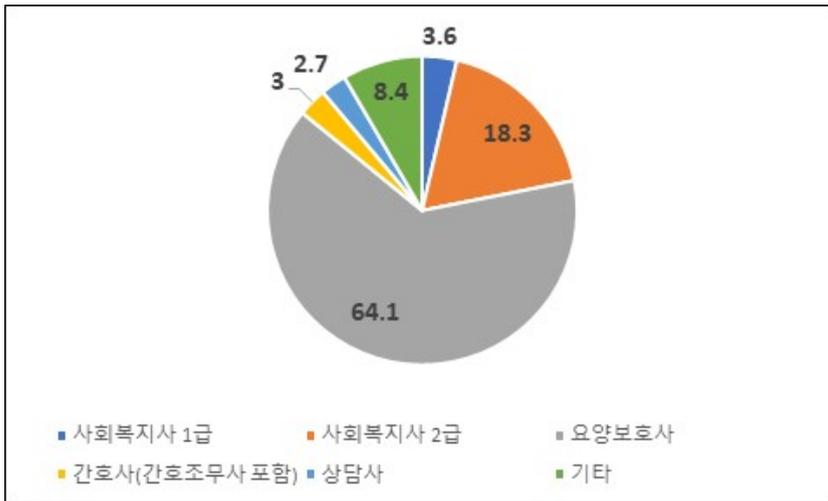
<그림IV-6> 재직중인 기관



<그림IV-7> 재직기관 유형



<그림IV-8> 직무



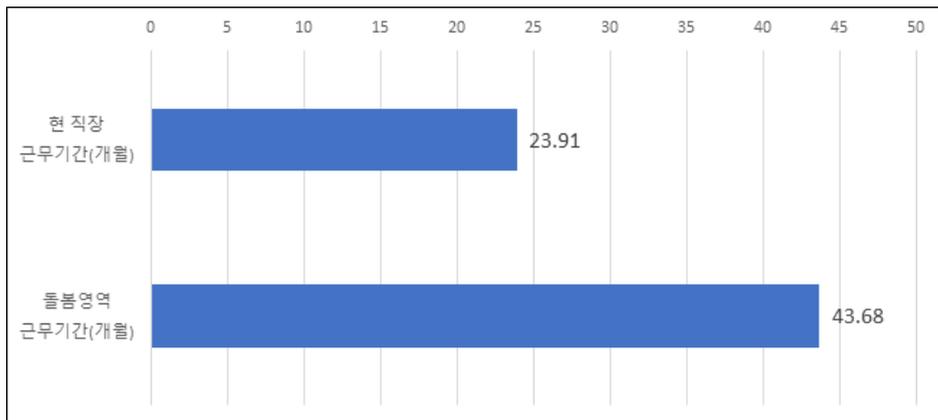
<그림IV-9> 소지자격증

나) 현직장 근무기간, 돌봄영역 근무기간

현재 직장의 근무기간과 돌봄영역에서 근무한 총 기간은 다음과 같다. 현재 직장에서의 근무한 기간의 평균은 23.91개월로 나타났으며, 돌봄영역에서 근무한 총 기간의 경우 43.68개월로 나타났다.

<표IV-4> 현 직장 . 돌봄영역 근무기간

구분	전체		
	N	평균	표준편차
현 직장 근무기간(개월)	252	23.91	28.06
돌봄영역 근무기간(개월)	251	43.68	46.67



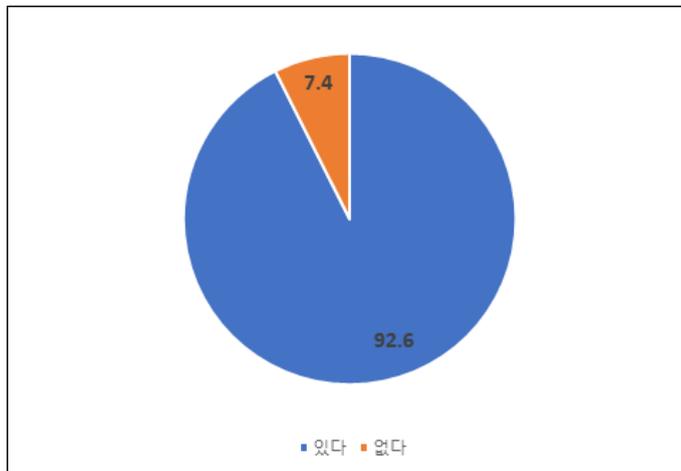
<그림IV-10> 현 직장 . 돌봄영역 근무기간

3) 직무관련 교육훈련 경험

직무와 관련한 교육훈련 경험은 ‘있다’ (92.6%)의 비중이 높게 나타났다. 교육훈련 경험이 있는 사람 중 1년동안 교육훈련을 받은 횟수는 평균 3.4회로 나타났다.

<표IV-5> 직무관련 교육훈련 경험유무

구분	전체	
	N	퍼센트(%)
교육훈련경험	있다	237 92.6
	없다	19 7.4
	총계	256 100.0



<그림IV-11> 직무관련 교육훈련 경험유무

<표IV-6> 직무관련 교육훈련 횟수(1년 기준)

구분	전체		
	N	평균	표준편차
직무관련 교육훈련 횟수 (1년 기준)	226	3.38	2.66

나. 공공 및 민간기관 비교

1) 인구사회학적 특성

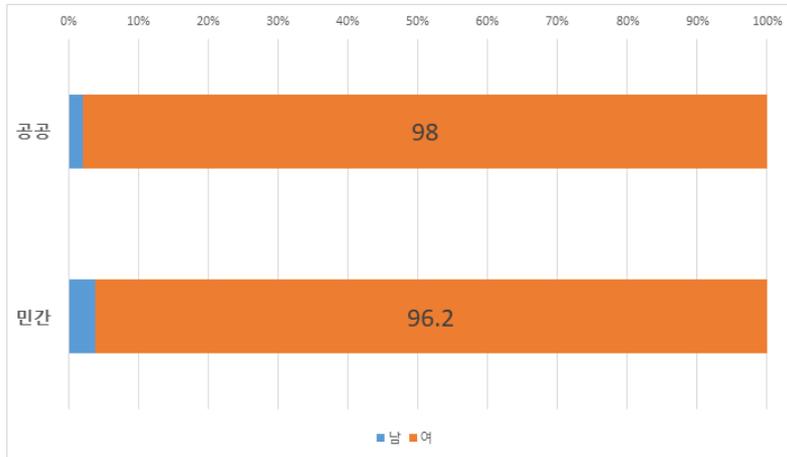
가) 성별, 연령, 학력, 월평균소득

공공기관과 민간기관의 인구사회학적 특성을 비교하면 다음과 같다. 성별의 경우 공공기관(98.0%)과 민간기관(96.2%) 모두 여성의 비율이 높게 나타났다. 연령의 경우 공공기관은 50대(58.6%)가 가장 많았고, 다음으로 40대(25.5%), 60대(7.8%), 30대(6.1%) 순으로 나타났으며, 20대(1.0%)와 70대 이상(0.0%)의 비중이 가장 낮게 나타났다. 민간기관은 50대(40.9%)가 가장 많았고, 다음으로 60대(36.2%), 40대(14.1%), 30대(4.7%), 70대 이상(2.7%) 순으로 나타났으며, 20대(1.3%)의 비중이 가장 낮게 나타났다. 학력은 공공기관의 경우 고등학교졸업 이하(55.2%)가 가장 많았고, 다음으로 대학교졸업(24.0%), 전문대학졸업(18.2%), 대학원 석사 이상(2.6%) 순으로 나타났다. 민간기관은 고등학교졸업 이하(40.2%)가 가장 많았고, 다음으로 전문대학졸업(30.4%), 대학교졸업(26.5%), 대학원 석사 이상(2.9%) 순으로 나타났다.

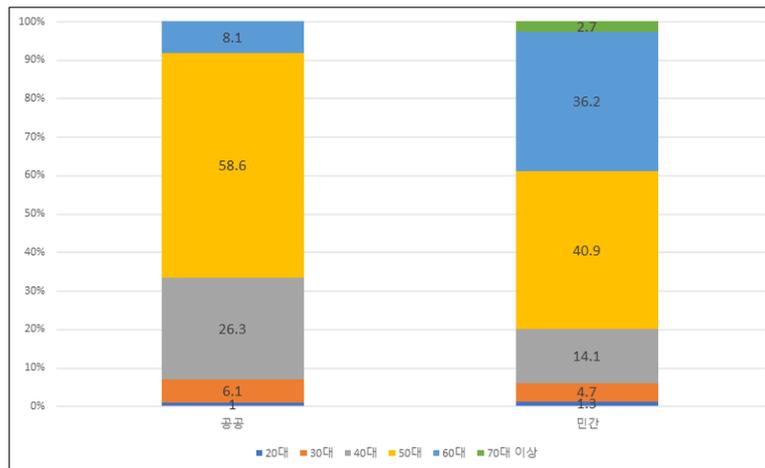
월 평균 소득은 공공기관의 경우 100~150만원 미만(74.3%)이 가장 많았고, 다음으로 100만원 이하(8.9%), 200~250만원 미만(7.9%), 150~200만원 미만(6.9%) 순으로 나타났으며, 250만원 이상(2.0%)이 가장 적게 나타났다. 민간기관의 경우 100~150만원 미만(34.9%)이 가장 많았고, 다음으로 100만원 이하(30.3%), 150~200만원 미만(20.4%), 200~250만원 미만(9.9%) 순으로 나타났으며, 250만원 이상(4.6%)이 가장 적게 나타났다.

<표IV-7> 인구사회학적 특성

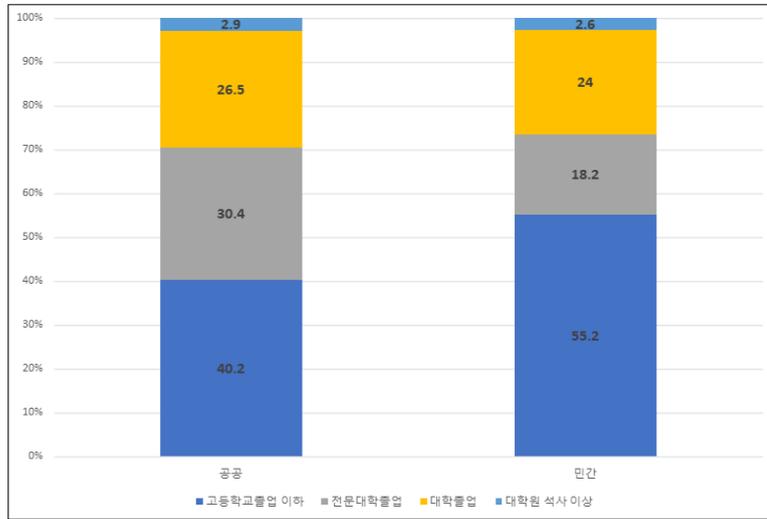
구분	공공		민간		
	N	퍼센트(%)	N	퍼센트(%)	
성별	남	2	2.0	6	3.8
	여	100	98.0	150	96.2
	총계	102	100.0	156	100.0
연령	20대	1	1.0	2	1.3
	30대	6	6.1	7	4.7
	40대	26	26.3	21	14.1
	50대	58	58.6	61	40.9
	60대	8	8.1	54	36.2
	70대 이상	0	0.0	4	2.7
	총계	99	100.0	149	100.0
학력	고등학교 졸업 이하	41	40.2	85	55.2
	전문대학졸업	31	30.4	28	18.2
	대학졸업	27	26.5	37	24.0
	대학원 석사 이상	3	2.9	4	2.6
	총계	102	100.0	154	100
월평균소득	100만원 이하	9	8.9	46	30.3
	100~150만원 미만	75	74.3	53	34.9
	150~200만원 미만	7	6.9	31	20.4
	200~250만원 미만	8	7.9	15	9.9
	250만원 이상	2	2.0	7	4.6
	총계	101	100.0	152	100.0



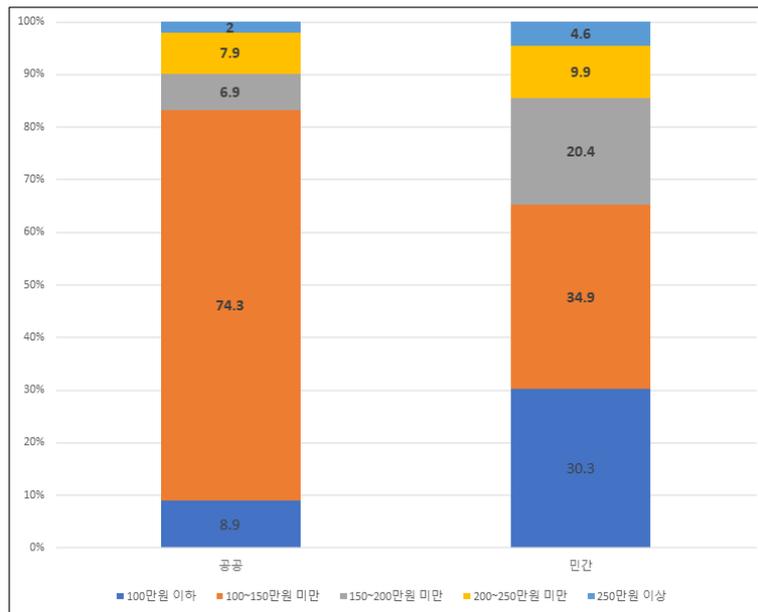
<그림IV-12> 공공-민간 비교: 성별



<그림IV-13> 공공-민간 비교: 연령



<그림IV-14> 공공-민간 비교: 학력



<그림IV-15> 공공-민간 비교: 월평균소득

2) 재직중인 기관 특성

가) 재직중인 기관, 재직기관의 유형, 직무, 소지 자격증(다중응답)

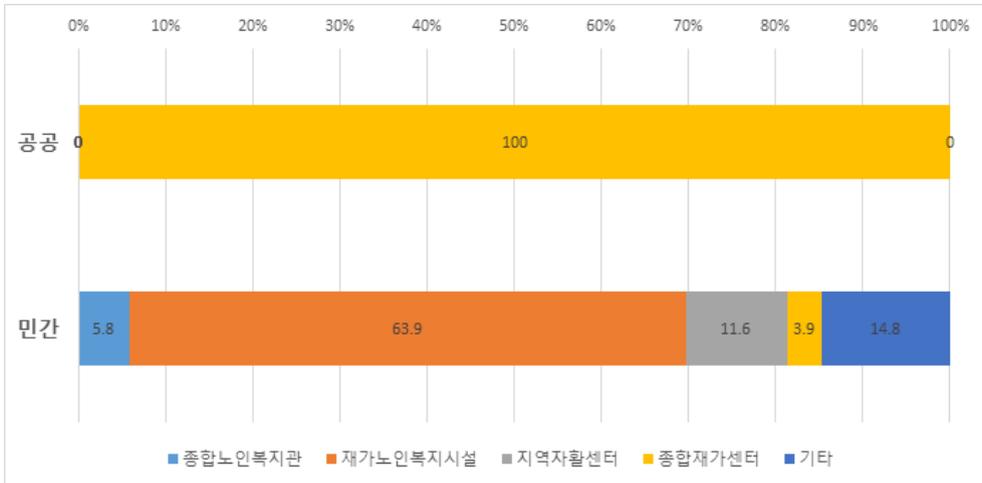
재직중인 기관의 경우 공공기관을 중심으로 살펴보면 종합재가센터(100.0%)가 가장 많았고, 그 다음으로 재가노인복지시설(2.0%) 순으로 나타났으며, 지역자활센터(1.0%)와 기타(1.0%)의 비중이 낮게 나타났다. 민간기관의 경우 재가노인복지시설(63.9%)이 가장 많았고, 다음으로 기타(14.8%), 지역자활센터(11.6%), 종합노인복지관(5.8%) 순으로 나타났으며, 종합재가센터(5.8%)가 가장 적게 나타났다.

재직기관 유형은 공공기관의 경우 공공기관이 100%로 나타났으며, 민간기관의 경우 민간기관(개인사업자)(69.7%)이 가장 많았으며, 다음으로 법인사업자(30.3%)로 나타났다. 직무는 공공기관의 경우 돌봄전담인력(86.3%)이 가장 많았으며, 다음으로 관리직(7.8%), 기타(4.9%) 순으로 나타났으며, 최고책임자(1.0%)가 가장 적게 나타났다. 민간기관의 경우 돌봄전담인력(77.4%)이 가장 많았으며, 다음으로 관리직(11.0%)으로 나타났으며, 최고책임자(5.8%)와 기타(5.8%)의 비중이 낮게 나타났다.

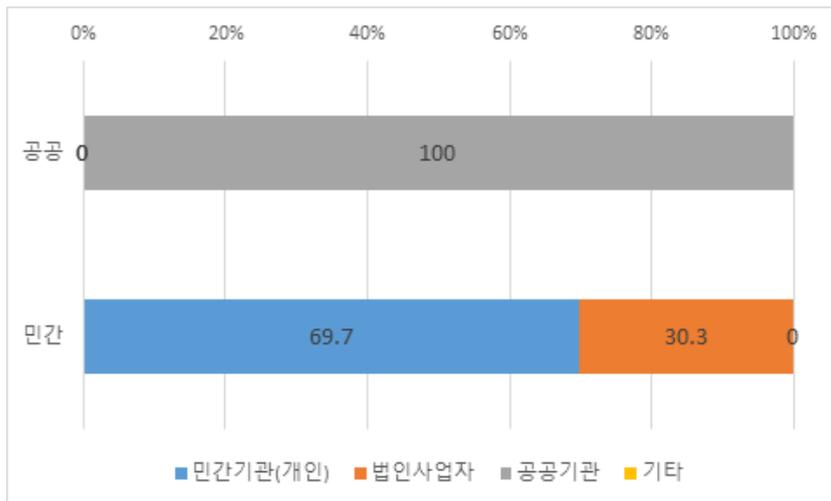
소지하고 있는 자격증은 공공기관에서는 요양보호사(57.6%)가 가장 많았으며, 다음으로 사회복지사 2급(22.2%), 기타(8.3%), 사회복지사 1급(4.9%), 상담사(4.9%) 순으로 나타났으며, 간호사(간호조무사)(2.1%)가 가장 적게 나타났다. 민간기관의 경우 요양보호사가 (68.9%)가 가장 많았으며, 다음으로 사회복지사 2급(15.3%), 기타(8.4%), 간호사(간호조무사)(3.7%), 사회복지사 1급(2.6%) 순으로 나타났으며, 상담사(1.1%)가 가장 적게 나타났다.

