

서울시 사회복지시설 패널데이터 구축방안 연구

- 직업재활시설 운영지원기관의 역할과 기능을 중심으로 -

서울시 사회복지시설 패널데이터 구축방안 연구

- 직업재활시설 운영지원기관의 역할과 기능을 중심으로 -

연구진

연구책임 : 이수영 (서울시복지재단 연구개발부 부연구위원)

공동연구 : 강 현 (서울시복지재단 연구개발부 위촉연구원)

자문위원

김혜연 (경희사이버대학교 사회복지학과 교수)

은홍수 (서울시장장애인직업재활시설협회 회장)

이혜경 (한국장애인개발원 선임연구원)

요약

I. 서론

1. 연구 배경 및 목적

- 장애인 직업재활시설은 복지기능과 경영기능을 동시에 수행해야 하는 태생적 특징에도 불구하고 직업재활시설 종사자의 인적 구성을 보면 경영보다는 복지기능에 더 초점을 맞추고 있어서 경영기능이 취약할 수 밖에 없음.
- 직업재활시설이 갖는 경영기능의 취약성을 보완하기 위해 서울시와 보건복지부는 장애인생산품판매시설(이하 ‘판매시설’)과 서울시 장애인직업재활시설 경영지원센터(이하 ‘경영지원센터’)를 설치하여 장애인생산품 판매를 촉진하고 직업재활시설 운영 활성화를 꾀하고자 노력하고 있음.
- 그러나, 판매시설과 경영지원센터 사이의 기능상의 충돌과 운영상의 문제들로 인해 이들 기관이 직업재활시설들에게 실질적인 도움을 주지 못하고 있는 실정임.
- 본 연구는 직업재활시설 운영지원기관(판매시설 및 경영지원센터)이 실질적인 운영지원기능을 충실히 수행하지 못하고 있다는 판단 하에 운영지원기관의 바람직한 기능과 역할을 제안하고자 함.

2. 연구 내용

- 직업재활시설 실무자를 대상으로 직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구조사 실시함.
 - 욕구조사의 내용은 직업재활시설 운영에 있어서의 어려움, 경영지원센터와 판매시설에 대한 인지 및 인식, 운영지원기관에 대한 욕구로 구성됨.
- 직업재활시설 ‘운영현황 보고’ 자료 분석을 통해 직업재활시설의 운영현황 파악.
- 욕구조사 데이터 세트와 운영현황 데이터 세트를 머징하여 시설의 운영현황에 따른 운영지원기관에 대한 욕구 확인.

- 분석결과를 바탕으로 직업재활시설 운영 활성화를 위한 직업재활시설 운영지원기관의 기능과 역할 제시.

3. 연구 방법

- 문헌연구
 - 운영지원기관의 방향성 설정을 위해 운영지원기관의 이론적 근거가 될 수 있는 중간지원조직에 대한 문헌연구를 진행함.
- 자문 및 실무회의
 - 자문회의: 학계와 관련 전문가로 구성되었으며 학술적 측면에 대해 자문
 - 실무회의: 직업재활시설장으로 구성되었으며 연구결과의 현장성 고양을 위한 역할 수행
- FGI
 - 욕구조사 이전과 이후 두차례 진행함.
 - 욕구조사 이전 FGI: 조사지 문항의 가독성 확인 및 응답율을 높이기 위한 문항 수정을 목적으로 수행
 - 욕구조사 이후 FGI: 욕구조사 결과가 직업재활시설의 현실을 얼마나 반영하고 있는지 확인함으로써 분석결과의 신뢰성과 타당성 확보
- 간담회
 - 시설장 간담회 실시.
 - 설문조사결과 분석에 대한 현장 의견 수렴
 - 시설장 입장에서 본 직업재활시설이 갖는 궁극적 지향점, 경영지원센터 및 판매시설에 대한 인식, 직업재활시설 운영지원기관에 대한 필요성 및 기대 등에 대한 의견 공유.

II. 운영지원기관에 대한 이론적 접근

1. 중간지원조직으로서의 운영지원기관의 의미와 역할

- 중간지원조직에 대한 선행연구 고찰
 - 최근 커뮤니티 비즈니스가 정책적으로 장려되면서 커뮤니티 비즈니스 활성화를 위한 중간지원조직에 대한 관심이 증가하고 있음.
 - 중간지원조직 개념의 등장은 1919년 영국에서 설립된 전국사회서비스협의회(National Council of Social Service: NCSS)에서 시작된 것으로 비영리기구들의 조정자로 정부가 중간지원조직을 파트너로 인식하기 시작하면서 부터임.
 - 미국에서는 지역자선단체들의 중복 활동을 조율하는 기구로 1990년대 초반부터 중간지원조직에 대한 이해가 시작되었음.
 - 일본의 중간지원조직은 시민단체의 자원봉사활동을 조직화시키고 체계적 역할수행을 지원하는 활동을 위해 1990년대를 전후하여 활성화되었음.
 - 국내에서는 NPO와 사회적기업에 대한 논의가 활발해지면서 중간지원조직에 대한 관심도 증대되는 양상을 보임.
 - 중간지원조직에 대한 정의는 연구자별로 다르게 나타나지만 기능적인 면에서 공통적으로 지적하는 부분은 연계의 기능, 즉 네트워크 기능임.
- 중간지원조직의 유형 및 역할
 - 운영주체에 따라 관 주도형(정부나 지자체가 중심이 되어 직접 운영), 민간 주도형(민간이 설립운영), 위탁형(정부나 지자체가 설립하고 운영은 민간에 위탁)으로 유형화할 수 있음.

〈표 II-1〉 운영주체별 중간지원조직의 특성

	운영주체	재정 안정성	사업운영 유연성	정책·시책 연계성	비 고
관 주도형	설립·운영: 정부·지자체	높음	낮음	높음	•가시적 성과 필요 •기관장의 영향력 큼
민간 주도형	설립·운영: 민간	낮음	높음	낮음 ¹⁾	•높은 전문성 요구
민간 위탁형	설립: 공공 운영: 민간	보통	보통	보통	•가시적 성과 필요 •운영주체의 능력 중요

1) 정책·시책사업의 경우 경제적 지원이 동반되는 경우가 많기 때문에 민간주도형에서도 사업추진시 정책·시책과의 연계가 이루어지므로 연계성이 낮다고 단정하는 것에는 비판이 있을 수 있으나 본 표는 일반론적 관점에서 정리하였음.

- 중간지원조직의 역할은 연구자에 따라 그 범위가 달라지나 일정부분 수렴하는 양상이 나타남.

〈표 II-2〉 연구자별 중간지원조직의 역할

	내각부(2002)	관동경제산업국(2009)	임준홍 외(2011)
코디네이터	○	○	○
상담	○	○	○
교류	○	○	○
정보발신	○		
인재육성	○		
조사·연구	○		
기업 설립 지원		○	○
운영(경영)지원		○	○
사업추진 지원		○	○
자금조달 지원		○	○
평가	○		
정책제안	○		
시설·비품 제공			○

- 선행연구를 통해 본 연구에서는 중간지원조직의 기능을 기본기능과 부가기능으로 구분함.

〈표 II-3〉 중간지원조직의 기능 분류

	기 능
기본기능	코디네이터, 상담, 교류
부가기능	정보발신, 인재육성, 조사연구, 기업설립지원, 운영(경영)지원, 사업추진 지원, 자금조달 지원, 평가, 정책제안, 시설·비품제공

2. 중간지원조직의 사례

■ 한국사회적기업진흥원

- 사회적기업육성법에 근거하여 한국사회적기업진흥원(이하 ‘진흥원’) 설립.
- 진흥원의 고유업무에는 ▲사회적기업가 양성과 사회적기업 모델발굴 및 사업화 지원 ▲사회적기업의 모니터링 및 평가 ▲업종·지역 및 전국단위 사회적기업 네트워크 구축·운영지원 ▲사회적기업 홈페이지 및 통합정보시스템 구축 ▲경영기술세무·노무회계 등의 개선을 위한 컨설팅 지원 ▲사회적기업 관련 국제교류 협력이, 위탁업무에는 ▲사회적기업 활동에 관한 실태조사 ▲사회적기업 인증에 관한 업무 ▲정관등의 변경에 관한 보고서의 수리(受理) ▲교육훈련의 실시 등이 있음.

〈표 II-4〉 중간지원조직의 기능에 따른 한국사회적기업진흥원의 사업분류

	중앙지원조직의 기능	한국사회적기업진흥원의 사업분류
기본기능	코디네이터, 상담, 교류	국제협력, 전국네트워크 중앙사무국관리
부가기능	정보발신, 인재육성, 조사연구, 기업설립지원, 운영(경영)지원, 사업추진 지원, 자금조달 지원, 평가, 정책제안, 시설·비품제공	경영컨설팅, 사회적기업 펀드운영지원, 사회적기업 성과분석, 사회적가치측정 도구개발, 사회적기업 창업팀육성사업, 교육홍보 및 판로개척

■ 장애인기업종합지원센터

- 장애인기업활동촉진법에 근거하여 장애인 예비창업자의 창업촉진 및 장애인기업의 경영안정 지원 등 장애인 기업의 활동증진을 보다 체계적이고 효율적으로 실행하기 위해 장애인기업종합지원센터(이하 ‘지원센터’)가 설립됨.

- 장애인기업활동촉진법 시행령에는 지원센터가 수행해야 할 사업으로 ▲장애인기업에 대한 보증추천 ▲장애인기업에 대한 정보 및 자료제공 ▲장애인의 창업지원 ▲장애경제인에 대한 교육훈련 및 연수 ▲장애인기업의 경영활동 및 판로지원 ▲장애인기업 애로상담실 운영 ▲장애인기업 육성을 위한 연구 및 조사 ▲그 밖에 장애인기업의 육성을 위하여 중소기업청장, 지방자치단체의 장 또는 협회의 회장이 위탁하는 사업으로 정의됨.

〈표 II-5〉 중간지원조직의 기능에 따른 장애인기업종합지원센터의 사업분류

	중간지원조직의 기능	장애인기업종합지원센터의 사업분류
기본기능	코디네이터, 상담, 교류	장애인기업 경영애로 종합상담실, 장애인기업 CEO 세미나, F&D 기업서포터 및 지자체 공무원 워크샵,
부가기능	정보발신, 인재육성, 조사연구, 기업설립지원, 운영(경영)지원, 사업추진 지원, 자금조달 지원, 평가, 정책제안, 시설·비품제공	원스탑창업지원시스템, 장애인 창업 경진대회, 창업 인큐베이터 구축, 장애인기업 CEO 경영혁신 교육, 국내외 전시회 참가지원, 장애인기업 바로 알리기, 장애인기업 지식재산권 출원지원, 판로지원 시스템 운영, 장애인기업 창업보육실 운영

3. 중간지원조직과 직업재활시설 운영지원기관의 관계

- 본 연구는 커뮤니티 비즈니스를 대상으로 하는 것이 아니라 직업재활시설을 대상으로 하는 연구이므로 커뮤니티 비즈니스 활성화를 위한 방안으로 제시되는 중간지원조직을 직업재활시설에 등치시키는 데에 이견이 제기될 수 있음.
- 본 연구는 커뮤니티 비즈니스, 사회적기업, 직업재활시설 사이의 다음과 같은 유사성에 기초하여 커뮤니티 비즈니스 활성화를 위한 중간지원조직을 직업재활시설 운영 활성화를 위한 운영지원기관 논의에 차용하고자 함.
 - 커뮤니티 비즈니스, 사회적기업, 그리고 직업재활시설 모두 지역에 기반을 두고 있음¹⁾.

1) 직업재활시설의 법적 성격을 정의한 법조문 상에는 직업재활시설이 지역에 기반을 둔다는 내용은 없으나 실질적으로 장애인은 이동의 어려움을 갖고 있기 때문에 직업재활시설은 주로 지역의 장애인을 대상으로

- 직업재활시설은 사익을 추구하는 것이 아니라 공익, 사회적 가치를 추구한다는 점에서 커뮤니티 비즈니스나 사회적기업과 공통점을 갖음.
- 다만, 커뮤니티 비즈니스 활성화를 위한 중간지원기관의 경우 코디네이터(연계, 네트워크)에서 정보제공, 인재육성, 생산관리, 인사, 재무, 교육훈련, 회계, 법률, 홍보, 마케팅, 물류, 자금 제공, 정책제언, 조사연구까지 다양한 기능을 수행하나 직업재활시설 운영지원기관은 그 특성상 인재육성²⁾과 자금 제공 등의 기능을 수행하는 데에는 한계가 있으므로, 본 연구에서 직업재활시설 운영지원기관의 기능은 중간지원기관의 기능 중 인재육성과 자금제공의 기능은 제외하고자 함.

하는 경우가 일반적임.

- 2) 직업재활시설과 관련하여 인재육성은 종사자와 근로장애인을 구분할 수 있는데 근로장애인 인재육성은 현실적으로 중간지원조직에서 수행하기에 어려운 한계가 있으므로 근로장애인 인재육성에 대한 부분은 직업재활시설 운영지원기관의 기능에서 제외하고자 함.

Ⅲ. 서울시 장애인 직업재활시설 운영지원기관 현황 및 문제점

1. 서울시장애인직업재활시설 경영지원센터(이하 ‘경영지원센터’)

■ 경영지원센터 현황

- 경영지원센터는 직업재활시설의 경영활성화를 돕기위해 만들어진 기관으로 2008년 7월부터 2009년 2월까지 8개월의 시범운영을 통해 2009년 1기 운영이 시작되었음.

〈표 Ⅲ-1〉 경영지원센터 민간위탁 현황

	시범사업	1기	2기	3기
운영 법인		열매나눔재단	서울시장애인 직업재활시설협회	한국장애인 직업재활시설협회
기간	'08. 7 ~ '09. 2. 28(8개월간)	'09. 4 ~ 12	'10.1 ~ 12	'11. 2 ~ '13. 12
예산	1,984,768천원	641,999천원	320,000천원 (인건비171,111천원 포함)	2011: 257,500천원 (인건비157,500천원 포함) 2012: 266,478천원 (인건비166,478천원 포함)

■ 경영지원센터의 문제점

- 경영지원센터 존립에 대한 법적 기반이 되는 근거법이 없음.
- 민간위탁의 형식으로 운영되는 경영지원센터는 잦은 위탁체 변경으로 사업의 일관성과 연속성을 유지하기 어려움.
- 설립이래로 경영지원센터 예산이 지속적으로 줄어들어 2012년 현재 인건비가 사업비보다 많은 상황으로 실질적인 사업을 진행하기 어려운 상황임.
- 2012년 현재 센터장 1명을 포함하여 총 5명의 인력이 총 107개 직업재활시설을 지원해야 하는 상황으로 절대적인 인력부족을 겪고 있음과 동시에 전문성을 유지하기에 어려운 임금구조를 가지고 있음
- 한정된 사업만을 진행하고 있으며 이에 대한 현장의 만족도도 높지 않은 편임.

2. 서울특별시립 장애인생산품 판매시설(이하 ‘판매시설’)

■ 판매시설 현황

- ‘곰두리서울공관장’으로 1995년 시작된 장애인생산품판매사업은 2007년 ‘서울특별시립 장애인생산품판매시설’로 개명되면서 지금에 이르고 있음
- 2012년 현재 시설장 1명, 사무국장 1명, 3개 팀 1개 사업단 등 총 29명의 인력규모를 보임.
- 판매시설의 주요 사업으로는 상담사업, 관측홍보사업, 개발/조달사업, 중증장애인생산품 우선구매, 견학 및 교육사업, 행복플러스가게 사업이 있음.
- 2012년 9월 현재 우선구매품목 판매비중이 전체 대비 98.0%로 비우선구매 일반생산품 비중(2%)과 비교할 때 절대적 우위를 점하고 있음
- 우선구매품목 중에서도 사무용지류가 52.9%, 화장지종이류가 25.6%로 일부 품목이 전체 매출을 주도하고 있음.

■ 판매시설의 문제점

- 제한된 판매품목의 문제가 있음.
- 우선구매 매출 비중이 절대적임.
- 판매를 대행하면서 직업재활시설로부터 최대 10%의 판매수수료를 받는 이윤구조의 문제가 있음.
- 직업재활시설이 판매시설에 대해 갖는 부정적 이미지의 문제가 있음.

IV. 장애인 직업재활시설 운영현황과 운영지원기관에 대한 욕구조사

1. 데이터 세트(date set)의 구성 및 분석 방법

- 장애인 직업재활시설 운영현황과 운영지원기관에 대한 욕구 파악을 위해 본 연구는 두 개의 데이터 세트(data set)를 구성하였음.
 - 데이터 세트 1: 직업재활시설 운영현황 파악을 위해 직업재활시설이 매년 2회 보건복지부에 보고하는 ‘운영현황 보고자료’
 - 데이터 세트 2: 직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구 파악을 위해 직업재활시설을 대상으로 한 설문조사(이하 ‘욕구조사’)
- 종합적 분석을 위해 운영현황 데이터 세트와 욕구조사 데이터 세트를 시설명 기준으로 머징하여 분석하였음.

2. 욕구조사의 일반 사항

- 욕구조사의 설계 내용은 아래의 <표 IV-1>과 같음.

<표 IV-1> 정량조사 조사 설계

조사방법	• 개별 면접조사
조사대상	• 서울시 장애인직업재활시설 시설장 및 관리자(실무자 포함)
표본크기 및 구성	• 모집단: 107개 • 표본: 90개 • 응답율: 84.1%
조사기간	• 2012. 9. 12 ~ 2012. 9. 28(총 16일간)

- 조사결과에 대한 신뢰성과 타당성 검증을 위해 정성조사가 같이 이루어짐.

〈표 IV-2〉 정성조사 조사 설계

FGI/간담회 진행일정	<ul style="list-style-type: none"> • 관리자 및 실무자 FGI: 2012. 10. 9(화) 11:00~13:00 • 시설장 간담회: 2012. 10. 9(화) 15:00~17:30
조사지역	<ul style="list-style-type: none"> • 서울
참석자 특징	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 장애인직업재활시설 실무에 관여하는 관리자(실무자) • 서울시 장애인직업재활시설 시설장
그룹구성	<ul style="list-style-type: none"> • 그룹수: 총2개 그룹(그룹당 10명씩 총 20명)
진행방법	<ul style="list-style-type: none"> • 전문 모더레이터/컨설턴트에 의한 집단 인터뷰 방식
선정방법	<ul style="list-style-type: none"> • Purposive Sampling(선정설문지 활용 Recruiting)

3. 조사 내용

- 조사는 직업재활시설 운영의 어려운 점, 경영지원센터와 판매시설에 대한 인지 및 인식, 직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구, 시설의 일반현황으로 구성됨.
- 이론적 일관성 유지를 위해 설문 문항의 내용은 II장에서 살펴본 중간지원조직의 기능과 융합되도록 하였음.
 - 중간지원조직의 공통적 기능으로 제시되었던 코디네이터(연계-네트워크) 기능, 교류 기능과 생산관리, 인사, 재무, 교육훈련, 홍보, 마케팅, 물류, 정보제공 등의 기능을 설문 문항의 내용으로 포함하였음.

〈표 IV-3〉 설문 조사지의 구성

대분류	중분류
직업재활시설 운영의 어려움	<ul style="list-style-type: none"> • 시설 운영에 있어서의 일반적 어려움 <ul style="list-style-type: none"> - 종사자 인력확보 및 관리의 어려움 - 근로 장애인 인력확보 및 관리의 어려움 - 설비 및 환경 분야의 어려움 • 직업재활시설간 연계 <ul style="list-style-type: none"> - 연계의 필요성 - 연계 횟수 - 연계시 어려운 점 • 직업재활시설과 민간기업 간 연계 <ul style="list-style-type: none"> - 필요성 - 연계 횟수

	<ul style="list-style-type: none"> - 연계 활동의 내용 - 연계시 어려운 점 • 생산에 있어서의 어려움 • 마케팅 및 유통에 있어서의 어려움
<p>경영지원센터와 판매시설에 대한 인지 및 인식¹⁾</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 경영지원센터 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 사업분야에 대한 인지 정도 - 센터의 역할에 대한 인식 - 수혜 서비스 유무 및 그 내용 - 서비스 이용의 목적 - 서비스를 통한 성과 만족도 - 센터의 필요성 • 판매시설 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 사업분야에 대한 인지 정도 - 판매시설의 역할에 대한 인식 - 수혜 서비스 유무 및 그 내용 - 서비스를 통한 성과 만족도 - 판매시설의 필요성
<p>직업재활시설 운영지원기관의 역할</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자 인력확보 및 관리를 위한 기대 서비스 • 근로 장애인 인력확보 및 관리를 위한 기대 서비스 • 설비 및 환경을 위한 기대 서비스 • (시설간, 대 민간)연계를 위한 기대 서비스 • 생산을 위한 기대 서비스 • 판매를 위한 기대 서비스 • 제공받기를 희망하는 서비스 • 지원기관 역할에 대한 방향성 • 지원기관 활성화 및 발전을 위한 요소 • 지원기관을 통해 시설이 기대하는 효과 • 직업재활시설 운영 활성화를 위한 지원기관의 형태
<p>시설의 일반적 현황</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 시설명 • 소재지 • 연락처 • 대표자 • 유형변경여부 • 시설유형 • 현재 작업 활동의 산업유형 • 현재 물품생산 방식 • 현재 상산품목

1) 경영지원센터와 판매시설의 주요사업은 각 기관 홈페이지에 소개되어 있는 주요사업을 기준으로 하였음

4. 조사 결과

■ 시설의 일반 현황

- 시설 설립 시기 별로 보면 2000~2010년 사이에 설립된 시설이 전체 62.5%로 가장 많은 비중을 차지함.
- 시설 종사자 현황을 보면, 근로사업장은 정원 대비 현원이 평균 0.8명 부족하고, 보호작업장은 0.1명 부족한 상황임. 근로 장애인의 경우 근로사업장은 정원보다 현원이 평균 15.5명 적고, 보호작업장은 평균 1.3명 적음.
- 근로 장애인의 장애 유형을 살펴보면, 지적장애가 전체 67%로 가장 많고, 다음으로 지체, 시각장애, 정신장애 순으로 나타남.
- 조사된 89개 직업재활시설에서 근로하고 있는 근로 장애인은 총 2,711명으로 이중 중증장애인은 96.3%에 달함. 시설 유형별로는 근로사업장의 중증 장애인 비율은 87.2%, 보호작업장의 중증 장애인 비율은 96.6%임.
- 근로 장애인의 월평균 임금 현황을 보면, 근로사업장의 근로 장애인 월평균 임금은 82.8만원, 보호작업장의 근로 장애인 평균임금은 19.5만원임.
- 직업재활시설의 주 생산품목 현황을 보면, 기타를 제외하고는 임가공이 21.7%로 가장 많은 비중을 차지하고 있음. 매출액 기준으로 보면, 1억~15억 미만의 경우 임가공품을 생산하는 시설이 가장 많게 나타남.
- 시설유형별 매출액 현황을 보면, 근로사업장은 공공판매를 통한 매출이 전체 86.0%를 차지하고 비공공판매를 통한 매출액은 14.0%임. 보호작업장은 근로사업장에 비해 공공판매를 통한 매출이 낮아서 60.4%임.
- 매출액 현황 대비 이익현황을 비교해 보면, 공공판매의 매출 대비 이익 비중이 비공공판매보다 낮아서, 대표적인 공공판매 방식 중 하나인 장애인생산품 우선구매 제도가 시설의 매출향상에는 도움이 될 수 있으나 이윤추구 측면에서는 기대보다 효과가 낮음.
- 직업재활시설이 취득한 여러 인증 중 사회적기업 인증이 매출향상에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.

■ 시설운영의 주 애로분야

- 인력확보 및 관리분야의 어려움, 재정분야의 어려움을 가장 많이 토로함.
- 종사자 인력확보 및 관리분야 애로사항의 구체적 내용으로는 ‘전담인력 1인당 담당 장애인수 과중’과 ‘전문인력 부족/확보의 어려움’에 대한 응답율이 가장 높았음.
- 매출규모 30억 이상에서는 ‘전문인력 부족/확보의 어려움’을, 그 외의 매출규모를 보이는 시설에서는 ‘전담인력 1인당 담당 장애인수 과중’을 꼽음.
- 근로 장애인 인력확보 및 관리분야 어려움의 구체적 내용으로는 ‘근로 장애인 임금보장의 어려움’과 ‘근로 장애인의 낮은 작업수행능력 및 업무 이해도’에 대한 응답율이 높았음. 근로사업장의 경우 ‘낮은 작업수행능력 및 이해도’에 가장 많이 응답한 반면, 보호작업장은 ‘임금보장의 어려움’을 가장 많이 토로함.
- 설비 및 환경분야 어려움의 구체적 내용으로는 ‘공간협소’와 ‘장비부족’을 가장 많이 토로함. 근로사업장은 ‘장비부족’을, 보호작업장은 ‘공간협소’를 가장 많이 거론함.
- 응답시설의 91.1%가 타 시설과의 연계가 필요하다고 응답하였고, 근로사업장보다 보호작업장에서의 연계 필요성에 대한 동의율이 더 높음. 타 직업재활시설과의 연계 필요성의 이유로는 정보교류, 판로개척, 업무협조 등을 제시함.
- 민간 기업과의 연계 필요성에 대해 응답시설의 94.4%가 민간기업과의 연계가 필요하다고 응답함. 민간기업과의 연계시 애로사항으로 ‘연계 가능한 기업정보 부족’과 ‘장애인 시설에 대한 기업의 인식부족’을 들고 있음.
- 생산분야 애로사항의 구체적 내용으로는 ‘장애인 생산능력 부족’에 대한 응답율이 가장 높음. 근로사업장은 ‘기술적 한계’에 대한 응답 또한 높게 나타난 반면, 보호작업장은 ‘작업물량 확보’의 어려움을 토로함.
- 마케팅 및 유통분야 어려움의 구체적 내용으로는 시설유형과 매출규모와 상관없이 ‘장애인 생산품에 대한 인식부족’을 가장 많이 응답함.

■ 경영지원센터에 대한 인지 및 인식

- 경영지원센터의 존재에 대해 90%가 알고있고, 경영지원센터의 6대 주요사업분야에 대해 고른 인지율을 보임.
- 경영지원센터의 역할에 있어서는 ‘생산품 물량확보 및 판로개척’에 대한 응답이 가장 높음.

- 응답시설의 70%가 경영지원센터 서비스 이용 경험이 있고, 서비스 이용 목적은 ‘경영여건 개선’이 가장 높았으며, ‘시장경쟁력 강화’, ‘인적·물적 연계를 위한 외부 지원체계 구축’ 등의 순으로 나타남.
 - 서비스 이용을 통해 나타난 성과에 대해서는 55.6%가 ‘높았다’고 응답했고, 44.4%는 ‘낮았다’고 응답함.
 - 경영지원센터의 필요성에 대해 ‘필요하다’가 73.3%로 ‘별로 필요하지 않다’ 4.4%를 크게 웃뎀.
- 판매시설에 대한 인지 및 인식
- 판매시설에 대해 응답시설의 91.1%가 알고있고, 7대 주요 사업분야에 대한 인지율에는 사업별 편차가 있어서 중증장애인생산물 우선구매 관련 사업에 대한 인지율이 가장 높음.
 - 판매시설의 역할은 ‘장애인생산물 판매’로 인식하고 있는 시설이 전체 95.6%에 달함.
 - 응답시설의 45.6%가 판매시설 서비스 이용 경험이 있고, 서비스 이용 목적은 ‘중증장애인생산물 우선구매 관련 사업’이 가장 높았으며, ‘관측 및 홍보사업’, ‘생산물 개발 및 생상품 조정, 배분, 납품대행 등 조달사업’ 등의 순으로 나타남.
 - 서비스 이용을 통해 나타난 성과에 대해서는 48.8%가 ‘높았다’고 응답했고, 51.2%는 ‘낮았다’고 응답함.
 - 판매시설의 필요성에 대해 ‘필요하다’가 75.6%로 ‘별로 필요하지 않다’ 7.8%를 크게 웃뎀.
- 운영지원기관에 대한 욕구
- 종사자 인력확보 및 관리를 위한 희망 서비스로는 ‘보조금 인원 증원’에 대한 응답율이 가장 높고 다음으로 ‘직무/인력구성 분석을 통한 시설별 특성에 맞는 인력배치 지원’으로 응답함. 근로사업장보다 보호작업장에서 ‘보조금 인원 증원’에 대한 응답율이 높게 나타남.
 - 근로 장애인 인력확보 및 관리를 위한 희망 서비스로는 ‘목적에 부합하는 역량을 증진시키기 위한 근로 장애인 교육 실시’, ‘직업재활시설간의 연계/전이를 위한 통합된 사례관리체계 구축’ 등의 순으로 응답을 높음.
 - 설비 및 환경을 위한 희망 서비스로는 ‘기능보강 확보를 위한 지원’에 대한 욕구가

- 가장 높고, 다음으로 ‘시설환경 및 시설노후 개선’, ‘장비보강, 노후장비 교체’ 등의 순으로 나타남.
- 타 직업재활시설과의 연계를 위한 희망 서비스로는 ‘많은 직업재활시설이 참여할 수 있는 공동 사업 추진’, ‘직업재활시설 간의 원활한 운영/판매촉진 위한 공동 대응체계 구축 관련 교육 실시’에 대한 욕구가 높게 나타남.
 - 민간기업과의 연계를 통한 기대 효과로는 ‘물적자원 연계’에 대한 응답이 가장 높고, ‘마케팅, 생산관리, 디자인, 판매 등 전문지식 연계’, ‘생산기술에 대한 기술 이전’ 순으로 나타남.
 - 시설의 생산을 위한 희망 서비스로는 ‘시장경쟁력 있는 제품 및 서비스 개발’에 대한 욕구가 가장 높음.
 - 생산품 판매를 위한 희망 서비스로는 ‘직업재활시설의 생산품 및 서비스의 판로개척 활동 지원’에 대한 욕구가 가장 높음.
 - 직업재활시설 운영지원기관의 역할에 대한 시설의 기대로는 ‘생산품 물량확보 및 판로개척’에 대한 기대가 가장 높고 다음으로 ‘시설·정부기업 사이에서의 조정자 또는 제안자의 역할’, ‘생산 및 서비스 활동에 필요한 정보제공 및 신속한 지원’ 등의 순으로 나타남. 근로사업장은 ‘시설·정부기업 사이에서의 조정자 또는 제안자의 역할’의 욕구가 가장 많고, 보호작업장은 ‘생산품 물량확보 및 판로개척’의 욕구가 가장 많음.
 - 직업재활시설 운영지원기관의 활성화 및 발전을 위한 중요요소로는 ‘정부 및 민간 기업으로부터의 지원확대’를 가장 많이 꼽고, 다음으로 ‘운영지원기관 내 전문인력 증대’, ‘명확한 역할수립’등의 순으로 나타남. 근로사업장은 ‘운영지원기관 운영의 독립성 보장’에 대한 응답율이 가장 높은 반면, 보호작업장은 ‘명확한 역할 수립’에 대한 응답율이 가장 높음.
 - 직업재활시설 운영지원기관의 활성화를 위한 운영지원기관의 형태로는 ‘경영지원센터이 기능 강화’에 대한 응답율이 54.4%로 가장 높음.

5. 소결

- 직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구분석 결과는 욕구에 대응하는 서비스 제공 주체에 따라 두 개의 틀로 분석할 수 있음
 - 서비스 제공 주체가 ‘서울시’인 경우: 종사자 및 근로자 인력확보 및 관리에 대한 욕구
 - 서비스 제공 주체가 ‘운영지원기관’인 경우: 설비 및 환경을 위한 희망 서비스, 타 직업재활시설과의 연계를 위한 희망서비스, 시설의 생산을 위한 희망서비스, 생상품 판매를 위한 희망서비스
 - 즉, 운영지원기관에서 제공할 수 있는 서비스의 내용은 ‘연계와 지원’으로 정리할 수 있음.

V. 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 기능과 역할

1. 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 기능에 대한 현장의 욕구

- 자원의 효율적 활용을 위한 연계(network) 기능
 - 시설간 및 민간과의 연계: 시설간 연계는 ‘정서적 연계’와 ‘정보의 연계’로 구분
 - ※ ‘정서적 연계’는 시설간 신뢰관계 형성을, ‘정보의 연계’는 정서적 연계를 바탕으로 실질적인 정보의 공유를 의미함.
 - ※ 민간과의 연계는 직업재활시설의 환경이 열악함을 감안할 때 매우 중요한 사업으로 현실적인 차원(자원과 정보의 획득, 전문성 보완, 매출 증대, 인식개선, 근로 장애인 전이 등)에서 이루어져야 함.
 - 자원연계를 위한 DB 구축 및 관리: 시설간 DB (행정양식 및 인증관련 정보, 생산재고·회계관리 프로그램, 설비·투자정보 등이 콘텐츠로 포함됨)로 직업재활시설 인터넷 운영하고, 민간과 시설간의 연계 DB를 위해 지역, 생신품, 민간기업의 규모 등 직업재활시설과 연계할 수 있는 민간기업의 정보 DB화
- 전문성 강화를 위한 기능
 - 전문성 강화를 위한 교육 및 인프라 제공: 생산재고·회계관리 관련 교육 및 프로그램 개발 및 제공
 - 디자인 컨설팅: 시장경쟁력 확보를 위한 디자인 개발지원
- 매출 향상을 위한 기능
 - 고부가가치 신규 아이템 개발·보급 및 판로개척: 자체생산품이 없거나 단순 임가공이 주생산품인 시설을 대상으로 신규 아이템 개발 및 보급 관련 모든 프로세스를 운영지원기관이 총체적이고 주도적으로 제공
 - 기계화를 위한 설비·투자정보 제공: 생산성을 높이기 위해 필요한 설비·투자 관련 정보를 제공하여 실질적인 자원연계를 주도
- 업무부담 감소를 위한 기능
 - 행정업무 간소화를 위한 전산 프로그램 개발: 개별시설의 업무부담을 줄이기 위해 운영지원기관이 통일된 양식 및 이를 관리할 프로그램 보급

- 직업재활시설 공동사업과 관련한 법규정보수집 및 제공: 노무관리, 각종 인증 취득을 위한 업무, 직업재활시설 관련 법의 재개정에 따라 직업재활시설에 요구되는 사항 등 직업재활시설 공동업무와 관련한 정보 수집 및 제공

2. 중간지원조직의 기능에 따른 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 기능

- 중간지원조직의 기능분류에 따라 직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구 정리가 가능함.

〈표 V-1〉 중간지원조직의 기능에 따른 장애인 직업재활시설 운영지원기관에 대한 현장의 욕구 분류

	기능	현장의 욕구
기본기능	<ul style="list-style-type: none"> ▲코디네이터 ▲교류 ▲상담 	<ul style="list-style-type: none"> ▲연계(network) 기능 <ul style="list-style-type: none"> - 시설간 및 민간과의 연계 - 연계를 위한 DB 구축 및 관리
부가기능	<ul style="list-style-type: none"> ▲정보발신 ▲인재육성 ▲조사연구 ▲기업설립지원 ▲운영(경영)지원 ▲사업추진 지원 ▲자금조달 지원 ▲평가 ▲정책제안 ▲시설·비품제공 	<ul style="list-style-type: none"> ▲업무부담 감소 기능 <ul style="list-style-type: none"> - 법규정보수집 및 제공 - 전산 프로그램 개발 ▲전문성 강화 기능 <ul style="list-style-type: none"> - 교육·인프라 제공 - 디자인 컨설팅 ▲매출향상 기능 <ul style="list-style-type: none"> - 신규아이템 개발보급 및 판로개척 - 설비·투자정보 제공

- 기본기능과 부가기능으로의 분류를 통해 자원의 정도에 따라 직업재활시설 운영지원기관의 기능을 조정하는 것이 가능하고, 세부적인 사업계획에 있어서도 기능분류에 준하여 필수사업과 선택사업을 선정함으로써 운영지원기관의 기능 및 방향성과 세부 사업 및 프로그램이 일관성을 유지할 수 있음.
- 이와 함께, 운영지원기관의 기능에 우선순위를 부여함으로써 장기적으로 기능의 확대를 위한 전략을 세우는 것이 가능함.

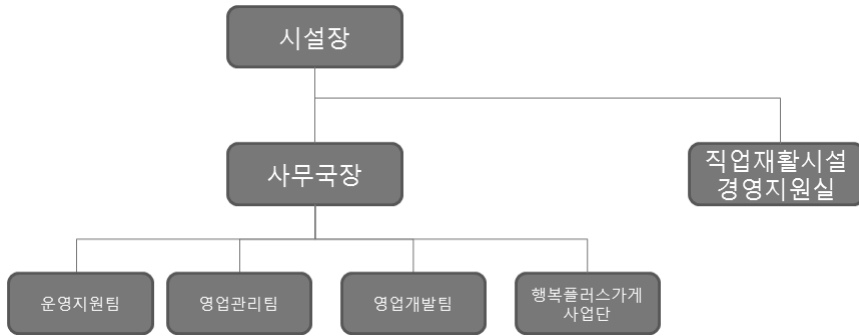
3. 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 운영기반 및 방법

- 운영지원기관의 법인격
 - 기관설립의 법적 근거 마련: 일관성있고 지속적인 사업 운영을 위해 법적 근거 필요
- 운영지원기관의 운영형태
 - 출연기관: 준 공공기관에서 운영함으로써 공공성 확보하고 안정적 재정기반을 바탕으로 지속적인 사업추진 가능
 - 출자를 통한 협업체: 운영의 독립성 확보 및 시설의 욕구에 맞는 사업추진 가능
- 운영지원기관의 인적 구성
 - 전문인력 확보: 실질적인 직업재활시설 운영지원을 위한 상주 전문인력 필요
 - 보수체계 현실화: 전문인력 확보를 위한 시장임금 수준으로의 보수체계 현실화

VI. 결론 및 제언

- 시설의 욕구에 기반한 직업재활시설 운영지원기관에 대한 상을 다음과 같이 정리함.
 - 직업재활시설 운영지원기관의 기능을 기본기능과 부가기능으로 구분함.
 - 기본기능으로 연계(network) 지원기능으로 상정하고, 이에 따른 세부사업으로는 시설간 및 민간과의 연계와 자원연계를 위한 DB 구축 및 관리를 제안함.
 - 부가기능으로 전문성 강화 지원기능, 매출향상 지원기능, 업무부담 감소 지원기능으로 정리하고, 이에 따른 세부사업으로 교육 및 인프라 제공, 디자인 컨설팅, 고부가가치 신규 아이템 개발보급 및 판로개척, 기계화를 위한 설비투자정보 제공, 행정업무 간소화를 위한 전산 프로그램 개발, 직업재활시설 공동사업 관련 법규정보 수집 및 제공을 제안함.
- 운영지원기관 설립의 법적 근거 마련하고 안정적인 독립적인 운영을 위한 운영방법으로 출연기관 형식의 운영지원기관과 개별 직업재활시설의 출자를 통한 운영지원기관의 형식을 제시함.
- 운영지원기관의 인적구성과 관련하여 전문인력 확보와 이를 위한 임금체계의 전면적 개편을 제안함.
- 경영지원센터와 판매시설의 흡수통합이라는 현실을 감안하여 경영지원기능의 유지 및 내실화를 위해 다음과 같은 정책적 제언을 제시함.
 - 판매시설과 경영지원센터의 명확한 기능정의를 이루어져야 함. 판매시설은 ‘판매기능’의 전문화를 유도하고, 경영지원센터는 경영지원의 핵심 기능을 정의해야 함. 본 연구에서는 중간지원조직의 기본기능에 준하여 경영지원의 핵심 기능으로 협의체 활성화, 네트워크 활성화, 신규 아이템 개발 및 보급, 장애인 생산품에 대한 인식개선 및 홍보를 제안함.
 - 경영지원기능의 유지 및 내실화를 위해서는 경영지원센터가 독립적으로 운영될 수 있어야 함. 이를 위해 경영지원센터가 판매시설 사무국장의 통제하에 있는 것이 아니라 시설장 통제하에 있어야 함.
 - 본 연구에서 제안하는 기관통합 된 판매시설의 조직도는 다음과 같음.

