

Welfare  
Issue  
Today

2014  
10.19  
vol. 19

# 복지이슈

# Today

<b>편집인의 글</b>	3	복지인력 : 복지는 사람이다 / 김지영
<b>이슈</b>	4	[이슈 ①] 사회서비스 종사자 교육과정 개편: 일자리 창출에서 전문인력 양성으로 / 정재훈
	5	[이슈 ②] 좋은 돌봄을 위한 돌봄서비스 종사자 양성 및 교육 / 임정기
	6	[이슈 ③] 복지영역으로 들어서는 변호사들: 공익법률서비스 활성화를 위한 과제 / 이상훈
	7	[이슈 ④] 성년후견제 시행에 따른 공공후견인 양성: 현황과 발전방안 / 유수진
	8	[이슈 ⑤] 장애인이 장애인을 지원한다: 동료상담의 전문 직업화 / 전지혜
	9	[이슈 ⑥] 주민참여 지역건강사업을 위한 새로운 도전: 참여형 보건지소 / 박봉희
	10	[이슈 ⑦] 사회복지시설 종사자 인사관리 체계 마련 방안 / 이순성
<b>해외동향</b>	11	[미국] 미국 내 노인가족돌봄 실태 및 사회복지사협회의 가족돌봄기준 / 전채경
	12	[영국] 사회복지서비스 전달체계에서 동료지지 확대: 지역사회 중개 모델 / 전미양
	13	[독일] 사회복지 인력 양성의 토대 '병행 시스템' / 권민정
	14	[프랑스] 노인 가정보호서비스 인력: 현황과 정책적 이슈 / 이은주
	15	[일본] 후견인 양성을 중심으로 살펴본 성년후견제도 / 김원경
	16	[일본] 보이지 않는 지역문제를 살피는 복지실천가, 커뮤니티 소셜워커 / 박지선
	17	[스웨덴] 양질의 복지서비스 제공을 지원하는 사회복지종사자 관리 시스템 / 이재연
<b>이슈와 통계</b>	18	사회서비스 종사자 고용환경 개선을 위한 과제 / 김미현·윤민석



서울시복지재단  
Seoul Welfare Foundation

# 복지이슈 Today

## 편집위원회

김혜정(서울시복지재단 연구개발실장, 장애인직업재활학 박사, 편집위원장)  
김승연(성균관대학교 사회복지학 박사)  
김지영(서울시복지재단 연구개발실 정책연구팀 선임연구위원, 교육학 박사)  
안철홍(서울시복지재단 전략경영본부 기획조정팀 차장)  
윤희숙(서울시복지재단 연구개발실 정책연구팀장, 경영학 박사)  
정재훈(서울여자대학교 사회복지학과 교수, 사회복지정책학 박사)

## 집필진

김미현(서울시복지재단 연구개발실 노인정책팀장, 사회복지학 박사)  
김원경(일본복지대학 지역케어연구추진센터 연구원, 사회복지학 박사)  
권민정(독일 보쿰대학교 사회학과 박사과정)  
박봉희(한국의료복지사회적협동조합연합회 교육연구센터 소장)  
박지선(우송대학교 사회복지아동학부 초빙강사, 보건복지학 박사)  
유수진(성민사회복지연구소 소장)  
윤민석(서울연구원 미래사회연구실 부연구위원, 사회복지학 박사)  
이상훈(서울시복지재단 서울사회복지공익법센터 센터장, 변호사)  
이순성(서울시복지재단 노인정책팀 연구위원, 경제학 박사)  
이은주(서강대학교 생명문화연구소 전임연구위원, 사회학 박사)  
이재연(한국여성정책연구원 국제개발협력팀 위촉연구위원)  
임정기(용인대학교 노인복지학부 교수, 사회복지학 박사)  
전미양(영국 요크대학교 사회복지정책학 박사과정)  
전지혜(미국 일리노이주립대학교 장애학 박사)  
전채경(미국 미주리대학교 공공정책학 박사과정)  
정재훈(서울여자대학교 사회복지학과 교수, 사회복지정책학 박사)

## 복지인력 : 복지는 사람이다

서민중세 논란 속에 복지재정 문제가 다시 부각되면서 '복지는 돈'이라는 등식이 받아들여지고 있다. 복지중세를 포함하여 보다 능동적인 방식으로 복지예산을 확충해야 한다는 인식이 확산되는 것은 바람직한 일이다. 하지만 이 과정에서 자칫 잊기 쉬운 보다 중요한 사실 한 가지가 있다. 복지서비스라 부르든지 사회서비스라 부르든지, 사람을 위한 서비스는 사람을 통해서만 전달될 수 있다는 것이다. 아무리 많은 복지예산이 투입되고 아무리 정교한 전달체계가 그려진다 하더라도, 그 속에서 일하는 사람이 직업적 자부심을 가지고 제 역할을 다할 수 있게 해 줄 수 없다면, 질 높은 사회적 서비스는 불가능하다. 이번호 「복지이슈Today」에서는 복지분야에서 일하고 있는 여러 '사람' 들에 주목했다.

이슈1에서는 사회서비스를 '일자리' 만이 아니라 '전문적인 대인서비스'의 관점에서 바라보고 그에 걸맞은 인력양성 체계를 만들자고 주장했다. 사회서비스 확대기에 들어선 지금이 이러한 주장을 실현하는데 적기가 아닐까 한다. 이슈2에서는 이용자와 제공자 간의 인간적인 관계에 기초한 '좋은 돌봄' 실현을 위한 종사자 양성과정에 대해 논의했다. 이슈3에서는 전문성을 바탕으로 복지서비스의 외연을 넓혀가고 있는 변호사들을, 이슈4에서는 첫걸음을 내디딘 성년후견제의 핵심인 공공후견인을 소개했다. 이슈5와 6에서는 서비스이용자가 제공자로 탈바꿈할 수 있는 가능성을 동료상담가와 주민활동가의 사례에서 찾아보았다. 마지막으로 이슈7에서는 수없이 논의되어 왔으나 여전히 갈 길이 먼 사회복지시설 종사자의 처우개선 방안을 인사관리 측면에서 모색했다.

이번호 해외동향에서는 복지의 다양한 영역에 참여하고 있는 여러 사람들의 활동상과 이들을 위한 역량개발 및 지원방안을 살펴보았다. 이들 중에는 사회복지사나 요양보호사처럼 사회복지가 직업인 경우도 있지만 가족을 돌보거나 같은 처지에 있는 동료들을 지원하는 평범한 시민들도 있다. 복지서비스 수요가 전문가 집단만으로는 감당할 수 없을 정도로 늘어나고 있는 상황에서 서비스제공자로서 시민의 역할 또한 커질 수밖에 없다. 이러한 변화에 대응할 수 있는 실마리를 찾는데 여기 소개된 사례들이 도움이 되기를 바란다.

이슈와 통계에서는 사회서비스 종사자의 고용환경을 이직률과 욕구조사 결과를 통해 살펴보았다. 사회서비스 종사자 고용환경 개선 논의는 계속되고 있으나, 여전히 사회복지서비스는 불안정하고 힘든 직업으로 남아있다. 몇 년 후에는 우리도 좀 더 희망적인 조사결과를 받아들일 수 있기를 기대해 본다.

'교육의 질은 교사의 질을 넘지 못한다'는 경구처럼, 복지의 질도 종사자의 질을 넘지 못한다. 서비스 제공자와 이용자가 모두 행복한 사회를 원한다면 먼저 그 서비스를 하는 사람에 투자해야 한다. 복지는 결국 사람이 하는 일이기 때문이다. '복지는 사람' 이다.

## 사회서비스 종사자 교육과정 개편 : ‘일자리 창출’에서 ‘전문인력 양성’으로

“사회서비스 전달체계가 왜 필요한가?”라는 질문에 대한 답으로서 인구학적 변동, 신사회적 위험, 고용 없는 성장에 따른 새로운 일자리 창출 필요성 등은 이제 그리 새로운 이야기도 아니다. 특히 ‘먹고살기 담론’이 어떤 윤리·도덕적 이슈도 잠재울 수 있게 된 우리 상황에서 일자리 창출 수단으로서 사회서비스 전달체계 확대는 누구나 활용하고자 하는 정책 카드이다. 그런데 사회서비스 전달체계 확대와 늘 함께 떠오르는 이슈가 있다. ‘일자리 질’ 문제이다. 사회서비스 제공인력이 겪는 열악한 근무 조건과 낮은 임금 수준은 사회서비스 일자리의 낮은 질을 설명하는 주요근거이다. 여기에 이견은 없다. 그런데 근무조건을 개선하고 임금을 올려주어야 하는 근거는 어디에서 찾아야 하는가?

어느 분야든 인간다운 생활을 할 만한 근로조건이 보장되고 최저생계를 넘어서서 적정수준의 삶을 살 수 있는 임금을 받아야 함은 당연한 이야기이다. 그러나 노동시장정책이나 노동운동 관점의 ‘일자리 창출 + 일자리 질 담보’ 논쟁에만 머물러서는 안 된다. 사회서비스의 특수성을 고려해야 하기 때문이다. 한편에서는 “일자리 창출 많이 하니까 됐다” 하고 또 다른 편에서는 “일자리 질 보장이 우선이다”라고 말하는 논쟁 구도 속에서 한 가지 간과하는 것이 있다. 사회서비스는 도움이 필요한 사람들에게 서비스 관련 전문지식을 가진 사람이 제공하는 ‘사람과 사람 사이의 상호작용’이 매우 중요한 무형의 서비스라는 점이다.