<표IV-8> 재직중인 기관, 재직기관 유형, 직무, 소지 자격증

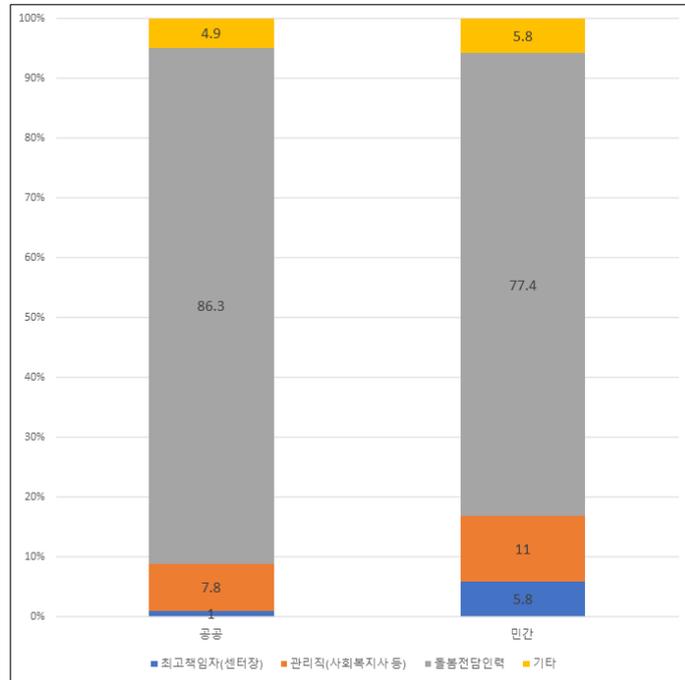
구분	공공		민간		
	N	퍼센트(%)	N	퍼센트(%)	
재직 기관	종합노인복지관	0	0.0	9	5.8
	재가노인복지시설	0	0.0	99	63.9
	지역자활센터	0	0.0	18	11.6
	종합재가센터	102	100.0	6	3.9
	기타	0	0.0	23	14.8
	총계	102	100.0	155	100.0
기관 유형	민간기관(개인사업자)	0	0.0	106	69.7
	법인사업자 (사회복지법인 산하시설)	0	0.0	46	30.3
	공공기관	102	100.0	0	0.0
	기타	0	0.0	0	0.0
	총계	102	100.0	152	100.0
직무	최고책임자(센터장)	1	1.0	9	5.8
	관리직(사회복지사 등)	8	7.8	17	11.0
	돌봄전담인력	88	86.3	120	77.4
	기타	5	4.9	9	5.8
	총계	102	100.0	155	100.0
소지 자격증	사회복지사 1급	7	4.9	5	2.6
	사회복지사 2급	32	22.2	29	15.3
	요양보호사	83	57.6	131	68.9
	간호사(간호조무사 포함)	3	2.1	7	3.7
	상담사	7	4.9	2	1.1
	기타	12	8.3	16	8.4
	총계	144	100.0	190	100.0



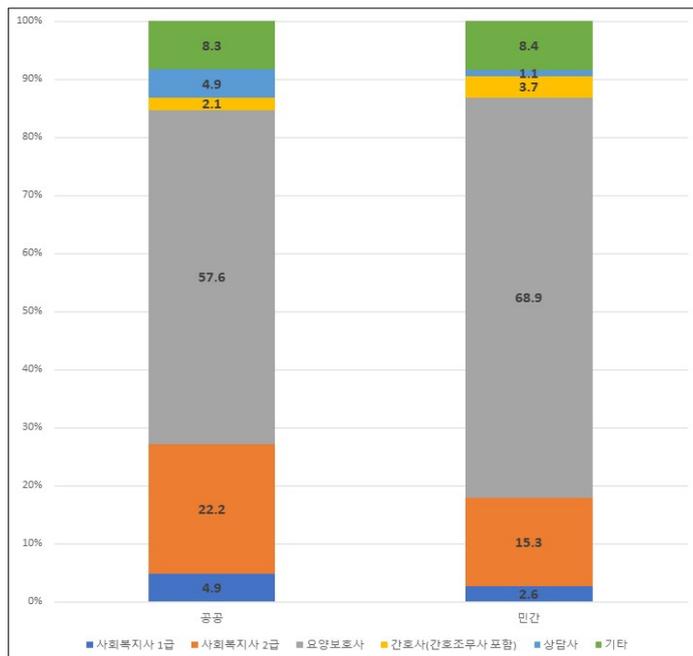
<그림IV-16> 공공-민간 비교: 재직종인 기관



<그림IV-17> 공공-민간 비교: 재직기관 유형



<그림IV-18> 공공-민간 비교: 직무



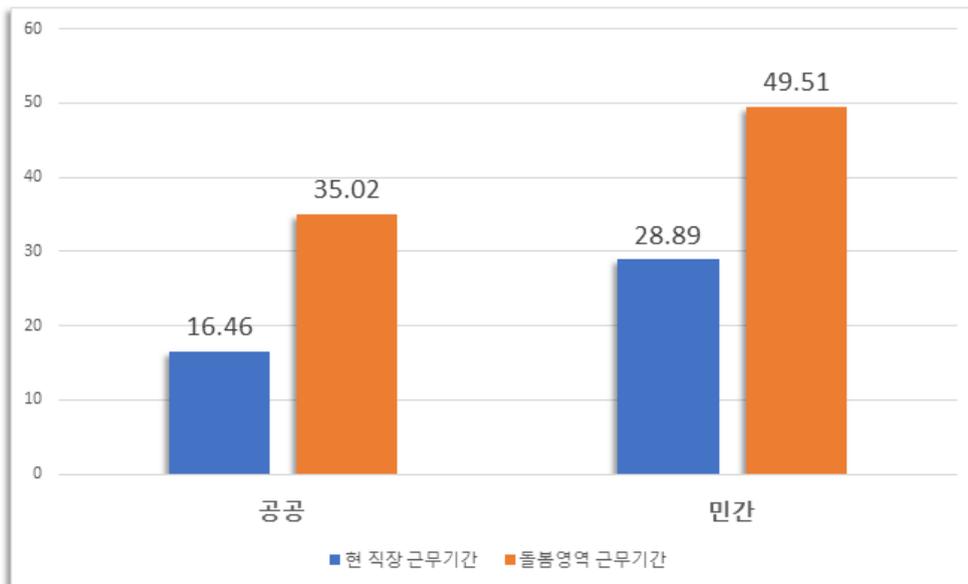
<그림IV-19> 공공-민간 비교: 소지자격종

나) 현직장 근무기간, 돌봄영역 근무기간

현재 직장의 근무기간과 돌봄영역에서 근무한 총 기간은 다음과 같다. 현재 직장에서 근무한 기간의 평균은 공공기관은 16.46개월 민간기관은 28.89개월로 나타났다. 또한 돌봄영역에서 근무한 총 기간의 경우 공공기관은 평균 35.02개월, 민간기관은 48.97개월로 나타났다. 따라서 전반적으로 공공기관보다 민간기관의 근무기간이 더 긴 것을 알 수 있다.

<표IV-9> 현 직장 및 돌봄영역 근무기간

구분	공공			민간		
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차
현 직장 근무기간 (개월)	101	16.46	10.19	151	28.89	34.44
돌봄영역 근무기간 (개월)	101	35.02	41.77	150	49.51	48.97



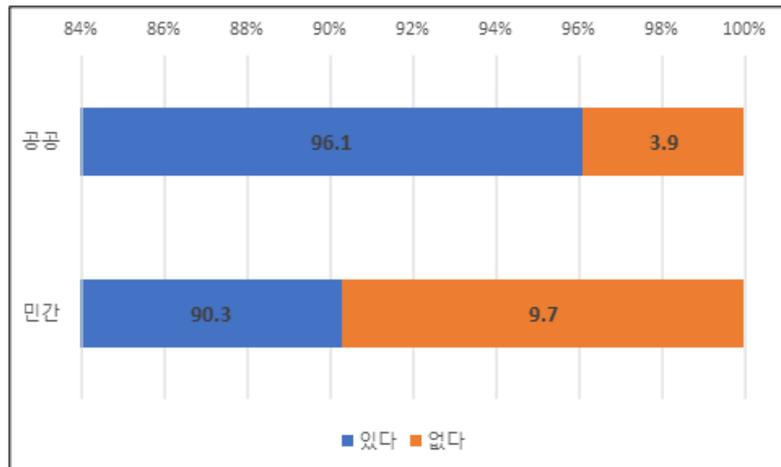
<그림IV-20> 공공-민간 비교: 현 직장 및 돌봄영역 근무기간(단위:월)

3) 직무관련 교육훈련 경험

직무와 관련한 교육훈련 경험은 공공기관(96.1%)과 민간기관(90.3%) 모두 ‘있다’의 비중이 높게 나타났다. 교육훈련 경험이 있는 사람 중 1년동안 교육훈련을 받은 횟수는 공공기관의 경우 4.03회, 민간기관의 경우 2.91회로 민간기관의 교육훈련 횟수가 더 적은 것으로 나타났다.

<표IV-10> 직무관련 교육훈련 경험유무

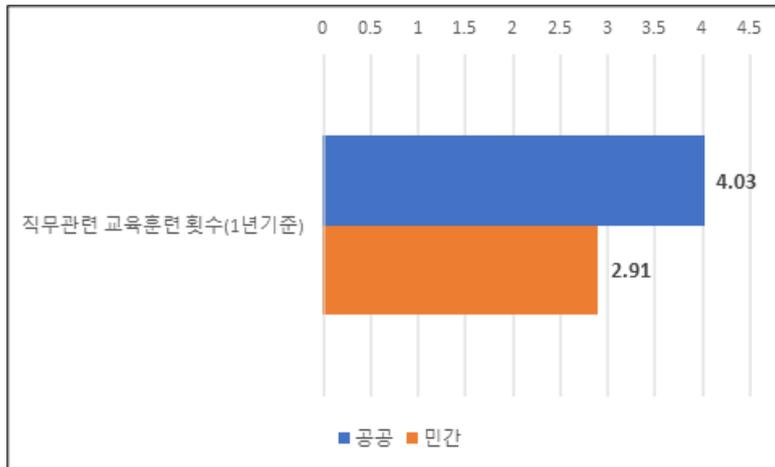
구분		공공		민간	
		N	퍼센트 (%)	N	퍼센트 (%)
교육훈련경험	있다	98	96.1	139	90.3
	없다	4	3.9	15	9.7
	총계	102	100.0	154	100.0



<그림IV-21> 공공-민간 비교: 직무관련 교육훈련 경험유무

<표IV-11> 직무관련 교육훈련 횟수(1년 기준)

구분	공공			민간		
	N	평균	표준 편차	N	평균	표준 편차
직무관련 교육훈련 횟수 (1년 기준)	94	4.03	2.91	132	2.91	2.36



<그림IV-22> 공공-민간 비교: 직무관련 교육훈련 횟수(1년 기준)

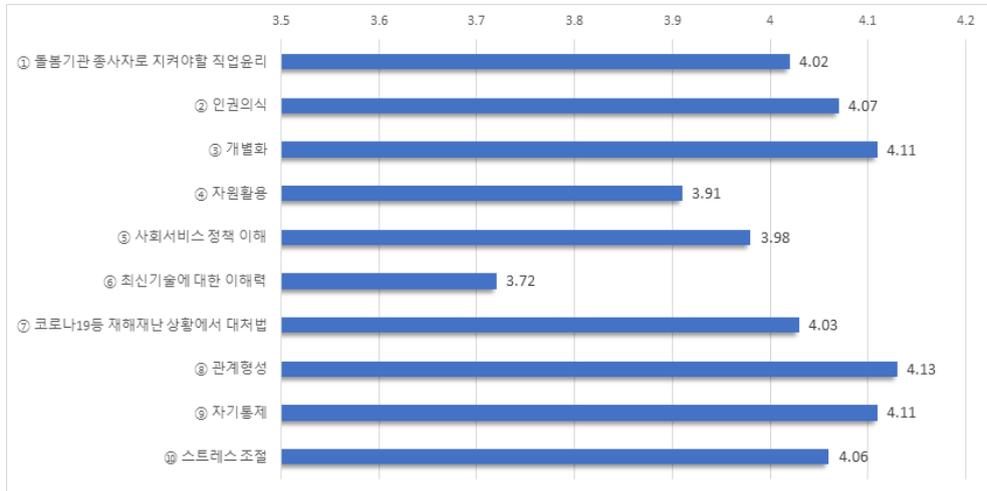
다. 필요도

1) 기술통계

아래 표는 돌봄서비스 제공과 관련하여 실제 본인의 업무 수행에 도움이 될 것이라 생각되는 핵심역량(필요도)에 대한 결과이다. 필요도의 전체평균은 4.01점으로 나타났다. 우선순위가 가장 높은 핵심역량은 ‘관계형성’ (4.13)이며, 다음으로 ‘개별화’ (4.11), ‘자기통제’ (4.11), ‘인권의식’ (4.07) 순으로 나타났으며, ‘자원활용’ (3.91)과 ‘최신 기술에 대한 이해력’ (3.72)이 가장 낮게 나타났다.

<표IV-12> 필요도 기술통계

구분	전체 (N=256)	
	평균	표준편차
① 돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리	4.02	0.83
② 인권의식	4.07	0.79
③ 개별화	4.11	0.76
④ 자원활용	3.91	0.81
⑤ 사회서비스 정책 이해	3.98	0.82
⑥ 최신기술에 대한 이해력	3.72	0.92
⑦ 코로나19등 재해재난 상황에서 대처법	4.03	0.88
⑧ 관계형성	4.13	0.86
⑨ 자기통제	4.11	0.79
⑩ 스트레스 조절	4.06	0.89
총계	4.01	0.64



<그림IV-23> 필요도의 기술통계

2) 민과 관의 차이

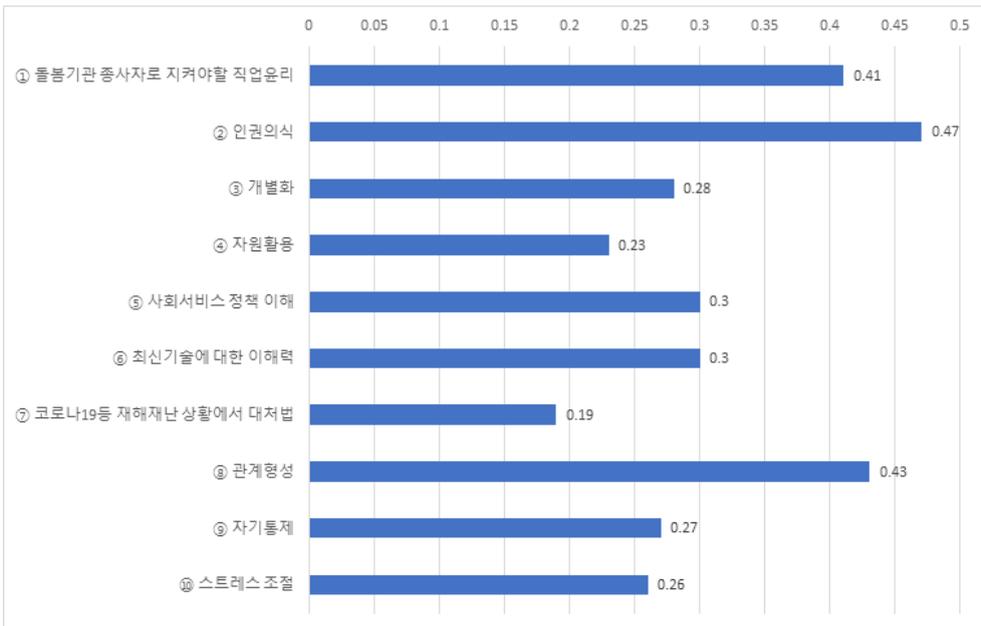
아래 표는 공공기관과 민간기관의 필요도의 차이를 알아보기 위한 독립표본 t검정 결과이다. 공공기관에서 필요도의 핵심역량은 ‘관계형성’ (4.38)과 ‘인권의식’ (4.35)이 가장 높게 나타났으며, ‘자원활용’ (4.05)과 ‘최신기술에 대한 이해력’ (3.90)이 가장 낮게 나타났다.

민간기관에서 필요도의 핵심역량은 ‘개별화’ (4.00)와 ‘자기통제’ (4.00)가 가장 높게 나타났으며, 가장 낮게 나타난 역량은 ‘최신기술에 대한 이해력’ (3.60)으로 나타났다. 공공기관과 민간기관의 필요도 평균 차이는 전반적으로 유의미한 결과를 보였으며, 공공기관의 필요도 점수가 민간기관보다 전체적으로 높게 나타났다. 공공기관과 민간기관의 편차가 가장 큰 핵심역량은 ‘인권의식’ 으로 공공기관(4.35점)이 민간기관(3.88)보다 0.47점 높은 것으로 나타났다. 그 다음으로 ‘관계형성’ (0.43)과 ‘돌봄기관 종사자로 지켜야 할 직업윤리’ (0.41) 순으로 공공기관과 민간기관 간의 편차가 크게 나타났다.

<표IV-13> 민관의 필요도 독립표본 t검정

구분	공공(A)		민간(B)		평균차이(A-B)	t값
	평균	표준편차	평균	표준편차		
① 돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리	4.26	0.63	3.85	0.90	.41	-4.337***
② 인권의식	4.35	0.62	3.88	0.84	.47	-4.835***
③ 개별화	4.28	0.64	4.00	0.81	.28	-2.992**
④ 자원활용	4.05	0.68	3.82	0.87	.23	-2.368*
⑤ 사회서비스 정책 이해	4.17	0.70	3.86	0.86	.30	-2.951**
⑥ 최신기술에 대한 이해력	3.90	0.75	3.60	1.00	.30	-2.777**
⑦ 코로나19등 재해재난 상황에서 대처법	4.15	0.75	3.95	0.95	.19	-1.719
⑧ 관계형성	4.38	0.65	3.95	0.94	.43	-4.017***
⑨ 자기통제	4.27	0.68	4.00	0.85	.27	-2.741**
⑩ 스트레스 조절	4.22	0.75	3.95	0.95	.26	-2.329*
총계	4.20	0.53	3.89	0.68	.32	-3.977***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001



<그림IV-24> 공공과 민간의 필요도 편차(공공-민간)

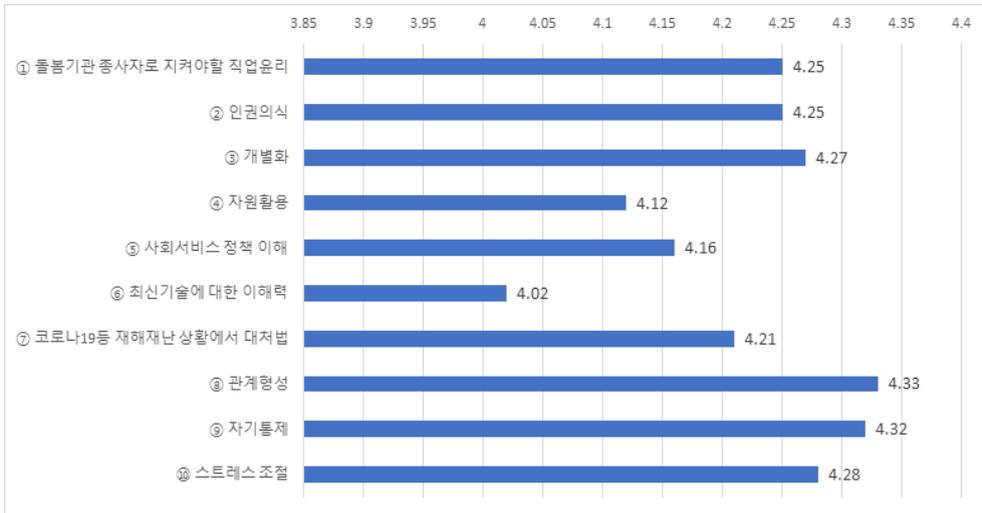
라. 중요도

1) 기술통계

아래 표는 각 핵심역량이 돌봄서비스 영역의 전문성 증진에 얼마나 도움이 되는가 (중요도)에 대한 결과이다. 중요도의 전체평균은 4.22점으로 나타났다. 우선순위가 가장 높은 핵심역량은 ‘관계형성’ (4.33)이며, 다음으로 ‘자기통제’ (4.32), ‘스트레스 조절’ (4.28), ‘개별화’ (4.27) 순으로 나타났으며, ‘자원활용’ (4.12)과 ‘최신기술에 대한 이해력’ (4.02)이 가장 낮게 나타났다.

<표IV-14> 중요도 기술통계

구분	전체 (N=256)	
	평균	표준편차
① 돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리	4.25	0.82
② 인권의식	4.25	0.79
③ 개별화	4.27	0.77
④ 자원활용	4.12	0.80
⑤ 사회서비스 정책 이해	4.16	0.78
⑥ 최신기술에 대한 이해력	4.02	0.87
⑦ 코로나19등 재해재난 상황에서 대처법	4.21	0.87
⑧ 관계형성	4.33	0.82
⑨ 자기통제	4.32	0.81
⑩ 스트레스 조절	4.28	0.85
총계	4.22	0.66



<그림IV-25> 중요도의 기술통계

2) 민과 관의 차이

아래 표는 공공기관과 민간기관의 중요도의 차이를 알아보기 위한 독립표본검정 결과이다. 공공기관에서 중요도의 핵심역량은 ‘관계형성’ (4.50)과 ‘인권의식’ (4.45)이 가장 높게 나타났으며, ‘자원활용’ (4.22)과 ‘최신기술에 대한 이해력’ (4.13)이 가장 낮게 나타났다.