〈그림 VI-1〉 통합 판매시설 조직도(안)



- 직업재활시설 경영지원실(가칭) 운영의 독립성 확보 및 기능의 내실화를 위해서는 시설장의 통제를 받되 경영지원실의 준립근거와 그 기능 및 역할에 대한 법적 근거를 마련함과 동시에 실질적인 기능을 수행할 수 있는 최소인원의 확보 및 사업 수행을 위한 예산확보가 함께 이루어져야 함.

□ 목 · 차

I. 서론

1. 연구 배경 및 목적	3
2. 연구 내용	4
3. 연구 방법	5

II. 운영지원기관에 대한 이론적 접근

1. 중간지원조직으로서의 운영지원기관의 의미와 역할	9
2. 중간지원조직 사례	16
3. 중간지원조직과 직업재활시설 운영지원기관의 관계	18

III. 서울시 장애인 직업재활시설 운영지원기관 현황 및 문제점

1. 서울시장애인직업재활시설 경영지원센터	23
2. 서울특별시립 장애인생산품 판매시설	26

IV. 장애인 직업재활시설 운영현황과 운영지원기관에 대한 욕구조사

1. 데이터 세트(data set)의 구성 및 분석 방법	33
2. 욕구조사의 일반 사항	33
3. 조사 내용	35
4. 조사 결과	37
5. 소결	82

□ 목 · 차

V. 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 기능과 역할

- 1. 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 기능에 대한 현장의 욕구 87
- 2. 중간지원조직의 기능에 따른 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 기능 96
- 3. 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 운영기반 및 방법 97

VI. 결론 및 제언 103

- 참고문헌 106
- 부록 107

표 목 차

〈표 I-1〉 자문·실무회의의 일시 및 내용	5
〈표 I-2〉 FGI 일시 및 내용	6
〈표 II-1〉 운영주체별 중간지원조직의 특성	12
〈표 II-2〉 연구자별 중간지원조직의 역할과 내용	13
〈표 II-3〉 연구자별 중간지원조직의 역할	15
〈표 II-4〉 중간지원조직의 기능 분류	15
〈표 II-5〉 중간지원조직의 기능에 따른 한국사회적기업진흥원의 사업분류	17
〈표 II-6〉 중간지원조직의 기능에 따른 장애인기업종합지원센터 지원정책의 내용 분류	18
〈표 II-7〉 중간지원조직에 대한 선행연구	19
〈표 III-1〉 경영지원센터 민간위탁 현황	23
〈표 III-2〉 판매시설의 제품별·기관별 판매현황(2012. 9월 현재)	27
〈표 III-3〉 판매시설의 판매실적 분석(2010~2012. 9)	28
〈표 IV-1〉 정량조사 조사 설계	34
〈표 IV-2〉 정성조사 조사 설계	34
〈표 IV-3〉 설문 조사지의 구성	35
〈표 IV-4〉 시설 설립 현황	37
〈표 IV-5〉 시설 종사자 및 근로 장애인 현황(평균)	37
〈표 IV-6〉 응답자 특성에 따른 시설 근로 장애인 현황	38
〈표 IV-7〉 시설 근로 장애인의 장애유형	39
〈표 IV-8〉 근로 장애인 중 중증 장애인 현황	40
〈표 IV-9〉 근로 장애인 월평균 임금 현황	41
〈표 IV-10〉 근로 장애인 근속현황	41
〈표 IV-11〉 주 생산품목 현황	42
〈표 IV-12〉 매출액 및 이익 현황	43

표 목 차

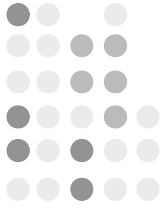
〈표 IV-13〉 등록/인증 현황	44
〈표 IV-14〉 인증별 매출액총계와의 상관분석 및 다중회귀분석 결과	45
〈표 IV-15〉 시설운영의 주 장애분야	46
〈표 IV-16〉 종사자 인력확보 및 관리분야 애로사항	47
〈표 IV-17〉 근로 장애인 인력확보 및 관리분야 애로사항	49
〈표 IV-18〉 설비 및 환경분야 애로사항(매출)	50
〈표 IV-19〉 타 직업재활시설 간 연계 필요성	50
〈표 IV-20〉 타 직업재활시설 간 연계현황	51
〈표 IV-21〉 타 직업재활시설 간 연계현황: 기타 응답 내용	52
〈표 IV-22〉 타 직업재활시설 간 연계시 애로사항	53
〈표 IV-23〉 민간기업과의 연계 필요성	54
〈표 IV-24〉 민간기업과의 연계현황	54
〈표 IV-25〉 민간기업과의 연계현황: 기타 응답 내용	55
〈표 IV-26〉 민간기업과의 연계시 애로사항	56
〈표 IV-27〉 생산분야 애로사항	57
〈표 IV-28〉 마케팅 및 유통분야 애로사항	58
〈표 IV-29〉 경영지원센터 인지도	59
〈표 IV-30〉 경영지원센터의 역할 인식	61
〈표 IV-31〉 경영지원센터 서비스 이용 경험	62
〈표 IV-32〉 경영지원센터 서비스 이용 목적	63
〈표 IV-33〉 경영지원센터 이용 성과 만족도	63
〈표 IV-34〉 경영지원센터의 필요성	64
〈표 IV-35〉 장애인생산물판매시설 인지도	65
〈표 IV-36〉 장애인생산물판매시설의 역할 인식	66
〈표 IV-37〉 장애인생산물판매시설 이용 경험	67
〈표 IV-38〉 장애인생산물판매시설 서비스 이용 목적	68

표 목 차

〈표 IV-39〉 장애인생산품판매시설 이용 성과 만족도	69
〈표 IV-40〉 장애인생산품판매시설의 필요성	69
〈표 IV-41〉 종사자 인력 확보 및 관리를 위한 희망 서비스	70
〈표 IV-42〉 근로 장애인 인력 확보 및 관리를 위한 희망 서비스	71
〈표 IV-43〉 설비 및 환경을 위한 희망 서비스	72
〈표 IV-44〉 타 직업재활시설과의 연계를 위한 희망 서비스	73
〈표 IV-45〉 민간기업과의 연계를 통한 기대 효과	74
〈표 IV-46〉 시설 생산을 위한 희망 서비스	75
〈표 IV-47〉 생산품 판매를 위한 희망 서비스	76
〈표 IV-48〉 직업재활시설 운영 활성화를 위한 지원기관의 역할에 대한 기대	77
〈표 IV-49〉 지원기관의 활성화 및 발전을 위한 중요요소	78
〈표 IV-50〉 지원기관 서비스 이용 의향	79
〈표 IV-51〉 운영지원기관의 서비스 이용한 통한 기대 효과	80
〈표 IV-52〉 직업재활시설 운영의 활성화를 위한 지원기관의 형태	81
〈표 IV-53〉 시설의 규모 및 유형에 따른 분야별 애로사항의 내용	83
〈표 IV-54〉 욕구조사에 기반한 서비스 제공주체별 서비스 내용	84
〈표 V-1〉 장애인 직업재활시설 장부 비치 목록	94
〈표 V-2〉 중간지원조직의 기능에 따른 장애인 직업재활시설 운영지원기관에 대한 현장의 욕구 분류	96

<그림목차>

〈그림 IV-1〉 경영지원센터 주요 사업 분야별 인지도	60
〈그림 IV-2〉 판매시설 주요 사업 분야별 인지도	66
〈그림 VI-1〉 통합 판매시설의 조직도(안)	104



I | 서론 |



I 서론

1. 연구 배경 및 목적

장애인 직업재활시설은 복지기능과 경영기능을 동시에 수행해야 하는 태생적 특성을 가지고 있음에도 불구하고 직업재활시설 종사자의 인적 구성을 보면 경영보다는 복지기능에 더 초점을 맞추고 있는 것으로 보여진다. 사회복지사나 직업재활사 중심으로 직업재활시설 종사자가 구성되면서 경영 측면의 전문성을 가진 인력이 턱없이 부족한 상황이다. 이러한 현실로 인해 직업재활시설의 ‘경영’ 기능이 취약할 수밖에 없을 것이다.

직업재활시설이 갖는 경영기능의 취약성을 보완하기 위해 보건복지부와 서울시는 장애인 생산품판매시설(이하 ‘판매시설’)과 서울시 장애인직업재활시설 경영지원센터(이하 ‘경영지원센터’)를 설치하여 장애인생산품 판매를 촉진하고 직업재활시설의 운영 활성화를 꾀하고자 노력하고 있다. 그러나 보건복지부와 서울시의 노력에도 불구하고 판매시설과 경영지원센터는 기능(사업)상의 충돌과 함께 운영상의 문제들로 인하여 고객이 되는 직업재활시설들에게 실질적인 도움을 주는데 어려움을 겪고 있다.

판매시설과 경영지원센터의 기능(사업)상의 충돌 내용을 보면, 직접적인 생산품 판매활동 이외의 직업재활시설의 운영을 지원하는 기능이 판매시설과 경영지원센터가 공통적으로 가지고 있다는 점이다. 다만 차이가 있다면 판매시설의 경우 생산품 판매기능이 주기능이고 직업재활시설 운영지원 부분이 부기능이라면 경영지원센터는 직업재활시설 운영지원이 주기능이라는 점일 것이다.

운영상의 문제는 판매시설의 경우 판매시설에서 주로 많이 판매하고 있는 생산품(사무용 지류 및 화장지류)을 생산하는 직업재활시설을 제외하고는 시설과의 교류 및 교감의 정도가 낮다는 것이다. 이로 인해 일부 직업재활시설에서는 판매시설에 대해 부정적인 정서를 드러내기도 한다. 경영지원센터는 시범사업이 진행된 2008년 이래로 운영기간이 4년이 채 안되는 짧은 운영기간으로 인한 노하우 부족과 잦은 위탁체 변경으로 인한 사업의 연속성과 일관성 미흡이라는 문제를 안고 있다. 이러한 문제들로 인해 판매시설과 경영지원센터가 직업재활시설 운영지원기관으로 있으나 시설들에게 실질적인 도움을 주지 못하고 있는 실정이다.

직업재활시설 운영활성화를 위해 시설에서 가장 바라는 것은 ‘인력확충³⁾’이다. 그러나 자

원의 한계로 인해 모든 시설에 인력을 확충해줄 수 없다면 현실적인 접근으로 직업재활시설 운영지원기관의 기능을 확대함으로써 시설의 업무부담을 줄여주는 방안을 강구할 필요가 있을 것이다. 이러한 배경에서 본 연구는 기존의 직업재활시설 운영지원기관(판매시설 및 경영지원센터)이 실질적인 운영지원기능을 충실히 행하지 못하고 있다는 판단 하에 운영지원기관의 바람직한 기능과 역할을 제안하고자 한다.

2. 연구 내용

본 연구는 장애인 직업재활시설의 원활한 운영을 위한 운영지원기관의 역할과 기능을 제안하는 데에 그 목적이 있다. 이러한 연구목적에 부합하는 결과를 도출하기 위해 다음과 같은 내용을 포함하였다.

첫째, 장애인직업재활시설 실무자를 대상으로 직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구조사를 실시하였다. 욕구조사는 직업재활시설 운영에 있어서의 어려움, 경영지원센터와 판매시설에 대한 인지 및 인식, 운영지원기관에 대한 욕구를 주 내용으로 한다.

둘째, 직업재활시설 ‘운영현황 보고’ 자료 분석을 통해 직업재활시설의 운영현황을 파악한다. 시설 운영현황 분석은 시설이 가지고 있는 현실적인 문제를 확인하고, 욕구조사 결과의 타당성과 신뢰성을 간접적으로 확인하는데 기여한다.

셋째, 욕구조사 데이터 세트와 운영현황 데이터 세트를 머징하여 시설의 운영현황에 따른 운영지원기관에 대한 욕구를 확인한다. 이를 통해 시설의 욕구에 기반한 운영지원기관의 기능과 역할 제시가 가능하다.

넷째, 분석결과를 바탕으로 직업재활시설의 운영 활성화를 위해 직업재활시설 운영지원기관이 수행해야 하는 기능과 역할을 제시한다. 제시된 내용은 운영지원기관의 기능에 대한 부분과 운영방향에 대한 부분으로 구분한다.

이러한 연구내용을 바탕으로 I장은 연구에 대한 개괄적 소개를 담았고, II장은 중간지원조직에 대한 이론적 고찰과 중간지원조직과 운영지원기관의 관계를 소개함으로써 운영지원기관의 방향성을 찾고자 하였다. III장은 경영지원센터와 판매시설의 현황과 문제점을 분석하였

3) 직업재활시설 실무자 및 시설장을 대상으로 한 FGI와 간담회를 통해 직업재활시설 운영활성화를 위해 가장 필요한 것이 ‘보조금 인력의 확충’이라는 결론을 얻었다.

으며, IV장은 운영현황 및 욕구조사 결과를 제시하였다. V장은 운영현황 및 욕구조사 결과를 바탕으로 직업재활시설 운영지원기관의 기능과 역할 등에 대한 제안을 구체화하였고, VI장에서 결론을 내렸다.

3. 연구 방법

1) 문헌연구

운영지원기관의 방향성 설정을 위해 운영지원기관의 이론적 근거가 될 수 있는 중간지원조직에 대한 문헌연구를 진행하였다. 또한 중간지원조직의 사례를 찾기 위한 문헌연구와 인터넷 자료조사도 병행되었다.

2) 자문 및 실무회의

학계와 관련 전문가로 구성된 자문회의와 직업재활시설 시설장으로 구성된 실무회의를 통해 연구의 학술적 완성도와 현장 반영도를 높이고자 노력하였다. 자문회의와 실무회의는 각 3명으로, 자문회의는 대학교수 1명, 직업재활시설 관련 전문가(박사) 1명, 서울시직업재활시설협회장 1명으로 구성되었다.

자문회의와 실무회의는 각각 3번 실시되었는데 자문회의는 주로 학술적인 측면에 대한 자문이 이루어졌고, 실무회의는 욕구조사와 관련하여 조사지를 점검하고 조사결과에 대한 해석을 확인하는 등 현장성과 관련된 코멘트를 받는 방식으로 이루어졌다.

〈표 1-1〉 자문·실무회의 일시 및 내용

	일시	내용
자문회의	2012. 7. 25	• 전반적인 연구 방향성 검토
	2012. 8. 24	• 설문 조사지의 타당성 검토
	2012. 12. 5	• 보고서 내용의 학술적 검토
실무회의	2012. 8. 31	• 설문 조사지 문항 점검 및 유의사항 검토
	2012. 10. 31	• 설문조사 분석 결과에 대한 해석방향 검토
	2012. 11. 28	• 정책적 제언의 현실성 검토

3) FGI

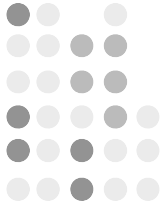
FGI는 욕구조사 실시 이전과 이후로 두차례에 걸쳐 진행되었다. 욕구조사 실시 이전에 진행된 FGI는 조사지 문항의 가독성을 확인하고 응답율을 높이기 위한 문항 수정을 목적으로 이루어졌다. 총 10명의 직업재활시설 실무자나 관리자를 대상으로 진행되었고 보호작업장 관계자 6명, 근로사업장 관계자 4명이 참석하였다. 욕구조사 실시 이후 진행된 FGI는 욕구조사 결과가 직업재활시설의 현실을 얼마나 반영하고 있는지를 확인함으로써 분석결과의 신뢰성과 타당성을 확보하고자 이루어졌다.

〈표 1-2〉 FGI 일시 및 내용

	일시	참가자	검토 내용
1차 FGI	2012. 8. 17	직업재활시설 실무자 및 관리자(10명)	<ul style="list-style-type: none"> 설문조사지 조사 문항의 가독성 응답율 제고를 위한 문항 수정 내용
2차 FGI	2012. 10. 9	직업재활시설 실무자 및 관리자(10명)	<ul style="list-style-type: none"> (분석결과의 신뢰성 및 타당성 확보를 위한) 설문조사 분석결과의 현실 반영정도 검토

4) 간담회

시설장 간담회는 2차 FGI와 같은 날 오후에 진행되었고 10명의 시설장이 참여하였다. 설문조사 결과 분석에 대한 직업재활시설의 의견을 듣기위해 실시된 간담회에서는 분석결과에 대한 의견과 더불어 직업재활시설이 갖는 궁극적 지향점, 시설장 입장에서 직업재활시설의 궁극적 지향점을 향해 나아가는데 있어서의 애로사항, 경영지원센터 및 판매시설에 대한 인식, 직업재활시설 운영지원기관에 대한 필요성 및 기대 등에 대한 의견 공유가 이루어졌다.



II

운영지원기관에 대한 이론적 접근



II 운영지원기관에 대한 이론적 접근

1. 중간지원조직으로서의 운영지원기관의 의미와 역할

1) 중간지원조직에 대한 선행연구 고찰

최근 커뮤니티 비즈니스가 정책적으로 장려되면서 커뮤니티 비즈니스 활성화를 위한 중간지원조직¹⁾에 대한 관심이 증가하고 있다. 커뮤니티 비즈니스란 “생활공동체에 기반을 두고 지역이 직면한 지역의 사회적 문제를 지역 잠재자원의 활용을 통해 비즈니스 방식을 도입하여 해결해나가는 활동”으로 “주민이 주체가 되는 지역밀착형 비즈니스를 표방하고 영리를 최우선으로 하지 않고 적정규모와 이익을 추구하며, 영리를 최우선으로 하는 비즈니스와 자원봉사활동 간의 중간 형태로 글로벌적 시각으로 지역에서 활동하는 개방적 비즈니스”를 의미한다(지식경제부, 2011: 19). 지역밀착형이면서 영리를 최우선으로 하지 않는 커뮤니티 비즈니스가 정부에 의해 정책적으로 장려되면서 마을기업, 사회적기업 등의 이름으로 만들어지기 시작하였다.

그러나 자생적으로 등장한 커뮤니티 비즈니스가 아닌 정책적 커뮤니티 비즈니스는 운영에 있어서 현실적 어려움을 갖게 되었고 이로 인해 지속성을 유지하기 어려운 부분이 등장하였다. 이러한 문제 인식 하에 커뮤니티 비즈니스를 활성화하기 위한 방안들이 고려되었고 이러한 과정에서 관심을 갖게 된 것이 ‘중간지원조직’이다.

중간지원조직 개념의 등장은 1919년 영국에서 설립된 전국사회서비스협의회(National Council of Social Service: NCSS)에서 시작된 것으로 1970년대 말~1980년대 초 비영리기구들의 조정자로 정부가 중간지원조직을 파트너로 인식하기 시작하면서 중간지원조직 개념의 보편화가 시작되었다(임승빈, 2009). 미국에서는 지역자선단체들의 중복 활동을 조율하는 기구로 1990년대 초반부터 중간지원조직에 대한 이해가 시작되었고 1980년대를 전후해서 활성화되기 시작하였으며, 일본의 중간지원조직은 시민단체의 자원봉사활동을 조직화시키고 체계적 역할수행을 지원하는 활동을 위해 1990년대를 전후하여 활성화되었다(마상진, 2011에서 재인

1) 미국은 Infrastructure Organization, 영국은 Umbrella Organization 또는 Local Development Agency, 일본은 Intermediary 또는 MSO(Management Support Organization)로 부르는 등 나라별로 중간지원조직을 부르는 용어에 차이가 있다(지식경제부, 2011).

용). 협동조합의 발달이라는 공통점을 가지고 있는 이탈리아프랑스스페인에서는 사회경제적 조직의 연합체 또는 컨소시엄-그룹 형태로 중간지원조직이 발달한 특징을 보이고 있다(마상진, 2011).

한편, 국내에서는 NPO와 사회적기업에 대한 논의가 활발해지면서 중간지원조직에 대한 관심도 증대되는 양상을 보였다. 특히 정책적 차원에서 사회적기업이 장려되면서 사회적기업의 정착을 지원하기 위한 중간지원조직에 대한 논의가 활발하게 이루어졌다. 따라서 시기적으로 보면 사회적기업에 대한 논의가 급속하게 진행된 2000년대 후반에 중간지원조직에 대한 논의도 함께 이루어진 측면이 있고, 중간지원조직에 대한 관심 역시 사회적기업에 한정되어 나타나는 특징을 보이고 있다(김병국, 2011; 김재현 외, 2011; 서정민, 2011; 송두범, 2011; 지식경제부, 2011; 정수화 외, 2011; 임준홍 외, 2010 등).

유럽연합차원의 연구프로젝트였던 RISO(The Role of Intermediary Support Structures in Promotion Third System Employment Activities at Local Level)는 중간지원조직을 사회경제에 광범위한 서비스를 제공하는 조직으로 컨설팅, 코디네이션, 교류, 재정, 정보, 로비, 경영, 네트워킹, 연구, 훈련 등의 활동들을 통해 사회적기업과 사회 사이에서 매개자로서 활동하는 조직으로, 영국의 Volresource(2011)는 어떤 주체가 특정 지역에서 활동하거나 또는 특정 활동이나 기능을 운영함에 있어 겪는 어려움을 지원해주는 조직으로 정의하였다(마상진, 2011). 한편, 일본 내각부는 다원적 사회에서 공생과 협력을 목표로 지역사회와 NPO의 변화와 요구를 파악하여 이에 필요한 자원(인재, 자금, 정보)를 제공하고, NPO간 네트워크를 촉진하며 가치창출(정책제언, 조사연구)을 담당하는 조직(송두범, 2011에서 재인용)으로 정의하였다.

국내에서 중간지원조직에 대한 정의는 연구자별로 조금씩 다르게 내려지고 있다. 지식경제부(2011)는 기획력과 전문성, 마케팅 능력 등을 갖춘 에이전시로 다양한 이해관계자들과의 네트워크 및 연구 등을 통해 활동기반 및 전문지식을 구축하고 공동의 '핵심목표'를 추진하는데 필요한 협력과 정보제공, 인재육성 등을 실행하는 기관으로 정의하였고, 이권형(2011)은 공공부문, 민간기업, 사회적기업, 일반시민 등과의 네트워크 활동과 사회적기업의 창업부터 정착에 이르기까지 분야별로 필요한 지원활동을 연계해주는 조직으로, 생산관리, 인사, 재무, 교육훈련, 회계, 법률, 홍보, 마케팅, 물류 등 다양한 분야에서 전문인력과 시설장비가 지원되는 조직으로 정의하고 있다. 정수화 외(2011)는 정부 또는 지방자치단체와 사회적기업 간의 가교역할을 하면서 사회적기업을 지원하는 민관을 아우르는 중립적 형태의 지원조직으로, 서

정민(2011)은 행정과 민간 사이의 가교로서의 중재자, 민간과 민간 사이의 협력과 조정자, 그리고 부족한 민간의 역량을 보완하고 지원하기 위한 전문조직으로 중간지원조직을 정의하고 있다. 마상진(2011)은 사회적기업 중간지원조직을 사회적기업의 발전을 위해, 필요하지만 스스로 해결하기 힘들거나 비용이 많이 드는 기업 운영과 관련한 서비스를 지원하는 조직으로 정의하였다. 한편, 정규호(2012)는 ‘사이’에서 ‘경계’를 넘어 지속성과 효율성을 가지고 책임 있게 ‘지원’ 역할을 하는 곳으로, 공공영역과 민간영역 간의 소통과 협력을 촉진하고, 광역 단위에서 기초 생활권까지의 수직적 연계와, 경제-사회-공간 영역을 아우르는 수평적 연계를 종합적으로 매개하고 조율하는 역할을 하는 것으로 정리하였다. 따라서 이러한 정리를 통해 정규호(2012)는 중간지원조직에 기대하는 역할들로 권능강화(empowerment), 인큐베이팅(incubating), 코디네이팅(coordinating), 허브(hub)를 꼽고 있다. 이와 같이 중간지원조직에 대한 정의는 연구자별로 다르게 나타나지만 기능적인 면에서 공통적으로 지적하는 부분은 연계의 기능 즉, 네크워크 기능이다. 즉, ‘정보와 자원의 연계’가 중간지원조직의 핵심 기능이라고 할 수 있을 것이다.

2) 중간지원조직의 유형 및 역할

(1) 운영주체에 따른 유형²⁾

중간지원조직의 운영주체가 누구냐에 따라 중간지원조직은 세가지로 유형화 할 수 있다. 첫째, 정부나 지자체가 중심이 되어 직접 운영하는 관주도형, 둘째, 민간이 설립·운영하는 민간주도형, 셋째, 정부나 지자체가 설립하였으나 운영은 민간에 위탁하는 위탁형이 그것이다.

관주도형은 정부나 지자체가 직접 운영하는 형태로 재정적 안정성을 확보할 수 있다는 장점을 가지고 있다. 또한 영리목적 보다는 공공성과 공익성 추구에 중점을 두기 때문에 민간기업의 설립목적과는 다른 운영방향을 보인다. 반면, 정책이나 시책, 조례에 따라 움직이므로 정부나 지자체의 의견이 사업운영에 많은 영향을 끼쳐 정책이나 시책 변화에 따라 중점 사업이나 사업의 방향상이 달라질 수 있어서 일관성의 문제가 제기될 수 있다. 더불어, 관료 조직의 특성으로 인해 창의적 활동을 하는 데에는 한계가 있을 수 있다.

민간주도형은 민간이 설립·운영하는 형태로 운영에 있어서의 독립성이 보장된다는 점이

2) 지식경제부(2011), 커뮤니티비즈니스 중간지원조직 운영 매뉴얼, pp. 28~29를 참고하여 재구성하였다.

다른 두 유형과의 차별점이라고 할 수 있다. 그러나 운영주체가 풍부한 재정력이 뒷받침되지 않을 경우 운영예산 확보의 어려움이 생길 가능성이 크다. 따라서 안정적 운영을 위해서는 일정수준의 예산을 지속적으로 확보하는 것이 전제되어야 한다. 또한 관주도형이 정책이나 시책과의 연계성 속에서 사업의 추진력이 가속화되는 이점을 갖는다면 민간주도형은 정책적 배려가 상대적으로 덜하므로 사업추진의 집중도를 높이기 위해서는 전략적 판단을 할 필요가 있다.

민간위탁형은 정부나 지자체가 설립하고 운영은 민간에 위탁하는 형태를 일컫는다. 공공 부문에서 설립하고 운영을 민간에 위탁한 형태이므로 재정적 안정성을 확보하면서 민간이 가지고 있는 전문성과 노하우 등을 결합할 수 있다는 장점을 갖고 있다. 그러나 사업 추진에 있어서 공공부문의 영향을 받게 되므로 운영에 있어서의 독립성은 민간주도형에 비해 낮은 수준이다.

민간위탁은 관료조직 운영의 단점을 보완하고자 행해지는 운영형태로 해당분야에 전문성이 있는 민간에게 사업을 위탁함으로써 비용절감, 업무추진의 신속성, 서비스 개선 등을 이룰 수 있다는 장점을 가지고 있다. 그러나 사업을 추진하는 운영주체(위탁체)의 입장에서는 사업추진의 성과를 보여줌으로써 재위탁을 받아야 하는 상황이므로 가시적 성과를 통해 운영주체(위탁체)의 능력을 보여주어야 한다. 따라서 공공성이 높은 사업의 경우 민간위탁의 운영형태가 최선 또는 차선의 대안이 되지 못할 수 있다.

〈표 II-1〉 운영주체별 중간지원조직의 특성

	운영주체	재정 안정성	사업운영 유연성	정책·시책 연계성	비 고
관주도형	설립·운영: 정부·지자체	높음	낮음	높음	• 가시적 성과 필요 • 기관장의 영향력 큼
민간주도형	설립·운영: 민간	낮음	높음	낮음 ¹⁾	• 높은 전문성 요구
민간위탁형	설립: 공공 운영: 민간	보통	보통	보통	• 가시적 성과 필요 • 운영주체의 능력 중요

1) 정책·시책사업의 경우 경제적 지원이 동반되는 경우가 많기 때문에 민간주도형에서도 사업추진시 정책·시책과의 연계가 이루어지므로 연계성이 낮다고 단정하는 것에는 비판이 있을 수 있으나 본 표는 일반론적 관점에서 정리하였음.

(2) 중간지원조직의 역할

일본 내각부(2002)는 중간지원조직의 역할을 정보의 수발신, 자원과 기술의 중재, 인재육성, 상담 및 컨설팅, 네트워크 교류촉진, 평가, 정책제안, 조사연구(송두범, 2011:4에서 재인용)로, 일본 관동경제산업국(2009)는 기업설립지원기능, 운영지원기능, 사업추진지원기능, 자금조달기능, 인재육성기능, 상담창구기능, 정보발신기능, 교류촉진기능, 조사연구기능으로 정리하였다(서정민, 2011:10에서 재인용). 임준홍 외(2011)는 ‘충남형 사회적기업 참여 희망자’를 대상으로 한 설문조사를 통해 중간지원기관의 기능을 코디네이터 지원, 상담창구, 기업지원, 운영(경영)지원, 사업전개 지원, 자금조달 지원, 시설·비품제공, 교류촉진 등으로 정리하였다³⁾. 연구자별 중간지원조직의 기능과 그 내용은 다음의 <표 II-2>에서 확인할 수 있다.

<표 II-2> 연구자별 중간지원조직의 역할과 내용

연구자	역할 (주요사업)	주요 내용
内閣府 (2002) ²⁾	정보의 수발신	NPO나 행정, 기업 등 각 주체에 대한 정보수집, 인터넷 등의 매체를 통해 정적으로 정보를 전달
	자원과 기술의 중재	정보제공이나 상담업무 이외에 NPO법인의 활동에 있어서 필요로 하는 자금, 인재 등을 지원하거나 이를 제공해 줄 수 있는 제공자와 연결시켜주는 역할
	인재육성	NPO법인이 자립하기 위해 필요로 하는 조직운영, 자금확보 등에 대응 가능한 인재양성
	상담 및 컨설팅	NPO법인의 체계적인 활동을 위한 매니지먼트의 노하우를 제공하고 관련된 문제나 어려운 점을 컨설팅
	네트워크 및 교류촉진	누구나 쉽게 참가할 수 있는 이벤트 개최 관련 NPO를 네트워크하거나 각각의 NPO법인이 가진 자원을 유효하게 활용하여 목적을 달성하기 위해 필요한 코디네이터 역할 수행 지역자원(사람, 물건, 돈 등)의 마케팅, 협력관계(행정, NPO, 기업 등)의 코디네이트 제공
	평가	NPO활동의 지표를 활용하여 활동실태나 정보에 대한 수준을 정보, 기업, 개인 등 지원기관에게 제공
	정책제안	사회적 문제를 이슈화 시키거나 새로운 문제해결 방법을 만들어냄 지역사회문제 해결을 위한 새로운 사회시스템이나 방법을 구축, 정책제안기능을 강화
	조사연구	정책제안 기능을 수행하기 위한 기초작업활동으로 중간지원조직만이 수행할 수 있는 조사 및 연구활동을 통해 특정 사회이슈의 해결방식을 제시

3) 임준홍 외(2011)가 제시한 기능 중 1순위와 2순위 응답의 비중이 각각 5% 미만인 항목은 제외하였다.

關東經濟 産業局 (2009) ¹⁾	기업설립지원 기능	법인설립지원(법인격취득, 정관작성 등), 기업 성격에 부합하는 사업계획서 작성 지원 등
	운영지원기능	경리, 세무, 재무, 회계, 법률 등 지원(서류작성 등), 홈페이지제작지원, 사무실 지원 등
	사업추진지원 기능	영업마케팅지원, 경험에 기초한 경영 노하우지원 등
	자금조달지원	설립·사업추진 시 자금조달, 기부·보조금 확보 지원 등
	인재육성기능	사업과 관련된 강좌아카데미 등의 개설 및 운영
	상담창구기능	이상의 항목 및 이외의 항목과 관련된 조언
	정보발신기능	정보의 발신(소식지), 언론홍보, 세미나심포지움 개최, 출판 등
	교류촉진기능	다양한 관계자(행정, 기업, 주민 등)가 모이는 장소의 설정
	코디네이터기능	전문적 지원의 소개 및 연계(허브기능)
	조사연구기능	조사연구, 제언, 평가, 표창 등
임준홍 외 (2011) ³⁾	자금조달지원	설립사업에 필요한 자금조달, 기부보조금 등 획득지원, 기업자금 융자조성, 금 융기관 소개 등
	코디네이터 지원	사업 전반에 관한 전문적 컨설팅, 판로개척 등 소개알선(허브 기능) 등
	운영(경영)지원	경리세무재무회계법률 등 지원(서류작성 등), 홈페이지 작성 지원 등
	사업전개지원	영업, 마케팅 지원, 경험에 근거한 경영노하우 지원, 언론홍보(PR 지원) 등
	상담 창구	기업활동과 사회적기업 인증 등에 관한 다양한 상담 서비스
	기업 지원	법인설립 지원(법인격 취득, 정관작성 등), 신규 사업아이템 발굴 및 (공모)사업 계획서 작성 지원 등
	시설비품 제공	사무실 운영 등에 필요한 각종 시설지원 등
교류촉진	사회적기업 관련자(행정, 기업, 주민, 기업가 등)와의 다양한 교류촉진, 소비자 및 후원기업 등과의 교류 촉진	

출처: 1) 서정민(2011)에서 재인용

2) 송두범(2011)에서 재인용

3) 임준홍(2011)에서 재구성

중간지원조직의 역할은 연구자에 따라 그 범위가 달라지기는 하나 일정 부분 수렴하는 양상을 볼 수 있다. 위의 세 연구에서 모두 공통적으로 제시하고 있는 중간지원조직의 기능은 코디네이터 기능, 상담기능, 교류기능의 세가지로 정리할 수 있다. 두 개의 연구에서 공통적으로 제시한 기능에는 정보발신 기능, 인재육성 기능, 조사연구 기능, 기업 설립지원 기능, 운영(경영)지원 기능, 사업추진지원 기능, 자금조달지원 기능이 있다(〈표 II-3〉 참조).

〈표 II-3〉 연구자별 중간지원조직의 역할

	内閣府(2002)	關東經濟産業局(2009)	임준홍 외(2011)
코디네이터	○	○	○
상담	○	○	○
교류	○	○	○
정보발신	○		
인재육성	○		
조사·연구	○		
기업 설립 지원		○	○
운영(경영)지원		○	○
사업추진 지원		○	○
자금조달 지원		○	○
평가	○		
정책제안	○		
시설·비품 제공			○

이러한 선행연구를 통해 본 연구에서는 중간지원조직의 기능을 기본기능과 부가기능으로 구분하고자 한다. 즉, 선행연구에서 중간지원조직의 기능으로 공통적으로 제시한 코디네이터 기능, 상담 기능, 교류 기능을 중간지원조직의 기본기능으로, 그 외의 기능을 부가기능으로 정리하는 것이 가능할 것이다. 이러한 기능분류를 통해 중간지원조직의 규모와 자원에 따라 기능의 범위를 조정하는 것이 가능 할 것이다.

〈표 II-4〉 중간지원조직의 기능 분류

	기 능
기본기능	코디네이터, 상담, 교류
부가기능	정보발신, 인재육성, 조사연구, 기업설립지원, 운영(경영)지원, 사업추진 지원, 자금조달 지원, 평가, 정책제안, 시설·비품제공

2. 중간지원조직 사례

1) 한국사회적기업진흥원⁴⁾

사회적기업의 육성 및 진흥에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위해 사회적기업 육성법 제 20조에 근거하여 2010년 한국사회적기업진흥원(이하 '진흥원')이 설립되었다. 진흥원은 고유업무로 ▲사회적기업가 양성과 사회적기업 모델발굴 및 사업화 지원 ▲사회적기업의 모니터링 및 평가 ▲업종지역 및 전국단위 사회적기업 네트워크 구축·운영지원 ▲사회적기업 홈페이지 및 통합정보시스템 구축 ▲경영기술세무노무회계 등의 개선을 위한 컨설팅 지원 ▲사회적기업 관련 국제교류 협력을, 위탁업무로 ▲사회적기업 활동에 관한 실태조사 ▲사회적기업 인증에 관한 업무 ▲정관등의 변경에 관한 보고서의 수리(受理) ▲교육훈련의 실시 등을 수행하고 있다.

3개 본부로 구성된 진흥원의 업무 내용을 살펴보면 기획홍보본부에서는 진흥원 내부 경영업무와 함께 교육홍보 및 판로개척 업무를, 사업운영본부에서는 사회적기업 인증과 사회적기업 모델발굴, 경영컨설팅, 사회적기업 펀드운영지원, 사회적기업 성과분석, 사회적가치측정 도구개발 등의 업무를, 기반조성본부에서는 사회적기업 창업팀육성사업, 협동조합 TF, 국제협력, 사회공헌일자리, 전국네트워크 중앙사무국관리 등의 업무를 담당하고 있다. 진흥원의 내부조직들이 담당하고 있는 업무는 중간지원조직의 역할과 내용에서 정리된 내용과 일치함을 알 수 있다. 즉, 선행연구에서 정리된 중간지원조직의 역할인 코디네이터(연계-네트워크), 교류, 정보발신, 인재육성, 조사연구, 기업설립 지원, 운영(경영)지원, 사업추진지원, 자금조달 지원, 평가 등의 기능을 진흥원이 모두 수행하고 있다. 단, 중간지원조직의 기본기능으로 분류한 상담기능은 진흥원에서 수행하지 않고 있는 것으로 나타났다.