사회서비스는 서비스 제공과 소비가 동시에 일어나는 대인서비스이다. 아무리 정교한 매뉴얼을 갖추어놓아도 제공자와 소비자 간 상호작용 상황, 서비스 제공자의 개인적 가치, 소비자의 태도 등에 따라 매우 다른 결과를 가져온다. 여기에 더하여, 사회적 약자에게 공적자원 조달을 통해 도움을 제공한다는 특징을 갖는다. 그래서 사회서비스 제공자의 질적 수준이 중요하다. 이 수준을 전문인

력 교육과정이 좌우한다. 사회서비스 제공인력의 열악한 처우는 시급히 개선해야 한다. 그러나 “사회서비스 제공인력이 전문서비스 제공자로서 제대로 양성되고 있는가?”는 그 이전에 해결해야 할 더욱 중요한 문제이다.

‘요양보호사 100만 명 시대’가 자랑스러운가? 무시험 자격취득에서 시험 후 자격취득으로 바꿨다고 요양보호서비스 질을 담보할 수 있는가? 상담 수요가 증가한다고 하니까 관련 학위과정이 우후죽순으로 생겨나기 시작한 것은 벌써 몇 년 된 이야기다. 이런 저런 프로그램 만드는 것이 유행하면서 ‘○○도우미’도 넘쳐나기 시작하였다. 그러나 이른바 관련분야 전문가 양성 과정은 체계가 없거나 날림인 경우가 많다. 교육 기간도 관련 민간협회 이해관계에 따라 제각각이다.

대학교 전공 과정을 통해 배출하는 전문가, 평생교육이나 민간교육 과정을 통해 배출하는 서비스를 직접 제공하는 전문가, 단기교육과정을 통해 현장에 투입할 수 있는 도우미 등 교육과정과 현장 업무 수준에 맞춰 사회서비스 인력 양성과정을 대대적으로 개편하는 발상의 전환이 필요하다. 4년 대학교육을 받은 사람과 1년 단기교육을 거친 사람이 같은 전문가로서 일하고, 몇 개월 교육과정 다니면 사회서비스 제공 전문인력으로 나설 수 있는 구조가 ‘다이나믹 코리아’의 장점이라고 강변할 것인가?

대학교 과정은 차치하더라도 우선 평생교육원 등 단기교육 과정을 통한 사회복지사 자격 부여를 없애자. 요양보호사 등 직접서비스 제공자가 충분히 전문가로서 인정받을 수 있을 만큼 교육 기간을 늘리고 교육의 질을 높이자. 독일에서는 이러한 직업훈련 기간이 대부분 3년이다. 3년까지는 아니더라도 생계지원을 병행하는 사회서비스 종사자 양성과정이 우리나라 직업훈련 과정의 모범사례가 되도록 시도해보자. 이것이 진정한 ‘다이나믹 코리아’를 만드는 길이다.

글 \_ 정재훈

## ‘좋은 돌봄’을 위한 돌봄서비스 종사자 양성 및 교육

2008년 7월 노인장기요양보험법이 시행되면서 ‘요양보호사’라는 국가공인자격제도가 함께 도입되었다. 요양보호사는 독립적인 생활이 어려운 노인의 일상생활의 모든 면을 지원하는 역할을 수행하며, ‘사회적 돌봄’을 제공하는 가장 대표적인 인력이라고 할 수 있다. 그러나 제도가 시행된 지 6년이 지난 지금까지 요양보호사의 낮은 처우와 소진에 대해서 많은 문제가 제기되고 있다. 요양보호사의 낮은 처우는 여러 가지 요인에 기인하지만, ‘돌봄’에 대한 사회적 가치절하와 ‘좋은 돌봄’이 무엇인지에 대한 성찰이 부재한 것도 중요한 요인에 속한다. 따라서 무엇보다도 제도의 중심내용인 ‘좋은 돌봄’에 대한 공유와 성찰이 필요하며, 이를 토대로 교육 - 실천 - 평가가 이루어질 수 있는 체계를 갖추어야 할 것이다.

먼저 ‘좋은 돌봄’을 구성하고 있는 핵심적인 실천내용을 정확하게 파악하고 이를 지원하는 체계를 갖추는 것이 필요하다. 최근 외국의 여러 연구는 그간 돌봄제도의 핵심적 내용인 돌봄의 질을 제대로 파악하고 있지 못했다는 비판과 함께 ‘좋은 돌봄’을 구성하는 요소를 정의하고 있다. 우리나라에서도 2010년 이후 ‘좋은 돌봄’에 대한 논의가 시작되고 있다. 국내외 연구결과 ‘좋은 돌봄’의 핵심적 요소는 서비스 제공자와 이용자 간의 ‘관계’를 중심으로 한, 상호존중과 의사소통이라고 할 수 있다. 즉, ‘좋은 돌봄’을 위해서는 서비스 제공자와 이용자 모두가 서로를 신뢰하고 존중하는 관계 속에서 서로의 욕구를 정확하게 의사소통하는 것이 필요하다.

‘좋은 돌봄’을 실천하기 위한 요양보호사를 양성하는 교육체계에서 가장 중요하게 다루어져야 하는 것이 바로 ‘관계 맺기’와 ‘의사소통’이다. 관계형성과 의사소통은 단순한 기술이라기보다 인간을 바라보는 다양한 관점에 대한 지식과 함께 가야 하는 부분이다. 그러나 현재

의 교육은 이러한 기본적인 내용을 매우 간과하고 있으며, 실무적인 내용과 실제 업무에서 크게 활용되지 않는 지식과 기술에 많은 부분을 할애하고 있다. 돌봄서비스에서 가장 중요한 요소인 노인의 일상적인 삶을 유지하고 노인과 의사소통할 수 있는 능력을 습득할 수 있도록 해 주는 교육내용이 필요하다.

다음은 보수교육과 관련된 부분이다. 대인서비스를 제공하는 돌봄제공인력은 자기성찰과 가치가 부재할 때 소진되기 쉽다. 많은 구조적 문제에도 불구하고 요양보호사가 직업으로서 전망을 가지고 지속적인 보람을 느끼기 위해서는 업무를 수행하는 동안 다양한 지원이 필요하다. 단순한 강의식 직무교육이 아니라 요양보호사가 스스로 참여하고 말하고 토론할 수 있는 장이 필요하다. 현재 중앙정부가 요양보호사의 갈등과 소진을 예방하기 위한 다양한 교육체계를 제공하고 있지 못하기 때문에 지방자치단체 수준에서라도 소규모 참여식 교육이 다양하게 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다. 이러한 교육과 함께 즐거움과 휴식 속에서 자기성찰을 가져올 수 있는 힐링프로그램도 매우 절실하다. 또한 돌봄서비스는 다양한 학문과 실천가가 통합적으로 제공하므로 서로의 실천과정에 대한 이해와 소통이 필요하다. 사회복지사, 간호사, 요양보호사 간의 관점과 역할을 이해할 수 있는 교육내용과 허심탄회하게 서로의 실천내용을 나눌 수 있는 교육방법을 만들어야 할 것이다.

‘좋은 돌봄’은 서비스 제공자의 노력만으로 이루어지지 않는다. 가족이 요양보호사의 인권을 무시하고 과도한 업무를 지시하면 요양보호사 또한 매우 수동적으로 과업을 수행하는 악순환이 나타난다. 따라서 사회적 돌봄서비스를 이용하고자 하는 가족에 대해서는 의무적으로 가족교육을 받을 수 있도록 하는 것 또한 필요하다.

## 복지영역으로 들어서는 변호사들 : 공익법률서비스 활성화를 위한 과제

“소외계층 및 사회적 약자에 대한 법률지원, 공익법률의 제개정지원, 헌법 소송 등 공익소송의 대리 및 변호를 수행합니다.” 서울시에서 설치한 서울사회복지공익법센터의 소개문구가 아니다. 가장 많은 변호사 수를 보유하고면서도 자본의 침범이라는 비판도 받고 있는 김앤장 법률사무소의 공익위원회 소개문구이다.

김앤장 이외에도 대형로펌들의 공익법인 설립은 최근의 추세다. 법무법인 태평양은 「동천」을, 로고스는 「희망과 동행」을, 원은 「사단법인 선」을, 율촌은 「온을」을 발족하였고 얼마 전에도 세종이 「나눔과 이음」을, 지평은 「두루」를 발족했다. 김앤장이나 화우는 공익법인을 설립하는 대신 사무소 내에 공익위원회를 두고 있다. 아예 공익법을 전업으로 표방하는 법률사무실도 등장했다. 「공감」을 비롯해 「희망을 만드는 법」, 「어필」 등에 소속된 변호사들은 공익법률서비스가 전업인 변호사들이다.

이러한 변호사들을 복지영역으로 끌어들이기 위한 고민이 필요하다. 흐름은 두 가지다. 하나는 변호사들이 복지영역으로 들어가는 것이다. 서울시복지재단에서는 변호사들을 채용하여 서울사회복지공익법센터를 운영하고 있다. 복지와 관련한 이슈가 있으면 내부 변호사들과 장애인팀 등에 소속된 사회복지전문가들이 함께 출장을 나가 상담을 하거나 소송, 교육 등을 공동으로 진행한다. 나아가 올 겨울에는 사회복지사 출신의 로스쿨생도 법률연수를 올 예정이다.

법률사무실에서 먼저 주도가 되어 외부 인력의 도움을 받기도 한다. 수원에 있는 법무법인 다산은 내부적으

로 다산인권센터를 설치하여 인권활동가들과 함께 활동한다. 앞에서 언급한 공감, 희망을 만드는 법, 어필 같은 법률사무실에서 일하는 직원들은 직원이라고보다 활동가들이다. 해외에서도 이런 사례들을 찾아볼 수 있다. 호주에 본부를 둔 다국적 법무법인인 슬레이터와 고든(Slater & Gordon)은 사무소 내에 사회복지전문가를 두고 사회복지서비스가 함께 필요한 고객들을 지원하고 있다.

변호사들을 복지영역으로 끌어들이는 다른 흐름은 외부 연대 방식이다. 사단법인 장애우권익문제연구소는 외부 자문변호사들과 긴밀히 제휴하여 지금까지 90여건의 공익소송을 제기했다. 참여연대, YMCA 등 시민단체들도 외부 변호사들의 도움을 받아 공익법률서비스 자체를 단체 활동의 중요한 수단으로 활용한지 오래됐다.