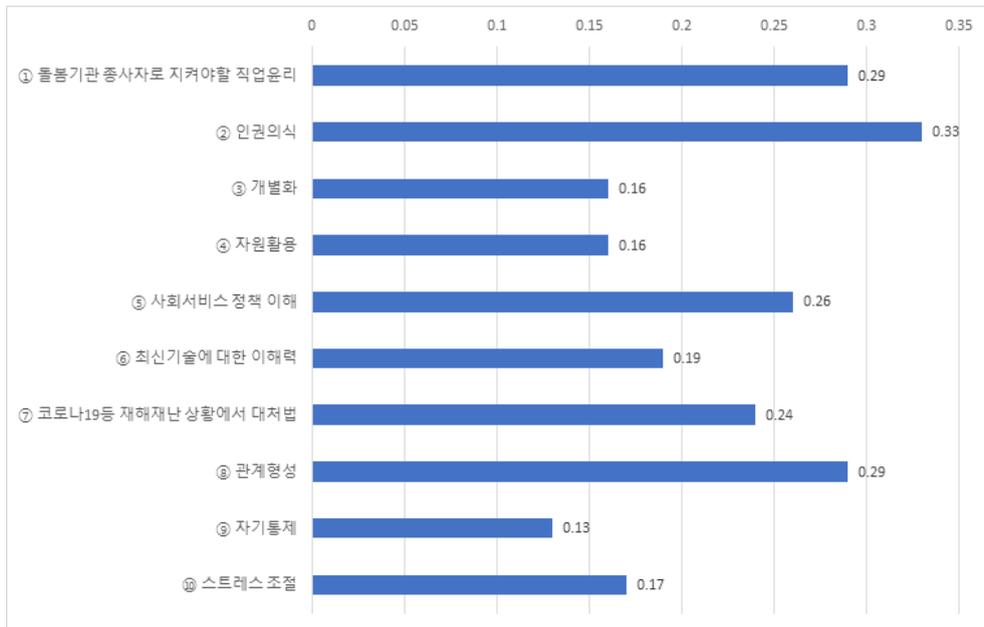
민간기관에서 중요도의 핵심역량은 ‘자기통제’ (4.27)와 ‘관계형성’ (4.21), ‘스트레스 조절’ (4.21)이 가장 높게 나타났으며, 가장 낮게 나타난 역량은 ‘최신기술에 대한 이해력’ (3.94)으로 나타났다.

공공기관과 민간기관의 필요도 평균 차이는 전체에서는 유의미한 차이를 보였으나, ‘개별항목에서는 돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리’, ‘인권의식’, ‘사회서비스 정책 이해’, ‘코로나19등 재해재난 상황에서 대처법’, ‘관계형성’에서만 유의미한 차이를 보였다. 공공기관의 중요도 점수가 민간기관보다 전체적으로 높게 나타났으며, 공공기관과 민간기관의 편차가 가장 큰 핵심역량은 인권의식으로 공공기관(4.45점)이 민간기관(4.12)보다 0.33점 높은 것으로 나타났다. 그 다음으로 ‘관계형성’ (0.29)과 ‘돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리’ (0.29) 순으로 공공기관과 민간기관 간의 편차가 크게 나타났다.

<표IV-15> 공공과 민간의 중요도 차이 검증(독립표본t)

구분	공공(A)		민간(B)		평균차이(A-B)	t값
	평균	표준편차	평균	표준편차		
① 돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리	4.42	0.65	4.13	0.91	.29	-2.807**
② 인권의식	4.45	0.64	4.12	0.86	.33	-3.297**
③ 개별화	4.36	0.64	4.20	0.84	.16	-1.644
④ 자원활용	4.22	0.73	4.05	0.84	.16	-1.612
⑤ 사회서비스 정책 이해	4.31	0.70	4.05	0.81	.26	-2.672**
⑥ 최신기술에 대한 이해력	4.13	0.84	3.94	0.88	.19	-1.684
⑦ 코로나19등 재해재난 상황에서 대처법	4.35	0.75	4.12	0.93	.24	-2.143*
⑧ 관계형성	4.50	0.69	4.21	0.89	.29	-2.757**
⑨ 자기통제	4.39	0.73	4.27	0.86	.13	-1.219
⑩ 스트레스 조절	4.38	0.78	4.21	0.89	.17	-1.555
총계	4.35	0.58	4.13	0.70	.22	-2.645**

*p<.05, **p<.01, ***p<.001



<그림IV-26> 공공과 민간의 중요도 차이 검증(t-test)

마. IPA 분석

1) 전체

가) 돌봄서비스 제공 관련 필수업무역량 중요도-필요도 대응표본t

아래 표는 돌봄서비스 제공 관련 필수업무역량별 중요도와 필요도의 차이를 알아보기 위한 대응표본t검정 결과이다.

중요도의 전체평균(4.22)이 필요도의 전체평균(4.01)에 비해 높게 나타났으며, 모든 항목에서 중요도가 필요도보다 높았다. 돌봄서비스 제공 필수업무역량의 중요도와 필요도의 차이를 분석한 결과 전체와 10개 항목 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

돌봄서비스 제공 관련 필수업무역량의 중요도와 필요도의 차이가 큰 순서를 살펴보면 ‘최신기술에 대한 이해력’ (0.30), 돌봄기관 종사자로 ‘지켜야할 직업윤리’ (0.23), ‘스트레스 조절’ (0.22) 순으로 나타났다.

<표IV-16> 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 대응표본t검정

구분	중요도		필요도		Correl (Sig)	평균 차이	t값
	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
① 돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리	4.25	0.82	4.02	0.83	.576	.23	4.850***
② 인권의식	4.25	0.79	4.07	0.79	.625	.18	4.275***
③ 개별화	4.27	0.77	4.11	0.76	.567	.15	3.426**
④ 자원활용	4.12	0.80	3.91	0.81	.526	.21	4.235***
⑤ 사회서비스 정책 이해	4.16	0.78	3.98	0.82	.542	.17	3.604***
⑥ 최신기술에 대한 이해력	4.02	0.87	3.72	0.92	.487	.30	5.241***
⑦ 코로나19등 재해재난 상황에서 대처법	4.21	0.87	4.03	0.88	.652	.18	3.941***
⑧ 관계형성	4.33	0.82	4.13	0.86	.669	.20	4.749***
⑨ 자기통제	4.32	0.81	4.11	0.79	.628	.21	4.788***
⑩ 스트레스 조절	4.28	0.85	4.06	0.89	.656	.22	4.946***
총계	4.22	0.66	4.01	0.64	.959	.21	6.556***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

나) IPA 분석

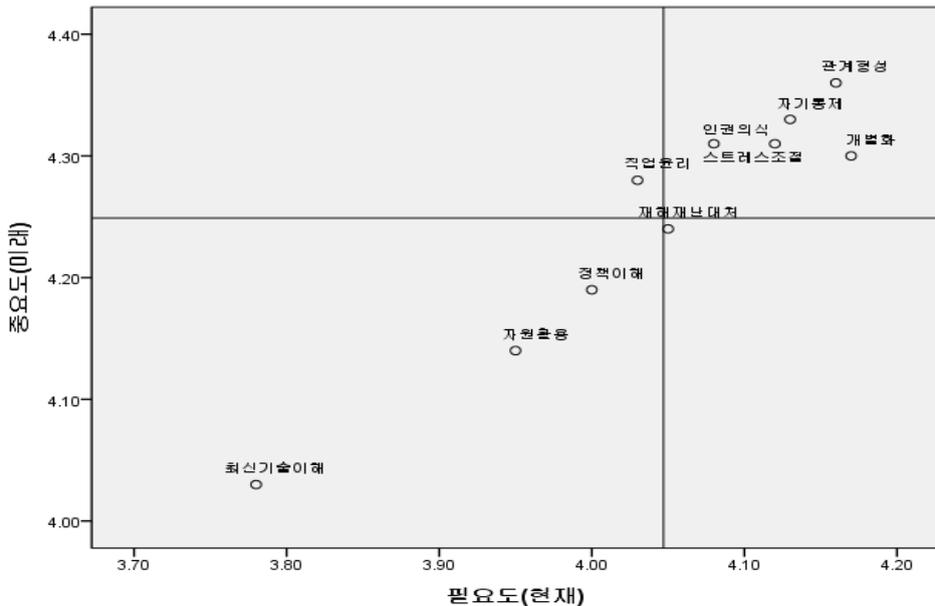
돌봄서비스 종사자가 인식하는 돌봄서비스 제공의 필수업무역량의 중요도와 필요도의 차이를 비교하기 위해 대응표본t검정과 IPA분석을 실시하였다. Y축은 필수업무역량의 중요도에 대한 인식, X축은 필수업무역량의 필요도에 대한 인식을 나타낸다.

IPA를 활용하여 중요도와 필요도 차이를 고려하여 분석한 결과는 다음과 같다. 먼저 제1사분면은 중요도와 필요도가 모두 높은 영역으로 ‘지속유지영역’에 해당한다. 여기에 해당하는 핵심역량으로는 ‘관계형성’, ‘자기통제’, ‘개별화’, ‘인권의식’, ‘스트레스 조절’로 나타났다.

제2사분면은 중요도는 높으나 필요도는 낮은 영역으로 ‘집중노력영역’에 해당한다. 여기에 해당하는 핵심역량으로는 ‘돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리’로 나타났다.

제3사분면은 중요도와 필요도가 모두 낮은 영역으로 ‘점진개선영역’에 해당한다. 여기에 해당하는 핵심역량으로는 ‘사회서비스 정책 이해’, ‘자원활용’, ‘최신 기술에 대한 이해력’으로 나타났다.

제4사분면은 중요도는 낮으나 필요도가 높은 영역으로 ‘과잉투자영역’에 해당한다. 여기에 해당하는 핵심역량은 ‘코로나19 등 재해재난 상황에서 대처법’으로 나타났다.



<그림IV-27> 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 IPA분석표

2) 공공기관

가) 돌봄서비스 제공 관련 필수업무역량 중요도-필요도 대응표본t

아래 표는 공공기관의 돌봄서비스 제공 관련 필수업무역량별 중요도와 필요도의 차이를 알아보기 위한 대응표본t검정 결과이다. 중요도의 전체평균(4.35)이 필요도의 전체평균(4.20)에 비해 높게 나타났으며, 모든 항목에서 중요도가 필요도보다 높았다. 돌봄서비스 제공 필수업무역량의 중요도와 필요도의 차이를 분석한 결과 전체는 유의미한 차이를 보였으나, 개별항목에서는 ‘돌봄기관의 종사자로 지켜야할 직업윤리’, ‘자원활용’, ‘사회서비스 정책 이해’, ‘최기술에 대한 이해력’, ‘코로나19등 재해재난상황에서 대처법’, ‘스트레스 조절’ 만 유의미하게 나타났다.

돌봄서비스 제공 관련 필수업무역량의 중요도와 필요도의 차이가 큰 순서를 살펴보면 ‘최신기술에 대한 이해력’ (0.23), ‘코로나19등 재해재난 상황에서 대처법’ (0.21) 그리고 ‘자원활용’ (0.17) 및 ‘스트레스 조절’ (0.17) 순으로 나타났다.

<표IV-17> 공공기관 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 대응표본t검정

구분	중요도		필요도		Correl (Sig)	평균 차이	t값
	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
① 돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리	4.42	0.65	4.26	0.63	.644	.16	2.932**
② 인권의식	4.45	0.64	4.35	0.62	.516	.10	1.593
③ 개별화	4.36	0.64	4.28	0.64	.522	.08	1.269
④ 자원활용	4.22	0.73	4.05	0.68	.439	.17	2.257*
⑤ 사회서비스 정책 이해	4.31	0.70	4.17	0.70	.493	.15	2.094*
⑥ 최신기술에 대한 이해력	4.13	0.84	3.90	0.75	.616	.23	3.243**
⑦ 코로나19등 재해재난 상황에서 대처법	4.35	0.75	4.15	0.75	.608	.21	3.126**
⑧ 관계형성	4.50	0.69	4.38	0.65	.570	.12	1.922
⑨ 자기통제	4.39	0.73	4.27	0.68	.539	.12	1.749
⑩ 스트레스 조절	4.38	0.78	4.22	0.75	.580	.17	2.388*
총계	4.35	0.58	4.20	0.53	.973	.15	3.120**

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

나) IPA 분석

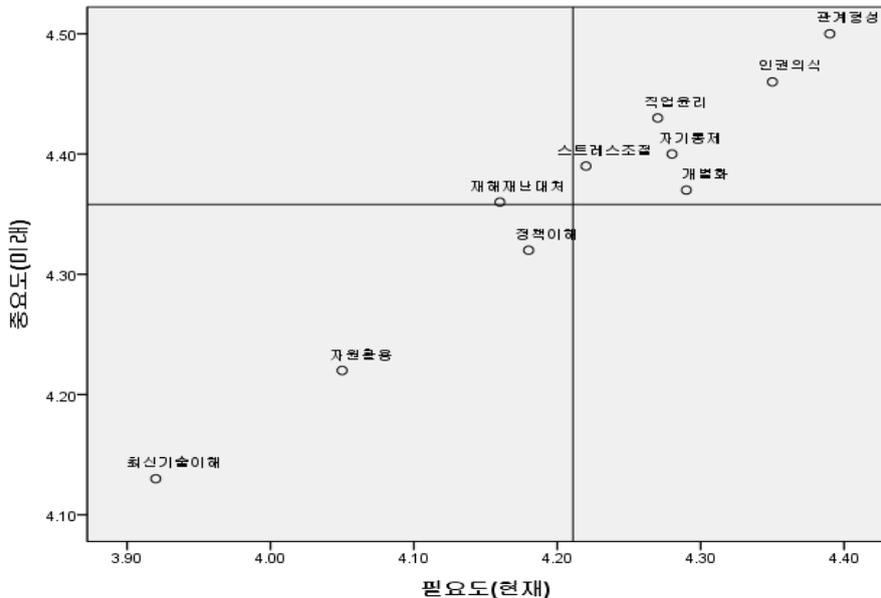
공공기관의 돌봄서비스 종사자가 인식하는 돌봄서비스 제공의 필수업무역량의 중요도와 필요도의 차이를 비교하기 위해 IPA분석을 실시하였으며, Y축은 필수업무역량의 중요도에 대한 인식, X축은 필수업무역량의 필요도에 대한 인식을 나타낸다.

IPA를 활용하여 중요도와 필요도 차이를 고려하여 분석한 결과는 다음과 같다. 먼저 제1사분면은 중요도와 필요도가 모두 높은 영역으로 ‘지속유지영역’에 해당한다. 여기에 해당하는 핵심역량으로는 ‘관계형성’, ‘인권의식’, ‘직업윤리’, ‘자기통제’, ‘스트레스 조절’, ‘개별화’로 나타났다.

제2사분면은 중요도는 높으나 필요도는 낮은 영역으로 ‘집중노력영역’에 해당한다. 여기에 해당하는 핵심역량으로는 ‘코로나19등 재해재난 상황에서 대처법’으로 나타났다.

제3사분면은 중요도와 필요도가 모두 낮은 영역으로 ‘점진개선영역’에 해당한다. 여기에 해당하는 핵심역량으로는 ‘사회서비스 정책 이해’, ‘자원활용’, ‘최신 기술에 대한 이해력’으로 나타났다.

제4사분면은 중요도는 낮으나 필요도가 높은 영역으로 ‘과잉투자영역’에 해당한다. 공공기관은 해당 영역에 속하는 핵심역량이 나타나지 않았다.



<그림IV-28> 공공기관 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 IPA분석표

3) 민간기관

가) 돌봄서비스 제공 관련 필수업무역량 중요도-필요도 대응표본

아래 표는 민간기관의 돌봄서비스 제공 관련 필수업무역량별 중요도와 필요도의 차이를 알아보기 위한 대응표본 t-test 결과이다.

중요도의 전체평균(4.27)이 필요도의 전체평균(4.00)에 비해 높게 나타났으며, 모든 항목에서 중요도가 필요도보다 높았다. 돌봄서비스 제공 필수업무역량의 중요도와 필요도의 차이를 분석한 결과 전체와 10개 항목 모두 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

돌봄서비스 제공 관련 필수업무역량의 중요도와 필요도의 차이가 큰 순서를 살펴보면 ‘최신기술에 대한 이해력’ (0.34), ‘돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리’ (0.28), ‘자기통제’ (0.27) 순으로 나타났다.

<표IV-18> 민간기관 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 대응표본t검정

구분	중요도		필요도		Correl (Sig)	평균 차이	t값
	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
① 돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리	4.13	0.91	3.85	0.90	.530	.28	3.963***
② 인권의식	4.12	0.86	3.88	0.84	.637	.24	4.120***
③ 개별화	4.20	0.84	4.00	0.81	.575	.20	3.280**
④ 자원활용	4.05	0.84	3.82	0.87	.557	.23	3.596***
⑤ 사회서비스 정책 이해	4.05	0.81	3.86	0.86	.545	.19	2.927**
⑥ 최신기술에 대한 이해력	3.94	0.88	3.60	1.00	.419	.34	4.193***
⑦ 코로나19등 재해재난 상황에서 대처법	4.12	0.93	3.95	0.95	.664	.16	2.613*
⑧ 관계형성	4.21	0.89	3.95	0.94	.688	.26	4.468***
⑨ 자기통제	4.27	0.86	4.00	0.85	.666	.27	4.748***
⑩ 스트레스 조절	4.21	0.89	3.95	0.95	.686	.26	4.413***
총계	4.16	0.97	3.92	0.12	.901	.24	5.884***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

나) IPA 분석

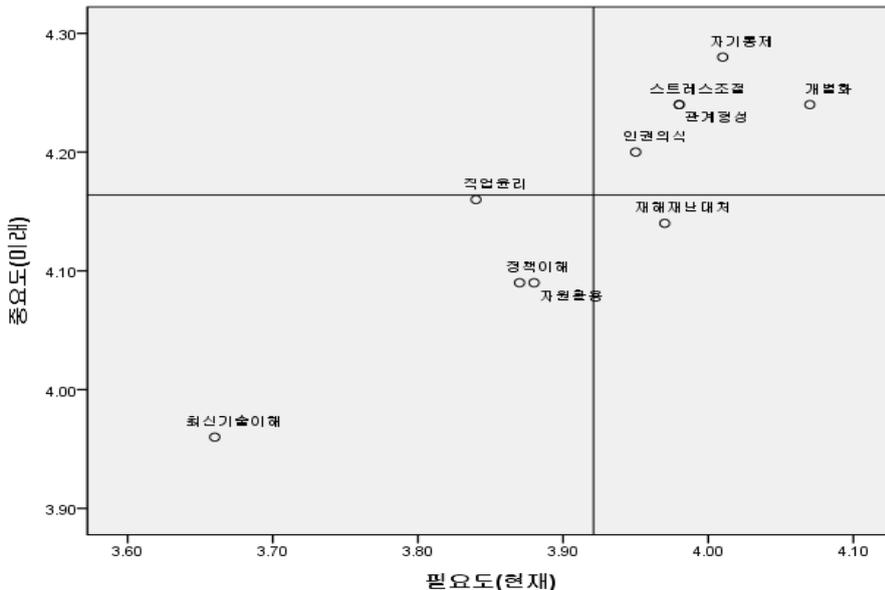
민간기관의 돌봄서비스 종사자가 인식하는 돌봄서비스 제공의 필수업무역량의 중요도와 필요도의 차이를 비교하기 위해 IPA분석을 실시하였으며, Y축은 필수업무역량의 중요도에 대한 인식, X축은 필수업무역량의 필요도에 대한 인식을 나타낸다.

IPA를 활용하여 중요도와 필요도 차이를 고려하여 분석한 결과는 다음과 같다. 먼저 제1사분면은 중요도와 필요도가 모두 높은 영역으로 ‘지속유지영역’에 해당한다. 여기에 해당하는 핵심역량으로는 ‘자기통제’, ‘스트레스조절’, ‘개별화’, ‘관계형성’, ‘인권의식’으로 나타났다.

제2사분면은 중요도는 높으나 필요도는 낮은 영역으로 ‘집중노력영역’에 해당하나, 민간기관에서는 해당 영역에 속하는 핵심역량은 없었다.

제3사분면은 중요도와 필요도가 모두 낮은 영역으로 ‘점진개선영역’에 해당한다. 여기에 해당하는 핵심역량으로는 ‘직업윤리’, ‘사회서비스 정책 이해’, ‘자원활용’, ‘최신기술에 대한 이해력’으로 나타났다.

제4사분면은 중요도는 낮으나 필요도가 높은 영역으로 ‘과잉투자영역’에 해당한다. 여기에 해당하는 핵심역량으로는 ‘코로나19등 재해재난 상황에서 대처법’으로 나타났다.



<그림IV-29> 민간기관 돌봄서비스 제공 필수업무역량 중요도-필요도 IPA분석표

3. 소결

가. 돌봄서비스 종사자 핵심역량 : IPA분석

1) 필요도

돌봄서비스 종사자들이 응답한 필요도의 우선순위는 ① 관계형성 ② 자기통제, 개별화 ③ 인권의식 ④ 스트레스 조절 등의 순을 보였다.