한편, 진흥원의 사업내용을 살펴보면, 상담을 제외한 기본업무와 다양한 부가업무를 수행하고 있으나 내용적 측면에서 보면 기본업무 보다는 부가업무에 좀 더 비중을 둔 사업구성으로 보여진다. 즉, 정보와 자원의 연계 및 교류보다는 사회적기업을 만들고, 뿌리내리고, 사회적기업의 성과를 평가하는 쪽에 좀 더 중점을 둔 것으로 분석할 수 있다. 이는 우리나라의 사회적기업이 정부주도로 확대재생산되면서 사회적기업의 성과를 도출이라는 가시적 목표에 의해 나타난 현상으로 이해할 수 있을 것이다.

4) <http://www.socialenterprise.or.kr> 참고

〈표 II-5〉 중간지원조직의 기능에 따른 한국사회적기업진흥원의 사업분류

	중앙지원조직의 기능	한국사회적기업진흥원의 사업분류
기본기능	코디네이터, 상담, 교류	국제협력, 전국네트워크 중앙사무국관리
부가기능	정보발신, 인재육성, 조사연구, 기업설립지원, 운영(경영)지원, 사업추진 지원, 자금조달 지원, 평가, 정책제안, 시설비품제공	경영컨설팅, 사회적기업 펀드운영지원, 사회적기업 성과분석, 사회적가치측정 도구개발, 사회적기업 창업팀육성사업, 교육홍보 및 판로개척

2) 장애인기업종합지원센터⁵⁾

장애인기업종합지원센터(이하 ‘지원센터’)는 장애인 예비창업자의 창업촉진 및 장애인기업의 경영안정 지원 등 장애인 기업의 활동증진을 보다 체계적이고 효율적으로 실행하기 위해 만들어진 기관으로 장애인기업활동촉진법 제13조 및 동법 시행령 제10조에 법적 기반을 두고 있다. 지원센터의 주무부처는 중소기업청으로 현재 서울(중앙), 대전충남, 부산, 광주전남, 대구경북, 경기, 인천, 경남, 울산 등 8개 지역센터를 두고 있다.

지원센터의 근거법인 장애인기업활동촉진법 시행령에는 지원센터가 수행해야 할 사업의 내용으로 ▲장애인기업에 대한 보증추천 ▲장애인기업에 대한 정보 및 자료 제공 ▲장애인의 창업지원 ▲장애경제인에 대한 교육훈련 및 연수 ▲장애인기업의 경영활동 및 판로지원 ▲장애인기업 애로상담실 운영 ▲장애인기업 육성을 위한 연구 및 조사 ▲그 밖에 장애인기업의 육성을 위하여 중소기업청장, 지방자치단체의 장 또는 협회의 회장이 위탁하는 사업으로 정의되어 있다. 지원센터 홈페이지에는 지원센터의 지원정책 내용을 ▲원스탑창업지원시스템 ▲장애인 창업 경진대회 ▲창업 인큐베이터 구축 ▲장애인기업 CEO 경영혁신 교육 ▲국내외 전시회 참가지원 ▲장애인기업 CEO 세미나 ▲장애인기업 바로 알리기 ▲장애인기업 경영애로 종합상담실 ▲장애인기업 지식재산권 출원지원 ▲F&D 기업서포터 및 지자체 공무원 워크숍 ▲판로지원 시스템 운영 ▲장애인기업 창업보육실 운영으로 정리하고 있다.

지원센터는 ‘장애인창업 및 기업활동 촉진을 통해 장애인의 경제적 자립과 장애인고용창출을 기대하고, 국민경제 발전에 이바지함’을 그 목적으로 명기하면서 센터의 기능을 ‘장애인의 창업과 장애인기업의 활동 촉진을 위한 정보·기술·교육·훈련·연수·상담·연구조사 및 보증추천 등 종합적 지원기능 수행’ 제시하였다. 지원센터가 제시한 센터의 기능과 지원정책의 내용은

5) <http://www.debc.or.kr> 참고

앞서 살펴본 중간지원조직의 기능과 그 궤를 같이 하고 있다. 중간지원조직의 기능에 따라 지원센터의 지원정책의 내용을 분류하면 <표 II-6>과 같다.

<표 II-6> 중간지원조직의 기능에 따른 장애인기업종합지원센터 지원정책의 내용 분류

	중간지원조직의 기능	장애인기업종합지원센터의 사업분류
기본기능	코디네이터, 상담, 교류	장애인기업 경영애로 종합상담실, 장애인기업 CEO 세미나, F&D 기업서포터 및 지자체 공무원 워크샵,
부가기능	정보발신, 인재육성, 조사연구, 기업설립지원, 운영(경영)지원, 사업추진 지원, 자금조달 지원, 평가, 정책제안, 시설·비품제공	원스탑창업지원시스템, 장애인 창업 경진대회, 창업 인큐베이터 구축, 장애인기업 CEO 경영혁신 교육, 국내외 전시회 참가지원, 장애인기업 바로 알리기, 장애인기업 지식재산권 출원지원, 판로 지원 시스템 운영, 장애인기업 창업보육실 운영

3. 중간지원조직과 직업재활시설 운영지원기관의 관계

커뮤니티 비즈니스는 사회적기업 이전 단계의 공동체 활동으로 비경제적 목표 달성을 추구함과 동시에 경제적 성과를 추구하는 등 이전의 마을만들기보다 발전된 형태로 지역의 공동체 기반으로 지역경제의 지속적인 재생과 발전을 도모하는 지역경제 역량강화의 한 방안으로 정의할 수 있다(김병국:2011: 21). 우리나라에서 커뮤니티 비즈니스는 사회적기업과도 밀접한 관계를 갖는데, 이는 커뮤니티 비즈니스와 사회적기업이 상생의 관계를 갖기 때문이다. 즉, 커뮤니티 비즈니스의 성장을 통해 사회적기업을 정착시키고, 정착된 사회적기업의 경제활동을 통해 지역의 문제를 해결하는 선순환의 그림이 그려진다. 따라서 커뮤니티 비즈니스 발전을 위한 중간지원조직의 기능과 사회적기업 활성화를 위한 중간지원조직의 기능이 거의 유사하다고 할 수 있다.

국내의 중간지원조직과 관련한 선행연구 역시 커뮤니티 비즈니스 활성화를 위한 중간지원조직에 대한 연구와 사회적기업 활성화를 위한 중간지원조직 연구로 크게 구분이 가능하나 내용적인 면에서의 중간지원조직의 기능 및 역할에는 큰 차이가 없음을 알 수 있다. 커뮤니티 비즈니스 중간지원조직 운영매뉴얼이 지식경제부(2011)에 의해 만들어진 이래로 중간지원

조직에 대한 국내 연구는 대체로 그 연구 대상을 사회적기업으로 한정하고 있는 경우가 많다. 아래의 <표 II-7>은 중간지원조직에 대한 선행연구를 주 연구대상에 따라 구분한 것이다.

<표 II-7> 중간지원조직에 대한 선행연구

저 자	주 연구대상	제 목
서정민(2011)	사회적기업	사회적기업 중간지원조직의 현황과 과제
정수화 · 이한주 · 이화진(2011)		경기도 사회적기업 중간지원조직의 역할 및 운영방안
임준홍 · 김양중 · 송두범(2010)		'충남형 사회적기업'육성을 위한 중간지원기관 설립 및 운영방안
송두범(2011)		충남사회적경제 중간지원조직의 역할과 과제
지식경제부(2011)	커뮤니티 비즈니스	커뮤니티 비즈니스 중간지원조직 운영매뉴얼
김재현 · 장주연 · 이효정(2011)	지역사회 투자활동	농촌지역활성화를 위한 기업의 지역사회투자활동과 중간지원조직의 역할: 농촌사랑국민운동본부의 1사1촌 운동을 사례로

본 연구는 커뮤니티 비즈니스를 대상으로 하는 것이 아니라 직업재활시설을 대상으로 하는 연구이므로 커뮤니티 비즈니스 활성화를 위한 방안으로 제시되는 중간지원조직을 직업재활시설에 등치시키는 데에 이견을 제기할 수 있다. 커뮤니티 비즈니스⁶⁾와 사회적기업⁷⁾은 모두 지역 공동체에 기반을 두고 비즈니스 방식의 영업활동을 하나 영리추구가 궁극적인 목적이 아니라 이윤을 통해 사회적 목적을 추구한다는 공통점을 갖는다. 반면, 직업재활시설은 일반 작업환경에서는 일하기 어려운 장애인이 특별히 준비된 작업환경에서 직업훈련을 받거나 직업생활을 할 수 있도록 하는 시설(장애인복지법 제58조제1항제3호)로 정의되고 있다. 그러나 구체적인 내용을 살펴보면 직업재활시설은 커뮤니티 비즈니스, 사회적기업과 핵심적인 측면에서 유사점을 갖는다. 첫째, 커뮤니티 비즈니스, 사회적기업 그리고 직업재활시설 모두 지역에 기반을 두고 있다. 직업재활시설의 법적 성격을 정의한 법조문 상에는 직업재활시

6) 지식경제부(2011)에 의하면 커뮤니티 비즈니스는 생활공동체에 기반을 두고 지역이 직면한 지역의 사회적 문제를 지역 잠재자원의 활용을 통해 비즈니스 방식을 도입하여 해결해나가는 활동으로 정의하고 있다.

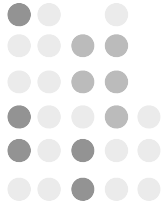
7) 사회적기업육성법 제2조에 의하면 사회적기업은 취약계층에서 사회서비스 또는 일자리를 제공하여 지역주민의 삶의 질을 높이는 등의 사회적 목적을 추구하면서 재화 및 서비스의 생산·판매 등 영업활동을 하는 기업, 주주나 소유자를 위한 이윤 극대화를 추구하기 보다는 우선적으로 사회적 목적을 추구하면서 이를 위해 이윤을 사업 또는 지역공동체에 다시 투자하는 기업을 일컫는다.

설이 지역에 기반을 둔다는 내용이 없으나 실질적으로 장애인은 이동의 어려움을 갖고 있기 때문에 직업재활시설은 주로 지역의 장애인을 대상으로 하는 경우가 일반적이다⁸⁾. 따라서 직업재활시설은 지역기반의 특성을 갖는다. 둘째, 직업재활시설은 사익을 추구하는 것이 아니라 공익, 사회적 가치를 추구한다. 이 두가지 특징은 커뮤니티 비즈니스와 사회적기업이 갖는 가장 큰 특징으로 직업재활시설 역시 현실적으로 이들과 유사한 환경에 놓여있고 유사한 기능을 하고 있다고 할 수 있을 것이다. 이러한 유사성을 바탕으로 본 연구에서는 커뮤니티 비즈니스 활성화를 위한 중간지원조직을 직업재활시설 운영 활성화를 위한 운영지원기관 논의에 차용하고자 한다.

다만, 커뮤니티 비즈니스 활성화를 위한 중간지원기관의 경우 코디네이터(연계·네트워크)에서 정보제공, 인재육성, 생산관리, 인사, 재무, 교육훈련, 회계, 법률, 홍보, 마케팅, 물류, 자금 제공, 정책제언, 조사연구까지 다양한 기능을 수행하나 직업재활시설 운영지원기관은 그 특성상 인재육성⁹⁾과 자금 제공 등의 기능을 수행하는 데에는 어려움이 있다. 따라서 본 연구에서 직업재활시설 운영지원기관의 기능은 중간지원기관의 기능 중 인재육성, 자금제공의 기능은 제외하고자 한다.

8) 경우에 따라서는 직업재활시설 근처로 장애가족이 이사를 하는 경우도 발생하고 있다.

9) 직업재활시설과 관련하여 인재육성은 종사자와 근로장애인으로 구분할 수 있는데 근로장애인 인재육성을 현실적으로 중간지원조직에서 수행하기에 어려운 한계가 있으므로 근로장애인 인재육성에 대한 부분은 직업재활시설 운영지원기관의 기능에서 제외하였다.



III

서울시 장애인 직업재활시설 운영지원기관 현황 및 문제점



III 서울시 장애인 직업재활시설 운영지원기관 현황 및 문제점

1. 서울시장장애인직업재활시설 경영지원센터

1) 서울시장장애인직업재활시설 경영지원센터 현황

서울시장장애인직업재활시설 경영지원센터(이하 ‘경영지원센터’)는 직업재활시설의 경영활성화를 돕고자하는 목적에서 만들어진 기관으로 2008년 7월부터 2009년 2월까지 8개월간의 시범운영을 통해 2009년 1기 운영이 시작되었다. 본격적으로 운영 시작된 2009년부터 경영지원센터는 민간위탁의 형태로 운영되었다.

〈표 III-1〉 경영지원센터 민간위탁 현황

	시범사업	1기	2기	3기
운영 법인		열매나눔재단	서울시장장애인 직업재활시설협회	한국장애인 직업재활시설협회
기간	'08. 7 ~ '09. 2. 28(8개월간)	'09. 4 ~ 12	'10.1 ~ 12	'11. 2 ~ '13. 12
예산	1,984,768천원	641,999천원	320,000천원 (인건비171,111천원 포함)	2011: 257,500천원 (인건비157,500천원 포함) 2012: 266,478천원 (인건비166,478천원 포함)

예산측면을 보면, 1기 6억 4천여만 원이었던 예산이 3기 2억6천6백여만 원으로 예산규모가 1/3수준으로 줄었음을 알 수 있다. 특히 사업기간이 가장 짧았던 시범사업기간에 예산은 가장 많은 19억여 원이었던 반면 2012년은 인건비를 포함한 예산이 2억6천여만원으로 축소되어 시범사업 예산 대비 약 13.4% 수준으로 예산규모가 대폭 축소되었음을 알 수 있다. 특히 줄어든 예산은 인건비를 포함하고 있어서 실질적인 사업비의 규모는 3기 기준으로 1억원에 불과하며 총액면에서 인건비가 사업비보다 많은 상황이다.

2012년 11월 현재 경영지원센터의 인적구성은 센터장 1명과 팀장 2명, 직원 2명 등 총 5명으로 구성되었다. 이들의 경영지원센터 재직기간을 보면 센터장을 포함하여 2011년에 입사한 사람이 3명, 2012년에 입사한 사람이 2명으로 평균 재직기간이 12개월이 못되는 상황이다.

기능적인 측면에서 경영지원센터는 직업재활시설 생산품 품질진단 및 개선방안 제공, 유형별 생산품 협의체 구성 및 운영, 인사노무관리 등 전문분야 상담지원, 신규 아이템 개발 및 보급사업, 직업재활시설 역량강화, 직업재활시설 현황 데이터베이스 구축을 주 사업내용으로 밝히고 있다(http://www.savrd.or.kr/business/center_intro.asp). 그러나 경영지원센터가 홈페이지에 명기한 위의 사업들을 모두 수행하지는 못하고 있는 것으로 보인다. 인력구성과 예산만 고려하더라도 위의 사업을 다 하는 것이 불가능한 것임은 쉽게 예측할 수 있다.

2) 서울시장애인직업재활시설 경영지원센터의 문제점

경영지원센터가 가지고 있는 문제는 크게 5가지로 정리할 수 있다. 첫째, 법인격의 문제이다. 경영지원센터의 존립에 대한 법적 기반이 되는 근거법이 없다는 것이 가장 큰 문제로 지적될 수 있다. 법치주의를 채택하고 있는 국가에서 가장 강력한 법인격의 근원은 근거법에 있을 것이다. 그러나 경영지원센터는 그 존립의 근거가 되는 근거법이 없는 실정이다. 행정적 차원에서 만들어진 기관으로 법적 근거가 없기 때문에 정치·사회·경제적 환경변화에 따라 조직이 확대될 수도, 반대로 축소 또는 사라질 수도 있는 것이다. 따라서 정치·사회·경제적 환경변화에 따라 사업의 내용이나 추진 등에 있어 일관성과 연속성을 유지하는데 어려움이 생길 수 있다.

둘째, 운영형태의 문제이다. 위의 <표 III-1>에서 보여지는 바와 같이 경영지원센터는 2009년 4월부터 2012년 현재까지 3년이 조금 넘는 기간동안 운영법인이 3번 바뀌는 변화를 경험하였다¹⁾. 평균 1년에 한번 운영법인이 바뀐 것이다. 운영법인의 잦은 교체와 짧은 책임운영기간은 사업추진에 있어서의 일관성과 연속성을 고려하기 어려운 환경이다. 또한 가시적인 성과 도출을 통해 재위탁을 받아야 하는 운영법인의 입장에서는 1년이라는 짧은 기간을 통해 운영법인의 운영능력을 보여주기 어렵고, 따라서 성과가 바로 나올 수 있는 사업추진에 집중할 수 밖에 없었을 것이라는 예상이 쉽게 가능해진다.

셋째, 예산의 문제이다. 시범사업기간 이래로 경영지원센터의 예산은 지속적으로 줄어들

1) 직업재활시설 관계자에 의하면, 1기 운영법인인 열매나눔재단의 경우 법인이 적지않은 자부담을 하는 등 의지를 보였으나 성과에 대한 압박으로 인해 운영법인이 계약종료를 원했던 경우이고, 2기에서 3기로 바뀌는 과정은 계약 당사자인 운영법인은 바뀌었으나 실질적인 운영주체는 서울시장애인직업재활시설협회로 동일한 경우였던 것으로 보인다.

었다. 2012년 현재 예산은 사업비 1억원, 인건비 1억 6천여만원으로 인건비가 사업비보다 많은 상황에 까지 이르렀다. 2012년 9월 현재 서울시 관할 직업재활시설이 107개임을 감안할 때 사업비 1억은 결코 의미있는 성과를 기대할 수 있는 예산이라고 할 수는 없을 것이다. 오히려 사업비보다 인건비가 많은 상황을 감안할 때 '경영지원센터 직원 월급주기 위해 경영지원센터가 있는건가?'라는 의구심이 들 수도 있는 상황이다.

이와 함께 1억 원의 사업비 예산으로 얼마나 충실한 사업들을 수행할 수 있을 것인가에 대한 강한 의구심이 드는 것도 사실이다. 경영지원센터 홈페이지에 나와있는 6개의 주요 사업 분야별로 동일한 수준으로 사업비를 배정한다고 하면 사업 분야별로 약 1천6백70만 원 정도가 배분된다. 1년 동안 1천7백만 원의 예산으로 사업을 운영한다면 사업 운영의 부실은 당연한 것으로 생각해도 무리가 없을 것이다. 또한 부족한 예산으로 인해 주요 사업에 대한 선택과 집중이 이루어지게 된다면 우선순위에서 밀리는 사업은 진행되지 못하게 되어 결과적으로 경영지원센터의 부실로 이어지게 된다.

넷째, 인력구성의 문제이다. 2012년 현재 경영지원센터는 센터장 1명을 포함하여 총 5명의 인력을 가지고 있다. 센터장을 제외하고 4명의 직원 중 2명이 팀장²⁾의 직함을 달고 있고 평직원이 2명인 구조이다. 주요 사업 분야가 6개인 점을 감안할 때 단순 산술식으로 계산하면 센터장을 포함하여 직원 1인이 평균 1.2개의 사업을 담당해야 하는 실정이다.

또한 2012년 예산을 기준으로 단순 계산해보면 1인당 연봉이 3천 3백만 원 수준이다. 센터장의 연봉을 감안한다면 센터장을 제외한 직원의 급여수준은 3천만 원이 못되는 수준일 것이라는 예상이 가능하다. 이러한 업무량과 급여수준을 고려하면 경영지원센터 직원들의 이직이 잦을 것이라는 예상이 가능하다. 실제로 5명의 구성원 중 센터장을 포함한 3명이 2011년도 입사자이고 2명은 2012년도 입사자로 평균 재직기간이 12개월이 못되는 상황이므로 사업 추진의 일관성, 연속성, 전문성을 유지하는 것이 매우 어려운 환경임을 알 수 있다.

다섯째, 주요사업(기능)의 문제이다. 경영지원센터는 홈페이지를 통해 경영지원센터의 주요사업으로 직업재활시설 생산품 품질진단 및 개선방안 제공, 유형별 생산품 협의체 구성 및 운영, 인사노무관리 등 전문분야 상담지원, 신규 아이템 개발 및 보급사업, 직업재활시설 역량강화, 직업재활시설 현황 데이터베이스 구축을 소개하고 있다. 그러나 현실적으로 경영지

2) 조직 구성이 팀 체제로 이루어진 것은 아니다. 인력규모가 작기 때문에 독립된 부서나 팀 구성이 없이 직함만 팀장으로 구분되어 있다.

원센터에서 하는 주요 사업은 장애인직업재활시설 품질관리체계 구축, 품목별협의체 구성 및 운영지원, 인사·노무·회계관리 등 전문분야 상담지원 및 경영컨설팅, 일거리수주·판로개척 및 확대·매출증대사업 지원으로 한정되고 있다. 또한 한정적으로 진행되고 있는 사업에 있어서도 시설 현장의 반응은 차이가 있어 보인다. 특정 사업의 경우 현장의 만족도가 매우 떨어지는 부분이 있어서 현장의 욕구를 반영한 사업분야 및 사업내용 선정이 이루어져야 할 것으로 생각된다.

2. 서울특별시립 장애인생산품 판매시설

1) 서울특별시립 장애인생산품 판매시설의 현황

보건복지부(2012)에 의하면 장애인생산품 판매시설은 장애인 생산품의 판매활동 및 유통을 대행하고, 장애인 생산품이나 서비스·용역에 관한 상담, 홍보, 판로 개척 및 정보제공 등 마케팅을 지원하는 업무 수행을 목적으로 한다. 판매시설이 수행하는 사업은 크게 여섯 가지로 상담사업, 판촉사업, 홍보사업, 개발사업, 조달사업, 장애인생산품우선구매제도 관련 사업이 그것이다.

“곰두리서울공판장”으로 1995년 시작된 장애인생산품판매사업은 2007년 “서울특별시립 장애인생산품판매시설(이하 ‘판매시설’로 칭함)로 개명되면서 지금에 이르고 있다. 2012년 11월 현재 시설장 1명, 사무국장 1명과 3개 팀(경영지원팀, 영업관리팀, 영업개발팀), 1개 사업단(카페사업단)등 총 29명의 인력규모를 가지고 있다.

판매시설은 주요 사업³⁾으로 상담사업, 판촉홍보사업, 개발/조달사업, 중증장애인생산품 우선구매, 견학 및 교육사업, 행복플러스가게 사업을 꼽고 있다. 주요사업의 세부적인 내용을 살펴보면, 상담사업은 제품 생산관련 상담, 제품생산지도, 판로확보 상담 등을 포함하고 있으며 궁극적으로 중증장애인생산품의 제품 인지도 상승을 목적으로 하고 있다. 판촉홍보사업은 중증장애인생산품에 대한 판촉홍보와 장애인생산품에 대한 부정적인 이미지 제고 등을 위해 진행하며 이를 통해 장애인의 경제적 자립과 생산적인 삶의 기회를 제공하고자 한다. 개발/조달사업은 생산품 개발 및 생산지도와 생산품 조정, 배분, 납품대행 등을 그 내용으로 하고

3) 사업에 대한 자세한 내용은 <http://www.행복플러스가게.com>을 참고하였다.

있다. 견학 및 교육사업을 통해서도 장애인생산품을 직접 보고 만져볼 수 있는 기회를 제공한다. 마지막으로 행복플러스 가게는 장애인생산품 전시·판매를 비롯한 커뮤니티 및 문화공간의 기능을 하는 멀티형 카페로 본점과 4개의 지점 등 총 5개의 행복플러스가게가 운영하고 있다.

판매시설의 제품별·기관별 판매현황을 보면 2012년 9월 현재 우선구매품목의 판매비중이 전체 대비 98.0%로 비우선구매 일반생산품 비중(2%)과 비교해 절대적 우위를 점하고 있다. 우선구매품목 중에서도 사무용지류가 52.9%, 화장지·종이류가 25.6%로 일부 품목이 전체 매출을 주도하고 있음을 알 수 있다.

〈표 III-2〉 판매시설의 제품별·기관별 판매현황(2012. 9월 현재)

[단위: 천원(%)]

구 분	기관별					총 계	
	공공기관 및 단체	교육기관	정 부	지방자치 단체	기 타		
우 선 구 매 품 목	사무용양식	45,653	109,561	42,351	108,345	5,861	311,771(3.4)
	사무용지류	700,870	2,424,900	597,552	939,815	124,799	4,787,936(52.9)
	화장지 종이류	619,015	588,830	469,821	463,733	175,386	2,316,785(25.6)
	칫 솔	328	25	605	499	2,343	3,800(0.0)
	장갑 및 피복부속물	27,794	12,965	39,528	94,524	8,254	183,065(2.0)
	포 대	19,400	27,583	9,931	40,112	28,064	125,090(1.4)
	피복류	-	-	-	183	240	423(0.0)
	가구류	1,969	-	500	5,719	265	8,453(0.1)
	전자, 정보장비	16,140	261	9,355	6,906	4,828	37,490(0.4)
	가정용 설비물	1,234	-	-	145	-	1,379(0.0)
	사무용 소모품	158,312	155,021	44,573	203,146	17,978	579,030(6.4)
	서적 및 잡종인쇄물	98,158	34,746	67,514	67,063	26,734	294,215(3.3)
	현수막	6,337	2,753	776	6,694	344	16,904(0.2)
	종이컵	133,762	15,703	25,521	54,156	14,285	243,427(2.7)
	상 자	1,318	175	1,485	-	-	2,978(0.0)

신발류	770	60	221	72	5,668	6,791(0.1)
식료품	45,215	661	624	7,193	63,658	117,351(1.3)
화훼 및 농산물	2,548	54	-	12,316	490	15,408(0.2)
소계	1,878,823	3,373,298	1,310,357	2,010,621	479,197	9,052,296(98.1)
일반생산물	36,022	22,166	12,094	72,663	35,600	178,545(1.9)
총 계	1,914,845	3,395,464	1,322,451	2,083,284	514,797	9,230,841(100)

출처: 서울시 내부자료

2) 서울시 장애인생산물 판매시설의 문제점

판매시설의 문제는 크게 4가지로 정리할 수 있다. 첫째, 제한된 판매품목의 문제이다. 위의 <표 III-2>에서 보여지는 바와 같이 우선구매품목 중 사무용지류와 화장지종이류가 차지하는 비율이 무려 78.5%에 달하고 있다. 이는 달리 표현하면 사무용지류와 화장지종이류를 생산하는 직업재활시설 이외의 다른 시설들은 판매시설로부터 생산품 판매와 관련하여 큰 도움을 받지 못하고 있다는 의미이다. 서울시로부터 보조금을 받는 106개 직업재활시설 중 주 생산품으로 복사지용지류와 화장지종이류를 생산하는 시설은 각 2개씩 4개 시설에 불과하다. 이러한 현실을 감안할 때 판매시설이 극소수의 직업재활시설의 생산품 판매를 위해서만 기능하는 것으로 느껴질 수 있는 위험을 안게 될 것이다.

둘째, 우선구매 매출 비중이 절대적이라는 것이다. 2012년 9월 현재 전체 매출 중 우선구매로 인한 매출이 98.1%에 달하고 있음을 앞선 <표 III-2>를 통해 확인하였다. 특히 일반생산물 판매 비중이 최근 하락세를 보이고 있다는 것이 더 큰 문제일 것이다. 서울시 내부자료에 의하면 2010년 일반생산물 판매비율이 전체 6.8%를 차지했던 반면 2012년 9월 현재에는 일반생산물 판매비율이 1.9%로 우선구매에 대한 의존율이 더 높아지고 있음을 볼 수 있다.

<표 III-3> 판매시설의 판매실적 분석(2010~2012. 9)

[단위: 천원(%)]

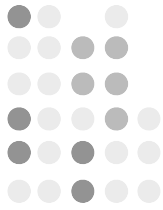
	2010년	2011년	2012년 9월
우선구매품목	9,026,087(93.2)	13,341,858(97.3)	9,052,296(98.1)
일반생산물	660,373(6.8)	367,650(2.7)	178,545(1.9)
총계	9,686,460(100.0)	13,709,508(100.0)	9,230,841(100.0)

출처: 서울시 내부자료

우선구매품목 내에서도 품목별 쏠림현상이 극명히 나타나고 있음을 감안한다면 우선구매 관련 매출의 비중이 점점 커진다는 것은 판매시설의 존립기반을 위협할 수도 있게 된다. 즉, 판매시설이 많은 직업재활시설 중 특정 시설만을 고객으로 하게 될 가능성이 더 높아지고 그로 인해 판매시설을 통해 생산품을 판매하지 못하는 직업재활시설이 판매시설로부터 등을 돌리게 만들 수 있다는 위험에 노출된다는 것이다.

셋째, 판매수수료의 문제이다. 판매시설은 직업재활시설의 생산품을 유통함에 있어서 직업재활시설로부터 최대 10%의 수수료를 받아서 이를 통해 이윤추구를 하는 구조를 가지고 있다. 직업재활시설의 입장에서 본다면 결과적으로 직업재활시설이 얻어야 할 수익의 일부가 판매시설로 가고 있는 것이다. 물론 직업재활시설이 개별적 마케팅을 통한 판매보다 판매시설을 통함으로써 판매총액이 커질 수 있으나 시설의 제반 환경이 열악함을 감안한다면 시설 입장에서는 판매시설에 주어야 하는 수수료가 아쉬울 수 있을 것이다.

넷째, 직업재활시설이 판매시설에 대해 갖는 이미지의 문제이다. 앞서 살펴본 바와 같이 판매시설을 통해 현실적으로 판매되는 직업재활시설 생산품이 한정됨으로 인해 많은 직업재활시설들이 판매시설에 대해 정서적 유대감을 느끼지 못하는 경우가 많다. FGI를 통해 만난 많은 시설장은 “잘 팔리는 제품만 팔아주기 때문에 판매시설은 우리에게 도움이 되지 못하고 판매상 이야기”라고 표현하였고 “설사 판매시설을 통해 제품을 판다고 하더라도 판매시설에서 제품을 많이 팔아줘야 매출이 높아지니까 판매시설에 잘 보여야 한다”는 시설장도 있었다. 이러한 시설장들의 정서는 시설에서 느끼는 판매시설에 대한 감정이 결코 우호적이지 않음을 보여준다.



IV | 장애인 직업재활시설 운영현황과 운영지원기관에 대한 욕구조사



Ⅳ 장애인 직업재활시설 운영현황과 운영지원기관에 대한 욕구조사

1. 데이터 세트(data set)의 구성 및 분석 방법

장애인 직업재활시설 운영현황과 운영지원기관에 대한 욕구를 파악하기 위해 본 연구는 두 개의 데이터 세트(date set)를 구성하였다. 첫째, 직업재활시설의 운영현황 파악을 위한 데이터 세트는 직업재활시설이 매년 2회 보건복지부에 보고하는 운영현황 보고자료이다. 이 운영현황 보고자료에는 직업재활시설의 위치(시도, 시군구), 시설재원, 운영법인, 시설명, 연락처, 유형개편 상황, 종사자 수(현원, 정원), 근로 장애인 현황(장애유형 및 등급), 임금지급 현황, 생산품 현황, 매출현황, 기타현황(공장등록, 사업자등록 유무, 사회적기업 인증, 고용장려금 수급 여부 등), 직업재활실적, 시설이용 장애인 근속년수 등 전반적인 운영현황에 대한 정보를 포함하고 있어서 이를 통해 시설의 운영현황을 파악할 수 있다.

둘째, 직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구를 파악하기 위해 직업재활시설을 대상으로 한 설문조사(이하 ‘욕구조사’) 데이터 세트가 또 다른 하나이다. 욕구조사는 시설이 운영지원기관에 대해 가지고 있는 욕구를 파악하기 위한 것으로 운영현황 자료를 통해 시설운영의 일반 현황을 파악할 수 있으므로 시설을 대상으로 실시한 설문조사에서는 운영현황에 대한 질문은 제외하고 욕구에 집중한 조사지를 설계함으로써 현장의 부담을 줄이고자 노력하였다. 설문조사지의 자세한 내용은 3절에서 서술하기로 한다.

종합적인 분석을 위해 운영현황 데이터 세트와 욕구조사 데이터 세트는 시설명을 기준으로 하나의 데이터 세트로 머징하였다. 이렇게 머징된 통합 데이터는 spss 18.0 프로그램을 사용하여 통계분석하였다.

2. 욕구조사의 일반 사항

장애인 직업재활시설 운영지원기관에 대한 직업재활시설의 욕구를 확인하기 위해 수행된 본 조사는 직업재활시설의 욕구를 정확하게 파악하기 위해 시설운영상의 어려운 점, 기존 운영지원기관이라고 할 수 있는 ‘경영지원센터’와 ‘판매시설’에 대한 인지 및 인식, 시설운영 활

성화를 위한 지원기관에 대한 욕구라는 세 축을 그 내용으로 하였다.

조사방법은 개별면접조사의 방법으로 진행되었고 서울시 107개 장애인 직업재활시설의 시설장 및 관리자(실무자 포함)를 대상으로 실시되었다. 조사기간은 2012년 9월 12일부터 9월 28일까지 총 16일에 걸쳐 이루어졌으며 응답시설은 총 90개 시설로 84.1%의 응답률을 기록하였다.

〈표 IV-1〉 정량조사 조사 설계

조사방법	• 개별 면접조사
조사대상	• 서울시 장애인직업재활시설 시설장 및 관리자(실무자 포함)
표본크기 및 구성	• 모집단: 107개 • 표본: 90개 • 응답율: 84.1%
조사기간	• 2012. 9. 12 ~ 2012. 9. 28(총 16일간)

정량적인 조사와 더불어 조사 결과에 대한 신뢰성과 타당성 검증을 위한 정성조사도 함께 이루어졌다. 직업재활시설 관리자 및 실무자를 대상으로 한 포커스그룹 인터뷰와 시설장 간담회를 통해 조사 결과에 대한 검증작업이 이루어졌다.

〈표 IV-2〉 정성조사 조사 설계

FGI/간담회 진행일정	• 관리자 및 실무자 FGI: 2012. 10. 9(화) 11:00~13:00 • 시설장 간담회: 2012. 10. 9(화) 15:00~17:30
조사지역	• 서울
참석자 특징	• 서울시 장애인직업재활시설 실무에 관여하는 관리자(실무자) • 서울시 장애인직업재활시설 시설장
그룹구성	• 그룹수: 총2개 그룹(그룹당 10명씩 총 20명)
진행방법	• 전문 모더레이터/컨설턴트에 의한 집단 인터뷰 방식
선정방법	• Purposive Sampling(선정설문지 활용 Recruiting)

3. 조사 내용

조사지는 직업재활시설 운영의 어려운 점, 경영지원센터와 판매시설에 대한 인지 및 인식, 직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구, 시설의 일반현황의 네 부분으로 구성되었다. 직업재활시설 운영의 어려운 점은 현재 시설운영의 애로사항을 통해서 직업재활시설의 욕구를 간접적으로 확인하기 위해, 경영지원센터 및 판매시설에 대한 인지 및 인식 부분은 현재 직업재활시설 운영지원기관의 역할을 수행하고 있는 기관들에 대해 시설이 어떻게 인지하고 있고 개별기관이 수행하고 있는 기능에 대해 어떻게 인식하고 있는지를 확인하기 위해 구성되었다. 직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구 부분은 직업재활시설 운영이 활성화되기 위해 운영지원기관이 해주었으면 하고 바라는 시설 현장의 욕구를 파악하기 위한 것이다.

이론적 일관성을 유지하기 위해 설문 문항의 내용은 II장에서 살펴본 중간지원조직의 기능과 융합되도록 하였다. 따라서 중간지원조직의 공통적 기능으로 제시되었던 코디네이터(연계네트워크) 기능, 교류기능⁴⁾과 생산관리, 인사, 재무, 교육훈련, 홍보, 마케팅, 물류, 정보제공 등의 기능을 설문 문항의 내용으로 포함하였다.

설문 조사지의 세부 내용은 아래의 <표 IV-3>을 통해 확인할 수 있다⁵⁾.

<표 IV-3> 설문 조사지의 구성

대분류	중분류
직업재활시설 운영의 어려움	<ul style="list-style-type: none"> • 시설 운영에 있어서의 일반적 어려움 <ul style="list-style-type: none"> - 종사자 인력확보 및 관리의 어려움 - 근로 장애인 인력확보 및 관리의 어려움 - 설비 및 환경 분야의 어려움 • 직업재활시설간 연계 <ul style="list-style-type: none"> - 연계의 필요성 - 연계 횟수 - 연계시 어려운 점

4) 중간지원조직의 공통적 기능으로 II장에서 제시된 기능은 코디네이터(연계네트워크)기능, 상담기능, 교류기능이나 이 중 상담기능은 직업재활시설 운영지원기관이 아니라 직능단체(예: 직업재활시설협회)에서 수행하는 것이 바람직하다는 판단하게 직업재활시설 운영지원기관의 기능에서 제하였다.

5) 설문조사의 내용적 타당성 확보를 위해 연구진은 두차례의 자문회의, 한차례의 실무회의, 두차례의 직업재활시설 실무자 FGI를 거쳤다. 또한 조사지에 포함된 세부문항들은 앞서 II장에서 살펴보았던 중간지원조직의 기능(표 II-2, 3 참조)과 일정부분 중첩되고 있다. 이는 연구의 일관성을 유지할 위해 이론적 논의를 설문 조사지 구성에 반영하고자 하였기 때문이다.