공익법률서비스 전문가 그룹들은 초기의 신체적 자유, 정치적 자유와 같은 전통적인 자유권침해 사건에 대한 인권변호사 성격에서 발전하여 점차 사회적 기본권을 다루는 분야로 활동범위를 확대하고 있다. 공익법률서비스 전문가 그룹들의 가장 큰 공통점은 ‘자발성’과 ‘공감능력’이며, 공익법률서비스 전문가들을 특화하여 양성하지는 않는다. 판례나 학설에 매몰되지 않으면서 당사자에 공감하고 얼마 되지 않는 자료들 속에서 스스로 해결방안을 찾으면서 커나간다. 그 기반은 ‘열정’이다. ‘열정’이 없으면 공익법률서비스를 명함용으로 활용하거나 생계용으로 활용하는데 그칠 수밖에 없다. 다행스러운 것은 이러한 ‘열정’이 있는 법률가들이 계속 나오고 있다는 점이다. 이러한 ‘열정’을 어떻게 유지시켜줄 것인가는 복지계의 몫이다.

글 \_ 이상훈

### ▶ 관련자료

공익인권법재단 「공감」 홈페이지 <http://www.kpil.org/>

공익인권변호사모임 「희망을 만드는 법」 홈페이지 <http://www.hopeandlaw.org/>

APIL(Advocates for Public Interest Law) 홈페이지 <http://www.apil.or.kr/>

다산인권센터 홈페이지 <http://www.rights.or.kr/>

Slater & Gordon 홈페이지, 사회복지서비스 안내 <https://www.slatergordon.com.au/more-services/social-work-services>

## 성년후견제 시행에 따른 공공후견인 양성 : 현황과 발전방안

성년후견제는 자기결정권 존중, 잔존능력 활용, 정상화 등을 기본이념으로 하는 제도이다. 발달장애, 정신장애, 치매 등으로 인한 정신적 제약으로 인해 의사결정지원이 필요한 당사자가 사회구성원으로서 온전히 인권과 권리를 존중받으며 살아갈 수 있도록 지원한다. 당사자를 지원하는 후견인은 재산관리나 일상생활과 관련된 다양한 영역의 사무를 담당하게 되며, 크게 가족·친족후견인과 제3자 후견인<sup>1)</sup>으로 구분된다.

이미 성년후견제가 안정적으로 시행되고 있는 독일, 호주 등지에서는 가족·친족후견인과 더불어 공공후견인이 활발하게 활동하고 있다. 2000년부터 성년후견제가 시행된 일본에서도 가족이나 친족후견인의 비율은 점차 감소하는 반면 제3자 후견인은 점차 증가하는 추세이다. 외국의 사례를 보더라도 성년후견제가 안정적으로 정착하기 위해서는 관련 법률이나 정책보완과 더불어 공공후견인 양성과 관리가 무엇보다 중요하다.

일반시민을 대상으로 한 공공후견인 양성교육은 서울시 지정 교육·지원기관인 성민성년후견지원센터와 보건복지부 지정 교육·지원기관<sup>2)</sup>에서 진행하고 있다. 2014년 6월 말까지 약 1,300여명의 공공후견인 후보자가 양성되었다. 교육생 비율은 장애자녀를 둔 보호자 약 60%, 사회복지관련 기관 종사자 약 20%, 일반시민 약 20% 등으로 현재까지는 보호자들의 관심과 참여가 높다. 전국적으로 공공후견인으로 활동하고 있는 인원은 약 50여명이며 서울시의 경우 공공후견인으로 약 10여명이 활동하고 있다.

보건복지부에서는 '후견제도의 원칙, 후견인의 권한과 책임, 발달장애인에 대한 이해, 후견사건과 가정법원, 사회복지서비스의 이해, 기타 실무지식을 포함하여 최소 30시간 이상의 후견인 양성교육과정을 권고하고 있다.

성년후견제 시행 1년여가 지난 시점에서 공공후견인 양성과 활성화를 위해서는 몇 가지 보완해야 할 과제가 있다. 먼저 성년후견제에 대한 홍보를 통해 제도에 대한 인식과 공감대를 확산해야 한다. 공공후견인 활동건수가 적은 이유 중 하나는 제도에 대한 홍보가 부족하기 때문이다. 서울시에서는 올 4월부터 장애인 당사자·보호자, 사회복지관련 기관 종사자, 공무원, 일반시민 등을 대상으로 제도 설명회를 진행하고 있다. 이러한 적극적인 홍보활동이 전국적으로 확산되어야 한다.

또한 일반시민 중 공공후견인으로 활동할 수 있는 인력을 안정적으로 확보하기 위해서는 후견인에 대한 현실성 있는 지원책이 마련되어야 한다. 현재 보건복지부와 지자체가 지원하는 '발달장애인 공공후견사업<sup>3)</sup>'의 경우 공공후견인 활동비로 월 10만원이 지원되고 있다. 이는 보건복지부에서 외국의 사례를 참고하여 실비수준으로 정한 금액이다. 하지만 후견사무의 범위나 복잡성을 충분히 반영하지 않은 것이므로 다시 고려해볼 필요가 있다. 그리고 후견활동에 대한 긍정적 평가를 통해 다양한 경험과 윤리적 자질을 갖춘 일반시민이 자발적으로 공공후견인으로 적극 참여할 수 있도록 유도하여야 한다.

더불어 수준 높은 후견인 양성을 위해서는 교육인력의 양적·질적 확충이 필요하다. 현재 후견인 양성교육을 담당할 수 있는 교육인력은 극히 제한적이며 특히 수도권 이외의 지역에서는 수급에 상당한 어려움을 겪고 있다. 따라서 성년후견제도 및 관련법과 정책, 장애인 등에 대한 지식과 실무경험을 겸비한 교육인력의 양적 확보와 질적 보장이 요구된다. 이를 위해 성년후견학회의 교육인력 워크숍을 활성화하고 협회 등에서 교육인력을 전문적으로 양성할 필요가 있다.

글 \_ 유수진

1) 제3자 후견인은 사회복지사·변호사·법무사 등과 같은 전문후견인, 일반시민 중 후견인 양성교육을 수료한 공공후견인이 있다.

2) 한국장애인부모회·한국자폐인사망협회 컨소시엄, 한국지적장애인복지협회·장애우권익문제연구소 컨소시엄이 있다.

3) 보건복지부·서울특별시 '발달장애인 공공후견사업'은 의사결정지원이 필요한 전국가구 평균소득 100%이하의 만 19세 이상 성인 발달장애인에게 후견심판청구(인당 최대50만원)와 공공후견활동(공공후견인 활동비 월 10만원)을 지원하고 있다.

## 장애인이 장애인을 지원한다 : 동료상담의 전문 직업화

영국과 미국에서 70년대에 전문가 중심의 장애인 시설이나 단체들이 당사자 중심 기관으로 전환된 것처럼, 우리나라에서도 이제 장애인 당사자들이 서비스 수혜자가 아닌 공급자로서 나서고 있다. 대표적인 곳이 자립생활센터이다. 미국에서 자립생활센터를 처음 시작한 에드 로버츠(Ed Roberts)는 자립생활센터 종사자의 50%는 장애인이어야 함을 강조하면서, 자립생활센터를 통해 장애인들이 자아를 찾고 일자리도 찾으며 고양된 인권의식과 장애관을 가질 것을 요청했다. 그러나 최근 한국의 자립생활센터에서는 비장애인 종사자를 직원으로 선호하는 경향이 나타나고 장애인은 점차 보조적 역할로 내몰리는 분위기가 확산되고 있어, 중증장애인의 설자리에 대한 우려의 목소리가 나오고 있다.

이 시점에서 자립생활의 근본 취지와 장애인 당사자의 역할을 잘 살릴 수 있는 동료상담에 주목할 필요가 있다. 동료상담은 장애인에 의해 제공되는 장애인 고유의 업무영역이고, 탈시설에서부터 자립생활 전반에 걸쳐 다른 장애인 당사자들을 실질적으로 지원할 수 있는 자립생활의 핵심 영역이기 때문이다. 동료상담은 장애인 당사자가 자신의 문제를 잘 안다는 전제에서 시작한다. 장애인들은 사소하지만 자주 마주하는 일상의 불편에서부터 감정적으로 대처해야 하는 삶의 고비 고비마다 “나를 이해해 줄 수 있고, 문제해결을 도울” 누군가가 있었으면 한다. 동료상담은 바로 이 역할을 해 줄 수 있는 사람이 같은 장애를 가진 동료라는 점에 초점을 둔다.

우리도 비장애인보다 더욱 강점을 발휘할 수 있는 업무 영역인 동료상담 영역을 중증장애인들의 직업 영역으로 지원하고 양성할 필요가 있다. 현재 동료상담은

일부 장애인 활동가들에 의해 자율적으로 이루어지고 있으며, 양성교육도 며칠간의 집중 교육이 전부인 경우가 많다. 전문 직업 영역이 되기 위해서는 교육이나 자격기준, 질 관리 등에 있어 준비할 것이 많다. 우선, 임상상담심리사 수준의 자격까지는 아니더라도 전문적 직업영역으로 인정받으려면 적어도 대학교육 수준의 교육과 훈련이 필요하다고 생각한다. 요양보호사나 활동보조인과 같은 일반 사회서비스 직종과 달리, 동료상담가는 총체적인 정보제공자이자 심리적인 역량강화와 역할모델에 이르는 전문가이자 조력자로 기능해야 하기 때문이다.