반대로 필요도를 낮게 인식하고 있는 핵심역량은 ① 최신기술에 대한 이해 ② 자원 활용 ③ 사회서비스 정책이해의 순으로 낮게 나타났다.

요컨대 돌봄서비스 종사자들은 본인들이 실무에서 직접적으로 바로 적용가능한 핵심역량을 현재 활용도가 높은 것으로 보고 있었고, 반면 미래에 대한 대비 차원인 최신 기술, 정책이해와 자원활용 등에 대한 필요도는 낮게 인식하는 것으로 나타났다.

2) 중요도

돌봄서비스 종사자들이 응답한 중요도의 우선순위는 ① 관계형성 ② 자기통제 ③ 스트레스 조절 ④ 개별화 등의 순을 보였다.

반대로 중요도를 낮게 인식하고 있는 핵심역량은 ① 최신기술에 대한 이해 ② 자원 활용 ③ 사회서비스 정책이해의 순으로 낮게 나타났다.

요컨대 앞서 살펴본 필요도와 우선순위가 거의 동일한 것으로 나타났다. 즉 돌봄서비스 종사자들은 본인들이 실무에서 직접적으로 바로 적용가능한 핵심역량에 대한 중요도를 더욱 높게 인식하는 것임을 알 수 있다.

3) IPA 분석 결과

돌봄서비스 종사자들의 핵심역량에 관한 IPA 분석결과에서 지속유지영역(중요도와 필요도 모두 높음)에 포함되는 핵심역량은 ‘관계형성’, ‘자기통제’, ‘개별화’, ‘인권의식’, ‘스트레스 조절’ 인 것으로 나타났다.

둘째, 집중노력영역(중요도는 높으나 필요도는 낮음)에 해당되는 핵심역량은 ‘돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리’ 로 나타났다.

셋째, 점진개선영역(중요도와 필요도가 모두 낮음)에 해당되는 역량은 ‘사회서비스 정책 이해’, ‘자원활용’, ‘최신기술에 대한 이해력’ 인 것으로 나타났다.

넷째, 과잉투자영역(중요도는 낮으나 필요도는 높음)에는 ‘코로나19 등 재해재난 상황에서 대처법’ 인 것으로 나타났다.

4) 종합논의

돌봄서비스 종사자들의 분석결과로부터 얻을 수 있는 함의는 센터장과 전문가들의 견해와는 다소 구분되었다. 가령 센터장과 전문가들은 책임성을 가장 주요한 공공성으로 인식하고 있으나, 실제 돌봄서비스 종사자들은 본인들이 일하면서 필요한 핵심역량들을 중요도와 필요도 모두 높게 인식하는 것으로 나타났다. 즉 미래에 대한 방향성보다는 지금현재 본인들이 필요한 업무 수행에 필요한 역량들을 더욱 선호하는 것을 알 수 있고, 센터장 및 전문가들은 향후 방향성을 고려하여, 종합재가센터가 나아가야할 방향성을 중심으로 핵심역량과 공공성에 대한 인식을 가진 것으로 볼 수 있다.

요컨대 공공기관운영 종합재가센터의 공공성, 핵심역량 등에서는 두 집단이 다른 관점에서 보고 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 교육과정 수립시에는 두 집단의 차이를 반영하여, 실제 필요한 것과 미래의 방향성 등을 동시에 반영한 교육과정의 수립이 필요하리라 생각된다.



제 5 장

결론 및 제언

1. 연구결과의 요약 및 논의
2. 정책제언
3. 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 운영을 위한 주체별 과업



제5장 결론 및 제언

1. 연구결과의 요약 및 논의

가. 공공기관운영 종합재가센터 교육과정 운영 실태

공공기관에서 운영하는 종합재가센터의 돌봄종사자들을 위한 교육과정은 종합재가센터의 공공성의 내용을 충분히 반영하고 있지 못하고, 더욱이 체계적이지 않았다. 현재 각 사회서비스원을 지원하는 사회서비스 중앙지원단에서는 간헐적으로 전국단위의 교육과정을 운영하고 있음을 확인할 수 있고, 이 또한 모든 하부 기관종사자들이 아닌, 일부(3~4명, 선착순)만 교육과정에 참석할 수 있는 구조임을 확인할 수 있었다. 교육내용적 측면에서도 매뉴얼에 의한 체계적인 교육과정이라 할 수 없고, 주제도 지속적으로 바뀌고 있었다. 요컨대 체계적인 교육과정을 운영하기 위한 기반조성이 원활하지 않고, 운영되고 있는 교육과정도 각 센터의 자율성에 맞추고 있는 실정이며, 더 나아가 표준화된 교육과정이 아니기 때문에 각 사회서비스원의 예산 상황과 지자체의 의지에 따라 교육과정이 운영될 수밖에 없는 실상임을 충분히 알 수 있다. 형식상으로 드러난 공공성은 종합재가센터 종사자들의 처우개선을 통한 서비스의 질 향상이라는 구호적인 공공성에 그치며, 이는 현실적으로 적용하기에도 그 구조적인 뒷받침이 제대로 이루어지고 있지 않다는 의미이기도 하다.

요컨대 종합재가센터가 공공성을 기반으로 한 교육과정을 운영하기 위해서는 종합재가센터가 제대로 운영될 수 있는 체계로의 전환이 시급해 보인다. 사회서비스원 차원에서 특화된 교육과정을 운영하기에도 벽찬 운영구조로는 공공기관이 운영하는 종합재가센터가 민간과 차별화된 서비스를 제공하고, 이를 통해 공공성을 확보해야 한다는 종합재가센터의 본래 취지를 달성하기 어렵게 만드는 가장 큰 구조적 요인이라 할 것이다. 이러한 구조적 조건 내에서 종합재가센터에서 제공되는 돌봄서비스 질의 향상은 어려울 수밖에 없다.

나. 종합재가센터 공공성과 우선순위

공공성 개념요소별 우선순위는 ① 책임성 ② 통합성 ③ 신속성 ④ 선도성의 순서로 높은 가중치를 보였다. 각 하위개념별로 살펴보면 첫째, 책임성에서는 ① 민간에서 수용하지 못하는 대상자에게 서비스 제공 ② 비용에 대한 부담없이 대상자에게 서비스 제공 ③ 대상자를 중도에 포기하지 않는 것의 순으로 우선순위가 도출되었다. 둘째, 통합성의 경우 ① 서비스들을 통합적으로 연계하여 제공하는 것 ② 민과 관의 상시적 협조체계 구축 ③ 돌봄서비스의 플랫폼 역할 순을 보였다. 셋째, 신속성은 ① 긴급한 사례에 신속하게 서비스 제공 ② 긴급상황에서 신속한 접수 기능 ③ 긴급대응 매뉴얼을 개발하여 상황에 긴밀히 대응 순으로 우선순위가 도출되었다. 넷째, 선도성은 ① 새로운 돌봄 사각지대 영역을 발굴하는 것, ② 특화서비스를 개발하는 것 ③ 시범사업의 성과를 민간에 확산시키는 것으로 우선순위가 도출되었다.

요컨대, 공공기관운영 종합재가센터는 책임성을 가장 우선적으로 고려해야 한다. 특히 대상자를 중도에 포기하지 않고, 민간기피 대상자들을 끝까지 책임질 수 있어야 하며, 비용부담도 점차 줄여나가는 등의 노력들을 수행할 때, 공공기관 종합재가센터의 책임성이 완수될 수 있을 것이다. 책임성의 완성은 물론 정부의 적극적인 지원이 수반되어야 한다. 현재 공공기관운영 종합재가센터 시스템의 구성은 민간(시급제, 성과에 따른 월급지급)과 큰 차별성을 가진다고 볼 수 없다. 따라서 본 연구에서 도출된 교육과정을 충실히 운영하고, 이를 위한 기반 조성이 선제적으로 이루어질 필요가 있다. 기반조성을 위해 필요한 제도적 뒷받침의 세부내용은 다음 절을 참고하시기 바란다.

다음은 통합성을 가져야 한다. 민간과 공공기관의 교량역할을 충실히 수행해야 하고, 서비스 제공은 지역사회의 자원을 충분히 연계할 수 있는 네트워크의 구심점의 역할과 충분한 양의 자원확보가 필요할 것이다. 경상남도 사회서비스원은 사회서비스원 내에 커뮤니티케어 센터가 설치되어 있다. 현재 커뮤니티케어센터는 인공지능통합돌봄, 중장년 1인가구 지원사업 등을 수행하고 있는 등 지역사회의 자원을 충분히 보유하고 있으며, 향후 더욱 많은 지역사회의 자원들을 확보하고 있다. 따라서 창원과 김해의 2개 종합재가센터는 경상남도 커뮤니티케어 센터가 확보한 자원들을 활용할 수 있는 강점을

가지고 있다. 따라서 향후 종합재가센터가 통합성을 더욱 확보하기 위해서는 커뮤니티 케어센터의 인·물적 네트워크를 적극 활용한다면 통합성을 더욱 확보할 수 있을 것이라 사료된다.

신속성의 측면에서는 긴급한 상황에서 체계적으로 서비스가 제공되는 등 서비스 이용자들에게 ‘정리된’, ‘체계화된’ 서비스를 제공해야 할 것이며, 무엇보다도 ‘서비스를 이용하기 까지 걸리는 시간을 최소화’ 할 수 있어야 할 것이다. 선도성의 측면에서는 ‘새로운 돌봄 사각지대를 발굴하고’, ‘코로나 19 상황 등과 같이 민간의 역할을 기대하기 어려운 시점에서 특화서비스를 발굴하여 돌봄의 사각지대를 해소’ 해야 할 것이며, test-bed의 역할을 충실히하는 등 민간을 선도하는 기관으로 자리매김해야 할 것이다.

다. 핵심역량별 우선순위

돌봄서비스 종사자들의 분석결과로부터 얻을 수 있는 함의는 센터장과 전문가들의 견해와는 다소 구분되었다. 가령 센터장과 전문가들은 책임성을 가장 주요한 공공성으로 인식하고 있으나, 실제 돌봄서비스 종사자들은 본인들이 일하면서 필요한 핵심역량에서 중요도·필요도를 높게 인식하는 것으로 나타났다. 즉 미래에 대한 방향성보다는 지금 현재 본인들이 업무 수행에 필요한 역량들을 선호하는 것을 알 수 있고, 센터장 및 전문가들은 향후 방향성을 고려하여, 종합재가센터가 나아가야 할 방향성을 중심으로 핵심역량과 공공성에 대한 인식을 가진 것으로 이해해볼 수 있다. 요컨대 공공기관운영 종합재가센터의 공공성, 핵심역량 등에서는 두 집단이 다른 관점에서 보고 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 교육과정 수립 시에는 두 집단의 차이를 반영하여, 실제 필요한 것과 미래의 방향성 등을 동시에 반영한 교육과정의 수립이 필요하리라 생각된다.

2. 정책제언

본 연구의 주요한 결과를 토대로 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정이 제대로 운영되기 위한 제언을 중앙정부, 지방자치단체, 사회서비스원 등 주요 주체별 전략과 과업을 제시해보고자 한다. 정책제언의 구성은 공공기관운영 종합재가센터 교육과정이 원활히 운영될 수 있기 위한 제도적 기반 조성의 측면을 먼저 제시해보았다. 다음으로 본 연구의 결과를 통해 도출된 공공성의 개념, 핵심역량과 이에 따른 구체적인 교육과정안과 관련 교육내용을 제시하였다. 특히 공공기관운영 종합재가센터의 돌봄서비스 종사자들을 위한 교육과정이 제대로 운영되기 위한 제도적 환경 조성은 ① 사회서비스원 ② 경상남도 ③ 중앙정부의 3개 주체별로 그 전략과 역할을 제시해보았다.

가. 법제도적 환경 조성

공공기관에서 운영하는 종합재가센터 교육과정이 제대로 운영될 수 있는 충분한 제도적 뒷받침이 필요하다. 가령 현재의 종합재가센터의 운영시스템은 시급제로 운영되고 있어, 돌봄서비스 종사자들의 교육시간을 확보하기 위해서는 별도의 교육비 예산 마련이 시급하다. 덧붙여 현재 사회서비스중앙지원단 등 중앙정부의 차원에서 일원화되지 못한 공공기관운영 종합재가센터 돌봄서비스 종사자들을 위한 교육과정의 일원화 등 표준화의 과정도 선결되어야 할 것이다. 예산이 부족하다면 시범사업의 성격으로 각 지방자치단체 및 사회서비스원에 보조금 형식으로 종합재가센터 교육과정운영비로 활용할 수 있게 하는 것도 하나의 방법이 될 수 있다. 아래 내용은 단·중장기별로 종합재가센터 교육과정운영을 위해 필요한 과제들을 제시해 보았다.

시급제로 운영되고 있는 전국 사회서비스원 산하 종합재가센터의 안정적인 교육과정 운영을 위해서 중앙정부 및 지방정부 차원에서 안정적인 예산의 확보가 필요하다. 시급제로 운영되는 종합재가센터의 경우에는 일하는 일수만큼 장기요양보험 수가가 인정되기 때문에 연간 예산이 충분히 반영되어야 교육과정이 제대로 운영될 수 있다. 이에 중앙 및 지방정부 차원에서 이에 합당한 예산을 뒷받침할 수 있어야 할 것이다. 이를 실현하기 위한 각 운영주체별 전략은 다음과 같다.

1) 중앙정부(사회서비스 중앙지원단)

중앙정부의 차원에서 종합재가센터 지원을 위한 법률만 만들어져 있는 상황⁷⁾이기 때문에 구체적으로 종합재가센터의 지원에 관한 구체적 내용은 현재 미완성 단계라 할 수 있다. 향후 사회서비스원법 시행령 및 시행규칙의 제정 시, 종합재가센터의 설치와 운영과 관련한 내용을 시행령 및 시행규칙에 명문화해야 한다. 덧붙여 시행령과 시행규칙의 제·개정에 이어 후속작업으로는 각 지방자치단체별 조례의 입법이 이루어져야 할 것이다. 구체적인 시행령(안)은 아래 표와 같다.

사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률 시행령(안)

제0조(재가시설 등에 대한 지원)

- ① 국가와 지방자치단체는 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업비 등의 일부를 각 호와 같이 지원할 수 있다.
1. 종합재가센터 등의 운영비
 2. 종합재가센터 등의 교육비

2) 지방자치단체

사회서비스원법 시행령 및 시행규칙의 제·개정 이후 관련 조례를 입법하여 재가시설의 운영비 등 교육에 필요한 비용 등을 조례에 상정할 수 있다. 구체적인 조례(안)은 다음과 같다.

공공기관운영 재가시설 지원에 관한 조례(안)

제1조(목적) 이 조례는 공공기관에서 운영하는 재가시설에 대한 지원에 관한 사항을 규정함으로써 도내 재가시설 이용자의 인간다운 생활보장을 보장하여 보건복지증진에 기여함을 목적으로 한다.

...중략...

제0조(시설에 대한 운영비 지원) ① 도지사는 도내 공공기관이 운영하는 재가시설에 대하여 운영에 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

7) 2022.1.3.기준 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률(법률 제18467호)이 제정되어 2022.3.25. 시행예정이다. 현재 사회서비스지원법률 제10조(시·도 서비스원의 사업) 제1항 제4호에는 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업을 사회서비스원의 사업으로 명시하고 있다. 종합재가센터는 명칭이 구체화되어 있지 않기 때문에 지원에 대한 법적근거가 상대적으로 부족할 수 있다.

3) 사회서비스원

가) 현장요구를 반영한 교육과정 운영 예산(안) 마련

시급제로 운영되고 있는 전국 사회서비스원 산하 종합재가센터의 안정적인 교육과정 운영을 위해서 중앙정부 및 지방정부 차원에서 안정적인 예산의 확보가 필요하다. 시급제로 운영되는 종합재가센터의 경우에는 일하는 일수만큼 장기요양보험 수가가 인정되기 때문에 연간 예산에 교육예산이 안정적으로 반영되어야 교육과정 운영이 가능한 현실이다. 이에 중앙 및 지방정부 차원에서 이에 합당한 예산이 뒷받침될 수 있어야 한다. 구체적인 예산안은 아래 표와 같다.

아래 표는 시급제로 운영되고 있는 종합재가센터의 교육과정을 필수 20시간 + 역량강화 10시간 등 총 30시간, 돌봄서비스 종사자 60명을 기준으로 작성한 연간 예산안으로 1인당 1년간 예산은 696.7천원으로 대략 70만원으로 계상해볼 수 있다.

<표 V-1> 교육과정운영에 필요한 연간 예산(1개 센터, 역량강화교육 10시수 기준)

(단위: 천원)

구분	산출내역	계
교육비	- 인건비 : 16(시급 + 퇴직적립금 + 4대보험 부담금) × 30시간(필수 20 + 역량강화 10) × 60명 = 28,800 - 강사비(1급강사 기준) : 300천원 × 30시간(필수 20, 역량강화 10) = 9,000 - 인쇄비 등 수용비(자료인쇄비 등) : 4,000	41,800
1인당 최소비용	41,800천원 ÷ 60명	700

나. 중앙정부 공모사업 등 교육과정 운영비 지원사업 기획(중앙정부)

현행 개별 사회서비스원에서 운영하는 종합재가센터의 교육과정은 지역별, 센터별로 상이하게 구성되어 있다. 표준화된 교육과정을 개발하기 위해서는 관련 연구를 수행하는 것도 하나의 방법일 수 있지만, 실제 현장에서 실시해온 교육경험 등 실무적인 내용의 교육과정운영이 필요하기 때문에, 실천현장에서 교육과정(안) 등을 발굴하여, 이를 전국적으로 확산시키는 것도 좋은 방법일 수 있다. 따라서 중앙정부의 차원에서 각 사회서비스원별 특화 교육과정 공모사업으로 제도화하여 특화교육과정을 개발하는 것도 하나의 방법이 될 수 있다. 덧붙여 시행령, 조례 등의 입법에는 상당한 시간이 요구된다.

지금 당장 교육과정의 운영에 필요한 비용의 마련이 각 사회서비스원별 종합재가센터에는 부담이 될 수 있기 때문에 법령 및 조례 입법 등의 과정을 거치지 않고, 교육비 등을 지원할 수 있는 대안마련이 필요하다. 보건복지부 등이 공모사업 등을 활용하여 공모의 절차를 밟도록 하여 개별 사회서비스원의 교육과정 관련 아이디어를 모으는 것도 좋은 해결방안이 될 수 있다.

공모의 주체는 보건복지부 혹은 사회서비스 중앙지원단이 될 수 있을 것이며, 지원액의 명목은 경상보조금 등으로 지정하는 등 각 사회서비스원 산하 종합재가센터가 활용하기 용이하도록 하는 행정적인 절차가 필요할 것이라 본다. 다음은 공모사업의 주요 내용(안)이다.

<표V-2> 특화교육과정 공모사업(안)

사회서비스원 운영 종합재가센터 특화교육과정 운영비 지원 공모사업(안)

1. 사업개요

가. 목적

- 공공기관에서 운영하는 종합재가센터 등에 특화교육과정 운영비를 지원하여 개별 기관 종사자들의 직무역량 향상. 이를 통해 공공기관에서 운영하는 종합재가센터의 돌봄서비스의 질을 향상시키기 위함
- (제공기관) 각 사회서비스원별 특화된 교육과정을 개발하여 기존 서비스와 차별화된 서비스를 제공할 수 있는 인적자원 양성
- (종사자) 특화된 교육을 이수하여 돌봄종사자로서의 업무역량을 증진
- (이용자) 질높은 돌봄서비스 이용으로 공공서비스에 대한 신뢰도 및 만족도 제고

나. 주요사업내용

- 각 개별 사회서비스원은 특화교육과정 관련 교육커리큘럼 등을 포함한 사업계획서를 제출함
- 사업계획서는 공공기관 종합재가센터가 가져야 할 공공성이 담보되어야 할 것
- 변화해가는 시대적 상황(4차산업혁명, 감염병확산 등 재난상황)이 교육과정 내에 반영되어야 함

2. 공모사업 운영방식

가. 대상기관 선정방안

- (방안) 공개경쟁 모집
- (절차) 사회서비스 중앙지원단 담당자, 외부 전문가로 선정심사위원회 구성. 사업계획서 등에 대한 서류심사 평가. 끝.