	<ul style="list-style-type: none"> • 직업재활시설과 민간기업 간 연계 <ul style="list-style-type: none"> - 필요성 - 연계 횟수 - 연계 활동의 내용 - 연계시 어려운 점 • 생산에 있어서의 어려움 • 마케팅 및 유통에 있어서의 어려움
<p>경영지원센터와 판매시설에 대한 인지 및 인식¹⁾</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 경영지원센터 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 사업분야에 대한 인지 정도 - 센터의 역할에 대한 인식 - 수혜 서비스 유무 및 그 내용 - 서비스 이용의 목적 - 서비스를 통한 성과 만족도 - 센터의 필요성 • 판매시설 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 사업분야에 대한 인지 정도 - 판매시설의 역할에 대한 인식 - 수혜 서비스 유무 및 그 내용 - 서비스를 통한 성과 만족도 - 판매시설의 필요성
<p>직업재활시설 운영지원기관의 역할</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자 인력확보 및 관리를 위한 기대 서비스 • 근로 장애인 인력확보 및 관리를 위한 기대 서비스 • 설비 및 환경을 위한 기대 서비스 • (시설간, 대 민간)연계를 위한 기대 서비스 • 생산을 위한 기대 서비스 • 판매를 위한 기대 서비스 • 제공받기를 희망하는 서비스 • 지원기관 역할에 대한 방향성 • 지원기관 활성화 및 발전을 위한 요소 • 지원기관을 통해 시설이 기대하는 효과 • 직업재활시설 운영 활성화를 위한 지원기관의 형태
<p>시설의 일반적 현황</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 시설명 • 소재지 • 연락처 • 대표자 • 유형변경여부 • 시설유형 • 현재 작업 활동의 산업유형 • 현재 물품생산 방식 • 현재 상산품목

1) 경영지원센터와 판매시설의 주요사업은 각 기관 홈페이지에 소개되어 있는 주요사업을 기준으로 하였음

4. 조사 결과

1) 시설의 일반 현황

시설 설립시기를 보면 2000~2010년 사이에 설립된 시설이 전체 62.5%로 가장 많은 비중을 보이고 있다. 시설 유형별로 볼 때, 근로사업장은 2000년 이전과 2010년 이후에 설립된 시설이 전체 83.3%를 차지하는 반면, 보호작업장은 2000~2010년 사이에 설립된 시설이 65.8%이다.

〈표 IV-4〉 시설 설립 현황

[단위:N(%)]

		2000년 이전	2000~2005년	2005~2010년	2010년 이후	합계
〈전 체〉		18(20.5)	33(37.5)	22(25.0)	15(17.0)	88(100.0)
시설유형 (N=88)	근로	2(33.3)	1(16.7)	0(0.0)	3(50.0)	6(100.0)
	보호	16(19.5)	32(39.0)	22(26.8)	12(14.6)	82(100.0)

시설 종사자 현황을 보면 근로사업장은 정원 대비 현원이 평균 0.8명 부족하고, 보호작업장은 0.1명 부족한 상황이다. 매출액 기준으로 보면 30억 이상 매출액을 올리는 시설만 정원보다 현원이 평균 0.1명 많았고 그 외의 시설은 모두 정원보다 현원이 적어서 시설 종사자가 부족한 상태임을 알 수 있다.

근로 장애인의 경우 근로사업장은 정원보다 현원이 평균 15.5명 적고 보호작업장은 평균 1.3명 적게 나타났다. 매출액 기준으로 보면 매출 5억~30억 미만의 경우에서만 근로 장애인이 정원보다 많이 있고 그 외의 시설은 모두 근로 장애인이 정원보다 적다.

〈표 IV-5〉 시설 종사자 및 근로 장애인 현황(평균)

[단위 : 명]

시설 종사자		사례수	정원	현원	GAP
〈전 체〉		(89)	4.6	4.5	-0.1
시설유형 (N=89)	근로	(6)	13.0	12.2	-0.8
	보호	(83)	4.0	3.9	-0.1
매출액 (N=89)	1억 미만	(8)	4.8	4.3	-0.5
	1억~5억 미만	(37)	3.8	3.8	-0.0

	5억~15억 미만	(14)	4.2	4.1	-0.1
	15억~30억 미만	(10)	5.1	4.7	-0.4
	30억 이상	(18)	6.4	6.5	+0.1
	무응답	(2)	2.5	2.5	0.0
근로 장애인		사례수	정원	현원	GAP
〈전 체〉		(89)	32.7	30.5	-2.2
시설유형 (N=89)	근로	(6)	76.7	61.2	-15.5
	보호	(83)	29.5	28.2	-1.3
매출액 (N=89)	1억 미만	(8)	26.9	22.0	-4.9
	1억~5억 미만	(37)	29.3	28.2	-1.1
	5억~15억 미만	(14)	30.9	31.1	+0.2
	15억~30억 미만	(10)	30.6	32.6	+2.0
	30억 이상	(18)	45.6	38.8	-6.7
	무응답	(2)	25.0	15.0	-10.0

응답자 특성별 근로 장애인 현황을 보면, 남성이 63.9%, 여성이 36.1%의 비율을 보이고 재가 근로자가 82.8%, 시설 근로자가 17.2%로 나타났다. 매출액 기준으로 근로 장애인을 살펴보면, 남성과 여성 모두 1억~5억 미만 시설에 가장 많이 있고, 거주유형별로 보면 재가와 시설 모두 1억 ~ 5억 미만 시설에 가장 많은 근로 장애인이 분포되어 있다.

〈표 IV-6〉 응답자 특성에 따른 시설 근로 장애인 현황

[단위: 명(%)]

	사례수	성별		거주유형		
		남자	여자	재가	시설	
〈전 체〉	(89)	1,733(63.9)	978(36.1)	2,245(82.8)	466(17.2)	
시설유형 (N=89)	근로	(6)	239(13.8)	128(13.1)	300(13.4)	67(14.4)
	보호	(83)	1,494(86.2)	850(86.9)	1945(86.6)	399(85.6)
	합계	(89)	1,733(100.0)	978(100.0)	2,245(100.0)	466(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	(8)	105(6.1)	71(7.3)	112(5.0)	64(13.7)
	1억~5억 미만	(37)	647(37.3)	397(40.6)	828(36.9)	216(46.4)
	5억~15억 미만	(14)	287(16.6)	149(15.2)	401(17.9)	35(7.5)
	15억~30억 미만	(10)	213(12.3)	113(11.6)	299(13.3)	27(5.8)
	30억 이상	(18)	460(26.5)	9(24.4)	576(25.7)	123(26.4)
	무응답	(2)	21(1.2)	9(0.9)	29(1.3)	1(0.2)
	합계	(89)	1,733(100.0)	978(100.0)	2,245(100.0)	466(100.0)

주) 성별과 거주유형별 수치는 전체 시설별 근로 장애인 수의 합계값임

근로 장애인의 장애 유형을 살펴보면, 지적 장애가 전체 67%로 가장 많고 다음으로 지체, 시각·자폐, 정신 등의 순으로 나타났다. 시설유형별로는 근로사업장의 경우 시각, 지적, 지체장애의 순으로 분포하고, 보호작업장의 경우는 지적장애가 72.8%로 압도적으로 높게 나타났다. 그러나 근로사업장의 경우 표본이 6개 시설에 불과하므로 조사된 근로 장애인의 장애유형을 일반화하는데에는 어려움이 있다.

〈표 IV-7〉 시설 근로 장애인의 장애유형

[단위: 명(%)]

		사례수	지체	뇌병변	시각	청각	언어	지적	자폐	정신	기타	합계
〈전 체〉		(89)	202 (7.5)	73 (2.7)	191 (7.0)	52 (1.9)	10 (0.4)	1817 (67.0)	190 (7.0)	169 (6.2)	7 (0.3)	2711 (100.0)
시설 유형 (N=89)	근로	(6)	85 (23.2)	15 (4.1)	126 (34.3)	8 (2.2)	3 (0.8)	110 (30.0)	8 (2.2)	12 (3.3)	0 (0.0)	367 (100.0)
	보호	(83)	117 (5.0)	58 (2.5)	65 (2.8)	44 (1.9)	7 (0.3)	1707 (72.8)	182 (7.8)	157 (6.7)	7 (0.3)	2344 (100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	(8)	10 (5.7)	11 (6.3)	39 (22.2)	5 (2.8)	0 (0.0)	78 (44.3)	20 (11.4)	13 (7.4)	0 (0.0)	176 (100.0)
	1억~5억 미만	(37)	16 (1.5)	18 (1.7)	0 (0.0)	7 (0.7)	0 (0.0)	872 (83.5)	69 (6.6)	60 (5.7)	2 (0.2)	1044 (100.0)
	5억~15억 미만	(14)	23 (5.3)	10 (2.3)	1 (0.2)	3 (0.7)	5 (1.1)	301 (69.0)	62 (14.2)	28 (6.4)	3 (0.7)	436 (100.0)
	15억~30억 미만	(10)	14 (4.3)	4 (1.2)	1 (0.3)	23 (7.1)	2 (0.6)	255 (78.2)	14 (4.3)	13 (4.0)	0 (0.0)	326 (100.0)
	30억 이상	(18)	136 (19.5)	30 (4.3)	128 (18.3)	14 (2.0)	3 (0.4)	306 (43.8)	25 (3.6)	55 (7.9)	2 (0.3)	699 (100.0)
	무응답	(2)	3 (10.0)	0 (0.0)	22 (73.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	30 (100.0)

주) 각각의 장애 유형 값은 전체 시설별 근로 장애인 수의 합계값임

조사된 89개 직업재활시설에서 근로하고 있는 근로 장애인은 총 2,711명으로 이중 중증 장애인은 96.3%에 달하고 있다. 시설 유형별로는 근로사업장의 중증 장애인 비율은 87.2%, 보호작업장의 중증 장애인 비율은 96.9%로 보호작업장의 중증 장애인 비율이 근로사업장보다 높게 나타났다.

〈표 IV-8〉 근로 장애인 중 중증 장애인 현황

[단위: 명(%)]

		사례수	근로 장애인 수(A)	중증장애인 수(B)	중증 장애인 비율(B/A)
〈전 체〉		(89)	2,711(100.0)	2,584(100.0)	(96.3)
시설유형 (N=89)	근로	(6)	367(13.5)	307(11.9)	(87.2)
	보호	(83)	2,344(86.5)	2,277(88.1)	(96.9)
매출액 (N=89)	1억 미만	(8)	176(6.5)	174(6.7)	(99.0)
	1억~5억 미만	(37)	1,044(38.5)	1,040(40.2)	(99.5)
	5억~15억 미만	(14)	436(16.1)	428(16.6)	(98.1)
	15억~30억 미만	(10)	326(12.0)	316(12.2)	(96.6)
	30억 이상	(18)	699(25.8)	607(23.5)	(89.1)
	무응답	(2)	30(1.1)	19(0.7)	(75.0)

주) 중증 장애인 수는 전체시설별 합계값이고, 중증 장애인 비율은 전체 시설별 평균값임.

근로 장애인의 월평균 임금 현황을 보면 근로사업장의 근로 장애인은 평균 82.8만원을, 보호작업장의 근로 장애인은 평균 19.5만원을 받는 것으로 나타나 시설 유형별로 근로 장애인의 임금차이가 큰 것을 알 수 있다. 또한 근로사업장 내에서도 평균임금의 표준편차가 37.3만원으로 나타나 근로사업장 내에서도 근로 장애인의 임금수준에 차이가 큼을 알 수 있다. 매출액을 기준으로 보면 매출액이 클수록 근로 장애인의 임금도 많아짐을 알 수 있다. 그러나 매출 30억원 이상 시설 간의 근로 장애인 임금 표준편차도 커서 매출액이 크다고 반드시 근로 장애인의 임금이 높다고 단정짓기는 어려워 보인다.

근로사업장의 경우 조사된 모든 사업장의 근로 장애인이 월평균 40만원 이상의 임금을 받고있음을 알 수 있다. 반면, 보호작업장의 경우 월 평균 10만원 미만의 급여를 받는 시설이 34.6%로 가장 많고 다음으로 월평균 10~20만원 미만의 급여를 받는 시설이 29.6%로 나타나 보호작업장의 64.2%가 근로 장애인에게 월평균 20만원 미만의 임금만을 주고 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-9〉 근로 장애인 월평균 임금 현황

[단위 : 만원]

		〈사 례 수〉	[평균]	표준편차			
〈전 체〉		(87)	23.9	24.8			
시설유형 (N=87)	근로	(6)	82.8	37.3			
	보호	(81)	19.5	17.1			
매출액 (N=87)	1억 미만	(8)	7.3	5.3			
	1억~5억 미만	(37)	11.0	11.5			
	5억~15억 미만	(14)	18.5	5.3			
	15억~30억 미만	(10)	37.1	18.4			
	30억 이상	(17)	56.3	31.7			
	무응답	(1)	26.0	-			
		10만원 미만	10~20만원 미만	20~30만원 미만	30~40만원 미만	40만원 이상	합계
〈전 체〉		28(32.2)	24(27.6)	13(14.9)	5(5.7)	17(19.5)	87(100.0)
시설유형 (N=87)	근로	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	6(100.0)	6(100.0)
	보호	28(34.6)	24(29.6)	13(16.0)	5(6.2)	11(13.6)	81(100.0)

근로 장애인의 근속현황을 살펴보면, 1~5년 미만이 전체 41.6%로 가장 많고 다음으로 1년 미만, 5~10년 미만, 10년 이상의 순으로 나타났다. 시설 유형별로 보면 근로사업장의 경우 1년 미만이 44.3%, 1~5년 미만이 34.9%로 근속기간 5년 미만이 전체의 79.2%를 기록하였다. 보호작업장은 1~5년 미만 근속자가 42.0%로 가장 높게 나타났고 5~10년 미만과 1년 미만이 거의 동일한 수준을 보인다.

〈표 IV-10〉 근로 장애인 근속현황

[단위 : %]

		〈사 례 수〉	1년 미만	1~5년 미만	5~10년 미만	10년 이상
〈전 체〉		(89)	24.7	41.6	22.3	11.4
시설유형 (N=89)	근로	(6)	44.3	34.9	8.4	12.4
	보호	(83)	23.3	42.0	23.4	11.3

직업재활시설의 주 생산품목 현황을 보면, 기타를 제외하고는 임가공이 21.7%로 직업재

활시설에서 가장 많은 비중을 차지하고 있고 다음으로 쇼핑백, 제과제빵, 인쇄물 순으로 나타났다. 매출액 기준으로 보면, 1억~15억 미만의 경우 임가공품을 생산하는 시설이 가장 많이 나타났고, 1억 미만에서는 커피/원두커피가, 15억~30억 미만에서는 청소사업이, 30억 이상에서는 인쇄물이 차지하는 비중이 가장 높았다. 그러나 중복응답을 감안하더라도 기타⁶⁾가 차지하는 비중이 월등히 높게 나타나서 이를 통해 의미있는 해석을 하는 것은 어려운 것이 사실이다.

〈표 IV-11〉 주 생산품목 현황

[단위 : %, 중복응답]

		사례수	임가공	쇼핑백	제과/제빵	인쇄물	천연비누	문구류	커피/원두커피	DM/DM발송	비닐이/화일	청소사업	세탁서비스	현수막	병뚜개	기타
〈전 체〉		(83)	21.7	9.6	8.4	7.2	6.0	6.0	6.0	6.0	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	141.0
시설 유형 (N=83)	근로	(6)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	216.7
	보호	(77)	23.4	10.4	9.1	7.8	6.5	6.5	6.5	6.5	3.9	2.6	3.9	3.9	3.9	135.1
매출액 (N=83)	1억 미만	(8)	12.5	12.5	0.0	0.0	12.5	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	225.0
	1억~5억 미만	(32)	25.0	6.3	9.4	0.0	6.3	6.3	3.1	12.5	0.0	3.1	0.0	0.0	6.3	140.6
	5억~15억 미만	(14)	42.9	21.4	14.3	0.0	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	114.3
	15억~30억 미만	(10)	0.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	0.0	10.0	20.0	20.0	10.0	0.0	110.0
	30억 이상	(17)	17.6	0.0	5.9	29.4	0.0	5.9	0.0	0.0	5.9	0.0	5.9	11.8	0.0	152.9
	무응답	(2)	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0

시설유형별 매출액 현황을 보면, 근로사업장은 공공판매를 통한 매출이 전체 86.0%를 차지하고 비공공판매를 통한 매출액이 14.0%를 차지하고 있다. 보호작업장은 근로사업장에 비해 공공판매를 통한 매출 비중이 낮아서 60.4%를 기록하고 있고 비공공판매를 통한 매출이 39.6%를 보이고 있다.

매출액을 기준으로 보면 매출규모 1억 미만의 시설에서는 공공판매를 통한 매출이 전혀 발생하지 않은 것으로 나타났다. 또한 1억 ~ 15억미만의 매출 구간에 있는 시설은 비공공판

6) 응답 사례수가 2개 미만인 생산품목은 기타로 묶었다.

매의 비중이 공공판매 비중보다 월등히 높게 나타난 반면, 15억 ~ 30억 이상의 경우 공공판매의 비중이 높게 나타나고 있다. 특히 30억 이상의 매출 규모를 갖는 시설은 전체 매출 중 80.2%가 공공판매를 통한 것으로 나타나 매출액 규모에 따라 매출액의 성격이 다르다는 것을 알 수 있다. 매출액 30억 이상의 시설들은 대체로 근로사업장으로 장애인생산품 우선구매 등의 수혜를 많이 받기 때문으로 이러한 결과의 원인을 유추할 수 있다.

이익 현황을 보면, 근로사업장의 경우 공공판매를 통한 이익이 전체 이익의 54.1%, 비공공판매를 통한 이익이 45.9%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 보호작업장은 공공판매를 통한 이익이 전체 38.9%, 비공공판매를 통한 이익이 61.1%를 보이고 있다.

매출액 현황과 이익현황을 비교해보면, 공공판매의 매출 대비 이익 비중이 비공공판매보다 낮음을 알 수 있다. 즉, 근로사업장의 경우 공공판매를 통한 매출이 전체의 86.0%인데 반해 공공판매를 통한 이익은 전체의 54.1%에 그치고 있다. 반면, 비공공판매의 매출은 14.0%인데 반해 비공공판매를 통한 이익은 45.9%로 나타났다. 이러한 사실은 공공판매의 마진율이 비공공판매보다 떨어짐을 보여주는 것이다. 즉, 대표적인 공공판매 방식 중 하나인 장애인생산품 우선구매제도가 시설의 매출향상에는 도움이 될 수 있으나 이윤추구의 측면에서는 기대보다 효과가 낮다고 해석할 수 있을 것이다.

〈표 IV-12〉 매출액 및 이익 현황

[단위: 천만원(%)]

매출액 현황		사례수	매출액총계	매출액 (공공판매)	매출액 (비공공판매)
〈전 체〉		(87)	2602.3(100.0)	1864.7(71.7)	737.6(28.3)
시설유형 (N=87)	근로	(6)	1143.2(100.0)	983.0(86.0)	160.2(14.0)
	보호	(81)	1459.1(100.0)	881.7(60.4)	577.4(39.6)
매출액 (N=87)	1억 미만	(8)	6.4(100.0)	0(0.0)	6.4(100.0)
	1억~5억 미만	(37)	89.5(100.0)	14.2(15.9)	75.3(84.1)
	5억~15억 미만	(14)	129.3(100.0)	10.9(8.4)	118.5(91.6)
	15억~30억 미만	(10)	204.4(100.0)	97.7(47.8)	106.7(52.2)
	30억 이상	(18)	2172.7(100.0)	1741.9(80.2)	430.8(19.8)

이익 현황		사례수	이익총계	이익 (공공판매)	이익 (비공공판매)
〈전 체〉		(85)	819.8(100.0)	366.6(44.7)	453.2(55.3)
시설유형 (N=85)	근로	(6)	314.6(100.0)	170.3(54.1)	144.3(45.9)
	보호	(79)	505.2(100.0)	196.3(38.9)	308.8(61.1)
매출액 (N=85)	1억 미만	(8)	5.0(100.0)	0(0.0)	5.0(100.0)
	1억~5억 미만	(36)	57.0(100.0)	4.4(7.5)	52.7(92.5)
	5억~15억 미만	(14)	119.9(100.0)	4.3(3.6)	115.6(96.4)
	15억~30억 미만	(9)	86.8(100.0)	30.0(34.6)	56.8(65.4)
	30억 이상	(18)	551.0(100.0)	327.9(59.5)	223.2(40.5)

주) 매출액 및 이익수치는 전체 시설별 매출액의 합계값임

직업재활시설의 인증현황을 보면, 네가지 종류의 인증 중 취득률이 가장 높은 인증은 중증장애인생산품 인증으로 응답시설의 48.8%가 취득한 것으로 나타났고, 다음으로 장애인생산품인증(32.1%), 사회적기업인증(17.1%), 친환경제품인증(10.1%)의 순으로 나타났다. 매출액 기준으로 보면, 매출액기준 전 구간에서 중증장애인생산품인증이 가장 높은 취득율을 보이고 있다. 그러나 매출액 구간에 따라 두 번째로 많은 취득율을 보이는 인증에는 차이가 있다. 1억 미만의 영세 시설에서는 중증장애인생산품 인증 이외의 다른 인증을 취득하지 못하는 것으로 나타난 반면, 15억~30억 이상 구간의 시설에서는 사회적기업인증 취득율이 상대적으로 높게 나타났다.

〈표 IV-13〉 등록/인증 현황

[단위: N(%)]

		장애인생산품 인증	중증장애인 생산품인증	친환경제품 인증	사회적기업 인증
사례수		(N=81)	(N=84)	(N=79)	(N=82)
〈전 체〉		81(32.1)	84(48.8)	79(10.1)	82(17.1)
시설 유형	근로	6(33.3)	6(66.7)	5(20.0)	6(50.0)
	보호	75(32.0)	78(47.4)	74(9.5)	76(14.5)
매 출 액	1억 미만	8(0.0)	8(12.5)	8(0.0)	8(0.0)
	1억~5억 미만	33(18.2)	34(23.5)	32(3.1)	33(0.0)
	5억~15억 미만	13(53.8)	13(69.2)	13(7.7)	13(23.1)

15억~30억 미만	9(55.6)	10(100.0)	8(12.5)	9(44.4)
30억 이상	16(50.0)	17(76.5)	16(31.3)	17(41.2)
무응답	2(0.0)	2(0.0)	2(0.0)	2(0.0)

주) 위에 표기된 사례수는 등록/인증 현황에 대한 전체 사례수이며, 괄호 안의 값은 등록/인증 현황 비율임.

각종 인증과 매출액과의 관계를 보기위해 실시한 상관분석과 다중회귀분석의 결과를 통해 사회적기업인증과 친환경제품인증이 매출에 영향을 미침을 알 수 있다. 먼저 상관분석의 결과를 보면, 유의수준 .05 수준에서 인증별 매출액 총계에 미치는 상대적 영향력은 사회적기업인증과 친환경제품인증이 높게 나타났고, 이 중에서도 사회적기업인증의 영향력이 더 높게 나타났다. 다중회귀분석⁷⁾의 결과를 통해서도 사회적기업인증이 매출액 증대에 미치는 영향이 가장 높음을 알 수 있다. 이러한 사실을 통해 직업재활시설의 매출증대를 위해 사회적기업인증 취득을 장려하고 사회적기업인증 취득을 위한 정책적 지원이 강화될 필요가 있음을 주장할 수 있을 것이다.

〈표 IV-14〉 인증별 매출액총계와의 상관분석 및 다중회귀분석 결과

인증별 매출액 총계에 대한 상관분석 결과		장애인생활품 인증	중증장애인 생산품인증	친환경제품 인증	사회적기업 인증
매출액 총계	상관계수	.197	.225	.374	.411
	유의확률	.082	.042	.001	.000
	N	79	82	77	80
인증별 매출액 총계에 대한 다중회귀분석		비표준화계수 (단위:천원) β	표준화계수 베타	t	유의확률
(상수)		62225.737		1.320	.191
장애인생활품		-130766.997	-.170	-1.390	.169
중증장애인생산품		160121.698	.225	1.811	.074
친환경제품		385392.608	.335	3.247	.002
사회적기업		348538.444	.359	3.525	.001

F= 9.759(0.000) R² =0.358, Adj R² =0.321

7) 회귀분석의 가정이 성립하는지 검토한 결과, 공차한계(Tolerance)는 0.60~0.88이고 다중공선성 수치(VIF)는 1.7 이하로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단된다.

2) 시설 운영의 애로사항

시설 운영과 관련된 애로사항에 대한 질문은 현장이 시설을 운영하는데 있어서 어떤 어려움이 있는지를 확인함으로써 시설이 가지고 있는 욕구를 파악하기 위해 구성되었다. 시설 운영의 애로사항에 대한 분석결과는 이후 이루어지는 장애인직업재활시설 운영 활성화를 위한 지원기관에 대한 욕구 분석결과의 타당성을 검증하는 차원에서도 유용하게 사용될 것이다.

직업재활시설들은 인력확보 및 관리에 있어서의 어려움을 시설운영의 가장 큰 어려움으로 꼽고 있다. 그 다음으로는 재정분야, 시설설비 및 환경분야의 어려움을 꼽고 있다. 그러나 시설 유형에 따라 어려움을 느끼는 분야에는 차이가 있어서, 근로사업장은 마케팅 및 판매분야에 있어서의 어려움을 압도적으로 높게 꼽은 반면, 보호작업장은 인력확보 및 관리분야(39.8)와 재정분야(28.9)의 어려움을 토로하고 있다. 이러한 응답의 차이는 시설유형에 따라 처해있는 환경이 다르기 때문에 나타난 것으로 보여진다.

매출액을 기준으로 살펴보면, 1억 미만 ~ 30억 미만의 구간에서는 인력확보 및 관리분야의 어려움에 대한 응답율이 가장 높은 반면, 30억 이상에서는 재정분야의 어려움에 가장 많이 응답하고 있다. 이를 통해 매출 규모에 따라서도 시설의 욕구가 다르다는 것을 유추할 수 있을 것이다.

〈표 IV-15〉 시설운영의 주 장애분야

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		인력 확보 및 관리 분야	재정 분야	시설의 설비 및 환경 분야	생산 분야	마케팅 및 판매 분야	기증품 확보	합계
1+2순위		51(29.5)	36(20.8)	34(19.7)	27(15.6)	24(13.9)	1(0.6)	173(100.0)
1순위		33(36.7)	25(27.8)	11(12.2)	10(11.1)	10(11.1)	1(1.1)	90(100.0)
2순위		18(20.0)	11(12.2)	23(25.6)	17(18.9)	14(15.6)	-	83(92.2)
시설 유형 (N=90)	근로	0(0.0)	1(14.3)	1(14.3)	1(14.3)	3(42.9)	1(14.3)	7(100.0)
	보호	33(39.8)	24(28.9)	10(12.0)	9(10.8)	7(8.4)	0(0.0)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	3(37.5)	2(25.0)	0(0.0)	2(25.0)	1(12.5)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	17(45.9)	9(24.3)	6(16.2)	4(10.8)	1(2.7)	0(0.0)	37(100.0)

5억~15억 미만	6(42.9)	3(21.4)	1(7.1)	2(14.3)	2(14.3)	0(0.0)	14(100.0)
15억~30억 미만	4(40.0)	2(20.0)	1(10.0)	1(10.0)	2(20.0)	0(0.0)	10(100.0)
30억 이상	2(11.1)	9(50.0)	2(11.1)	1(5.6)	3(16.7)	1(5.6)	18(100.0)
무응답	1(50.0)	0(0.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위 비율의 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

주3) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

분야별로 구체적인 애로사항을 살펴보면 다음과 같다. 종사자 인력확보 및 관리분야의 경우 1순위와 2순위 응답 모두 ‘전담인력 1인당 담당 장애인수 과중’과 ‘전문인력 부족/확보의 어려움’의 어려움을 토로하고 있다. 매출액 기준으로 보면 1억 미만 ~ 30억 미만까지 모두 전담인력 1인당 담당 장애인수 과중과 전문인력 부족/확보의 어려움을 토로하고 있다. 그러나 30억 이상에서는 ‘전문인력 부족/확보의 어려움’과 함께 직면한 문제로 ‘낮은 급여’를 꼽고 있어서 매출액 규모에 따라 종사자 인력확보 및 관리분야의 어려움을 바라보는 관점이 다르다는 것을 알 수 있다.

〈표 IV-16〉 종사자 인력확보 및 관리분야 애로사항

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		전담 인력 1인당 담당 장애인수 과중	전문 인력 부족/ 확보의 어려움	낮은 급여	열악한 복리 후생 제도	대체 인력 부족	타 영역 경력 불인정	교육 기회 부족	실무 자의 잦은 인사 이동	합계
1+2순위		52(29.4)	46(26.0)	27(15.3)	15(8.5)	16(9.0)	10(5.6)	6(3.4)	5(2.8)	177(100.0)
1순위		34(37.8)	26(28.9)	12(13.3)	8(8.9)	4(4.4)	4(4.4)	1(1.1)	1(1.1)	90(100.0)
2순위		18(20.7)	20(23.0)	15(17.2)	7(8.0)	12(13.8)	6(6.9)	5(5.7)	4(4.6)	87(100.0)
시설 유형 (N=90)	근로	0(0.0)	5(71.4)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	34(41.0)	21(25.3)	11(13.3)	8(9.6)	4(4.8)	3(3.6)	1(1.2)	1(1.2)	83(100.0)
매출액	1억 미만	3(37.5)	4(50.0)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)

(N=89)	1억~5억 미만	19(51.4)	6(16.2)	4(10.8)	5(13.5)	1(2.7)	1(2.7)	0(0.0)	1(2.7)	37(100.0)
	5억~15억 미만	4(28.6)	2(14.3)	2(14.3)	3(21.4)	2(14.3)	1(7.1)	0(0.0)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	4(40.0)	4(40.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	3(16.7)	9(50.0)	4(22.2)	0(0.0)	1(5.6)	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(50.0)	0(0.0)	2(100.0)

근로 장애인 인력확보 및 관리분야에 있어서는 근로 장애인 임금보장의 어려움을 가장 큰 애로사항으로 꼽았고, 다음으로 근로 장애인의 낮은 작업수행능력 및 업무 이해도를 들고 있다. 그러나 시설 유형별로는 1순위 응답의 내용에 상당한 차이를 보이고 있다. 근로사업장의 경우에는 근로 장애인의 낮은 작업수행능력 및 업무 이해도를 가장 큰 애로사항으로 꼽고 다음으로 근로 장애인의 취업알선(전이)의 어려움을 들고 있다. 반면 보호작업장에서는 근로 장애인의 임금 보장의 어려움을 가장 큰 애로사항으로 지적하고 있으며 다음으로 근로 장애인의 낮은 작업수행능력 및 업무 이해도를 말하고 있다.

근로사업장과 보호작업장 모두 근로 장애인의 작업수행능력과 업무 이해도의 한계를 지적하고 있다는 공통점은 보이고 있다. 이는 이윤창출이라는 직업재활시설의 특성에 따른 것으로 해석할 수 있을 것이다. 그러나 이러한 공통점에도 불구하고 일정수준의 규모와 시설 및 매출을 기반으로 근로 장애인들에게 최저임금 수준 또는 그 이상의 급여를 지급하고 있는 근로사업장과 열악한 환경에서 근로 장애인에게 최저임금에도 미치지 못하는 급여를 주고 있는 보호작업장의 극명한 차이로 인해 근로사업장은 근로 장애인에 대한 경쟁시장으로의 전이에 대한 고민을, 보호작업장은 근로 장애인에 대한 임금 보장의 어려움을 토로하고 있는 것으로 보인다.

〈표 IV-17〉 근로 장애인 인력확보 및 관리분야 애로사항

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		근로 장애인의 임금 보장의 어려움	근로 장애인의 낮은 직업수행 능력 및 업무 이해도	근로 장애인 확보	근로 장애인의 취업알선 (전)의 어려움	근로 장애인 부모들의 시설 관련 낮은 이해도	근로 장애인의 낮은 취업욕구	근로 장애인의 특성을 고려한 상담 및 훈련 부족	자리적 환경	합계
1+2순위		74(41.3)	45(25.1)	19(10.6)	16(8.9)	9(5.0)	8(4.5)	7(3.9)	1(0.6)	179(100.0)
1순위		46(51.1)	21(23.3)	11(12.2)	5(5.6)	3(3.3)	2(2.2)	1(1.1)	1(1.1)	90(100.0)
2순위		28(31.5)	24(27.0)	8(9.0)	11(12.4)	6(6.7)	6(6.7)	6(6.7)	-	89(100.0)
시설 유형 (N=90)	근로	1(14.3)	3(42.9)	1(14.3)	2(28.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	45(54.2)	18(21.7)	10(12.0)	3(3.6)	3(3.6)	2(2.4)	1(1.2)	1(1.2)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	3(37.5)	3(37.5)	2(25.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	21(56.8)	9(24.3)	4(10.8)	1(2.7)	2(5.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	37(100.0)
	5억~15억 미만	8(57.1)	2(14.3)	0(0.0)	2(14.3)	0(0.0)	1(7.1)	0(0.0)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	5(50.0)	3(30.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	9(50.0)	4(22.2)	1(5.6)	2(11.1)	1(5.6)	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	18(100.0)
	무응답	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

설비 및 환경분야의 애로사항으로는 공간협소와 장비부족을 가장 많이 꼽고 있다. 근로사업장은 장비부족에 대한 문제를 가장 크게 느끼고 있는 반면, 보호사업장은 공간의 협소를 가장 큰 어려움으로, 다음으로 장비부족과 낙후된 건물 및 건물내 시설을 꼽고 있다. 설비 및 환경분야에서도 근로사업장과 보호사업장이 유사한 응답을 하고 있으나 그 내용 상에서는 차이를 보이고 있다. 매출액 기준으로 보면, 1억 미만을 제외하고는 매출액 규모가 커질수록 장비부족에 대한 응답율이 높아지고 있음을 확인할 수 있다.

〈표 IV-18〉 설비 및 환경분야 애로사항(매출)

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		공간의 협소	장비부족	낙후된 건물 및 건물 내 시설	장애인 편의시설 미비	출퇴근을 위한 교통 서비스의 부족	시설 안전관리체계 미비	장비노후	합계
1+2순위		58(33.1)	44(25.1)	34(19.4)	11(6.3)	10(5.7)	5(2.9)	13(7.4)	175(100.0)
1순위		36(40.0)	22(24.4)	20(22.2)	5(5.6)	4(4.4)	2(2.2)	1(1.1)	90(100.0)
2순위		22(25.6)	22(25.6)	14(16.3)	6(7.0)	6(7.0)	3(3.5)	12(14.0)	85(98.8)
시설 유형 (N=90)	근로	1(14.3)	3(42.9)	1(14.3)	1(14.3)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	35(42.2)	19(22.9)	19(22.9)	4(4.8)	3(3.6)	2(2.4)	1(1.2)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	0(0.0)	5(62.5)	2(25.0)	0(0.0)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	20(54.1)	4(10.8)	9(24.3)	2(5.4)	1(2.7)	0(0.0)	1(2.7)	37(100.0)
	5억~15억 미만	5(35.7)	3(21.4)	2(14.3)	1(7.1)	1(7.1)	2(14.3)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	6(60.0)	3(30.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	5(27.8)	6(33.3)	5(27.8)	2(11.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	18(100.0)
	무응답	0(0.0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위 비율의 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

주3) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

타 직업재활시설과의 연계에 대해서는 응답시설의 91.1%가 필요하다고 응답하고 있다. 근로사업장보다는 보호작업장에서 직업재활시설간 연계의 필요성에 대해 더 높은 동의를 보이고 있다.

〈표 IV-19〉 타 직업재활시설 간 연계 필요성

[단위 : N(%)]

		필요하다	필요하지않다	합계
〈전 체〉		82(91.1)	8(8.9)	90(100.0)
시설유형 (N=90)	근로	5(71.4)	2(28.6)	7(100.0)
	보호	77(92.8)	6(7.2)	83(100.0)

매출액 (N=89)	1억 미만	8(100.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	35(94.6)	2(5.4)	37(100.0)
	5억~15억 미만	12(85.7)	2(14.3)	14(100.0)
	15억~30억 미만	9(90.0)	1(10.0)	10(100.0)
	30억 이상	16(88.9)	2(11.1)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	1(50.0)	2(100.0)

주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

연계가 필요한 이유에 대해서는 정보교류(45), 판로개척(6), 업무협조(6) 등을 제시하였고⁸⁾, 필요하지 않다고 응답한 경우는 그 이유로 ‘시설특성에 맞지 않아서’, ‘시설 고유영역을 오픈하고 싶지 않아서’ 등의 의견을 제시하였다⁹⁾.

타 직업재활시설과의 연계현황을 보면, 응답시설의 86.7%가 연계를 하고 있고 연평균 연계횟수는 1~5회가 전체 55.1%를 차지하고 있다. 그러나 연계활동 내용에 있어서는 ‘기타’가 차지하는 비중이 매우 높아서 ‘기타’의 세부내용을 살펴볼 필요가 있다.

〈표 IV-20〉 타 직업재활시설 간 연계현황

[단위 : N(%), 평균연계횟수]

		시설유형		매출액					
		근로	보호	1억 미만	1~5억미만	5~15억미만	15~30억미만	30억 이상	무응답
연계현황 (N=30)	연계	7(100.0)	7(85.5)	7(87.5)	35(94.6)	13(92.9)	6(60.0)	16(88.9)	0(0.0)
	비연계	0(0.0)	12(14.5)	1(12.5)	2(5.4)	1(7.1)	4(40.0)	2(11.1)	2(100.0)
연계빈도 (N=78)	1회~5회	5(7.4)	38(53.5)	5(7.4)	22(62.9)	5(38.5)	2(33.3)	8(50.0)	0(0.0)
	6회~10회	0(0.0)	8(11.3)	2(28.6)	1(2.9)	2(15.4)	1(16.7)	2(12.5)	0(0.0)
	11회~50회	1(14.3)	2(29.6)	0(0.0)	10(28.6)	6(46.2)	2(33.3)	4(25.0)	0(0.0)
	51회 이상	1(14.3)	4(5.6)	0(0.0)	2(5.7)	0(0.0)	1(16.7)	2(12.5)	0(0.0)
	[평균 연계 횟수]	4.2	10.5	3.5	7.5	9.5	21.0	14.4	0.0
연계활동 내용	정보공유	1(9.1)	10(8.8)	2(13.3)	6(10.7)	1(5.3)	1(8.3)	1(4.8)	0(0.0)
	생산 기술	1(9.1)	6(5.3)	3(20.0)	1(1.8)	1(5.3)	1(8.3)	0(0.0)	0(0.0)

8) 괄호 안은 응답 사례수를 의미한다. 응답 사례수가 6 미만인 경우는 공간상의 제약으로 인해 명기하지 않았다.

9) ‘필요하지 않다’의 총 응답 사례수는 8이고, 응답 사례수가 2 미만인 경우는 공간상의 제약으로 인해 명기하지 않았다.