미국과 일본에서는 사회복지학과에 별도로 장애학 전공이 있어서 자립생활에 대한 교육 인프라를 제공하고 있다. 하지만 한국은 사회복지의 틀 속에서 지원하러다보니 ‘장애인복지 지원’과 ‘자립생활 지원’이 다소 부정교합의 양상을 나타내면서 장애인 자립지원 교육과 인력관리 등의 영역에서 인프라 부족현상이 벌어지고 있다. 장애인 단체 내에서의 교육도 가능하겠으나, 교육은 사업영역과는 다른 독자성이 필요하기 때문에, 장기적인 장애계 전체의 역량강화를 위해서도 대학 내 교육과정 개설이 필요하다고 생각한다.

탈시설 및 자립생활의 추진과 함께 동료상담의 전문 직업화는 자연스런 흐름으로 이해할 수 있다. 정부의 재정적 지원<sup>1)</sup>과 동료상담의 수요 및 활용 가능 인력규모 등에 관한 연구가 필요하다. 여기에 더해 전문 직업군으로 장애인 동료상담가를 양성하는 교육과정까지 마련한다면, 일자리 창출과 장애인의 자립생활 및 사회통합 전반에 걸쳐 긍정적인 결과를 가져올 수 있을 것이다.

글 \_ 전지혜

### ▶ 관련자료

전지혜(2011) 중증장애인 종사자의 자립생활센터 종사경험에 관한 연구, 장애와 고용 21권 3호.

1) 미국의 경우에는 만 명이 넘는 정신건강 동료상담 전문가가 활동하고 있으며, 정부는 동료상담 교육 재정의 대부분을 지원하고 있다(엘페어뉴스, 자립생활 위한 동료상담, ‘뛰는 미국·일본에 걷는 한국’, 2014. 8. 14 보도자료).



## 주민참여 지역건강사업을 위한 새로운 도전 : 참여형 보건지소

시민이 주도하여 운영하는 지역공동체 중심 보건지소를 모토로 하는 서울시의 '참여형 보건지소'는 2012년 5월에 발표된 서울시 건강정책 아젠다인 "건강서울 36.5"에 포함되면서 시작되었다. 이는 풀뿌리단체를 비롯한 사회적 경제지원체제와 시민들의 참여를 활성화하기 위한 방안을 포함시키라는 의료협동조합의 요구가 반영된 것이다. 2013년에 광진구, 노원구, 그리고 중구 황학동과 약수동 등 4개 지역에서 시범사업이 시작되었고, 올해 1개 지역에서 추가 시행될 예정이다.

참여형 보건지소는 동 단위로 설치되며 '단순 일반 진료'를 지양하고 관할지역의 건강문제, 주민요구, 보건 의료 자원 등 지역현황과 특성을 종합적으로 반영하는 지역밀착형 건강관리사업을 수행한다. 운영은 간호사 등 보건인력과 주민활동가들이 함께 담당하며, 보건소 소속 의료인들과 동주민센터 직원들의 지원을 받는다. 중구 황학동 보건지소를 예로 들면, 지소장인 비상근의사 1명, 간호사 2명(건강상담센터, 방문건강관리), 운동처방사 1명이 약수동과 황학동에 격일근무형태로 배치된다. 건물은 현재 리모델링 설계를 마친 상태이다. 지역주민들은 참여형 보건지소 설립 준비과정에서 실시한 지역건강조사 조사원으로 참여했던 경험을 바탕으로 지역의 건강문제를 발굴하고 이에 대한 해결책을 찾는 역할을 하고 있다.

참여형 보건지소 탄생이 순조롭기만 했던 것은 아니다. 우선 '참여형'이라는 이름에 대한 개념정립부터 필요했다. 다분히 전문적인 보건의료분야에서 주민들이 참여할 수 있는 영역이 무엇인지, 진정한 '참여'의 방식

은 어떠한가하는지 등등 다양한 논점이 있었다. 보건지소라면서 진료기능은 없이 건강관리사업만 한다는 데다 보건·복지·행정 통합모델이라는 것도 현장에서 혼란을 일으키는 요인이 되었다. 또 한 가지 난관은 지역사회 건강문제 해결에 참여해본 경험을 가진 주민들이 거의 없는 상황에서 주민 '스스로' 지역에 맞는 계획을 세우고 변화를 주도하는 것이 쉽지 않다는 점이다. 이러한 어려움을 극복하기 위해 지역사회 건강증진 분야에서 오랜 경험을 축적한 시민사회단체들이 결합하게 되었다. 앞서 언급한 황학동의 경우, 한국의료복지사회적협동조합연합회<sup>1)</sup>가 참여하여 주민참여방안을 세우고 교육 프로그램을 진행하는 등의 지원을 하고 있다<sup>2)</sup>.

시범사업이 시작된 지 이제 겨우 일 년 남짓한 시점에서 참여형 보건지소의 성공여부를 이야기하기는 너무 이르다. 하지만 공공보건의료에 있어서 주민 참여는 이제 선택이 아니라 필수이다<sup>3)</sup>. 최근 구 단위, 마을단위 건강사업이 늘어나고 있다. 다들 주민참여와 주민중심의 건강증진사업을 지향하고 있지만 주민과 활동담당자의 인식과 역량은 그에 미치지 못하는 실정이다. 이러한 상황을 타파하기 위해서는 건강분야 주민조직화 관점을 가진 주민활동가와 공무원의 교육이 무엇보다도 중요하다는 것이 현장의 절실한 요구이다.

이제 서울시 차원에서도 이러한 현장의 요구를 받아들여 담당자네트워크 구축과 교육 프로그램 개발을 포함한 인재 양성 계획안이 조속히 준비되어야 할 것이다. 참여형 보건지소 모델 정착과정에 대한 시민사회와 정책 전문가의 지속적인 관심과 지원을 기대한다.

글 \_ 박봉희

1) 의료협동조합들의 연대를 위한 조직으로 2003년 출범한 한국의료생활협동조합연대가 지난해 10월에 전환한 것이다. 2012년 12월 시행된 협동조합기본법에 의해 많은 의료협동조합들이 사회적 협동조합으로 전환하면서 함께 이름을 바꾸었다.

2) 이러한 지원을 바탕으로 황학동 참여형 보건지소는 중앙시장 약취 저감사업 사업 등의 성과를 올리고 있으며(아주경제, 2014.9.16, 서울 중구, 민관협력으로 중앙시장 약취제거 사업 실시), 이러한 성과를 보다 지속적으로 발전시키기 위해 하반기에는 인력양성 교육을 시범운영할 예정이다.

3) 이미 WHO가 1978년 말라야타선언에서 '지역사회 주민참여의 중요성'을 강조하였고, 2012년 11월, '비판과 대안 보건연합학술대회' 키워드 역시 '참여'와 '민주주의'였다.

## 사회복지시설 종사자 인사관리 체계 마련 방안

사회복지시설 종사자의 처우가 지속적이며 체계적으로 개선되기 위해서는 임금체계 단일화와 함께 인사관리 체계 마련이 무엇보다 중요하다. 서울시의 경우, 임금체계 단일화와 관련해서는 2012년도부터 단계적으로 시설유형 간의 직위 수 조정과 상대적 급여수준에 따른 인건비 인상을 차등 적용 등을 추진해오고 있다.

한편 유사경력 인정 범위, 종사자 직급별 자격기준 설정 등의 인사관리 체계 마련에 있어서는 아직 명확한 공통기준이 설정되어 있지 않다. 2013년에 서울시복지재단에서 수행한 연구를 통해 서울시 특성을 고려한 포괄적이며 공통적인 기준안이 제시되었으며, 현재 실제 적용을 위한 검토 단계에 있다. 검토 중인 인사관리 기준 마련의 주요 내용은 다음과 같다.

첫째는 사회복지시설 종사자에 대한 유사경력 인정 범위 설정이다. 사회복지 내 타 분야 근무경력의 불인정은 낮은 호봉 책정으로 이어져 제대로 된 처우를 받지 못하는 상황이 발생하게 된다. 또한 능력 있는 인재 채용을 어렵게 하여 사회복지시설의 운영 차원에서도 불리한 상황을 유발하게 되며, 이로 인해 사회서비스의 질적 수준이 낮아질 가능성이 있다. 서울시 사회복지시설 종사자의 타 경력인정 비율 설정은 기본적으로 보건복지부의 타 경력인정 기준을 바탕으로 하되, 여기에 서울시의 특수성을 반영한 기준이 세부항목으로 추가되는 형태가 바람직하다. 예를 들어 최근에 서울시의 조례에 의해 설립된 시설과 복지업무 사무위탁 시설(센터)의 경우 등은 현재 보건복지부 기준에 배제되어 있으므로 새롭게 추가해야 할 것이다.

둘째는 사회복지시설 종사자 직급별 자격기준 설정이다. 시설 종사자의 처우를 개선해 나간다는 것은 종사자의 전문성을 존중한다는 의미가 있다. 따라서 시설

종사자의 자격기준 또한 그에 맞게 적절히 설정되어야 한다. 현재 사회복지시설 종사자의 자격기준은 시설유형별로 상이하며, 일부 시설의 경우는 자격증 등의 기본적인 기준만 제시되어 있다. 특히 상위직 종사자의 경우는 복지분야의 전문성 확보 차원에서 적절한 공통의 자격기준 설정이 필요하다. 시설유형별 자격기준 통일 차원에서 현재 보수적으로 적용하고 있는 장애인복지시설 기준으로 맞추는 것이 적절하다. 추가적인 변경을 위해서는 사회복지 현장과 시설운영법인 등과의 다양한 의견수렴 과정을 거쳐야 할 것이다. 사회복지 현장 전문가 의견 수렴 결과(이순성 외, 2013) 직급별 자격기준을 보다 더 강화해야 한다는 의견이 많았다. 기준이 강화되면 논란이 되던 자격 미달 시설장에 대한 진입제한을 둘 수 있는 효과가 있다. 하지만 진입장벽이 너무 높아져 사회복지 분야가 지나치게 폐쇄적인 것으로 인식될 가능성도 있으므로 주의가 필요하다.