다. 교강사 풀(pool)의 안정적 구성

교육과정의 구성에 가장 중요한 것은 교강사가 제공하는 강의의 질이다. 종합재가센터는 실질적으로 서비스 제공자가 이용자에게 직접 서비스를 제공하는 현장으로 교육과정은 실무의 내용과 바로 연결될 수 있을 만큼 실천적이어야 할 것이다. 따라서 기존 교강사로 활용해오던 교수진 이외에 실무내용을 강의할 수 있는 강사풀의 마련이 시급하다. 그리고 신규로 개설된 교과목이 성공적으로 안착되기 위해서라도 신규 강사풀을 발굴하고, 신규 강사들이 지속적으로 교육과정에 참여하게 해야 할 것이다.

실무를 가장 잘 이해하는 강사는 공공기관이라는 특성을 이해하는 종합재가센터의 센터장 혹은 종합재가센터 출신의 돌봄종사자일 것이다. 따라서 이들을 교강사로 활용할 수 있는 방안의 마련도 필요하다. 가령 종합재가센터에서 근속(최소 3년)기간이 어느 정도 확보되는 등의 일정 자격을 갖추면 요양보호사에서 선임돌봄사(가칭)⁸⁾로의 승급을 할 수 있도록 기관별 내부 승진체계를 갖추게 하고, 이들에게 교육업무를 전담하게 하는 것도 하나의 방안이 될 수 있다. 다만 일반 돌봄종사자와는 차별화된 대우가 필요하다. 이는 직급 혹은 직무수당의 성격으로 매월 수당을 지급하는 등에 대한 인센티브의 부여는 필요할 것이다. 종합재가센터 교강사 풀의 구성을 위한 각 주체별 역할은 다음과 같다.

1) 중앙정부(중앙지원단)

가) 선임돌봄사 승급제에 필요한 행정적 지원

각 사회서비스원에서 선임돌봄사(가칭)로 요양보호사를 승급할 수 있도록 하는 지원 시스템의 마련이 필요하다. 덧붙여 각 종합재가센터별 직제는 센터장, 사회복지사, 요양보호사의 순인데, 여기에 선임돌봄사라는 직책이 추가될 수 있도록 하는 종합재가센터 직무 분석 등의 연구도 필요해 보인다. 각 지역별 자율적으로 직위를 정하게 하는 것도 좋지만, 어느 정도 통일된 직제는 필요해 보이며, 이를 세부지침화하는 등의 표준화 과정이 필요해 보인다.

8) 선임돌봄사의 역할은 일반 돌봄종사자들의 수퍼바이저로 요양보호사 관리 및 교육과정 운영, 교강사의 직무 등을 수행토록 할 수 있다.

나) 종합재가센터 강사풀 데이터베이스 구축 및 공유

종합재가센터 교육과정은 누구도 경험하지 못한 영역이다. 공공성·돌봄·정책변화 등을 동시에 교육과정에서 풀어낼 수 있어야 하기 때문이다. 이에 강사의 확보가 상당히 어렵다고 보여진다. 따라서 전국적으로 종합재가센터 교육과정을 운영할 수 있는 전국 단위의 강사풀을 보유하고, 이를 개별 사회서비스원에 공유할 수 있어야 할 것이다.

2) 지방자치단체

승급제의 운영에는 예산이 수반되어야 한다. 따라서 중앙정부의 예산지원에 따라 지방자치단체 차원에서 이에 상응한 매칭편당이 가능해야 할 것이다.

3) 사회서비스원

가) 승급제에 필요한 행재정적 조치

각 종합재가센터에서 승급제의 운영에는 예산이 수반되어야 한다. 연간 지급해야 할 수당 및 인원수에 따른 예산안은 다음 표와 같다.

<표V-3> 선임돌봄사(가칭) 승급제 운영 예산(안)

항목	2022년	2023년	2024년
승급제 수당	4,800,000	4,800,000	4,800,000
수당 산식	- 200,000원 × 2명 × 12개월 = 4,800,000		

※ 선임돌봄사는 1개의 센터별 2명을 기준으로 함

덧붙여 승급제를 적용하기 위한 자격기준은 아래 표와 같다.

<표V-4> 선임돌봄사(가칭) 승급요건 및 직무

구분	내 용
승급요건	공공기관에서 운영하는 재가시설에서 근무한 기간이 3년 이상 요양보호사 경력 5년 이상인 자 사회서비스 관련 석사학위자 우대
선임돌봄사의 직무	센터 요양보호사 직무 관리 관련 서식 작성 교육과정 운영 및 교육과정 강사

나) 자체 발굴한 강사(선임돌봄사)의 민간 영역 강사활동을 통한 민관 협력 기반 조성

공공기관에서 자체 발굴한 강사는 향후 민간기관의 강사로 활동할 수 있어야 한다. 더불어 공공성에 기반한 교육과정을 민간에 파급할 수 있는 역할을 공공에서 발굴한 강사가 수행할 수 있어야 할 것이다.

다) 강사풀 구성 등 교육과정 운영의 체계성 확보

덧붙여 강사풀의 구성은 체계적으로 이루어질 필요가 있다. 따라서 강사기록카드 등을 작성하여, 이를 체계적으로 관리할 필요가 있다. 다음은 강사기록카드의 서식(안)이다.

<표 V-5> 종합재가센터 강사 관리카드(안)

00종합재가센터 강사 관리카드				
일련번호()				
과목명				
인 적 사 항	성 명		생년월일	
	근 무 처		직 위	
	직장주소			
	전화번호		직 장 전화번호	
	자택주소			
	E-mail		휴 대 폰	
	계좌번호	(거래은행 :)		
학 력	기 간	학 교	전 공	학 위
주 요 경 력	기 간	기 관	직 위	비 고
강의 가능 과목				

라. 사회서비스 중앙지원단 차원의 공공기관 돌봄종사자 역량강화교육의 정례화 및 표준화

사회서비스 중앙지원단의 차원(중앙정부)에서 사회서비스원 요양보호사 역량강화 시범과정으로 기획·운영되었다. 내용적 측면에서는 기존 요양보호사 표준 교육과정에서 건강보험공단 치매전문교육의 내용을 준수하고 인성 및 인권강화, 상황별 사례 시뮬레이션 등 강화 등의 교육내용으로 구성되어 있으나, 체계적이라고 보기에는 한계가 있다. 따라서 중앙지원단 차원에서 종합재가센터의 요양보호사 업무역량 증진을 위한 상시적 교육과정이 개설될 필요가 있으며, 이를 전국 사회서비스원이 참고할 수 있도록 표준화는 반드시 필요하다.

특히 공공기관에서 운영하는 종합재가센터는 민간의 영역과는 차별적인 교육내용으로 교과과정을 개설해야 할 것이며, 교육내용을 필수교육과정(매년 운영), 선택교육과정

(상황에 따라 선택가능)으로 구분하여 운영하는 등의 체계화를 위한 노력이 필요할 것이라 생각된다. 덧붙여 코로나-19 등 감염병 상황 등을 고려할 때, 이론 중심의 강의 내용들은 온라인 시스템으로 구축하여 공공기관에서 운영하는 센터 종사자들은 필수적으로 교육과정을 들을 수 있도록 하는 등의 플랫폼 차원에서도 고민이 필요하다.

마. 종합재가센터 종사자의 점진적 월급제 적용 및 기능전환(장기계획)

1) 점진적 월급제 적용

현재 타 시도 종합재가센터에서 채용된 요양보호사의 급여수준은 각 시도의 생활임금 수준에 맞추어져 있다. 특히 서울, 경기 등을 제외하고 시급제 형태로 고용되어 있어 민간에 비해 처우수준이 높다고 볼 수 없다. 월급제로 인력을 채용하기에는 적자가 예상되기 때문에 우선적으로 시급제 형태로 채용하되, 주당 시수를 보전해주는 방안이 마련되어야 한다. 또한, 주어진 업무 외에 추가적으로 부여되는 교육 등에 대한 교육수당, 장거리 이동에 대한 이동수당 등 각종수당 등을 배정한다. 특히 지역이 넓어 방문서비스를 제공함에 있어 이동시간과 비용이 많이 할애되는 경우, 이동수당을 책정하는 등 거리에 따른 지원체계를 확립해야 한다. 이러한 대안은 정규직화의 대안으로 받아들여야 하고, 결론적으로 종합재가센터 종사자는 서울(월급제)과 유사하게 정규직화되는 것이 바람직하다(이승호·양난주, 2020).

2) 공공돌봄센터(가칭)로 기능 전환

앞서 제시한 정규직 채용과 안정적 교육예산 확보 등은 현재 종합재가센터의 운영체계가 유지될 때 필요한 사항이나, 큰 틀에서 보았을 때는 종합재가센터의 운영체계는 전반적인 쇄신이 필요하다고 본다. 상술한 바와 같이 종합재가센터는 공공성을 기반으로 일해야 한다. 현재 종합재가센터 운영 구조는 돌봄서비스 종사자들에게 책임성, 통합성, 신속성, 선도성 등의 공공기관으로 역할을 부담하기 어려운 구조이다. 따라서 장기적으로는 종합재가센터를 공공돌봄센터(가칭)로 재명명하고 기능을 전환할 수 있을 것이다. 이에 따른 안정적인 예산을 확보하여 조직 종사자들의 휴먼서비스 인적자원으로서의 가치를 높여 나가야 할 것이다.

덧붙여 2022년 3월 25일 시행예정인 사회서비스원 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률(법률 제18467호, 2021.9.24.제정)의 제12조에는 긴급돌봄지원단을 구성토록 되어 있다. 이는 시대적 상황이 반영된 것으로 긴급상황에서의 돌봄이 사회서비스원과 같은 공공기관의 책임이 막중해졌다는 것을 의미한다. 이를 활용하여 종합재가센터의 주 기능을 긴급돌봄(코로나 등 감염병 상황에서의 돌봄 + 보호자의 일시적 사유로 긴급한 돌봄이 필요한 경우)으로 설정하고, 위 법률에 따른 지원방안이 사회서비스원법 시행령 등에 반영될 수 있어야 한다. 공공돌봄센터(가칭)의 운영방안 등 구체적인 내용은 [붙임5]를 참조해주시기 바란다.

3. 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 운영을 위한 주체별 과업

상술한 교육과정운영을 위한 주체별 과업을 아래의 표와 같이 정리하였다.

<표V-7> 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"> 중합제가센터 교육과정 운영을 위한 시행령 제 개정(중장기) 사회서비스원법 시행령 제 개정 내용에 중합제가센터의 교육비 지원 등 관련 법 조문 포함 교육과정운영을 위한 예산안의 정부[중앙정부, 지방정부(시·군·구)간 책임에 대한 내용 포함] 	<ul style="list-style-type: none"> 중합제가센터 교육운영비 지원 공모사업 실시(단기) 서울, 경기 등 월급제로 채용한 이외 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"> 선입돌봄사 승급제에 필요한 법·행·재정적 지원(중장기) 선입돌봄사 승급제에 필요한 법적, 행정적, 재정적 지원 중합제가센터 직무분석 연구 등 수행을 통한 표준화된 직제 마련 중합제가센터 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) 교육과정 운영을 위한 내부회의 개최(시수, 교강사 등 결정) 실무자(센터장, 실무자 등) 전반적인 내용검토 등 구체적인 교육과정(안) 마련 및 책자제작 	<ul style="list-style-type: none"> 자체 교강사 등 발굴(중장기) 승급제에 필요한 행·재정적 조치 : 실무중심의 교과과정 운영을 위해 다년간 공공기관 중합제가센터에서 근무한 현장실무자(요양보호사)를 선입돌봄사로 승급(최소 3년) 강사풀 구성 등 교육과정 운영의 체계성 확보

<표 V-8> 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 운영을 위한 주체별 과업(2/2)

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



제 6 장

공공성 기반 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정

1. 교육과정 개요
2. 교육과정의 구성(커리큘럼)
3. 교육과정 중장기 운영계획
4. 과목별 강의계획서



1. 교육과정 개요

<표VI-1> 교육과정 개요

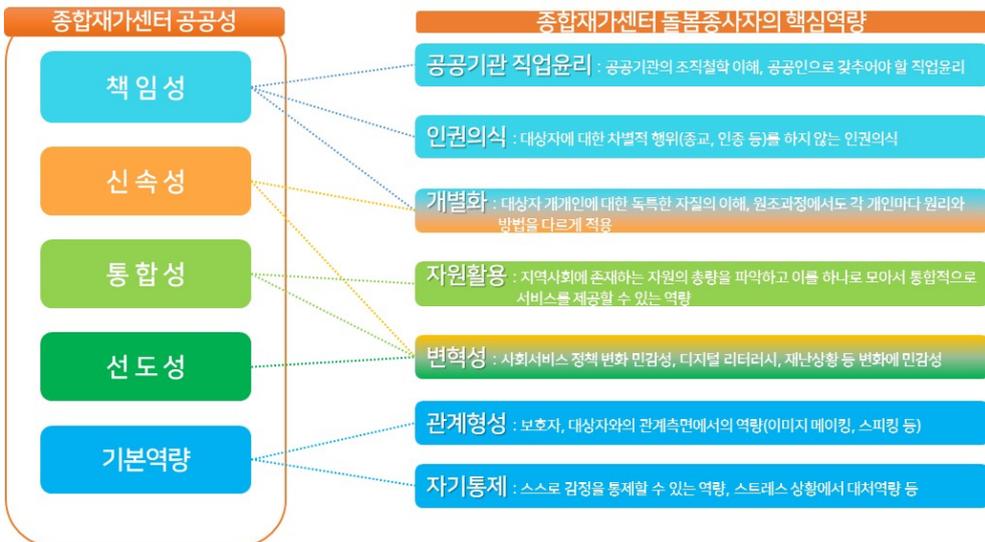
사업 개요	사업명	공공기관운영 종합재가센터 돌봄종사자 역량강화 교육(1기)			
	사업목적	<ol style="list-style-type: none"> 1. 돌봄서비스 종사자들의 공공인으로서 책임성 함양 2. 돌봄서비스 이용자 중심적 사고 인지(고객지향적 마인드) 3. 돌봄서비스 영역의 정책변화에 대한 이해 4. 변화해가는 시대에 발맞춘 신기술(AI, IoT 등)의 활용도 향상 5. 코로나-19 등 재해재난 상황에 대한 대응력 향상 			
	사업지역 및 대상	사업지역	김해, 창원	교육장소	경상남도사회서비스원 4층 강의실
		참여대상 : 김해 및 창원 종합재가센터 돌봄종사자 ① 요양보호사 ② 노인맞춤형돌봄사업 종사자 ③ 사회복지사 ④ 센터장			
		교육인원 : 60명			
	사업기간	2022년 3월 4일(금) ~3월 24일(금)			
	교육시수	총 10시수			
	교육시간	매주 금요일(18:00~21:00)			
교육방법	<input type="checkbox"/> 공공성 기반 사례중심 역량강화교육 - 이론 - 실습 - 토론 - 사례중심 교육				
기대 효과	<ol style="list-style-type: none"> 1. 돌봄서비스 종사자 공공인으로서 자질 향상 → 조직몰입도 향상 2. 돌봄서비스 이용자 중심적 사고 인지(고객지향적 마인드) → 서비스 이용자 만족도 향상 3. 돌봄서비스 영역의 정책변화에 대한 이해 → 통합적 사고 함양 4. 변화해가는 시대에 발맞춘 신기술(AI, IoT 등)의 활용도 향상 → 변화 민감성 향상 5. 코로나-19 등 재해재난 상황에 대한 대응력 향상 → 재난대응력 향상 				
성과 관리	<input type="checkbox"/> 성과측정방식 - (정량) 각 교육별 만족도 조사지에 의한 교육과정 평가(매 교육과정 종료 후 작성) - (정성) 교육과정 이수자 중 무작위로 2명 선정, 심층면접 실시 <input type="checkbox"/> 정량목표 - 교육과정 이용자의 만족도 80점 이상 <input type="checkbox"/> 수료증 발급 - 사회서비스원장 명의의 수료증 발급(교육과정 100% 참석자에 한함)				

가. 공공기관운영 종합재가센터 종사자의 핵심역량

<표VI-2> 종합재가센터 종사자의 핵심역량

역량	세부역량	관련된 공공성 개념
공공기관 직업윤리	<ul style="list-style-type: none"> 공공기관, 조직철학 : 공공인으로 갖추어야 할 직업윤리 선을 지키는 것(대상자와의 전문적 관계, 음식을 챙겨가지 않는 것)등 윤리적 딜레마 상황에서 대처를 잘할 것 	① 책임성
인권의식	<ul style="list-style-type: none"> 대상자에 대한 차별적 행위(종교, 인종 등)를 하지 않는 인권의식 	① 책임성
개별화	<ul style="list-style-type: none"> 대상자에 대해 클라이언트 개개인의 독특한 자질을 알고 이해하는 일이며, 원조에 있어서도 각 개인마다 원리와 방법을 다르게 활용 치매노인, 장애인 등 대상자에 대한 면밀한 이해, 이해에 그치지 않고 이를 돌봄과정에서 적극 활용할 수 있는 역량 	① 책임성 ② 신속성
자원활용	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 자원들에 대한 이해 지역사회에 존재하는 자원의 총량을 파악하고 이를 하나로 모아서 통합적으로 서비스를 제공할 수 있는 역량 	③ 통합성
변혁성	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스 정책 변화에 민감하게 대응 디지털 리터러시(digital literacy) : AI, IoT 등 최신 기술에 대한 이해력 코로나19 등 재해재난 상황에 대처할 수 있는 역량 	② 신속성 ③ 통합성 ④ 선도성
관계형성	<ul style="list-style-type: none"> 보호자와의 관계형성 등 관계측면에서의 역량 증진 대상자와의 관계형성(이미지 메이킹, 스피킹 등) 	기본역량
자기통제	<ul style="list-style-type: none"> 스스로 감정을 통제할 수 있는 역량(자기 감정 통제 능력) 스트레스 상황에서 대처역량 	기본역량

나. 공공성 기반 교육과정 구상도 및 체계도



<그림IV-1> 공공성 기반 교육과정 구상도 및 체계도

2. 교육과정의 구성(커리큘럼)

<표VI-3> 종합재가센터 돌봄서비스 종사자 교육과정표

공공성	역량	교과목 명	교육방식 ⁹⁾	비중(%)
①책임성	공공기관 직업윤리	▪ 공공인으로 갖추어야 할 직업윤리	이론	20
		▪ 윤리적 딜레마 상황에서 대처법	사례	
		▪ 공공돌봄 대상자의 다양한 유형사례에 대한 A to Z(기피대상자 대응방법 등)	사례	
	인권의식	▪ 노인·장애인·아동의 인권에 대한 이해	사례	
		▪ 나 자신의 인권 지키기, 돌봄종사자 자신의 인권보호	사례	
①책임성 ②신속성	개별화	▪ 노인·장애인·아동 등 대상자 개별성의 이해	사례	30
		▪ 대상자별 돌봄 KNOW-HOW 공유회	토론	
③통합성	자원활용	▪ 지역사회 자원 활용법	이론	10
		▪ 통합사례관리와 지역사회통합돌봄의 이해	이론	
		▪ 협력의 중요성 이해_함께일하기	이론	
②신속성 ③통합성 ④선도성	변혁성	▪ 사회서비스 정책의 이해	이론	10
		▪ 변화해가는 시대에 적응하기 : 디지털 문해력	실습	
		▪ 재난상황 대응법1 : 재난상황에 무엇을 준비할까?	이론	
		▪ 재난상황 대응법2 : 구체적으로 무엇을 해야할까?	실습	
기본역량	관계형성	▪ 관계형성 : 서비스 이용자 및 보호자와 관계맺기	사례	20
기본역량	자기통제	▪ 자기 자신 돌보기 : 스트레스 대처법	이론	10
총 비중				100

주1 : 모든 교육과정은 특별한 상황이 없는 한 대면강의를 원칙으로 함

주2 : 상기 비율은 기관의 상황에 따라 다르게 적용 가능, 교과목은 돌봄서비스 종사자들의 요구와 센터장의 판단에 따라 변동될 수 있음

9) 이론, 실습, 토론, 사례중심 교육

3. 교육과정 증장기 운영계획

본 교육과정의 운영계획은 아래 표와 같다.