(N=78)	원재료 구입처 정보 공유	0(0.0)	6(5.3)	2(13.3)	1(1.8)	3(15.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	사실간 정보 공유	2(18.2)	3(2.6)	0(0.0)	1(1.8)	1(5.3)	1(8.3)	2(9.5)	0(0.0)
	판로 개척	1(9.1)	3(2.6)	0(0.0)	2(3.6)	0(0.0)	0(0.0)	2(9.5)	0(0.0)
	생산기술 공유	0(0.0)	4(3.5)	0(0.0)	2(3.6)	0(0.0)	1(8.3)	1(4.8)	0(0.0)
	임가공 프로그램 연기	0(0.0)	3(2.6)	0(0.0)	2(3.6)	1(5.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	업무회의	0(0.0)	3(2.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(14.3)	0(0.0)
	원재료 구입	0(0.0)	3(2.6)	1(6.7)	1(1.8)	0(0.0)	1(8.3)	0(0.0)	0(0.0)
	기타	6(54.5)	73(54.5)	7(46.7)	40(71.4)	12(63.2)	7(58.3)	12(57.1)	0(0.0)

주) 연계활동 내용은 중복응답 문항으로 한 개의 시설이 최대 3개까지 응답할 수 있어 전체 합 N=78을 넘을 수 있음.

타 직업재활시설과의 연계활동의 기타 내용을 살펴보면 생산작업 및 생산품 관련 교류가 27.8%, 직업재활시설 운영 관련 교류가 13.9%, 판매관련 교류가 11.4%, 임가공작업관련 교류와 홍보관련 교류가 10.1% 등으로 나타나 생산, 운영, 판매 관련 교류가 직업재활시설간 교류의 주 내용임을 알 수 있다.

〈표 IV-21〉 타 직업재활시설 간 연계현황: 기타 응답 내용

[단위: N(%)]

기타 응답	사례수	비율(%)
생산작업 및 생산품관련(생산품 정보 공유, 공동생산, 작업물량 공유, 작업연계, 업무협조 등)	22	27.8
직업재활시설 운영관련(경영자문, 행정적 문의, 시설운영 관련 사례 공유, 회계 관련 문의 등)	11	13.9
판매관련(수요처 개발, 생산품판매 정보, 시장 공유 등)	9	11.4
임가공작업관련(임가공 제공, 수주, 외주, 물량공유, 물량분할, 작업 등)	8	10.1
홍보 관련(마케팅 회의, 공동 브랜드 사업 추진, 마케팅 기술 공유 등)	8	10.1
근로 장애인 관리 관련(근로 장애인 고용연계, 관리방법 공유, 훈련생 모집방법 등)	7	8.9
원자재 구입 관련(업체정보공유, 업체 개척, 원자재 공유 등)	7	8.9
재활 프로그램 관련(프로그램 정보 교류 등)	4	5.1
사업관련(정보 공유)	3	3.8
합계	79	100.0

타 직업재활시설과의 연계에 있어 애로사항에 대한 응답은 1순위에서는 ‘직업재활시설 상호간의 협력 및 연계체제 미흡’과 ‘직업재활 관련기관들의 지나친 경쟁의식’을 꼽았으나 1+2 순위에서는 ‘체계적이고 거시적인 기관 연계망 부족’에 대한 응답이 ‘직업재활 관련기관들의 지나친 경쟁의식’보다 높게 나타났다.

〈표 IV-22〉 타 직업재활시설 간 연계시 애로사항

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		직업재활 시설 상호간의 협력, 연계체제 미흡	직업재활 관련기관들의 지나친 경쟁의식	연계를 담당할 인력의 부족	실무자들의 연계 필요성에 대한 인식 부족	체계적이고 거시적인 기관 연계망 부족	지리적인 접근성의 한계	시설장의 필요성 인식 부족	아이템 정보 공유가 안됨	타시설의 무책임함	합계
1+2순위		52(29.7)	31(17.7)	25(14.3)	19(10.9)	28(16.0)	12(6.9)	6(3.4)	1(0.6)	1(0.6)	175(100.0)
1순위		32(35.6)	19(21.1)	12(13.3)	10(11.1)	8(8.9)	6(6.7)	1(1.1)	1(1.1)	1(1.1)	90(100.0)
2순위		20(23.3)	12(14.0)	13(15.1)	9(10.5)	20(23.3)	6(7.0)	5(5.8)	-	-	85(98.8)
시설 유형 (N=90)	근로	4(57.1)	2(28.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	28(33.7)	17(20.5)	12(14.5)	10(12.0)	8(9.6)	6(7.2)	1(1.2)	0(0.0)	1(1.2)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	2(25.0)	1(12.5)	1(12.5)	2(25.0)	0(0.0)	2(25.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	12(32.4)	8(21.6)	7(18.9)	4(10.8)	4(10.8)	1(2.7)	1(2.7)	0(0.0)	0(0.0)	37(100.0)
	5억~15억 미만	4(28.6)	3(21.4)	0(0.0)	1(7.1)	4(28.6)	2(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	4(40.0)	1(10.0)	3(30.0)	1(10.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	7(38.9)	6(33.3)	1(5.6)	2(11.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(5.6)	1(5.6)	18(100.0)
	무응답	2(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위 비율의 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

주3) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

민간기업과의 연계 필요성에 대해서는 응답시설의 94.4%가 필요하다고 판단하고 있으면 필요한 이유에 대해서는 판로개척, 매출향상, 정보교류, 민간기업의 도움이 필요해서, 정기적인 일감공급 등을 제시하고 있다¹⁰⁾.

〈표 IV-23〉 민간기업과의 연계 필요성

[단위 : N(%)]

		필요하다	필요하지않다	합계
〈전 체〉		85(94.4)	5(5.6)	90(100.0)
시설유형 (N=90)	근로	7(100.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	78(94.0)	5(6.0)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	8(100.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	36(97.3)	1(2.7)	37(100.0)
	5억~15억 미만	13(92.9)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	9(90.0)	1(10.0)	10(100.0)
	30억 이상	17(94.4)	1(5.6)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	1(50.0)	2(100.0)

주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

민간기업과의 연계현황을 보면 응답시설의 74.4%(67개 시설)가 현재 민간기업과 연계를 하고 있으며 연평균 연계횟수는 24.4회이며 구간별로 살펴보면 연평균 1~5회가 41.8%로 가장 많고 다음으로 연평균 5회 이상, 연평균 11회~50회 순으로 나타나 직업재활시설간 연계보다 민간기업과의 연계가 더 활발하게 이루어지고 있음을 알 수 있다. 연계의 내용은 ‘기타’가 차지하는 비중이 전체의 60%로 높기 때문에 그 세부내용을 살펴볼 필요가 있다.

〈표 IV-24〉 민간기업과의 연계현황

[단위 : N(%), 평균연계횟수]

	연계현황	시설유형		매출액					
		근로	보호	1억 미만	1~5억미만	5~15억미만	15~30억미만	30억 이상	무응답
연계현황 (N=90)	연계	7(100.0)	60(72.3)	6(75.0)	27(73.0)	11(78.6)	8(80.0)	14(77.8)	0(0.0)
	비연계	0(0.0)	23(27.7)	2(25.0)	10(27.0)	3(21.4)	2(20.0)	4(22.2)	2(100.0)

10) 필요성에 동의한 응답사례수는 총 85개이며, 응답 사례수가 4 이상인 것에 한해서 그 사유를 제시하였다.

연계빈도 (N=67)	1회~5회	4(57.1)	24(40.0)	2(33.3)	10(37.0)	8(72.7)	2(25.0)	5(35.7)	0(0.0)
	6회~10회	0(0.0)	10(16.7)	2(33.3)	4(14.8)	1(9.1)	2(25.0)	1(7.1)	0(0.0)
	11회~50회	1(14.3)	14(23.3)	1(16.7)	8(29.6)	1(9.1)	2(25.0)	3(21.4)	0(0.0)
	51회 이상	2(28.6)	12(20.0)	1(16.7)	5(18.5)	1(9.1)	2(25.0)	5(35.7)	0(0.0)
	[평균 연계 횟수]	23.2	24.5	26.5	17.9	10.0	62.2	30.8	0.0
연계 활동내용 (N=67)	마케팅	0(0.0)	6(6.5)	2(25.0)	0(0.0)	1(5.9)	1(6.7)	2(10.0)	0(0.0)
	임가공 제공	0(0.0)	4(4.3)	1(12.5)	1(2.5)	1(5.9)	1(6.7)	0(0.0)	0(0.0)
	기술 자문	2(20.0)	2(2.2)	0(0.0)	1(2.5)	1(5.9)	0(0.0)	2(10.0)	0(0.0)
	생산품 판매	0(0.0)	3(3.3)	0(0.0)	1(2.5)	0(0.0)	1(6.7)	1(5.0)	0(0.0)
	임가공 물품 하청	1(10.0)	2(2.2)	0(0.0)	2(5.0)	0(0.0)	1(6.7)	0(0.0)	0(0.0)
	판로 개척	0(0.0)	3(3.3)	0(0.0)	2(5.0)	1(5.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	디자인 개발 지원	0(0.0)	3(3.3)	0(0.0)	2(5.0)	1(5.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	마케팅 디자인	1(10.0)	2(2.2)	0(0.0)	1(2.5)	0(0.0)	1(6.7)	0(0.0)	0(0.0)
	기타	6(60.0)	67(72.8)	5(62.5)	30(75.0)	12(70.6)	10(66.7)	15(75.0)	0(0.0)

주) 연계활동내용은 중복응답 문항으로 한 개의 시설이 최대 3개까지 응답할 수 있어 항목의 합이 전체 N=67을 넘을수있음

민간기업과의 연계의 기타 세부내용을 보면, 생산작업 및 생산품관련 교류가 전체 26.0%로 가장 높은 응답률을 보였고, 다음으로 판매관련(16.4%), 전문 정보지원 및 연계(15.1%) 등으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 직업재활시설이 민간기업과의 연계를 통해 생산품 판매 뿐 아니라 민간기업이 가지고 있는 전문성 공유에 대한 기대가 있음을 유추할 수 있다.

〈표 IV-25〉 민간기업과의 연계현황: 기타 응답 내용

[단위 : N(%)]		
기타 응답	사례수	비율(%)
생산작업 및 생산품관련(생산기술, 생산물량확보, 품질관리, 생산품 공동생산 등)	19	26.0
판매관련(판로 지원, OEM 판매 확대, 판매 협조, 거래처 확보 등)	12	16.4
전문 정보지원 및 연계(디자인 협조, 지식공유, 의료협력, 전문성 지원 연계 등)	11	15.1
임가공작업관련(수주, 작업, 하청, 물품공급, 사업, 일거리제공)	7	9.6

근로 장애인 관련(전이, 취업알선, 연계 고용, 직업훈련 등)	7	9.6
원자재 및 장비구입 관련(업체정보공유, 장비구입, 재료구입, 물량 공유 등)	5	6.8
자금지원 및 후원(자금 지원, 후원 등)	4	5.5
자원봉사활동(자원봉사 연계, 봉사활동 지원)	3	4.1
홍보 관련(홍보 마케팅, 영업활동 지원, 마케팅 기술 공유 등)	3	4.1
운영 관련(경영자문, 카페 운영 등)	2	2.7
합계	73	100.0

민간기업과의 연계시 애로사항으로는 ‘연계 가능한 기업정보 부족’과 ‘장애인 시설에 대한 기업의 인식부족’을 가장 크게 꼽고 있다. 근로사업장의 경우 ‘장애인 시설에 대한 기업의 인식부족’에 대한 응답이 ‘연계 가능한 기업정보 부족’보다 높게 나타난 반면, 보호사업장은 그 응답 순위가 근로사업장과는 반대로 나타나 시설유형에 따른 민간기업과의 연계시 애로사항에 대한 온도차이가 있음을 알 수 있다. 매출액을 기준으로 보면, 1억미만과 30억 이상에서는 ‘장애인 시설에 대한 기업의 인식부족’을 가장 많이 꼽은 반면, 1억~30억 미만에서는 ‘연계 가능한 기업정보 부족’을 가장 많이 꼽아서 매출규모에 따라 시설이 다른 환경에 놓여있음을 짐작할 수 있다.

〈표 IV-26〉 민간기업과의 연계시 애로사항

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		연계 가능한 기업정보 부족	장애인 시설에 대한 기업의 인식 부족	연계를 담당할 인력의 부족	연계 가능한 영역에 대한 정보 부족	연계를 위한 예산 부족	연계를 위한 방법을 모름	합계
1+2순위		52(29.7)	52(29.7)	27(15.4)	32(18.3)	11(6.3)	1(0.6)	175(100.0)
1순위		37(41.1)	29(32.2)	11(12.2)	10(11.1)	2(2.2)	1(1.1)	90(100.0)
2순위		15(17.2)	23(26.4)	16(18.4)	22(25.3)	9(10.3)	-	85(97.7)
시설 유형 (N=90)	근로	3(42.9)	4(57.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	34(41.0)	25(30.1)	11(13.3)	10(12.0)	2(2.4)	1(1.2)	83(100.0)

매출액 (N=89)	1억 미만	2(25.0)	3(37.5)	0(0.0)	2(25.0)	1(12.5)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	16(43.2)	10(27.0)	7(18.9)	4(10.8)	0(0.0)	0(0.0)	37(100.0)
	5억~15억 미만	7(50.0)	3(21.4)	2(14.3)	2(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	5(50.0)	3(30.0)	0(0.0)	1(10.0)	1(10.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	6(33.3)	8(44.4)	2(11.1)	1(5.6)	0(0.0)	1(5.6)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위 비율의 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

주3) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

생산분야에 있어서의 어려움은 ‘장애인 생산능력 부족’에 대한 응답율이 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘작업물량 확보 부족’, ‘전문인력 부족’, ‘기술적 한계(제품개발 및 디자인)’ 등의 순으로 나타났다. 근로사업장에서는 ‘장애인 생산능력 부족’과 ‘기술적 한계(제품개발 및 디자인)’를 가장 높고 꼽은 반면, 보호작업장은 ‘작업물량 확보’와 ‘장애인 생산능력 부족’을 꼽고 있다. 생산 담당자가 장애인이라는 것을 감안할 때 ‘장애인 생산능력 부족’은 근로사업장과 보호작업장이 공통적으로 안고 있는 태생적 한계이므로 논외로 할 때, ‘기술적 한계’와 ‘작업물량 확보’라는 응답을 통해 근로사업장과 보호작업장이 처해있는 환경이 다를 수 있다.

〈표 IV-27〉 생산분야 애로사항

[단위 : N(%), 1순위 기준]

	작업물량 확보 부족	장애인 생산능력 부족	전문인력 부족	기술적 한계 (제품 개발 및 디자인)	생산 품목에 제한성	생산품과 서비스의 질 평가 (철저한 관리) 없음	체계적인 생산 절차 확보의 어려움	재고 관리의 어려움	기증품 확보	합계
1+2순위	39(22.3)	44(25.1)	30(17.1)	27(15.4)	17(9.7)	6(3.4)	9(5.1)	2(1.1)	1(0.6)	175(100.0)
1순위	25(28.1)	24(27.0)	15(16.9)	11(12.4)	6(6.7)	3(3.4)	3(3.4)	1(1.1)	1(1.1)	89(100.0)
2순위	14(16.1)	20(23.0)	15(17.2)	16(18.4)	11(12.6)	3(3.4)	6(6.9)	1(1.1)	-	86(98.9)

시설 유형 (N=89)	근로	1(14.3)	2(28.6)	1(14.3)	2(28.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(14.3)	7(100.0)
	보호	24(29.3)	22(26.8)	14(17.1)	9(11.0)	6(7.3)	3(3.7)	3(3.7)	1(1.2)	0(0.0)	82(100.0)
매출액 (N=88)	1억 미만	1(12.5)	2(25.0)	1(12.5)	1(12.5)	2(25.0)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	11(29.7)	11(29.7)	6(16.2)	4(10.8)	2(5.4)	1(2.7)	2(5.4)	0(0.0)	0(0.0)	37(100.0)
	5억~15억 미만	3(21.4)	4(28.6)	3(21.4)	1(7.1)	2(14.3)	0(0.0)	1(7.1)	0(0.0)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	3(30.0)	2(20.0)	2(20.0)	1(10.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	6(33.3)	5(27.8)	3(16.7)	3(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(5.6)	18(100.0)
	무응답	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위 비율의 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

주3) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

마케팅 및 유통분야에 있어서의 어려움으로는 ‘장애인 생산품에 대한 인식부족’을 가장 많이 꼽았고, 다음으로 ‘제품의 낮은 부가가치’, ‘비전문적인 판매방법’ 등의 순으로 나타났다. 근로사업장은 ‘장애인 생산품에 대한 인식부족’과 함께 ‘장애인생산품 우선구매제도의 비활성화’를 꼽고 있어서 보호작업장과는 다른 응답을 보였다. 시설유형과 매출규모를 막론하고 ‘장애인 생산품에 대한 인식부족’을 현장에서는 마케팅 및 유통에 있어 가장 큰 어려움으로 인식하고 있다.

〈표 IV-28〉 마케팅 및 유통분야 애로사항

[단위 : N(%), 1순위 기준]

	장애인 생산품에 대한 인식 및 홍보부족	제품의 낮은 부가가치	장애인생산품우선구매제도의 비활성화	비전문적인 판매방법	조달납품을 위한 계약절차의 까다로움	생산품 및 서비스의 낮은 질	공공 인증 마비 (사회적 기업 등)	전문 인력 부족	기타	합계
1+2순위	43(24.4)	36(20.5)	25(14.2)	29(16.5)	8(4.5)	5(2.8)	6(3.4)	3(1.7)	21(11.9)	176(100.0)
1순위	30(34.1)	23(26.1)	13(14.8)	9(10.2)	3(3.4)	2(2.3)	2(2.3)	2(2.3)	4(4.5)	88(100.0)
2순위	13(14.8)	13(14.8)	12(13.6)	20(22.7)	5(5.7)	3(3.4)	4(4.5)	1(1.1)	17(19.3)	88(100.0)

시설 유형 (N=88)	근로	3(42.9)	0(0.0)	2(28.6)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(14.3)	7(100.0)
	보호	27(33.3)	23(28.4)	11(13.6)	8(9.9)	3(3.7)	2(2.5)	2(2.5)	2(2.5)	3(3.7)	81(100.0)
매출액 (N=87)	1억 미만	3(37.5)	3(37.5)	1(12.5)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	13(36.1)	9(25.0)	5(13.9)	3(8.3)	1(2.8)	2(5.6)	0(0.0)	1(2.8)	2(5.6)	36(100.0)
	5억~15억 미만	3(21.4)	4(28.6)	2(14.3)	3(21.4)	0(0.0)	0(0.0)	1(7.1)	1(7.1)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	4(40.0)	1(10.0)	1(10.0)	2(20.0)	1(10.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	6(33.3)	5(27.8)	4(22.2)	0(0.0)	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(11.1)	18(100.0)
	무응답	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 기타 내용으로는 '계약 및 납품을 위한 조정기구 부재', '고객관리 전무', 'AS 보장 측면', '기업과의 가격경쟁' 임.

주3) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

3) 경영지원센터에 대한 인지 및 인식

경영지원센터의 존재에 대해서는 응답시설의 90%가 알고 있는 것으로 조사되었다. 경영지원센터를 잘 모른다는 응답율이 보호작업장보다 근로사업장에서 높게 나타났으나, 근로사업장에 대한 표본이 적은 관계로 통계적으로 의미있게 해석하는 데에는 한계가 있다.

〈표 IV-29〉 경영지원센터 인지도

[단위 : N(%)]

		잘 알고 있다	어느 정도 알고 있다	잘 모른다	합계
〈전 체〉		38(42.2)	43(47.8)	9(10.0)	90(100.0)
시설유형 (N=90)	근로	3(42.9)	3(42.9)	1(14.3)	7(100.0)
	보호	35(42.2)	40(48.2)	8(9.6)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	6(75.0)	2(25.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	14(37.8)	18(48.6)	5(13.5)	37(100.0)
	5억~15억 미만	7(50.0)	6(42.9)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	5(50.0)	5(50.0)	0(0.0)	10(100.0)

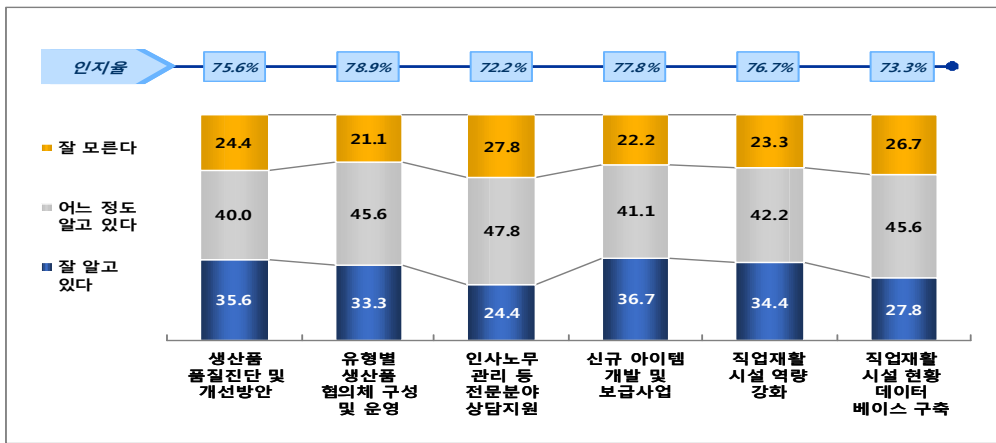
	30억 이상	5(27.8)	11(61.1)	2(11.1)	18(100.0)
	무응답	0(0.0)	1(50.0)	1(50.0)	2(100.0)

주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

경영지원센터 주요 사업분야별 인지도를 보면, 경영지원센터가 내세우고 있는 6대 사업분야에 대해 고른 인지도를 보이고 있다

〈그림 IV-1〉 경영지원센터 주요 사업 분야별 인지도

[전체 (N=90, 단위 : %)]



주)인지를(잘 알고 있다 + 어느정도 알고 있다)

경영지원센터가 수행해야 하는 역할에 대해서는 ‘1+2+3순위’ 응답율을 기준으로 보면 ‘생산품의 물량확보 및 판로개척’에 대한 응답이 가장 높았고, 다음으로 ‘시설, 정부, 지역 네트워크 연결’, ‘직업재활시설의 홍보와 대외협력’ 순으로 나타났다. 그러나 1순위 응답만으로 놓고 보면 ‘생산품의 물량 확보 및 판로개척’, ‘시설의 경영 및 운영상담’, ‘직업재활시설의 홍보와 대외협력’으로 나타나 ‘시설, 정부, 기업 네트워크 연결’에 대한 응답은 후순위로 갈수록 높아짐을 알 수 있다.

〈표 IV-30〉 경영지원센터의 역할 인식

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		생산품의 수량 확보 및 판로 개척	시설의 경영 및 운영 상담	직업재활 시설의 홍보와 대외협력	시설, 정부, 기업 네트워크 연결	교육담당	분야별 전문가와 연계	공동사업 개발	합계
1+2+3순위		51(19.2)	40(15.0)	45(16.9)	47(17.7)	40(15.0)	24(9.0)	19(7.1)	179(100.0)
1순위		29(32.2)	19(21.1)	17(18.9)	8(8.9)	7(7.8)	5(5.6)	5(5.6)	90(100.0)
2순위		10(11.2)	12(13.5)	14(15.7)	22(24.7)	18(20.2)	9(10.1)	4(4.5)	89(100.0)
3순위		12(13.8)	9(10.3)	14(16.1)	17(19.5)	15(17.2)	10(11.5)	10(11.5)	87(100.0)
시설유형 (N=89)	근로	2(28.6)	3(42.9)	2(28.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	27(32.5)	16(19.3)	15(18.1)	8(9.6)	7(8.4)	5(6.0)	5(6.0)	83(100.0)
매출액 (N=88)	1억 미만	3(37.5)	2(25.0)	1(12.5)	1(12.5)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	12(32.4)	8(21.6)	6(16.2)	3(8.1)	2(5.4)	2(5.4)	4(10.8)	37(100.0)
	5억~15억 미만	6(42.9)	1(7.1)	5(35.7)	1(7.1)	0(0.0)	1(7.1)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	2(20.0)	1(10.0)	3(30.0)	2(20.0)	0(0.0)	2(20.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	5(27.8)	5(27.8)	2(11.1)	1(5.6)	4(22.2)	0(0.0)	1(5.6)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 표에 제시된 1+2+3순위는 100%환산 비율임.

경영지원센터가 제공하는 서비스에 대한 이용 경험은 응답시설의 70%인 60개 시설에서 이용경험이 있다고 응답하였다. 이용한 서비스의 내용은 ‘직업재활시설 역량강화교육’이 가장 높은 응답율을 보였고, 다음으로 ‘신규 아이템 개발 및 보급사업’, ‘유형별 생산품 협의체 구성 및 운영’의 순으로 나타났다.

〈표 IV-31〉 경영지원센터 서비스 이용 경험

[단위 : N(%)]

		이용 경험(N=90)		경험 서비스(N=63)						
		경험 있음	경험 없음	직업 재활 시설 역량 강화 교육	신규 아이템 개발 및 보급 사업	유형별 협의회체 구성 및 운영	직업 재활 시설 생산품 품질진단 및 개선 방안	인사 노무 관리 등 전문분야 상담	직업 재활 시설 현황 데이터베이스 이용	기타
〈전 체〉		63(70.0)	27(30.0)	32(24.2)	24(18.2)	23(17.4)	21(15.9)	20(15.2)	8(6.1)	4(3.0)
시설 유형	근로	5(71.4)	2(28.6)	2(28.6)	0(0.0)	1(14.3)	2(28.6)	0(0.0)	0(0.0)	2(28.6)
	보호	58(69.9)	25(30.1)	30(24.0)	24(19.2)	22(17.6)	19(15.2)	20(16.0)	8(6.4)	2(1.6)
매출액	1억 미만	4(50.0)	4(50.0)	1(11.1)	2(22.2)	2(22.2)	1(11.1)	2(22.2)	1(11.1)	0(0.0)
	1억~5억 미만	27(73.0)	10(27.0)	13(22.4)	13(22.4)	11(19.0)	10(17.2)	8(13.8)	3(5.2)	0(0.0)
	5억~15억 미만	12(85.7)	2(14.3)	8(23.5)	5(14.7)	6(17.6)	5(14.7)	6(17.6)	4(11.8)	0(0.0)
	15억~30억 미만	7(70.0)	3(30.0)	4(30.8)	1(7.7)	4(30.8)	2(15.4)	1(7.7)	0(0.0)	1(7.7)
	30억 이상	12(66.7)	6(33.3)	6(35.3)	3(17.6)	0(0.0)	3(17.6)	3(17.6)	0(0.0)	2(11.8)
	무응답	0(0.0)	2(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 육구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 경험 서비스는 중복응답 문항으로 한 개의 시설이 최대 3개까지 응답할 수 있어 항목의 합이 전체 N=63을 넘을 수 있음.

경영지원센터 서비스를 이용한 목적은 ‘경영여건 개선’이 가장 높았고, 다음으로 ‘시장경쟁력 강화’, ‘인적·물적 연계를 위한 외부지원체계 구축’ 등의 순으로 나타났다.

〈표 IV-32〉 경영지원센터 서비스 이용 목적

[단위 : N(%)]

		경영여건 개선	시장 경쟁력 강화	인적·물적 연계를 위한 외부지원 체계구축	생산성 향상	시설홍보	전문성 확보	사업 아이템 선정	역량 강화교육	합계
〈전 체〉		24(38.1)	18(28.6)	16(25.4)	1(1.6)	1(1.6)	1(1.6)	1(1.6)	1(1.6)	63(100.0)
시설 유형 (N=63)	근로	1(20.0)	1(20.0)	1(20.0)	1(20.0)	0(0.0)	1(20.0)	0(0.0)	0(0.0)	5(100.0)
	보호	23(39.7)	17(29.3)	15(25.9)	0(0.0)	1(1.7)	0(0.0)	1(1.7)	1(1.7)	58(100.0)
매출액 (N=62)	1억 미만	2(50.0)	2(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(100.0)
	1억~5억 미만	12(44.4)	7(25.9)	7(25.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(3.7)	0(0.0)	27(100.0)
	5억~15억 미만	4(33.3)	4(33.3)	4(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	12(100.0)
	15억~30억 미만	1(14.3)	2(28.6)	3(42.9)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	30억 이상	5(41.7)	2(16.7)	2(16.7)	1(8.3)	0(0.0)	1(8.3)	0(0.0)	1(8.3)	12(100.0)

주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

경영지원센터의 서비스 이용을 통해 나타난 성과에 대한 만족도는 ‘높았다’가 55.6%, ‘낮았다’가 44.4%로 나타났고, ‘전문가 연계’, ‘적절한 지원’, ‘디자인 지원 개발’, ‘교육’에 대한 만족도가 높게¹¹⁾ 나타난 반면, 서비스의 내용이 ‘시설 특성에 맞지 않아서’, ‘사후관리의 지속성이 부족해서’, ‘진단만 있고 결과를 직접적으로 적용하지 못해서’ 등이 만족도가 낮은¹²⁾ 이유로 제시되었다.

〈표 IV-33〉 경영지원센터 이용 성과 만족도

[단위 : N(%)]

		높았다	낮았다	합계
〈전 체〉		35(55.6)	28(44.4)	63(100.0)
시설유형	근로	3(60.0)	2(40.0)	5(100.0)

11) 응답 사례가 3 미만인 경우는 제외하였다.

12) 응답 사례가 4 미만인 경우는 제외하였다.

(N=63)	보호	32(55.2)	26(44.8)	58(100.0)
매출액 (N=62)	1억 미만	3(75.0)	1(25.0)	4(100.0)
	1억~5억 미만	17(63.0)	10(37.0)	27(100.0)
	5억~15억 미만	6(50.0)	6(50.0)	12(100.0)
	15억~30억 미만	3(42.9)	4(57.1)	7(100.0)
	30억 이상	6(50.0)	6(50.0)	12(100.0)

주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

경영지원센터의 필요성에 대해서는 ‘필요하다’가 73.3%로 ‘별로 필요하지 않다’ 4.4%를 크게 웃돌고 있어서 필요성에 대한 일반적 공감감이 이루어지고 있음을 알 수 있다.

〈표 IV-34〉 경영지원센터의 필요성

[단위 : N(%)]

		매우 필요하다	조금 필요하다	보통이다	별로 필요하지 않다	합계
〈전 체〉		47(52.2)	19(21.1)	20(22.2)	4(4.4)	90(100.0)
시설 유형 (N=90)	근로	6(85.7)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	41(49.4)	18(21.7)	20(24.1)	4(4.8)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	4(50.0)	2(25.0)	2(25.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	23(62.2)	7(18.9)	5(13.5)	2(5.4)	37(100.0)
	5억~15억 미만	6(42.9)	2(14.3)	5(35.7)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	4(40.0)	4(40.0)	2(20.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	8(44.4)	4(22.2)	6(33.3)	0(0.0)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(50.0)	2(100.0)

주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

4) 장애인생산품판매시설에 대한 인지 및 인식

판매시설에 대해서는 ‘알고 있다’는 응답이 91.1%, ‘잘 모른다’는 응답이 8.9%로 대부분 판매시설의 존재에 대해 인지하고 있는 것으로 나타났다. 판매시설에 대한 인지에 있어 시설 유형이나 매출액 구간별로 큰 차이는 보이지 않고 있다.

〈표 IV-35〉 장애인생산품판매시설 인지도

[단위 : N(%)]

		잘 알고 있다	어느 정도 알고 있다	잘 모른다	합계
〈전 체〉		36(40.0)	46(51.1)	8(8.9)	90(100.0)
시설유형 (N=90)	근로	3(42.9)	3(42.9)	1(14.3)	7(100.0)
	보호	33(39.8)	43(51.8)	7(8.4)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	4(50.0)	4(50.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	10(27.0)	21(56.8)	6(16.2)	37(100.0)
	5억~15억 미만	5(35.7)	9(64.3)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	4(40.0)	6(60.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	12(66.7)	5(27.8)	1(5.6)	18(100.0)
	무응답	0(0.0)	1(50.0)	1(50.0)	2(100.0)

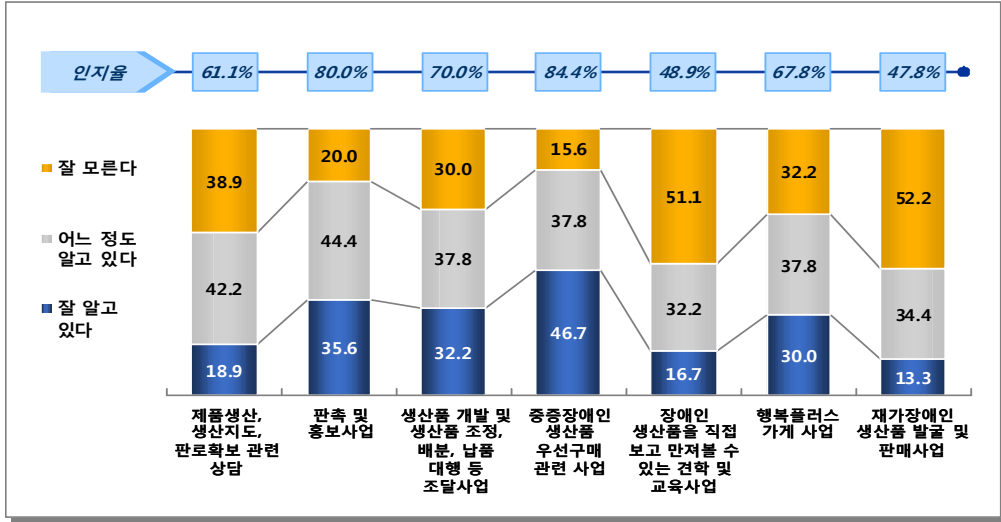
주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

그러나 판매시설의 주요 사업분야에 있어서는 인지의 편차가 나타나고 있다. 판매시설이 제시하는 7대 주요사업 중 ‘재가장애인 생산품 발굴 및 판매사업’과 ‘장애인 생산품을 직접 보고 만져볼 수 있는 견학 및 교육사업’에 대해서는 응답자의 절반 이상이 잘 모른다고 응답하고 있다.

판매시설의 주요 사업 중 ‘중증장애인 생산품 우선구매 관련 사업’에 대한 인지율이 84.4%로 가장 높고 다음으로 ‘관촉 및 홍보사업’의 응답율이 높게 나타났다. 이를 통해 판매시설에서는 ‘중증장애인 생산품 우선구매 관련 사업’을 주력 사업으로 하고 있음을 유추할 수 있다.

〈그림 IV-2〉 판매시설 주요 사업 분야별 인지도

[전체 (N=90, 단위 : %)]



주) 인지도(잘 알고 있다 + 어느정도 알고 있다)

판매시설의 역할에 대해서는 ‘장애인생산품 판매’로 인식하고 있는 시설이 전체 응답의 86%에 달했고, 다음으로 ‘장애인생산품 홍보’, ‘생산품의 물량 확보 및 판로 개척’의 순으로 나타났다.

〈표 IV-36〉 장애인생산품판매시설의 역할 인식

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		장애인생산품 판매	생산품의 물량 확보 및 판로 개척	장애인생산품 홍보	시설/정부/기업 네트워크 연결	분야별 전문가와 연계	합계
1+2+3순위		86(33,7)	67(26,3)	79(31,0)	19(7,5)	4(1,6)	178(100,0)
1순위		52(57,8)	26(28,9)	7(7,8)	4(4,4)	1(1,1)	90(100,0)
2순위		28(31,5)	20(22,5)	37(41,6)	3(3,4)	-	88(98,9)
3순위		6(6,9)	21(24,1)	35(40,2)	12(13,8)	3(3,4)	77(88,5)
시설유형	근로	4(57,1)	1(14,3)	1(14,3)	1(14,3)	0(0,0)	7(100,0)

(n=89)	보호	48(57.8)	25(30.1)	6(7.2)	3(3.6)	1(1.2)	83(100.0)
매출액 (n=88)	1억 미만	6(75.0)	2(25.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	22(59.5)	11(29.7)	3(8.1)	0(0.0)	1(2.7)	37(100.0)
	5억~15억 미만	9(64.3)	4(28.6)	0(0.0)	1(7.1)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	5(50.0)	3(30.0)	2(20.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	8(44.4)	5(27.8)	2(11.1)	3(16.7)	0(0.0)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위와 3순위의 비율 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

주3) 표에 제시된 1+2+3순위는 100%환산 비율임.

응답시설의 45.6%만이 판매시설의 서비스를 이용한 경험이 있는 것으로 나타나 판매시설 이용도가 경영지원센터에 비해 낮음을 알 수 있다. 서비스를 이용 내용을 살펴보면, 중증장애인 생산품 우선구매 관련 사업이 27.9%로 가장 높았고 다음으로 ‘관촉 및 홍보사업’, ‘생산품 개발 및 생산품 조정, 배분, 납품대행 등 조달사업’순으로 나타났다.

〈표 IV-37〉 장애인생산품판매시설 이용 경험

[단위 : N(%)]

시설 유형	이용 경험(N=90)		경험 서비스(N=41)									
	경험 있음	경험 없음	중증 장애인 생산품 우선 구매 관련 사업	관촉 및 홍보 사업	생산품 개발 및 생산품 조정 배분 납품 대행 등 조달 사업	제품 생산 생산 지도, 판로 확보 관련 상담	행복 플러스 가게 사업	장애인 생산품을 직접 보고 만져볼 수 있는 견학 및 교육 사업	카드 세금 계산서 발행	위탁 판매	A4용지 구매	생산품 판매 시설 인증 신청
〈전 체〉	41(45.6)	49(54.4)	17(27.9)	13(21.3)	12(19.7)	7(11.5)	7(11.5)	1(1.6)	1(1.6)	1(1.6)	1(1.6)	1(1.6)
시설 유형	근로	4(57.1)	3(42.9)	3(60.0)	0(0.0)	2(40.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	보호	37(44.6)	46(55.4)	14(25.0)	13(23.2)	10(17.9)	7(12.5)	7(12.5)	1(1.8)	1(1.8)	1(1.8)	1(1.8)

매출액	1억 미만	3(37.5)	5(62.5)	0(0.0)	1(33.3)	1(33.3)	0(0.0)	1(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	1억~5억 미만	10(27.0)	27(73.0)	3(21.4)	4(28.6)	2(14.3)	2(14.3)	2(14.3)	0(0.0)	1(7.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	5억~15억 미만	10(71.4)	4(28.6)	4(28.6)	2(14.3)	3(21.4)	2(14.3)	1(7.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(7.1)	1(7.1)
	15억~30억 미만	6(60.0)	4(40.0)	4(36.4)	3(27.3)	1(9.1)	1(9.1)	2(18.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	30억 이상	11(61.1)	7(38.9)	5(27.8)	3(16.7)	5(27.8)	2(11.1)	1(5.6)	1(5.6)	0(0.0)	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)
	무응답	0(0.0)	2(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.
 주2) 경험 서비스는 중복응답 문항으로 한 개의 시설이 최대 3개까지 응답할 수 있어 항목의 합이 전체 N=41를 넘을 수 있음.