셋째는 사회복지시설 종사자 승진기준 마련이다. 사회복지시설 유형에 따라서는 최소 승진연수 기준 설정이 없거나 그 기준도 다소 상이하다. 시설유형에 따른 직급별 정원 기준이 마련되고 전체 시설 종사자에 대한 승진규모를 조정하는 기구도 설치될 필요가 있다. 그리고 공무원 수준으로 급여수준이 개선되어 간다면 승진에 따른 호봉조정 기준 또한 공무원과 유사하게 설정되어야 할 것이다.

세수는 늘지 않고 복지예산은 매년 증가하고 있지만 사회복지시설 종사자 처우개선에 대한 서울시의 의지는 매우 강하다. 이러한 처우개선의 흐름을 지속적으로 유지해 나가기 위해서는 상기와 같은 체계적인 인사관리 기준 마련이 반드시 필요하다.

글\_이순성

### ▶ 관련자료

이순성·서준희(2013) 사회복지시설 종사자 처우개선 및 인사관리 체계 마련 연구. 서울시복지재단.

## 미국 내 노인가족돌봄 실태 및 사회복지사협회의 가족돌봄기준

급속히 진행되는 노령화의 물결 속에서 노인들의 돌봄 욕구는 급증하고 있다. 하지만 미국 내 노인서비스에 종사하는 사회복지인력은 턱없이 부족한 실정으로서 노인을 위한 돌봄서비스는 대체로 가족구성원이나 지인 등 무급 돌봄노동종사자들이 맡고 있다.

전미돌봄연합(National Alliance for Caregiving)이 5년마다 실시하는 미국 가족돌봄실태조사(2009년)에 따르면, 미국 가구의 31%, 전체 성인인구의 29%에 해당하는 6,570만 명이 돌봄 노동을 하며, 이를 위해 평균 주당 20시간을 할애한다. 또한 대부분의 가족돌보미들은 여성이며(66%), 이들의 평균 연령은 48세, 평균 돌봄 노동기간은 4.6년으로 드러났다. 돌봄노동의 대상이 친척이라고 응답한 비율이 86%로 가장 높았으며, 그 중에서도 부모가 36%로 가장 많았다. 약 70%의 응답자들이 돌보는 대상은 50세 이상 노인이며, 약 14%의 응답자들은 장애아동을 돌보고 있다고 대답했다.

미국은퇴자협회(American Association of Retired Persons: AARP)가 추산한 무급 가족돌봄의 경제적 가치는 약 4,500억 달러(한화 약 465조 7,500억 원)에 달하며, 이는 돌봄노동 종사자 수의 증가와 평균 시급 인상으로 인해 꾸준히 상승하였다(2007년에는 3,500억 달러, 2009년에는 3,750억 달러).

미국 사회복지사협회(National Association of Social Workers: NASW)는 가족돌보미를 위한 사회복지사 차원의 지원을 강화하기 위해 2010년 노인돌봄노동종사

자들을 위한 기준과 가이드라인을 제시했다. 이 기준은 사회복지사들에게는 가족돌봄이 사회복지의 중요한 축을 담당하는 분야로 확대되고 있음을 알려줌으로써 가족돌봄을 지원하는 정책수립에 앞장서도록 독려하기 위한 것이다. 동시에, 가족돌봄종사자들에게는 양질의 사회복지서비스와 함께 관련 정책결정과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고자 한다.

해당 기준은 ①윤리 및 가치, ②자격, ③지식, ④문화 및 언어 능력, ⑤평가, ⑥서비스 계획, 전달 및 감시, ⑦정책 옹호, ⑧협동, ⑨평가 및 개선, ⑩기록, ⑪업무량, ⑫전문성 및 능력 함양 등 총 12개의 부문으로 나뉘어 제시되었다. 각 부문은 가족돌봄종사자들을 지원하는 사회복지사에게 인간의 존엄성과 기본권에 대한 인식을 바탕으로 노인 문제를 다룰 것, 미국 내에 존재하는 각기 다른 언어와 문화를 존중할 것, 돌봄노동종사자들과 정기적인 만남을 통해 전반적인 돌봄프로그램을 계획하고 평가할 것, 또한 돌봄 대상자와 돌봄제공자의 안위를 살피고 이들에 대한 개인정보보호와 연방법 및 주법을 준수할 것을 요구하고 있다. 무엇보다 NASW는 가족돌봄노동종사자들의 정신적·육체적 고통을 이해하고 이들의 목표와 필요에 맞는 정책이 수립되도록 지역사회단체 등과 연계한 정책옹호활동을 강조한다.

NASW의 기준은 법적인 구속력은 없다. 하지만 사회복지분야에서도 가족돌봄의 중요성을 인지하여 보다 효과적인 지원책을 고심하고 있다는 사실을 보여주고 있다.

글 \_ 전채경

### ▶ 관련자료

American Association of Retired Persons(2008) Valuing the invaluable: 2011 Update, <http://assets.aarp.org/rgcenter/ppi/ltc/i51-caregiving.pdf>

National Alliance for Caregiving(2009) Caregiving in the U.S, <http://www.caregiving.org/pdf/research/CaregivingUSAllAgesExecSum.pdf>

National Association of Social Workers(2010) Family Caregivers of Older Adults, <http://www.socialworkers.org/practice/standards/naswfamilycaregiverstandards.pdf>

## 사회서비스 전달체계에서 동료지지 확대 : 지역사회 중개 모델

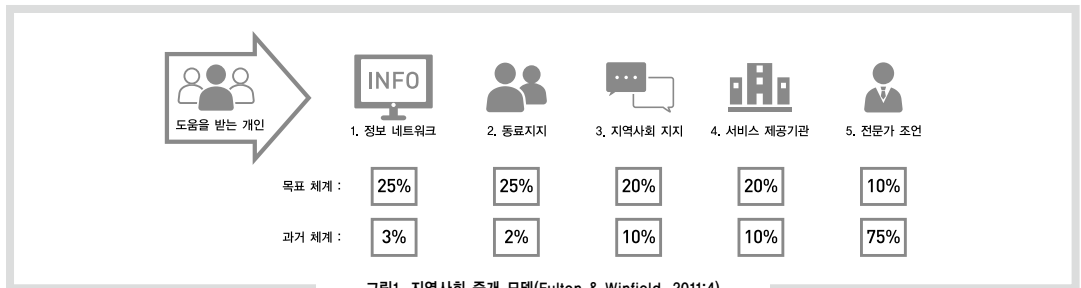
영국 요크셔(Yorkshire)를 기반으로 하는 독립 썬크탱크인 복지개혁센터(The centre for welfare reform)는 2011년 사회서비스 전달체계에 있어 동료지지(peer support) 확대를 위해 지역사회 중개(Community brokerage) 모델을 제안했다. 이들은 모든 사람들이 사회 복지사 등 전문가의 도움만을 필요로 하지 않는다는 가정 아래, 개인은 전문가에게 수동적으로 도움을 받는 대신을 넘어서야 한다고 주장한다. 특히, 가족, 서비스 제공자, 지역사회 조직 등 다양한 기능을 갖춘 체계를 기반으로 개인이 스스로가 받는 지지에 대해 어느 정도 통제할 수 있는 방향을 지향하고 있다. 아래 그림에서 볼 수 있듯이, 도움이 필요한 개인은 정보 네트워크를 통해 동료들의 지원을 구하고, 지역사회 조직과 서비스 제공자를 통해 가능한 대안을 모두 점검한 후 전문가의 도움을 받는다. 과거 체계에서는 약 75%의 개인이 전문가를 통한 도움에 의존했으나, 이 모델은 도움을 다양한 경로로 분배하여 보다 주기적이고 지속가능한 지원을 확보하고 사회사업가의 과중한 업무도 덜어줄 수 있다.

복지개혁센터는 지역사회 중개 모델이 현재 요크 지역 곳곳의 사회서비스 전달체계에서 적용되고 있다고 밝혔다. 한 예로, 동카스터(Doncaster)시의 '개인화 포럼 모임(The personalisation Forum Group)'은 60여명의 건강

문제, 정신질환, 발달장애, 자폐 등을 경험한 시민으로 이루어져 있는 민간단체이다. 이들은 매주 만나 서로의 합법적 권리와 지역사회 지지 수준을 점검하고, 동료의 전반적 복지를 모니터링한다. 또한 회원들을 일대일, 또는 일대 다수로 짝짓는 '단짝(buddy) 시스템'을 통해 소모임으로도 서로 만나고 도움을 주며 사회화 과정을 함께 할 수 있도록 한다. 한 예로, 이 모임의 한 회원은 정신건강 문제로 매일 통원치료를 받았는데, 그 과정에서 '단짝'이 병원 행정과 버스비 등에 개인적 도움을 주었다. 이 회원은 동료의 지원을 받아 보통 몇 달에 걸쳐 해결해야만 했던 병원 행정을 3주 만에 마무리할 수 있었다.

또 다른 예로는 요크(York)시의 '제한 없는 삶(Lives Unlimited)'을 들 수 있다. 개인예산, 지원계획 및 실행, 자활, 도우미를 고용하고 훈련하는 등의 자립 과정을 이미 겪었거나 계획하고 있는 장애인과 그 가족들이 모여 활동하는 지역사회 조직으로, 각종 워크숍, 행사, 만남을 통해 서로의 경험을 나누고 모니터 역할을 해주기도 한다. 이러한 동료지지 시스템은 당사자들의 경험을 토대로 전문가들이 간과할 수 있는 미시적이지만 실질적인 도움을 줄 수 있다. 지역사회 중개 체계가 전문가의 관점과 대화를 이휘 사회서비스의 다양한 분야에 걸쳐 적용되기를 바란다.