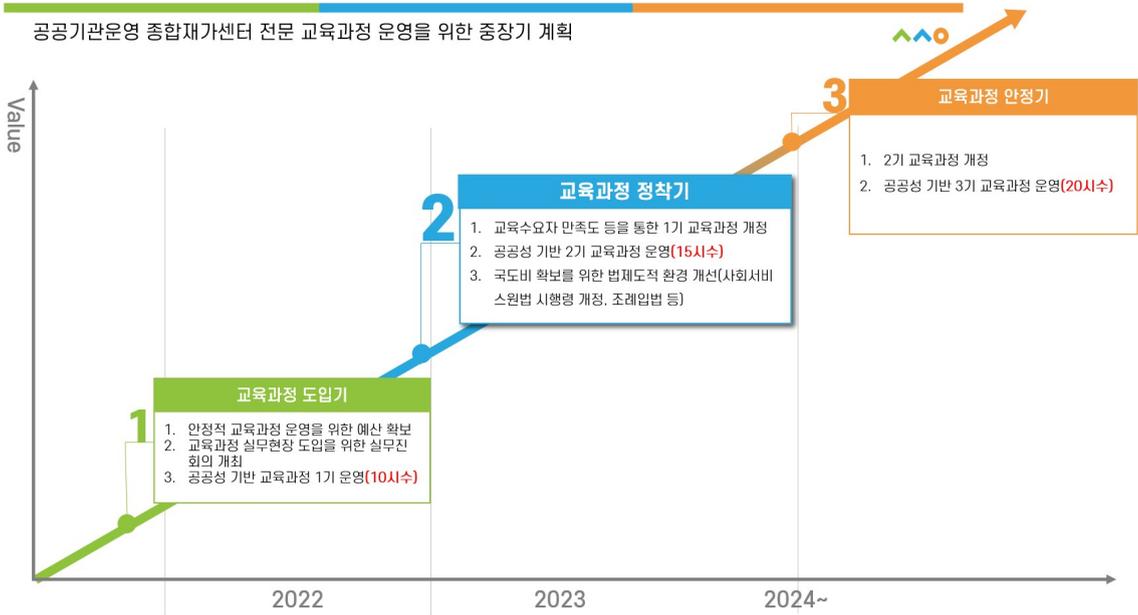
첫째, 교육과정 도입기(2022년)에는 총 10시수(예산 : 41,800천원)의 교육과정을 운영한다. 교육과정의 운영을 위해서 가장 우선적으로 고려되어야 하는 것은 강사풀이다. 2022년에는 민간·공공기관 등의 중간관리자, 타 지역센터장 등을 강사로 섭외하여, 기본 강의안에 대한 데이터를 축적한다. 교육과정 책자를 제작하고, 만족도 조사를 실시한다. 만족도 조사의 결과는 차기(2기) 교육과정에 반영한다.

둘째, 교육과정 정착기(2023년)에는 총 15시수(예산 : 48,100천원)의 교육과정을 운영한다. 2022년의 평가에서 도출된 개선내용과 교육수요조사의 결과를 바탕으로 교육과정을 개정한다.

셋째, 교육과정 안정기(2024년)에는 총 20시수(예산 : 54,400천원)의 교육과정을 운영한다. 2023년의 평가에서 도출된 개선내용과 교육수요조사의 결과를 바탕으로 교육과정을 개정 후 2023년 교육과정을 운영한다.

<표VI-4> 교육과정 증장기 운영계획

기간 내용	교육과정 도입기(2022)	교육과정 정착기(2023)	교육과정 안정기(2024)
목표시수	10시수	15시수	20시수
예산액 (천원)	41,800	48,100	54,400
주요 사업내용	<ul style="list-style-type: none"> - 강사풀 구성 - 교육과정 책자 제작 - 2022년(1기)교육과정 운영 - 만족도 조사 	<ul style="list-style-type: none"> - 교육수요조사 실시 - 1기 교육과정 개정 - 2023년(2기) 교육과정 운영 - 만족도 조사 	<ul style="list-style-type: none"> - 교육수요조사 실시 - 2기 교육과정 개정 - 2023년(3기) 교육과정 운영 - 만족도 조사



<그림VI-2> 교육과정 중장기 운영계획

4. 과목별 강의계획서

		교과목 구분기호	1
핵심역량	공공기관 직업윤리	관련 공공성	책임성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 사회복지학과 교수 ② 공공종합재가센터장 ③ 인권강사 등
1. 교과목 명	공공인으로 갖추어야 할 직업윤리		
2. 교과목 목표	<p>■ 공공기관에서 일하는 공공인으로서 가져야할 직업윤리를 이해한다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 공공기관의 특성을 이해한다.</p> <p>2) 공공기관 종사자로서 가져야 할 돌봄 윤리에 대해 이해한다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	2시간		
6. 강의내용	<p>1. 공공기관의 특성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공공성의 의미 - 공공기관과 민간기관의 차이 - 공공 종합재가센터의 역할 <p>2. 공공기관 돌봄 윤리에 대한 강의 및 토론</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공공기관 돌봄종사자에게 필요한 윤리적 태도 - 인권감수성, 차이와 차별에 대한 인식 - 돌봄 대상자의 인권과 돌봄 윤리 		
7. 참고자료	<p>사회복지윤리와 철학 / 이순민 / 학지사 / 2014</p> <p>사회복지윤리와 철학 / 우국희 외 5인 / 공동체 / 2015.</p> <p>https://ce.kornu.ac.kr/ht_ml/w_04ed/4310.php?course_idx=&courseid=9207&nyear=2019&unit_idx=9&mode=view</p>		

		교과목 구분기호	2
핵심역량	공공기관 직업윤리	관련 공공성	책임성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 사회복지학과 교수 ② 공공종합재가센터장 ③ 인권강사 등
1. 교과목 명	윤리적 딜레마 상황에서 대처법		
2. 교과목 목표	<p>■ 공공기관에서 발생할 수 있는 윤리적 딜레마 상황을 이해하고 윤리적 의사결정을 할 수 있다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 공공기관에서 일어나는 다양한 윤리적 딜레마 상황을 이해한다. 2) 윤리적 딜레마 상황에 요구되는 윤리적 의사결정을 이해하고 활용한다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터, 강의교재 등		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	3시간		
6. 강의내용	<p>1. 공공기관에서 발생할 수 있는 다양한 윤리적 딜레마</p> <ul style="list-style-type: none"> - 윤리적 딜레마란? - 돌봄서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 다양한 윤리적 딜레마 상황에 대한 이해 <p>2. 윤리적 딜레마 상황에 대한 대처</p> <ul style="list-style-type: none"> - 윤리적 의사결정(돌고프&르웬버그 윤리적사정모델) - 대상자 인권에 기반한 의사결정 - 윤리적 딜레마를 다루는 현실적 방법(윤리위원회 등) 		
7. 참고자료	<p>사회복지윤리와 철학 / 이순민 / 학지사 / 2014</p> <p>사회복지윤리와 철학 / 우국희 외 5인 / 공동체 / 2015.</p> <p>https://ce.kornu.ac.kr/ht_ml/w_04ed/4310.php?course_idx=&courseid=9207&nyear=2019&unit_idx=9&mode=view</p>		

		교과목 구분기호	3
핵심역량	공공기관 직업윤리	관련 공공성	책임성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 사회복지학과 교수 ② 공공종합재가센터장 ③ 인권강사 등
1. 교과목 명	공공 돌봄 대상자의 다양한 유형사례에 대한 A to Z (기피대상자 대응방법 등)		
2. 교과목 목표	<p>■ 돌봄서비스 이용자 중 기피대상자들의 특성에 대해 이해하고, 이에 대한 대처방안을 이해해본다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 공공·민간 기관의 기피대상자의 사례를 살펴본다. 2) 대처 사례들을 이해함으로써 향후 대처 방안을 이해해본다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터, 강의교재 등		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	2시간		
6. 강의내용	<p>1. 공공 돌봄 대상자 유형별 사례 공유 및 토론</p> <ul style="list-style-type: none"> - 돌봄서비스 제공자와 이용자의 가치/인권 등이 충돌하는 경우 - 돌봄서비스 기피대상자와 공공의 책임성 - 기타 다양한 유형별 사례 <p>2. 윤리적 의사결정을 통한 딜레마 재정의</p>		
7. 참고자료	<p>사회복지윤리와 철학 / 이순민 / 학지사 / 2014</p> <p>사회복지윤리와 철학 / 우국희 외 5인 / 공동체 / 2015.</p> <p>https://ce.kornu.ac.kr/ht_ml/w_04ed/4310.php?course_idx=&courseid=9207&nyear=2019&unit_idx=9&mode=view</p>		

		교과목 구분기호	4
핵심역량	인권의식	관련 공공성	책임성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 인권강사 등 ② 공공종합재가센터장 ③ 사회복지학과 교수
1. 교과목 명	노인·장애인·아동의 인권에 대한 이해		
2. 교과목 목표	<p>■ 돌봄 대상자의 인권과 관련하여 발생할 수 있는 문제를 사전에 숙지하고 대처 방안을 고찰한다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 공공 돌봄 대상자 인권에 대해 이해한다. 2) 공공 돌봄 대상자 인권과 관련하여 발생할 수 있는 인권문제를 파악한다. 3) 공공 돌봄 대상자 인권 문제 대처 방안을 마련한다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	2시간		
6. 강의내용	<p>1. 공공 돌봄 대상자 인권과 학대의 개념</p> <p>2. 공공 돌봄 대상자 인권 문제 - 주요 인권 침해 사례 공유 및 토론</p> <p>3. 공공 돌봄 대상자 인권 문제 대처 방안 고찰 - 주요 실천 지침 - 인권 문제 해결을 위한 기관의 대처 방안 - 인권 관련 법, 국제협약 등</p>		
7. 참고자료	<p>사회복지윤리와 철학 / 이순민 / 학지사 / 2014 사회복지윤리와 철학 / 우국희 외 5인 / 공동체 / 2015. https://ce.kornu.ac.kr/ht_ml/w_04ed/4310.php?course_idx=&courseid=9207&nyear=2019&unit_idx=9&mode=view</p>		

		교과목 구분기호	5
핵심역량	인권의식	관련 공공성	책임성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 인권강사 등 ② 사회복지학과 교수 ③ 공공종합재가센터장
1. 교과목 명	나 자신의 인권 지키기, 돌봄종사자 자신의 인권보호		
2. 교과목 목표	<p>■ 돌봄종사자로서 자신의 인권에 대해 이해하고 자신의 인권을 스스로 보호할 수 있다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 공공 돌봄종사자 인권에 대해 이해한다. 2) 공공 돌봄종사자 스스로 인권을 보호할 수 있다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	3시간		
6. 강의내용	<p>1. 공공 돌봄종사자 인권 개념</p> <p>2. 공공 돌봄종사자 인권 문제</p> <ul style="list-style-type: none"> - 주요 인권 침해 사례 공유 및 토론 - 조직 내부에서 발생할 수 있는 인권문제(상사, 동료 등) - 조직 외부에서 발생할 수 있는 인권문제(클라이언트) <p>3. 공공 돌봄종사자 인권 문제 대처 방안 고찰</p> <ul style="list-style-type: none"> - 주요 실천 지침 - 돌봄종사자 보호를 위한 기관의 대처 방안 - 인권 관련 법, 국제협약 등 		
7. 참고자료	<p>사회복지윤리와 철학 / 이순민 / 학지사 / 2014</p> <p>사회복지윤리와 철학 / 우국희 외 5인 / 공동체 / 2015.</p> <p>https://ce.kornu.ac.kr/ht_ml/w_04ed/4310.php?course_idx=&courseid=9207&nyear=2019&unit_idx=9&mode=view</p>		

		교과목 구분기호	6
핵심역량	개별화	관련 공공성	책임성, 신속성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 사회복지학과 교수 ② 공공종합재가센터장 ③ 복지기관 중간관리자
1. 교과목 명	노인·장애인·아동 등 대상자 개별성의 이해		
2. 교과목 목표	<p>■ 돌봄 대상자의 개별성에 대해 이해한다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 공공 돌봄 서비스 대상자로서 노인의 개별성을 이해한다. 2) 공공 돌봄 서비스 대상자로서 장애인의 개별성을 이해한다. 3) 공공 돌봄 서비스 대상자로서 아동의 개별성을 이해한다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	3시간		
6. 강의내용	<p>1. 돌봄서비스 이용자의 개별성 - 개별성의 개념에 대한 이해</p> <p>2. 공공 돌봄 서비스 대상자로서 노인 - 노인에 대한 정의 - 신체적, 정신적, 사회적 특성</p> <p>3. 공공 돌봄 서비스 대상자로서 장애인 - 장애인에 대한 정의 - 신체적, 정신적, 사회적 특성</p> <p>4. 공공 돌봄 서비스 대상자로서 아동 - 아동에 대한 정의 - 신체적, 정신적, 사회적 특성</p> <p>5. 돌봄서비스 개별성과 관련한 사례 공유 및 토론</p>		
7. 참고자료	노인복지론, 아동복지론, 장애인복지론 등 강의교재 활용		

		교과목 구분기호	7
핵심역량	개별화	관련 공공성	책임성, 신속성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 민간돌봄기관 센터장 등 ② 사회복지학과 교수 ③ 공공종합재가센터장
1. 교과목 명	대상자별 돌봄 KNOW-HOW 공유회		
2. 교과목 목표	<p>■ 대상자별 공공 돌봄 서비스 노하우를 공유하여 실천에 적용할 수 있다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 공공 돌봄 서비스 대상자별 서비스 노하우를 공유한다.</p> <p>2) 공공 돌봄 서비스 대상자별 서비스 노하우를 실천에 적용할 수 있다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	3시간		
6. 강의내용	<p>1. 공공 돌봄 서비스 대상자별 노하우 공유 및 토론</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인 돌봄서비스 제공 사례 공유 및 토론 - 장애인 돌봄서비스 제공 사례 공유 및 토론 - 아동 돌봄서비스 제공 사례 공유 및 토론 <p>2. 공유된 내용에 대한 강사 피드백</p>		
7. 참고자료	노인복지론, 아동복지론, 장애인복지론 등 강의교재 활용		

		교과목 구분기호	8
핵심역량	자원활용	관련 공공성	통합성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 복지기관 중간관리자 등 ② 공공종합재가센터장 ③ 사회복지학과 교수
1. 교과목 명	지역사회 자원 활용법(이론)		
2. 교과목 목표	<p>■ 지역사회 자원에 대해 이해하고 이를 활용할 수 있다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 지역사회 자원이 무엇인지 이해한다.</p> <p>2) 공동 돌봄 서비스와 관련하여 활용될 수 있는 지역사회 자원을 파악한다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	2시간		
6. 강의내용	<p>1. 지역사회 자원이란?</p> <p>-지역사회 자원 개념</p> <p>-지역사회 자원 활용의 필요성</p> <p>-지역사회 자원 유형(물적, 인적, 공식적, 비공식적)</p> <p>2. 공공 돌봄 서비스 관련 지역사회 자원 개발 및 활용</p> <p>-지역사회 자원 개발 방법(물적자원개발, 인적자원개발)</p> <p>-지역사회 자원 개발 활용</p>		
7. 참고자료	http://kocw-n.xcache.kinxcdn.com/data/document/2020/edu1/gicu/parkmeehyun1111/12-1.pdf		

		교과목 구분기호	9
핵심역량	자원활용	관련 공공성	통합성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 커뮤니티케어센터장 ② 공공종합재가센터장 ③ 사회복지학과 교수
1. 교과목 명	통합사례관리와 지역사회 통합 돌봄의 이해(이론)		
2. 교과목 목표	<p>■ 통합사례관리와 지역사회 통합 돌봄의 개념을 이해하고 담당 부서와 연계하여 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 통합사례관리의 개념을 이해하고 관련 부서 및 담당자와 주요 업무 등을 파악하여 업무 연계를 할 수 있다.</p> <p>2) 지역사회 통합 돌봄의 개념을 이해하고 관련 부서 및 담당자와 주요 업무 등을 파악하여 업무 연계를 할 수 있다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	2시간		
6. 강의내용	<p>1. 통합사례관리란? -통합사례관리 개념 및 이용 대상 -통합사례관리 담당 부서 및 주요 업무</p> <p>2. 지역사회 통합 돌봄이란? -지역사회 통합 돌봄 개념 및 이용 대상 -지역사회 통합 돌봄 담당 부서 및 주요 업무</p> <p>3. 통합사례관리와 지역사회 통합 돌봄 서비스 업무 연계</p>		
7. 참고자료	<p>경기복지재단, 2020, 지역사회 통합돌봄도입에 따른 희망복지지원단(무한돌봄센터) 역할정립 방안(https://ggwf.gg.go.kr/archives/51131) https://www.geochang.go.kr/welfare/Index.do?c=WL0701020000</p>		

		교과목 구분기호	10
핵심역량	자원활용	관련 공공성	통합성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 지자체복지재단 중간관리자 ② 공공종합재가센터장 ③ 사회복지학과 교수
1. 교과목 명	협력의 중요성 이해_함께일하기(이론)		
2. 교과목 목표	<p>■ 협업의 중요성을 이해하고 지역사회 내 다양한 조직과 함께 일할 수 있다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 협업의 필요성을 이해한다. 2) 유관기관을 파악하고 연계 업무를 수행 할 수 있다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	2시간		
6. 강의내용	<p>1. 공공 돌봄 서비스와 협업</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공공 돌봄 서비스에서 협업의 필요성 - 공공 돌봄 서비스 업무 협업의 조건 <p>2. 공공 돌봄 서비스 협력 범위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공공기관, 민관기관 - 통합사례관리 - 지역사회통합돌봄 - 요양, 복지, 보건 영역의 성공적 협업 사례 분석 		
7. 참고자료	<p>경기복지재단, 2020, 지역사회 통합돌봄도입에 따른 희망복지지원단(무한돌봄센터) 역할정립 방안(https://ggwf.gg.go.kr/archives/51131)</p> <p>https://www.geochang.go.kr/welfare/Index.do?c=WL0701020000</p> <p>http://kocw-n.xcache.kinxcdn.com/data/document/2020/edu1/gicu/parkmeehyun1111/12-1.pdf</p>		

		교과목 구분기호	11
핵심역량	변혁성	관련 공공성	신속성, 통합성, 선도성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 사회복지학과 교수 ② 공공종합재가센터장 ③ 전문연구기관 연구원
1. 교과목 명	사회서비스 정책의 이해(이론)		
2. 교과목 목표	<p>■ 사회서비스 정책을 이해한다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 사회서비스 정책 개념을 이해한다.</p> <p>2) 사회서비스 제공 영역을 파악한다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	2시간		
6. 강의내용	<p>1. 사회서비스 정책이란?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스의 개념 - 사회서비스 관련 법률 및 사회보장 - 사회서비스 특성 <p>2. 사회서비스 제공 영역</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전통적 사회복지서비스와 사회서비스의 차이 - 생애주기별 사회서비스 제공 영역 <p>3. 사회서비스의 미래</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 확장 : 수요의 증대, 사각지대 발굴, 신규서비스 개발 등 - 사회서비스 확대에 있어 공공기관의 책임성 		
7. 참고자료	<p>보건복지부 사회서비스>사회서비스정책 안내</p> <p>https://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06360101&PAGE=1&topTitle=</p> <p>김영중(2019) 한국의 사회서비스 정책 및 실천, 서울:학지사</p>		

		교과목 구분기호	12
핵심역량	변혁성	관련 공공성	신속성, 통합성, 선도성
교육방법	강의 및 실습	추천 강사	① 복지기관 중간관리자급 등 ② 공공종합재가센터장 ③ 사회복지학과 교수
1. 교과목 명	변화해가는 시대에 적응하기 : 디지털 문해력		
2. 교과목 목표	<p>■ 디지털 격차를 해소하여 디지털 문해력을 강화한다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) AI, ICT, IoT, 메타버스 등 용어를 이해한다. 2) 모바일 및 PC 활용법을 학습한다. 3) 화상채팅(zoom 등) 활용법을 학습한다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	3시간		
6. 강의내용	<p>1. 디지털 문해력이란? - 디지털 문해력 개념 - 디지털 문해력 역량 강화의 필요성 - 4차 산업혁명 등(AI, ICT, IoT, 메타버스 등)에 대한 이해</p> <p>2. 디지털 문해력 향상을 위한 실습 - 모바일 및 PC 활용법 실습 - 화상채팅(zoom 등 활용법)</p>		
7. 참고자료	<p>민동원(2020), 노년층 소비자의 디지털 정보격차 완화를 위한 심리적 접근: 사회정서적 선택이론의 관점에서, 디지털융복합연구, 18(3):133-038.</p> <p>강소랑 외(2019) 장노년층 디지털 역량 실태와 정보화 교육과정 운영 방향, 서울시50플러스재단.</p>		