판매시설 이용 목적은 90.2%가 ‘생산품 판매’라고 응답하였다. 시설 유형별로 보면 근로사업장은 100%가 ‘생산품 판매’를 목적으로 판매시설을 이용하였으나 보호작업장의 경우 응답율이 낮기는 하나 ‘경영여건 개선’과 ‘시장 경쟁력 강화’를 판매시설 이용 목적으로 응답하였다.

〈표 IV-38〉 장애인생산품판매시설 서비스 이용 목적

[단위 : N(%)]

		생산품 판매	경영여건 개선	시장경쟁력 강화	합계
〈전 체〉		37(90.2)	2(4.9)	2(4.9)	41(100.0)
시설 유형 (N=41)	근로	4(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(100.0)
	보호	33(89.2)	2(5.4)	2(5.4)	37(100.0)
매출액 (N=40)	1억 미만	2(66.7)	0(0.0)	1(33.3)	3(100.0)
	1억~5억 미만	10(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	5억~15억 미만	8(80.0)	1(10.0)	1(10.0)	10(100.0)
	15억~30억 미만	6(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	6(100.0)
	30억 이상	10(90.9)	1(9.1)	0(0.0)	11(100.0)

주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

판매시설 이용 성과에 대한 만족도는 절반이 조금 안되는 48.8%만이 ‘높았다’고 응답해 판매시설 서비스 이용에 대한 만족도는 높지 않은 것으로 나타났다. 만족도가 높지 않았던 이유¹³⁾는 ‘판매가 저조해서’, ‘제품 유통이 원활하지 않아서’, ‘적극적 영업이 미진해서’, ‘판로확보에 도움이 되지 않아서’ 등으로 나타나서 판매시설을 통한 판매저조가 판매시설에 대한 만족도 저하의 요인으로 보여진다.

〈표 IV-39〉 장애인생산품판매시설 이용 성과 만족도

[단위 : N(%)]

		높았다	낮았다	합계
〈전 체〉		20(48.8)	21(51.2)	41(100.0)
시설유형 (N=41)	근로	3(75.0)	1(25.0)	4(100.0)
	보호	17(45.9)	20(54.1)	37(100.0)
매출액 (N=40)	1억 미만	1(33.3)	2(66.7)	3(100.0)
	1억~5억 미만	3(30.0)	7(70.0)	10(100.0)
	5억~15억 미만	4(40.0)	6(60.0)	10(100.0)
	15억~30억 미만	4(66.7)	2(33.3)	6(100.0)
	30억 이상	7(63.6)	4(36.4)	11(100.0)

판매시설의 필요성에 대해서는 75.6%가 ‘필요하다’고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 보호작업장의 경우 판매시설이 별로 필요하지 않다고 응답한 사례도 있음을 볼 수 있다.

〈표 IV-40〉 장애인생산품판매시설의 필요성

[단위 : N(%)]

		매우 필요하다	조금 필요하다	보통이다	별로 필요하지 않다	합계
〈전 체〉		41(45.6)	27(30.0)	15(16.7)	7(7.8)	90(100.0)
시설유형 (N=90)	근로	2(28.6)	4(57.1)	1(14.3)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	39(47.0)	23(27.7)	14(16.9)	7(8.4)	83(100.0)

13) 응답 사례수 3 미만은 제외하였다.

매출액 (N=89)	1억 미만	6(75.0)	1(12.5)	1(12.5)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	17(45.9)	12(32.4)	5(13.5)	3(8.1)	37(100.0)
	5억~15억 미만	5(35.7)	4(28.6)	4(28.6)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	4(40.0)	3(30.0)	3(30.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	7(38.9)	7(38.9)	2(11.1)	2(11.1)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(50.0)	2(100.0)

주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

5) 장애인직업재활시설 활성화를 위한 지원기관에 대한 욕구

종사자 인력 확보 및 관리를 위한 희망 서비스로 가장 높은 응답율을 보인 것은 ‘보조금 인원의 증원(68.9%)’과 ‘직무/인력구성의 분석을 통한 시설별 특성에 맞는 인력배치 지원(53.3%)’으로 나타났다. 근로사업장의 경우 ‘직무/인력구성의 분석을 통한 시설별 특성에 맞는 인력배치 지원’에 대한 응답이 앞섰던 반면, 보호작업장에서는 ‘보조금 인력의 증원’에 대한 응답율이 더 높게 나타난 차이점이 있다.

〈표 IV-41〉 종사자 인력 확보 및 관리를 위한 희망 서비스

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		보조금 인원 증원	직무/인력 구성의 분석을 통한 시설별 특성에 맞는 인력배치 지원	목적에 부합하는 역량을 증진시키기 위한 직원교육 실시	전문인력과 사회복지사 간의 융합을 위한 액션플랜 제공	직업재활 시설에 근무하는 직원의 이직 대처방안 제공	직업재활시설 간의 연계/전이를 위한 통합된 사례관리체계 구축	합계
1+2순위		62(35.4)	48(27.4)	29(16.6)	12(6.9)	12(6.9)	12(6.9)	175(100.0)
1순위		43(47.8)	27(30.0)	11(12.2)	4(4.4)	3(3.3)	2(2.2)	90(100.0)
2순위		19(21.6)	21(23.9)	18(20.5)	8(9.1)	9(10.2)	10(11.4)	85(96.6)
시설 유형 (N=90)	근로	3(42.9)	4(57.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	40(48.2)	23(27.7)	11(13.3)	4(4.8)	3(3.6)	2(2.4)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	3(37.5)	3(37.5)	1(12.5)	0(0.0)	1(12.5)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	20(54.1)	8(21.6)	6(16.2)	1(2.7)	1(2.7)	1(2.7)	37(100.0)

5억~15억 미만	6(42.9)	5(35.7)	2(14.3)	0(0.0)	1(7.1)	0(0.0)	14(100.0)
15억~30억 미만	5(50.0)	3(30.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(10.0)	10(100.0)
30억 이상	8(44.4)	7(38.9)	0(0.0)	3(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	18(100.0)
무응답	1(50.0)	0(0.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위 비율의 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

주3) 그래프에 제시된 1+2순위는 1순위와 2순위의 사례가중 합의 비율이며, 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

근로 장애인 인력확보 및 관리를 위한 희망 서비스로는 ‘목적에 부합하는 역량을 증진시키기 위한 근로 장애인 교육 실시’, ‘직업재활시설간의 연계/전이를 위한 통합된 사례관리체계 구축’, ‘장애인부모의 직업재활시설 이해도 향상을 위한 홍보 및 교육’의 순으로 욕구가 나타났다¹⁴⁾.

〈표 IV-42〉 근로 장애인 인력 확보 및 관리를 위한 희망 서비스

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		직무/인력 구성의 체계적 분석을 통하여 시설별 특성에 맞는 인력배치 지원	목적에 부합하는 역량을 증진시키기 위한 근로 장애인 교육 실시	직업재활시설 간의 연계/전이를 위한 통합된 사례관리 체계 구축	장애인 부모의 직업재활 시설 이해도 향상을 위한 홍보 및 교육	근로 장애인 통합사례관리를 위한 데이터 베이스 구축	직업재활 시설에 근무하는 직원의 이직 대처방안 제공	국가 임금 확대	홍보부족	합계
1+2순위		50(30.1)	29(17.5)	25(15.1)	25(15.1)	18(10.8)	16(9.6)	2(1.2)	1(0.6)	166(100.0)
1순위		40(44.4)	13(14.4)	11(12.2)	9(10.0)	8(8.9)	6(6.7)	2(2.2)	1(1.1)	90(100.0)
2순위		10(11.8)	16(18.8)	14(16.5)	16(18.8)	10(11.8)	10(11.8)	-	-	76(89.4)
시설 유형	근로	4(57.1)	2(28.6)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)

14) ‘직무/인력구성의 체계적 분석을 통하여 시설별 특성에 맞는 인력배치 지원’이 가장 높은 응답율을 보였으나 근로 장애인의 특성을 감안할 때 현실성이 떨어진다고 판단되어 논외로 하였다.

(N=90)	보호	36(43.4)	11(13.3)	10(12.0)	9(10.8)	8(9.6)	6(7.2)	2(2.4)	1(1.2)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	1(12.5)	2(25.0)	1(12.5)	1(12.5)	1(12.5)	2(25.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	14(37.8)	6(16.2)	5(13.5)	5(13.5)	3(8.1)	3(8.1)	1(2.7)	0(0.0)	37(100.0)
	5억~15억 미만	8(57.1)	1(7.1)	1(7.1)	2(14.3)	1(7.1)	0(0.0)	0(0.0)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	7(70.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	2(20.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	8(44.4)	4(22.2)	3(16.7)	0(0.0)	1(5.6)	1(5.6)	1(5.6)	0(0.0)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주 1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주 2) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위 비율의 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

주 3) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

설비 및 환경을 위한 희망 서비스는 ‘기능보강 확보를 위한 지원’에 대한 욕구가 가장 높고, 다음으로 ‘시설환경 및 시설노후 개선’, ‘장비보강, 노후장비 교체’ 등의 순으로 나타났다.

〈표 IV-43〉 설비 및 환경을 위한 희망 서비스

[단위 : N(%), 1순위 기준]

	기능보강 확보를 위한 지원	시설환경 및 시설노후 개선	장비보강 노후장비 교체	적합한 설비 아이템에 대한 슈퍼비전 제공	작업설비와 장비의 조사를 통하여 적합한 제공처 알선	직업재활 시설의 생산 또는 서비스 환경 관리에 대한 분석 지원	공간 지원	장애인의 시설보강	임차료 및 건물 매입자금 자원 확대	서울버스 운행증가 요망	합계
1+2순위	51(28.5)	37(20.7)	36(20.1)	22(12.3)	11(6.1)	12(6.7)	2(1.1)	6(3.4)	1(0.6)	1(0.6)	179(100.0)
1순위	39(43.3)	19(21.1)	10(11.1)	9(10.0)	5(5.6)	3(3.3)	2(2.2)	1(1.1)	1(1.1)	1(1.1)	90(100.0)
2순위	12(13.5)	18(20.2)	26(29.2)	13(14.6)	6(6.7)	9(10.1)	-	5(5.6)	-	-	89(100.0)
시설 유형 (N=90)	근로	3(42.9)	3(42.9)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	36(43.4)	16(19.3)	9(10.8)	9(10.8)	5(6.0)	3(3.6)	2(2.4)	1(1.2)	1(1.2)	83(100.0)

매출액 (N=89)	1억 미만	5(62.5)	0(0.0)	1(12.5)	2(25.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	18(48.6)	8(21.6)	4(10.8)	4(10.8)	0(0.0)	1(2.7)	0(0.0)	1(2.7)	1(2.7)	0(0.0)	37(100.0)
	5억~15억 미만	6(42.9)	1(7.1)	0(0.0)	2(14.3)	2(14.3)	1(7.1)	1(7.1)	0(0.0)	0(0.0)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	3(30.0)	4(40.0)	2(20.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	5(27.8)	6(33.3)	3(16.7)	0(0.0)	2(11.1)	1(5.6)	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

타 직업재활시설과의 연계를 위해서는 ‘많은 직업재활시설이 참여할 수 있는 공동 사업 추진’, ‘직업재활시설 간의 원활한 운영/판매촉진 위한 공동 대응체계 구축 관련 교육 실시’에 대한 욕구가 높은 것으로 나타났다. 시설유형별로 보면, 근로사업장의 경우 경영과 관련된 현실적 욕구가 보호작업장에 비해 높은 것으로 보여진다.

〈표 IV-44〉 타 직업재활시설과의 연계를 위한 희망 서비스

[단위 : N(%), 1순위 기준]

	많은 직업재활시설이 참여할 수 있는 공동 사업 추진	직업재활시설 간의 효율적인 생산을 위하여 지역별 직업재활시설장의 모임 구성	서비스의 중복을 피하고 유사한 사업의 공동화를 추진하기 위하여 직업재활시설별 동종 및 유사 유형별 분야의 정확한 구분	직업재활시설 간의 원활한 운영/판매촉진 위한 공동대응체계 구축 관련 교육 실시	종업체 간의 동일한 사례관리 시스템 전산망 구축	직업재활시설 간 연계를 위한 지침 및 제도 마련	연락을 위한 전사망을 확충하여 시설 간의 효율적인 정보 교환	합계
1+2순위	37(21.0)	23(13.1)	23(13.1)	35(19.9)	19(10.8)	20(11.4)	19(10.8)	176(100.0)
1순위	16(17.8)	15(16.7)	15(16.7)	14(15.6)	12(13.3)	10(11.1)	8(8.9)	90(100.0)
2순위	2(24.4)	8(9.3)	8(9.3)	21(24.4)	7(8.1)	10(11.6)	11(12.8)	86(100.0)

시설 유형 (N=90)	근로	0(0.0)	1(14.3)	2(28.6)	2(28.6)	0(0.0)	0(0.0)	2(28.6)	7(100.0)
	보호	16(19.3)	14(16.9)	13(15.7)	12(14.5)	12(14.5)	10(12.0)	6(7.2)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	2(25.0)	1(12.5)	2(25.0)	1(12.5)	1(12.5)	1(12.5)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	9(24.3)	5(13.5)	7(18.9)	4(10.8)	3(8.1)	4(10.8)	5(13.5)	37(100.0)
	5억~15억 미만	3(21.4)	4(28.6)	2(14.3)	2(14.3)	1(7.1)	1(7.1)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	2(20.0)	1(10.0)	2(20.0)	3(30.0)	1(10.0)	1(10.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	0(0.0)	4(22.2)	2(11.1)	3(16.7)	4(22.2)	3(16.7)	2(11.1)	18(100.0)
	무응답	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

민간기업과의 연계를 통한 기대효과로는 ‘물적 자원(생산설비, 원자재 등) 연계’에 대한 응답이 가장 높았고, 다음으로 ‘마케팅, 생산관리, 디자인, 판매 등 전문지식 연계’, ‘생산기술에 대한 기술 이전’의 순으로 나타났다. 이러한 응답 결과는 시설유형이나 매출액에 따른 차이가 크게 없음을 보여준다. 또한 대부분의 직업재활시설이 민간기업과의 연계를 통해 실질적인 지원을 기대하고 있음을 알 수 있다.

〈표 IV-45〉 민간기업과의 연계를 통한 기대 효과

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		마케팅, 생산관리, 디자인, 판매 등 전문지식 연계	물적 자원 (생산설비, 원자재 등) 연계	생산기술에 대한 기술이전	근로 장애인 전이	노무관리에 대한 노하우 전수	멘토링	아이템 개발	기업재고 후원	합계
1+2순위		52(29.2)	57(32.0)	35(19.7)	12(6.7)	11(6.2)	9(5.1)	1(0.6)	1(0.6)	178(100.0)
1순위		35(38.9)	27(30.0)	17(18.9)	6(6.7)	2(2.2)	1(1.1)	1(1.1)	1(1.1)	90(100.0)
2순위		17(19.3)	30(34.1)	18(20.5)	6(6.8)	9(10.2)	8(9.1)	-	-	88(100.0)
시설	근로	2(28.6)	4(57.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(14.3)	7(100.0)

유형 (N=90)	보훈	33(39.8)	23(27.7)	17(20.5)	6(7.2)	2(2.4)	1(1.2)	1(1.2)	0(0.0)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	5(62.5)	1(12.5)	1(12.5)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	12(32.4)	13(35.1)	8(21.6)	2(5.4)	1(2.7)	0(0.0)	1(2.7)	0(0.0)	37(100.0)
	5억~15억 미만	5(35.7)	5(35.7)	3(21.4)	0(0.0)	1(7.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	6(60.0)	2(20.0)	1(10.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	5(27.8)	5(27.8)	4(22.2)	2(11.1)	0(0.0)	1(5.6)	0(0.0)	1(5.6)	18(100.0)
	무응답	1(50.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

시설의 생산을 위한 희망 서비스로는 ‘시장 경쟁력 있는(시장수요가 높은) 제품 및 서비스 개발’에 대한 욕구가 가장 높고, 다음으로 ‘직업재활시설의 생산품/서비스의 품질향상을 위한 브랜드 개발’, ‘업체/품목 선택을 효율적으로 할 수 있도록 표준화된 지침 마련 등의 욕구를 나타냈다.

〈표 IV-46〉 시설 생산을 위한 희망 서비스

[단위 : N(%), 1순위 기준]

	시장 경쟁력 있는(시장 수요가 높은) 제품 및 서비스 개발	직업재활 시설 별 생산 및 유통에 대한 품목 조정	직업재활 시설의 생산품/서비스의 품질향상을 위한 브랜드 구축	직업재활 시설의 생산 또는 서비스 제공 절차에 대한 분석 지원	업체/품목 선정을 효율적으로 할 수 있도록 표준화된 지침 마련	경영지원을 통하여 직업재활 시설의 생산 프로세스 소요시간 단축	재고피약 등이 가능한 생산관리 시스템 전산화	전문인력 지원	합계	
1+2순위	59(34.3)	17(9.9)	34(19.8)	14(8.1)	19(11.0)	12(7.0)	15(8.7)	2(1.2)	172(100.0)	
1순위	45(51.1)	10(11.4)	7(8.0)	6(6.8)	6(6.8)	6(6.8)	6(6.8)	2(2.3)	88(100.0)	
2순위	14(16.7)	7(8.3)	27(32.1)	8(9.5)	13(15.5)	6(7.1)	9(10.7)	-	84(100.0)	
시설 유형 (N=88)	근로	4(57.1)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	1(14.3)	1(14.3)	0(0.0)	7(100.0)
	보훈	41(50.6)	10(12.3)	6(7.4)	6(7.4)	6(7.4)	5(6.2)	5(6.2)	2(2.5)	81(100.0)

매출액 (N=87)	1억 미만	6(75.0)	1(12.5)	0(0.0)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	23(63.9)	2(5.6)	3(8.3)	2(5.6)	2(5.6)	2(5.6)	2(5.6)	0(0.0)	36(100.0)
	5억~15억 미만	6(42.9)	2(14.3)	3(21.4)	1(7.1)	1(7.1)	0(0.0)	0(0.0)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	3(30.0)	2(20.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(20.0)	1(10.0)	2(20.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	6(33.3)	3(16.7)	0(0.0)	2(11.1)	1(5.6)	3(16.7)	2(11.1)	1(5.6)	18(100.0)
	무응답	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)

주 1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주 2) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

생산물 판매를 위한 희망 서비스로는 ‘직업재활시설의 생산품 및 서비스의 판로개척 활동 지원’에 대한 욕구가 가장 많았고, 다음으로 ‘장애인생산품 우선구매제도 활용촉진을 위한 전략개발’, ‘전략적 정보제공을 위한 블루오션시장 발굴’ 등에 대한 욕구가 높게 나타났다. 이 중 ‘장애인 생산품 우선구매제도 활용촉진을 위한 전략개발’은 근로사업장에서 그 욕구가 보호작업장보다 높게 나타났다. 기타 희망서비스로는 ‘판매 네트워크 구축’에 대한 욕구가 가장 높게 나타났다.

〈표 IV-47〉 생산품 판매를 위한 희망 서비스

[단위 : N(%), 1순위 기준]

	직업재활 시설의 생산품 및 서비스의 판로개척 활동 지원	전략적 정보 제공을 통한 블루오션 시장 발굴	장애인 우선구매 제도 활용 촉진을 위한 전략개발	생산품 또는 서비스를 이용하는 고객의 수요 및 요구사항 파악	직업재활 시설의 생산품 또는 서비스 품질의 개선방향 제시	홍보 및 마케팅 전문가와의 네트워크 구축	종별 생산품에 대한 통합 브랜드 개발	인력 지원	기타	합계
1+2순위	51(29.5)	21(12.1)	29(16.8)	12(6.9)	9(5.2)	21(12.1)	5(2.9)	2(1.2)	23(13.3)	173(100.0)
1순위	40(45.5)	13(14.8)	12(13.6)	7(8.0)	5(5.7)	5(5.7)	2(2.3)	2(2.3)	2(2.3)	88(100.0)
2순위	11(12.9)	8(9.4)	17(20.0)	5(5.9)	4(4.7)	16(18.8)	3(3.5)	-	21(24.7)	85(100.0)
시설	근로	4(57.1)	0(0.0)	2(28.6)	0(0.0)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)

유형 (N=88)	보통	36(44.4)	13(16.0)	10(12.3)	7(8.6)	5(6.2)	4(4.9)	2(2.5)	2(2.5)	2(2.5)	81(100.0)
매출액 (N=87)	1억 미만	6(75.0)	0(0.0)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(12.5)	8(100.0)
	1억~5억 미만	12(33.3)	9(25.0)	4(11.1)	5(13.9)	3(8.3)	2(5.6)	1(2.8)	0(0.0)	0(0.0)	36(100.0)
	5억~15억 미만	6(42.9)	3(21.4)	1(7.1)	0(0.0)	0(0.0)	2(14.3)	0(0.0)	1(7.1)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	5(50.0)	0(0.0)	2(20.0)	1(10.0)	1(10.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	10(55.6)	0(0.0)	4(22.2)	1(5.6)	1(5.6)	1(5.6)	0(0.0)	1(5.6)	0(0.0)	18(100.0)
	무응답	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 기타내용으로는 '직업재활시설별 생산품의 디스플레이 및 상품화 계획 수립 지원', '다양한 홍보수단을 활용하여 직업재활시설의 생산품 및 서비스에 대한 사회적 인식의 개선' 임.

주3) 표에 제시된 1+2순위는 100%환산 비율임.

직업재활시설 운영 활성화를 위한 지원기관의 역할에 대한 기대로는 '생산품의 물량확보 및 판로개척'에 대한 욕구가 가장 많았고, 다음으로 '시설·정부·기업 사이에서의 조정자 또는 제언자의 역할', '생산 및 서비스 활동에 필요한 정보제공 및 신속한 지원' 등의 순으로 나타났다. 시설 유형별로 보면, 근로사업장에서는 '시설·정부기업 사이에서의 조정자 또는 제언자의 역할'에 대한 기대가 가장 높았던 반면, 보호작업장에서는 '생산품의 물량확보 및 판로개척'에 대한 욕구가 가장 높게 나타나 시설 유형에 따른 차이를 발견할 수 있었다.

<표 IV-48> 직업재활시설 운영 활성화를 위한 지원기관의 역할에 대한 기대

[단위 : N(%), 1순위 기준]

	생산품의 물량 확보 및 판로 개척	시설·정 부·기업 사이 에서의 조정자 또는 제언자의 역할	직업재활 시설의 특수성을 고려한 경영진단	분야별 (마케팅/ 인사/ 경영 등 전문가와 연계할 수 있는 기획 제공	직업재활 시설의 홍보와 대외 협력 총괄	생산 및 서비스 활동에 필요한 정보 제공 및 신속한 지원	전문 분야의 교육 담당 (경영, 운영 회계)	지역 환경적 특성을 고려한 고객 유치 및 관리 방법 연구	기타	합계
1+2순위	45(25.4)	29(16.4)	24(13.6)	16(9.0)	12(6.8)	25(14.1)	10(5.6)	6(3.4)	10(5.6)	177(100.0)
1순위	27(30.0)	20(22.2)	12(13.3)	8(8.9)	7(7.8)	7(7.8)	4(4.4)	2(2.2)	3(3.3)	90(100.0)

2순위		18(20.5)	9(10.2)	12(13.6)	8(9.1)	5(5.7)	18(20.5)	6(6.8)	4(4.5)	7(8.0)	87(98.9)
시설유형 (N=90)	근로	2(28.6)	3(42.9)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	25(30.1)	17(20.5)	12(14.5)	7(8.4)	7(8.4)	6(7.2)	4(4.8)	2(2.4)	3(3.6)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	1(12.5)	2(25.0)	1(12.5)	3(37.5)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	13(35.1)	3(8.1)	6(16.2)	2(5.4)	4(10.8)	4(10.8)	2(5.4)	1(2.7)	2(5.4)	37(100.0)
	5억~15억 미만	5(35.7)	1(7.1)	1(7.1)	2(14.3)	1(7.1)	1(7.1)	1(7.1)	1(7.1)	1(7.1)	14(100.0)
	15억~30억 미만	4(40.0)	3(30.0)	2(20.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	4(22.2)	9(50.0)	2(11.1)	1(5.6)	0(0.0)	1(5.6)	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	18(100.0)
	무응답	0(0.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주 1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주 2) 기타내용으로는 '원재료 구매관련 정보 제공', '아이템 개발', '타 시설과의 인력배치 분석' 임.

주 3) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위 비율의 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

직업재활시설 운영지원기관이 활성화되고 발전하기 위한 중요 요소로 ‘정부 및 민간기업으로부터의 지원 확대’를 꼽은 시설이 가장 많았고, 다음으로 ‘운영지원기관 내 전문인력의 증대’, ‘명확한 역할 수립’ 등을 제시하였다. 시설 유형별로 보면, 근로사업장은 ‘운영지원기관 운영의 독립성 보장’에 대한 응답율이 가장 높은 반면, 보호작업장은 ‘명확한 역할 수립’에 대한 응답율이 가장 높게 나타나 시설 유형별로 차이를 볼 수 있다.

〈표 IV-49〉 지원기관의 활성화 및 발전을 위한 중요요소

[단위 : N(%), 1순위 기준]

	명확한 역할 수립(타 시설과의 중첩된 업무구분)	정부 및 민간 기업으로 부터의 지원 확대	운영지원 기관 운영의 독립성 보장	기관 내 전문인력 의 증대	서울시 장애인 직업재활 시설협회 와의 협력	기관 수 증대(지역 별 배치)	유사업무 기관(국내, 국외) 벤처마킹	기관 내 인력 고정	합계
1+2순위	35(19.9)	42(23.9)	23(13.1)	37(21.0)	23(13.1)	9(5.1)	3(1.7)	4(2.3)	176(100.0)
1순위	22(24.4)	20(22.2)	17(18.9)	15(16.7)	10(11.1)	4(4.4)	1(1.1)	1(1.1)	90(100.0)

2순위		13(14.9)	22(25.3)	6(6.9)	22(25.3)	13(14.9)	5(5.7)	2(2.3)	3(3.4)	86(98.9)
시설 유형 (N=90)	근로	2(28.6)	2(28.6)	3(42.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	20(24.1)	18(21.7)	14(16.9)	15(18.1)	10(12.0)	4(4.8)	1(1.2)	1(1.2)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	1(12.5)	3(37.5)	2(25.0)	1(12.5)	0(0.0)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	8(21.6)	9(24.3)	6(16.2)	6(16.2)	4(10.8)	3(8.1)	1(2.7)	0(0.0)	37(100.0)
	5억~15억 미만	4(28.6)	1(7.1)	5(35.7)	2(14.3)	2(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	14(100.0)
	15억~30억 미만	5(50.0)	3(30.0)	1(10.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
	30억 이상	3(16.7)	3(16.7)	3(16.7)	6(33.3)	3(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	18(100.0)
	무응답	0(0.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(50.0)	2(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위 비율의 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

운영지원기관이 제공하는 서비스를 이용할 의향이 있는가에 대한 질문에 96.7%가 이용할 의향이 있다고 응답하였고, 서비스를 이용한다면 ‘판매분야’ 서비스를 이용할 것이라는 응답이 가장 높았고, 다음으로 ‘경영분야’, ‘시설설비 및 환경분야’로 나타나 시설이 갖춰 있는 욕구를 확인할 수 있다.

〈표 IV-50〉 지원기관 서비스 이용 의향

[단위 : N(%)]

시설 유형	이용 의향(N=90)		이용 의향이 있는 서비스(N=87)							
	경험 있음	경험 없음	판매분야	경영분야	시설의 설비 및 환경분야	생산분야	타 시설 및 기업과의 연계분야	인사 (종사자 및 근로 장애인) 확보 및 관리분야	재정분야	
(전 체)	87(96.7)	3(3.3)	22(25.3)	17(19.5)	16(18.4)	11(12.6)	8(9.2)	7(8.0)	6(6.9)	
시설 유형	근로	7(100.0)	0(0.0)	4(57.1)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	1(14.3)	1(14.3)	0(0.0)
	보호	80(96.4)	3(3.6)	18(22.5)	17(21.3)	15(18.8)	11(13.8)	7(8.8)	6(7.5)	6(7.5)

매출액	1억 미만	8(100.0)	0(0.0)	4(50.0)	1(12.5)	2(25.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(12.5)	0(0.0)
	1억~5억 미만	37(100.0)	0(0.0)	4(10.8)	8(21.6)	9(24.3)	7(18.9)	5(13.5)	2(5.4)	2(5.4)
	5억~15억 미만	13(92.9)	1(7.1)	5(38.5)	4(30.8)	1(7.7)	1(7.7)	1(7.7)	1(7.7)	0(0.0)
	15억~30억 미만	10(100.0)	0(0.0)	4(40.0)	1(10.0)	2(20.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	2(20.0)
	30억 이상	17(94.4)	1(5.6)	4(23.5)	3(17.6)	2(11.8)	2(11.8)	1(5.9)	3(17.6)	2(11.8)
	무응답	1(50.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)

주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

한편, 운영지원기관 서비스 이용을 통해 ‘생신품 판매 및 서비스 제공의 다양한 경로 증대’, ‘시장경쟁력 있는 신규 아이템 개발’, ‘직업재활시설을 대상으로 하는 정책적 지원 증가’ 등을 기대하는 것으로 나타났다.

〈표 IV-51〉 운영지원기관의 서비스 이용한 통한 기대 효과

[단위 : N(%), 1순위 기준]

		생신품 판매 및 서비스 제공의 다양한 경로 증대	시장 경쟁력이 있는 신규 아이템 개발	시설 간 연계를 통한 수익창출 가능 강화	다양한 지원 확보와 자금조달방 식의 다변화	비용 (원가)의 절감을 통한 생신품의 가격 경쟁력 증대	경영 문제 해결 및 경영 효율성 증가	교육을 통한 직업재활시 설 내 직원의 전문적인 실무능력 향상	직업재활시 설을 대상으로 하는 정책적 지원 증가	분야별 전문가 와 연계	고객 (주문량) 의 유지 및 증대	장애인생산 품 및 서비스에 대한 인식 및 홍보 강화	인력 및 예산 증대	합계
1+2+3순위		54(20.9)	29(11.2)	19(7.4)	25(9.7)	22(8.5)	12(4.7)	16(6.2)	29(11.2)	19(7.4)	14(5.4)	18(7.0)	1(0.4)	173(100.0)
1순위		34(39.1)	12(13.8)	9(10.3)	8(9.2)	5(5.7)	5(5.7)	4(4.6)	4(4.6)	2(2.3)	2(2.3)	1(1.1)	1(1.1)	87(100.0)
2순위		12(13.8)	8(9.2)	6(6.9)	10(11.5)	13(14.9)	4(4.6)	6(6.9)	7(8.0)	8(9.2)	4(4.6)	8(9.2)	-	86(98.9)
3순위		8(9.4)	9(10.6)	4(4.7)	7(8.2)	4(4.7)	3(3.5)	6(7.1)	18(21.2)	9(10.6)	8(9.4)	9(10.6)	-	85(100.0)
시설 유형별 (N= 87)	근로	4(5.1)	0(0.0)	0(0.0)	1(14.3)	0(0.0)	1(14.3)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	30(37.5)	12(15.0)	9(11.3)	7(8.8)	5(6.3)	4(5.0)	3(3.8)	4(5.0)	2(2.5)	2(2.5)	1(1.3)	1(1.3)	80(100.0)
매출액 별 (N= 86)	1억 미만	3(37.5)	1(12.5)	0(0.0)	1(12.5)	0(0.0)	1(12.5)	1(12.5)	0(0.0)	1(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	13(35.1)	7(18.9)	7(18.9)	2(5.4)	5(13.5)	1(2.7)	1(2.7)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.7)	0(0.0)	0(0.0)	37(100.0)
	5억~15억 미만	6(46.2)	2(15.4)	1(7.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(7.7)	1(7.7)	1(7.7)	0(0.0)	0(0.0)	1(7.7)	13(100.0)

15억~30억 미만	4(40.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(20.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	2(20.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
30억 이상	7(41.2)	1(5.9)	1(5.9)	3(17.6)	0(0.0)	2(11.8)	1(5.9)	1(5.9)	0(0.0)	0(0.0)	1(5.9)	0(0.0)	17(100.0)
무응답	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)

주1) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

주2) 위 테이블은 1순위 기준으로 1순위에 나오지 않은 이외의 항목은 제외되어 2순위와 3순위 비율의 합이 100.0%가 되지 않을 수 있음.

주3) 표에 제시된 1+2+3순위는 100%환산 비율임.

직업재활시설 운영 활성화를 위한 지원기관의 바람직한 형태로는 ‘경영지원센터의 기능강화’에 대한 응답율이 가장 높았고, 다음으로 ‘판매시설의 기능강화’, ‘경영지원센터와 판매시설의 통합’, 순으로 나타났다. 시설 유형별로 보면, 근로사업장의 경우 ‘경영지원센터의 기능강화’와 ‘판매시설의 기능강화’에 대한 응답율이 동일로 같은 반면, 보호작업장은 ‘경영지원센터 기능강화’에 대한 응답이 ‘판매시설 기능강화’에 대한 응답보다 2배 이상 높게 나타나 시설유형에 따라 다른 입장을 보이고 있음을 알 수 있다. 또한 매출액 기준으로 보면, 30억 이상에서는 ‘판매시설 기능강화’에 대한 응답율이 가장 높은 반면, 1억 미만~30억 미만의 매출액을 보이는 시설에서는 ‘경영지원센터의 기능강화’에 대한 응답율이 가장 높게 나타났다.

〈표 IV-52〉 직업재활시설 운영의 활성화를 위한 지원기관의 형태

[단위 : N(%)]

		경영지원센터의 기능강화	장애인생산품판매시설의 기능강화	경영지원센터와 장애인생산품판매시설의 통합	경영지원센터의 수적확대	장애인생산품판매시설의 수적확대	새로운 지원기관의 설립	전문인력 파견	합계
〈전 체〉		49(54.4)	22(24.4)	12(13.3)	2(2.2)	2(2.2)	2(2.2)	1(1.1)	90(100.0)
시설 유형 (N=90)	근로	3(42.9)	3(42.9)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	보호	46(55.4)	19(22.9)	11(13.3)	2(2.4)	2(2.4)	2(2.4)	1(1.2)	83(100.0)
매출액 (N=89)	1억 미만	4(50.0)	1(12.5)	2(25.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(12.5)	0(0.0)	8(100.0)
	1억~5억 미만	24(64.9)	7(18.9)	4(10.8)	2(5.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	37(100.0)
	5억~15억 미만	8(57.1)	2(14.3)	2(14.3)	0(0.0)	1(7.1)	0(0.0)	1(7.1)	14(100.0)

15억~30억 미만	4(40.0)	3(30.0)	2(20.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(10.0)	0(0.0)	10(100.0)
30억 이상	7(38.9)	9(50.0)	1(5.6)	0(0.0)	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	18(100.0)
무응답	2(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

주) 매출액은 서울시로부터 받은 자료로 욕구조사 데이터와 차이가 있음.

5. 소결

직업재활시설은 인력면에서 시설 종사자와 근로 장애인 모두 부족한 상황으로, 시설 종사자와 근로 장애인 모두 근로사업장의 인력부족 정도가 보호작업장 보다 열악한 것으로 나타나고 있다. 중증장애인 비율은 근로사업장보다 보호작업장이 더 높고 매출이 클수록 중증장애인 비율은 낮아지는 경향을 보이고 있다. 매출액 및 이익현황을 보면, 근로사업장의 경우 공공판매를 통한 매출이 전체 86.0%로 보호작업장의 공공판매 매출 60.4%보다 높게 나타났다. 그러나, 공공판매의 마진율이 비공공판매의 마진율보다 떨어져서 공공판매에 의존하기 보다는 전략적으로 비공공판매를 위한 노력과 지원이 이루어지는 것이 좋을 것으로 판단된다. 또한 직업재활시설의 절반정도가 취득하고 있는 중증장애인생산품 인증에 추가적으로 사회적기업 인증을 취득하도록 장려하는 것이 필요하다. 이는 사회적기업 인증 취득이 매출향상에 영향을 끼치기 때문이다.

직업재활시설을 운영함에 있어서 가장 큰 어려움은 인력확보 및 관리와 재정분야를 꼽고 있다. 그러나 좀 더 분석적으로 살펴보면 시설의 규모와 유형에 따라 어려움에 대해 다른 색깔을 보이고 있음을 알 수 있다.

종사자 인력확보 및 관리분야의 어려움에 있어서 매출규모 30억 이상의 시설은 ‘전문인력 부족/확보의 어려움’을, 그 외의 매출규모를 보이는 시설에서는 ‘전담인력 1인당 담당 장애인 수 과중’을 꼽고 있다. 근로 장애인 인력확보 및 관리분야의 어려움에 대해서는 근로사업장은 ‘낮은 작업수행능력과 이해도’를, 보호작업장은 ‘임금보장의 어려움’을 토로하였다. 설비 및 환경분야에 있어서 근로사업장은 ‘장비부족’을, 보호작업장은 ‘공간협소’를, 생산분야에 있어서의 어려움에 대해서 근로사업장은 ‘기술적 한계’를, 보호작업장은 ‘작업물량 확보의 어려움’을 가장 큰 어려움으로 인식하고 있었다. 이를 통해 직업재활시설의 규모와 유형에 따라

시설이 느끼는 애로사항이 다름을 알 수 있다. 따라서 시설의 규모와 유형에 따라 전략적으로 대응할 필요가 있을 것이다.

〈표 IV-53〉 시설의 규모 및 유형에 따른 분야별 애로사항의 내용¹⁾

	보호작업장	근로사업장
종사자 인력확보 및 관리분야 ²⁾	전담인력 1인당 담당 장애인수 과중	전문인력 부족/확보의 어려움
근로 장애인 인력확보 및 관리분야	임금보장의 어려움	낮은 작업수행능력과 이해도
설비 및 환경분야	공간협소	장비부족
생산분야	작업문량 확보의 어려움	기술적 한계

1) 1순위 응답 기준.

2) 표의 가시성을 높이기 위해 종사자 인력확보 및 관리분야에 한해 ‘보호작업장=매출규모 30억 이하의 시설’, ‘근로사업장=매출규모 30억 이상의 시설’을 의미함.