글 \_ 전미양



### ▶ 관련자료

Fulton and Winfield (2011), Peer Support, The centre for Welfare Reform: online  
<http://www.centreforwelfarereform.org/library/type/pdfs/peer-support.html>  
<http://www.centreforwelfarereform.org/library/by-date/community-brokerage1.html>

## 사회복지 인력 양성의 토대 ‘병행 시스템’

독일의 직업교육 과정은 직업교육법에 따라 병행 직업교육시스템(Duales Berufsausbildungssystem, Dual vocational training system)으로 운영된다. 고등학교 교육과정 이수 후 진행되는 직업교육과정은 이론적 소양·지식과 실무 능력을 동시에 습득할 수 있도록 하는 교육과정으로 직업군에 따라 2년 반에서 3년 반 동안 진행된다. 교육생에게 적합한 직업적 능력을 습득할 수 있도록 직업교육 연계기업과 직업학교의 협업 형태로 운영되는 것이 특징이다.

사회복지분야에서도 요양보호사와 같이 직접서비스를 제공하는 인력은 이러한 병행 시스템에 의해서 양성된다. 직업학교와 사회복지 관련기관의 ‘직업교육계약’을 통해 직업학교는 직업교육생을 기관으로 연결해주어 실무적인 부분을 습득하도록 하고 이론과 교양을 학교에서 배울 수 있도록 한다. 병행 시스템에서는 무엇보다도 기업체 실습 경험을 통해 직업의 숙련도를 높이는 것에 중점을 둔다. 교육 실습생은 일주일에 3-4일은 연계된 사회복지 기관에서 실습을 하고 1-2일은 직업학교에서 기본적인 교육을 받는다. 직업군에 따라 다르지만 실습을 하는 동안 직업교육생은 평균적으로 월 650유로(약 87만 원)의 사례비를 지급받는다. 교육과정 중에 실시하는 중간시험과 교육과정을 마친 후에 상공회의소에서 실시하는 최종시험을 통해 직업능력을 인정받으면 비로소 관련 분야의 전문가로 활동하게 된다.

직업학교에서의 교육과정은 각 주의 학교감독관청

(Schulaufsichtsbehörde)이 제시한 교과과정에 기초한다. 교육과정과는 달리 교과과정은 주 정부의 관련 심의회에서 주관하기 때문에 각 주가 자체적으로 상황에 맞게 구성할 수 있다. 따라서 직업학교와 학교감독관청이 긴밀하게 소통하고 조정하는 것이 요구된다.

이렇게 양성된 직접서비스 제공자는 전문가로서의 적합한 처우와 구분된 업무가 보장된다. 같은 사회복지 기관이라도 직접서비스 제공업무와 행정이나 조직 및 관리를 담당하는 업무가 구분이 되어 있다. 사회복지 기관 안에서도 각 분야에서 요구하는 전문성에 따라 직접서비스는 병행 시스템을 이수해 자격을 획득한 직접서비스 제공자, 행정 및 조직은 대학(Fachhochschule)이나 대학교(Universität)<sup>1)</sup>에서 사회복지학(Sozialarbeit)이나 사회교육학(Sozialpädagogik)을 전공한 사회복지사, 경영은 대학의 경영학 전공자가 담당한다.

직접서비스를 제공하는 인력과 그 외에 관리나 조직을 담당하는 인력이 구분되어 있는 독일의 시스템은 직접서비스 담당 인력의 전문성과 안정적인 제공에 기여하고 있다. 전문가로서의 적합한 처우와 구분된 업무를 보장함으로써 전문성을 심분 발휘할 수 있도록 하고, 직업훈련과 학교교육 과정 전체에 걸친 대개혁을 통한 장기적 해결책을 모색해보는다면 우리나라의 전문인력을 둘러싼 논쟁도 근본적인 해결책을 찾을 수 있을 것이다.

글 \_ 권민정

### ▶ 관련자료

- 독일상공회의소(Industrie- und Handelskammer) 홈페이지, 병행 직업교육시스템 소개페이지  
[http://www.ihk-berlin.de/aus\\_und\\_weiterbildung/bildungspolitik/Bildungspolitische\\_Positionen/813602/Dual\\_mit\\_Wahl.html](http://www.ihk-berlin.de/aus_und_weiterbildung/bildungspolitik/Bildungspolitische_Positionen/813602/Dual_mit_Wahl.html)
- 독일직업교육법(Berufsbildungsgesetz) [http://www.gesetze-im-internet.de/bbig\\_2005/](http://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005/)
- Make it(정부 지원을 받아 운영되는 민간 직업학교 소개 사이트)  
<http://www.make-it-in-germany.com/arbeiten/perspektiven-in-deutschland/perspektive-berufsausbildung/>

1) 대학(Fachhochschule)은 실무적인 특성이, 대학교(Universität)는 이론적인 특성이 강하다. 예를 들어 음악이나 미술과 관련된 학과 혹은 기계과 등과 같이 실무적인 분야는 대학에서, 그 외에 이론적인 학과는 대학교에서 담당한다. 대학과 대학교 모두 3년 과정이다.

## 노인 가정보호서비스 인력 : 현황과 정책적 이슈

프랑스에서는 가정간호사, 가정요양보호사, 물리치료사, 언어치료사 등 다양한 인력이 노인들을 위한 가정보호서비스를 담당하고 있는데, 일상생활을 도와주는 가정요양보호사와 정기적인 건강상태와 치료를 담당하는 가정간호사가 주를 이루고 있다. 노인보호서비스 인력은 2002년 노인장기요양보험이 제정된 이후 2003년부터 큰 폭으로 증가하고 있다.

가정간호사 제도(Les soins infirmiers à domicile: SIAD)는 1981년에 시작되었다. 노인들이 질병치료서비스를 가정에서 받게 함으로써 병원 입원기간을 단축하고 노인들의 정서적 안정은 물론 건강 유지와 자립을 유지하기 위한 것이다. 현재 이 업무를 담당하는 가정간호사 사무소(SSIAD)는 전국에 약 2,200개가 있다. 이곳에 8만여 명의 간호사가 등록이 되어 2013년도에는 6천여 명의 장애인과 10만 5천 명의 노인들에게 서비스를 제공했다. 현재 이 제도는 인력과 재정 부족이라는 문제를 안고 있다. 2012년에 관련 재정은 14억 유로(약 2조 1천억 원)에 달했으며, 낮은 급여로 인해 서비스를 제공하는 개인간호사 인력이 매해 감소되고 있어 현재 보수 조종이 논의 중이다. 가정간호사는 공립병원에 근무하는 간호사와 민간협회에 소속된 개인간호사로 나뉘는데, 개인간호사가 더 많다.

가정요양보호사는 주로 장애인의 가정수발을 담당해오다가 2002년도 노인장기요양보험이 제정되면서 주요한 노인보호서비스 인력으로 등장하였다. 2005년 2월 11일에 법 개정을 통해 노인장기요양보험이 '부양이 필요한 노인 및 장애인, 그들의 가족을 위한' 제도로 확대되면서 서비스의 범위도 확장되었다. 이들은 가정간호사와는 다르게 주로 일상생활과 관련된 서비스를 제공한다. 현재 약 33만 명이 가정간호사서비스 사무소, 가정요양보호사 사무소, 지방자치단체의 사회활동센터를 통해 업무를 배정 받고 있으며, 이들에게 서비스를 받는 노인들은

매해 140만여 명에 이른다. 이들의 업무와 노동환경과 관련하여 다음과 같은 문제점들이 나타나고 있다.

첫째, 서비스의 범위가 명확하지 않아 노인 및 가족들과의 갈등이 자주 발생하고 있다. 이는 생활보조업무의 전문성에 대한 인식이 부족하기 때문에 나타나는 현상이다. 일상생활을 지원하는 것이기는 하지만 서비스 대상자가 주로 자립이 불가능한 노인들이기 때문에 돌봄서비스에 대한 전문성과 직업의식이 필요하다. 현재 정부는 가정요양보호사의 전문성을 높이기 위한 지속적인 교육프로그램 마련과 이를 위한 재정 확보에 고심하고 있다.

둘째, 가정방문 요양보호사와 시설 근무 요양보호사 간의 급여 조정이다. 가정요양보호사의 근무 형태는 ① 사무소에 소속되어 가정방문 서비스 제공 또는 ②노인 시설 고용으로 나뉘는데, 시설 근무가 고용이 보다 안정적이고 임금도 높아서 요양보호사들이 시설근무로 많이 이동하고 있다. 정부는 낮은 급여를 받는 개별서비스 제공자들을 위해 세금의 50%를 감면하는 법을 만들었다. 하지만 현실적으로 제대로 실행되지 않고 있어 임금 재조정을 추진 중이다.

셋째, 가정요양보호사를 고용하는 인력고용업체의 형태이다. 소위 비정규직 형태로 고용되는 가정요양보호사의 법적 보호정책 이행 등에 비협조적인 고용업체에 대한 정부의 관리 감독의 필요성이 제기되고 있다. 프랑스 노인들의 10명 중 7명이 자택거주를 희망하고 있다는 조사 결과에 더해 정부 역시 시설과 병원 거주 기간을 줄이는 정책을 모색 중이라, 자택거주 노인을 위해 서비스를 제공하는 가정요양보호사의 노동환경개선은 주요한 정책이슈가 되고 있다.

노인가정보호서비스 인력의 처우와 노동환경이 개선되어야 서비스종사자의 삶의 질은 물론 노인들을 위한 서비스의 질도 함께 향상될 수 있을 것이다.