		교과목 구분기호	13
핵심역량	변혁성	관련 공공성	신속성, 통합성, 선도성
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 국립재난안전연구원 연구원 등 ② 사회복지학과 교수 ③ 공공종합재가센터장
1. 교과목 명	재난상황 대응법1 : 재난상황에 무엇을 준비할까?		
2. 교과목 목표	<p>■ 현대사회에서의 재난을 이해하고 재난관리에 대해 학습한다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 현대사회에서의 재난에 대해 이해한다. 2) 재난관리의 개념에 대해 학습한다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	2시간		
6. 강의내용	<p>1. 현대사회에서의 재난이란?</p> <p>2. 재난관리에 대한 이해</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재난관리란? - 재난관리에 대한 경험적/미시적 이해 - 재난관리에 대한 구조적 이해 		
7. 참고자료	<p>-부산대학교 사회복지학과 bk21+(2018), 재난사회복지 (공동체)</p> <p>-최송식(2015), 재난복지란무엇인가?</p>		

		교과목 구분기호	14
핵심역량	변혁성	관련 공공성	신속성, 통합성, 선도성
교육방법	강의 및 실습	추천 강사	① 국립재난안전연구원 연구원 등 ② 사회복지학과 교수 ③ 공공종합재가센터장
1. 교과목 명	재난상황 대응법2 : 구체적으로 무엇을 해야할까?		
2. 교과목 목표	<p>■ 현대사회에서의 재난을 이해하고 재난상황에서 요구되는 대응 기술을 숙지한다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 재난상황에서의 공공 돌봄에 대해 학습한다. 2) 재난상황에서 요구되는 공공 돌봄종사자로서의 역할을 학습하고 필요 기술을 습득한다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	3시간		
6. 강의내용	<p>1. 재난상황에서의 공공 돌봄</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재난을 당한 공공 돌봄 서비스 대상자에 대한 이해 - 재난관리에 있어 공공 돌봄종사자의 역할 및 기술 <p>2. 대처 기술 실습</p> <ul style="list-style-type: none"> - 분임별 학습 		
7. 참고자료	<p>-부산대학교 사회복지학과 bk21+(2018), 재난사회복지 (공동체)</p> <p>-최송식(2015), 재난복지란무엇인가?</p>		

		교과목 구분기호	15
핵심역량	관계형성	관련 공공성	기본역량
교육방법	강의 및 토론	추천 강사	① 복지기관 중간관리자 등 ② 공공민간 종합재가센터장 ③ 사회복지학과 교수
1. 교과목 명	관계형성 : 서비스 이용자 및 보호자와 관계 맺기		
2. 교과목 목표	<p>■ 서비스 이용자 및 보호자와 올바른 관계 맺기 기술을 습득한다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 서비스 이용자와 관계 형성 기술을 습득한다. 2) 서비스 보호자와의 관계 형성 기술을 습득한다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	2시간		
6. 강의내용	<p>1. 서비스 이용자와 관계 맺기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 이용자에 대한 이해 - 서비스 이용자와 관계 형성 - 서비스 이용자와의 관계형성 과정 사례(좋은 사례, 나쁜 사례 등) <p>2. 서비스 이용자 보호자와 관계 맺기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 이용자 보호자에 대한 이해 - 서비스 이용자 보호자와 관계 맺기 - 서비스 이용자의 보호자와의 관계형성 과정 사례(좋은 사례, 나쁜 사례 등) 		
7. 참고자료	2021년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내(2021), 보건복지부.		

		교과목 구분기호	16
핵심역량	자기통제	관련 공공성	기본역량
교육방법	강의 및 실습	추천 강사	① 정산건강복지센터 사회복지사 등 ② 공공민간 종합재가센터장 ③ 상담관련 학과 교수
1. 교과목 명	자기 자신 돌보기 : 스트레스 대처법(이론)		
2. 교과목 목표	<p>■ 스트레스 대처방법 등을 학습하여 자기 자신을 돌보는 방법을 터득한다.</p> <p>■ 교과목 세부목표</p> <p>1) 스트레스 대처방법을 학습한다.</p> <p>2) 스스로의 정신적 및 신체적 건강을 관리할 수 있다.</p>		
3. 활용기자재	컴퓨터		
4. 난이도	① ② ③ ④ ⑤		
5. 권고시수	3시간		
6. 강의내용	<p>1. 스트레스 조절</p> <p>-스트레스 관리의 필요성과 조절 방법</p> <p>-스트레스 조절 방법 실습</p> <p>2. 셀프 정신건강 및 신체건강 관리</p> <p>-정신건강 및 신체건강 관리의 필요성과 관리 방법</p> <p>-셀프 정신건강 및 신체건강 관리 방법 실습</p>		
7. 참고자료	개별 강사의 강의록		



참고문헌



참고문헌

- 권현정·홍경준(2015). “공공성이 노인장기요양시설의 서비스 질에 미치는 효과”, □ 「한국사회복지학」. 67(3): 253~280.
- 김경주·김광수(2016). “노인복지관 사회복지사의 역량에 대한 IPA 분석: 서울시 노인 복지관을 중심으로”, 「한국비영리연구」. 15(2):39-53.
- 김길모·조성환·김성식(2009). “컴퓨터 과학 교육 : 계층분석법 활용한 청소년의 정보통신윤리 의식 분석”. 한국컴퓨터교육학회 학술발표대회 논문집. 2009: 207-211.
- 김보영(2019). “구호와 형식만 요란한 공공성? 문재인 정부 사회서비스 및 공공 전달 체계 정책 평가”, 「월간 복지동향」. (247): 22-31.
- 김옥연(2010). 「역세권 유형별 도시 관리 방안에 관한 연구」, 한양대학교 박사학위논문.
- 김운수·이청선·박현숙·한정현(2020). 「재가서비스센터 교육과정개발 및 체계연구」, 한국보건복지인력개발원.
- 김주희·박병현(2018). “새로운 사회적 위험에 대한 사회보장 전략에 관한 연구 -AHP를 통한 전문가 인식을 중심으로-”, 「사회복지정책」. 45(3): 5-33.
- 남찬섭(2021). “공공성 개념의 구조와 사회서비스 공공성 논의의 내용”, 「한국사회복지행정학」. 23(1): 33-63.
- 배은석(2013). 「지역사회복지계획 수립을 위한 지방자치단체 복지수요·공급력에 따른 유형화 및 특성에 관한 연구」, 부산대학교 박사학위논문.
- 배지영·양난주·박은희(2020). “지역사회 노인돌봄사업 사회복지사의 직무와 교육요구”, 「한국사회복지교육」. 51: 115-141.
- 백완기(2007). “한국행정과 공공성”, 「한국사회와 행정연구」. 18(2): 1-22.
- 보건복지부(2019). 「사회서비스원 소속 종합재가센터 표준모델(안)」.
- 보건복지부(2020). 「2020년 사회서비스원 사업 안내」.
- 보건복지부·사회서비스중앙지원단(2019). 「개정판 2019년 사회서비스원 시범사업 안내」.
- 석재은(2017). “장기요양서비스의 공공성 강화를 위한 규제 합리화 방안 연구”,

- 「보건사회연구」. 37(2): 423-451.
- 선우덕(2012). “노인요양서비스 공급체계의 공공성 강화방안”, 「한국사회복지정책학회 2012년 춘계학술대회 발표논문집」. 43-61.
- 소영진(2003). “행정학의 위기와 공공성 문제”, 「정부학연구」. 9(1): 5-22.
- 송미숙·송현중(2019). 「사회서비스원 종합재가센터 운영 매뉴얼 개발」, 한국보건복지인력개발원.
- 송현중·송미숙(2019). 「사회서비스원 종합재가센터 운영 표준화 연구」. 한국보건복지인력개발원.
- 신창환(2012). “바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지역사회서비스투자사업을 중심으로”, 「한국사회복지학」. 64(4): 137-161.
- 양성욱(2016). “사회서비스의 공공성과 공공가치 실현의 실재: 사회서비스 바우처 제 공기관을 중심으로”, 「한국사회복지행정학」. 18(3): 177-208.
- 양성욱·노연희(2012). “사회서비스의 공공성은 무엇을 의미하는가?: 서비스 주체에 따른 공공성의 내용을 중심으로”, 「사회복지연구」. 43(1): 31-57.
- 용태희·최성현(2021). “전라남도사회서비스원 종합재가센터 운영방안 연구”, 「한국지역사회복지학」. 78: 149-182.
- 윤지원·장숙량(2019). “장기요양기관 종사자의 직무교육 및 치매전문교육에 대한 중요도, 수행도 및 요구도”, 「노인복지연구」. 74(3): 9-28.
- 이동석·이호선(2020). “공공기관 사회서비스 제공에 대한 진단 및 대안-서울시사회서비스원 장애인활동지원서비스를 중심으로”, 「한국사회복지행정학」. 22(4): 1-29.
- 이미진(2012). “노인장기요양과 공공성 증진을 위한 정책과제”, 「보편적 복지 확대를 위한 공공성 강화 방안 토론회 자료집」. 41-79.
- 이승호·양난주(2020). “사회서비스원 시범사업의 고용성과 진단: 서울시 종합재가센터 사례를 중심으로”, 「노동리뷰」. 99-111.
- 이승훈(2008). “근대와 공공성 딜레마: 개념과 사상을 중심으로”, 「민주사회와 정책연구」. 13: 13-45.
- 이신정·남찬섭·박해금·배은석(2019). 「정부직영복지기관 운영방안 연구」, 부산복지개발원.

- 이태수·남기철·김형용(2019). “문재인 정부 사회서비스 전달체계 개편의 쟁점과 과제 - 공공성 강화와 분권화를 중심으로”, 「사회복지정책」. 46(3): 63-92.
- 임의영(2003). “공공성의 개념, 위기, 활성화 조건”, 「정부학연구」. 9(1): 23-50.
- 정운·이건직·김슬기(2014). “중요도-성취도 분석을 활용한 도심형 요양병원 선택요인 연구”, 「보건사회연구」. 34(1): 133-158.
- 정운태·원일·김홍철·김근태·류진석·박중수·정세희·박석환(2019). 「세종시사회서비스원의 성공적 모델 구축방안」, 세종시복지재단.
- 정은희·강상경(2021). “인권모델에 기반한 정신재활시설 이용자의 복지서비스요구도 분석: IPA활용”, 「한국장애인복지학」. 52: 111-134.
- 조근태·조용곤·강현수(2005). 「앞서가는 리더들의 계층분석적 의사결정」, 서울: 동현출판사.
- 주현정·김용득(2018). “공공성 담론으로 보는 돌봄서비스: 상호의존의 조직화와 공동생산 제안을 중심으로”, 「한국사회복지행정학」. 20(2): 233-262.
- 최원희(2009). 「사회복지 수퍼비전의 중요성공요인(CSFs)에 대한 델파이 및 AHP 분석」, 서울여자대학교 박사학위논문.
- 최현수·김형용·김보영·오민수·이연상·최가원·안수인(2019). 「사회서비스원 시범사업 성과분석 및 평가체계 연구」, 한국보건사회연구원.
- 한경헌·김영애·나혜영·김혜련·전은주·서슬아·최미연(2019). 「인천시 사회서비스원 설립 및 운영방안 연구」, 인천복지재단.



붙임

- 〈붙임1〉 연구참여동의서
 - 〈붙임2〉 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정
개발 연구 질문지(연구자 및 센터장용)
 - 〈붙임3〉 종합재가센터장 대상 설문지
 - 〈붙임4〉 돌봄서비스 종사자용 설문지
 - 〈붙임5〉 공공돌봄센터 운영모형(안)
- 

<붙임1> 연구참여동의서

「돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구」 연구참여동의서

아래 정보들은 귀하가 본 연구에 대한 참여의사를 결정하는데 도움을 주기 위해 제공되는 것입니다.

이 연구의 목적은 「돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구」를 축적하는 것입니다. 참여하기 전이든, 참여하는 중이든 언제든지 연구에 대해 질문해주시십시오.

귀하는 연구에 대한 참여와 중단 여부를 자유롭게 결정할 수 있습니다. 이 연구에 참여하는 동안 귀하가 연구자의 질문 등에 의해 부담을 느끼거나 불편함을 느끼시는 경우 답변을 거부하거나 연구 참여를 중단할 수 있습니다. 언제든지 말씀해 주십시오. 면접 시간은 약 1-2시간 정도 소요됩니다.

무엇보다도 귀하의 성명과 소속은 어떤 방식으로든 연구결과에 제시되지 않을 것입니다. 또한 연구가 진행되는 과정 중에 그리고 끝난 다음에 저희는 연구결과를 귀하에게 보여드리고 내용을 확인받을 것입니다. 그때 귀하와 관련된 정보들을 연구결과에 어떻게 제시할지 결정하시면 됩니다.

위 내용을 완전히 이해하셨으면 아래 동의서를 읽고 사인해 주시기 바랍니다.

나는 이 연구에 자발적으로 참여하는 것에 동의합니다. 나는 면접에 응할 것과 면접을 녹음하는 것을 허락합니다. 또한 연구가 끝난 뒤 기록이 지워진다는 점을 확인하였고, 연구결과물이 발행되기 전에 나에 대한 정보가 연구에 제시되는 정도를 결정할 수 있다는 것도 확인하였습니다. 나는 면접하는 동안에 특별한 질문에 대한 대답을 거부할 수 있으며 또한 어떠한 경우에도 언제나 연구 참여를 취소할 수 있다는 사실을 확인하였습니다. 나는 내가 원하는 질문이 무엇이든지 간에 질문할 기회가 있고, 조사자가 모든 질문에 만족스러운 답변을 해 줄 것을 설명 듣고 확인하였습니다.

날 짜 : 2021년 월 일

참여자 : _____ 서명 _____

면접자 : _____ 서명 _____

연구기관 : 경남사회서비스원 복지정책연구팀



<붙임2> 돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구 질문지(연구자 및 센터장용)

카테고리	질문내용
<p>돌봄서비스 영역에서 공공성의 개념정의</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 귀하가 생각하시기에 공공기관의 돌봄서비스 영역의 공공성은 어떻게 개념정의되어야 한다고 보십니까?(학술적 or 실무적 관점 모두 상관없이 말씀해주시면 됩니다) - 풀어서 설명하면) 공공기관이 운영하는 종합재가센터는 민간기관과 무엇이 달라야(차별성) 한다고 보십니까?
<p>공공성의 하위개념</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 귀하께서 개념정의하신 공공기관 돌봄서비스 영역 공공성의 하위 구성요소를 꼽는다면 크게 무엇이라고 보실 수 있으실까요? - 예) 공공기관이 운영하기 때문에 더 책임감(책임성)을 가지고 일해야 한다.
<p>공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 공공기관 돌봄서비스 종사자가 갖추어야 할 핵심역량은 무엇이라고 보십니까?(민간영역 돌봄서비스 종사자와 비교하여) - 이를 구체적인 교육과정으로 환원한다면 어떤 교육과정이 필요하다고 보십니까?(민간영역 돌봄서비스 종사자와 비교하여)
<p>공공기관 돌봄서비스 종사자 처우의 수준</p>	<ul style="list-style-type: none"> - (현재)공공기관 돌봄서비스 종사자 처우의 수준은 민간과 비교하여 어떻다고 생각하십니까? 그 원인은 무엇이라고 보십니까? - (미래)공공기관 돌봄서비스 종사자 처우의 수준은 민간과 비교하여 어떠한지 되겠다고 생각하십니까? 그 이유는 무엇입니까?
<p>공공기관 돌봄서비스의 차별화 전략</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 공공기관 돌봄서비스가 현재보다 더 경쟁력을 갖추기 위해서는 어떠한 것들이 필요하리라 보십니까? - 추천해주실 사례가 있으시다면 말씀주시기 바랍니다

ID	
----	--



「돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구」 수행을 위한 설문조사

여러분 안녕하십니까?

경상남도 사회서비스원에서는 2021년 연구과제로 「돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구」를 수행 중에 있습니다.

본 연구는 공공에서 운영하는 종합재가센터에서 일하시는 돌봄서비스 종사자들에게 필요한 필수 업무 역량을 파악하여 향후 돌봄서비스 종사자들의 업무역량을 증진시킬 수 있는 교육과정을 개발하고자 하는 목적이 있습니다. 바쁘시겠지만, 시간을 내어 꼭 작성해주시기를 당부드립니다.

본 조사의 내용은 연구목적 이외의 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다(통계법 제33조).

2021년 11월

*문의 사항이 있으신 경우에는 아래의 연락처로 연락주시면 감사하겠습니다.

경상남도 사회서비스원 복지정책연구팀 박해금 책임연구원 ☎055-328-8231, haeg@gn.pass.or.kr

개인정보 수집 및 제공·이용 동의서

본 연구팀은 조사를 수행함에 있어 개인정보보호법에 의거 귀하의 설문참여 여부 및 개인정보를 수집·활용하고자 합니다. 충분히 읽어 보신 후, 동의 여부에 체크바랍니다.

1. 본 기관은 위의 연구 목적에 따라 설문조사를 진행하고 있으며, 필요에 의해 성명, 계좌번호, 주민번호, 성별, 연령, 학력, 등 개인정보를 수집하고자 합니다.

- 개인정보 수집 및 이용목적 : 자문 수당 지급 등에 활용
- 개인정보 보유 및 이용기간 : 동의일로부터 개인정보의 수집·제공·이용목적 달성시까지
- 개인정보 제공등의 거부권리 및 동의거부에 따른 불이익 내용 : 개인정보 수집 및 동의를 거부할 수 있으며, **거부 시 수당 제공이 불가능함.** 개인정보는 명시된 이용 목적 이외의 다른 목적으로 사용하지 않음

2021년 월 일

본인은 위의 동의서 내용을 충분히 숙지함

개인정보 수집·제공·이용 동의	<input type="checkbox"/> 동의함	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음
고유식별정보 수집·제공·이용 동의	<input type="checkbox"/> 동의함	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음



I. 다음은 개인적인 사항을 묻는 질문입니다.

■ 귀하의 개인특성에 대한 질문입니다.

성 별	① 남 ② 여	연 령	만(____)세
학력	① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원 석사 이상		
월평균 소득	① 150~200만원 미만 ② 200~250만원 미만 ③ 250~300만원 미만 ④ 300~350만원 미만 ⑤ 350만원 이상		
귀하가 재직중인 기관	① 종합·노인복지관 ② 재가노인복지시설 ③ 지역자활센터 ④ 종합재가센터 ⑤ 기타(____)		
재직중인 기관의 유형	① 민간 기관(개인사업자) ② 법인사업자(사회복지법인 산하시설) ③ 공공기관(사회서비스원 산하, 지자체 직영 등) ④ 기타(____)		
재직중인 기관에서의 직무	① 최고책임자(센터장) ② 관리직(사회복지사 등) ③ 돌봄전담인력 ④ 기타(____)		
귀하가 소지하고 있는 자격증 또는 면허증 (모두 체크)	① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급 ③ 요양보호사 ④ 간호사(간호조무사 포함) ⑤ 상담사 ⑥ 기타(____)		
현 직장 근무기간	_____년 _____월(대략적)		
돌봄영역 근무기간 (총 경력)	_____년 _____월(대략적)		
서비스 지역	(_____) ex: 서울 용산구, 경남 창원시		

II 다음은 본 연구에서 상정한 돌봄서비스 영역의 공공성에 대한 개념입니다. 이 내용을 충분히 읽어 보신 후 Ⅲ부분을 작성해주시면 됩니다.