한편, 경영지원센터와 판매시설에 대해서는 응답시설의 90%가 그 존재를 알고 있었다. 그러나 두 기관의 주요사업과 현장이 두 기관에 대해 기대하고 있는 바에는 차이가 나타났다. 즉, 경영지원센터의 경우 6개 주요 사업분야(생산품 품질진단 및 개선방안, 유형별 생산 품협의체 구성 및 운영, 인사노무관리 등 전문분야 상담지원, 신규 아이템 개발 및 보급사업, 직업재활시설 역량강화, 직업재활시설 현황데이터 베이스 구축)에 대해 고루 인지하고 있으나 경영지원센터가 수행해주길 원하는 역할에 있어서는 ‘생산품 물량확보 및 판로개척’에 대한 응답이 가장 높게 나타났다. 한편, 판매시설에 있어서는 판매시설의 주요 사업분야에 대한 인지와 판매시설에 대한 현장의 기대가 ‘장애인생산품 판매’로 일치하는 것으로 나타났으나, 많은 시설들이 판매시설의 판매기능 이외의 기능에 대한 인지에 있어서는 편차가 발생해서 판매시설의 기능에 대한 현장의 인지가 제한적임을 확인할 수 있었다.

두 기관의 서비스를 이용한 후 서비스를 통해 나타난 성과에 대해서는 판매시설보다 경영지원센터 서비스 이용 후의 성과가 더 높은 것으로 나타났다. 이를 통해 경영지원센터에 대한 현장의 만족도가 판매시설에 대한 만족도보다 높을 것임을 예상할 수 있다.

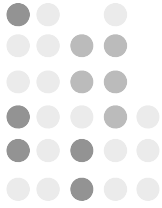
직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구분석 결과는 욕구에 대응하는 서비스 제공 주체에 따라 두 개의 틀로 분석할 수 있다. 종사자 및 근로장애인 인력확보 및 관리에 대한 욕구는 서비스 제공의 주체가 운영지원기관이 아니라 서울시로 판단되어진다. 즉, 종사자 부문

에 있어서의 희망 서비스인 ‘보조금 인원 증원’, ‘직무/인력구성 분석을 통한 시설별 특성에 맞는 인력배치 지원’과 근로장애인 부문에 있어서의 희망서비스인 ‘목적에 부합하는 역량을 증진시키기 위한 근로 장애인 교육 실시’, ‘직업재활시설간의 연계/전이를 위한 통합된 사례관리체계 구축’은 자원과 전문성이 확보되어야만 가능할 뿐 아니라 예산이 수반되어야 하는 서비스이므로 운영지원기관이 수행하기에는 무리가 있어 보인다.

설비 및 환경을 위한 희망서비스(‘기능보강 확보를 위한 지원’, ‘시설환경 및 시설노후 개선’ 등), 타 직업재활시설과의 연계를 위한 희망서비스(‘직업재활시설 공동사업 추진’, ‘직업재활시설 공동 대응체계 구축’ 등), 시설의 생산을 위한 희망서비스(‘시장경쟁력 있는 제품 및 서비스 개발’), 생산품 판매를 위한 희망 서비스(‘직업재활시설 생산품 및 서비스 판로개척 활동 지원’)는 운영지원기관의 기능으로 정리될 수 있을 것이다. 운영지원기관에 대한 현장의 욕구 중 운영지원기관에서 제공할 수 있는 서비스의 내용은 ‘연계와 지원’으로 정리할 수 있다.

〈표 IV-54〉 욕구조사에 기반한 서비스 제공주체별 서비스 내용

기대 서비스 및 세부 프로그램	
서울시	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 종사자 인력확보 및 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 보조금 인원 증원 - 직무/인력구성 분석을 통한 시설별 특성에 맞는 인력배치 지원 ▲ 근로장애인 인력확보 및 관리 <ul style="list-style-type: none"> - ‘목적에 부합하는 역량 증진을 위한 근로 장애인 교육 실시 - 직업재활시설간의 연계/전이를 위한 통합 하례관리체계 구축
운영지원기관	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 타 직업재활시설과의 연계를 위한 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 직업재활시설 공동사업 추진 - 직업재활시설 공동 대응체계 구축 ▲ 설비 및 환경을 위한 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 기능보강 확보를 위한 지원 - 시설환경 및 노후시설 개선 ▲ 생산 및 판매를 위한 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 시장경쟁력 있는 제품 및 서비스 개발 - 직업재활시설 생산품 및 서비스 판로개척 활동 지원



V | 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 기능과 역할 |



V 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 기능과 역할

1. 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 기능에 대한 현장의 욕구

장애인 직업재활시설 운영지원기관에 대한 욕구조사 결과를 요약하면 크게 4가지로 정리할 수 있다. 분석결과를 바탕으로 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 핵심 기능을 다음과 같이 제시하고자 한다.

1) 자원의 효율적 활용을 위한 연계(network) 기능

직업재활시설이 처해 있는 물적·인적·정보자원의 한계를 극복하기 위해서는 시설간, 그리고 민간과의 연계가 매우 중요하다. 직업재활시설 간에는 유사한 생산 아이템을 가진 시설도 있고, 일정한 생산품 인증획득을 위해 개별 시설에서 각각의 노력을 하기도 한다. 그 과정에서 유사한 실수나 난관에 봉착하기도 한다. 그러한 경우 정보공유가 이루어지게 되면 개별시설들에서 이루어지는 시간과 노력의 낭비를 줄일 수 있을 것이다. 또한 민간부문의 전문성, 경제력, 정보력 등이 직업재활시설과 연계될 경우 시설 입장에서는 상상 이상의 긍정적 효과를 기대할 수 있을 것이다. 특히 운영지원기관의 재정이 넉넉하지 못한 상황이라면 민간과의 네트워크를 통한 자원연계의 극대화를 꾀할 필요가 있다.

(1) 시설간 및 민간과의 연계

시설간 연계는 시설과 시설 간의 ‘정서적 연계’와 ‘정보의 연계’라는 두가지 측면에서 논의할 수 있다. ‘정서적 연계’는 신뢰관계 형성으로 풀이할 수 있을 것이다. 시설간 연계의 필요성을 인식함에도 불구하고 실질적으로 연계하지 못하는 이유 중 하나가 바로 직업재활 관련기관들의 지나친 경쟁의식에 있다(표 IV-22 참조). 이는 기존의 시설간 연계의 학습을 통해 연계가 ‘무엇인가 내 것을 빼앗긴다’는 느낌을 받았기 때문으로 이해된다. 따라서 시설간 연계는 ‘파이를 나눠먹는’ 관점에서 하는 것이 아니라 ‘파이를 키우는’ 관점에서 진행되어야 하고 이러한 목적을 사전에 시설들이 공유함으로써 신뢰관계를 형성하는 것이 무엇보다 중요하다.

‘정서적 연계’를 바탕으로 실질적인 ‘정보의 연계’가 이루어져야 할 것이다. 정보의 연계에 앞서 이루어져야 하는 것은 연계되어야 할 정보의 범위와 수준에 대한 합의이다. 이러한 합의과정을 통해 연계되어질 정보가 구체화되면 일차적인 단계에서는 유사 제품을 생산하는 시설들 간의 정보연계가 이루어져야 할 것이다. 이를 통해 원자재 구입 창구의 일원화 등 비용을 절감할 수 있는 다양한 방안을 간구할 수 있을 것이다.

유사제품 생산 시설들 간의 정보 연계가 이루어진 뒤에는 지역 단위의 정보연계도 가능하다. 지역단위의 정보연계를 통해서도 배송의 문제와 창고의 공유 등과 같은 현실적 문제들에 공동 대응이 가능할 수 있을 것이다.

민간과 시설과의 연계는 직업재활시설의 환경이 열악함을 감안할 때 매우 중요한 사업으로 한정된 자원 속에서 직업재활시설 운영지원기관이 그 기능을 발휘하기 위해 가장 중점을 두어야 할 사업 중 하나로 생각된다. 시설과 민간과의 연계는 현실적인 차원에서 진행되어야 할 것이다. 즉, 민간과의 연계를 통해 자원과 정보의 획득, 전문성의 보완, 매출 증대, 인식 개선, 근로 장애인 전이 등이 이루어질 수 있는 구조를 만들어야 한다.

유사 또는 관련제품을 생산하는 직업재활시설과 민간기업을 연계함으로써 민간의 물질적 자원(설비, 자재 등)과 전문성(기술, 디자인, 마케팅 등)이 직업재활시설에 수혈될 수 있는 창구를 만들고, 나아가서는 업무의 연계를 통한 계약(납품) 및 근로 장애인의 전이로 발전될 수도 있을 것이다. 이를 위해서는 직업재활시설과 민간기업의 관계가 일방적으로 한쪽이 도움을 주고 다른 한쪽은 도움을 받는 관계가 아니라 지지와 후원 속에 동반성장할 수 있는 관계로 설정되어야 할 것이다. 동반성장의 관계가 기반이 될 때 직업재활시설과 민간과의 연계가 지속성을 가지고 진행될 수 있을 것이다.

(2) 자원연계를 위한 DB 구축 및 관리

자원연계를 위한 DB 구축은 시설간의 DB와 민간과 시설간의 연계 DB로 구분할 수 있다. 먼저 직업재활시설간의 DB는 이후 언급하는 직업재활시설 운영지원기관의 업무부담 감소 지원기능과의 연장선 상에서 이해될 수 있는 부분이다. 업무부담 감소를 위한 행정양식 및 인증 관련 정보와 서류, 전문성 강화를 위한 생산·재고·회계관리 프로그램, 매출향상을 위한 설비·투자정보 등이 하나의 전산망 속에 구축·관리됨으로써 효율적이고 효과적인 연계가 이루어질 수 있을 것이다.

이를 위해 가장 효과적으로 제안될 수 있는 것이 직업재활시설 운영지원기관에서 운영·관리하고 직업재활시설들이 직접 활용하는 인트라넷을 구축하는 것이다. 앞서 언급된 정보들이 콘텐츠로 포함된 인트라넷이 구축되면 시설의 행정업무 간소화는 물론 운영지원기관이 개별시설의 현황을 파악하고 시설의 욕구에 맞는 정보를 제공하는데 매우 효과적으로 사용될 수 있을 것이다.

둘째, 민간과 시설과의 연계는 직업재활시설의 환경이 열악함을 감안할 때 매우 중요한 자원으로 한정된 자원 속에서 직업재활시설 운영지원기관이 그 기능을 발휘하기 위해 가장 중점을 두어야 할 사업 중 하나로 생각된다.

2) 전문성 강화를 위한 기능

직업재활시설이 갖는 문제 중의 하나는 전문성 미흡에 있다. 많은 직업재활시설의 시설장이나 종사자들은 ‘경영분야의 전문성 보다는 ‘복지’ 분야의 전문성에 더 강점을 가지고 있다. 그렇기 때문에 결과적으로 나타날 수 밖에 없는 것이 전문성의 부족이다. 장애인에 대한 이해는 높으나 시설을 운영하고 생산성을 높이는 부분에 있어서는 많은 어려움을 가지고 있다. 따라서 부족한 전문성을 보완해주는 것이 운영지원기관이 가지고 가야 할 중요한 기능 중 하나일 것이다. 본 절에서는 직업재활시설의 전문성 강화를 위해 운영지원기관이 수행해야 할 기능을 중심으로 서술하고자 한다.

(1) 전문성 강화를 위한 교육 및 인프라 제공

직업재활시설은 단순 복지시설이 아니라 복지기능과 함께 기업으로서 경영을 해야하는 독특한 환경에 놓여있다. 복지기능과 함께 경영기능을 소화하기 위해서는 경영을 담당하는 전문가가 필요하다. 그러나 직업재활시설 종사자의 자격현황을 보면 대체로 사회복지사와 직업재활사 정도로 경영과 관련한 전문성이 매우 부족함을 알 수 있다. 이러한 전문성의 한계로 인해 기업의 기본이라고 할 수 있는 회계관리나 생산관리, 재고관리 등을 제대로 하지 못하고 있는 시설이 상당수 있다. “챙피한 말이지만.... 우리가 생산을 하기는 하는데 얼마나 남는건지, 남기는 하는건지, 재고는 얼마나 있는건지 알 수가 없다”는 시설장의 고백은 경영 관련 전문성 제고의 필요성을 단적으로 보여주는 것이다.

따라서 개별 시설에서 초보적인 수준에서나마 생산·재고·회계관리가 이루어질 수 있도록

록 이에 대한 교육과 인프라가 만들어져야 할 것이다. 여기서 말하는 인프라는 생산·재고·회계관리 교육이 단순 교육 차원에서 끝나는 것이 아니라 시설 경영에 직접 접목할 수 있도록 관련 프로그램의 제공까지도 같이 이루어져야 한다는 것을 의미한다.

생산·재고·회계관리 프로그램을 운영지원기관이 제공·관리하고 개별 시설들이 사용하게 될 경우 정보공유를 통해 추가적인 활용이 가능할 것이다. 즉, 유사 혹은 동일한 제품을 생산하는 시설들이 협의체를 구성하고 공동브랜드를 개발하여 판매할 경우 생산·재고·회계관리 프로그램을 통해 개별 시설의 현황만이 아니라 유사업종의 현황까지 파악함으로써 계약 수주 및 생산품 유통 등에 큰 도움을 받을 수 있을 것이다¹⁾.

(2) 디자인 컨설팅

제품의 상품성 향상을 통한 시장 경쟁력 확보를 위해서는 소비자의 구매력을 자극할 수 있을 만큼 제품이 매력적이어야 할 것이다. 장애인들이 생산한 상품이라는 컨셉으로는 매출 향상을 도모하기 어렵다. 조사결과(〈표 IV-28〉)를 보면 장애인 생산품에 대한 인식 및 홍보 부족을 마케팅 및 유통분야 애로사항으로 꼽고 있다는 것은 ‘장애인 생산품이므로 도와달라’는 감성에 기대서는 매출향상을 이루기 어렵다는 의미일 것이다. 즉, 상품성을 강화하는 것이 장애인 생산품의 시장경쟁력을 강화하는 방안이고 곧 매출증대로 이어질 수 있는 부분이 될 것이다.

그러나 현재 직업재활시설에서 생산하고 있는 생산품들의 포장 상태는 매우 진부한 수준²⁾이어서, 유행에 뒤떨어지는 포장으로 인해 제품 자체가 갖는 품질의 우수성이 가려지는 경향이 있다. 따라서 결과적으로 소비자의 구매력을 자극하기 보다는 감성을 자극해서 ‘도움을 받는’ 수준에서의 판매가 이루어지는 경향이 있는 것으로 판단된다.

시장경쟁력을 갖는 제품을 갖추기 위해서는 소비자에게 매력적으로 보일 수 있는 제품을 만들어야 한다. 그리고 소비자에게 어필할 수 있는 방법 중 하나가 바로 시각적 자극을 주는

1) 어느 수준까지 정보를 공개할 것인지는 매우 민감한 사안으로 본 보고서에서는 방향성만 제시하고 정보공개수위에 대해서는 논하지 않도록 한다.

2) 시설에 따라서는 자체적으로 디자인 개발 사업을 진행한 경우도 있으나 디자인 시안 개발이 시설의 경제적 환경과 비교해 많은 비용이 들어가기 때문에 대부분의 시설이 시설 종사자가 인터넷 서핑을 통해 시안을 만들거나 전문 디자인 개발자가 아닌 인쇄소에 의뢰해 기성 디자인에 약간의 변화를 주는 수준에서 패키지 디자인을 하고 있는 수준이다.

제품 포장일 것이다. 경영지원센터가 올해 실시한 디자인 컨설팅 사업 참여 시설의 경우를 보면 디자인 컨설팅 참여 이후 평균 51%의 매출이 증대되었거나 증대될 것으로 예상하고 있다(경영지원센터, 2012). 이러한 사실은 디자인 변경 만으로도 매출 향상을 기대할 수 있다는 증거가 될 것이다. 따라서 완제품을 생산하는 시설부터 패키지 디자인을 트렌드에 맞게 바꿀 수 있도록 디자인 컨설팅을 할 필요가 있다. 또한 디자인 컨설팅은 일회성으로 이루어지는 것이 아니라 연속성을 갖고 이루어져서 패키지 디자인도 시장변화에 발맞출 필요가 있다.

3) 매출 향상을 위한 기능

직업재활시설은 생산된 제품을 판매함으로써 이윤을 남기고 그 이윤으로 근로 장애인에게 임금을 주어야 하는 구조이다. 직업재활시설에서 근로를 하고 있는 근로 장애인 중 최저임금³⁾ 수준의 임금을 받고 있는 근로 장애인의 수는 매우 극소수로, 조사된 바에 의하면 근로 장애인의 월평균 급여가 23.9만원이다(〈표 IV-9〉 참조). 직업재활시설의 현실이 고용장려금 수급 이외에 근로 장애인 급여를 높여줄 수 있는 방법이 생산품 판매를 통한 이윤증대라는 점을 감안하면 직업재활시설의 매출을 향상시킴으로써 이윤을 창출할 수 있는 방안을 제시해 주는 것이 필요하다.

(1) 고부가가치 신규 아이템 개발·보급 및 판로개척

조사결과에 의하면 생산품 판매를 위해 직업재활시설 운영지원기관이 ‘직업재활시설 생산품 및 서비스의 판로개척활동 지원’을 해주길 기대하고 있다(〈표 IV-51〉 참조). 직업재활시설의 매출 및 이익현황을 보면(〈표 IV-12〉 참조), 2012년 6월 현재 조사대상 시설의 매출 총액은 260억원 규모로 시설별 평균으로 환산하면 약 2억9천9백만원이고, 이익의 총 규모는 약 82억원, 시설 평균 9천6백여만원 수준이다. 매출 및 이익 규모만으로도 직업재활시설의 역량을 확인할 수 있을 것이다.

직업재활시설이 매출과 이익면에서 어려움을 겪고 있는 이유 중 하나는 자체생산품이 없거나 자체 생산품이 있다고 하더라도 부가가치가 낮은 것이기 때문이다. 자체 생산품이 없이 노동집약적인 임가공만으로는 직업재활시설의 매출향상을 기대하기 어렵다. 특히 근로 장애

3) 2012년 현재 최저임금은 시급 4,580원, 일급(8시간) 36,640원, 주급(44시간) 201,520원, 월급(226시간) 1,035,080원이다.

인의 생산성이 매우 낮다는 것을 감안하면 노동집약적 임가공은 근로 장애인의 직업재활에는 도움이 될 수 있을지 몰라도 생산품을 판매해 이윤을 남기고 그 이윤으로 근로 장애인에게 급여를 쥐어주는 직업재활시설의 관점에서는 근본적인 해결책을 찾아야 할 것이다.

주 생산품목 현황을 보면(〈표 IV-11〉 참조) 임가공이 전체 21.7%로 기타를 제외하고는 가장 큰 비중을 차지하고 있다. 자체생산품이 없거나 단순 임가공을 하고 있는 시설에서는 고부가가치 아이템으로 생산 아이템을 전환하고자 하는 의지는 가지고 있다. 그러나 생산 아이템 전환을 위해 실제로 어떤 노력을 해야하는지 모르는 경우가 많다.

“장애인들이랑 매일 같이 있으면서 케어하려면 할 수 있어요. 그런데 나가서 우리가 뭘 생산할지 고민하고 찾아보려면 정말 뭘 해야할지 모르겠어요. 어디에 도움을 요청해야 할지, 누구를 만나야 할지... 정말 깜깜하거든요. 이런걸 누군가 대신해주고 우리한테는 장애인들 케어하면서 직업재활만 하라고 하면 정말 좋겠어요”라고 하소연 하는 시설장을 통해 고부가가치 아이템 개발이 개별 시설차원에서 이루어지기 어렵다는 것을 알 수 있다. 따라서 직업재활시설 운영지원기관이 임가공을 주 생산품목으로 하고 있는 시설들에게 시설의 여건을 감안하여 생산할 수 있는 고부가가치 아이템을 개발·보급해주는 것이 필요하다.

이와 함께 판로개척의 부분도 운영지원기관이 수행해야 할 기능으로 제시하고자 한다. 생산된 제품을 판매하지 못하면 고부가가치 신규 아이템 개발도 의미가 없다. 생산된 제품을 팔아서 이윤을 남기고 그를 통해 근로 장애인의 임금수준을 향상시켜주는 것이 직업재활시설이 해야 할 역할 중 하나이다. 그러나 현실은 판로가 확보되지 못함으로 인해 제품을 생산해도 어디에 팔아야 할 지 모르는 상황이다. 이러한 현실을 타개하기 위해 개별 시설들은 마케팅 담당자를 두고 세일즈를 하기도 한다. 그러나 대부분의 시설에서는 특정 종사자가 개별적으로 마케팅 공부를 해서 세일즈를 하거나 종사자 전체가 비전문적인 방식으로 나름의 세일즈를 하는 수준에 머무르고 있다.

직업재활시설의 인력구성을 감안할 때 개별 시설이 마케팅 담당자를 뒤희 세일즈를 한다는 것은 현실적으로 불가능하다. 또한 그렇게 할 수 있다고 하더라도 직업재활시설의 임금구조로는 전문성을 가진 마케팅 인력을 채용하기 어려운 구조적 한계를 가지고 있다. 따라서 운영지원기관이 마케팅 전문가를 채용해 유사한 생산품들을 묶어서 세일즈할 수 있도록 하는 방안을 강구해야 할 것이다. 유사 생산품들을 묶어서 세일즈를 할 경우 부수적으로 공동생산 및 판매를 통해 규모의 경제를 이룰 수도 있을 것이고 이러한 과정에서 공동 브랜드의 발전

을 피할 수 있을 것이다.

(2) 기계화를 위한 설비투자 정보 제공

“똑같은 불펜을 생산하더라도 장애인들이 없어서 단계 단계 수작업으로 하는 경우와 기계화해서 기계가 다 만든 불펜을 포장만 하는 경우가 있어요. 일은 수작업이 훨씬 힘든데 이익은 기계화될 때 더 많이 생기거든요. 그러니까 당연히 일은 덜하고 임금은 더 많이 받는 구조가 생기는 거지요. 우리도 그걸 다 알아요. 그런데 어찌됐어요... 기계를 살 돈이 없는 데... 우리도 장애인들 월급 많이 주고 싶어요. 그런데 이게 우리의 현실이에요”

직업재활시설의 기계화가 필요함을 단적으로 보여주는 한 시설장의 말이다. 근로 장애인이 근로자로서 갖는 가장 큰 한계는 아마도 ‘낮은 생산성’일 것이다. 이 낮은 생산성의 문제를 보완해줄 수 있는 것이 바로 기계화이다. 그러나 열악한 재정환경의 직업재활시설에서 알고 있지만 할 수 없는 것이 설비투자이다.

현재 직업재활시설의 설비투자 재원마련은 주로 정부의 기능보강사업을 통하거나 공모사업에 참여하는 방법, 또는 법인 시설의 경우 법인의 자부담을 통해서 이루어지고 있다. 기능보강사업의 경우 신청에서부터 최종적으로 지원을 받기까지 물리적 시차가 발생한다. 이 과정에서 구입하고자 하는 설비의 가격이 올라서 계획대로 설비를 갖추지 못하는 경우도 종종 발생한다⁴⁾. 기능보강 신청에서 선정까지 시차가 발생한다는 것이 구조적 문제이고 중앙정부 차원에서 이루어지는 과정이므로 논외로 둔다면, 운영지원기관 차원에서는 기능보강사업 신청을 위한 제반서류작성에 대한 교육을 할 필요가 있다.

기능보강신청서도 인력규모가 있고 법인이 커서 도움을 받을 수 있는 시설이 채택될 가능성이 높고, 한번 채택되서 기능보강이 된 시설이 나름의 노하우를 통해 재채택될 가능성이 높다는 것이 현장의 목소리이다. 따라서 운영지원기관이 기능보강사업 및 공모사업에 대비하여 프로포절 작성법 등에 대한 실무적 교육을 실시할 필요가 있다.

또한 정부의 기능보강사업 이외에 기업이나 민간 법인 또는 사회복지법인 등에서 하고 있는 공모사업 등에 대한 정보를 꾸준히 수집·제공할 필요가 있다. 개별시설 자체가 능력이

4) “우리가 세차업을 해보려고 중고장비를 사려고 기능보강을 신청했어요. 기능보강을 신청하고 돈을 받기까지 1년정도 걸렸던 것 같아요. 그런데 그 사이에 중고장비의 값이 두배로 경중 뛴거예요. 그래서 결국 장비를 2대 사려고 했는데 1대밖에 사지 못했어요”라는 시설장의 말은 현재의 기능보강사업이 갖는 문제점을 그대로 보여준다.

있어서 공모사업 등에 대한 정보를 찾고 응모할 수도 있지만 현장의 종사자 인력규모가 절대적으로 부족한 상황을 감안할 때 자체능력으로 이러한 것을 해결할 수 있는 시설은 극히 제한적이다. 따라서 운영지원기관이 공모사업과 관련한 정보를 꾸준히 수집하고 제공함으로써 개별시설이 필요에 따라 응모할 수 있는 구조를 만들어주어야 할 것이다.

4) 업무부담 감소를 위한 기능

시설 현장에서 갖는 가장 큰 문제는 절대적인 인력의 부족이다. 공공부문의 예산이 충분해서 시설별로 인력을 지원해줄 수 있거나 시설 자체적으로 인력을 충원할 수 있는 능력이 있다면 큰 문제가 없겠지만 그렇지 못한 상황에서 현장에서의 모든 문제의 원인은 ‘인력부족’으로 귀결된다고 해도 과언이 아닐 것이다. 예산부족이라는 현실적인 문제를 감안할 때 인력 충원을 대체하는 방안으로 시설의 업무를 줄이는 선택이 가능할 것이다. 본 절에서는 현장의 업무부담을 줄이는 측면에서의 운영지원기관의 기능을 제안하고자 한다.

(1) 행정업무 간소화를 위한 전산 프로그램 개발

보건복지부(2012)에 의하면 직업재활시설이 비치해야 하는 장부의 목록이 <표 V-1> 다음과 같이 제시되고 있다. 기본 비치서류와 추가 장부까지 개별시설에서 의무적으로 갖추어야 하는 서류가 시설의 종사자 인력과 인력의 전문성을 감안할 때 적지 않음을 알 수 있다. 따라서 개별 시설의 업무부담을 줄이기 위해 운영지원기관이 통일된 양식 및 이를 관리할 프로그램을 보급하는 것이 필요하다.

<표 V-1> 장애인 직업재활시설 장부 비치 목록

구 분		내 용
기본 비치서류	관리관련 장부	- 직업관계철, 회의록철, 사업일지, 문서철, 문서 접수발송대장, 차량운행일지
	사업관련 장부	- 근로 장애인 관계서류 - 재활프로그램 관리대장 - 교육·훈련관계서류(훈련일지 및 평가관계서류) - 급식관계대장(해당 시설에 한함)
	재무·회계관련	- 총계정원장 및 수입·지출보조부

장부	<p>*매출채권, 매입채무, 제품매출, 원재료구매 계정에 대한 보조부 포함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 금전출납부 및 그 증빙서류 - 예산서·결산서, 비품수불대장, 비품(장비)대장 - 재산대장·재산목록과 그 소유권에 관한 증빙서류 - 각종 증빙서류 및 기타 필요한 서류
추가 장부	<ul style="list-style-type: none"> - 근로 장애인 임금대장 - 자재(원료) 구매대장, 제품매출대장 - 수입장부, 지출장부 - 자료(원료)수불부, 제품수불부

출처: 보건복지부(2012), 장애인복지사업안내

(2) 직업재활시설 공통 사업에 관련 법규정보수집 및 제공

생산 품목 및 직업재활시설을 둘러싼 환경에 따라 개별 시설에서 준비하고 관리해야 하는 업무가 있는 반면 모든 직업재활시설에서 공통적으로 수행하는 업무가 있다. 인력이 절대적으로 부족한 직업재활시설의 현실을 감안할 때 운영지원기관이 개별 시설의 업무부담을 줄여줄 수 있는 가장 효과적인 방법은 시설 공통 업무에 대한 지원일 것이다.

종사자에 대한 노무관리, 각종 인증 취득을 위한 업무, 직업재활시설 관련 법의 제·개정 에 따라 직업재활시설에 요구되는 사항 등과 같은 것은 모든 직업재활시설에서 공통적으로 하고 있는 업무이다. 그러나 공통적이고 일반적으로 진행되고 있는 업무임에도 불구하고 정확한 업무관계 내용을 파악하는 데에는 어려움이 있어 보인다. “우리 직원이 육아휴직을 해야하는데... 어디 이런걸 해봤어야지요... 우리가 뭘 해야하는지... 어떤 서류를 준비해야 하는지... 어떤 기관과 연락해야하는지... 아는게 하나도 없어요. 그나마 어느 시설에서 했다더라고 들은건 있어서 아는 시설에 연락해서 어떻게 했는지 물어보고 그냥 그렇게 이름아름 하느거지...”라는 한 시설장의 말에서 노무관리에 대한 정보와 대처방안을 누군가 알려줬으면 좋겠다는 속뜻을 읽을 수 있었다.

사회적기업 인증 등 각종 인증을 취득하기 위해 개별 시설별로 진행하던 사전 정보취득 노력 등을 운영지원기관이 맡아 하는 것도 필요하다. 개별 시설이 하나의 인증을 획득하기 위해서는 인증 획득을 위한 자격확인, 인증 신청을 위한 준비 서류, 인증 신청기간 등 수집해야 할 정보의 양이 방대하다. 또한 인증별로 준비서류와 자격기준 등이 다르기 때문에 개별 시설이 한정된 인적자원을 가지고 각종 인증 취득을 위한 준비를 하는 것이 현실적으로

쉽지 않다⁵⁾. 따라서 각종 인증 취득을 위한 대리창구의 역할을 운영지원기관이 함으로써 개별 시설의 업무부담을 줄여주는 것이 필요하다.

2. 중간지원조직의 기능에 따른 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 기능

이론적 고찰을 통해 중간지원조직의 기능을 기본기능과 부가기능으로 분류하였다(〈표 II-4〉 참조). 이러한 분류들에 따라 장애인 직업재활시설 운영지원기관에 대한 현장의 욕구를 정리하면 다음과 같다(〈표 V-2〉 참조).

〈표 V-2〉 중간지원조직의 기능에 따른 장애인 직업재활시설 운영지원기관에 대한 현장의 욕구 분류

	기능	현장의 욕구
기본기능	코디네이터, 상담, 교류	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 연계(network) 기능 <ul style="list-style-type: none"> - 시설간 및 민간과의 연계 - 연계를 위한 DB 구축 및 관리
부가기능	정보발신, 인재육성, 조사연구, 기업설립지원, 운영(경영)지원, 사업추진 지원, 자금조달 지원, 평가, 정책제안, 시설비품제공	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 업무부담 감소 기능 <ul style="list-style-type: none"> - 법규정보수집 및 제공 - 전산 프로그램 개발 ▲ 전문성 강화 기능 <ul style="list-style-type: none"> - 교육인프라 제공 - 디자인 컨설팅 ▲ 매출향상 기능 <ul style="list-style-type: none"> - 신규아이템 개발·보급 및 판로개척 - 설비투자정보 제공

직업재활시설 운영지원기관의 핵심 기능은 코디네이터와 교류 기능을 포괄하는 연계(network)기능으로 정리해야 할 것이다. 중간지원조직의 기본기능 중 하나인 상담 기능은 직업재활시설 운영지원기관의 기능에서는 제외하였다⁶⁾. 직업재활시설 운영지원기관의 부가기능은 전문성 강화를 위한 기능(교육인프라 제공, 디자인 컨설팅), 매출 향상을 위한 기능(신규아이템 개발·보급 및 판로개척, 설비투자정보 제공), 업무부담 감소를 위한 기능(법규정보수

5) 전문성 면에서도 시설의 종사자가 인증준비를 하는데 어려움이 따른다. “힘들며 준비를 다 했더니 자격기준에서 우리는 해당이 안된다고 해서 서류 다 써놓고 신청도 못했습니다”라는 한 시설장의 말을 통해 시설의 종사자가 각종 인증 신청을 위한 대응작업을 하는 것에 현실적인 어려움이 있음을 확인할 수 있었다.

6) 연구진은 상담을 통해 정리된 직업재활시설 운영의 애로사항을 운영지원기관에 전달하고 이를 운영지원기관에서 수용하고 대응하도록 하는 것은 직능단체인 직업재활시설협회의 업무로 정리하였다.

집 및 제공, 전산 프로그램 개발)으로 정리할 수 있다.

기본기능과 부가기능으로의 분류를 통해 자원의 정도에 따라 직업재활시설 운영지원기관의 기능을 조정하는 것이 가능하다. 세부적인 사업계획 수립에 있어서도 기능분류에 준하여 필수사업과 선택사업을 선정함으로써 운영지원기관의 기능 및 방향성과 세부 사업 및 프로그램이 일관성을 유지하는데 도움을 줄 것으로 생각된다. 이와 함께 운영지원기관의 기능에 우선순위를 부여함으로써 장기적으로 기능의 확대를 위한 전략을 세우는 데에도 기여할 것으로 사료된다.

3. 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 운영기반 및 방법

1) 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 법인격

장애인 직업재활시설 운영지원기관이 일관성있고 합리적인 업무추진을 위해서는 기관 운영의 독립성을 유지하는 것이 중요하다. 현재 위탁의 형태로 운영되고 있는 장애인직업재활시설 경영지원센터의 경우 위탁체가 바뀌는 과정에서 위탁법인만 바뀌는 것이 아니라 내부 인력이 같이 바뀌므로 인해 업무의 일관성을 유지하기 어려웠고, 경영지원센터의 핵심사업과 그 내용이 변경되어 현장의 혼란을 야기한 면이 있다.

운영지원기관은 ‘지원기관’이기 때문에 일관성 있는 기준을 갖고 개별 시설을 지원하는 것이 중요하다. 따라서 기관운영의 독립성이 중요한 덕목 중 하나라고 할 수 있다. 기관이 독립적으로 운영되기 위해서는 기관설립과 운영에 대한 법적 근거가 필수적이다. 즉, 기관의 사업과 그 운영이 법에 의거하여 진행될 경우 사회경제적 환경이나 정치적 변화에 의해 기관이 위축되거나 확대되는 일 없이 본연의 업무를 수행할 수 있다. 따라서 운영지원기관의 법적 근거가 될 수 있는 조례를 제정하는 것이 무엇보다 선행되어야 할 것으로 생각된다.

2) 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 운영 형태

(1) 출연기관

현재 직업재활시설 운영지원기관이라고 할 수 있는 경영지원센터와 판매시설은 ‘민간위

탁'의 형태로 운영되고 있다. 3년마다 위탁체 심사를 통해 위탁체가 변경되기도 유지되기도 하는 구조이다. '민간위탁'은 해당분야에 전문성이 있는 민간에게 사업을 위탁함으로써 비용 절감, 업무추진의 신속성, 서비스 개선 등을 이룰 수 있다는 장점이 있는 반면 위탁기간동안 성과를 보여주어야 하기 때문에 의도하지 않은 부작용을 야기할 수 있다. 또한 위탁체 심사를 통해 위탁체가 바뀔 경우 업무와 인적구성의 연속성을 구현하기 어려운 점도 단점으로 지적할 수 있다.

장애인 직업재활시설 운영지원기관의 경우 그 업무와 대상 기관의 성격 상 단기간 내에 성과를 내기 어려운 구조를 가지고 있다. 뿐만 아니라 공적기능을 하는 기관이기 때문에 시장경제 관점의 성과를 기대하는 데에도 어려움이 있다. 이러한 어려움을 고려할 때 직업재활 시설 운영지원기관은 '민간위탁'의 형식이 아닌 '출연기관' 형태의 준 공공기관에서의 운영이 바람직할 수도 있을 것이다. 공적 영역 내에서 이루어진다면 장애인 직업재활에 대한 공적 책임성을 강화할 수 있을 뿐 아니라 장애인 직업재활에 대한 서울시의 의지를 표현할 수 있을 것이다.

(2) 시설 출자

출연기관의 형태는 안정적 재원구조를 가지고 있기 때문에 지속적인 사업추진이 가능하다는 장점을 가지고 있다. 그러나 이러한 장점에도 불구하고 태생적으로 갖는 한계는 독립된 재정구조를 갖지 못함으로 인한 독립성의 손상이다. 즉, 서울시를 둘러싼 정치·경제·사회적 환경 변화에 의해 운영지원기관의 사업 내용과 추진방향이 달라질 가능성이 높다는 것이다. 이러한 독립성의 한계를 극복하기 위해서 제안할 수 있는 것이 바로 직업재활시설들의 출자를 통한 일종의 '협의회' 형식의 운영지원기관이다.

정부 보조금과 직업재활시설들이 출자를 통해 운영지원기관 설립하고 사업을 추진하며, 이때 운영지원기관의 회원시설은 출자에 참여한 시설로 한정하는 방식이다. 이러한 시설 직접 운영형태를 갖게되면 재정적 안정성 부문에서는 취약할 수 있으나 운영의 독립성은 보장 받을 수 있을 것이다. 또한 '보여주기' 식의 성과 도출용 사업이 아니라 당장 가시적인 성과가 나오지 않더라도 시설의 니즈에 맞는 사업을 계획추진할 수 있을 것이다. 그러나 현실의 상황을 감안할 때 시설 출자의 방식으로 운영지원기관을 설립·운영하는 것은 쉽지 않을 것이라는 예상을 하게 한다.

3) 장애인 직업재활시설 운영지원기관의 인적 구성

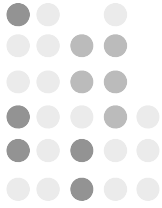
(1) 전문인력 확보

1절에서 제안한 기능을 운영지원기관이 수행할 경우 현재의 경영지원센터나 판매시설의 인적구성과는 다른 인적구성을 갖추어야 한다. 먼저 시설간 및 민간과의 연계를 위해서는 이를 전담할 인력이 필요하다. 특히 연계의 부분은 실무적인 수준에서 진행되고 업무 뿐 아니라 정서적 교류가 전제되어야 하므로 관련분야 경력이 있는 전문가가 수행해야 효율성 및 효과성을 극대화 시킬 수 있을 것이다.

전문성 강화를 위한 기능 수행을 위해서는 생산·재고·회계관리와 관련하여 직업재활시설 종사자를 교육할 교육인력이 있어야 한다. 또한 디자인 컨설팅의 경우 시설의 특성을 정확하게 파악하고 있어야 제품 및 패키지 관련 디자인 도안을 제작할 수 있고, 디자인의 특성상 트렌드의 변화에 따라 패키지 디자인도 변화가 필요하므로 일정주기를 기준으로 새로운 도안을 개발해야 한다. 업무부담 감소 기능의 수행을 위해서는 전산망을 구축하고 관리할 전문 인력이 필요하다. 따라서 전문적인 제품 디자인 관련 전문가가 운영지원기관에 상주할 필요가 있다. 따라서 전문성 강화를 위한 전문인력의 충원이 필요하다.