## 후견인 양성을 중심으로 살펴본 성년후견제도

일본에서는 각종 복지서비스가 계약제도<sup>1)</sup>로 바뀌면서 치매노인과 독거노인 등의 피해가 급증했다. 이러한 피해를 방지하고 계약 능력이 충분치 않은 당사자들의 권익을 지키기 위하여, 2000년 개호보험 시작과 함께 성년후견제도를 도입했다. 이 제도는 치매, 지적장애, 정신장애 등의 이유로 의사결정 능력이 저하된 이들의 권리를 지키기 위한 것으로 종래의 금치산제도를 대체한다.<sup>2)</sup>

이러한 후견인(보좌인, 보조인 포함)은 본인과 어떠한 관계의 사람들일까? 초창기에는 친족 후견인이 대부분이었으나 점차 줄어들어 2013년 말 조사 결과에서는 배우자, 부모, 자녀, 형제자매 등이 후견인이 되는 경우가 42.2%였다. 나머지 57.8%는 제3자 혹은 법인이 선임되고 있으며, 구체적으로는 전문직 후견인(법무사, 변호사, 사회복지사, 세무사, 정신보건복지사 순)과 시민후견인, 사회복지협의회, 법인후견인, 개인으로 나타났다. 전문직 후견인이 선임된 경우, 피후견인에게 재산이 있으면 가정법원에서 제시한 기준에 따라 일정금액을 보수로 지불하고 경제적 능력이 없으면 지자체의 '성년후견제도이용지원사업'을 통하여 후견인에게 매달 일정액<sup>3)</sup>의 보수가 지불된다.

후견인의 역할은 일상생활을 시작으로 의료, 개호, 복지 등의 전반에 걸친 신장보호부터 재산관리까지 다양하다. 이용자는 2013년 말 현재 총 176,564명이다. 이 수

치는 전년과 비교하면 6.2% 증가한 것이나 정부의 당초 예상만큼 늘어나지는 않았다. 성년후견제도 이용자수 증가가 저조한 원인으로는 제도에 대한 인지도 부족, 복잡한 이용절차, 비용문제 등이 지적되고 있다. 이러한 문제들은 바로 일본의 성년후견제도가 풀어나가야 할 과제이기도 하다.

일본 정부는 후견인 양성을 위하여 시정촌이 후견인 관련 인재 육성과 활용을 도모하기 위하여 노력할 것을 규정하는 노인복지법 제32조 2항을 만들어 2012년 4월 1일부터 시행하고 있다. 이에 따라 각 시정촌은 시민후견인 양성을 위한 연수를 개최하고 있지만, 실질적으로 시민에게 맡길 수 있는 안건이 많지 않아 일방적인 시민후견인 양성에 그치고 있다는 비판도 적지 않다.

관련 실천가들은 앞으로 법인후견이 증가할 것으로 예상하고 있어 후견활동이 가능한 법인 선정과 교육의 중요성을 강조하고 있다. 현재 법인후견을 담당하는 곳은 사회복지협의회, NPO 등이 있으나 전국적으로 아직 그 수가 많지 않아, 정부에서도 법인후견 실시를 위한 교육 프로그램 개발을 위탁 중이다.

성년후견제도를 도입한지 1년 남짓 지난 우리에게도 일본의 경험이 시사하는 바가 적지 않다. 다만, 성년후견 제도는 '최후의 수단일 뿐이며, 본인의 권리를 지키기 위한 하나의 도구에 지나지 않는다는 점을 주의해야 할 것이다.

글 \_ 김원경

### ▶ 관련자료

成年後見関係事件の概況(성년후견관계사건 개황, 2013년 1~12월). 最高裁判所事務総局家庭庭(최고재판소사무총국가정국) [http://www.courts.go.jp/vcms\\_f/20140526kougengaikyou\\_h25.pdf](http://www.courts.go.jp/vcms_f/20140526kougengaikyou_h25.pdf)  
市民後見研究実証プロジェクト(시민후견연구실증프로젝트) <http://www.shimin-kouken.jp/project/message.html>

- 1) 이전에는 지자체가 정해준 서비스를 그대로 받아쓰는 조치제도였는데, 계약제도로 바뀌면서 자기가 원하는 서비스 제공자를 골라 계약해서 쓰는 형태로 바뀌었다.
- 2) 성년후견제도는 당사자들의 각종 계약지원 및 신장보호 등이 이루어지며, 크게 1)임의후견제도와 2)법정후견제도로 나눌 수 있다. 임의후견제도는 아직 충분한 판단능력이 있을 때 앞으로 판단능력이 떨어질 때를 대비하여 미리 스스로 선정한 대리인인 임의후견인에게 자신의 생활, 간호, 재산관리 등과 관련된 사무에 대한 대리권을 부여하는 계약을 체결해주는 것이다. 법정후견제도는 피후견인의 의사결정능력이 결여되었다고 판정된 경우에 적용된다(판단능력 및 본인의 사정에 따라 ①후견②보조 ③보조 3가지로 나누어지는데 후자로 갈수록 권한이입의 정도가 낮아진다).
- 3) 재가생활자는 28,000엔(약 26만 7천 원), 시설거주자는 18,000엔(약 17만 2천 원)

## 보이지 않는 지역문제를 살피는 복지실천가, 커뮤니티 소셜워커

얼마 전 NHK에서 방영된 드라마 '사일런트 푸어'와 전문직업인의 일상을 밀착 취재한 교양프로그램 'NHK 프로젝트'에서 커뮤니티 소셜워커(community social worker: CSW)가 주인공으로 다뤄지면서 이들의 활동이 사회적인 주목을 받고 있다.

1990년대 영국의 지역사회복지 개념을 도입하면서 등장한 CSW는 생활상의 다양한 문제로 인해 어려움을 겪고 있지만 기존의 복지제도 내에서는 지원을 받지 못하고 사각지대에 놓여 고통 받고 있는 사람들을 조기 발견하고 해결하기 위한 지역복지 전문직이다. 지역복지 코디네이터로도 불리는 이들은 지역에 초점을 맞추어 상담 및 조정업무를 수행한다. 구체적으로는 지역에서 지원을 필요로 하는 사람들의 생활권이나 인간관계 등 환경적 측면을 증진한 원조를 수행함과 동시에 지역을 기반으로 자원을 발굴하여 이를 필요로 하는 사람들에게 연결해 주거나 새로운 서비스 개발 및 공적 제도와의 관계를 조정하는 활동을 한다.

CSW의 본격적인 활동은 10년 전부터 CSW를 양성하고 배치한 오사카부에서 시작된다. 오사카부는 2003년 '오사카부 지역복지지원계획'과 '오사카부 건강복지역선 프로그램'에 CSW에 대한 활동내용을 반영하면서 2004년부터 CSW 양성교육을 시작하였다. 이후 2008년 3월 후생노동성이 '앞으로의 지역복지의 방향에 관한 연구회 보고서'를 통해 주민의 지역복지활동을 지원하기 위해 시정촌이 일정 권역에 지역복지 코디네이터를 배치할 것과 지역복지 코디네이터의 역할에 대해 명시했다. 이는 국가 단위에서는 처음으로 CSW의 필요성을 언급한 사례이다. 현재는 아키타현, 가나가와현, 도쿄도, 아이치현, 시마네현 등에서 도도부현 사회복지협의회를 중심으로

양성연수를 실시하는 등 지역별로 독자적인 프로그램을 통해 CSW를 양성하고 있다. CSW는 사회복지사나 개호 지원전문원 등의 자격을 가지고 있거나 사회복지 실무 경험이 있는 사회복지협의회나 재택개호지원센터, 지역 포괄지원센터에서 활동하고 있다. 오사카부의 경우에는 자체적으로 '시정촌의 커뮤니티 소셜워커의 배치사업에 관한 가이드라인'을 만들어 CSW의 자격요건을 규정하고 있는데 복지현장 경험 3년 이상, 사회복지사 자격 소지, 양성연수 수료, 지역을 잘 알고 있을 것 등 4가지로 정해 놓았다. CSW를 대상으로 전국조사를 실시한 노무라종합연구소(2013)에 의하면 2012년 현재 2,255기관에서 CSW가 활동 중이다.

지역 안에서 CSW가 대응하고 있는 사례는 매우 다양하다. 쓰레기 수집증을 가지고 세상과 단절된 채 이웃과 심각하게 마찰하고 있는 70대 여성 노인, 명예퇴직으로 인한 생활과탄과 고립에 처한 40대 남성, 부모가 사망하여 홀로 생활 중인 20대 정신장애인, 동일본대지진으로 전입해 온 이재민 등. 오사카부 도요나카시 사회복지협의회에서 CSW로 활동 중인 카츠베 레이코 씨는 "정신장애 등으로 인해 혼자 힘으로는 문제해결이 어려운 상황에서 지원의 필요성을 스스로 인식하지 못하거나 자신의 어려움을 충분히 호소하지 못하는 경우를 자주 보게 된다. 표면적으로 드러나지 않는 문제를 발견하기 위해서는 어려움을 겪고 있는 당사자와 익숙한 사람들이 있는 지역 내에서 협력체계를 형성해 가는 것이 반드시 필요하다"고 강조한다.

고립과 관계단절 등 무연사회의 징후들이 보이고 있는 현재, 지역을 거점으로 이러한 문제에 맞서 실천하고 있는 CSW의 활동은 우리에게도 좋은 참고가 될 것이다.

글 \_ 박지선

### ▶ 관련자료

- 大阪府(2003) 大阪府地域福祉支援計画~おおさか福祉コミュニティ創生プラン~ (오사카부 지역복지지원계획~오사카 복지커뮤니티창생플랜~) <http://www.pref.osaka.lg.jp/chikifukushi/keikaku2/keikaku.html>
- 野村総合研究所(2013) コミュニティソーシャルワーカー調査研究事業報告書(노무라종합연구소. 커뮤니티 소셜워커 조사연구사업보고서) [https://www.nri.com/jp/opinion/fr\\_report/pdf/201304\\_safetynet2.pdf](https://www.nri.com/jp/opinion/fr_report/pdf/201304_safetynet2.pdf)



## 양질의 복지서비스 제공을 지원하는 사회복지종사자 관리 시스템

공공부문의 비율이 상대적으로 큰 스웨덴은 덕분에 안정적인 사회보장 시스템을 갖추고 있다. 사회정책이 소개되면 정부에서 투자가 들어가고 이에 따른 사회복지사들의 채용도 늘어나며 결과적으로 시민들이 공정한 서비스를 받을 수 있는 것이다. 사회복지사는 스웨덴의 사회정책을 실현하는데 중요한 역할을 하기 때문에, 스웨덴 정부는 사회복지사들이 원활한 서비스를 제공할 수 있도록 사회복지 훈련 및 관리 시스템을 제공한다.