돌봄서비스 공공성 개념정의

개념	내용	비고
㉓ 책임성 (responsibility)	<ul style="list-style-type: none"> 대상자를 중도에 포기하지 않는 것 민간에서 수용하지 못하는 대상자(기피대상자)들에게도 서비스 제공 비용에 대한 부담 없이 대상자에게 서비스 제공 	
㉔ 신속성 (agility)	<ul style="list-style-type: none"> 긴급상황에서 신속한 접수 기능 긴급한 사례에 신속하게 서비스 제공 긴급대응 매뉴얼을 개발하여 상황에 긴밀히 대응 	
㉕ 통합성 (integrity)	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄서비스의 플랫폼으로 역할(민간기관과 공공기관의 교량 역할) 서비스들을 통합적으로 연계하여 제공하는 것 민과 관의 상시적 협조체계 구축 	
㉖ 선도성 (frontierism)	<ul style="list-style-type: none"> 새로운 돌봄사각지대 영역을 발굴하는 것 특화서비스를 개발하는 것(ex: 코로나19 긴급틈새돌봄 등) 시범사업의 성과를 민간에 확산시키는 것(test-bed) 	

Ⅲ 다음은 공공기관에서 운영하는 돌봄센터의 공공성에 대한 부분입니다. 본인의 생각에 상대적으로 더 중요하다고 생각하는 내용에 √ 해주시기 바랍니다.

※ 작성 예시

	평가요소 A	A가 절대 중요	A가 매우 중요	A가 중요	A가 약간 중요	A와B 같음	B가 약간 중요	B가 중요	B가 매우 중요	B가 절대 중요	평가요소 B
①	책임성		√								신속성
②	책임성			√							통합성
③	책임성										선도성
④	신속성								√		통합성
⑤	신속성					√					선도성
⑥	통합성		√								선도성

※ 위에서 돌봄서비스 공공성 개념정의를 충분히 읽어 보신 후 답변해주시기 바랍니다.

1. 공공성의 주요 가치에 대한 중요도 문항입니다. 평가요소A와 B의 지표간 상대적 중요도를 표시해 주세요.

	평가요소 A	A가 절대 중요	A가 매우 중요	A가 중요	A가 약간 중요	A와B 같음	B가 약간 중요	B가 중요	B가 매우 중요	B가 절대 중요	평가요소 B
①	책임성	1	2	3	4	5	6	7	8	9	신속성
②	책임성										통합성
③	책임성										선도성
④	신속성										통합성
⑤	신속성										선도성
⑥	통합성										선도성

2. 공공성 중 책임성 대한 중요도 문항입니다. 평가요소A와 B의 지표간 상대적 중요도를 표시해 주세요.

	평가요소 A	A가 절대 중요	A가 매우 중요	A가 중요	A가 약간 중요	A와B 같음	B가 약간 중요	B가 중요	B가 매우 중요	B가 절대 중요	평가요소 B
①	대상자를 포기하지 않는 것										민간이 어려워하는 사례 개입
②	대상자를 포기하지 않는 것										비용부담 없이 서비스 제공
③	민간이 어려워하는 사례 개입										비용부담 없이 서비스 제공

3. 공공성 중 신속성에 대한 중요도 문항입니다. 평가요소A와 B의 지표간 상대적 중요도를 표시해 주세요.

	평가요소 A	A가 절대 중요	A가 매우 중요	A가 중요	A가 약간 중요	A와B 같음	B가 약간 중요	B가 중요	B가 매우 중요	B가 절대 중요	평가요소 B
①	긴급한 사례 신속 접수(창구)										접수 이후 신속한 서비스제공
②	긴급한 사례 신속 접수(창구)										긴급대응 매뉴얼 마련
③	접수 이후 신속한 서비스 제공										긴급대응 매뉴얼 마련

4. 공공성 중 통합성에 대한 중요도 문항입니다. 평가요소A와 B의 지표간 상대적 중요도를 표시해 주세요.

	평가요소 A	A가 절대 중요	A가 매우 중요	A가 중요	A가 약간 중요	A와B 같음	B가 약간 중요	B가 중요	B가 매우 중요	B가 절대 중요	평가요소 B
①	서비스 플랫폼으로 기능										서비스를 통합적으로 연계하여 제공
②	서비스 플랫폼으로 기능										민과 관의 상시적 협조체계 구축
③	서비스를 통합적으로 연계하여 제공										민과 관의 상시적 협조체계 구축

5. 공공성 중 선도성에 대한 중요도 문항입니다. 평가요소A와 B의 지표간 상대적 중요도를 표시해 주세요.

	평가요소 A	A가 절대 중요	A가 매우 중요	A가 중요	A가 약간 중요	A와B 같음	B가 약간 중요	B가 중요	B가 매우 중요	B가 절대 중요	평가요소 B
①	새로운 돌봄사각지대 발굴										특화서비스 개발
②	새로운 돌봄사각지대 발굴										시범사업 성과 확산
③	특화서비스 개발										시범사업 성과 확산

6. 위 내용 이외에 공공기관에서 운영하는 재가센터라면 더 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

<긴 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다>

ID	
----	--



「돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구」 수행을 위한 설문조사

여러분 안녕하십니까?

경상남도 사회서비스원에서는 2021년 연구과제로 「돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구」를 수행 중에 있습니다.

본 연구는 공공에서 운영하는 종합재가센터에서 일하시는 돌봄서비스 종사자들에게 필요한 필수 업무 역량을 파악하여 향후 돌봄서비스 종사자들의 업무역량을 증진시킬 수 있는 교육과정을 개발하고자 하는 목적이 있습니다. 바쁘시겠지만, 시간을 내어 꼭 작성해주시기를 당부드립니다.

본 조사의 내용은 연구목적 이외의 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다(통계법 제33조).

2021년 11월

*문의 사항이 있으신 경우에는 아래의 연락처로 연락주시면 감사하겠습니다.

경상남도 사회서비스원 복지정책연구팀 박해금 책임연구원(☎055-328-8231)

개인정보제공이용 동의

본 연구팀은 조사를 수행함에 있어 개인정보보호법에 의거 귀하의 설문참여 여부 및 개인정보를 수집·활용하고자 합니다. 충분히 읽어 보신 후, 동의 여부에 체크바랍니다.

1. 본 센터는 위의 연구 목적에 따라 설문조사를 진행하고 있으며, 필요에 의해 성별, 연령, 종교, 학력, 혼인여부 등 개인정보를 수집하고자 합니다.

- 개인정보 수집 및 이용목적 : 돌봄서비스 종사자 전문교육과정 개발 연구
- 개인정보 보유 및 이용기간 : 동의일로부터 개인정보의 수집·제공·이용목적 달성시까지
- 개인정보 제공등의 거부권리 및 동의거부에 따른 불이익 내용 : 개인정보 수집 및 동의를 거부할 수 있으며, 거부 시 기념품 제공이 불가능함. 개인정보는 명시된 이용 목적 이외의 다른 목적으로 사용하지 않음

2021년 월 일

본인은 위의 동의서 내용을 충분히 숙지함

- | | | |
|--------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 개인정보 수집·제공·이용 동의 | <input type="checkbox"/> 동의함 | <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 |
| 고유식별정보 수집·제공·이용 동의 | <input type="checkbox"/> 동의함 | <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 |

I. 다음은 돌봄종사자의 개인적인 사항을 묻는 질문입니다.

■ 귀하의 개인특성에 대한 질문입니다.

성 별	① 남 ② 여	연 령	만(____)세						
학 령	① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원 석사 이상								
월평균 소득	① 100만원 이하 ② 100~150만원 미만 ③ 150~200만원 미만 ④ 200~250만원 미만 ⑤ 250만원 이상								
귀하가 재직중인 기관	① 종합·노인복지관 ② 재가노인복지시설 ③ 지역자활센터 ④ 종합재가센터 ⑤ 기타(____)								
재직중인 기관의 유형	① 민간 기관(개인사업자) ② 법인사업자(사회복지법인 산하시설) ③ 공공기관(사회서비스원 산하, 지자체 직영 등) ④ 기타(____)								
재직중인 기관에서의 직무	① 최고책임자(센터장) ② 관리직(사회복지사 등) ③ 돌봄전담인력 ④ 기타(____)								
귀하가 소지하고 있는 자격증 또는 면허증 (모두 체크)	① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급 ③ 영양보호사 ④ 간호사(간호조무사 포함) ⑤ 상담사 ⑥ 기타(____)								
현 직장 근무기간	_____년 _____월(대략적)								
돌봄영역 근무기간 (총 경력)	_____년 _____월(대략적)								
서비스 지역	①창원	②진주	③통영	④사천	⑤김해	⑥밀양	⑦거제	⑧양산	⑨의령
	⑩함안	⑪창녕	⑫고성	⑬남해	⑭하동	⑮산청	⑯함양	⑰거창	⑱합천

II. 다음은 노인돌봄종사자의 교육훈련 요구에 대한 질문입니다.

1. 귀하는 최근 1년 이내 귀하가 수행하고 있는 직무와 관련하여 교육훈련을 받은 경험이 있습니까?

- ① 있다 ② 없다

1-1. 훈련을 받은 경험이 있다면 1년을 기준으로 몇 회 받으셨습니까? (회)

1-2. 1회 훈련시 몇 시간 정도 받으셨습니까? (시간)

2. 귀하가 받으신 교육훈련의 시간과 양은 충분하다고 생각하십니까?

- ① 매우 부족함 ② 부족함 ③ 적당함 ④ 충분함 ⑤ 매우 충분함

Ⅲ 다음은 돌봄서비스 제공과 관련한 필수업무역량과 관련한 질문입니다.

3. 귀하가 생각하는 교육과정 필요도, 중요도를 아래 내용을 참조하여 해당 칸에 √표 해주시기 바랍니다.

핵심역량	필요도(현재) 해당 역량이 실제 본인의 업무수행에 얼마나 도움이 될 것 같습니까? (본인·현재를 기준으로)					중요도(미래) 이러한 필수역량이 돌봄서비스 영역의 전문성 증진에 얼마나 도움이 될것이라 생각하십니까? (타인·미래를 기준으로)				
	전혀 필요없음	별로 필요없음	그저 그렇다	도움 없음	매우 도움 없음	전혀 필요없음	별로 필요없음	그저 그렇다	중요 없음	매우 중요 없음
A. 돌봄기관 종사자로 지켜야할 직업윤리 (윤리적 딜레마 상황에서 대처법) 예시) 돌봄서비스 종사자 직업윤리 교육	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
B. 인권의식 (대상자에 대한 차별적 행위를 하지 않는 인권인식) 예시) 서비스 대상자 차별금지	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
C. 개별화 (장애인, 치매노인 등 이용자 개개인의 독특한 특성을 이해) 예시) 장애인, 노인 등 대상자 특성 이해	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
D. 자원활용 (지역사회 자원들에 대한 이해) 예시) 지역사회 자원의 활용	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
E. 사회서비스 정책 이해 (사회서비스 정책변화에 민감하게 대응) 예시) 최신 사회서비스 제도의 이해	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
F. 최신 기술에 대한 이해력 (IT, AI, IoT, 인공지능 스피커 등 최신기술)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
G. 코로나19 등 재해재난 상황에서 대처법 (방호복 착용, 감염병에 대한 이해)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
H. 관계형성 (보호자 및 대상자와 관계형성)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
I. 자기통제 (스스로 감정을 통제할 수 있는 능력)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
J. 스트레스 조절 (스트레스 상황에서 대처법)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

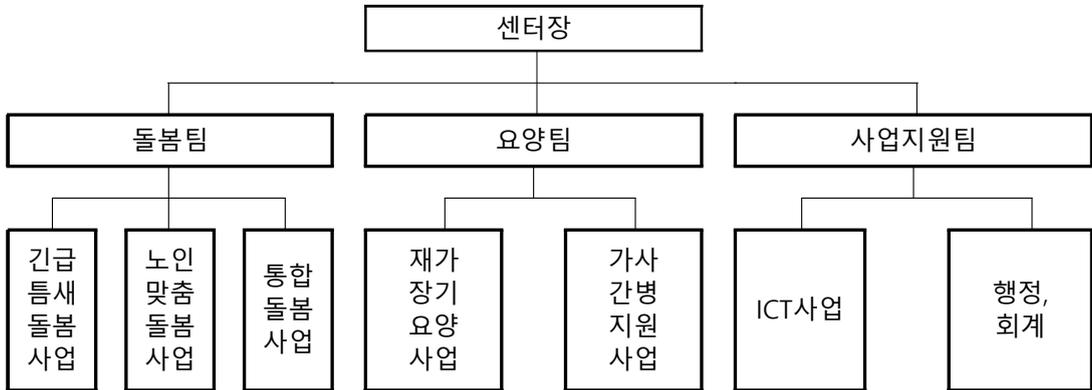
<긴 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다>

00시 공공돌봄센터(가칭) 운영 모형(안)

1 운영모형(안)

□ 기본형

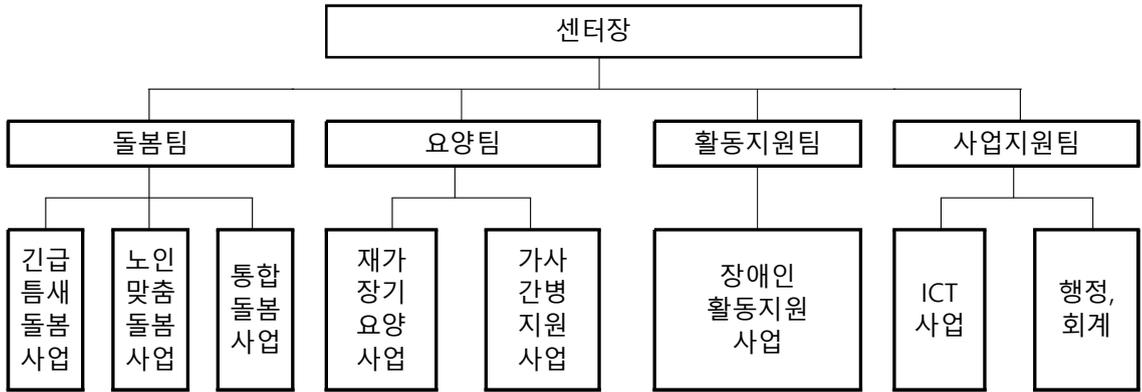
○ 조직도



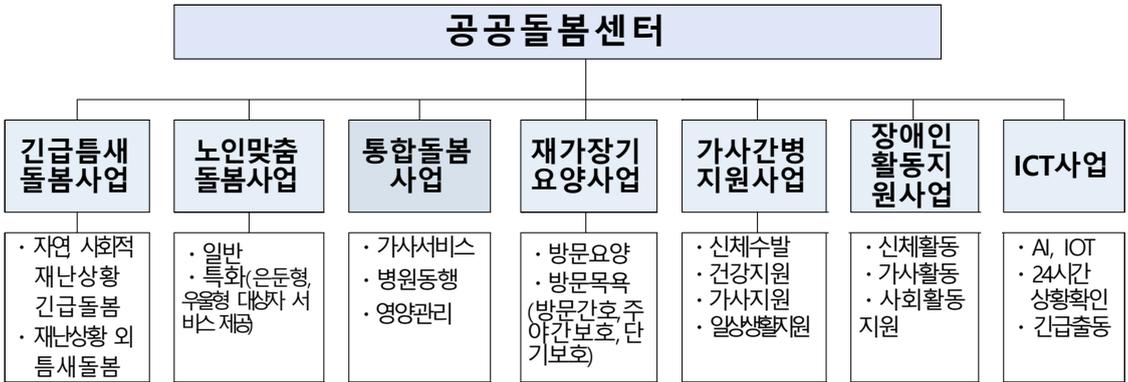
○ 사업구성도



□ 확대형



○ 사업구성도



2

세부 사업 내용

○ 00시 긴급돌봄 119

- 대 상: ① 공공영역(저소득층 등) ② 민간기관 곤란대상
- 돌봄공백: ① 사회적, 자연적 재난 상황 ② 제도권 돌봄서비스 진입 전 ③ 수발자 부재 ④ 민간기관 곤란 대상 등
- 내 용: 재가보호, 일상생활지원서비스 등
- 이용시간: 연간 100시간, 24시간 이용 가능(주말, 일시, 야간보호)
- 비 용: 실비

장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시, 서울 돌봄SOS센터 참고

이용시간	30분이상	60분이상	90분이상	120분이상	150분이상	180분이상	210분이상	240분이상
기본수가(원)	14,750	22,640	30,370	38,340	43,570	48,170	52,400	56,320
이용시간	270분이상	300분이상	330분이상	360분이상	390분이상	420분이상	450분이상	480분이상
기본수가(원)	63,360	70,400	77,440	84,480	91,520	98,560	105,600	112,640

- 제공 절차



○ 제도권 내 노인돌봄사업

구 분	노인맞춤돌봄사업	통합돌봄사업	재가장기요양사업
대 상	만65세 이상 취약노인	퇴원 환자 중 돌봄이 필요한 65세 이상 노인	노인장기요양 1~5등급 인정자
내 용	안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활지원, 연계서비스, 특 화서비스, 사후관리서비스	가사서비스, 병원동행, 영양 관리지원서비스 등	방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주 야간보호, 단기보호 등 재가급여
이용시간	중점: 월16시간~40시간 미만 일반: 월16시간 미만	세부 사업별 상이 (3개월 지원원칙, 최대 6개월)	등급별 월한도액 범위
비 용	무료	소득수준에 따라 5~10%	장기요양급여수가+본인부담금 (0~15%)

○ 제도권 내 만 65세 미만 및 장애인활동지원사업

구 분	가사간병지원사업	장애인활동지원사업
대 상	만65세 미만의 생계·의료·주거·교육급여 수급자, 차상위계층	만6세 이상부터 만65세 미만의 「장애인복지 법」상 등록 장애인
내 용	신체수발, 건강지원, 가사지원, 일상생활지원	활동보조(신체활동지원, 가사활동지원, 사회 활동지원)
이용시간	월24시간, 월27시간, 월40시간	지원급여 구간별 월한도액 범위
비 용	바우처 정부지원금+본인부담금	

○ ICT사업

- 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 등 기술을 활용한 24시간 서비스 지원
- 재가 방문서비스 시간 이외 상황확인, 긴급시 출동

3

운영방향

□ 운영의 안정화

- 제도권 내 다양한 돌봄사업 추진을 통한 자원 확보
- 통합돌봄사업 추진을 통한 사업간 시너지
- 사업수행으로 발생하는 잉여금(급여수가-직접서비스 노무비)을 신규 추진 사업비로 환원 *관리자 인건비, 기관운영비 지원 필요

□ 인력관리

- 안정된 조직체계 마련: 경력 및 승급에 따른 보수체계
- 안정적인 일자리 제공
 - 일정한 급여보장: 요양보호사 1인당 대상자 비율 체계 마련, 대상자 서비스 종료 후 신규 대상자 서비스 제공 전 일정기간 수당 지급
- 복리후생제도
 - 건강검진비 지원, 근골격계질환 물품지원, 스트레스 해소를 위한 힐링프로그램, 상담지원 등
- 종사자 역량강화 교육을 통한 전문가 양성

□ 서비스 질 향상

- 개별 맞춤형 통합서비스 계획 및 제공을 위한 지역사회 자원 및 서비스 연계
- 방문서비스 시간 외 통합관리체계를 활용한 스마트 돌봄
- 품질관리위원회 활동을 통한 서비스 정기 모니터링

4

기관별 역할

00시

- 지자체 특성에 맞는 사업 계획 수립
- 공공돌봄센터 보조금 교부
- 협의체 구성 및 운영
- 사업 모니터링 및 평가 등

00사회서비스원

- 공공돌봄센터 수탁 운영 및 종사자 직접 고용을 통한 서비스 제공
- 시범사업 추진을 통한 돌봄모형 제안
- 민간기관 품질향상 지원
- 지자체 사회서비스 정책 지원 등

복지부

- 공공돌봄센터 시범사업 시행
- 관련 예산 지원 및 규정 마련

5

기대효과

- 보편적 돌봄서비스 실현으로 복지 체감도 향상
- 직접서비스 제공인력의 전문화
- 통합돌봄서비스 모델 마련 및 민간기관 파급으로 돌봄의 질 향상

연구보고서 2021-03

돌봄서비스 종사자 전문 교육과정 개발 연구
- 공공기관운영 종합재가센터의 공공성을 중심으로

발행인 : 이성기

저자 : 박해금 류지선 이지은 김현선

발행처 : (재)경상남도사회서비스원

발행일 : 2021년 12월

주소 : 경상남도 김해시 주촌면 골든루트로 80-16.

경상남도사회서비스원 (김해중소기업비즈니스센터, 2층)

홈페이지 : <http://gn.pass.or.kr/>

전 화 : 055-328-8200(대표)

055-328-8240(팩스)

* 이 연구보고서는 저작권이 있으므로 무단복제를 금합니다.

** 이 연구보고서는 경상남도 사회서비스원의 공식적 견해가 아님을 알려드립니다.