(2) 보수체계의 현실화

전문인력의 확보를 위해서는 시장가격에 적합한 급여수준을 제공하는 것이 필요하다. 현재의 경영지원센터나 판매시설의 임금수준으로는 전문인력을 확보하는 것이 불가능한 상황이다. 따라서 기존의 사회복지시설 급여체계에 바탕을 둔 임금이 아니라 운영지원기관 인력에 대한 근본적인 급여체계 재설계가 이루어져야 한다. 이 때 반드시 고려되어야 할 것은 동종의 시장임금 수준에서 급여체계가 설계되어야 한다는 점이다. 경쟁력 있는 인력 확보를 위해서는 임금수준의 현실화가 반드시 선행되어야 한다.



VI | 결론 및 제언 |



VI 결론 및 제언

장애인 직업재활시설의 원활한 운영을 위해서는 운영지원기관의 역할이 매우 중요하다. 기존의 직업재활시설 운영지원기관이 소기의 목적을 달성하지 못한 상황에서 서울시는 경영지원센터를 판매시설로 흡수 통합하는 수순을 밟고 있다. 판매시설과 경영지원센터 사업의 중복성 등으로 인해 두 기관을 통합하는 것에 대한 논의는 이전에도 있어왔다. 그러나 현재의 시점에서 경영지원센터와 판매시설의 통합은 기능상의 문제를 해결하기 위한 방안으로 보이지는 않는다.

직업재활시설 운영지원기관인 경영지원센터와 판매시설의 통합이 예정된 상황에서는 운영지원기관이 수행해야 하는 필수 기능과, 필수기능을 효과적이고 효율적으로 수행하기 위해 전제되어야 할 것이 무엇인지에 대한 냉정한 검토가 필요한 시점이다. 본 연구는 중간지원조직에 대한 이론적 검토와 직업재활시설에 대한 욕구조사 및 운영현황 보고 자료 분석을 통해 시설의 욕구에 기반한 직업재활시설 운영지원기관에 대한 상을 다음과 같이 정리하였다.

첫째, 직업재활시설 운영지원기관의 기능을 기본기능과 부가기능으로 구분하고 기본 기능으로 연계(network) 지원기능을, 세부 사업으로 시설간 및 민간과의 연계와 자원연계를 위한 DB구축 및 관리를 상정하였다. 직업재활시설 운영지원기관의 부가 기능으로는 전문성 강화 지원기능, 매출향상 지원기능, 업무부담 감소 지원기능을 상정하고, 세부 사업으로 교육 및 인프라 제공, 디자인 컨설팅(이상 전문성 지원강화 기능), 고부가가치 신규 아이템 개발보급 및 판로개척, 기계화를 위한 설비투자정보 제공(이상 매출향상 지원기능), 행정업무 간소화를 위한 전산 프로그램 개발, 직업재활시설 공동사업 관련 법규정보수집 및 제공(이상 업무부담 감소 지원기능)으로 정리하였다.

둘째, 직업재활시설 운영지원기관의 운영방향으로서 운영지원기관 설립의 법적 근거를 만드는 것의 필요성을 강조하였다. 또한 안정적 또는 독립적 운영을 위한 운영방법으로 출연기관 형식의 운영지원기관과 개별 직업재활시설의 출자를 통한 운영지원기관의 형식을 제시하였다.

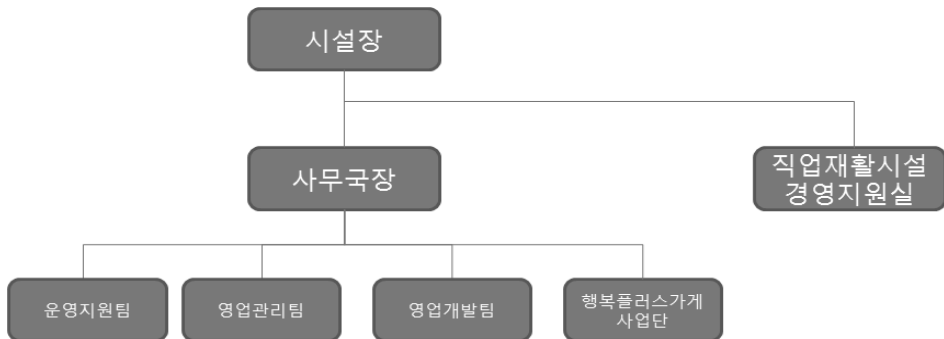
셋째, 운영지원기관의 인적구성과 관련하여서는 전문인력 확보와 전문인력 확보를 위한 임금체계의 전면적 개편을 제안하였다. 이러한 제안을 바탕으로 우선순위에 따라 제안된 내용의 적용 가능성을 검토하는 것이 추후 이루어져야 할 것이다.

위와 같이 정리된 직업재활시설 운영지원기관의 상은 장기적 관점에서 적용할 수 있는 것으로 직업재활시설 운영지원기관인 판매시설과 경영지원센터의 통합이 예상되는 시점에서는 현실에 맞는 단기 방향제시가 필요하다. 이러한 필요에 따라 본 연구는 기관통합에 따른 경영지원 기능의 유지 및 기능 내실화를 위해 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 판매시설과 경영지원센터의 명확한 기능정의를 이루어져야 할 것이다. 판매시설은 ‘판매기능’의 전문화를 유도하여 중증장애인생산물 판매와 신규 아이টে에 대한 현장 의견 접수로 그 기능을 제한하되 전문성을 강화하도록 해야 할 것이다. 경영지원센터는 경영지원의 핵심 기능을 정의해야 할 것이다. 본 연구에서는 경영지원의 핵심 기능으로 협의체 활성화, 네트워크 활성화, 신규 아이টে 개발 및 보급, 장애인 생산품에 대한 인식개선 및 홍보를 제시하고자 한다. 판매시설과 경영지원센터의 기능을 명확히 정의함과 동시에 두 조직이 유기적으로 연계할 수 있도록 해야 할 것이다. 이러한 관점에서 신규 아이টে 개발과 관련하여 판매시설은 현장의 의견을 접수하여 이를 경영지원센터에 전달하고, 경영지원센터는 이를 바탕으로 신규 아이টে 개발 사업을 구체화하는 방안을 제시할 수 있을 것이다.

둘째, 판매시설에 경영지원센터가 흡수되는 방식으로 기관통합이 이루어질 때, 경영지원 기능이 유지·내실화되기 위해서는 경영지원센터가 독립적으로 운영될 수 있어야 한다. 따라서 경영지원센터가 판매시설 사무국장의 통제 하에 있는 것이 아니라 시설장 통제하에 있어서 판매시설과 동등한 통제범위 내에 있어야 할 것이다. 이러한 관점에서 본 연구에서는 판매시설 내에 ‘직업재활시설 경영지원실(가칭)’의 설치를 제안한다. 본 연구에서 제안하는 기관 통합 된 판매시설의 조직도는 다음과 같다.

<그림 VI-1> 통합 판매시설의 조직도(안)



셋째, 경영지원실 운영의 독립성 확보 및 기능의 내실화를 위해서는 시설장의 통제를 받되 경영지원실의 존립근거와 그 기능 및 역할에 대한 법적 근거를 마련함과 동시에 실질적인 기능을 수행할 수 있는 최소인원의 확보와 사업수행을 위한 예산확보가 함께 이루어져야 할 것이다. 본 연구에서는 경영지원 기능의 실질적 수행을 위한 최소 인원을 경영지원실장(1인)외에 2팀(사업팀, 홍보팀) 7인으로 총 8명을 제안하고, 업무의 연속성을 위해 기존 경영지원센터 인력에 대한 고용승계가 반드시 이루어져야 함을 강조하고자 한다. 또한 내실있는 사업 진행을 위해 인건비 이외의 사업비 예산이 추가 확보되어야 할 필요가 있다.

<참고문헌>

마상진(2011), 사회적기업 역량강화를 위한 중간지원조직 육성과 네트워크 활성화, 한국농촌경제연구원
보건복지부(2012), 장애인복지 사업안내.

임승빈(2009), 정부와 NGO, 대영문화사.

정수화 · 이한주 · 이화진(2011), 경기도 사회적기업 중간지원조직의 역할 및 운영방안, 경기복지재단

지식경제부(2011), 커뮤니티비즈니스 중간지원조직 운영매뉴얼.

<국내 학술지>

김병국(2011), 지방자치에서 커뮤니티비즈니스 활성화의 의미, 「지방행정」, 60:20~23.

김재현 · 장주연 · 이효정(2011), 농촌지역활성화를 위한 기업의 지역사회투자활동과 중간지원조직의 역할: 농촌사랑국민운동본부의 1사1촌 운동을 사례로, 「한국경제지리학회지」, 14(2): 211~224.

서정민(2011), 사회적기업 중간지원조직의 현황과 과제, 제2차 농어촌형 사회적기업 활성화 포럼 발표
논문. 발표일: 2011. 6.14.

송두범(2011), 충남사회적경제 중간지원조직의 역할과 과제, 「열린충남」, 56:8~14.

이미홍 · 최동진(2010), 사회연결망 분석을 이용한 중간지원조직 분석-LH 초록사회위원회를 대상으로,
한국정책학회 하계학술대회 발표논문

임준홍 · 김양중 · 송두범(2010), '충남형 사회적기업' 육성을 위한 중간지원기관 설립 및 운영방안,
「충남리포트」, 45: 1~24.

정규호(2012), 한국 도시공동체운동의 전개과정과 협력형 모델의 의미, 「정신문화연구」, 35(2): 7~33

채현탁 · 윤재연(2003), 장애인생산품판매시설의 현황과 역할정립 방안, 「사회복지연구」, 26: 211~230.

<국의 단행본>

Salamon, L. M.(2002), The State of Nonprofit America, Washington D.C: Brooking Institute Press.

<법률>

중증장애인생산품 우선구매 특별법

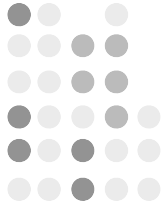
<웹사이트>

<http://www.행복플러스가게.com>

http://www.savrd.or.kr/business/center_intro.asp

<http://www.socialenterprise.or.kr>

<http://www.debc.or.kr>



부록 | 장애인 직업재활시설의 운영지원기관 욕구조사



<서울시 사회복지시설 패널데이터 구축방안 연구>

-장애인 직업재활시설 운영 활성화를 위한 운영지원 기관에 대한 욕구조사-

안녕하십니까?

장애인 직업재활을 위해 애쓰시는 귀하의 노고에 감사드립니다.

본 조사는 장애인 직업재활시설에 근무하는 실무자를 대상으로 직업재활시설의 운영 활성화를 위한 전제조건을 파악하여 장애인 직업재활시설이 미래지향적으로 운영되기 위한 정책적 방향 제시를 목적으로 수행되고 있습니다.

귀하께서 작성한 설문내용을 본 연구에 활용한다는 동의서약은 설문지의 작성과 제출로 대신하도록 하겠습니다. 본 조사의 설문내용은 컴퓨터로 통계 처리되어 어떠한 경우에도 개인 및 기관의 비밀이 보장되며, 조사결과는 순수한 연구목적으로만 사용됩니다.

바쁘신 중에도 조사에 협조에 주신데 대하여 진심으로 감사드리며 조사연구 전반에 관한 질의나 의견이 있을 시 아래의 문의처로 연락주시면 정성껏 답변해 드리겠습니다. 감사합니다.

2012년 9월

서울시복지재단 연구개발부



의
리
부

(재)서울시 복지재단 연구개발부

전 화 : 02-724-0813(담당 : 위촉연구원 강현)

E-mail : eat234@naver.com / 홈페이지 : www.welfare.seoul.kr / Fax : 02-724-0824

A. 직업재활시설 운영의 어려움

※ 다음은 귀 시설의 운영 문제점에 대한 귀하의 의견을 묻는 문항입니다. A2~A8 문항은 A1 문항에서 제시된 분야별로 세부적으로 다시 묻는 문항입니다.

A1. 현재 귀 시설은 운영에 있어서 어떤 분야에 어려움을 가지고 있습니까? 우선순위를 고려하여 두 가지만 골라주시기 바랍니다.

1) 1순위: _____

2) 2순위: _____

① 재정 분야	② 인력(종사자 및 근로장애인) 확보 및 관리 분야
③ 시설의 설비 및 환경 분야	④ 타 시설 및 기업과의 연계 분야
⑤ 생산 분야(생산 아이템 개발 및 생산관리)	⑥ 마케팅(디자인) 및 판매 분야
⑦ 복지 기능 수행	⑧ 기타 (구체적으로: _____)

A2. 귀 시설의 종사자 인력 확보 및 관리에 있어서 가장 어려운 점은 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 두 가지만 골라주시기 바랍니다.

1) 1순위: _____

2) 2순위: _____

① 전문인력(마케팅, 판매, 디자인 등) 부족 및 확보의 어려움	② 실무자들의 잦은 인사이동
③ 종사자의 전문성 확보를 위한 교육기회 부족	④ 전담인력 1인당 담당 장애인수 과중
⑤ 열악한 복리후생제도	⑥ 낮은 급여
⑦ 대체인력부족	⑧ 조직 내 종사자 간 갈등
⑨ 사회복지 외 타 영역의 경력(호봉) 불인정	⑩ 기타 (구체적으로: _____)

A2-1. 귀 시설의 근로장애인 인력 확보 및 관리에 있어서 가장 어려운 점은 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 두 가지만 골라주시기 바랍니다.

1) 1순위: _____

2) 2순위: _____

① 근로 장애인 확보	② 근로 장애인의 취업알선(전이)의 어려움
③ 근로 장애인의 임금 보장의 어려움	④ 근로 장애인 부모들의 시설 관련 낮은 이해도
⑤ 근로 장애인의 낮은 작업수행능력 및 업무 이해도	⑥ 근로 장애인의 낮은 취업욕구
⑦ 근로 장애인의 특성을 고려한 상담 및 훈련 부족	⑧ 기타 (구체적으로: _____)

A3. 귀 시설의 설비 및 환경 분야에 있어서 가장 어려운 점은 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

- 1) 1순위: _____
 2) 2순위: _____

① 장비부족	② 장비노후
③ 장애인 편의시설 미비	④ 공간의 협소
⑤ 낙후된 건물 및 건물 내 시설	⑥ 출퇴근을 위한 교통 서비스의 부족
⑦ 시설 안전관리체계 미비	⑧ 기타 (구체적으로: _____)

A4. 귀하는 직업재활시설 간의 연계가 필요하다고 생각하십니까?

- ___ ① 필요하다(B4-1로 가시오) ___ ② 필요하지 않다(B4-2로 가시오)

A4-1. 직업재활시설 간의 연계가 필요하다면 그 이유는 무엇입니까?

A4-2. 직업재활시설 간의 연계가 필요하지 않다면 그 이유는 무엇입니까?

A4-3. 귀 시설은 타 직업재활시설과 현재 얼마나 연계하고 계십니까? 연간 _____ 회

A4-4. 귀 시설이 타 직업재활시설과 연계하고 있는 활동의 내용은 무엇입니까?(구체적으로 작성해주십시오)

예: 원재료 구입처 정보 공유, 생산기술 공유 등

A4-5. 귀 시설이 타 직업재활시설과 연계함에 있어서 가장 어려운 점은 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

- 1) 1순위: _____
 2) 2순위: _____

① 직업재활시설 상호간의 협력, 연계체계 미흡	② 지리적인 접근성의 한계
③ 직업재활 관련기관들의 지나친 경쟁의식	④ 체계적이고 거시적인 기관 연계망 부족

⑤ 실무자들의 연계 필요성에 대한 인식 부족	⑥ 시설장의 필요성 인식 부족
⑦ 연계할 수 있는 방법 모름	⑧ 연계를 담당할 인력의 부족
⑨ 기타 (구체적으로: _____)	

A5. 귀하는 직업재활시설과 민간기업(하청기업 포함) 간의 연계가 필요하다고 생각하십니까?
 __ ① 필요하다(A5-1로 가시오) __ ② 필요하지 않다(A5-2로 가시오)

A5-1. 직업재활시설과 민간기업(하청기업 포함) 간의 연계가 필요하다면 그 이유는 무엇
 입니까?

A5-2. 직업재활시설과 민간기업(하청기업 포함) 간의 연계가 필요하지 않다면 그 이유는
 무엇입니까?

A5-3. 귀 시설은 민간 기업과 현재 얼마나 연계하고 계십니까? 연간 _____ 회

A5-4. 귀 시설이 민간 기업과 연계하고 있는 활동의 내용은 무엇입니까?(구체적으로 작성
 해주십시오)

예: 마케팅 및 디자인 등 전문성 지원 연계, 근로장애인 전이 등

A5-5. 귀 시설의 민간기업과의 연계에 있어서 가장 어려운 점은 무엇입니까? 우선순위를
 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

1) 1순위: _____

2) 2순위: _____

① 연계 가능한 기업정보 부족	② 장애인 시설에 대한 기업의 인식 부족
③ 연계 가능한 영역에 대한 정보 부족	④ 연계를 위한 방법을 모름
⑤ 연계를 담당할 인력의 부족	⑥ 연계에 대한 시설장의 이해 부족
⑦ 연계를 위한 예산 부족	⑧ 기타 (구체적으로: _____)

A6. 귀 시설의 생산에 있어서 가장 어려운 점은 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 **두 가지만** 골라주시기 바랍니다.

- 1) 1순위: _____
 2) 2순위: _____

① 작업물량 확보 부족	② 장애인 생산능력 부족
③ 기술적 한계(제품개발 및 디자인)	④ 생산품과 서비스의 질 평가(철저한 관리)없음
⑤ 생산품목에 제한성	⑥ 체계적인 생산 절차 확보의 어려움
⑦ 재고관리의 어려움	⑧ 전문인력 부족
⑨ 기타 (구체적으로: _____)	

A7. 귀 시설의 마케팅 및 유통에 있어서 가장 어려운 점은 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

- 1) 1순위: _____
 2) 2순위: _____

① 장애인생산품에 대한 인식 및 홍보부족	② 제품의 낮은 부가가치
③ 장애인생산품 우선구매 제도의 비활성화	④ 비전문적인 판매방법
⑤ 계약 및 납품을 위한 조정기구 부재	⑥ 고객관리 전무
⑦ 생산품 및 서비스의 낮은 질	⑧ 공공 인증 미비(사회적 기업 등)
⑨ 조달납품을 위한 계약절차의 까다로움	⑩ AS 보장 측면
⑪ 기타 (구체적으로: _____)	

B. 경영지원센터와 장애인생산품판매시설의 현황

【서울시장애인직업재활시설 경영지원센터는 서울시 소재 장애인직업재활시설 간의 긴밀한 협력을 돕고 품질경영, 고객만족경영의 역량을 강화하는 일련의 지원활동을 통해 시설 생산품의 시장경쟁력 강화 및 매출향상을 지원하고 있습니다.】

※ 다음은 장애인직업재활시설 **경영지원센터의 현황**에 대한 귀하의 의견을 묻는 문항입니다.

B1. 귀하는 경영지원센터에 대하여 **알고** 계십니까?

- ① 잘 알고 있다 ② 어느 정도 알고 있다 ③ 잘 모른다

B2. 다음의 6개의 항목은 **경영지원센터의 주요 사업 분야**입니다. 현재 경영지원센터가 운영하고 있는 주요 사업에 대해서 귀하께서는 **어느 정도 알고 계십니까?** 귀하의 생각과 가장 일치하는 칸에 v표를 해 주세요.

문항	내용	잘 알고 있다	어느정도 알고 있다	잘 모른다
1	직업재활시설 생산품 품질진단 및 개선방안 제공			
2	유형별 생산품 협의체 구성 및 운영			
3	인사노무관리 등 전문분야 상담지원			
4	신규 아이템 개발 및 보급사업			
5	직업재활시설 역량 강화(평가 하위시설에 대한 경영분야 사후관리)			
6	직업재활시설 현황 데이터베이스 구축			

B3. 귀하는 경영지원센터가 **어떠한 역할**을 하는 곳이라고 생각 하십니까?(우선순위 기입)

- ① 생산품의 물량 확보 및 판로 개척 ② 직업재활시설의 홍보와 대외협력
 ③ 교육담당(경영, 운영, 회계) ④ 시설, 정부, 기업 네트워크 연결
 ⑤ 분야별 전문가와 연계 ⑥ 시설의 경영 및 운영 상담
 ⑦ 공동사업 개발(유사업종 간 연계 등) ⑧ 기타 (_____)

B4. 귀 시설은 경영지원센터가 제공하는 서비스를 이용해 본 경험이 있습니까?

- ① 예(A4-1로 가시오) ② 아니오(A7으로 가시오)

B4-1. 경영지원센터가 제공하는 서비스를 받은 경험이 있다면, 제공받은 서비스는 무엇입니까?(복수응답 가능)

- ① 직업재활시설 생산품 품질진단 및 개선방안
 ② 유형별 생산품 협의체 구성 및 운영
 ③ 인사노무관리 등 전문분야 상담
 ④ 신규 아이템 개발 및 보급사업
 ⑤ 직업재활시설 역량 강화 교육
 ⑥ 직업재활시설 현황 데이터베이스 이용
 ⑦ 기타 (_____)

B4-2. 경영지원센터가 제공하는 서비스를 이용한 목적은 무엇입니까?

- ① 경영여건 개선
 ② 시장경쟁력 강화
 ③ 인적·물적 연계를 위한 외부지원 체계구축
 ④ 기타 (구체적으로: _____)

B5. 경영지원센터가 제공하는 서비스를 받은 경험이 있다면, 서비스를 통한 성과의 만족도는 어떠하였습니까?

- ① 높았다(B5-1로 가시오) ② 낮았다(B5-2로 가시오)

B5-1. 성과의 만족도가 높았다면 그 이유는 무엇입니까?

B5-2. 성과의 만족도가 낮았다면 그 이유는 무엇입니까?

B6. 귀하는 경영지원센터가 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 필요하다 ② 조금 필요하다 ③ 보통이다
 ④ 별로 필요하지 않다 ⑤ 전혀 필요하지 않다

【서울시립장애인생산품판매시설은 장애인생산품의 판매 및 유통대행, 판로개척, 홍보, 정보제공 등을 통해 직업장애인들의 자립 및 생활안정과 삶의 질 향상에 목적을 두고 설립되었습니다.】

※ 다음은 장애인직업재활시설 **장애인생산품판매시설의 현황**에 대한 귀하의 의견을 묻는 문항입니다.

B7. 귀하는 장애인생산품판매시설에 대하여 **알고** 계십니까?

- ① 잘 알고 있다 ② 어느 정도 알고 있다 ③ 잘 모른다

B8. 다음의 6개의 항목은 **장애인생산품판매시설의 주요 사업 분야**입니다. 현재 장애인생산품판매시설이 운영하고 있는 주요 사업에 대해서 귀하께서는 **어느 정도 알고 계십니까?** 귀하의 생각과 가장 일치하는 칸에 v표를 해 주세요.

문항	내용	잘 알고 있다	어느정도 알고 있다	잘 모른다
1	제품생산, 생산지도, 판로확보 관련 상담			
2	판촉 및 홍보사업			
3	생산품 개발 및 생산품 조정, 배분, 납품 대행 등 조달사업			
4	중증장애인생산품 우선구매 관련 사업			
5	장애인 생산품을 직접 보고 만져볼 수 있는 견학 및 교육사업			
6	행복플러스가게 사업			
7	재가장애인 생산품 발굴 및 판매사업			

B9. 귀하는 장애인생산품판매시설이 현재 **어떠한 역할**을 하는 곳이라고 생각 하십니까?

(우선순위 기입)

- ① 생산품의 물량 확보 및 판로 개척
- ② 장애인생산품 판매
- ③ 장애인생산품 홍보
- ④ 시설, 정부, 기업 네트워크 연결
- ⑤ 분야별 전문가와 연계
- ⑥ 시설의 경영 및 운영 상담
- ⑦ 공동사업 개발(유사업종 간 연계 등)
- ⑧ 기타 (_____)

B10. 귀 시설은 장애인생산품판매시설이 제공하는 서비스를 이용해 본 경험이 있습니까?

- ① 예(A10-1, A10-2, A11으로 가시오)
- ② 아니오(A12로 가시오)

B10-1. 장애인생산품판매시설이 제공하는 서비스를 받은 경험이 있다면, 제공받은 서비스는 무엇입니까?(복수응답 가능)

- ① 제품생산, 생산지도, 판로확보 관련 상담
- ② 판촉 및 홍보사업
- ③ 생산품 개발 및 생산품 조정, 배분, 납품대행 등 조달사업
- ④ 중증장애인생산품 우선구매 관련 사업
- ⑤ 장애인생산품을 직접 보고 만져볼 수 있는 견학 및 교육사업
- ⑥ 행복플러스가게 사업
- ⑦ 기타 (_____)

B10-2. 장애인생산품판매시설이 제공하는 서비스를 이용한 목적은 무엇입니까?

- ① 경영여건 개선
- ② 시장경쟁력 강화
- ③ 생산품 판매
- ④ 기타 (구체적으로: _____)

B11. 장애인생산품판매시설이 제공하는 서비스를 받은 경험이 있다면, 서비스를 통한 성과의 만족도는 어떠하였습니까?

- ① 높았다(A5-1로 가시오)
- ② 낮았다(A5-2로 가시오)

B11-1. 성과의 만족도가 높았다면 그 이유는 무엇입니까?

B11-2. 성과의 만족도가 낮았다면 그 이유는 무엇입니까?

B12. 귀하는 장애인생산품판매시설이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

__① 매우 필요하다 __② 조금 필요하다 __③ 보통이다 __④ 별로 필요하지 않다 __⑤ 전혀 필요하지 않다

C. 직업재활시설 운영 활성화를 위한 운영 지원기관의 역할

※ 다음은 직업재활시설의 운영활성화를 위한 지원기관의 역할에 대한 귀하의 의견을 묻는 문항입니다.

C1. 귀 시설의 **종사자 인력 확보 및 관리**를 위해 지원기관으로부터 제공받고 싶은 서비스는 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

- 1) 1순위: _____
2) 2순위: _____

- ① 직업재활시설에 근무하는 직원의 이직 대처방안 제공
- ② 직업재활시설의 직무 및 인력구성의 체계적 분석을 통하여 시설별 특성에 맞는 인력배치 지원
- ③ 직업재활시설 간의 연계 및 전이를 위한 통합된 사례관리체계 구축
- ④ 직업재활시설 목적에 부합하는 역량을 증진키기 위한 직원교육 실시
- ⑤ 전문인력과 사회복지사 간의 융합을 위한 액션플랜 제공
- ⑥ 보조금 인원 증원
- ⑦ 기타 (구체적으로: _____)

C1-1. 귀 시설의 **근로장애인 인력 확보 및 관리**를 위해 지원기관으로부터 제공받고 싶은 서비스는 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

- 1) 1순위: _____
2) 2순위: _____

- ① 직업재활시설에 근무하는 직원의 이직 대처방안 제공
- ② 직업재활시설의 직무 및 인력구성의 체계적 분석을 통하여 시설별 특성에 맞는 인력배치 지원
- ③ 직업재활시설 간의 연계 및 전이를 위한 통합된 사례관리체계 구축
- ④ 직업재활시설 목적에 부합하는 역량을 증진키기 위한 근로 장애인 교육 실시
- ⑤ 근로 장애인 통합사례관리를 위한 데이터베이스 구축
- ⑥ 취업의지 고양을 위한 교육
- ⑦ 장애인 부모의 직업재활시설 이해도 향상을 위한 홍보 및 교육
- ⑧ 기타 (구체적으로: _____)

C2. 귀 시설의 설비 및 환경을 위해 지원기관으로부터 제공받고 싶은 서비스는 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

1) 1순위: _____

2) 2순위: _____

- ① 직업재활시설의 생산 또는 서비스 환경 관리에 대한 분석 지원 (예: 작업장의 위험 요소 확인 및 관리)
- ② 직업재활시설의 작업설비와 장비의 조사를 통하여 적합한 제공처 알선
- ③ 적합한 설비 아이템에 대한 슈퍼비전 제공
- ④ 기능보강 확보를 위한 지원
- ⑤ 시설환경 및 시설노후개선
- ⑥ 장비보강, 노후장비 교체
- ⑦ 장애인 편의시설 보강
- ⑧ 기타 (구체적으로: _____)

C3. 귀 시설이 타 직업재활시설과의 연계를 위해 지원기관으로부터 제공받고 싶은 서비스는 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

1) 1순위: _____

2) 2순위: _____

- ① 직업재활시설 간 연계를 위한 지침 및 제도 마련
- ② 직업재활시설 간의 효율적인 생산을 위하여 지역별 직업재활시설장의 모임 구성
(예: 여러 단계의 하청프로세스를 줄여 단가를 낮춤, 새로운 원청업체 개발)
- ③ 서비스의 중복을 피하고 유사한 사업의 공동화를 추진하기 위하여 직업재활시설별 동종 및 유사 유형별 분야의 정확한 구분
- ④ 동종 업체 간의 동일한 사례관리 시스템(전산망) 구축
- ⑤ 직업재활시설 간의 원활한 운영 및 판매촉진을 위한 공동대응 체계 구축 관련 교육 실시
- ⑥ 많은 직업재활시설이 참여할 수 있는 공동 사업 추진(예: 공동매장, 공동 카탈로그 제작)
- ⑦ 직업재활시설간의 연락을 위한 전산망을 확충하여 시설 간의 효율적인 정보 교환
- ⑧ 기타 (구체적으로: _____)

C3-1. 귀 시설이 민간 기업과의 연계를 위해 지원기관으로부터 제공받고 싶은 서비스는 무엇입니까? 우선순위를 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

1) 1순위: _____

2) 2순위: _____

- ① 마케팅, 생산관리, 디자인, 판매 등 전문지식 연계
- ② 노무관리에 대한 노하우 전수

- ③ 생산기술에 대한 기술이전
- ④ 근로 장애인 전이
- ⑤ 물적 자원(생산설비, 원자재 등) 연계
- ⑥ 멘토링
- ⑦ 기타 (구체적으로: _____)

C4. 귀 시설의 생산을 위해 지원기관으로부터 제공받고 싶은 서비스는 무엇입니까? 우선 순위를 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

1) 1순위: _____

2) 2순위: _____

- ① 직업재활시설 별 생산 및 유통에 대한 품목 조정(생산품 선정 후 생산시설 제한 요구)
- ② 직업재활시설의 생산 또는 서비스 제공 절차에 대한 분석 지원
(예: 직업재활시설의 생산 또는 서비스 제공 절차서 평가를 통하여 효율적인 전달체계 제시)
- ③ 공급업체 및 구매품목 선정을 효율적으로 할 수 있도록 표준화된 평가 지침 마련
(예: 공급업체 평가서 또는 공급업체 단가 기준표 제공)
- ④ 시장 경쟁력 있는(시장수요가 높은) 제품 및 서비스 개발
- ⑤ 경영지원을 통하여 직업재활시설의 생산 프로세스 소요시간 단축
- ⑥ 직업재활시설의 생산품 및 서비스의 품질향상을 위한 브랜드 구축
- ⑦ 재고파악 등이 가능한 생산관리시스템 전산화
- ⑧ 기타 (구체적으로: _____)

C5. 귀 시설의 판매를 위해 지원기관으로부터 제공받고 싶은 서비스는 무엇입니까? 우선 순위를 고려하여 **두 가지**만 골라주시기 바랍니다.

1) 1순위: _____

2) 2순위: _____

- ① 직업재활시설의 생산품 또는 서비스 품질의 개선방향 제시
- ② 직업재활시설의 생산품 또는 서비스를 이용하는 고객의 수요 및 요구사항 파악
- ③ 전략적 정보 제공을 통한 블루오션시장 발굴
- ④ 직업재활시설의 생산품 및 서비스의 판로개척 활동 지원
- ⑤ 직업재활시설별 생산품의 디스플레이 및 상품화 계획 수립 지원
- ⑥ 홍보 및 마케팅 전문가와의 네트워크 구축
- ⑦ 다양한 홍보수단의 활용하여 직업재활시설의 생산품 및 서비스에 대한 사회적 인식의 개선
- ⑧ 장애인 우선구매제도 활용 촉진을 위한 전략개발
- ⑨ 종별 생산품에 대한 통합 브랜드 개발
- ⑩ 기타 (구체적으로: _____)

C6. 위에서 언급된 서비스 외 지원기관으로부터 제공받고 싶은 서비스는 무엇입니까? (구체적으로 작성해주세요)

C7. 귀하께서는 지원기관의 역할이 앞으로 어떤 방향으로 발전해야 한다고 생각하십니까?
귀하가 생각하시는 것을 우선순위를 고려하여 두 가지만 골라 주십시오.

- 1) 1순위: _____
2) 2순위: _____

① 시설-정부기업 사이에서의 조정자 또는 제언자의 역할	② 분야별(마케팅, 인사, 경영 등)전문가와 연계할 수 있는 기회 제공
③ 직업재활시설의 홍보와 대외협력을 총괄	④ 생산품의 물량 확보 및 판로 개척
⑤ 전문분야의 교육 담당(경영, 운영, 회계)	⑥ 직업재활시설의 특수성을 고려한 경영진단(문제분석 및 해결방안)
⑦ 생산 및 서비스 활동에 필요한 정보 제공 및 신속한 지원	⑧ 지역, 환경적 특성을 고려한 고객 유치 및 관리 방법 연구
⑨ 원재료 구매관련 정보 제공	⑩ 기타 필요한 내용(구체적으로: _____)

C8. 향후 **지원기관의 활성화 및 발전**을 위해서 필요한 가장 중요한 요소는 무엇입니까?
귀하가 생각하시는 것을 우선순위를 고려하여 두 가지만 골라 주십시오.

- 1) 1순위: _____
2) 2순위: _____

① 지원기관의 수 증대(지역별 배치)	② 지원기관 내 전문인력의 증대
③ 지원기관 운영의 독립성 보장	④ 명확한 역할 수립(타 시설과의 중첩된 업무구분)
⑤ 유사업무 기관(국내, 국외) 벤치마킹	⑥ 서울시 장애인 직업재활시설협회와의 협력
⑦ 지원기관 내 인력 고정	⑧ 정부 및 민간기업으로부터의 지원 확대
⑩ 기타 필요한 내용(구체적으로: _____)	

C9. 귀하가 응답한 내용을 종합적으로 고려했을 때, 귀하는 지원기관의 서비스를 받을 의향이 있습니까?

- ___ ① 예(이용할 의향이 있으신 경우 C10-1, C10-2로 가시오)
___ ② 아니요(C10-3, C10-4로 가시오)

C9-1 귀하께서 이용을 하신다면, 어떤 사업 분야에 대한 서비스를 이용하고 싶습니까?

- __ ① 경영분야
- __ ② 재정분야
- __ ③ 인사(종사자 및 근로장애인)확보 및 관리분야
- __ ④ 시설의 설비 및 환경분야
- __ ⑤ 타 시설 및 기업과의 연계분야
- __ ⑥ 생산분야
- __ ⑦ 판매분야
- __ ⑧기타(구체적으로: _____)

C9-2. 귀하가 응답한 내용을 종합적으로 고려했을 때, 지원기관의 서비스를 통하여 귀 시설이 기대하는 효과는 무엇입니까? 아래의 13개의 항목(기타 포함) 중 귀하가 생각하시는 것을 우선순위를 고려하여 세 가지만 골라 주십시오.

- 1) 1순위: _____
- 2) 2순위: _____
- 3) 3순위: _____

- ① 생산품 판매 및 서비스 제공의 다양한 경로 증대
- ② 비용(원가)의 절감을 통한 생산품의 가격 경쟁력 증대
- ③ 시설 간 연계를 통한 수익창출 기능 강화
- ④ 다양한 지원 확보와 자금조달방식의 다변화
- ⑤ 경영문제 해결 및 경영효율성 증가
- ⑥ 분야별 전문가와 연계
- ⑦ 장애인생산품 및 서비스에 대한 인식 및 홍보 강화
- ⑧ 시장경쟁력이 있는 신규 아이템 개발
- ⑨ 교육을 통한 직업재활시설 내 직원의 전문적인 실무능력향상
- ⑩ 고객(주문량)의 유지 및 증대
- ⑪ 타 직업재활시설에 대한 현황 파악 및 자료 이용 용이
- ⑫ 직업재활시설을 대상으로 하는 정책적 지원 증가
- ⑬ 기타 중요한 효과(구체적으로: _____)

9-3. 지원기관의 서비스를 받지 않으시겠다고 하면 그 이유는 무엇입니까?

C9-4. 귀 시설에 맞춤형 서비스가 제공된다면 어떤 서비스를 받고 싶으십니까?

C10. 직업재활시설 운영의 활성화를 위한 지원기관의 형태로 바람직하다고 생각하시는 것은 무엇입니까?

- ① 경영지원센터의 수적 확대
- ② 경영지원센터의 기능 강화
- ③ 장애인생산물판매시설의 수적 확대
- ④ 장애인생산물판매시설의 기능 강화
- ⑤ 기능 통합 차원에서의 경영지원센터와 장애인생산물판매시설의 통합
- ⑥ 새로운 지원기관의 설립
- ⑦ 기타(_____)

D. 시설의 일반적 현황

※ 다음은 귀 시설의 일반적 사항에 관한 질문입니다.

1. 시설명	
2. 소재지	
3. 연락처	
4. 대표자	
5. 유형변경여부 (유형개편이후)	__①예(유형이 변경됨) __②아니오(유형이 변경되지 않음)
6. 시설유형	__①근로사업장 __②보호작업장
7. 현재 작업 활동의 산업유형	__①1차산업(농·수산·임업) __②2차산업(생산, 제조) __③3차산업(서비스업)
8. 현재 물품생산 방식	__①완제품 __②반제품 __③임가공 __④해당없음(서비스 용역) __④기타(직접기입: _____)
9. 현재 생산품목 (매출 상위순으로 작성)	1. _____ 2. _____ 3. _____

E. 응답자 현황

1. 직위	
2. 연락처	

◆ 바쁘신 중에서 시간을 내주시어 끝까지 설문조사에 응해 주셔서 감사드립니다. ◆

서울시복지재단-2012-29

서울시 사회복지시설 패널데이터 구축방안 연구
- 직업재활시설 운영지원기관의 역할과 기능을 중심으로 -

- 발행일 : 2012년 12월
- 발행처 : 서울시복지재단
- 주 소 : 서울시 종로구 신문로2가 1-43
- 전 화 : 02-2011-0400
- 팩 스 : 02-2011-0500
- www.welfare.seoul.kr
- 인 쇄 : EM실천(02-875-9744)
- ISBN 978-89-6298-220-6

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다. 무단 전재와 무단 복제를 금합니다.