스웨덴 통계청에 따르면 2012년에 신고된 113개의 직업군 가운데, 보건, 간호, 돌봄서비스 및 사회복지에 종사하는 인구는 694,556명으로 전체 등록된 노동인구(16세~64세) 3,982,120명의 약 17%를 차지했다.<sup>1)</sup> 스웨덴의 사회복지서비스는 지방 기초자치단체인 코문(Kommun)<sup>2)</sup>에 권한과 책임이 있다. 1982년에 제정된 사회복지법(Socialtjänstlagen, Social Service Act)은 양질의 사회복지서비스를 시민들에게 제공하기 위한 사회복지사들의 가이드라인이 되고 있다.<sup>3)</sup>

스웨덴 중앙정부의 보건복지위원회(Socialstyrelsen, the National Board of Health and Welfare)와 지방광역자치단체의 지방관리위원회(Länsstyrelser, County Administrative Board)는 사회복지사들의 업무에 직접적으로 관여하지는 않지만, 코문이 시민들에게 적절

한 사회복지 서비스를 제공하였는지 감시하는 역할을 하고 개선이 필요한 점에 대해서는 시정을 요구한다.

스웨덴의 사회복지사들은 사회복지뿐만 아니라 다른 분야의 경험도 있는 사람들(Generalist)로 (Berg 외, 2008), 다양한 경험을 바탕으로 고객에게 알맞은 서비스를 제공할 수 있는 '사회복지서비스 전문가'이다. 사회복지사들의 관리를 위해 코문 소속 사회복지사 중간관리자의 업무는 매우 중요하다. 중간관리자들은 '상급자'가 아니라 사회복지사들이 시민들이 처한 각자의 상황에 맞게 효율적으로 대처할 수 있도록 조율하는 '조력자'로서 존재한다. 스웨덴 내부에서 문화적 배경 등의 이유로 엄격한 사회복지서비스 지침에 오히려 불만이 있는 경우도 있지만<sup>4)</sup>, 모든 시민에게 동등한 사회복지 서비스를 제공하겠다는 본래의 의도는 철저히 지켜지고 있다는 뜻이기도 하다.

한국도 돌봄 및 사회복지 분야의 종사자가 양적으로 증가하는 추세지만, 이들을 통합적으로 관리하는 체제는 부실하다. 스웨덴과 같이 사회복지 분야 종사자들을 통합적으로 관리하고 지원하는 효율적인 시스템을 갖추으로써 궁극적으로 시민들이 양질의 사회복지 혜택을 받을 수 있도록 하는 길을 모색해야 할 시점이다.

글 \_ 이재연

### ▶ 관련자료

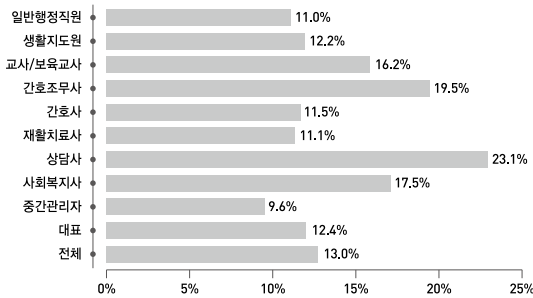
Berg, E., Barry, J., and Chandler, J. (2008) New Public Management and Social Work in Sweden and England: Challenges and Opportunities for staff in Predominantly Female Organizations. *International Journal of Sociology and Social Policy* Vol. 28, No. 3/4. The Swedish Social Service Act <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/46114/Swedish%20Social%20Services%20Act.pdf?sequence=2> SCB(Statistics Sweden) <http://www.scb.se/en/finding-statistics/Statistics-by-subject-area/Labour-market/>

- 1) 직군이 확인되지 않은 인원은 제외하였다.
- 2) 스웨덴에는 290개의 코문이 있고, 평균적으로 한 코문 당 15,000명의 인구가 살고 있다. 코문은 미취학 아동 돌봄, 초·중등 교육, 사회복지 서비스, 노인 돌봄, 장애인 지원, 보건 및 환경, 긴급 서비스, 도시계획, 위생시설 등의 관리 책임이 있다.
- 3) 사회복지법은 노인 돌봄, 개인과 가족 돌봄, 장애인 지원으로 크게 나뉘며, 어떻게 서비스를 받을 수 있는지, 사회복지사의 역할은 무엇인지, 이 모든 활동을 책임지고 감시하는 주체는 누구인지에 대해 설명한다. 1982년에 제정된 후 여러 번 개정되었지만 지금까지도 스웨덴 사회복지 서비스의 근간을 이루고 있다.
- 4) 이민청소년의 경우 그들이 스웨덴 사회에 정착할 수 있도록 주말에 정해진 시간만큼 사회복지사와 함께 생활하는 경우가 있는데, 이 시간은 꼭 지켜져야 하기 때문에 이민청소년들이 외부 활동에 제약을 받기도 한다.

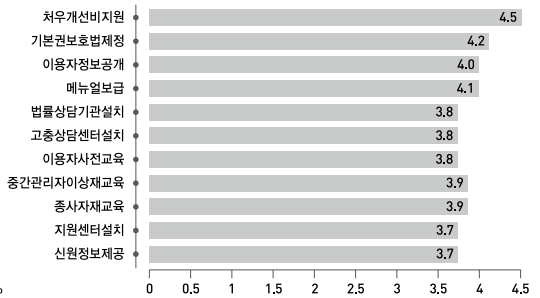
## 사회서비스 종사자 고용환경 개선을 위한 과제

전국의 사회서비스 종사자(바우처 기준)는 2007년 15,683명에서 2013년 150,960명으로 10배 가까이 증가하였다. 그중 8대 바우처를 중심으로 살펴보면, 서울시는 전국 56,721명의 종사자 가운데 10,145명(17.89%)로 가장 높은 비율을 보이고 있다(2012년 09월 기준). 사회서비스 일자리의 급속한 양적 확대에도 불구하고 종사자들의 임금 및 처우 등은 매우 열악하며, 이에 대한 개선의 필요성에는 공공과 민간 모두 공감하고 있다. 열악한 근무환경은 높은 이직률로 나타나며 이는 서비스의 질과 밀접한 관련이 있기 때문이다.

사(23.1%), 간호조무사(19.5%), 사회복지사(17.5%) 등의 이직률이 두드러지게 높게 나타난다. 김미현 외(2012) 연구에서는 ‘계약종료’ 및 ‘더 좋은 일자리’가 높은 이직 사유로 나타났다<sup>1)</sup>. ‘계약종료’가 비정규직의 불안정한 노동여건을 반영한 것이라면, ‘더 좋은 일자리’는 ‘낮은 급여’ 및 ‘계약종료를 포함한 보다 포괄적인 개념의 근무환경을 반영한다. 한편, 사회서비스 종사자들의 처우 개선 욕구는 ‘처우개선비 지원이 가장 높고, 다음으로 종사자들의 ‘기본권 보호’, ‘이용자 정보 공개’, ‘업무매뉴얼 보급’ 등이다(윤민석 외, 2014)<sup>2)</sup>.



[그림 1] 서울시 사회서비스 종사자 이직률(2013)



[그림 2] 서울시 사회서비스 종사자 처우개선 욕구(2014)

2013년 이직률을 살펴보면 산업별 종사자 전체 이직률이 4.2%, 보건업 및 사회복지서비스업 전체 이직률은 3.3%인데 반해, 사회서비스 종사자들의 이직률은 13%로 나타난다. 사회서비스 종사자들의 이직률이 전체 종사자보다 약 3-4배 높음을 알 수 있다. 이중 특히 상담

사회서비스가 일자리 창출의 주요 영역임은 부인할 수 없다. 그러나 저임금일자리로 인한 근로빈민 문제를 개선하기 위해서라도 근무환경의 질적 개선이라는 과제가 선행되어야 할 것이다.

글 \_ 김미현·윤민석

### ▶ 관련자료

김미현·이수영·이태수·김도한·홍영준·이은혜·강현(2012) 서울시 사회서비스 종사자 고용안정성 강화 시범사업 모델 개발 연구. 서울복지재단.  
 윤민석·김경혜·신경희·조권중·서명희·이혁준(2014) 사회서비스 종사자 처우개선을 위한 현황과 과제. 서울시 최종보고 자료. 서울연구원

- 1) 서울시 재원으로 운영되는 사회서비스 중 시범사업이 가능한 후보군(희망동장사레관리, 노인돌봄기본서비스 관리자, 여성장애인홈헬퍼 종사자 등)을 대상으로 사회서비스 종사자 537명에게 설문조사를 실시한 결과를 분석하였다(김미현 외, 2012)
- 2) 복지와 관련된 6가지 유형(저소득, 부랑노숙인/노인, 장애인, 아동/청소년/여성가족)의 사회서비스 종사자 19,726명을 대상으로 설문조사를 실시한 결과를 분석하였다(윤민석 외, 2014).

#### **복지이슈Today는**

지방자치단체의 복지정책 수립에 필요한 국내외 복지동향을 소개하기 위해, 2013년 4월에 창간된 월간지입니다.

- 본지는 서울시복지재단홈페이지 [www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr) (복지자료 → 복지이슈Today)에서도 보실 수 있습니다.
- 발간에 관련된 문의사항과 개선을 위한 의견이 있으시면 발간팀(연구개발실 정책연구팀, 02-2011-0570, [ikykim@welfare.seoul.kr](mailto:ikykim@welfare.seoul.kr))으로 보내주시기 바랍니다.
- 본지에 실린 내용은 서울시의 공식적인 견해와 다를 수 있습니다.



**서울시복지재단**  
Seoul Welfare Foundation

[www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)

110-062 서울특별시 종로구 송월길 52  
Tel. 02)2011-0570 Fax. 02)2011-0520